

1. Školní program proti šikanování

1.1 Program proti šikaně

Šikanování je mimořádně nebezpečná forma násilí, která ohrožuje naplňování zásad a cílů vzdělávání ve škole a školském zařízení.

Na rozdíl od jiných druhů násilí, se kterými se setkáváme ve školním prostředí, je šikana zvláště zákeřná, protože často zůstává dlouho skrytá. Tak i při relativně malé intenzitě šikany může u jejích obětí docházet k závažným psychickým traumatům s dlouhodobými následky a k postupné deformaci vztahů v kolektivu.

Vybrané části z metodického pokynu (Č. j. MŠMT-21149/2016)

- **Škola má jednoznačnou odpovědnost za děti a žáky.** V souladu se školským zákonem jsou školy a školská zařízení povinny zajišťovat bezpečnost a ochranu zdraví dětí, žáků a studentů v průběhu všech vzdělávacích a souvisejících aktivit a současně vytvářet podmínky pro jejich zdravý vývoj a pro předcházení vzniku rizikového chování (sociálně patologických jevů). Z tohoto důvodu pedagogický pracovník šikanování mezi žáky předchází, jeho projevy neprodleně řeší a každé jeho oběti poskytne okamžitou pomoc.
- **Škola má ohlašovací povinnost při výskytu šikany v následujících případech:**
 - dojde-li v souvislosti se šikanou k jednání, které by mohlo naplňovat znaky přeštku nebo trestného činu, obrací se škola na Policii ČR.
 - dojde-li k šikaně v průběhu vyučování, má škola povinnost tuto skutečnost oznámit zákonnému zástupci jak žáka, který byl útočníkem, tak žáka, který byl obětí.
 - škola ohlašuje orgánu sociálně právní ochrany dětí takové skutečnosti, které nasvědčují tomu, že dítě je v ohrožení buď proto, že ho ohrožuje někdo jiný nebo proto, že se ohrožuje svým chováním samo.
- **Pedagogický pracovník**, kterému bude znám případ šikanování a nepřijme v tomto ohledu žádné opatření, **se vystavuje riziku trestního postihu pro neoznámení**, případně nepřeřazení trestného činu.
- Nejúčinnějším způsobem, jak ochránit děti před šikanou, je vytvoření **školního programu proti šikanování**. Ten si tvoří každá škola sama a zahrnuje v sobě metody řešení a další opatření zaměřená přímo na nápravu šikanování. Předpokladem jeho fungování

je dobrá všeobecná prevence rizikového chování ve škole. Ředitel školy se musí orientovat v metodice, organizaci a právní problematice šikanování, dále by měla mít škola vyškoleného alespoň jednoho odborníka pro koordinaci a následně i pro řešení šikany (zpravidla školní metodik prevence).

- Škola má k dispozici pro zastavení násilí agresorů **běžná, ale i mimořádná nápravná opatření**:
 - napomenutí a důtka třídního učitele či ředitele školy,
 - podmíněné vyloučení a vyloučení ze školy (nelze použít v případě žáka, který plní povinnou školní docházku),
 - snížení známky z chování, převedení do jiné třídy,
 - individuální výchovný plán pro agresora apod.
- Doporučuje se dále **pracovat s agresorem, s obětí šikany i s celým třídním kolektivem**. Je nezbytné vypořádat se i s traumaty těch, kteří přihlíželi, ale nezasáhli (mlčící většina či menšina) apod.
- V případech podezření nebo již prokazatelných projevů šikany, které nejsou bezodkladně a uspokojivě řešeny v pravomoci pedagogických pracovníků včetně školního metodika prevence či výchovného poradce, je zcela na místě **obrátit se na ředitele příslušné školy nebo školského zařízení**.
- Pokud se však projeví nečinnost i ze strany ředitele a postup školy v řešení šikany je nedostatečný, je možné jednat v této záležitosti se zřizovatelem školy nebo podat stížnost na školu České školní inspekci (dále jen „ČŠI“). Stížnost podaná písemně, osobně nebo v elektronické podobě se přijímá na všech pracovištích ČŠI.

Co to je šikanování

Šikanování je jakékoliv chování, jehož záměrem je **ublížit, ohrozit nebo zastrašovat** jiného žáka, případně skupinu žáků. Je to **cílené a opakované užití fyzických a psychických útoků jedincem nebo skupinou vůči jedinci či skupině žáků**, kteří se neumí nebo z nejrůznějších důvodů nemohou bránit. Zahrnuje jak fyzické útoky v podobě bití, vydírání, loupeží, poškozování věcí, tak i útoky slovní v podobě nadávek, pomluv, vyhrožování či ponižování. Může mít i formu sexuálního obtěžování až zneužívání.

Za šikanování se nepovažuje škádlení nebo agrese, které nemá znaky šikanování. Jedním z rozlišujících prvků je schopnost žáka škádlení opřevovat, bránit se mu, zastavit ho.

Nepřímé (varovné) znaky šikanování mohou být např.:

- Žák je o přestávkách často osamocený, ostatní o něj nejeví zájem, nemá kamarády.
- Při týmových sportech bývá jedinec volen do mužstva mezi posledními.
- O přestávkách vyhledává blízkost učitelů.
- Má-li žák promluvit před třídou, je nejistý, ustrašený.
- Působí smutně, nešťastně, stísněně, mívá blízko k pláči.
- Stává se uzavřeným.
- Jeho školní prospěch se někdy náhle a nevysvětlitelně zhoršuje.
- Jeho věci jsou poškozené nebo znečištěné, případně rozházené.
- Zašpiněný nebo poškozený oděv.
- Stále postrádá nějaké své věci.
- Odmítá vysvětlit poškození a ztráty věcí nebo používá nepravděpodobné výmluvy.
- Mění svoji pravidelnou cestu do školy a ze školy.
- Začíná vyhledávat důvody pro absenci ve škole.
- Odřenin, modřin, škrábance nebo řezné rány, které nedovede uspokojivě vysvětlit.
- (Zejména je třeba věnovat pozornost mladším žákům nově zařazeným do třídy, neboť přízpusobovací konflikty nejsou vzácností!)

Přímé znaky šikanování mohou být např.:

- Posměšné poznámky na adresu žáka, pokořující přezdívka, nadávky, ponižování, hrubé žerty na jeho účet. Rozhodujícím kritériem je, do jaké míry je daný žák konkrétní přezdívkou nebo "legrací" zranitelný.
- Kritika žáka, výtky na jeho adresu, zejména pronášené nepřátelským až nenávisným, nebo pohrdavým tónem.
- Nátlak na žáka, aby dával věcné nebo peněžní dary šikanujícímu nebo za něj platil.
- Příkazy, které žák dostává od jiných spolužáků, zejména pronášené panovačným tónem, a skutečnost, že se jim podřizuje.
- Nátlak na žáka k vykonávání nemorálních až trestných činů či k spoluúčasti na nich.
- Honění, strkání, šťouchání, rány, kopání, které třeba nejsou zvlášť silné, ale je nápadné, že je oběť neoplácí.
- Rvačky, v nichž jeden z účastníků je zřetelně slabší a snaží se uniknout.

Rodiče žáků by si měli všimnout především těchto možných signálů šikanování:

- Za dítětem nepřicházejí domů spolužáci nebo jiní kamarádi.
- Dítě nemá kamaráda, s nímž by trávilo volný čas, s nímž by si telefonovalo apod.
- Dítě není zváno na návštěvu k jiným dětem.
- Nechuť jít ráno do školy (zvláště když dříve mělo dítě školu rádo). Dítě odkládá odchod z domova, případně je na něm možno i pozorovat strach.
- Ztráta chuti k jídlu.
- Dítě nechodí do školy a ze školy nejkratší cestou, případně střídá různé cesty, prosí dovoz či odvoz autem.
- Dítě chodí domů ze školy hladové (agresoři mu berou svačinu nebo peníze na svačinu).
- Usíná s pláčem, má neklidný spánek, křičí ze snu, např. „Nechte mě!“
- Dítě ztrácí zájem o učení a schopnost soustředit se na ně.
- Dítě bývá doma smutné či apatické nebo se objevují výkyvy nálad.
- Zmínky o možné sebevraždě.
- Odmítá svěřit se s tím, co je trápí.
- Dítě žádá o peníze, přičemž udává nevěrohodné důvody (například opakovaně říká, že je ztratilo), případně doma krade peníze.
- Dítě nápadně často hlásí ztrátu osobních věcí.
- Dítě je neobvykle, nečekaně agresivní k sourozencům nebo jiným dětem, možná projevuje i zlobu vůči rodičům.
- Dítě si stěžuje na neurčité bolesti břicha nebo hlavy, možná ráno zvrací, snaží se zůstat doma.
- Své zdravotní obtíže může přehánět, případně i simulovat (manipulace s teploměrem apod.).
- Dítě se vyhýbá docházce do školy.
- Dítě se zdržuje doma více, než mělo ve zvyku.

Č. j. MŠMT-21149/2016

Postup školy v případě podezření na šikanu

- **Konfrontovat** svá pozorování nebo ohlášení s ostatními kolegy.
- **Oznámit** své podezření vedení školy, **konzultovat** další postup. Dohodnout se, kdo povede vyšetřování, popřípadně přizvat psychologa.
- Mezi čtyřma očima **vyslechnout** více nezaujatých **svědků** (spolužáků). Vést **písemný záznam**, porovnávat, věnovat pozornost nesrovnalostem v časech a místech.
- **Spojit se s rodiči případné oběti**, konzultovat výskyt nepřímých znaků šikany. Požádat je o spolupráci.
- **Vyslechnout oběť** – citlivě, zcela diskrétně, zaručit bezpečnost a důvěrnost informací. Vše zapisovat nebo nahrávat.
- **Vyslechnout agresory** – překvapit je rozhovorem mezi čtyřma očima, znemožnit domluvu výpovědí. Vytipovat nejslabší článek, dovést k přiznání či vzájemnému obviňování.
- Požádat vedení školy o **svolání výchovné komise** (vedení školy, výchovný poradce, školní metodik prevence, třídní učitel, psycholog). Ta posoudí na základě shromážděných informací, zda se jedná o šikanu a jaký je stupeň závažnosti, navrhne další postup vůči obětem, agresorům i třídě jako celku. Konzultovat případné tresty.
- **Pozvat** individuálně k jednání **rodiče agresorů**, seznámit je se situací, sdělit jim navrhovaná opatření a požádat je o spolupráci. Pokud odmítají, **zvážit oznámení Policii ČR** – závisí na věku agresorů, na intenzitě a závažnosti šikany.
- **Rozebrat situaci se třídou**, prodiskutovat, vysvětlit nebezpečnost a důsledky šikany, oznámit potrestání viníků.
- Pokud se situace vyřeší pouze odchodem některých žáků, měl by **odejít agresor, a nikoli oběť**.
- **Postihnout agresora** v souladu se Školním řádem

Při řešení by se škola měla vyvarovat těchto nevhodných postupů:

- **přehlížení, bagatelizací** agresivního nebo násilného chování
- odkazování na to, aby si **oběť** svoji situaci řešila **sama**, „postavila se jí“
- nucení žáků, aby **veřejně** řekli, co viděli nebo se veřejně ihned na místě omlouvali
- vedení **rozhovoru s žákem** o situaci **před ostatními žáky**, vedení rozhovorů žáků zapojených do šikany **společně**

- **nedostatečného vyhodnocení** závažnosti problému a z toho plynoucí volby neadekvátních postupů nebo nepřiměřeného trestu
- **emotivního řešení problému** (k řešení problému je třeba přistupovat věcně)
- **agresivního řešení** problému (např. násilím)
- příliš **autoritativního řešení** (např. zastrašováním nebo vyhrožováním), což může vést spíše ke zhoršení situace, případně ke skrytějším formám šikany, nebo i k jinému rizikovému jednání
- **předjímání recidivy útočníka**
- řešení i méně závažného rizikového chování v součinnosti s policií (**zbytečná kriminalizace útočníka**)
- automatického **obviňování oběti** (sekundární viktimizace)
- **vyhýbání** se problematickým aktivitám jako zdrojům budoucí šikany

Odpovědnost rodičů a komunikace školy s rodiči

(1) Rodičovská odpovědnost zahrnuje **povinnosti a práva rodičů**, která spočívají v péči o dítě, zahrnující zejména péči o jeho zdraví, jeho tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj. Rodiče mají **rozhodující úlohu ve výchově dítěte**. Rodiče pak mají být všestranně **příkladem svým dětem**, zejména pokud se jedná o způsob života a chování v rodině.

(2) Škola by měla hned na začátku školního roku **informovat rodiče o programu proti šikanování**.

(3) Když rodiče přijdou žádat o pomoc ohledně šikany svého dítěte, je nutné rodiče **v klidu vyslechnout, nechat vymluvit, nepoučovat, aktivně naslouchat**. Je potřeba se umět doptat na důležité informace. Podezření nebo tvrzení rodičů, že je jejich dítě šikanováno, se nesmí nikdy podcenit a je potřeba účinně a bezpečně situaci prošetřit

(4) Škola **nezve rodiče protagonistů šikany do školy**, když ještě šikana není vyšetřena. V praxi se vyskytuje **závažná chyba**, kdy si ředitelé pozvou najednou rodiče údajných obětí a údajných agresorů, podezřelé žáky, některé pedagogy a **vyšetřují situaci se všemi najednou, případně pořizují video nebo audio záznam**.

(5) **Rozhovor s rodiči oběti probíhá individuálně**. U počáteční šikany, která se dá vyšetřit během jednoho nebo dvou dnů, obvykle proběhne až po jejím vyšetření. Úkolem je **rodiče informovat o zjištěních a závěrech školy** a domluvit se na dalších opatřeních. Někdy je užitečné připravit rodiče oběti i na třídní schůzku, kde bude podána informace o řešení šikany.

(6) Vážnou chybou je neinformování rodičů o řešení šikany. Chybou je taktéž nepřipravená třídní schůzka a opakované řešení šikany s rodiči, což vede k eskalaci destruktivních procesů a negativních emocí.

(7) Ve všech případech je potřeba informovat rodiče, že ve třídě byla šikana a škola ji řešila. U počáteční šikany zpravidla stačí podat informaci na pravidelné schůzce, u pokročilé šikany je na místě svolat schůzku mimořádnou. Vždy je důležité, aby byl na schůzce přítomný školou pověřený a vyškolený pedagog pro prevenci a řešení šikany (případně i externí odborník).

(8) Rozhovory s rodiči, rozhovory s protagonisty šikany (oběťmi, svědky, agresory) jsou náročné. Určený pedagog pro prevenci a řešení šikany musí absolvovat alespoň základní výcvikový kurz – první pomoc při šikanování.

Výňatek z Metodického pokynu ministryně školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci a řešení šikany ve školách a školských zařízeních (č. j. MŠMT-21149/2016)

1.2 Program proti kyberšikaně

Co je to kyberšikana

Kyberšikanu definujeme jako **zneužití ICT (informačních komunikačních technologií), zejména pak mobilních telefonů a internetu, k takovým činnostem, které mají někoho záměrně ohrozit, ublížit mu.** Podobně jako u šikany tváří v tvář se jedná o úmyslné chování, kdy je oběť napadána útočníkem nebo útočníky. Povaha a provedení útoků pak určují její závažnost.

Předpona kyber – značí prostředí, ve kterém se šikana odehrává, tedy kybernetický svět počítačů, internetu a mobilních telefonů. Kyberšikana může samozřejmě probíhat i přes jiné technické komunikační prostředky, např. pagery, v české realitě jsou však v drtivé většině využívány právě výše zmíněné mobilní telefony a internet.

Projevy kyberšikany

- Pomlouvání, zastrašování, urážení, zesměšňování nebo jiné ztrapňování (prostřednictvím e-mailu, SMS zpráv, v chatu nebo diskuzích)
- Pořizování zvukových záznamů, videí či fotografií, jejich upravování a následné zveřejňování s cílem poškodit zachycenou osobu

- Vytváření internetových stránek, které urážejí, pomlouvají či ponižují konkrétní osobu
- Zneužívání cizího účtu
- Vydráždění pomocí mobilu nebo internetu
- Obtěžování a pronásledování voláním, psaním zpráv nebo prozváněním
- Zveřejňování cizích tajemství s cílem poškodit oběť
- Vyloučení z virtuální komunity

Znaky kyberšikany

- Anonymita útočnicků – přezdívka, neznámá e- mailová adresa,
- Nemožnost schovat se do bezpečí domova
- Původce bývá fyzicky, psychicky slabý jedinec, oběť kyberšikany, člověk, který má málo kamarádů, je na virtuálním světě závislý.
- Agresor je ve virtuálním světě schovaný a může se chovat jinak než by se choval v reálném světě – udává jiný věk, pohlaví, bydliště....
- Oběti kyberšikany jsou často uzavřené do sebe, nekomunikují s okolím, špatně se rozpoznává (u šikany vidíme modřiny, roztrhané oblečení...)

Č. j. MŠMT-21149/2016

Postup školy v případě podezření na kyberšikanu

- **Oznámit** své podezření vedení školy, **konzultovat** další postup. Dohodnout se, kdo povede vyšetřování, případně přizvat psychologa.
- **Zajistit ochranu oběti** kontaktováním operátora mobilní sítě nebo zřizovatele www stránek, profilu atd.
- **Zajistit** dostupné **důkazy** s podporou IT kolegy, **vést písemný záznam**.
- **Vyslechnout oběť** – vyšetřit důkladně všechny souvislosti incidentu, spolupracovat s webovým prostředím, kde došlo ke kyberšikaně.
- **Uchovat** veškeré **důkazy** kyberšikany (SMS zprávy, e-mailové zprávy, zprávy z chatu, uložte www stránky apod.). Na základě těchto důkazů může být zahájeno proti útočnickovi či útočnickům vyšetřování.
- **Ukončit komunikaci** z pozice oběti, nekomunikovat s útočnickem, nevyhrožovat mu, nemstít se.

- **Vyslechnout agresory** – překvapit je rozhovorem mezi čtyřma očima, znemožnit do-mluvu výpovědí. Vytipovat nejslabší článek, dovést k přiznání či vzájemnému obviňo-vání.
- **Informovat rodiče** oběti i agresora, nekonfrontovat oběť a agresora.
- **Poučit rodiče** o tom, koho mohou (je vhodné) kontaktovat (Policie ČR, OSPOD, PPP, právní zástupce atd.). Některé případy kyberšikany nespadají do kompetence školy.
- **Postihnout agresora** v souladu se Školním řádem.

1.3 Šikana zaměřená na učitele: jak ji předcházet a jak ji řešit

(1) **Šikana zaměřená na učitele** ze strany žáků musí být chápána jako **celostní** a multidimenzi-onální **problém**, který se **týká všech členů školy**. Neměla by být proto v žádném případě považována za individuální záležitost konkrétního pedagoga, kterou by si měl vyřešit sám. **Odpovědnost** za prevenci a řešení šikany **nese vedení školy, potažmo také zřizovatel**.

(2) Šikana zaměřená na učitele je specifická tím, že dojde k **narušení** jasně definovaných **rolí (učitel × žák) a žák/student** se dostane do pozice větší moci než pedagog, bez ohledu na for-málně vyšší moc a autoritu učitele.

(3) Šikana zaměřená na učitele se **nejčastěji odehrává ve škole** – ve třídách a na chodbách, nicméně může se odehrávat také mimo školu ve veřejných prostorech, v místě bydliště peda-goga nebo v kyberprostoru.

(4) Je zapotřebí mít na paměti, že **šikanou může trpět i vysoce zkušený a kompetentní peda-gog, který dobře zná svůj předmět**, ovládá třídní management a **má dobré pedagogické schopnosti**. Je zapotřebí, aby **škola vytvořila bezpečné prostředí** a atmosféru důvěry, ve kterém bude tento druh rizika – šikana učitele – uznán a budou nastaveny mechanismy a pos-tupy (krizový plán) k ochraně pedagogů a k účinné prevenci a řešení takového chování, se kterými budou všichni žáci, pedagogové a zákonní zástupci seznámeni.

(5) Specifika pro prevenci šikany zaměřené na učitele

- **Prevence** stojí na celoškolním přístupu, který akcentuje dobré sociální klima, při-pouští riziko výskytu šikany učitele ve škole, otevřeně takové chování odmítá a realizuje prevenci případně intervenci, pokud k výskytu dojde

- **Vedení školy vyjadřuje pedagogům podporu**, oceňuje jejich práci, vytváří atmosféru důvěry, podporuje spolupráci v pedagogickém sboru a zastává nekonfliktní způsob řešení problémů.
- **Škola má jasně stanovený způsob**, jakým mají pedagogové podezření na šikanu své osoby nebo kolegy, nebo oznámení o šikaně podat, komu a jak s tím bude nakládáno.
- Pedagog nastavuje a uplatňuje **jasná pravidla ve třídě**; na konflikt nebo nerespektování reaguje včas, pracuje s pravidly v chování a používá stanovené důsledky jejich nerespektování konzistentně; vyhýbá se řešení konfliktu a konfrontací ze strany žáka před celou třídou, usměrňuje řešení na individuální konzultaci; vyhýbá se konfrontačnímu tónu.
- **Pedagog posiluje zapojení žáků/studentů do výuky**, dává jim na výběr, činí úkoly a výuku pro žáky/studenty zajímavými, propojuje výuku s běžným životem a potřebami žáků; jeho výklad a očekávání jsou pro žáky srozumitelné, odpovídají obtížnosti, kterou mohou zvládnout apod.
- Očekává úspěch u všech žáků a podporuje je, dává žákům zpětnou vazbu k tomu, co udělali dobře, staví na silných stránkách žáků.
- **Nezpůsobuje ponížení nebo zesměšnění žáka před třídou**; při hodnocení žáka zachovává jeho důstojnost.
- **Všímá si změn** v náladě, emocích a v chování žáků a včas na ně reaguje.
- **Problémy neřeší sám**, ale ve spolupráci se školním poradenským pracovištěm, případně s vedením školy.

Specifika pro řešení šikany zaměřené na učitele:

- **Pedagog, který čelí šikaně** ze strany žáků, je v dané situaci **v pozici oběti**, která by neměla zůstat v situaci sama, ale měla by **vyhledat pomoc ostatních**. Nelze očekávat, že situaci, kterou lze klasifikovat jako šikanu, vyřeší pedagog v pozici oběti sám. Proto je zapotřebí, aby tuto skutečnost škola neočekávala a nevyžadovala. Naopak je zapotřebí, aby **podporovala své pedagogy k vyhledání pomoci**, zajistila bezpečí pro pedagoga a řešila vzniklou situaci se žáky, rodiči a ostatními pedagogy.
- **Škola musí mít připravený krizový plán**, ve kterém bude specifikováno, jak se v situaci naplnění tohoto rizika zachová, jakou roli a možnosti řešení krizové situace má

sám pedagog, jakou roli vedení školy, školní poradenské pracoviště apod. Plán rovněž zahrnuje pokyny pro **zajištění bezpečí pro ohroženého pedagoga a žáky.**

- V případě bezprostředního **ohrožení pedagoga žákem/žáky** se pedagog řídí krizovým plánem školy. Pokud je tento plán nedostatečný, zajistí si pedagog pro sebe bezpečí (odejde ze třídy, přivolá si pomoc apod.) a **požádá o spolupráci jiného kolegu nebo vedení školy** pro zajištění dohledu ve třídě, případně **izolaci agresora** a zajištění bezpečí pro ostatní žáky ve třídě vyžaduje-li to situace.

- Je zapotřebí, aby pedagog sám, jeho kolegové i vedení školy porozuměli tomu, že pedagog byl vystaven traumatickému zážitku. Tento zážitek může být bolestným i pro svědky (kolegy nebo žáky ve třídě). Je proto zapotřebí dovolit si čas na zpracování šoku, neobviňovat se, **vyhledat si pro sebe sociální podporu od kolegů, přátel, rodiny, monitorovat u sebe znaky stresu**, které se mohou objevit i později (např. problémy se spánkem, pozorností, úzkostí, zvýšená citlivost, nechuť k jídlu nebo naopak) a případně vyhledat pro sebe odbornou pomoc.

- **Šikana pedagoga bývá často spojena s šikanou mezi žáky. Škola zajistí posouzení sociálních vztahů ve třídě** a na základě výsledků nastaví odpovídající řešení.

- Pro třídu, ve které se šikana odehrávala, **zajistí škola intervenční program k řešení šikany za účelem znovunastolení bezpečí ve třídě** (jedná se o program selektivní nebo indikované primární prevence, nikoli všeobecné prevence).

- **V případě, že je pedagog nespokojený s řešením situace ze strany vedení školy, může se obrátit na příslušný inspektorát práce.**

Výňatek z Metodického pokynu ministryně školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci a řešení šikany ve školách a školských zařízeních (č. j. MŠMT-21149/2016)