



پروژه یاد بود گرنفل (Grenfell)

آتش نشانی لندن
گزارش تعاملات پیش از مشاوره
خلاصه و تحلیل گزارش

نویسندگان: کلایو کیسلی (Clive Caseley) ، سو کِلگ (Sue Clegg)
تاریخ: 15 آگوست 2025

این گزارش در قالب‌های مختلف در دسترس است. برای دریافت اطلاعات بیشتر، لطفاً ایمیل بزنید به :
Grenfell.Engagement@london-fire.gov.uk

پیامک یا تماس : 07385 382580

فهرست مطالب

1. خلاصه اجرایی

2.1 یافته‌های مهم

3.1 توصیه‌ها



1. خلاصه اجرایی

1.1 درباره تعامل

این گزارش، خلاصه‌ای از یافته‌ها در طول دوره تعاملات پیش از مشاوره برای «پروژه یادبود گرنفل» (Grenfell) است که توسط آتش‌نشانی لندن (LFB) به عنوان پاسخی معنادار و ماندگار به سازش مدنی «حل و فصل جایگزین اختلاف» (ADR) ایجاد شده است.

هدف از این فرایند تعامل، شنیدن مستقیم نظرات مدعیان ADR؛ به ویژه اعضای خانواده نزدیک درگذشتگان و بازماندگان - بوده است تا در توسعه پیشنهادهای تفصیلی برای مشاوره عمومی درباره اجرای پروژه نقش داشته باشد.

LFB کوشیده است تا بازترین، در دسترس‌ترین و روان‌ترین رویکرد را برای همکاری با جامعه گرنفل به کار گیرد؛ جدای از تسهیلات رسمی برای رعایت عدالت، مانند ترجمه‌ها، استفاده از مترجمان و برنامه‌ریزی با شایستگی فرهنگی نیز به کار می‌گیرد.

شرکت ارتباطات «ورو» (Verve) از این فرایند پشتیبانی کرده است. نقش «ورو» مرور و تحلیل اطلاعات مربوط به تعاملات ارائه شده از سوی LFB بود، شامل یادداشت‌های جلسات، پاسخ‌های پرسش‌نامه، مصاحبه‌ها و بازخوردهای دریافتی از رویدادهای محلی. اگرچه «ورو» مستقیماً پژوهش را انجام نداده است، تلاش کرده مضامین کلیدی را جمع‌بندی و پیامدهای مربوط به توسعه گزینه‌های مشاوره آتی را شناسایی کند.

فرایند LFB شامل تعامل ساختاریافته با ذی‌نفعان کلیدی، گفتگوهای فردی، نشست‌های اجتماعی و تهیه یک پرسش‌نامه آنلاین بود که با همکاری نمایندگان جامعه طراحی شده است.

یافته‌های به دست آمده از گفتگوهای اولیه به شکل‌گیری پرسش‌ها و ساختار تعاملات گسترده‌تر کمک کرد. با آشکار شدن مضامین، این موارد با مشارکت‌کنندگان آزموده و اصلاح شد و در نهایت هم ساختار پرسش‌نامه و هم چارچوب تحلیل را شکل داد.

فعالیت‌های مربوط به تعامل بر شمول و دسترس‌پذیری اولویت داشت و تلاش شد صداهای متنوع، از جمله گروه‌های کمتر نمایان و جوامع غیرفارسی‌زبان/غیرانگلیسی‌زبان، در آن گنجانده شود.

تیم LFB تلاش‌های گسترده‌ای برای اطلاع‌رسانی این فرایند به گروه هدف انجام داد؛ از طریق ارسال نامه‌ها، ایمیل‌ها، پیام‌های واتس‌آپ، ارجاع از سوی بازماندگان و اعضای خانواده، برگزاری و شرکت در رویدادها و همکاری با نمایندگان گروه‌هایی که از افراد آسیب‌دیده در حادثه گرنفل حمایت می‌کنند.

رهبر مشاوره و تعامل LFB در طول دوره پیش مشاوره، به صورت «هر زمان که نیاز بود» در دسترس مدعیان ADR و افراد آسیب‌دیده از گرنفل قرار داشت و کاملاً آگاه بود که این مسئولیت، یک تعهد اداری 9 تا 5 یا صرفاً محدود به دوشنبه تا جمعه نیست. هدف این بوده و همچنان هست که روابطی پایدار فراتر از محدوده پروژه یادبود ایجاد شود.

در مجموع 329 نفر در این فرایند پیش‌مشاوره مشارکت کردند که شامل جوانانی بود که از طریق گروه جوانان «اسپیس» (The Space) مشارکت داشتند. این رقم دربرگیرنده 68 نفر از اعضای نزدیک خانواده درگذشتگان، 261 بازمانده، و ساکنان «واکویز» (Walkways) یا سایر مدعیان ADR می‌شود. (برای جزئیات بیشتر به جدول 2 بخش 3.4.1 - خلاصه مشارکت - مراجعه کنید).

تیم تعامل اجتماعی 31 جلسه (حضوری و آنلاین) برگزار کرد. در همین حال، «اسپیس» که مأمور گردآوری دیدگاه‌های جوانان شده بود، 4 کارگاه آموزشی به رهبری جوانان و 3 «جلسه بازاندیشی» با کسانی که در زمان فاجعه کودک بودند، برگزار کرد. این جلسات تعاملی با یک پرسش نامه آنلاین تکمیل شد که بنا به درخواست سایر افراد آسیب دیده از گرنفل طراحی شده بود، تا بتوانند بازخورد خود را به طور خصوصی ارائه دهند. همچنین چند مورد بازخورد تکمیلی از طریق ایمیل دریافت شد.

شرکت‌کنندگان طیفی گسترده از دیدگاه‌ها، ایده‌ها و آرزوهای خود را درباره آینده «پروژه یادبود گرنفل» به اشتراک گذاشتند که این موارد تحت چهار عنوان موضوعی تحلیل شده‌اند:

1. پروژه‌های یادبود شخصی
2. کودکان و جوانان
3. پیشگیری از فجایع آینده
4. تاب‌آوری اجتماعی

پاسخ‌های به‌دست‌آمده از این تعاملات، پشتیبان توسعه یک برنامه جسورانه و پاسخگو است. همچنین توصیه‌های ارائه‌شده LFB بر پایه این مضامین و در کنار توصیه‌های کلی و فراگیر برنامه ساختار یافته‌اند.

1.2 یافته‌های کلیدی

با وجود تفاوت دیدگاه‌ها، LFB به اجماعی درباره برخی اصول کلیدی زیر رسید: انعطاف‌پذیری، کرامت، تأثیر بلندمدت و اهمیت فراهم کردن بستر برای رویکردهای جامعه‌محور.

خانواده‌های نزدیک درگذشتگان همواره بر اهمیت انتخاب و خودمختاری در یادبود عزیزانشان تأکید کردند. آن‌ها خاطرنشان ساختند که حافظه و یادبود برای همه به یک شکل نیست.

برخی خانواده‌ها ممکن است مکان‌های آرام برای تأمل و دعا بخواهند، در حالی که دیگران ترجیح دهند به جامعه خود سود برسانند یا آثار خلاقانه یا یادبود خصوصی سفارش دهند.

ضروری است که «پروژه یادبود» به این تفاوت‌ها احترام بگذارد، از رویکرد یکسان‌سازی پرهیز کند و انعطاف‌پذیری لازم را برای پاسخگویی به سنت‌های شخصی، دینی یا فرهنگی فراهم آورد.

برخی نیز بر نیاز به منابع اختصاصی، مدیریت مؤثر و کمک‌های عملی تأکید کردند تا بتوانند ایده‌های خود را به پروژه‌های یادبود شخصی معنادار و عملی تبدیل کنند.

جوانان یکی دیگر از محورهای اصلی بودند. اجماعی وجود داشت که کودکان و جوانان آسیب‌دیده از گرنفل - چه به طور مستقیم و چه غیرمستقیم - همچنان نیازمند حمایت هستند تا بتوانند رشد کنند و بهترین نسخه از خودشان شوند.

این امر نه تنها شامل کسانی است که اعضای خانواده خود را از دست داده‌اند، بلکه دوستان مدرسه‌ای کودکانی که درگذشتند، جوانانی که هنوز در نزدیکی برج زندگی می‌کنند یا به مدرسه می‌روند، و همچنین کسانی که والدین یا پدربزرگ و مادربزرگشان تحت‌تأثیر قرار گرفتند را نیز دربرمی‌گیرد. در این زمینه به مواردی همچون آسیب روانی، اختلال در تحصیل، و نیازهای پایدار سلامت روان اشاره شد.

شرکت‌کنندگان بر اهمیت ابتکارات سلامت روان با شایستگی فرهنگی و همچنین فرصت‌هایی برای ابراز خلاقیت و التیام تأکید کردند. بسیاری نیز خواستار سرمایه‌گذاری ملموس در آینده جوانان بودند: بورسیه‌ها، کمک‌هزینه‌های تحصیلی، کارآموزی‌ها، دوره‌های آموزشی و برنامه‌های مشاوره و مربی‌گری همگی مورد بحث قرار گرفت.

نقش سازمان‌های اجتماعی در حمایت از جوانان بسیار ارزشمند دانسته شد و شرکت‌کنندگان بر ضرورت تأمین بودجه پایه‌ای برای این سازمان‌ها و نیز هماهنگی بهتر با ابتکارات مشابه محلی تأکید کردند؛ تا از دوباره‌کاری جلوگیری شود، از تخصص‌های محلی بیشترین بهره گرفته شود و در سطح جامعه تاب‌آوری تقویت گردد.

بسیاری احساس کردند که درس‌های ناشی از حادثه گرنفل - از جمله کاستی‌ها در ایمنی مسکن، مقررات ساختمانی و پاسخگویی نهادی - هنوز نتوانسته است فرهنگ صنایع مختلف را به‌طور کافی تغییر دهد.

خواسته روشنی وجود دارد که «پروژه یادبود» از آموزش، مهارت‌آموزی و فعالیت‌های آگاهی بخشی پشتیبانی کند تا از تکرار چنین فاجعه‌ای جلوگیری شود. شرکت‌کنندگان آموزش و افزایش آگاهی برای متخصصان، به ویژه در حوزه محیط‌ساخت و مسکن - مانند معماران، مهندسان عمران، کارگران ساختمانی و کارشناسان ایمنی ساختمان - را بسیار مهم دانستند.

بسیاری از ایده «توسعه حرفه‌ای مستمر» (CPD) برای این صنایع استقبال کردند؛ به‌گونه‌ای که تجربه زیسته بازماندگان و خانواده‌های داغدار، مبنای این آموزش‌ها قرار گیرد. همچنین علاقه مندی به گنجاندن این درس‌ها در فرایندهای اعتبارسنجی حرفه‌ای، برنامه‌های دانشگاهی و استانداردهای نظارتی وجود داشت.

مشارکت‌کنندگان بر نقش گروه‌های تحت رهبری بازماندگان، روایت‌گری خانواده‌های داغدار و درگیرکردن جامعه به‌عنوان کلید توسعه منابع آموزشی و/یا برنامه‌های مهارت‌آموزی تأکید کردند - نه فقط آموزش‌های از بالا به پایین یا کارزارهای نمادین.

تاب‌آوری اجتماعی نه تنها در قالب بازیابی از آسیب‌های روانی، بلکه به‌عنوان حمایت از فعالیت‌های اجتماعی و ظرفیت‌سازی تعریف شد (از جمله تقویت زیرساخت‌هایی که از جوامع به‌طور نامتناسبی تحت‌تأثیر گرنفل حمایت کنند). برخی نیز بر ارزش آموزش کمک‌های اولیه، آموزش ایمنی در برابر آتش‌سوزی و برگزاری نشست‌های آگاهی بخشی اجتماعی تأکید کردند تا ساکنان در شرایط بحرانی توان پاسخ‌گویی داشته باشند.

ایجاد اعتماد به نفس و افزایش دانش در سطح جامعه - به ویژه در برج‌های مسکونی و میان گروه‌های آسیب‌پذیر به عنوان گامی حیاتی در مسیر تاب‌آوری شناخته شد. امید مشترک این است که «پروژه یادبود گرنفل» نه تنها به التیام کمک کند، بلکه به تقویت توان، آمادگی و همکاری در آینده نیز یاری رساند.

پیشنهاد ایجاد یک مرکز اجتماعی اختصاصی (Community Hub) با حمایت گسترده و قاطع روبرو شد به ویژه اگر بتواند مکانی امن، پذیرنده و دوستدار جوانان برای همه ساکنان باشد. مشارکت‌کنندگان تأکید داشتند که برای معنادار بودن، این مرکز باید در نزدیکی برج گرنفل قرار گیرد و دسترسی آسانی برای جامعه محلی داشته باشد. مرکز موردنظر فضایی چندمنظوره خواهد بود که با هدف تقویت ارتباطات اجتماعی، التیام و رشد

فردی طراحی می‌شود. این مکان باید محیطی امن فراهم آورد تا جوانان و ساکنان در هر سنی بتوانند گرد هم آیند، حس تعلق داشته باشند و به فرصت‌های معنادار دسترسی پیدا کنند.

بسیاری نارضایتی خود را ابراز کردند که همچنان فقدان فوریت یا بی توجهی از سوی برخی نهادها وجود دارد.

یکی از مضامین پررنگ در سراسر این تعامل، عزم راسخ بود که درس‌های آموخته شده باید منجر به تغییرات پایدار شود.

از خلال این فرایند تعامل، LFB به مجموعه‌ای ارزشمند از دیدگاه‌ها درباره چشم اندازهای برنامه، ایده‌های خلاقانه و الهام بخش دست یافته و مفتخر به شنیدن داستان‌های بسیاری از افراد آسیب‌دیده از فاجعه گرنفل بوده است. اکنون نگاه‌ها به «پروژه یادبود گرنفل» دوخته شده است تا سهم خود را در تحقق تغییر ایفا کند.

1.3 توصیه‌ها

این توصیه‌ها بر پایه دیدگاه‌هایی استوارند که در دوره پیش از مشاوره به‌اشتراک گذاشته شد و با هدف راهنمایی مراحل بعدی توسعه و مشاوره برنامه طراحی شده‌اند. خلاصه آن‌ها در زیر آمده است و جزئیات بیشتر در بخش 6 گزارش ارائه شده است.

1.3.1 پروژه‌های یادبود شخصی

توصیه 1. پروژه‌های یادبود شخصی – تصمیمات اصولی و عملی

LFB باید ایجاد یک طرح کمک‌هزینه اختصاصی را مدنظر قرار دهد تا بخشی مشخص از مبلغ سازش مدنی برای پشتیبانی از پروژه‌های یادبود شخصی توزیع شود. همچنین LFB نیازمند بررسی‌های بیشتر درباره ایجاد سازوکارهایی است که از طریق آن این طرح اجرا شود، از جمله میزان کمک‌هزینه، شرایط احراز و روند درخواست.

توصیه 2. حمایت از افراد برای توسعه پروژه یادبود شخصی

برای تضمین دسترسی عادلانه، بازخوردها نشان می‌دهد که LFB باید افراد را توانمند سازد تا پروژه‌های یادبود شخصی خود را توسعه دهند، و زمان و فضای لازم در اختیارشان قرار گیرد تا بدون فشار برای همسان شدن با انتظارات دیگران، ایده‌های خود درباره یادبود را بازاندیشی و تعریف کنند.

1.3.2 کودکان و جوانان (تا 30 سال)

توصیه 3. پشتیبانی از یادگیری، آموزش تحصیلی و فرصت‌های آموزش حرفه‌ای

حمایت گسترده‌ای وجود دارد مبنی بر اینکه باید به کودکان و جوانان کمک شود تا آرزوهای آموزشی و حرفه‌ای خود را دنبال کنند.

LFB باید یک طرح کمک هزینه انعطاف پذیر برای جوانان آسیب دیده از گرنفل ایجاد کند که آموزش دانشگاهی، حرفه ای و غیررسمی را پوشش دهد.

توصیه 4. اولویت بندی کودکان و جوانان برای حمایت

شرکت کنندگان به روشنی بر این موضوع تأکید کردند که باید حمایت ها بر کودکانی و جوانانی متمرکز شود که بیشترین آسیب را از فاجعه دیده اند.

LFB باید مشخص کند که چه کسانی برای دریافت حمایت فردی در اولویت قرار می گیرند، در حالی که دسترسی عادلانه و شفاف برای همه تضمین شود.

توصیه 5. یادگیری غیررسمی و مهارت های زندگی

جوانان و خانواده ها بر اهمیت فعالیت های غیردانشگاهی که به التیام، اعتماد به نفس و مهارت های زندگی کمک می کند، تأکید کردند.

LFB باید ایجاد کمک هزینه هایی را نیز مدنظر قرار دهد که به رشد فردی، مهارت های زندگی و/یا توسعه استعداد مشخصی کمک کند.

توصیه 6. حمایت از طریق سازمان های اجتماعی

به عنوان یک نهاد محوری با حضور محلی، LFB در جایگاهی مناسب قرار دارد تا از شبکه های خود و همچنین منابع مالی سازش ADR بهره گیرد و باید:

- با سازمان های تثبیت شده ای که از جوانان حمایت می کنند همکاری کند.
- همکاری را تشویق کند و از دوبارمک اری پرهیز نماید.
- از توسعه نیروی کار و تاب آوری پشتیبانی کند.
- در زیرساخت های فیزیکی و دیجیتال برای فعالیت های جوانان در نزدیکی جوامع گرنفل سرمایه گذاری کند.

1.3.3 پیشگیری از فجایع آینده

توصیه 7. بهره گیری از قدرت روایت های تجربه زیسته برای افزایش آگاهی و ایجاد تغییر فرهنگی

بسیاری از شرکت کنندگان بر اهمیت بازگویی حقیقت فاجعه گرنفل به شیوه ای تأکید کردند که تغییر واقعی ایجاد کند، به ویژه در صناعی که با محیط ساخت در ارتباط هستند:

- این امر شامل روایت گری بازماندگان و خانواده ها و به اشتراک گذاری شهادت ها به عنوان بخشی از منابع آموزشی است.

- یک فرایند هم توسعه‌ای با مشارکت بازماندگان و خانواده‌های آسیب دیده باید اولویت‌ها و پیام‌های کلیدی را شناسایی کند.
- مشارکت‌هایی باید با صنایع محیط ساخت و نهادهای حرفه‌ای برقرار شود.
- خروجی‌ها باید فراتر از مرزهای بریتانیا قابل‌دسترس باشند و بر پژوهش‌های دقیق استوار گردند.

توصیه 8. مسیر روشن برای تحقق تغییر در ایمنی ساختمان‌ها

- نگرانی عمیقی وجود دارد که درس‌های بنیادین گرنفل به‌خوبی پذیرفته نشده‌اند.
- LFB در موقعیت مناسبی قرار دارد تا از تخصص و روابط خود با سازمان‌های کلیدی بهره‌گیری و کارهایی را پشتیبانی کند که به‌طور مستقیم بر شیوه‌های صنعت محیط ساخت اثر می‌گذارد. توصیه می‌شود که:
- تمرکز محکم بر صناعی باشد که در حوزه محیط‌ساخت فعالیت دارند.
- منابع باکیفیت - از جمله جعبه ابزارها، راهنماها و فیلم‌ها - با همکاری خانواده‌های درگذشتگان، بازماندگان و کارشناسان فنی تولید و با بازبینی هم‌تایان ارزیابی شوند.
- انتشار این منابع باید به‌صورت راهبردی و از طریق نهادهای نظارتی، مراکز آموزشی و رهبران صنایع برنامه‌ریزی شود.
- این کار باید بر پایه چشم اندازی محکم استوار باشد تا اطلاعات و راهنمایی تولید شود که فراتر از مرزهای بریتانیا قابل‌دسترس باشد.

1.3.4 تاب‌آوری اجتماعی

توصیه 9. ایجاد طرح کمک‌هزینه تاب‌آوری اجتماعی

- سازمان‌های اجتماعی همواره به‌عنوان ستون اصلی حمایت محلی شناخته شده‌اند. برای توانمندسازی بیشتر این گروه‌ها و تقویت روند التیام، شمول و تاب‌آوری پس از فاجعه گرنفل، توصیه می‌شود که آتش‌نشانی لندن (LFB) ایجاد یک طرح کمک هزینه هدفمند برای پشتیبانی از ابتکارات اجتماعی تحت رهبری جامعه را مدنظر قرار دهد.
- طرح پیشنهادی باید هم تأمین مالی پایه‌ای و هم تأمین مالی پروژه‌محور را برای سازمان‌هایی فراهم آورد که:
- خدمات و فعالیت‌هایی با شایستگی فرهنگی ارائه می‌دهند که سلامت روان، رفاه و انسجام اجتماعی را بهبود می‌بخشد - به ویژه برای ساکنان دارای معلولیت، سالمندان و گروه‌های آسیب‌پذیر.
- فرصت‌هایی برای گردهمایی مردم و جوامع محلی ایجاد می‌کنند تا در کنار هم بیاموزند، کار کنند و جشن بگیرند و در نتیجه التیام و همبستگی را ترویج دهند.

- آگاهی نسبت به مسائل مرتبط با گرنفل را افزایش می‌دهند و اطمینان حاصل می‌کنند که درس‌های آموخته شده همچنان منتقل و نهادینه شوند.

توصیه 10. توسعه مرکز اجتماعی

حمایت گسترده‌ای از ایجاد یک فضای اجتماعی دائمی و چند منظوره وجود دارد که با روند بازسازی و میراث گرنفل پیوند داشته باشد و ویژگی‌های زیر را دارا باشد:

- یک مرکز فیزیکی اختصاصی که فضایی برای خدمات جوانان، عبادت ادیان، فعالیت‌های درمانی و فعالیت‌های متنوع اجتماعی فراهم کند.
- طراحی، مدیریت و برنامه ریزی آن باید توسط ساکنان آسیب‌دیده - به ویژه خانواده‌های نزدیک درگذشتگان، بازماندگان و ساکنان اطراف برج گرنفل - شکل بگیرد.
- یک برنامه تجاری و مدل تأمین مالی شفاف برای تضمین پایداری بلند مدت آن تدوین شود.

1.3.5 عناصر فراگیر پروژه

توصیه 11. گروه‌ها یا ساختارهای کاری فراگیر، مشارکتی و تحت رهبری جامعه

- LFB باید سازوکارهای حاکمیتی شفاف برای نظارت بر هر بخش از «پروژه یادبود» و کل برنامه ایجاد کند:
- این ساختارها باید شامل اعضای نزدیک خانواده درگذشتگان، نمایندگان جامعه محلی و کارشناسان مرتبط باشند.
 - اعضا باید از طریق فرایندی عادلانه و فراگیر انتخاب شوند و محدوده وظایف، میزان نفوذ و اختیارات تصمیم‌گیری آنان به روشنی مشخص شود.

توصیه 12. اعطای کمک‌هزینه

توافق روشنی وجود دارد که LFB باید سازش مدنی ADR را عمده‌تاً از طریق اعطای کمک‌هزینه‌ها و جوایز به افراد و گروه‌های اجتماعی تخصیص دهد.

توصیه می‌شود که طرح‌های کمک‌هزینه فردی در چارچوب پروژه با شرایط زیر ایجاد شوند:

- بیانیه‌ای روشن از هدف و ذی‌نفعان مشخص که ب‌طور مشترک تدوین شده باشد.
- رویکردی شفاف در ساختار طرح (اندازه کمک هزینه‌ها؛ نوع فعالیت‌های پشتیبانی شده؛ شرایط احراز برای افراد، سازمان‌ها و/یا مشارکت‌ها و غیره).

- فرایند ساختا ریافته اعطای جوایز (معیارهای اعطا؛ روند درخواست؛ فرایند ارزیابی و تصمیم‌گیری؛ هرگونه الزام برای ارائه گزارش توسط دریافت‌کنندگان و غیره).
- نظام حسابرسی و پاسخ‌گویی مالی مناسب (با وضوح درباره سطح گزارش‌های موردنیاز از سوی دریافت‌کنندگان).

توصیه 13. راهبرد ارتباطی برای خود برنامه

ارتباطات مؤثر برای تضمین شفافیت و تشویق مشارکت ضروری است و آتش‌نشانی لندن باید توسعه راهبرد ارتباطی و برنامه اجرایی برای خود «پروژه یادبود» را بر عهده گیرد.

توصیه 14. توصیه‌هایی برای فرایند مشاوره

شرکت کنندگان انتظار دارند که فرایند مشاوره‌ای محکم، شفاف و به خوبی تسهیل‌شده اجرا شود. آتش‌نشانی لندن باید بهترین رویه‌ها را دنبال کرده و بر پایه اصولی بنا کند که در تعاملات پیش از مشاوره‌ای با موفقیت آزموده شدند.

اطلاعات و تحلیل‌های دقیق‌تر درباره تعاملات پیش از مشاوره در گزارش اصلی پیش‌امشاوره در دسترس است.