KRÆNKELSER

Verbale og digitale - hvad stiller vi op?

Indhold

Kolofon
Udgivet af: Danmarks Lærerforening, november 2019
Tekst af: Inge Larsen og Camilla Bengtson

1. Indledning

Krænkelser på arbejdspladsen er et stigende problem og krænkelserne findes både i den fysiske og den digitale verden.

I lyset af MeToo-kampagner og flere offentlige sager om digitale krænkelser ønsker DLF med denne pjece at klæde ansatte i kredse og arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter på til at arbejde med forebyggelse og håndtering af alle former for krænkelser.

Arbejdsgiver og arbejdsplads har pligt til at forebygge og håndtere krænkelser af medarbejdere, som måtte blive berørt. Det er et fælles ansvar at få ændret kulturen på arbejdspladsen og det kræver en aktiv indsats at få stoppet krænkelserne.

Pjecen er opbygget således, at der først gives en definition fulgt af eksempler på krænkelser. Herefter beskrives arbejdsmiljømæssige konsekvenser og der gives idéer til forebyggelse. Afslutningsvis er der bilag med skabeloner og vejledninger, som man kan bruge som inspiration til at udarbejde retningslinjer til forebyggelse af krænkelser.

Pjecen skal bidrage til, at DLF’s kredse og tillidsvalgte får sat krænkelser på dagsordenen og bliver i stand til at håndtere både digitale og fysiske krænkelser.

2. Generelt om krænkende handlinger på arbejdspladsen

Som arbejdsgiver har man pligt til at sikre et sundt og sikkert arbejdsmiljø - både fysisk og psykisk[1]. Krænkende handlinger kan udgøre en risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse og skal derfor jf. arbejdsmiljøloven forebygges. Krænkende handlinger kan opstå på alle typer arbejdspladser og er en samlet betegnelse for mobning og chikane, herunder seksuel og digital chikane samt øvrige krænkelser.

Krænkende handlinger kan i skolesammenhænge være krænkende adfærd, som forældre og elever udøver overfor lærere og foregå mellem kolleger og ansatte og ledere[2]. Krænkende handlinger kan opleves ekstra belastende, hvis de udøves af personer, som har en formel eller uformel magtposition; eksempelvis forældre (eller ledere) med en stærk position. Almindelig udøvelse af ledelse, kollegial feedback og lignende er ikke krænkende handlinger.

Det centrale i forhold til krænkende handlinger er den krænkedes oplevelse sammenholdt med, om den eller de pågældende handlinger er egnet til at blive opfattet som dette.

2.1. Eksempler på krænkende handlinger

Følgende er eksempler på krænkende handlinger, som kan forekomme på eller i relation til arbejdet:

- At blive råbt ad eller latterliggjort
- Tilbageholdelse af nødvendig information
- Sårende bemærkninger, ubehagelige drillerier
- Angreb mod eller kritik af ansattes privatliv
- Nedvurdering af kompetencer, alder, køn, etnicitet m.v.
- Krænkende mails, SMS, optagelse og deling af private billeder og videoer; også på sociale medier
- Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab - også digitalt.

Listen er på ingen måde udtømmende.

2.2. Kendetegn og systematik

Krænkende handlinger kan forekomme både med og uden systematik. Der kan fx være en systematik i forhold til, at det er samme person/-er, der gentagne gange krænker en eller flere, eller det kan være uden systematik, fordi det er forskelligt, hvem der krænker, hvem der udsættes for de krænkende handlinger, og fordi krænkelsen alene har fundet sted én gang. Krænkende handlinger kan også foregå i konflikter, hvor parterne gensidigt krænker hinanden.

Helbredsforringelse

Risiko for helbredsforringelse afhænger af grovhed, varighed og hyppighed af handlingerne, herunder om der er tale om:

- Enkeltstående handlinger af en særlig grovhed
- Handlinger, der har en vis varighed og hyppighed
- En kombination af ovenstående.

Hvis de krænkende handlinger ikke er grove, skal de sædvanligvis have stået på over en vis periode og med en vis hyppighed for at udgøre en risiko for helbredsforringelse. Dette afhænger dog altid af de konkrete omstændigheder og personerne involveret.

2.3. Generelt om digitale krænkelser

Krænkende handlinger foregår også digitalt - på sociale medier, hjemmesider og andre digitale platforme - og defineres som digitale krænkelser og digital chikane. Disse platforme kan fx være Facebook, Snapchat, Instagram, blogs, SkoleIntra/Aula m.v. Krænkende handlinger på digitale platforme gør grænsen mellem arbejdsliv og privatliv mere flydende. Via digitale medier kan medarbejdere kontaktes di-

[1] Jf. Arbejdsmiljølovens § 15.

[2] Krænkende handlinger mellem kolleger og ledere behandles i vejledning 4.3.1 om krænkende handlinger, mens der tages udgangspunkt i At-vejledning D.4.3-3 om vold, hvis det er krænkelser fra eksterne fx forældre, pårørende m.v.

rekte og hurtigt; også privat - både i og uden for arbejdstiden. Kritik, chikanøse eller truende opslag kan for mange nemmere ytres dér, typisk fordi afsenderen ikke står ansigt til ansigt med modtageren.

Der findes mange forskellige former for digitale krænkelser, fx følgende:

- Optagelse og videredeling af private billeder, film og oplysninger
- Lydoptagelse
- Falske profiler og digitalt identitetstyveri
- Hacking, herunder brug af materiale erhvervet herigennem
- Fotomanipulation - fx ”fake porn”
- Injurierende udtalelser / ”hate speech”
- Bagtalelse, sårende bemærkninger, nedvurdering af kompetencer, m.v.

2.4. Personlige konsekvenser af krænkende handlinger

Generelt er lærere udsat for høje følelsesmæssige krav. Lærere udsættes ofte for verbale og fysiske krænkelser, som de ikke kan reagere særkilt på i øjeblikket. For at agere professionelt må lærerne opretholde en venlig facade overfor eleverne selv i situationer, hvor de oplever sig krænket. Det kan være psykisk belastende at opretholde en sådan facade og i mange situationer undlade at påtale grænseoverskridende verbal eller fysisk adfærd.

Krænkende handlinger kan derfor have store konsekvenser for den, som udsættes for disse; uanset om handlingerne er et udtryk for ubetænksomhed eller et bevidst ønske om at krænke. Personens oplevelse af de krænkende handlinger er central for reaktionen, som kan spænde fra svag uro og ængstelse til kronisk stress.

Typiske reaktioner

Reaktionerne kan være fysiske, psykiske og adfærdsmæssige. Fx:

- Fysiske reaktioner i form af hovedpine, maveproblemer, kvalme og allergiske reaktioner. Desuden muskelsmerter, mathed, skælven og besvimelser.
- Psykiske reaktioner i form af ængstelse, uro, nervøsitet, fortvivlelse, anspændthed, apati og manglende selvtillid. Desuden hukommelses- og koncentrationsproblemer, irritabilitet og aggressivitet.
- Adfærdsmæssige reaktioner som passivitet, rastløshed, søvnløshed, nedsat arbejdsevne, tendens til at isolere sig fra kolleger, sygefravær, ønsker om at forlade arbejdspladsen og opsigelse.

2.5. Konsekvenser af digitale krænkelser

Digitale krænkelser kan gøre medarbejderen i tvivl om sin faglige dømmekraft og kompetence, så vedkommende fx ikke tør at tage telefonen eller åbne mails. Personligt kan medarbejderen komme i tvivl om eget værd og psykisk opleve forringet koncentration og dårlig søvn.

Digitale krænkelser medfører et tab af kontrol og følelse af magtesløshed, fordi man ikke selv kan udøve bestemmelse og begrænse skaden. Krænkelsen er svær at stå alene med både i forhold til den psykiske belastning og håndtering som følge af krænkelsen, når ulykken skal stoppes. Krænkelsen rækker ud over arbejdslivet, idet eksponeringen også sker i forhold til familie og omgangskreds og dermed forstyrres tilværelsen på alle fronter.
Krænkende handlinger skal tages alvorligt, uanset om de foregår i eller udenfor arbejdstiden.

2.6. Særligt om LGBT-sager

For så vidt angår krænkelser vedrørende seksuel orientering og kønsidentitet, så har Institut for Menneskerettigheder lavet pjecen ”LGBT + - Trivsel og åbenhed blandt lærere i grundskolen”. Se litteraturliste.

3. Krænkelsessager i DLF

Nedenfor har vi opridset en række typiske eksempler på krænkelser, som DLF's medlemmer har oplevet. Eksemplerne handler blandt andet om at blive talt grimt til, at blive udstillet på de sociale medier og at blive filmet. Eksemplerne er opsamlet via daglig sparring med kredse, rådgivning af medlemmer og fra konkrete arbejdsskadesager.

3.1. Sager om verbale/fysiske krænkelser

- Et medlem, som arbejder i indskolingen, er adoptivbarn fra Sydkorea og udsættes for krænkende udtalelser som: "Fuck dig din kineser". Medlemmet oplever også at blive set ned på af drengeelever med anden etnisk herkomst, fordi hun er asiat og kvinde og bliver tiltalt "lorte-xxx". Ledelsen har holdt møde med eleverne og skrevet til forældrene om sprogbrug på skolen.

- Et medlem er klasselærer for en pige, som ikke trives, og der skrives fra skolens side en underretning. Medlemmet opsøges efterfølgende udenfor lærerværelset af moren til pigen. Moren er voldsomt ophidset, sviner højlydt medlemmet til og opleves verbalt og fysisk truende af både medlemmet og af hendes kolleger. Medlemmet flygter og låser sig inde i et tomt lokale, mens kollegerne holder moren hen og forsøger at få hende til at falde til ro. Moren får efterfølgende af skolens ledelse forbud mod at nærme sig medlemmet, men det respekterer hun ikke og prøver igen at komme i kontakt med medlemmet. Medlemmet sygemelder sig, sagen er anmeldt som en arbejdsskade, og medlemmet er tilbudt psykologbehandling.

3.2. Sager om digitale krænkelser

- Et medlem er udsat for racistisk opslag fra 8. klasseelever på Facebook. I opslaget står direkte citeret: *"(medlemmets navn) ligner en xx hun er tyk og fylder mere end en ko, hun fatter ikke dansk snakker ikke dansk skal ud af vores land".*
  Medlemmet har anmeldt sagen til politiet, og sagen er anmeldt som en psykisk arbejdsskade.
  Ledelsen har afholdt møde med elevernes forældre.

- Et medlem har fået skrevet følgende om sig i en lukket snapchatgruppe for en 9. klasse*: "Skal vi vædde med, at alle pigerne får højere karakterer end drengene, fordi at (medlemmet navn) er pædofil?"*
  Sagen er med DLF´s hjælp politianmeldt og politiet har, efter først at have afvist sagen, på opfordring fra DLF's advokat besluttet at rejse sigtelse, fordi der er tale om injurierende udtalelser. Sagen er endvidere anmeldt som en arbejdsskadesag, og medlemmet er tilbudt psykologbehandling.

- Et medlem er af en forældregruppe blevet bagtalt på ForældreIntra. Forældregruppen kritiserer på ForældreIntra medlemmets undervisning og tilgang til eleverne. Forældregruppen ønsker, at en vikar skal overtage klassen. Sagen er anmeldt som en arbejdsskade.
  Ledelsen har bedt forældregruppen om at stoppe korrespondancen med det samme, og medlemmet er tilbudt psykologbehandling.

- Et medlem skælder en elev ud. En af eleverne optager episoden og lægger videooptagelsen på klassens facebookgruppe. Skolelederen beder den ansvarlige for facebookgruppen om at slette optagelsen, hvilket bliver gjort. Skolelederen beder også eleven, som har foretaget optagelsen om at slette denne fra telefonen.
  Sagen er ikke anmeldt som en arbejdsskade eller til Datatilsynet efter ønske fra læreren, da optagelsen er slettet.

3.3. Fysiske krænkelser udenfor arbejdstiden

- Et medlem bliver på vej hjem fra arbejde spyttet på af nogle elever, fordi medlemmet har vidnet i en sag, hvor en tidligere elev havde begået hærværk på skolen. Medlemmet har også indirekte (gennem en klubmedarbejder) fået trusler fra unge med banderelationer.
  Sagen er anmeldt til politiet og anmeldt som en arbejdsskade.

Enhver krænkelse er unik og hver situation kræver, at forebyggende foranstaltninger og sanktioner (fx polititilhold eller sanktioner mod eleven) overvejes og kan begrundes[3].

[3] *"Bekendtgørelse om fremme af god orden i folkeskolen"* beskriver i § 6 skolens muligheder for at træffe foranstaltninger.

4. Arbejdsmiljømæssige konsekvenser

Udover at have konsekvenser for den forurettede kan krænkende handlinger også have konsekvenser for de øvrige involverede; herunder kolleger og andre.

Hvis der ikke tages hånd om krænkelserne, kan det give forringet trivsel på hele arbejdspladsen. Frygt for at blive hængt ud som led i udførelsen af ens arbejde skaber utryghed. Alle ansatte risikerer at være nervøse og utrygge i forhold til at blive udsat for krænkende handlinger fra kolleger, ledere, forældre, elever, søskende eller andre.

Derfor er krænkende handlinger, digitale krænkelser og chikane - uanset om de rettes mod en enkelt person eller en gruppe - et kollektivt problem, fordi utrygheden smitter af på hele arbejdspladsen og arbejdsmiljøet.

Udover at opleve utryghed kan kolleger få en øget arbejdsbelastning, hvis de har en sygemeldt kollega og/eller skal agere stedfortræder for en kollega.

I afsnittet om forebyggelse er givet en række gode råd til, hvordan krænkelser kan håndteres i fællesskab.

5. Retslige konsekvenser

For udøverne kan de krænkende handlinger have retslige følger.

5.1. Injurier

Straffelovens § 267 beskytter mod ærekrænkelser og injurierende udtalelser/beskyldninger. Der er ikke en klar afgrænsning af, hvornår eller hvordan en udtalelse eller handling er ærekrænkende i juridisk forstand, men det afgørende er, at de pågældende udsagn eller handlinger er egnet til at krænke den pågældendes ære. Det vil dog altid være en konkret afvejning i hver enkelt sag.

Overfor æreskrænkelserne står ytringsfriheden. Fx er ytringer som; tyveknægt, lystløgner og skruebrækker sædvanligvis ikke strafbare. Den europæiske menneskerettighedsdomstol har i den forbindelse udtalt, at ytringsfriheden indeholder et vist rum til overdrivelse og provokation.

Ved vurderingen af, om en udtalelse udgør en ærekrænkelse, skal der altid foretages en konkret vurdering af, om krænkelsen i almindelighed vil blive opfattet som krænkende for æren. Der skal således tages hensyn til den almindelige samfundsudvikling og anvendelse af sproget.

Samtidig er der en fin grænse mellem mobning og ærekrænkelse, og der skal ikke meget til, før mobning bliver så grov, at det kan udgøre en ærekrænkelse.

Krænkelser efter straffelovens § 267 rejses privat af den, der er forurettet ved den strafbare handling (benævnes som privat påtale), mens øvrige bestemmelser nævnt nedenfor kan politianmeldes, hvorefter anklagemyndigheden kan rejse tiltale.

5.2. Særligt om vold og trusler mod offentligt ansatte

Hvis offentligt ansatte udsættes for vold eller trusler om vold, kan det straffes efter straffelovens § 119.
Det samme gør sig gældende, hvis offentligt ansatte krænkes ved, at en person kontakter, forfølger eller på anden vis chikanerer dem. Det følger af straffelovens § 119a.

Straffelovens § 119a forudsætter, at kontakten, forfølgelsen m.v. udgør en »krænkelse« af den offentlige persons ”fred”.

Kerneområdet for straffelovens § 119a er tilfælde, hvor der ud fra sagens oplysninger ikke kan være tvivl om, at krænkeren har haft til formål at chikanere den pågældende. Desto mere chikanøse opringninger eller beskeder for eksempel er, desto mindre skal der til, før adfærden omfattes af bestemmelsen. En enkeltstående chikanøs opringning om natten vil - efter sit indhold og formål - også kunne være omfattet af § 119a.

5.3. Må man fotografere eller optage andre uden samtykke?

Frit kontra ikke frit tilgængeligt sted

Ifølge straffelovens § 264a kan man blive straffet, hvis man fotograferer eller optager en person, som befinder sig på et ikke frit tilgængeligt sted.

Et ikke frit tilgængeligt sted er et sted, hvor ikke alle kan få lov at komme ind for eksempel et klasseværelse, et toilet, en skole, et omklædningsrum, et lærerværelse, m.v.

En elev må således ikke optage en lærer, uden dennes vidende og samtykke, hvis dette foregår på et ikke frit tilgængeligt sted, herunder i et klasseværelse.

Heroverfor er et frit tilgængeligt sted et sted, hvor alle og enhver kan skaffe sig adgang til at komme hen - for eksempel en gågade, en offentlig parkeringsplads.
Står læreren i stedet ude på en offentlig parkeringsplads, vil optagelse godt kunne finde sted uden samtykke efter § 264a. Hvorvidt *deling* af sådanne optagelser er i strid med loven vurderes efter § 264d - se nedenfor.

Med andre ord vil en lyd- eller filmoptagelse i et klasseværelse - af fx lærerens undervisning - som det klare udgangspunkt kræve underviserens samtykke og vidende om optagelsen.

Det betyder dog ikke, at der er noget til hinder for optagelse af undervisningen, hvis formålet er, at en syg elev kan følge med hjemmefra, så længe underviseren er bekendt med og indforstået med, at optagelse finder sted.

5.4 Hvilke billeder/videoer/oplysninger er lovlige/ulovlige at dele?

Det følger af straffelovens § 264d, at det er ulovligt at dele private og/eller krænkende billeder og film.

Af bestemmelsen fremgår også, at det er ulovligt at dele både rigtige og urigtige private oplysninger om andre.

Man må derfor kun dele private informationer om, billeder eller film af andre, når personen det vedrører tydeligt har givet sit samtykke. Hvis man ikke har fået samtykke, er det ulovligt at dele private informationer eller billeder af den afbillede under omstændigheder, der åbenbart kan forlanges unddraget offentligheden. Et sådant eksempel kan være optagelser af en skolelærer, som skælder ud i timen.

Ved dom for overtrædelse af § 264d kan det samtidig bestemmes, at en udtalelse, en meddelelse eller et billede skal slettes af den, som har mulighed herfor (det fremgår af straffelovens § 271).

Tilladelse til at optage i klasser

Optagelser i klassen som ikke er til privat brug, kræver som udgangspunkt efter persondataforordningen samtykke fra de personer, der bliver optaget.

5.5. Blufærdighedskrænkelse

Ifølge straffelovens § 232 er det strafbart at krænke andres blufærdighed. Det kan man gøre på flere måder. Fx ved at dele et billede eller en film af en person, hvor vedkommende optræder i en privat situation og ikke har samtykket til delingen.

Det kan også i nogle situationer udgøre en blufærdighedskrænkelse, hvis man skriver en krænkende kommentar på nettet og deler manipulerede billeder, fx hvor billederne er photoshoppet.

Endelig udgør det også en blufærdighedskrænkelse af modtageren, hvis man sender billeder eller film med seksuelt indhold, uden modtageren har bedt om det.

5.6. Ligebehandlingsloven

Det følger af ligebehandlingsloven, at arbejdsgivere skal behandle kvinder og mænd lige, når det kommer til arbejdsvilkår, og at ingen må udsættes for forskelsbehandling. Det betyder også, at ingen arbejdsgivere/ledere må udøve sexchikane.
En medarbejder er berettiget til en godtgørelse, hvis han eller hun udsættes for sexchikane af sin arbejdsgiver.

Det er ulovligt at udsætte en medarbejder for repressalier som fyring eller omplacering, fordi de går til deres fagforening eller vælger at køre en sag på grund af sexchikane.

Ligebehandlingsloven bruges således, hvis en medarbejder er blevet udsat for sexchikane af sin chef. Man kan også rejse sag efter ligebehandlingsloven, hvis en chef nægter at gøre noget ved sexchikane på arbejdspladsen, når en medarbejder har været udsat for det af en kollega, borger eller klient. Det samme gør sig gældende, hvis en chef ikke har gjort nok for at forebygge sexchikane og beskytte sine medarbejdere imod det.

5.7. Databeskyttelsesreglerne

Et billede eller en filmoptagelse kan også være en personoplysning omfattet af databeskyttelsesreglerne, hvis der er tale om en filmoptagelse eller et billede med identificerbare personer.
For at en optagelse eller fotografering er omfattet af databeskyttelsesloven, skal en række betingelser være opfyldt. Der skal blandt andet være tale om en ”behandling” af personoplysninger fx en indsamling, registrering, organisering m.v. Undtaget fra reglerne er situationer, hvor en fysisk person behandler oplysninger om andre som en rent personlig aktivitet.

Det betyder, at en optagelse, fotografering m.v. som sker til private formål, ikke er omfattet af reglerne om databeskyttelse - uanset om optagelsen har fundet sted uden samtykke. Det kunne for eksempel være den situation, hvor en forælder eller elev optager en lærer på sin telefon uden dennes vidende og samtykke.

Derimod udgør offentliggørelse af billeder eller film på internettet normalt en behandling af personoplysninger. Man skal derfor leve op til de databeskyttelsesretlige regler, når man offentliggør optagelser eller billeder på internettet.
Det kommer an på en konkret vurdering, om et billede lovligt kan offentliggøres. Den dataansvarlige skal derfor forinden offentliggørelsen af et billede vurdere, hvilket behandlingsgrundlag, herunder formål, der ligger til grund for offentliggørelsen. Herudover skal den dataansvarlige sørge for, at personerne på billedet er bekendt med offentliggørelsen, så disse har mulighed for at varetage deres rettigheder, herunder indsigtsretten.

Ved vurderingen om en optagelse eller et billede lovligt kan offentliggøres, skal der blandt andet tages stilling til, om der foreligger et lovligt behandlingsgrundlag. Det kan fx være, når den, som personoplysningen omhandler, har samtykket til behandlingen. Behandling kan også ske, hvis det sker i henhold til kontrakt, lovgivning eller af hensyn til offentlig myndighedsudøvelse.

Normalt vil et barn på 15 år være tilstrækkelig moden til at kunne give samtykke på egne vegne. Hvis den dataansvarlige vurderer, at barnet ikke har den tilstrækkelige modenhed, bør samtykket i stedet indhentes fra forældremyndighedsindehaveren.

5.8. Klage til Datatilsynet

Alle kan klage til Datatilsynet over andres ulovlige behandling af egne personoplysninger.

Inden man klager til Datatilsynet, bør man tage kontakt til den virksomhed, organisation, person eller myndighed, som man mener, behandler ens oplysninger i strid med reglerne om databeskyttelse. Hvis virksomheden, organisationen, personen eller myndigheden ikke reagerer på ens henvendelse, kan man kontakte Datatilsynet og bede dem om at pålægge de pågældende at slette oplysningerne.

Hvis man vil klage til Datatilsynet[4], anbefaler Datatilsynet, at man bruger den formular, som ligger på Datatilsynets hjemmeside. Man kan bl.a. klage over, at

- der uretmæssigt er lagt oplysninger om en på internettet
- der uretmæssigt er blevet videregivet oplysninger om en.

Hvis man ønsker det, kan Danmarks Lærerforening hjælpe med klagen. Som medlem skal man starte med at kontakte sin lokale kreds.

5.9. Tortgodtgørelse

Det følger af erstatningsansvarslovens § 26, at den, der er ansvarlig for en retsstridig krænkelse af en andens fred, frihed, ære eller person, skal betale den forurettede en såkaldt godtgørelse for tort.

[4] https://www.datatilsynet.dk

6. Forebyggelse af krænkende handlinger

Arbejdsgiver har pligt til at sikre et sikkert og trygt arbejdsmiljø. Af arbejdsmiljølovens § 38 fremgår, at arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt.

Ved krænkende handlinger skal arbejdsgiver derfor straks orienteres, så arbejdsgiver kan tage ansvar for den krænkede og hele arbejdspladsen. Der skal være retningslinjer på arbejdspladsen for, hvad den krænkede og kolleger i øvrigt skal gøre i tilfælde af krænkende handlinger; også hvis det er en leder, der er krænkeren.

Arbejdstilsynet kan give påbud, hvis ledelsen eller AMR har været oplyst om en sag, men undladt/forsømt at handle på det.

En af måderne at forebygge og identificere krænkelser på er bl.a. ved hjælp af en arbejdspladsvurdering, som gennemføres minimum hvert tredje år. I APV'en undersøger arbejdspladsen arbejdsmiljøet og afdækker eventuelle problemer, som skal forebygges eller løses. APV'en skal indeholde en skriftlig handleplan, der viser, hvordan og hvornår et arbejdsmiljøproblem skal være løst fx enten i form af retningslinjer eller genoprettende handlinger.

Samtidig kan man forebygge krænkelser ved at kortlægge arbejdspladsens psykiske arbejdsmiljø. Arbejdstilsynet har udarbejdet en vejledning til brug herfor, som findes her: https://amid.dk/regler/at-vejledninger/kortlaegning-psykisk-arbejdsmiljoe-d-4-1/.

6.1 Risikovurdering af krænkende handlinger

Et led i forebyggelsen er ligesom ved vold og trusler at vurdere trusselsbilledet; dvs. omfanget af krænkende handlinger og drøfte, hvad der hidtil er foregået, og hvor grænsen går for, hvad man skal finde sig i.

Dialogen om tidligere hændelser kan bidrage til at bringe forhold frem i lyset og få kigget på, om der fx er mønstre og/eller gentagne krænkelser fra samme person(er).

6.2 Lav en handleplan

Sidst men ikke mindst skal der laves handleplan, så alle ved, hvem der gør hvad, når en ansat har været udsat for en krænkende handling. I kan finde inspiration til en handleplan i bilag 2 bagest i pjecen.

7. MED og retningslinjer for forebyggelse og håndtering

Jf. aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne skal MED aftale retningslinjer for arbejdspladsens samlede indsats for identificering, forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger i tilknytning til udførelsen af arbejdet[5]. Aftalen realiserer også den europæiske rammeaftale fra 2007 om, at virksomheder skal have en entydig erklæring om, at chikane og vold ikke tolereres.

Særligt de tillidsvalgte spiller en rolle i forhold til at hjælpe forurettede og sikre, at arbejdspladsen både tager hånd om individ og fællesskab.

Arbejdspladsens retningslinjer skal beskrive håndteringen hele vejen rundt i forhold til at hjælpe den krænkede og kollegerne samt eventuelt beskrive, hvordan der kommunikeres udadtil i forhold til arbejdspladsens omdømme.

Arbejdspladsens retningslinjer skal vise, at arbejdsgiver ”tager sagen på sig” og foretager de nødvendige handlinger, herunder eventuelle sanktioner, som en overtrædelse af retningslinjerne kan medføre.

[5] Jf. Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne, 2015 § 10. Indsats mod vold, mobning og chikane

8. Kommunikationspolitik som forebyggelse

Skolen kan vedtage en kommunikationspolitik, som kan være med til at forebygge krænkende handlinger. Politikken kan dels anvendes internt men også eksternt i en pjece til forældre om gensidige forventninger for skole-/hjemsamarbejdet. Der kan hentes inspiration i e-bogen: *"Samspil mellem skole og hjem"*[6].

Pjecen kan fx indeholde en mailpolitik, der beskriver med hvilket sprogbrug forældre og lærere forventes at kommunikere, samt hvor ofte man sender mail, og hvor hurtigt man forventes at svare. Endvidere kan pjecen afstemme den daglige omgangsform, som lærere, forældre og elever bør tilstræbe og ikke mindst fremhæve skolens ordensregler[7] og de konsekvenser, som krænkende handlinger uanset udtryksform vil medføre[8].

Kommunikationspolitikken skal kendes af alle dvs. både af ansatte, forældre og elever. Se bilag 1 for eksempel på en kommunikationspolitik. Politikken kan med fordel udleveres til alle medarbejdere og vedlægges som et tillæg til deres ansættelseskontrakter. Herudover bør den udleveres til forældre og være tilgængelig på intranettet og ForældreIntra/Aula.

Som inspiration til skole-/hjemsamarbejdet kan skolen benytte dialogspillet: "Lærerarbejdsliv"[9].

Formulér en kommunikationspolitik

Forebyggende bør arbejdsmiljøgruppen løbende tale eksempler igennem og sørge for, at krænkende handlinger sættes på dagsorden på fællesmøder. Det anbefales, at skolen har en kommunikationspolitik, som gælder både ansatte, forældre og elever, og at der i denne står, at dårligt sprog ikke accepteres. Nogle kan synes, at det er meget restriktivt og skaber afstand overfor eleverne, hvis man ikke "taler deres sprog". Det er dog erfaringen, at der er nødt til at være en løbende dialog om sprogbrug og en erkendelse af, at accept af dårligt sprog kan være en glidebane.

I bilag 1 er inspiration til en kommunikationspolitik

[6] E-bog af Maria Ørskov Akselvoll; udgivet af DLF i samarbejde med Aarhus Universitetsforlag og FSL, 2018.

[7] Skolebestyrelsen har jf. folkeskoleloven pligt til at fastsætte ordensregler.

[8] Mulige sanktioner er beskrevet i "*Bekendtgørelse om fremme af god orden i folkeskolen*"

[9] Dialogspillet er bl.a. tilgængeligt via DLFs hjemmeside: http://webapp.dlf.org/dialogspil/

9. Særligt om håndtering af digitale krænkelser

I forhold til digitale krænkelser er der al mulig grund til at aftale en procedure for håndtering af disse, før de finder sted. Proceduren skal bl.a. sikre, at beviser ikke slettes, før de er gemt. Proceduren skal beskrive, hvem der gør hvad fra start til slut bl.a. i forhold til at:

- Sikre dokumentation (fx ved kopi af skærmbillede, gemme SMS eller mail)
- Standse ulykken dvs. fjerne chikanen (fra nettet). Se bilag 3 i pjecen om sletning
- Rette henvendelse til krænker og evt. forældre (hvis elev)
- Politianmelde (fx ved trusler på livet) og anmode om en bistandsadvokat og/eller kontakte den sociale myndighed
- Håndtere kommunikation til kolleger og forældre (hvad handler sagen om; (genopret tillid))
- Håndtere kommunikation til forvaltning og presse (imødegå kritik og negativ omtale)
- Sørge for psykologhjælp til den krænkede.

Se bilag 2 i pjecen.

10. Anmeldelse af krænkende handlinger som arbejdsskade

Har krænkelsen medført fysiske eller psykiske gener, er det vigtigt, at disse bliver anmeldt som en arbejdsskade, også selv om generne eventuelt kun er forbigående. DLF's lokale kreds eller skolens arbejdsmiljørepræsentant kan hjælpe med arbejdsskadeanmeldelsen. Når arbejdsskadeanmeldelsen er modtaget af den lokale kreds, bliver den sendt videre til DLF's sekretariat, som håndterer sagen.

Hvis man ikke ønsker at anmelde en krænkelse som en arbejdsskade, er det stadig vigtigt som minimum at registrere krænkelsen lokalt hos skolens arbejdsmiljøgruppe og i sin personalesag. Registreringen vil således kunne bruges senere, såfremt der opstår flere krænkelser, som samlet skal anmeldes som en erhvervssygdom. Registreringen skal følge læreren (den krænkede) og ikke (krænkeren) fx eleven. Det kan være en idé, hvis arbejdsmiljøgruppen opbevarer en mappe med alle skemaer på lederens kontor. Registreringerne og arbejdsskadeanmeldelserne skal også bruges i det forebyggende arbejde. Bagest i pjecen finder du bilag 4, som er skema til registrering af arbejdsskader.

Er der tale om en krænkende handling i form af vold eller trusler henvises til foreningens pjece om vold, trusler og magtanvendelse, som du kan finde på foreningens hjemmeside.

11. Litteraturliste

Der findes meget materiale om emnet på nettet.
Nedenfor henvises til gode råd fra Branchefællesskab for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig Administration, en større FTF-pjece om emnet samt Arbejdstilsynets temahjemmeside, de to relevante At-vejledninger, DLF's pjece om vold, trusler og magtanvendelse og en pjece vedrørende seksuel orientering.

Branchefællesskabets korte liste med gode råd til procedure findes her:

- http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/digital-chikane-vold-og-trusler-paa-nettet/chikanen-skal-frem-i-lyset

Branchefællesskabets pjece: *"Forebyg og håndter krænkende handlinger af seksuel karakter"*

- https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/kraenkende-handlinger-af-seksuel-karakter

Hæftet om chikane af medarbejdere på de sociale medier, er udarbejdet af FTF blandt andet med bidrag fra Danmarks Lærerforening og giver god hjælp og inspiration:

- https://amid.dk/media/4989/brochure_sociale_medierpdf-1.pdf

Arbejdstilsynet har på sin hjemmeside AMID et tema om vold via digitale medier:

- https://amid.dk/viden-og-forebyggelse/psykisk-arbejdsmiljoe/vold-og-trusler/viden-om-vold-og-trusler/vold-via-digitale-medier/har udarbejdet to vejledninger

Endvidere findes to At-vejledninger:

- At Vejledning 4.3.1. Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane: https://amid.dk/regler/at-vejledninger/kraenkende-handlinger-4-3-1/
- At Vejledning D4.3-4 om vold: https://amid.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3/

DLF's pjece om vold, trusler og magtanvendelse:

- https://www.dlf.org/media/10368084/pjece-vold-trusler-og-magtanvendelse-311017.pdf

Institut for menneskerettigheders pjece "LGBT+ - trivsel og åbenhed blandt lærere i grundskolen

- https://menneskeret.dk/udgivelser/lgbt-trivsel-aabenhed-blandt-laerere-grundskolen

Bilag 1. Inspiration til kommunikationspolitik

God kommunikation mellem skole og hjem er en forudsætning for et godt samarbejde og et godt arbejdsmiljø.

Der kan opstå situationer, hvor kommunikationen ikke forløber optimalt og med afstemte forventninger, hvorfor det er en god idé at have politik på området.

Følgende kan indgå i en kommunikationspolitik:

1. Det forventes at alle - både forældre, lærere og elever på skolen - omtaler og taler til og med hinanden i en respektfuld tone både i og udenfor skolen
2. ForældreIntra/Aula, facebookgrupper o. lign. relateret til skolen er til korte beskeder af informativ art altså ikke debatskabende. De korte informative beskeder kan fx være anmodning om fritagelse fra undervisning, tilmelding/framelding samt anmodning om telefonisk kontakt/møde. Har din henvendelse flere problematikker eller er længere end 4-5 linjer, så bed i stedet om et telefonopkald/samtale¸ da man nemt kan skrive sig fra hinanden
3. Møder: Kommunikation mellem skole og hjem forventes at foregå efter almindelige anerkendte etiske regler, således at det er ”sagen”, der er til debat
4. Følgende regler gælder for kommunikation på og vedrørende skolen (både mundtlig og skriftlig kommunikation):
    - Skriv aldrig, når du er vred
    - Vis åbenhed og respekt
    - Hold en god og respektfuld tone
    - Vær saglig
    - Undgå personlige angreb.

5. Ledelsen har det overordnede ansvar for kommunikationen, og at kommunikationspolitikken overholdes
6. Medarbejdere, forældre og elever skal medvirke aktivt til at opfylde kommunikationspolitikken
7. Forhold som ikke overholder denne politik skal straks bringes til ophør. Opslag der ikke lever op til ovenstående retningslinjer skal slettes øjeblikkeligt
8. Kommunikationspolitikken er udarbejdet for at sikre god og konstruktiv kommunikation mellem skole og hjem samt skabe et godt arbejdsmiljø. Kommunikationspolitikken skal kendes af alle både elever, forældre og ansatte.

Bilag 2. Handleplan under og efter en krænkende handling

1. Sig fra, hvis du er i stand til det
2. Allier dig med din TR; alternativt med en anden, som du føler dig fortrolig med fx AMR, en kollega eller leder og kortlæg forløbet
3. Dokumenter krænkelsen (hvis digital så tag et screenshot - hvis verbalt notér vidneudsagn)
4. Sørg for sletning af krænkelsen (hvis digital)
5. Orienter ledelsen eller HR så hurtigt som muligt enten mundtligt eller skriftligt. Hvis orienteringen sker mundtligt, bør der udarbejdes et referat, som den krænkede skal godkende, så forløbet bliver korrekt gengivet
6. Ledelsen undersøger sagen uden unødigt ophold og inddrager alle relevante parter med den nødvendige diskretion over for de involverede
7. Anmeld som en arbejdsskadesag
8. Vold og trusler - anmeld til politiet eller skriv særligt pædagogisk notat
9. Injurier - Drøft med DLF om dette skal politianmeldes med hjælp fra DLF
10. Klag evt. til Datatilsynet
11. Henvis til kommunens psykologbistand; alternativt til DLF's psykiske rådgivning
12. Arbejdsmiljøgruppen iværksætter forebyggende indsats(er)
13. Konsekvenser for eleven. Bekendtgørelse om god fremme og orden i folkeskolen.

Gem bevis - tag et screenshot

Find tasten på dit PC-tastatur, hvor der står Print Screen eller Prt Scr. Tryk på den.

På en MAC: tryk CMD (Æble)+shift+3 .

Åbn et worddokument. Tryk CTRL + v, og du har kopieret billedet af skærmen til et dokument, som du kan printe.

På en MAC: tryk CMD (Æble)+shift+3 .

Gem dokumentet som bevismateriale.

Bilag 3. Vejledning til sletning

1. Tag straks kontakt til operatører af de forskellige hjemmesider og sociale medier, hvor indholdet er blevet delt og bed dem om at fjerne billeder, film eller informationer
2. Facebook – brug Facebooks eget anmeldersystem her: https://www.facebook.com/help/contact/144059062408922
3. Snapchat – sletning af en andens story sker ved at holde fingeren på billedet, til der dukker et flag op. Det klikker du på, hvorefter du får muligheden for at anmelde
4. Youtube – brug Youtubes eget anmeldersystem her: https://www.youtube.com/reportabuse
5. Instagram – brug Instagrams eget anmeldersystem her: https://help.instagram.com/contact/584460464982589
6. Anvend i øvrigt de online tilgængelige slettevejledninger

Bilag 4.
Skabeloner for anmeldelse af arbejdsskadesager

På de næste tre sider følger skabelonerne.

Kreds: _____

Dato: _____

Indberetning af arbejdsskade til Danmarks Lærerforening

sekretariat og kreds

Danmarks Lærerforening tilbyder dig hjælp ved behandling af din arbejdsskadesag. Til brug herfor er det nødvendigt med nogle personlige oplysninger, samt årsagen til skadens opståen og skadefølgerne. Oplysningerne vil naturligvis blive behandlet fortroligt.

Oplysningerne i indberetningsskemaet bruges dels i arbejdet med din sag og dels til statistik over, hvilke arbejdsskader, lærere udsættes for. Endelig giver viden om arbejdsskader Danmarks Lærerforening et godt grundlag for det forebyggende arbejdsmiljøarbejde.

HUSK at udfylde og vedlægge følgende bilag (uden fuldmagt kan sekretariatet ikke behandle sagen):

- Fuldmagt i forhold til kredsen
- Fuldmagt i forhold til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring
- Kopi af anmeldelse til forsikringsselskab eller Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (hvis den foreligger)

Indberetningsskema samt de tre bilag sendes indscannet eller som billeder til: dlf@dlf.org

Sæt kryds

	Indberetning af pludselig opstået **ARBEJDSULYKKE** (sket indenfor fem dage)
	Formodet eller konstateret **ERHVERVSSYGDOM** (som følge af længere tids skadelig påvirkning)

Personlige oplysninger

Navn _____

CPR.nr. _____

E-mail: _____

Arbejdsplads (navn og adresse): _____

Telefon privat: _____

Stilling: _____

Tjenestemandsansat (ja/nej): _____

Hvad er skaden: _____

_____

Oplys gener: _____

_____

_____

Fuldmagt
vedrørende arbejdsskadesag

Fuldmagt i forhold til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring
(Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings kode 21 med anke- og genoptagelsesfuldmagt. FF 65)

Jeg giver min faglige organisation, Danmarks Lærerforening, fuldmagt til at:

- Få adgang til alle akter i alle sager i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring via Se Sag systemet
- Få kopi af partshøringsbrev (ekskl. kopi af akter i forbindelse med partshøring)
- Få aktindsigt i øvrigt på begæring
- At anke og anmode om genoptagelse
- At anmode om sagens udsættelse
- At anmode om kapitalisering af erhvervsevnetabserstatning

Fuldmagt i forhold til Ankestyrelsen
Ved eventuel anke giver jeg min faglige organisation, Danmarks Lærerforening, fuldmagt med alle partsbeføjelser. Danmarks Lærerforening indgår som partsrepræsentant, hvilket indebærer ret til at:

- Få aktindsigt
- Blive partshørt
- Afgive udtalelse
- Anmode om sagens udsættelse
- Få kopi af afgørelsen
- At anmode om genoptagelse

Navn: _____

Adresse: _____

_____

Telefon nr.: _____

E-mail: _____

CPR nr.: _____

_____ , den / - _____
by underskrift

Fuldmagt
vedrørende arbejdsskadesag

Fuldmagt i forhold til DLF kreds og sekretariat

Jeg giver hermed fuldmagt til, at Danmarks Lærerforenings kreds nr. _____ og sekretariatet kan udveksle oplysninger om min arbejdsskadesag, herunder:

- at udveksle lægelige oplysninger
- at udveksle oplysninger om min sociale sag på Jobcentret
- at udveksle oplysninger om ændringer i mit ansættelsesforhold
- at udveksle øvrige relevante oplysninger i forbindelse med min arbejdsskadesag

Navn: _____

Adresse: _____

_____

Telefon nr.: _____

CPR nr.: _____

_____ , den / - _____

by underskrift

Bilag 5. Eksempel på en politik om håndtering af mobning og chikane

Vi ønsker en sund og attraktiv arbejdsplads, hvor psykisk og fysisk trivsel, sundhed og sikkerhed er i højsædet. Vi arbejder kontinuerligt på at fremme et godt arbejdsmiljø, hvor man som medarbejder kan forvente at blive behandlet ordentligt og respektfuldt - af både ledelse og kolleger. At vi arbejder med at fremme et godt arbejdsmiljø, betyder blandt andet øget fokus og en fortløbende indsats i forhold til mobning og chikane.

På xxx arbejdsplads lægger vi vægt på, at der i hele organisationen iværksættes en samlet indsats i forhold til at forebygge og håndtere mobning og chikane. Målet med nærværende politik er at sætte en klar og tydelig ramme for, hvordan vi behandler hinanden og derigennem skabe åbenhed omkring mobning og chikane og faste retningslinjer for håndtering heraf.

Nærværende politik hviler på følgende grundlæggende holdninger om et godt arbejdsmiljø:

- Det accepteres ikke, at ansatte udsættes for mobning eller chikane i forbindelse med udøvelse af deres arbejde
- Mobning og chikane er ikke den krænkedes problem. Det er arbejdspladsens udfordring, som der skal tages hånd om
- Mobning og chikane er medvirkende til et dårligt arbejdsmiljø og er i strid med arbejdsmiljøloven, hvorfor arbejdsgiver er forpligtet til at håndtere dette
- Det bør tages alvorligt, hvis en ansat oplever at være udsat for mobning eller chikane. En handling kan derfor godt være mobning eller chikane, selvom den der er medvirkende hertil, ikke har haft som mål at krænke.

Alle i organisationen - både ledere og medarbejdere - har en fælles opgave med at skabe og opretholde rammerne for et godt psykisk arbejdsmiljø. På arbejdspladsen bør man kontinuerligt arbejde med at udvikle og/eller fastholde en kultur med normer og værdier, som aktivt modvirker mobning og chikane.

Nærværende politik finder desuden anvendelse, for så vidt angår arbejdspladsens samarbejdspartnere og andre personer, som måtte være tilknyttet.

Mobning og chikane er ikke et tabu. Hvis det er svært at tale konstruktivt om mobning og chikane, er det også svært at gøre noget ved det!

Definitioner

Der er tale om mobning, når en eller flere personer - regelmæssigt og over længere tid eller gentagne gange på grov vis - udsætter en eller flere personer for krænkende handlinger eller udtalelser, som vedkommende kan opfatte som sårende eller nedværdigende.

Der er særligt tale om mobning, når den person, som det går ud over, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt, eller der foreligger et afhængigheds- eller over-/underordnelsesforhold.

Der er tale om seksuel chikane, når en person udsætter en anden person for uønskede handlinger af seksuel karakter, som vedkommende opfatter som krænkende.

Begrebet chikane dækker over mere end seksuel chikane. Der kan også være tale om chikane i forhold til fx køn, etnisk baggrund eller religiøs overbevisning.
Mobning og seksuel chikane kan både forekomme fysisk og digitalt, herunder på sociale medier, hjemmesider og andre digitale platforme. Der findes mange forskellige former for digitale krænkelser fx:

- Optagelse og videredeling af private billeder, film og oplysninger
- Injurierende udtalelse og hate speech
- Hacking
- Bagtalelse, sårende bemærkninger m.v.

Forebyggelse af mobning og chikane

Alle ansatte i organisationen - både medarbejdere og ledere - skal være opmærksomme på og medvirke til at forebygge uacceptabel adfærd på arbejdspladsen. Et væsentligt element i at forebygge mobning og chikane er at være opmærksom på, at omgangstonen og behandlingen af alle ansatte - også medarbejderne imellem - er ordentlig.

Hvis du er vidne til dårlig omgangstone eller upassende adfærd, hvad enten den forekommer fysisk eller digitalt forventes du at tage ansvar ved:

- I situationen at gøre opmærksom på, at adfærden ikke opleves som passende - og/eller
- Efterfølgende at konfrontere den eller de pågældende personer med, at du oplevede situationen som upassende
- Hvis du føler dig utryg ved at tage den direkte konfrontation selv, opfordres du til - sammen med primært AMR eller TR eller alternativt en betroet kollega - at gå til en leder eller HR og gøre opmærksom på problemstillingen
- For at undgå, at en sådan situation udvikler sig til sladder på gangene, bør emnet ikke blive et samtaleemne på gangene, men derimod noget der bringes videre på ordentlig vis. Alternativt kan det udvikle sig til mobning af flere involverede parter.

Håndtering af mobning og chikane

Hvis du selv er udsat for mobning eller chikane, opfordrer ledelsen og HR dig til at benytte følgende procedure:

- Sig fra, hvis du er i stand til det
- Alliér dig med en, du føler dig fortrolig med fx din AMR eller TR, en kollega, en leder, HR eller lignende og kortlæg forløbet og
- Orienter sammen med din AMR eller TR ledelsen eller HR så hurtigt som muligt enten mundtligt eller skriftligt. Hvis du foretrækker at gøre det mundtligt, kan der efterfølgende udarbejdes et referat, som du bedes godkende, så forløbet bliver korrekt gengivet.

Når ledelsen og HR bliver orienteret om, at en medarbejder føler sig dårligt behandlet, tages det alvorligt.

Det er desuden i alle parters interesse at skride frem med nødvendig diskretion for at beskytte alle involveredes værdighed og privatliv. Der vil og må derfor ikke videregives oplysninger om den krænkedes sag til personer, som ikke er involveret i sagen uden dennes samtykke.
Ledelsen og HR tager herefter ansvar for at undersøge sagen og uden unødigt ophold.
Alle relevante parter vil blive inddraget i forløbet. Ledelsen og HR er klar over, at det kun er naturligt, at der er forskellige opfattelser af en sag eller en konflikt, og formålet er ikke at udnævne syndebukke, men at få løst konflikterne på en god og effektiv måde.

Hvis det findes nødvendigt, kan der tilknyttes ekstern bistand og tilbydes rådgivning, mægling og støtte.

I tilfælde af mobning eller chikane vil ledelsen og HR tage passende skridt over for den, som krænker. I forlængelse heraf skal det anføres, at mobning og chikane ikke tolereres og kan få ansættelsesretlige konsekvenser i form af blandt andet en advarsel, opsigelse og i særligt grove tilfælde bortvisning.

Det kan være vanskeligt at tale om mobning og chikane, men det er arbejdspladsens opfattelse, at ingen ansatte eller andre personer tilknyttet skal udsættes herfor.

Det er således altid legitimt at tage problemer om mobning og chikane op - både for ledere og medarbejdere.

Tak for jeres indsats med at skabe et godt arbejdsmiljø i vores organisation.

DANMARKS LÆRERFORENING

Vandkunsten 12
1467 København K

Telefon: 33 69 63 00