



# **Report dell'indagine qualitativa: Traiettorie di gioco tra controllo e discontrollo.**

**Una indagine qualitativa con le donne e gli uomini che giocano d'azzardo**

Report di ricerca a cura di  
**Susanna Ronconi e Stefano Bertoletti**



# **Report dell'indagine qualitativa: Traiettorie di gioco tra controllo e discontrollo.**

**Una indagine qualitativa con le donne e gli uomini che giocano d'azzardo**

Report di ricerca a cura di  
**Susanna Ronconi e Stefano Bertoletti**

# INDICE

## Premessa generale

## Capitolo I

### **Progetto “Velia: Traiettorie di gioco tra controllo e discontrollo. Una indagine qualitativa con le donne che giocano d’azzardo”**

#### **1.0 Metodologia**

1.1 Strumenti di rilevazione e metodologia di analisi

1.2 Il gruppo delle donne intervistate

1.3 Il gruppo di ricerca

#### **2.0 Risultati della ricerca**

2.1 Giocare

2.2 Significati e rituali del gioco di elezione

2.2.1 Ambivalenze dei dispositivi di gioco. La velocità e il virtuale

2.3 Luoghi e contesti

2.3.1 I luoghi del gioco

2.3.2 Relazioni con i gestori

2.3.3. Comunicazione, prevenzione e normative

2.4 Gli esordi

2.4.1 Eventi marcatore

2.4.2 Il gioco nella dimensione del quotidiano

#### **3.0 Le motivazioni del giocare e del continuare a giocare**

3.1 Vincere. Miraggio e realtà

3.2 Il bisogno di denaro

3.3 Situazioni della vita, le relazioni, il disagio

3.4 Divertimento e piacere

3.5 Emozioni e sentimenti del vincere e del perdere

3.5.1 Perdere

3.5.2 Vincere

#### **4.0 Mantenere e recuperare il controllo sul gioco**

4.1 La Self-efficacy

4.1.1 Saper rinunciare al gioco.

4.1.2 La memoria di sé. Apprendere dal vissuto

4.1.3 Quale auto-efficacia per quale gioco?

4.1.4 Il contesto di vita

## **4.2 Regole e strategie per mantenere il controllo e limitare i rischi**

4.2.1 Reinvestire solo la vincita

4.2.2 Investire la vincita in modo funzionale

4.2.3 Stabilire e rispettare un tetto di spesa

4.2.4 Strategie e mosse di evitamento per limitare i rischi

4.2.5 Condividere il gioco come fattore protettivo

4.2.6 Rispettare i compiti sociali e famigliari

## **4.3 Recuperare il controllo**

4.3.1 Uscire dal cappio dell'indebitamento

4.3.2 Svelarsi e affidarsi. I famigliari tra controllo esterno e sostegno affettivo

4.3.3 Viraggi verso un gioco più controllabile

4.3.4 Risvegliare desideri

## **5.0 Il discontrollo**

### **5.1 I sentimenti del discontrollo**

5.1.1 La vergogna

5.1.2 Il senso di colpa

5.1.3 Non riconoscersi

5.1.4 Il peso dello stigma sociale

### **5.2 Perdere il controllo. Fattori e indicatori**

5.2.1 Fattori del discontrollo. I dispositivi incentivanti del gioco e il 'denaro immateriale'

5.2.2 Fattori del discontrollo. Il loop dell'indebitamento.

5.2.3 Fattori del discontrollo. Solitudini e fragilità esistenziali

5.2.4 Indicatori del discontrollo. La vincita e la sua gestione disfunzionale

5.2.5 Indicatori del discontrollo. Rifarsi della perdita e l'illusione del calcolo razionale

5.2.6 Indicatori del discontrollo. Trascurare ruoli e compiti sociali, trascurare la propria vita

5.2.7 Indicatori del discontrollo. Non riconoscersi più

## **6.0 Il rapporto con i servizi**

### **6.1 Rivolgersi all'aiuto professionale. La decisione.**

6.1.1 Eventi marcatori verso i servizi.

6.1.2 Il ruolo illuminante dei 'counterexamples'

6.1.3 La debolezza dell'autoefficacia.

### **6.2 I percorsi di aiuto. L'autodeterminazione nel trattamento e la soddisfazione delle aspettative**

6.2.1 Ambivalenze del monitoraggio e dell'affidamento

6.2.2 Il ventaglio degli obiettivi. Legittimità e praticabilità del gioco sostenibile

### **6.3 Accessibilità e accoglienza. La questione della negoziazione.**

6.3.1 Trovare un aiuto. Esperienze dell'accesso

6.3.2 La libertà di negoziare

6.3.3 Un altro sguardo su di sé.

## **7.0 Osservazioni dalle lifetime lines**

## **8.0 Riflessioni conclusive**

## **Capitolo II**

### **Progetto "Game -L- over"**

#### **Traiettorie di gioco tra controllo e discontrollo.**

#### **Una indagine qualitativa con gli uomini che giocano d'azzardo"**

### **Metodologia**

1.1 Strumenti di rilevazione e metodologia di analisi

1.2 Il gruppo degli uomini intervistati

1.3 Il gruppo di ricerca

### **Risultati della ricerca**

#### **2.0 I giochi:**

##### **2.0 I giochi scelte e caratteristiche delle scelte di gioco**

2.1 Luoghi e contesti

2.2 Frequentazioni e rapporto con gli altri

2.3 Motivazioni al gioco: Gli esordi

2.4 La dimensione familiare e l'iniziazione

##### **3.0 Sviluppi delle motivazioni negli itinerari di gioco**

3.1 Vincere

3.2 Emozioni gratificazioni e rapporto con il piacere

3.3 Bisogno e ricerca del denaro

3.4 Situazioni della vita: disagio e solitudine

##### **4.0 Il controllo sullo stile di gioco**

4.1 Mantenere il controllo: strategie e fattori

##### **5.0 Il discontrollo**

5.1 Perdere il controllo. Fattori e indicatori

5.2 uscire dalla gabbia del debito

5.3 cambiare ambiente di vita

5.4 Il ruolo e la pressione dei Life engagement come fattori di recupero del controllo

5.5 Diminuire il gioco attraverso viraggi e tecniche diverse

##### **6.0 Discontrollo: fattori e dispositivi che lo facilitano**

6.1 Il denaro immateriale e il gioco on line

6.2 La vincita e la sua gestione disfunzionale

6.3 Rifarsi della perdita: l'illusione del calcolo razionale.

6.4 Trascurare ruoli e compiti sociali, trascurare la propria vita il dilagare delle solitudini

6.5 Non riconoscersi più

6.6 Disagio psicofisico la perdita di controllo del corpo

##### **7 Il rapporto con i servizi**

7.1 Accesso e percorsi e domande diverse

7.2 Incapacità di rispettare le regole autoimposte il crollo dell'autoefficacia

7.3 La domanda di sostegno: affidamento tutela gestionale, negoziabilità e personalizzazione del supporto richiesto

## **Conclusioni**

### **Capitolo III**

Analisi dei risultati dei focus group con gli esercenti realizzati nell'ambito dei progetti Velia e Game -L-over

#### **1.0 Introduzione: Obiettivi, partecipanti e metodologia dei focus group con esercenti**

#### **2.0 Analisi dei Risultati:**

2.1 La cornice normativa, la sua funzionalità, i suoi limiti e le regole che si rispettano o meno

2.2 Il rispetto delle regole

2.3 Tipologia dei giocatori e delle giocatrici

2.4 Il setting: predisposto per l'isolamento

2.5 La cura del cliente

2.6 Il ruolo dei gestori nel limitare i danni del gioco

#### **3.0 Conclusioni**

### **Capitolo IV**

#### **1.0 Attraverso le interviste. Note sulle differenze di genere**

1.1 Esordi

1.2 Giochi e contesti

1.3 Motivazioni.

1.4 Emozioni del gioco

1.5 Controllo e compiti sociali.

1.6 Mantenimento e recupero del controllo

1.7 La famiglia nel recupero del controllo.

1.8 I servizi.

# PREMESSA

## Perché questa ricerca, perché proprio questa

Lo studio qualitativo condotto nell'ambito dei Progetti "Velia" e "Game-Lover" si propone uno sguardo sulle "giocatrici" e sui "giocatori" centrato sulla loro prospettiva soggettiva, a integrazione, ma anche a interrogazione critica degli approcci più comuni e diffusi di indagine sul fenomeno.

Abbiamo scelto di prescindere dalla guida di una pregressa sistematizzazione diagnostica, sia nella categorizzazione delle persone partecipanti, donne e uomini, sia nella 'classificazione' dei loro comportamenti di gioco: non perché la diagnosi non sia uno strumento importante nel prendere in carico la domanda di sostegno di chi ha perso il controllo sul gioco, ma perché le domande alla base di questa nostra indagine compiono uno scarto di senso e di metodo rispetto alla cristallizzazione della tassonomia diagnostica. Mettono infatti al centro la prospettiva soggettiva delle persone che giocano seguendo una prospettiva di genere, e quindi la loro significazione del gioco, la loro storia di gioco e il suo andamento e, soprattutto, le loro capacità e strategie di controllo per un gioco funzionale, e di recupero del discontrollo quando il gioco si fa disfunzionale. Capacità e strategie che sono oscillanti, esposte a picchi e ritorni, e che stanno in un continuum di cui, ci pare, spesso gli approcci più patologizzanti non rendono sufficientemente conto. Questo andamento oscillante e in continuità - che la ricerca rivela e verifica - interroga le cesure nette (problematico/non problematico, giocatore sociale/giocatore patologico) così come le categorizzazioni diagnostiche predefinite, e soprattutto evidenzia attraverso l'analisi della dinamica controllo/discontrollo come sia le donne che gli uomini che giocano abbiano competenze, capacità e strategie di regolare i propri comportamenti in modo per sé funzionale e/o di recuperarne il controllo una volta temporaneamente perduto. Questo accade, secondo traiettorie diverse, a tutte, a chi non ha mai perso il controllo e a chi lo ha perso, magari anche più volte: il gioco complesso tra gioco-set-setting governa queste diverse storie, ma in nessun caso accade che competenze, capacità e strategie non facciano la loro comparsa, magari residuale o poco riconosciuta dal soggetto stesso. Questo interessa: perché competenze, capacità e strategie contestualizzate delle persone che giocano sono una premessa per ogni gioco che sia piacevole e non sia dannoso, e la loro valorizzazione rappresenta la base per un percorso di benessere, sia esso ottenuto con l'autoregolazione, la self-recovery o con l'aiuto professionale, e sia l'approdo un gioco sostenibile o una astensione.

In sintesi: in un orizzonte strategico di 'gioco controllato' o sostenibile<sup>1</sup>, sfumare l'enfasi dal deficit (danno, problema, malattia) a favore di una centratura su risorse, competenze, strategie contestualizzate è la premessa per promuovere una prospettiva proattiva, che investe sui soggetti e sui contesti. Per questo conoscere queste risorse, competenze, strategie e l'universo dei significati che giocatrici e giocatori attribuiscono al loro giocare ci pare, insieme, una premessa e una promessa: premessa necessaria di conoscenza non della 'malattia gioco' ma dei modelli di gioco e dei soggetti che li adottano, e promessa della possibilità di sostenere il benessere di chi gioca, grazie agli approcci dell'empowerment, dell'apprendimento sociale, dell'autoregolazione e della produzione di contesti favorevoli.

Questa è la prospettiva che abbiamo adottato.

## Una questione di sguardi

Intendiamo questa indagine anche come un, seppur limitato, contributo a una lettura del fenomeno dei consumi che in letteratura è stata ben delineata soprattutto nel campo dell'uso di droghe, dando vita al filone di ricerca, di cui Norman Zinberg è il primo teorico, nel solco del *social learning* e delle categorie concettuali e interpretative del controllo e del discontrollo<sup>2</sup>, e che a nostro avviso sono ancora poco adottate nel campo del gioco d'azzardo. Si tratta della sfida alla cosiddetta 'illusione del clinico'<sup>3</sup>, o - per i ricercatori - del 'tunnel della

<sup>1</sup> Il termine accreditato a livello internazionale è 'gioco responsabile' (Responsible Gambling). Pensiamo criticamente che nell'aggettivo responsabile vi siano alcuni rischi epistemologici, come un accento morale, o una responsabilità che non include quella del contesto, o ancora una definizione oggettiva o conforme di cosa sia 'responsabilità'. Gli stessi dubbi sorgono con il termine 'gioco moderato', usato a confronto con quello problematico. Il gioco controllato (o anche sostenibile) si riferisce al soggetto, a cosa sia desiderabile, funzionale e gestibile per lei o lui (intendendo il soggetto sempre come soggetto-nel-contesto), non a una qualche misura o giudizio oggettivizzanti. Lo stesso tipo di osservazione si trova nella premessa curata degli operatori dei servizi nel report della *Ricerca sul gioco d'azzardo visto dai napoletani* (2018), di S. Rolando e F. Beccaria, edizioni Gesco.

<sup>2</sup> Norman Zinberg, psicoterapeuta e ricercatore, è il primo che ha sistematizzato un framework teorico in questa direzione nel suo *Drug set setting* (1984) trad. it. (2019) *Droghe set e setting. Le basi del consumo controllato di sostanze psicoattive*, EGA. Un repertorio internazionale di queste ricerche e delle loro premesse teoriche si può trovare in Zuffa, G., Grund, J.P. and Meringolo, P. *Towards an Ecological Model of SelfRegulation & Community-Based Control in the Use of Psychoactive Drugs. Repertoire of Scientific Literature* <https://formazione.fuoriluogo.it/ricerca/nadpi-newapproaches-in-drug-policy-interventions>

<sup>3</sup> Patricia e Jacob Cohen (1984), *The clinician's illusion*

ricerca<sup>4</sup>, per cui ci si concentra sulla minoranza delle persone che afferiscono a un qualche servizio terapeutico e si ignora la maggioranza (che gioca in modo sostenibile), alimentando così un doppio fraintendimento: che lo studio su questa minoranza sia emblematico della popolazione generale dei giocatori, e che l'approdo a un uso stabilmente fuori controllo (patologico) sia altrettanto generalmente emblematico delle loro carriere. Ma c'è anche un secondo fraintendimento, in questa illusione e in questo tunnel, non secondario: che esista una chiara differenziazione tra chi gioca in maniera controllata e chi in maniera problematica, la creazione di 'categorie' che, oltretutto, espongono a nuove stigmatizzazioni. L'analisi basata sul continuum oscillante controllo/discontrollo dice il contrario, che in una stessa traiettoria di vita si alternano queste due dimensioni, che si può transitare, in positivo come in negativo, dall'una all'altra. Non è verificato, insomma, il supposto 'destino lineare' verso una 'dipendenza patologica' di alcuni particolari giocatori e giocatrici. Una prospettiva cruciale e ottimista, per chi gioca e anche per chi interviene con chi gioca: controllo/discontrollo sono certamente funzione anche del set e delle sue caratteristiche, ma non sono funzione di cosiddetti 'dati di personalità', al contrario, attengono alla sfera dell'apprendimento; parole chiave quali self-efficacy<sup>5</sup>, self-care<sup>6</sup> o empowerment<sup>7</sup> si declinano tutte in termini di cambiamento possibile e, appunto, apprendimento.

La ricerca include sia donne e uomini che non giocano e non hanno giocato 'fuori controllo' che donne e uomini che lo hanno fatto rivolgendosi poi ai servizi. Lo sguardo che si appunta dunque non solo su chi gioca in modo problematico – cogliendone comunque le traiettorie oscillanti e le strategie - ma anche su chi mantiene con maggior efficacia il controllo appare promettente anche sotto un altro profilo, oltre quello di non scambiare la parte per il tutto e inserire nel cono d'ombra della patologizzazione il gioco in sé: lo ricorda lo stesso Norman Zinberg, riferendosi all'uso di sostanze: 'Se vuoi capire come alcuni perdono il controllo, cerca di capire come la maggioranza riesce a mantenerlo'<sup>8</sup>. Un invito esplicito a fare dell'agency dei soggetti una fonte di apprendimento sui fenomeni di consumo e sulla loro possibile gestione.

Anche per questo, sono incluse in questa ricerca persone che dichiarano un gioco controllato e non si rivolgono e non si sono mai rivolte ai servizi, e persone che vivono o hanno vissuto il discontrollo e hanno incluso nelle loro strategie personali di recupero del controllo l'aiuto professionale. È interessante, per esempio, come analizzato nei capitoli seguenti, come alcune giocatrici e giocatori, dopo una fase di discontrollo, recuperino pattern di gioco sostenibili e gratificanti adottando misure di autoregolazione proprie delle persone che giocano in modo continuamente controllato. Sotto il profilo dell'aiuto professionale questo è stimolante e funzionale a individuare percorsi di accrescimento della self-efficacy e di sostegno all'empowerment basati sulle competenze, sulle strategie e sulle esperienze pregresse delle persone che giocano.

## Dalla agency delle giocatrici e dei giocatori alla concettualizzazione del 'gioco controllato'

Come citato sopra, la ricerca muove dall'approccio suggerito da Norman Zinberg e poi sviluppato dagli anni '80 ad oggi da numerosi ricercatori, principalmente nel campo del consumo di sostanze illegali. Secondo questi ricercatori, i fattori che determinano effetti e conseguenze del consumo di droghe si aggregano attorno alla triade droga-set-setting, dove i determinanti relativi al contesto, tradizionalmente lasciati in ombra dalla ricerca mainstream a favore di una sovra-determinante centralità della sostanza, vengono enfatizzati. Per Zinberg, il contesto è sì l'ambiente sociale, fisico, culturale e normativo in cui le droghe vengono usate, ma è, anche e soprattutto, il luogo in cui, attraverso le relazioni sociali e i processi culturali e di *social learning*, e in una continua interazione con tutti i fattori ambientali, si creano norme e rituali sociali (*informal social controls*) che concorrono a promuovere comportamenti e consumi sostenibili, individualmente e socialmente, nella prospettiva funzionale a chi consuma, grazie a culture sociali condivise. Approccio assai diverso da quello adottato nella prevenzione o nella riparazione, dove il contesto è letto per lo più attraverso la lente dei fattori di rischio, bilanciati magari da quelli di protezione: nulla a che vedere con un contesto visto come proattivamente 'produttore' di culture di regolazione sociale. Nello stesso modo, Zinberg spiazza anche con una diversa declinazione del set: anche questo spesso è 'mutilato' dai paradigmi della patologizzazione, che

4 Decorte T. (2010) *Come si diventa un consumatore controllato (On becoming a controlled user. Reflections on the pitfalls of a biased science)* in Zuffa G. (2010) (a cura di) *Cocaina. Il consumo controllato*, Torino: Edizioni Gruppo Abele

5 Bandura A. (a cura di) (1996), *Il senso di autoefficacia. Aspettative su di sé e azione*, Trento: Erickson; Bandura, A. (2000). *Autoefficacia: teoria e applicazioni*. Trento: Erickson; Bandura A. (1982), *Self-efficacy mechanism in human agency*, in "American Psychologist", vol. 37/1982

6 *ul self-care*, Klingemann, H., & Sobell, L. C. (Eds.). (2007). *Promoting self-change from addictive behaviours: Practical implications for policy, prevention and treatment*. New York: Kluwer.

7 Zimmerman M. A. (2000), *Empowerment Theory. Psychological, Organizational and Community Levels of Analysis*, in J. Rappaport, E. Seidman (eds.), *Handbook of Community Psychology*, Kluwer Academic / Plenum Publisher, New York; Rappaport J., *In Praise of Paradox. A Social Policy of Empowerment over Prevention*, in "American Journal of Community Psychology", n. 9, 1981; Rappaport et al. (1984), *Studies in empowerment. Steps toward understanding and action*, Haworth Press, New York, 1984

8 Zinberg, (2019), cit

puntano prioritariamente su personalità e caratteristiche psico-fisiche, mentre nella diversa prospettiva indicata da Zinberg assumono una cruciale significatività sia le aspettative soggettive nei confronti dei consumi, sia le competenze e le capacità del consumatore-nel-contesto di esercitare controllo sul proprio consumo e di adottare strategie di autoregolazione funzionali.

Questa ricerca pone al centro della sua osservazione la centralità del setting in cui le donne e gli uomini giocano e l'enfasi sul set nelle sue qualità di attore di un cambiamento incardinato su aspettative, competenze e capacità di controllo. L'ottica non è né preventiva né riparativa, ma proattiva: in parole semplici e comuni, nel campo delle droghe, usare in modo sicuro, poco rischioso, soddisfacente, sostenibile. Nella prospettiva del consumo controllato, si insiste sul set sotto il profilo delle aspettative e della funzionalità dell'uso, declinando in profondità il tema dei vantaggi e degli svantaggi dell'uso percepiti dal soggetto, facendo di questo bilanciamento uno dei fattori forti che orientano gli apprendimenti, le scelte e il controllo. La disfunzionalità misurata sulle proprie aspettative, desideri e grado di sostenibilità è elemento cardine della spinta al recupero del controllo.

Questo approccio ha portato a importanti cambiamenti nell'ambito dell'uso di sostanze, una critica serrata al modello patologico (*brain disease*) e al suo farmaco-centrismo, all'idea di una lineare escalation dall'uso alla dipendenza e a quella della impossibilità di una reversibilità, soprattutto se auto determinata (sintetizzata dallo slogan 'una volta dipendente, per sempre dipendente'), e a una teorizzazione, anche, della helplessness del consumatore, incapaci al cambiamento. Oltre alla ricerca, che ha dimostrato l'esistenza di pattern e traiettorie di uso non rispondenti a queste descrizioni, l'emergere di correlati modelli psico sociali e culturali di interpretazione dell'uso di droghe, improntati ai concetti di social learning, regolazione sociale, acculturazione hanno poi gettato la loro luce anche sulle politiche, per esempio con lo sviluppo degli approcci di limitazione dei rischi e riduzione del danno, che hanno ridisegnato priorità, obiettivi, ventaglio delle opzioni<sup>9</sup>.

Nel campo del gioco d'azzardo, ci pare che questa prospettiva di ricerca sia minoritaria e poco trattata. Al contempo vediamo il rischio – molto amplificato dai media – di una narrazione emergenziale, allarmistica e fortemente patologizzante del gioco d'azzardo, con il ripresentarsi di un discorso su giocatori e giocatrici che oscilla tra vittimizzazione, incapacitazione, giudizio e stigma, patologizzazione. L'impressione è che siano sottostimante le possibili lezioni apprese dalla storia del consumo di sostanze: è ben vero che i parallelismi devono tener conto della specificità dei diversi consumi, ma è vero anche che dal punto di vista paradigmatico e della ricerca, un filo rosso si dipana in un modo che ci appare legittimo e coerente.

Parafrasando Zinberg, dunque, gioco-set-setting ci è parso un approccio di ricerca promettente. Crediamo che positivamente si agganci, almeno in parte, e comunque certamente dialoga con il lavoro di alcuni ricercatori che hanno contribuito ad alcune prospettive eccentriche della ricerca (e poi delle politiche) sul gioco d'azzardo. Ci riferiamo in particolare al noto lavoro di Blaszczynsky e colleghi e colleghe<sup>10</sup>, che arriva a disegnare la prospettiva del 'gioco responsabile' in una direzione che include il gioco controllato, sebbene con i limiti che accenneremo più avanti, con uno 'scarto' dall'obiettivo dell'astensione e dalla teoria della incontrollabilità. Qui, il ruolo del setting e delle sinergie tra attori istituzionali e sociali è strategico, assai più incisivo di quello tradizionalmente evidenziato nel campo delle droghe: del resto, lo statuto di legalità del gioco d'azzardo pone tutti gli attori del contesto nella migliore condizione di operare con potenziale elevata efficacia per la regolazione e la costruzione di un contesto a 'minor rischio e danno' possibile, al contrario di quanto avviene per consumi su cui vigono proibizione e correlata illegalità. Un parallelo possibile è con il ruolo del contesto e delle norme e culture sociali nell'uso di alcool.

Le ricerche di Blaszczynsky e altri e altre, tuttavia, non ci paiono indagare né evidenziare sufficientemente le competenze e l'autoregolazione dei soggetti e le culture sociali del gioco come agenti e punti di forza delle politiche di 'gioco responsabile', come invece fa la ricerca non mainstream sulle sostanze: l'intreccio tra set e setting appare sbilanciato a favore del secondo, investendo in maniera residuale sulle capacità autoregolative di giocatori e sulle giocatrici. Ma soprattutto, la classificazione che Blaszczynsky adotta dei \\\soggetti rimane una classificazione ancora tradizionalmente eziopatologica, 'diagnostica', che inchioda a un set visto principalmente come deficit, problema, malattia, disturbo, e come tale classificato, scarsamente o per nulla letto nella sua valenza di risorsa attiva di controllo e recupero del controllo. Nella classificazione articolata in

<sup>9</sup> Per una disamina di questi passaggi in Italia, vedi in G. Zuffa, S. Ronconi (2017), *Droghe e autoregolazione. Note per consumatori e operatori*, Ediesse

<sup>10</sup> Alex Blaszczynski et al (2011), *Responsible Gambling: General Principles and Minimal Requirements*, Journal of Gambling Studies) 27:565–573, DOI 10.1007/s10899-010-9214-0 e (2004) A Science-Based Framework for Responsible Gambling: The Reno Model, Journal of Gambling Studies, Vol. 20, No. 3/2004

tre gruppi, i giocatori vengono incasellati in una tassonomia diagnostica fortemente segnata da componenti biologiche, genetiche e psichiatriche, che non diversamente da quanto fatto per decenni nel campo delle droghe, li imbalsamano in traiettorie precostituite, una sorta di 'destini bio-psico patologici'. Tanto che l'esito è che per una 'categoria' il gioco controllato e sostenibile non sarebbe possibile, per limiti bio-psico patologici; per un'altra categoria sì, ma perché ci sono specifiche caratteristiche di personalità che la consentono, e per un'altra sì, ma perché vi sarebbe l'incapacità di astenersi e dunque giocare in modo meno rischioso possibile è l'ultima spiaggia, una sorta di obiettivo legittimo ma di serie B. Mentre non c'è dubbio che per alcuni giocatori e giocatrici, a partire dallo specifico intreccio gioco-set-setting, quella dell'astensione sia la scelta più praticabile, altrettanto dobbiamo considerare che un gioco sostenibile e controllato lo sia per altri e altre, e che un quadro diagnostico predefinito non sia tutto ciò che si debba guardare per comprendere quale strada possano intraprendere.

È dunque un paradigma ancora a nostro avviso troppo bio-determinista che sta alla base di tutta questa analisi, che rende deboli i soggetti e forte (troppo forte) il contesto inteso soprattutto come contesto normativo, luogo di norme che sono un controllo esterno, sebbene sociale.

Porre al centro l'agency delle giocatrici e dei giocatori, la loro capacità più o meno efficace, contestualizzata nei diversi momenti delle traiettorie di vita e di gioco, di esercitare un controllo e una signora cosciente sul proprio comportamento, ci pare allora un contributo critico capace di aprire a scenari interessanti: non solo per la restituzione ai soggetti stessi della loro intera umanità, contro stigma e passivizzazione, ma anche per gli operatori e le operatrici che li accompagnano. Perché alla centralità di una agency riscoperta, 'vista' e legittimata si accompagnano approcci e strumenti di lavoro fecondi e promettenti: intervenire su una self-efficacy indebolita e sotto scacco, sostenere un processo di empowerment capace di mettere al lavoro risorse individuali e di contesto, cercare strumenti per il sostegno al gioco controllato e la prevenzione del passaggio da un gioco sostenibile a uno fuori controllo, attivare strategie per il recupero del controllo dal giacimento delle esperienze pregresse e delle risorse personali e contestuali.

Questa è una ricerca di piccole dimensioni, le ricerche qualitative non hanno del resto bisogno di grandi numeri, esse non trovano leggi generali ma puntano un faro in profondità, rivelando dimensioni eccentriche e interroganti, che a volte pongono domande critiche attorno a ciò che appare consolidato.

Nel campo delle droghe, il movimento internazionale della ricerca sui controlli ha prodotto molto, differenziato e moltiplicato le ricerche e le metodologie, diventando motore di spiazzamento paradigmatico, aprendo alla soggettività di chi troppo spesso viene oggettivizzato e dando nuove prospettive agli interventi professionali e alle politiche. Non è stato e non è un percorso autoreferenziale, avviene nel confronto continuo tra ricercatori, soggetti protagonisti, operatori, con un dialogo costante e plurale.

Questo è avvenuto anche in Italia, con il legame tra ricerca sui controlli<sup>11</sup>, innovazione degli interventi - soprattutto di riduzione del danno e limitazione dei rischi<sup>12</sup>, ma anche nel campo dei trattamenti - e del protagonismo delle persone che usano droghe e delle loro prospettive.

Pensiamo che una simile linea di sviluppo possa e debba inserirsi nei nostri attuali contesti di lavoro, e sia fruttuosa e auspicabile per quanto attiene il gioco d'azzardo: esistono già studi qualitativi interessanti che possono essere letti in questa direzione, ed anche specificamente alcuni che adottano l'approccio del controllo che abbiamo seguito in questa ricerca<sup>13</sup>.

È importante trarne nuova materia per pensare agli interventi, ai servizi, alle politiche, per attivare e sviluppare un dialogo continuo tra ricerca e intervento.

Ciò che ci auguriamo accada con questo contributo.

---

11 Tra le ricerche italiane, quelle sul controllo nei consumi di cocaina e di cannabis, tra cui G. Zuffa (a cura di), *Cocaina, il consumo controllato*, Torino, Edizioni Gruppo Abele; Ronconi, S. (2010). *Non solo molecole. Evidenze biografiche e stereotipi chimici*. In G. Zuffa, cit.; Bertoletti, S. and Meringolo, P. (2010). *Viaggio fra I giovani consumatori invisibili di cocaina*, in G. Zuffa, cit

12 Sul ruolo della ricerca sui controlli e l'innovazione degli interventi professionali vedi Grund, J.P., Ronconi, S. e Zuffa, G. (2013). *Beyond the disease model, new perspectives in Harm Reduction: towards a self-regulation and control model - Operating Guidelines*. NADPI, Innovative cocaine and polydrug abuse prevention programme; e anche in G. Zuffa, S. Ronconi (2017), *Droghe e autoregolazione*, cit

13 Una ricerca che adotta l'approccio sul controllo è F. Beccaria e S. Rolando (2018) *Aggio i' a jucà manun tengo 'e sorde. Una ricerca sul gioco d'azzardo visto dai Napoletani*. Napoli: Gesco



## **PROGETTO VELIA**

“Traiettorie di gioco tra controllo e discontrollo.

Una indagine qualitativa con le donne che giocano d’azzardo”



# **VELIA**

**UNA PROSPETTIVA DI GENERE  
SULL’AZZARDO**

# 1.0 METODOLOGIA

## 1.1 Strumenti di rilevazione e metodologia di analisi

### La metodologia

La ricerca è stata condotta secondo il metodo e l'approccio della Grounded Theory Methodology (GTM) attraverso interviste individuali in profondità.

Le interviste sono state guidate da una griglia semi-strutturata articolata in cinque aree tematiche di interesse, coerentemente agli obiettivi della ricerca e secondo l'approccio teorico-metodologico adottato. È stato inoltre utilizzato lo strumento delle Lifetime lines, grafici a sostegno della ricostruzione della traiettoria di gioco nel corso della vita.

Coerentemente con l'approccio teorico adottato, citato in premessa, le aree di indagine sono le seguenti:

- La scelta del gioco, la sua significazione, i rituali, i luoghi
- Le motivazioni e le emozioni. Gli esordi
- Le traiettorie
- Percezione, fattori e indicatori soggettivi del controllo
- Percezione, fattori e indicatori soggettivi del discontrollo
- Scelte, strategie e risorse per il mantenimento o il recupero del controllo
- Obiettivi e percorsi nella self recovery e nell'aiuto professionale
- Caratteristiche dell'accesso e dell'accoglienza nei servizi

L'indicazione a chi ha raccolto le interviste è stata di seguire con flessibilità la traccia di intervista, utilizzando domande-stimolo per sollecitare il racconto e per non tralasciare aspetti rilevanti, ma lasciando alle intervistate la possibilità di seguire un proprio andamento narrativo e di focalizzarsi sugli aspetti da ognuna ritenuti maggiormente significativi.

Le interviste sono state registrate e di seguito trascritte integralmente, con incluse annotazioni circa silenzi, pause, sentimenti ed emozioni espresse.

Ogni intervista è stata siglata con un codice che consente di risalire a città e età, tutelando l'anonimato.

### Protocollo e garanzie per la privacy.

Ogni intervistata prima dell'avvio dell'intervista è stata informata circa promotori e obiettivi della ricerca, e sulle modalità di effettuazione dell'intervista. Sono state inoltre comunicate le modalità adottate a tutela della privacy: garanzia dell'anonimato, adozione di una sigla che non consente di risalire all'identità nella trascrizione, citazione di brani nel report di ricerca che non consentono l'identificazione del soggetto. È stata inoltre data assicurazione che i testi delle interviste saranno utilizzati al solo scopo della presente ricerca, e non saranno ceduti ad altri soggetti per alcun altro uso.

### L'analisi

I testi delle trascrizioni sono stati analizzati adottando in specifico la modalità di codifica elaborata dalla Thematic Analysis.

Ogni intervista è stata analizzata procedendo a una prima codifica – unità di senso, parole e frasi significative - i 'dati' della Grounded Theory - poi a una aggregazione dei codici individuati in categorie o temi e, eventualmente, in sottocategorie o sotto-temi. Si è proceduto a individuare correlazioni tra categorie, a rimodellarle eventualmente, attraverso il confronto tra i ricercatori del team di ricerca, grazie a numerose riunioni, online e in presenza. Infine, si è giunti a estrarre un ristretto numero di categorie concettuali e interpretative maggiormente significative, che sono la base su cui si sviluppano le conclusioni che completano il rapporto di ricerca, che rappresentano la teoria basata sui dati esito della ricerca.

## 1.2 Il gruppo delle donne intervistate

Per quanto concerne il coinvolgimento delle donne nel percorso di ricerca, 15 in totale, sono state incluse 7 donne che non si sono mai rivolte ad alcun servizio né sportello, e 8 che afferiscono agli Sportelli o che sono

in trattamento ai Serd, o che lo hanno fatto in passato. Tra queste 8, al momento dell'intervista, 3 non sono in carico. L'indagine qualitativa ha potuto contare sulle relazioni intrattenute da operatori e operatrici del Progetto Velia con le donne, sia contattandole presso luoghi di gioco, nel caso di donne non afferenti ad alcun servizio, sia reclutandole attraverso contatti tramite gli Sportelli o i Ser.D.

CATEGORIA	Dati
ETÀ	Media: 51,6 anni
	Mediana: 60 anni
	Range: 18-69 anni
RESIDENZA	Firenze, Prato, Arezzo, Pisa, Viareggio, Empoli, Vecchiano, Livorno
SCOLARITÀ	Laureate: 4
	Diploma scuola superiore: 4
	Scuola media inferiore: 5
	Dati mancanti: 2
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE	Occupate: 5
	Pensionate: 5
	Disoccupate: 2
	Casalinga: 1
	Studentessa: 1
	Dato mancante: 1
STATO CIVILE	Coniugate: 3
	Separate/divorziate: 4
	Nubili: 7
	Dato mancante: 1
FIGLI	Donne con figli 9
	Donne senza figli 6

In conclusione, le persone raggiunte vanno a comporre un collettivo ristretto ma significativo dal punto di vista dei vissuti di gioco, degli stili di vita, delle condizioni personali. Pur non avendo nessuna pretesa di esaustività o di rappresentazione generale, riteniamo che la presente ricerca, in quanto ricerca qualitativa che adotta la prospettiva soggettiva delle donne giocatrici, offra una conoscenza competente sui loro vissuti e rappresentazioni, le loro strategie di fronteggiamento, sulla percezione di controllo o discontrollo circa le loro abitudini di gioco.

Una conoscenza che, nella prospettiva del sostegno alla autoregolazione, al recupero del controllo e alla gestione di un gioco funzionale, fornisce agli operatori e alle operatrici input interessanti per lavorare nella prospettiva dell'empowerment, del sostegno alla self-efficacy e al rinforzo di strategie di copying.

### 1.3 Il gruppo di ricerca

#### Interviste realizzate da:

Virginia Balbonesi - Associazione DOG  
 Elena Maria Caciagli - Coop. Il Cammino  
 Arianna Corsetti - CAT Cooperativa Sociale  
 Alessia Gallerini - Coop. ARNERA  
 Cristina Malatesta - Ceis Lucca  
 Sara Manciuilli - coop. San Benedetto  
 Luigi Occhini - CAT Cooperativa Sociale  
 Anna Scherillo - Ass. Prog. Arcobaleno  
 Romina Stiaccini - Coop. Il Cammino  
 Daniela Tarquini - coop. San Benedetto  
 Teresa Zammuto - Associazione DOG

#### Codifica effettuata da:

Susanna Ronconi  
 Stefano Bertolotti  
 Phan Thi Lan Dai  
 Arianna Corsetti  
 Luigi Occhini

#### Analisi e report di ricerca a cura di

Susanna Ronconi

## 2.0 RISULTATI DELLA RICERCA

### 2.1. Giocare

Le donne intervistate coprono molte delle tipologie di gioco offerte dal mercato reale e virtuale: slot, VLT, scommesse sportive, gratta e vinci, Trading online (TOL), superenalotto, enalotto, 10 e lotto, bingo.

Alcune praticano più di un gioco - scelta per lo più incentivata dalla presenza di una offerta variegata nel luogo frequentato e dunque dall'accessibilità.

*Si qualche volta ho giocato, comprato, il gratta e vinci ma quando uscirono all'inizio così per curiosità ma è durato niente praticamente. Invece questa cosa del superenalotto è una cosa abbastanza settimanale (001F68FI)*

*O le macchinette o comunque i gratta e vinci, giusto per vedere se vinco qualcosa. Perché fondamentalmente sono i più semplici da raggiungere, quindi che ne so tu entri in un bar, c'è una slot, vai lì, metti un euro e vai... o senò anche in un tabacchino, un gratta e vinci, fai e vai via (002F18R)*

E tuttavia anche tra chi pratica più di un gioco si osserva comunque la scelta di un gioco di elezione, privilegiato per motivi e significati specifici.

Questa intenzionalità nella scelta è interessante perché mette le giocatrici nella condizione di poter avere una riflessione personale circa le proprie aspettative e la funzionalità del gioco prescelto a queste aspettative: un elemento che può facilitare il cambiamento - per esempio il viraggio verso altro gioco - se, come avviene in alcune biografie, il divario tra aspettative e esiti si fa troppo ampio, con l'emergere di una evidente disfunzionalità.

*No no no, ora voglio smettere, ho detto alla mia amica smettiamo di andare al Bingo? Andiamo, si fa la tessera ARCI, perché nei circoli ci vuole la tessera ARCI, e si va a Rifredi. Sì, alla tombola, allora andiamo lì dai. Sì, perché si spende anche meno, si fa per questo (005F69FI)*

### 2.2 Significati e rituali del gioco di elezione

Tra i principali fattori che segnano le differenze tra le donne giocatrici nella scelta del gioco c'è il grado di casualità nel dispositivo di gioco.

Una maggiore casualità del dispositivo di gioco enfatizza l'aspetto 'magico' del giocare (la sorte, la fortuna), di contro un maggiore investimento nelle proprie competenze specifiche gratifica (oppure deprime, in caso di perdita) maggiormente, chiamando in causa le proprie capacità.

Slot, gratta e vinci, enalotto sono il regno del caso, in cui la sfida del controllo dell'esito è persa in partenza, l'effetto è l'attesa adrenalinica dell'esito, e l'illusione del calcolo delle probabilità non regge alla prova dei fatti. La perdita porta con sé lo scoramento della 'sorte avversa' e un senso di colpa per il fatto di continuare a caderci, ma tiene al riparo dal giudizio su competenze e capacità specifiche, che con la 'sorte' poco hanno a che fare. I rituali adottati - le immagini che porterebbero fortuna, il lungo tempo trascorso dall'ultima uscita dei numeri - sono dispositivi flebili, le donne che pure li praticano, ne paiono consapevoli, e ne raccontano con disincanto e a volte ironia.

*La maggior parte delle volte in cui gioco è perché faccio dei sogni e questi sogni contengono dei simbolismi e quindi mi rivolgo alla smorfia napoletana per effettuare le mie schedine, però non mi sono mai sentita una brava giocatrice, no (001F32R)*

*LIBRI! io solo libri, sì solo libri, ero fissata su quella lì, penso a quell'altre ci ho giocato tre volte e qualche altra cosa. Secondo me è anche molto interessante, la curiosità che scatena quando ti dà i libri, che simbolo ti darà, quanto vincerò (002F60P)*

*Io e una lei, in base ai numeri che in qualche modo avevano qualche nesso con qualcosa, che magari avevo sognato qualcosa o per una cosa successa durante il giorno. Un sogno che ho fatto, una cosa che mi è successa, che legame c'è, che riferimento c'è nella smorfia... più per curiosità che per altro e però non sempre si trova (001F68FI)*

C'è anche, alla lunga, una sorta di disincanto nei confronti dei rituali che porta a privilegiare sistemi pre-confezionati, con il viraggio verso un automatismo che se contraddice la soggettività insita nelle formule scaramantiche, in cui le donne agiscono attribuendo significati, e dunque in qualche modo standardizza e passivizza, dall'altro ridimensiona la superstizione e le sue illusioni.

*Li scegliamo noi, però ci sono anche quelli già fatti, i sistemi. Ultimamente stiamo facendo quelli perché ci siamo scocciate a dover scegliere i numeri e quindi quando siamo lì ne scegliamo uno già fatto (001F68FI)*

Totocalcio, scommesse sportive, TOL portano con sé un orgoglio della conoscenza del campo d'azione e dei suoi dispositivi, e un investimento nelle proprie competenze. Tanto che a volte c'è disprezzo per i giochi e le giocatrici che si affidano alla mera sorte.

*L'ho sfiorato nell'86, ho fatto 13 nell'85 lo la schedina l'ho sempre giocata: una volta alla settimana, me lo ricordo... si faceva il toto cena a lavoro e io ovviamente avevo preparato la schedina e la giocavo delle partite che avevo... (003F63P)*

*Io invece quando gioco alle schedine di calcio mi baso prima di tutto sulle statistiche prima e faccio uno studio precedente (002F28PR)*

*Quel gioco lì (TOL) ci vedo – tra virgolette- ci vedevo la possibilità più da poter riuscire con il ragionamento, quest'altro lo vedo un po' più casuale, quindi anche se mi garba però non sono un tipo che ci finisco lo stipendio sul Gratta e Vinci (004F60P)*

Tuttavia, il contraccolpo della perdita, proprio per questa fiducia nella supposta razionalità delle scelte, non è imputabile (tanto) alla malasorte, ma implica il peso di una maggiore responsabilità individuale, il fallimento delle proprie competenze.

*Le scommesse sportive ma reali non virtuali, sportive di calcio principalmente però a volte anche hockey sul ghiaccio tennis basket e quella è la fregatura più grande, perché magari vedi che c'è uno che sta vincendo due set e dici vincerà il terzo, se non vince il quarto vince il quinto e invece no ti frega, l'altro tizio vince tre set di fila (002F28PR).*

### 2.2.1 Ambivalenze dei dispositivi di gioco. La velocità e il virtuale

Nel raccontare le proprie abitudini di gioco, le donne evidenziano alcuni fattori inerenti sia i dispositivi di gioco che i contesti di gioco come causa di incentivazione. (Analizziamo più avanti le strategie di controllo adottate) A volte sono questi stessi fattori ad essere anche motivo di apprezzamento del gioco, come è il caso della velocità dei dispositivi: incentivo a giocare con ritmo sostenuto e insieme risparmio di tempo e energie.

*Il gratta e vinci, a differenza di altri giochi che ti impegnano nel tempo come la macchinetta (tu vai alla macchinetta, ci passi le ore, ti isoli e ti dimentichi del mondo intorno), vinci qualcosa di istantaneo. Durava una frazione di secondo, cioè non è che poteva durare una vita. Poi in genere non è che li compravo e li portassi a casa. Giocavo lì (001F65L)*

*Mi è piaciuto sì, perché poi era veloce, non era una cosa come il lotto serale che devi aspettare, una volta c'era solo il sabato mi ricordo, anche mia nonna metteva i numeri dei morti ecc., insomma ma era un altro giocare quello che facevano gli anziani (001F65LU)*

*Prima il 10 e lotto lo avevano fatto legato al lotto, nelle giornate del Lotto c'era un'altra estrazione, estraevano 10 numeri per chi li aveva indovinati. Invece poi lo hanno fatto diversamente, che funzionava ogni 5 minuti, venivano estratti 10 numeri, se te ne indovinavi da 1 a 10, insomma quelli che indovinavi, vincevi un tot (001F65LU)*

Anche la dimensione virtuale del gioco ha un'ambivalenza: da un lato è incentivo al discontrollo, a causa di automatismo e immaterialità del denaro

*È esagerato. E senza controllo. Perché quello online è senza controllo, tutte le scommesse e le cose. (002F45L)*

Dall'altro ha alcuni vantaggi, per chi gioca da sola, come poter giocare in casa, ad ogni ora, senza vincoli di orari e spostamenti.

*Io gioco principalmente per app SNAI, però da quando vivo in questo quartiere praticamente ce l'ho una sotto casa l'Eurobet e una vicino casa la SNAI quindi a volte se ce l'ho in contanti scendo e gioco se invece ce l'ho sul conto bancario mi carico il conto gioco e gioco tramite app ma io quasi sempre vinco tramite app, (002F28PR)*

La dimensione virtuale viene da alcune segnalata come 'sterilizzazione' del piacere del giocare, assenza di contatto, suoni, gesti.

*Ultimamente ho giocato anche online, ma soltanto negli ultimi negli ultimi due anni però online gioco poco perché online non sento niente, on-line non trovo nulla, cioè... quell' adrenalina proprio che la senti e è quella di agitazione, inserire i soldi nella slot, e poi quando cascavano i soldi, perché ci sono le monete, l'online non mi ha mai tirato più di tanto, no. (001F40P)*

*Perché quando prendono tante cartelle così certo non ce la fai a seguire. Allora imposti il computer, anche questo anche io non so, io non so perché. non mi tocca, è tutto, ma non mi garba perché a me garba segnare, brigare sì, sicché a me andare al computer... no ... (005F69FI)*

Come meglio dettagliato nei capitoli seguenti, la virtualità riguarda anche il denaro, che quando si smaterializza appare meno controllabile.

*Il valore dei soldi, lo perdi perché prima di tutto giochi tramite app, non ce l'hai in contanti, materiali, che magari già materiali a vederli a darli a un essere umano di fronte a te secondo me già è diverso, ma ce l'hai come del cazzo de numeretti, 2000 8000 800 lì e tramite app Snai non te ne rendi conto, è tutto così veloce ok, perdi il controllo (002F28PR)*

*A volte in una giornata giocavo anche 100 euro. Perché poi ho incominciato ad usare...la carta di credito. (001F65L)*

## **2.3 Luoghi e contesti**

### **2.3.1 I luoghi del gioco**

Sono prevalentemente quelli della prossimità, per tutte le tipologie di giocatrici, comodi da raggiungere, vicini a casa o lungo i tragitti del quotidiano. I tabaccai sono anche il luogo di altre abitudini, come il fumo, e anche per questo sono luoghi comodi e funzionali:

*Diciamo che c'era quello vicino casa dove... perché io ho anche una dipendenza dal fumo, dove compravo le sigarette (001F65L)*

*Di solito giochiamo sempre al solito posto perché è a metà strada. Fra casa mia e casa sua [amica] (001F68FI)  
Di solito il bar vicino casa poi se non sono da queste parti sai cel hanno dappertutto i gratta e vinci (003F36FI)*

Per chi descrive una particolare e urgente spinta a giocare, questi stessi luoghi sono comunque accessibili, essendo una rete capillare in città:

*Diciamo quello più vicino a seconda delle mie comodità. Che quando prende la voglia la devi estinguere rapidamente (001F32R)*

Chi gioca in luoghi dedicati - bingo, sala scommesse, sale giochi - si divide in base allo stile di gioco. C'è chi elegge un luogo perché non solo lì è possibile giocare, ma soprattutto perché lì il gioco è correlato alla socialità, come è il caso del bingo, nelle biografie raccolte caratterizzato da abitudini sociali, moderate e no, o scarsamente problematiche. In questo caso si compiono anche tragitti scomodi pur di accedere a quella dimensione sociale:

*Adesso c'è il bingo, per me da qui dove abito sono in autobus, e devo prendere due autobus sempre parlando del pomeriggio, perché non mi muovo più la sera, per me è scomodo anche se io c'ho la tessera tutto l'anno, però è scomodo (005F69FI)*

C'è poi chi accede a luoghi dedicati per giochi quali VTL o scommesse, e investe nel gioco maggiori energie e tempo, scelta prevalentemente più rappresentata tra le giocatrici intensive. Come si descrive al punto seguente, le ragioni di questa scelta attengono anche alla possibilità di accedere al credito: è interessante la distinzione operata da questa giocatrice, che distingue tra luoghi dove giocare con moderazione (quelli della prossimità) e luoghi dove investire maggiormente (quelli dedicati):

*Sostanzialmente quando avevo tanti soldi volevo andare a giocare, partivo per giocare e magari facevo mezz'ora per andare nel posto dove volevo andare a giocare. Se avevo pochi soldi andavo vicino casa, se avevo 1000€ da giocare andavo nelle sale giochi (001F40P)*

### 2.3.2 Relazioni con i gestori

Con i gestori della prossimità e della quotidianità, i tabaccai o i baristi, si instaura una relazione che alle donne fa piacere, come un senso di familiarità:

*Infatti, ormai ci conoscono e quando ci vedono sanno cosa siamo venute a fare (001F68FI)*

*Vicino a scuola o sennò al tabacchino questo..., perché fondamentalmente sono abbastanza vicini da raggiungere, perché va beh ormai mi conoscono e mi ci trovo bene (002F18R)*

Questi gestori hanno un rapporto con le clienti giocatrici che a volte può rappresentare un'antenna nel cogliere situazioni a rischio, una (potenziale) attenzione:

*Mi ricordo che un tabaccaio lo diceva ad una signora che giocava alle macchinette...Era una signora che abitava nel quartiere, una signora anziana più o meno conosciuta, evidentemente c'aveva confidenza e a lei glielo ha detto [che giocava troppo] (001F65L)*

*Vado dal tabaccaio, parlo con lui e gli faccio "ma quanto giocano queste donnine!" mi fa "Non ne hai idea!" "Non ne ho idea?!" Cioè, quando prendono penso la pensione, vengono qui, e se c'è un pacco intero [di gratta e vinci] lo finiscono, poi vanno via e magari tornano il giorno dopo, io non so come fanno "Perché non smetti di venderle?" (003F63P)*

Anche nelle sale giochi si creano relazioni tra giocatrici e gestori, ma nelle biografie raccolte hanno un segno problematico più che di familiarità. Sono relazioni che garantiscono alla giocatrice la possibilità di continuare a giocare anche in presenza di mancanza di liquidi, e dunque relazioni apprezzate sotto questo profilo funzionali, ma anche vissute come incentivo e rischio di discontrollo:

*C'era una sala giochi, dove andavo abitualmente che la proprietaria che diceva di essermi amica... lei mi dava dei soldi in prestito cioè diceva te le do io €50 te li do io €100, poi siamo arrivati a un punto, cioè, che mi prestava talmente tanti soldi che non potevo più ridargli 1500€ mi ha prestato (001F40P)*

*Eurobet, io vincevo e gli dicevo, te li passo a pagare stasera o domani al massimo, e io il giorno stesso passavo sempre, però non dovevo neanche pagare perché vincevo quindi passavo e mi prendevo la differenza. Ad un certo punto io non avevo più i soldi però intanto passavo e loro diventavano il mio portafoglio vivente. Ho iniziato a salire di cifra, salivo, salivo e sono arrivata a mille euro, non è che mi dicevano 'no guarda, la cifra è troppo, alta sei sicura?' (002F28PR)*

### 2.3.3. Comunicazione, prevenzione e normative

I materiali di comunicazione esposti nei luoghi del gioco sono noti alle donne intervistate che ne danno comunque un giudizio di irrilevanza o inefficacia.

I messaggi di prevenzione e di allerta sui rischi del gioco inducono a una reazione a volte scissa tra senso

comune ed esperienza: si afferma che va bene esporli ma poi, venendo alla percezione personale, se ne dà una valutazione di inefficacia, affiancandoli ai messaggi pubblicati sui pacchetti di sigarette:

*Si ci sono, li vedevo sì, ma non me ne poteva fregare di meno, a me non sono serviti, ecco, però è giusto che ci siano. Nel momento che uno è lucido gli può anche scatenare qualcosa, a me non ha scatenato nulla (002F60P)*

*Si che il gioco ha comunque ...non mi viene il termine... crea dipendenza e patologia (001F32R)*

C'è anche chi non li ha proprio visti o non vi ha fatto assolutamente caso:

*No, io sul gioco non li ho mai visti. Non che non ci ho fatto caso, perché se vedo un foglio attaccato la prima cosa, anche per sapere che l'è, attaccato visto che è esposto, vuol dire che si può leggere tutti, no? però no. (005F69FI)*

Stessa scarsa attenzione viene prestata ai messaggi che pubblicizzano i servizi e il numero verde (su quest'ultimo si approfondisce nel paragrafo dedicato ai servizi)

*Lì dove andavo io, mi sembra dove andavo a cambiare i soldi, dove andavi portare il bigliettino se avevi vinto; c'era un coso con scritto se hai un problema io sono qua! (003F63P)*

Il tono delle risposte è comunque vago, distratto, l'importanza attribuita a questo tipo di comunicazione è molto bassa e poco incisiva nell'esperienza personale. Un po' al limite, ma si può prendere come emblematica dello scarso interesse delle donne questa (ironica e paradossale) affermazione:

*Si, c'è anche il numero verde, e che io ho giocato e ci ho vinto diverse volte (001F65LU)*

Molto scarse le risposte circa le informazioni normative:

*che la vendita è vietata ai minori di 18 anni (001F32R)*

mentre non manca la sottolineatura - del resto mainstream anche nel senso comune - della 'ipocrisia dello stato' che da un lato incentiva e gestisce il gioco, guadagnandoci, e dall'altro intende 'curarne' le conseguenze. In modo non ricorrente, ma emerge anche una fiducia nell'approccio proibizionista, da parte in particolare di chi ha avuto una storia importante di discontrollo ed è entrata in trattamento, secondo cui forme di più drastico controllo esterno potrebbero bilanciare la mancanza di autocontrollo e la fragilità della self-efficacy:

*Siamo noi che andiamo a giocare e lo stato ci foraggia. Io sarei molto più severa, allora io ti sto curando sto spendendo dei soldi pubblici per che tu possa uscire da questo, dopo che ti ho avvelenato; ovviamente no, allora io voglio sapere dove vai se vai a giocare e se giochi non hai più diritto a niente, vuoi la cura te la paghi... Non funziona così lo so però io sarei così (003F63P)*

*Le slot sono la distruzione, dovrebbero proprio chiuderle secondo me, dovrebbero non esistere più; soltanto che portano troppi soldi allo Stato e quindi lo stato non lo fa, però la miglior cosa sarebbe che non esistessero più che le chiudessero proprio come era nei tempi del Covid e io stavo bene, nei tempi del covid, avevo ricominciato a stare bene a riprendermi. (001F40P)*

## 2.4 Gli esordi

Le donne intervistate descrivono diverse ragioni e momenti della loro vita che stanno alla base della scoperta del gioco come attività desiderabile. Vi sono esordi legati a specifici momenti di crisi, altri legati al contesto sociale e famigliari, altri ancora alla casualità e alla curiosità per una nuova esperienza.

### 2.4.1 Eventi marcatori

Vi sono biografie in cui il gioco si presenta come reazione dopo o in presenza di un evento critico, che le donne

significano come evento marcatore della loro scelta. Può trattarsi della sfera economica, in una crisi in cui lo scopo del gioco è tout court la vincita:

*Cominciai ad avere problemi economici perché dovevo pagare avvocato, viaggi, l'affitto e tutto quanto e niente e un bel giorno sempre nel 2011 sono andata in una sala da gioco e ho scoperto le VLT, le VLT non sapevo nemmeno cosa fossero, e da lì è stato il delirio, come avevo i soldi in tasca andavo e li spendevo lì (003F63P) Ho iniziato a giocare nel 2016-17 o 18, perché dovevo ridare i soldi a una persona e quindi ho detto: qual è il modo più veloce diciamo, e legale se vogliamo, per avere dei soldi facili tra virgolette e veloci? c'è anche la prostituzione ma ovviamente non l'avrei mai fatto (002F28PR)*

Altri eventi marcatori riguardano la sfera personale e psicologica, come traumi che espongono alla sofferenza, rispetto a cui il gioco appare un rifugio, per non pensare, per allontanarsi dal dolore, oppure alla fragilità dovuta alla solitudine:

*E...avevo giocato dopo che avevo una gravidanza gemellare, che poi il mio ex compagno un giorno lo voleva un giorno no e poi ... una notte mi aveva dato i colpi nella pancia all'una di notte quindi ..., da quella volta lì poi il mio mondo è cambiato: e da allora io ho cominciato a giocare da quella volta lì...; come se non vedevo più una via d'uscita (001F40P)*

*Nel frattempo, in quegli anni sono morte due mie amiche. erano amiche di vecchia data con cui abbiamo condiviso.... una soprattutto, quella che era morta prima. Attività politica, attività sindacale, tempo libero, andavamo a far funghi... Proprio tutto. E poi mi sono ritrovata sola... (001F65L)*

#### 2.4.2 Il gioco nella dimensione del quotidiano

Cominciare a giocare, tuttavia, nelle biografie delle donne intervistate - soprattutto ma non esclusivamente nel gruppo di chi gioca in modo controllato - è in modo ricorrente un evento della quotidianità: il gioco appare nella sua familiarità, dentro le relazioni sociali, nei tragitti tra i luoghi dove il quotidiano si snoda. Il gioco 'si incontra', insomma, come molte delle esperienze sociali che connotano le vite di tutt\* e non necessariamente è caricato di una ricerca mirata, o di una fuga o di una specifica aspettativa.

Le relazioni familiari sono il primo contesto di incontro con il gioco, per emulazione o in un contesto di convivialità:

*Non l'ho scelto. Non l'ho scelto in realtà. È perché qualcuno mi ci ha portato. E quindi di conseguenza vedere il marito, io dalla noia... lui gioca e io cosa faccio? Gioco anch'io... (002F45L)*

*La prima volta che sono stata introdotta in questo mondo è stato con la mia famiglia in episodi di festività, il quale Natale o quando venivano a trovarmi i miei parenti era solito riunirci per giocare a carte spesso e volentieri puntavamo dei soldi nelle partite i giochi a cui più giocavamo era il 7 e mezzo (001F32R)*

Anche le relazioni nei contesti di studio o di lavoro sono occasione di incontro con il gioco:

*Io iniziai a giocare, allora io cambiai lavoro e andai qui alla mensa universitaria dove lavoravo e lì c'era un gruppo di giocatori, ci sono sempre giocano sempre (002F60P)*

Infine, la casualità dell'incontro nei tragitti quotidiani, che può accendere la curiosità e invitare alla sperimentazione:

*Ci sono arrivata andando al tabacchino a comprare le sigarette e vedendo questo tabellone, era proprio il periodo che...prima il 10 e lotto lo avevano fatto legato al lotto, nelle giornate del Lotto c'era un'altra estrazione, estraevano 10 numeri per chi li aveva indovinati, era legato al Lotto della sera. (001F65LU)*

*Io non sapevano nemmeno cosa fosse e quindi io giocai per lui mentre lui serviva e tra l'altro gli vinsi dei soldi anche se non sapevo neanche cosa stessi facendo in realtà, io pigiavo e lui mi disse "te pigia tanto fa tutto la macchinetta". E niente... (003F63P)*

*La prima volta e stato che andai a comprare le sigarette in un tabacchino e praticamente... C'era una signora che parla tanto hai presente e parlava ...praticamente c'è stato, allora lei studiava numeri e l'ho conosciuta lì al tabacchino (004F67FI)*

Le donne danno della propria scelta di giocare diverse motivazioni. Alcune sono secche e funzionali: la gioia del giocare e il piacere della vincita; oppure il bisogno di denaro o, ancora, il desiderio di socialità. Altre le portano al loro mondo interiore, relazionale e psicologico: ricostruiscono storie e mappe di relazioni familiari, anche perse nel tempo passato, rintracciano solitudini e frustrazioni, disamori e desideri di rivalsa. È un percorso di significazione delle proprie scelte complesso, che non raramente ha fatto del setting dell'intervista una opportunità di racconto profondo di sé.

## **3.0 LE MOTIVAZIONI DEL GIOCARE E DEL CONTINUARE A GIOCARE**

### **3.1 Vincere. Miraggio e realtà**

*"Perché è la vincita la cosa più rilevante" (001F32R)*

In alcuni esordi, la vincita è apparsa facile, non un miraggio ma una possibilità. A volte si vince, in effetti, e questo dà sia sensazioni positive e gratificanti, sia una, magari piccola, disponibilità di denaro, entrambe dimensioni piacevoli e incentivanti:

*La prima volta in un tabacchi che ero lì per fare delle fotocopie e ho visto qualcuno che ha messo dei soldi, metteva 2€ 4€ e poi ci vinceva intorno ai 100€ (001F40P)*

*Le vincite mi hanno motivato, avere dei soldi in più, perché poi non è che stavo lì una giornata, no? Facevo 3 o 4 giocate, vedevo che funzionavano, avevo dei soldini in più, che potevo spendere, non cose enormi ma... (001F65LU)*

*Si vinse alla sala giochi del bingo! mi ricordo che si mise una cifra come 10€ a testa, si giocò e si vinse 3- 400€ a testa e da lì, poi il danno è stato lì... mi era piaciuta la prima esperienza, mi garbò subito, perché si vinse, se si era perso, 50€ per uno non so se ci ritornavo! E tutto è scaturito da lì ... (002F60P)*

### **3.2 Il bisogno di denaro**

*"Andavo lì a giocare non tanto per piacere quanto per il bisogno di vincere perché ero senza soldi" (002F60P)*

La prospettiva di vincere al gioco è in alcune biografie una motivazione forte, correlata a diversi fattori. Da un lato c'è il bisogno, una situazione economicamente fragile, non solo perché esposta alla necessità di ripianare un dissesto ma anche come ordinaria personale o familiare condizione di difficoltà dovuta a un reddito basso e insufficiente:

*Agli inizi era stato anche un movente economico, perché c'avevo solo la pensione, tutta una serie di spese extra, condominiali, lavori grossi, il cane che s'era ammalato. Quindi c'era proprio... e m'ero sentita proprio affogata (001F65L)*

*La speranza di riuscire a avere una svolta, nel senso nel caso dovessi vincere sarei a posto non avrei più preoccupazioni economiche e ... questo... fondamentalmente, poi avendo due bambini insomma sarebbe un grosso vantaggio (003F36FI)*

*Dovevo ridare i soldi a una persona che mi aveva mezzo truffato in realtà però cmq dovevo dargli dei soldi e quindi ho detto: qual è il modo più veloce diciamo, e legale per avere dei soldi facili tra virgolette e veloci? (002F28PR)*

In altre storie si tratta non di un bisogno impellente ma della speranza di avere qualche risorsa in più per le dimensioni più piacevoli della vita:

*Arrotondare ... arrotondare un po' le spese ... butti un euro e inizia a vincere 5, quindi c'hai i soldi per le sigarette ... butti 2 euro e ne vinci 20, c'hai soldi per farti il sabato... quando perdi i soldi sei un po' triste, però comunque il pensiero era sempre positivo. (002F18R)*

Infine, il desiderio di non pesare e al contempo di non dipendere dai famigliari, lo scopo di una maggiore autonomia economica, di una emancipazione:

*Da un lato voglio giocare e vincere per darli a loro [famigliari] perché non ce li hanno, due voglio giocare e vincere per tenermeli anche io e non doverli chiedere a loro perché ogni volta che glieli chiedo me lo fanno pesare quindi per me in realtà è una situazione angosciante (002F28PR)*

### **3.3 Le situazioni della vita, le relazioni, il disagio**

*Quando sto male in effetti vado lì, mi rifugio lì (001F40P)*

Vi sono motivazioni che sono connotate dal significato di una 'rivalsa femminile'. Storie di donne in cui il gioco e l'aspettativa della vincita sono correlati all'intenzione di intervenire su relazioni affettive insoddisfacenti con il partner. Sullo sfondo, un desiderio di rivalsa femminile nelle dinamiche di coppia e la voglia di dimostrare autonomia economica e, anche, una capacità e una competenza nel gioco. In questo contesto, il 'saper giocare' in modo funzionale (vincendo e senza perdersi) diventa la dimostrazione di un sapere e di una padronanza:

*C'era il mio ex compagno che mi aveva detto di non giocare perché poi ci prendi il vizio, poi perdi, più lui mi diceva di non giocare, più io giocavo come di volerli fare un dispetto (001F40P)*

*E il marito più che altro che ti schiaccia, lui giocava, lui poteva spendere due o trecento euro, perderle e: "no, te stai ferma, te mi devi guardare ". Quando lui non c'era, come dire? era più una rivincita contro di lui. "Vai in culo. Non ci sei? Ora lo vedrai cosa ti faccio!" per dire... era una sfida (002F45L)*

*Il mio marito è sempre stato quello che ha sempre portato più soldi a casa ... magari se si andava fuori al ristorante, pagava lui e poi mi diceva "Però, magari una volta puoi pagare te, fai sempre pagare a me" Quindi secondo me era un po' un cercare una compensazione, nel senso se vinco per lo meno posso ... (002F60P)*

*Qualche volta l'ho mandato via, molto probabilmente non stata capace io di riuscire a tenere il punto ... e la rabbia che ho nei confronti suoi, sì, rabbia, poi va nel gioco, ma perché mi deve far star male in una situazione o subire, subirla? vado a ripagarmi in un altro modo (001F65LU)*

La sofferenza del non sentirsi amate viene raccontata dalle donne come un grande vuoto da colmare. Il gioco entra in questo spazio di 'vuoti d'amore', fornisce gratificazione, impegna la testa e il tempo, attutisce la tristezza.

*Non mi ha mai amato nessuno realmente, quindi il gioco che fa, il gioco riempie vuoti emotivi, vuoti affettivi, riempie vuoti di noia. In attesa di persone che si decidano a voler fare una cosa seria quando nessuno vuole una cosa seria .... sei sempre in attesa, allora che fai, giochi live e un esito ce l'hai, positivo o negativo ma una risposta te la danno ed è già qualcosa nella tua testa (002F28PR)*

*Il mio babbo era particolare, una persona autoritaria... lui ha sempre avuto tante pretese da me e io importante agli occhi suoi non mi sono mai sentita (002F60P)*

*[ho avuto] un altro uomo, che è passato su di me come un caterpillar, come tutti gli uomini che ho avuto, perché nessuno degli uomini che ho conosciuto, ha pensato a me come persona, o mi hanno visto sessualmente. Io penso che nemmeno il mio ex marito sia mai stato effettivamente innamorato di me (003F63P)*

Una dimensione a cui il gioco può apparire rimedio è quella della solitudine. La solitudine è una ragione per cui si cerca nel gioco un tempo in cui accada qualcosa, si provino emozioni, si nutrano speranze e si incontrino persone.

*Quando mi prende l'angoscia che sto sola, per passare il tempo gioco, per riempire vuoti (002F28PR)*

*È la vita... e dici: 'Cosa faccio in casa, guardo i muri? Vado al Bingo anche se spendo cinquanta non me ne frega' (002F45L)*

La solitudine delle donne può essere correlata ai passaggi di età, all'invecchiamento e al distacco dei figli:

*Ero sola, mio figlio aveva cominciato il suo percorso lavorativo per cui non c'era mai, in più nel 2016 si è sposato ed è andato in Brasile, quindi: già come madre stavo vivendo il distacco per questa cosa, non avevo un uomo, perché era dal 2007 che mi ero separata da mio marito (003F63P)*

*Non avevo nessuno con cui parlarne. Ora... ma arrivi ad una certa età e ti ritrovi sola e... cominci ad avere il peso degli anni, e la vita sociale tende a diminuire, ... fai il bilancio della tua vita. E secondo me il fattore principale è la solitudine. La solitudine emotiva: c'hai un figlio, ma con un figlio non condividi, io penso che la molla che spinge le persone di una certa età, soprattutto le donne, sia la solitudine (001F65L)*

*Solitudine: che si ritrovano sole, vedove, non hanno nessuno e quindi vanno lì e si sfogano un pochino però non si rendono conto che in realtà peggiorano solo la situazione. Quando vai al bingo, ad esempio, son sincera. Son tutte donne. E sole. Quella è vedova, quell'altra eh... E dove buttano i soldi? Nel Bingo (002F45L)*

In altre biografie il gioco, al contrario, 'garantisce' una solitudine a cui si aspira come rifugio per un disagio personale:

*Andavo lì sperando di vincere ma io andavo lì perché mi isolavo: non mi conoscevano, mi isolavo da tutti, ero isolata dal mondo ... e in più potevo vincere, era anestetizzante una comfort zone ... immaginaria, però (003F63P)*

### 3.4 Divertimento e piacere

La dimensione del piacere è trasversale, è citata sia dalle donne che giocano in modo non problematico che da coloro che hanno vissuto o vivono un discontrollo, ma non perdono 'la memoria del piacere'. In un solo caso, dall'interno di un percorso di trattamento, una donna nega questa dimensione del gioco:

*Gli aspetti più soddisfacenti e gradevoli del gioco? Io non ce ne avevo (001F65L)*

Relax, divertimento e un tempo che si riempie di una attività gratificante, le ragioni ricorrenti:

*Sicuramente l'adrenalina, il senso di onnipotenza (002F28PR)*

*Per me è un divertimento nel senso in quel momento mi voglio dedicare a rilassare perché è anche un rilassamento per me. (005F69FI)*

*È più che altro una cosa che mi diverte, diciamo che trovo l'aspetto più ludico in questa faccenda (001F68FI)  
Un'altra situazione per ripagarsi di quello che sentivo, insoddisfazione del fine settimana, perché avevo cominciato ad andare a giocare in un posto che sapevo che era aperto la domenica pomeriggio, mentre gli altri erano chiusi (001F65LU)*

Un aspetto citato del piacere è quello del gioco condiviso, sia con relazioni amicali che, più in generale, in un setting sociale dove poter fare nuovi incontri:

*Con una mia amica abbiamo deciso di ... c'è anche l'aspetto giocoso e fine a sé stesso, amichevole, il fatto di ritrovarsi un momento di evasione è anche un momento di evasione un po' nostro, in cui magari andiamo a prendere l'aperitivo insieme (001F68FI)*

*Vado una volta alla settimana tanto per uscire di casa, perché vivo da sola, io abituata sempre a stare con la folla, io devo stare in mezzo alla gente. Per me è un diversivo per incontrarmi, poi conosco altra gente, io sono una persona che socializza con facilità (005F69FI)*

La memoria del gioco in famiglia alcune biografie racconta di altri componenti della famiglia, soprattutto d'origine, che hanno giocato o giocano. In questa storia, il contesto familiare non è fattore problematico, ma è quello di una memoria positiva, una dimensione gioiosa che si ripeteva in alcune ricorrenze:

*Mi ricordo questi momenti [gioco in famiglia, festività] ed erano piacevoli, e spesso e volentieri mi ricordo anche che ero una delle più fortunate (001F32R)*

### **3.5 Emozioni e sentimenti del vincere e del perdere**

La dimensione emotiva del gioco oscilla con le vincite e con le perdite, ma non in modo omogeneo nel gruppo di intervistate. È funzione dell'investimento in termini di significato e di aspettative e, insieme, anche di quanto economicamente si rischia.

#### **3.5.1 Perdere**

La perdita porta emozioni innanzitutto di tristezza e avvilito, fino alla depressione. La delusione dell'insuccesso apre le porte a un atteggiamento di apatia e isolamento, che al momento sembra bloccare la capacità di reagire:

*Le slot portano soltanto delusione e le slot ti fanno andare anche in depressione perché poi quando perdi tutto per quei giorni non vuoi vedere nessuno non vuoi sentire nessuno ti allontani da tutti ti isoli e stai male! (001F40P)*

*Ti senti totalmente apatica, un automa, ti senti priva di forze priva di energia non senti niente (002F28PR)  
A me è capitato di essermi fatta dei sogni ad occhi aperti su quello che avrei potuto fare. E quando diciamo che viaggi un po' troppo con la mente, e poi non azzeccchi la numerazione, è un po' avvilito, un po' sconfortante (001F32R)*

Il senso di colpa accompagna la perdita, associato a un sentimento di rammarico per ciò che si è perso giocando e che avrebbe potuto dare maggiori soddisfazioni:

*Quando perdo mi sento in colpa per i soldi spesi e queste cose qui, non è piacevole soprattutto se non sono soldi che avevo precedentemente vinto (003F36FI)*

*Quando perdo i soldi penso che i soldi che t'hanno dato la mattina i tuoi l'hai strappati, e che sono soldi persi, e che sei stato un emerito coglione, magari li potevi spendere, che ne so, per andare a fare una serata in discoteca. (002F18R)*

Colpa e rammarico portano a sentimenti di disistima nei confronti di sé stesse. Non aver saputo tenere insieme il gioco con la razionalità e la consapevolezza dei rischi e dei limiti conduce le donne a un senso di inadeguatezza:

*Come sono cretina, come sono...Perché sei consapevole e lo dici. Però poi lo fai. (001F65L)*

*Ti senti 'na fallita, incapace o non hai proprio... non senti più niente, (002F28PR)*

Nel momento della perdita, il sentimento della rabbia può esplodere e rischiare di riversarsi su chi è attorno e su sé stesse:

*Fino ai 300 euro 400 euro se perdo mi incazzo, rabbia, frustrazione, voglio spaccare tutto, voglio uccidere tutti, odio tutto il mondo misantropo assoluto voglio spaccare tutto, se perdo dai 1000 in su, come ieri, mi voglio suicidare...poi per mille motivi quindi non lo farei mai (002F28PR)*

Perdere può voler dire anche ritrarsi dalle relazioni, scegliere l'isolamento come dimensione in cui viverci la propria delusione:

*Le slot portano soltanto delusione e le slot ti fanno andare anche in depressione, perché poi quando perdi tutto per quei giorni non vuoi vedere nessuno non vuoi sentire nessuno ti allontani da tutti ti isoli e stai male! (001F40P)*

### 3.5.2 Vincere

Non esprimono sentimenti forti, le donne intervistate, quando si parla di vincita. C'è una sorta di moderazione, e per alcune anche un relativizzare le emozioni del vincere, ridimensionandone il significato, che si potrebbe esprimere con 'contentezza' più che con 'esultanza'. Qualcuna lo esprime così:

*Sei contento. Dipende da quanto vinci...ma lascia il tempo che trova, è istantaneo non è che ti cambia l'esistenza. (001F65L)*

*Io sono fredda. Non è che ho delle reazioni di... "ah ho vinto de son felice!" o "se non vinco non son felice", no. (002F45L)*

Sentimenti di felicità e gioia comunque vengono raccontati, danno senso al giocare, ripagano:

*Quando ero lì non stavo male, ero sola, ero isolata, non pensavo, però quando vincevo venivo via più contenta -che discorsi- perché qualche volta ho anche vinto, eh, non è che perdevo e basta... (002F60P)*

*Quando si vince, è diciamo bello, perché a me è capitato di vincere facendo giocate, giocate, giocate, e poi la vittoria, mettere dei numeri e che escono tutti e è cioè resti allibito, i numeri sono usciti, poi quando vai a riscuotere la schedina vedi la cifra (001F65LU)*

*Quando si vince si esulta dentro, io sempre dentro di me perché faccio la modesta, sì (005F69FI)*

Vincere porta anche un senso di gratificazione, ripaga da quel 'mi sento cretina' così tante volte ripetuto a sé stesse nel momento della perdita, risale la china della disistima:

*Felicità, perché quei soldi lì, e comunque uno stato di gradimento verso sé stessi di essere riusciti ad arrivare a quel punto che sembrava irraggiungibile (002F18R)*

*Ho sempre fatto piccole vincite ma una sorta di speranza di prospettiva di... di, insomma, una sensazione di riuscita (003F36FI)*

*Mi ricordo che quando vincevo, quando vincevo, mi sembrava di essere qualche d'uno, mi dava importanza questa cosa qui, a livello degli altri che mi venivano a guardare perché oramai sapevano che se mi apriva il gioco a me, io giocavo alta e magari vincevo anche e quindi anche loro venivano per tifoseria diciamo così (002F60P)*

C'è, anche, un sentimento di sollievo, quando la vincita è un sostegno concreto alle spese da affrontare:

*Mi piace contarli, si mi garba, della vincita che ho fatto. E mi congratulo anche. Brava M., eh però capito poi questi soldi o ci pago una bolletta ci faccio la spesa (005F69FI)*

## 4.0 MANTENERE E RECUPERARE IL CONTROLLO SUL GIOCO

### 4.1 La Self-efficacy

Come osservato in premessa, tra i fattori che favoriscono il mantenimento di uno stile di gioco controllato e funzionale, la soggettiva percezione positiva della propria self-efficacy, della fiducia nelle proprie capacità di mantenere il controllo o di recuperarlo, gioca un ruolo importante.

Questa fiducia si esprime nei racconti delle donne attraverso indicatori (comportamenti) cui le donne attribuiscono un particolare significato, emblematico sotto il profilo della capacità di autoregolazione.

Questo accade per le donne giocatrici controllate, naturalmente, ma anche per alcune di coloro che hanno o

hanno avuto momenti di gioco problematico: sia perché nelle loro pur oscillanti traiettorie hanno comunque sperimentato momenti di controllo – che lasciano loro la memoria dell'esperienza di autoregolazione, cruciale per una self-efficacy positiva – sia perché, mentre perdono il controllo per un determinato tipo di gioco, pure lo mantengono per altri, sia, ancora, perché ci sono, anche durante i periodi di discontrollo, fattori che ne limitano l'intensità.

#### 4.1.1 Saper rinunciare al gioco.

Tra le giocatrici controllate, è un significativo indice di capacità di controllo. È funzione della vita quotidiana, dei compiti sociali, dell'importanza di altre attività che non vengono messe in ombra dal gioco:

*Non è una cosa che se non la facciamo casca il mondo. Per esempio, capita che vado via io va via lei, e capita anche abbastanza frequentemente dato che entrambe ci muoviamo molto eh, però può capitare anche una volta che non giochiamo perché né io né lei non possiamo. oggi non giochiamo pace, peccato: ma si fa la settimana prossima (001F68FI)*

Una donna che si è rivolta ai servizi e al momento, come esito del suo percorso, ha virato su un gioco per lei più funzionale e controllabile, attribuisce lo stesso significato alla capacità di rinunciare al gioco:

*Non mi ha mai creato un problema anche perché se non vado, non vado. Non sento la mancanza di dire oh devo andare. Come quando vado dalla figlia, come oggi per dire io potrei andare anche oggi a giocare, però ho sempre un autocontrollo ... Si cioè non faccio neanche fatica, capito che se dico no è no, ... se io dico di non giocare basta, alzo le chiappe e vado via (005F69FI)*

#### 4.1.2 La memoria di sé. Apprendere dal vissuto

Un ingrediente cruciale della self-efficacy è la memoria della propria competenza di controllo e cambiamento agita in passato, come testimonianza viva delle proprie capacità e positivo apprendimento da sé

*Stiamo parlando di persone molto equilibrate, io ho una tendenza ad avere dipendenza da niente, ho fumato nella mia vita anche parecchio, ma con la stessa facilità ho smesso, son stata anche curiosa e mi sono ubriacata più volte ma io non bevo quasi niente, neanche il vino che mi da quasi la gastrite, non bevo più proprio zero, acqua. Quindi non ho la tendenza alla dipendenza. (001F68FI)*

*Poi io ho mantenuto una figlia agli studi. È laureata, e ogni anno la premiavo. Lei ha visitato 24 stati del mondo. Nel senso si che voglio dire, non sono una... si mi son dedicata, mi dedico, mi garba eh giocare, non è che non mi garba. Però non ha buttato via soldi (005F69FI)*

È una dimensione importante, questa memoria, che in alcune biografie sembra svaporare sotto il cono d'ombra del disagio causato dal discontrollo e, insieme, da una modalità passivizzante di interiorizzazione dell'etichetta patologica:

*È faticoso perché all'inizio è faticoso, la resa...È una resa ti senti proprio un fallito, perché non sei in grado di poter gestire te e ti devi rivolgere a qualcun altro perché te hai fatto solo del casino fino a 2 minuti prima (002F60P)*

*No, non per merito mio, per merito vostro [degli operatori], il merito mio sta tutto nel fatto che io ho creduto in voi e voi c'eravate, capito? (003F63P)*

#### 4.1.3 Quale auto-efficacia per quale gioco?

L'auto-efficacia è situata e specifica, come non riguarda nella stessa maniera tutte le dimensioni di vita della persona, così fa i conti con la singolarità dei diversi dispositivi di gioco per come le donne li percepiscono e praticano.

In questa biografia di una donna che è andata fuori controllo per uno specifico gioco, e si è per questo rivolta ai servizi, l'auto-efficacia è positiva per altri tipi di gioco, sostenuta dall'esperienza del controllo esercitato

*Mi piace il gioco in tutti i sensi... sia slot machine, sia gratta e vinci, è una cosa che mi piace; però in quello mi sono saputa sempre controllare, anche se mi rendo conto che è una cosa che mi attira, ...ma non sono cose che mi hanno portato alla rovina ecco, posso comprare un Gratta e Vinci, posso comprarne due di più, però quando vedo... poi mi fermo (004F60P)*

Questa consapevolezza è significativa nei percorsi, naturali o accompagnati professionalmente, di recupero del controllo, perché può mettere la donna nella condizione, per esempio, di attuare un viraggio verso un gioco diverso, più controllabile, e di superare una visione singolare - 'il gioco' - a favore di una molteplicità - 'i giochi' - in cui poter individuare strategie di autoregolazione.

#### 4.1.4 Il contesto di vita

Una condizione di vita soddisfacente e fuori dal bisogno più facilmente crea le condizioni per una self-efficacy positiva:

*Sono una persona che se ha una stabilità economica e lavorativa sta abbastanza bene anche con il pensiero e con il cervello; quindi, non sono portata a fare questi pensieri [giocare in modo intensivo] (001F32R)*

L'auto-efficacia, infatti, è sensibile al contesto, non solo in termini di solidità economica, ma anche di relazioni gratificanti e di riconoscimento. Non essere stigmatizzate, per esempio, o patologizzate è una premessa importante per percepire attorno a sé il contesto sociale o familiare come risorsa e non come giudizio, e così essere apprezzate nelle proprie azioni e strategie:

*Mio figlio mi ha fatto un complimento. Non me l'aspettavo. Dice: "Mamma sei stata proprio brava. In poco tempo sei riuscita a risolvere...(001F65L)*

## 4.2 Regole e strategie per mantenere il controllo e limitare i rischi

Le donne che dichiarano un gioco controllato adottano alcune regole perché rimanga sostenibile e funzionale per le loro vite. In modo non così dissimile agisce chi sperimenta momenti di discontrollo e intende ristabilire un controllo sul proprio stile di gioco, sia includendo il ricorso all'aiuto professionale, sia mettendo in atto in modo naturale strategie volte a limitare i danni del discontrollo.

### 4.2.1 Reinvestire solo la vincita

Se da un lato non usare le vincite per obiettivi funzionali e investirle nel gioco è, a certe condizioni, indicatore di discontrollo, dall'altro tuttavia investire la sola vincita senza intaccare i propri fondi è per alcune una strategia di controllo e limitazione del rischio economico:

*All'inizio non ci stavo molto attenta e quindi ci ho speso un po' troppi soldi e poi ho iniziato a reinvestire solo le vincite quindi diciamo che ora al momento gioco quello che vinco a parte qualche rara occasione (003F36FI)  
Perché ho vinto, sicché ho detto eh non tocco i miei soldi. Perché se gioco, gioco con questi vinti. Ecco io la faccio così la cosa. (005F69FI)*

Tenere stipendio e conto bancario al riparo dal rischio di indebitamento è una buona premessa per evitare di lasciare che il gioco diventi disfunzionale.

### 4.2.2 Investire la vincita in modo funzionale

In altre biografie, la capacità di investire la vincita per soddisfare bisogni o desideri altri dal gioco è percepita con soddisfazione come un buon governo delle dinamiche economiche del gioco:

*Le rare volte in cui abbiamo vinto non abbiamo speso niente e anzi abbiamo recuperato un pochino di quelle spesi prima (001F68FI)*

*Me lo dicevano sempre [gli amici] sono soldi che hai, tienili, perché devi andare a sputtanarteli così, piuttosto*

*comprarci le sigarette, ti prendi una stecca...boh, magari si esce di più la sera, si va a mangiare fuori. Un pochino li ho messi da parte (002F18R)*

*Ho vinto talmente poco che ... E il tabaccaio: "Hai fatto 4!". De avevo giocato il Vinci casa, che è sempre col superenalotto. "Hai fatto 4 su 5!" "Cosa ho vinto?" 164 euro (ridendo), ci ho pagato due bollette. (003F59L)*

#### 4.2.3 Stabilire e rispettare un tetto di spesa

Porsi e rispettare la regola di un tetto di spesa massimo e compatibile è una strategia presente in tutte le carriere delle donne che giocano in modo controllato e non sono in carico ai servizi:

*Mi sono messa dei budget mensili per evitare di sfiorare, ecco. (003F36FI)*

*Se la mattina partivo con dieci euro facevo: 5 euro li tengo per le sigarette e 5 euro li butto nel gioco... o se no la sera uscivo, che ne so, il sabato con 20 euro, va beh, 5 per le sigarette, 10 ci mangio e 5 li butto nel gioco... o magari quando avevo 50 euro da parte, 20 euro li butto nel gioco e 30 me li tengo (002F18R)*

*Il nostro è un budget fisso, 5/6 euro in due, non ne sento la spinta a farlo altre volte no, basta così. Né ad aumentare la posta, se non di 1 euro, toh potrebbero essere 6 euro, massimo 7 non di più. Perché un po' fa parte del rito, anche questo, se funziona così bene, sennò ciao. E un po' perché, ci scherziamo anche noi su questa cosa, sulla ludopatia. (001F68FI)*

La regola del tetto massimo vale anche per chi, pur seguita da un servizio, continua a giocare ed è alla ricerca di modalità compatibili e meno rischiose:

*[Gioco] De per passarmi il tempo, sennò mi sparo in bocca, de. Tanto anche lì: l'unica cosa è essere consapevoli. Vai lì: 50 euro? 50 euro, ciao e te ne vai. Non ti devi accanire e non devi dire, no! Ora devo vincere, no! 50, è quello (002F45L)*

*A volte lascio qualche soldo in macchina, perché così se poi li finisco...Perché quando esci dalla sala non lo so, almeno per me, diventi un po' più razionale (002F60P)*

In questa biografia, il rispetto del tetto di spesa è facilitato sia dalla natura del gioco stesso che dalle relazioni con cui si condivide un gioco che è sociale:

*Mai più di 1 volta la settimana perché i soldi non mi salgano dalle scarpe ... io vado lì verso le 16:00, 16:30, a volte anche alle 17:00 e alle 19:00 esco. Sì, a andarmi male ho speso più di €20, se andava male 20/25, quello dipende. Io ho una cifra stabilita. Col bingo, come si fa con le amiche, si stabilisce una cifra, 30€? finite (005F69FI)*

#### 4.2.4 Strategie e mosse di evitamento per limitare i rischi

Dalle interviste emergono una serie di altre specifiche 'mosse' che le donne – in carico ai servizi e non – adottano per limitare il gioco e/o i rischi correlati.

Per esempio, non mettersi nelle condizioni di aumentare l'accesso al credito, ma anzi limitarlo

*Prediligo dei posti dove non c'è amicizia o dove non mi fanno credito, perché mi rendo conto di approfittare di questa cosa qua (001F65LU)*

Oppure usare denaro materiale, per evitare la trappola del denaro virtuale, il cui valore rischia di sfuggire

*Perché io tengo i soldi nel portafoglio che devo prendere un taxi lo devo pagare e non le posso giocare. Non posso continuare a giocare, capisci perché io mica gioco con il bancomat capito, non lo uso per giocare, ma per mangiare e andare a mangiare la pizza. Soldi, soldi [materiali] e devo anche stare attenta a nasconderli perché non si sa mai (005F69FI)*

Un'altra mossa è evitare di frequentare per altre necessità quotidiane quei luoghi dove si può anche giocare, trovando soluzioni alternative

*Per non cadere in tentazione, quando ho incominciato a ridimensionare [il gioco] le sigarette le compro tutte insieme. Fumo di più però, eh. Però... questo per evitare di entrare... [troppe volte dal tabaccaio], di avere tentazioni (001F65L)*

*Il gratta e vinci c'è stato e lo prendevo quando per esempio andavo a fare benzina da un benzinaio e infatti, poi ho smesso anche di andare del benzinaio, quello lì, per i gratta e vinci. Siccome poi ti incitava a giocare. poi ho detto basta non ci vo' nemmeno. Così almeno non lo vedo, non l'ho... cioè capito? Ci ho messo dei paletti. (004F67FI)*

#### 4.2.5 Condividere il gioco come fattore protettivo

La condivisione del giocare è un fattore ambivalente, può anche essere un incentivo, ma in alcuni casi significativamente per alcune diventa una modalità di controllo informale, creare un patto protettivo con relazioni significative cui ci si sente di attenersi.

Le regole riguardano l'ammontare massimo delle giocate, oppure stabilire il tempo per giocare

*Dal primo episodio devo dire che è stata direttamente decisa quella cifra, che l'ha scelta la mia amica, così a caso: ci siamo trovate d'accordo e basta, è andata così; quindi, effettivamente è andata così (001F68FI)*

*Al bingo, anche una volta la settimana anche perché mi incontro con le mie amiche e poi io vivo da sola e allora, la domenica ho scelto la domenica pomeriggio, perché io la sera non esco, sono sola E allora io mi incontro con queste mie amiche la domenica pomeriggio (00569FI)*

Questa donna sottolinea anche come questa dimensione sociale, oltre a funzionare come elemento regolatore circa la frequenza delle giocate, serve anche a ridimensionare il gioco a favore del piacere della socialità, che assume un ruolo più centrale:

*É anche piacevole perché passi un pomeriggio, intanto insieme alle amiche ci si ritrova, quando mi vedono anche a distanza, "siamo qui" mi alzano la mano ... è spassoso così, leggera, la cosa. Sì che è anche vero, perché ti ripeto essendo sola, io quando rientro sono già appagata perché ho passato la serata fra la gente (005F69FI)*

#### 4.2.6 Rispettare i compiti sociali e familiari

Tra le donne che regolano con successo il gioco, il rispetto dei compiti sociali, in primo luogo garantire la famiglia sotto il profilo economico, è un elemento regolatore forte:

*Pur vivendo in una situazione di assoluta tranquillità economica, entrambe abbiamo delle entrate fisse, però quando decidiamo di fare la spesa dobbiamo stare attente, non possiamo scialacquare, dobbiamo stare attente (001F68FI)*

*Mi sono resa conto, visto che appunto c'erano anche i bambini, che se no andavamo sul lastrico Sì [sono soddisfatta], cioè sì, però ci sono dei momenti in cui vorrei giocare di più, senza pensieri ma eh... d'altra parte, non si può (003F36FI)*

*Il gioco non è stato una continuità. ... In un periodo non c'è stata la continuità. Ci sono state delle interruzioni, logicamente in cui non giocavi. Le interruzioni potevano essere anche di un anno. Perché insomma, se io avevo delle spese da fare e il matrimonio e la nascita di qui e di là non è che potessi pensare a..., potevo giocare una, volta due, ma niente di che. Gli interessi erano altri. (004F67FI)*

Il richiamo dei compiti familiari può aver presa anche su chi è in fase di discontrollo, ma trova in questo un appiglio per regolarsi:

*[Mi son detta] Ma scusa cioè il mio lavoro, la mi figliola che ha il suo lavoro, il suo marito, è una bella famiglia, il*

*mio marito che bene o male non mi rompere le scatole, mi rispetta, cioè non mi fa mancare nulla, ma perché devo venire qui a far quelle cose lì?! ... allora non giocai nemmeno, avevo 20€ in mano me lo ricordo sempre, mi misi il portafoglio, uscii fuori, tornai in macchina, richiamai il Ser.D (002F60P)*

*Andando a stare con la mia mamma, ho cominciato a giocare in due posti dove non mi fanno credito, perché se io ho i soldi per la spesa, no? O vado alla banca e prendo 100 euro, o prima faccio la spesa poi vado a giocare, in altre situazioni ho prima giocato e poi fatto la spesa...anzi, non fatto la spesa... [oggi] ho trovato una strategia personale (001F65LU)*

Anche i compiti correlati al lavoro sono un fattore significativo di autoregolazione

*Perdere il controllo mai, perché comunque sono una persona che è sempre dovuta stare in piedi sulle proprie gambe da sola. Sono una persona che ha sempre lavorato, quando avevo un lavoro stabile non pensavo al gioco per ovvie ragioni lavorative, perché magari avevo da portare il mio pensiero su altro. L'unico motivo che mi porta a smettere definitivamente è una situazione stabile lavorativa (001F32R)*

### 4.3 Recuperare il controllo

Come le traiettorie raccolte grazie alle lifetime line dimostrano, le biografie delle giocatrici che vivono un discontrollo non sono lineari ma oscillanti, alternano momenti di picco a momenti di diminuzione dell'intensità di gioco a momenti, anche, di astensione.

L'inizio di un trend di diminuzione dopo un picco avviene su spinte diverse. La necessità di ripianare i debiti e riassetare la propria situazione finanziaria è ricorrente, sia per avviare un percorso di self-recovery, spesso con il sostegno della famiglia, sia per rivolgersi a un aiuto professionale.

#### 4.3.1 Uscire dal cappio dell'indebitamento

Liberarsi dal debito, sia esso con le banche, la famiglia o gli strozzini, è il primo obiettivo per tornare in una condizione di maggior controllo. Si tratta spesso di passi finanziari gravosi, per cui serve strategia e impegno

*La vincita più importante è stata 10.000 euro. Però quello mi servi a recuperare una parte dello scoperto in banca, a pagare alcune cose...qualcosa magari l'avevo fatto, ecco. Non è che gli avevo spesi tutti. La prima cosa che ho messo in pari, quando ho iniziato la fase di recupero, è stato quello di pagare subito la carta, il debito della carta. Ho sempre qualcosa in banca E quindi sono riuscita a risalire dallo scoperto (001F65L)*

*Ho dei pagamenti. Perché non è finita. Sì, ho pagato la società ma non ho finito tutti i casini che ho fatto io. Macchina... Prestito... da pagare Ora si son ripresentati tutti, quindi io devo lavorare per pagare i debiti del passato. C'ho 700 euro il mese, de per quattr'anni ancora. (002F45L)*

*Per stare in pace poi, se avessi 5000 euro sul conto non li giocherei, non li giocherei, cioè magari me ne gioco 20, 10 euro a volta ma massimo cioè proprio al mese, io voglio stare in maniera tale di non avere più debiti prima di tutto (002F28PR)*

Oltre al rientro finanziario, per alcune esiste l'obiettivo di tornare a una spesa per il gioco sostenibile, mantenendo un diverso stile di gioco, controllato e funzionale. Questa possibilità è dettata da una self-efficacy che fa leva sulla memoria della capacità pregressa di governare la spesa del gioco, capacità il cui recupero diventa un obiettivo del percorso

*Prima io mi giocavo i soldi che vincevo, anche cifre altre ma soldi che vincevo, o prima addirittura mi sapevo controllare quindi se vincevo 300 netti e ne avevo puntate 100, mi prendevo i miei 100 e anche la maggioranza dei soldi vinti e reinvestivo solo una piccola parte, ora vorrei reimparare a fare questa cosa (002F28PR)*

#### 4.3.2 Svelarsi e affidarsi. I famigliari tra controllo esterno e sostegno affettivo

Legato agli obiettivi prioritari del rientro dal debito e del ripianamento della situazione finanziaria, da un lato, e

di una più oculata gestione del denaro disponibile dall'altro, il disvelamento della propria situazione di giocatrice ai famigliari è un passaggio cruciale nella strategia di recupero del controllo.

*Non ce la facevo più a tenere questo grande segreto. Senza dire nulla a nessuno. Né alla mia mamma, al mio babbo, per dire... alla mia sorella, nulla, né alle amiche... (002F45L)*

È un passo che tuttavia significa palesare ai famigliari - partner, figli, fratelli e sorelle - la propria fragilità, cosa sempre complessa per una donna adulta

*Se c'è da portarla in banca, ce la devo portare io, io non ho la firma sul conto della mia mamma, loro me lo avevano chiesto e non ce l'ho voluta mettere io, dissi abbiate pazienza, non ne voglio sapere... metti caso succede qualcosa la colpa è mia, non ce l'ho messa (002F60P)*

*La prima volta ho chiesto aiuto a lui [marito], perché già iniziavano delle rate di finanziamenti che non riuscivo a pagare, quindi lo stress dei recuperi crediti, insomma queste robe qui e quindi come soluzione decisi di fare questo mutuo-consolidamento e quindi il primo aiuto l'ho chiesto in questo caso qui a lui, col dire anche che avrei smesso perché era già un danno grosso, e col dire di aver capito. (004F60P)*

Come meglio analizzato di seguito nel paragrafo sui servizi, l'aiuto offerto nella gestione del denaro è a volte necessario, anche se può comportare l'ambivalenza dolorosa della cessione parziale della propria autodeterminazione adulta

*Io vorrei dire solo questo che è difficilissimo, ma è l'unica cosa saggia da fare è rivolgersi alla famiglia, non c'è via di scampo, perché se no vai in un baratro, ti ritrovi come un barbone, non lo so come mi potevo ritrovare io, io sono stata fortunata perché bene o male ce l'ho avuta una famiglia alle spalle (002F60P)*

La stessa donna, che pure ha consapevolmente fatto questa scelta di affidamento, palesa la difficoltà di reggere la diminuzione della propria autonomia, difficoltà attraversata da un sentimento di umiliazione

*Si era detto degli scontrini e di fare gli estratti conti, però lo scontrino è una cosa che mi ha ammazzato, è una cosa mi metteva in grossa crisi, ti senti giudicata (002F60P)*

Anche quando poi ci si rivolge a un aiuto professionale, l'appello alle relazioni più strette avviene prima, in un percorso di self-recovery naturale. Ed è te una delega al controllo esterno nella gestione del denaro disponibile, quando la self-efficacy è percepita troppo debole per far fronte in modo autonomo a questo compito

*Ero presa talmente tanto che ad un certo punto avevo deciso di dargli i soldi, di tenermeli lui perché io non ero più in grado di gestirmi. (001F40P)*

*mio figlio] Dice: "Mi dai le tue carte e ti gestisco io". Sì, mi dava tanto a settimana. (001F65L)*

*Ora tutti i mesi ti daremo [alla creditrice] un tot come eravate d'accordo finché non avremo estinto". Addirittura, arrivarono i soldi dell'INPS a giugno e io li mandavo a lui (a mio figlio) (003F63P)*

In altre biografie, i famigliari intervengo verso i gestori o i creditori per chiedere loro di non accettare giocate o richieste di prestiti dalle donne giocatrici, esercitando una tutela diretta

*È andato il mio compagno a parlargli di non darmi più soldi perché non ho la possibilità di ridarli indietro (001F40P)*

*Ho deciso di dirlo solo a mia sorella Lei super gentile super carina me li da questi 8400 ma non ce li aveva tutti subito e gli ha dato quel lunedì stesso 4000 e è andata di persona con me ora questo 4000 ve li do subito gli altri 4000 ve li do dopo e poi ha detto: fatemi la cortesia in futuro non fate mai più entrare mia sorella qui dentro, non accettate nessuna giocata da parte sua, nessuna (002F28PR)*

### 4.3.3 Viraggi verso un gioco più controllabile

Come meglio evidenziato nel paragrafo relativo al rapporto con i servizi, tra le donne che vi afferiscono alcune scelgono di recuperare il controllo virando verso giochi che, per esperienze pregresse o per la valutazione delle caratteristiche specifiche del gioco, pensano più controllabili.

Per esempio, un viraggio verso un gioco che espone meno al rischio anche per le basse giocate

*Poi vai nel duemila.... ventuno, vai: qualche volta al Bingo ho riiniziato, così. Sì, vado il lunedì, per dire, che è da un euro. Il lunedì, da un euro, spendi poco e giochi. No, VLT non più: zero. (002F45L)*

Oppure il ritorno a un gioco sperimentato in passato e valutato maggiormente sostenibile

*Ogni tanto compro un grattino. Come ce l'avevo prima. Ma non è nemmeno da chiamare gioco controllato, perché il gioco controllato presuppone una continuità. È occasionale. Un grattino da 3 euro. (001F65L)*

Alcune puntano su un contesto di gioco maggiormente socializzante, dove relazioni e ritualità collettiva appaiono come fattori protettivi e regolativi

*No no no, ora voglio smettere, ho detto alla mia amica smettiamo di andare al Bingo? Andiamo, si fa la tessera ARCI, perché nei circoli ci vuole la tessera ARCI, e si va a Rifredi. Sì, alla tombola. dove andavo prima, allora andiamo lì dai...Sì, perché si spende anche meno, si fa per questo (005F69FI)*

*Il Bingo sì. È diverso. È un'altra situazione. Lo fai per passarti il tempo, io capisco anche loro, cioè: arrivi a un'età... e oh ma qualcosa facciamoli fare... (002F45L)*

### 4.3.4 Risvegliare desideri

Speculari al gioco come fulcro dominante la quotidianità e le emozioni, le strategie di uscita dal discontrollo puntano sul desiderio, sul coltivare progetti e piaceri altri, alternativi.

Dalla gioia di poter spendere del denaro per un oggetto desiderato

*Spesi 280€ e quello [un tappeto] me lo ero potuto comprare e quello lì per me è stato il massimo della soddisfazione cioè, porca miseria ce l'ho fatta, capisci?! a volte non avevo i soldi nemmeno per pagare la merenda a mia nipote ...il tappeto per me fu una conquista (002F60P)*

all'universo dei propri desideri, rimasto inesplorato durante le fasi più intensive del gioco

*"Ma io chi sono cosa voglio dalla vita, cosa mi piacerebbe fare? Cioè cosa vorrei?" domande che non mi sono mai posta negli ultimi 20 anni, da quando gioco, io queste domande non me le sono più fatte. Non mi sono più chiesta cosa voglio, cosa vorrei cosa mi piace fare, non mi sono più chiesta nulla, mi sono lasciata andare (001F40P)*

*Io ho fatto questa conquista, di essere ritornata autonoma, di avere la mia indipendenza in tutto e per tutto e non la voglio riperdere un'altra volta, per l'amor del cielo, io ho altri progetti, voglio andare a giro. abbiamo già due cose prenotate per il prossimo anno, abbiamo organizzato un viaggio 20 giorni in Sicilia (002F60P)*

*Non bevo, non mi drogo, vorrei fare all'amore di più, ma non capita... anch'io, ci vorrebbe, che distrae, cioè da questa cosa... ti prende, ti cambiano un po' le giornate, il sorriso, lo sguardo (001F65LU)*

## 5.0 IL DISCONTROLLO

La percezione di discontrollo nella propria esperienza di gioco viene indagata sia sotto il profilo delle emozioni (i sentimenti del discontrollo), che individuando i fattori che la incentivano che, ancora, quegli 'indicatori' (comportamenti, accadimenti) che lo rivelano agli occhi delle donne. Si tratta di una significazione soggettiva che rivela e 'costruisce', nella prospettiva delle donne, cosa sia per loro disfunzionalità e discontrollo.

### 5.1 I sentimenti del discontrollo

Oltre all'analisi puntuale dei fattori che per le donne indicano una condizione di perdita del controllo sul proprio stile di gioco, che vediamo di seguito, appare rilevante nelle interviste la percezione che le donne hanno di questa perdita espressa attraverso quelli che definiamo 'i sentimenti del discontrollo'.

Nelle donne che hanno mantenuto o recuperato il controllo, questi sentimenti non emergono o sono stati elaborati nella ricucitura delle relazioni, nel recupero della fiducia o nella soddisfazione per un gioco sostenibile per sé e per le proprie relazioni.

#### 5.1.1 La vergogna

La vergogna è un sentimento che emerge nelle relazioni con persone significative, soprattutto familiari, di cui si sente di aver tradito la fiducia e deluso le aspettative.

*Mi sono vergognata quando mia madre mi dava soldi perché lei guadagnava poco; quindi, mi sono vergognata in quei momenti mi vergognavo quando prendevo soldi da lei e li rigiocavo quello sì, quando giocavo dei soldi e poi chiedevo soldi a lei, questi sono stati momenti in cui mi sono vergognata, però per altre persone a cui ho chiesto soldi no, solo la mamma. (001F40P)*

*Poi ho chiesto i soldi al mio babbo, alla mia mamma, ti dico ho fatto delle cose vergognose, vergognose (001F65L)*

La vergogna è anche ciò che spinge alla solitudine, quando ci si confronta con un contesto sociale e con una stigmatizzazione

*Mi vergognavo, figurati un po' se dividevo con qualcuno. (001F65L)*

L'ansia che deriva dal senso di vergogna può spingere a comportamenti inaspettati, dove non perdere la stima dell'altro diviene prioritario, anche a diretto discapito del gioco

*Mi vergognavo soltanto al pensiero che lui sapesse che io gioco quindi, ...una volta mi ha chiamato, mi ha detto che era arrivato quindi io ho lasciato 70€ nella slot e sono uscita fuori, non ho buttato giù i soldi non ho preso i soldi le monete niente ... Io soltanto al pensiero che quella persona sapesse che gioco mi vergognavo (001F40P)*

#### 5.1.2 Il senso di colpa

Le donne ne parlano in relazione non solo alla concretezza della perdita di denaro o di indebitamento, ma soprattutto legandolo al mentire, al nascondere la verità alle persone a cui si è più legate

*Aver preso in giro un'altra persona che era legato comunque da un affetto a me, se no non mi avrebbe neanche ascoltata. Quindi tutte queste cose pesavano come macigni, quindi più ti pesavano i macigni più saresti voluta andare lì e ...e isolarti e ...anestetizzarti con quella macchinetta malefica! (003F63P)*

Al contempo, contro il senso di colpa alcune hanno uno scarto di ribellione. Riflettono criticamente sulla propensione delle donne a sentirsi in colpa per ogni cosa, come portato dell'educazione tradizionale

*Avendo vissuto con tanti sensi di colpa già le donne nascono col senso di colpa, cioè una esce dal ventre di sua madre e gli dicono "allora te c'hai il senso di colpa" 003F63P*

### 5.1.3 Non riconoscersi

Avere e dare di sé una immagine ritenuta squalificante e non rispondente alla donna che si pensa, si sa di essere, è un altro sentimento del discontrollo. Nel capitolo seguente sulla decisione di accedere a un servizio ne trattiamo più dettagliatamente, attraverso il ricorrente riferimento che le donne fanno ai 'controesempi', figure di giocatrici problematiche e sofferenti con cui non vorrebbero mai identificarsi ed essere identificate.

*Io invece ho sempre avuto un gran terrore del ridicolo, del grottesco e del... cioè io se uno mi incontrasse per la strada e urlando mi dovesse dire "Ieri ti ho visto alla sala giochi che giocavi!" io potrei anche sotterrarmi, capito?! (003F63P)*

Appare non tollerabile percepire una immagine di sé lontana da quella che si desidera e che si percepisce come 'autentica', subire un etichettamento in base al quale il proprio sé viene appiattito sull'abitudine del giocare e è sminuito.

### 5.1.4 Il peso dello stigma sociale

La stigmatizzazione sociale è molto sentita in alcune biografie. È correlata al genere, con sottolineature che enfatizzano i ruoli sociali femminili come aggravante, in una dinamica di doppia stigmatizzazione (il gioco, il supposto non rispetto dei codici di genere)

*La società ti addita. Non è per te stessa, e che gli altri, se vengono a sapere che fai una cosa... madre di famiglia, già si è separata, poi... più ci metti dentro questo e quell'altro, poi gioca anche... vedi si è giocata i soldi... (003F63P)*

*Lo sapevano tutti che giocavo anche al lavoro e alcune persone addirittura ridevano di me. Tutti i giorni, avevo un collega che rideva sempre, "c'è anche oggi ci vai?" io oppure ... "oggi ci pagano Domani non ha più una lira" (001F40P)*

## 5.2 Perdere il controllo. Fattori e indicatori del discontrollo

Le interviste consentono di costruire una mappa dei fattori che, nella prospettiva delle donne, sono generatori della perdita del controllo sul gioco e di indicatori che lo testimoniano, ne sono la spia. È un processo di attribuzione soggettiva di significato a condizioni, episodi e conseguenze che restituiscono alle donne una riflessione critica sul processo di discontrollo. È una mappa importante perché è dalla individuazione consapevole di specifiche cause, comportamenti e contesti che si esce dall'indistinto magma della perdita del controllo e del crollo della self-efficacy, e diventa poi possibile pensare a strategie individuali di copying e cambiamento – siano esse autogestite o con il sostegno professionale – mirate al mantenimento o al recupero funzionale del controllo sulle proprie condotte di gioco.

È qui incluso anche il (relativo) discontrollo in momenti specifici della biografia di gioco dichiarato dalle donne che hanno uno stile controllato e che non afferiscono ad alcun servizio: come visto precedentemente nelle considerazioni sulle traiettorie, anche chi mantiene un gioco funzionale ha nella sua tendenza momenti di (relativo) picco, percepiti come a rischio o comunque indesiderati, da cui le donne intendono uscire.

### 5.2.1 Fattori del discontrollo. I dispositivi incentivanti del gioco e il 'denaro immateriale'

Le modalità specifiche di alcuni dispositivi di gioco, l'organizzazione che adottano i gestori, i meccanismi incentivati mirati a moltiplicare l'intensità e la frequenza del gioco sono riconosciuti dalle donne come fattori di discontrollo.

I bonus sono incentivi riconosciuti come molto persuasivi

*La macchinetta era entrata in bonus, quindi quando questa persona è andata via con €400, ci ho giocato anch'io e ci ho giocato con 10€ ci ho guadagnato 370€ (001F40P)*

*Mi ricordo che non andai più a scuola persi veramente il controllo perché ci avevo buttato, pensavo di vincerla.*

*Si, perché su certi, come si dice, centri che hanno le slot dentro, certi giorni pagano di più. Hanno dei giorni particolari in cui se te vai hai molta più probabilità di vincere e vincere molto. Tanto. Poi persi 20 euro però comunque metti che ne so, 20 euro lunedì, 20 euro il giovedì, settimana dopo ci rivai metti altri 20 (002F18R)*

Anche la istantaneità e velocità del gioco espongono a un ritmo continuativo e affannato, cui è spesso difficile sottrarsi

*E il 10 e lotto, e quello che vai dal tabacchino, cinque numeri e è istantaneo. Cioè ogni cinque minuti. è una cosa talmente "vu-vu" (onomatopea), che gratti, istantanea, ed è peggio, eh. Eh... son tutte studiate, tutte studiate. (002F45L)*

Ci sono poi altre dimensioni, che sono in realtà ambivalenti, perché da un lato, positivamente, incentivano e offrono socialità, ma al contempo giocano anche il ruolo di 'benefit' attraenti e funzionali al gioco stesso

*Ti dicono: "La cena o no?". Ma m'è capitato anche a me.....che sono andata lì. "Cena?". Le vecchiette, ci cenano. Non si cucinano, son sole. Gli fanno il piattino, ma devi vedere: pasta al ragù, roastbeef, patatine e pane. Ma cosa vuoi di più? Anche se io poi ci rilascio altri cinquanta euro... (002F45L)*

Un fattore molto citato è quello della 'virtualità' del denaro, che riguarda sia l'utilizzo delle carte di credito invece del denaro materiale, usate nei luoghi di gioco fisici, sia la dimensione immateriale del denaro nei giochi online e su app. L'immaterialità, in entrambi i casi, secondo le donne, soprattutto quelle più anziane, fa perdere di vista il valore di quanto si sta investendo (e perdendo).

La presenza del bancomat nelle sale giochi è vista come un incentivo intenzionale da parte dei gestori:

*Secondo me nelle sale giochi non ci dovrebbe stare il bancomat, il Pos, perché se uno finisce quelli che ha, poi quando esci fuori ti cambia già la visione (002F60P)*

*A volte in una giornata giocavo anche 100 euro. Perché poi ho incominciato ad usare la carta di credito. (001F65L)*

Il fattore 'immaterialità' è enfatizzato dai dispositivi online, dove non solo il denaro è virtuale ma la modalità elettronica spinge verso un flusso continuo del tempo di gioco, insinuato in modo pervasivo nei tempi della quotidianità

*Il valore dei soldi, lo perdi perché prima di tutto giochi tramite app, non ce l'hai i contanti, materiali, che magari a vederli a darli a un essere umano di fronte a te secondo me già è diverso, ma ce l'hai come del cazzo de numeretti, 2000 8000 800 lì e tramite app SNAI non te ne rendi conto, è tutto così veloce, perdi il controllo, non distingui la realtà dalla finzione, ti sembra tutto un sogno o un incubo (002F28PR)*

*Ce l'avevo sul telefono ed ogni momento che ci avevo, quando camminavo, quando ero ferma in pullman... sempre, fino alla sera. In casa uguale, per dire, mentre facevo le cose, ogni 10 secondi andavo a vedere cosa faceva il titolo, così (004F60P)*

### 5.2.2 Fattori del discontrollo. Il loop dell'indebitamento

L'indebitamento è descritto dalle giocatrici come un ricorrente fattore di discontrollo. È innanzitutto percepito come il maggior incentivo al gioco, quando ad esso si voglia far fronte senza intaccare completamente le proprie risorse economiche o quando queste risorse non sono disponibili.

Coprire il debito di gioco con il gioco è dunque un comportamento ricorrente

*Una persona magari normale dice ho fatto una cazzata adesso vado dai miei genitori o da mia sorella o da mio fratello e gli dico senti ho giocato soldi che non avevo... io convinta che potevo recuperarli mi sono giocata Napoli Lazio, mi so giocata 3000 euro che la quota era bassa e ne avrei vinti mille precisi, mille netti. Quindi vincevo 4000 ma 1000 andavano a saldare il debito. ero in macchina non me lo scorderò mai, gli hanno annullato il goal! In quel momento avevo un debito che da 1000 era diventato di 4000 (002F28PR)*

*Avevo fatto dei debiti a non saper come fare, il pensiero c'era. Andavi con la speranza di vincere qualcosa per poter magari, pagare qualcosa' altro, ... quando poi mi era sfuggita di mano la situazione io ero convinta che prima o poi avrei vinto e avrei sistemato tutto, il mio pensiero era andare a giocare perché se non è oggi sarà domani ma poi vinco, vinco, e sistemiamo tutto. (002F60P)*

*Ho chiesto dei soldi ad una persona per poter rimettere i soldi dove dovevano essere, questa persona me li ha dati, io me li sono andata a giocare anche quelli sperando di raddoppiarli (003F63P)*

Un'altra via per uscire dal debito è ricorrere alle relazioni più vicine, famigliari o sociali o nell'ambiente di lavoro, esponendosi al rischio di comprometterle

*Alle persone a cui sapevo che potevo chiedere chiedevo, non a chiunque perché non mi permettevo di chiedere a chiunque però al lavoro sempre e al ristorante lo stesso chiedevo soldi al proprietario, chiedevo l'anticipo dello stipendio una volta mi ha anticipato, per dire, 1000€ e qualcosa, quindi, prendevo soldi in prestito quello sì! (001F40P)*

Il ricorso percepito e vissuto come più rischioso è però quello alle banche e agli strozzini, entrambi, al di là del diverso status legale o illegale. Gli strozzini indubbiamente più incontrollabili e potenzialmente minacciosi, ma le banche capaci di dispositivi non meno oppressivi

*Tutta questa gente che avevo da restituire i soldi, cioè...con la paura che venissero a bussarmi alla porta a chiederle al mio marito, questo tipo l'ho trovato tramite uno nella sala, che secondo me questo c'è lì apposta, mi toccò andarlo a cercare, perché avevo da dare dei soldi ad uno e avevo paura che mi venisse a bussare alla porta e feci questa cazzata qui (002F60P)*

*Lo sbaglio che ho fatto io è che mi ero illusa e ho iniziato col chiedere finanziamenti e mi ci sono rovinata sempre di più e non sono mai venuta a capo di niente. Quindi c'avevo anche il continuare [a giocare] per cercare di recuperare le perdite e pagare comunque le rate dei finanziamenti (004F60P)*

### 5.2.3 Fattori del discontrollo. Solitudini e fragilità esistenziali

Come abbiamo già analizzato con riferimento agli esordi e alle ragioni per continuare a giocare, anche tra i fattori di discontrollo vi sono situazioni di disagio psicologico e fragilità esistenziali, che fanno del gioco un dispositivo di consolazione e compensazione e rendono autoregolazione e self-efficacy più deboli. Solitudine, scarse relazioni sociali e insoddisfazione nella vita di coppia sono tra i più ricorrenti fattori indicati dalle donne

*Non è che avevo amiche, non avevo amiche negli ultimi anni avevo il mio compagno e basta, lavoro e casa. Lavoravo in un ristorante a un certo punto dalle 6:00 la sera fino all'1.30 di notte e poi dalle 4:00 alle 8:00 in un panificio... poi a un certo punto ho cominciato ad andare in una pasticceria dalle 6:00 fino all'una di notte o allora erano tantissime ore di lavoro non mi rimaneva più tempo. (001F40P)*

*Ho attraversato delle mie cose depressive della vita, non avendo uno scopo giornaliero da affrontare mi rinchiuso in me stessa diventavo un po' più apatica con poca voglia di uscire e di frequentare persone. Alla fine della giornata, quando ti ritrovavi che non avevi fatto cose particolari, l'unica cosa che mi dava quel pizzico di adrenalina e in più la speranza di vincere era il gioco (001F32R)*

*Nel 2019-20-21, diciamo, ho giocato un po' di più... era questo momento di disagio sul lavoro e di incomprensione con i miei capi e purtroppo anche di litigi discussioni e poco chiarimento (001F65LU)*

Come già citato con riferimento alle motivazioni, anche nel discontrollo emerge una dinamica relativa alle relazioni di coppia, sia di insoddisfazione del rapporto sia di rivalsa verso il partner

*La cosa principale che influisce, secondo me negativamente che mi fa eccedere in questo vizio, secondo me è sicuramente molto l'insoddisfazione, non tanto per il lavoro, ma quanto per il rapporto con il mio compagno. Direi che sì, giocavo di più ma quando c'era qualche cosa che non funzionava, giocavo a dispetto (001F65LU)*

#### 5.2.4 Indicatori del discontrollo. La vincita e la sua gestione disfunzionale

Le emozioni positive che accompagnano la vincita, come gratificazione e gioia per il successo, aprono a scenari tanto di controllo che di discontrollo. Nel primo caso, come abbiamo visto, si coniugano all'investire le vincite per migliorare la propria condizione, sanare situazioni critiche o concedersi altri piaceri, scelte che sono indicatore appunto di controllo sul gioco. Specularmente, sono invece indicatore di discontrollo quando vi è un investimento di tipo disfunzionale ai bisogni e ai desideri e funzionale al solo reiterare il gioco stesso

*Soprattutto nel picco quando vinsi 250€ ebbi un picco molto forte. Dissi "ora basta, questi li prendo, li butto nelle macchinette e moltiplico". quindi era più entusiasmo che avevo io di essere arrivata a qualcosa, raggiungere una cosa che non avevo mai fatto, così in grande, e quindi ero più infatuata da tutto questo momento. (002F18R)*

*Quando incassavo questi soldi qui, ma mi stavano in cassa un giorno, il secondo giorno poi ce li ho ributtati tutti, se vinci sono poche le volte che vieni a casa con i soldi (002F60P)*

*Nel 2018, c'è stato l'aumento [dell'intensità del gioco], e che cosa è successo nel 2018? c'è stata una vincita e poi è stato un anno di evoluzione .... C'è stata la vincita di 10.000 euro (001F65LU)*

Vincere crea per alcune donne uno stato emotivo che descrivono come 'mancanza di sazietà', anche in presenza di cifre per loro importanti. Questo 'non averne abbastanza' è nella loro riflessione un indicatore importante di discontrollo

*1000€/1200€: questa è stata la cifra massima che ho realizzato in un giorno. Però a fronte di un guadagno del genere poi magari il giorno dopo... cioè io non mi sono saputa fermare, accontentare dei 1200, mentre magari quando avevo deciso di intraprendere questa strada avevo detto "mi accontento dei 1200", è una cifra. Invece non mi sono mai saputa accontentare (004F60P)*

*Quindi il giocatore come me che gioca da tanti anni, non va mai via dalla slot con i soldi in tasca è difficile, cioè una volta qualcuno mi ha domandato quanto è abbastanza per te, da vincere e prendere andare via dalla Slot? una volta ho vinto per dire €700 e ho continuato a giocare e ho perso tutto quanto più ho rimesso io altri 250€, quindi non si vince alle slot, si perde sempre (001F40P)*

#### 5.2.5 Indicatori del discontrollo. Rifarsi della perdita e l'illusione del calcolo razionale

I sentimenti della perdita possono condurre alla necessità e alla volontà di rifarsi, non solo quando vi sia un impellente bisogno di denaro,

*Rincorrevo la perdita, sì. Rincorrevo la perdita. Per i danni che facevi. Li dovevi rimettere, certo. Li dovevi rimettere dove li avevi presi. Quindi dici bugie al marito, bugie a quello, bugie a quell'altro... e chiedi soldi a quello, chiedi soldi a quell'altro, era tutto...(002F45L)*

ma anche come sfida alle proprie capacità di giocatrice. Questo è un dispositivo di discontrollo che si associa con un eccesso di fiducia nel prevedere e calcolare le probabilità di vincere, in particolare nei giochi che implicano conoscenza e strategia, come le scommesse sportive o il TOL, o i sistemi.

*Ho fatto una cosa che era sicura, e invece le cose sicure, ti inculano sempre, poi che succede, che un'altra squadra che fa? segna al novantesimo, hanno segnato un botto di squadre, ieri tutto sbagliato, ma ieri tutte le partite, tutti i tipster, tutte le partite sono andate al contrario, qualsiasi giocata avessi fatto ieri avrei comunque perso (002F28PR)*

*Una volta [pensa] qualche volta ho puntato 50 euro facendo degli ipotetici schemi vincenti con gruppi di persone o conoscenti, e non ho vinto nulla ...(001F32R)*

*Questo tipo di gioco (TOL), che secondo me è assimilabile tanto al gioco d'azzardo, ti dà sempre l'impressione di capire, di trovare un ragionamento che ti porta alla vincita; invece, poi ti rendi conto che è sempre tutto... non vieni a capo a nulla (004F60P)*

### 5.2.6 Indicatori del discontrollo. Trascurare ruoli e compiti sociali, trascurare la propria vita

Trascurare compiti sociali e la qualità del proprio tenore di vita è un indicatore di discontrollo ben chiaro alle donne e, insieme, è un fattore che può portare al loop dell'indebitamento e del gioco reiterato per coprirlo. L'allarme del discontrollo scatta in ambito scolastico e lavorativo, quando si perdono ore, si accumulano ritardi o si hanno cattive prestazioni

*Mi ricordo che non andai più a scuola persi veramente il controllo perché ci avevo buttato... pensavo di vincerla. (002F18R)*

*La mia caposala, è una giocatrice, sicché le dissi io sono qui sto vincendo vengo più tardi e lei "Non ti preoccupare!" perché lei mi capiva e quella volta lì entrai un'ora dopo (002F60P)*

Ricorrenti nelle biografie del discontrollo i compiti mancati o ridotti verso la casa e la famiglia, o anche un uso del denaro che viene sottratto a necessità quotidiane, proprie o dei famigliari

*L'unica cosa della quale mi sono accorta, questo sì, che perdevo tempo, questo sì, mi mancava poi il tempo per finire le cose giornaliere riguardanti la famiglia, la casa, le amicizie. sì, del tempo, si è levato del tempo a qualcosa insomma (001F65LU)*

*Quante cose buone si potevano fare con tutti quei soldi buttati, invece che indebitarsi, levare i soldi all'ex marito o non pagare l'affitto, non pagare la bolletta, fare le rincorse il mese successivo, non curarsi fisicamente, non farsi il colore, andare dalla parrucchiera (003F63P)*

*C'è stato un periodo di un paio di anni, giocavo molto di più di adesso e mi sono mancati i soldi per pagare le bollette, il condominio, insomma queste cose qui. (004F60P)*

### 5.2.7 Indicatori del discontrollo. Non riconoscersi più

Come già accennato nel paragrafo relativo ai 'sentimenti del discontrollo', nella percezione delle donne, uno degli indicatori dell'essere fuori controllo è quando intervengono cambiamenti nel proprio modo di essere rispetto ai quali si stenta a riconoscersi, oppure quando si sommano disagi che portano ad attentare alla propria salute fisica e psicologica

*No, non mangiavo più..., acqua coca cola, caffè, ma mangiare proprio no... non mi spostavo dalla macchina, non mi muovevo di lì, non pranzavano e non cenavo, non avevo nemmeno fame cioè proprio non sentivo la fame. Ero in uno stato indescrivibile, negli ultimi anni ho cominciato a sentirmi addirittura male, andavo veloce in bagno e tornavo subito alla slot e mangiare no... (001F40P)*

*Lì mi incavolavo, perdevo il senso della cognizione, certe volte diventavo anche rabbiosa verso gente che non c'entrava fondamentalmente niente e che magari non sapeva che io c'avevo questa cosa del giocare. Va bene essere incavolati con sé stessi, però magari verso gli altri ...quello sbagliavo. (002F18R)*

## 6.0 IL RAPPORTO CON I SERVIZI

### 6.1 Rivolgersi all'aiuto professionale. La decisione

Le intervistate che si sono rivolte a un servizio indicano la crisi economica e soprattutto un indebitamento non più sostenibile come primo fattore di un discontrollo percepito come non più affrontabile con le sole risorse e strategie proprie o del proprio contesto. Al contrario e specularmente, chi non l'ha fatto invoca prima di ogni altro aspetto la sostenibilità e il controllo sul proprio bilancio personale e famigliare. A questo prioritario fattore di discontrollo sono correlati altri fattori critici, come le crisi famigliari e quelle delle relazioni sociali o una percezione di sé non più rispondente alla propria immagine. Come evidenziato nei paragrafi precedenti, è la crisi nella gestione del denaro, e le sue conseguenze famigliari e sociali, che inducono anche i sentimenti ne-

gativi del discontrollo, come la colpa e la vergogna; questa centralità della crisi economica e delle sue ricadute è enfatizzata nella rappresentazione soggettiva anche quando dalla biografia dell'intervistata emergono scenari, presenti e pregressi, di profonde crisi e di disagi legati alla sfera del benessere psicologico e sociale e della storia familiare. Come ricorre nella letteratura sul GDA, anche qui, in queste rappresentazioni soggettive, la centralità del fattore economico, a differenza di quanto accade per il discontrollo in altri tipi di consumi, orienta priorità e prospettive nelle strategie di cura, prevenzione e limitazione dei rischi.

### 6.1.1 Eventi marcatori verso i servizi

*Io ho spiegato lì che per me la cosa più grossa sono state le finanziarie che ho preso una dietro l'altra (004F67FI)*

In alcune biografie, emergono situazioni e accadimenti indicati come specifici eventi marcatori che hanno segnato la svolta verso la richiesta di un aiuto professionale. Tra questi in particolare il collasso economico, rappresentato da indebitamento incontrollato o dall'attingere a risorse fino a quel punto tenute al riparo dal gioco, fino a quando le modalità di regolazione impedivano di intaccare significativamente stipendi, risparmi o risorse altrui a cui si aveva accesso.

*Sì, a giugno, perché mi sono resa conto che avevo giocato i soldi del mio stipendio [oltre alle vincite] per ridar-glieli a mia sorella. quindi oltre agli 8000 io ho perso 6500 per ridarli a lei (002F28PR)*

*Quando non potevo più rimborsare le rate dei finanziamenti. i primi finanziamenti, poi ho preso un mutuo liquidità perché sembrava, ma non avevo chiuso tutti i finanziamenti che ci avevo, dicevo ci riprovo e magari va meglio, ero convinta sempre che andasse meglio, fino ad un annetto fa (004F60P)*

*Quando ho giocato i soldi di mio marito che lui era in ospedale, in un momento che lo potevo mettere anche molto più in difficoltà di come ce l'ho messo e probabilmente io stavo cercando lo spunto per uscirne, perché avevo già tentato con il numero verde (003F63P)*

Un altro gruppo di eventi marcatori riguarda la relazione con i familiari, il disvelamento della crisi economica dovuta al gioco e la conseguente spinta da parte loro verso i servizi. In alcune interviste il passaggio all'aiuto professionale avviene dopo un periodo di controllo e di monitoraggio sulla gestione delle risorse e della disponibilità economica da parte di un familiare (self-recovery) e la successiva scelta di accedere a un servizio per una presa in carico maggiormente competente, in accordo o incentivata dal familiare.

*Sì, quando se ne accorse mio figlio, che mi mise con le spalle al muro. dissi a mio figlio, dico: "io non ho soldi". Mi disse: "Mamma, com'è possibile? C'hai la pensione... "Ma cosa c'è? Stai imbrogliando, fammi vedere..." E a quel punto capì e io glielo dissi. Lui rimase malissimo, perché mi disse: "Ma se tu avevi avuto problemi me ne dovevi parlare...". (001F65L)*

*la mia figliola già mi stava dietro, è stato un alleggerimento anche per lei perché sapeva che ero seguita, fu attuato tutto il procedimento. Il SERD mi disse devi levare subito il bancomat, devi levare tutte queste cose qui (002F60P)*

### 6.1.2 Il ruolo illuminante dei 'counterexamples'

*Ho dovuto inizia ad andare al centro scommesse e lì mi sono vista intorno e me so detta: ma io sono come questi qua? io so uguale a loro? (002F28PR)*

Ricorrono nelle narrazioni delle giocatrici eventi marcatori raccontati come momenti di 'illuminazione', squarci di consapevolezza dovuti all'immagine significativa di altre o altri giocatori. I 'counterexamples', giocatori colti in un fotogramma della loro perdita di controllo davanti a uno slot o a un comportamento compulsivo e di perdita di controllo sul gioco, proiettano la loro immagine negativa, evocativa di un possibile esito futuro per la donna che ha posato su di lui o lei il suo sguardo. Ne consegue il rifiuto di quell'immagine e del suo presagio, che ha a che fare con l'immagine positiva di sé che si vuole mantenere.

In alcune biografie a queste 'illuminazioni' viene attribuito un significato importante, al pari di elementi di crisi più concreti e stringenti.

*Ad oggi sto limitando parecchio, grazie ad un mio amico. Gli altri che non giocano non sanno davvero cosa si prova, e allora penso che loro guardassero in quel modo anche me e quindi mi ha fatto diminuire tanto (002F18R)*

*Mi ricordo benissimo un'immagine che non mi scorderò mai, io sono entrata dentro a questa sala giochi ho visto una donna davanti ad una macchinetta che era sconvolta, era stravolta, era lì che pigiava questi tasti, non so cosa diceva perché..., doveva perdere una cifra spropositata, penso, e io lì mi scattò qualcosa, dissi "ma io faccio così?"(002F60P)*

*Io ho visto persone entrare dentro la sala VLT e abbracciare la VLT, mi raccomando, stasera eh... si ritrovano a parlarle, e io dicevo, ma anch'io sono così? ... non credevo che fosse possibile per una persona, però poi io ero alla sua stessa stregua, non esisteva più niente, non mi importava cosa mi passava davanti, io pigiavo (003F63P)*

### 6.1.3 La debolezza dell'autoefficacia

Alcune interviste non indicano con chiarezza un momento di rottura o un evento o una relazione come il momento della scelta di rivolgersi ai servizi, ma descrivono come sono arrivate a percepire che la loro soggettiva capacità di autoregolarsi nel gioco e/o di recuperarne il controllo perduto non era più efficace, così come le risorse informali famigliari, sociali e di contesto attivate in un percorso di self-recovery. L'autoefficacia (self-efficacy) è una categoria cruciale nel percorso di recupero del controllo. Essa è la percezione soggettiva della, e la fiducia nella, propria capacità di esercitare un cambiamento nella direzione desiderata, e questa percezione è a sua volta profetia (precondizione) di una effettiva attivazione verso il cambiamento. Si nutre della storia personale (capacità dimostrate nel tempo, successi), dell'esempio degli altri (esperienza vicaria) come ispiratrice, e del contesto (quando restituisce e mette a disposizione rinforzi e risorse). La debolezza della propria autoefficacia viene raccontata secondo diversi registri, tra cui, riferendosi alla triade citata: enfasi sugli insuccessi del presente (momenti di discontrollo) rispetto ai successi (momenti di autoregolazione) da cui apprendere; dominanza e introiezione del 'destino del giocatore' come destino inevitabile di discontrollo a discapito di una prospettiva di scelta e di esempi positivi di sostenibilità e controllo; difficoltà a reperire nel contesto sostegno, risorse, rispetto che possano attivare processi di empowerment. Una autoefficacia debole consegna le donne al dolore dell'impotenza, e questa perdita viene infatti raccontata con sofferenza.

*Ma io sapevo, cioè sapevo... sapevo di essere ludopatica, sapevo di avere una patologia, però evidentemente mi sopravvalutavo e dicevo: "ce la faccio da sola". Poi dissi: "No, bisogna che ne esca" e m'ero informata sul... sui centri per la cura della ludopatia. (001F65L)*

*Se te scappi e l'affronti da solo non ce la fai, secondo me. Cioè ormai è una... c'è il drogato? È uguale, sei uguale, non ce n'è drogato... alcolico, eh... son tutti uguali. (002F45L)*

*sono una che cerca sempre di risolvere la situazione un po' da me; quindi, era difficile che all'inizio chiedessi aiuto, perché non ritenevo nemmeno di aver bisogno, non pensavo di arrivare a questi punti sinceramente... pensavo sempre o di sapermi fermare, cioè non pensavo di arrivare a questo punto, no! Però è così. (004F60P)*

Mentre riattivare la propria self-efficacy rappresenta un obiettivo di un percorso di aiuto, di contro un effetto critico della percezione di una debole self-efficacy può negativamente rispecchiarsi in modo problematico nella domanda portata ai servizi, quando è accompagnata da un sentimento eccessivo di helplessness, cioè di incapacità di vedere le proprie risorse, capacità e competenze nel riprendere in mano la propria vita. Cioè, in un affidamento passivo e di totale delega all'azione professionale, invece che di alleanza e di aiuto nell'abilitare appunto le competenze individuali in un'ottica di empowerment.

*È una resa, ti senti proprio un fallito, perché non sei in grado di poter gestire te e ti devi rivolgere a qualcun altro perché te hai fatto solo del casino fino a due minuti prima (002F60P)*

*No, non per merito mio, per merito vostro (operatori), il merito mio sta tutto nel fatto che io ho creduto in voi e voi c'eravate, capito? (003F63P)*

*Il problema è che ti devi fare aiutare all'inizio vedi proprio nulla di tutto, sei in mano di loro, e non è facile perché te non devi più decidere niente tra virgolette e non è stato facile (002F60P)*

Una sfida, questo atteggiamento, per gli operatori, per i quali di contro la debolezza della self-efficacy è una opportunità importante di intervento e di segno contrario alla svalorizzazione di sé e alla passivizzazione del soggetto: come noto, la self-efficacy non è una 'caratteristica della personalità', ma una percezione di sé sulla quale si può lavorare; è situata, nel senso che il contesto la può potenziare (ma anche indebolire.), può essere orientata ad una narrazione empowering di sé, che una relazione di aiuto professionale può sostenere, può sollecitare la capacità della donna di individuare gli obiettivi desiderati e insieme praticabili, all'interno del ventaglio dei possibili obiettivi del percorso di aiuto. E a proposito dell'esperienza vicaria, i risultati emersi nei capitoli precedenti circa la self-efficacy percepita dalle donne con un gioco sostenibile possono essere per giocatrici e operatori un buon giacimento di apprendimento. Citando Norman Zinberg, per sapere come e perché alcuni perdono il controllo è importante sapere come altri lo mantengono.

## 6.2 I percorsi di aiuto. L'autodeterminazione nel trattamento e la soddisfazione delle aspettative

Accanto a una analisi delle valutazioni positive e delle aspettative soddisfatte nei percorsi di aiuto, che per alcuni aspetti trattiamo qui di seguito, dalle interviste emergono alcuni temi critici rilevanti, utili a sollecitare riflessioni inerenti anche alla questione di genere. Si tratta di aspetti che, sebbene differentemente, ruotano attorno al tema della autodeterminazione delle donne nel percorso di aiuto professionale. In questa cornice è interessante la dinamica secondo cui nel percorso gli obiettivi dell'intervento professionale si incontrano e si scontrano, tra prospettiva del soggetto – che dentro la relazione di aiuto via via focalizza e (ri)elabora le proprie aspettative, e prospettiva (mandato e cultura) del servizio: la risultante è una negoziazione, i cui gradi di libertà agiti dal soggetto sono, secondo Sen, indicatore al tempo stesso di etica e di efficacia del servizio. Ciò che appare rilevante in questa ricerca è come alcune donne pongono il tema dell'autodeterminazione rispetto agli obiettivi e alle misure adottate nel percorso, in termini tanto di accettabilità per loro quanto di negoziabilità con gli operatori. Il tema è tanto più interessante quanto più si osservi come accettabilità e negoziabilità delle proposte dei servizi si intreccino al citato tema della self-efficacy: saper e poter negoziare nell'ambito della relazione di aiuto può avere effetti di rinforzo o viceversa di indebolimento della propria percezione di esercitare una 'signoria' sulla propria vita, come alcune donne ben evidenziano.

### 6.2.1 Ambivalenze del monitoraggio e dell'affidamento

Assumendo la centralità, nel gioco d'azzardo, dei problemi correlati alla dimensione economica, della gestione del denaro e dell'indebitamento, le misure adottate insieme agli operatori in questo ambito sono valutate positivamente dalle donne, e riconosciute come la dimensione cruciale dei percorsi, quella su cui si accentrano le aspettative di cambiamento, almeno in una fase iniziale del percorso. Tanto è vero che, come citato nei paragrafi precedenti, in alcune delle interviste emerge come, anche prima dell'accesso ai servizi, le pratiche naturali adottate per il recupero del controllo includono misure quali l'affidare la gestione del denaro, delle carte di credito e del conto bancario a un familiare, coniuge, figlio/a o fratello e sorella. Dalla consapevolezza della debolezza della propria self-efficacy e del proprio controllo interno, la scelta di affidarsi a un controllo esterno appare a molte necessario e accettabile. Valutazione che si ripete quando l'intervento del servizio riprende, guida e accompagna questa scelta. Capita che a un familiare si rimproveri di non aver esercitato questo controllo, come un di meno di attenzione e cura:

*Lui [mio marito] non l'ha mai chiesto, però poi glielo ho detto, l'ha saputo, ma non me lo ha mai chiesto, cioè non è possibile che non ti venga un tarlo nell'orecchio, qualcosa ti viene, è impossibile! facevo tutto con la sua carta io, la spesa non la fai più, la benzina la metti con la tua carta, qualcosa c'è, fammi una domanda! e invece.... (002F60P)*

È tuttavia un passaggio non facile e connotato da ambivalenza: non solo perché evidenza plateale della perdita della capacità di controllo, ma anche, con Sen, perché può essere vissuta come una – ulteriore - esperienza di perdita di signoria sulla propria vita, la percezione di una 'minorazione o 'infantilizzazione'. La dinamica tra controllo esterno e mantenimento della propria dignità adulta è complessa:

*Si era detto degli scontrini e di fare gli estratti conti, però lo scontrino è una cosa che a me mi ha ammazzato, è una cosa che mi metteva in grossa crisi, ti senti giudicata (002F60P)*

*Poi il monitoraggio non c'è solo in questa cosa qui [carta di credito], è anche nelle altre cose, quante volte*

*siamo a fare la spesa e metto le cose nel carrello, ma ti serve veramente? mi piace, ma se non serve, e la rimettevo a posto, Dio..., cioè se io vado a fare la spesa, se vedo..., che ne so uno yogurt che mi potrebbe piacere, no? (001F65LU)*

*Mi sono fermata a questo ottico, faceva due paia a 99€. Quindi buono, meno, sicché andai lì e ... ma l'acconto e dico non c'ho liquidità, lui dice va bene anche il bancomat, dico l'ho lasciato a casa, hai presente. Fare delle figure cioè, brutto Mi sono trovata una volta all'Eurospin che avevo i soldi contati, mi è toccato levare una cosa perché i soldi che mi aveva dato non mi bastavano quindi di un disagio dentro. (004F67FI)*

Per le donne, abituate per ruolo sociale a gestire l'economia familiare, questa sottrazione di autonomia può rivelarsi problematica, se non maggiormente, certo in modo diverso da quanto accade per gli uomini. È questa la dimensione dove viene dichiarato un più forte senso di colpa, soprattutto verso i figli e le figlie, e il doppio sentimento vissuto soprattutto all'inizio del percorso – colpa da un lato e insofferenza per la minorazione percepita dall'altro – sono, a giudicare dalle interviste, i poli di una ambivalenza su cui la professionalità degli operatori è maggiormente in gioco. Inoltre, ancora in prospettiva di genere, l'autonomia economica fa parte della storia delle donne come base della propria autodeterminazione, a volte è l'esito di impegno e fatica, e perderla, sebbene momentaneamente, può essere vissuta come una minorazione:

*Diciamo che la cosa peggiore è che io ho sempre... io ho iniziato a lavorare a 26 anni, sono sempre stata autonoma, sola a gestire tutta la mia vita. Quindi ritrovarsi con i soldi contati da un altro è dura... non poter scegliere, capito? La limitazione più grossa era quella di non poter essere autonoma nel decidere cosa prendere, cosa... non essere autonoma nelle decisioni. (001F65L)*

C'è un aspetto che emerge da alcune testimonianze che merita una particolare attenzione sotto il profilo del genere. Mentre, pur nella citata ambivalenza, la relazione con le figlie e figli nel monitoraggio e nel controllo della disponibilità economica appare positiva e accettabile per le donne, nel caso dell'affidamento di queste funzioni ai mariti le contraddizioni aumentano. Due storie in particolare gettano luce su questo aspetto: emerge come la funzione di controllo può venir affidata a una relazione coniugale apparentemente solida ma in realtà densa di problemi irrisolti, di non detti e anche di conflitti. Un marito che non si nega ed è anzi disponibile ma dentro una storia di coppia che la donna descrive e vive in termini di sfiducia, disistima e disagio:

*In effetti lui è molto preoccupato, mia figlia e lui che si sono occupati nel farmi andare al SerD a parlare con gli operatori, poi lui che frequenta la chiesa, parlare col prete. Una cosa non per aiutare me, ma una cosa, ma per aiutare sé stesso il suo egoismo, no? Il suo egoismo e il suo non essere generoso, il suo non essere generoso nella vita comune, no? ... ci ho visto come anche in questo voler aiutare, una cosa per le sue paure e per il suo egoismo (001F65LU)*

*In qualche modo mi rinfaccia, mio marito, basta che si arrabbia un pochino diventa anche insomma...brutte le parole che ti dice, quindi ti senti male quando succede, del resto conoscendo il carattere, eh... (004F67FI)*

Questa seconda storia soprattutto ci mette di fronte alla difficoltà per gli operatori di poter avere un quadro sufficientemente chiaro delle dinamiche coniugali, e riuscire così ad accogliere la prospettiva della donna nel percorso da intraprendere:

*La dottoressa sinceramente all'inizio mi faceva paura. Proprio improntata.... poi c'era mio marito così, che sputava [giudizi]... vedevo in qualche modo [come] pendesse a sentire la campana sua, e infatti ... Siccome io, praticamente da mo che non dormo insieme a mio marito, e la dottoressa, eh questo no, deve ritornare a dormire... Ascolta questo, sinceramente questo non mi può obbligare lei a tornare a dormire con mio marito, come si permette? lui contattò una che doveva venire a mettere due lettini, si che gli dissi, Forse non ci siamo capitati, io in questa stanza non ci vengo a dormire. Vado in questa poltrona letto che ci sto veramente da Dio, in salotto, è l'unico momento in cui mando la buonanotte a 5 mie amiche, capito, quindi che poi mi venga a proibire... (004F67FI)*

Ciò che qui è importante sottolineare, al di là della soggettiva ricostruzione dei fatti che gli altri protagonisti potrebbero contestare, è il disagio e la insofferenza per una funzione di controllo attuata al di fuori di una relazione di fiducia. Quella ambivalenza tra aiuto e controllo che connota queste misure e che è oggetto di

attento bilanciamento da parte degli operatori, qui diventa percezione di espropriazione di autodeterminazione in una sfera intima su cui ogni donna adulta pretende signoria. È indubbiamente una storia limite, ma utile per interrogarci: sul bilanciamento del potere tra operatore e donna nelle decisioni trattamentali, sulla libertà – à la Sen – della donna di autodeterminarsi negli obiettivi e i passaggi del percorso. Ma anche su come le dinamiche relazionali dentro una coppia (ma pure nella relazione madre-figlio/a) debbano essere lette con un chiaro approccio di genere per essere davvero comprese: per esempio, cosa significa per una donna ‘fidarsi’ del partner? cosa ‘essere rispettata’ da lui? quali sono i rapporti di potere uomo-donna dentro la coppia? Quali sono per una donna i presupposti per ‘affidarsi’ e ‘affidare’ al partner una quota della propria libertà?

### 6.2.2 Il ventaglio degli obiettivi. Legittimità e praticabilità del gioco sostenibile

Un secondo aspetto emerso che solleva la riflessione sul tema dell’autodeterminazione nel percorso di aiuto è quello relativo agli obiettivi del percorso stesso.

Alcune delle traiettorie di gioco raccolte evidenziano come durante o dopo il percorso con i servizi le donne continuano a giocare, con intensità ridotta o cambiando tipo di gioco, per esempio abbandonando il gioco che le espone a maggior discontrollo e adottando misure di limitazione del rischio, come stabilire un tetto alla spesa giornaliera o alla frequenza delle giocate.

*Mi piace il gioco in tutti i sensi... sia slot-machine, sia gratta e vinci, è una cosa che mi piace; però in quello mi sono saputa controllare, anche se mi rendo conto che è una cosa che mi attira, ecco (004F60P)*

*Prima faccio la spesa poi vado a giocare, in altre situazioni ho prima giocato e poi fatto la spesa...cioè non fatto la spesa... ho trovato una strategia personale (001F65LU)*

*Ammetto di essere brava in dei momenti, a volte, io infatti vado lì (al gruppo) ma ti ammetto che non vado lì per smettere di giocare, ma per giocare controllandomi come facevo i primi anni (002F28PR)*

Sono dichiarazioni tratte da interviste a donne che afferiscono agli sportelli o sono in carico ai Ser.D, che hanno sentito la necessità di una consulenza professionale, ma che non contemplano la necessità di astenersi dal gioco. Spesso non è chiaro nelle interviste se e come questa continuità, pur nella discontinuità del pattern di gioco, sia esplicitata se non concordata con gli operatori. In alcuni casi, la ricerca di un pattern di gioco sostenibile è obiettivo esplicito del percorso:

*Mi hai fatto capire tante cose nel momento in cui mi hai detto scrivi le entrate e le uscite e scrivi quanti soldi hai giocato e... cioè nel momento in cui mi facevi certe domande riferite al gioco. Cioè mi hai fatto mettere un attimino un blocco nel non giocare più così compulsivamente, così forte come giocavo (001F40P)*

*Mi sembra molto importante quello che fate, quello di porre la cosa, cioè non come “quella cosa non si fa” ma come farla senza che procuri danni o comunque il meno possibile, quindi con un atteggiamento non di condanna senza appello, quindi insegnare a gestire l’impulso a fare questa cosa. Più che controllo proprio di gestione della cosa che rimanga nei limiti dell’accettabile (001F68FI)*

Riferendosi qui al rapporto con operatrici di sportello, l’obiettivo di un gioco sostenibile, a rischio e danno ridotti, appare esplicito e concordato.

Altre interviste riportano contesti e percorsi dove invece la possibilità di obiettivi alternativi all’astensione totale dal gioco sembrano non contemplati o comunque scoraggiati. La stessa donna citata sopra, che descrive la sua modalità di riduzione del rischio applicata ai tempi della giocata, secondo una strategia mirata a salvaguardare le spese necessarie per la famiglia, aggiunge un suo commento:

*Ho trovato una strategia personale, gli esperti dicono che non è valida. Ma a me era sembrato di essere brava (001F65LU)*

Questa esperienza è emblematica di un disaccordo sia tra obiettivi della donna e obiettivi del servizio, sia di valutazione di successo o insuccesso del percorso. La diversa lettura e valutazione di una abitudine di gioco che permane ma è ‘sotto controllo’ rispetto agli obiettivi individuali, espone la donna a incertezza, nel momento in cui ciò che per lei è un suo successo, per il servizio è un percorso incompleto, un obiettivo positivo ma parziale, solo passaggio intermedio verso l’astensione, quando non un fallimento.

Questo conflitto interroga gli operatori sotto diversi profili. Chiama in causa la valutazione della sostenibilità per la singola donna – in termini di set e di setting – di una ipotesi di astensione dal gioco o, di contro, di gioco sostenibile: l'uno e l'altro possono infatti non essere obiettivi praticabili per tutte le giocatrici. Ma chiama anche in causa la politica del servizio e i suoi presupposti paradigmatici, quando l'orizzonte dell'astensione venga assunta come l'obiettivo strategico della mission del servizio.

È questo un tema che per decenni è stato oggetto di dibattito e anche scontro politico e scientifico in altri ambiti, quale quello delle dipendenze da sostanze, trovando oggi una non più contestabile sintesi nella validazione delle politiche e negli interventi di Riduzione del danno e limitazione dei rischi (RDD), che contemplano la legittimità e l'efficacia di percorsi di aiuto mirati a un uso di sostanze sostenibile e a basso rischio e danno individuale e sociale. Per anni, tuttavia, lo scontro è stato acceso, e non solo su piano delle evidenze scientifiche, ma soprattutto su quello culturale, politico e ideologico, e della 'costruzione sociale' del fenomeno.

Il dibattito sul ventaglio degli obiettivi dei percorsi di aiuto è oggi ampiamente in corso anche nel campo del GDA, come tutti gli operatori sanno. Quale che sia l'evoluzione del modello paradigmatico, interpretativo e operativo, quella che queste donne giocatrici pongono è la questione cruciale posta da Sen: l'autodeterminazione negli obiettivi del percorso di aiuto e l'esercizio del controllo soggettivo sui processi di questo percorso. In questa intervista la questione viene posta apertamente:

*Ma perché mi devo levare un piacere? Come quando prendo il caffè, alle 16.00, mi va il caffè, e prendo il caffè, perché non devo fare questa bella giocatina? Comunque, tenendo a bada un po' di più... Sembra che ridurre le giocate o giocare poco non vada bene, deve esserci un taglio, ma io non riesco a dare questo taglio, cioè, l'ho dato temporaneo, che può durare qualche giorno no? ... Però ecco la riduzione non va bene, dicono gli esperti, o si taglia o si va in crisi di astinenza e fine (001F65LU)*

Il rischio, in questa storia, è che il dissidio tra obiettivo della donna e parere – come da lei compreso – degli esperti disconosca, depotenzi e delegittimi il suo percorso di rafforzamento della self-efficacy, di empowerment delle proprie strategie e competenze di controllo, di superamento dei sentimenti negativi come colpa e stigma. Appare importante che le attività di auto-monitoraggio proposte da alcuni operatori degli sportelli e mirate al contenimento della compulsività e a un gioco sostenibile e i percorsi di aiuto e accompagnamento più strutturati dei Serd, pur nei reciproci e differenti approcci e competenze, siano in chiara alleanza e non contraddittori agli occhi delle donne, in un comune e condiviso approccio client-oriented.

### **6.3 Accessibilità e accoglienza. La questione della negoziazione**

Le interviste forniscono alcuni elementi utili ad individuare variabili qualitative inerenti al grado di soddisfazione delle donne verso i servizi, sportelli, gruppi di mutuo aiuto e Serd. Come detto sopra, la visione delle proprie problematiche correlate al gioco differiscono profondamente da donna a donna, e di conseguenza anche le tipologie di domande portate ai servizi e le aspettative nutrite rispetto al percorso di aiuto. Non è solo una questione di diverse 'tipologie diagnostiche': nel fronteggiare un momento più o meno critico di discontrollo, emerge l'importanza del set, in tutte le sue declinazioni, e del setting. Il set è da intendersi non solo come insieme di caratteristiche personali e psicologiche, ma anche come l'insieme di aspettative nutrite verso il gioco, credenze e culture che ne segnano il significato e la fruizione, le competenze autoregolative e il grado di self-efficacy; il setting è il contesto familiare e sociale e anche di gioco visto non solo come incentivo o variabile di rischio, ma come luogo di risorse, relazioni, culture e norme sociali che possono avere un ruolo protettivo nei confronti del discontrollo. Domande, aspettative e valutazioni delle donne circa i servizi, dunque, non appaiono come posizioni riconducibili semplicemente ad alternative binarie quali patologico /non patologico o controllato / non controllato, ma a una mappa assai più complessa di variabili. Per esempio, il diverso grado di self-efficacy percepita, o la diversa ampiezza e qualità della rete egocentrata o il sentirsi o meno stigmatizzata, portano le donne verso domande, obiettivi e aspettative diverse, pur a parità di una diagnosi che certifica una condizione di discontrollo. Per questo, le aspettative e poi le valutazioni dei percorsi di aiuto che emergono dalle interviste sono molto differenziati, pur partendo da una comune domanda di intervento professionale.

#### **6.3.1 Trovare un aiuto. Esperienze dell'accesso**

L'avvicinamento ai servizi non risulta sempre facile. Chiarezza delle informazioni, riservatezza e rapidità sono i presupposti che le donne indicano per un esito soddisfacente.

Qualcuna prova in prima battuta con l'ospedale, pensandolo un punto di ingresso, ma con esiti deludenti

*Ho telefonato a Livorno, all'ospedale: "ma noi non abbiamo un reparto che cura le dipendenze". Dico: "ma come? C'è... c'è quello delle droghe. Ho chiamato, perché io sono tosta, l'ufficio relazioni con il pubblico... .. dell'ospedale, l'URP. Ma uno mi fa "eh, mi dice ma mi giunge nuovo...", ""Vabbè, sai cosa c'è? Io so dov'è quello lì [il SerD] e una di queste mattine ci vado. Magari mi danno informazioni loro". Però, sempre nell'ambito della tostaggine... Determinata .... (001F65L)*

Anche i medici di base, che pure rappresentano una importante risorsa sul territorio, non sembrano avere le idee chiare; in questa esperienza c'è un invio al SerD che non è stato però correttamente gestito:

*Il mio medico curante mi dà una ricetta, (...) tutti dicevano SerT, SerT, SerT e io mi presento al SerT veramente! Ma... e con questa ricetta... e quella lì (la persona presente nel luogo dove si è recata) mi fa: "Signora, ma lei ha sbagliato ufficio, eh, qui diamo il metadone", "ma che ne so, a me mi hanno detto di venire qui". Devi vedere me, vestita a modo e andare lì e mettersi anche in fila... vabbè...ho fatto anche questo (002F45L)*

Le esperienze con il Numero verde nazionale (di quello regionale le intervistate non parlano) presentano alcuni ostacoli, per esempio inerenti alle modalità dell'approccio: la richiesta in prima battuta di una serie di informazioni personali che vengono percepite come una invadenza e un rischio per la riservatezza, così alzando la soglia dell'accesso al primo contatto e rischiando un effetto scoraggiante:

*E quanti anni ha, come ti chiami, come mai hai chiamato ... "Se hai bisogno del nostro aiuto ti dico dove andare", punto. No, prima una serie di... un interrogatorio che già ti sei messa in dubbio se andare a telefonare o no. Non è stato soddisfacente per niente lo, sono uscita dalla cabina telefonica molto impaurita, perché una donna sola che spera nell'anonimato che spera di non essere scoperta dall'ex marito, dal figlio, dagli amici, dai datori dove sta lavorando (003F63P)*

Sul fatto che la soglia di accesso sia a volte più alta di quanto dovrebbe una donna rilancia la necessità di fare di tutto per cogliere il momento critico senza porre ostacoli o indugi:

*Bisogna prendere le persone nel momento della disperazione, nel momento che più ne hanno bisogno sennò queste donne non le acchiappi mai, ma perché hanno molta più paura a far sapere in casa le cose, molta più paura! (003F63P)*

Di contro, l'apprezzamento è massimo quando la presa in carico è efficiente e rapida, si tratti di sportelli di associazioni o di SerD:

*Mi diede il numero della San Benedetto. Così io poi telefonai. Subito. Mi disse "sì, guarda però prima noi siamo con il SerD, seguiamo un percorso, devi prefissare un appuntamento al SerD". E mi dà il numero. E lì una infermiera. Bravissima. E poi lei mi fissò l'appuntamento con la psicologa, la psichiatra, e con l'assistente sociale. Per lo stesso giorno, tutto in sequenza. (001F65L)*

Una criticità ricorrente nelle interviste è il primo impatto con il SerD. Gioca lo stigma sociale addossato ai frequentatori più abituali, le persone che usano droghe, che si trasmette al servizio stesso. L'immagine stereotipata della dipendenza da sostanze è una immagine in cui le donne rifiutano di rispecchiarsi, e questo diventa fattore di possibili resistenze al contatto con il servizio.

*È brutto l'impatto con il SerD, con il SerD il primo passo, perché..., io mi ricordo che quando sono arrivata lì la prima volta che sono andata lì c'era pieno di tossici che prendevano il metadone, la guardia giurata, la guardia giurata che è stato un trauma, una cosa incredibile (002F60P)*

*Lì non so se ci sarei durata... proprio brutto. Perché il primo impatto ti si sembra che te vada tipo a un SerT. Dipende chi ci trovi anche dentro in fila, i personaggi e quindi già da lì ti spaventi (002F45L)*

*Se un posto è abbastanza anonimo e ha anche una certa intimità e va bene anche in centro se invece questo dovesse essere molto caratterizzato... sto entrando lì e tutti mi vedono sto entrando la e sto entrando per un motivo. Il serd è molto connotato (001F68FI)*

Alle sollecitazioni su quali siano le caratteristiche per un servizio accessibile e accogliente per le donne, po-

sta sia a chi non vi accede che a chi è in carico, le risposte sottolineano innanzitutto il non giudizio e la non patologizzazione:

*Il non sentirsi giudicati, quello è fondamentale, non sentirsi visti come strani, pazzi, malati. (001F68FI)*

Vi sono poi aspetti di tipo organizzativo, come l'adeguatezza degli orari, la conciliazione con i tempi della vita lavorativa o familiare:

*Terapia di gruppo non l'ho mai fatta, so che c'era un posto dove andare, ma non sono mai riuscita ad andarci perché in quegli orari ero a lavoro (001F40P)*

Significativo anche un aspetto relativo al genere, quando si sottolinea la possibilità di relazionarsi tra donne giocatrici e con operatrici donne, in una relazione che viene descritta come libera e solidale anche quando professionale

*Stabilire un orario nel quale le donne magari si riuniscono tra loro, con un esperto, per poter ognuna dire e confidare la propria esperienza, per sentirsi anche menù sole (001F32R)*

*Avere davanti una donna invece che un uomo questo a volta aiuta (001F68FI)*

*L'importante è l'opportunità che ci sono persone con le quali posso aprirmi e raccontare tutto e sentirmi libera di raccontare tutto (003F63P)*

### 6.3.2 La libertà di negoziare

Abbiamo detto come la questione dell'accordo/disaccordo sugli obiettivi del percorso tra la donna e gli operatori sia un tema cruciale, e abbiamo trattato del tema del gioco controllato come obiettivo legittimo e delle ambivalenze del monitoraggio.

In altre interviste la percepita non negoziabilità delle proposte del servizio appare come un fattore che ostacola il percorso e di contro la possibilità di farlo è molto apprezzato e sostiene l'alleanza con gli operatori.

Una contesa riguarda le terapie farmacologiche: a volte emerge un rifiuto legato sia alla percezione di sé come capace di uscire dalle situazioni critiche con le proprie soggettive risorse sia, insieme, la resistenza a un etichettamento patologico, di cui i farmaci sono emblematici. Non è possibile qui generalizzare, ma vale la considerazione che entrambe le posizioni possono essere legittime, se lette come la ricerca di un proprio modo 'empowering' di gestire il momento critico di discontrollo, e non necessariamente da interpretate come mancata consapevolezza o negazione del disagio. Anche la competenza del soggetto su di sé, per esempio circa gli effetti dei farmaci e la loro compatibilità con la vita personale e sociale, ha un valore che va tenuto in conto nella relazione terapeutica.

*Nel momento in cui io avevo preso le medicine il Depakin Chrono, io giocavo di più di prima... non ho un problema di salute, ho detto in quel momento. Con la testa ci sono, non sono ubriaca, ci sono tutta con la testa. Ho detto, non vedo perché devo prendere le medicine... non è che tutte le medicine fanno bene, fanno bene da una parte e male dall'altra, c'erano tante controindicazioni. Non ero d'accordo con le medicine, volevo uscire fuori con la mia testa, con me stessa senza medicine (001F40P)*

*Al Serd] Sì ...non m'hanno segnato farmaci... che non ne avevo bisogno e anche perché non li avrei presi, sinceramente. La dottoressa che mi vide rilevò la mia insofferenza... (002F45L)*

La storia che segue ci dice che la scelta delle opzioni terapeutiche, siano esse farmacologiche o psicosociali, non è solo questione di evidenze (il sapere professionale), ma vada considerata adottando e includendo la prospettiva della donna, le sue esigenze di vita e la sua conoscenza di sé e del suo corpo. Quando questa negoziazione tra saperi si chiude, il rischio di una rottura della relazione terapeutica è forte.

*Sì, tutt'ora sto ancora giocando, non ho ancora smesso, ci sto provando da tutti questi anni, ci sono andata diverse volte al serd, è soltanto che non ho voluto prendere le medicine, le ho prese solo per una settimana dopo di che ho smesso. Perché dove lavoravo al ristorante mi avevano detto che quelle medicine mi rallentavano (001F40P)*

*A un certo punto qualcuno mi ha anche consigliato di andare a San Patrignano... 'se vuoi ci parlo con qualcuno ti ci faccio andare', dice, 'però devi stare rinchiusa lì 2 anni, il tempo che perché tu guariscici' e io ho detto: sono anni persi della mia vita in cui io lavoro in una comunità gratis, anni buttati della mia vita e non lo posso fare. Ero indecisa, da un punto di vista ci volevo andare, da un altro no. Pensavo al compagno, pensavo alla vita che avevo e non me la sono sentita (001F40P)*

Un altro elemento emerso è la domanda di aiuto relativa all'uscita dall'indebitamento. Alcune intervistate la pongono come domanda prioritaria, prima e sopra al sostegno di tipo psicosociale. L'uscita cioè dalla crisi e dal discontrollo appare correlata all'alleggerimento della pressione economica (che poi diventa sempre anche pressione relazionale) portata dall'indebitamento, fronteggiarlo e risolverlo significherebbe allentare la morsa dell'ansia e anche diminuire il rischio di un ulteriore stimolo al gioco, visto come fonte e speranza di ripianamento dei debiti. Sotto questo profilo, al netto delle considerazioni sul bisogno di lavorare sulla dimensione della self-efficacy e del controllo interno, si tratta di una domanda di misure di riduzione del danno. La valutazione di alcune intervistate è che non vi sia una risposta adeguata.

*Io avevo già smesso, infatti ho sempre detto per me il problema non è stato fra virgolette il gioco come nell'esperienza del gruppo venivano fuori, purtroppo situazioni diverse. Io ho spiegato lì che per me la cosa più grossa sono state il finanziare che ho preso una dietro l'altra (004F67FI)*

*Penso che gran parte del danno l'ho per cercare di recuperare le perdite, di pagar le rate... Nella mia idea c'è che per chi ha questo tipo di problemi dovrebbero esser consentiti anche finanziamenti tipo a tassi quasi nulli. Cioè, se davvero uno vuole aiutare secondo me, se no se uno lo dice solo per dire... Secondo me è la base e non c'è nessuno che te lo fa. Per esempio, esistono tanti finanziamenti a tasso 0, qui non è mica previsto. Se il mutuo, per dire, invece che in 20 lo avessi pagato in 30 anni, con minimi interessi, la rata era più sostenibile e sicuramente avrei detto "Basta" (con il gioco) (004F60P)*

### 6.3.3 Un altro sguardo su di sé

Come abbiamo visto esaminando le motivazioni che spingono a giocare e a giocare in modo intensivo, in alcune storie le donne parlano della propria dimensione più profonda, raccontano di sentimenti quali la solitudine, la rabbia, la rivalsa e il dolore di non sentirsi amate. Nelle interviste non raramente il dialogo abbandona il tema del gioco e si fa storia di vita, con momenti di emozione, pianto, silenzio.

Emerge gratitudine e apprezzamento per l'occasione che i servizi offrono loro quando si crea un tempo per sé e per affrontare non tanto o non solo il gioco, ma il proprio complessivo benessere. In questo, il tema del recupero dell'autodeterminazione delle proprie scelte è cruciale.

*Il lavoro che ho fatto con una psicologa al sert mi ha fatto molto bene ... mi ha fatto lasciare il mio ex compagno, mi ha fatto prendere la mia vita nelle mani, e quindi trovando un affitto e vivere da sola (001F40P)*

Il fatto di percepire una relazione non giudicante da parte degli operatori e il riconoscimento delle proprie capacità nell'intraprendere un lavoro di cura di sé, sono presupposto per l'apertura di questo percorso:

*Ser.D] Sono tutti bravi, non mi sono mai sentita giudicata, mai mai mai, mai sentita giudicata da nessuno (002F60P)*

*Sportello] Sei stata una delle poche persone che m'ha preso dal punto di vista psicologico e cioè te mi hai preso di testa, mi hai fatto capire tante cose (001F40P)*

*Servono questi percorsi di aiuto, secondo me, sono molto utili questi percorsi perché in un certo senso ti ridanno, ti responsabilizzano rispetto alla responsabilità che ti eri tolta di dosso trovandoti davanti alla VLT. Questo è un mio ragionamento ovviamente, e quindi ti danno una parvenza di nuovo di dignità rinnovata (003F63P)*

La scoperta di un contesto e di una relazione in cui si riconquista benessere, autodeterminazione, si fa pace con sé e ci si libera dei sentimenti negativi della colpa, della vergogna e dello stigma porta alcune a voler mantenere il rapporto con il servizio per un tempo che può prolungarsi oltre il raggiungimento degli obiettivi relativi al gioco, siano essi l'astensione o un gioco sostenibile.

*Bene o male è sempre un riferimento, non è un vincolo o un blocco è un riferimento, siccome mi ha aiutato veramente tanto. Io sono tranquilla nel discorso gioco, però non voglio spezzare questo legame che ho con loro, perché bene o male è un paletto, è sempre una cosa che ti fa riflettere, ti rimette sempre davanti quello che è stato, capisci!?* (002F60P)

Andare o restare, dunque? Come ogni giorno sperimentano gli operatori, il momento della chiusura di un percorso è una valutazione che si fa dentro l'alleanza con la donna, anche questa una negoziazione tra valutazione professionale e scelta del soggetto.

Nella storia citata, è forte la memoria di ciò che si era perso, e il rischio di poter perdere quanto raggiunto nel percorso appare in agguato. Allora 'restare', nella prospettiva della donna, fa parte di una personale strategia di prevenzione, tra apprezzamento di quanto conquistato, una self-efficacy che si percepisce ancora fragile e, anche, una pressione familiare:

*Siccome sono qui e ci vengo da me con la mia macchina, con i capelli rifatti, tutto a modino...io non voglio perdere tutto questo io vengo qui perché mi fa stare bene venire qui, continuare a venire qui mi fa stare bene, mi dà un senso di sicurezza a me e anche alla mia figliola* (002F60P)

Fatta salva l'unicità di ogni percorso, il bisogno di 'sicurezza' che questa storia pone fa riflettere: più che ragionare in termini di 'ritenzione in trattamento' – con tutti gli interrogativi critici che questo comporta quando si pensi in termini di empowerment delle donne con e per cui gli operatori hanno condotto un percorso - è forse utile pensare a un sistema di accompagnamento flessibile e a bassa soglia di accesso, una offerta di consulenza senza barriere e attese capace di intervenire ogni qual volta nelle traiettorie oscillanti che, come abbiamo visto, connotano le biografie delle donne che giocano si presentano momento critici o anche solo a rischio. Una presa in carico leggera fuori dalla logica delle porte girevoli del ciclo 'astensione' e 'ricaduta', ma che sappia stare accanto alle donne lavorando sul ritorno al controllo, sulla limitazione del rischio e sul potenziamento della self-efficacy.

## 7.0 OSSERVAZIONI DALLE LIFETIME LINES

I grafici delle lifetime lines non sono solo uno strumento funzionale alla conduzione dell'intervista e al sostegno alla narrazione, ma a loro volta una fonte di informazioni utile anche a delineare alcune riflessioni più generali. La lettura dei grafici trova sostanziale riscontro nella sistematizzazione elaborata da altri autori in indagini relative al GDA.

Tra i 15 grafici, prevale l'andamento oscillante o non lineare (12), un'alternanza di picchi e diminuzioni nell'intensità del gioco dovuti a momenti, contesti della vita e/o a eventi marcatori specifici che hanno indotto le donne a modificare il loro stile di gioco. Questo andamento non lineare connota traiettorie sia di donne che giocano in modo controllato e non sono mai afferite ai servizi, sia in donne che sono o sono state in carico. Sono andamenti interessanti perché testimoniano di carriere di gioco non destinate a progredire in modo lineare verso il discontrollo, ma ad alternare, appunto momenti di discontrollo con momenti di recupero del controllo, con o senza aiuto professionale.

Di queste traiettorie 3 mostrano un drastico decremento fino all'astensione dal gioco, dopo un picco elevato, in occasione della presa in carico dei servizi; 2 di queste, dopo un periodo di astensione, segnano una ripresa del gioco in modo molto moderato, 1 mantiene, al momento dell'intervista, l'astensione.

Nelle oscillazioni, individuiamo due trend: uno, prevalente, che tende nel tempo a una maggior moderazione, esibendo nelle oscillazioni picchi via via sempre meno intensi; un altro, meno frequente, che al momento dell'intervista segna alcuni tra i più recenti picchi come più intensi.

Solo due traiettorie possono essere definite costanti, descritte da una linea piatta, senza variazioni: sono quelle disegnate da due giocatrici controllate non in carico ad alcun servizio o sportello, che dichiarano un gioco costante nel tempo ma con una bassa frequenza, con puntate minime, e nessun problema, né economico, né personale, correlato all'abitudine di gioco.

Non risulta alcuna traiettoria descritta come lineare ascendente.

## 8.0 RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Molti spunti di riflessione sono elaborati nei capitoli relativi ai risultati della ricerca. Tuttavia, merita qui sintetizzarne in modo particolare alcuni, visti nel loro potenziale contributo al confronto sul sistema di intervento. Oscillazioni promettenti. Le traiettorie disegnate dalle intervistate e corredate dalle loro narrazioni evidenziano come l'andamento del gioco non sia mai lineare, ma, al contrario di quanto suggerisce la semplicistica rappresentazione di un 'destino' di dipendenza, presenta oscillazioni, alternanze di picchi, recupero del controllo anche con periodi di astensione, eventuale ripresa del gioco con trend moderati, eventuali ripresentarsi di successivi momenti di gioco intensivo. Questo primo dato, emerso da tutte le interviste, includendo tutti i modelli di gioco, suggerisce alcune riflessioni.

Da un lato, le ragioni portate a motivazione delle oscillazioni osservate, mettono in gioco molteplici fattori - di vita, di contesto, relazionali, emotivi - sia quando si tratta di raccontare un gioco controllato che quando ci si riferisce alla perdita del controllo; ognuno di questi fattori apre un campo possibile di azione, dove la cura, l'intervento, il cambiamento operati su ognuno di essi moltiplica le opportunità di agire in direzione del recupero del controllo sul gioco, sia esso l'astensione o il gioco sostenibile. Dall'altro lato, l'esistenza di queste variazioni consegna anche alle donne che hanno sperimentato un gioco problematico non solo le storie del loro discontrollo, ma anche quelle del controllo felicemente agito in alcune fasi della traiettoria di gioco, offrendo esperienze da cui apprendere nella direzione del recupero e del rafforzamento della self-efficacy in quella particolare dimensione. Ancora, le biografie mostrano come l'uscita da un picco e il recupero del controllo avvenga spesso in maniera naturale, ricorrendo alle risorse personali e di contesto, senza ricorso all'aiuto professionale; anche chi sperimenta a un certo punto della sua traiettoria la necessità del sostegno di un servizio ha avuto in passato esperienza di self-recovery. Il fatto che per alcune non sia stata bastevole a recuperare il controllo non significa che da quelle esperienze pregresse non si possa attingere in direzione empowering. Come già detto nei capitoli precedenti, la self-efficacy può essere debole in alcuni momenti e dimensioni, ma può essere rafforzata in altri tempi e in altre dimensioni.

La diagnosi e la biografia. Questa prima osservazione consente di sottolineare come anche nel percorso di trattamento professionale dare rilevanza e introdurre tutta la storia di gioco, enfatizzando competenze e risorse versus la sola centralità della crisi e del deficit sia importante. La definizione diagnostica si colloca nel momento in cui le donne chiedono aiuto, apice della crisi e dello scoramento per la inadeguatezza del proprio controllo sul gioco, e con questa crisi fa i conti. Ma alle spalle c'è una storia, in cui si sono alternati momenti di controllo a momenti di discontrollo, a causa di fattori inerenti al set e il setting, come bene le interviste testimoniano. Una riflessione su questi fattori e una valorizzazione dei punti di forza introdotti nelle diverse fasi della biografia di gioco consente di dipingere un quadro in profondità e di evitare la cristallizzazione nel solo momento di crisi. Fare assessment e non solo diagnosi, fare cioè il punto di tutta la traiettoria è una prospettiva importante, a fronte di una postura, che alcune donne hanno ben raccontato, di forte passivizzazione, introiezione di una eccessiva 'helplessness', percezione di impotenza. Mentre infatti in alcune donne c'è una resistenza al definirsi 'malate' che, nelle narrazioni, appare come resistenza a cedere la definizione e il governo di sé, in alcune c'è di contro una sorta di sollievo nel potersi 'definire' con il linguaggio della patologia, un sollievo che sgrava da sensi di colpa e sofferenza e si dà una ragione. E tuttavia questo sollievo, umanissimo, può esporre alla perdita della propria storia, delle ragioni delle scelte, e anche dei momenti positivi di controllo, esponendo gli operatori a maggiori difficoltà in un lavoro di empowerment e di sostegno alla self efficacy. Il recupero della storia di gioco nella sua intera traiettoria e la focalizzazione sulle risorse e sulle competenze è una prospettiva su cui appare fruttuoso lavorare.

Controllo e discontrollo al femminile (1). Le giocatrici, quelle che giocano in modo controllato e quelle che il controllo lo hanno recuperato, raccontano che mantenere un gioco funzionale è possibile. Non lo è per tutte, alcune dichiarano di non aver fiducia in questa opzione e scelgono la strategia dell'astensione. Ma per molte è una possibilità, che dipende da una gamma ampia di variabili, nella combinazione tra gioco, set e setting. Come per tutti i giocatori, anche per queste donne la dimensione economica è dirimente: chi gioca per necessità, essendo in difficoltà economica o essendo indebitata, corre il rischio del discontrollo molto più di chi gioca senza l'assillo del denaro, ma cerca piacere, socializzazione, o pur nutrendo il sogno di vincere, lo fa senza impellenza. La dimensione del gioco per piacere prevale tra le donne che giocano in modo controllato, e il piacere (anche il piacere del rischio) appare come fattore di controllo, con un paradosso rispetto a una

visione dominante del gioco d'azzardo: se il piacere sbiadisce a favore di vissuti di ansia, preoccupazione o colpa, se cioè il gioco si fa disfunzionale al piacere ricercato, con più facilità sembra scattare la necessità di ricalibrare il proprio modello di gioco. Questo può condurci a una riflessione critica sul rapporto tra le donne e il piacere (del gioco ma anche in senso più ampio), aprire un ragionamento culturale che può anche diventare una pista di lavoro: coltivare un piacere senza sensi di colpa, 'autorizzarsi' a questo piacere, può significare volerlo e poterlo meglio difendere? Se il gioco è funzionale a un piacere che si reputa legittimo e positivo, può questo piacere giocare a tutela dal rischio di discontrollo, nel momento in cui la sofferenza del discontrollo ne vanifica il significato?

Tornando al fattore economico, è cruciale una riflessione sulla condizione sociale delle donne, pensiamo per esempio alle donne giocatrici anziane e pensionate, i cui redditi sono spesso molto bassi: pur se di per sé una condizione agiata non è profezia di controllo, il bisogno economico spinge significativamente verso un gioco fuori controllo.

Sul piano ancora del setting, per le donne appare significativa e protettiva la dimensione sociale e collettiva del gioco: non solo o non tanto perché chi è vicino può giocare un ruolo 'moderatore', un controllo informale tra pari, ma soprattutto, dicono le storie, perché il gioco perde la sua preminenza a favore di una socialità più ampia, fatta anche di incontri, convivialità, condivisione. Le donne che condividono questa dimensione mostrano più facilità a mantenere un gioco funzionale; questo è interessante, perché la socialità e il gioco dentro relazioni collettive avviene per le nostre giocatrici in certi luoghi e non in altri: non nelle tabaccherie e non nei centri scommesse, e tanto meno nella solitudine dell'online, ma nei Bingo (che hanno spesso una offerta sociale diversificata) e, meglio ancora dicono loro, nei circoli, dove si chiacchiera, si cena, si fanno nuove conoscenze. Questi contesti in qualche modo sembrano richiamare le immagini ricordate dei primi apprendimenti, del gioco nelle famiglie di origine, quando il contesto era di festa, di convivialità, si giocava magari anche a soldi, ma dentro relazioni affettive 'sicure' e in occasioni che non ruotavano intorno al gioco ma lo includevano. Questo ci pone una riflessione circa le politiche dei contesti. La solitudine delle donne, soprattutto quelle più anziane, è una spinta al gioco tra le più citate, a volte senza troppe alternative; dare al gioco un contesto più sicuro tramite una dimensione collettiva 'governata' da attenzione (dei gestori e dei pari), cultura del gioco sostenibile e alternative socializzanti può essere una prospettiva interessante per le politiche locali. Alla luce di quanto le donne raccontano, i setting più adeguati, per loro stesse caratteristiche non solo commerciali, possono rappresentare una opportunità.

Controllo e discontrollo al femminile (2). Ma al di là di fattori economici e di setting, per le donne è la dimensione del set a fornire ragioni e anche fattori di controllo o viceversa discontrollo nel gioco. C'è in filigrana il peso percepito di una stigmatizzazione, interiorizzato come senso di colpa che ha connotati di genere: attiene al doppio stigma, il gioco d'azzardo correlato ai ruoli femminili, sociali e famigliari, quando questi non vengano più svolti secondo i codici dominanti o quando il gioco effettivamente sottragga le donne ai loro compiti sociali. Questo chiama in causa le rappresentazioni sociali, quelle radicate sul genere e quelle sul gioco d'azzardo come 'vizio' (o anche come piacere), la sfida del lavoro critico contro queste costruzioni è enorme, eppure non può essere espulsa da una strategia complessiva di intervento: il contesto è fatto sì di leggi, norme e regolamenti ma anche di cultura e di senso comune.

Chi ha un gioco sostenibile fa dei compiti sociali e famigliari un importante ancoraggio a favore del controllo: le donne raccontano che si gioca se, come e quando questo non intralcia lo svolgimento di questi compiti e non espone gli affetti ad alcun rischio, né economico né relazionale. Di contro, il venir meno di questo ancoraggio procura maggior discontrollo e maggior sofferenza. C'è anche per le donne un aspetto di genere correlato alle dinamiche di coppia, incluse le dinamiche di potere che nella coppia si esprimono: alcune giocano per affermarsi verso il partner, per dimostrare capacità e intraprendenza, e anche per autodeterminarsi attraverso una (sperata) autonomia economica. Non sempre queste ragioni portano a un gioco fuori controllo, sono spesso ragioni per giocare ma non necessariamente fattori di discontrollo, e tuttavia nelle storie i sentimenti di rabbia, rivalsa e rivolta contro l'umiliazione che accompagnano queste motivazioni appaiono come fattori emotivi e psicologici che ostano al governo e alla funzionalità del giocare.

Richiesta di aiuto e autodeterminazione. Proprio la complessità delle dinamiche famigliari e di coppia apre a una riflessione critica sui percorsi in cui, come dispositivo di contenimento del discontrollo sul piano economico, si attua l'affidamento ad altri della gestione delle risorse economiche della donna giocatrice. Come

abbiamo visto, mentre questo affidamento viene vissuto positivamente come sostegno esterno alla propria momentanea interna incapacità di controllo in una data fase della traiettoria di gioco, e come positivo segno di attenzione e cura da parte dei familiari (sia in fase di self-recovery che di trattamento professionale), al contempo può produrre vissuti di umiliazione, dipendenza e attacco alla propria storia (a volte faticosa) di autodeterminazione femminile. Le storie più critiche sono quelle in cui l'affidamento è un a partner con cui le donne si sentono in crisi, che non garantisce rispetto o con cui non vi è una vera relazione di fiducia. In generale affidare ad altri una quota così rilevante della propria autodeterminazione è pesante per una donna adulta: c'è una intricata ambivalenza tra riconoscere questo dispositivo come protettivo, viverlo come il 'giusto prezzo' da pagare per la colpa della delusione inflitta, o come appunto attacco al sé adulto. È una dinamica complessa per ogni operatore e operatrice, quella di trovare un equilibrio tra ingredienti che sono spesso in conflitto, come autodeterminazione e controllo esterno, empowerment e (relativa) incapacitazione. Ogni situazione è diversa, ma quello che queste interviste ci insegnano, però e comunque, è l'attenzione da porre alle dinamiche di genere, con una cura specifica di quelle di potere nella coppia (o anche nel rapporto genitoriale con i figli) viste con gli occhi delle donne, che non sono gli stessi di quelli degli uomini, con la considerazione della originale storia di emancipazione e autodeterminazione propria di ognuna, rispetto a cui affidarsi a un controllo esterno ha significati e vissuti emotivi diversi.

Il ventaglio delle opzioni nel trattamento. Tra le donne che hanno intrapreso un percorso di aiuto professionale è emersa l'importanza del ventaglio di opzioni e obiettivi disponibili, non senza alcune accezioni critiche. Per dirla con Amartya Sen, l'aiuto professionale, per essere efficace e insieme accettabile, deve coniugarsi alla libertà di chi lo riceve di poterne governare gli esiti. Il tema dell'autodeterminazione del soggetto nei percorsi di aiuto secondo Sen riguarda sia gli obiettivi del percorso (ciò che è desiderabile per il soggetto), sia il darsi della relazione di aiuto vista come relazione tra ruoli e poteri diversi e interagenti, su cui il soggetto cerca di non perdere una capacità di governo. È uscito dalle interviste in nodo della negoziazione nel trattamento, sia per quanto attiene la cura farmacologica, da alcune rifiutata anche come indice di una patologizzazione che non riconoscono, sia e in particolare per quanto attiene i diversi obiettivi di gioco sostenibile o di astensione dal gioco. Mentre è evidente che la scelta è individualizzata, e che ci sono donne giocatrici che dichiarano una difficoltà a sostenere un gioco controllato e per le quali l'astensione appare la prospettiva più coerente ed efficace, è altrettanto vero che alcune donne – come ben verificato nelle storie analizzate – approdano a un gioco controllato e meno intensivo come proprio obiettivo del percorso trattamentale, nella direzione del recupero del controllo. Alcune evidenziano la difficoltà di vedere questo loro obiettivo legittimato e riconosciuto dai sevizi, dai Serd in particolare: come analizzato nei capitoli precedenti, ci sono donne che rivendicano il loro ritorno al gioco sostenibile non come una 'ricaduta', ma come una loro capacità di tornare a un modello di gioco desiderabile non problematico, e che trovano in alcuni operatori e operatrici non un sostegno a questo traguardo ma una diffidenza e un giudizio di incompiutezza del percorso. In questi casi, ci si trova di fronte a un disaccordo tra operatori e giocatrice, la cui soluzione pone il nodo di una negoziazione flessibile: la riflessione è quella su un ventaglio di opzioni il più aperto possibile, all'interno del quale l'operatore assuma la sua responsabilità avendo un ampio grado di libertà professionale da agire, e la donna veda i suoi obiettivi come legittimi, che si tratti di astensione o di praticare un gioco non o meno rischioso e più sostenibile. Insieme alla libertà di Sen, ricordiamo anche la self-direction di Rogers, secondo cui ogni persona, anche la più sofferente, mantiene capacità e titolarità di decidere dove vuole portare le sue scelte.

La riflessione che ne deriva è allora quella attorno a un sistema di offerta di aiuto professionale articolato, capace di intercettare tutte le 'direzioni' che le donne intendono intraprendere, con un approccio client-oriented: dal sostegno all'automonitoraggio per la limitazione del rischio, alla consulenza per mantenere o tornare a un gioco sostenibile e regolato, al sostegno per prevenire il passaggio a modelli più intensivi fino al supporto per una astensione dal gioco qualora questo sia l'obiettivo desiderato e praticabile. La scelta di un simile modello operativo si basa necessariamente sulla differenziazione delle soglie di accesso e delle missioni di diversi servizi, per esempio sportelli e Serd, che intercettino le donne in fasi diverse delle loro traiettorie e con bisogni diversi; ma implica anche l'importanza di un confronto aperto dentro il sistema dei servizi tutto, attorno al nodo della negoziabilità e della legittimità degli obiettivi, pena il rischio di un disorientamento di chi accede ai servizi.

## PROGETTO GAME-L-OVER

“Traiettorie di gioco tra controllo e discontrollo.

Una indagine qualitativa con gli uomini che giocano d’azzardo”



GIOCARE SENZA FARSI GIOCARE

# METODOLOGIA

## 1.1 Strumenti di rilevazione e metodologia di analisi

La ricerca è stata condotta secondo il metodo e l'approccio della Grounded Theory Methodology (GTM)<sup>1</sup> attraverso interviste individuali in profondità.

Le interviste sono state guidate da una griglia semi-strutturata articolata in cinque aree tematiche di interesse, coerentemente agli obiettivi della ricerca e secondo l'approccio teorico-metodologico adottato. È stato inoltre utilizzato lo strumento delle Lifetime lines, grafici a sostegno della ricostruzione della traiettoria di gioco nel corso della vita.

Coerentemente con l'approccio teorico adottato, citato in premessa, le aree di indagine sono le seguenti:

- La scelta del gioco, la sua significazione, i rituali, i luoghi
- Le motivazioni e le emozioni. Gli esordi
- Le traiettorie
- Percezione, fattori e indicatori soggettivi del controllo
- Percezione, fattori e indicatori soggettivi del discontrollo
- Scelte, strategie e risorse per il mantenimento o il recupero del controllo
- Obiettivi e percorsi nella self recovery e nell'aiuto professionale
- Caratteristiche dell'accesso e dell'accoglienza nei servizi

L'indicazione a chi ha raccolto le interviste è stata di seguire con flessibilità la traccia di intervista, utilizzando domande-stimolo per sollecitare il racconto e per non tralasciare aspetti rilevanti, ma lasciando alle intervistate la possibilità di seguire un proprio andamento narrativo e di focalizzarsi sugli aspetti da ognuna ritenuti maggiormente significativi.

Le interviste sono state registrate e di seguito trascritte integralmente, con incluse annotazioni circa silenzi, pause, sentimenti ed emozioni espresse.

Ogni intervista è stata siglata con un codice che consente di risalire a città e età, tutelando l'anonimato.

### Protocollo e garanzie per la privacy

Ogni intervistata prima dell'avvio dell'intervista è stata informata circa promotori e obiettivi della ricerca, e sulle modalità di effettuazione dell'intervista. Sono state inoltre comunicate le modalità adottate a tutela della privacy: garanzia dell'anonimato, adozione di una sigla che non consente di risalire all'identità nella trascrizione, citazione di brani nel report di ricerca che non consentono l'identificazione del soggetto. È stata inoltre data assicurazione che i testi delle interviste saranno utilizzati al solo scopo della presente ricerca, e non saranno ceduti ad altri soggetti per alcun altro uso.

### L'analisi

I testi delle trascrizioni sono stati analizzati adottando in specifico la modalità di codifica elaborata dalla Thematic Analysis<sup>2</sup>.

Ogni intervista è stata analizzata procedendo a una prima codifica – unità di senso, parole e frasi significative - i 'dati' della Grounded Theory - poi a una aggregazione dei codici individuati in categorie o temi e, eventualmente, in sottocategorie o sotto-temi. Si è proceduto a individuare correlazioni tra categorie, a rimodellarle eventualmente, attraverso il confronto tra i ricercatori del team di ricerca, grazie a numerose riunioni, online e in presenza. Infine, si è giunti a estrarre un ristretto numero categorie concettuali e interpretative maggiormente significative, che sono la base su cui si sviluppano le conclusioni che completano il rapporto di ricerca, che rappresentano la teoria basata sui dati esito della ricerca.

## 1.2 Il gruppo degli uomini intervistati

Per quanto concerne il coinvolgimento degli uomini nel percorso di ricerca, 18 in totale, di cui 7 non risultano in carico ad alcun servizio e 11 invece hanno preso contatto con Sportelli o che sono in trattamento ai Ser.D, o che lo hanno fatto in passato.

1 Glaser B., Strauss A. (1967), The discovery of Grounded Theory. Strategies for qualitative research, Aldine de Gruyter, New York; Corbin, J., and Strauss, A. (2008), Basic of Qualitative Research. London: Sage; Charmaz, K., and Belgrave, L. (2018), Thinking about data with grounded theory, Qualitative Inquiry, November 2018], 2 Braun V., Clarke V. (2012), Thematic Analysis, in APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2. Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological

L'indagine qualitativa ha potuto contare sulle relazioni intrattenute da operatori e operatrici del Progetto Game-L-Over con gli uomini, sia contattandoli presso luoghi di gioco, nel caso degli uomini non afferenti ad alcun servizio, sia reclutandoli attraverso contatti tramite gli Sportelli che il progetto ha contribuito a mettere in piedi nelle città di Firenze, Prato, Pistoia, Pisa, Livorno, Arezzo e con i Ser.D delle relative zone.

## Dati anagrafici

CATEGORIA	Dati
Età	Media: 47 anni
	Mediana: 44 anni
	Range: 31-74 anni
Residenza	Firenze, Prato, Pistoia, Arezzo, Pisa, Livorno, Grosseto, Lucca
Scolarità	Laureati: 3
	Diploma scuole superiori: 9
	Diploma media inferiore: 6
Condizione occupazionale	Occupati: 16
	Liberi professionisti/proprietari attività: 5
	Lavoratori dipendenti: 10
	Lavoratore irregolare: 1
	Pensionati: 2
Stato civile	Coniugati: 8
	Celibati: 6
	Separati: 3
	Dato mancante: 1
Figli	Uomini con figli: 10
	Uomini senza figli: 8

Le persone raggiunte vanno a comporre un collettivo ristretto ma significativo dal punto di vista dei vissuti di gioco, degli stili di vita, delle condizioni personali. Pur non avendo nessuna pretesa di esaustività o di rappresentazione generale, riteniamo che la presente ricerca, in quanto ricerca qualitativa che adotta la prospettiva soggettiva degli uomini giocatori, offra una conoscenza competente sui loro vissuti e rappresentazioni, le loro strategie di fronteggiamento, sulla percezione di controllo o discontrollo circa le loro abitudini di gioco. Una conoscenza che, nella prospettiva del sostegno alla autoregolazione, al recupero del controllo e alla gestione di un gioco funzionale, fornisce agli operatori e alle operatrici input interessanti per lavorare nella prospettiva dell'empowerment, del sostegno alla self-efficacy e al rinforzo di strategie di coping.

### 1.3 Il gruppo di ricerca

#### Interviste realizzate da:

Virginia Balbonesi - Associazione DOG  
 Niccolò Bardazzi - Ass. Prog. Arcobaleno  
 Stefano Bertoletti - CAT Cooperativa Sociale  
 Elena Maria Caciagli - Coop. Il Cammino  
 Isotta Caria - CAT Cooperativa Sociale  
 Emiliano Contini - Coop. Il Cammino  
 Arianna Corsetti - CAT Cooperativa Sociale  
 Giacomo Del Sala - CAT Cooperativa Sociale  
 Giacomo Fattorini - coop. San Benedetto  
 Alessia Gallerini - Coop. ARNERA  
 Monica Panichi - Associazione DOG  
 Fabrizio Pucci - Ceis Lucca  
 Eleonora Pera - Coop. il Cammino

Francesca Santangelo - CAT Cooperativa Sociale  
 Romina Stiaccini - Coop. Il Cammino  
 Eleonora Puccetti - Ceis Livorno

#### Codifica effettuata da:

Susanna Ronconi  
 Stefano Bertoletti  
 Phan Thi Lan Dai  
 Arianna Corsetti  
 Luigi Occhini

Analisi e report di ricerca a cura di  
 Stefano Bertoletti

## RISULTATI DELLA RICERCA

### 2 I giochi: scelte e caratteristiche delle scelte di gioco

Rispetto alle tipologie di gioco lo scenario è piuttosto ampio, dai gratta e vinci, alle scommesse sportive, alle diverse tipologie di macchine e macchinette, slot machine, ma anche Superenalotto enalotto e in qualche caso i casinò descritti come i giochi di altri tempi. Si citano meno le sale Bingo che invece sembrano essere importanti nelle scelte di gioco al femminile. C'è sicuramente un aspetto di scelta di più giochi che vengono praticati in modo alternato e a volte integrato nel tempo. La dimensione delle possibilità di controllo emerge già nelle affermazioni relative alle scelte di gioco. Da considerare le affermazioni relative alla storicità dei vari tipi di gioco e alla loro relativa evoluzione nel tempo delle macchine create per queste attività.

*le slot a moneta nei primi tempi che esistevano solo quelle, che c'era solo quelle (009M43PI)*

O i riferimenti alle dimensioni di "altri tempi" in cui si collocano i giochi dei casinò in cui l'azzardo si configurava in modo diverso, con maggiori capacità e competenze da parte dei giocatori come dice uno degli intervistati più anziani

*I giochi che fanno nei casinò sono giochi di abilità, di mente...Se una persona è intelligente perde molto meno rispetto a uno stupido. Uno stupido perde, è rovinato in partenza. (003M74LI)*

Lo stesso intervistato fa riferimento ad una evoluzione degli strumenti in relazione alla capacità/possibilità di controllo, e alla dipendenza che, viene facilitata dall'introduzione delle macchine nei contesti dell'azzardo.

*la dipendenza è nata con le slot machine...È il massimo di gioco d'azzardo che può portare alla dipendenza. Gli altri lo portano ma con tempi molto più lunghi (003M74LI)*

Emerge già nelle affermazioni relative alle preferenze dei giochi la dimensione razionale delle possibilità di controllo legato alla capacità e competenza riguardo alle regole e allo studio del comportamento degli altri giocatori come un fattore incentivante a giocare in modo ripetuto. In questo senso il mondo legato ai giochi di carte come il poker, ormai integrato in dimensioni virtuali, costituisce sicuramente un'area privilegiata. L'aspetto più squisitamente legato alla fortuna sembra essere una delle dimensioni più importanti della scelta, di diversi intervistati, un aspetto da ridurre e mantenere a livelli contenuti.

*Il poker, perché a differenza di tutti gli altri giochi diciamo che il lato fortuna viene un po' meno rispetto agli altri. Perché c'è tutto un lavoro dietro, strategia, bluff, magari c'è chi è più bravo nel conteggio delle carte... (010M35LI)*

*Nel caso del poker che ti dà anche un merito, perché comunque ti rendi conto che aver giocato in un certo modo; invece, nel caso delle slot machine non hai nessun merito devi pigiare un tastino. (002M56LU)*

Correlato a questo tipo di ragionamento, come evidenziato nell'affermazione di cui sopra, sta il fatto che il rischio viene associato alle macchine e al rapporto con esse, nelle slot e le versioni più "potenti" che non hanno più alcuna mediazione con il denaro (LE VLT) nell'uso e nel rapporto con queste viene riposto il concetto di "vizio"

*il problema grosso sono state sempre le slot machine e anche i gratta e vinci, forse perché è una cosa più immediata, meno strategia, un vizio puro, ... la fortuna è che alle slot ho giocato molto poco, ma ho sempre evitato quelle macchine che ci infilano le banconote, le VLT (002M56LU)*

#### 2.1 Luoghi e contesti

I luoghi ed i contesti con cui si prende familiarità con i giochi, in molte esperienze riportate, sono i luoghi della socializzazione del e del ritrovo, soprattutto maschile, bar di quartiere o di paese. I posti dove si incontrano gli amici per passare il tempo libero, spesso i centri dove si è passata parte dell'adolescenza. Spesso luoghi multifunzionali e non dedicati al gioco, come dice quest'intervistato, solo dopo si creano i luoghi specializzati e dedicati al gioco

*Il luogo era sempre la piazza di paese. Poteva essere un bar e poi successivamente aprirono una sala giochi (009M43PI)*

Lo scopo della frequenza era squisitamente sociale e normalizzato e probabilmente questo era anche un fattore di moderazione rispetto all'uso dei giochi disponibili. La loro frequenza non era legata al gioco che appariva come una, solo una, delle diverse attrattive che il posto aveva.

*si andava lì per stare bene la sera, frescheggiare... per stare a tavolino, a prendere un gelato in compagnia di amici etc etc... e poi si coglieva l'occasione di apprezzare una corsa di cavalli. Perchè potevi vincere e ne eri attratto. (003M74LI)*

Come vedremo nelle sezioni successive, l'apertura ai rapporti sociali con altre persone presenti, forse anche la familiarità con i gestori presenti, osservatori in qualche modo delle attività di gioco, risulta un fattore importante per poter attuare delle strategie di limitazione degli eccessi di gioco. Un fattore contrario alle strategie, spesso attivate dai gestori delle sale gioco specializzate, che tendono a facilitare l'isolamento della persona di fronte al Device, alla macchina, a congelare la sua postura senza avere interferenze derivanti dal fattore umano.

## **2.2 Frequentazioni e rapporto con gli altri**

È importante notare che soprattutto, quando si parla delle prime fasi della storia di gioco di una persona, la dimensione sociale, al maschile, è chiara e ricorrente. Mentre in altre fasi più avanzate e problematiche del rapporto di gioco sono rare le persone, intervistate in questo studio, che parlano di frequentazioni collettive dei punti gioco, ma piuttosto di una frequentazione individuale assoluta dei punti

*La maggior parte delle volte si andava in compagnia. Più che altro col solito... cioè si era in due o tre, cioè i soliti fissi. (010M35LI)*

La presenza di osservatori e di frequentatori giocava così un ruolo nella possibilità di prendere coscienza degli eccessi quindi aveva una funzione protettiva

*e allora spesso mi prendevano in giro" oh ----, ci sono le ciliegie a 1!", per dire che qualcuno ha lasciato la macchina con le ciliegie ad 1 ed era una occasione per poter giocare...(009M43PI)*

*mi resi conto che c'era il tabacchino di Empoli dove ci andavo che si fece amicizia con le ragazze e mi dissero "guarda stai un po' esagerando sarà meglio che...e in certo senso l'abbozzi" ...sicchè capii questa cosa qui; infatti, mi fermai ed è rimasto che giocavo 20€ al giorno, cifre così. (006M40PI)*

Questo aspetto relativo alla familiarità nel rapporto con i gestori, in particolare quelli che conservano un ruolo territoriale come bar, tabacchi e case del popolo, viene messo in risalto in una parte della ricerca che si è svolta indagando il ruolo di questi attori attraverso dei focus Group specifici<sup>3</sup>. In questi incontri, come metteremo in luce in una parte specifica del report, i gestori stessi rivendicano un ruolo importante nel poter rappresentare un fattore di limitazione degli eccessi di alcuni giocatori proprio in virtù del fatto che con i loro clienti esiste un rapporto individualizzato e alcune volte un rapporto di fiducia. Tale affermazione va coniugata con il fatto che questo tipo di gestori non ha interesse a "consumare" il cliente e le sue risorse senza scrupoli, come invece avviene spesso nelle sale della grande distribuzione.

## **2.3 Motivazioni al gioco: gli esordi**

Dalle narrazioni degli intervistati, gli esordi sono quasi sempre collettivi, in età giovanile, spesso vissuti con leggerezza come molti altri comportamenti adolescenziali, i bar e i luoghi di socializzazione, come abbiamo detto, i contesti più frequenti senza però escludere ambiti di lavoro e di studio.

*il primo episodio in piena adolescenza 13-14 anni, chiaramente essendo anche un'età in cui non avevo delle risorse economiche importanti, anche la frequenza e la consistenza del gioco era minima (009M43PI)*

<sup>3</sup> report focus group gestori:

*... il gioco d'azzardo è nato con i primi fidanzamenti ufficiali, si portava la ragazza all'ippodromo, al Caprilli perché c'era la coppa del mare, si cominciava a giocare di interessi, perché c'erano i bookmaker, che davano le quote (003M74LI)*

*Il direttore la sera, praticamente fu lui che disse "Perché dopo la cena non andiamo in una sala Bingo?", così, io non avevo mai giocato a Bingo, dissi va bene andiamo a giocare a Bingo, sicché con questa ragazza andammo a giocare a Bingo, mi sembra si vinse un 70/80€ una cosa del genere ...(006M40PI)*

*'unica volta che abbiamo fatto una cosa in gruppo, in un gruppo grande, è stato al Liceo, dopo il secondo anno. Venne il professore di matematica per farci fare un esercizio sulle combinazioni del superenalotto. Ognuno mi ricordo portò mi sembra 10 euro, abbiamo studiato tutti un sistema, un mega sistemone, ci abbiamo messo 3 giorni a farlo. (006M40PI)*

Rapporti con amici: si parla di situazioni di normalità assoluta in cui la competizione adolescenziale maschile e la distanza da contesti specifici di gioco portano a pensare ad una dimensione in cui i dispositivi dell'azzardo articolato ed organizzato non sono presenti, i contesti di gioco organizzato (Casinò o ippodromi) sono pochi e poco accessibili da persone giovani e con pochi soldi in tasca.

*Da ragazzi si giocava, anche con la moneta, tutti pezzi da 10, da 100 lire, si giocava che il primo che arrivava più vicino al muro, si prendevano tutti i soldi e si faceva così. Testa o croce?(003M74LI)*

*ho cominciato all'inizio per prova con gli amici, buttai un euro/due euro, e vinsi subito 50 euro a botta, così di botta. (005M66LI)*

*sono stato portato al casino da un amico, tra l'altro, appena conosciuto e ci ha invitato a Montecarlo lui era un giocatore fra l'altro aveva un grosso debito di qui di là, e quindi io ho cominciato in quel modo ero ignaro di tutto per me era un ambiente nuovo bello lo vedi quindi ti immergi (017M66PI)*

#### **2.4 La dimensione familiare e l'iniziazione**

Per alcuni gli esordi sono in famiglia nel senso che nelle loro famiglie si abitua al gioco in gruppo che vedono fare dai genitori e amici, oppure era la "schedina" che veniva giocata anche insieme ai coetanei. Qualcuno poi parla del padre come un giocatore strutturato e controllato allo stesso tempo.

*Io sono sempre stato uno a cui garbava, diciamo, giocare alle carte, anche i miei genitori giocavano a carte quando ero piccolo e vedevo, m sempre nella norma, cioè si faceva questi tornei fra di noi da 10, 20 euro e finita lì. (003M38FI)*

*Ogni tanto giocavo al superenalotto, o al lotto. Qualche volta ho giocato qualche schedina al totocalcio, da piccolo facevo la schedina. Cose "normali", insomma... avevo degli amichetti, a volte si facevano queste cose insieme. Oppure da piccolo giocavo con mia mamma al Lotto. (006M40PI)*

*C'era il mi babbo che andava alla sala corse, ma anche lui aveva il discorso 2 mila lire alla settimana e giocava quelli lì e basta...lui li voleva bene ai soldi, non era come me.(005M66LI)*

Il controllo come vedremo poi si definisce nel ricavare uno spazio economico all'interno delle possibilità derivate dallo stipendio e finiva lì, dice il giocatore il padre era uno che teneva ai soldi che sapeva gestirli al contrario di quanto lui stesso è in grado di fare.

## 3.0 SVILUPPO DELLE MOTIVAZIONI NEGLI ITINERARI DI GIOCO:

### 3.1 Vincere

Da molte testimonianze raccolte emerge che la dimensione della vincita nelle prime esperienze di gioco ha un ruolo importante nello sviluppo di itinerari intensivi di gioco. Molte volte è apparsa facile e inaspettata per le sue dimensioni; quindi, una possibilità concreta che magari non era pensabile prima di averne fatto esperienza. Un fattore incentivante che per qualcuno, a posteriori, ha rappresentato un elemento cruciale che ha fissato ed innescato comportamenti compulsivi e poi routinari.

*sembra paradossale, ma la sfortuna più grossa è stata vincere al primo tentativo. Con qualche moneta vinsi 150.000€, a quell'età con 3 o 4 mila lire ne vinci 150, mi ha un po' preso e mi sono fatto prendere la mano da quello (009M43PI)*

*la prima volta... cioè le 2-3 volte, poi avevo preso dieci gratta e vinci da 5 euro, son 50 euro, e ne vinsi duemilacinque... (008M57LI)*

Ma se le prime volte si tratta di un evento inatteso, spesso il miraggio sulle capacità di reiterare la vincita e quindi sulla dimensione razionale di calcolo e dell'apprendimento dei meccanismi e delle regole si fa strada velocemente.

*E diciamo che è anche come una prova di abilità... se io vinco e quello non vince mai evidentemente un po' di... qualcosa c'è... perché lo studio vuol dire (010M35LI)*

*Mi sono anche sentito dire "Cazzo, allora sono forte, son bravo" nel senso, però, talmente poche volte, l'ho sempre detta questa cosa...(003M38FI)*

*io studiai questa macchinetta e dopo 2 o 3 giorni che ci lavoravo capii praticamente quando dava il bonus, cioè sistematico. Veniva un bonus di 700 euro. Io ne ho presi 20...ho capito come funzionava, con la chiave in mano, ho cominciato a uscire dal bar, e andavo a Pisa, a Lucca, a Massa, giravo tutta la Toscana.(003M74LI)*

Nell'ultimo caso si parla di una slot ma si tratta di un caso piuttosto raro mentre la capacità e l'apprendimento delle regole di funzionamento viene rivendicato piuttosto comunemente, come vedremo successivamente, nelle scommesse sportive e nei giochi come poker siano svolti in presenza o on line. Riguardo a questo tipo di gioco qualcuno fa riferimento proprio alle capacità del giocatore come il fattore più rilevante dell'esperienza di gioco anche in riferimento alla dimensione della vincita.

*non è questione dei soldi ma quello che si prova giocando, è il fatto che specialmente a poker per dire dove ti confronti con le persone te vuoi essere meglio più bravo degli altri e quello che ti dà quella sterzata (017M66PR)*

### 3.2 Emozioni gratificazioni e rapporto con il piacere

La dimensione del piacere non viene rivendicata in modo centrale da molti dei giocatori intervistati, se è vero che diversi vi fanno esplicito riferimento soprattutto in relazione alle fasi iniziali della loro esperienza di gioco per altri si riportano come più importanti fattori legati al denaro o alla routine.

*è stata una bella botta di adrenalina perché comunque sia è ... di solito, cioè, viene sempre raccontata come una cosa che uno con un euro può vincere un'infinità ipotetica di soldi, e quindi questa cosa già ti impronta verso un... quindi si è stata una bella botta di adrenalina, una cosa che ti carica ecco, che ti proprio ti fa a molla verso il buttarci uno, due, tre euro. Poi la prima volta a me sì, da diciottenne o giù di lì sei un attimo più, capito, diciamo incosciente, sei più portato a spingere (015M31AR)*

*L'adrenalina mi metteva su una situazione di pareggio, ero sospeso, tranquillo... non avevo né sensazioni di dolore né di piacere. Mentre quando cominciava la macchina a dare risultati allora scattava, dal limbo passavo al paradiso. (003M74LI)*

la sensazione più importante è un grande rilascio di piacere che può dare anche una droga, che conosco e so che può essere molto simile come sensazione (018M38PT)

Come riportano queste testimonianze per qualcuno la ricerca di emozioni e di piacere ha un ruolo centrale ma per altri che si descrivono maggiormente controllati, la dimensione emotiva e quindi il piacere che si prova nel momento del gioco e della vincita rimangono un fattore che può essere controllato e che non impedisce la moderazione

*tutte le volte mi piglia bene: euforia non so come dire insomma son contento, non da stappare lo spumante comunque son contento sennò non giocherei, perché alla fine anche se pigli 100 euro lo fai per divertimento, almeno io, quindi è perché mi garba (011M47FI)*

*sono stato sempre un abbastanza coscienzioso che, non si è dilapidato un patrimonio nelle carte o queste cose qui, perché non sto nemmeno con la testa per queste cose, però mi è piaciuto tanto, mi è piaciuto ed è una cosa che prende sicuramente. (003M38FI)*

### **3.3 Bisogno e ricerca del denaro**

La prospettiva di vincere al gioco è in alcune biografie una motivazione forte, correlata a diversi fattori. Tra i quali va sottolineato il bisogno di denaro, all'interno di una situazione economicamente fragile, non solo perché esposta alla necessità di ripianare un dissesto ma anche come ordinaria personale o familiare condizione di difficoltà dovuta a un reddito basso e insufficiente.

*c'era una situazione non semplice per me perché mi sembrava che fosse cascato il mondo. Perché avevo i genitori che avevano diversi debiti, avevano comprato casa nuova e avevano fatto un mutuo di 180mila € per trent'anni. In più la casa quella lì dove eravamo si era messa in vendita, l'avevamo venduta per fortuna e poi c'era tutta questa cosa delle spese che non ci si faceva, perché il mutuo era pesante e poi sicché è nata dalla cosa di aiutare i miei genitori, in quel senso lì. (006M40PI)*

*Alla fine, siccome c'è sempre debiti alla fine ho cominciato a capire le Slot Machine grandi (VLT) e allora si andrà a quello grande, in quelle così puoi mettere il codice fiscale e puoi buttare anche 1000 euro perché si può guadagnare fino a 5.000, io andavo a giocare lì il mio stipendio per vincere €5000 (016M49FI)*

*quindi io non c'ho un futuro, il mio futuro è una schedina, questa aumenta di più. La mette la cosa più difficile di smettere. (012M35F)*

Il bisogno di maggiori entrate economiche si può trasformare in un sogno di cambiare vita

*ho trovato il rimedio alla mia vita, ho finito i problemi...questo è quello che ti senti.... Pensi di aver trovato la soluzione a tutto (004M44PI)*

Per qualcuno questo atteggiamento totalizzante si trasforma nel corso del tempo e si sviluppa un cambiamento nel corso del proprio percorso di giocatore e quando la situazione economica migliora si passa ad una riduzione del ritmo di gioco e ad una maggiore libertà di scelta su quando giocare e quando no.

*mi ricordavo che spendere 60 euro a fare un torneo un po' mi scocciava, ora che magari ne potrei fare due da 120, per dire, non... sto meglio perché dico cazzo un vò, ora che sto meglio, non mi rompo più i coglioni per andare a fare queste cose, prima che ne avevo meno [di soldi] ero un pochino più assidua la cosa, cioè, la cercavo, magari me li tenevo quei 60 per venerdì prossimo. (003M38FI)*

### **3.4 Situazioni della vita - disagio, solitudine:**

*È scoppiato il gioco d'azzardo. È stata l'inizio della fine. Ma sia come sensazioni, come rapporto con gli altri, come chiusura della socialità, appunto, chiusura di tutto. (003M74LI)*

Una dimensione a cui il gioco può apparire rimedio è quella della solitudine. La solitudine è una ragione per cui

si cerca nel gioco un tempo in cui accada qualcosa, si provino emozioni, si nutrano speranze e si incontrino persone. Come vedremo anche più avanti rimane una caratteristica comune nell'evoluzione di molti itinerari di gioco maschili e non solo ma forse con una connotazione di genere rilevante.

*sono delle cose che avrei per esempio voluto avere una famiglia, avere una compagna, eh però è andata così, però non è detto, non ce l'abbia in futuro (002M56LU)*

Fallimenti a livello relazionale, matrimoni saltati portano confusione e disorientamento e le attività di gioco vanno a ricoprire una funzione di tamponamento dei vuoti esistenziali che si sono creati

*le delusioni che ho avuto nella vita mi hanno portato praticamente a perdere la sensazione di valutare quello che può essere un rapporto giusto o meno, un amore se è veramente sentito o non sentito... ecco io son arrivato a un punto di non capirlo più... (003M74LI)*

ho giocato, da quando mi sono separato da mia moglie. (016M49FI)

Il disagio in cui si sono trovati nelle loro biografie alcuni dei nostri intervistati è stato secondo le loro brevi affermazioni compensato dal gioco e come dice questa persona il fatto che era una situazione di disagio profondo a muovere verso il gioco frenava la capacità e la possibilità di fermarsi e di fare uno stop all'eccesso.

*La cosa brutta è che quando non stai bene non te ne rendi conto. Quando stai bene ti sai fermare. (010M35LI)*

Il sapersi fermare diviene in queste parole una capacità che si è in grado di esercitare quando il disagio non è prevalente, e non rappresenta lo stimolo a cui si risponde con le attività di gioco. Questo ci può portare a comprendere meglio l'oscillazione dei comportamenti di gioco e gli itinerari che il nostro gruppo di intervistati ci restituiscono con una prevalenza di percorsi alternati tra attività intensive e picchi di abuso anche fuori controllo e picchi di diminuzione e di ripresa di controllo.

## 4.0 CONTROLLO SULLO STILE DI GIOCO

Come osservato in premessa, tra i fattori che favoriscono il mantenimento di uno stile di gioco controllato e funzionale, la soggettiva percezione positiva della propria *self-efficacy*, della fiducia nelle proprie capacità di mantenere il controllo o di recuperarlo, gioca un ruolo importante.

### 4.1 Mantenere il controllo strategie e fattori

Per mantenere un controllo sul gioco e avere una buona risposta in termini di self efficacy ci sono varie strategie che i giocatori ci raccontano attraverso le loro biografie. Il sapersi fermare è certamente una capacità che si apprende e che dipende da vari fattori. Divenire capaci di prendere una decisione e poi strutturare delle regole per mantenerla:

*la cosa più difficile era prendere la decisione per me, una volta presa sono sempre riuscito a portare avanti, magari no all'infinito anche perché appunto avevo smesso sia con le sostanze sia con le slot, altre volte poi ci son sempre ricascato (002M56LU)*

Le strategie come vedremo sono molteplici rispetto ai fattori che introducono e si trovano differenze significative tra i giocatori che possono essere definiti più controllati e quelli che invece dichiarano una maggiore difficoltà o una incapacità a mantenere un controllo sulle proprie attività di gioco. Tra i più controllati in particolare, emerge la dimensione del tetto di spesa che si può investire nel gioco, sono in diversi i giocatori che su questo dichiarano una capacità di tenuta e quindi un insieme di regole diverse.

*sì, mi reputo una persona che riesce a gestirsi. Non è che per me è una droga che devo giocare per forza, è una cosa che mi piace fare, me lo posso permettere e quindi lo faccio semplicemente, poi è una cosa normale (011M47FI)*

Lo stabilire un tetto di spesa rispetto alle proprie disponibilità e alle entrate economiche è certamente una strategia di base, condivisa sembra tra i più controllati, il limite può essere individuato rispetto al flusso economico mensile, lo stipendio o anche rispetto ai beni posseduti, chiaramente questo limite è un limite variabile all'interno delle condizioni di vita dei singoli.

*diciamo che posso accedere per un tot al mese, prima avevo una certa somma, la potevo anche...ora lo non posso più fare (002M56LU)*

*Io del mio stipendio ho sempre giocato una percentuale per non uscire fuori dal seminato... per la mia natura. Io so che se prendo 1200 euro, a quel tempo eh, con 1200 io potevo giocare un 10-12% quindi 150 euro. (003M74LI)*

Quest'ultimo giocatore "controllato" ci spiega che le strategie e il tetto varia rispetto a disponibilità economiche inattese che aumentano il budget giocabile ma poi si riconfigura di fronte alla evidenza della perdita come spiega questo altra testimonianza

*praticamente dovevo avere 5000, praticamente 3000 euro in più per cui pensai 1000 me le gioco ...pensai gioco tutte le volte ...una quota piccola ( da rigiocare) ... Però persi 660 euro. Sicché da lì ho sempre giocato meno 10-20 ...(011M47FI)*

*La cosa di perdere soldi io l'ho sempre avuta nel senso non è che giocavo allo sbaraglio...Certo, non è che ho impegnato la casa oppure queste cose qua (003M38FI)*

Lo stesso intervistato ci fa capire che il discrimine relativo al "tetto di spesa" si traduce anche nel limitare le occasioni in cui ci si concede di poter perdere giocando:

*Sono stato a Las Vegas a giocare, per fortuna una notte e basta Anche lì, cioè, una cosa che ho fissato vado là un giorno, mi diverto una notte, perdo quello che c'è da perdere e mi fermo lì. (003M38FI)*

Oppure in senso analogo al rispetto di un tetto fissare il limite sulla vincita eventuale che può essere rigiocata anche se non sembra questa una strategia diffusa all'interno del gruppo degli intervistati.

Entrano in campo fattori se vogliamo più semplici per limitare la disponibilità economica al momento del gioco, tipo portarsi dietro solo il budget giocabile, strategie, vedremo più avanti, messe in crisi da altre strategie di marketing precise che alcuni punti gioco mettono in atto per facilitare la permanenza dei giocatori nelle sale e l'accesso al denaro.

*Si, è appunto quello che ti dicevo prima, io entravo con questi 20 euro, ok, peggio, uscivo proprio di casa con quelle 20 euro, per dire ok, per esempio, ora mi faccio una birra, poi punto due euro (015M31AR)*

La limitazione del denaro spendibile si articola anche con la scelta di alcuni giocatori di garantirsi prima i bisogni primari per loro e per la famiglia, una dimensione piuttosto rilevante crediamo, già osservata in dinamiche legate al consumo e al controllo dell'abuso di sostanze psicoattive.

*io prima di andare a spendere due lire, cioè andare a buttare un euro dentro a quella slot x o 2 euro al grattino, comunque facevo la spesa per tutto il mese, insomma quello e quell'altro. (015M31AR)*

*ti devi dare dei limiti ad una certa, una persona matura si dà dei limiti, ossia non supera x, 200 euro nella giornata, come li spartisco magari eventualmente? quando mi fermo? Importantissimo, quand'è che uno si ferma? (018M38PT)*

*ho avuto l'avvisaglia di dire proprio. cazzo è belle la seconda volta che li piglio, basta! Diamoci una calmata... torno a sedere, aspettiamo che tutti abbiano finito e poi torniamo via ...(003M38FI)*

"Quand'è che uno si ferma" è una domanda cruciale, lo vedremo anche in seguito; riguarda la capacità di scegliere lo "stacco sul momento" e, su un piano generale, avere attenzione e capacità di dare priorità ai "life

engagement” basilari come il rapporto con familiari, compagne, figli/e ed il complesso dei doveri che questi legami implicano.

*Cioè io ho sempre mantenuto le cose stabili per la famiglia. Il margine, tutti questi margini io li ho tirati fuori da tutto il resto, dai vantaggi, dalla perdita, dalla vincita. Cioè la famiglia non ha inciso minimamente. (003M74LI)*

*poi nel 2018 c’ho avuto la bambina, mi si è affievolita anche la voglia. Ora, mah non c’entra nulla, ma mi limito solo ad andare a cena fuori, non fo nemmeno tardi la sera, difficilmente, e proprio dentro di me non me la sento (003M38FI)*

*mi ricordo che avevo una ragazza che queste cose le odiava dal profondo, e quindi si arrabbiava tanto quando insomma sapeva che io, insomma in qualche modo veniva a sapere, perché comunque sia si tende sempre a vergognarsi di queste cose, perché del resto una cosa è se ci butti una volta all’anno dieci euro, una cosa è se te sparisci e non rispondi al telefono, spegni il telefono... (015M31AR)*

L’ultima dimensione che ci sembra importante mettere in evidenza, anche per le sue funzioni di controllo, seguendo le testimonianze dei giocatori intervistati, riguarda la scelta di giochi più “interessanti” cioè che hanno a che fare in modo più significativo con le realtà che interessa il giocatore. È il caso delle scommesse sportive che sentendo diversi giocatori incontrano i loro interessi, ad esempio, per il calcio che seguono indipendentemente dalla dimensione del gioco e dell’azzardo. Tale interesse costituisce un ancoraggio alla realtà più complessiva e in questo senso rappresenta un limite anche sulla sfera dell’azzardo.

*la scommessa sportiva era più la passione del calcio, di pronosticare il risultato, la sfida con l’amico, insomma si ogni tanto il sistema, ma non sono mai andato oltre (009M43PI)*

*sono abbastanza seriale cioè nel senso che gioco sempre le partite di serie A, gioco sempre 10 euro a volte ho giocato 30, ma di solito o 10 o venti ma me (011M47FI)*

## 5.0 IL DISCONTROLLO

### 5.1 Perdere il controllo: fattori e indicatori

Osservando le storie di gioco che gli intervistati ci offrono anche attraverso le time-line che hanno disegnato, dando un aspetto grafico ai loro itinerari di intensità di gioco nel corso degli anni, emerge, come in altre indagini qualitative orientate ai consumi di sostanze, una prevalenza di itinerari oscillanti con picchi in alto e in basso, piuttosto che itinerari lineari che, solitamente indicano una traccia di escalation o viceversa. Queste oscillazioni indicano certamente delle fasi in cui le persone hanno perso il controllo sulle proprie attività di gioco e emergono di conseguenza le dimensioni in cui si sono poi concentrati gli sforzi di recupero e i tentativi di ristabilire una dimensione accettabile e di uscire fuori dalla crisi. Tentativi non sempre riusciti.

### 5.2 Uscire dalla gabbia del debito

Come descritto precedentemente, tra i fattori critici, risultato di “rincorrere le perdite” emerge il tema del ricorso a prestiti e al cadere nella “gabbia” dell’indebitamento con enti legali e qualche volta illegali, per cui un fattore centrale per la ripresa di controllo sulla situazione è uscire dalla “gabbia dell’indebitamento”. Una dimensione che spesso diviene una necessità di sopravvivenza come ci dicono alcuni intervistati:

*Il mio futuro... Oggi è dura. Ma no dura tanto per il gioco, è dura per pagare. Per... insomma: lavori per pagare, lavori per pagare e non ti rimane nulla. (008M57LI)*

*io avevo un problema che c’è una macchina da pagare. C’è una moglie che mi ha buttato fuori, io ho da trovare una casa, non riesco ad avere nemmeno la casa che volevo come prima. Io c’è un prestito, la banca mi levano sempre, c’è un pignoramento (016M49FI)*

*praticamente è tutto uno spostare i soldi da lì a qui e da qui a lì! Nel frattempo che mi arrivavano i soldi dei prestiti con Findomestic, con Findomestic son partiti, prima 12.000, poi 20.000 poi 36.000... tutta questa cosa qui e poi era tutto un circolo così; poi mi ero fatto prestare i soldi da un mio amico... 6.000€ se non erro, ed è andato tutto così... poi feci una cessione pure del 5° dello stipendio di 25.000€ se non erro - o 22.000... ora non mi ricordo con esattezza, ed è andato tutto così (006M40PI)*

Uscire da questa situazione una volta che è divenuta cosciente è possibile, lo stesso giocatore e risponde di sì e indica una prospettiva di recupero:

*ho un obiettivo e mi sono fatto un calcolo che per star bene dovrei guadagnare intorno ai 3.000€ al mese per ripianare i debiti e per...Riavere la mia vita sì. ... (È fattibile?!). ...Secondo me se mi ci metto sì. Facendo i conti in tasca con i debiti che ho, se levo 1.000€ con i debiti che ho, ne rimangono 2.000 per vivere. Ogni tanto penso "mi piacerebbe comprar casa, avere una vita mia... essere autonomo" (006M40PI)*

Riguardo a quali sono i fattori di aiuto in queste situazioni emergono varie indicazioni riferite alle diverse storie degli intervistati e in primis emerge il fattore "famiglia", inteso in senso ampio ovviamente, come fonte di aiuto concreto almeno sulla carta, e su questo i vissuti sovente sono ambivalenti. Sicuramente coinvolgere persone vicine implica la necessità di svelare e di mostrare gli aspetti critici di una storia spesso mantenuta nascosta. In tal senso il disvelarsi rappresenta un primo passo necessario e viene fatto in modo cosciente, assumendosi il rischio di essere compresi o meno.

*il fatto di non nascondermi più? Non lo so anche forse il non farmi vedere nella mia fragilità aspettando anche diciamo, un richiamo dagli altri quindi anche...sta a giocare alle macchinette e poi ci sei ricascato un'altra volta, anche altre persone che conoscevo poco, persone che mi conosceva, sei sempre lì, sì alla fine forse è stata un modo, così per renderlo palese e per ricevere anche dei giudizi (002M56LU)*

*La mi moglie, anche lei non ha capito la gravità...la mia sfortuna è non aver avuto una persona accanto che capisse la gravità della situazione però capisco che...una persona normale non può arrivare a capire (004M44PI)*

*A oggi ...non posso, non voglio affrontare una determinata situazione; poi non lo so, potrebbe anche darsi che dopo una mega incazzata totale che mi spacca i piatti sul groppone... non è il tipo, non lo so... gli passa e affronta con me questo problema, come può darsi che prende il primo trolley e va da sua mamma; quindi, non saperlo mi consiglia di attendere tempi migliori (009M43PI)*

Il disvelamento da un lato pare un passaggio per molti fondamentale ma comporta anche dei rischi. Si può essere compresi o meno aiutati concretamente in modo funzionale al giocatore, magari prendendo la situazione in mano e risolvendo problemi concreti con l'intervento attivo di qualche familiare,

*Poi è successo che presi quella carta, debiti... ovviamente lo vennero a sapere anche i miei, perché poi insomma il mio babbo mi stava abbastanza dietro. Per il discorso carta mi aiutò anche lui a saldare il debito. (010M35LI)*

oppure in modo meno funzionale all'autovalutazione del giocatore stesso, alla sua self efficacy, la famiglia gioca un ruolo che può risultare poco accettabile per la percezione del giocatore

*"È meglio se vendiamo questa casa qui perché ora ha un diverso valore, così ognuno di voi ha la sua parte, così tu ti togli questo debito". Ma io gli ho detto "Non voglio toglierlo con voi il debito, io ho sempre detto io vorrei che voi foste felici così ora che avete la bella casa ed avete tutto, godetevi questi anni di vita". I miei debiti li ho fatti io me li ripago io. "Non voglio soldi da voi", questo è il senso ... (006M40PI)*

### **5.3 Cambiare ambiente di vita**

Nei racconti di questi giocatori compare una strategia classica per molti alti contesti vissuti come problematici, quella di cambiare contesto di vita nel tentativo di interrompere l'abitudine al gioco, si parla di emigrazioni temporanee, di "fughe all'estero" come qualcuno potrebbe dire, che nella prima testimonianza hanno avuto la

funzione di riorganizzare le cose e poi, come dice lo stesso intervistato di offrire uno stacco utile per riprendere controllo. Negli altri due casi sono stati dei desiderata e dei tentativi inefficaci in un caso e nell'altro non sono stati praticati davvero perché hanno incontrato il parere contrario degli operatori del sert con cui era in contatto.

*Fai conto io quando morì il mio babbo, un mesetto dopo, io sparii. Andai a Pisa, presi un aereo e andai in Germania, a lavorare. Mi trovai un lavoro...(010M35LI)*

*essendo marocchino emigrato voglio dire, dici ma ora, anche uno volendo tornare al suo Paese. Ma torno con la ludopatia che anche lì c'è da giocare, fine 2015 il 6 gennaio 2016 sono andato in Germania sa tutto una ragazza così tutto andare in Germania con lo scopo di non giocare più sono andato al terzo giorno ho giocato. (012M35FI)*

*Io un certo punto volevo andare e uscire in Italia proprio va a casa, rimani anni, Però si va li perdi il lavoro. Certo, l'avevo detto anche al Serd, lo avevo detto, anche Serd, io volevo andare anche a casa come si dice, però loro non erano d'accordo (016M49FI)*

Da notare in quest'ultima testimonianza come il ritorno a casa per risolvere i problemi causati dall'esperienza di gioco per questa persona immigrata abbia rappresentato nella sua percezione una via di uscita concreta da un contesto che non si riesce più a tollerare, tanto da mettere in discussione i vantaggi delle cose acquisite con l'esperienza migratoria. Una scelta che gli pare netta e anche rischiosa perché mette a rischio il lavoro conquistato qui e che poi non pratica anche a causa dell'opinione contraria espressa dagli operatori del Sert in cui è in carico.

#### **5.4 Il ruolo e la pressione dei Life engagement come fattori di recupero del controllo**

Le situazioni legate agli impegni di vita dei giocatori giocano un ruolo importante nella decisione dei cambiamenti rispetto al loro stile di gioco e in molti casi sono il motore più importante dei cambiamenti che loro riescono a scegliere ed intraprendere. In alcuni casi la pressione dei debiti fa saltare tutti gli equilibri compresi quelli relazionali

*Ho smesso perché mi sono arrivate mazzate a livello economico e tutto quello che avevo intorno si stava sgretolando, ho perso la fidanzata...ho perso... (010M35LI)*

Altre volte il segnale di allarme e poi la pressione arriva dal contesto lavorativo dove emergono segnali che vengono colti dal responsabile del lavoro: non riuscire a rispettare gli orari, mostrare disagio e malattia che si estende rispetto alla norma a cui sono abituate le persone che stanno dentro il suo contesto lavorativo, soprattutto quando questi segnali contrastano con una valutazione prevalentemente positiva e efficiente del lavoratore.

*mi ha chiamato il responsabile del personale del mio lavoro che lei mi conosce bene, da 15 anni si lavora insieme mi ha chiamato perché io avevo cominciato a fare ritardo a lavoro, ero in ritardo, perdevo i soldi e non stavo più bene, mi facevo fare il certificato di malattia, ho fatto più giorni di malattia, lei mi chiama e mi dice c'è qualcosa che non mi torna perché te sei uno di migliori operai che c'è (016M49FI)*

Oppure i segnali di disagio si rintracciano nel contesto relazionale e amicale che si impoverisce, si perde il piacere di passare il tempo con gli altri e quest'ultimo aspetto legato anch'esso al piacere è, sottolinea questa testimonianza, il più importante:

*che cosa mi toglieva il gioco? Mi toglieva la socialità, mi toglieva soldi, ovviamente, ma più che altro il piacere di stare con le persone (002M56LU)*

Altre volte gli impegni di vita dei giocatori vanno nel senso della rinascita di desideri, di relazioni, di futuro con ciò che esso comporta, rappresentano una spinta importante nel cambiamento rispetto al rapporto con il gioco, la spinta fondamentale per qualcuno di loro nel desiderare e praticare un cambiamento di vita.

*4 anni fa, dai primi passi che abbiamo fatto a livello ospedaliero, per provare ad avere un figlio, io e -----, dove all'inizio c'era un'oculata gestione del denaro per questo obiettivo che si aveva, si progettava, (009M43PI)*

*Al 2011 gli darei anche un titolo (scrive sul foglio con la linea del tempo) che sarebbe "La Rinascita". È l'anno che ho conosciuto mia moglie, lei è quella che mi ha tirato su. (010M35LI)*

### **5.5 Diminuire il gioco attraverso viraggi e tecniche diverse**

Viraggi verso giochi meno invasivi per la persona, ovviamente ci sono fattori soggettivi per cui per ogni giocatore ci sono dei giochi che riescono a tenere entro dei limiti per loro accettabili. Ma le tecniche adottate potremo dire si basano su fattori multipli. Importante è notare che vi è, per molti giocatori che poi riescono a controllare gli effetti più pericolosi del gioco come un indebitamento inafferrabile, la coscienza dei loro punti deboli. In tutto questo prevale una dimensione soggettiva per cui sembra difficile generalizzare oltre un certo limite quali possono essere i giochi più rischiosi de facto.

*ho un po' sistemato la questione economica, ma nel tempo con meno frequenza, con un po' più di attenzione, magari non usando il suo bancomat, in maniera diversa, ma comunque ho sempre continuato a giocare... con l'intento e là... nemmeno speranza, con l'illusione – ho trovato la parola giusta - di risolvere i problemi economici (009M43PI)*

*sì, più moderato con le scommesse sportive poi giocavo tipo 10 15 euro cose on line, comunque, cose molto più tranquille. L'unica cosa che poteva essere si fuori controllo. Quella del poker poteva essere fuori controllo. (011M47FI)*

La consapevolezza per qualcuno riguarda la capacità e la possibilità di controllo degli "impulsi" di fronte all'occasione di gioco. Controllo dell'impulso ma come ci dice questo giocatore anche controllo della struttura razionale che sostiene l'impulso stesso, il suo esempio è la credenza, il calcolo, per cui si è vicine alla vincita

*se piano piano riesco a diminuire il gioco, a prenderlo più come una cosa, un divertimento che un altro forse mi avvicino a non avere più questo impulso perché poi c'è l'impulso, la compulsività della cosa che praticamente te sei, rigiochi perché sei vicino a vincere ti crei questi collegamenti un po' assurdi (017M66PR)*

## **6.0 DISCONTROLLO: FATTORI E DISPOSITIVI CHE LO FACILITANO**

È piuttosto noto che, soprattutto all'interno di sale giochi importanti e gestite da gruppi rilevanti del mondo del gioco, sono diffuse forme di incentivazione al gioco che vengono articolate in maniere diverse. Dispositivi che facilitano le vincite in fase iniziale, cioè si rivolgono a giocatori "nuovi", con bonus di vario tipo, che vedremo nei prossimi paragrafi ponendo attenzione soprattutto al denaro immateriale, la possibilità di usare denaro direttamente dal conto o la possibilità di accedere a prelievi al momento nei luoghi di gioco, per arrivare al mondo del gioco on line in cui tutto è collocato in una dimensione immateriale, digitale. Qui riportiamo per avviare il discorso alcune testimonianze che descrivono alcuni luoghi di gioco come luoghi in cui molto viene consentito purché il giocatore rimanga fermo nel sito e collegato ai dispositivi di gioco e si lavora molto con incentivi di vario tipo per mantenere il giocatore in queste condizioni fino a consentire, come riporta questa intervista, l'uso di sostanze. Ovviamente non si parla di luoghi di gioco generici e indifferenziati ma appare abbastanza chiaro che in alcuni di questi luoghi si fa molto per tenere fermo il giocatore sul rapporto con la macchina .

*in sala giochi, Usa, così usavo la cocaina tranquillamente, cioè hai capito, sanno benissimo che va in bagno nessuno ti parla, nessuno ti segue, fai quello che ti pare, basta che tu giochi. fai quello che vuoi, bevi, fumi hashish le canne, io fumavo le canne mentre giocavo (012M35FI)*

*un mio amico, m'ha tirato in mezzo: ah dai si gioca, di qua e di là, poi tra l'altro quelli online son balordi perché ti invitano di qua e di là, cioè, magari io sono amico, ti invito a te e allora te c'hai un bonus e a me me ne danno una parte, insomma. (015M31AR)*

## 6.1 Il denaro immateriale e il gioco online

La dimensione della facilità di accesso al conto viene riportata da molti intervistati come una delle criticità maggiori dei punti gioco più strutturati ed organizzati, si parla quindi di bancomat o di strumenti di cambio del denaro, così come dei collegamenti diretti con il conto bancario da parte dei dispositivi on line di gioco. La facilità di accesso riportano gli intervistati diviene debolezza della percezione e scarsità della consapevolezza della spesa durante le attività di gioco e quindi uno dei principali elementi di fragilità per il giocatore. Forse, in questo senso, una delle dimensioni sui cui puntare interventi di accrescimento della consapevolezza e della capacità di "staccare" per recuperare controllo sul gioco. Rispetto al gioco on line oltre alla rapidità e facilità di accesso al conto e al credito, come sottolineano più testimonianze, è il fattore consapevolezza del denaro e della spesa.

**sono tante cose che fanno male alla gente questi luoghi se te entri lì, anche se hai 2.000€ sul conto corrente lo puoi prelevare lì, loro. Basta che gli dai la carta ti levano i soldi e te li danno, per giocare, capito, è quello il problema (016M49FI)**

La dimensione dell'on line rappresenta un fattore emergente rispetto ai contesti di gioco attuali, emersa già da molti anni ma esplosa durante la pandemia di Covid 19 durante la quale i contesti normali di gioco sono rimasti inaccessibili per ragioni ovvie. Per alcuni giocatori questo blocco, come del resto per i consumatori di droghe, ha rappresentato un blocco delle proprie attività di gioco, per altri invece si è aperto il mondo delle piattaforme, Twitch in primis, in cui giocare e scoprire le sue difficili regole.

**ovviamente dopo il covid tutto questo non era possibile nello stesso modo e le prime volte sì poi fra l'altro in realtà l'ingresso per me in questo mondo è stata attraverso Twitch...c'è un'altra piattaforma, su cui tutti si sono spostati si chiama Kik, K-I-K, che è stata fondata da un altro streamer che si chiama Train Wreck, tipo incidente di treno o treno distrutto (018M38PT)**

Il punto critico rispetto a questa dimensione emerge subito e riguarda la possibilità di controllo del denaro che non si riesce a quantificare cioè ad avere una percezione reale del denaro coinvolto, giocato, vinto, perso

**La cosa brutta dell'online è proprio quello: la gente perde molto di più online perché non lo quantifica. (010M35)**

Questo poggia su fattori diversi dei dispositivi e, come ci dice questo giocatore, un fattore cruciale sono i tempi di gioco che sono molto rapidi il che abbassa la possibilità di consapevolezza e controllo

**quelle live, cioè quelle virtuali. Che sono massacranti. Sono massacranti perché non sono reali e in più ogni partita... in un minuto e mezzo rinizia ogni partita. (010M35LI)**

Se poi i fattori legati all'immaterialità del denaro e alla dimensione on line, con i suoi tempi accelerati e super rapidi (una partita ogni minuto e mezzo) si sommano arriviamo ad una moltiplicazione dei fattori di discontrollo. Tra questi vi sono gli incentivi e il sistema di pagamento con carte prepagate:

**con la carta di credito iniziai a giocare online. Aprii un conto gioco online e praticamente mi diedero un valore, era il mese di settembre mi ricordo, nel 2018 qualcosa del genere e praticamente capii che mi diedero tipo un budget di 50€, un budget di benvenuto (006M40PI)**

**giocato anche un po' online diciamo un po' però, ecco no, però ora che mi ci fai pensare. Online è stato un momento ecco in cui la scheda la ricaricavo spesso perché tanto poi magari online non vinci mai, queste cose qui, e l'è passato tipo anche un annetto buono, sì, che andavo spesso a ricaricare la PostePay per giocare sempre a poker su internet (003M38FI)**

Senza dimenticare che l'accessibilità è decontestualizzata per cui è più difficile mantenersi a distanza dal luogo di gioco se si desidera mantenere un controllo

**sono tante, (le applicazioni) questa la ho cancellata un milione di volte, ogni volta che perdo la cancello, poi nell'arco di sera la reinstallo, non c'è soluzione per questo (012M35FI)**

i soldi on line diventano "conto gioco" in questo modo non si percepisce il loro valore nella realtà e si tende a spenderli con molta più facilità, i soldi divengono numeri che mutano. Salgono e scendono ma il giocatore sempre meno, in quelle fasi di gioco attivo, li percepisce come denaro reale

*Quando tu vedi 50.000 euro che ti entrano in banca allo sportello del bancomat e quando li vedi come dei numeri all'interno di un'applicazione legata al gioco online. Questi numeri salgono o scendono senza significato, alcuno, se non quello di essere più vicini o più lontani dallo zero, eventualmente. Non hanno altro significato per il giocatore stesso. (018M38PT)*

Infine, il rapporto con gli altri giocatori rispetto all'on line diviene più scivoloso e strumentale, ci suggerisce un intervistato, c'è infatti una convenienza a portare nuovi giocatori dentro una piattaforma e per questo si percepiscono bonus per cui un guadagno monetizzato.

*un mio amico, m'ha tirato in mezzo: ah dai si gioca, di qua e di là, poi tra l'altro quelli online son balordi perché ti invitano di qua e di là, cioè, magari io sono amico, ti invito a te e allora te hai un bonus e a me me ne danno una parte, insomma. (015M31AR)*

Come vediamo molti dei metodi di autocontrollo (distanza dai luoghi, socialità protettiva, controllo sul denaro disponibile e sulle fonti di erogazione) che il giocatore può e mette in atto in questi casi diventano più fragili e aggirabili.

## **6.2 La vincita e la sua gestione disfunzionale**

Le emozioni positive che accompagnano la vincita, come gratificazione e gioia per il successo, aprono a scenari tanto di controllo che di discontrollo. Nel primo caso, come abbiamo visto, si coniugano all'investire le vincite per migliorare la propria condizione, sanare situazioni critiche o concedersi altri piaceri, scelte che sono indicatore appunto di controllo sul gioco. Specularmente, sono invece indicatore di discontrollo quando vi è un investimento di tipo disfunzionale ai bisogni e ai desideri e funzionale al solo reiterare il gioco stesso. Per qualcuno dei giocatori intervistati "la vincita è l'elemento scatenante che ti fa tornare a giocare "oppure che ti fa sperare e inseguire il desiderio di ripianare i debiti. Si comprende come funzioni il meccanismo di discontrollo forse si comprende meno come si possa lavorare sulla capacità di attesa e quindi di stacco dal gioco al momento della vincita e nelle fasi successive seppur emerge nella coscienza dei giocatori che il punto è proprio questo la capacità e la volontà di attendere e interrompere il loop della vincita.

*cioè perdi di più proprio quando vinci...perché quando non vinci piano piano cali...per esigenze...che non hai i soldi...poi quando ti arriva la vincita la rigiochi...quella...te lo dicevo...la vincita è l'elemento scatenante e ti fa ritornare a giocare...quando vorresti smettere stranamente arriva una vincita...e riinizi a giocare. (004M44PI)*

*se riscuoti, se fai il calcolo, tutti i miei soldi e il debito che c'è dietro si rimane pari, però mi finiscono i soldi, allora ti dici: bene vado a provare 200€ se guadagno 200, si paga i debiti. Io ho 200 per arrivare a prossimo mese, ma alla fine perdi quello che avevi e quando lo perdi ti tocca andare a fare un altro debito per andare avanti. E i debiti aumentano (016M49FI)*

*se mi fermavo prima e non cadevo nel loop di vincere subito, che la mia cosa è avere tutto subito e riesco a gestire questa cosa qui, riesco forse a vincere davvero, forse... Perché dopo una vincita tipo di 14.000€ io li buttavo subito e invece se mi fermavo, aspettavo e riprovavo dopo 4-5 giorni con piccole somme. E invece non ho voluto aspettare... è lì che ho sbagliato. (006M40PI)*

## **6.3 Rifarsi della perdita: l'illusione del calcolo razionale**

I sentimenti della perdita possono condurre alla necessità e alla volontà di rifarsi, questo introduce una sorta di sfida sulle proprie capacità di giocatore, sia rispetto al funzionamento delle macchine che ad altri elementi dei dispositivi di gioco, come la scelta operata sul numero dei giocatori attivi rispetto alle piattaforme online. Emerge, in sostanza, una sorta di illusione sulle strategie e sul calcolo razionale che si può

operare come giocatore che però alla fine costituisce un dispositivo di discontrollo che si associa con un eccesso di fiducia nel prevedere e calcolare le probabilità di vincere. Alla fine, riemerge la coscienza che la parola chiave che indica il fallimento è giocare per recuperare

*Io avevo capito che le sale slot non mi potevano dare grosse cifre per saldarmi i debiti, mentre online se uno ha fortuna sì, perché ci sono tantissimi più giocatori. Quindi nelle sale slot entrano tot giocatori, quindi ti possono dare tot, se in una sala slot entrano 10 persone, online contemporaneamente ne possano giocare 1000. (006M40PI)*

*Ora la macchina ha cominciato a pagare, se continuo mi paga, alla fine si mangia tutto, e dici vabbè come ha mangiato tutto ora è pieno, Sicuramente è pieno, ora deve pagare, perché in generale, te ci hai sempre.... che le macchine, quando è pieno, pagano. (016M49FI)*

*vedere quanto ho perso e fare i calcoli di come dovevo giocare per recuperare quella cifra. ...cioè io facevo delle giocate per cercare di riprendere quei soldi...questo è l'inizio della fine...è tutto lì. All'inizio giochi per vincere poi giochi per recuperare...e.... quello è proprio...l'inizio...della fine. (004M44PI)*

*Quindi il rischio è il problema anche se vinci li butti perché è la fregatura e credo questa per qualsiasi giocatore che da tanto che gioca è la parola recuperare. (012M35FI)*

#### **6.4 Trascurare ruoli e compiti sociali, trascurare la propria vita il dilagare delle solitudini**

Come già evidenziato in precedenza l'esperienza del gioco intensivo porta ad una perdita relazionale importante e ad un accrescimento della solitudine in cui si vive la stessa esperienza del gioco, per qualcuno il gioco appare una risposta che colma l'incapacità di affrontare situazioni esistenziali e fare scelte indispensabili per migliorare la propria vita. Le solitudini divengono così gabbie in cui si può sviluppare un'escalation del gioco come unica attività importante finché ci sono le risorse per portarla avanti. Solitudini che alcune volte vengono rivendicate come scelte.

*cominci a perdere anche gli amici e tutti perché se te mi dici dammi 100€ e io te lo do, come noi. perché noi non abbiamo questo problema nella nostra cultura, siccome siamo, siamo a mici e tutti siamo fratelli, hai bisogno di 100€ e io ce l'ho io te lo da, prossimo mese me lo dai, però non deve aspettare la tua parola. (016M49FI)*

*Perdere il controllo voleva dire uscire con 100, 200 euro in tasca che magari era venerdì sera e, oltre che perdere tutti i soldi, aver perso 3/4 della serata lì, davanti a questo schermo. (015M31AR)*

*hai questa convinzione se io svolto posso colmare la vita affettiva, mi posso separare...Se non ce l'ho non lo posso fare...devo sopportare la mia situazione la mia vita, devo sopportare il mio lavoro... (004M44PI)*

*nella mia testa è scattato quel pensiero...ma tanto se non devo dare da mangiare a nessuno... che me ne frega dei soldi... ed è andata così. Anche lì non è stato un tutto e subito, eh! È stata un'escalation fino a che sono arrivato al punto di non avere soldi (009M43PI)*

*Ci sono stati dei periodi in cui addirittura ero poco sociale, proprio di mio non avevo tanta voglia di, di socializzare, diciamo, di stare in mezzo alle persone, di... di, insomma, un po' come sono Eh... gli hikikomori. Non stando troppo con i coetanei, ti ritrovavi spesso in dei luoghi come il bingo, come a buttà i soldi appunto al tabacchino con il gratta e vinci, ecco (015M31AR)*

#### **6.5 Non riconoscersi più**

Alcuni uomini parlano del momento di crisi come di un momento in cui prevalgono aspetti di disturbi psicofisici chiari e che rappresentano segnali chiari che è necessario un cambiamento dei comportamenti e del legame con la dimensione del gioco, esso diviene un segnale che una presa in carico del problema non più rimandabile. Nella testimonianza riportata si parla di attacchi di panico e di ansia non più gestibile

*Quindi a me quello che mi ha creato problemi da un punto di vista psicologico, nervoso, neurologico è stato la constatazione del gioco che mi... affossava, mi toglieva praticamente la serenità d'animo. Mi dava gli attacchi di panico (003M74LI)*

Oppure alla disperazione emergente dovuta alla incapacità di limitarsi per rispondere a doveri familiari, in questo caso "paterni" cioè non riuscire a rispondere a richieste anche minime da parte del proprio figlio adolescente. Questo provoca un momento di crisi e di crollo rispetto alla propria autostima di uomo adulto, di padre

*Mi è capitato anche quando mio figlio ha portato suo pagella prendo tutti dieci, sono contento, lui è contento, dice però papà mi devi fare però una cosa però non devi regalare un tablet. Ho detto bene io fino a fine mese te lo do, ma quel mese lì, io ho pianto da solo, perché ho buttato tutti i soldi sulla macchina e mio figlio non può comprare un tablet da 60€. (016M49FI)*

## **6.6 Disagio psicofisico la perdita di controllo del corpo**

Rimanendo su questo tipo di registro, un aspetto interessante che emerge nei giocatori che descrivono momenti di gioco intensivo è il rapporto quasi fisico con la macchina, l'immobilismo del corpo che la macchina provoca, l'incapacità di staccarsi da quella posizione e da quella attività, fino ad arrivare a forme di riconoscimento, di identificazione, con la macchina stessa che in qualche modo prende vita, la macchina con cui si arriva a parlare e perfino ad abbracciarla.

*Nel caso mio particolare, io volevo spengere la mente perché... come posso dirti... ho vissuto esperienze praticamente deludenti (003M74LI)*

*in quel momento sono completamente focalizzato su questa cosa non penso ad altro, ipnotizzato da questo schermo, con queste figure che vanno e vengono (002M56LU)*

*Il gratta e vinci un po' meglio di slot machine, Perché ogni slot, il problema quando sei seduto è il problema. Per alzare ogni tanto può vincere, ma non vai via, la rimetti dentro (016M49FI)*

*S'era dal Bonton e cominciai a ragionare con la macchinetta. E lui mi disse: "quando cominci a ragionare con la macchinetta è un segnaccio". (005M66LI)*

## **7.0 RAPPORTO CON I SERVIZI**

### **7.1 Accesso e percorsi e domande diverse**

Il rapporto con i servizi emerge con difficoltà all'interno del gruppo degli intervistati, come dicevamo nella descrizione iniziale il numero degli intervistati che hanno avuto rapporti con servizi, inclusi gli sportelli, ma prevalentemente con i Sert non ne parlano con facilità ma in generale possiamo dire che mostrano una certa reticenza. In generale possiamo dire che si nota come il ruolo dei servizi istituzionali, i Sert, a differenza che le popolazioni che usano sostanze psicoattive, sono meno conosciuti. Traspare in molte delle narrazioni degli undici intervistati che poi hanno avuto contatti con i servizi che il loro avvicinamento è stato un percorso lento all'interno delle oscillazioni di esito della loro self efficacy nei diversi tentativi di cambiamento che hanno introdotto.

Gli intervistati che si sono rivolti direttamente ai servizi o agli sportelli intermedi che il progetto Game-L-Over ha proposto sui territori della regione indicano la dimensione economica e del lavoro come la dimensione prevalente della loro decisione di farsi aiutare e soprattutto un indebitamento non più sostenibile come primo fattore di un discontrollo percepito come non più affrontabile con le sole risorse e strategie proprie o del proprio contesto. Al contrario e specularmente, chi non l'ha fatto invoca prima di ogni altro aspetto la sostenibilità e il controllo sul proprio bilancio personale e familiare. A questo prioritario fattore di discontrollo sono correlati altri fattori critici, come le crisi familiari e quelle delle relazioni sociali o una percezione di sé non più rispondente alla propria immagine. Come ricorre nella letteratura sul GDA, anche qui, in queste

rappresentazioni soggettive, la centralità del fattore economico, a differenza di quanto accade per il discontrollo in altri tipi di consumi, orienta priorità e prospettive nelle strategie di cura, prevenzione e limitazione dei rischi.

*le dipendenze ci sono, perché? Perché comunque sia la frustrazione è sempre di più, eh...tanti lavori che prima erano molto più gratificanti vengono meno, come può essere magari l'artigianalità, piuttosto che magari stare davanti al computer, che sappiamo che stare davanti ad un computer crea dipendenza, crea oltre che dipendenza, come dicevo prima dallo schermo, crea comunque sia quello che è.... stress, stress perché si sta lì ad utilizzare il cervello come una macchinetta, senza stop (015M31AR)*

*Sono qui perché qui sono arrivato, diciamo quasi al punto di non tornare due malattie, sia così e questo è. Non torno a casa, non prendevo cura di me stesso fisicamente, non è triste, non mi fregava, un barbone (012M35FI)*

*quando vinci e non vai via e li rimetti dentro, è quello il problema del gioco però a un certo punto ho detto no ora basta, ho cercato su internet ed ho trovato Serd (016M49FI)*

## **7.2 Incapacità di rispettare le regole autoimposte il crollo dell'autoefficacia:**

Il momento della scelta di rivolgersi ai servizi, di alcuni degli intervistati, è legata alla percezione che la loro soggettiva capacità di autoregolarsi nel gioco e/o di recuperarne il controllo perduto non era più efficace, così come le risorse informali familiari, sociali e di contesto attivate in un percorso di self-recovery.

L'autoefficacia (self-efficacy) è una categoria cruciale nel percorso di recupero del controllo. Essa è la percezione soggettiva della, e la fiducia nella, propria capacità di esercitare un cambiamento nella direzione desiderata, e questa percezione è a sua volta profezia (precondizione) di una effettiva attivazione verso il cambiamento. Si nutre della storia personale (capacità dimostrate nel tempo, successi), dell'esempio degli altri (esperienza vicaria) come ispiratrice, e del contesto (quando restituisce e mette a disposizione rinforzi e risorse). La debolezza della propria autoefficacia viene raccontata secondo diversi registri, tra cui, riferendosi alla triade citata: enfasi sugli insuccessi del presente (momenti di discontrollo) rispetto ai successi (momenti di autoregolazione) da cui apprendere; dominanza e introiezione del 'destino del giocatore' come destino inevitabile di discontrollo a discapito di una prospettiva di scelta e di esempi positivi di sostenibilità e controllo; che altri invece in qualche modo enfatizzano, difficoltà a reperire nel contesto sostegno, risorse, rispetto che possano attivare processi di empowerment. Una autoefficacia debole consegna i giocatori all'impotenza, di fronte al fallimento di regole o della delusione successiva per la ripresa del gioco intensivo.

*ho provato in tutti i modi tra me e me a darmi delle regole... ok vado senza bancomat, ok gioco 50 e vado via, ok 10 minuti e vado via, io ci ho provato, ma non ha mai funzionato, ho provato a darmi delle regole ma non ha mai funzionato nulla. Fondamentalmente se io non mantenevo questi patti io non avevo da dar conto a nessuno se non a me stesso (009M43PI)*

*poi riuscivo in qualche modo a smettere, però poi l'ultima volta ho deciso di venire qui, perché erano tre anni che non ci giocavo, poi mi era ripreso il fittone. (002M56LU)*

Tra le narrazioni esplicite a questa fase prevale un registro razionale, forse come caratteristica prevalente di genere, in cui si prende atto che il limite sopportabile sui diversi livelli non è più sostenibile. Viene narrato senza esagerare ma di fatto rappresenta un'occasione per gli operatori che possono posizionarsi in continuità con la domanda emergente di sostegno, aiuto.

*Smisi di giocare che a un certo punto feci tra me e me: "se ricomincio a giocare mi rovino". (005M66LI)*

la debolezza della self-efficacy è una opportunità importante di intervento e di segno contrario alla svalorizzazione di sé e alla passivizzazione del soggetto: come noto, la self-efficacy non è una 'caratteristica della personalità', ma una percezione di sé sulla quale si può lavorare; è situata, nel senso che il contesto la può potenziare (ma anche indebolire.), può essere orientata ad una narrazione empowering di sé, che una relazione di aiuto professionale può sostenere, può sollecitare la capacità della persona di valutare e individuare obiettivi di cambiamento desiderati e insieme praticabili, all'interno del ventaglio dei possibili obiettivi del percorso di aiuto.

In questo senso i risultati emersi nei capitoli precedenti circa la self-efficacy percepita dagli uomini attraverso una tipologia di "gioco sostenibile" possono essere spunto di riflessione e di apprendimento per giocatori ed operatori. Citando Norman Zinberg, per sapere come e perché alcuni consumatori di droghe perdono il controllo è importante sapere come altri lo riescano a mantenere.

### **7.3 La domanda di sostegno: affidamento tutela gestionale, negoziabilità e personalizzazione del supporto richiesto**

Data la centralità della dimensione economica nell'apice della crisi che genera la domanda di aiuto emerge chiaramente che viene richiesto un sostegno amministrativo e poi ripartivo dell'insieme di problemi accumulati.

*ora mi serve un sostegno, un amministratore per quello che ho conosciuto lei, le lascio il mio bancomat e può gestire tutti i miei soldi, perché io giocavo solo ogni 15 del mese quando riscuotevo, non sono uno che va a giocare sempre, però il mio problema è che ogni 15 quando riscuoti la busta paga e arrivano i soldi subito mi viene in mente di giocare perché c'è sempre debiti, tutti i prestiti che devo rendere alla banca, soldi che devo dare alla moglie (016M49FI)*

*come lo vedo io ci vuole sempre qualcuno accanto per smettere sennò non ci esci mai, però ora se io ho soldi non voglio giocare, perché ora la tesserina ce l'ha lei e io quando esco e voglio spendere qualcosa devo rendere conto a lei (operatrice o amministratrice) (016M49FI)*

le misure adottate insieme agli operatori in questo ambito sono valutate positivamente dai giocatori che si affidano ai servizi e sovente vengono riconosciute come la dimensione cruciale dei percorsi, quella su cui si accentrano le aspettative di cambiamento, almeno in una fase iniziale del percorso.

Tale tipo di "affidamento viene spesso praticato nelle esperienze di self recovery citate nei capitoli precedenti le variabili sono molte e non tutti hanno la possibilità di avere risorse familiari o di stretta vicinanza a cui rivolgersi con lo stesso intento nei loro contesti naturali. le pratiche naturali adottate per il recupero del controllo includono misure quali l'affidare la gestione del denaro, delle carte di credito e del conto bancario a un familiare. Dalla consapevolezza della debolezza della propria self-efficacy e del proprio controllo interno, la scelta di affidarsi a un controllo esterno appare necessario e accettabile. Uno stacco netto, contenimento.

Dalla necessità di affidarsi e affidare l'accesso al denaro ad una altra persona si articolano poi domande di aiuto che possono andare, come nel caso del giocatore citato, ad un ulteriore passo di affidamento che diviene nell'immagine che ci restituisce la testimonianza "contenitivo". Una domanda di inserimento in una struttura da cui per un periodo di tempo non si possa uscire. Una comunità terapeutica in grado di portare ad uno stacco netto con il passato.

*una struttura che te non esci li, una struttura, anche se bloccano il suo lavoro basta sei mesi, un anno che non giochi, basta anche tre mesi che non tocchi una sala giochi, vivi normale, ..... Perché serve ci vuole aiuto, come hai detto te, come ho detto io, ci vuole qualcuno intorno. una cosa che ti fa dimenticare. (016M49FI)*

Si nota all'interno del gruppo di intervistati che questo tipo di domanda non costituisca la tendenza prevalente anche se considerando la variabilità dei percorsi e delle storie si tratta di una esigenza concreta e probabilmente necessaria per alcuni giocatori. Gli altri intervistati si rivolgono ai servizi con una domanda di limite ma non così integrale che ha uno sviluppo situato in un tempo lungo.

Da un'altra testimonianza possiamo renderci conto dell'importanza della gradualità dei processi di cambiamento e quindi anche del percorso attraverso cui ci si avvicina da un servizio e che tipo di supporto si chiede.

*Nel gioco invece sono state tante piccole cose ma non conta secondo me che sia una cosa grossa o tante piccole l'importante è comunque che uno ci si avvicini comunque piano piano c'è nel senso che intanto sia disposto a farle perché ci vuole una disposizione cioè. Come già uno che viene da te, viene qua in questa struttura già vuol dire che si è reso conto di qualcosa che non va o non va; quindi, già quella è una cosa basilare (017M66PR)*

Quell'ultima testimonianza ci pare rilevante perché fornisce parole ad altre tendenze simili incontrate durante la ricerca, in cui la prospettiva di cambiamento è un viraggio su possibilità meno intensive di gioco, tipologia di

giochi, variazione di contesti, limitazioni soggettive funzionali e alcune volte supportate da altre persone inclusi familiari. Si tratta di una domanda di supporto funzionale a ridurre alcuni rischi relativi a tipologie di gioco, ambienti più o meno pericolosi per il giocatore ma anche come si chiede in questa testimonianza un supporto per far capire quello che è patologico e quello che non lo è. Ovviamente è un tema complesso, probabilmente molto distante dagli approcci che tendono ad uniformare i rischi dell'azzardo e a vedere prevalentemente la parte "malata" dei comportamenti, ma meriterebbe un esame più approfondito per capire se e come i servizi possono fornire supporto individualizzato e essere in grado di divenire utili a molteplici tipologie di giocatori che non si riconoscono nelle categorie della malattia e della dipendenza.

*secondo me, anche giustificare legalmente senza un supporto, come accade per l'utilizzo di determinati psicofarmaci, c'è una persona di supporto accanto che ti dice si fa così, se deve essere, terapeutico, sennò diventa patologico, chissà mi domando...se non si potesse avere un approccio simile (018M38PT)*

A fianco di una prospettiva di estensione delle possibilità di interazione e di supporto che i servizi potenzialmente offrono o possono offrire emerge il tema della possibilità di "negoziare" gli stessi percorsi di trattamento. In altre interviste la possibilità di negoziare il percorso di recupero di un equilibrio con il servizio viene messo in luce come un aspetto prevalente e la mancanza di possibilità di negoziare alcuni passi o alcuni elementi dello schema di aiuto viene percepita come una perdita di "rispetto" e di credibilità.

*anche con i genitori di ottantenni...anche andare a 46 anni con i genitori di ottantacinque ad un incontro con la psicologa...anche per la mia autostima non era il massimo.... (004M44PI)*

Nel caso riportato nella citazione si fa riferimento ad un modello di supporto in cui l'infantilizzazione della persona in trattamento appare alla persona stessa un aspetto non molto accettabile e poco utile quindi un fattore che ostacola il percorso. Aggiungiamo che quando invece tale possibilità negoziale è attiva ed aperta le possibilità di impegno nel percorso di sostegno e di cambiamento proposto aumenta e quindi tale elemento si propone come un fattore rilevante per l'adesione e l'alleanza con gli operatori, o meglio ancora la co-costruzione del percorso di trattamento.

## CONCLUSIONI

Dal gruppo di intervistati emergono indicazioni interessanti sulle dinamiche in cui si è sviluppato il loro interesse per il gioco e per l'azzardo, fornendo anche un panorama di tipo storico in cui le cose si sono evolute, sulle tipologie di gioco sull'ingresso delle "macchine" e via via sulla progressiva virtualizzazione dei contesti e della socializzazione del tempo del gioco che è esistita e che ancora esiste sebbene in forma ridotta.

Sulle tipologie di gioco vengono citate molte tra le varianti disponibili, anche se esistono contesti minori, meno frequentati dal gruppo di uomini intervistati, come le "sale Bingo".

Da notare che la dimensione del "controllo", praticato o sperato emerge fino da subito, In questo senso anche le "possibilità di controllo che i dispositivi offrono o meno. Da una parte l'estensione delle "macchine" e poi l'ingresso delle dimensioni virtuali delle piattaforme "on line" rende sempre meno possibile il controllo reale sugli impulsi di gioco, nelle parole di molti giocatori intervistati.

Gli inizi centrati in ambiti di socializzazione, si impoveriscono progressivamente, da questo punto di vista e le dimensioni di solitudini sofferte divengono prevalenti, in generale ma soprattutto per il gruppo di giocatori che poi hanno sviluppato una dipendenza. Le dimensioni di socializzazione vengono indicate come funzionali al controllo e la loro progressiva perdita una delle ragioni dei problemi. Probabilmente nella perdita progressiva dei momenti di gioco come tempi e spazi di socializzazione subentra anche una dimensione di genere nel senso che appare più accentuata rispetto al gruppo di donne intervistate. Gli esordi sono sempre collettivi e situati in luoghi di normale socializzazione adolescenziale nelle diverse storie e biografie, le normalità sono radicate anche, per alcuni nelle storie familiari con ritualità centrate sul gioco o su figure parentali coinvolte, spesso si commenta, in modo più regolato rispetto alla stessa esperienza dei testimoni.

Tra i fattori di rinforzo emergono chiaramente le esperienze di vincita “la sfortuna più grossa”, secondo qualcuno, di qui l’innescò di modelli di attaccamento alle esperienze di gioco.

La dimensione del piacere rimane invece meno centrale nelle narrazioni, spesso negata da parte dei giocatori che hanno riconosciuto una problematicità e una dipendenza, mentre per il gruppo di giocatori più controllati il piacere rappresenta un terreno di moderazione e di controllo. Questi giocatori individuano proprio il controllo delle emozioni relative alla vincita come un fattore di modulazione e di moderazione. Accanto al piacere emerge la dimensione del “bisogno di denaro” e qui le storie si differenziano molto, le crisi relazionali, familiari, i sogni di cambiare vita poggiano in modo diverso nelle biografie delle persone, sicuramente influenzano le possibilità delle persone di mantenere un controllo o di riprenderlo.

Le persone che parlano di storie critiche e drammatiche parlano di come progressivamente il gioco divenga una risposta impulsiva ad un disagio e le capacità di controllo si riducono o non funzionano.

Sicuramente il tema della possibilità e della capacità di mantenere la stima rispetto a sé stessi e alle capacità di far fronte alle situazioni di difficoltà è un fattore centrale per affrontare il tema del controllo e dell’autocontrollo dei giocatori sul gioco stesso. La “self efficacy” Il “sapersi fermare” il rispetto di regole, ma la stessa individuazione delle regole sono capacità che si apprendono. I giocatori parlano di questa capacità e delle regole che riescono ad essere utili e a limitare gli eccessi nell’esperienza di gioco. Lo stabilire un tetto di spesa rispetto alle proprie disponibilità e alle entrate economiche è certamente una strategia di base, condivisa sembra tra i più controllati

Entrano in campo fattori se vogliamo più semplici per limitare la disponibilità economica al momento del gioco, tipo portarsi dietro solo il budget giocabile, strategie, vedremo più avanti, messe in crisi da altre strategie di marketing precise da parte di diverse aziende che gestiscono i punti gioco. Sullo sfondo la capacità di dare le priorità ai bisogni che provengono dalla famiglia e dal mantenimento di una vita dignitosa. Diversi giocatori insistono sulle capacità di interruzione dei flussi e dei momenti di gioco e quindi sull’importanza di occasioni di stacco e dispositivi che favoriscono ripresa e mantenimento dei controlli. Infine, la scelta e la riconversione sulla scelta dei giochi più tollerabili e compatibili con le soglie economiche che ognuno deve affrontare, ad esempio l’abbandono di giochi che per tipologia o setting spingono ad oltrepassare queste soglie.

In modo analogo per le giocatrici intervistate nella parte precedente, dalle timeline disegnate dal gruppo di uomini emerge una prevalenza di traiettorie oscillanti in cui ci sono picchi di criticità e poi la ripresa di controllo. Tra le oscillazioni che ricorrono nelle fasi critiche ci sono alcuni temi e meccanismi che vengono posti in luce chiaramente. IL tema della rincorsa per uscire dalla “gabbia del debito” che ad un certo punto risulta consapevole al giocatore porta in luce la dimensione della richiesta di aiuto in varie forme. Prima di questo il punto che ricorre è quello dell’uscire allo scoperto con le persone vicine. Il disvelamento viene riportato come un passaggio per molti fondamentale ma comporta anche dei rischi, soprattutto se l’aiuto offerto risulta utile o meno al rinforzo della self efficacy.

Le situazioni legate agli impegni di vita dei giocatori giocano un ruolo importante nella decisione dei cambiamenti rispetto al loro stile di gioco e in molti casi sono il motore più importante dei cambiamenti che loro riescono a scegliere ed intraprendere.

Segnali che arrivano e si concretizzano nell’ambiente relazionale come in quello lavorativo e danno luogo a strategie diverse che riguardano il cambiamento di setting, addirittura in diversi casi si è parlato e raccontato di cambiamento dell’ambiente di vita complessivo, il cambiare luogo, città e anche stato, oppure strategie che si sono articolate sul tipo di gioco o sull’illusione del “calcolo razionale” che regola la scelta. La vincita e la sua gestione appare una dimensione centrale sia in situazioni in cui ha prevalso, o riesce a prevalere, una capacità di stacco e quindi gestione funzionale, reinvestendola, sia quando invece, nella maggior parte dei casi, diviene un meccanismo che sostiene un loop che non riesci ad interrompere.

Descrivendo i meccanismi di discontrollo gli intervistati parlano di ulteriori meccanismi “classici” e ricorrenti. La Perdita, in qualche modo, analogamente, ricorre come un fattore guida del comportamento di gioco.

Emerge in sostanza una sorta di illusione sulle strategie e sul calcolo razionale che si può operare come giocatore che però alla fine costituisce un dispositivo di discontrollo che si associa con un eccesso di fiducia nel prevedere e calcolare le probabilità di vincere. Alla fine, riemerge la coscienza che la parola chiave che indica il fallimento è giocare per recuperare

## Capacità di mantenere controllo

I segnali di disagio associati alle narrazioni relative alle crisi attraversate dai giocatori del gruppo dipingono fasi di "solitudini" che emergono con l'abbandono dei ruoli e dei compiti relazionali e familiari in senso, ampio, l'incapacità di affrontare crisi relative a dati della propria vita fallimenti relazionali e anche della propria auto stima. Si parla di concrete forme e momenti di disagio psicofisico in cui si arriva a perdere anche la capacità di controllare il proprio corpo. Un tratto questo forse caratteristico in modo più importante per il gruppo maschile rispetto al gruppo delle giocatrici, Si descrive l'immobilismo il congelamento del corpo che la macchina provoca di fronte a lei l'incapacità di staccarsi da quella posizione/postura. E come se questa prendesse vita si comincia a parlarle o , come racconta un giocatore a parlarci.

Pensando a queste dinamiche e incrociandole con alcune testimonianze degli operatori e degli esercenti che hanno partecipato ai focus group ( vedi sezione dedicata in questo report di ricerca) ci sembra importante sottolineare l'importanza di intervenire con azioni di prossimità ispirate alla riduzione del danno, per rendere significativi i momenti di "stacco" possibili dalle macchine e poter relazionarsi con i giocatori e le giocatrici durante delle fasi importanti per le loro capacità o potenzialità di autocontrollo, o comunque per poterli contattare in fasi critiche della dinamica di gioco. Ci riferiamo ad alcune esperienze pilota realizzate in regione Piemonte con Unità di strada specializzate nei contesti di gioco di fronte ad alcune sale gioco. Ci riferiamo alle esperienze realizzate dal progetto "il tempo è denaro" TED; dell'ASL TO3 (Torino 3) e di altri progetti decentrati. Senza approfondire il modello di lavoro, nei dettagli, si contattano i giocatori con dei possibili premi (buoni di vario tipo) se riescono a rispettare un orario di stacco concordato e quindi si lavora sulla consapevolezza del controllo delle dinamiche di gioco e delle sue evidenti criticità, criticità che anche questa ricerca mette in evidenza.

Questo ci conduce ad un'altra dimensione, più generale, relativa alla possibilità di incontrare i giocatori e le giocatrici in presenza e durante le attività di gioco credo dei dispositivi funzionali, in questa sede ci interessa sottolineare che la dimensione di visibilità del gioco stesso costituisce, o facilita, possibilità di intervento che invece diventano più complicati sulle dimensioni virtuali o digitali che rappresentano per molti il presente e il futuro.

Il denaro immateriale, quindi la facilità di accesso al credito, rappresenta nelle testimonianze un elemento, piuttosto, chiaro di rischio per i giocatori.

La facilità di accesso al credito di denaro con la presenza di bancomat, in loco, o con l'utilizzo di carte e di conti on line, riportano gli intervistati diviene debolezza della percezione e scarsità della consapevolezza della spesa durante le attività di gioco e quindi uno dei principali elementi di fragilità per il giocatore.

La dimensione dell'on line rappresenta un fattore emergente rispetto ai contesti di gioco attuali, emersa già da molti anni ma esplosa durante la pandemia di Covid 19 durante la quale i contesti normali di gioco sono rimasti inaccessibili per ragioni ovvie. Per alcuni giocatori questo blocco, come del resto per i consumatori di droghe, ha rappresentato un blocco delle proprie attività di gioco, per altri invece si è aperto il mondo delle piattaforme, Twitch in primis, in cui giocare e scoprire le sue difficili regole.

i soldi on line diventano "conto gioco" in questo modo non si percepisce il loro valore nella realtà e si tende a spenderli con molta più facilità, quindi tempistiche accelerate, incentivi iniziali diffusi, tutte le piattaforme erogano premi e facilità di vincite iniziali, e, non ultimo, il fattore "isolamento" che qui è sostanziale per la maggioranza dei giocatori assidui, che viene rinforzato da politiche di accesso che le stesse piattaforme erogano. L'individuo, ma anche le relazioni con altri giocatori, sfumano o, peggio, ci dicono delle testimonianze, divengono strumentali e quindi inaffidabili. Come possiamo osservare, in base alle testimonianze raccolte, in questi nuovi setting molti dei metodi di autocontrollo (distanza dai luoghi, socialità protettiva, controllo sul denaro disponibile e sulle fonti di erogazione) che il giocatore può e mette in atto in questi casi diventano più fragili e aggirabili

Infine, il rapporto con i servizi emerge e viene affrontato soprattutto da coloro che hanno avuto dei rapporti perché in una certa fase del loro itinerario hanno espresso una domanda di supporto e si sono rivolti ai Serd o agli sportelli territoriali dedicati che il progetto "Game-L-Over" ha attivato in toscana. Complessivamente il rapporto con i servizi emerge con difficoltà nelle narrazioni degli intervistati. La richiesta di aiuto emerge in relazione ad un discontrollo ripetuto, dovuto alla incapacità di rispettare regole autoimposte e a causa di un forte indebitamento o comunque una situazione economica fortemente critica.

La debolezza della propria autoefficacia viene raccontata secondo diversi registri, tra cui l'enfasi sugli insuccessi del presente (momenti di discontrollo) rispetto ai successi (momenti di autoregolazione) da cui apprendere; dominanza e introiezione del 'destino del giocatore' come destino inevitabile di discontrollo a discapito di una prospettiva di scelta e di esempi positivi di sostenibilità e controllo; che altri invece in qualche modo enfatizzano. Oltre a questo, la difficoltà a ricevere sostegno dal contesto loro prossimo e significativo, e scarse possibilità di attivare processi di empowerment.

Tra le narrazioni esplicite a questa fase in cui ci si avvia e si arriva ad un servizio, prevale un registro razionale, forse come caratteristica prevalente di genere, in cui si prende atto che il limite sopportabile sui diversi livelli non è più sostenibile. La debolezza della percezione di self efficacy, riteniamo possa rappresentare un'occasione per gli operatori che possono entrare in contatto lavorare su un affidamento attivo mirato sulle dimensioni magari concrete, come la gestione del denaro o delle carte, ma non un affidamento totalizzante che invece viene narrato in qualche intervista. La domanda di "stacco" netto e di contenimento emerge chiaramente nelle storie narrate ma non è prevalente, esiste anche una domanda che va su riposizionare i limiti e sull'evitare i problemi prima che divengano ingovernabili. In definitiva appare una pluralità di gradi in cui è possibile sviluppare il rapporto con i servizi, in qualche caso viene sottolineata l'importanza di una possibilità negoziale e di un percorso di co-costruzione dei percorsi, cose che probabilmente avvengono nei servizi ma che non corrispondono ad una logica narrativa che tende a schiacciare tutto sulla dimensione patologica e sulle scarse capacità dei giocatori di reagire e di trovare le risorse necessarie per i cambiamenti da fare.

Analisi dei risultati dei focus group  
con gli esercenti realizzati nell'ambito  
dei progetti Velia e Game-L-Over

# 1.0 INTRODUZIONE: OBIETTIVI, PARTECIPANTI E METODOLOGIA DEI FOCUS GROUP CON ESERCENTI (PROGETTI VELIA E GAME-L-OVER)

In questa sezione riportiamo le evidenze emerse dal lavoro di confronto e di approfondimento che è stato realizzato attraverso 4 focus group organizzati con la partecipazione di esercenti di punti gioco, di diverso tipo e di diversa appartenenza territoriale, nell'ambito dell'area di intervento dei due progetti Velia e Game-L-over.

I focus sono stati realizzati due in presenza e due on line con la stessa struttura di conduzione e la stessa griglia di indagine e di approfondimento, registrando gli incontri che successivamente sono stati trascritti ed analizzati.

Lo schema di intervista è stato strutturato su tre ambiti e quindi tre macro-temi su cui sono state orientate le domande stimolo e la discussione tra i partecipanti.

1. A partire dalla vostra esperienza quotidiana, come valutate le leggi che oggi normano il gioco d'azzardo? [leggi nazionali e regionali; valutazioni sulla facilità/difficoltà della implementazione, sulla efficacia, sulla sostenibilità economica o organizzativa per loro]

2. Che tipi di giocatori/giocatrici frequentano il suo locale?

[occasionalni/frequenti; moderati/intensivi; uomini/donne; giovani/adulti/anziani]

Avete notato dei cambiamenti nella clientela e nel modo di giocare negli ultimi anni?

Come vi relazionate con i clienti? Vi è capitato di notare qualche cliente che gioca in modo rischioso? Potete descrivere ciò che vi ha colpito e se siete intervenuti?

3. Cosa pensate sia utile e possibile fare per favorire un gioco responsabile e evitare il rischio della ludopatia? Pensate come gestori di poter avere un ruolo attivo in questa azione in favore di un gioco responsabile? Potete fare degli esempi? [gestione del locale, attenzione ai clienti, messaggi di prevenzione...]

I gruppi che è stato possibile riunire risultano sufficientemente rappresentativi di diverse tipologie di operatori e quindi incrociano diversi tipi di esperienze e di contesti organizzativi in cui gli operatori si trovano a lavorare.

Il primo focus, (F1) organizzato nell'area livornese, includeva operatori, consiglieri, di circoli ARCI e un operatore che cura la distribuzione, l'affitto e l'installazione di Slot nei Bar e nei piccoli esercizi commerciali. (3 partecipanti)

Il secondo focus, (F2) organizzato nell'area aretina ha riunito esclusivamente gestori di punti di vendita Tabacchi e prodotti affini, con o senza la presenza di slot machine. (12 partecipanti)

Il terzo (F3) afferente all'area fiorentina e pratese, ha visto partecipare sia operatori di grande sale dedicate al gioco, con tutte le offerte di tipologie di gioco, sia operatori di circoli. (4 partecipanti)

Il quarto (F4) riunisce operatori di circoli Arci dell'area Valdera e Grosseto. (4 partecipanti)

Infine, è stata realizzata un'intervista ad un esercente di una sala con SLOT machine dell'area Pratese che inseriremo tra le testimonianze utili, (T1).

Nell'analisi che segue nomineremo le testimonianze indicando il focus es (F1), il partecipante numerato es P1, la sua collocazione: Sale (Sa), Circoli (Ci), tabaccaio (Ta), distributore (Dis); quindi complessivamente al brano scelto seguirà una sigla come questa: F1P1Sa.

Riportando gli elementi salienti dal confronto dei partecipanti ai focus seguiremo lo schema di intervista utilizzato, ponendo i macro-temi e i sottoinsiemi rilevanti o salienti per l'analisi che si è sviluppata, in modo da integrare le parti di ricerca dedicate ai gruppi di donne e uomini, analizzate in profondità.

La parte affrontata con i focus group intende affrontare aspetti importanti relativi ai setting di gioco e agli attori che li gestiscono, offrendo elementi di compendio all'analisi generale delle ricerche.

## **I focus group sono stati condotti da:**

Stefano Bertoletti, CAT Cooperativa Sociale  
Arianna Corsetti, CAT Cooperativa Sociale

## **con la facilitazione di:**

Elena Maria Caciagli, Coop. Sociale Il Cammino  
Daniela Tarquini, Coop. San Benedetto  
un gruppo di operatori ed operatrici di DOG Associazione

## 2.0 ANALISI RISULTATI:

### 2.1 La cornice normativa, la sua funzionalità, i suoi limiti e le regole che si rispettano o meno

È stato un tema trasversale a tutti i gruppi di studio ma non è stato affrontato nello stesso modo in tutti i gruppi, alcune volte è emerso come il primo dato di precisazione del lavoro e dei limiti in cui i vari operatori si trovano ad operare, in altri nelle pieghe del dibattito generato. Diversi operatori hanno voluto precisare che loro operano in un contesto legale con regole che rispettano, addirittura c'è chi si definisce come un operatore "per conto dello stato" nel distribuire le slot agli esercizi che possono installarle, e che sul tema azzardo per la forte implicazione degli interessi statali c'è molta "ipocrisia"

*Secondo me lo Stato è molto povero, perché come diceva Riccardo, insomma, c'è molta ipocrisia, perché il primo a guadagnarci da questo è proprio lo Stato, (F3P1SA)*

*operiamo per conto dello Stato, quindi alla fine poi siamo gestori proprietari di apparecchi, ma esattori per conto dello Stato. (F1p3dis)*

*dà un'illusione, una parvenza, che chi gioca, in qualche modo, è protetto o comunque non possono fare più danno rispetto al gioco d'azzardo che è, invece, completamente illegale. (F4p2ci)*

Ci pare interessante anche la dimensione pubblicitaria sul gioco che un operatore sottolinea come una dimensione dilagata e dilagante, vedremo poi come questo sia anche da collegare ad una delle dimensioni principali emersa, cioè lo spostamento progressivo dei setting di gioco in setting virtuali, digitali.

*io purtroppo ho questo 'problema che continuo a guardare sempre il pallone e se guardo alla televisione il calcio, tra un tempo e l'altro, è tutto uno "scommetti di qui, scommetti di là, scommetti di giù, scommetti di su". E io penso, appunto, a, magari, un ragazzo minorenne che si vede comunque bombardato: "gioca in tempo reale, gioca a un minuto da dalla fine della partita...(F1p2circ)*

### 2.2 Il rispetto delle regole

Dai partecipanti che lavorano all'interno di sale specifiche per aziende che gestiscono prevalentemente "contesti di gioco", ma anche dai gestori di rivendite di "sali e tabacchi" e di gestori di circoli, è stato più volte sottolineato che il rispetto delle regole di gestione e di accesso al gioco è una dimensione sotto controllo, soprattutto perché comunque tutti questi punti sono presidi che stanno in un contesto territoriale preciso e hanno prevalentemente da gestire una clientela prevalentemente ricorrente.

*La tabaccheria è un'attività nominale, che equivale a dire che ogni responsabilità di quello che avviene dentro, il titolare ne risponde direttamente. Pertanto, il tabaccaio ha tutto l'interesse di non si trovare dentro a delle problematiche dirette perché rischia peso. I suoi controllori sono Agenzia delle entrate, finanze, forze dell'ordine, dogana e monopolio. Di conseguenza il tabaccaio fa già di per sé una forma deterrente e di controllo (F2p3ta)*

Il controllo sui minorenni viene sottolineato un po' da tutti anche se qui, nelle narrazioni, cominciano ad emergere delle distinzioni. Ad esempio, un operatore di sala distingue tra le aziende storiche e strutturate, per le quali lavora, da chi invece lavora in franchising, così introducendo il tema della soglia di redditività di una sala nella fase attuale come una discriminante per il rispetto delle regole e non solo

*io avendo sempre lavorato per la stessa azienda ed essendo diretto, come entra qualcuno in sala che non mi sembra maggiorenne vado subito a chiedergli il documento e noi lo facciamo. Diversamente chi lavora in franchising magari non ci si fa caso o si fa finta di chiudere l'occhio perché a fine mese lo stipendio non è garantito, è garantito dalle entrate che ho avuto. (F3p1sa)*

*il controllo sul fatto che i minorenni non possono giocare non potrebbero giocare sarebbe uno strumento funzionale se venisse rispettato diciamo in assoluto da tutti nelle sale sicuramente viene rispettato però cominci dai tabacchi probabilmente no l'edicola no (F3 p4sa)*

Sempre nell'ottica del controllo della clientela, gli operatori di sala sottolineano che c'è un sistema di controllo e di report su numeri e tipologia dei giocatori che hanno frequentato la sala, un sistema di controllo che non emerge, secondo la loro opinione, rispetto agli esercizi più piccoli e non specifici come bar e tabacchi.

*inserisco il numero più o meno dei giocatori che sono di media in sala giornalmente e di questi numeri faccio la cernita sul giocatore problematico, il giocatore quotidiano, il giocatore aggressivo, il giocatore che ha dovuto essere allontanato dalla sala, su tutte queste cose qui (T1sa)*

La tipologia degli spazi di gioco, secondo alcuni partecipanti definisce e limita già la possibilità di controllo e quindi, potremmo dire, del rispetto delle regole. Secondo questa opinione gli spazi con maggiore facilità di accesso sono naturalmente sottoposti ad un minore controllo e rispetto delle norme. Vedremo poi che questa generalizzazione è difficilmente sostenibile oltre un certo limite. Essa però introduce il tema dei cambiamenti normativi che tutti attendono con le nuove regolamentazioni ministeriali di imminente uscita. Rispetto a questo si è attivato un dibattito in tutti i focus. Uno scenario che preoccupa i più per ragioni diverse:

*una novità degli ultimi giorni leggevo che aumenteranno le tasse per i concessionari e di conseguenza aumenteranno anche le richieste da parte dei concessionari a noi perché se a loro escono devono rientrare da qualche parte quindi sicuramente gli richiederanno a noi sotto forma di punteggi di percentuali (F3p2sa)*

*Hanno già detto che daranno delle linee guida su quello che sarà il... il come dev'essere il locale per ospitare il gioco. Saranno privilegiate le tabaccherie perché la tabaccheria rappresenta l'offerta di gioco "pulita". Se io poi compro cinque pacchi da venti euro di gratta e vinci va bene... I bar avranno una riduzione, saranno sempre meno, perché dovranno avere una metratura, una saletta e quindi si tende diciamo a creare mini-casino, vogliamo chiamarli così? Quindi la scomparsa dei locali pubblici con gli apparecchi (F1p3dis)*

La preoccupazione generale sta quindi sulla riduzione degli spazi di gioco in presenza, con l'indirizzo di un mercato che sta andando progressivamente verso l'on line da un lato, la riduzione dei controlli sia sul giocato che sui giocatori, e dall'altro lato, un mercato caratterizzato da un progressivo trasferimento all'estero dei capitali legati al volume di gioco.

*Vi farei anche fare una riflessione sul fatto che fino a tot tempo fa c'erano tante aziende che avevano sale italiane che ovviamente la tassazione veniva pagata ma sull'online perché l'azienda per cui lavoro io attualmente non è più italiana cioè nel senso e sull'online io non so quanto degli introiti che arrivano sull'online vengono ributtati magari anche su quello che poi tipo alla fine è il welfare italiano perché la versione è sempre stata che il globo d'azzardo nessun politico l'ha mai toccato più di tanto perché gli crea un tesoretto di tasse bello importante però quando questo tesoretto di tasse non me lo avrei neanche più perché comunque tipo alla fine sono tutte società competitor straniere che qui non pagano quasi niente di tassa. I giocatori, le giocatrici osservati di là dal banco: cambiamenti (F3p1sa)*

*lo Stato cosa ha detto? "Ok, io ti normo, riduco l'offerta diciamo dei gestori, riduco l'offerta delle concessioni..." Le concessioni saranno penso settanta in tutta Italia, di cui quaranta le prenderà Lottomatica per certo (F1p3dis)*

### **2.3 Tipologia dei giocatori e delle giocatrici**

Nella descrizione dei giocatori e delle giocatrici i contributi emersi dai focus sono stati molti anche se convergono su alcuni punti generali, come il fatto di vedere ed avere a che fare con pochi giocatori problematici o patologici e, in continuità con il tema precedente, il fatto che come "operatori inseriti nel territorio" gli operatori che gestiscono i punti gioco, di vario tipo, sono dei soggetti che svolgono, o svolgevano, ( in qualche caso ci dicono che non possono più farlo) un'azione di aiuto alla persona in crisi, considerati i limiti del loro ruolo ovviamente.

Nel Focus 1, sull'area livornese, sono emersi anche dei cenni alla storia e ai cambiamenti dei punti gioco che ci paiono interessanti per inquadrare la questione. Parla un operatore che distribuisce macchine per gioco: in passato erano biliardini, poi sono state introdotte le slot negli esercizi come bar e sono state aperte le prime

sale dedicate. Una sorta di corsa all'oro, nelle sue parole, che poco dopo il suo boom passa ad essere un'altra cosa:

*All'inizio, io proprio perché opero nel settore... all'inizio c'era una corsa sfrenata. Tutti a giocare perché era la novità, no? La distribuzione del denaro era un miraggio proprio. Un suono accattivante, incredibile. Poi la gente, quelli più intelligenti, si sono accorti che giocare le cifre alte non serviva a niente perché non vincevi nulla e piano piano si sono allontanati (F1p3dis)*

Interessante e forse da approfondire, il riferimento ad una sorta di "meccanismo di moderazione collettiva" dopo che la maggioranza delle persone hanno compreso che le vincite erano moderate e conveniva porsi dei limiti. Chi vede la popolazione dei giocatori attuale, dal punto di vista della distribuzione delle macchine nei punti meno selettivi, cioè i bar, osserva:

*il tipo di cittadino è cambiato, perché nei bar si trovano quasi sempre stranieri, che hanno più disponibilità di denaro. Sono rumeni, bulgari, africani, indiani... tutti. E... per loro è naturale giocare, no? Magari qualcuno spaccia, ha anche più soldi. Mentre nelle tabaccherie continuano a rimanere ancora i pensionati e qualche donna. (F1p3dis)*

I giocatori abituali descritti come prevalenti nei diversi ambienti di gioco li definiscono come abituali, ma secondo la loro osservazione non spendono cifre importanti, che si pongono dei limiti sulla spesa possibile, il tetto da rispettare o altro tipo di meccanismo di regolazione.

*una clientela frequente di tutti i giorni, persone comunque dai 60 ai 70, che comunque giocano normalmente alle macchinette, ma non sono accaniti, cioè non sono persone comunque accanite alle macchinette (F4p1cir)*

*al Bingosecondo me c'è un clima di divertimento ancora maggiore perché poi ci andavo anche io da ragazzino, io non sono una persona che scommette a me piace, è sempre piaciuto perché magari una volta a settimana insomma con gli amici si andava lì, si prendeva la nostra birrettina e si sfidava la fortuna ...i, nelle sale scommesse di eventi sportivi abbiamo una clientela abbastanza come dire, abituale, però è una clientela che a fine della giornata e avrà sentito quanto spenderà non spende un pub (F3p2sa)*

Gli utenti problematici, secondo la percezione degli operatori intervistati nei focus, vengono descritti come "compulsivi" "ludopatici", "malati", secondo queste testimonianze individuabili e con poche possibilità di intervento sul momento, vedremo poi che come operatori "in presenza" insistono su questo punto, cioè sul trovare il momento adatto per fare interventi finalizzati alla presa di coscienza e alla moderazione.

*Il giocatore ludopatico. io parlo di giocatore che finisce i soldi. Cioè te lo puoi prendere per verso il pelo e spiegargli guarda che stai prendendo una strada... ma è totalmente inutile. Quello è talmente preso dalla sua direzione, che te lo puoi pigliare sulle martellate, tanto ti può dire di sì, ma in realtà non ti sta neanche guardando nell'occhi. Il rapporto e la cura dei clienti e delle clienti (F2p2ta)*

*sono persone che non hanno delle problematiche a livello, che non sono persone che sono accanite nel gioco o comunque vedo che sono lì che devono giocare a tutti i costi, ci buttano soldi in continuazione perché devono vincere per forza, sono persone che giocano ma nello stesso momento quando possono perdere quei 30, 40 o 50 e via dicendo però poi al limite si fermano. Ai tempi dei tempi prima del covid si c'erano queste problematiche, dopo il covid abbiamo parecchio calato (F4p3cir)*

*sono lì 24 ore su 24, però una visione di utenti compulsivi che sono lì continuamente a giocare non ne ho evidenza (F4p2cir)*

*ho partecipato a diversi incontri con l'ASL in tutta la Toscana e quando hanno portato ospiti di chiamiamoli malati, perché sono malati veri, erano tutte persone che avevano altre tipologie di sofferenza. E quindi non avevano la possibilità di autocontrollarsi per il gioco. (F1p3dis)*

Malati, quindi, incapaci di autocontrollarsi, una sintesi su cui convergono varie testimonianze, in aggiunta si

descrive una persona che ha perso contatti, amicizia, amori, passioni e altri tipi di divertimenti e si sottolinea la dimensione della solitudine come una dimensione riconosciuta da tutti essere caratterizzante il giocatore che è già in una dimensione "patologica" o sta per entrarci.

*io ho sempre visto non persone in realtà consumate da quello che è il gioco d'azzardo di per sé, ma consumate da qualcosa che gli si è rotto dentro e che non sono sapute, non sono riusciti a riparare. Persone magari senza amici, senza una famiglia, senza degli interessi, senza dire guarda ho una passione che porca miseria tipo alla fine vuoi sciare per dire mi spendo 1100 euro la settimana però so che è una passione tipo alla fine mi occupa quello e poi ho degli amici con cui andare a farlo (F3p2 sa)*

Sulle tipologie di gioco e sulle differenze di genere si riportano differenziazioni note, come il fatto che le donne sono più attratte da giochi come "gratta e vinci", lotto, e sono più visibili e presenti nei contesti aperti, normali e non stigmatizzabili come bar e tabacchi, oppure in contesti dedicati come il Bingo, mentre si incontrano difficilmente nelle sale gioco con slot, scommesse, Vlt. Le caratteristiche che le differenziano in prevalenza, secondo le diverse testimonianze, dagli uomini sono la quantità e le somme giocate e le modalità. Probabilmente anche le sensazioni ricercate hanno una loro caratterizzazione per gli operatori dei punti gioco. Emerge anche una differenza rispetto alla dimensione sociale, osservata più frequentemente nelle giocatrici, anche nelle attività di gioco. Non ultima la differenza di spazi e tempi dedicati o possibili nell'arco della giornata.

*I giochi più usati dalle donne sono il Gratta e Vinci e 10 e Lotto (come giochi principali). Però, l'uomo compra i pacchi interi. La donna quelli da due euro (F2 p7 ta)*

*Il gratta e Vinci è prevalentemente femminile nella mia attività. Non stanno comprando una vincita. Stanno comprando un'emozione. (F2 p3ta)*

*mentre il maschio ti chiede il pacco di Gratta e Vinci, la donna, no, la donna è come se comprasse un pezzo di pane. Me lo dai cotto bene, me lo dai bianco, vuole il numero, vuole il colore. La donna ha sempre una richiesta rispetto al biglietto che ti viene a chiedere (F2p4ta)*

*C'è anche una fascia di tempo diversa perché quelle donne che vengano da noi, c'è la mamma che a portare i bambini a scuola, c'è la nonna che passa per andare a fare la spesa, c'è la mamma ancora qualcheduna, fa la casalinga, c'è quella che lavora a quattro ore sole. L'uomo è più facile, lo si veda in condizioni normali dalle 05:30 in poi (F2 p5ta)*

Le differenze relative all'età emergono e spesso vengono correlate al tempo del covid, che ha cambiato le presentazioni dei punti gioco. La presenza giovanile viene notata, minore rispetto al pre-covid, caratterizzata spesso da una integrazione con altre attività svolte in gruppo nel tempo libero e da una presenza di gruppo

*adesso che sono tornati i ragazzi un po' più giovani, giusto domenica mi diceva la ragazza, la volontaria al banco, che erano due, tre ragazzini e hanno speso qualche centinaio di euro; quindi, questo è una cosa che stiamo anche monitorando proprio in queste settimane, perché finora ecco a parte loro, che ormai erano di compagnia quasi, giocavano tutta la sera e poi andavano via. (F4p4cir)*

*Noi ultimamente abbiamo molti ragazzi che prima di andare in discoteca vengono, giocano dieci euro, magari dieci euro in un tavolo intero da sei, quindi magari mettono un euro, un euro 50 a testa, giocano la loro partita e poi vanno in discoteca. È diverso dal giocatore di slot che è lì da solo, ancora di più poi se gioca al cellulare o al tablet (F3p1sa)*

Infine, l'ultima nota descrittiva sulle caratterizzazioni dei diversi tipi di giocatori è relativa al giocatore che gioca on line ma, ancora legato alla sala giochi, si fa vedere per ricaricare il suo conto gioco, anche se non usa più la sala o il punto fisico di gioco. Una sorta di passaggio progressivo ad una dimensione di invisibilità.

*Il giocatore online viene soltanto a ricaricare da noi quindi noi non lo vediamo più però vediamo che magari è la stessa persona che viene a caricare 500 euro il giorno dopo 300 euro il giorno dopo, 600 (F2p2sa)*

## 2.4 Il setting: predisposto per l'isolamento

Una parte interessante nei commenti relativi al pubblico e alla sua caratterizzazione comportamentale si riferisce ai setting di gioco così come sono stati concepiti, ma anche per come sono mantenuti. Un aspetto sempre fondamentale e poco considerato, seguendo le indicazioni di N. Zinberg sulla multidimensionalità necessaria per comprendere i fenomeni legati al consumo di droghe, composta da Drug -Set-Setting. Ancora troppo poco considerato nel caso dei consumi di droghe, l'aspetto del setting risulta centrale nel caso dei comportamenti di gioco e soprattutto risulta centrale nelle pratiche di isolamento della persona che gioca, isolamento percettivo che facilita la compulsione del giocatore e lo tiene quasi "prigioniero" dello schermo dello slot. Si tratta infatti di un fenomeno molto chiaro nel rapporto con la macchina, ma se vogliamo estendibile anche ai contesti di gioco in generale per come sono stati concepiti e costruiti.

*Forse l'unica criticità che io riscontro nelle disposizioni dello Stato, e questo risale al 2004, è che hanno sempre detto che i locali di gioco non possono essere visibili dall'esterno. La mancata visibilità ha creato un ghetto. Un ghetto, perché il riscontro che abbiamo avuto come esperienza nei bar, e soprattutto se ci sono delle salette adiacenti a quella di somministrazione, è che il giocatore si isola anche a giocare un euro, si mette lì tutto il giorno e gioca... Te perdi la dimensione del tempo, perdendo la dimensione del tempo si va a perdere anche quella che è la dimensione economica che te vai a investire. (F1p3dis)*

*sono proprio fuori dalla realtà, poi come tu vedi nelle sale c'è buio non ci sono orologi questa è una tecnica comandata dalle proprietà perché chiaramente io devo guadagnare devo mangiare con questo gioco, che poi sia giusto o sbagliato, questo non va detto (T1 sa)*

Un isolamento che parte quindi dai locali visti dall'esterno, un luogo nascosto che non si può guardare da fuori, ma un isolamento che poi si articola nella separazione delle sale dedicate al gioco dalle altre nei luoghi polifunzionali, come bar e circoli, e che prevede addirittura una certa politica dell'illuminazione nelle sale dove ci sono slot. Un tema spesso dibattuto nei circoli in cui la dimensione dell'isolamento veniva considerata in modo critico, ma spesso senza riuscire a trovare una soluzione

*Altri (circoli) magari che continuano ad avere le slot, però è venuto meno questo percorso storico, sono locali che si sono un po' depolitizzati, che anche la dimensione di spazio collettivo è venuto un po' meno, e anche lì è venuta fuori la dinamica sostanzialmente di bar. (F1p2cir)*

*E la cosa che fa è nascondere, quando avevamo la gestione diretta noi tenevamo in quella stanza la luce sempre accesa, in modo tale, vi dicevo, è di fronte al bancone del bar; quindi, chi prende il caffè vede benissimo chi sta giocando là dentro, perché questa stanza non ha porte e non è chiudibile. Invece lui (il gestore esterno) tende a tenere le luci spente, con la cosa che lo schermo si vede meglio, in realtà è un modo per nascondersi lì dentro un po' al buio. (F4p4cir)*

Come vediamo dall'ultima testimonianza, il tema della gestione delle salette delle slot nei circoli è stata e probabilmente continua ad essere una questione dibattuta e in cerca di soluzioni, non sempre facili ma che ci fanno capire il peso che l'organizzazione che ospita o genera questi setting ricopre e come questo sia un fattore importante per non dire cruciale rispetto alle possibilità di regolazione dei giocatori.

## 2.5 La cura del cliente

Il tema della cura del cliente che mostra comportamenti di gioco eccessivi è un tema che si collega ai precedenti e che rappresenta un punto centrale anche per capire le disponibilità e le possibilità che i gestori hanno di supportare le persone loro clienti, in situazioni che considerano problematiche loro stessi. Su questo tema vanno considerate le differenze tra le diverse tipologie di gestori e le diversità organizzative dei punti gioco, le proprietà e i diversi atteggiamenti che le organizzazioni di gestione impostano per la conduzione dei punti gioco. Vi sono quindi molteplici variabili da considerare, tra queste possiamo dire che nell'ambito dei focus realizzati la disponibilità individuale ed umana a supportare una persona che viene vista in difficoltà è una base di partenza ed è presente in tutti i partecipanti alla nostra ricerca. Probabilmente se le condizioni organizzative lo permettessero, sarebbe una base di partenza per poter costruire risposte di supporto a giocatori

in difficoltà. Ma come vediamo dalle testimonianze dei gestori di sala non è una situazione omogenea quella che ci si presenta alla luce di un processo di cambiamento del mercato dell'azzardo e delle strategie delle organizzazioni che gestiscono i punti. Come vediamo dalle testimonianze, il punto critico non riguarda tanto i circoli o i tabaccai per i quali non viene mai messa in discussione la propensione a farsi carico del giocatore eccessivo o in difficoltà, riguarda invece i gestori delle catene di sale gioco.

*io in un paio di volte mi ero trovato davanti a lei che magari a qualcuno che cambiava una volta di più i soldi magari glielo facevamo notare. Non in maniera completamente politicamente corretta ma insomma con la confidenza ovviamente di chi è lì da dieci anni e diciamo è il socio che viene a giocare o a fare colazione tutti i giorni. (F4p2cir)*

*Qualche anno fa noi eravamo incentivati, anche lì, a far sì che il cliente smettesse, insomma, di essere un cliente ludopatico (F3p2sa)*

*Sfortunatamente le cose sono cambiate perché ad esempio la mia azienda, come tante altre, non sono più italiane e non c'è più dietro quindi anche un interesse vero, anzi alla fine c'è un fondo di investimento estero e questo fondo di investimento richiede alla fine che tutti gli anni ci sia un aumento di un minimo del 5%. Territorio e assenza di territorio (F3p1sa)*

*Questa serie di problematiche che vengono dietro fa sì che ovviamente qualsiasi dipendente che tenga al proprio posto di lavoro se individua un dubbio pratico ecco mentre prima gli dicevo no ora io ti vengo a portare il caffè allo slot se sei una persona che gioca tanto. Le politiche dei gestori (F3p1sa)*

In sintesi, potremmo dire che mentre prima il giocatore veniva considerato un cliente da "curare come tale" oggi per molte aziende diviene un cliente da spremere finché è presente e questo alla luce del fatto che gli investimenti vengono progressivamente spostati sull'on line. Dove come persona fisica, visibile, il cliente sparisce. Le testimonianze seguenti ci illustrano questo processo in divenire

*Le aziende l'hanno capito che sarà sempre più difficile riuscire a portare avanti un discorso lavorativo all'interno di questi ambienti con tutte quante le limitazioni che ci sono e stanno portando tutto sull'online quindi spremono tutto il possibile dal cliente fisico finché possano e nel frattempo aprono una marea di conti online. (F3p3sa)*

*non abbiamo l'obbligo di sottoscrivere un certo numero di contratti quello no però fino adesso infatti non ne abbiamo praticamente non l'abbiamo incentivato questa cosa vediamo ora cosa succede che appunto ci mandano loro un operatore rimarrà da noi per un mese per formare il personale per poi fare appunto l'online per incentivare i contratti online (F3p2sa)*

## **2.6 Il ruolo dei gestori nel limitare i danni del gioco**

Nell'ultima parte dei focus abbiamo introdotto il tema del ruolo di supporto e di tutela della salute dei giocatori, che possono esercitare gli esercenti e gli operatori dei vari punti di gioco, chiedendo loro di spiegare come possono e se possono intervenire sulle situazioni che valutano problematiche e a rischio dei giocatori che frequentano le loro postazioni di lavoro. Possiamo dire che alcuni dei punti già sottolineati precedentemente qui emergono in modo chiaro. Certamente il tema principale è che tutti loro, nelle loro differenze di ruolo e di setting, si rappresentano come un punto di sicurezza per i giocatori, perché sono reali e visibili sul territorio, hanno relazioni con i giocatori; al contempo, il rischio prevalente che indicano è il viraggio e lo spostamento sulle dimensioni digitali del gioco on line. Dove mancando relazioni umane concrete i meccanismi di autocontrollo dei giocatori si indeboliscono e sfumano, mettendoli in solitudine in situazioni potenzialmente sempre più critiche.

Dai tabaccai emerge con forza la dimensione della territorialità come fattore protettivo per arginare la perdita di controllo dei giocatori

*È vero che abbiamo una territorialità, sono la mamma, la nonna di due compagni di scuola della tua ex fidan-*

*zata. Hai questa situazione, pertanto, se i gratta e vinci stanno per finire eviti di aprire il pacco nuovo. Praticamente sai benissimo che il momento delle pensioni sono giorni un pochino più attivi. (F2p3ta)*

*Da noi non giocano, da noi si riguardano, da noi si frenano un attimo, si guardano intorno, non per noi, per stessi. (F2p4ta)*

*noi siamo territoriali e noi conosciamo vita morte e miracoli di quella persona. Quindi quella persona bene o male viene tutelata da noi, diversamente da tutto quello che è il gioco online, (F2 p4ta)*

La dimensione relazionale, se continua, prevale sull'interesse economico immediato:

*il giocatore che si fa male dispiace. Io penso che se uno ha un po' di cuore, se ha davanti uno come quello che ha speso 30.000 € su una giornata, a te gira le scatole per non parlare male, cioè non è che dici: "ah questo mi ha fatto guadagnare a me" perché formalmente il tuo guadagno sui 30.000 € sono una bischerata, Eh? (F2p7ta)*

Questo atteggiamento che porta a privilegiare l'aspetto della tutela dall'eccesso evidente che il giocatore mostra c'è anche nei contesti più "chiusi" ed isolati dalla comunità, quindi anche tra gli operatori delle sale, che distinguono tra le dimensioni che costituiscono segno di "malattia" da quelle che invece valutano meno compromesse. Alcuni contesti di gioco come le sale Bingo mostrano raramente, secondo questa testimonianza, situazioni di giocatori/ici in "picco" di gioco e fuori controllo.

*come tutte le dipendenze, insomma, va aiutata la persona, non va demonizzata, però è faticoso a capire come si possa arrivare a questa come a altri tipi di dipendenza. Però, appunto, cerco di rapportarmi in questa maniera, parlandogli proprio come ti sto dicendo ora, cioè ma cosa cavolo fai, però è successo, ecco, però lì da noi, qui da noi al bingo, veramente in maniera sporadica, insomma, sono stati proprio degli spot. (F3p1sa)*

Ma gli operatori delle sale ribadiscono che mentre prima era possibile e praticato intervenire per limitare l'isolamento del giocatore con la macchina e facilitare le pause e lo stacco, ora non è più possibile per le politiche aziendali che impongono agli operatori di "spremere" i clienti che frequentano fisicamente le sale per giocare.

*non è più pensabile che una persona che lavora in questi ambienti possa stoppare il cliente che gioca perché la persona che lavora in questi ambienti c'ha paura di non arrivare all'anno successivo (F3p2sa)*

*La pressione aziendale che c'è dietro che mentre prima permetteva di essere più soft e magari dirgli anche oh Carlo vieni via ma tu hai già giocato cinquanta euro ma stoppa veramente e si vede che oggi proprio non ti gira oggi ad oggi io ti devo dire dai oggi non è girata la fortuna ma domani magari (F3 p3sa)*

*le aziende hanno capito che la persona su cui loro devono puntare per avere introiti è la persona che si estranea e che gioca per conto suo e per questo sta puntando sull'online e per questo che ti fa alla fine tutti questi incentivi per le slot per le video lotterie online (F3 p2 sa)*

*il caffè al giocatore grosso nella sala slot lo vai a portare tutti i giorni perché lui deve sentirsi a casa e gli chiedo anche a un certo punto se vuole una bottiglietta d'acqua il giocatore che sta lì tutto il giorno attacca alla slot è diventato il mio giocatore che mi permette alla sala da andare avanti perché le persone che sono a vedere se la partita non mi scommettano abbastanza per farmi stare per la sala aperta (F3p1sa)*

Al di là delle differenze organizzative delle aziende e dei contesti di erogazione delle offerte di gioco, si sottolinea che è possibile intervenire sulle persone che mostrano comportamenti di eccesso, ma che va trovato il momento giusto e la forma giusta per farlo e che spesso nei momenti di "picco", di "accanimento" non è possibile intervenire. Interessante la nota degli operatori dei circoli che sottolineano che questi interventi per limitare gli eccessi visibili di un giocatore, nei circoli si attivano direttamente tra i soci e che quindi quel tipo di contesti facilita processi collettivi di tutela e di regolazione, una sorta di meccanismo di protezione legato al setting e alla dimensione sociale che può attivarsi.

*Quando la persona è tranquilla quando la persona è al di fuori del momento, dell'accanimento del gioco e riesce tutta battaglia che viene lì a prendere il segreto, qualche volta tutto quanto, in una forma molto leggera e tranquilla, in una maniera psicologica. Gli accenni del discorso, allora l'altro "ma come è andata, non benissimo. Sai che ci sono delle situazioni che posso mettere a rischio la tua salute. Ci sono dei numeri verdi, ci sono persone che possono aiutare" Basta, parliamo. (F2p6ta)*

*se c'è una persone che conosco con cui ho confidenza, mi sento anche tranquillo nel dire, ci stai spendendo un po' troppo.... questo lo fanno anche i soci tra di loro eh, cioè ovviamente il socio non è solo socio del circolo ma ha il suo tavolino con cui gioca a carte la mattina con cui legge il giornale e quindi quelli con cui si insultano tranquillamente e continuamente e quindi hanno la confidenza di agire in questa modalità a volte un po' rude. (F4p2cir)*

*la pericolosità poi della scommessa online è che non c'hai nemmeno quella rete, tra virgolette, di sicurezza di andare a giocare in un luogo fisico, come si diceva prima, che magari riesci a capire anche quanto poi la persona sta giocando, quanto frequenta quel posto lì e magari, soprattutto anche nei circoli (poi non sempre è così) però riesci anche costruire una rete di sicurezza, diciamo così, ma anche nei bar, insomma... (F1p2cir)*

Per arrivare alle conclusioni da notare l'importanza delle facilitazioni o delle limitazioni tecniche e normative che possono intervenire o che potrebbero a parere di alcuni essere attivate. Il riferimento, ad esempio, alla presenza o facilitazione di banche o di strumenti di cambio di denaro come macchinette scambia soldi all'interno dei punti gioco o bancomat nelle prossimità del punto gioco, elementi che facilitano la continuità nell'attività di gioco. rinnovando una disponibilità quasi continua come con le carte registrate sui siti on line. Tali dispositivi, tendono a limitare al minimo, o anche ad annullare, le "pause" che il giocatore in fase compulsiva ha di fronte. Le pause, però, potrebbero essere di aiuto al giocatore per riprendere controllo, sul momento, e staccare anche solo temporaneamente dall'attività di gioco.

*per fortuna per sfortuna non lo so, ho una banca e mi ritrovo che qualche volta mi dicono: "Mi spengi la macchinetta, le slot, perché vado a prelevare. ma che prelevare, ma che spengo? Ma tu sei deficiente o ci fai? Invece vanno a prendere l'anticipo della pensione, dello stipendio e del mese successivo (F2p7ta)*

Oppure della possibilità di introdurre dispositivi di controllo sulle giocate all'interno delle macchinette. Qui il riferimento è ai meccanismi di regolazione dei distributori automatici di tabacchi rispetto al controllo sull'età degli acquirenti.

*La riduzione dell'offerta di gioco è fondamentale e soprattutto che abbia una visibilità. In passato avevo anche pensato all'introduzione della tessera sanitaria, come per le politiche delle sigarette, per attivare le slot. E lì è stato l'errore della nostra precedente presidenza che, sempre per tutelare lavoratori, ha trovato l'accordo con lo Stato e la tessera sanitaria non è stata introdotta... Però probabilmente anche in un bar e in una tabaccheria, il dover introdurre una tessera sanitaria dimezzerebbe i casi. (F1p3dis)*

*Le slot hanno un dispositivo che dovrebbe essere reso obbligatorio prima dell'attivazione del gioco. Libero e arbitrario: che te puoi impostare il tempo e il denaro che vuoi spendere alla slot. E una volta che te hai finito questi due parametri la macchina si ferma. E potrebbe essere abbinata a una tessera sanitaria. Perché allora io metto la tessera, finché non levi e ce ne metti un'altra te non puoi più giocare. È vero che ti puoi spostare alla macchina accanto. Però intanto ti devi alzare, ti devi spostare, tutte piccole cose. (F1p3dis)*

Infine, emerge anche l'importanza della collaborazione con gruppi di operatori dedicati, di sportelli di ascolto di consulenza e del contatto con i servizi di trattamento per le dipendenze. Interessante il riferimento all'attivazione di sportelli di ascolto di "prossimità" rispetto ai luoghi di gioco.

*Chiedere di esercitare un controllo, di tenere d'occhio anche i giocatori e chi gioca. E poi per esempio anche attivare sportelli di ascolto, come è stato al Divo Demi. Quindi cercare di offrire una possibilità anche di confronto, di assistenza, anche nel momento in cui uno sta giocando e, insomma, può vincere, può perdere... anche quando c'è un accesso d'ira... anche avere un contatto con persone che possono essere competenti, anche una presa in carico... sì, una presa in carico, da un lato. Dall'altro secondo me cercare di portare una*

*consapevolezza, quindi da un lato, dall'altro anche una presenza fisica anche negli spazi del gioco. Cercare, come si diceva prima, anche di non relegare lo spazio in una camera nascosta e isolata, ma magari rendere uno spazio frequentato, costruire un contesto sociale attorno al giocatore e farlo sentire inserito, e non ghettizzare le sale gioco (F1p2circ)*

*Io penso che sia utile avere un contatto con un gruppo come il vostro, perché intanto vuol dire dare una informativa in più che la persona possa, anche in autonomia, scegliere e misurarsi. Per me il ludopatico non si misura al soldo, il ludopatico si misura all'autocontrollo. (F2p5ta)*

### **3.0 CONCLUSIONI**

Nell'analisi dei foci emergono elementi interessanti che compendiano e integrano le analisi sui gruppi di giocatori e giocatrici oggetto di questa ricerca. Il punto di vista degli esercenti nelle diverse tipologie di ambienti di lavoro in cui si trovano ad operare ci forniscono un quadro piuttosto variegato che al di là di alcune differenze significative relative alle organizzazioni che stanno a monte, diverso è avere a che fare con i circoli Arci piuttosto che con una azienda che gestisce catene di punti gioco, sottolineano l'importanza della territorialità degli ambienti di gioco. La sottolineano come un punto di forza anche per svolgere attività di tutela della salute. Questo è sicuramente un tema che attraversa le varie testimonianze dei partecipanti ai focus, una loro autorappresentazione come, "presidio territoriale" che può arginare il rischio, ben sottolineato, nelle varie testimonianze, della "deriva virtuale" cioè della migrazione delle attività di gioco sulle piattaforme on line.

Credo che si possa concordare, con queste testimonianze, che questo rappresenta un rischio reale, cioè di perdere contatto con il giocatore in carne ed ossa, con le sue criticità, debolezze, ma anche con le sue risorse. Un rischio che però andrà affrontato con metodi e mezzi adeguati a quei setting di gioco che stanno già avendo un rapido sviluppo e che andranno approfonditi e conosciuti, da conoscere meglio.

Quello che ci rimane di fronte sono situazioni in mutamento, operatori ed esercenti in cambiamento rispetto ai ruoli, ai setting, alle regole forse, ma con una disponibilità che va colta e ampliata rispetto ad ora.

Questo è un aspetto che ci pare rilevante e che sottolineiamo, l'importanza di creare alleanze con gli operatori e gli esercenti disponibili per rendere i "setting" di gioco più capaci di fornire capacità e competenze di regolazione per i giocatori e alle giocatrici. Abbiamo visto che è possibile, che è stato fatto e che viene fatto dagli operatori, magari in forme "naïve", che alcuni ambienti come i circoli, possono utilizzare le relazioni naturali che si creano tra i frequentatori come forme di attenuazione degli eccessi, forse si possono studiare ed elaborare strategie utili per valorizzare tutto questo. Pensiamo che possa essere una prospettiva su cui impegnarci ed elaborare proposte, formazione.

Sicuramente non è una prospettiva che verrà seguita dai trend di mercato e dalle politiche delle imprese che lo controllano ma è una prospettiva che come operatori sociali e come servizi che si preoccupano di tutelare la salute delle persone e delle comunità dovrebbe risultare prioritaria.

## **ATTRAVERSO LE INTERVISTE. NOTE SULLE DIFFERENZE DI GENERE**

I due studi nell'ambito delle ricerche Velia e Game-L-over, la prima dedicata alle giocatrici, la seconda ai giocatori, sono stati condotti secondo la medesima metodologia, sia per quanto concerne la raccolta delle interviste, sia per quanto attiene alla modalità di codifica e analisi.

Questa affinità metodologica consente una osservazione di secondo livello, che si avvale delle reciproche codifiche, focalizzata sul confronto tra generi per quanto attiene ad alcune categorie dell'analisi.

Di seguito si riportano le categorie in cui le differenze sono risultate più evidenti, e che maggiormente interrogano le specificità di genere.

## 1.1 Esordi

Le parole delle e degli intervistati disegnano due percorsi che appaiono opposti: per gli uomini, gli esordi risalgono spesso alla prima giovinezza, e fanno parte di una ritualità maschile di socializzazione; dunque, hanno un carattere fortemente collettivo e un significato positivo, si può dire che il gioco sia entrato nella loro formazione; nel tempo, poi, gli uomini sembrano lasciare questa dimensione sociale e descrivono un gioco solitario. Le donne, al contrario, non parlano di una ritualità femminile di gioco in gioventù, ma arrivano al gioco in età adulta se non anziana, ed è in queste età che cercano spesso nel gioco una dimensione di condivisione e socializzazione.

## 1.2 Giochi e contesti

Uomini e donne, nelle rilevazioni delle due ricerche, coprono tutto l'arco dei giochi disponibili, fisici e virtuali, le differenze non sono facilmente generalizzabili, soprattutto quando si tratta di persone in giovane età. Si può osservare che nelle donne c'è una maggiore inclinazione ai giochi basati sul caso e sulla fortuna, e meno attrazione per i giochi online, mentre negli uomini una maggiore propensione ai giochi dove serve maggiore competenza (scommesse, poker, per esempio). Nel complesso però, soprattutto se si tiene conto della variabile dell'età, le differenze di genere si fanno sempre più sfumate (come del resto accade per altri consumi, come quello di sostanze, in origine un mondo maschile, oggi anche femminile, e in crescita). Inoltre, secondo l'osservazione dei gestori, per come emerge dai focus group svolti, le donne sono più presenti nei locali 'aperiti', non specificamente dedicati al gioco e non stigmatizzabili, come bar e tabacchi, funzione sia del tipo di gioco prevalente (gratta e vinci, per esempio), sia di una inclusione del gioco nel ritmo e nella mobilità della vita quotidiana. Oppure sono presenti nei locali dei Bingo, caratterizzati da una più aperta socialità rispetto alle sale gioco.

## 1.3 Motivazioni

Pur se anche nell'universo maschile vi sono situazioni di depressione e crisi personale e di coppia cui gli intervistati attribuiscono significato, soprattutto per il gioco di cui si perde il controllo, e anche tra le donne siano descritte spinte di semplice piacere del gioco, tuttavia tra le donne le motivazioni legate a dinamiche di coppia critiche, a disamore, a delusioni, a sofferenza psicologica o a solitudine sono molto ricorrenti. Da un lato si può osservare una maggiore propensione degli uomini a 'autorizzarsi' a giocare come dimensione di puro piacere, e non 'in risposta' a qualche disagio o trauma, aspetto più difficile per le donne per radicati copioni di genere che limitano, se non stigmatizzano, le donne per quanto concerne, appunto, il piacere. Dall'altro lato, interviene anche un fattore relativo alla maggior difficoltà e minor abitudine degli uomini a parlare di sé in maniera intima, a esplicitare i propri sentimenti e vissuti emotivi, cosa che può aver influenzato il dialogo intervistato-intervistatore. Questo dialogo, nel caso delle donne, ha assunto spesso, e proprio su questi temi, una tonalità confidenziale e intima, con una maggiore fluidità di narrazioni relative a emozioni e sentimenti; cosa questa più rara con gli uomini.

## 1.4 Emozioni del gioco

Mentre le emozioni – positive e negative - del vincere e del perdere sono comuni ai due generi, differenze si rintracciano nella descrizione dell'emozione provata nel giocare: le parole delle donne si limitano, per il gioco controllato o comunque funzionale, a 'gioia', 'soddisfazione', o anche al piacere della relazione sociale; gli uomini ricorrono spesso a una descrizione quasi 'fisica' del piacere del gioco, in ogni caso a una maggiore intensità. Parlano di un rapporto quasi fisico proprio con la macchina, l'immobilismo del corpo che non riesce a staccarsi da quella posizione, fino ad arrivare a forme di riconoscimento con la macchina stessa, con cui si arriva a parlare o ad abbracciarla.

## 1.5 Controllo e compiti sociali

Per entrambi i generi, l'ancoraggio ai compiti sociali (famigliari e lavorativi) è un dispositivo importante sia di controllo che di recupero del discontrollo e, di contro, il mancato rispetto di questi compiti funziona da indicatore soggettivo di discontrollo. Tuttavia, nei racconti sembrano riaffiorare copioni e ruoli di genere: se

pure condividono le preoccupazioni relative al denaro sottratto alla famiglia a causa del gioco, tuttavia nella cura (attiva o mancata) della famiglia e dei figli, le donne enfatizzano la dimensione relazionale, il venir meno a un 'materno' accudimento, e anche un senso di marcato 'tradimento' del proprio ruolo di genere agli occhi dei figli (o del partner). Gli uomini esprimono una preoccupazione più interna a un ruolo da 'breadwinner', il rischio di far mancare il necessario alla famiglia, soffermandosi assai meno su aspetti relazionali o affettivi, o sulla sottrazione di tempo a figli e partner, cosa invece segnalata dalle donne. Inoltre, nonostante numerose delle donne della ricerca Velia, siano lavoratrici, gli uomini parlano più frequentemente di rischi relativi al venir meno di compiti in ambito lavorativo. Anche lo sguardo dei gestori restituisce alle donne un maggior incoraggiamento ai compiti famigliari come dispositivo di controllo: le giocate sono maggiormente cadenzate nell'arco della giornata in relazione agli orari del lavoro domestico e di cura, accudimento dei figli e nipoti, spesa e preparazione dei pasti, per esempio. Questo disegna una routine in cui sono i compiti famigliari a dettare, e dunque anche a regolare, la tempistica del gioco.

## **1.6 Mantenimento e recupero del controllo**

I dispositivi di controllo e recupero del discontrollo sono molto simili tra i due generi: dispositivi di tetto al budget, non indebitarsi, garantire le spese famigliari prima di giocare, non utilizzo del denaro virtuale ecc. Nelle storie maschili, tuttavia, c'è un più frequente riferimento ai progetti di 'fuga', e anche alla loro attuazione, come cesura con il contesto che ha facilitato la perdita del controllo e ricerca di nuove possibilità di vita. Questa dimensione non è presente in alcuna delle storie di donne raccolte: non appare un'opzione sostenibile, per loro, il che rimanda alla rete dei vincoli, famigliari e sociali, dentro cui le donne vivono, che rendono l'opzione di agire sul contesto, separandosene o cambiandolo radicalmente, difficilmente praticabile.

## **1.7 La famiglia nel recupero del controllo**

Gli uomini sembrano orientati soprattutto a tenere la famiglia al riparo dalle preoccupazioni che possono derivare dalla conoscenza delle loro abitudini di gioco (quando fuori controllo), e così rappresentano la scelta di tacere e nascondere. Le donne esplicitano maggiormente, a fondamento del tacere, il sentimento della vergogna e della colpa verso figli e famigliari, e la percezione di 'manchevolezza' del loro materno. I sentimenti di auto-stigma e vergogna non vengono espressi dagli uomini, anche se mancare al sostentamento della famiglia è comunque un problema dichiarato. I temi della vergogna, dell'auto stigma e della colpa hanno chiari connotati di genere, essendo per le donne un ricorrente imprinting patriarcale. Sia per le donne che per gli uomini, il momento dello svelamento assume alla fine una valenza liberatoria.

## **1.8 I servizi**

L'accesso ai servizi è dettato, per gli uomini e per le donne, soprattutto dall'indebitamento, poi dalla crisi famigliare o lavorativa, e dalla percezione che le regole e i limiti che ci si è dati non stanno tenendo. Per entrambi i generi, la famiglia entra nel percorso di sostegno, ma i vissuti femminili sono molto più problematizzanti e critici: l'ambivalenza tra aiuto e controllo dei famigliari, la cessione di quote di autodeterminazione, è molto più sentito (o almeno più esplicitato) dalle donne, che hanno con la propria libertà e autodeterminazione un rapporto di conquista e lotta diverso da quello degli uomini (in ambito famigliare e dei copioni di genere). Dunque, sono molto più critiche anche verso i servizi sotto questo profilo, quando percepiscono un di meno di autodeterminazione dovuto ai dispositivi del controllo famigliare.







Regione Toscana

Iniziativa realizzata nell'ambito del piano di contrasto al gioco d'azzardo

Centro regionale di ascolto per il gioco d'azzardo

