



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



ПРИРАЧНИК

ПИШУВАЊЕ ИЗВЕШТАЈ:

КАКО ДА ОСТАВИТЕ

ДОБАР ВПЕЧАТОК БЕЗ

ВООПШТО ДА СЕ ПОЈАВИТЕ



Автор: ЈЕЛЕНА ЈАНЕВСКА

П Р И Р А Ч Н И К

ПИШУВАЊЕ ИЗВЕШТАЈ:

КАКО ДА

ОСТАВИТЕ ДОБАР ВПЕЧАТОК

**БЕЗ ВООПШТО
ДА СЕ ПОЈАВИТЕ**

Автор: **Јелена Јаневска**

јуни 2020

Наслов: Пишување извештај: како да оставите добар впечаток без воопшто да се појавите

Издавач: Национален демократски институт за надворешни работи, подружница во Република Северна Македонија

За издавачот: Роберт Скот Хејзлет

Автор: Јелена Јаневска

Лектура: Симон Саздов

Дизајн: Нита Хаџихамза Гаши

Печати: Дигипринт

Тираж: 1000

Скопје, јуни 2020

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

005.57:35.08(035)

35.08:005.57(035)

ЈАНЕВСКА, Јелена

Пишување извештај : како да оставите добар впечаток без воопшто да се појавите : прирачник / автор Јелена Јаневска. - Скопје : Национален Демократски Институт за надворешни работи, подружница во Република Северна Македонија, 2020. - 36 стр. : илустр. ; 24 см

ISBN 978-608-4921-00-4

а) Деловно пишување - Извештај - Јавни службеници - Прирачници


COBISS.MK-ID 51449349



Овој прирачник е подготвен од страна на Јелена Јаневска со поддршка на американскиот народ преку Агенцијата на САД за меѓународен развој (УСАИД) и програмата на Националниот Демократски Институт за меѓународни работи (НДИ). Мислењата на авторот изразени во овој прирачник не ги изразуваат ставовите на Агенцијата на САД за Меѓународен Развој или на Владата на Соединетите Американски Држави.

Содржина

Предговор	5
Вовед, односно: Вреди ли да го читам овој прирачник?	7
Основи на деловното пишување	9
Митови и вистини за деловното пишување	10
Што е добар извештај?	12
Подготовка на извештај	13
Планирање на извештајот	13
Структурирање на извештајот	15
Пишување на извештајот	16
Ревидирање, коригирање и лекторирање на извештајот	20
Примери на предизвици во пишувањето извештаи со препорачани корекции	22
Пишување на англиски јазик	26
Примери на предизвици во пишувањето извештаи на англиски јазик со препорачани корекции	30
Да сумираме	32



ПРИРАЧНИК
ПИШУВАЊЕ ИЗВЕШТАЈ:
КАКО ДА ОСТАВИТЕ ДОБАР ВПЕЧАТОК
БЕЗ ВООПШТО ДА СЕ ПОЈАВИТЕ

Предговор

Додека работев како надворешен советник на поранешниот заменик-претседател на Владата задолжен за европски прашања д-р Бесими, претставник од Европската комисија во 2015 година забележа дека извештаите што се подготвуваат од Секретаријатот за европски прашања (СЕП) треба да избегнуваат употреба на жаргони, да бидат поконцизни и да отсликуваат поконкретен напредок кон постигнување на одредниците на Европската Унија (ЕУ).

Јасната и концизна комуникација со Собранието на Северна Македонија, граѓанското општество, академската средина и граѓаните, како и надворешната комуникација кон европските институции и државите членки на ЕУ е интегрален дел од процесот на пристапување. Добро подготвени сублимати и извештаи ќе помогнат да се пренесат клучните пораки за интеграцијата постигнувајќи консензус и вклученост во процесот.

Насоките на Европската комисија, Како да пишувате јасно¹, ја нагласуваат оваа порака. Следните 10 совети се во насока „да се работи поефективно заедно, да се намали непотребната преписка, да се изгради добра волја“:

1. Мисли пред да напишеш.
2. Фокусирај се на читателот.
3. Подготви го својот документ.
4. Нека биде кусо и едноставно (*KISS: Keep It Short and Simple*).
5. Нека има смисла.
6. Исфрли ги вишокот именки.
7. Замени ги пасивните реченици со активни.
8. Биди конкретен, а не апстрактен.
9. Биди свесен за погрешни зборови, жаргони и кратенки.
10. Ревидирај и провери.

¹ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/c2dab20c-0414-408d-87b5-dd3c6e5dd9a5>

Напредокот кон пристапувањето на ЕУ е важен, но важно е и како се известува. Целта на оваа публикација е да му даде поддршка на СЕП при пишување и подготовка на висококвалитетни извештаи, кореспонденција и публикации. Се надеваме дека публикацијата ќе биде корисен ресурс којшто ви нуди листа на препораки и совети кога пишувате и коригирате извештаи, како и корисен ресурс да избегнувате грешки. Овој Прирачник исто така покажува и како да се пишува на англиски јазик, што е од особена важност во комуникацијата со партнерите од ЕУ.

Од 2017 година со финансиска поддршка од Агенцијата на САД за меѓународен развој (УСАИД), НДИ му обезбедува техничка поддршка на СЕП и на други институции од извршната власт со цел помош на владата во развој и спроведување консензуална и реформска агенда за функционален систем на контрола и рамнотежа (checks and balances). Се надеваме дека оваа публикација ќе биде значаен ресурс за вештината на пишување за администрацијата, поддржувајќи ја притоа Северна Македонија на нејзиниот интеграциски пат кон ЕУ.



РОБЕРТ СКОТ ХЕЈЗЛЕТ

директор, НДИ Северна Македонија

Вовед, односно: Вреди ли да го читам овој прирачник?

Колкупати сте се „мачеле“ додека сте читале некој извештај? Долги, нејасни реченици. Тој здодевен, шаблонски јазик што не кажува ништо. Цитирање закони на цели страници. Нерелевантни информации. И прашањето: како сега да го поправам ова?

Колкупати, пак, сте седнале да пишувате, полни со елан, а зборовите едноставно не излегуваат?

Веројатно и двете се случиле безброј пати, прво, затоа што нашата секојдневна работа претпоставува користење различни алатки за деловна комуникација, меѓу кои и извештаите. И второ, затоа што доброто деловно пишување, сепак, не е лесна задача.

Честопати првиот впечаток за институцијата, но и за Вас лично, се темели на она што го пишувате. Луѓето формираат мислења, донесуваат заклучоци, но и преземаат активности како резултат на кореспонденцијата. Во случајот на државните институции влијанието е уште поголемо – тоа што сте го напишале е толку важно што може да влијае и на иднината на земјата. Ќе се согласите дека тоа е преголема одговорност за да можеме да правиме компромиси во однос на квалитетот на тоа што ќе го напишеме.

Комуникациските вештини, меѓу кои и вештините за пишување, се вештина број 1 во сите огласи за вработување и претставуваат клучен критериум при вработувањето, но и останувањето и напредувањето на работното место. Тука имаме една добра и една лоша вест. Добрата е дека доколку имате добра волја и сте отворени за учење, релативно лесно можете да ги усвоите клучните вештини за деловна комуникација. Лошата е дека и покрај тоа, поради искуството, егото, отпорот да се излезе од комфорната зона и слично, мошне е веројатно дека, сепак, ќе постојат пречки во деловната комуникација.

Овој прирачник има намера да излезе од шаблоните на здодевните прирачници и да ви даде практични насоки за тоа како

да комуницирате подобро преку тоа што го пишувате, вградувајќи дел од теоријата за деловната комуникација преку примери од реалниот живот – позитивни и негативни, болни и комични, поправливи и такви што веднаш треба да завршат во кошот за отпадоци.

Голем дел корисници на овој прирачник честопати ќе бидат во ситуација да пишуваат извештаи на англиски јазик. Затоа, освен општите правила за добро деловно пишување, прирачникот опфаќа и дел со совети за пишување на англиски јазик.

Но да почнеме со ред.

Основи на деловното пишување

Без оглед на тоа дали пишувате писмо, извештај, говор, презентација или соопштение, постојат неколку општи правила за деловното пишување:

- треба да имате јасна цел – што сакате да постигнете со тоа што го пишувате
- напишаното треба да вреди да се прочита – по содржина, стил и форма
- деловното пишување бара јасност и концизност, без вишок зборови
- идеите, решенијата, активностите и сето друго што ќе го презентирате во документот треба да биде конкретно
- документот треба да биде комплетен, без недоречености
- треба да бидете свесни за тоа кој ќе го прими и ќе го чита документот, па врз основа на тоа и да го пишувате имајќи ја предвид нивната перспектива
- тонот треба да биде соодветен
- документот треба да зрачи со професионалност, учтивост и писменост.

Но, како и за сè друго во животот, полесно е да се каже отколку да се направи. Бројни се примерите на неефективно деловно пишување, предизвикани од следните пречки или бариери:

- несоодветна или некомплетна содржина
- сиромашен избор на зборови
- лоша организација на документот
- погрешен комуникациски канал
- граматички и правописни грешки
- грешки кај примателот
- физички пречки во процесот на пишување и читање, како на пример бучава
- факторот време, кај испраќачот и/или примателот.

Митови и вистини за деловното пишување

Како што ќе видите подолу, голем дел од нештата на коишто професионалците околу нас (па, можеби, и ние самите) се особено горди и ги повторуваат секојдневно се, всушност, грешки, односно митови во деловното пишување, коишто се провлекуваат со генерации, убедувајќи нè дека така треба. Не треба така. Затоа обрнете внимание, преиспитајте се и пробајте да го промените тоа што не чини.

Да не забораваме, нашата пишана комуникација е успешна тогаш кога:

1. напишаното е разбрано
2. остава добар професионален впечаток и
3. јасно е што треба да се направи како резултат на документот.



10

Јасно е дека сите три аспекти се од перспектива на тој што нè чита. Затоа заборавете го вашето его и тоа што го пишувате оценувајте го од перспективата на читателот.

Мит	Вистина
Деловното пишување мора да биде официјално, а со тоа и преформално и неприродно. Тој што пишува се трансформира од личност во институција. Комуникацијата е институција со институција.	Деловното пишување треба да биде природно, но професионално. Деталите зависат од контекстот, целта и публиката, но, генерално, деловното пишување треба да биде пријателско. Начинот на кој пишуваме е-пошта (e-mail) како модел се отсликува во целокупното деловно пишување.
Ако работите во сериозна институција, вашите документи мора да звучат софистицирано и интелектуално.	Читателот мора да ве разбере, а тоа бара едноставно и директно пишување. Едноставното пишување е најголемата и најтешко совладлива вештина.

Мит	Вистина
Едноставниот јазик не одговара за стручни теми.	Јазикот мора да биде едноставен, јасен и разбирлив, за која било тема, вклучително и за најстручната.
Добрите пишуваачи не ги ревидираат своите документи.	Многу малку луѓе пишуваат само една верзија. Доброто пишување вклучува многу корекции и реорганизирање на содржината – самостојно, но и со помош на други луѓе (семејство, колеги, претпоставени и слично).
Граматиката и правописот се најважниот аспект на доброто пишување.	Не, туку јасноста и разбирливоста. Но, сепак, прецизноста во граматиката и правописот е мошне важна. Текст со граматички и правописни грешки ви е како да излезете од дома во најубавиот пролетен, бел фустан, со огромна дамка од кечап – го одвлекува вниманието од пораката, во насока којашто не ја посакувате.
Пишувањето мора да се контролира, треба да имате заокружена мисла, идеја, па потоа да пишувате.	Важно е да ги запишете сите идеи, секогаш можете да коригирате.
Деловните документи бараат долги реченици и пасуси.	Кратките реченици и пасуси многу полесно се читаат и се разбираат, а тоа и ни е целта.
Документ си е документ, ако еднаш научите да пишувате, можете да го користите истиот стил и формат.	Стилот и форматот на одредени документи се приспособуваат во зависност од типот, мисијата на организацијата, правилата и процедурите.
Поставените формати ограничуваат.	Помагаат да не лутате во формата, но ваша е слободата да ја осмислите содржината, во зависност од публиката, контекстот и пораките.
Не треба секој вработен да знае да пишува.	Секој вработен треба да ги има совладано основите на деловното пишување, како важен дел од комуникациските вештини.

Што е добар извештај?

Дали извештајот е добар, проценува читателот, според три елементи:

1. форма
2. стил и
3. содржина.

Подолу ги разработуваме сите овие елементи, посочувајќи што треба да имате предвид за да направите комплетен и добар извештај. Дополнително, доколку сте во ситуација да треба да оцените или да ревидирате извештај, ќе треба да поминете низ сите аспекти на извештајот и да го оцените низ призмата на исполнувањето на сите овие критериуми.

ФОРМА



Дали е професионален?

Дали привлекува внимание?

Дали е „читлив“?

Дали содржината е логично организирана?

Дали информациите и изворите се презентирани добро?

Дали должината е соодветна?

СТИЛ



Дали тонот е професионален?

Дали структурата на речениците е добра?

Дали користи точни и прецизни зборови?

Дали мислата се развива течно?

Како се разработени фактите?

Дали е граматички и правописно прецизен?

СОДРЖИНА



Дали е разбирлив?

Дали има јасна цел?

Дали резимето сумира и интригира?

Дали податоците се ставени во контекст и дали кажуваат приказна?

Дали нуди прецизни заклучоци и препораки (не само што туку и кој и како)?

Подготовка на извештај

Подготовката на добар извештај опфаќа четири фази:

1 ПЛАНИРАЊЕ

3 ПИШУВАЊЕ

2 СТРУКТУРИРАЊЕ

4 КОРЕКЦИИ

Планирање на извештајот

Пред да седнете да пишувате, треба да ви биде јасно што правите и зошто го правите тоа, односно да ги одредите целите на извештајот. Со други зборови, треба да утврдите што сакате да постигнете со извештајот. Понекогаш тоа ќе можете да го направите сами, другпат ќе треба да се консултирате со тимот или со претпоставените.

Одредувањето на целите на извештајот е важно за да се подготвите соодветно, да избегнете лутање за време на пишувањето, со што ќе заштедите време, но и нерви и ќе ви даде рамка во која ќе се движите во текот на пишувањето.

Размислете и постигнете договор дали целта на извештајот е:

- да информирате?
- да убедите?
- да го разгледате минатото?
- да ја проектирате иднината?
- да ја промените иднината?
- да дадете решение на некој проблем?
- да помогнете да се донесе некоја одлука?
- или можеби комбинација од две или повеќе од наведените?

Запишете си ги некаде овие цели и погледнувајте ги одвреме-навреме додека го пишувате извештајот, за да го одржите вистинскиот правец или да се вратите ако залутате или ако се најдете во ќор-сокак.

Дополнително, освен одредување на целта, во фазата на планирање на извештајот треба да дадете одговор или да постигнете консензус во тимот за следните прашања:

- **Читатели:** Кому му се обраќате? Која е вашата публика? Што знае таа публика, што треба да дознае и како ќе го користи извештајот?
- **Клучни пораки:** Зошто темата на вашиот извештај е важна? Кои се клучните пораки што ги пренесува извештајот? Кои информации треба да ги дадам? Што е задолжително да пренесам, а што се дополнителни информации? Каква активност/реакција барате од луѓето на коишто им се обраќате?
- **Структурирање на пораките:** Како ќе ги структурирам пораките? Модерниот пристап е директен или дедуктивен, вклучувајќи поента и разработка. За контроверзни или непопуларни теми се применува индуктивниот или индиректен пристап.

За илустрација, кога јас го планирав извештајот на мојата организација за 2019 година, тоа изгледаше вака:



ЦЕЛ:

Да информира за достигнувањата на организацијата во 2019 година и како тие придонесуваат кон остварувањето на индикаторите од Стратешкиот план 2018 – 2022.



ЧИТАТЕЛИ:

Управниот одбор и донаторот. Треба да знаат: 1) дека организацијата оди во вистинската насока во остварувањето на Стратешкиот план; 2) дека резултатите се сразмерни со буџетот.



КЛУЧНИ ПОРАКИ:

Што постигнавме наспроти поставените цели. Објективна оценка на постигнатото. Корективни мерки.



СТРУКТУРИРАЊЕ НА ПОРАКИТЕ:

Директен или дедуктивен пристап. Цел, резултат и краток опис.

Структурирање на извештајот

Во оваа фаза ја одредувате структурата на извештајот. Честопати, структурата којашто треба да ја следите ќе биде однапред одредена во форматот што ви е даден. Доколку тоа не е случај, наједноставната структура е следната:

1 **ВОВЕД:**
КАЖИ ИМ ШТО ЌЕ ИМ КАЖЕШ.

2 **ТЕЛО ИЛИ РАЗРАБОТКА:**
КАЖИ ИМ ГО ТОА.

3 **ЗАКЛУЧОЦИ:**
КАЖИ ИМ ШТО СИ ИМ КАЖАЛ/А

Дополнително, структурата на извештајот може да вклучи:

- придружно писмо
- насловна страница
- листа на кратенки (акроними)
- резиме
- содржина
- лична карта на институцијата
- организациска структура
- надлежности
- активности за институционален развој
- соработка со други институции и меѓународна соработка
- буџет, завршна сметка и финансирање
- препораки
- референции
- прилози (анекси).

Пишување на извештајот

Откако сме ги направиле неопходните подготовки, време е за пишување. Пишувањето на извештајот подразбира организираните мисли да се преточат во текст што ќе се развива логично, ќе биде читлив и јасен. Додека пишувате, имајте го предвид следното:

ФОКУСИРАЈТЕ СЕ НА ЧИТАТЕЛОТ.

1. Заборавете на себеси. Тоа што го пишувате гледајте го низ призмата на читателот.
2. Спроведените активности се важни, но уште поважно е во извештајот да се фокусирате на резултатите, промената, влијанието, заклучоците.
3. Доколку форматот за извештај што треба да го следите вклучува конкретни прашања, одговорете прецизно и конкретно.
4. Доколку станува збор за периодичен извештај или извештај за напредокот, фокусирајте се само на промената/напредокот, немојте да го повторувате тоа што веќе сте го вклучиле во претходниот извештај. Доколку нема промена, напишете го тоа, наместо да вклучувате нерелевантни содржини.

БИДЕТЕ ПРОФЕСИОНАЛНИ.

1. Документот нека зрачи со професионалност. Тоа, меѓу другото, значи да ги заборавите емоциите и субјективноста и да пишувате издржано, објективно и поткрепено со факти.
2. Извештајот не е лично писмо или обраќање, туку неутрален, објективен документ. Затоа, пишувајте го од име на институцијата, употребувајќи го официјалниот назив на институцијата, а не „јас“, „ние“ и слично.

СОДРЖИНАТА НЕКА ИМА ВРЕДНОСТ.

1. Сè што ќе кажете треба да има поента. Не пишувајте генерални, декларативни, непоткрепени изјави без значење.

2. Информациите што ги претставувате треба да бидат комплетни, недвосмислени и да даваат одговор на сите прашања.
3. Немојте да повторувате информации наведени претходно во извештајот.

ВНИМАВАЈТЕ НА ТОЧНОСТА, РЕЛЕВАНТНОСТА И ПРЕЗЕНТАЦИЈАТА НА ПОДАТОЦИТЕ.

1. Податоците што ги презентирате мора да бидат точни, да не се контрадикторни со нешто од претходно кажаното, да се споредливи и релевантни.
2. Ако употребувате бројки или проценти, тие мора да бидат придружени со соодветна анализа и да бидат ставени во контекст, односно да пренесуваат порака.
3. Доколку немате, ви препорачувам да развиете институционален систем за континуирано собирање и анализа на податоците поврзани со вашата работа, такашто, кога ќе го пишувате извештајот, само ќе ги извадите податоците што ви требаат и соодветно ќе сумирате и анализирате, наместо тогаш да ги собираете.

17

ДОБРО ОРГАНИЗИРАЈТЕ ЈА СОДРЖИНАТА.

1. Осмислете ефектни наслови и поднаслови, постојат читатели коишто само „ќе прелетаат“ низ извештајот и ќе се задржат само на содржините што им се од интерес.
2. Пасусите нека бидат добро структурирани и нека се развиваат логично. Преминот од еден пасус во друг треба да има смисла, а „приказната“ да се развива.
3. Особено внимавајте кога копирате содржини од претходни извештаи, од други извори или кога сумирате податоци од повеќе извештаи. Проверете дали „старите“ зборови, реченици и идеи успешно се поврзуваат една со друга во новиот контекст и дали крајниот производ е доследен и усогласен од аспект на време, стил, тон, структура итн.

ПИШУВАЈТЕ КРАТКО, ЈАСНО И ЕДНОСТАВНО.

1. Речениците нека бидат кратки, јасни и едноставни. Пишувањето долги, па и предолги реченици е една од темелните традиции

во деловното пишување на нашите простори, но и една од најлошите. Подолу ќе видите пример на реченица со неверојатни 238 зборови. Штом ќе забележите долга реченица, пробајте да ја преработите, ставајќи точки на повеќе места.

2. Не пишувајте долго и опширно. Избегнувајте ги непотребните воведи, историјати и надлежности. Бидете економични во пишувањето.
3. Јазикот треба да биде чист, без непотребни зборови. Прочистете го текстот од зборови како што се: односно, со оглед на тоа, во рамките на, во периодот од, како и, месец март итн.
4. Не пишувајте со ГОЛЕМИ БУКВИ, тоа е исто како да викате.
5. Залогот² треба да биде активен, а не пасивен. Активниот залог е карактеристика на модерното деловно пишување, го покажува вршителот на дејството и овозможува полесна читливост и разбирање на документот.
6. Пишувајте како што зборувате, не претворајте се во „монструм на хартија“. 😊

ЗБОРОВИТЕ СЕ ВАЖНИ.

1. Користењето англицизми сè повеќе се одомакува во нашиот секојдневен и професионален говор, па и во пишувањето. Од една страна, тоа претставува отстапка од стандардниот, литературен јазик и затоа треба да се избегнува. Од друга страна, многумина не го зборуваат (добро) англискиот јазик и мошне е веројатно дека нема да ја разберат пораката. Затоа обидете се да најдете соодветна замена за сите странски зборови што ќе ги напишете по инерција.
2. Имајте предвид дека извештајот можеби ќе се преведува на друг јазик. Затоа текстот мора да биде јасен, преведувачот мора да го разбере за да може да го преведе соодветно.
3. Употребата на кратенки (акроними) е дозволена, но штом првпат ќе употребите кратенка, пред неа наведете го полното име.

² Залогот е синтаксичка граматичка категорија во македонскиот јазик што ги опфаќа двата члена: актив и пасив.

Дополнително, на почетокот на документот можете да ставите листа на кратенки.

4. Усогласете ги во тимот/институцијата термините што ќе ги користите во извештаите и останатата деловна кореспонденција. На пример, во извештаи каде што честопати цитирате закони, наместо „Службен весник на Република Северна Македонија, број...“, можете да користите „Службен весник бр. ...“. Исто така, заради подобра читливост на извештајот, референцијата кон Службен весник е најдобро да оди во фуснота.
5. Избегнете непотребни повторувања, како, на пример, Влада на Република Северна Македонија на десетици места низ извештајот, кога е јасно дека се однесува за нашата држава.

ПОСВЕТЕТЕ ВНИМАНИЕ НА ФОРМАТА НА ИЗВЕШТАЈОТ.

1. Внимавајте документот да не биде пренатрупан. Овозможете му „да дише“, оставајќи доволно празен простор.
2. Користете добар, читлив фонт.
3. Внимавајте на бројот на страници. Нека биде доволно долго за да биде издржано, но не претерувајте со предолг документ.
4. Употребете соодветни фусноти, табели, графикони и анекси, уредно подредени, означени и именувани.
5. Некои организации, генерално во својата работа или за посебни документи, поставуваат стандарди или правила за пишување (фонт, стил, проред, наслови и поднаслови, набројување и сл.). Проверете дали вашата организација има такви стандарди или правила, запознајте се со нив и следете ги доследно.

ПРОВЕРЕТЕ.

1. Напишаното прочитајте го на глас, мошне е веројатно дека многу од нештата што сте ги напишале повеќе нема да ви звучат добро. Ако, пак, си го потврдите напишаното, сигурно ќе добиете добри идеи како да звучи уште подобро.

Ревидирање, коригирање и лекторирање на извештајот

Иако сигурно постојат многумина коишто се толку убедени во своите вештини за пишување, што ќе кажат дека никогаш не го коригираат напишаното, вистината е дека добрите извештаи ги поминуваат следниве три фази:

„Последната страница на ‘Збогум на оружјето’ ја напишав 39 пати пред да бидам задоволен.“

Ернест Хемингвеј

1 НАЦРТ 2 КОРЕКЦИИ 3 ЛЕКТОРИРАЊЕ

Коригирањето и лекторирањето најпрво ги правите самите вие за да го подобрите извештајот пред да му го дадете некому. Потоа извештајот го коригира ваш колега, претпоставен, а понекогаш дури и тој комушто му го праќате (како, на пример, друга институција, соработник или донатор).

Коригирањето се фокусира на:

1. нелогична структура
2. наслови што недостасуваат
3. нерелевантна содржина
4. недостатоци во содржината
5. повторувања на фрази и зборови
6. генерална читливост на извештајот.



За најголем, долгорочен успех препорачувам коригирањето на извештајот да се сфати како подобрување на сработеното, но и процес на учење. Потрудете се да испланирате доволно време за оваа, многу значајна фаза од пишувањето на извештајот. Времето потребно за коригирање на извештајот, се разбира, зависи од квалитетот на оригиналниот текст, но и од вештините на личноста што коригира, физичките услови, концентрацијата и

слично. Сепак, како ориентација, имајте предвид дека за извештај од 10 страници за корекции треба да одвоите 6 – 12 часа. Доколку корекциите подразбираат и барање дополнителни податоци од други институции, во зависност од нивниот одговор, за оваа фаза може да ви бидат потребни и неколку дена.

Заборавете го егото и изградете партнерски однос, врз основа на доверба и желба за напредок. Корекциите во извештајот правете ги со опцијата за видливи промени (track changes). Така ќе биде лесно воочливо што е коригирано и ќе може да се научи од тоа. Доколку е потребно, вклучете и прашања и коментари. Откога ќе ги прифатите промените, повторно проверете го текстот и коригирајте ги сите евентуални недоследности во форматирањето.

Постојат и професионалци за коригирање текстови (уредници), коишто се занимаваат со читливоста на текстот, како и со логичноста и доследноста во презентирањето на содржините.

„Секој збор што сум го објавил го имам ревидирано, најчесто неколку пати. Моите моливи се многу подолготрајни од гумите за бришење.“

Владимир Набоков

Лекторирањето, пак, е препорачливо да го направат професионалци, коишто ќе гарантираат дека сите јазични недостатоци се отстранети. Тоа се фокусира на:

- граматика;
- правопис;
- интерпункција;
- печатни грешки;
- конзистентна употреба на интерпункциски знаци низ текстот;
- форматирање, главно во печатарската индустрија: коригирање на редоследот на страници, фонт, проред и сл.

На крај, не заборавајте кога ќе го подготвувате следниот извештај, како основа да ја земете последната, коригирана и лекторирана верзија.

Примери на предизвици во пишувањето извештаи со препорачани корекции

Секогаш полесно се учи преку примери. Како дополнување на препораките претставени погоре во прирачникот, овде ќе можете да видите примери од реални извештаи, во коишто се идентификувани клучните проблеми и се даваат насоки како содржината може да се подобри.



ПРЕПОРАКА: КРАТКО, ЈАСНО И ЕДНОСТАВНО ПИШУВАЊЕ

Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
Предолги, прекомпликувани реченици, делови без смисла, непотребни зборови	Државната изборна комисија (ДИК) донесе посебен Правилник за да ја разјасни правната рамка за овој референдум, односно усвои правила за да разјасни одредени аспекти од законската рамка, вклучувајќи го и дефинирањето и временската рамка за референдумската кампања, како и процедурите за гласање во дијаспората, разрешување спорови, како и процедури на денот на гласањето.	Со правилник, Државната изборна комисија (ДИК) ја допрецизира правната рамка за референдум: дефинирање и временска рамка за референдумска кампања, процедури за гласање во дијаспората, разрешување спорови и процедури на денот на гласањето.
Непотребни зборови, без значење, непотребни пасуси, пасивен залог и граматички грешки	Законот за референдум предвидува дека одредбите од Изборниот законик се применуваат и на референдумот, при што ДИК информираше дека одредбите на Законикот се применуваат во делот на изборната администрација и евиденција на гласачкото право, но делот за водење и за финансирање „политичките кампањи“ не се применуваат на референдумот.	(ДИК објасни дека) одредбите од Изборниот законик поврзани со изборната администрација и евиденцијата на гласачкото право се применуваат и за референдум, додека тоа не е случај со одредбите за водење и за финансирање политички кампањи.

Непотребни зборови, без значење, непотребни пасуси, пасивен говор, плус граматички грешки	Работната група работеше на 6 подрачја, и тоа:	Работната група работеше на 6 подрачја:
	...од кои произлегоа бројни препораки во правец на надминување на досегашните проблеми.	...од кои произлегоа препораки за надминување на досегашните проблеми.
	Пратенички прашања (септември 2017-октомври 2018) Согласно член 72 од Уставот на Република Македонија, пратеничко прашање може да постави секој пратеник. Начинот и постапката на поднесувањето и расправата по пратеничкото прашање се уредени со Деловникот на Собранието на Република Македонија (членови од 37 до 44 од Деловникот на Собранието). Во периодот септември 2017 година - 31 октомври 2018 година одржани беа 10 седници на Собранието посветени на поставување на пратенички прашања.	Пратенички прашања (септември 2017 - октомври 2018) Собранието одржа 10 седници за пратенички прашања, на кои се дискутираа 225 прашања. (ова е само пример, за да се размисли за давање повеќе квалитативни податоци)
Предолга реченица – 238 збора	СЈОРМ е надлежен да дава мислење на Владата на Република Македонија по предлогот за именување и разрешување на Јавниот обвинител на Република Македонија, ги избира и разрешува јавните обвинители, утврдува престан на функцијата јавен обвинител и одлучува во втор степен во постапка за утврдување на дисциплинската одговорност на јавните обвинители, одлучува за утврдување на нестручно и несовесно вршење на функцијата јавен обвинител...	Надлежности на СЈОРМ: – дава мислење на Владата по предлогот за именување и разрешување на Јавниот обвинител на Република Македонија – ги избира и разрешува јавните обвинители – утврдува престан на функцијата јавен обвинител и одлучува во втор степен во постапка за утврдување на дисциплинската одговорност на јавните обвинители – одлучува за утврдување нестручно и несовесно вршење на функцијата јавен обвинител – итн.
Пишување со ГОЛЕМИ БУКВИ = викање, непотребни зборови	...на јавна седница одржана на 02.10.2018 година ги разгледа поднесените приговори и сите ГИ ОТФРЛИ...	...на јавна седница на 2.10.2018 година ги разгледа поднесените приговори и сите ги отфрли..



ПРЕПОРАКА: СОДРЖИНА СО ВРЕДНОСТ

Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
Генерални, декларативни, непоткрепени изјави, без значење	Јавните седници се водеа на ефикасен и колегијален начин .	<i>Наместо ваквите изјави, презентирајте примери/ резултати/промени.</i>
	Планот се изработи во широк, консултативен и партиципативен процес .	
	Со влегувањето во сила на Договорот, интензивирани се оперативните и продолжија со несмален интензитет стратешките активности за поголема застапеност и учество на Р Македонија во активностите на ЕВРОПОЛ со цел користење на услугите и продуктите на ЕВРОПОЛ од страна на надлежните органи во Република Македонија	
Повторување информации	ОИК се составени од пет члена (претседател и четири члена) и нивни заменици, кои имаат мандат од пет години. Секој ОИК има и секретар и негов заменик. Лицата избрани во ОИК се избрани по случаен избор од редот на вработените во државната, општинската и администрацијата на градот Скопје. ОИК го организира и спроведува референдумот во секоја општина, ги назначуваат и едуцира ИО и управуваат со други технички подготовки. · ДИК е надлежна за едукацијата на членовите на ОИК, кои пак ја спроведуваат едукацијата на членовите на ИО .	ОИК се составени од претседател и четворица членови и нивни заменици, избрани по случаен избор од редот на вработените во државната, општинската и администрацијата на градот Скопје, со мандат од пет години. ОИК има и секретар и заменик. ОИК го организира и спроведува референдумот во општината, ги назначува и едуцира ИО и управува со други технички подготовки. · ДИК е надлежна за едукацијата на членовите на ОИК.



ПРЕПОРАКА: ПРОФЕСИОНАЛНОСТ

Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
Непотребни зборови и третирање на извештајот како лично писмо, погрешна интерпункција	По однос на останатите 5 (пет) настани, Ве известуваме дека истрагата е сеуште во тек, односно се преземаат мерки за нивно целосно расчистување, од кои за два случаи се поднесени известувања до Основното јавно обвинителство за сторени кривични дела „уцена, и „загрозување на сигурноста“.	За останатите пет случаи истрагата е сè уште во тек. За два од нив се поднесени известувања до Основното јавно обвинителство за сторени кривични дела „уцена“ и „загрозување на сигурноста“.
Незавршени реченици	Во март 2016 година Министерството за внатрешни работи, врз основа на темелни анализи на главните закани од криминалот со кој се соочува Република Македонија ја изработи првата. Овој документ беше изработен согласно Методологијата за изработка на Проценката на закани од сериозен и организиран Криминал (СОСТА) од 2012 година, развиена од странана ЕВРОПОЛ.	



ПРЕПОРАКА: ФОКУС НА ЧИТАТЕЛОТ

Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
Наведување активности, без заклучоци, резултати и влијанија коишто се навестуваат во активност	Дополнително во периодот од септември 2016 г. до април 2018 г., од страна на Македонскиот центар за меѓународна соработка (МЦМС), и поддршка од Британската амбасада во Македонија се спроведе проектот „Следење на работата на ДКСК“. Проектот имаше за цел да придонесе за поголема транспарентност и отчетност, како и за јакнење на јавната свест за резултатите од работата на ДКСК. Преку проектот се следеше спроведувањето на законските обврски и нивото на транспарентноста и отчетноста на ДКСК, како и нејзиниот придонес во борбата против корупцијата во Република Македонија.	<i>Што е заклучокот од мониторингот на ДКСК, поврзано со нејзината транспарентност и отчетност? Што е заклучокот во врска со придонесот на ДКСК во борбата против корупцијата?</i>

<p>Наведување информации, без важни објаснувања</p>	<p>Дали таа ја има потребната независност и дали е заштитена од политички влијанија?</p> <p>Во март 2018 година пет од седум члена на комисијата поднесоа оставки, вклучително и претседателот на комисијата, кои беа констатирани од страна на Собранието на Република Македонија.</p>	<p><i>Која е причината за оставките? Дали тие ја потврдуваат или ја негираат независноста и заштитата од политички влијанија, затоа што тоа е поставеното прашање.</i></p>
<p>Недавање комплетен одговор на поставеното прашање</p>	<p>Дали граѓаните се свесни за тоа како да се пријават неправилности и дали механизмите за поплаки се лесно достапни? Дали жалбите се соодветно проследени?</p> <p>Во Царинската управа постојат повеќе начини за пријавување на случаи на незаконско и непрофесионално однесување на царински службеници и тоа преку отворена царинска телефонска линија 197, која е бесплатна и овозможува анонимно пријавување, Оп line пријава за незаконско, непрофесионално и коруптивно однесување на царинските службеници, која е електронски образец поставен на веб порталот на Царинската управа, писмена пријава/поплака доставена по пошта на адреса на седиштето на Царинска управа или на царинарниците, или усна поплака.</p>	<p><i>Да се одговори на неодаговорените 2 од 3 поставени прашања:</i></p> <p><i>– Дали граѓаните се свесни за механизмите? (на пример, колку поплаки месечно добива Царинската управа?)</i></p> <p><i>– Дали жалбите се соодветно проследени? (која е процедурата за проследување на жалбите, колку од жалбите се разрешени – позитивно/негативно, кои се преземените институционални мерки итн.)</i></p>



ПРЕПОРАКА: ТОЧНИ, РЕЛЕВАНТНИ И ДОБРО ПРЕЗЕНТИРАНИ ПОДАТОЦИ

Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
Наведување бројки или проценти, без контекст и анализа	Заклучно со месец август 2018 година 68% од буџетските корисници на централно ниво и 43% од единиците на локалната самоуправа донесоа стратегии за управување со ризици, а 54% од буџетските корисници на централно ниво и 35% од единиците на локалната самоуправа донесоа регистри на ризици.	<i>Што значат овие проценти? Дали е тоа многу или малку? Во споредба со што, кои се поставените цели? Кој помага ова да се случи?</i>



ПРЕПОРАКА: КОРИСТЕЊЕ НА ВИСТИНСКИТЕ ЗБОРОВИ

Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
Непотребни и несоодветни зборови, предолга реченица, несоодветно набројување	..., како и follow up на национално ниво на препораките, како и од активна вклученост на Народниот правобранител во ICC , европската група на национални институции за човекови права, како и со меѓународни и национални НВО-а и граѓански организации.	..., следење на спроведувањето на препораките, активност во Европската група на национални институции за човекови права и соработка со домашни и меѓународни граѓански организации.
	..., или инпут од страна на останатите членови на Комисијата.	..., или придонес од останатите членови на Комисијата.



Пишување на англиски јазик

Правилата за добро деловно пишување што ги усвоивме досега се универзални. Сепак, имајќи предвид дека дел од извештаите ги пишувате на англиски јазик, подолу ќе презентираме дел од тоа што треба да го имате предвид кога пишувате на овој јазик.

КРАТКО, ЈАСНО И ЕДНОСТАВНО ПИШУВАЊЕ

1. Економичноста во пишувањето е особено важна. Речениците и пасусите (параграфите) треба да бидат кратки и јасни.
2. Реченицата треба да биде долга од 10 до 15 зборови и една реченица треба да изразува една заокружена мисла.
3. Користете запирка доколку претставувате две идеи во една реченица: „The first group was reading the report, and the second one noted the key messages“.
4. Пасусите треба да бидат збир на јасни и поврзани реченици и треба да бидат долги од 100 до 200 збора. Новиот пасус треба да воведо нова идеја, настан или актер.

УПОТРЕБА НА АКТИВЕН ЗАЛОГ

5. Во англискиот јазик особено е важна употребата на активен наместо пасивен залог. Така, препорачливо е да се напише: „*NDI organised a report writing training*“ (активен залог), а не „*A report writing training was organised (by NDI)*“ (пасивен залог).
6. Критиката за пасивниот залог е дека се избегнува одговорност. Честопати ќе сретнете „*Mistake was made*“ (пасивен залог), додека активниот залог би бил: „*The project leader made a mistake*“.
7. Сепак, употребата на пасивен залог е дозволена кога вршителот на дејството е непознат: „*The office of the Election Board was demolished a week before the elections*“.

КОРИСТЕЊЕ НА ВИСТИНСКИТЕ ЗБОРОВИ

1. И во англискиот јазик доброто деловно пишување претпоставува конкретно и прецизно изразување и користење познати зборови, а избегнување жаргони и синоними што ретко се користат. Избегнувајте: *Additionally, however, moreover, nevertheless, namely*, итн. Модерното пишување, пак, дозволува да започнете реченица со *But* или *And*.
2. И овде избегнувајте непотребни зборови. На пример, наместо: *„There is a case of collision of laws that was addressed during the meeting of the working group“*, употребете: *„The working group addressed (или informed about) a collision of laws“*.

ПРОФЕСИОНАЛНОСТ

- Кога пишувате/известувате до европски институции, користете „UK English“, а не „US English“. Постојат значајни разлики, од кои дел ќе опфатиме подолу.
- Имајте предвид дека деловното пишување треба малку да се разликува од говорниот јазик, пред сè по професионалноста. Не користете две негации. Во пишувањето извештаи и други деловни документи избегнувајте кратенки.
- Наместо *„We don't know nothing about that event“*, напишете *„We do not have information about that event (We don't know anything)“* или *„We have no information about that event (We know nothing)“*.
- Никогаш не трудете се да персирате на ист начин како во македонскиот јазик. Погрешно е *„I am looking forward to Your response“*, а правилно е *„I am looking forward to your response“*.
- *„Information“* се употребува и за множина, нема *„Informations“*.

УПОТРЕБАТА НА БРОЕВИ ВО ДЕЛОВНОТО ПИШУВАЊЕ НА АНГЛИСКИ ЈАЗИК



Македонски јазик: 1 222 222 (со белини, односно празни места)

Англиски јазик: 1,222,222 (со запирки)

Од 1 до 9 во реченицата се употребува збор, наместо број

Исклучок е кога во една реченица се употребуваат повеќе различни броеви: „*The project consortium includes 13 partners from 6 countries*“.

Децималите се одделуваат со точка: 2.8

Возраста се пишува со збор доколку е интегрирана во реченицата, доколку не е, со број (освен 1 – 9, каде, како што кажавме претходно, се употребува збор): „*Sixty-two years old scientist John Smith won the national award*“ или „*John Smith, 62, won the national award*“.

Реченица не се започнува со број (ниту %), туку со збор

Исклучок се годините: „*2020 was a difficult year*“

Доколку бројот е преголем за да биде изразен со зборови, дозволен е и пасив: Наместо „*222,222 citizens exercised their voting right*“, би било „*The voting right was exercised by 222,222 citizens*“.

Деловите од целото се изразуваат со збор: „*one-third, two-fourths*“, итн.

Над едно цело, се користат броеви, на пример 2 1/3.

Процентите може да се пишуваат и со збор, освен кога се дел од статистички билтени/анализи, кога се користи број.

Процент на UK English се пишува „Per cent“, додека на US English – „Percent“.

Доколку сакате да ги усовршите сите детали за пишување на англиски јазик според стандардите на Европската комисија, препорачувам да го погледнете прирачникот за автори и преведувачи во Европската комисија (English Style Guide: A handbook for authors and translators in the European Commission), којшто можете да го симнете на следниот линк: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/styleguide_english_dgt_en.pdf.

УПОТРЕБАТА НА ВАЛУТИ ВО ДЕЛОВНОТО ПИШУВАЊЕ НА АНГЛИСКИ ЈАЗИК



Постои ISO-кодификација за означување на валутите, според која тие се означуваат со симбол, кратенка или целосен назив, на следниот начин:

€100, \$100 (кога се користи симбол, нема празен простор)

EUR 100 (со празен простор)

US\$100 или USD 100 (за нагласување на потеклото, во случај на повеќе валути со исто име)

Во текст најчесто се употребува целосниот назив: „The pound fell against the euro today“ додека во табеларен приказ на податоци и анализи се употребува симбол или кратенка. Целосните валути се пишуваат со мала почетна буква. За множина од „euro“ исто така се употребува „euro“.

За поголеми суми, се користи збор: EUR 2.7 million (наместо EUR 2,700,000).

И овде ќе повториме дека најважно е употребата да биде конзистентна низ целиот документ.

УПОТРЕБАТА НА ДАТУМИ ВО ДЕЛОВНОТО ПИШУВАЊЕ НА АНГЛИСКИ ЈАЗИК



Во UK English датумите се изразуваат на ист начин како во македонскиот јазик: ден-месец-година.

Подолу се претставени неколку начини на изразување ист датум. Што и да изберете, внимавајте употребата да биде доследна низ целиот документ.

18 May 2020

18/5/2020

18-5-2020

18.5.2020

Во извештаи и текстови, најсоодветен е првиот начин, комплетно изразување на датумот: „On 18 May 2020 we completed our online workshop“.

Како што забележувате, во последните три начини, во датумот и во месецот нема нула (не: 12/05/2020).

Примери на предизвици во пишувањето извештаи на англиски јазик со препорачани корекции



ПРЕПОРАКА: КРАТКО, ЈАСНО И ЕДНОСТАВНО ПИШУВАЊЕ

Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
Прекомпликувано изразување што ги сокрива клучните поенти, долги реченици, непотребни зборови и изрази што го прават текстот тешко читлив.	The state of illegal migration in North Macedonia in the period February-March 2020 indicates an increase in the attempts for illegal crossings by 58.5%, compared to the same period last year. Namely, a total of 5,411 attempts were made to cross the borders illegally, unlike the same period last year when 3,414 attempts were prevented, whereas it is important to note that the number of detected migrants is higher in February when 62.5% were detected, while during March, a decrease in the number of migrants was noticed.	During February-March 2020, the number of illegal border crossing attempts increased by 58.5%, compared to the same period last year (5,411 versus 3,414). Most of these cases were detected in February (62.5%), while during March the number decreased.
Непотребен вовед, фокус на процесот, а не на резултатите, мешање на британски и американски англиски јазик, несоодветно изразување на броеви.	In this reporting period, and related to the situation with the outbreak of the coronavirus, there was an intensive on-line communication and consultation amongst the members of the National Council on Safety and Health at Work, resulting in the set of agreed recommendation to the workers and employers on undertaking appropriate safety and health measures at the work places and on application of certain specific provisions and requirements from the Law on Safety and Health at Work. The agreed recommendation have been communicated by the Council members to all relevant stakeholders and were also published on the web-page of the Ministry of Labour and Social Policy. In January and February 2020, the State Labour Inspectorate conducted a total of 3594 inspections, of which 1455 were safety and health at work inspections, while 2139 were labor relations inspections.	The National Council on Safety and Health at Work provided set of recommendations for appropriate safety and health measures at the work place that were disseminated to all relevant stakeholders and via the website of the Ministry of Labour and Social Policy. In January and February 2020, the State Labour Inspectorate conducted 3,594 inspections, of which 1,455 were safety and health at work inspections, while 2,139 were labour relations inspections.

<p>Непотребен вовед, непотребни информации, повторување.</p>	<p>The Consumer Protection Policy in the Republic of Northern Macedonia is regulated by the Law on Consumer Protection (“Official Gazette of the Republic of Macedonia” No. 38/04, 77 / 07,103 / 08, 24/11, 164 / 13.97 / 15, 152 / 15 and 140/180).</p> <p>Regarding the new Law on Consumer Protection, for the months of February and March, we have no progress. The final phase of consultation with the of the law with the Secretariat for Legislation is ongoing. Due to the current conditions in the Republic of North Macedonia caused to the pandemic with COVID-19, it is hard to predict when the adoption of the law is expected.</p>	<p>The new Law on Consumer Protection is in the final consultation phase with the Secretariat for Legislation.</p>
--	--	--

ПРЕПОРАКА: ФОКУС НА ЧИТАТЕЛОТ		
Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
<p>Непотребен вовед, непрецизна информација за која стратегија станува збор, премногу општи информации, користење американски англиски јазик.</p>	<p>The state authorities and the providers of regulated energy activities within the rights, obligations and responsibilities stipulated by the energy law are obliged to propose and take measures to ensure the security of energy supply. According to adopted strategy, regional and EU electricity market integration will continue, including implementation of domestic organized market and together with the electricity import, it will serve primarily as a level for internal market security, competitiveness and affordability.</p>	<p><i>Без првата реченица, прецизирање на стратегијата, потенцирање на неколку клучни промени што таа ќе ги донесе (или веќе ги донела), користење британски англиски јазик.</i></p>

<p>Нецелосна информација, непотребен, непрецизен вовед, несоодветна употреба на датум и број, пасивен залог, американски англиски јазик.</p>	<p>In the period from mid-February to April 3, 2020, Directorate for execution of sanctions received a total of 7 standard operating protocols for the use of means of enforcement by the prison police.. For four cases from the Penitentiary correction institution Idrizovo, by the Ombudsman was initiated a procedure in front of the Public Prosecution office for organized crime and corruption.</p>	<p>In the reporting period, the Directorate for Execution of Sanctions received seven standard operating protocols for the use of means of enforcement by prison police. The Ombudsman initiated a procedure with the Public Prosecution office for organised crime and corruption for four cases from the Penitentiary correction institution Idrizovo.</p> <p>Да се дополни што е со останатите 3 случаи.</p>
--	--	---



ПРЕПОРАКА: АКТИВЕН ЗАЛОГ

Проблем	Оригинален текст	Коригиран текст
<p>Непотребни детали, повторување, пасивен залог, американски англиски јазик.</p>	<p>On 6 March 2020 meeting for establishment of the Steering Committee to Twinning Project “Improving Revenue Collection and Tax and Customs Policy” was held.</p> <p>One of the goals of this Project is harmonization of tax legislation with European acquis and best practices.</p> <p>According to the prepared Initial Working Plan, Project activities connected to harmonization of the tax legislation (Component 1 of the Project) will start in May 2020.</p>	<p>The twinning project “Improving Revenue Collection and Tax and Customs Policy” started in March 2020. The first project activities will focus on harmonisation of tax legislation with European acquis and best practices.</p>

Да сумираме

Извештаите не се само законска или работна обврска и дополнителен товар. Тие се можност да допрете до тие коишто ви се важни, што треба да знаат за вашата работа и имаат моќ да влијаат. Затоа, вреди да се потрудите.



