

**Godišnji izvještaj
o aktivnostima Društveno
odgovornog priređivanja
igara na sreću Lutrije BiH
za 2024. godinu**

SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
2. O LUTRIJI BOSNE I HERCEGOVINE	4
3. MISIJA I VIZIJA	5
3.1. Misija	5
3.2. Vizija	5
3.2.1 OSNOVNI CILJEVI DRUŠTVENO ODGOVORNOG IGRANJA.....	5
4. INTERNI AUDIT U 2024 GODINI	6
5. UPRAVLJANJE ODGOVORNIM PRIREĐIVANJEM IGARA NA SREĆU U 2024. GODINI ...	6
6. TRENING RADNIKA	7
7. ISTRAŽIVANJE	8
7.1 Modeli ponašanja i posljedice kockanja	8
8. INFO LINIJA ZA RIZIČNE SKUPINE	10
8.1 Struktura i karakteristike pozivatelja	11
8.2 Razlog poziva	12
8.3 Gradovi iz kojih su upućivani pozivi	13
8.4 Vrste igara koje igrači igraju.....	14
8.5 Dužina vremena (od početka igranja do traženja pomoći)	15
9. UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE	17
10. INTERNET STRANICE ZA POMOĆ IGRAČIMA KOJI IGRAJU PREKOMJERNO	18

1. UVOD



Društveno odgovorno priređivanje igara na sreću jeste koncept Evropskih lutrija koji nastoji korisnike svojih proizvoda što više informisati o posljedicama prekomjernog igranja igara na sreću. U tom pravcu Lutrija BiH je na svim uplatno-prodajnim mjestima putem dostupnog reklamnog materijala omogućila svojim korisnicima sve neophodne informacije o Društveno odgovornom igranju igara na sreću. Besplatna telefonska linija za pomoć igračima i dalje je značajan segment za pristup problemu ovisnosti koji možda imaju pojedini igrači, kao i profesionalno osoblje koje može dati sve neophodne informacije igračima koji imaju problem sa prekomjernim igranjem.

Lutrija Bosne i Hercegovine u 2024. godini kao prioritet za svako buduće djelovanje ima za cilj da u svojoj reklamnoj kampanji istakne potrebu zaštite maloljetnih osoba od igranja igara na sreću. Fokus budućeg reklamiranja mora da bude povećanje zaštite maloljetnih lica posebno od svakog potencijalnog uključivanja u igru od strane punoljetnih osoba ili njihovih roditelja. Kako bi se podigla svijest roditelja potrebno je da se putem vizualne kampanje pokrenu aktivnosti na zabrani kupovine lutrijskih proizvoda za maloljetnike, što uključuje i uključivanje u igru od strane punoljetnih osoba, a koje mogu sa namjerom kupovati ili poklanjati lutrijske proizvode.

Važno je spomenuti kako Lutrija BiH insistira na društveno odgovornoj komunikaciji sa svim onim relevantnim faktorima, kompanijama i institucijama kako bi promovisala Standard društveno odgovornog igranja u kontekstu zaštite igrača od uticaja reklama na poticanje i promovisanja igranja igara na sreću, posebno kod ugroženih skupina i maloljetnika.

U savremenom kontekstu odgovorno priređivanje igara na sreću predstavlja ne samo zakonsku, već i moralnu obavezu svih aktera uključenih u ovu industriju. Uzimajući u obzir sve veće prisustvo i dostupnost kockarskih sadržaja, neophodno je uspostaviti balans između ekonomske koristi i zaštite pojedinaca i zajednice od negativnih posljedica pretjeranog i problematičnog kockanja. "Upravo iz tog razloga, posebno je važno istaknuti ulogu Lutrije BiH kao odgovornog priređivača igara na sreću, koja kroz redovno izvještavanje o aktivnostima usmjerenim na prevenciju, rano prepoznavanje i pružanje podrške osobama pogođenim problemom kockanja potvrđuje svoju društvenu odgovornost i posvećenost zaštiti građana."



2. O LUTRIJI BOSNE I HERCEGOVINE

Lutrija Bosne i Hercegovine je društvo sa ograničenom odgovornošću ovlašteno zakonom o igrama na sreću za priređivanje igara na sreću i igara za zabavu na području Federacije Bosne i Hercegovine.

Trenutno se priređuju sljedeće igre na sreću:

- LOTO 6/39
- TV Bingo + Četvorka + Bingo Joker
- Klađenje na sportske rezultate, Loto klađenje, Lucky Six i utrke pasa.
- Srećke
- Igre na sreću u automat klubovima uvezane u sistem automata sa jedinstvenim Jackpotom.
- U igrama na sreću koje priređuje Lutrija BiH je moguće učestvovati na više od 500 lokacija u FBiH.



3.1. MISIJA

Osnovna misija Lutrije BiH je kreiranje igara na sreću, zadovoljavanje potrebe za zabavom uz mogućnost dobitka, uz puno poštovanje zakona i standarda odgovornog priređivanja igara na sreću.

Misija prema društvu i vlasnicima:

-Na kontrolisan i društveno odgovoran način generisati što više sredstava kako za budžet Vlade FBiH tako i za finansiranje programa koji se odnose na pomoć za najugroženije kategorije stanovništva i inicijative od opšteg značaja.

-Slijedeći praksu evropskih lutrija, stvoriti preduslove za sprječavanje prekomjernog igranja igara na sreću.

-Razvijati svijesti kod građana (šire javnosti) o socijalnom aspektu postojanja Lutrije BiH, „jer ko igra taj i pomaže“.

Misija prema igračima:

-Atraktivnim, uzbudljivim i inovativnim igrama zadovoljiti prirodnu ljudsku potrebu za igrama na sreću i igrama za zabavu, a kvalitetnom uslugom na uplatnom - prodajnom mjestu uvijek iznova nadmašiti očekivanja igrača.

-Svakodnevno pratiti sigurnost i regularnost priređivanja igara na sreću.

-Širiti prodajnu mrežu kako bi se omogućila maksimalna dostupnost igara na sreću na teritoriji FBiH.

Misija prema radnicima:

-Kontinuiranom edukacijom radnika, primjenom sistema nagrađivanja, pružanjem istog tretmana prema svima, stvoriti motivirajuće radno okruženje koje će biti temelj uspješnog poslovanja.

3.2. VIZIJA

Ostati lider na tržištu igara na sreću u FBiH. Učiniti ljude sretnim priređujući im igre odgovorno, sigurno, transparentno, zabavno za igrače, a korisno za društvo.

3.2.1. OSNOVNI CILJEVI DRUŠTVENO ODGOVORNOG IGRANJA

- A.** Održavati kontinuitet javnog reda, cjelovitosti i zalaganje protiv ilegalnog kockanja i finansijskih nepravilnosti.
- B.** Identificirati najbolje prakse odgovornog priređivanja igara u lutriji.
- C.** Odgovornost za prekomjerno igranje postaje sastavni dio svakodnevnog poslovanja, kako bi se smanjile potencijalne negativne posljedice u društvu.
- D.** Odrediti jasna pravila poslovanja uključujući provođenje mjera za zaštitu maloljetnika od kocke (putem upozorenja).

4. INTERNI AUDIT U 2024 GODINI



U skladu sa preporukama EL okvira iz 2021. i prema uputama Poglavlja br. 1. potrebno je redovno analizirati, provjervati i djelovati u skladu sa preporukama EL i osoblja koje se bavi implementacijom EL standarda.

U tom smjeru LBiH organizovala je jednom godišnje Interni audit putem koje će moći na vrijeme da provjeri dinamiku procesa implementacija svih preporuka i tačaka standarda. Interni audit uključivao je provjeru svih 11. poglavlja i procesa koje propisuje Standard. Audit je vodio tim za interni audit LBiH čiji su učesnici prošli neophodnu edukaciju na temu Društveno odgovornog priređivanja. Tom prilikom identifikovane su preporuke od prijašnjeg eksternog audita kao i aktivnosti na njihovoj realizaciji.

5. UPRAVLJANJE ODGOVORNIM PRIREĐIVANJEM IGARA NA SREĆU U 2024. GODINI

U 2024. godini nastavljena je praksa da Tim za implementaciju DOP vodi ključnu ulogu u koordinaciji planova i aktivnosti DOP, naravno uz konsultacije sa Direktorom LBiH. Tom prilikom izrađen je Godišnji plan aktivnosti na realizaciji preporuka za DOP. Nakon izrade Plana za tekuću godinu Tim za implementaciju DOP je pristupio rješenjima i planiranju aktivnosti.

Za praćenje realizacije aktivnosti u 2024. god zadužen je Tim za implementaciju DOP, a detalji se objavljuju u godišnjem izvještaju.

Neophodno je voditi godišnji plan svih aktivnosti na temu DOP i u skladu s tim napraviti sistem djelovanja i promocije DOP svim relevantnim faktorima, a u cilju realizacije preporuka Europskih lutrija i certifikacijskog tijela.

6. TRENING RADNIKA

Tokom 2024. godine u prodajnoj mreži izvršena je podijela upitnika za prodavače Lutrije BiH edukativnog karaktera. Svrha upitnika jeste da se na osnovu pitanja koja su u skladu sa priručnikom za DOP za radnike da se vidi da li je radnik dovoljno informisan na temu Društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Pitanja imaju ponuđene odgovore koje mogu i da navedu djelomično na drugačije odgovore od onih istinitih i tako pomognu radniku da obnovi svoje znanje. Radnici Lutrije BiH imaju priliku da se redovno upoznaju sa svim neophodnim informacijama za DOP putem reklamnog materijala i dostupnog priručnika za DOP.

Svrha edukacije radnika jeste prvenstveno da se upoznaju sa Društveno odgovornim priređivanjem Europskih lutrija, reklamnim materijalom za DOP i pozitivnim pristupom prema igračima koji imaju problem sa prekomjernim igranjem igara na sreću. Od radnika (prodavača) se traži ukoliko je potrebno da na jedan suptilan način upute igrača prema nadležnim ustanovama za liječenje ovisnika i kocki.



7. ISTRAŽIVANJE

7.1. MODELI PONAŠANJA I POSLJEDICE KOCKANJA



Prekomjerno kockanje kao oblik ponašanja može imati različite manifestacije, od povremene razonode do ozbiljnog poremećaja sa širokim negativnim posljedicama. U literaturi i praksi razlikuje se nekoliko obrazaca kockarskog ponašanja, koji se mogu posmatrati i u kontekstu Bosne i Hercegovine, gdje je posljednjih godina zabilježen porast učestalosti i dostupnosti kockarskih aktivnosti.¹

U Bosni i Hercegovini problem kockanja dodatno je složen zbog lakoće pristupa igrama na sreću, nedovoljne regulacije reklamiranja i ograničene institucionalne podrške za prevenciju i liječenje. Posebno zabrinjava prisustvo maloljetnika i mladih punoljetnih osoba među učesnicima u igrama na sreću, što ukazuje na hitnu potrebu za sistemskim mjerama edukacije, nadzora i zaštite.

Brojne su posljedice problema s kockanjem, a naročito su izražene u sferi mentalnog zdravlja. Depresivna simptomatologija, anksioznost, problemi sa samopoštovanjem, kao i visoka stopa komorbiditeta s poremećajima upotrebe psihoaktivnih supstanci, ukazuju na složenost liječenja ove vrste ovisnosti. Studije pokazuju da i do 60% osoba s poremećajem kockanja ima paralelne probleme s alkoholom ili drogama, dok depresija i suicidalna razmišljanja pogađaju čak tri četvrtine ove populacije. Nije rijetkost da ovakva ponašanja vode i ka fizičkim zdravstvenim problemima, uključujući srčane bolesti i druge smetnje.

Važno je naglasiti da razvoj ovisnosti ne proizlazi iz same igre na sreću, već iz kombinacije individualnih predispozicija, društvenog okruženja i dostupnosti igara. Dok većina ljudi ima neutralan ili pozitivan odnos prema igrama na sreću, približno 8-10% igrača razvije obrazac destruktivnog, haotičnog i kompulzivnog ponašanja koje zahtijeva stručnu pomoć.

Zaposleni u industriji igara na sreću predstavljaju posebnu rizičnu grupu kada je riječ o razvoju problema s kockanjem, na koje se u ovom izvještaju želi staviti fokus, zbog planiranja budućih aktivnosti. Istraživanja ukazuju na to da su osobe koje rade u okruženju gdje su igre na sreću svakodnevno prisutne izložene

¹ Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Univerziteta u Tuzli, izvještaj o podršci igračima str. 2,3 i 4.

većem riziku zbog više faktora: lakoće pristupa, normalizacije kockarskog ponašanja, profesionalne deformacije u percepciji rizika, kao i povećanog izlaganja stimulusima koji potiču na igranje.

U kontekstu Bosne i Hercegovine, gdje je industrija igara na sreću u ekspanziji, a zakonodavni okvir još uvijek nedovoljno adresira aspekte zaštite mentalnog zdravlja zaposlenih, dodatno se povećava mogućnost razvoja problema. Zaposlenici bi često trebali prolaziti kroz sistematske programe edukacije o rizicima vlastite izloženosti, kao što bi češće trebali biti uključeni u preventivne aktivnosti koje se odnose na očuvanje psihološke dobrobiti.

Empirijski podaci iz zemalja s razvijenijim standardima zaštite mentalnog zdravlja zaposlenika ukazuju na to da su zaposleni u sektoru igara na sreću do pet puta skloniji razvoju patološkog kockanja u poređenju s općom populacijom (Ladouceur et al., 2010), a razlozi za to su:

- Stalni kontakt s kockarskim sadržajima i okruženjem;
- Percepcija vlastitog poznavanja sistema igara kao prednosti;
- Pristup besplatnim kreditima ili internim sistemima igre; stres i rad u smjenama, koji mogu doprinositi traženju „olakšanja“ kroz igru.
- S obzirom na ove specifičnosti, preporučuje se uvođenje sistemskih mjera, kao što su: redovni edukativni seminari, anonimna savjetodavna podrška za zaposlene, kao i zabrana igranja u objektima u kojima su radno angažovani. Time bi se smanjio rizik od razvoja ovisnosti među zaposlenicima i dodatno afirmisao princip odgovornog priređivanja igara na sreću.

Oblik kockanja	Osnovne karakteristike	Kontrola nad ponašanjem	Posljedice	Učestalost u BiH
Društveno kockanje	Povremeno, radi zabave, uz simbolične uloge i vremenska ograničenja	Potpuna	Bez negativnih posljedica	Vrlo često, naročito među odraslima
Ozbiljno društveno	Kockanje kao glavni oblik razonode u slobodnom vremenu, uz kontrolu nad ulogom i gubicima	Uglavnom očuvana	Rijetke ili blage negativne posljedice	Uobičajeno kod mladih punoljetnika
Problematično kockanje	Gubitak kontrole, povećani ulogi, pokušaji povrata gubitaka, negativan uticaj na svakodnevno funkcionisanje	Umjereno narušena	Psihičke, socijalne i finansijske teškoće	U porastu, naročito među nezaposlenima
Patološko kockanje	Kompulzivno ponašanje, zanemarivanje obaveza, neprekidno kockanje unatoč štetnim posljedicama	Znatno narušena / izgubljena	Teške posljedice - mentalne, pravne, porodične, ekonomske	Rastući problem, posebno u urbanim sredinama
Profesionalno kockanje	Kockanje kao profesija, uz strategiju i disciplinu	Visoka kontrola	Moguće kratkotrajne psihološke ili socijalne teškoće	Rijetko prisutan oblik

Tabela 1: Oblici kockarskog ponašanja i njihove karakteristike

8. INFO LINIJA ZA RIZIČNE SKUPINE

Podrška osobama pogođenim problemima s kockanjem danas podrazumijeva strukturiran, multidisciplinarni pristup koji uključuje prepoznavanje simptoma ovisničkog ponašanja, motivaciju za uključivanje u tretman, te usmjeravanje prema dostupnim uslugama liječenja i rehabilitacije. Ključni element ovog pristupa jeste pružanje individualiziranih savjeta i motivacijskih intervencija putem telefonske linije za pomoć, koja predstavlja prvi kontaktni kanal za mnoge osobe u kriznim situacijama.

U okviru telefonske linije uspostavljene pri Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Univerziteta u Tuzli (aktivna od 2018. godine), kontinuirano se razvijaju modaliteti pružanja usluga s ciljem jačanja kapaciteta za odgovor na sve kompleksnije zahtjeve korisnika. Tokom 2024. godine, zabilježen je porast broja poziva, posebno iz udaljenih područja, što ukazuje na povećano povjerenje građana u stručnu podršku, ali i na potrebu daljnjeg širenja dostupnosti usluga.

Pozivatelji, najčešće članovi porodice ili sami pojedinci koji igraju igre na sreću, često kontaktiraju liniju više puta prije nego što postignu puni kapacitet za uključivanje u liječenje. Taj proces se podržava kroz **kratku telefonsku motivacijsku intervenciju**, koja se pokazala efikasnom u povećanju spremnosti na promjenu i ulazak u tretman. Ova intervencija uključuje informisanje o simptomima ovisnosti, tehnikama suočavanja, te mogućnostima liječenja u zavisnosti od lokaliteta i dostupnih kapaciteta.

Svim osobama iz Federacije BiH, bez obzira na mjesto stanovanja, obezbjeđuju se informacije o najbližim javnim ili privatnim ustanovama koje se bave tretmanom ovisnosti o kockanju, uključujući centre za mentalno zdravlje, nevladine organizacije te specijalizirane bolničke ustanove. Za pozivatelje izvan teritorije Federacije BiH, organizuje se online savjetovanje ili savjetodavni intervju putem elektronskih komunikacijskih kanala.

U 2024. godini dodatno su razvijene smjernice za krizne intervencije i hitna psihološka savjetovanja, posebno u slučajevima gdje su prisutni suicidalni rizici, bračno-porodične krize ili finansijska propadanja. Naglasak je stavljen na brzo prepoznavanje rizičnih faktora i usmjeravanje korisnika prema najadekvatnijoj formi pomoći.

Cilj ovakvog pristupa jeste stabilizacija ponašanja, uspostavljanje apstinencije i pružanje zaštite od daljnjih finansijskih i emocionalnih posljedica. Dalje, prikazan je tabelarni pregled tretmanskih opcija i njihovih karakteristika, primjer (Tabela 2.)².

Vrsta tretmana	Opis	Prednosti	Ograničenja
Anonimni kockari (GA)	Samopomoć kroz grupu podrške zasnovanu na 12 koraka	Dostupno, simbolična naknada, podrška, održavanje apstinencije	Ograničena dostupnost po regijama
Kognitivna terapija (KT)	Fokus na mijenjanju disfunkcionalnih misli i ponašanja	Visoka efikasnost, individualizirani pristup	Nedostatak terapeuta specijaliziranih za ovu oblast u manjim sredinama
Kognitivno-bihevioralna terapija (KBT)	Kombinuje promjenu misli i ponašanja, uključuje rad na impulsima	Najveći broj istraživanja podržava učinkovitost	Potrebno više sesija, zahtijeva stručan kadar
Motivacijska intervencija	Kratki razgovori s ciljem motivisanja na promjenu i upućivanje u tretman	Niska cijena, brzo se implementira, korisna kao početni korak	Nedovoljna kao jedina intervencija kod težih oblika ovisnosti
Farmakoterapija	Lijekovi za tretman anksioznosti, depresije ili impulzivnosti	Efikasna kod komorbiditeta, može podržati druge oblike terapije	Potrebna klinička evaluacija, nuspojave, još uvijek se rijetko koristi
Porodična terapija i savjetovanje	Uključuje porodicu u tretman, stabilizuje porodične odnose	Ključna za dugoročan uspjeh, olakšava nadzor	Ovisnici često izbjegavaju uključivanje porodice
Telefonska i online podrška	Prva linija kontakta, anonimno savjetovanje, kratke intervencije	Dostupno širom BiH, brz odgovor, niska barijera ulaska u tretman	Ograničeno trajanje, potreban dalji upućivanje u formalni tretman

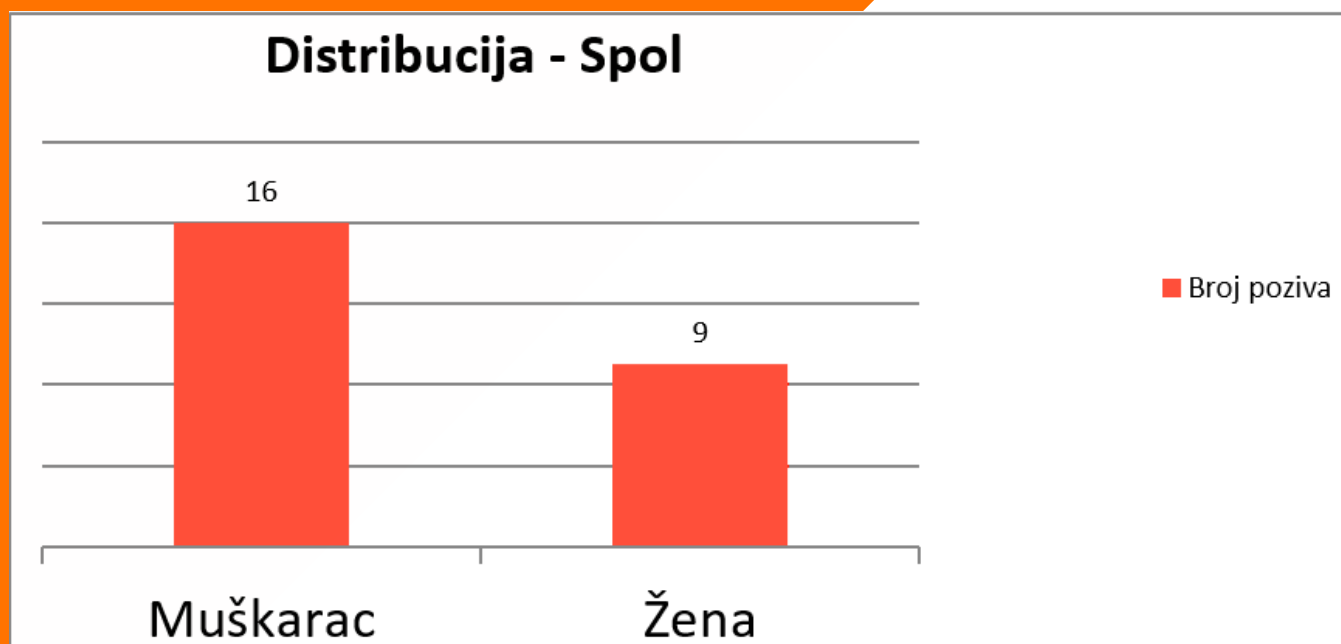
Tabela 2: Tretmanske opcije

8.1. STRUKTURA I KARAKTERISTIKE POZIVATELJA

Analizirano je ukupno 25. pozivatelja koji su kontaktirali help liniju za podršku osobama s problemima vezanim za kockanje. Svaki poziv evidentiran je s osnovnim demografskim i sadržajnim karakteristikama, uključujući spol, starosnu dob, vrstu igre, razlog poziva, te prethodna iskustva s liječenjem.

Analiza distribucije po spolu pokazuje da je većina poziva upućena od muškaraca, što je u skladu s ranijim istraživanjima koja ukazuju na to da su muškarci statistički češće pogođeni problematičnim oblicima kockanja i skloniji traženju pomoći putem ovakvih kanala. Ovaj podatak je važan za usmjeravanje budućih preventivnih kampanja i intervencijskih mjera prema rodno specifičnim potrebama.

Prevalenca problematičnog kockanja značajno je viša kod muškaraca, što potvrđuju i brojna istraživanja koja ukazuju na spolne razlike u obrascima igranja igara na sreću, motivima za kockanje i pristupu traženju pomoći. Muškarci češće razvijaju eksternalizirane oblike ponašanja vezane za kockanje, uključujući impulzivnost, rizično ponašanje i finansijske gubitke, dok žene, iako također pogođene, često ostaju duže u tišini prije nego potraže pomoć (Blaszczynski & Nower, 2002; Hing et al., 2016).



Grafikon 1: Distribucija prema spolu

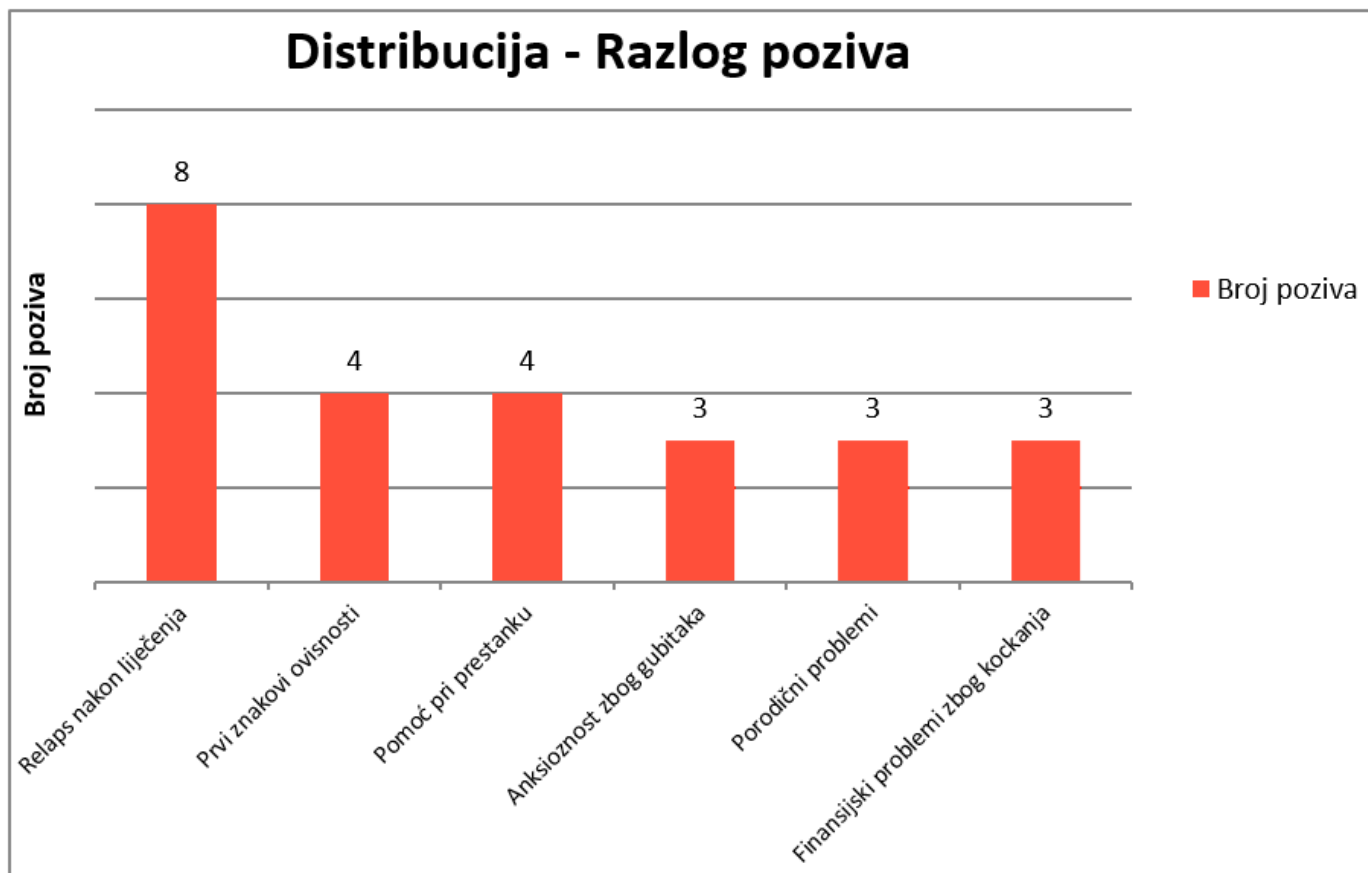
Osim toga, muškarci češće koriste anonimne i distancirane oblike podrške, poput help linija, što dodatno objašnjava zašto su upravo oni češće zastupljeni među pozivateljima. Ove spoznaje upućuju na potrebu za rodno osjetljivim pristupom u prevenciji i tretmanu poremećaja vezanih za kockanje.

Razumijevanje razloga zbog kojih osobe kontaktiraju help liniju ključno je za oblikovanje učinkovitih preventivnih i tretmanskih intervencija. Kroz dobijene podatke od pozivatelja za 2024. godinu, zabilježeni su različiti motivi zbog kojih se obraćaju za pomoć. Ovi razlozi obuhvataju širok spektar teškoća — od prvih znakova razvijanja ovisnosti, preko relapsa nakon prethodnog liječenja, pa sve do prisustva ozbiljnih emocionalnih i porodičnih problema koji su u neposrednoj vezi s kockanjem. Kategorizacija ovih poziva omogućava dublji uvid u potrebe korisnika i pomaže u određivanju prioriteta za intervenciju. Naredni grafikon prikazuje najčešće razloge poziva u okviru ovog uzorka, pružajući pregled dominirajućih problema koje korisnici prepoznaju i zbog kojih traže podršku.

8.2. RAZLOG POZIVA

Analiza razloga zbog kojih su osobe kontaktirale besplatnu liniju tokom 2024. godine otkriva da je najzastupljeniji razlog poziva bio „relaps“ ili aktivacija bolesti nakon nekog od pokušaja prethodnog liječenja, što ukazuje na kontinuirani izazov u održavanju apstinencije i potrebu za dugoročnom posttretmanskim podrškom. Ukupno osam pozivatelja izjasnilo se da su ponovo počeli s kockanjem nakon pokušaja uspostavljanja apstinencije, što govori u prilog tezi da ovisnost o kockanju zahtijeva trajnu brigu, a ne jednokratnu intervenciju.

Pored toga, značajan broj poziva odnosi se na prve znakove razvoja ovisnosti i potrebu za prestankom kockanja, što može ukazivati na povećanu svijest o problemu i spremnost da se pomoć potraži u ranoj fazi. Ostali razlozi uključuju anksioznost uzrokovanu gubicima, porodične probleme, te finansijske poteškoće, zapravo psihosocijalne posljedice koje prate razvoj patološkog kockanja.



Grafikon 2: Distribucija – prema razlogu poziva

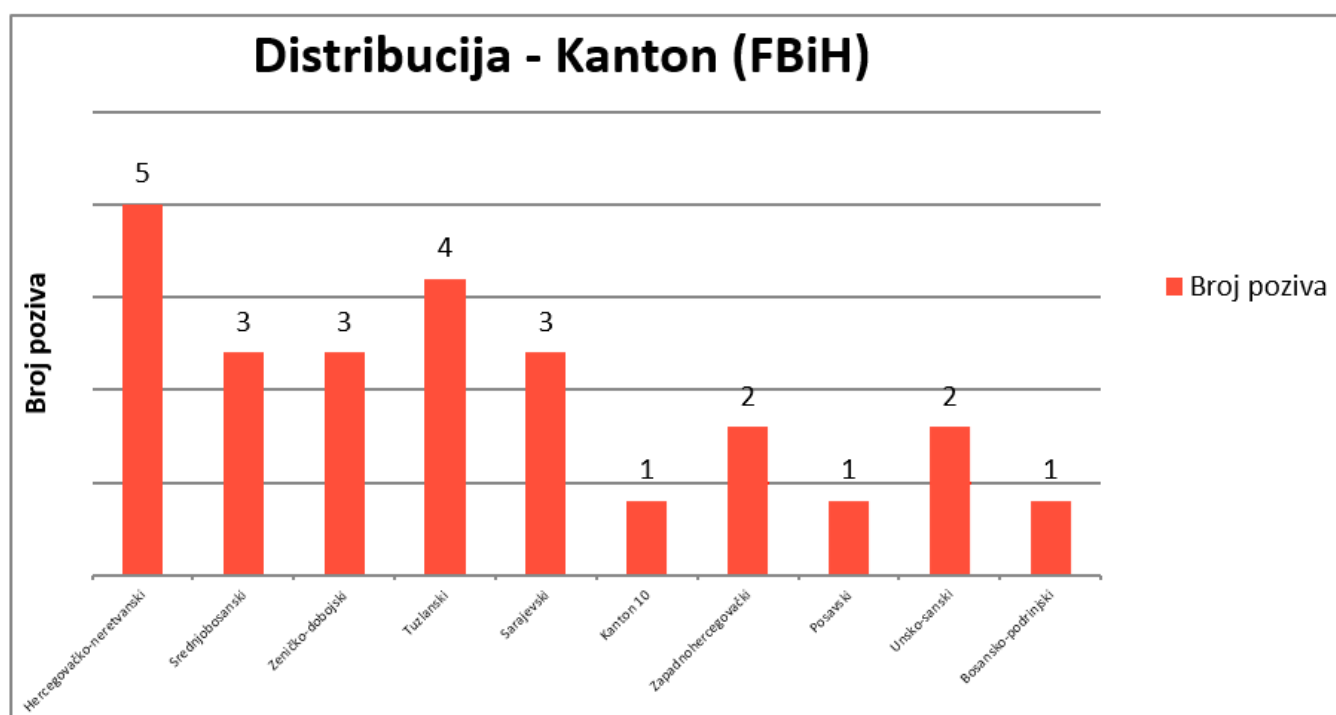
8.3. GRADOVI IZ KOJIH SU UPUĆIVANI POZIVI

Praćenje geografskog porijekla pozivatelja besplatne (help linije) pruža uvid u to iz kojih dijelova Federacije BiH dolazi najveći broj osoba koje traže podršku zbog problema s kockanjem. Ovi podaci su važni jer ukazuju na prostornu distribuciju potreba za intervencijama i omogućavaju bolje usmjeravanje resursa, kampanja i preventivnih aktivnosti.

Distribucija po kantonima može odražavati više faktora: učestalost dostupnosti igara na sreću, nivo svijesti o dostupnoj pomoći, prisustvo promotivnih aktivnosti help linije, ali i društvene i ekonomske okolnosti karakteristične za određene regije. U nastavku je prikazan grafikon koji ilustrira broj pozivatelja prema kantonima iz kojih dolaze.

Utvrđena geografska raspodjela poziva ukazuje na neravnomjernu izraženost potrebe za podrškom, što dodatno potvrđuje važnost regionalnog pristupa u planiranju preventivnih aktivnosti. Kantonima iz kojih dolazi veći broj poziva neophodno je osigurati intenzivniju podršku kroz kontinuirano informisanje, jačanje kapaciteta lokalnih institucija i razvijanje dostupnih resursa za pomoć. Istovremeno, kantoni s manjim brojem poziva ne bi se smjeli tumačiti kao prostori bez problema, već kao potencijalno nedovoljno obuhvaćene regije u smislu javne svijesti i dostupnosti informacija.

Ovi podaci jasno ukazuju na potrebu za snažnijim angažmanom kroz odgovorno priređivanje igara na sreću, a podrazumijeva proaktivno učešće u edukaciji javnosti, finansiranju programa pomoći i transparentno praćenje rizičnih ponašanja u zajednicama u kojima se posluje.



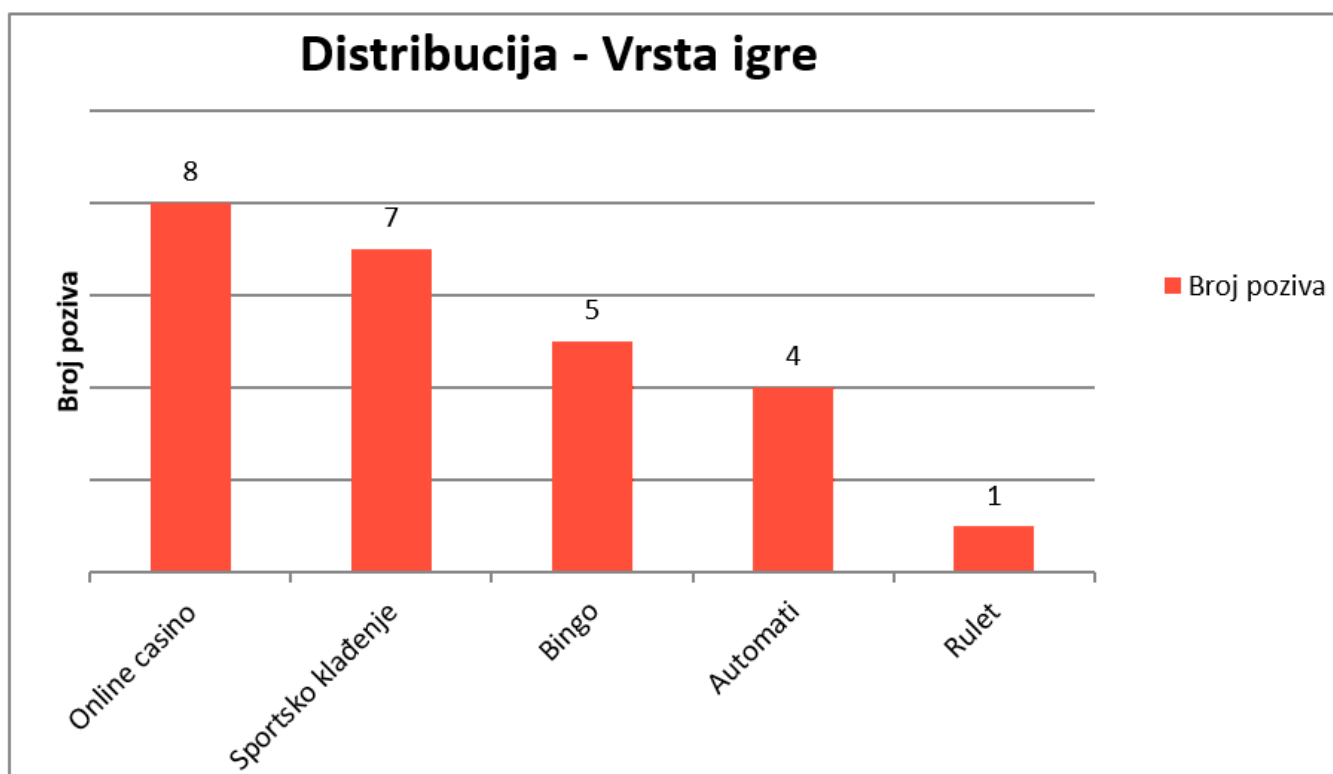
Grafikon 3: Distribucija – prema mjestu odakle zovu (Kantoni)

8.4. VRSTA IGARA KOJE IGRAČI IGRAJU

Analiza vrsta igara koje navode pozivatelji besplatne (help linije) omogućava dublji uvid u oblike igara koji najčešće dovode do problema, te može poslužiti kao vrijedan instrument za razvoj strategija odgovornog priređivanja. Prikupljeni podaci pomažu u identifikaciji obrazaca rizičnog ponašanja vezanog za određene tipove igara, kao i u procjeni potreba za dodatnim preventivnim mjerama, edukacijom i usmjeravanjem korisnika prema podršci.

Podaci koji su vidljivi u grafikonu 4. predstavljaju osnovu za unaprjeđenje mehanizama zaštite igrača, osmišljavanje ciljanih informativnih kampanja, razvoj alata za samopomoć i ranu detekciju problema. Osim toga, podaci mogu doprinijeti transparentnijem i društveno odgovornijem poslovanju, čime se dodatno jača povjerenje javnosti u sektor igara na sreću.

Istraživanja dosljedno ukazuju na to da različite vrste igara na sreću nose različit stepen rizika za razvoj problema kockanja, što je usko povezano s njihovim strukturnim karakteristikama.



Grafikon 4 – Distribucija – Vrsta igre

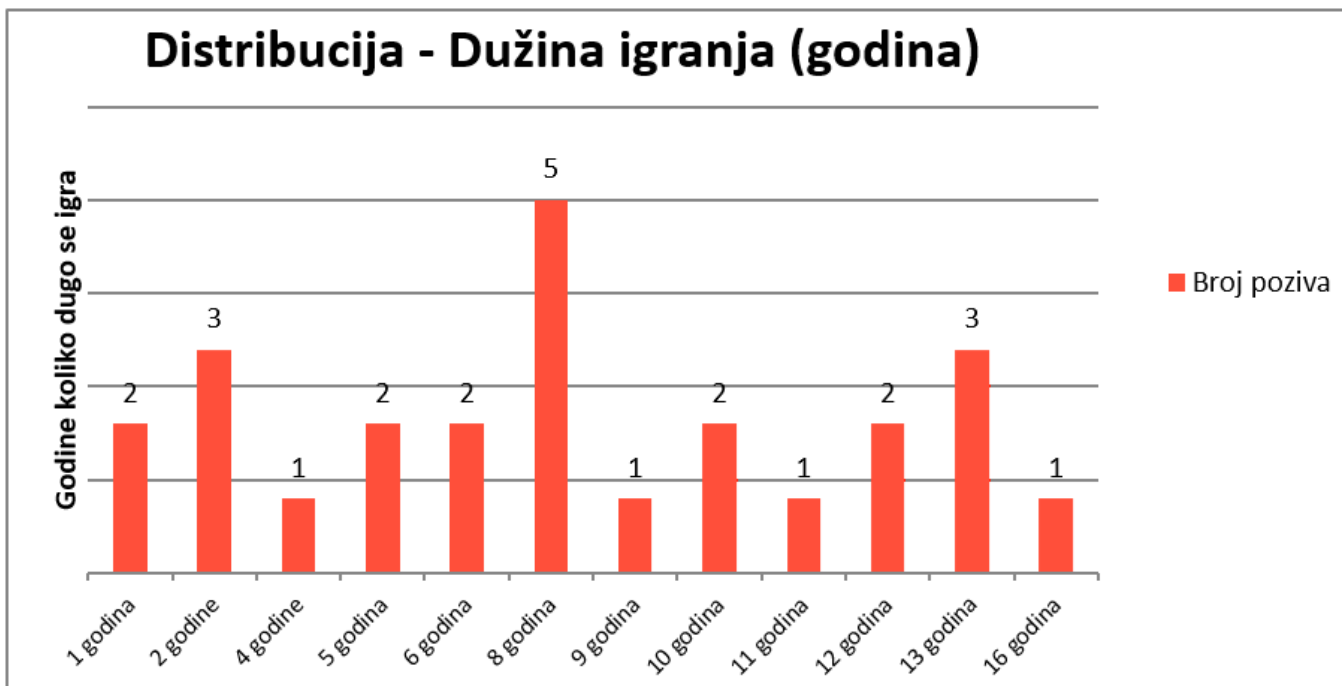
Na primjer, igre koje omogućavaju brzu povratnu informaciju, poput automata, online modaliteta klađenja, imaju veći potencijal za razvoj ovisničkog ponašanja, jer potiču ponavljane pokušaje kroz tzv. "ciklus nagrade" (Griffiths, 2005; Parke & Griffiths, 2007). S druge strane, lutrijske igre karakterišu duži intervali između uloga i ishoda, te u prosjeku nose manji rizik, iako ni one nisu bez potencijalnih negativnih posljedica, naročito kod emocionalno ranjivih korisnika.

8.5. DUŽINA VREMENA (OD POČETKA IGRANJA DO TRAŽENJA POMOĆI)

Praćenje dužine vremena koje je proteklo od početka igranja do trenutka traženja pomoći predstavlja važan pokazatelj u razumijevanju toka razvoja problema povezanih s kockanjem. Ovaj podatak ne

samo da govori o individualnim obrascima ponašanja, već i ukazuje na prosječno vrijeme potrebno da se uoče negativne posljedice i donese odluka o traženju podrške.

U kontekstu preventivnih aktivnosti i ranih intervencija, upravo je trajanje igranja prije poziva jedan od ključnih uvida koji može pomoći u oblikovanju strategija za prepoznavanje rizičnih ponašanja u ranijim fazama. Što je duže vrijeme između početka igranja i traženja pomoći, to je veća vjerovatnoća da je ovisnost već uznapredovala, da su posljedice ozbiljnije, te da je tretman kompleksniji i zahtjevniji



Grafikon 5: Dužina igranja

Prikaz u nastavku donosi pregled broja godina koje su pozivatelji igrali igre na sreću prije nego su odlučili kontaktirati help liniju, čime se oslikava važnost kontinuirane edukacije i dostupnosti informacija o mogućnostima pomoći. Grafikon 5. prikazuje distribuciju dužine igranja među osobama koje su tražile pomoć i pruža nam vrijedne informacije o profilu osoba koje se javljaju našoj liniji za podršku.

Analiza distribucije dužine igranja pokazuje da pozivatelji besplatne (help linije) u prosjeku igraju oko 7,7 godina prije nego što se odluče potražiti pomoć. Ako bi smo računali srednju vrijednost, to je 8 godina u prosjeku, što znači da je polovina pozivatelja igrala manje, a polovina više od tog perioda. Najčešće prijavljena dužina igranja upravo je 8 godina, što ukazuje na obrazac dugotrajnog izlaganja riziku prije prepoznavanja problema i obraćanja za podršku.

Ekstremne vrijednosti pokazuju da je najkraći prijavljeni period igranja bio svega 1. godina, dok je najduži period iznosio 16 godina, što ukazuje na postojanje slučajeva duboko ukorijenjenog obrasca

ponašanja i moguće hronifikacije problema. Jasno je vidljiva potreba za ranim prepoznavanjem rizika, osnaživanjem građana da ranije potraže pomoć, te jačanje preventivnih programa koji se ciljano obraćaju osobama u ranim fazama ulaska u svijet igara na sreću.

9. UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE



Razgovor s osobama koje kontaktiraju besplatnu (help liniju) zbog problema s kockanjem provodi se stručno, empatično i strukturirano, s ciljem da se pozivatelju pruži osjećaj sigurnosti, razumijevanja i konkretne pomoći. Svaki razgovor započinje neosuđujućim i toplim pristupom, čime se gradi povjerenje i smanjuje otpornost koja često prati prvo traženje podrške.

Tok razgovora prilagođava se individualnim potrebama pozivatelja, ali uobičajeno teče a sljedeći način:

Upoznavanje i uspostavljanje sigurnosti: predstavljanje, naglasi se povjerljivost razgovora. Postavlja se pitanje o problemu, kako se osoba osjeća i što ju je potaklo da nazove.

Razumijevanje problema i identifikacija potreba: kroz otvorena pitanja ispituje se priroda problema (vrsta igre, trajanje igranja, gubici, uticaj na porodicu, posao, zdravlje), kao i prethodni pokušaji traženja pomoći. Procjenjuje se i eventualno prisustvo emocionalnih poteškoća poput anksioznosti, depresije ili osjećaja gubitka kontrole.

Osobi se pružaju informacije o:

- simptomima ovisnosti o kockanju,
- mogućnostima liječenja i vrstama dostupne pomoći,
- najbližim institucijama ili centrima za mentalno zdravlje ili tretman,
- samopomoći i alatima za praćenje ponašanja.

Razgovor uključuje **kratku motivacijsku intervenciju**, kojom se osoba ohrabruje da razmotri liječenje ili da napravi prvi konkretan korak (npr. zakazivanje pregleda ili razgovora sa stručnjakom).

Upućivanje: pozivatelj dobiva konkretne kontakte i upute kome se može obratiti u svom kantonu. U nekim slučajevima, osoba se poziva da se javi ponovno ili se dogovara termin za dodatno savjetovanje.

Trajanje razgovora varira, ali prosječno traje od **10 do 25 minuta**, u zavisnosti od složenosti situacije, emotivnog stanja osobe i potrebe za dodatnim informacijama ili podrškom. Neki pozivatelji pozivaju **više puta**, posebno kada se radi o osjetljivim ili hroničnim slučajevima, te se komunikacija često koristi i kao oblik **kontinuiteta podrške** prije formalnog uključjenja u tretman.

10. INTERNET STRANICE ZA POMOĆ IGRAČIMA KOJI IGRAJU PREKOMJERNO

www.zedo-ovisnost.ba

www.zalcnarc.net

www.mentalnozdravlje.ba

www.crops.ba