



# Les compétences psychosociales au service de la promotion de la santé

Sélection documentaire

## De quoi parlons nous ?

**Le concept, défini par l'OMS dès 1993, est à la pointe de la promotion de la santé. Mais de quoi s'agit-il précisément ? Et, les actions qui s'en réclament sont-elles efficaces ?**

Le concept des CPS renvoie au 4ème axe de la charte d'Ottawa (OMS, 1986) qui concerne l'acquisition d'aptitudes individuelles : « La promotion de la santé soutient le développement individuel et social en offrant des informations, en assurant l'éducation pour la santé et en perfectionnant les aptitudes indispensables à la vie. [...] Cette démarche doit être accomplie à l'école, dans les foyers, au travail et dans le cadre communautaire, par les organismes professionnels, commerciaux et bénévoles, et dans les institutions elles-mêmes. »

En 1993, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) introduit le concept et fait référence, en premier lieu, à une compétence psychosociale globale : « Les compétences psychosociales sont la capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne [...] en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations

entretenues avec les autres, sa propre culture et son environnement. »

### Pourquoi travailler sur les CPS ?

La recherche a pu montrer ces vingt dernières années des liens entre différentes CPS et la modification ou le maintien de comportements, qu'il s'agisse d'abstinence, d'activité physique ou d'accès aux soins. Le choix de la ou des compétences à développer se fait en fonction des problématiques rencontrées, de l'âge et de la situation des personnes destinataires de l'action ou du programme.

Auprès des adolescents et adultes, les programmes et actions développés mobilisent les CPS à travers différents thèmes qui se révèlent interdépendants : **l'estime de soi, le sentiment d'auto efficacité, la motivation, les stratégies d'adaptation (coping) et l'empowerment.**

### Une efficacité démontrée

Le développement des CPS apparaît dans une large variété de programmes d'éducation et de prévention (des conduites addictives, des grossesses

précoces, de la violence, etc.) avec une efficacité démontrée. Elles ont été mises en œuvre dans des projets portant sur la non-violence, le renforcement de la confiance en soi, etc. Leur utilisation dans des domaines aussi variés tend à démontrer la valeur intrinsèque du développement des CPS dans le champ général de la promotion de la santé. Cette approche permet en effet de travailler de manière transversale à l'acquisition et au maintien du bien-être. Bien que le concept de CPS renvoie à une représentation différente selon les professionnels, il s'agit d'une approche positive et valorisante qui permet de prendre l'individu dans sa globalité. Cette approche permet de travailler à partir des ressources des personnes ciblées par l'intervention. Cela permet d'éviter la stigmatisation et de s'appuyer sur la valorisation des savoirs, savoir être et des savoir-faire.

### Pour en savoir plus :

Les compétences psychosociales : la FRAPS 5 ans d'expertise. Force de FRAPS n°1, 2017  
En ligne : site de la FRAPS  
[www.frapscentre.org/](http://www.frapscentre.org/)



## Références bibliographiques

- SANDON Agathe. **Compétences psychosociales et promotion de la santé.** Dossier technique, n°5. IREPS Bourgogne, novembre 2014, 36 p. <http://www.ireps-bourgogne.org/index.php?page=344&down=1515>
- LEMONNIER F., HOUSSEAU B. **Analyse des pratiques québécoises visant à promouvoir et défendre, auprès des décideurs et financeurs, des projets de développement de l'estime de soi et des compétences psychosociales.** Rapport de mission 61e commission permanente de coopération franco-québécoise. Saint Denis : Inpes, 2008, 77 p.
- BRUCHON-SCHWETIZER Marilou. **Psychologie de la santé : modèles, concepts et méthodes.** Paris : Dunod, 2002, 430 p.
- A quoi servent les CPS ? La peur d'affronter la vie.** In Non violence actualités, 2006, pp. 10-12

## Les CPS classées en compétences sociales, cognitives et émotionnelles

| Compétences sociales<br>(ou interpersonnelles<br>ou de communication)                                                                                    | Compétences cognitives                                                                                                                                                                                                                                                            | Compétences<br>émotionnelles                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Compétences de communication verbale et non verbale</b> : écoute active, expression des émotions, capacité à donner et recevoir des <i>feedback</i> . | <b>Compétences de prise de décision</b> et de résolution de problème.                                                                                                                                                                                                             | <b>Compétences de régulation émotionnelle</b> : gestion de la colère et de l'anxiété, capacité à faire face à la perte, à l'abus et aux traumatismes. |
| <b>L'empathie</b> , c'est-à-dire la capacité à écouter et comprendre les besoins et le point de vue d'autrui et à exprimer cette compréhension.          | <b>Pensée critique et l'auto-évaluation</b> qui impliquent de pouvoir analyser l'influence des médias et des pairs, d'avoir conscience des valeurs, attitudes, normes, croyances et facteurs qui nous affectent, de pouvoir identifier les (sources d') informations pertinentes. | <b>Compétences de gestion du stress</b> qui impliquent la gestion du temps, la pensée positive et la maîtrise des techniques de relaxation.           |
| <b>Capacités de résistance et de négociation</b> : gestion des conflits, capacité d'affirmation, résistance à la pression d'autrui.                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Compétences d'auto-évaluation et d'auto-régulation</b> qui favorisent la confiance et l'estime de soi.                                             |
| <b>Compétences de coopération</b> et de collaboration en groupe.                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                       |
| <b>Compétences de plaidoyer</b> qui s'appuient sur des compétences de persuasion et d'influence.                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                       |

SOURCE : La santé en action n° 431 mars 2015 Ed. : Inpes

## La psychologie positive

La **psychologie positive** est une perspective qui renouvelle les ambitions de la psychologie. Bien que les thématiques entretiennent une proximité avec celles qui concernent habituellement le « développement personnel », la **psychologie positive** s'en démarque clairement car elle **fonde ses données sur des méthodes scientifiquement valides**.

Sa portée dépasse le champs de la recherche puisque les résultats de ses travaux peuvent être utilisés pour inspirer les pratiques éducatives, sociales, sportives, managériales ou thérapeutiques. **La psychologie positive porte notamment sur le bien-être, le fonctionnement optimal et les moyens de promouvoir la santé mentale au niveau individuel et collectif**.

La psychologie positive peut être définie comme « *l'étude des conditions et des processus qui contribuent à l'épanouissement ou au fonctionnement optimal des individus, des groupes, et des institutions* » (Gable et Haidt 2005).

**Objectifs Comprendre** le fonctionnement sain et optimal de l'humain, **Identifier** les déterminants du bien-être et l'épanouissement de la personne.

Pour ce faire, il s'agit aussi de repérer les méthodes permettant de développer les compétences personnelles qui favorisent le bien-être et agissent comme facteur de résilience.

La psychologie positive n'est pas à considérer comme une discipline à proprement parler, car cette orientation peut être intégrée à tout domaine de la psychologie. **Dans le cadre de l'accompagnement de personnes, l'objectif n'est pas d'oublier ce qui ne va pas, mais de développer des compétences permettant de mieux faire face aux difficultés pouvant survenir au cours de la vie**. On se situe davantage du côté de la promotion de la santé.

SOURCE : SHANKLANG Rébecca. **La psychologie positive - 2e éd. Dunod, 2014, 247 p.**

- LECOMTE Jacques. **Introduction à la psychologie positive**. Paris : Dunod, 2014, 310 p.
- MARTIN KRUMM Charles. **Traité de psychologie positive fondements théoriques et implications pratiques**. Paris : De Boeck, 2011
- SELIGMAN. **S'épanouir. Pour un nouvel art du bonheur et du bien-être**. Paris : Belfond, 2013, 432 p.
- SHANKLAND Rébecca. **La psychologie positive**. Paris : Dunod, 2014, 243 p.

## Les 10 compétences classées en 5 couples selon l'OMS

### 1 - Savoir résoudre des problèmes / Savoir prendre des décisions

Exemples d'exercices :

- Savoir reconnaître une situation à risque (conduites addictives, violences, sexualité, troubles des conduites alimentaires, accidents,...)
- Découvrir les moyens de gérer sa colère sans passer à l'acte

### 2 - Avoir une pensée critique / Avoir une pensée créative

Exemples d'exercices :

- Choisir un type de publication sur les réseaux sociaux (Explorer différentes alternatives)
- Evaluer les conséquences d'une action (ou d'un refus d'action)
- Analyser des informations, évaluer des comportements,...

### 3 - Savoir gérer son stress / Savoir gérer ses émotions

Exemples d'exercices :

- Identifier SES sources de stress
- Apprendre à se relaxer

### 4 - Savoir communiquer efficacement / Être habile dans les relations interpersonnelles

Exemples d'exercices :

- Mettre des mots sur les choses (émotions, besoins, demandes,...)
- Apprendre à communiquer de façon non violente (débat, discussion,...) même dans l'opposition (dire non, donner son avis,...)
- Apprendre à créer des liens (se faire des amis), les conserver et parfois les interrompre de manière constructive

### 5 - Avoir conscience de soi (estime de soi)/ Éprouver de l'empathie

Exemples d'exercices :

- Apprendre à se connaître (forces, faiblesses, désirs, aversions)
- Mon regard sur moi vs le regard des autres
- Identifier les états émotionnels des autres
- Favoriser l'acceptation de l'autre et des différences

**Chaque CPS s'appuie sur les autres. Il faut donc chaque fois faire des liens avec les apprentissages précédents pour qu'ils prennent tout leur sens.**



## Les interventions pour les CPS sont-elles probantes ?

Avant de mettre en place une action, une intervention ou un programme en lien avec les CPS, il est intéressant de rechercher des données validées, de les étudier, et de s'inspirer des critères et des mécanismes probants afin d'augmenter l'impact et d'atteindre les objectifs fixés. Utiliser les données probantes permet ainsi d'éclairer et améliorer la pratique, les projets et les politiques en éducation et promotion de la santé.

*A lire : Les données probantes en promotion de la santé. Force de FRAPS, n°2, décembre 2017*

*En ligne : site de la FRAPS [www.frapscentre.org/](http://www.frapscentre.org/)*

*Dossier : La santé en Action n° 431 - Développer les compétences psychosociales chez les enfants et les jeunes, Mars 2015*

De très nombreux programmes d'éducation à la santé, de santé publique, entendent développer les compétences psychosociales. Ce dossier pose la problématique, installe une distance critique face à un concept dont la mise en œuvre requiert la plus grande exigence.

Les programmes de parentalité, les programmes périscolaires et les interventions menées dans les écoles pour promouvoir les CPS ont été évalués et ont ainsi démontré leur efficacité.

*A lire : Synthèse d'Intervention Probantes pour le Développement des Compétences Psychosociales (SIPrev CPS). INCa, IReSP, EHESP, 2017, 50 p.*



## Références bibliographiques

### Auprès des enfants

- EYRAUD Geneviève, FONTAINE Denis, MERAM Dalith, OELSNER Agnès. **Favoriser l'estime de soi à l'école.** Chronique Sociale, 2006, 134 p.
- FORTIN Jacques. **Mieux vivre ensemble dès l'école maternelle.** Hachette Education, 2001, 144 p.
- JOURDAN Didier. **Apprendre à mieux vivre ensemble. Des écoles en santé pour la réussite de tous.** Chronique sociale, 2012, 149p.
- LAPORTE Danielle. **Favoriser l'estime de soi des 0-6 ans.** Editions du CHU Sainte Justine, 2ème éd. 2002, Collection Pour les parents, 98 p.
- **L'estime de soi, un facteur de réussite et de relations harmonieuses à l'école,** in Actions santé, n°176, 06/2012, pp. 5-15. <http://www.occe.coop/~ad67/EstimeDeSoi/pdf/7.PS/2nd/at/008.pdf>

### Auprès des adolescents

- BIRRAUX Annie, LAURU Didier. **Le poids du corps à l'adolescence.** Paris : Albin Michel, 2014, 292 p.
- COURTOIS Robert. **Les conduites à risque à l'adolescence. Repérer, prévenir, prendre en charge.** Paris : Dunod, 2011, 339 p.
- DUCLOS Germain, LAPORTE Danielle, ROSS Jacques. **L'estime de soi des adolescents.** Editions du CHU Sainte Justine, 2007, 89 p.
- TARTAR GODDET Edith. **Développer les compétences sociales des adolescents par des ateliers de parole.** Paris : Editions Retz, 2007, 191 p.

### Auprès des adultes

- MILLER William R., ROLLNICK Stephen. **L'entretien motivationnel. Aider la personne à engager le changement. 2ème édition.** InterEditions, 2ème éd, 2014, 434 p.
- PHANEUF Margot. **La relation soignant-soigné. Rencontre et accompagnement. Vers l'utilisation thérapeutique de soi.** Editions de la Chenelière, 2011, 306 p.
- CRES PACA. **Une épicerie solidaire pour booster l'estime de soi.** Priorités santé n°39, 2014-01, p.11

## Les outils d'intervention en EPS

### Les programmes sur les compétences psychosociales

Les programmes qui permettent de travailler les compétences psychosociales proposent différentes actions planifiées sur une période donnée avec une progression dans les apports.

Ainsi seront exploités chronologiquement différentes aptitudes telles que :

- Partir à la découverte de soi
- Vivre ses sentiments
- Gérer son stress
- Avoir un bon réseau social
- Mettre en valeur ses compétences
- Connaître ses besoins, ses droits, ses responsabilités
- Apprendre à s'affirmer

### Quelques programmes :

LECAPLAIN Patrick, MOREAU Christophe. STRONG. **Soutenir les compétences psychosociales des adolescents pour favoriser les apprentissages au collège. Cahier technique. Fiches explicatives et propositions d'activités.** Jeudevi, 2012, 43 p.

En ligne : <http://www.jeudevi.org/wp-content/uploads/2014/09/1210-Cahier-Technique-Strong.pdf>

GAUDREAU Orietta, CLOUTIER Chantale. **Aventure dans mon univers. Estime et affirmation de soi chez les 9 à 12 ans.** Montréal : Hôpital Sainte Justine, 2005, 159 p.

**Contes sur moi : Programme de promotion des compétences sociales .** Montréal : Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal, 2006.



### Zoom sur

- **Le cartable des compétences** - IREPS Pays de la Loire, 2011 [www.cartablecps.org](http://www.cartablecps.org)

A la fois support à la formation et outil de mise en œuvre du programme par les équipes formées, ce site Internet a pour objectifs de promouvoir les actions de renforcement des CPS et d'outiller les professionnels.

Conçu comme une boîte à outil il propose 3 niveaux de ressources :

- « Les CPS en théorie » : réponse aux questions générales sur les CPS
- « De la théorie à la pratique » : repères méthodologiques et pédagogiques pour mettre en place un projet
- « Les CPS en pratiques » : fiches pratiques et parcours regroupant une succession de séances.



- **Les compétences psychosociales des enfants et jeunes ados (3-15 ans)** Dossier de l'IREPS Ile de France :

En ligne : <https://www.promosante-idf.fr/les-competences-psychosociales-des-enfants-et-jeunes-ados-3-15-ans>



- **La mallette COMETE** (Compétences psychosociales en Education du patient), CREPS PACA, 2015.

La **mallette COMETE** a pour objectif d'aider les équipes soignantes à développer les compétences psychosociales des patients en éducation thérapeutique. Elle contient des activités, des fiches méthodologiques et des jeux de carte autour des thématiques suivantes : l'appropriation de la maladie, l'identification et la résolution de problèmes, l'image de soi, les projets de vie-l'avenir, les émotions, le rapport aux autres, l'entourage et les ressources, la confiance en soi.

Le contenu de mallette est également disponible gratuitement en téléchargement : <http://www.cres-paca.org/article.php?laref=288&titre=comete-pour-developper-les-competences-psychosociales-en-education-du-patient>

## Les outils favorisant le développement des CPS

### Les outils d'intervention en éducation pour la santé

Ce sont des ressources à la disposition de l'intervenant pour le travail sur des savoirs, savoir faire, savoir être, dans le champ de la santé. Leur utilisation implique l'interaction entre l'intervenant et le destinataire. Ils s'inscrivent dans une logique de promotion de la santé ».

### Répertoires d'activités—programmes

- CASPERS Emmanuelle, LUFIN André. **Je vais bien à l'école. 70 activité pour promouvoir la santé des jeunes à l'école.** Bruxelles : Croix Rouge de Belgique, 2012, 130 p. En ligne : [http://www.ecoles-en-sante.ch/data/data\\_274.pdf](http://www.ecoles-en-sante.ch/data/data_274.pdf)
- DUFOUR Geneviève, PELLETIER Dominique. **Opér'action Mieux te connaître pour mieux agir. Trousse de connaissance de soi et d'analyse des comportements.** Midi Trente éditions, 2012, 16 p. (enfants 7-12 ans).
- LAPOINTE Yvette, LAURENDEAU Marie-Claire, PERREAULT Robert. **Contes sur moi. Programme de promotion des compétences sociales.** Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal, 2006
- Fédération Couples et Familles. **Piste de vie, pour encourager l'estime de soi et le respect de l'autre** (de la maternelle au lycée), 2005
- LECAPLAIN Patrick, MOREAU Christophe. **STRONG.** Soutenir les compétences psychosociales des adolescents pour favoriser les apprentissages au collège. Cahier technique. Fiches explicatives et propositions d'activités. Jeudevi, 2012, 43 p.
- En ligne : <http://www.jeudevi.org/wp-content/uploads/2014/09/1210-Cahier-Technique-Strong.pdf>

### Jeux

- Potes et Despotes. Saynètes interactives pour parler du respect, des violences et des différences.** Dijon : Association Départementale Information Jeunesse des Côtes d'Armor (ADIJ 22), 2009
- Ma santé au quotidien. Jeu de prévention favorisant le développement des compétences psycho-sociales.** Mantes-la-Jolie : association IPT, 2010
- CORDRIE Lorette. 10 théâtres-forums. Education à la santé et au vivre ensemble.** Chronique sociales, 2013
- Dis-nous major. Exerce tes aptitudes sociales en jouant.** Pirouette editions, 2016

Ce jeu a pour objectif de favoriser le développement personnel, la connaissance de soi et de ses émotions, la communication positive, le respect des autres, la coopération, la citoyenneté, la faculté d'adaptation... et plus spécifiquement le harcèlement, les médias sociaux, le comportement en présence d'handicapés... Il est basé sur le principe du jeu de l'oie, où chaque joueur ou équipe doit collecter des anneaux de couleur correspondant à six catégories de défis : s'exprimer à partir d'une photo (décrire ce qu'on voit et ressent), parler de soi (apprendre à se connaître mutuellement), exercer la communication non verbale (mimer...), participer à des jeux de rôle (trouver des solutions à une situation), comprendre les aptitudes (élargir ses connaissances générales), donner son opinion (traduire ses pensées et ses sentiments en paroles). Les cartes sont classées selon 3 degrés de difficulté.

- Belfedar. Coopérer ou mourir de rire.** Université de paix.

Belfedar est un jeu coopératif permettant de développer des habiletés sociales utiles pour prévenir la violence et gérer positivement les conflits, à travers des exercices ayant pour but de : mieux se connaître et mieux connaître les autres, développer l'estime de soi, favoriser l'expression créative, l'expression et la gestion des émotions, l'écoute, la coopération, ...

## Photo expression

- OLIVO Catherine. **Art-langage : Bien-être mal-être**. IREPS Languedoc Roussillon, 2008
- Estime de soi. Comytis

## Travailler les émotions et les besoins

- **Le langage des émotions**. Fédération des Centres Pluralistes de Planning Familial, 2015

Les objectifs de ce jeu de 78 émotions sont de :

Découvrir le panel des émotions et sentiments et trouver les mots justes pour les exprimer

Favoriser la conscience de soi par la découverte et la compréhension des émotions et sentiments dans toutes leurs nuances

Apprendre à "se penser en toute honnêteté" c'est-à-dire à accepter les émotions sans poser de jugement de valeur

Développer sa capacité à entendre les émotions et les besoins de l'autre (sans que cela implique nécessairement de devoir y répondre)

Découvrir la dimension de genre dans l'expression des émotions

Prendre conscience de l'ancrage culturel dans l'expression et/ou la répression de certaines émotions



- **L'expression des besoins**. Fédération des Centres Pluralistes de Planning Familial, 2015

Considérant la juste satisfaction de nos besoins comme la source même de notre vitalité, nous vous invitons à explorer la question à l'aide de ce jeu de cartes conçu comme support pour l'identification, l'expression et la réflexion sur la thématique des besoins. Les besoins sélectionnés y sont présentés au travers d'un personnage récurrent que nous avons voulu délibérément asexué afin de respecter l'égalité de genre dans le nécessaire assouvissement des besoins. Tant le corps que le visage s'expriment : un simple froncement de sourcil, un port de tête, un mouvement de bras ou de jambes ou encore un détail du décor permettent d'identifier le besoin dont il est question.

- BIDAULT Vincent, ROUBIRA Jean-Louis. **Feelings**, 2016;

Le jeu Feelings est un outil de médiation permettant d'aborder directement avec les patients le domaine des affects ou des émotions. Il permet à chacun d'identifier et d'exprimer son propre ressenti dans une situation donnée, puis de deviner l'émotion éprouvée par un joueur partenaire dans la même situation. La mise en jeu de l'empathie de chacun est propice au débat, temps où la parole et les représentations peuvent circuler au sein d'un groupe, faisant parfois vaciller nos préjugés bien ancrés.



## FOCUS SUR... Le dispositif Bonne journée—Bonne santé

Ce dispositif s'adresse aux professionnels de la santé, du médico-social et du social qui interviennent auprès des personnes âgées en situation de précarité.

Il comporte des outils professionnels et des supports à remettre aux personnes âgées que ce soit en entretien individuel ou en atelier collectif.

Vous y trouverez des outils pour identifier les problématiques et les actions.

À l'aide de cartes de dialogue, il peut engager avec la personne âgée un échange favorisant l'acquisition de comportements protecteurs inscrits dans la durée, car co-construits et co-choisis par le professionnel et la personne âgée elle-même.

Document téléchargeable : <http://www.pourbienvieillir.fr/bonne-journee-bonne-sante>



## Le conseil et l'accompagnement méthodologique

La FRAPS propose un accompagnement méthodologique auprès des porteurs de projets et d'actions en promotion et éducation pour la santé. Les chargées de missions et les documentalistes mettent aux services des acteurs leurs compétences tant sur la partie technique de la construction d'un dossier que pour vous informer sur les tendances et les aspirations du moment en termes de politiques publiques et de mécénats privés. Ceci afin de vous aiguiller au mieux pour obtenir le financement ou le partenariat visé.

- Une aide au diagnostic et à l'analyse de la situation
- Réfléchir avec vous à la définition de vos objectifs, au choix des méthodes, des outils et l'évaluation
- Renforcer vos compétences et connaissances théoriques
- Rechercher des partenariats
- Une aide à la recherche de subvention
- Un conseil individuel ou en équipe
- Gratuit

**Animation du réseau des conseillers méthodologiques en promotion de la santé Région Centre-Val de Loire, pour un accompagnement au plus proche des acteurs**

<http://www.frapscentre.org/appui-aux-acteurs/conseil-mthodologique/>



### FRAPS CENTRE

68 rue Walvein 37000 TOURS

02 47 37 69 85  
contac@frapscentre.org

**Antenne 37** : 02 47 25 52 83  
antenne37@frapscentre.org

**Antenne 41** : 02 54 74 31 53  
antenne41@frapscentre.org

**Antenne 45** : 02 38 54 50 96  
antenne45@frapscentre.org

[www.frapscentre.org](http://www.frapscentre.org)

**La FRAPS**  
développe une expertise sur les  
CPS depuis plusieurs années :  
formations, conseil et accompa-  
gnement de projets CPS, déve-  
loppement d'un fonds documen-  
taire spécialisé...

**CRESCENBASE**  
Base de données Documentaire en Promotion de la Santé

Recense l'ensemble des documents dispo-  
nibles et empruntables dans le centre de  
documentation proche de chez-vous.

**VEILLE AU CENTRE**  
Portail de Veille documentaire en Promotion de la Santé

Alimenté quotidiennement, il donne accès à  
l'actualité nationale dans le champs de la  
santé publique et de la promotion de la  
santé.