



ООУ - ПАРТЕНИЈА ЗОГРАФСКИ Скопје



ул.Доситеј Обрадовиќ бр. 18 Скопје, Македонија

тел: ++ 389 2 2770 719, фах: ++ 389 2 700 150: e-mail: partenijazografスキv@gmail.com

web: ooupartenijazografски.edu.mk

ПРОТОКОЛ ЗА ПОСТАПКА ЗА ПРИЈАВУВАЊЕ И ЗАШТИТА НА УЧЕНИК ЖРТВА НА КОЈА БИЛО ОД ФОРМИТЕ НА НАСИЛСТВО, ЗЛОУПОТРЕБА И ЗАНЕМАРУВАЊЕ

ООУ „Партија Зографски“, Кисела Вода, Скопје, го изработи овој протокол согласно член 66 став 2 од Законот за основно образование („Службен весник на РСМ“ бр.161/2019 год.), и Упатството за постапка за пријавување и заштита на ученик жртва на која било од формите на насиљство, злоупотреба и занемарување, издадено од МОН (број: 18-6570/1 од 6.7.2020 год.).

Целите на основното образование (согласно член 7) вклучуваат обезбедување на систематски пристап за поттикнување на когнитивниот, социо-емоционалниот и психомоторниот развој на ученикот, развивање самодоверба и свесност за својата индивидуалност и одговорност за своите постапки, воспитување за почитување на различностите и човековите права, подготвување на учениците за одговорен живот во слободно и демократско општество и унапредување на здравиот начин на живеење. Остварувањето на овие цели не е возможно доколку училиштата не се безбедни средини, доколку насилиството се премолчува, жртвите се оставаат сами на себе, а сторителите не се санкционираат со што премолчено се оправдува насилиното однесување.

Законот за основното образование (во понатамошниот текст: Законот или ЗОО) предвидува обврска на основните училишта да постапуваат во случаите на насиљство над ученици/чки, да преземаат мерки за заштита на учениците-жртви на насиљство и да спроведуваат активности за превенција од насиљство.

Со Законот се предвидува забрана за дискриминација врз која било основа во сите области на дејствување во основното училиште, додека вработените се задолжуваат да ја применуваат еднаковоста и правичноста меѓу сите ученици и активно да се спротиставуваат на сите облици на дискриминација и насиљство.

Секој вработен во училиштето има обврска да се грижи за најдобриот интерес на ученикот, да го почитува неговото достоинство и прававата на детето од Конвенција за првата на детето.

Според член 66 предвидува обврска на директорот да го пријави секој облик на насиљство, злоупотреба и занемарување и да спроведе мерки за заштита на ученикот жртва.

Упатството ги уредува мерките и активностите кои ги преземаат основните училишта во случаите на насиљство над ученик/ученичка. Упатството се употребува

во сите случаи на каков било вид на насиљство над ученик/ученичка, без разлика кој е сторител на насиљството и без разлика каде се случило насиљството, злоупотребата или занемарувањето. Секое училиште е должно да усвои одредби во постоечки интересен акт (како на пример во куќниот ред) или да усвои засебен интересен акт (на пример, политика, правила на однесување или протокол за спречување на насиљство и дискриминација) со кои го пропишува начинот на однесување на учениците, вработените, родителите/старателите и членовите на телата на училиштето поврзани со забрана за насиљство, злоупотреба, занемарување и дискриминација.

Одредбите мора да бидат јасни, прецизни и сеопфатни, да ги предвидат различните видови на насиљство, да ги опфатат сите сегменти од училишниот живот и прецизно да пропишуваат кое однесување е забрането и кои се последиците од насиљничкото и дискриминаторското однесување

ПОИМНИК:

- **Насилство** – сите форми на насиљство, злоупотреба и занемарување;
- **Ученик** - секој ученик или ученичка запишан/на во основното училиште;
- **Ученик жртва** - секој ученик за кој училиштето има сознанија или се сомнева дека доживеал или доживува насиљство;
- **Ученик сторител** - секој ученик за кој училиштето има сознанија или за којшто постојат основни сомненија дека е сторител на насиљство;
- **Сторител** - секој ученик или ворасен за кој училиштето има сознанија или за којшто постојат основни сомненија дека сторил насиљство;
- **Училиште** – секое основно училиште на територијата на РСМ;
- **Вработени** – сите вработени во основното училиште;
- **Наставници** - сите наставници вработени или ангажирани во основното училиште;
- **Стручни соработници** - сите стручни соработници вработени или ангажирани во основното училиште (педагог, психолог, библиотекар, специјален едукатор и рехабилитатор, социолог, социјален работник, дефектолог и др.);
- **Интерен акт** - се однесува на интересен акт на училиштето кој содржи правила за начинот на однесување на учениците, вработените, родителите/старателите, и членовите на телата на училиштето поврзани со забрана за насиљство, злоупотреба, занемарување и дискриминација.

Интерниот акт може да биде куќен ред, протокол, правила на однесување, сличен документ или дел од тој документ.

- **Контакт лице**-лице за пријавување насиљство-стручен соработник и негов заменик назначен од директорот на основното училиште како контакт-лице за пријавување насиљство во рамките на училиштето;
- **Виктимизација** - трпење на штетни последици од страна на лице поради преземање дејства за заштита, односно пријавување на насиљство, започнување постапка за заштита, дискриминација или друга повреда на правата.

ПРИНЦИПИ

Основното училиште е должно да ги почитува основните и фундаментални принципи при спроведувањето на мерките и активностите за превенција и заштита од насилиство.

Основни и фундаментални принципи при одговорт на училиштето во случаите на насилиство над ученик/чка се:

- Најдобар интерес на детето
- Еднаквост и забрана за дискриминација
- Почитување на различностите и правото на самоопределување
- Учество
- Приватност
- Доверливост
- Жртвата не е виновна
- Пропорционалност
- Информираност
- Стручност и одговорност
- Должно внимание
- Правата на детето
- Забрана за непотизам и корупција

При спроведувањето на мерките и активностите за превенција и заштита од насилиство над ученици, училиштето не смее да ги прекрши фундаменталните принципи, а активностите и мерките кои се преземаат не смеат да резултираат со повреда на принципите.

ВИДОВИ НАСИЛСТВО

- **Злоупотреба**-преставува насилиство што се повторува често врз истата личност. Злоупотреба во училиштето преставува се што некој поединец или институција прави или не прави, што директно влијае или индиректно му наштетува на ученикот;
- **Занемарување**-или негрижа значи неуспех да се задоволат физичките и психолошките потреби на ученикот, да се заштити од опасност или да се даде медицинска грижа, регистрација во книгата на родините, кога оние кои се одговорни за грижата на учениците имаат средства, знаење и пристап до услугите за да го сторат тоа. Занемарувањето се разликува кај сиромашните семејства, кога родителот/старателот и покрај желбата не се во состојба да му го дадат на ученикот она што му е потребно за неговиот развој. Занемарувањето во училиштата преставува негрижливо постапување, односно пропусти и недоволна насоченост и посветеност на вработените во училиштата, односно неможност да одговараат на нивните основни развојни потреби и барања;
- **Експлоатација**-се однесува на искористување на ученикот или на неговата работа сила од страна на родителите/ старателите. Тоа опфаќа и киднапирање и продажба на ученик поради работна или сексуална експлатација;
- **Физичко насилиство**-преставува однесување во кое преку употреба на физичка сила со или без други средства се поsegнува по телото на ученикот. Физичкото насилиство често пати има и фатален исход. Телесното казнување

исто така преставува користење на физичка сила со цел да се предизвика одреден степен на болка или непријатност. Учениците со попреченост можат да бидат предмет на посебни форми на физичко насиљство;

➤ **Психичко и емоционално насиљство – психолошкото** преставува психолошко малтретирање, вербална злоупотреба и емоционална злоупотреба. Тоа вклучува: заплашување, тероризирање, закани, искористување, не сакање, игнорирање, понижување, изложеност на семејно насиљство, самица, ставање во ќош, повредување на чувствата на ученикот и друго.

➤ **Емоционалното** насиљство преставува однесување кое доведува до моментално или трајно загрозување на психичкото и емоционално здравје и достоинство на учениците.

Тоа вклучува: озборување, игнорирање, неприфаќање, манипулирање, заканување, уцена, обраќање со погрдни зборови и др.;

➤ **Социјално насиљство-** одвојување на ученикот од другите врз основа на различноста, доведување во позиција на нерамноправност и нееднаквост, дискриминација, недружење, игнорирање и неприфаќање;

➤ **Сексуално насиљство-** преставува вербално, физичко или симболичко однесување од секунална природа со кое ученикот секуално се вознемирува, наведува или принудува на учество во активности од секунална природа кои ученикот не ги сака, не ги разбира или нема постигнато сооветно ниво на психо–социјален развој за да може да се согласи;

➤ **Врничко насиљство (Булинг)**-преставува збир на намерни негативни постапки, задавање или настојување да се зададе повреда или друг вид на непријатност или штета на друг ученик. Овие постапки се подолготрајни и насочени кон ист ученик или група ученици од страна на ист ученик или иста група на ученици:

➤ **Кибернасијлство** – преставува облик на малтретирање и вознемирување преку користење на компјутер, мобилен телефон или слични уреди. Подразбира праќање на навредливи, деградирачки и непосакувани СМС или ММС пораки, фото и видеоклипови, праќање на меил, чет и др.;

➤ **Насилство мотивирано од омразна или предрасуди**-сите видови насиљства можат да бидат мотивирани од омраза или предрасуди поврзани од личните карактери на ученикот жртва, на неговите родители/ старатели, браќа, сестри, на родовиот идентитет, раса, боја на кожа, етничка и национална припадност и др.

Секој **одделенски раководител** на паралелката **е должен** да го престави овој протокол и Упатството на часот на одделенската заедница, веднаш по почетокот на учебната година, на начин приспособен за возраста на учениците, преку дискусија, и интерактивни вежби и размена на мислења.

Училиштето е должно континуирано да работи на едукација и покренување на свеста кај учениците во врска со спречување насиљство.

Директорот на училиштето во соработка со стручните соработници спроведува континуирани обуки, а најмалку два пати годишно за спречување и заштита од насиљство. Училиштето ги прилагодува обуките на моменталните знаења, капацитети и потреби на вработените во училиштето. За реализација на обуките

училиштето може да соработува со надворешни експерти, образовни институции и здруженија на граѓани.

Училиштето е должно редовно, најмалку еднаш во 4 години да го ажурира интерниот акт, согласно со потребите на сите лица вклучени во училишниот живот.

ПРЕПОЗНАВАЊЕ И ПРИЈАВУВАЊЕ НАСИЛСТВО

Секој е должен да пријави насилиство или сомнеж за насилиство над ученик без разлика дали насилиството се случило во училиштето, на пат до училиштето, во училишниот двор, во домот на ученикот или на кое било друго место.

Наставниците, стручните соработници и директорот се должни да го препознаат насилиството.

Вработените внимаваат на следните **знаци**, кои можат да се појават кај учениците кои се поврзани со насилиство:

- На **физички и физиолошки** план- траги од повреди, модринки, лузни, изгореници, исекотини, искината облека, запуштен и неурден изглед, скршени или искинати работи, проблеми со исхрана, болки во stomакот, главоболки, повраќање, скршеници, проблеми со спиењето (или претерано долго спиење)
- На **емоционален** план- плачливост, повлеченост, или претерана активност, раздразливост, појава на невообичаени претерани стравови, агресивно и автодеструктивно однесување, молчаливост, невообичаена говорливост, гледање во „празно“ , ноќни кошмари, консумирање алкохол /наркотици, страв да остане сам, страв од дружење со други луѓе, ноќно мокрење во кревет, лажење, грицкање нокти, нарушување во говор и др.
- **Однесување во училиште / дома-** значајно намалување на успехот, појава на неоправдани изостаноци, исчезнување на работи (мобилен, предмети од облека, чанти/ ранци, тетратки, пари...) немање концентрација за учење, доцнење, одбегнување на одговорности, неносење на домашни работи, избегнување или неучество во редовни активности, невообичаени начини на играње (кај помалите деца), избегнување на физички допир,, силен страв од возрасни, манифестен страв од враќање дома или од одење во училиште, избегнување да се користи мобилен телефон или сличен уред или негово пречесто користење (кај кибернетско насилиство) и сл.

Важно е да се обрне внимание на екстремностите, зачестеноста, времетраењето и повторувањето на поединечните симптоми.

ПРЕКИНУВАЊЕ НА НАСИЛСТВОТО

➤ Зависи од видот на насилиството, бројот на ученици вмешани во него и нивната возраст;

➤ Вработените се **должни** веднаш да го прекинат насилиството. Запирањето на насилиството е обврска на секој вработен кој ја добил информацијата за случајот или бил сведок на насилиството.

➤ Доколку станува збор за посериозна форма на насилиство (тепачка помеѓу поголем број ученици, или ако се употребува нож или друго оружје) а вработените проценуваат дека не можат сами да го сопрат, веднаш повикуваат полиција

➤ Доколку сторител на насилиството е возрасен, без разлика дали станува збор за друг вработен во училиштето, трето лице или родител, училиштето има обврска да повика полиција или центар за социјална работа.

➤ Доколку сторителот е вработен во училиштето, директорот е должен да го прекине работниот однос, а до тогаш да изрече привремена мерка отстранување од работа на работникот до донесување на одлука за отказ на договорот за вработување согласно Законот за наставници и стручни соработници во основното училиште и Законот за основно образование, прописите од областа на вработените во јавниот сектор и општите прописи за работните односи.

➤ Во случаите кога вработените се сомневаат дека некој ученик е жртва на каков било вид насилиство, без разлика каде се случува и без разлика кој е потенцијален сторител, вработените се должни да го информираат контакт-лицето за пријавување на насилиство, по што контакт-лицето разговара со ученикот и/или со други лица кои би можеле да имаат сознанија.

➤ Наставниците и стручните соработници разговараат со родителите, освен во случаите кога разговорот со родителот не е во најдобар интерес на детето (пр. кога постои сомнеж дека родителот е сторител или на друг начин е одговорен за насилиството, или пак вмешувањето на родителот би можело да предизвика насилиство врз ученикот. Во овие случаи секогаш е препорачливо да се повика Центарот за социјални работи.

➤ Доколку станува збор за насилиство кое се случило во домот на ученикот или на друго место, вработените ја добиле информацијата преку видливи знаци на телото на ученикот и согласно неговото однесување, вработениот кој тоа го забележал го известува контакт – лицето за пријавување на насилиство кое во соработка со другите стручни соработници и релевантни наставници можат да разговараат со ученикот или со други лица со цел да добијат попрецезни информации. Овие случаи училиштето е должно да ги пријави во Центарот за социјални работи.

СМИРУВАЊЕ НА СИТУАЦИЈАТА

Откако насилиството е прекинато, вработените превземаат мерки за смирување на ситуацијата:

➤ Вработениот кој го прекинал насилиството задолжително го информира и го вклучува контакт-лицето за пријавување на насилиство кое ја води оваа фаза;

➤ Кога станува збор за инцидент на насилиство, без значајни последици, кој се случува прв пат како наведените во табела бр.1 (ПРВО НИВО), вработениот кој го прекинал насилиството не е обврзан да го повика контакт-лицето за пријавување на насилиството туку сам треба да ја смири ситуацијата. Во случај да процени дека не може самостојно да влијае или ситуацијата почнува повторно да ескалира, ќе го повика контакт-лицето

➤ Кога станува збор за инцидент на насилиство од табела бр.1, кој се повторува или за насилиство од табелите 2 и 3 (второ и трето ниво), вработениот е должен да го повика контакт-лицето.

➤ контакт-лицето може да одлучи во оваа фаза да повика и претставници од други институции, како полиција, центар за социјална работа, Здравство или

кое друго лице кое согласно експертизата и службената положба може да помогне во смирување на ситуацијата.

➤ Кога станува збор за случај на насилиство од табела бр. 3, мора да се повикаат претставници од други институции.

➤ Секогаш кога повикува други институции, контакт - лицето ќе го информира директорот, освен во случаите кога поради итност мора веднаш да се повика полиција,

➤ Во случаите кога се вклучуваат претставници од други институции, за најголем дел од случаите е препорачливо контакт-лицето и вработените од училиштето да ги направат разговорите со училиштето.

Насоки за разговор

- Трпеливо и внимателно слушајте ги учесниците, вклучувајќи ги и сведоците,
- Насочете го вниманието на конкретните постапки и однесување
- Без осудување, согледувајте ја ситуацијата без намалување или преувеличување,
- Внимателно слушајте што ви зборуваат учениците, не само тие што трпат насилиство туку и тие кои го извршиле насилиството, и тие кои ги набљудувале
- Не интерпретирајте, не менувајте, не блокирајте, не заземајте страна,
- Користете речник што ги користат и учениците кога зборуваат за насилиство, злоупотреба и занемарување
- Не подразбирајте, не претпоставувајте, прашувајте а не тврдете
- Приверете дали точно, правилно сте разбрале што ви кажале учениците,
- Разговарајте смилено, не реагирајте шокирано, со недоверба,
- покажете дека верувате во тоа што ученикот ви го зборува, за да го охрабрите да ви раскаже што повеќе

ЗАШТИТА ОД НАСИЛСТВО И ПРОМЕНА НА ОДНЕСУВАЊЕТО НА СТОРИТЕЛОТ

По смирувањето на ситуацијата и добивањето информации од разговорите со сите вмешани и сведоци на насилиството, училиштето одлучува дали и кои мерки на заштита ќе се спроведат.

План за заштита на ученикот жртва и промена на однесување на сторителот може да вклучува:

- Психо-социјална поддршка на жртвата од страна на училишниот психолог или други стручни соработници
- Мерки за физичко одделување на жртвата од сторителот, табела бр. 1, 2 и 3 , преместување во друга паралелка
- Мерки за физичко одделување на жртвата се употребуваат само доколку е неопходно, доколку жртвата тоа го бара и доколку е во најдобар интерес ослободување од настава за одреден период, ослободување од обврски по одредени предмети и вонанставни активности, и можност за привремено учење од дома.
- Мерки за промена на однесувањето на сторителот- се применува само ако сторителот е друг ученик или ученици. Вклучуваат психо - социјална поддршка од

психолог и упатување на родителот на психоцоцијално советување на родителот во надлежната установа.

➤ Педагошки мерки кон сторителот- согласно Закон за осносвно образование. Се изрекува само во случаите кога мерките за промена на однесувањето не покажуваат резултати и тогаш се работи за случај на насилиство од табела бр. 2 и 3

➤ Преместување на сторителот во друго училиште - овие мерки се користат за случаите на насилиство од табела бр. 2 кои се повторуваат или случаите од табела бр. 3 и не претставува педагошка мерка, туку мерка за заштита на жртвата од насилиство (во случаи кога има голема траума за жртвата со последици врз здравјето и психо-физичкиот развој на жртвата).

➤ Мерки за поддршка на набљудувачите или сведоците- контакт-лицето или друг стручен соработник или друг наставник спроведува мерки за поддржување или промена на однесувањето на учениците, сведоците или набљудувачите. Овие мерки вклучуваат разговарање, објаснување на случајот и околностите, оставање простор да го покажете своите размислувања поврзани со случајот.

Крајна цел на овие мерки е учениците да не го оправдуваат насилиството и да разберат зошто ова однесување е штетно. Не смеат да се водат во присуство на ученикот жртва и ученикот сторител. Овие ученици не смеат да се осудуваат или обвинуваат ако не го пријавиле навремено, ако навивале и сл. Ако се однесува за насилиство од табела 2 или 3 тогаш им се нуди психо-социјална поддршка од психологот, може да се вклучат во едукативни активности, прадавања и работилници на теми поврзани со случаи на насилиство, за ненасилна комуникација и врничка поддршка на жртви на насилиство.

Сите мерки кои се однесуваат на жртвата мора да се донесат со нејзино вклучување, согласување и земање предвид на нејзините желби и потреби.

Контакт-лицето или друго вработено лице кое е од доверба на ученикот сторител, ќе разговара со сторителот за донесените мерки, резултатот што се сака да се постигне, следните чекори кои ќе се преземат и последиците со кои ќе се соочи. Ученикот сторител не треба да се обвинува, осудува, туку треба да се влијае врз промена на неговото однесување и врз факторите кои довеле до насилиничкото однесување .

Родителите / старателите на жртвата и на сторителот се вклучуваат во изработка на планот за заштита на ученикот жртва и промена на однесувањето на сторителот, секогаш кога тоа не е спротивно на принципот на најдобар интерес на детето.

Доколку родителите / старателите не се соработливи и дејствуваат на штета на детето, училиштето е должно да го извести Центарот за социјална работа. Доколку истите се однесуваат насилички или може да дојде до насилиство училиштето повикува полиција, а по потреба и др. институции.

Планот за заштита на жртвата и промена на однесувањето на сторителот постојано се евалуира и дополнува, се оценува дали дава резултати.

Училиштето го одреди лицето Јасмина Дечков - психолог во училиштето за одговорно лице задолжено за спроведување на овој Протокол, а за нејзин заменик го одреди лицето Марина Георгиевска Крстевски – педагог во училиштето.

Одговорното контакт - лице е должно да го евидентира секој случај на насилиство над ученик во определен формулар .

Овој Протокол ќе биде презентиран на Наставнички совет, на одделенски час на паралелката, на Совет на родители и Училишен одбор и ќе биде објавен на веб страната на училиштето.

Изработиле:

Психолог – Јасмина Дечков

Педагог - Марина Георгиевска Крстевски

Директор
Мартин Мартиновски

Прилог 1: Табели со категоризација на насилиството

Табела 1- Прво ниво				
Физичко насилиство	Емоционално/ психичко насилиство	Социјално насилиство	Сексуално насилиство/ злоупотреба	Кибер насилиство
- удирање чврги, - буткање, - штипчење, - гребење, - кубење, - гризење, - сопнување, - шугирање, - валкање, - уништување на предмети.	- исмевање, - омаловажување, - озборување, - навредување, - ословување со погрдни имиња, - пцуење, - имитирање, - „прозивање“.	- дофрлање, - потсмевање, - игнорирање,	- дофрлање, - пцуење, - негативни коментари, - гестикулации со сексуална алузија.	- повремени вознемирувачки повици на телефон, - вознемирувачки СМС, MMC- пораки, - вознемирувачки пораки на социјалните мрежи итн.

Табела 2- Второ ниво				
Физичко насилиство	Емоционално/ психичко насилиство	Социјално насилиство	Сексуално насилиство/ злоупотреба	Кибер насилиство

<ul style="list-style-type: none"> - шамарање, - удирање, - газење, - кинење на облеката, - затворање, - плукање, - одземање и уништување на сопственост. 	<ul style="list-style-type: none"> - уценување, - закани, - неправедно казнување, - етикетирање, - забрана за комуницирање, - исклучување, - отфрлање, - манипулирање. 	<ul style="list-style-type: none"> - сплеткарење, - игнорирање, - отфрлање, - невклучување, - неприфаќање, - манипулирање, - експлоатација, - исклучување од групата врз основа на дискриминаторска основа - навреди и вознемирање на дискриминаторска основа 	<ul style="list-style-type: none"> - сексуално допирање, - покажување на порнографски материјал, - покажување на интимните делови на телото, - соблекување. 	<ul style="list-style-type: none"> - огласи, - клипови, - блогови, - злоупотреба на форуми и четувања, - сексуално насиљство во видео игри - снимање со камера на насилини сцени, - дистрибуирање на приватни снимки и слики без согласност.
--	--	--	---	---

Табела 3- Трето ниво

Физичко насиљство	Емоционално / психичко насиљство	Социјално насиљство	Сексуално насиљство/ злоупотреба	Кибер насиљство
<ul style="list-style-type: none"> - тепачка, давење, фрлање кои резултираат со сериозни физички последици /укажана помош од лекар, - напад со палка, нож, оружје кои може да има фатален исход, - предизвикување на изгореници, - забрана на храна и спиење, - изложување на ниски температури. 	<ul style="list-style-type: none"> - застрашување со уцена, - рекетирање, - ограничување на движење, - наведување на користење на психоактивни супстанции (легални или нелегални), - вклучување во секти, - занемарување. 	<ul style="list-style-type: none"> - сериозни закани за животот, - терор на група над поединец/група, - дискриминација, - организирање на затворени групи (кланови), - навреди и вознемирање на дискриминаторска основа 	<ul style="list-style-type: none"> - заведување од страна на возрасни, - подведување, - злоупотреба на моќта, - наведување, - изнудување и принудување на сексуална активност, - силување, - полов напад врз дете кое не навршило 14 години, - задоволување на полови нагони пред друг, - обљуба со злоупотреба на положбата. 	<ul style="list-style-type: none"> - дистрибуирање или објавување на приватни снимки и слики без согласност. - снимање на вулгарни и насилини сцени кои се масовно дистрибуирани, - прикажување на порнографски материјал, - производство и дистрибуција на порнографски материјал.