

# Ex post evaluacija

## Priručnik na temu

# Kako uspostaviti

# multiagencijsku strukturu koja

# će obuhvatiti zdravstveni sektor

# i sektor socijalne

### Rezime

Radikalizacija je složen društveni problem i zbog toga se ne može tretirati samo kroz rad jednog sektora. Naime, neophodan je integrisan pristup koji uključuje zajednički rad praktičara iz raznih oblasti, ostvarivanje zajedničkog cilja i unošenje jedinstvenih veština, znanja i sposobnosti svih stručnjaka da prepoznaju i omoguće potrebnu podršku pojedincima koji su izloženi riziku. U takvoj multiagencijskoj saradnji praktičari, zajedno sa kreatorima politike i civilnim društvom, mogu uspešno da omoguće da ljudi izloženi riziku dobiju pravu podršku u ranoj fazi kako bi sprečili i zaustavili proces radikalizacije.

Ali kako se grade te efikasne strukture, od samog početka ili unutar postojećeg okvira? Ne postoji jedan model koji bi odgovarao u svakom nacionalnom, regionalnom ili lokalnom kontekstu. Ovaj rad će, međutim, opisati nekoliko opštih principa o načinu uspostavljanja multiagencijskih struktura koje će obuhvatiti zdravstveni sektor i sektor socijalne zaštite. Dat je priručnik s praktičnim koracima i stavovima koji su korisni za ove sektore u zajedničkom radu s ostalim ključnim sektorima u cilju sprečavanja radikalizacije i nasilnog ekstremizma.

## Uvod

Radikalizacija je složen društveni problem i zbog toga se ne može tretirati samo kroz rad jednog sektora. Naime, neophodan je pristup koji uključuje zajednički rad praktičara iz različitih oblasti, ostvarivanje zajedničkog cilja i unošenje jedinstvenih veština, znanja i sposobnosti svih stručnjaka da prepoznaju i omoguće potrebnu podršku pojedincima koji su izloženi riziku. U takvoj multiagencijskoj saradnji praktičari, zajedno sa kreatorima politike i civilnim društvom, mogu uspešno da omoguće da ljudi izloženi riziku dobiju pravu podršku u ranoj fazi kako bi sprečili i zaustavili proces radikalizacije.

Ali kako se grade te efikasne strukture, od samog početka ili unutar postojećeg okvira? Ko treba da bude uključen i šta zdravstveni i socijalni radnici mogu da preduzmu kako bi podstakli svoje uključivanje u te multiagencijske strukture? U Kopenhagenu, radna grupa RAN H&SC je istraživala ulogu koju zdravstveni sektor i sektor socijalne zaštite pre svega mogu da imaju u multiagencijskim strukturama u vezi sa sprečavanjem i u borbi protiv nasilnog ekstremizma. Posebni izazovi za ove sektore javljaju se u vezi s multiagencijskim radom. Na primer, ove strukture često su pod rukovodstvom ili koordinacijom nacionalnih, regionalnih ili lokalnih vlasti, pa uprkos tome što su lokalne vlasti možda u najboljoj poziciji da koordinišu multiagencijsku saradnju, one ne moraju uvek da budu svesne da je neophodno uključiti zdravstveni sektor i sektor socijalne zaštite. Osim toga, problemi u vezi s deljenjem informacija i poverljivosti pacijenata su izazovi specifični za sektore kao moguća prepreka pri uključivanju u multiagencijsku saradnju.

Primeri efikasne multiagencijske saradnje koji trenutno postoje u Evropi pokazuju da se ona javlja u različitim modelima i da ne postoji standardni format. Umesto toga, svaki multiagencijski pristup treba da se prilagodi konkretnoj lokaciji i uskladi s potrebama te lokacije. Stoga ovaj priručnik u nastavku daje pet praktičnih koraka praćenih opštim principima koji se mogu primeniti ili uzeti u obzir prilikom angažovanja ili daljeg razvoja multiagencijskog pristupa iz perspektive zdravstvenog sektora i sektora socijalne zaštite.

Ovaj priručnik zasnovan je na sastanku RAN H&SC, koji je održan u Kopenhagenu 18. i 19. maja, a na kojem je došlo do opsežne razmene o najboljim praksama izgradnje multiagencijskog pristupa i o dosadašnjim naučenim lekcijama. Isto tako, priručnik predstavlja nadogradnju prethodno objavljenih radova RAN na temu multiagencijskog rada, npr. RAN LOCAL i RAN P&P, kao i zbirke RAN pristupa i praksi.

### 1. korak: Mapiranje relevantnih agencija i početak umrežavanja

Kada se pokreće ili započinje proces multiagencijske saradnje u cilju razgovora o sprečavanju radikalizacije i nasilnog ekstremizma, prvi korak predstavlja prepoznavanje relevantnih agencija i samim tim davanje korisnog pregleda organizacija koje bi bile idealne za uključivanje u multiagencijske strukture.

### **Opšti principi:**

- **Raditi na lokalnom nivou u najvećoj mogućoj meri**

Tamo gde je moguće, većina učesnika više voli da izgradi multiagencijske strukture na lokalnom nivou. Međutim, prvenstveno u ruralnim područjima, regionalne, pa čak i nacionalne strukture ne mogu se izbeći zbog broja stanovnika i dostupnih objekata.

- **Uključiti širok opseg organizacija**

Preventivni pristup treba prilagoditi potrebama osoba koje su podložne radikalizaciji/nasilnom ekstremizmu. Da bi se to postiglo, nekoliko organizacija s različitom stručnošću treba da rade zajedno. Broj organizacija i stepen u kojem će biti uključene će se u velikoj meri razlikovati od slučaja do slučaja. Međutim, partnersko uključivanje omogućava da oni koji se smatraju ranjivima imaju pristup širokom opsegu podrške, od diverzionih aktivnosti do pružanja određenih usluga. Zbog toga, prilikom prepoznavanja mogućih partnerskih organizacija u okviru uspostavljanja multiagencijske strukture, pored očiglednih organizacija kao što su (lokalna) policija, škole i (lokalne) vlasti, napore treba usmeriti i na uključivanje organizacija koje su manje zastupljene u takvim strukturama, poput zdravstvenog sektora i sektora socijalne zaštite, zajednica/porodica, NVO, stambenih organizacija, sportskih i savetodavnih centara, agencija za zapošljavanje, pa čak i zatvora i službi za uslovnu kaznu. Mogući modeli mogu da uključe osnovnu strukturu sastavljenu od određenog broja glavnih partnera, pri čemu se ostali partneri mogu uključiti u zavisnosti od prepoznatih potreba datog slučaja.

- **Izbegavati stigmatizaciju i obeležavanje osnivanjem uopštenije strukture**

Sveobuhvatna multiagencijska struktura usredsređena na različite vrste socijalnih pitanja, koja će, na primer, služiti uopštenijem cilju sprečavanja kriminala i integrisati dimenziju sprečavanja radikalizacije pre nego što će to postaviti kao glavni cilj strukture, sprečava stigmatizaciju i obeležavanje etiketama radikalnih ljudi, nasilnih ekstremista ili čak terorista. Izgradnja opšije strukture koja, na primer, štiti decu i osetljive odrasle takođe je korisna kada je reč o želji da se dobiju dodatne informacije od, recimo, škola ili stručnjaka za rad s omladinom. Moguće je imati posebnu jedinicu ili stručni tim u okviru strukture koji će pomoći u slučajevima povezanim s nasilnim ekstremizmom.

- **Nadograditi postojeće multiagencijske strukture**

U mnogim državama članicama EU već je usvojena izvesna forma multiagencijske saradnje, na primer, u vezi s pitanjem zloupotrebe dece. Korišćenje postojeće saradnje između (lokalnih) vlasti, zakonskih partnera (kao što su obrazovanje i zdravstvo, socijalne službe, službe za rad s decom i omladinom i službe za rad sa prestupnicima), policije i lokalne zajednice, umesto uspostavljanja potpuno nove strukture, apsolutno je odlučujuće kada je reč o efikasnosti i izbegavanju dupliranja. Takođe će se uštedeti vreme i resursi ukoliko se istraži da li se ove strukture takođe mogu prilagoditi radu s ljudima podložnim radikalizaciji. Ovo može da podrazumeva dodatnu politiku, dogovore o deljenju informacija i obuku, ali će počivati na postojećim mrežama i procedurama, što će omogućiti njihovo brže uspostavljanje. Osim toga, ovi partneri se mogu osloniti na postojeće radne odnose i time dodatno olakšati uključivanje dodatne dimenzije u svoju saradnju.

- ***Uključiti zajednice***

Treba uključiti ne samo organizacije u okviru strukture, već i civilno društvo. Neophodno je izgraditi dugoročne odnose (poverenja) sa zajednicama – ne samo za vreme kriza. Susreti i saradnja s poznatim licima pomoći će da se osetljivi ljudi uključe u rešavanje potencijalnih problema.

- ***Započeti umrežavanje i odvojiti vreme za učenje i razvoj***

Posle prepoznavanja relevantnih organizacija za angažovanje u procesu, počnite umrežavanje i objasnite drugima prednosti multiagencijskog rada, pronađite karike koje nedostaju i uključite prave ljude. Iako će možda izgledati donekle neuobičajeno da zdravstveni sektor i sektor socijalne zaštite pokreću takve inicijative, s vremenom će postati jasno ostalim partnerima da oni igraju presudnu ulogu u tim strukturama i da, samim tim, mogu da unaprede proces.

## 2. korak: Ulagati u odnose i razvijati multiagencijsku strukturu

Kada profesionalci iz različitih sredina (policajci, stručnjaci za obrazovanje, stručnjaci za mentalno zdravlje, državni službenici, socijalni radnici) počnu da zajedno rade u multiagencijskim strukturama, ovo u početku može da stvori teškoće. Praktičari obavljaju svoju profesiju iz sopstvene perspektive koristeći svoja (naučna) shvatanja, iskustva, vrednosti, obrazloženja, terminologiju itd. Međutim, s vremenom i zahvaljujući izgradnji poverenja, neke od ovih teškoća se mogu prevazići. Naime, poverenje je odlučujuća komponenta u okviru svakog multiagencijskog pristupa. Zbog toga je drugi korak ulaganje u uzajamno poverenje i razumevanje pre daljeg razvoja strukture, ne samo između sektora i organizacija, nego i između odeljenja unutar organizacija. Često nije jasno šta druga odeljenja ili organizacije rade ili mogu da rade (prema zakonu). Treba da postoji jasna definicija uloge i odgovornosti svakog profesionalaca unutar strukture.

### ***Opšti principi:***

- ***Sastajati se redovno***

Direktni susreti, na primer, jednom mesečno, pomažu u boljem razumevanju drugih profesionalaca, organizacija i sektora. Važno je da partneri imaju mogućnost da se sastaju van zvaničnih sastanaka koji se organizuju radi rasprave o konkretnim slučajevima ili u vreme krize.

- ***Uključiti organizacije/partnere na svim nivoima***

U okviru multiagencijske saradnje, moraju da budu uključeni partneri na svim nivoima kako bi se učvrstili uzajamni naponi i obezbedilo da svi partneri dobiju odgovarajući stepen podrške i bili sposobni da efikasno funkcionišu. Nacionalni nivo, pa samim tim i predstavnici kreatora politike neophodni su baš kao i partneri na lokalnom nivou jer oni mogu da obezbede zakonodavnu i finansijsku podršku onda kada je potrebna.

- ***Integrirati multiagencijsku saradnju u uloge i funkcije na poslu***

Često se poverenje gradi putem ličnih odnosa, što znači da se ljudi lično poznaju, da poznaju rad i interesovanja drugih i da po potrebi traže/pružaju pomoć. Mana ličnih odnosa se ispoljava

kada ljudi promene poziciju ili posao, pa moraju da grade nove odnose. Kada se to dogodi, često će negativno uticati na partnerstvo. Da bi se manje oslanjalo na lične odnose, trebalo bi integrisati saradnju s ostalim agencijama i učiniti je sastavnim elementom u konkretnim ulogama/funkcijama. Novi zaposleni u uključenim organizacijama treba odmah da se upoznaju s multiagencijskim strukturama.

- **Stvoriti partnerstvo, a ne pravno lice**

Zakonodavstvo se razlikuje od zemlje do zemlje, pa čak i između sektora u okviru iste zemlje. Izgradnja partnerstava, a ne pravnog lica, jeste način za moguće prevazilaženje ovog izazova. U pogledu zakonodavstva, primeri pokazuju da prisustvo određenih zakona može biti prepreka, baš kao i podsticaj i sredstvo za olakšanu saradnju, zbog čega organizacije uviđaju „dužnost“ da sarađuju, tj. trebalo bi da bude jasno da saradnja nije opcija već moralna obaveza.

Na primer, u okviru programa Channel uspostavljena je „preventivna dužnost“ za sve stručnjake u nekoliko sektora, dok u multiagencijskim strukturama u Danskoj postoji zakonska obaveza o saradnji i deljenju između socijalnih službi, škola i policije. U Holandiji, multiagencijska saradnja zasnovana je na „pismu o namerama“ i samim tim se primenjuje princip moralne obaveze.

- **Imenovati koordinatora izbegavajući hijerarhijske strukture i politiku**

Da bi se obezbedio koordinisan multiagencijski pristup, jedna organizacija treba da predsedava i olakša proces. Ta koordinaciona organizacija će se razlikovati u različitim zemljama, pa čak i na različitim lokacijama, ali bi trebalo svima da je jasno koja organizacija rukovodi procesom i koordinacijom intervencija. Idealno bi bilo da ovu ulogu obavlja lokalna opština ili nezavisno lice (na primer, ombudsman). Iako je politička podrška korisna, poželjno je da lice zaduženo za koordinaciju nema političku ulogu.

- **Ulagati u zajedničko vlasništvo nad multiagencijskim projektom**

Rad na zajedničkim i opštim ciljevima mogao bi da unapredi zajedničko vlasništvo i odgovornost. Postarajte se da saznate mandat i cilj organizacija s kojima želite da sarađujete, pri čemu ćete jasno staviti do znanja svoj mandat i ciljeve.

- **Pojasniti uloge**

U vezi s gore navedenim, treba potpuno pojasniti uloge svih profesionalaca uključenih u multiagencijski pristup, kao i šta tačno svaka strana radi. Imati prava očekivanja i znati šta tačno svaki partner može da donese su osnovni preduslovi za uspeh.

- **Raditi sa stalnim članovima (zaštitni centar) i ad hoc / gostujućim članovima**

Između učesnika je dogovoreno da će strukturno biti uključeni bar sledeći partneri: predstavnici lokalne uprave/opštine (radi olakšavanja), lokalne policije/policije u zajednici (često je njihova uloga u prvoj instanci da provere da li je neki slučaj već u fazi istrage), socijalni rad / socijalne službe i stručnjaci za različite vrste ponašanja (pedagozi, stručnjaci za mentalno zdravlje). Da bi se omogućile specijalno prilagođene intervencije, preporučuje se uključivanje ad hoc članova u multiagencijsku strukturu, kao što je objašnjeno u 1. koraku. Na primer, u zavisnosti

od profila osetljive osobe, moguće je uključiti sledeće gostujuće funkcije: škole, službe za rad sa omladinom/omladinom na ulici, ali i NVO, roditelje i vođe zajednice.

- **Biti fleksibilan i transparentan**

Novi partneri (na primer, NVO ili privatne kompanije) treba da budu sposobne za učešće i prilikom angažovanja novih partnera treba jasno staviti do znanja zbog čega se one uključuju i kako mogu da doprinesu saradnji.

- **Dobra koordinacija na državnom/administrativnom nivou**

U praksi, mnogobrojni zdravstveni praktičari i praktičari u socijalnoj zaštiti rade u nekoliko multiagencijskih struktura, od kojih je jedna, na primer, zadužena za pitanja o mentalnom zdravlju, druga za pitanja zloupotrebe dece itd. Da bi se izbegla preklapanja, (lokalni) rukovodeći/administrativni nivo često je u najboljoj poziciji da poveže ove različite strukture za saradnju.

Isto se odnosi i na pitanja u vezi s veličinom radnih oblasti (opštinske strukture u odnosu na regionalne strukture) jer je prekogranični rad često teži. Administrativna podrška može da pomogne u ovim pitanjima.

- **Primenjivati komponentu obuke**

Određeni element obuke na poslu (umesto zvanične obuke) u okviru multiagencijskog rada može da ima korisno dejstvo. Prilike za razvoj i učenje treba da budu sastavni deo umrežavanja..

### 3. korak: Biti spreman za deljenje informacija i zajedničku procenu

Cilj multiagencijskog pristupa jeste deljenje znanja i stručnosti i, samim tim, sposobnost zajedničke procene slučaja kako bi se radikalizacija ili nasilni ekstremizam sprečili ili zaustavili na koordinisanoj, delotvornijoj i usmerenijoj način.

Iako se pojedinci neće uvek saglasiti sa deljenjem informacija, pravo na privatnost i poverljivost nije apsolutno. Pojaviće se situacije u kojima će profesionalac prosuditi da klijent predstavlja ozbiljnu opasnost i da je izložen neposrednom riziku od nanošenja štete sebi ili drugima. U takvim okolnostima, dužnost deljenja informacija može da bude važnija od profesionalne dužnosti čuvanja poverljivosti. Pored toga, važno je razlikovati šta su zaista poverljive informacije, a šta osetljive informacije koje se mogu podeliti sa izvesnim oprezom. Na primer, pojedine poverljive informacije mogu se dovesti do dovoljnog nivoa apstraktnosti kako bi mogle da obezbede efikasan rad na slučaju. Na taj način se informacije mogu deliti s ostalim agencijama ne ugrožavajući osetljivost prvobitno ograničenih podataka (zaštita privatnosti) niti prekidajući saradnju između ustanova (u dogovorenom okviru).

#### **Opšti principi:**

- **Jasne uloge i smernice za deljenje informacija**

Pošto je deljenje informacija drugačije zakonski definisano za svaku državu članicu i sektor, poseban izazov za zdravstveni sektor (uključujući mentalno zdravlje) predstavlja privatnost pacijenata. Međutim, u mnogim slučajevima je moguće da će određene relevantne informacije



biti podeljene. Isto tako, pacijenti mogu da daju svoju saglasnost za deljenje informacija.

Sektor mentalnog zdravlja može se takođe motivisati da sagleda konkretne koristi za sebe (i za tretman pacijenata).

- ***Ključ leži u reciprocitetu***

Svi partneri koji se bave (potencijalno) nasilnim ekstremistom treba da dele i da imaju pristup informacijama kako bi mogle da adekvatno postupaju na način koji je srazmeran i potreban u cilju zaštite interesa osetljivog pojedinca.

- ***Uključiti stručnjake kada je to potrebno***

Važno je voditi računa da prilikom istraživanja i diskusije o slučajevima i izrade akcionog plana u procenu slučaja i plana intervencije po potrebi bude uvedena specijalna ekspertiza o radikalizaciji. Na primer, to bi mogao da bude profesor o islamskoj religiji.

U vezi s time, čak i pre istraživanja slučajeve, određeni partneri mogu da ispune ulogu pružajući detaljne informacije o nekim aspektima, odnosno da sakupe te informacije putem, na primer, anketa kako bi obezbedile čvršću osnovu za multiagencijsku strukturu.

- ***Ulagati u obuku i alatke za procenu***

Preporučuje se da sve agencije dobiju obuku o izgradnji svesti / obrazovne materijale koji jasno definišu opasnost od radikalizacije, načine prepoznavanja opasnosti i modele rada s pojedincima sa stanovništva raznih agencija u sektorima.

Određeni stepen specijalne obuke za borbu protiv radikalizacije treba da se obezbedi svim uključenim akterima, od visokog rukovodstva do radnika na prvoj liniji.

Pristup alatkama i priručnicima koji daju okvir za procenu i reagovanje na potrebe ugroženih pojedinaca takođe bi predstavljao značajnu pomoć.

#### **6 koraka za deljenje informacija u okviru zdravstvenog sektora**

Deljenje razloga za zabrinutost u cilju podrške osetljivim pojedincima

1. korak: Prepoznavanje, analiza i potvrda razloga za zabrinutost

2. korak: Razgovor s klijentima o razlozima za njihovu zabrinutost

3. korak: Konsultacije s kolegama ili nacionalnim stručnjacima

4. korak: Konsultacije s menadžerima

5. korak: Procene rizika koje obavljaju specijalisti

6. korak: Deljenje informacija s odgovarajućim partnerima (npr. socijalna zaštita, obrazovanje ili sprovođenje zakona)

#### **4. korak: Imenovati vlasnika slučaja i intervenisati**

Sledeći korak jeste zajednički imenovati vlasnika slučaja i osmisлити (specijalno prilagođene) intervencije. Pošto ne postoji ograničenje u broju aktera uključenih u multiagencijsku saradnju, u svakom konkretnom slučaju trebalo bi da bude jasno koji su akteri uključeni i zašto. Svi učesnici treba da rade istovremeno na svim nivoima (s radikalizovanim pojedincem, kao i s njegovom

porodicom/roditeljima i zajednicom) i da imaju pregled (u najvećoj mogućoj meri) svega što se dešava. Vlasnik slučaja koordinira pojedinačni slučaj i odgovoran je za intervencije. Vlasnik slučaja je takođe prepoznatljiva tačka za kontakt s pojedincem i njegovom porodicom i zajednicom jer nema koristi ako su porodice u kontaktu s većim brojem stručnjaka jer će to ometati izgradnju poverenja.

### **Opšti principi:**

- **Imenovati vlasnika slučaja**

Organizacija koja je najpogodnija ili najkompetentnija za konkretni slučaj, na primer, organizacija koja je u najbitnijem odnosu sa klijentom, nalazi se u najboljoj poziciji kao vođa slučaja.

- **Zajedničke intervencije**

Postoje višestruke intervencije koje multiagencijska struktura može da razvije i iskoristi kako bi zaštitila osetljive ljude od radikalizacije i nasilnog ekstremizma. Na osnovu iskustva učesnika, osmišljena je idealna kombinacija koja ima elemente pomoći, ali po potrebi i elemente kazne ili zakonskog pritiska kao bi se omogućilo izvlačenje osetljivih ljudi iz opasne situacije.

U različitim zemljama, učešće u intervencijama može biti obavezno (npr. Bezbedne kuće u Holandiji) ili dobrovoljne (npr. u Channel programu u Velikoj Britaniji). Primeri intervencija koje se koriste u okviru multiagencijskog pristupa radi sprečavanja radikalizacije i nasilnog ekstremizma jesu:

- Mentorski programi, uključujući psihologiju „mentorskog života“ prema kojoj neka osoba iz zajednice vodi program i radi s ugroženim pojedincem. Ta osoba iz zajednice (na primer, iz istog etničkog okruženja) uspostavlja poverenje i kao takva pomaže osetljivoj osobi da se lakše uključi.
- Savetodavne službe;
- Zaposlenje/uključivanje u omladinske klubove itd.
- Kućne posete u koje zajedno odlaze, na primer, socijalni radnik i lokalni policajac, pomenute su kao efikasan način za isticanje zabrinutosti, dobijanje brojnih informacija i za razgovor i povezivanje sa članovima porodice.
- Uključiti civilno društvo ili organizacije koje uživaju poštovanje i organizovati, na primer, timske posete školama podižući svest o antidiskriminaciji.

- **Biti spreman na reagovanje u roku od 24 sata**

Usredsrediti se na ranu prevenciju, ali takođe raditi na društvenom planu za vanredne slučajeve.

- **Pratiti sprovođenje akcionog plana**

Sprovođenje akcionog plana u tretiranju određenog slučaja treba pratiti sve vreme i po potrebi unositi izmene. U ovom procesu koordinator ima vodeću ulogu u nadgledanju tog procesa praćenja.



## 5. korak: Procena i naknadno praćenje

U poslednjem koraku treba obezbediti zajedničku procenu procesa koji se odvija u okviru multiagencijske strukture, kao i intervencija koje su obavljene u vezi s određenim slučajem. Podjednako je važno naknadno pratiti sve preduzete radnje i partnerima dati povratne informacije o dobijenim rezultatima i naučenim lekcijama. Uopšteno uzev, ovaj odlučujući poslednji korak omogućava prilagođavanje multiagencijske strukture kada je to potrebno i nadograđuje iskustvo, pa samim tim ostvaruje poboljšanje.

### *Opšti principi:*

- Objasniti rezultate
- Podeliti više pozitivnih umesto negativnih priča i zadržati angažovanost i motivaciju partnera
- Podeliti lekcije na osnovu iskustava: poslati poruku svima. Ovo će takođe pomoći da partneri i dalje budu uključeni i motivisani
- Naglasiti zajedničke koristi
- Učiniti (lokalne) medije svesnim njihove odgovornosti

Najvažnije u okviru procesa evaluacije je to što svi partneri moraju da budu svesni da je multiagencijski rad proces učenja, što znači da je u redu praviti greške i nastaviti rad na bolji način. Osim toga, element kreativnosti je izuzetno poželjan u multiagencijskoj saradnji.

Translated within:

