



**Empfehlungen zu
Strukturen, Aufgaben und Verfahrensweisen des
Schulpsychologischen Krisenmanagements
in Schulen in Nordrhein-Westfalen**



INHALT

0. Präambel.....	3
1. Aufgaben und Angebote Schulpsychologischer Krisenintervention	4
2. Strukturen, Aufgaben und Verfahrensweisen des Schulpsychologischen Krisenmanagements in NRW	4
2.1. Ebene der Kreise und kreisfreien Städte (Beauftragte für Schulpsycho- logische Krisenprävention und -intervention)	4
2.2. Ebene der Bezirksregierungen	7
2.3. Ebene des Landes.....	7
3. Fortbildung und Qualitätssicherung	10
4. Kosten für den Aufbau und Erhalt	11

1. August 2014

0. Präambel

Das Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen, die kommunalen Spitzenverbände in NRW und die Unfallkasse NRW empfehlen zur Vorbeugung von sowie Intervention und Nachsorge bei krisenhaften Ereignissen an Schulen in NRW für flächendeckende schulpsychologische Ressourcen zur Erfüllung dieser Aufgaben zu sorgen.

Das wesentliche Ziel akuter Schulpsychologischer Krisenintervention besteht dabei in der Verhinderung langfristiger psychischer Beeinträchtigungen, die als Folge der Erfahrungen und Erlebnisse der betroffenen Personen während eines Krisenereignisses im Zusammenhang mit dem Schulbesuch entstehen können, und – falls erforderlich – in einer unverzüglichen Vermittlung in eine therapeutische Behandlung.

Die Partner empfehlen zur Erreichung dieser Ziele:

- Die Sicherstellung von Kompetenzen der beteiligten Schulpsychologinnen und Schulpsychologen im Bereich Krisenintervention und Notfallpsychologie unter Einbeziehung der Kenntnisse des Systems Schule.
- Die Bildung von Organisationsstrukturen oder Netzwerken zur Bewältigung von Krisen in und an Schulen unter Einbeziehung von Schulpsychologischen Diensten, Schulteam für Gewaltprävention und Krisenintervention (im Folgenden Schulische Krisenteams), Erziehungsberatungsstellen, Jugendhilfe, sonstigen psychologischen Fachkräften sowie Polizei, Rettungswesen, Notfallseelsorge und Kriseninterventionsdiensten auf lokaler, regionaler und landesweiter Ebene.
- Die Bereitstellung einer überregionalen Kooperationsstruktur, um im Fall eines schwerwiegenden schulischen Krisenereignisses kurzfristig einen überregionalen Einsatz zur Ergänzung des schulpsychologischen Unterstützungssystems vor Ort zu ermöglichen.

1. Aufgaben und Angebote Schulpsychologischer Krisenintervention

Die zuständigen Schulpsychologischen Dienste bieten nach Krisenereignissen an Schulen auf verschiedenen Interventions- und Nachsorgeebenen Unterstützung an.

Die Zielgruppen des Angebotes sind alle mittelbar und unmittelbar Betroffenen eines Gewalt- oder Schadensereignisses im Umfeld Schule (Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte, Schulleitungen, Eltern sowie Schulpersonal). Darüber hinaus können im Bedarfsfall im Auftrag der Unfallkasse NRW folgende Unterstützungsmaßnahmen im Bereich der Nachsorge durchgeführt werden:

- Durchführung von Interventionsverfahren zur Nachsorge für von dem traumatischen Ereignis mittelbar und unmittelbar Betroffene, insbesondere für Gruppen,
- Vermittlung in beraterische oder psychotherapeutische Nachsorgeangebote.

2. Strukturen, Aufgaben und Verfahrensweisen des Schulpsychologischen Krisenmanagements in NRW

Die Akteure des Schulpsychologischen Krisenmanagements in NRW sind die Beauftragten für Schulpsychologische Krisenprävention und -intervention für jeden Kreis bzw. jede kreisfreie Stadt (Ebene der Kreise und kreisfreien Städte), die für das Generale Krisenzuständige Dezernentinnen und Dezernenten bei den Bezirksregierungen (Ebene der Bezirksregierungen), das Landesteam für Schulpsychologische Krisenintervention in NRW und die bzw. der schulische Krisenbeauftragte des MSW (Landesebene).

2.1. Ebene der Kreise und kreisfreien Städte (Beauftragte für Schulpsychologische Krisenprävention und -intervention)

Für jeden Kreis und jede kreisfreie Stadt wird eine Schulpsychologin oder ein Schulpsychologe (aus dem Dienst der Kommune oder des Landes) für die „Schulpsychologische Krisenprävention und -intervention“ (im Folgenden „Schulpsychologische Krisenbeauftragte“) für den Kreis bzw. die kreisfreie Stadt beauftragt.

Diese sind die zentralen Ansprechpersonen mit der Zuständigkeit für die schulpsychologische Prävention, Intervention und Nachsorge für Krisen im schulischen Kontext und haben jeweils eine Stellvertretung.

Die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten sowie deren bzw. dessen Stellvertretung verfügen über die folgenden fachlichen Voraussetzungen¹:

- Diplom- oder Masterabschluss in Psychologie,
- aktuelle Tätigkeit als Schulpsychologin oder -psychologe,

¹in Anlehnung an die „Empfehlungen der Sektion Schulpsychologie im BDP zur Qualifizierung Schulpsychologischer Krisenprävention und -intervention in Schulen“

- in der Regel eine mindestens 3-jährige Berufstätigkeit in Beratungstätigkeiten mit Kindern und Jugendlichen, im psychotherapeutischen Bereich oder im Bereich Notfallpsychologie,
- Bereitschaft, sich zu Themen wie Gewaltprävention, Krisenintervention und Krisenmanagement fortzubilden,
- Bereitschaft zur Teilnahme an Einsatznachbesprechungen sowie an Supervision und / oder Fallbesprechungen,
- Bereitschaft zur Teilnahme an überregionalen Einsätzen und zur Kooperation mit dem Landesteam.

Beauftragung und deren Aufhebung

Das Land, vertreten durch die obere Schulaufsicht, und die Kommune beauftragen im Einvernehmen für jeden Kreis bzw. jede kreisfreie Stadt eine Schulpsychologin oder einen Schulpsychologen mit dieser Aufgabe sowie eine Stellvertretung. Diese beiden Personen erhalten eine schriftliche Mitteilung über die Beauftragung durch die zuständige Schulaufsicht und den Anstellungsträger.

Die Beauftragung endet mit dem Ausscheiden aus dem Dienst oder mit dem Widerruf durch den jeweiligen Anstellungsträger nach Abstimmung mit dem jeweils anderen Träger. Eine Aufhebung der Beauftragung ist auf Antrag ebenfalls durch die Schulpsychologische Krisenbeauftragte bzw. den Schulpsychologischen Krisenbeauftragten nach Rücksprache mit dem Anstellungsträger möglich. In diesen Fällen ist unmittelbar eine Neubeauftragung gemäß dem oben genannten Verfahren vorzusehen.

Aufgaben

Die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten sind auf lokaler Ebene zentrale Ansprechpersonen für die Schulpsychologische Krisenprävention, -intervention und -nachsorge. Eine Erreichbarkeit soll während der Dienstzeiten der Beratungsstelle sichergestellt sein.

Aufgabenbereich A: Krisenprävention

Die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten binden sich aktiv in die örtlichen Organisationsstrukturen oder Netzwerke der Jugendhilfe, der Erziehungsberatungsstellen, der sonstigen psychologischen Fachdienste sowie der sonstigen Krisenangebote (z.B. Schulteam für Gewaltprävention und Krisenintervention, Netzwerke der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV), Notfallseelsorge) ein.

Die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten beteiligen sich aktiv an den Aufgaben ihres Schulpsychologischen Dienstes im Bereich der Gewaltprävention in Schulen. Zentrale Aufgabe ist dabei die Unterstützung beim Aufbau sowie der Fortbildung und Beratung von Schulteam für Gewaltprävention und Krisenintervention.

Aufgabenbereich B: Krisenintervention

Die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten für den Kreis bzw. die kreisfreie Stadt unterstützen Schulen bei Krisen in einem schulbezogenen Kontext, soweit deren Schulpsychologische Unterstützung erforderlich und von der Schule gewünscht ist. Diese Entscheidung trifft in der Regel die betroffene Schulleitung gegebenenfalls in Abstimmung mit der zuständigen Schulaufsicht (s. 2.2).

Aufgabenbereich C: Krisennachsorge

Der örtliche Schulpsychologische Dienst leistet bei Bedarf langfristige Unterstützung in der Nachsorge im Zusammenhang mit Krisen im schulischen Kontext. Diese Unterstützungsmaßnahmen der Nachsorge gehen in die Präventionsarbeit und den Bereich der Schulentwicklung über.

Verhältnis zwischen der Leitung des Schulpsychologischen Dienstes und dem oder der Schulpsychologischen Krisenbeauftragten

Die Rechte und Pflichten der Leitung der Dienststellen bleiben durch die Funktion der Schulpsychologischen Krisenbeauftragten unberührt.

Es finden regelmäßig Abstimmungsgespräche zwischen den Schulpsychologischen Krisenbeauftragten und der Leitung statt, so dass ein möglichst reibungsloser Ablauf im Krisengeschehen gewährleistet ist.

Interkommunale Kooperation

Bei Krisenereignissen, die allein durch die Unterstützung einer bzw. eines Schulpsychologischen Krisenbeauftragten einer benachbarten Kommune bewältigt werden können, kann diese Unterstützung nach Zustimmung durch die Leitung der beiden Dienststellen geleistet werden. In diesen Fällen trägt die anfordernde Kommune die Reisekosten und übernimmt eine mögliche Haftung und Versicherung für die Schulischen Krisenbeauftragten im Kommunaldienst.

Reichen die personellen Ressourcen einer Stadt oder eines Kreises sowie einer benachbarten Kommune zur Schulpsychologischen Krisenbewältigung nicht aus, ist die Abstimmung mit den Dezernentinnen bzw. Dezernenten für das Generelle Krise oder einem Mitglied des Landesteams für Schulpsychologische Krisenintervention sowie der bzw. dem Krisenbeauftragten im MSW erforderlich. Diese erfolgt in Absprache mit der Leitung des Dienstes.

Die bzw. der Schulpsychologische Krisenbeauftragte wird in schulischen Krisen anderer Städte und Kreise in Folge einer solchen überregionalen Alarmierung im Rahmen eines dort gebildeten Schulpsychologischen Kriseninterventionsteams „S-KIT“ unterstützend tätig.

Für den Einsatzfall ist es notwendig, dass die persönliche Einsatzfähigkeit bezogen auf die konkreten Anforderungen der Krise gegeben ist. Die Einsatzfähigkeit der Schulpsychologischen Krisenbeauftragten und ihrer Stellvertretungen ist eigenverantwortlich zu überprüfen. Gegebenenfalls ist in Abstimmung mit der Dienststellenleitung von einem Einsatz abzusehen.

2.2. Ebene der Bezirksregierungen

Dezernentin bzw. Dezernent mit dem Generale Krise für das Krisenmanagement in der Schule

Jede Bezirksregierung benennt eine zuständige Person der oberen Schulaufsicht als Generalist für Fragen des Krisenmanagements in der Schule (Dezernentin bzw. Dezernent mit dem Generale Krise). Die für das Generale Krise und das Generale Schulpsychologie zuständigen Personen stimmen sich eng ab, sofern es sich nicht um dieselbe Person handelt. Eine Vertretung wird benannt. Erforderlich ist die grundsätzliche und schnelle Erreichbarkeit.

Regionalgruppen der Beauftragten für Schulpsychologische Krisenprävention und -intervention

Die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten werden in fünf Regionalgruppen zusammengefasst. Eine Regionalgruppe bezieht sich auf das Gebiet einer Bezirksregierung. Jede Regionalgruppe hat eine Koordinatorin oder einen Koordinator sowie eine Stellvertretung. Die Verantwortung für die Regionalgruppen haben die jeweilige Koordinatorin bzw. der jeweilige Koordinator sowie deren Stellvertretung. Zwischen Landesteam und Regionalgruppe findet eine enge Abstimmung und Kooperation statt. In der Regionalgruppe wird die fachliche Kompetenz der Mitglieder weiterentwickelt, werden Einsätze nachbesprochen und die Teamentwicklung als Grundlage für eine effektive Kooperation vorangetrieben.

Die Koordinierung regionaler und überregionaler Einsätze unter Einbeziehung von Krisenbeauftragten der betroffenen Regionalgruppe obliegt in der Regel den im jeweiligen Regierungsbezirk zuständigen Dezernentinnen und Dezernenten für das Generale Krise. Sie halten in einem solchen Fall Kontakt zum Landesteam für Schulpsychologische Krisenintervention und zur bzw. zum schulischen Krisenbeauftragten des Landes.

2.3. Ebene des Landes

Aufgaben der Unfallkasse NRW

Aufgabe der Unfallkasse NRW im Rahmen der Prävention ist es, mit allen geeigneten Mitteln das Auftreten krisenhafter Ereignisse zu verhüten. Dabei unterstützt die Unfallkasse NRW die Schulen. Dazu gehört auch die Beratung und Unterstützung der Schulleitungen bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben.

Im Großschadensfall übernimmt die Unfallkasse NRW die Steuerung der Nachsorge. Sie stellt notwendige Ressourcen nach dem Übergang von der Akut- zur Nachversorgung bereit und entscheidet über die Einbindung weiterer Beteiligter.

Zur Sicherstellung der psychologischen Nachbetreuung Betroffener nach Großschadensereignissen richtet die Unfallkasse NRW eine zentrale Anlauf- und Koordinierungsstelle vor Ort ein, um eine fachgerechte und interdisziplinäre mittel- und langfristige psychologische Nachbetreuung von Betroffenen ortsnahe zu gewährleisten.

Zu den weiteren Aufgaben der Unfallkasse NRW im Krisenfall gehören die Information über Versorgungsangebote, die Kooperation mit örtlichen Partnern und die Zusammenarbeit mit Externen, die Beratung zum Notfallmanagement sowie die Mitwirkung im Krisenstab.

Schulische Krisenbeauftragte bzw. schulischer Krisenbeauftragter des MSW

Das MSW benennt eine schulische Krisenbeauftragte oder einen schulischen Krisenbeauftragten des Ministeriums sowie mindestens eine Vertretung.

Landesteam für Schulpsychologische Krisenintervention NRW

Das MSW richtet bei einer nachgeordneten Behörde ein Landesteam für Schulpsychologische Krisenintervention ein. Das Landesteam besteht aus zwei gleichberechtigten Schulpsychologinnen oder Schulpsychologen im Landesdienst. Dabei handelt es sich um lebens- und berufserfahrene Schulpsychologinnen oder Schulpsychologen, die über eine notfallpsychologische Ausbildung sowie umfangreiche Erfahrungen in der schulpsychologischen Prävention und Bewältigung von Krisen und Leitungskompetenz verfügen. Sie nehmen ihre Aufgabe im Landesteam für einen Zeitraum von jeweils mindestens vier Jahren wahr. Sie haben im Anschluss die Möglichkeit, auf eigenen Wunsch auf eine frei werdende Stelle in einem Schulpsychologischen Dienst zurückzukehren. Es wird sichergestellt, dass eine solche Rückkehr nicht für beide Personen gleichzeitig erfolgt. Die Personalauswahl wird durch die beauftragte nachgeordnete Behörde in Abstimmung mit dem MSW und den kommunalen Spitzenverbänden durchgeführt.

Die Mitglieder des Landesteam arbeiten in einer Organisationseinheit mit der für die Koordination von Qualitätsentwicklung, Fortbildung und Supervision in der Schulpsychologie zuständigen Person. Die Aufgabe der inneren Organisation liegt in Verantwortung dieser Person.

Die zuständige Abteilungsleitung dieser Behörde ist gegenüber dem Landesteam weisungsbefugt. Beim konkreten Einsatz in größeren Krisenfällen ist die zuständige Dezernentin bzw. Dezernent für das Generale Krise der betroffenen Bezirksregierung gegenüber den Mitgliedern des Landesteam weisungsbefugt.

Die Mitglieder des Landesteam stellen eine Erreichbarkeit durch gegenseitige Vertretung außer in den Schulferien sicher und stimmen sich unter Einbeziehung der regionalen Gegebenheiten miteinander ab, wer bei einem größeren Krisenfall die Leitung des Einsatzes übernimmt. Die Gesamtleitung der schulischen Kriseninterventionsgruppe, deren Untergruppe im Einsatzfall das Schulpsychologische Kriseninterventionsteam „S-KIT“ ist, übernimmt die Dezernentin bzw. der Dezernent für das Generale Krise.

Aufgaben

Aufgabenbereich A: Koordination und Weiterentwicklung

Aufgaben in diesem Bereich sind die Weiterentwicklung der Strukturen und Kompetenzen der Schulpsychologischen Krisenintervention, die Koordination der regelmäßigen Fortbildung in Schulpsychologischer Krisenintervention in Abstimmung mit der Unfallkasse NRW und die Aktualisierung der Notfallpläne für die Schulen.

Aufgabenbereich B: Leitung und Koordination im Einsatzfall

Bei Großschadensereignissen oder bei Krisenereignissen, die voraussehbar durch einen einzelnen Schulpsychologischen Dienst oder gegenseitige Unterstützung benachbarter Dienste aus Ressourcen- oder Komplexitätsgründen nicht bewältigt werden können, werden Mitglieder des Landesteam auf Weisung der Bezirksregierung oder des MSW verständigt und entsandt.

Wesentliche Aufgabe des Landesteam ist die Leitung und Koordination eines Schulpsychologischen Kriseneinsatzes insbesondere bei einem Großschadensereignis, auch unter Einbeziehung der örtlichen schulpsychologischen Kräfte. Vor Ort sind die Mitglieder des Landesteam in einem solchen Einsatzfall gegenüber den Schulpsychologischen Krisenbeauftragten weisungsbefugt. Handelt es sich dabei um eine Kommunalbedienstete oder einen Kommunalbediensteten, ist die Zustimmung der vorgesetzten kommunalen Stelle sicherzustellen. Das Land tritt mit Beginn eines überregionalen Einsatzes des oder der Kommunalbediensteten unter Weisung des Landesteam für die Haftung bei allen Folgen sowohl im Innen- als auch im Außenverhältnis der Tätigkeit ein.

Die Mitglieder des Landesteam koordinieren die Hinzuziehung und Mitarbeit weiterer Schulpsychologinnen und Schulpsychologen aus dem Kreis der Schulpsychologischen Krisenbeauftragten und bilden für diesen Einsatz ein Schulpsychologisches Kriseninterventionsteam „S-KIT“. Das „S-KIT“ ordnet sich bei einem größeren Krisenereignis in die Strukturen der vor Ort gebildeten PSNV ein.

Das „S-KIT“ arbeitet eng mit der zuständigen Bezirksregierung und der betroffenen Schulleitung oder dem betroffenen Schulteam für Gewaltprävention und Krisenintervention sowie den regionalen Schulpsychologischen Diensten zusammen.

Aufgaben des Landesteam im **Großschadensfall** sind im Einzelnen:

- Abstimmung mit der zuständigen Dezernentin bzw. dem Dezernenten für das Generale Krise der Bezirksregierung sowie der schulischen oder dem schulischen Krisenbeauftragten des MSW.
- Abstimmung vor Ort mit Polizei, Rettungsdiensten, Notfallseelsorge, gegebenenfalls kommunaler ltd. Notfallpsychologin bzw. kommunalem ltd. Notfallpsychologen, Leitung des lokalen Schulpsychologischen Dienstes sowie den Vertretungen der Schulträger, der Unfallkasse NRW und weiteren Anbietern von Hilfsleistungen im Krisenfall.
- Einordnung in die Psychosoziale Akuthilfe vor Ort im Rahmen der PSNV.
- Fachberatung des Krisenstabs vor Ort.
- Kooperation mit dem lokalen Schulpsychologischen Dienst über die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten sowie Absprache mit der Leitung des Schulpsychologischen Dienstes sowie den Koordinatorinnen und Koordinatoren der Regionalgruppen über den Einsatz weiterer Schulpsychologinnen bzw. Schulpsychologen.
- Einsatzplanung der Schulpsychologinnen und Schulpsychologen.

- Laufende Prüfung des Personalbedarfs und Verantwortung für die Versorgung, den Schutz und die Ablösung der eingesetzten Schulpsychologinnen und Schulpsychologen.
- Kooperation mit den Pressestellen der Bezirksregierungen oder des MSW zur Beantwortung von Presseanfragen bezogen auf den Einsatz des Landesteam.
- Unterstützung und Beratung der Dezernentinnen und Dezernenten mit dem Generale Krise sowie der Schulleitung in Bezug auf die notfallpsychologische Versorgung der betroffenen Personen und auf schulorganisatorische Maßnahmen.

Aufgabenbereich C: Nachsorge für das eingesetzte Schulpsychologische Kriseninterventionsteam

Dem Landesteam obliegt die Sicherstellung der Nachsorgemaßnahmen in Abstimmung mit der Unfallkasse NRW an der betroffenen Schule durch Übergabe der Beratung an den lokalen Schulpsychologischen Dienst gegebenenfalls die Teilnahme an lokalen Auswertungsgesprächen. Zudem koordiniert es die Einsatznachbesprechungen und gegebenenfalls die Supervision der beteiligten Schulpsychologinnen und Schulpsychologen.

Landesdezernentenkonferenz Schulpsychologie, Schulberatung und Schulische Krisenintervention

Die in den Bezirksregierungen zuständigen Dezernentinnen bzw. Dezernenten für die Generalien „Schulpsychologie“ und „Krise“ bilden die Landesdezernentenkonferenz „Schulpsychologie, Schulberatung und Schulische Krisenintervention“. Vertreterinnen und Vertreter der kommunalen Spitzenverbände oder von ihnen beauftragte Personen und der Unfallkasse NRW sowie die Mitglieder des Landesteam nehmen regelmäßig an dieser Landesdezernentenkonferenz teil.

3. Fortbildung und Qualitätssicherung

Es wird empfohlen, dass die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten und deren Stellvertretungen jährlich an mindestens einer Fortbildungsveranstaltung zum Themenbereich Krisenprävention und -intervention teilnehmen.

Das Landesteam organisiert gemeinsam mit der Unfallkasse NRW Grundlagen-, Aufbau- und Vertiefungsseminare sowie Fachtage für die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten und deren Stellvertretungen. Grundlagen- und Aufbauseminare, sowie bedarfsgerechte Vertiefungsmodule werden im Rahmen einer systematischen Fortbildungskonzeption unter Federführung der Unfallkasse NRW bis zum Ende eines Jahres für das Folgejahr geplant. Zur Feststellung und Planung der Fortbildungsthemen wird eine Steuerungsgruppe bestehend aus dem Landesteam, den kommunalen Spitzenverbänden und der Unfallkasse NRW unter Leitung des MSW gebildet.

Das Landesteam für Schulpsychologische Krisenintervention hält Kontakt mit den für die Koordination von Qualitätsentwicklung, Fortbildung und Supervision in der Schulpsychologie zuständigen Personen (AG der Fachbeauftragten für Schulpsychologie der Bezirksregierungen).

4. Kosten für den Aufbau und Erhalt

An den Kosten für einen überregionalen Einsatz beteiligt sich die Unfallkasse NRW durch die Übernahme von Reisekosten, um einen kurzfristigen Einsatz zu ermöglichen. Beim Einsatz von kommunalbediensteten Schulpsychologischen Krisenbeauftragten bei einem überregionalen Einsatz unter der Weisung des Landesteam stellt das Land die Erstattung der Reise- und Unterkunftskosten für die Zeit des Einsatzes sicher.

Die Unfallkasse NRW bietet für die Schulpsychologischen Krisenbeauftragten, deren Stellvertretungen und für das Landesteam in Kooperation mit dem MSW sowie den Kommunen und den Bezirksregierungen Maßnahmen zur Grundqualifikation und regelmäßige Fortbildungsveranstaltungen an. Die Veranstaltungs- und Übernachtungskosten werden von der Unfallkasse NRW getragen, die Fahrtkosten werden von den Anstellungsträgern übernommen. Die einzelnen Qualifikationsmaßnahmen werden zwischen den Partnern abgestimmt.

Diese Empfehlung wird nach fünf Jahren überprüft und gegebenenfalls neu geschlossen.