

负责任赌博社群

主席致词 刘绍圆博士

欢迎您阅读第五期的“负责任赌博社群”。今年，我们将着重于<如何改进负责任赌博>，并通过加强现有的实践方案和借助自发倡议来进行。这一期，来自两家赌场的<负责任赌博大使>（RG大使）会分享他们参加加强版培训课程的看法。<新潟天鹅新加坡足球队>也会与大家分享它们通过会员活动宣导RG信息的经验。RG是一项持续性的工作。我非常希望大家会继续为RG耕耘，继续寻求创新的方法改善现有的计划。



01

主席致词

02

<新潟天鹅新加坡足球队> 的分享

03

负责任赌博大使对<社会及家庭发展部>
加强版培训课程的看法

宣导负责任赌博的信息

新瀉天鹅新加坡足球队



2004

该队是一支所属<新加坡超级足球联赛>的职业足球队。



除了职业足球，大本营位于裕华选区的<新瀉天鹅新加坡足球队>还积极发起企业社会责任(CSR)活动，比如举办社区足球活动，与学校及居民进行交流。

Jan
2016

该球队采纳<全国预防嗜赌理事会>(NCPG)的负责任赌博准则，成为新加坡首批推广负责任赌博的体育俱乐部。

自采纳准则以来，<新瀉天鹅新加坡足球队>已支持了许多RG活动，例如<负责任赌博意识周>(RGAW)的路演活动。该球队位于牛车水的俱乐部，入口处以及老虎机室内显眼的地方及LED屏幕都张挂/显示着RG宣传海报。针对协助问题赌客的宣传册子也随手可及。该俱乐部的职员已接受了问题赌博和负责任赌博的相关培训课程。



Dec
2019

该俱乐部为300名会员举办了首个俱乐部自发的RG活动，通过游戏宣导如何在赌博活动中保持自治能力，学习规划赌博行为，并了解援助热线服务。会员们也因此赢得<全国预防嗜赌理事会>所提供的精选礼品，如原子笔、水壶等。

负责任赌博是<新瀉天鹅新加坡足球队>的企业社会责任策略中的重要一环。无论是足球或是俱乐部活动，该队都致力于对社会负责并推广RG理念。

为负责任赌博大使 提供加强版培训课程

<社会及家庭发展部>于2019年12月推出了负责任赌博大使（RG大使）加强版的培训课程。该培训课程由 SustainableGAMING（加拿大）的创始人 Paul Smith 设计，旨在深化大使们对负责任赌博的知识和沟通技巧，以便与赌场的访客进行有意义的交流。我们来听听已接受此培训的参与者怎么说。

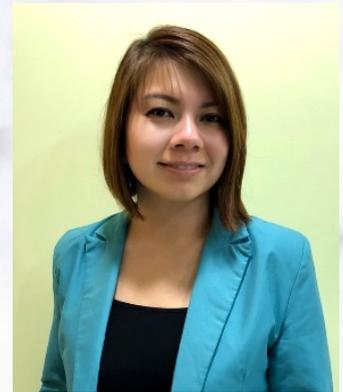
滨海湾金沙



陈莱莱
赌场中枢高级主管
担任RG大使6年



薛美花
赌桌游戏区经理
担任RG大使7年



张彩珍
RG 经理
担任RG大使2年

当您被告知需要再参加另一个 RG 培训课程时，您有什么感受？您认为 <社会及家庭发展部>的强化培训和公司所提供的内部RG培训有什么不同？

我很兴奋能再次接受RG培训，以加深我对负责任赌博的知识。我当时不觉得<社会及家庭发展部>的培训和金沙的内部培训会有太大的分别。

我非常期待，并且相信我们的培训课程将会是非常精彩有趣的。我至今还记得培训课程中的一个分享让我感受良多，故事的主人翁因接受了社会服务机构的帮助，最终克服了他的赌博问题。

我感到很高兴，因为我知道我会有更多的机会学习和提升我的 RG 知识。这两种培训课程是从不同的视角设计和发展出来的，所以我相信它们都有各自的优点。我们公司的RG大使培训课程着重于资料研究，而<社会及家庭发展部>的培训课程则通过实践学习技巧如角色扮演来进行。

在加强版培训课程中，您最喜欢什么？

陈莱莱

加强版的培训课程提供了很多信息，对我非常有帮助。课程井然有序，并通过有效案例和角色扮演让我们进行学习。我也从培训课程中得到了宝贵的建议，回到赌场与客人交流时必定能够实践。

薛美花

我觉得角色扮演是课程中最宝贵和最具参与感的项目。参与者在练习中铆足全力，无论扮演客人或RG大使都展现了一流的演技。整个过程诙谐、逗趣，但最重要的莫过于该练习是个非常好的学习体验。通过角色扮演，我与不同部门的RG大使也加深了同事之间的关系。

张彩珍

课程内容全面且适合我们的学习需要。导师所提供的指导清楚、有用，让RG大使能够更深入地了解赌博的各种问题，真的是获益良多。我们甚至学会将赌博问题分类，以更好地应付各种状况。

您想对那些还没参加加强版培训课程的RG大使说些什么？

陈莱莱

我想对那些还没参加加强版培训课程的RG大使说一句话：课程不仅好玩、还很有参与感和启发性！

薛美花

我相信他们会上一堂精彩、有意义且在其他地方找不到的课程。这必定能增进他们对RG的知识。这项由<社会及家庭发展部>所举办指导的培训课程是难得的经验。RG大使们会有机会运用他们在此课程中所学习的技巧，协助有赌博问题的客户，帮助他们改善生活。

张彩珍

我们可以使用适当的RG资料来教育那些看似有赌博问题的客人，避免他们泥足深陷，并引导他们步上正轨。我相信这将为到访我们赌场的客人创造一个更可持续、更健康的环境。

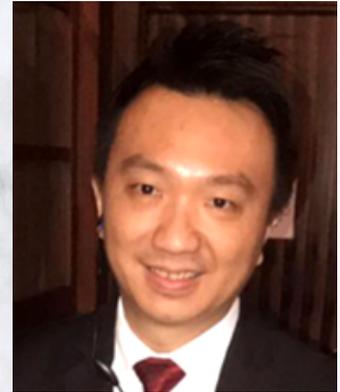
圣淘沙名胜世界



林书耀
赌桌游戏区经理
担任RG大使2年



陈仰仰
电子游戏机副经理
担任RG大使6年



吴国良
服务业执行助理
(赌场餐饮部)
担任RG大使2年

当您被告知需要再参加另一个 RG 培训课程时，您有什么感受？您认为 <社会及家庭发展部> 的强化培训和公司所提供的内部RG培训有什么不同？

听到培训课程的消息时，我很感恩。我当时期许会有更多的角色扮演，因为那将有助于加强我与客户沟通和交流的技巧，让我在遇到各种情况时能更好地学以致用。

我很高兴被提名参与这项培训课程，以更新我作为RG大使的知识。它的内容与指导方针与公司内部的培训一致，像是其的提升版。

一开始我并没有什么期望，但完成培训课程后我感到很惊喜。



在加强版培训课程中，您最喜欢什么？

林书耀

我喜欢<RG沟通框架>的专题以及角色扮演的部分。培训课程加深了我们如何处理问题赌客的知识。

陈仰仰

我喜欢那些借助真实生活场景供我们练习的训练。导师给了大家宝贵的意见和建议。

吴国良

导师教学的方式非常生动有趣。我不仅从角色扮演的训练中获益，还学会如何从不同视角看待事物，例如如何专注于解决问题和使用正面的语言。

您想对那些还没参加加强版培训课程的RG大使说些什么？

林书耀

“学习的美妙之处在于没有人能把它从你身上拿走。”因此，我希望各位能积极看待培训课程，并从中吸取宝贵的知识和见解。

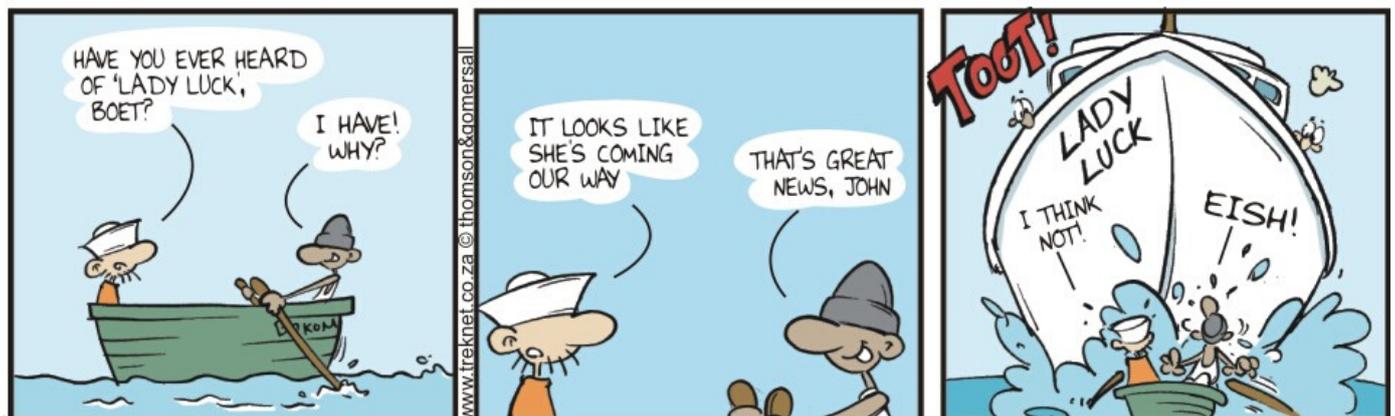
陈仰仰

培训课程非常有趣，你肯定不会觉得它无聊乏味。你将会学习到RG沟通技巧的“魔法”。

吴国良

RG大使必须参与这项培训课程，它一定会增加你作为RG大使的价值。

TREK NET



Cartoon strip reproduced with permission

负责任赌博论坛会员

COMMUNITY REPRESENTATIVES	DESIGNATION/ORGANISATION
DR. PATRICK LIEW (CHAIRMAN)	DISTRICT COUNCILLOR, CENTRAL SINGAPORE COMMUNITY DEVELOPMENT COUNCIL
MR. ANDREW TAY	CHAIRMAN, LAKESIDE FAMILY SERVICES
DR. LEE KAE MENG THOMAS	MEDICAL DIRECTOR AND CONSULTANT PSYCHIATRIST, THE RESILIENZ CLINIC
MR. LEE KIM SIANG	CHAIRMAN, THYE HUA KWAN MORAL SOCIETY
MR. SHEKARAN KRISHNAN	VICE PRESIDENT, SINDA
MR. STEVEN LAM	CHAIRMAN, PUNGGOL CENTRAL CITIZENS' CONSULTATIVE COMMITTEE
BISHOP TERRY KEE	PRESIDENT, NATIONAL COUNCIL OF CHURCHES OF SINGAPORE
MS. THAM YUEN HAN	EXECUTIVE DIRECTOR, WE CARE COMMUNITY SERVICES LTD

INDUSTRY REPRESENTATIVES	DESIGNATION/ORGANISATION
MS. AGNES EU	CHIEF EXECUTIVE, HOMETEAMNS
MR. CHARLIE NG	CHIEF EXECUTIVE, CIVIL SERVICE CLUB
MR. DONALD TAN	DEPUTY CHIEF EXECUTIVE OFFICER (BUSINESS STRATEGIES), SAFRA
MR. GEORGE TANASIJEVICH	MANAGING DIRECTOR, MARINA BAY SANDS
MR. LAM CHEE WENG	CHIEF EXECUTIVE OFFICER, SINGAPORE POOLS
MR. LIM ENG LEE	CHIEF EXECUTIVE OFFICER, NTUC CLUB
MR. TAN HEE TECK	PRESIDENT AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER, RESORTS WORLD AT SENTOSA

NCPG REPRESENTATIVE	DESIGNATION/ORGANISATION
DR. CECILIA CHU	CLINICAL PSYCHOLOGIST, RAFFLES COUNSELLING CENTRE