

Ex post evaluacija Priručnik na temu **Kako uspostaviti multiagencijsku strukturu koja će obuhvatiti zdravstveni sektor i sektor socijalne zaštite?**

Rezime

Radikalizacija je složen društveni problem i zbog toga se ne može tretirati samo kroz rad jednog sektora. Naime, neophodan je integriran pristup koji uključuje zajednički rad praktičara iz raznih oblasti, ostvarivanje zajedničkog cilja i unošenje jedinstvenih vještina, znanja i sposobnosti svih stručnjaka da prepoznaju i omoguće potrebnu podršku pojedincima koji su izloženi riziku. U takvoj multiagencijskoj suradnji praktičari, zajedno s kreatorima politike i civilnim društvom, mogu uspješno omogućiti da ljudi izloženi riziku dobiju pravu podršku u ranoj fazi kako bi spriječili 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 svakom nacionalnom, regionalnom ili lokalnom kontekstu. Ovaj rad će, međutim, opisati nekoliko općih principa o načinu uspostavljanja multiagencijskih struktura koje će obuhvatiti zdravstveni sektor i sektor socijalne zaštite. Stvoren 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 vještina, znanja i sposobnosti svih stručnjaka da prepoznaju i omoguće potrebnu podršku pojedincima koji su izloženi riziku. U takvoj multiagencijskoj suradnji praktičari, zajedno s kreatorima politike i civilnim društvom, mogu uspješno omogućiti da ljudi izloženi riziku dobiju pravu podršku u ranoj fazi kako bi spriječili i zaustavili proces radikalizacije.

Ali kako se grade te efikasne strukture, od samog početka ili unutar postojećeg okvira? Tko treba da bude uključen i što zdravstveni i socijalni radnici mogu poduzeti kako bi potakli svoje uključivanje u te multiagencijske strukture? U Kopenhagenu radna grupa RAN H&SC je istraživala ulogu koju zdravstveni sektor i sektor socijalne zaštite prije svega mogu imati u multiagencijskim strukturama u vezi sa sprečavanjem i borbom protiv nasilnog ekstremizma. Posebni izazovi za ove sektore javljaju se u vezi s multiagencijskim radom. Naprimjer, 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 koordiniraju multiagencijsku suradnju, one ne moraju uvijek da bit svjesne da je neophodno uključiti zdravstveni sektor i sektor socijalne zaštite. Osim toga problemi u vezi s davanjem informacija i tajnosti podataka pacijenata su izazovi specifični za sektore i moguća prepreka pri uključivanju u multiagencijsku suradnju.

Primjeri efikasne multiagencijske suradnje koji trenutno postoje u Evropi pokazuju da se ona javlja u različitim modelima i da ne postoji standardni format. Umjesto toga svaki multiagencijski pristup mora se prilagoditi konkretnoj lokaciji i uskladiti s potrebama te lokacije. Stoga ovaj priručnik u nastavku daje pet praktičnih koraka praćenih općim principima koji se mogu primijeniti ili uzeti u obzir prilikom angažiranja 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 razmjene najboljih praksi izgradnje multiagencijskog pristupa i dosadašnjih naučenih lekcija. 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 suradnje u cilju razgovora o sprečavanju radikalizacije i nasilnog ekstremizma, prvi korak predstavlja prepoznavanje relevantnih agencija i samim time davanje korisnog pregleda organizacija koje bi bile idealne za uključivanje u multiagencijske strukture.

Opći principi:

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

Tamo gdje je moguće većina učesnika više voli izgraditi multiagencijske strukture na lokalnom nivou. Međutim, prvenstveno u ruralnim područjima, regionalne, pa čak i nacionalne strukture ne mogu se izbjeći 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 moraju raditi zajedno. Broj organizacija i stepen u kojem će biti uključene u velikoj će se mjeri razlikovati od slučaja do slučaja. Međutim, partnersko uključivanje omogućava da oni koji se smatraju ranjivima imaju pristup širokom opsegu podrške, od različitih aktivnosti do pružanja određenih usluga. Zbog toga prilikom prepoznavanja mogućih partnerskih organizacija u okviru uspostavljanja multiagencijske strukture osim očiglednih organizacija kao što su (lokalna) policija, škole i (lokalne) vlasti, napore treba usmjeriti i na uključivanje organizacija koje su manje zastupljene u takvim strukturama, poput zdravstvenog sektora i sektora socijalne zaštite, zajednica/podrođica, NVO, stambenih organizacija, sportskih i savjetodavnih centara, agencija za zapošljavanje, pa čak i zatvora i službi za uvjetnu 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.

- ***Izbjegavati stigmatizaciju i obilježavanje osnivanjem općenije strukture***

Sveobuhvatna multiagencijska struktura fokusirana na različite vrste socijalnih pitanja koja će, naprimjer, služiti općem cilju sprečavanja kriminala i integrirati dimenziju sprečavanja radikalizacije prije nego što će to postaviti kao glavni cilj strukture, sprečava stigmatizaciju i obilježavanje etiketama radikalnih ljudi, nasilnih ekstremista ili čak terorista. Izgradnja općenitije strukture koja, naprimjer, štiti djecu i osjetljive odrasle takođe je korisna kada je riječ o želji da se dobiju dodatne informacije od 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 izvjesna forma multiagencijske suradnje, naprimjer, u vezi s pitanjem zloupotrebe djece. Korištenje postojeće suradnje između (lokalnih) vlasti, zakonskih partnera (kao što su obrazovanje i zdravstvo, socijalne službe, službe za rad s djecom i omladinom i službe za rad sa prijestupnicima), policije i lokalne zajednice, umjesto uspostavljanja potpuno nove strukture, apsolutno je odlučujuće kada je riječ o efikasnosti i izbjegavanju dupliranja. Takođe će se uštediti vrijeme i resursi ukoliko se istraži da li se ove strukture takođe mogu prilagoditi radu s ljudima podložnim radikalizaciji. Ovo može podrazumijevati dodatnu politiku, dogovore o dijeljenju 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 suradnju.

- **Uključiti zajednice**

Treba uključiti ne samo organizacije u okviru strukture, već i civilno društvo. Neophodno je izgraditi dugoročne odnose (povjerenje) sa zajednicama – ne samo za vrijeme kriza. Susreti i suradnja s poznatim licima pomoći će da se osjetljivi ljudi uključe u rješavanje potencijalnih problema.

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

Poslije prepoznavanja relevantnih organizacija za angažiranje 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 time mogu unaprijediti 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 stvoriti teškoće. Praktičari obavljaju svoju profesiju iz sopstvene perspektive koristeći svoja (znanstvena) shvaćanja, iskustva, vrijednosti, obrazloženja, terminologiju itd. Međutim s vremenom i zahvaljujući izgradnji povjerenja neke od ovih teškoća se mogu prevazići. Naime, povjerenje je odlučujuća komponenta u okviru svakog multiagencijskog pristupa. Zbog toga je drugi korak ulaganje u uzajamno povjerenje i razumijevanje prije daljeg razvoja strukture, ne samo između sektora i organizacija, nego i između odjeljenja unutar organizacija. Često nije jasno što druga odjeljenja ili organizacije rade ili *mogu* da rade (prema zakonu). Treba postojati jasna definicija uloge i odgovornosti svakog profesionalca unutar strukture.

Opći principi:

- **Sastajati se redovno**

Direktni susreti, naprimjer jednom mjesečno, pomažu u boljem razumijevanju drugih profesionalaca, organizacija i sektora. Važno je da partneri imaju mogućnost da se sastaju van zvaničnih sastanaka koji se organiziraju radi rasprave o konkretnim slučajevima ili u vrijeme krize.

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

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

- **Integrirati multiagencijsku suradnju te uloge i funkcije na poslu**

Često se povjerenje gradi preko ličnih odnosa, što znači da se ljudi lično poznaju, da poznaju rad i interese drugih i da po potrebi traže/pružaju pomoć. Mana ličnih odnosa se ispoljava kada ljudi promijene poziciju ili posao pa moraju graditi nove odnose. Kada se to dogodi,

često će negativno utjecati na partnerstvo. Da bi se manje oslanjalo na lične odnose, trebalo bi integritati suradnju s ostalim agencijama i učiniti je sastavnim elementom u konkretnim ulogama/funkcijama. Novi zaposleni u uključenim organizacijama moraju se odmah upoznati 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 primjeri pokazuju da prisustvo određenih zakona može biti prepreka, baš kao i poticaj i sredstvo za olakšanu suradnju, zbog čega organizacije uviđaju „dužnost“ da surađuju, tj. trebalo bi da bude jasno da suradnja nije opcija već moralna obaveza.

Naprimjer, u okviru programa Channel uspostavljena je „preventivna dužnost“ za sve stručnjake u nekoliko sektora, dok u multiagencijskim strukturama u Danskoj postoji zakonska obaveza o suradnji i razmjeni između socijalnih službi, škola i policije. U Nizozemskoj, multiagencijska suradnja zasnovana je na „pismu namjere“ i samim tim se primjenjuje princip moralne obaveze.

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

Da bi se osigurao koordiniran multiagencijski pristup, jedna organizacija mora predsjedavati i olakšati proces. Ta koordinaciona organizacija će se razlikovati u različitim zemljama, pa čak i na različitim lokacijama, ali bi svima moralo biti jasno koja organizacija rukovodi procesom i koordinacijom intervencija. Idealno bi bilo da ovu ulogu obavlja lokalna općina ili nezavisno lice (naprimjer, 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 općim ciljevima moglo bi unaprijediti zajedničko vlasništvo i odgovornost. Postarajte se da saznate mandat i cilj organizacija s kojima želite surađivati, 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 što tačno svaka strana radi. Imati prava očekivanja i znati što tačno svaki partner može da donese osnovni su preduvjeti za uspjeh.

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

Između učesnika je dogovoreno da će strukturno biti uključeni bar sljedeći partneri: predstavnici lokalne uprave/općine (radi olakšavanja), lokalne policije/policije u zajednici (često je njihova uloga u prvoj instanci da provjere 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. Naprimjer, u zavisnosti od profila osjetljive osobe, moguće je uključiti sljedeće gostujuće funkcije: škole, službe za rad s omladinom/omladinom na ulici, ali i NVO, roditelje i vođe zajednice.

- **Biti fleksibilan i transparentan**

Novi partneri (naprimjer, NVO ili privatne kompanije) trebaju biti sposobni za učešće i prilikom angažiranja novih partnera treba jasno staviti do znanja zbog čega se one uključuju i kako mogu pridonijeti suradnji.

- **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, naprimjer, zadužena za pitanja mentalnog zdravlja, druga za pitanja zloupotrebe djece itd. Da bi se izbjegla preklapanja, (lokalni) rukovodeći/administrativni nivo često je u najboljoj poziciji da poveže ove različite strukture za suradnju. Isto se odnosi i na pitanja u vezi s veličinom radnih područja (općinske strukture u odnosu na regionalne strukture), jer je prekogranični rad često teži. Administrativna podrška može pomoći u ovim pitanjima.

- **Primjenjivati komponentu obuke**

Određeni element obuke na poslu (umjesto zvanične obuke) u okviru multiagencijskog rada mogu imati korisno djelovanje. Prilike za razvoj i učenje moraju biti sastavni dio umrežavanja.

3. korak Biti spreman za razmjenu informacija i zajedničku procjenu

Cilj multiagencijskog pristupa jeste razmjena znanja i stručnosti, a samim time sposobnost zajedničke procjene slučaja kako bi se radikalizacija ili nasilni ekstremizam spriječili ili zaustavili na koordinirani, djelotvorniji i usmjereniji način.

Iako se pojedinci neće uvijek suglasiti s dijeljenjem informacija te da pravo na privatnost i tajnost nije apsolutno. Pojavit će 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 razmjene informacija može biti važnija od profesionalne dužnosti čuvanja tajnosti. Osim toga važno je razlikovati što su zaista povjerljive informacije, a što osjetljive informacije koje se mogu podijeliti s izvjesnim oprezom. Naprimjer, pojedine povjerljive informacije mogu se dovesti do dovoljnog nivoa apstrakcije kako bi mogle da osiguraju efikasan rad na slučaju. Na taj način se informacije mogu dijeliti s ostalim agencijama ne ugrožavajući osjetljivost prvobitno ograničenih podataka (zaštita privatnosti) niti prekidajući suradnju između ustanova (u dogovorenom okviru).

Opći principi:

- **Jasne uloge i smjernice za razmjenu informacija**

Pošto je dijeljenje informacija drugačije zakonski definirano 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 razmijenjene. Isto tako pacijenti mogu da daju svoju suglasnost za davanje informacija. Sektor mentalnog zdravlja može se motivirati da sagleda konkretne koristi za sebe (i za tretman pacijenata).

- **Ključ leži u reciprocitetu**

Svi partneri koji se bave (potencijalno) nasilnim ekstremistom moraju razmjenjivati i imati pristup informacijama da bi mogli adekvatno postupati na način koji je srazmjeran i potreban u cilju zaštite interesa osjetljivog pojedinca.

- **Uključiti stručnjake kada je to potrebno**

Važno je voditi računa da prilikom istraživanja i diskusije o slučajevima i izrade akcionog plana u procjenu slučaja i plana intervencije po potrebi bude uvedena specijalna ekspertiza o radikalizaciji. Naprimjer, to bi mogao da bude profesor islamske religije.

U vezi s time čak i prije istraživanja slučajeva, određeni partneri mogu pružiti detaljne informacije o nekim aspektima, odnosno sakupiti te informacije, naprimjer preko anketa, da bi osigurali čvršću osnovu za multiagencijsku strukturu.

- **Ulagati u obuku i alate za procjenu**

Preporučuje se da sve agencije dobiju obuku o izgradnji svijesti/obrazovne materijale koji jasno definiraju 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 mora se omogućiti svim uključenim akterima, od visokog rukovodstva do radnika na prvoj liniji.

Pristup alatima i priručnicima koji daju okvir za procjenu i reagiranje na potrebe ugroženih pojedinaca također bi predstavljalo značajnu pomoć.

6 koraka za razmjenu informacija u okviru zdravstvenog sektora

Dijeljenje razloga za zabrinutost zbog podrške osjetljivim 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: Procjene rizika koje obavljaju specijalisti

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

4. korak. Imenovati vlasnika slučaja i intervenirati

Sljedeći korak jeste zajednički imenovati vlasnika slučaja i osmisliti (specijalno prilagođene) intervencije. Pošto ne postoji ograničenje u broju aktera uključenih u multiagencijsku suradnju, u svakom konkretnom slučaju trebalo bi biti jasno koji su akteri uključeni i zašto. Svi učesnici moraju raditi istovremeno na svim nivoima (s radikaliziranim pojedincem, kao i s njegovom porodicom/roditeljima i zajednicom) i imati pregled (u najvećoj mogućoj mjeri) svega što se dešava. Vlasnik slučaja koordinira pojedinačni slučaj i odgovoran je za intervencije. Vlasnik slučaja je također 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 povjerenja.

Opći principi

- **Imenovati vlasnika slučaja**

Organizacija koja je najpogodnija ili najkompetentnija za konkretni slučaj, naprimjer organizacija koja je u najoštrijem odnosu s klijentom nalazi se u najboljoj poziciji kao vođa slučaja.

- **Zajedničke intervencije**

Postoje višestruke intervencije koje multiagencijska struktura može razviti i iskoristiti kako bi zaštitila osjetljive 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 da bi se omogućilo izvlačenje osjetljivih ljudi iz opasne situacije.

U različitim zemljama učešće u intervencijama može biti obavezno (npr. Sigurne kuće u Nizozemskoj) ili dobrovoljne (npr. u Channel programu u Velikoj Britaniji). Primjeri 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 (naprimjer iz istog etničkog okruženja) uspostavlja povjerenje i kao takva pomaže osjetljivoj osobi da se lakše uključi;
- Savjetodavne službe;
- Zaposlenje/uključivanje u omladinske klubove itd;
- Kućne posjete u koje zajedno odlaze naprimjer socijalni radnik i lokalni policajac spomenute su kao efikasan način za isticanje zabrinutosti, dobivanje brojnih informacija i za razgovor i povezivanje sa članovima porodice;
- Uključiti civilno društvo ili organizacije koje uživaju poštovanje i organizirati naprimjer timske posjete školama, podižući svijest o antidiskriminaciji.

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

Usredotočiti se na ranu prevenciju, ali također raditi na društvenom planu za vanredne slučajeve.

- **Pratiti provođenje akcionog plana**

Provođenje akcionog plana u tretiranju određenog slučaja treba pratiti čitavo vrijeme i po potrebi unositi izmjene. U ovom procesu koordinator ima vodeću ulogu u nadgledanju tog procesa praćenja.

5. korak. Procjena i naknadno praćenje

U posljednjem koraku treba osigurati zajedničku procjenu 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 poduzete radnje i partnerima dati povratne informacije o dobivenim rezultatima i naučenim lekcijama. Općenito uzevši ovaj odlučujući posljednji korak

omogućava prilagođavanje multiagencijske strukture kada je to potrebno i nadograđuje iskustvo, pa samim time ostvaruje poboljšanje.

Opći principi:

- Objasniti rezultate
- Razmijeniti više pozitivnih umjesto negativnih priča i zadržati angažiranost i motivaciju partnera
- Razmijeniti lekcije na osnovu iskustava: poslati poruku svima. Ovo će također pomoći da partneri i dalje budu uključeni i motivirani
- Naglasiti zajedničke koristi
- Učiniti (lokalne) medije svjesnim njihove odgovornosti

Najvažnije u okviru procesa evaluacije je to što svi partneri moraju biti svjesni 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 suradnji.

Translated within:

