

## АСЕРТИВНІСТЬ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

### ASSERTIVENESS AS EFFECTIVE COMMUNICATION TOOL

Дослідження присвячене такій мультимірній рисі особистості як асертивність. У роботі розглянуті різні моделі комунікативної поведінки та роль асертивності у них, а також місце асертивності серед інших особистісних рис, які також пов'язані із успішністю комунікації (зокрема зв'язок із «великою п'ятіркою» – відкритістю досвіду, сумлінністю, екстраверсією, доброзичливістю та невротизмом). Розглянуто такі моделі комунікативної поведінки як агресивна, пасивна та асертивна, а також такі відгалуження як пасивна (прихована) агресія, сарказм та маніпуляції. Асертивна модель розглядається як усвідомлений компроміс між агресивною та пасивною поведінкою. Було визначено зв'язок асертивності та чуйності, розглянуто рівні компетентності у комунікації та мету комунікації в залежності від асертивності особистості. Аналіз гендерних особливостей комунікації підкреслює різницю у сприйнятті асертивної та агресивної поведінки чоловіків та жінок. Зокрема цікавим є факт, що недостатній рівень асертивності у жінок може бути стратегічним комунікативним рішенням, адже агресивна/асертивна поведінка жінок сприймається як менш адекватна. Проаналізовано роботи інших груп дослідників, присвячені вивченню зв'язку рівня асертивності та вигорання, задоволеності у шлюбі та міжособистісних відносинах, успішності у робочих комунікаціях, тощо. Доведено позитивний вплив тренінгів з асертивності на задоволеність у відносинах та якість міжособистісних комунікацій. Запропоновано стратегію підвищення ефективності комунікації через тренінг навичок асертивності. Асертивність має емоційний, когнітивний та поведінковий компонент. Перед безпосередньо зміною поведінкових патернів пропонується звернути більше уваги на емоційний та когнітивний компоненти, адже емоційний інтелект, розуміння власних емоцій почуттів та власної цінності є важливою частиною асертивності.

**Ключові слова:** асертивність, моделі комунікативної поведінки, ефективність комунікації, асертивна поведінка, агресивна поведінка, пасивна поведінка, пасивна агресія,

маніпуляції, тренінг асертивності, гендерні відмінності асертивних стратегій, вирішення конфліктів.

The following research is devoted to such a multidimensional personality trait as assertiveness. The discussion includes different models of communicative behaviour and the role of assertiveness in them, as well as the place of assertiveness among other personality traits that affect the effectiveness of communication (especially the connection with the "big five" – openness to experience, agreeableness, extraversion, conscientiousness, and neuroticism). Aggressive, passive, assertive models of communicative behaviour were discussed, including such offshoots as passive (hidden) aggressiveness, sarcasm and manipulations. Assertive model is being described as conscious compromise between aggressive and passive behaviour. The link between assertiveness and sensitiveness was marked. The communication competence levels and communication goals according to the assertiveness levels were allocated. The analysis of gender specific features of communication underlines the difference between perception of aggressive/assertive behaviour of males and females. Interestingly enough, the lack of assertiveness in women can be a strategic communicative decision, as the result of women aggressive behaviour being perceived as inadequate.

The other scientific works on the impact of assertiveness on the burnout, marriage satisfaction and interpersonal relations, work communication success, etc.. Positive impact of assertiveness trainings on satisfaction in relationships and interpersonal communications is being proved. Assertiveness has emotional, cognitive and behavioural components. Before changing behavioural patterns, it is suggested to pay attention to emotional and cognitive components, as emotional intelligence, understanding own emotions, feelings and personal value are an important part of assertiveness.

**Key words:** assertiveness, communicative behaviour models, assertive behaviour, aggressive behaviour, passive behaviour, manipulations, assertiveness training, gender differences in assertive strategies, conflict resolution.

УДК 159.9  
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.39.33>

**Пирх А. В.**  
магістрант факультету психології  
Київський національний університет  
імені Тараса Шевченка

У сучасній психологічній літературі асертивність розглядається як частина особистісного потенціалу, риса, що впливає на успіх застосування комунікативних стратегій у різних контекстах міжособистісних відносин. Деякі дослідники порівнюють асертивність із впевненістю у собі, розглядають зв'язок рівню асертивності із задоволеністю взаємовідносинами у сімейній, соціальній та робочій сферах, рівнем тривожності, стратегіями вирішення конфліктів, тощо. Інші розглядають місце асертивності у системі особистісних рис та характеристик особистості (зокрема її зв'язок із «великою п'ятіркою» – відкритість досвіду, сумлінність, екстраверсія, доброзичливість та невротизм).

Асертивність – це компроміс між пасивною поведінкою, де погоджуєшся з усім, що каже опонент, та агресивною, де ти намагаєшся протистояти будь-яким запитам опонента. Асертивна комунікація є ефективною адаптацією до конфліктних ситуацій. У будь-якій сфері комунікація стає кращою за умови відкритого та неагресивного діалогу [12, с. 652].

Асертивна поведінка передбачає поєднання пасивного та агресивного стилю. Такий стиль комунікації вимагає справедливості та сили.

Згідно із Лазарусом асертивність включає в себе навички відмовляти запитам, просити про послуги та робити дзвінки, виражати пози-

тивні та негативні почуття, а також починати, підтримувати та закінчувати розмови [12, с. 651].

Асертивність не є природною поведінкою. Нашими природними стилями поведінки є агресивна та пасивна, оскільки вони відповідають двом первинним реакціям – бий або біжи [12, с. 651].

Гук О.І. акцентує увагу на тому, що ще З.Фрейд говорив про те, що на рівні несвідомості кожна людина використовує механізми захисту власної психіки та гідності таким чином, щоб поєднати і задоволення власних потреб, і дотримання соціально-моральних норм. У цьому контексті асертивність грає найбільш конструктивну роль, адже вона передбачає здатність відстоювати власну точку зору без порушення прав інших людей, а також оптимально реагувати на критику, самостійно регулювати і відповідати за власну поведінку [1, с. 2–3].

Асертивна поведінка є близькою до агресивної з тією різницею, що асертивність передбачає повагу до прав та свобод інших людей.

Людям, звичайною поведінкою яких є пасивна, найскладніше комунікувати асертивно, адже вони відчувають недостатньо сміливості щодо комунікації в цілому [12, с. 651].

Пасивні люди не розуміють як комунікувати власні почуття та потреби. Вони схильні уникати конфліктів настільки, що приховують власні почуття та потреби заради миру з іншими. Вони дозволяють іншим виходити переможцями із конфліктів ціною втрати власної самооцінки [12, с. 652].

У дослідженні групи науковців із Нідерландів було розглянуто вплив рівня активності на здобуття навичок комунікації. Цікаво, що особи із високим рівнем асертивності часто характеризуються як такі, що рідко відчувають соціальну тривожність та адекватно поведуться у міжособистісних відносинах, але самі навички асертивності мало впливають на надбання навичок комунікації [8, с. 34–39].

О.І. Гук порівнює поняття асертивності із внутрішньою стійкістю особистості, нонконформізмом та феноменом впевненості. Також у роботі підкреслюється зв'язок асертивності із довірою, адже недостатність довіри до себе і оточуючих перешкоджає асертивній моделі поведінки. Причинами недовіри до самого себе може бути страх перед думкою більшості, що штовхає до нещирих вчинків, та страх виявити внутрішню суперечність. Довіра до себе дозволяє людині творчо проектувати власне майбутнє, не вступаючи у протиріччя із власними цінностями та переживаннями, та ставитися до себе як до цінності. Асертивність також передбачає певний рівень творчості і спонтанності у вираженні власних емоцій та безпосередньому висловленні своїх бажань та вимог, а також сміливості заперечувати за

наявності аргументів та в ситуаціях, де аргументація є недоцільною [1, с. 2–3].

Маніпуляції це повна протилежність асертивності. Особа, що вдається до маніпулятивної поведінки перекладає відповідальність за наслідки подій на жертву, неявно виражає свою думку, аби мати шляхи відступу, використовує емоційно забарвлені аргументи про моральні цінності, щоб схилити партнера до згоди. Насправді ж такій особі зовсім не цікаві інтереси протилежної сторони [1, с. 5].

Агресивні люди вживають тактику маніпуляцій, зловживань та неповаги до думки оточуючих. Найчастіше саме вони стають ініціаторами конфліктів.

Людям із пасивною моделлю поведінки важко протистояти маніпуляціям. Комунікативні невдачі ще більше послаблюють їхню впевненість у собі. Іноді вони самі вдаються до маніпуляції та пасивної (прихованої) агресії [1, с. 6].

Пасивні люди не розуміють як комунікувати власні почуття та потреби. Вони схильні уникати конфліктів настільки, що приховують власні почуття та потреби заради миру з іншими. Вони дозволяють іншим виходити переможцями із конфліктів ціною втрати власної самооцінки [12, с. 652].

Агресивна поведінка також не обов'язково означає голосні висловлювання чи фізичну шкоду. Вона може приймати більш витончену форму, як то сарказм чи іронія, або дрібні дії, що деградують особу, на яку направлені [1, с. 6].

Якщо і агресивна, і пасивна моделі поведінки вбачають в протилежній стороні суперника, асертивна модель розглядає сторони як партнерів, що поважають один одного, здатні ясно та відкрито висловлювати свої думки та почуття, вислухати один одного, піти на компроміс та здатні поміняти власну точку зору за наявності відповідних аргументів. Ерік Берн описав би комунікацію двох асертивних людей як взаємодію Дорослий – Дорослий. Така комунікація пронизана спокоєм та приємною атмосферою [1, с. 5–6].

Відповідь осіб із різними поведінковими моделями (агресивна, асертивна, неасертивна) на фрустрації також відрізняється. Так, наприклад неасертивні особи з меншою вірогідністю будуть скаржитися на компанію на відміну від їхніх більш асертивних колег. Менеджери, так само як співробітники, спілкуються із споживачами кожного дня. І рівень асертивності менеджерів може впливати як на взаємовідносини в команді, так і на прийняття організаційних рішень, та навіть на бренд [4, с. 2–3].

К. Андерсон та М. Мартін розглядають питання компетентності комунікаторів та їхньої мотивації крізь поєднання навичок асертивності та чуйності. Вони підкреслюють, що важливою є не лише наявність таких навичок,

але і гнучкість їх використання за різних обставин. Цікавим є також, що наприкінці ХХ століття асертивність та чуйність розглядалися як генералізовані кваліфікації комунікативних стилей та гендерних орієнтації людей. Так, асертивність розглядалася як чоловіча риса, разом із агресивністю, домінантністю та конкурентністю. Тоді як чуйність розглядалася як жіноча риса, разом із емпатією, дружністю та м'якістю. Нащастя, такий гендерний поділ було запропоновано замінити рівнем компетентності [2, с. 2].

Таким чином, людей із високим рівнем асертивності та високим рівнем чуйності пропонується називати компетентними комунікаторами; людей із високим рівнем асертивності та низьким рівнем чуйності – агресивними; з низьким рівнем асертивності та високим рівнем чуйності – пасивними або такими, що підпорядковуються; з низьким рівнем як асертивності, так і чуйності – некомпетентними комунікаторами [2, с. 3].

На відміну від компетентних комунікаторів, які відкриті до комунікації та захищають власну позицію, агресивні комунікатори орієнтовані на контроль та демонструють мало уваги до опонента. Пасивні особи схильні до самопожертви та не можуть постояти за себе.

Некомпетентні комунікатори мають найбільше складності у досягненні особистих цілей. Компетентні комунікатори комунікують з метою задоволення, прихильності та соціальної включеності. Агресивні комунікатори зосереджені на потребах контролю, а некомпетентні – з метою втечі [2, с. 2].

Комунікативні стилі прийнято розділяти на пасивні, агресивні та асертивні. Проте оціночні судження (типу, пасивний = слабкий) не зовсім доречні, адже не рідким є використання особистістю будь-яких із цих 3 стилів за різних умов, що вказує на гнучкість поведінки. Пасивна поведінка приймає події та дії інших без опору. Синонімами може бути підпорядкування, поступливість, покірність, слухняність. Мало хто не погодиться із тим, що пасивність означає слабкість. Проте, якщо у певній ситуації людина не вбачає інтересу, вона може залишитися пасивним спостерігачем [9, с. 47].

Агресивність може означати і як готовність атакувати та протистояти, так і переслідування власних цілей будь-яким шляхом. Для першого визначення така поведінка може бути визначена як ворожа, не дружня, войовнича, тоді як для другого – це буде твердість, енергійність, пильність, сміливість. Перше визначення відверто негативне, тоді як друге – більше про активність, ніж погрози. Коли в контексті агресивності говорять про чоловіків, то часто мають на увазі саме друге визначення, тоді як до жінок зазвичай застосовується перше визначення. Щодо асер-

тивності, то вона визначається впевненістю та можливістю відстоювати прямо та чесно власні права та свободи. Асертивну поведінку можна визначити як впевнену, тверду, позитивну, зосереджену та визначену [9, с. 46–47].

Минулі дослідження вказують на те, що опис менеджера чоловічої статі як агресивного має позитивну конотацію, значення успішного менеджера. У той самий час таке визначення не вживається на позначення успішних менеджерів жінок. Агресивна поведінка жінок на робочому місці розглядається як негативна [5, с. 14].

Для жінок на роботі прояви асертивності криють додаткові складнощі, оскільки жінки сприймаються або занадто жіночними, щоб бути професійними, чи занадто професійними, щоб бути жіночними [10, с. 202].

У західних компаніях перевага надається маскуліним характеристикам комунікації (наприклад, асертивності). Ввічливість, у свою чергу, може негативно вплинути на прояви асертивності (так само як і на розуміння та сприйняття повідомлення). Наприклад, позитивна ввічливість може бути сприйнята як недостатня самостійність та зосередженість на відносинах, а негативна ввічливість – як безсилля або навіть пасивна агресія [10, с. 203].

Згідно із дослідженнями 2004-го 2011-го років в менеджери жінки, що намагаються уникати такого сприйняття ввічливості, характеризуються їхніми колегами як більш жорсткі, їхні вимоги частіше саботують, а їх самих – дискримінують. Крім того, жінки, які ініціюють перегляд компенсації отримують більш негативні відгуки, бо сам факт ініціації переговорів вважається занадто асертивним для ввічливих жінок [10, с. 203].

Ввічливість дозволяє робити запити або виражати ідеї та погляди так, щоб не ставити під загрозу імідж іншої особи. Це може статися за умови, коли один із комунікаторів намагається використати іншого з метою досягнення власних цілей [10, с. 203].

У дослідженні Т. Пфафман акцентує увагу на тому, що чоловіки можуть говорити асертивно відкрито, у той час як учасниці дослідження мають стратегічно модифікувати свої комунікативні стилі з метою збереження довгострокових відносин із колегами, зокрема чоловіками. Респондентки вдаються до таких стратегій як негативна ввічливість, наведення доказів для кращої аргументації їхньої точки зору, наведення прикладів, яку користь їхній підхід до певного питання принесе їхньому партнеру [10, с. 211].

Отже, порада жінкам поводитися більш асертивно задля комунікативного успіху – неефективні. Комунікативні стратегії для жінок на роботі мають комунікувати компетентність без проявів домінування [10, с. 204].

Метою таких стратегій є захист та підтримка довгострокових відносин, а також зменшення незгоди у комунікації [10, с. 211].

За результатами дослідження, поради з літератури та книжок із самодопомоги жінкам бути більш асертивними є контрпродуктивними. Недостатність асертивності у деяких випадках може бути усвідомленим стратегічним вибором задля відповідності культурним очікуванням. Задля успішної комунікації на роботі жіноча стратегія має спочатку сприйматися як доречна для жінки, а вже потім – для професіонала. Таким чином, асертивність – це стратегічна навичка продуктивної взаємодії [10, с. 212].

Результати дослідження Л.К. Кірст вказують на зв'язок асертивності із самооцінкою, екстраверсією, відкритістю до нового досвіду та усвідомленості, а також на зворотній зв'язок із сором'язливістю, невротизмом та страхом осуду [7].

Зазначається, що на заваді асертивним відповідям може ставати тривожність. Так, наприклад, сором'язливі особистості часто відчувають стримуючу тривожність, що не дозволяє комунікувати асертивно. Недостатність асертивності із когнітивної точки зору може бути викликана самознеціненням, оскільки люди з нижчою самооцінкою переважно вважають думки та почуття оточуючих більш важливими, ніж їхні власні. Вибір асертивної чи неасертивної стратегії відбувається за участі когнітивного фільтру та інтерпретації соціальних підказок [7, с. 1, 16].

Дослідження Л.К. Кірст ще раз довели, що респонденти із вищим рівнем асертивності набагато більш екстравертовані, свідомі та відкриті досвіду і менш невротичні, аніж респонденти із низьким рівнем асертивності. Зв'язок асертивності і екстраверсії може бути пояснений тим фактом, що екстравертовані особи відчувають менше соціальної незграбності, а менш екстравертовані – схильні до уникання незгод та конфліктів як надмірної соціальної стимуляції [7, с. 12–13].

Асертивність та свідомість поєднані через важливість асертивної поведінки у досягненні власних цілей. На відміну від осіб із пасивної моделлю поведінки, особи із асертивною поведінкою більш відкриті до нового досвіду, і чим більше вони дізнаються, тим більш відкритими стають та тим краще розуміють і власні почуття та потреби. Така зрілість допомагає не лише в комунікації, а також із конструктивним вирішенням стресових міжособистісних ситуацій [7, с. 14].

Згідно із результатами дослідження, асертивність є мультиміріною рисою, що включає емоційний, когнітивний та поведінковий компоненти [7]. Також було емпірично доведено зв'язок сором'язливості із невдалими спро-

бами заявити про себе у міжособистісному контексті. Це можливо пояснити намаганням компенсувати власне соціальне знецінення та дискомфорт задоволенням потреб інших, аби сприйматися як привабливі та компетентні особи [7, с. 16].

Емоційний інтелект є важливою складовою асертивності, оскільки це вміння розуміти та керувати власними емоціями та впливати на емоції інших. Ключовим компонентом емоційного інтелекту є саморегуляція власних емоцій, зокрема «гарячих клавіш» – тригерів, що виводять вас з себе. Поведінковий компонент асертивності включає в себе і невербальну поведінку (поставу, зоровий контакт, жести), яка має бути доречною у заданому контексті [9, с. 48–49].

Асертивність впливає на майже всі сфери життя. Люди, що опановують цю навичку, зменшують кількість стресу та конфліктів у своєму житті, тому вони досягають власних цілей та допомагають іншим у досягненні їхніх, і як наслідок будують більш міцні відносини, на які вони можуть покластися [12, с. 652].

У дослідженні румунського медичного університету зазначається, що до компетенції у клінічній комунікації можна віднести навички побудови довіри, повагу, співчуття, альтруїзм, емпатію, розуміння духовних цінностей пацієнта, професіоналізм, донесення інформації та прийняття сумісних рішень, культурна чутливість, побудова відносин, самосвідомість, етичність та чесність. Підкреслюється, що дослідження зв'язку між особистісними рисами та навичками комунікації у дорослих вказують на те, що приємність та відкритість можуть позитивно відобразитись на рівні асертивності та навичках емпатичного слухання [13, с. 16].

У дослідженні японських науковців було розглянуто зв'язок рівня асертивності, як особистісної риси, та вигоряння у медсестер-новачків. Було визначено, що вигоряння настає швидше та простіше у медсестер, чий рівень асертивності дуже низький або дуже високий. Дослідження проводилося на вибірці із японських медсестер з використанням адаптованої шкали асертивності Рейзаса (J-RAS).

Відповідно до результатів, медсестри-новачки піддаються вигорянню на роботі за умов, коли вони виражають власні потреби надто прямо або, навпаки, коли не можуть висловити те, що хочуть. Таке пояснення вказує на те, що агресивна, нечуйна та пасивна поведінка шкодить ефективні комунікації, є причиною стресів та конфліктів, що призводять до швидкого вигоряння [14, с. 1453, 1459].

Когнітивно-поведінкові спеціалісти у таких випадках мають звернути більше уваги на реструктуризацію способу мислення через подолання негативних думок та недостатньої

впевненості у вираженні власної точки зору. Лише пояснення та наведення прикладів асертивної поведінки зовсім не означає, що вони будуть використані для зміни поведінкових патернів [12, с. 656].

Отже, перед спробами змінити поведінкову модель варто звернути увагу на емоційну та когнітивну складові, які можуть повністю блокувати здатність особистості діяти асертивно [7].

Дослідники із Інону університету (Турція) підтвердили позитивний вплив тренінгів з асертивності на комунікаційні навички. Асертивні люди – такі що можуть відкрито пояснити що вони мають на увазі, мають симпатію та повагу до інших і можуть сказати ні. Дослідники показали що тренінги з асертивності покращують міжособистісні відносини, мають позитивний вплив на поведінку особистості та зменшують соціальну тривожність [6, с. 1–2].

Група науковців з Малазії та Ірану дослідила вплив тренінгів асертивності та роботи з конфліктами на задоволеність у шлюбі та поведінку у вирішенні конфліктів. Вони підкреслили вплив комунікативної поведінки на рівень задоволеності у шлюбі [3, с. 3, 6–7].

Інша група дослідила вплив тренінгів асертивності на задоволеність у шлюбі у парах, де один із партнерів страждає на емоційно нестабільний розлад особистості. Покращення навичок комунікувати власні емоції наміри та погляди значно покращила емоційно гармонійність пар. Вони показали більшу задоволеність взаємовідносинами, більший рівень довіри один до одного та емпатії [11, с. 66].

Висновки з проведеного дослідження. Асертивність є одним із ключових компонентів успішної комунікації. Незважаючи на той факт, що рівень асертивності не впливає на успішність надбання комунікативних навичок, він має значний вплив на власне успішність комунікації та досягнення цілей особистості. Багатомірність асертивності викликає деякі складнощі у її опануванні, наприклад, пропонується розпочинати роботу з асертивною комунікацією з емоційної та когнітивної складової, без зміни яких опанування поведінкових стратегій не буде ефективним. Було також доведено ефективність тренінгів ефективності у сфері сімейного життя, соціальних та робочих взаємовідносин.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Гук О. Асертивність як складова культури демократичного врядування. *Демократичне врядування*. 2012. № 9.
2. Anderson C., Martin M. Communication motives of assertive and responsive communicators. *Communication Research Reports*. 1995. № 12. P. 186–191.
3. Askari M., Noah S. B. M., Hassan S. A. B., Baba M. B. Comparison the effects of communication and conflict resolution skills training on marital satisfaction. *International Journal of Psychological Studies*. 2012. № 4(1). P. 182–195.
4. Bari M. K., Zaman, M. H., Mahmud, A. G., Ghosh, S. K. Assertiveness, corporate social responsibility and brand association in anti-globalization era. *Int. J. Manag. Account.* 2021. № 3(1). P. 1–19.
5. Brown C. D. The effect of psychological gender on perceived managerial potential of aggressively communicating males and females. University of Denver. 1991.
6. Gultekin A., Ozdemir A. A., Budak F. The effect of assertiveness education on communication skills given to nursing students. *International Journal of Caring Sciences*. 2018. № 11(1). P. 395–401.
7. Kirst L. K. Investigating the relationship between assertiveness and personality characteristics. 2011. HIM1990-2015. 1200.
8. Kuntze J., Van der Molen H. T., Born M. P. Big five personality traits and assertiveness do not affect mastery of communication skills. *Health Professions Education*. 2016. № 2(1). P. 33–43.
9. Maloney M. E., Moore P. From aggressive to assertive. *International Journal of Women's Dermatology*. 2020. № 6(1). P. 46–49.
10. Pfafman T., McEwan B. Polite Women at Work: Negotiating Professional Identity Through Strategic Assertiveness. *Women's Studies in Communication*. 2014. № 37. P. 202–219.
11. Pietrzak T. & Hauke G., Lohr Ch. Connecting Couples Intervention: Improving couples' empathy and emotional regulation using embodied empathy mechanisms. *European Psychotherapy*. 2016. P. 67–98.
12. Pipas M., Jaradat M. Assertive Communication Skills. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*. 2010. № 2. P. 17-17.
13. Suci N., Meliț L. E., Mărginean C. O. A holistic approach of personality traits in medical students: An integrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021. № 18(23).
14. Suzuki E., Takayama Y., Kinouchi Ch., Asakura Ch., Tatsuno H., Machida T., Yanahara H., Kitajima H., Miwa M. A causal model on assertiveness, stress coping, and workplace environment: Factors affecting novice nurses' burnout. *Nursing Open*. 2021. № 8. P. 1452–1462.