

Anna DUSZYŃSKA-TROJANOWSKA

Kasyno – poza czasem, poza miejscem

Każdy zakład pracy ma swoje tajemnice i każdy nastawiony na bezpośredni kontakt z klientami próbuje przyciągnąć ich do siebie i zatrzymać stosując różne socjotechniki. Kasyno jest jednak miejscem na tyle specyficznym i owianym tajemniczymi historiami, o których do dziś pisze się książki i robi filmy, że niektóre z technik przez nie stosowanych zasługują na szczególną uwagę. Dwumiesięczna obserwacja kasyna była prowadzona przez autorkę podczas pracy w recepcji jednego z kasynoteli¹ w Las Vegas. Oprócz możliwości bezpośredniej obserwacji gości hotelowych i graczy, autorka przeszła również kilka szkoleń dla pracowników zajmujących się gośćmi oraz mogła być świadkiem rozmów między pracownikami, które były niedostępne dla osób z zewnątrz. Przeprowadzone wywiady pogłębione również rzuciły światło na funkcjonowanie kasyna, pomogły w charakterystyce gości oraz okazały się bardzo pomocne w deskrypcji personelu kasyna.

Kasyno od podszewki

Na samym początku omówić należy instytucję *Casino Host*, czyli gospodarza kasyna. Jest to zazwyczaj kilka osób, którzy zajmują się graczami i ich problemami bezpośrednio. To oni są odpowiedzialni za dobre samopoczucie graczy i to od nich zależy sposób traktowania gości. *Casino Host* to człowiek, bez względu na płeć i kolor skóry, charakteryzujący się nienagannymi manierami, życzliwością, ale i stanowczością budzącą respekt, zawsze elegancko ubrany,

¹ Nazwa kasynotel została zapożyczona od Georga Ritzera, który użył jej w książce *Magiczny świat konsumpcji* (Warszawskie Wydawnictwo Literackie MUZA S.A., Warszawa 2001, s. 39). Bardzo dobrze oddaje rzeczywistość architektoniczną i funkcjonalną Las Vegas, gdzie każdy hotel jest zarazem kasynem.

uśmiechnięty i najczęściej po trzydziestym roku życia. Pozostaje on w stałym kontakcie z gośćmi, szczególnie z kategorii *high rollers*, o których mowa będzie poniżej, którzy mają numer jego telefonu komórkowego i mogą z nim porozmawiać w każdej chwili. *Casino Host* ma dużą władzę, jeśli chodzi o rozporządzanie darmowymi pokojami, zaproszeniami na kolacje, czy też wysokimi zniżkami na oferty kasynotelu. To od niego zależy czy gracz dostanie darmowy pokój w hotelu, jeśli zapomniał kuponu, który go do tego upoważnia. Gdy do hotelu przybywa gracz z kategorii *high roller* lub *VIP*, *Casino Host* zajmuje się nim indywidualnie: przychodzi razem z nim do rejestracji hotelowej, pilnuje, by gość nie musiał stać w kolejce, by *boy* hotelowy zabrał jego bagaże, by do pokoju dostarczono specjalny kosz z podarunkami od kasyna oraz by pokój ten był o najwyższym standardzie. W razie jakichkolwiek kłopotów jego drzwi są zawsze otwarte dla graczy.

Jeśli chodzi o politykę kasyna, to jest ona bardzo prosta, jeśli przyjrzeć się bliżej danym liczbowym, a z tych wynika, że 90% zysków kasynotelu pochodzi z maszyn². Pozostałe 10% to wpływy z hotelu, restauracji, sklepów z upominkami, barów, czy też innych form hazardu, jak na przykład stoły do gry. Dlatego też głównym hasłem kasyna kierowanym do pracowników przy każdej nadarzającej się okazji jest:

Drive'em to Slots! – zaprowadź ich (graczy) do maszyn!

Odpowiedni rozstaw *jednorekich* bandytów oraz maszyn do gry typu *video poker*, czy też innych, wygodne krzesła przy każdej z nich, łatwy dostęp do nich i nieskomplikowane zasady gry mają na celu przyciągnięcie jak największej liczby graczy. Polityka kasyna polegająca na darmowych drinkach dla wszystkich, którzy siedzą przy maszynach i grają, spełnia dwa zadania:

1. Zachęca do gry przez oferowanie darmowych napojów,
2. Dzięki temu gracze szybciej się upijają, niż gdyby mieli wydawać na drinki dodatkowe pieniądze, a upojonym alkoholem graczem łatwiej manipulować.

Aparaty do gry roztawione przy barze spełniają takie same funkcje. Jeśli wrzuci się do maszyny choćby dolara i zagra jedną grę, barman podaje każdego drinka o którego się poprosi, bez względu na cenę. Dobre wychowanie i tradycja podpowiada, żeby zarówno barmana, jak i kelnerkę roznoszącą napoje wynagrodzić napiwkami. Zawody te są z reguły bardzo nisko opłacane, ale za to napiwki sownie to wynagradzają. Z przeprowadzonych wywiadów wynika, że kelnerka, z którą rozmawiano, a która pracowała w jednym z mniejszych kasyn w Las Vegas zarabiała czasami nawet do 300 \$ dziennie z samych napiwków, a barman nawet 1000 \$ za jeden wieczór („Bywają dni, że mój chłopak pracując jako barman, przynosi do domu 1000 \$ po jednym wieczorze spędzonym za barem.

² Dane uzyskane podczas jednego ze szkoleń dla personelu.

Oczywiście nie zdarza się to codziennie, ale gdy w mieście jest większa konwencja, to właśnie tak bywa”³).

Kasyno, aby zarabiać więcej pieniędzy, musi nastawiać się nie tylko na graczy, którzy przyjechali do Las Vegas, by celowo wydawać pieniądze. Aby dotrzeć do większej liczby ludzi, kasyno przyciąga do siebie na różne sposoby: oferuje koncerty międzynarodowych gwiazd, światowej sławy przedstawienia, najbardziej liczące się w całym kraju restauracje, a nade wszystko kusi bajkowymi wystrojami wnętrz i kompozycjami architektonicznymi. Wszystko to po to, by zachęcić do wejścia, a gdy już ktoś wejdzie, to prawdopodobieństwo, że zacznie grać, jest bardzo wysokie.

Bardzo sprytna wydaje się też polityka kasyna polegająca na oferowaniu graczom, którzy wygrali spore sumy pieniędzy (liczone w tysiącach dolarów), by zostali w hotelu na kolejną noc w najlepszych pokojach, tzw. apartamentach, na koszt kasyna. Nikt nie odrzuca takiej propozycji sądząc, że wynika ona z czystej życzliwości *Casino Host*. Nic bardziej mylnego. Gracze, którzy nie muszą martwić się o nocleg, co więcej – mają do dyspozycji najlepsze pokoje w całym hotelu, najchętniej oddają się grze, naiwnie sądząc, że skoro wygrali taką sumę, to mają szczęście. Zdarzają się i tacy, którym szczęście w istocie dopisuje, ale większość tych, którzy skorzystali z oferty kasyna, przegrywa wszystko, co wcześniej udało im się wygrać, a czasami nawet i więcej. Tylko kasyno tak naprawdę wygrywa. Jeden z respondentów, na pytanie, czy Las Vegas daje ludziom szczęście odpowiedział: „Jeśli jesteś mądrym graczem, albo przyjeżdżasz tu nie po to, aby grać, możesz znaleźć tu szczęście. Znam jednak osobiście wielu ludzi, którzy tracą zmysły z powodu hazardu. Tracą zmysły i tracą życie, bo nie wiedzą, że z kasynem nie można walczyć. Kasyno zawsze wygrywa. Las Vegas jest najlepszym miastem do życia, jeśli jesteś sprytny i najgorszym zarazem, jeśli nie zdajesz sobie z tego sprawy”⁴. Zaobserwowane zostały dwa przypadki osób, które dostały darmowe apartamenty od *Casino Host* po tym, jak wygrały duże sumy pieniędzy, choć sytuacje takie zdarzają się średnio kilka do kilkunastu razy w miesiącu. Pewna kobieta w średnim wieku podróżująca samotnie wygrała taką sumę, że kasyno zaoferowało jej pokój na dwa dni. Kobieta bardzo podekscytowana podczas rejestracji mówiła, że pierwszy raz w życiu zdarzyło jej się wygrać tak wiele, a jakby tego było mało – dostała za darmo jeden z najlepszych pokoi w hotelu całkiem za darmo. Następnego dnia przyszła zwrócić klucze ze spuszczoną głową i ciemnymi okularami zakrywającymi oczy mówiąc, że przegrała w tę jedną noc dużo więcej niż udało jej się wygrać. Drugi przypadek opisuje starsze małżeństwo, które kasyno również uraczyło luksuso-

³ Kobieta, 23 lata, mieszka w Las Vegas od lat czterech, 23.08.2006.

⁴ Mężczyzna, 24 lata, mieszkaniec Las Vegas od lat siedmiu, wywiad przeprowadzony 12.09.2006.

wym apartamentem, a dodatkowo jeszcze koszem z podarunkami. Zwycięzcy nie mogli uwierzyć, że to wszystko dostają za darmo i byli bardzo szczęśliwi. Rano przyszli wymeldować się z hotelu mówiąc tylko: „Przegraliśmy wszystko, czas wracać do domu”.

Kolejnym elementem polityki kasynotelu są ceny pokoi hotelowych w tygodniu oraz w weekendy i święta. Od niedzieli do czwartku pokój w hotelu można wykupić po bardzo korzystnej cenie, a w piątek i sobotę ceny idą w górę nawet o 100%. Dzieje się tak, ponieważ najwięcej turystów może sobie pozwolić na wypoczynek właśnie w weekendy, gdyż w pozostałych miastach są one wolne od pracy. W tygodniu zaś jest nieco gorzej, dlatego też, aby zachęcić do przyjazdu także od niedzieli do czwartku, kasyno może sobie pozwolić na tak niskie ceny. Ciekawy jest również fakt, iż ceny pokoi rosną wraz z zapelnianiem się hotelu i tak rano pokój może kosztować nawet o 20 \$ mniej niż po południu.

Każde kasyno posiada swój własny klub graczy. Przynależność do niego owocuje różnego rodzaju korzyściami, a widocznym znakiem uczestnictwa jest karta gracza, na której każdy posiadacz grając, a tym samym wydając pieniądze, gromadzi punkty. Punkty te może później z kolei wymienić na darmowe pokoje, posiłki w restauracji, benzynę itp. Dzięki rejestracji graczy, która odbywa się poprzez wydawanie wspomnianych wyżej kart, kasyno ma dostęp do ich danych osobowych, co sprytnie wykorzystuje, wysyłając swoim klientom materiały reklamowe (*mailers*), a w nich kupony na darmowy pobyt w hotelu oraz paliwo. Może się to wydawać nieracjonalne, ale jeśli przyjrzeć się liczbom wspomnianym wyżej mówiącym o tym, że jedynie 10% dochodów kasynotelu pochodzi m.in. z wpływów z hotelu, restauracji itp., to jasny staje się fakt, że najważniejszym zyskiem dla kasyna będzie, jeśli gracz przyjedzie do kasyna i zacznie grać, nawet jeśli się mu ten wyjazd i pobyt sfinansuje. Z tego samego powodu loty do Las Vegas z pozostałych części kraju są nad wyraz tanie w porównaniu z innymi, a to dlatego, że kasyna dopłacają liniom lotniczym po to tylko, by ściągnąć do siebie jak największą liczbą ludzi. Oprócz materiałów reklamowych (*mailers*) istnieje możliwość otrzymania specjalnych talonów (*vouchers*). Te papiery wydawane przez kluby graczy tym osobom, które zgromadziły na swojej karcie do gry wystarczającą ilość punktów, uprawniają ich posiadaczy do otrzymania darmowego pokoju, posiłku, paliwa, bądź wymiany *voucher'a* na towar ze sklepu firmowego kasynotelu. Punkty te zdobywa się, wydając określoną ilość pieniędzy (np. każde 15 \$ to 1 punkt). Jest to swego rodzaju program lojalnościowy, gracz, który ma świadomość, że na swojej karcie ma już dość wysoką liczbę punktów i niewiele mu brakuje do przekroczenia pułapu uprawniającego go do otrzymania pokoju za darmo, z pewnością przyjedzie do kasyna, z którym jest tym programem związany.

Kolejnym specyficznym elementem polityki kasyna jest dobór personelu. Zanim kasyno zatrudni osobę, która ma zajmować się kontaktem z gośćmi, ta przechodzi co najmniej kilka szkoleń z zakresu obsługi klienta, musi poznać kasyno, w którym będzie pracować, oraz politykę związaną z gośćmi i współpracownikami. Najważniejszy dla kasyna jest sposób kontaktu pracowników z klientami. Wielokrotnie powtarza się, że goście są potrzebni kasynu, a kasyno jako zakład pracy jest potrzebne pracownikom, dlatego dobre traktowanie klientów ma leżeć nie tylko w interesie kasyna, ale też każdego z pracowników. W dobie rywalizacji kasyn każde z nich próbuje przyjąć taką taktykę, która pozwoli zwiększyć konkurencyjność i przyciągnąć większą ilość graczy właśnie do niego. Wysiłki te nie kończą się jednak na bajkowej architekturze, darmowych pokojach i darmowych bufetach. Większość kasyn zdaje sobie sprawę, że dla klienta jednym z najważniejszych czynników determinujących jego ewentualny powrót jest pierwsze wrażenie podczas kontaktu z pracownikiem kasynotelu. Profesjonalne, życzliwe i nade wszystko indywidualne traktowanie klientów to wyznaczniki sukcesu, dlatego też tak wielką uwagę poświęca się dobremu wyszkoleniu przyszłego pracownika.

Ciekawy jest również sam wygląd kasyna. Sposób ustawienia maszyn i stołów do gry, słabe oświetlenie, brak okien i zegarów, bary w centralnych miejscach, czy wreszcie łatwe do znalezienia wejście, lecz bardzo trudne do odszukania wyjście z kasyna mówią same za siebie. Wymienione elementy wystroju wewnątrz kasyn mają na celu zachęcać ludzi do rozpoczęcia gry i zniechęcać do jej przerwania. „Kombinacja ciemności i ogrodzenia miejsca hazardu dają poczucie prywatności, ochrony, koncentracji i kontroli [...] Czas nie ma granic, bo światło w południe i światło o północy są dokładnie takie same. Przestrzeń nie ma granic, bo sztuczne światło zaciemnia je raczej niż definiuje”⁵. Odwołując się do Edwarda T. Halla oraz podziału przestrzeni, który przyjął on za Humphry’em Osomondem, na przestrzeń od społeczną i do społeczną⁶, można zauważyć, że kasyno jest przestrzenią od społeczną i do społeczną zarazem. Kasyno jest z jednej strony dobrym przykładem przestrzeni od społecznej, jeśli chodzi o automaty do gry, lecz z drugiej strony jest przestrzenią zdecydowanie do społeczną, gdy pojawiają się gry typu *face to face* z krupierem. Człowiek grający na jednorękiach bandytach, czy w wideopoker nie jest zainteresowany kontaktem z innymi ludźmi. To jest jak z oglądaniem telewizji – by to robić, nie jest potrzebna dodatkowa osoba. Automaty, sposób ich ułożenia w kasynie zachęca generalnie do jak najdłuższego przebywania wśród nich – nie wśród ludzi. Jeśli dochodzi jed-

⁵ R. Venturi, D.S. Brown, S. Izenour, *Learning From Las Vegas: The Forgotten Symbolism of Architectural Form*, The MIT Press, Cambridge – Massachusetts – London 1996, s. 49.

⁶ E.T. Hall, *Ukryty wymiar*, Warszawskie Wydawnictwo Literackie MUZA SA, Warszawa 1997, s. 140.

nak do gry przy stole, sytuacja zmienia się diametralnie. Z obserwacji wynika, że ludzie częściej wybierają te stoły, przy których ktoś już gra, a już na pewno, jeśli temu komuś udało się, na oczach widzów – obserwatorów, a przyszłych graczy, wygrać. Sama budowa stołu do gry sprzyja kontaktom interpersonalnym, gdyż gracze widzą się nawzajem, stojąc dookoła.

Samo poruszanie się po kasynie, by znaleźć chociażby recepcję czy restaurację, jest dosyć skomplikowane, zewsząd bowiem otaczają gości hotelowych maszyny i stoły do gry. Jak zauważył James Howard Kunstler, autor *The City in Mind*: „Wejście do kasyna jest zawsze bardzo czytelne, jak do klatki dla zwierząt, ale znaleźć wyjście, pośród zgiełku dźwięczących maszyn i pulsujących świateł jest bardzo trudno”⁷. Autor słusznie zauważa, że zwroty mające na celu ułatwienie nawigacji po kasynie, typu „Skręć w prawo przy stole do pokera nr 2, potem idź 10 metrów wzdłuż wąskiego przejścia i skręć w lewo przy kole fortuny”, na trwałe wpisały się w sposób wyrażania orientacji przestrzennej pracowników kasyn.

Wygląd maszyn do gry jest także interesujący. Ekran wielkości małego telewizora, kolorowe przyciski pod nim, bądź też ekran dotykowy, a na samym dole otwór, z którego wylatują monety. Pojemnik, do którego monety wpadają, kształtem przypomina koryto rzeki, z którego gracz wyławia pieniądze. Ma to na celu stworzenie iluzji bycia poszukiwaczem złota, wyławiającym je z rzeki, co jest odwołaniem się do historii dzikiego zachodu i poszukiwaczy złota właśnie. Każdy pojemnik jest metalowy, a żetony nieprzypadkowo są również zrobione z metalu, chociaż mogłyby być plastikowe. Chodzi bowiem o to, by ich dźwięk był słyszalny nie tylko dla szczęśliwego zwycięzcy, ale także dla ludzi grających obok, gdyż ma to na celu zachęcić innych do grania, pokazując, że wygrana jest na wyciągnięcie ręki. Widok ludzi siedzących przy maszynach, praktycznie o każdej porze dnia i nocy, nawet we wczesnych godzinach porannych lub późnych nocnych nikogo nie dziwi. Gracze siedzą na wygodnych krzesłach przed automatami i grają tak długo, jak długo starczy im sił w palcu wskazującym. Osobliwy jest widok gości hotelowych ubranych nierzadko w kaptcie i spodnie od piżamy, jeśli jest to pora nocna, w jednej ręce trzymających drinka, a drugą wciskających przycisk w maszynie. Na myśl przychodzi skojarzenie, że gra na automatach traktowana jest przez niektórych jako lekarstwo na bezsenność, zdarzyło się bowiem i tak, że osoba siedząca przy maszynie zasnąwszy spadła na podłogę.

Gry na automatach są coraz bardziej urozmaicane. Oprócz najbardziej popularnych gier typu wideopoker pojawiają się też inne, bardziej skomplikowane dla wyrafinowanych graczy, tak by każdy mógł znaleźć coś dla siebie. Zjawisko tak

⁷ J.H. Kunstler, *The City in Mind. Meditations on the Urban Condition*, The Free Press, New York – Toronto – Sydney – Singapore 2001, s. 152.

ogromnej popularności automatów do gry, które zresztą dawno wyszły już także poza teren kasyna, do sklepów, stacji benzynowych czy lotniska, należy tłumaczyć przede wszystkim tym, że aby grać na maszynach, nie trzeba się dobrze znać na hazardzie. Większość gier jest mało skomplikowana i nie wymaga zbytniego wysiłku umysłowego. Co więcej, jeśli przegrywa się na automacie, nikt tego nie widzi, każdy pochłonięty jest własną grą, a jeśli niefort trafi się przy stole do gry, porażkę widzą wszyscy grający.

Klasyfikacje gości hotelowych

Zaprezentowana poniżej klasyfikacja opracowana została w oparciu o systematyczną i wnikliwą obserwację ludzi przyjeżdżających do kasyna, ich zachowań, wyglądu i innych możliwych do zaobserwowania cech. Należy pamiętać, że typy zaprezentowane poniżej są jedynie typami idealnymi. Każdego z graczy kasyna można umieścić bliżej lub dalej od danego typu. Niemniej klasyfikacja ta rzuca światło na pewne kategorie osób, z którymi codziennie przychodzi stykać się personelowi kasyn w Las Vegas. Bliższe przyjrzenie się zaprezentowanym poniżej typom pozwoli lepiej zrozumieć mentalność graczy, motywy kierujące ich zachowaniem, a szczególnie zabiegi socjotechniczne stosowane przez kasyna.

KLASYFIKACJE GOŚCI HOTELU/KASYNA:

1. Według celu podróży:
 - a) goście, którzy przyjechali jedynie po to, by grać, albo przede wszystkim po to, by grać,
 - b) goście szukający wypoczynku, w tym goście z dziećmi, dla których hazard nie stanowi podstawowego powodu przyjazdu.
2. Gracze według czasu rozpoczęcia gry:
 - a) goście, którzy przyjeżdżali wcześniej, przed oficjalną porą wydawania pokoi (przed 15⁰⁰) i zanim wykupili pokój, postanowili zacząć grać,
 - b) goście, którym z różnych powodów nie udało się przyjechać wcześniej, najpierw odbierali klucze do pokoju, a później oddawali się szaleństwu hazardu,
 - c) pozostali.
3. Gracze według statusu nadawanego przez kasyno:
 - a) grube ryby (*high rollers*),
 - b) szczupaki (*returning players*),
 - c) płotki (*just players*).

4. Gracze według stażu:
 - a) najstarsi hazardziści,
 - b) gracze o średnim stażu,
 - c) nowicjusze,
 - d) przypadkowi hazardziści.
5. Według sposobu opuszczania hotelu:
 - a) szczęśliwi i mądrzy zwycięzcy,
 - b) przegrani:
 - I. nieszczęśliwi, ale potulni,
 - II. nieszczęśliwi i niepokorni,
 - II. szczęśliwi, bo dobrze się bawili.

Poniżej poszczególne typy zostały scharakteryzowane dokładniej.

Goście, **których głównym celem przyjazdu jest hazard (typ 1a)**, charakteryzują się pewnym, bardzo specyficznym sposobem zachowania podczas rejestracji w hotelu. Chcą dostać pokój jak najszybciej, są bardzo niecierpliwi, a w oczach niektórych aż widać nieodpartą chęć jak najszybszego rozpoczęcia gry i żądę wygranej. Nie zależy im na ładnym widoku z okna, a jedynym priorytetem przy wyborze pokoju hotelowego jest bliskość windy, tak by można było dostać się na poziom kasyna jak najszybciej i tym samym natychmiastowo rzucić się w wir szaleństwa. Ci najczęściej podróżują bez dzieci, choć zdarzają się i tacy, którzy postanowili wziąć swe pociechy ze sobą. Cały wolny czas spędzają w kasynie, nierzadko przez cały swój pobyt nie wychodząc poza obszar kasynotelu. Bardzo widowiskowo reagują na wygraną i nieraz równie spektakularnie demonstrują swój żal z powodu przegranej. Wśród tej kategorii osób znajdują się tacy, którzy przyjechali do Las Vegas z dokładnie odliczoną sumą pieniędzy, które są w stanie przeznaczyć na hazard i tej granicy nie przekraczają. Zdarzają się jednak i tacy, którzy w ferworze gry zapominają o wyznaczonych przez siebie limitach i opuszczają kasyno, przegrawszy nieraz oszczędności całego życia.

Druga kategoria gości to ludzie, którzy co prawda wybrali Las Vegas jako cel swego wyjazdu, ale nie dlatego, że jest to *światowa stolica hazardu*, lecz **z powodów wypoczynkowych (typ 1b)**. Osoby te podróżują najczęściej z dziećmi i zależy im na tym, by i one dobrze się bawiły. Przy wyborze pokoju hotelowego kierują się ładnym widokiem z okna, najczęściej na basen, proszą o pokój w odnowionej części hotelu, pytają o rozrywki dostępne w kasynotelu, o to, gdzie można dobrze zjeść i zrobić zakupy. Do tej kategorii gości zaliczyć należy także tych, którzy przyjechali do hotelu w celu obejrzenia koncertu sławnego piosenkarza lub piosenkarki oraz ich stałych fanów. Dla tych osób hazard jest jedynie dodatkiem, a niektórzy z nich wręcz deklarują swoją niechęć do hazardu. To właśnie w głównej mierze dla takich ludzi przekształca się stopniowo wize-

runek miasta na *Disneland dla dorosłych*. W tej kategorii mieszczą się także niektórzy biznesmeni, którzy przyjechali do Las Vegas na konwencje organizowane przez ich firmy, a którzy po czasie przeznaczonym na pracę lubią rozrywki inne niż hazard.

Goście, którzy przyjechali do hotelu **wcześniej niż można było dostać w nim pokój, najczęściej natychmiast rozpoczynają grę (typ 2a)**. W tej kategorii mieszczą się zarówno osoby, które były świadome tego, że nie mogą liczyć na pokój o tak wczesnej porze, jak i te, które dowiadywały się tego na miejscu. Oba typy mają jednak jedną wspólną cechę: rozpoczynają grę jeszcze przed zakwaterowaniem w hotelu. Fakt ten ma konsekwencje w postaci charakterystycznych cech wyżej wymienionych graczy. Są oni zmęczeni, nieraz brzydko pachną, gdyż podróż robi swoje i niektórzy z nich podczas rejestracji do hotelu są już zdenerwowani, że przegrali na samym początku. Są jednak i tacy, którym gra się opłacała. Jeszcze jedno ich łączy – *vouchery*, które zostały opisane przy okazji charakterystyki klubów graczy. Ta kategoria graczy, wiedząc najczęściej o takiej polityce kasyna, przyjeżdża wcześniej, mając nadzieję na darmowy pokój w hotelu. Zdarzył się jednak jeden przypadek mężczyzny, który dowiedziawszy się o takiej możliwości, postanowił zacząć grać przed rejestracją w hotelu, choć można było już uzyskać pokój. W hotelu, w którym pracowała autorka, kasyno ustaliło następujące zasady:

- Każde 15 \$ wydane na maszynach do gry to 1 punkt.
- 75 punktów uprawnia do otrzymania darmowego pokoju w hotelu od niedzieli do czwartku.
- W weekendy, traktowane jako piątek i sobota oraz w święta, aby otrzymać pokój, należało mieć 150 punktów.

Tak więc, aby dostać darmowy pokój w ciągu tygodnia, należało wydać 1125 \$, a w weekendy 2250 \$.

Wspomniany wyżej mężczyzna, przyjeżdżając do hotelu, miał już na swojej karcie gracza 5 punktów, które zdobył grając w kasynie ostatnim razem, a ponieważ był wtorek, potrzebował jeszcze 70. W tym miejscu należy nadmienić, że cena pokoju hotelowego w tygodniu była bardzo niska, po to by zachęcić turystów, i wynosiła zaledwie 40 \$ plus 50 \$ za depozyt. Mężczyzna, dowiedziawszy się o możliwości dostania pokoju za darmo, postanowił spróbować szczęścia. Po godzinie przyszedł znów sprawdzić, ile ma punktów. Okazało się, że miał na karcie 55 punktów, czyli przegrał przez tę godzinę 750 \$, niestety o 20 punktów za mało, a ponieważ nie miał więcej pieniędzy, nie stać go było na wykupienie pokoju w normalnej cenie, na który zresztą spokojnie mógłby sobie pozwolić jeszcze godzinę wcześniej.

Goście, którzy z różnych powodów **przyjeżdżali do kasyna później (typ 2b)**, najpierw kierowali swe kroki do recepcji hotelowej, a dopiero potem rozpo-

czynali grę. Większość z nich była zmęczona długą podróżą, czasami wyczerpującym stanem w korku i wołała wziąć prysznic, odświeżyć się i zjeść coś, a dopiero potem rozpocząć grę. Ta kategoria ludzi nie musiała obawiać się, że braknie im pieniędzy na pokój i że będą musieli skończyć zabawę, zanim ta na dobre się rozpocznie. Przyjeżdżając do kasyna późną porą, istnieje jednak pewne niebezpieczeństwo. Podczas rezerwacji pokoju klient prosi o konkretny jego typ, np. z dwoma łózkami, dla niepalących. Hotel jednak może zagwarantować jedynie pokój. Może się więc zdarzyć i tak, że osoba przyjeżdżająca do hotelu późnym wieczorem, mimo że zrobiła wcześniej rezerwację na ten konkretny, przykładowy typ pokoju, otrzyma jedynie pokój z jednym łóżkiem i to dla osób palących, gdyż tylko takie zostały.

Trzeci typ tej klasyfikacji, obejmujący wszystkich **pozostałych (typ 2c)**, zawiera w sobie zarówno tych, którzy przyjechali przed porą wydawania pokoi, ale zamiast rozpocząć grę natychmiast woleli np. pozwiedzać miasto lub posiedzieć w restauracji, oraz tych, którzy przyjeżdżali stosunkowo późno, ale mimo to najpierw kierowali swe kroki do *jednorękich bandytów*.

Podział gości ze względu na status nadawany im przez kasyno jest chyba najbardziej potrzebny do zrozumienia polityki kasyna, która została omówiona wyżej. W zależności od tego, jak dany gracz zostanie zdefiniowany, tak personel kasyna będzie go traktował.

Tak zwane **grube ryby (high rollers) (typ 3a)** to najbardziej liczący się dla kasyna gracz. Zazwyczaj są to osoby bardzo majątne, dla których wydanie kilku tysięcy dolarów w jedną noc nie robi większej różnicy. Gdy taka osoba ma przyjechać do kasyna, a zdarza się to zazwyczaj w weekendy, zadaniem *Casino Host* jest przygotowanie odpowiedniego pokoju, tzn. osobiste sprawdzenie czy w pokoju niczego nie brakuje, czy widok z okna jest odpowiedni, czy barek jest pełny etc. Następnie na kilka godzin przed przyjazdem gościa do pokoju zanooszony jest kosz z podarunkami. W skład takiego prezentu wchodzi m.in. wino, owoce, słodczyce oraz inne artykuły spożywcze o wysokiej jakości. Cały kosz waży około pięciu kilogramów i jest pięknie udekorowany. Nie do pomyślenia jest, żeby *high roller* stał w kolejce do rejestracji hotelowej, choć zdarzają się i tacy, którzy nie chcąc robić zamieszania wokół własnej osoby nie kierują się najpierw do *Casino Host*, lecz prosto do rejestracji. Nie można generalizować, jeśli chodzi o sposób bycia *high rollerów*. Jedni są bardzo mili, uprzejmi i nie wywyższają się w rozmowach z personelem kasyna, a inni prezentują postawę typowo roszczeniową, potrafiąc skarżyć niemal na wszystko, co im w kasynie bądź hotelu nie odpowiada.

Gracze powracający do kasyna, stali klienci nazwani przez autorkę **szczupakami (returning players) (typ 3b)** to gracze, którzy nie znaleźli się w tym ka-

synie przypadkowo. Są to stali gracze, którzy lubią dane kasyno na tyle, że postanowili bardziej lub mniej systematycznie, ale jednak do niego wracać. Można powiedzieć, że jest to klasa średnia graczy kasyna. Wydają dużo i często, jednak nie aż tyle, by stanowić wąską grupę graczy o najwyższym statusie. Dzięki rejestracji hotelowej możliwe jest zidentyfikowanie gracza jako gracza powracającego (*returning player*) i odpowiednie do niego podejście obejmujące na przykład podziękowanie, że gracz wrócił, w najczęściej stosowanej formie *Witamy ponownie!* (*Welcome again!*). Słyszac to gracz czuje się mile widziany i jest zadowolony, że traktuje się go w sposób indywidualny. Szczupaki to bardzo ważny element polityki kasyna, gdyż jest ich z reguły najwięcej i są wobec kasyna lojalni.

Plotki, czyli zwykli gracze (***just players***) (**typ 3c**) to typ graczy, którzy znaleźli się w tym, a nie innym kasynie całkiem przez przypadek, nie wydają spektakularnych sum pieniędzy i z reguły nie wygrywają wielkich stawek. Są przeciętnymi graczami, traktującymi hazard jako zabawę i dodatek do innych rozrywek. Nie należy jednak ich lekceważyć, gdyż stanowią znaczną część kasynowej społeczności.

Klasyfikacja graczy ze względu na staż nie wymaga większego omówienia, zaznaczyć jedynie należy, iż **najstarsi hazardziści (typ 4a)** często posiadają pewne wypróbowane metody i techniki związane z hazardem, dzięki którym łatwiej jest im wygrywać. **Nowicjusze** natomiast (**typ 4c**) są grupą o tyle charakterystyczną, że to właśnie oni są najbardziej podatni na **uzależnienie od hazardu**. „Szczęście początkującego” powoduje, że pewne jednostki, nie wszystkie oczywiście, lecz najbardziej podatne, nie potrafią przerwać dopiero co rozpoczętego hobby, mimo że z czasem szczęście to mija, ale uzależnienie pozostaje. Każde kasyno pozornie dba o to, by gra pozostawała jedynie grą i dobrą zabawą, stąd podczas kursów przygotowawczych dla personelu kasyna szkoli się ludzi również pod kątem wyczulenia na uzależnienie graczy od hazardu. Przedstawiane są typowe objawy tego rodzaju uzależnienia, a w strategicznych miejscach kasyna rozlokowane są ulotki dotyczące nałogowego hazardu (*compulsive gambling*), z numerem telefonu infolinii oraz oznakami uzależnienia i hasłem: „Pomoc jest w zasięgu telefonu” (*Help is just a call away*). Kilka razy do roku przeprowadzana jest również akcja pod hasłem *Keep it fun* (Niech to jest tylko zabawa), podczas której wszyscy pracownicy kasyna proszeni są o noszenie pomarańczowych gumowych bransoletek z wypisanym głównym sloganem akcji, bądź to w języku angielskim, bądź hiszpańskim. Gra nie jest niebezpieczna, jeśli traktuje się ją jak zabawę. Gdy kończy się zabawa, zaczyna się nałóg. Od jednego do drugiego jednak bardzo blisko i czasami można łatwo przekroczyć tę delikatną granicę.

Ostatnia klasyfikacja odnosi się do wygranej i przegranej w kasynie oraz związanym z tym sposobem opuszczania hotelu. Udało się zaobserwować, że goście hotelowi uprawiający hazard nie tylko w różny sposób reagują na wygra-

ną lub przegraną, ale nawet następnego dnia podczas wymeldowania się z pokoju zachowują się dość specyficznie. Gracze pierwszego typu zostali nazwani **szczęśliwymi i mądrymi zwycięzcami (typ 5a)**, a przyznać należy, że nie jest takich wielu. Zazwyczaj dzieje się tak, że gracze dają namówić się na rutynową praktykę kasyna, polegającą na zaproponowaniu darmowego apartamentu na kolejną, podczas której goście przegrywają wszystko, większość bądź więcej niż wygrali. Praktyka ta została opisana wyżej. Są jednak i tacy, ci właśnie, którzy zawierają się w tej kategorii, którzy bądź to skorzystali z propozycji kasyna na darmową noc w luksusie, ale postanowili nie grać bądź zagrać rozsądnie, wykorzystując jedynie część wygranej, bądź też mieli na tyle silnej woli, by wyjechać zaraz po wygranej. Przegrani natomiast dzielą się na trzy kategorie w zależności od opuszczania hotelu. **Nieszczęśliwi, ale potulni (typ 5bI)** to goście, którzy opuszczając hotel, nie sprawiają żadnych problemów, są jedynie smutni, rozczarowani, wyraźnie przygaszeni. Niektórzy opowiadają, w jaki sposób przegrali znaczną część swoich oszczędności. W tym miejscu należy wspomnieć, jak personel kasyna jest szkolony w sposobach reakcji na tego typu zwierzenia. Otóż nigdy nie należy mówić, że jest mu przykro. „Jeśli powiesz, że ci przykro, to tak, jakbyś przyznawał się, że to twoja wina. A to nieprawda. Każdy w kasynie odpowiada za siebie. Może być ci przykro, jeśli jesteś jego znajomym, członkiem rodziny, nawet przypadkowo spotkanym człowiekiem, ale nigdy jako pracownik kasyna.”, mówi jedna z kierowniczek (*front desk clerk supervisor*). **Nieszczęśliwi i niepokorni (typ 5bII)** to jedna z najbardziej problemowych kategorii gości, z jaką przychodzi mierzyć się pracownikom kasyna. Ludzie ci, są bardzo niezadowoleni z tego, że przegrali i próbują obwiniać za to kasyno. Zdają sobie jednak sprawę z tego, że nie mają podstaw ku temu, by coś na tym zyskać, więc koncentrują się zazwyczaj na niedogodnościach, jakie rzekomo spotkały ich w hotelu, licząc, że dostaną jakąś rekompensatę, na przykład w postaci zwrotu kosztów noclegu. Niekiedy podstawy takie istnieją naprawdę, jak choćby sytuacja, podczas której jeden z gości przyniósł do recepcji kawałki szkła, które znalazł na łóżku, lub gdy gość został zbudzony w środku nocy przez pomyłkowo wysłaną doń ochronę. Bywają jednak i takie sytuacje, że goście skarżą się na przykład na światło latarni stojącej za oknem, pomimo że w każdym pokoju są szczelne zasłony – gościem hotelu była swojego czasu pewna kobieta, która zmieniała pokój czterokrotnie, właśnie z powodu latarni, która przeszkadzała jej w widoku na zewnątrz. Miała też miejsce taka sytuacja, że pewien gość żądał zwrotu kosztów noclegu, ze względu na świerszcza, który podobno nie dawał mu spać całą noc. Praktyka kasynotelu jest taka, że jeśli są wolne pokoje, do których można przenieść gości, to jeśli skarga taka zdarzy się w nocy, bądź wieczorem i klient zadzwoni do recepcji z prośbą o przeniesienie do innego pokoju, to taka możliwość istnieje. Jeśli usterkę pokoju można naprawić, a klient nie życzy sobie

zmiany pokoju, to wysyła się do danego pokoju ekipę naprawczą. Do gości, którzy sprawiają najwięcej problemów, są agresywni, bądź natarczywi wysyła się ochronę, która jest specjalnie wyszkolona do reagowania na tego typu sytuacje. Bywają też osoby, które mimo przegranej opuszczają hotel w dobrym humorze. To **przegraní, ale szczęśliwi, bo dobrze się bawili (typ 5bIII)**. Wszystko zależy w głównej mierze od nastawienia, z jakim przyjeżdża się do hotelu i zaczyna grę. Są tacy, którzy przyjeżdżają z określoną sumą pieniędzy, jaką mogą przeznaczyć na hazard i nie przekraczają jej. Dlatego też, mimo że przegrali, mają świadomość, że nie przekroczyli postawionych przez siebie granic i, że dobrze się bawili. W końcu głównie po to przyjeżdża się do Las Vegas.

Kasyno tak naprawdę jest światem samym w sobie. Zostało stworzone na własne życzenie ludzi, którzy dobrowolnie dają się w nim zniewalać. Jest nie tylko miejscem, ale i instytucją. Co więcej, tak samo, jak całe Las Vegas, daje ludziom poczucie iluzji, w której mogą się zatracić. I chyba właśnie dlatego jego popularność nie maleje.

Streszczenie

Artykuł jest próbą podsumowania dwumiesięcznych badań prowadzonych w jednym z kasyn i hoteli w Las Vegas. Opisuje samo kasyno, jego specyficzną konstrukcję oraz zasady tam obowiązujące. Autorka podjęła się również próby klasyfikacji gości hotelowych, która pozwala zrozumieć zarówno sposób ich myślenia, jak i motywów, którymi kieruje się personel kasyna.

Summary

Casino – beyond time, beyond place

The article is an attempt of summing up a two-month-research conducted in one of casinos and hotels in Las Vegas. It describes casino itself, its specific construction and rules. Author also wanted to classify all the hotel guests. It should help to understand their way of thinking as well as motivations of casino personnel.

Bibliografia

- Hall E.T., *Ukryty wymiar*, Warszawskie Wydawnictwo Literackie MUZA S.A., Warszawa 1997.
- Kunstler J.H., *The City in Mind. Meditations on the Urban Condition*, The Free Press, New York – Toronto – Sydney – Singapore 2001.
- Ritzer G., *Magiczny świat konsumpcji*, Warszawskie Wydawnictwo Literackie MUZA S.A., Warszawa 2001.
- Venturi R., Brown D.S., Izenour S., *Learning From Las Vegas: The Forgotten Symbolism of Architectural Form*, The MIT Press, Cambridge – Massachusetts – London 1996.