

Das Schulsekretariat

Organisieren. Koordinieren. Kümmern.

Ausgabe 2
Winter 2023



„Nein“ sagen will
gelernt sein

Tipps für das
ergonomische Sitzen

Schülerinnen und Schüler
nach der Pandemie

Der erste Schritt zur Besserung ist die Selbsterkenntnis

- „Nein“ zu sagen, ist wichtig, weil jeder überfordert ist, wenn er jede Aufgabe übernimmt.
- Die Unfähigkeit, „Nein“ zu sagen, ist bei Frauen stärker ausgeprägt.
- Wer Symptome wie Migräne oder Rückenschmerzen bekommt, weil er sich ständig überlastet fühlt, sollte dringend handeln.
- Wichtig ist, ein Selbstbild zu erstellen und mit der Schulleitung und den Lehrkräften zu reden.

Die Arbeit im Schulsekretariat ist stressig und anspruchsvoll und verdient höchste Wertschätzung. Trotzdem gibt es Schulsekretariatskräfte, die nicht „Nein“ sagen können und jede Aufgabe übernehmen – auch, wenn sie damit überfordert sind. Als Folge drohen Frust und sogar ein Burnout. Über die Gründe und mögliche Gegenmaßnahmen haben wir mit Martina Bannicke, Expertin für Businesscoaching, gesprochen.

Frau Bannicke, warum ist es wichtig, im Job auch mal Nein zu sagen?

„Nein“ zu sagen ist sehr wichtig, um sich abgrenzen zu können. Ein Sprichwort sagt zu Recht: „Wenn das ‚Ja‘ kein ‚Nein‘ kennt, dann hat das ‚Ja‘ keinen Wert.“ Auf unser Thema bezogen bedeutet das: Wenn eine Schulsekretariatskraft immer „Ja“ zu jeder ihr übertragenen Aufgabe Ja sagt, läuft sie eventuell Gefahr, von jedem alles zu jeder Zeit aufgeladen zu bekommen. Das kann überfordern und schlimmstenfalls zu einem Overload kommen.

Warum lassen sich denn manche regelmäßig zu viele Aufgaben und Pflichten aufbürden?

Zunächst einmal kommt eine allgemeine Erkenntnis der Psychologie zum Tragen. Sie kennt verschiedene Antreiber menschlichen Handelns wie „streng dich an“, „mach es allen recht“, „sei stark“.

Wir lernen schon als Kinder, uns nach diesen Mustern zu verhalten. Sie prägen dann auch unser Handeln im späteren Leben und lassen sich nicht

so leicht abschalten. Hinzu kommt, dass es vielen Menschen Freude bereitet, einen Beitrag zu leisten und behilflich zu sein. Dieses Verhalten wird traditionell eher dem weiblichen Verhalten zugeschrieben, dass wir zwar alle in uns tragen, auch Männer verfügen darüber, jedoch ist es bei Frauen stärker ausgeprägt. Wenn man sich die Besetzungen der Schulsekretariate anschaut, so sind es meist Frauen, die diese Funktionen einnehmen.

Kann aus dauernder Überlastung Frust entstehen, der in einem Burnout enden kann?

Ja, das passiert sogar ganz leicht. Frust auf der einen Seite, Erschöpfungssymptomen auf der anderen, können relativ schnell auftreten. Das führt dann häufig zu Selbstzweifeln und dazu, dass sich die Betroffenen fragen, welchen Wert sie eigentlich haben. Man fragt sich dann selbst, ob eigentlich jeder zu jederzeit alles bei einem abladen kann. Das ist ein Problem, das oft in Sekretariaten auftritt, weil sie häufig eine Art One-Person-Show sind.

Nun stellt sich die Frage, was man dagegen tun kann.



Wichtig ist zunächst einmal, ein Selbstbild von sich zu erstellen. Man sollte sich fragen, ob man sich vielleicht als die gute Seele der Schule sieht, die für alle da ist und die zentrale organisatorische Stelle darstellt, an der alle Fäden zusammenlaufen und an der sehr viel Wissen vorhanden ist. Das ist ja oft genau die Rolle der Schulsekretariatskräfte und diese Rolle verdient sehr viel Wertschätzung. Wer diese Wertschätzung bekommt, freut sich natürlich darüber. Aber die ganze Sache kann in dem Sinn kippen, dass die Einstellung von anderen ausgenutzt wird und die betroffene Person dann das Gefühl bekommt, eigentlich gar nichts wert zu sein, weil sie nicht Nein sagen kann. In nicht wenigen Fällen haben sich die Betroffenen diese Rolle unbewusst selbst erarbeitet und gelten nun als jemand, bei dem die anderen alles abladen können. Wenn ein dieses Gefühl beschleicht, ist es höchste Zeit, für sich und andere die eigene Rolle zu klären. Aber man muss sich zuerst selbst klarmachen, was man möchte, bevor es mit anderen besprechen kann. Die Gefahr besteht darin, dass man einfach immer weiter macht, bis es irgendwann nicht mehr geht.

Können auch andere Mitarbeitende Unterstützung geben?

Wichtig ist, dass am Arbeitsplatz ein Bewusstsein dafür entsteht, wer wofür zuständig ist. Innerhalb der Schule muss es ein klares Commitment mit der Direktion geben, damit es nicht zur Überforderung kommt. Die Verteilung der Rollen und Aufgaben muss also klar geregelt sein, damit man sich darauf auch berufen kann.

Von großer Bedeutung ist es natürlich, diese Festlegungen dann auch zu kommunizieren. Das betrifft vor allem die Vorgesetzten. In der Schule bedeutet das, dass vor allem das Verhältnis von Direktion und Sekretariat geklärt werden muss. Im zweiten Schritt muss das gesamte Kollegium darüber informiert werden. Denn auch die Lehrkräfte kommen ja regelmäßig mit dem Sekretariat in Kontakt und sind gewissermaßen seine Kunden – daher sollte hier geklärt werden, wo die Grenzen der zu erbringenden Dienstleistungen sind. Und wenn man Hilfe benötigt,



sollte man das ganz einfach sagen – für viele Menschen hat allein diese Bitte schon eine befreiende Wirkung. Sie zu äußern, fällt aber vielen sehr schwer, dabei stößt sie oft auf offene Ohren bei den Kolleginnen und Kollegen.

Es gibt Menschen, die können einfach nicht „Nein“ sagen. Wie lernt man das?

Man sollte versuchen sich klarzumachen, warum man nicht „Nein“ sagen kann. Die Psychologie legt vier Grundbedürfnisse des Menschen fest: Selbstwert, Bindung, Kontrolle und Orientierung sowie Lustgewinn beziehungsweise Unlustvermeidung. Der Selbstwert einer Sekretariatskraft stellt sich durch ihre zentrale Position ein, das Bindungsgefühl durch den Kontakt zu vielen anderen, Lustgewinn erreicht man, wenn man etwas schafft. Aber beim Thema Kontrolle kann es leicht über die Grenzen hinausgehen, wenn man nicht „Nein“ sagen kann. Viele haben zum Beispiel Angst, die Bindung zu anderen zu verlieren, wenn sie mal „Nein“ sagen und verstehen das dann als Kontrollverlust. Das hat auch ganz viel mit der Erziehung zu tun, womit wir wieder bei den früheren Schwerpunkten der Erziehung sind. Dabei kann man ja auch freundlich „Nein“ sagen oder die

fragende Person auf später vertrösten – das hat nichts mit Abweisung des Anderen zu tun. Das sollte man sich klarmachen.

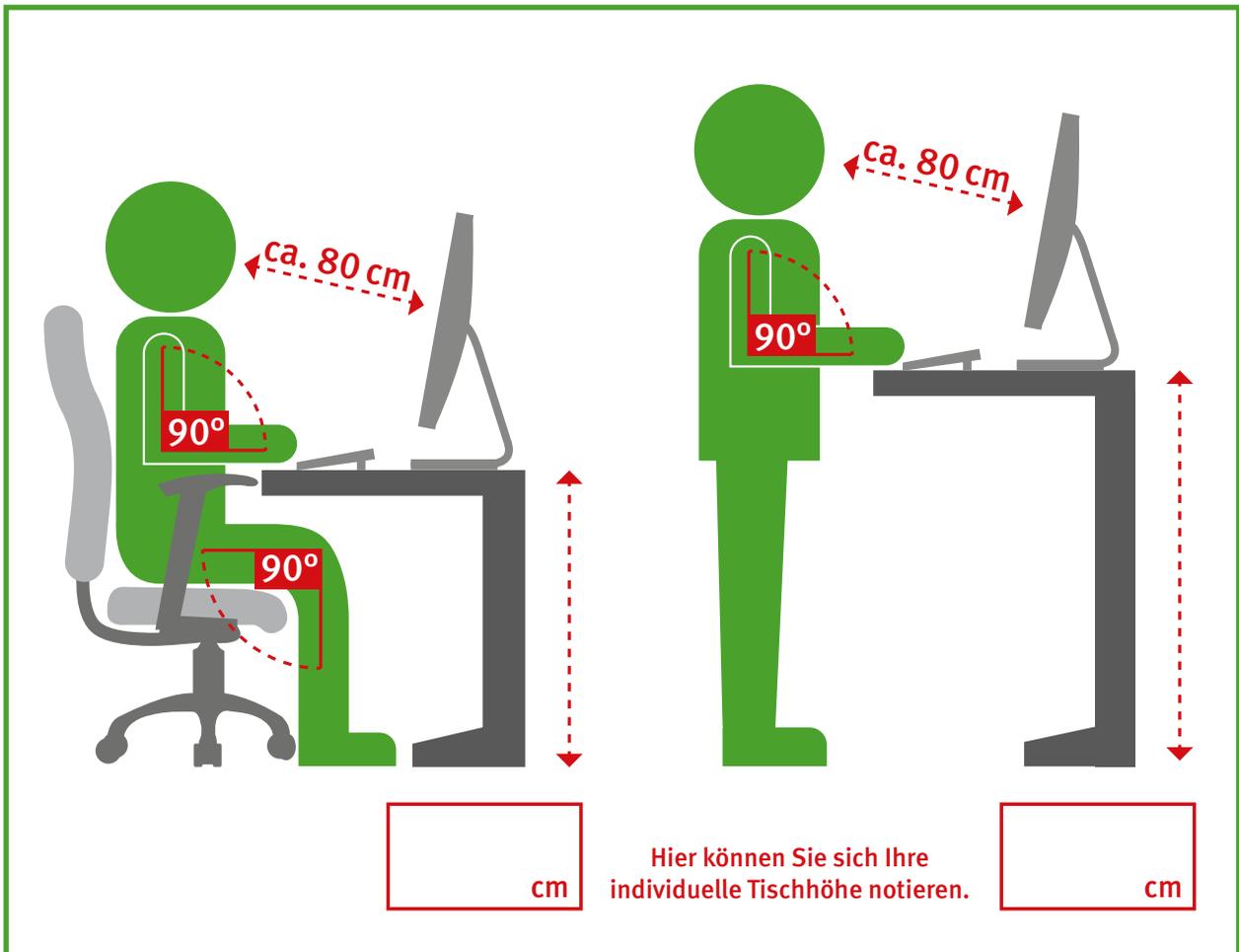
Und wenn es doch mal stressig wird – was kann helfen?

Ich empfehle in meinen Beratungen immer, generell auf eine gute Lebensbalance zu achten. Darauf, seinem Körper eine gute und gesunde Ernährung zu gönnen, Bewegung und ausreichend Schlaf. Auch bewusste Entspannung gehört dazu. Vielleicht eine regelmäßige Meditation am Morgen, das muss gar nicht lang sein – dafür aber kontinuierlich.

Wichtig sind soziale Kontakte – Menschen, mit denen man eine wertvolle Zeit verbringen kann. Das kann die Familie oder gute Freunde sein. Wichtig ist die Pflege von Hobbies und Interessen, gerade auch dann, wenn man multiple Herausforderungen erlebt, gilt es, auf Entspannung zu achten. Und eine hervorragende Methode zum sofortigen Entspannen und Innehalten ist bewusstes Atmen. Unser Atem steuert uns automatisch – aber wir können unser Wohlfühl durch Atemübungen hervorragend beeinflussen. Es ist, wie vieles im Leben, eine Sache der Übung und vor allem der Kontinuität – es lohnt sich!

Idealmaße für einen **gesunden Rücken**

Schulsekretariatskräfte arbeiten vorwiegend am Bildschirm. Oft im Sitzen, aber zuweilen auch stehend. Damit es nicht zu Fehlhaltungen und Problemen im Muskel-Skelett-Apparat kommt ist es wichtig, dass Büromöbel ergonomisch korrekt auf die eigene Körpergröße eingestellt sind.

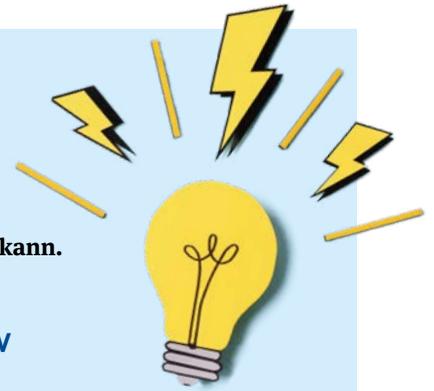


Kostenlose Broschüren mit weiterführenden Informationen und praktische Hilfen für die Gestaltung der Arbeit an Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen erhalten Sie bei Ihrer Unfallkasse.

Schulen in NRW können beide Broschüren kostenlos anfordern. Einfach per Mail bestellen: medienversand@unfallkasse-nrw.de



Ergonomie am Arbeitsplatz: Viele Tipps zum richtigen Sitzen



René Kränzlein von der Unfallkasse Berlin gibt Tipps, wo man sich informieren kann.

Testen Sie Ihr Wissen: „Kleines Ergonomie-Quiz Bildschirmarbeit“

Möchten Sie herausfinden, wie gut Sie sich mit den Grundlagen der Ergonomie am Bildschirmarbeitsplatz auskennen? Testen Sie Ihr Wissen [hier](#).



Großer Ergonomiecheck für Ihren Arbeitsplatz

Überprüfen Sie, ob Ihr Arbeitsplatz die wichtigsten ergonomischen Anforderungen erfüllt. Eine Checkliste finden Sie [hier](#).



Planen Sie Ihr ideales Büro mit dem Büroraumplaner

Nutzen Sie den Büroraumplaner der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG), um Ihr Büro nach ergonomischen Prinzipien zu gestalten. Der Büroraumplaner steht Ihnen [hier](#) zur Verfügung.



Tiefere Einblicke: DGUV Information und Regel

Für umfassende Informationen zur ergonomischen Gestaltung von Arbeitsplätzen empfehlen wir die DGUV Information 215-410 „Bildschirm- und Büroarbeitsplätze – Leitfaden für die Gestaltung“ sowie die DGUV Regel 115-401 „Branche Bürobetrieb“.

Audiopodcast: „Problemfall Sitzen – Bewegung hilft“

Viele Tipps gibt der Audiopodcast des Instituts für Arbeitsschutz der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung zum Thema „Problemfall Sitzen“. Der Podcast ist [hier](#) verfügbar.



Weitere Informationen finden Sie auf der [Publikationsdatenbank](#) der DGUV.



Ein Pflaster auf der Schürfwunde beeinträchtigt nicht den Versicherungsschutz

Immer wieder erreichen die Unfallkassen Anfragen von Eltern, Lehr- oder Schulsekretariatskräften mit einer Frage, die in jeder Bildungseinrichtung zum Alltag gehört: Darf eine Sekretariatskraft einem Kind, das sich eine kleine Blessur wie zum Beispiel eine Schürfwunde zugezogen hat, ein Pflaster aufkleben? „Auf jeden Fall“, erklärt Markus Wiechers, Leiter der Hauptabteilung Rehabilitation und Entschädigung der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen, Regionaldirektion Westfalen-Lippe. Das Aufkleben eines Pflasters sei als Erste Hilfe zu betrachten. Dennoch bestehen sowohl auf der Seite der Eltern als auch auf der der Schule oft Bedenken hinsichtlich des Versicherungsschutzes des verletzten Kindes. Doch Wiechers stellt klar: „Die Versicherungsleistungen der Unfallkassen sind durch Erste Hilfe-Leistungen nicht beeinträchtigt und dazu zählt natürlich auch das Pflaster auf der Schürfwunde.“

Viele dieser kleinen Unfälle werden den Unfallkassen gar nicht gemeldet, weil das Kind sich nicht in ärztliche Betreuung begeben muss. „Dennoch muss jeder auch noch so kleine Unfall auf dem Meldeblock aufgenommen und dokumentiert werden“, so Wiechers weiter, denn es könne passieren, dass sich eine kleine Wunde später entzündet und doch noch ärztlich behandelt werden muss.



„Die Rolle der Schule kann gar nicht überschätzt werden“



- Infolge der Pandemie müssen mehr Kinder und Jugendliche mit psychischen Problemen stationär im Krankenhaus behandelt werden.
- Am stärksten betroffen ist die Gruppe der 14 bis 17 Jahre alten weiblichen Jugendlichen.
- Die Schule spielt eine eminent wichtige Rolle bei der Unterstützung der Betroffenen.
- Lehr- und Sekretariatskräfte sollten das Gespräch mit den Kindern und Jugendlichen suchen.

Noch immer leiden Schülerinnen und Schüler an den Folgen der Corona-Zeit, als sie zeitweilig isoliert von zuhause aus lernen mussten und kaum Kontakte hatten. Am häufigsten treten Depressionen, Angst- und Essstörungen auf, betroffen sind in erster Linie weibliche Jugendliche in der Pubertät. Matthias Marckhoff, Lehrer an der Helen-Keller-Schule in Münster und Mitglied der Arbeitsgruppe Sport und psychische Gesundheit an der dortigen Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie, erklärt, dass Schulen eine wichtige Aufgabe bei der Unterstützung der Betroffenen haben.

Herr Dr. Marckhoff, viele Kinder klagten während der Pandemie über Isolation und Stress. Erkennen Sie längerfristige Folgen?

Studien bestätigen, dass die Zeit der Pandemie für Schülerinnen und Schüler gesundheitliche Folgen hat, die ganz verschiedene Aspekte betreffen können. Das gilt vor allem für psychische Erkrankungen und hier ragen drei besonders hervor: Depressionen, Angst- und Essstörungen. Es gibt deutlich erhöhte Krankenhausaufenthaltszahlen. Auch wir erleben bei uns

in der Klinik erhebliche Zuwächse im Vergleich zu 2019. Immerhin ist aber, nach Angaben der DAK, seit dem vierten Quartal 2022 ein leichter Rückgang festzustellen.

Dann geht das Problem also zurück?

Die Zahlen sind noch frisch und können sich auch wieder ändern. Die Entlassung aus dem Krankenhaus bedeutet zudem leider nicht immer, dass die Betroffenen wieder vollständig gesund sind, die Probleme können

also durchaus fortbestehen. Vielfach gehen die Patientinnen und Patienten anschließend in eine ambulante Therapie. Und zusätzlich sind in den Zahlen der DAK nicht die Kinder erfasst, die zwar auch an pandemiebedingten psychischen Problemen leiden, deren Erkrankung aber nicht so gravierend war, dass sie ins Krankenhaus mussten. Vielleicht haben sie sich Hilfe bei ihrem Hausarzt gesucht oder sind in einer ambulanten Therapie. Wie es in dieser Gruppe aussieht, kann ich nicht beurteilen.

Wovon hängt es denn ab, ob Kinder und Jugendliche durch die lange Phase der Pandemie psychische Probleme bekommen?

Zunächst einmal muss man festhalten, dass die große Zahl der Kinder und Jugendlichen gut durch diese Zeit gekommen ist, ohne ernsthaft Schaden zu nehmen. Wenn es aber dazu kam, handelte es sich vielfach um ohnedies vulnerable Gruppen. Wenn jemand schon belastet ist, dann schlägt eine Krise wie die Pandemie bei ihm oder ihr besonders stark zu. So sind Jugendliche in der Pubertät zum Beispiel grundsätzlich stärker betroffen als jüngere Kinder. Das ist auch nicht überraschend, denn in dieser besonderen Entwicklungsphase bricht vieles auf sie ein und sie müssen viele Veränderungen verarbeiten. Es kann aber auch andere Gründe geben wie finanzielle Sorgen der Eltern oder Probleme zuhause oder die Angst, ernsthaft zu erkranken. In solchen Situationen ist es dann entscheidend über welche gesundheitlichen, psychischen und sozialen Bewältigungsressourcen die Kinder verfügen. Wer hier gut aufgestellt ist, übersteht Krisen leichter. Und nicht selten sind es gerade Kinder, die sehr engagiert in der Schule sind und gute Leistungen erbringen, die unter der Pandemie mit ihrem eingeschränkten Schulbetrieb litten, weil sie weniger Feedback und Bestätigung bekommen haben. Und die Isolation von den Freundinnen und Freunden spielte ebenfalls eine wichtige Rolle.

Gibt es Unterschiede zwischen Mädchen und Jungen?

Ja, denn Mädchen sind deutlich öfter betroffen als Jungen. Das gilt vor allem für die Gruppe der etwa 14 bis 17 Jahre alten weiblichen Jugendlichen. Bei ihnen treten besonders häufig Probleme wie Depressionen, Angst- oder Essstörungen auf.

Woran liegt das?

Es handelt sich hier um internalisierende Störungen und dafür sind Mädchen grundsätzlich anfälliger als Jungen, die häufiger dazu neigen, ihre Probleme zu externalisieren, also sie nach außen tragen und zum Beispiel aggressives Verhalten an den Tag legen.



Wurde eigentlich während der Pandemie die Ungleichheit der Schülerinnen und Schüler gefördert – also zum Beispiel, weil es Kinder aus Akademikerhaushalten einfacher hatten als solche aus bildungsfernen Haushalten?

Es scheint so zu sein. Das Bildungsniveau des Elternhauses spielte ja auch vor der Pandemie schon eine wichtige Rolle. Es ist die Frage, wie reversibel diese Entwicklung mit dem Wiedereinsetzen des normalen Schulbetriebs ist. Wenn die Eltern ihre Kinder während der schwierigen Phase der Pandemie nicht unterstützen konnten, sind diese Kinder meistens weiter zurückgefallen.

Nun stellt sich die Frage, wie Schulen reagieren können.

Man kann die Rolle der Schulen überhaupt nicht überschätzen. Lehrkräfte, Sozialarbeiterinnen und -arbeiter, aber auch die Schulsekretariatskräfte, sollten unbedingt genau hinschauen. Und bei einzelnen Kindern und Jugendlichen ist die Schule auch der einzige Ort, an dem man sich Zeit für ihre Anliegen und Probleme nimmt. Also sollte man darauf achten, ob sich eine Schülerin oder ein Schüler irgendwie auffällig benimmt. Nimmt eine Schülerin stark an Gewicht ab? Suchen Kinder verstärkt Aufmerksamkeit? Isolieren sie sich von den anderen? Fallen Konzentrationsprobleme auf? Viele

Herausforderungen wie Leistungsdruck oder soziale Probleme hängen ja auch gerade mit der Schule zusammen und fallen daher hier auch am ehesten auf. Dazu braucht es aber aufmerksames Personal – von den Lehr- bis zu den Sekretariatskräften, die ja auch häufig mit Schülern in Kontakt kommen. Wenn also eine Schülerin oder ein Schüler mit Symptomen wie Kopf- oder Bauchschmerzen ins Sekretariat kommt, sollte man das unbedingt ernst nehmen.

Natürlich wissen wir auch, dass es Jugendliche gibt, die Unwohlsein vorschreiben, um sich vor dem Unterricht zu drücken. Aber ein solches Vermeidungsverhalten bei einigen darf nicht dazu führen, dass die Probleme der wirklich betroffenen Schülerinnen und Schüler nicht ernstgenommen werden. Denn die Zahlen, die uns vorliegen, sind ganz eindeutig: Es gibt sie, die gesundheitlichen Folgen der Pandemie, daran besteht absolut kein Zweifel. Und daher muss man gegebenenfalls einfach in Kauf nehmen, dass der eine oder andere die Situation vielleicht auch mal für seine Zwecke missbraucht.

Wie wichtig ist es, mit den Schülerinnen und Schülern zu reden und einen guten Draht aufzubauen?

Beziehungsarbeit spielt eine große Rolle. Unsere Patientinnen und Patienten berichten immer wieder, wie wichtig es für sie ist, im Schulbereich ein oder zwei Ansprechpersonen zu haben, an die sie sich vertrauensvoll wenden können. Das kann der Klassenlehrer oder die Klassenlehrerin sein, eine andere Lehrkraft, eine Sozialarbeiterin oder eben auch eine Sekretariatskraft. Zuhören und sich Zeit zu nehmen ist ungemein wichtig, das kann man gar nicht überschätzen. Und schließlich dürfen wir nicht vergessen, dass rund ein Viertel aller Kinder und Jugendlichen, die eine schwere Covid-Infektion hatten, unter Long Covid-Symptomen leiden. Die Betroffenen sind häufig sehr belastet und klagen über Traurigkeit, Kopfschmerzen oder Abgeschlagenheit, Atemwegserkrankungen oder Konzentrationsstörungen. Auch hier tragen die Mitarbeitenden in der Schule eine große Verantwortung.

Neuer Notfallordner „Hinsehen und Handeln“ erschienen

Auf fast 300 Seiten gibt die aktualisierte und erweiterte Neuauflage wichtige Tipps und Handlungsempfehlungen rund um Krisensituationen bei Schülerinnen und Schülern. Auch für Schulsekretariatskräfte lohnt sich die Lektüre.

- Teil 1 des Notfallordners richtet sich an die Schulleitungen
- Teil 2 vermittelt Basiswissen für das gesamte Schulpersonal rund um die verschiedenen Krisensituationen und zur Gewaltprävention
- Der Präventionsteil kann frei auf der Homepage des Schulministeriums NRW heruntergeladen werden
- Grundlage des Ordners ist der aktuelle Stand der Forschung



Impressum

Das Schulsekretariat
Organisieren. Koordinieren.
Kümmern.

Nr. 2/2023

Das Schulsekretariat erscheint halbjährlich. Nachdruck oder Vervielfältigung nur mit Zustimmung der Redaktion und Quellenangabe.

Konzeption: Unfallkasse Berlin/
Unfallkasse NRW

Inhaber und Verleger:
Unfallkasse NRW

Redaktion: Armin Fuhrer

Verantwortlich: Nil Yurdatap
Redaktionsbeirat: Carla Rodewald,
Dr. Gerrit Schnabel

Unfallkasse NRW
Moskauer Str. 18
40227 Düsseldorf

Bildnachweis: ©stockphoto.com/
agrobacter (Titel); ©shutterstock.com/
Ground Picture (3)/Maanas(4); ©free-
pik.com (2, 5, 6, 7)

Gestaltung: Gathmann, Michaelis &
Freunde, Essen

Druck: WOESTE DRUCK + VERLAG
GmbH & Co KG, Im Teelbruch 108,
45219 Essen-Kettwig

Ihr Draht zur Redaktion:
presse@unfallkasse-nrw.de

© Unfallkasse Berlin/Unfallkasse
Nordrhein-Westfalen 2023

Nach intensiven Vorarbeiten wurde im Mai die aktualisierte und erweiterte Neuauflage des Notfallordners „Hinsehen und Handeln“ zur schulischen Gewaltprävention und Krisenintervention vorgestellt. Das mit dem Notfallordner, an dessen Ausarbeitung auch Expertinnen und Experten der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen an führender Stelle beteiligt waren, verbundene Ziel ist es, Schulen bei der Gewaltprävention zu unterstützen.

Teil 1 des Notfallordners enthält eine genaue Ablaufplanung für verschiedene Krisenfälle. Dieser Teil wendet sich an die Schulleitungen und ist öffentlich nicht zugänglich. Erweitert wurde vor allem der zweite Teil, in dem es um die Krisenprävention geht. Er ist als eigenständiges Handbuch online auf der Homepage des Schulministeriums NRW www.schulministerium.nrw/notfallordner-hinsehen-und-handeln abrufbar und bietet zahlreiche Handlungsempfehlungen zur Krisenprävention für das schulische Fachpersonal und die Unterstützungssysteme der Schulen wie zum Beispiel Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sowie für Fachberatungsstellen. Die Präventionsthemen vermitteln auf der Grundlage des aktuellen Forschungsstandes wichtiges Basiswissen und zeigen Lehrkräften und anderen pädagogischen Fachkräften Möglichkeiten auf, wie sie Schülerinnen und Schülern in Krisensituationen zur Seite stehen können. Auch für

Schulsekretariatskräfte lohnt sich der Blick in das fast 300 Seiten starke Werk, da auch sie mit Kindern und Jugendlichen in solchen Krisensituationen in Berührung kommen können.

Unter anderem gibt der Notfallordner Handlungsempfehlungen für psychische Erste Hilfe und den Umgang mit Belastungssituationen. Ebenso finden sich zahlreiche Hinweise für den Umgang mit Kindern und Jugendlichen in Trauer und Suizidgefährdeten und er zeigt, welche Hinweise auf eine solche Gefahr hindeuten. Ein sehr wichtiger Teil besteht aus den Handlungsempfehlungen zur Gewaltprävention, die sich unter anderem um (Cyber-) Mobbing, Extremismus, Gewalt gegen Schulpersonal und Stalking drehen. Auch Hinweise zum Thema Strafantrag und Strafanzeige werden gegeben, ebenso zu möglichen Notwehrleistungen und unterlassenen Hilfeleistungen. Weitere Themen sind unter anderem Handlungsempfehlungen bei sexualisierter Gewalt sowie bei körperlicher und psychischer Gewalt.

Gabriele Pappai, Geschäftsführerin der Unfallkasse NRW: „Wir sind der Überzeugung, dass der Notfallordner mit seinen beiden Teilen konkrete Hilfe für die Prävention von krisenhaften Situationen aller Art und Handlungsempfehlungen und Hinweise zum richtigen Handeln in komplexen Schadenslagen und Krisensituationen gibt.“