

Stress contrôle



Mutuelle régie par le livre II du code de la mutualité inscrite au Registre National des Mutuelles sous le n° 423 406 339 - 12/2009. Illustration : Leifé. Images:formes

MUTUELLE SPHERIA VAL DE FRANCE
Service Prévention
Tél. : 02 38 78 74 00
e-mail : prevention@svf.fr



Pour en savoir plus sur les actions menées par le service prévention, rendez-vous sur

www.prevention-sante.com

Spheria
Val de France,
la mutuelle
sur mesure



SOURIEZ, VOUS ÊTES ASSURÉ

www.prevention-sante.com

Spheria
Val de France,
la mutuelle
sur mesure



SOURIEZ, VOUS ÊTES ASSURÉ

Le stress

Tout le monde en parle, mais qu'en savons-nous vraiment ?

Phénomène très présent dans notre société, le nombre de Français souffrant du stress ne cesse d'augmenter. Horaires, temps de transports, activité professionnelle, famille, petits tracas quotidiens... sont autant de facteurs pouvant favoriser l'émergence d'une réaction de stress.

Le stress est une réaction physiologique naturelle, qui permet à notre organisme de mobiliser nos ressources face aux changements. Cette réaction peut se manifester à l'occasion d'évènements positifs ou négatifs. Cependant, si ponctuellement il peut être un véritable stimulant permettant de se dépasser, il peut devenir néfaste pour la santé physique et mentale s'il s'installe dans la durée.

Les réactions face aux évènements peuvent varier d'un individu à l'autre, selon les personnalités de chacun, l'environnement social, le contexte... ainsi une situation paraissant dramatique à une personne pourra être complètement anodine pour une autre.

Il est donc primordial, pour mieux comprendre et gérer son stress, de se connaître : d'identifier ses réactions et ses comportements face aux situations rencontrées.

Ce guide vous aidera à mieux comprendre le mécanisme du stress, quelles en sont les causes et les manifestations, comment l'évaluer et surtout mieux le gérer.

A noter

Près d'un Français sur quatre se sent stressé presque tous les jours. (enquête IPSOS novembre 2008)

1	Qu'est-ce que le stress ?	4
2	Définition physiologique du stress	6
3	Les agents stresseurs	9
4	Les manifestations et signes du stress	11
5	Les conséquences du stress sur la santé	12
6	Comment évaluer son stress ?	16
7	Comment mieux gérer son stress et ses émotions ?	18



1 - Qu'est-ce que le stress ?

Le stress est un mode de réaction que tout individu adopte pour faire face aux différentes situations de la vie quotidienne.

Ce mécanisme donne à chacun la possibilité de mobiliser l'ensemble de ses capacités pour apporter le meilleur de lui-même, par exemple, l'athlète avant une compétition, l'artiste avant de monter sur scène...

Le stress n'est donc pas nécessairement pénible et néfaste, car c'est la même réponse dans les situations agréables comme dans les plus désagréables.



Les différentes origines du mot stress

- Le mot stress vient du latin, "stringere" qui signifie serrer, étreindre.
- En vieux français, "estresse" donne l'étroitesse.
- En anglais, "stress" veut dire la pression, la charge produisant une tension.

Peut-on parler de bon stress ou de mauvais stress ?

Si l'action est possible et la réaction de l'individu est adaptée, on parle de **bon stress** ou **stress positif**. Il peut générer un ressenti de bien-être. Ses causes en sont perçues comme source de plaisir. Elles procurent énergie et motivation pour relever les défis quotidiens. Par exemple, au cours d'un entretien d'embauche ou d'une course pour un sportif, il permet de se dépasser.

Si l'action n'est pas possible et la réaction de l'individu n'est plus adaptée, ou si le stress devient une cause d'épuisement, on parle de **mauvais stress**. Dans ce cas, sans être une maladie, il peut favoriser l'apparition de pathologies.

Les différents sens du mot stress

Le stress est un terme employé à la fois pour désigner :

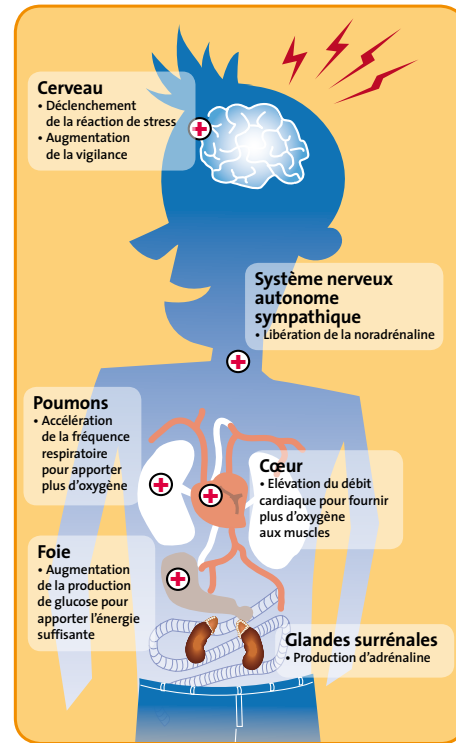
- la cause du stress : "je subis un stress"
- la réaction à cet agent stressant : "je suis stressé"
- les conséquences pour l'individu qui répond à cet agent.

2 - Définition physiologique

La définition physiologique du stress permet de comprendre comment toute situation peut représenter potentiellement une source de stress et comment l'individu cherche à s'y adapter le plus rapidement, de façon non spécifique. C'est une réponse neuro-hormonale, décrite pour la première fois par Hans Selye en 1936, appelée également **syndrome général d'adaptation**.

Cette définition du stress distingue trois phases :

- la phase d'alarme,
- la phase de résistance,
- la phase d'épuisement.

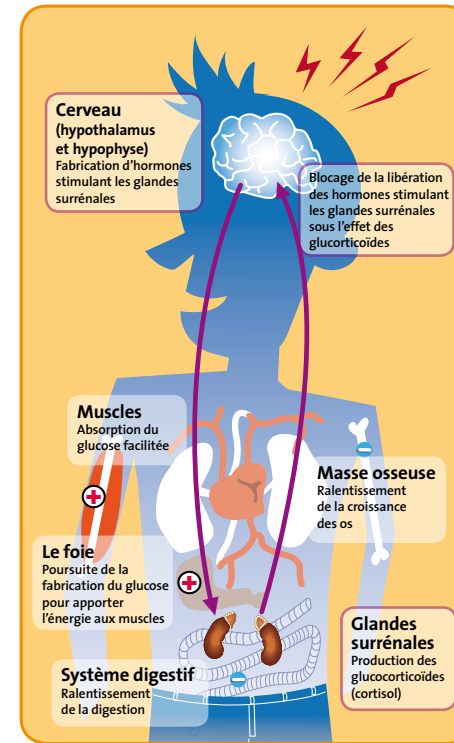


1. La phase d'alarme

C'est la réaction de survie immédiate dans laquelle l'individu mobilise très rapidement ses ressources.

Certaines structures du cerveau déclenchent la réaction de stress. Par la voie nerveuse (système nerveux sympathique), des substances appelées catécholamines (l'adrénaline et la noradrénaline) sont libérées. L'adrénaline prépare à l'action physique rapide. La noradrénaline stimule les cinq sens, la concentration et la mémoire. La vigilance de l'individu est accrue pour interpréter la situation de stress et réagir au plus vite. Cette phase demande beaucoup d'énergie à l'organisme. Elle dure quelques minutes, une heure au maximum. A l'issue de cette phase, le corps retrouve l'équilibre. Le stress, en tant que réaction d'alerte, doit rester occasionnel et ne pas s'installer dans la durée ou l'intensité des sollicitations.

LES 3 PHASES DU STRESS SELON HANS SELYE

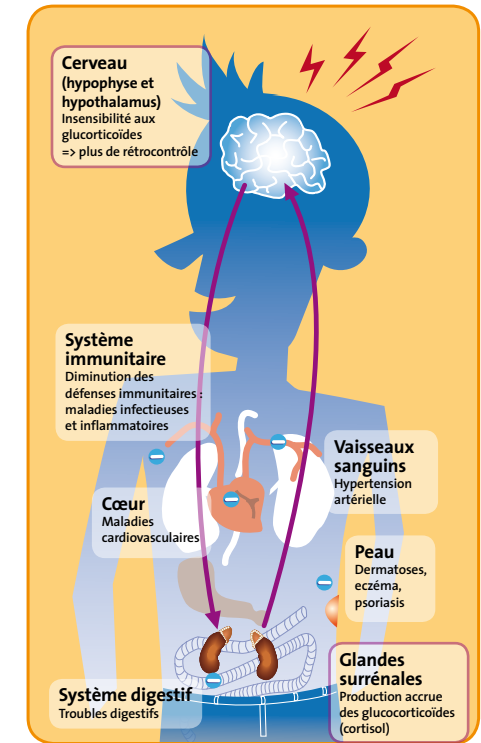


2. La phase de résistance

Elle correspond à l'ensemble des réponses biologiques permettant à l'individu de résister dans le temps.

Certaines structures du cerveau (hypophyse et hypothalamus) fabriquent des hormones stimulant les glandes surrénales. Cela entraîne la libération des glucocorticoïdes, comme le cortisol, qui :

- stimule la fabrication de glucose, donnant l'énergie à l'organisme pour se défendre,
- freine la digestion et la croissance des os,
- bloque une nouvelle libération des hormones stimulant les glandes surrénales, évitant que la machine ne s'emballé (rétrocontrôle).



3. La phase d'épuisement

L'individu est incapable de faire face au stress.

À force de sollicitations, les systèmes neuro hormonaux peuvent se dérégler. Le rétrocontrôle de la phase de résistance ne s'opère plus.

Les signes délétères du stress apparaissent : installation de la fatigue, épuisement des réserves, apparition des premiers troubles.

Les défenses immunitaires baissent et rendent l'organisme plus vulnérable ayant pour conséquence de favoriser l'apparition de maladies infectieuses ou inflammatoires. Nous sommes plus sujets aux rhumes, gripes, bronchites en période de stress intense.

3 - Les agents stressseurs



Les agents stressseurs sont à l'origine des réactions de stress.

Ces causes sont nombreuses et multiples. Qu'elles soient évitables ou non, elles représentent pour l'individu des demandes d'adaptation auxquelles il répond avec plus ou moins de succès.

La vie contemporaine est faite de petits phénomènes qui peuvent sembler insignifiants mais qui sont autant de sources éventuelles de stress pour l'individu. On les appelle **microstressseurs**.

En voici quelques exemples :

- l'intendance (répartition des tâches ménagères, etc.),
- les petits tracas,
- l'environnement bruyant,
- les conflits répétés familiaux ou professionnels,
- la longueur du temps de transport,
- ...

Plus globalement, les causes de stress ont pour origine de nombreux événements (des plus graves aux plus bénins) et évoluent avec le temps. Nos stressseurs actuels sont très différents des stressseurs de nos ancêtres.

Les agents stressseurs peuvent se regrouper en fonction de différents événements de la vie tels que l'environnement, l'hygiène de vie, le monde professionnel, familial, personnel, etc.

Voici quelques exemples :

- **environnement** : catastrophes naturelles, attentats, actes de violence, guerre, pollution, bruit, climat rigoureux, logement inadéquat, etc.
- **hygiène de vie** : alimentation, sommeil, activité physique, temps, alcool, tabac, etc.
- **professionnel** : perte d'emploi, changement, surcharge de travail ou sous charge, manque de reconnaissance, difficultés relationnelles avec l'employeur, ambiguïté des rôles, retraite, etc.
- **famille** : partage inéquitable des tâches, difficultés dans les relations avec la famille, décès, divorce, etc.
- **personnel** : image de soi négative, conflits avec ses valeurs, amour, amitié, maladie physique ou mentale, soucis pour l'avenir, perte d'autonomie lié au vieillissement, peur du vieillissement, solitude, divorce/séparation.

Ces agents stressseurs sont en interaction permanente les uns avec les autres.

Le stress au travail

Depuis quelques années, le **stress au travail** préoccupe le monde professionnel, suite aux conséquences dramatiques que celui-ci peut engendrer. L'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail en donne la définition suivante : Le stress au travail "survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets

du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité". Le stress professionnel peut conduire au **burn out** appelé également syndrome d'épuisement professionnel. Il se traduit par un état de perception de vide, d'épuisement chez des personnes équilibrées par ailleurs mais soumises à une pression professionnelle intense. Il s'accompagne de troubles physiques, digestifs, du sommeil, du comportement ainsi que de troubles psychiques et de perte de capacité mentale.

4 - Les manifestations et signes du stress

Deux psychiatres américains, les docteurs Holmes et Rahe, ont donné une classification des événements marquants de la vie, des plus graves aux plus bénins, en leur attribuant une cotation de 100 à 0, suite à une évaluation proposée à un échantillon de la population. Celle-ci avait classé l'impact de ces événements. Dans cette échelle, on remarque que certains événements heureux tels un mariage (50) ou une naissance (40) sont perçus comme fortement marquant et potentiellement générateur de stress positif alors que d'autres comme la retraite (45) peuvent être générateur de stress positif ou négatif en fonction de la perception de chacun.

Extrait de l'échelle des événements marquants de la vie de Holmes et Rahe (1967)

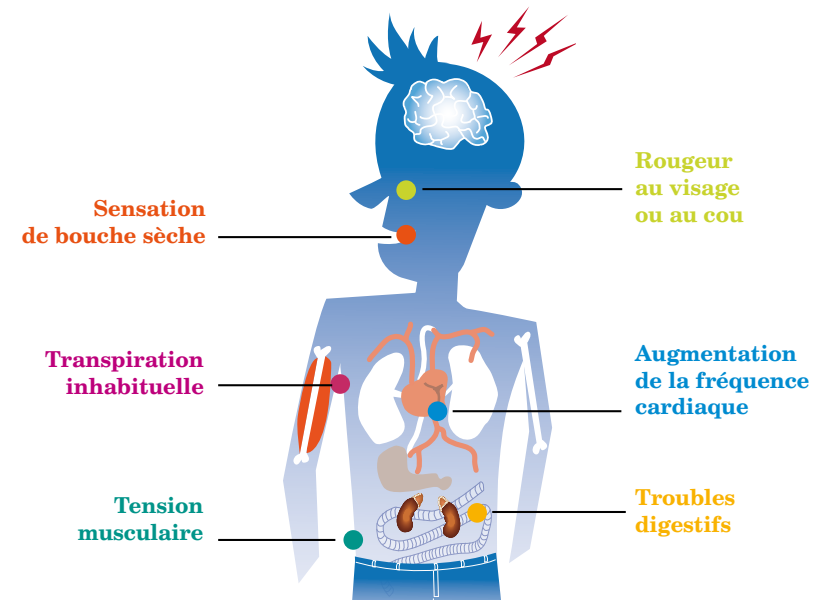
Mort d'un conjoint	100	Exploit personnel marquant	28
Divorce	73	Conjoint se mettant à travailler ou s'arrêtant	26
Blessure ou maladie	53	Début ou fin de scolarité	26
Mariage	50	Changement de condition de vie	25
Licenciement	47	Difficultés avec un patron	23
Retraite	45	Changements d'horaires ou de conditions de travail	20
Ennuis de santé d'un parent proche	44	Déménagement	20
Grossesse	40	Changement dans les habitudes de sommeil	16
Problèmes sexuels	39	Changement des habitudes alimentaires	15
Problèmes professionnels	39	Vacances	13
Mort d'un ami intime	37	Noël	12
Changement de situation professionnelle	36	Amendes ou contraventions	11
Multiplication de disputes conjugales	35		
Problèmes avec les beaux-parents	29		

La première réaction au stress se situe le plus souvent au niveau physique. C'est la réaction nécessaire à la survie : la lutte ou la fuite.

Quelques exemples :

- palpitations,
- rougeurs au visage ou au cou,
- transpiration inhabituelle,
- sensation de bouche sèche,
- tension musculaire qui touche l'ensemble des muscles, en particulier ceux du visage et des membres inférieurs,
- oppression thoracique : difficultés respiratoires avec une augmentation de la fréquence respiratoire,
- tremblements des mains et des jambes,
- sensations de malaise et de vertige.

Chaque personne a sa zone de vulnérabilité qui s'exprime en période de stress.



5 - Les conséquences du stress sur la santé



Les conséquences du stress sur la santé sont extrêmement différentes d'une personne à l'autre, liées au système de défense mis en place par l'organisme, mais aussi à la personnalité et à l'environnement dans lequel elle évolue.

Une même situation provoquera une importante réaction de stress chez un individu et de l'indifférence chez un autre.

Une même personne réagira différemment à la même situation, à différents moments

de sa vie, selon les circonstances qu'elle rencontre.

On constate donc que les mécanismes physiologiques mis en jeu ne suffisent pas toujours pour expliquer les nombreuses réactions d'un individu face au stress. On peut retenir que celles-ci varient dans le temps, selon les situations et les contextes.

Le stress ne se définit plus alors comme la réponse non spécifique à un agent stresseur mais comme la perception de la demande.

La définition psychologique du stress permet de mieux comprendre pourquoi, face à des agents stresseurs, les réactions des individus sont si différentes les unes des autres.

On peut donc distinguer différents modes de réaction face au stress.

Ces manifestations peuvent s'exprimer soit sur le plan :

- physique ou somatique,
- psychologique,
- comportemental.

Une personne qui réagit **physiquement** au stress prend le risque de développer, à long terme, des maladies psychosomatiques.

Une personne qui manifeste des **réactions psychologiques** au stress aura tendance à se sentir agressée par l'environnement, à interpréter les événements, à se focaliser sur le problème et en majorer l'importance, à avoir une vision pessimiste des choses.

Une personne qui réagit au stress par son **comportement** présentera un niveau de réactivité élevée, de l'agitation. En conséquence, elle aura plus de difficultés à se concentrer et à prendre des décisions. Des émotions hostiles apparaîtront : colère, tristesse, rancœur, crise de larmes ou de nerfs, sensation de mal être, excitation...



Généralement, il est reconnu qu'une exposition importante dans la durée et l'intensité aux agents stresseurs peut avoir des conséquences à terme sur la santé physique et mentale.

On parle alors de **troubles secondaires** qui peuvent être liés au stress et se manifester sur les plans :

Physique

- une fatigue inhabituelle,
- des troubles du sommeil,
- des troubles infectieux,
- des troubles digestifs,
- des troubles cutanés,
- des troubles respiratoires tel que l'asthme,
- des migraines,
- des lombalgies,
- des troubles urinaires.

Psychologiques et émotionnels

- **des troubles cognitifs mineurs** : perte de mémoire, difficultés de concentration et d'attention,
- **des troubles dépressifs** : perte d'estime de soi, perte d'intérêt pour l'environnement, tendance au repli sur soi,
- **des troubles anxieux** : crise d'angoisse, hypervigilance, troubles phobiques, troubles obsessionnels compulsifs (TOC),
- **de l'émotivité et une irritabilité inhabituelles** ou disproportionnées au regard de l'évènement : colère, agressivité...

Comportementaux

- **des troubles de l'appétit** : boulimie, anorexie, habitudes nutritionnelles anormales,
- **des conduites addictives inhabituelles** : alcool, tabac, médicaments...

Dans tous les cas, il est important de tenir compte d'un ensemble d'autres facteurs tels que l'hérédité, l'alimentation, l'activité sportive pour conclure que le stress est à l'origine des troubles.

Quelques chiffres

D'après une enquête réalisée par l'IPSOS en novembre 2008

- 72% des Français déclarent avoir ressenti plus de deux symptômes dus au stress parmi la liste suivante : problème de sommeil, anxiété, fatigue fréquente, irritabilité, douleurs au dos, problèmes digestifs, problèmes de poids, perte de la libido.

Dans la population française, le stress se traduit le plus souvent par :

- des problèmes de sommeil (55%)
- de l'anxiété (55%)
- une fatigue fréquente (49%)
- de l'irritabilité (46%).

Ne pas confondre stress, anxiété, dépression

Si le stress n'est pas une maladie, l'anxiété et la dépression en sont. A forte intensité, le stress active l'anxiété, la dépression, l'agressivité et la colère. De véritables troubles émotionnels peuvent apparaître quand le stress devient récurrent.

L'anxiété et la dépression peuvent être la conséquence de difficultés à rétablir l'équilibre après une exposition importante aux agents stresseurs ou une difficulté à faire face.

On parle de :

Stress quand les manifestations du stress ne se produisent qu'en présence de l'agent stresseur.

Anxiété quand les symptômes du stress sont ressentis longtemps après l'exposition aux agents stresseurs.

Dépression quand toute possibilité d'action et de réaction sont rendues difficiles voire impossibles, il n'y a plus de moyen de lutter et de faire des efforts pour surmonter le stress.

6 - Comment évaluer son stress ?

Évaluer son propre niveau de stress est une approche nécessaire, constructive et positive.

Cette évaluation se fait en 2 étapes :

- **l'identification de ses symptômes de stress**, par une meilleure observation de soi,
- **l'identification des sources de stress ou agents stresseurs** auxquels nous sommes confrontés.

Identifiez vos symptômes de stress

Il existe de nombreux questionnaires permettant de mieux se connaître face au stress. Ils apportent des indications précises sur le niveau de stress perçu par un individu. En fonction des résultats, une consultation médicale, un appui ponctuel peuvent s'avérer nécessaires, pour chercher les moyens de prévenir les effets délétères du stress.

Plus une personne ressent ces symptômes, plus il est important de réagir pour retrouver l'équilibre. Si, au cours des dernières semaines, vous avez ressenti plusieurs de ces symptômes ou s'ils persistent, n'hésitez pas à en parler à votre médecin afin qu'il puisse vous venir en aide.

Testez-vous !

Extrait d'un questionnaire d'évaluation du niveau de stress

Ressentez-vous ou avez-vous ressenti au cours des derniers mois ces symptômes ?

- une fatigue,
- des difficultés à vous endormir,
- des réveils nocturnes,
- un sommeil agité,
- des angoisses régulières,
- le sentiment d'être déprimé,
- le sentiment d'être agité, tendu, nerveux, irritable,
- des difficultés à vous concentrer,
- des difficultés à trouver vos mots,
- des difficultés à vous relaxer,
- des erreurs régulières,
- ...

Identifiez vos causes de stress

Retracez le parcours des dernières semaines que vous venez de vivre, identifiez vos causes de stress en vous référant au chapitre sur les agents stresseurs puis classez-les par ordre d'importance. Vous aurez une meilleure connaissance de vos principales causes de stress.

JOURNÉE	AGENTS STRESSEURS	IMPORTANCE			
		GRANDE	MOYENNE	FAIBLE	AUCUNE
<i>Heure du lever</i>	-				
<i>Petit déjeuner</i>	-				
<i>Activité du matin</i>	<i>Embouteillage pour aller travailler</i>	X			
<i>Déjeuner</i>	<i>Repas pris seul dans mon bureau</i>				X
<i>Activité de l'après-midi</i>	<i>Conflit avec un(e) collègue</i>			X	
<i>Dîner</i>	<i>Préparation du repas</i>	X			
<i>Soirée</i>	<i>Une fois toutes les tâches ménagères finies, pas le temps pour faire une activité</i>				X
<i>Heure du coucher</i>	<i>Coucher trop tardif</i>		X		
<i>Nuit</i>	-				

7 - Comment mieux gérer son stress et ses émotions

On peut agir globalement sur deux niveaux :

- **Les stresseurs** : hélas, ce n'est pas toujours possible ! La plupart du temps, on peut diminuer leur nombre et leur intensité mais pas les supprimer totalement !
- **Soi-même** : chaque être humain pense, ressent et donne du sens à ce qu'il perçoit. Il a donc la possibilité de faire quelque chose sur lui-même, en agissant sur une limitation de l'impact du stress grâce à différentes stratégies.

Par exemple :

- Si une personne réagit au stress au niveau physique, l'apprentissage de la relaxation ou la pratique d'une activité sportive régulière lui serait sans doute utile.
- Si une personne réagit au stress sur le plan psychologique, il lui serait important d'essayer d'évaluer différemment les situations...
- Si une personne réagit au stress au niveau comportemental, un changement de certains de ces comportements serait nécessaire, en prenant le temps de faire les choses, d'être moins agressif...



Quelques conseils pratiques pour une meilleure gestion du stress et des émotions

1 - Développer une hygiène de vie saine et préserver sa santé.

Prendre soin de soi, apprendre à écouter son corps et ses signaux d'alerte, à respecter ses rythmes biologiques et ses besoins au niveau du sommeil, de l'alimentation, de l'activité physique sont les gages d'une meilleure gestion du stress et des émotions.

Le sommeil : en qualité et en quantité pour récupérer.

Durant le sommeil, l'organisme régule de nombreuses fonctions, récupère physiquement et mentalement, se régénère. Le sommeil exerce également un rôle de stimulation mentale (mémoire, créativité).

L'alimentation : saine, équilibrée, à l'écoute de ses besoins.

Limiter sa consommation de stimulants et de toxiques : café, cigarettes, alcool, qui donnent le sentiment d'aider à gérer le stress, mais sont de faux amis.

L'activité physique : aide à se sentir bien.

Pour vaincre le stress, il est important d'être physiquement en forme. Sauf contre indication médicale, le corps doit bouger ou travailler au moins trois fois par semaine pendant une demi-heure environ. Les toxines sont ainsi éliminées, les tensions musculaires se relâchent. Il est donc important de rester en mouvement : le corps humain s'est formé à travers le temps pour fournir de gros efforts physiques.

Consulter ou se faire aider et accompagner en cas de douleurs ou de maladies.

2 - Communiquer

En période de stress, l'individu a tendance à se renfermer sur lui et à ne pas exprimer ses soucis.

- Être entouré permet de sortir de l'isolement social que le stress provoque.
- Exprimer ses sentiments, ses émotions, partager ses préoccupations avec autrui apporte un précieux réconfort.
- Savoir dire non aide à marquer des limites et à se protéger.
- Adopter un comportement affirmé favorise l'expression de ses besoins tout en respectant autrui.



3 - Gérer son temps

- Se fixer des objectifs réalistes et réalisables.
- Établir des priorités : savoir distinguer ce qui est urgent et ce qui est important, éliminer l'inutile.
- Planifier et organiser sa journée en tenant un agenda à jour.
- Savoir évaluer le temps nécessaire pour chaque activité.
- Savoir déléguer.
- Se planifier une activité ou un moment agréable pour soi, rien que pour soi.
- Savoir faire des pauses avant d'être épuisé pour refaire le plein d'énergie.

En pratique

Pause/détente express

Installez-vous le plus confortablement possible. Fermez les yeux pour vous isoler du monde extérieur. Prenez conscience des points d'appui de votre corps sur votre support et de votre respiration. Sentez tous les muscles du corps se détendre. Relâchez votre corps : la tête, les épaules et les bras, le thorax, l'abdomen et la partie inférieure du corps. Laissez aller vos pensées pendant quelques instants...

Prenez conscience de la présence de votre corps, de votre respiration, accueillez les sensations.

Puis en inspirant l'air, montez les bras à la verticale, tendez tout votre corps et en expirant l'air, relâchez tout le corps, libérez les tensions.

Pendant quelques instants, vivez votre corps à l'écoute des sensations...

Tranquillement, vous allez pouvoir remettre en mouvement tout votre corps, en respirant profondément puis ouvrir vos yeux.

4 - Développer ses capacités personnelles

- Apprendre à relativiser les événements : raisonner, agir et communiquer différemment.
- Prendre du recul et de la distance par rapport aux événements.
- Se poser les bonnes questions : faire la différence entre les faits et l'interprétation que nous en donnons.
- Développer des pensées positives.
- Faire confiance aux autres et se faire confiance.
- Se faire plaisir sans contrainte de temps ou de performance.
- Mieux se connaître : écouter ses besoins fondamentaux, distinguer ce qui est important, ce qui l'est moins.
- Cultiver l'humour et le rire.
- Développer la faculté d'attention, la curiosité, la soif d'apprendre :
 - en multipliant les sources d'intérêt : pratiquer des activités culturelles, artistiques ou manuelles, etc.
 - en nouant des contacts sociaux.

« un plaisir chaque jour chasse le stress »



5 - Apprendre à se relaxer

Puisque c'est le corps qui subit en premier les assauts du stress, il est important de lui apporter les moyens de se détendre, de récupérer.

La pratique de la sophrologie, de la relaxation, le yoga sont d'excellents moyens de mieux gérer les effets délétères du stress. Ces techniques sont basées, entre autres, sur la respiration qui permet de se détendre naturellement, d'oxygéner le cerveau, grand consommateur d'oxygène. En situation de stress, l'individu a tendance à bloquer sa respiration, qui s'accélère et perd de son amplitude, entraînant fatigue, tensions et douleurs diverses, en particulier dans le dos.



En pratique

Exercice respiratoire

- Debout, assis ou allongé : prenez conscience de la détente de la tête, des épaules, des bras, du thorax, de la partie inférieure du corps,
- essayez de percevoir votre respiration, là où elle se place,
- puis placez vos mains sur les cotés, sentez vos côtes s'ouvrir,
- placez ensuite vos mains sur le ventre. Gonflez-le en inspirant puis rentrez-le en expirant,
- concentrez-vous sur ces mouvements d'inspiration et d'expiration et laissez vous bercer par les sensations que vous procure cet exercice,
- vous laissez tomber les mains, vous respirez tranquillement,
- vous arrêtez l'exercice en vous étirant.