



# Service psychosocial



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Fonction publique  
et de la Réforme administrative



35, rue de Bonnevoie . L-1950 Luxembourg

Tel.: 247-73100

[service-psychosocial@csqt.etat.lu](mailto:service-psychosocial@csqt.etat.lu)

[www.fonction-publique.public.lu](http://www.fonction-publique.public.lu)

**Maryse Hansen**

Klinische Psychologin



**Dr Mareike Bönigk**

Arbeitspsychologin,  
Psychotherapeutin  
Chef de service



**Sonja Reiter**

Klinische Psychologin,  
Psychotherapeutin





- Vertraulichkeit
- Allparteilichkeit (Neutralität)
- Praktische Lösungen
- Ressourcenorientierung



## Universelle Prävention (primäre Prävention)

Informieren

Schulen

Ausarbeiten von  
Präventionsplänen für  
den öffentlichen Dienst

## Selektive Prävention (sekundäre Prävention)

Analyse psychosozialer  
Risiken

Unterstützen bei der  
Reduktion der  
psychosozialen Risiken

Supervision

## Gezielte Prävention (tertiär)

Individuelle psychosoziale  
Beratung

- Für Betroffene
- Für KollegInnen  
Betroffener

Psychosoziale Unterstützung  
von Gruppen





La vigilance partagée



## Warum sollte uns die Gesundheit eines anderen interessieren?

### 1. Aus egoistischen Gründen

- Psychische Störungen sind häufig, Lebenskrisen sind noch häufiger – vielleicht sind sie selber einmal betroffen und benötigen Unterstützung?
- Ein Arbeitskollege/eine Arbeitskollegin in einer Krise ist belastend für das Arbeitsumfeld. Je schneller die betroffene Person Hilfe bekommt, desto besser ist es auch für die Gesundheit der anderen.

In der EU leiden 27 % der Erwachsenen mindestens einmal in ihrem Leben an einer psychischen Störung (WHO)



# Warum sollte uns die Gesundheit eines anderen interessieren?

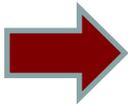
## 2. Weil unser Statut es verlangt

### Art. 10.

*(Loi du 19 mai 2003)*

«1. Le fonctionnaire doit, dans l'exercice comme en dehors de l'exercice de ses fonctions, éviter tout ce qui pourrait porter atteinte à la dignité de ces fonctions ou à sa capacité de les exercer, donner lieu à scandale ou compromettre les intérêts du service public.

Il est tenu de se comporter avec dignité et civilité tant dans ses rapports de service avec ses supérieurs, collègues et subordonnés que dans ses rapports avec les usagers de son service qu'il doit traiter avec compréhension, prévenance et sans aucune discrimination.





## Warum sollte uns die Gesundheit eines anderen interessieren?

### 3. Aus Anstand

- “Wir haben in vielerlei Hinsicht das Gefühl dafür verloren, was es bedeutet, eine Gesellschaft zu sein, zusammenzugehören, sich auseinanderzusetzen (...), wir sind getrieben von der technischen Entwicklung, von der Nötigung zur ständigen Selbstdarstellung, von diffusen Ängsten, die wir uns einerseits nicht eingestehen oder andererseits total übertreiben.
- Wir sind hysterisch, wo wir nüchtern sein müßten und unaufmerksam, wo wir wachsam sein sollten.”

# Umgang mit psychischem Leid am Arbeitsplatz



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

„Ech weess net, wéi ech dat soll packen.  
Keen dierf eppes mierken soss verléieren  
ech och nach meng Aarbecht.“



„Dat nervt. Hien foutéiert haut rëm guer  
näischt an ech hun déi ganz Aarbecht ze  
maachen. Wann dat esou viru geht, ginn  
ech geschwënn krank.“

„Fir wat interesséiert sech hei keen fir  
mech? Sinn ech just eng Nummer?“

„Fir wat mécht dann do keen eppes?“



„Ech weess net, wéi ech dat soll packen.“



„Dat nervt. Hien foutéiert haut rëm guer näscht an ech hun déi ganz Aarbecht ze maachen. Wann dat esou viru geht, ginn ech geschwënn krank.“

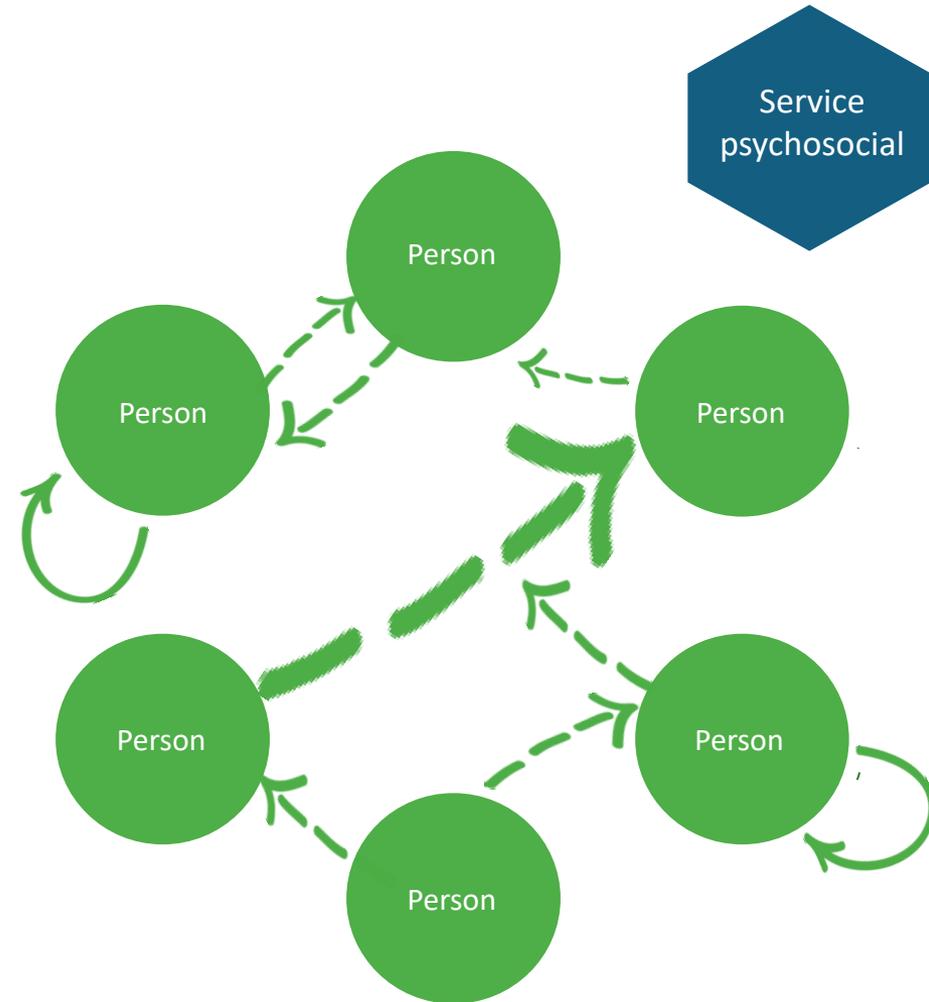
„Elo kréien ech Ënnerstëtzung op der Aarbecht – vun mengem Virgesetzten, mee och vun RH an den Aarbechtskollegen.  
Ech sinn an der vertraulecher Berodung am Service psychosocial, ech kréien geschwënn e psychotherapeutesche Suivi.“

„Ech maachen elo eppes. Ech schwätzen hien drop un. Virdrun hun ech e rdv gefrot beim Service psychosocial fir ze wëssen, wéi ech mech soll uleeën.“



➤ Der Service psychosocial unterstützt Sie, damit Sie (wieder) handeln können.

- ✓ Prinzip: Hilfe zur Selbsthilfe
- ✓ Alle Personalverantwortlichen sind dabei wichtige Partner





Psychosoziale Risiken  
reduzieren

# Was ist das eigentlich: ein psychosoziales Risiko?

---



Bezeichnung für das Ausmass der Gefahren für Ihre psychische Gesundheit durch die Bedingungen Ihres Arbeitsplatzes

## Und was ist psychische Gesundheit?

«Ein Zustand des **Wohlbefindens**, in dem der Einzelne seine **Fähigkeiten** ausschöpfen, die normalen **Lebensbelastungen bewältigen**, **produktiv arbeiten** kann und im Stande ist, **etwas zu seiner Gemeinschaft beizutragen.**» (WHO, 2004)

**Niedriges psychosoziales Risiko =**  
**niedrige Wahrscheinlichkeit für chronischen Stress =**  
**gute Bedingungen für psychische Gesundheit**

# Die Analyse psychosozialer Risiken in der FP

Einzel- oder Gruppenanalyse

Bezogen auf die einzelnen Personen vertraulich

Individuelle Ergebnisse auf Wunsch verfügbar

- ausschliesslich für die betroffene Person
- die Hierarchie erhält keine Einzelresultate

In meiner  
Arbeitsrealität  
trifft das...

Aus meiner Sicht  
würde das  
idealerweise...



## Autonomie

Ich habe Einfluss darauf, welche Arbeit mir zugeteilt wird.

1 2 3 4

1 2 3 4

Ich kann die Art und Weise, wie ich meine Arbeit mache, im Prinzip selbst bestimmen.

1 2 3 4

1 2 3 4

Ich kann Pausen machen, wenn ich sie brauche.

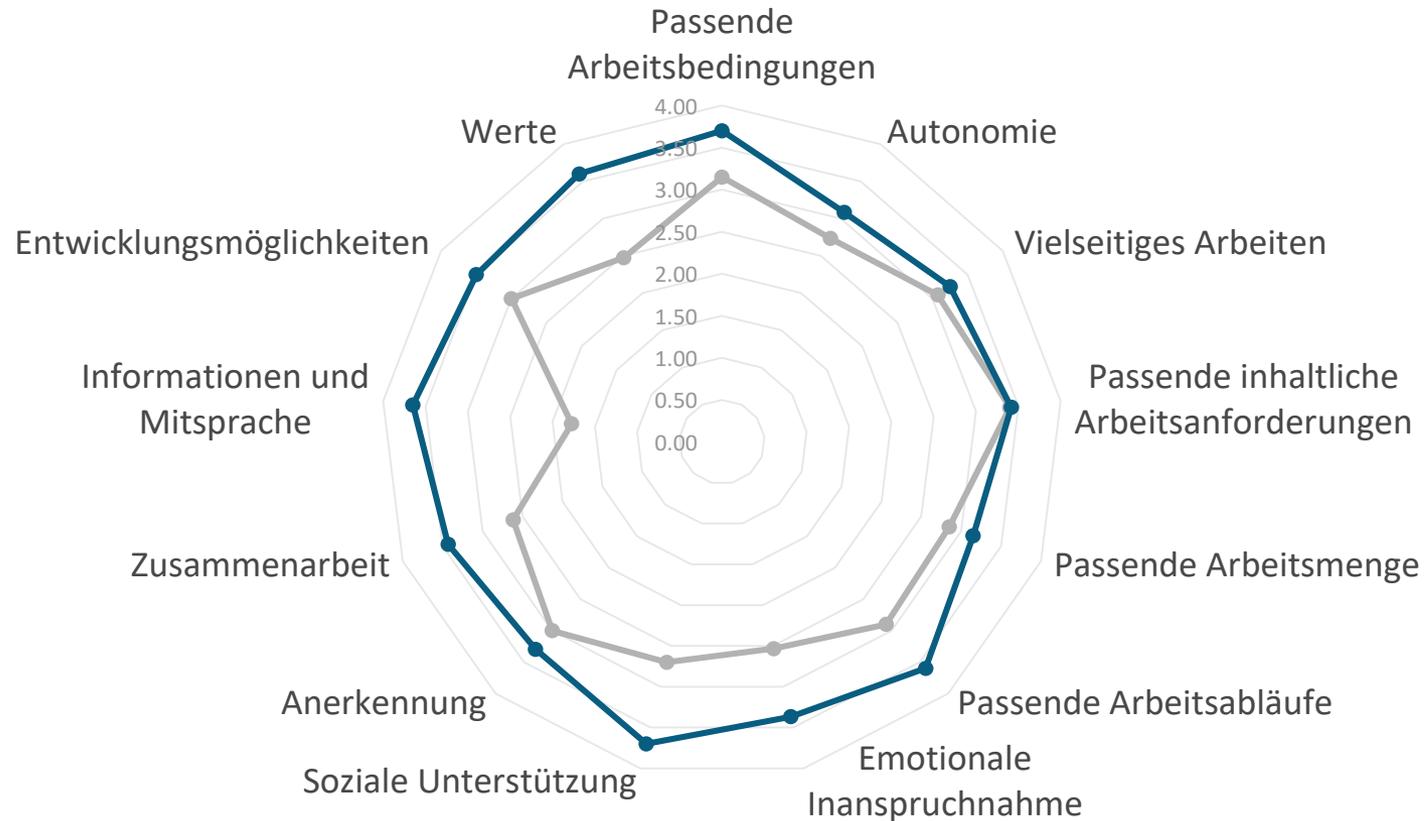
1 2 3 4

1 2 3 4

# Die Analyse

—●— Realität Gruppenmittel

—●— Wunsch Gruppenmittel



# Reduktion psychosozialer Risiken

---

Immer auf Basis der Analyse

Zum Beispiel:

- Schulungen
- Individuelle Beratung
- Gruppeninterventionen (zum Beispiel Konfliktmanagement)
- Verweis auf andere Dienstleistungen des MFPRA, etwa Coaching, medizinische Interventionen oder Analysen der Arbeitssicherheit.
- ...



# Schulungen



05.+06.02.18  
05.+06.06.18

Formation > Catalogue des formations > Secteur Etatique > 04. Organisation > 04.8. Santé au travail

## ARBEITSÜBERLASTUNG, KONFLIKTE, SCHWIERIGE KUNDEN... - WAS SIND EIGENTLICH PSYCHOSOZIALE RISIKEN?



23.+24.07.18  
12.+13.11.18

Formation > Catalogue des formations > Secteur Etatique > 02. Communication > 02.3. La communication avec le citoyen

## PSYCHOLOGISCHE DEESKALATION



23.03.18  
20.06.18

Formation > Catalogue des formations > Secteur Etatique > 02. Communication > 02.3. La communication avec le citoyen

## ARBEITEN MIT MENSCHEN IN KRISENSITUATIONEN - OHNE SELBST ZU LEIDEN



26.+27.04.18  
17.+18.10.18

Formation > Catalogue des formations > Secteur Etatique > 04. Organisation > 04.8. Santé au travail

## ERSTE PSYCHOLOGISCHE HILFE



# Formation op Mooss

De Service psychosocial bitt all Equipe an der Fonction publique – sief et an engem Ministère, enger Administratioun, engem Service, enger Gemeng oder och engem Etablissement public – Formatiounen a Konferenzen op Mooss un.

## Mir forméieren Iech zum Beispill a folgende Beräicher:

**Psychosozial Risiken op der Aarbecht**  
– Analys an Interventioun

---

**Richtig streiden** – Konflikter op eng professionell a respektvoll Aart a Weis ausdroen

---

**Zesumme schaffen** – wéi mierken ech, dass et mengem Aarbechtskolleg net gutt geet?

---

**Éischt psychologesch Hëllef** – wéi kann ech engem Aarbechtskolleg hëllefen, deen an enger Kris ass?

---

**Konferenzen zu Theme ronderëm d'psychesch Gesondheet op der Aarbecht:** Zeréckkommen op d'Aarbecht no laanger Krankheet, psychosozial Risiken, Burnout, Konflikter, Mobbing, Depressioun, Ängschten, Ofhängegkeet ...

---

**Teamsupervisiounen** fir Equippen, déi ëmmer erëm mat schwierege Situatiounen op hirer Aarbechtsplaz konfrontéiert sinn.



# Merci

## Service psychosocial

35, rue de Bonnevoie

L-1950 Luxembourg

Tel.: 247-73100

[service-psychosocial@csqt.etat.lu](mailto:service-psychosocial@csqt.etat.lu)

[www.fonction-publique.public.lu](http://www.fonction-publique.public.lu)