

澳門博企前線員工之負責任博彩認知與實踐困境

聞人王冠 劉 爽

(澳門理工大學, 澳門)

摘 要:本研究調查了澳門六家博彩公司賭場前線員工對負責任博彩的認知情況、識別和回應問題賭客的方式,以及干預行動所面臨的阻礙。研究採用半結構化問題,對任職賭場的 49 位前線員工進行多輪訪談,並對訪談資料進行了廣泛而深入的主題分析。結果顯示,大部分賭場前線員工能夠正確認識負責任博彩,但有少數員工存在較顯著的認知偏差;員工普遍能夠根據一些跡象識別出問題賭客,但很少對其問題賭博行為進行主動干預。訪談表明,角色模糊和衝突、害怕冒犯客人或陷入麻煩、害怕誤認以及缺乏支持、指導或知識,是影響員工主動干預問題賭博行為的主要阻礙。研究認為,澳門負責任博彩政策在員工認知層面有一定成效,但在實踐干預層面存在較大困難。本文建議從加強員工培訓、明確干預職責與範圍、加強對賭客的負責任博彩教育等方面,改善澳門負責任博彩的實踐。

關鍵詞:澳門博企;賭場前線員工;負責任博彩;問題賭博;識別指標;干預阻礙

中圖分類號:F590

The Perceptions and Practical Dilemmas of Responsible Gambling Faced by Frontline Casino Employees in Macao

Manian Wongkun Liu Shuang

(Macao Polytechnic University, Macao)

Abstract: This study investigated the responsible gambling perceptions of frontline casino employees of Macao gaming companies, how they identify and respond to problem gamblers, and the

作者簡介:聞人王冠,博士,澳門理工大學博彩旅遊教學及研究中心講師;劉爽,博士,澳門理工大學博彩旅遊教學及研究中心講師。

intervention barriers that they face in practice. The study used semi-structured questions to conduct multiple rounds of interviews with 49 frontline casino employees from 6 gaming companies in Macao. The thematic analysis of interview data show that most frontline casino employees understand responsible gambling clearly, but a few employees have significant cognitive biases; employees are generally able to identify problem but rarely proactively intervene in their problem gambling behavior. The results revealed that role ambiguity and conflict, fear of offending clients or getting themselves into trouble, fear of misidentification and lack of support, guidance or knowledge were the main barriers to prevent staff from proactively intervening in problem gambling behavior. The study believes that Macao's responsible gaming policy has certain effects on employee cognition, but with sever difficulties in practical intervention. Strengthening staff training, clarifying the responsibilities and scope of intervention, and improving responsible gambling education for non-local gamblers are recommended to improve the practice of responsible gambling in Macao.

Key words: Macao expo enterprise; frontline casino employees; responsible gambling; problem gambling; behavioral indicators; intervention barriers

引 言

合法博彩業的發展為當地帶來巨大的經濟利益 (Lim & To, 2022; Wong & Siu, 2015)。同時,各種負面的社會影響也隨之而來,包括賭博行為失調、高利貸及其他相關的博彩犯罪 (Hing, 2001; Griffiths, 2011; Wong & Lam, 2013) 等。為了預防和減少博彩相關的危害,許多博彩合法化地區都實施了負責任博彩計劃,倡導以負責任的形式進行博彩娛樂活動 (Robert, et al., 2017)。

“負責任博彩”(Responsible Gambling, RG)這一概念起源於行業的自願行為準則 (Blaszczynski, et al., 2011),通常是指為預防和減少與賭博相關的潛在危害而制定、開展的一系列政策與實踐,包括旨在促進消費者保護、社區/消費者教育、問題賭博預防,以及向問題賭客提供有效治療的諸多干預措施 (Blaszczynski, et al., 2004)。儘管有研

究指出,賭客個人對其博彩行為有最終控制權和自主權,理應對自己的行為負責 (Blaszczynski, et al., 2004),政府制定恰當的負責任博彩政策並進行有效監管、博彩運營商配合監管要求並確保這些政策得到有效執行,對於降低博彩相關的個人及社會危害同樣有不可忽視的重要作用 (Blaszczynski, et al., 2022)。Blaszczynski, et al.(2022)認為,負責任博彩實踐應包含政府政策、行業合規與流程、個人效能三個部分。具體而言,政府有責任建立合法的博彩環境,監管機構需確保政府標準得到遵守,行業須遵守監管要求,社區要影響公共政策和公共衛生宣傳,而賭客個人則是決策者 (Blaszczynski, et al., 2022)。最終,負責任博彩的有效性取決於以上利益相關者的緊密合作 (Hing & Nuske, 2009)。在實踐領域,負責任博彩的側重點是博彩經營者在負責任博彩中的作用 (Hing & Nuske, 2009),其中,賭場員工是處理問題賭博的一個重要節點。對賭客進

行現場干預已被證明是最重要的負責任博彩措施之一(Beckett, et al., 2020; Hing & Nuske, 2012)。

自 2006 年起,澳門賭收已超越拉斯維加斯,躍居世界之首。2019 年新冠病毒疫情爆發前,澳門賭場的博彩收入是拉斯維加斯金光大道的 5.57 倍。然而,作為中國唯一擁有合法賭場的城市,澳門一直保持著較高的博彩參與率和賭博失調的比例(Chen, et al., 2018; Tong, et al., 2018)。在澳門,負責任博彩的概念在賭權開放七年後(2009 年)才開始推廣,而賭場員工對負責任博彩概念是否有正確的理解,至今尚不清晰。澳門賭場的前線員工身處客戶服務第一線,每天都可能遇到問題賭客並與其互動。員工能否識別出問題賭客,識別出之後如何應對,哪些因素阻礙他們對問題賭客進行主動干預,都值得深入探討。由於現有的研究大多側重於消費者視角下的公眾意識和負責任博彩行為(Chen, et al., 2018; Ji & Kale, 2022; Tong, et al., 2019; Tong, et al., 2018),對於賭場運營方如何落實負責任博彩政策與責任、賭場員工在這過程中能夠做到何種程度,相關研究比較缺乏。因此,本研究希望了解賭場員工對負責任博彩的認知、在澳門賭場識別及應對問題賭客的方式,以及主動干預時所面臨的阻礙,以填補該領域的空白。

1 文獻回顧

為了解賭場員工對負責任博彩概念的理解,有學者研究了員工負責任博彩的培訓效果,發現培訓後的員工在負責任博彩的知

識、識別問題賭博的信心和技能方面都有所提高(Dufour, et al., 2010; Ladouceur, et al., 2004; Wong & Poon, 2011)。也有研究發現,員工所在的部門和崗位、與賭客接觸的程度,會影響其對企業負責任博彩計劃的看法(Abarbanel, et al., 2021; 2022)。例如,管理層出於對賭場經營和收入的考慮,可能會對主動干預問題賭客的負責任博彩做法持消極態度;相比較少機會接觸賭客的員工,接觸賭客機會越多的員工會認為負責任博彩的有效性越低。

由於實體賭場更容易識別、應對和干預表現出問題賭博跡象的個體,跟踪賭客實際的賭博行為有助於開發基於行為的干預策略,通過偵測和干預問題賭博行為,促進問題賭博的早期干預(Brett, et al., 2010)。因此,各地學者從 2004 年開始,陸續展開了問題賭客識別指標的研究。Delfabbro, et al. (2012)綜合了賭場、角子機和線上博彩的 6 項研究,歸納出包括生理特征、賭博頻率、持續時間和強度、投注模式、社會行為、賭資籌集、情緒反應、外表及伴隨行為的八類指標共 63 個行為跡象以識別問題賭客。Quilty, et al.(2015)通過加拿大安大略省 10 間賭場的員工經驗,總結出員工觀察到或認為對識別問題賭客有幫助的七大類別 44 個問題賭博行為跡象,除了賭博頻率、持續時間和強度、情緒反應、賭資籌集、異常社交行為等常見類別之外,還提到了自我控制力受損、使用酒精、咒罵和指責賭場遊戲或賭場員工等非理性行為。其他針對賭場員工的定性研究也顯示(Beckett, et al., 2020),賭博相關危害的行為指標包括在賭博上花費過多的時間和金錢、明確承認傷害、對個人健康和

周圍環境的漠視,以及增加咖啡因或酒精攝入量、同時玩多台機器或經常去收銀台等額外指標。有學者認為,對於賭場員工來說,賭客強烈的情緒反應、不尋常的社交行為以及非常激烈或狂熱的賭博行為在眾多識別指標中可能更為重要 (Delfabbro, et al., 2016; Griffiths, 2019)。

雖然,通過全面充分的培訓,賭場員工能夠發現問題賭博的跡象,並且有可能在接近賭客時為其提供幫助,但是,如果賭客並不主動求助,員工在掌握症狀識別與做出實際干預行為之間仍將面臨巨大的障礙 (Giroux, et al., 2008; Hing, 2007; Hing & Nuske, 2011; O' Mahony & Ohtsuka, 2015; Riley, et al., 2018)。賭場員工干預問題賭博的障礙主要涉及三個方面,包括:員工的角色模糊與角色衝突;害怕錯誤識別受到客人責備;立法支持不足 (Hing & Nuske, 2011; Tomei & Zumwald, 2017; Beckett, et al., 2020)。

儘管學術界對於問題賭博的識別指標已大致達成共識,但博彩形式(實體和在線)的差別、博彩種類(賭桌與角子機)的差別、賭客地域的差別等,均可能對賭客之負面博彩行為產生不同的影響 (Delfabbro, et al., 2012; Quiltdy, et al., 2015)。國外的指標研究集中在角子機或線上賭博,對象為國外賭客 (Beckett, et al., 2020; Hing & Nuske, 2012);而澳門的主要博彩種類是賭桌遊戲,賭客主要來自中國內地(澳門博彩監察協調局;澳門統計暨普查局),這與國外的研究對象均有很大差異。鑒於澳門賭收在全球博彩業中的首要地位和澳門博彩市場的獨特性,對澳門賭場的問題賭博和負責任博彩研究,既豐富了全球負責任博彩領域的相

關內容,也對相鄰亞洲地區的負責任博彩研究提供了重要參考價值。

2 研究方法

本研究採用滾雪球抽樣法,邀請受訪者進行多輪定性訪談。第一輪 5 位受訪者均為賭場員工,並在兩位作者工作的大學就讀學士學位。此輪訪談沒有結構化的問題,只是很籠統地詢問受訪者:你覺得澳門的負責任博彩(RG)怎麼樣?其主要目的是了解受訪者對澳門負責任博彩的看法,而不用預先確定的假設來限制任何新的可能性。通過這種方式,研究人員可能會發現受訪者出人意料的想法或此前研究尚未了解的情況。第二輪訪談由第一輪受訪者邀請更多符合條件的參與者進行。訪談過程中,研究者發現受訪者對部分問題的理解有偏差,故而對訪談問題進行了調整,並在此基礎上進行了第三輪訪談,直到訪談資料達到飽和。三輪訪談最終形成五個半結構化問題,分別為:

1. 你認為的負責任博彩是怎樣的?
2. 你有沒有發現過有問題賭博傾向的客人?
3. 從哪些方面你認為他/她存在問題賭博的跡象?
4. 如果發現了可能有問題賭博跡象的客人,你會怎麼做?
5. 如果你沒有採取干預行動,是有什麼阻礙嗎?

訪談於 2021 年 7-8 月期間進行,每次採訪持續 30~60 分鐘。所有訪談均徵得受訪者同意進行匿名錄音,然後將錄音逐字轉錄為文字,再進行定性數據分析。訪談轉錄

文本使用定性資料分析程式 Atlas.ti 9.0 進行主題分析。作為一種識別、分析和報告數據中的模式(主題)的方法,主題分析多用於組織和描述數據集的豐富細節,以解釋和研究與主題相關的各個方面或問題(Braun & Clarke, 2006)。

表 1 受訪者人口統計資料

類別	項目	人數	百分比(%)
性別	男	25	51.0
	女	24	49.0
年齡	21 ~ 30	2	4.3
	31 ~ 40	35	76.1
	41 ~ 50	9	19.6
	50 以上	3	6.1
教育程度	初中或以下	4	8.2
	高中或同等學歷	22	44.9
	大學或同等學歷	19	38.8
	碩士或以上	4	8.2
就職公司	永利	14	28.6
	威尼斯人	4	8.2
	美高梅	11	22.4
	銀娛	6	12.2
	澳博	8	16.3
	新濠	6	12.2
職位	莊荷	14	28.6
	監場主任	16	32.7
	區域經理	13	26.5
	其他	6	12.2
工作年限	1 ~ 4 年	3	6.1
	5 ~ 10 年	10	20.4
	超過 10 年	36	73.5

澳門六家博企共 49 名前線員工參與了訪談(見表 1)。受訪者男女比例相當,年齡大多在 31 ~ 40 歲之間($n=35$),其次是 41 ~ 50 歲($n=9$)。教育程度方面,44.9% 的受訪者擁有高中或同等學歷,38.8% 的擁有學士或同等學歷。他們在賭場分別擔任莊荷、監場主任、區域經理或其他職位,大多數屬於資深前線員工,在賭場擁有超過 10

年的工作經驗(73.5%)。

3 研究結果

本研究對 49 位受訪者的訪談記錄進行了主題分析。分析依照最終形成的 5 個半結構化問題逐一進行,並對不同受訪者在同一問題上的理解差異進行了比較與探討。

問題 1: 你認為的負責任博彩是怎樣的?

(1) 大多數受訪者對負責任博彩具有一定的認知,但對“責任”範圍的理解並不全面。

依照澳門政府社會工作局的定義,負責任博彩是指在一個適度監管的环境下,博彩者在參與博彩時不會使本人、家人、親友、其他博彩者、娛樂場員工的安康受到威脅,或為本地區及博彩者原居地帶來負面影響。該定義認為,負責任博彩需要政府、博彩者及其親友、博彩營運商、賭博失調防治機構、教育及其他社區團體共同承擔責任(澳門社會工作局防治問題賭博處-志毅軒)。

49 位受訪者中,有 36 位對負責任博彩的理解大部分符合政府的定義,認為負責任的博彩旨在防止問題賭博行為,儘量減少問題賭博對賭客的工作、生活及家人的傷害。例如,受訪者 8 提到,“當你賭博時,你需要控制你的行為,不要...只是不要借錢賭博,不要影響你的家...你可以控制你玩的時間”。

另一方面,受訪對象對負責任博彩“涉及到哪些責任主體”分歧較大且不全面。有受訪者認為,賭客是負責任博彩唯一的或者說最重要的責任人。有的受訪者認為,除

了賭客自己，賭客的家人、賭場及其員工也有責任提醒或幫助賭客，避免其沉迷賭博。只有一名受訪者提及負責任博彩涉及多方利益相關者，如賭客、政府、博彩公司等，但他並不確定各方的責任如何界定。在受訪者的回應中，未看到對賭博失調防治機構、教育及其他社區團體共同承擔的責任的關注。比如：

“我覺得其實應該是要‘用者自負’這樣。就是雖然有政府啊，有其他方面的責任去，但是始終你那個博彩都是在博彩者身上，其實最主要是看那個博彩者”（受訪者 7）。

“負責任博彩就是希望就是自己知道（染）上了賭癮的人呢...的人士呢，就會自己有自覺性的自我隔離或者是如果真的是自己做不到那一步，那就可以是自己的家人呢，就可以幫自己做一個第三者幫他隔離這樣”（受訪者 26）。

“就像我剛才剛剛開頭所講的，其實賭客自己一方面，政府一方面，博企一方面...其實全部都有責任的，就沒有說責任在哪（一邊）...或者誰要或者誰要做”（受訪者 15）。

(2) 少數受訪者對負責任博彩的理解存在較大偏差。

有受訪者認為負責任博彩只是對澳門本地居民負責，例如，本地賭客和賭場員工，而不包括在賭場賭博的外地旅客。也有的受訪者認為，只要本地人得到利益、不沉迷賭博就好，至於外地賭客則“應該付出”。甚至有一位受訪者表示，他從未聽說過“負責任博彩”一詞。具體表達如下：

“負責任博彩給我的感覺是給本地澳

門居民的。我們要知道何謂負責任博彩，有甚麼方法可以申請自我隔離等等，不過感覺上是給員工的吧”（受訪者 12）。

“負責任的賭博意味著賭場不應允許我們的同事進入”（受訪者 18）。

“我覺得（問題賭博只要）不是本地人，其實都 OK 的。因為我覺得澳門人的利益是要受的，付出的應該是客人”（受訪者 24）。

(3) 部分受訪者認為，澳門的負責任博彩政策流於形式，很難落實，故而未起到應有的效果。

部分受訪者談到他們對於澳門施行負責任博彩措施的看法時籠統地認為，現行的負責任博彩措施不到位，只是宣傳口號；有人認為澳門的負責任博彩只是為需要而做，而非真正用心去做。有的受訪者認為，儘管有應對措施，但流於形式，只能依靠賭客主動求助。還有受訪者提及，儘管有措施和宣傳，但很難真正落實，難以執行。這些想法反映出，儘管賭場前線員工經過一定的負責任博彩培訓，但其並未百分百認同現行措施，也不知該怎樣將培訓所學落實到實際，因而認為負責任博彩流於形式，並未起到真正的效果。具體如下：

“現在負責任博彩不到位。沒辦法，它根本沒有支援，是口號來的”（受訪者 10）。

“澳門的負責任博彩，我會覺得該做的都有做，有些事沒做到那麼細緻、那麼用心，它給我的感覺只是一件該做的事而已，而不是很用心去做的一件事”（受訪者 7）。

“我覺得是...就是對場面員工是夠的，那個宣傳是夠的。但是對於那些就是在客人的角度，就是以我員工去看呢，就是對客

人純粹是...都是擺放一些宣傳(資訊)那些的”(受訪者2)。

“作為澳門居民來講就會覺得宣傳就是有所不足的。因為,很多時候都是要依賴那個求助者自動去做這個行為,才會得到這個治療或者所謂的...(受訪者8)。

“其實我們賭場內的負責任博彩由我來理解的話,他不斷在灌輸我們這些思想,但我們在做的時候是很難去實行的”(受訪者7)。

“他有說和教的。例如,如果你發現客人賭錢的時候,輸錢、沉迷自我沒辦法自我控制的時候應該要做什麼,但這些事只是講,實際運行上根本不可能做到”(受訪者8)。

問題2:你有沒有發現過有問題賭博傾向的客人?

絕大多數(47/49)受訪者的回答是“有”,表明他們能夠在工作環境中識別出問題賭客。並且,受訪者分享了近150個問題賭博的案例,也說明問題賭博在澳門賭場非常常見。

儘管有研究發現,對員工進行負責任博彩培訓能夠有效提升他們識別問題賭客的技能與信心(Dufour, et al., 2010; Ladouceur, et al., 2004; Wong & Poon, 2011),但在本研究中,前線員工識別問題賭客的能力並不一定反映其接受的負責任博彩培訓的效果,反而更有可能源於其工作經驗所得。也有受訪者認為,接受的負責任博彩培訓只是單純傳遞一些負責任博彩的知識,但是在實踐層面,並沒有真正起到干預的效果。

例如,受訪者表示,“其實你做了一、兩年,已經可以看出來哪些是有問題的賭客了

(受訪者6)。”

“但是實際上在場面操作真的是沒有怎麼見過有什麼用,就是純粹是給些認知給員工,但是說實際操作上真的看不到有些什麼做到的”(受訪者21)。”

問題3:從哪些方面你認為他/她存在問題賭博的跡象?

當受訪者被問及從哪些跡象去判斷問題賭博時,他們能夠詳細說明可見的和聽到賭客自己報告的行為特征。參考之前的研究(Delfabbro, et al., 2012, 2016; Quilty, et al., 2015),本文歸納了六類主要的識別指標及其標誌性行為,包括:(1)賭博頻率、強度和持續時間,標誌性行為是客人每天或連續幾天都在賭博;(2)控制力受損,如客人累到精疲力盡也不願意離開;(3)賭資籌集和追逐行為,標誌性行為是向他人借錢,而賭客出售房屋或企業以獲取額外資金繼續賭博的情況亦不少見;(4)情緒反應,標誌性行為是賭客情緒的負向轉變。例如,變得暴躁易怒、賭到哭、沮喪、發脾氣等;(5)社會行為的變化,如失控罵人、對員工的粗魯和暴力,甚至對自己也是如此;(6)其他行為,如客人對自己的外表及衛生狀況漠不關心、不換衣服、有強烈味道等。具體描述見表2。

值得一提的是,49名受訪者中使用第一類識別指標“賭博頻率、強度和持續時間”的人數最多(47/49人)。最常被提到的頻率是“每天”(27人);有34人提到賭博持續的時間,其中11人提到持續賭博時間最長的是“幾天幾夜”,7人提到“三天三夜”,2人提到“由朝到晚”,亦有11人提到“很長一段時間”,但未說明具體多長。與國外普

遍使用的“三小時不間斷遊戲”的指標相比,澳門前線從業者採用了白天和黑夜作為持續時間的衡量指標,明顯時間更長而性質更嚴重。研究還發現,頻率、強度和持續時間的指標與控制力受損的指標出現一定程度的重疊。例如,“那位客人連續賭了三天三夜,不吃不喝,連粥都不喝(受訪者1)。”第二類識別指標“控制力受損”除了表現在賭客長時間賭博,不願離開賭桌或者不願睡覺之外,還存在一些極端的情況,即賭客為了賭博在澳門非法滯留,違反自我隔離政策偷偷混進賭場,甚至偷渡澳門前來賭博等。與國外在同一賭博場所兩次或多次提取現金的識別指標相比,通過出售房產以籌集更

多賭資的情況在澳門非常常見,顯示其問題賭博程度更為嚴重。

此外,受訪者看到的和聽到賭客自己表達的問題賭博識別跡象比國外研究的63個(Delfabbro, 2012)更加豐富,並包含一些具有本地特色的行為跡象。例如,“做扒仔”、“掀爛腳”、“不停地要求‘飛牌’”等。本文亦發現一些精神健康方面的行為跡象,如“自殺”、“語無倫次”、“神志不清”等。雖然這些表現是否與精神疾病有關還需要進一步研究,但是目前,是否需要把精神方面的特征表現作為一個新的識別類型將會引發更多的探討。

表2 前線員工描述的問題賭博識別指標及行為表現

識別指標	行為表現
賭博頻率、強度和持續時間(47/49人)	有些客人你每天都會看到他,就好像當上班一樣。真的360天都看到他的(受訪者23) 經常來的,一直都在那裡,整天都可以看到那個客人都在賭博,幾天幾夜都在賭(受訪者45)
控制力受損(20/49人)	好像離開不了那個環境。他已經完全沒體力去支撐他自己了,已經趴在那裡睡覺了,但還是要繼續這樣買下去(受訪者1) 逾期居留的,你幫他訂了車(要送他走),他都大膽到不上車的(受訪者25)
賭資籌集和追逐行為(28/49人)	她本身是美容院的老闆娘,她賭到賣了間舖,她老公和她離婚,她自己住的房子也按給了疊碼(受訪者2) 然後就是掏出很多當票,她說她當了什麼,當票都在這兒了,一張一張的呢,掏了好像也有八九張之類的吧!(受訪者31)
情緒反應(19/49人)	他以前經常來玩,從性格開朗變得脾氣暴躁(受訪者9) 有個賭客從早賭到晚都沒有理會家裡,還在場內哭,很激動的哭,其實她自己知道她的情緒有波動,她是會輸的,她的情緒是會很波動的,她還是會繼續(受訪者14) 當他輸錢時,他會打自己的頭或臉(受訪者5)
社會行為(20/49人)	贏輸都會罵,已經沒有了喜悅感,去到哪桌都會給人一種仇視的感覺,不停讓荷官過牌,給人一種很沒有禮貌的感覺(受訪者9) 過分點的可能直接是恐嚇莊荷,輸到叫莊荷離開賭桌,跟莊荷說:你再不走,我拿水果刀捅你(受訪者13)
其他行為	他身體發出很強烈的味道,很強烈的味道(受訪者40) 幾天的時間也沒有離開過,也是穿一樣的衣服(受訪者45)

問題4:如果發現了可能有問題賭博跡象的客人,你會怎麼做?

49名受訪者當中,有部分提到,當他們發現問題賭博行為時,會溫和、委婉地提醒客人休息,或者通過幫其叫飲品、提醒其吃

飯的方式,從側面勸喻客人暫停賭博。例如,7號受訪者說,“都是勸他們。有的時候見到他們太暈了,看到他們精神狀態不好,都會勸他們睡覺或者叫杯咖啡。或者叫他們休息一下,不要一直在那裡”。或者“叫

他不要只在這裡玩,不如你去休息一下,去吃一些東西,之後晚點再來玩”(受訪者 17)。與之相對,也有不少受訪者強調,除非客人主動求助,否則無論是基層的前線員工還是有一定級別的中層管理人員都不會主動干預。例如,“除非客人主動問,否則也不會跟他們說負責任博彩的資訊。最多讓他們休息一下,更不會跟他們說自我隔離”(受訪者 10)。“我們也不會主動去跟他們說些甚麼,我相信我的同事也不會”(受訪者 15)。然而,在澳門的賭場內,因問題賭博行為而主動求助的客人非常少見。

如果客人確實主動求助,基層員工一般會報告給上級,由上級接手處理,如 17 號受訪者提到,“如果真的有問題賭博我會跟上司說,自己不會處理的”。而管理層的做法通常是,向客人解釋相關的程序,或者轉介給場內的相關部門。譬如,11 號受訪者提到,“這一類的工作不會是我們賭桌部去做的。如果是有需要應該是客戶關係部去做的”,6 號受訪者說,“我們培訓的時候有講過,就是如果有人求助的時候,有一個程序可以轉介給負責任博彩大使,或者保安部。但是就沒有人試過有這種情況”。

問題 5: 如果你沒有採取行動,是有什麼阻礙嗎?

研究發現,澳門賭場的前線員工在辨識出問題賭客和實際採取干預行動之間,面臨很大的阻礙。具體原因可歸為以下四類:

(1) 角色模糊與角色衝突(30/49 人)。

超過 61% 的受訪者認為,負責任博彩與他們本身所擔任的賭場工作職責存在矛盾或衝突。身為僱員,員工的職責是做好賭桌服務,為公司增加收入,而不是提醒客人

負責任博彩。部分受訪者在描述干預障礙時提到,幫助不主動求助的客人意味著與賭場作對。因為,如果對問題賭客進行勸解,客人聽從建議而減少或停止賭博,賭場就會損失收入。當涉及 VIP 客人(單筆投注額超過某一額度的賭客)時,這一後果的影響會更加顯著。此外,也有部分受訪者表示,實際的干預行為不僅與賭場的經濟利益相衝突,也違背了員工個人的經濟利益,因為他們的薪酬是與公司的利潤掛鈎的。

有受訪者明確表示,員工的職責不包括參與負責任博彩,本身也沒有實際參與負責任博彩。甚至有受訪者直接指出,干預問題賭客並不是他們的主要職責,也不在他們的工作範圍之內,因此不適合由員工出面干預。例如:

“就是如果我真的要對這些人負責,那我應該要辭職,然後才去勸他。就是我不可能倒公司米,始終公司給我發工資,那我的職責就是這樣”(受訪者 25)。

“作為員工,我們並不真正參與負責任博彩。畢竟,它不是我們的職責之一”(受訪者 29)。

(2) 害怕冒犯客人和惹上麻煩(22/49 人)。

接近 45% 的受訪者表達了對於冒犯客人和害怕惹上麻煩的擔憂。他們會認為,重要的是做好自己的本職工作,少惹麻煩少出錯。如果賭客誤解員工的善意勸解,或被員工的干預行為觸怒,進而投訴員工,反而會給自己的工作帶來不利。員工出於自保的目的,也不會或者不願主動干預,以免招惹麻煩。例如:

“就算看他賭了幾十個小時,我們也不

會主動問他。因為，這方面從公司的角度，他們是一個客戶。如果那個客投訴我們，說我們要趕他走的話，我們就麻煩啦！如果我們這樣說的話，客人可能反過來投訴我們趕他走”（受訪者 4）。

“我應該都會首先叫他們休息啦。但這個主要都是客人的選擇，你不可能強迫他。你建議他，可能人家覺得你心地不好，有的人會反感，有的人就喜歡這種方式賭。有些客人可能性格就這樣，他們的脾氣都很大。我們都是做好自己的本分，沒理由自己惹麻煩上身。如果我做一些什麼，可能公司都會覺得我趕客，最主要的都是做好自己的本分”（受訪者 3）。

(3) 怕誤認(17/49 人)。

儘管大部分受訪者接受過定期、全面的負責任博彩培訓，仍有近 34% 的受訪者認為，並不能據此明確做出客人存在問題賭博的判斷。例如，有受訪者表達了負責任博彩培訓與專業輔導人士之間的差別，認為自己並不具備識別問題賭客的專業能力。也有受訪者表示，觀察到的跡象並不足以做出判斷，賭客的賭博行為是否已對自己或家人造成威脅。具體表現在：

“我們不是專業人士，怎麼判斷他是問題賭客，還是應該管控？我們只能說：‘要不要停一會兒？’‘喝一杯，休息一下！’”（受訪者 37）。

“我們不知道的是，他的賭博是否影響了他自己或他的家人。這時很難確定他是否有問題賭博”（受訪者 44）。

結合第(2)點和第(4)點的分析，受訪者害怕誤認的現象也可能與害怕認錯了給自己惹上麻煩的擔憂有關，而並非是培訓內

容不足或培訓效果不佳的緣故。

(4) 缺乏支持、指導或知識(8/49 人)。

有受訪者提到，對於是否需要干預或者如何進行干預，公司並未給予明確的指引或指導。如果沒有指引而員工自行干預，則後果須由員工個人承擔。這會大大降低員工主動干預的意願。此外，還有受訪者提及，公司也不鼓勵他們進行干預，甚至有人提到，政府也不支持實際干預。這說明，無論是博彩公司還是政府或監管部門，均沒有明確而清晰的態度，支持員工對問題賭客進行實際的干預。譬如：

“我真的不想干預。公司沒有提供任何指導。如果沒有適當的指導，當我們自己干預時，如果發生任何事情，我們需要承擔所有責任”（受訪者 17）。

“因為我們沒有指引要怎樣幫助客人，可能有客人太瘋癲的才會跟我來反映”（受訪者 14）。

4 討論與結論

研究表明，澳門博企的前線員工對負責任博彩具備一定的了解，但同時也存在一些認知的偏差與誤解。雖然大部分員工的理解均比較符合負責任博彩的定義，但仍有不少員工認為，澳門的負責任博彩計劃僅適用於本地居民和賭場員工，而不包含訪澳遊客。澳門博彩收入大部分來自內地遊客，其次是香港居民(Zeng, Z., et al., 2014)。可以推斷，問題賭博在外地賭客當中可能更為普遍。儘管從 2009 年開始，政府已組建“負責任博彩工作小組”協調和推動澳門負責任博彩相關政策的推廣，但是推廣活動大多集

中於澳門居民聚集的工作和/或生活區域，即便是手機 APP 等網絡形式的推廣，其宣傳途徑也大多針對澳門居民，外地賭客接觸到的負責任博彩信息可能僅限於賭場內部的若干標識和負責任博彩推廣亭的宣傳單張。因此，問題賭博的主要群體——內地賭客可能並未有效接收到相關的信息。這可能也在一定程度上造成了賭場員工對於負責任博彩認知的偏差。

在負責任博彩的實踐方面，多數受訪員工表現出識別問題賭客的能力，同時也有受訪者報告，在識別問題賭博行為時經常依賴自己的經驗，而非負責任博彩培訓的成效，這與國外的研究比較一致 (Hing & Nuske, 2009b)。有些受訪者反映，儘管對負責任博彩的相關概念和知識具備一定的了解，但在面對問題賭客時仍然不知該如何處理。研究也表明，雖然澳門賭場的前線員工有信心發現問題賭客，但很少有人願意做出實質性的干預行動。角色模糊和角色衝突、害怕冒犯顧客或陷入麻煩、害怕誤認以及缺乏來自公司和/或政府的明確支持、指導或相關知識，是他們不願意主動干預的主要原因。這些因素造成的後果是，儘管員工能夠較容易地憑藉經驗辨識出問題賭客，但主動干預的行為極少發生。這會造成政府推行的負責任博彩政策流於表面，真正發生問題、需要幫助的賭客，特別是外地賭客，無法得到有效的幫助。

20 年前，澳門賭權剛開放時曾面臨非常嚴重的問題賭博情況 (Zeng & Forrest, 2009)。根據澳門大學針對澳門居民博彩行為的調查 (澳門大學博彩研究所, 2003, 2007, 2022)，澳門居民的問題賭博流行率曾

從 2003 年的 4.28% 上升至 2007 年的 6.01%，之後逐年下降。然而，很少有研究專門分析外地賭客在澳門的問題賭博情況。本研究透過對澳門賭場前線員工的實地觀察，得出的結論是，無論是從賭客整體還是外地賭客這個群體來看，問題賭博的問題並沒有顯著減輕。如果處理不當，該問題可能會危及澳門博彩業的長期生存能力 (Zeng & Forrest, 2009)。國外的一些賭博司法管轄區 (澳大利亞、新西蘭、荷蘭和瑞士的一些州)，已有立法要求行業制定相應的政策、培訓和策略，以識別可能遇到賭博困難的人士，並給予相應的協助 (Beckett, M., et al., 2020)。因此，澳門也可借鑒國外的做法，對行業進行立法的要求。而立法的內容、執行標準、明確各方職責，以及賭場員工可否對問題賭客進行適當的干預，如果干預，具體怎樣執行，則需要進行廣泛而深入地進一步探討。

綜上所述，繼續加強對賭場員工的負責任博彩培訓、明確相關各方的干預職責與範圍、加強對賭客特別是外地賭客的負責任博彩教育，將有助改善澳門負責任博彩的實踐。

參考文獻

- [1] Abarbanel, B., Kraus, S., & Huang, Q.(T), et al. (2021). Association between employee department and responsible gambling program perceptions: extension and follow - up study. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 4 (5), 582-600.
- [2] Abarbanel, B., Xu, T., & Kraus, S., et al. (2022). Association between casino resort employee department and responsible gambling

- program perceptions: A three-year follow-up study. *International Gambling Studies*, 22 (3), 390-411.
- [3] Beckett, M., Keen, B., & Swanton, T. B., et al. (2020). Staff perceptions of responsible gambling training programs: Qualitative findings. *Journal of Gambling Studies*, 36(1), 405-419.
- [4] Blaszczynski, A., Collins, P., & Fong, D. et al. (2011). Responsible gambling: General principles and minimal requirements. *J Gambl Stud*, 27, 565-573.
- [5] Blaszczynski, A., Ladouceur, R., & Shaffer, H. J. (2004). A science-based framework for responsible gambling: The reno model. *Journal of Gambling Studies*, 20(3), 301-317.
- [6] Blaszczynski, A., Shaffer, H. J., & Ladouceur, R., et al. (2022). Clarifying responsible gambling and its concept of responsibility. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 20(3), 1398-1404.
- [7] Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- [8] Brett Abarbanel, Heather M. Gray, & Debi A. LaPlante, et al. (2019). Association between employee department and responsible gambling program perceptions. *International Gambling Studies*, 19(3), 471-488.
- [9] Chen, J. H., Tong, K. K., & Wu, A. M., et al. (2018). The comorbidity of gambling disorder among Macao adult residents and the moderating role of resilience and life purpose. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), 2774.
- [10] Delfabbro, P., King, D. L., & Griffiths, M. (2012). Behavioural profiling of problem gamblers: A summary and review. *International Gambling Studies*, 12(3), 349-366.
- [11] Delfabbro, P., Thomas, A., & Armstrong, A. (2016). Observable indicators and behaviors for the identification of problem gamblers in venue environments. *Journal of Behavioral Addictions*, 5(3), 419-428.
- [12] Dufour, J., Ladouceur, R., & Giroux, I. (2010). Training program on responsible gambling among video lottery employees. *International Gambling Studies*, 10, 61-79.
- [13] Giroux, I., Boutin, C., & Ladouceur, R., et al. (2008). Awareness training program on responsible gambling for casino employees. *Int J Ment Health Addiction*, 6, 594-601.
- [14] Griffiths, M. D. (2011). Betting shops and crime: Is there a relationship? *Internet Journal of Criminology*, 1-12.
- [15] Griffiths, M. D. (2019). Behavioural profiling of problem gamblers in land-based gambling venues. *Casino and Gaming International*, 37 (Q2), 45-50.
- [16] Hing, N. (2007). Under the radar: What responsible gambling legislation doesn't prevent. In 17th Annual National Association for Gambling Studies Conference, November.
- [17] Hing, N. (2001). Changing the odds: A study of corporate social principles and practices in addressing problem gambling. *Journal of Business Ethics*, 33(2), 115-144.
- [18] Hing, N., & Nuske, E. (2009). Assisting problem gamblers in the gaming venue: An assessment of responses provided by frontline staff, customer liaison officers and gambling support services to problem gamblers in the venue. Queensland Office of Regulatory Policy.
- [19] Hing, N., & Nuske, E. (2011). Assisting problem gamblers in the gaming venue: An assessment of practices and procedures followed by frontline hospitality staff. *International Journal of Hospitality Management*, 30 (2), 459-467.
- [20] Nerilee Hing nerilee & Elaine Nuske. (2012). Responding to problem gamblers in the venue: Role conflict, role ambiguity, and challenges for hospitality staff. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11:2, 146-164.
- [21] Ji, C., & Kale, S. H. (2022). Strengthening the weak link of Macao's responsible gambling practices: A consumer education perspective. *Asian Education and Development Studies*, 11

- (3), 535-546.
- [22] Ladouceur, R., Boutin, C., & Doucet, C., et al. (2004). Awareness promotion about excessive gambling among video lottery retailers. *Journal of Gambling Studies*, 20, 181-185.
- [23] Lena C. Quilty, Janine Robinson & Alexander Blaszczynski. (2015). Responsible gambling training in ontario casinos: Employee attitudes and experience, *International Gambling Studies*, 15:3, 361-376.
- [24] Lim, W. M., & To, W. M. (2022). The economic impact of a global pandemic on the tourism economy: The case of COVID - 19 and Macao 's destination- and gambling- dependent economy. *Current Issues in Tourism*, 25(8), 1258-1269.
- [25] O' Mahony, B., & Ohtsuka, K. (2015). Responsible gambling: Sympathy, empathy or telepathy? *Journal of Business Research*, 68(10), 2132-2139.
- [26] Quilty, L. C., Robinson, J., & Blaszczynski, A. (2015). Responsible gambling training in ontario casinos: Employee attitudes and experience. *International Gambling Studies*, 15 (3), 361-376.
- [27] Riley, B.J., Orlowski, S., & Smith, D. et al. (2018). Understanding the business versus care paradox in gambling venues: A qualitative study of the perspectives from gamblers, venue staff and counsellors. *Harm Reduct J* 15, 49.
- [28] Robert Ladouceur, Paige Shaffer, & Alexander Blaszczynski, et al. (2017). Responsible gambling: A synthesis of the empirical evidence. *Addiction Research & Theory*, 25(3), 225-235.
- [29] Tomei, A., & Zumwald, C. (2017). Is fear to intervene with problem gamblers related to interveners' gender and status? A study with vlt operators. *Journal of Gambling Studies*, 33(1), 37-45.
- [30] Tong, K. K., Hung, E. P., & Lei, C. M., et al. (2018). Public awareness and practice of responsible gambling in Macao. *Journal of gambling studies*, 34(4), 1261-1280.
- [31] Tong, K. K., Chen, J. H., & Wu, A. M. (2019). Application of health belief model to practice of responsible gambling. *Journal of Gambling Studies*, 35(3), 1047-1062.
- [32] Wong, I. L. K., & Lam, P. S. (2013). Work stress and problem gambling among Chinese casino employees in Macao. *Asian Journal of Gambling Issues and Public Health*, 3, 1-16.
- [33] Wong, I. L. K., & Poon, M. (2011). Awareness promotion about problem gambling for casino employees: An Asian experience. *Asian Journal of Gambling Issues and Public Health*, 2, 61-67.
- [34] Wong, I. K. A., & Siu, R. C. S. (2015). Casino tourism: How does entrepreneurship change Macao?. In Baldacchino, G. (Ed.) *Entrepreneurship in small island states and territories*, Routledge, 240-254.
- [35] Zeng, Z., & Forrest, D. (2009). High rollers from Mainland China: A profile based on 99 cases. *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 13(1), 3.
- [36] Zeng, Z., Prentice, C., & King, B. E. (2014). To gamble or not? Perceptions of Macao among Mainland Chinese and Hong Kong visitors. *International Journal of Tourism Research*, 16(2), 105-112.
- [37] 澳門社會工作局防治問題賭博處 – 志毅軒. <http://iasweb.ias.gov.mo/cvf/responsibility.jsp>.
- [38] 澳門博彩監察協調局. <https://www.dicj.gov.mo/web/cn/frontpage/index.html>.
- [39] 澳門統計暨普查局. <https://www.dsec.gov.mo/zh-MO/>.
- [40] 澳門大學博彩研究所. 澳門居民參與博彩活動調查研究(2003). <https://www.ias.gov.mo/ch/publications - statistics/publications - research/research- report>.
- [41] 澳門大學博彩研究所. 澳門居民參與博彩活動調查研究(2007). <https://www.ias.gov.mo/ch/publications - statistics/publications - research/research- report>.
- [42] 澳門大學博彩研究所. 澳門居民參與博彩活動調查研究(2022). <https://www.ias.gov.mo/ch/publications - statistics/publications - research/research- report>.