

UPRAVLJANJE HUMANIM RESURSIMA U TERAPIJSKIM ZAJEDNICAMA

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THERAPEUTIC COMMUNITIES

Jasna Bajraktarević, Pedagoški fakultetm Univerzitet u Sarajevu, BiH
Šahim Kahrmanović, Javna ustanova terapijska zajednica Kampus Kantona Sarajevo, BiH

SAŽETAK

Terapijske zajednice, kao sve popularniji oblici rehabilitacije osoba ovisnih o drogama/psihoaktivnim supstancama, na našim prostorima, nisu bile predmet ozbiljnih naučnih analiza. Tako ne postoje naučne niti profesionalne ocjene rada ovih institucija. Time su terapijske zajednice prepuštene da same kreiraju svoju politiku, strateške i upravljačke procese. Nepostojanje tijela koje bi ocijenilo da li određena terapijska zajednica ispunjava standarde i uvjete za dobijanje licence za rad daje slobodu terapijskim zajednicama da samostalno proglašavaju svoj program ekskluzivnim i aplikativnim. Kada je riječ o upravljanju resursima u terapijskim zajednicama nemamo podataka kako je osmišljen taj segment. Zbog toga se često dešavaju i napuštanja programa u terapijskim zajednicama, jer ih nema ko provoditi ili je sama organizacija i upravljanje u tim zajednicama neprofesionalna. Ovaj rad bi trebao pokazati neka od mogućih rješenja kada je upitanju upravljanje humanim resursima u terapijskim zajednicama pozivajući se na aktuelne naučne tokove iz ove oblasti.

Ključne riječi: terapijska zajednica, menadžment, ljudski resursi.

Keywords: therapeutic communities, management, human resources.

ABSTRACT

Therapeutic communities, as well as more popular forms of rehabilitation of persons dependent on drugs / psychoactive substances in our environment, not the subject of serious scientific analysis. So there is no scientific or professional appraisal of these institutions. This left the therapeutic community to create your own policy, strategic and management processes. The absence of a body to assess whether a therapeutic community meets the standards and requirements for obtaining licenses to operate therapeutic communities the freedom to proclaim their own exclusive software and application. When it comes to managing resources in therapeutic communities do not have the data as designed this segment. Therefore occur frequently and leaving the program in therapeutic communities because they are not performed or who is the organization and management of these communities is unprofessional. This paper should show some of the solutions when upitanju managing human resources in therapeutic communities relying on current scientific trends in this field.

UVOD

Terapijska zajednica predstavlja dizajnirani model koji podrazumijeva pristup u tretmanu i rehabilitaciji osoba koje imaju problem sa ovisnošću o drogama ili probleme slične

prirode. Terapijska zajednica je okruženje bez droge u kojem osobe sa problemom ovisnosti žive zajedno na organizovan i strukturiran način kako bi se učinile promjene kada je u pitanju njihovo stanje. To je minijaturno društvo u kojem klijenti preuzimaju karakteristične uloge i pridržavaju se jasnih pravila dizajniranih da promiču tranzicijske procese njihovog oporavka (Fisher and Roget, 2009).

U principu, to podrazumijeva rezidencijalni oblik oporavka osoba ovisnih o drogama. Tipična terapijska zajednica uključuje drug-free rezidencijalno okruženje u kojem se podstiče kretanje klijenata kroz faze programa i hijerarhijsku strukturu kako bi se postigao oporavak.

Svaka nova faza znači rast klijenta i povećanje odgovornosti.

Krajnji cilj boravka u ovakvoj instituciji je trajna promjena života za klijente u tretmanu, a njime se nastoji pomoći klijentima u razvoju socijalnih, ekonomskih i obrazovnih vještina i olakšati proces promjena vezanih za stavove i ponašanja u odnosu na ovisnost. (De Leon, 1997). Najvažnija pravila terapijske zajednice su osnovna pravila: nema droge, nema nasilja, nema seksualnih činova. Subkultura terapijske zajednice mora biti dobro razvijena da bi se pojavili terapijski utjecaji na članove i postigao cilj oporavka. U procesu stvaranja zajednice i njenog pravilnog održavanja stoji da se mora poštovati fina ravnoteža između njenog integriteta i eksternih utjecaja (Perfas, 2004).

Upravljanje humanim resursima je veoma značajna platforma, čijom izgradnjom ove institucije mogu postati kvalitetan mehanizam za rehabilitaciju ovisnika. Danas u menadžerskoj i poslovnoj filozofiji riječi kapital i vrijednost imaju posve drugačije značenje – to postaju ljudi i njihova znanja, kreativni i razvojni potencijali (Bahtijarević, 1999). Us-

pjev određenog programa oporavka i tretmana od ovisnosti, pored same želje ovisnika za oporavkom, najviše zavisi od tima osoba koji ga provodi i znanja i vještina koje ovaj tim posjeduje. Kako bi se osjetili efekti oporavka, treba voditi računa o tome da program bude prilagođen potrebama osoba koje su u tretmanu.

Menadžment ljudskih potencijala, kao naučna disciplina, jeste područje istraživanja i organizovanja znanja usmjerenog na razumijevanje, predviđanje, usmjeravanje, mijenjanje i razvoj ljudskog ponašanja i potencijala u socijalnim institucijama, odnosno organizacijama. Cilj mu je otkrivanje zakonitosti i stvaranje temeljnih pretpostavki, načela, modela, metoda i postupaka uspješnog upravljanja i razvoja ljudskih potencijala u organizacijama. Da bi terapijska zajednica funkcionirala potrebno je okupiti tim ljudi koji će filozofiju terapijske zajednice prihvatiti kao dio sebe. Terapijske zajednice su prostor koji omogućava konstantne promjene i inovacije. Zbog činjenice da, kada je u pitanju oporavak osoba ovisnih o drogama, ne postoji univerzalni model tretmana, otvaraju se vrata različitim, kreativnim i otvorenim pristupima koji su primarno fokusirani i prilagođeni samom ovisniku. Ljudski potencijali su ukupna znanja, vještine, sposobnosti, kreativne mogućnosti, motivacija i odanost kojom raspolaže neka organizacija. Menadžment ljudskih potencijala čini niz aktivnosti i zadataka menadžmenta i organizacija usmjerenih na osiguravanje adekvatnog broja i strukture zaposlenih, njihovih znanja, vještina, interesa, motivacije i oblika ponašanja potrebnih za ostvarivanje aktualnih, razvojnih i strategijskih ciljeva organizacije. (Bahtijarević, 1999).

Da bi se organizirala uspješna terapijska zajednica potrebne su godine angažiranja na pronalaženju osoba koje će svoj posao istinski živjeti. U odnosu na konkurentsku prednost,

humani resursi u terapijskim zajednicama trebaju posjedovati nekoliko kriterija. To su vrijednost, zasnovana na kompetentnosti uposlenika i stvarnim zahtjevima terapijske zajednice, posebnost, koja posjeduje i dozu talenta, originalnost, kojom se u terapijskoj zajednici može dobro kotirati i privući pažnja klijenata u cilju pozitivnog uticaja na njihov tretman, i na kraju trajnost, koja jeste dokaz i pokazatelj prethodna tri kriterija. Ljudi, njihove vještine, znanja, kreativne i druge sposobnosti, specifični odnosi, klima, te općenito praksa upravljanja ljudskim potencijalima jedino su svojstvo i stvar koja je jedinstvena za svako poduzeće i ne može se kopirati. Konkurencija ih ne može jednostavno preuzeti (Bahtijarević, 1999). Programi terapijskih zajednica mogu biti veoma kvalitetno napisani i stručno osmišljeni, ali ako ih nema ko provesti i primijeniti u praksi, ostaju samo anticipirani. Na čelu terapijske zajednice je potrebno da se nalazi osoba, u formi direktora ili lidera, koja je izrazito posvećena poslu. Pored jasnih upravljačkih sklonosti, treba ga odrediti i posebna harizma. Zbog njegovog iskustva i odanosti pomaganju drugima, klijenti i uposleni ga tretiraju sa poštovanjem i osjećajem zaduženosti. (Perfas, 2004). Uspjeh će se prepoznati u ulogama direktora koje ga ne čine nedodirljivim. Nadalje, lični primjer u radu sa ovisnicima je od bitne važnosti za kvalitet tretmana. Lideri trebaju uzeti u obzir svoje sopstvene ali i namjere ostalog osoblja dok rade na ostvarenju ciljeva koji su odgovarajući i za lidera i za sljedbenike. Ovo znači da lideri ne mogu nametnuti svoju volju drugima. Oni trebaju tražiti ciljeve koji su kompatibilni sa svima (Bećirović, 2007). Krajnji cilj terapijske zajednice jeste zadovoljan potrošač, tj. klijent. To znači da maksimalna vanjska orijentacija na potrošače, koja postaje pretežita odrednica uspješnih preduzeća, može se ostvariti samo kroz maksimalnu unutarnju orijentaciju na ljude (Bahtijarević 1999).

Pored direktora, neophodno je da postoji kolegij, koji je upućen u segmente poslovanja terapijske zajednice.

U terapijskim zajednicama, pored institucije direktora ili lidera pažnja se posvećuje timskom leadershipu. Glavna uloga je održavati funkcionalnost tima i pomoći pri obavljanju zadataka.

Svi članovi tima su uključeni u ovaj proces, a sastoji se od konstantnog prikupljanja informacija, savladavanje prepreka i osiguravanja strukture. Članovi tima trebaju biti kompetentni i u timskom radu i u međuljudskim odnosima. Osjećaj jedinstva i identifikacije u timu je rezultat pažljivog razvoja i dizajna. Tim treba biti sastavljen od najmanje dvije kategorije. Na prvom mjestu su uposlenici koji su prošli adekvatno obrazovanje i tako stekli određene kompetencije za rad sa klijentima. To su uglavnom osobe koje nisu bile ovisnici. Na drugom mjestu su bivši ovisnici ili klijenti koji su prošli tretman terapijske zajednice, stekli neka teoretska znanja, uspješno prošli sve faze oporavka, stekli povjerenje i tako postali aktivni članovi tima. U ovom modelu formiranja osoblja, profesionalci rade rame uz rame sa paraprofesionalnim osobljem, bivšim ovisnicima obavljajući svakodnevne poslove u terapijskoj zajednici. Oni moraju znati i razumjeti kako terapijska zajednica djeluje, moraju znati trenutnu strukturu u zajednici, praktikovati instrumente terapijske zajednice, primati i davati povratne informacije na sastancima osoblja, koristiti i pomagati u radu zajednice (Perfas, 2004). Važan zahtjev za uposlenike jeste da, pored njihovih kliničkih vještina, kompetencija i znanja, budu pozitivni uzori za članove zajednice. To se odražava u figuri racionalnog autoriteta. Ponašanje ugledanja na uzora takođe uključuje sposobnost da se primijeni ono što se podučava i da se apstraktni koncepti ili očekivanja demonstriraju konkretnim ponašanjima.

Menadžer ljudskih potencijala u terapijskim zajednicama ima zadatak da pokuša osigurati odgovorajući tim ljudi kako bi se mogao iskoristiti ljudski resurs koji je potreban. Time se kreira struktura terapijske zajednice, odabir i selekcija uposlenih, regulira pravna regulativa prema njima. Zadatak menadžera je, također, da utiču na motiviranost i posvećenost poslu. Pored toga, menadžeri ljudskih resursa trebaju doprinositi kvalitetu poslovne klime i disciplini na kvalitetan način, čak i onda kada se rezultati u terapijskom tretmanu pokazu nezadovoljavajući. To znači da odjel za resurse može imati veoma bitnu ulogu u funkcioniranju terapijske zajednice. Menadžment ljudskih resursa je strateški planiran i dugoročan proces i ukazuje na posvećenost poslu, daje visok stepen povjerenja uposleniku. Ipak, zbog specifične djelatnosti u terapijskim zajednicama, mnoge situacije su nepredvidljive. Menadžer u terapijskoj zajednici treba uticati na osoblje, u smislu istupanja iz tradicionalnih uloga, psihologa, socijalnog radnika, drugog profesionalnog osoblja itd. Ove tradicionalne uloge pomagača se često povezuju sa medicinskim modelom paradigme „terapeut - klijent“ gdje je profesionalac ekspert, a klijent pasivni primalac ekspertize. Ovo jednostavno znači da psiholozi, terapeuti ili socijalni radnici izvršavaju svoje redovne funkcije ili dužnosti kako bi odgovorili na mentalno-zdravstvene potrebe klijenata, uz njihovu krovnu ulogu osoblja terapijske zajednice.

S druge strane, u samom terapijskom radu većina uposlenika su lideri i pokušavaju tim procesom ostvariti uticaj na druge, osobito klijente, da bi uspješno prošli tretman.

Uloga upravljačkog tima u terapijskoj zajednici se pokazuje sa :

1. Podijeljenim donošenjem odluka, što podstiče veće učestvovanje, timski rad i ravnopravnost u implementaciji terapijskih intervencija.

2. Otvorenom komunikacijom koja ohrabruje jasnost, umanjuje dvosmislenosti funkcija i odgovornost.
3. Efikasnošću u programskim operacijama koja rezultira boljim moralom i zadovoljstvom poslom.
4. Odsustvom dihotomije između osoblja i klijenata, što ohrabruje veću uključenost i mogućnosti za više smislenih i terapijskih interakcija (Perfas, 2004).

Uspješna terapijska zajednica mora posvetiti pažnju planiranju ljudskih potencijala. Faktori koji utiču na planiranje i potrebe ljudskih potencijala su mnogobrojni. Među metode kojima se predviđaju potrebe ljudskih potencijala u terapijskim zajednicama je moguće primijeniti analizu trenda. Kao pokazatelji poslovanja uzimat će se klijenti koji uspješno završe tretman i porast broja zaposlenih. Također, metoda simulacije predstavlja jedan od načina da se pokuša dati odgovor na situacije šta ako?

Ocjenjivanje rada u terapijskim zajednicama treba se vršiti konstantno. Pošto je to djelatnost koja zahtijeva maksimalu posvećenost treba izgraditi smjernice o tome koliko treba biti uposlenih u terapeutskom radu. Radi prevencije profesionalnog sagorijevanja, neophodno je uspostaviti superviziju, koja će biti sastavljena od eksperata i dugogodišnjih stručnjaka iz ove oblasti. Tu je neophodno voditi računa da sastav supervizijskog tima bude prilagođen terapijskoj zajednici, da ne bude sastavljen isključivo od bolničkog osoblja, što je praksa.

Pošto se ovdje radi o uposlenicima čija je profesija vanbolnički tretman klijenata, moguće je da se donesu pogrešne procjene o radu uposlenika. Zato je poželjno da stručnjaci u superviziji imaju iskustvo u radu sa ovisnim osobama.

Motiviranost uposlenika je bitan faktor za rad u ovim institucijama. Među teorije koje su primjenjive u motivacijskom kontekstu spomenut ćemo teoriju motivacije

postignuća. Svaki uposlenik mora imati poseban motiv za rad u zajednici. Motivacija na određeno radno ponašanje rezultanta je veličine želje za uspjehom i nastojanja da se izbjegne neuspjeh (Bahtijarević, 1999). Iz ugla Vroomovog kognitivnog modela, posao u terapijskim zajednicama još dugo će biti neadekvatno plaćen. Ali zbog posebnosti i izazova, može bit primamljiv. Zato razlozi za radom u terapijskoj zajednici mogu doći iz želje da se pomogne drugom ili, čisto iz altruističkih pobuda. Na ukupnu motiviranost na poslu menadžment treba uticati na oblikovanje radnih zadataka, podsticanjem kvalitetnog izvršavanja zadataka, praćenjem potreba uposlenih.

Rad u terapijskim zajednicama je djelatnost koja svojim uposlenicima pruža priliku za kreativan rad. Od toga zavisi i kvalitet tretmana ovisnih osoba. Ove institucije trebaju biti zajednice mogućnosti, jer nikad se ne zna koji potez može biti presudan i koji može uticati na tretman klijenta kako bi se postigli ciljevi oporavka. Terapijska zajednica treba da bude mjesto gdje se omogućava da produktivni ljudi različitih vještina i znanja zajedno rade (Draker, 1999). Ovo upućuje na potrebu za konstantnim razvojem i obrazovanjem. Menadžment sve više shvata da su stalno obrazovanje i usavršavanje zaposlenih jedan od najefikasnijih načina ostvarenja konkurentne prednosti (Bahtijarević, 1999).

Centar za ovisnosti o drogama Odjela za zdravlje Sjedinjenih Američkih Država ističe nekoliko značajki bitnih za profesionalno osoblje koje radi u terapijskim zajednicama. Oni prije svega igraju važnu ulogu u terapijskim procesima. Osoblje treba da primjenjuje društveno prihvatljiva ponašanja i pravila. Profesionalno osoblje je odgovorno za rezidencijalni status klijenata, disciplinu, promociju, premještanje klijenata, planiranje i razvoj tretmana, ono daje dopuste klijentima, donosi odluke u domenu svoje profesije, podržava rasprave i dijalog u okviru menadž-

menta u terapijskoj zajednici. Osoblje u terapijskim zajednicama sebe pretpostavlja kao racionalne autoritete prilikom rada, komunikacije i donošenja odluka. Također, ovaj Centar naglašava da u cilju razumijevanja i suzbijanja koncepta podvajanja mi – oni, uposlenici ustrajavaju u provedbi i pridržavanju pravila terapijske zajednice, participiraju u svim aktivnostima, otvoreni su za dijalog sa klijentima.

Evropsko udruženje terapijskih zajednica je, također, pojasnilo koje su to kompetencije potrebne za rad osoblja u terapijskim zajednicama. Slijedeći kompetencije za rad, menadžment u ovim institucijama treba obratiti pažnju na razumijevanje određenih normi od strane uposlenika. Tu se misli na razumijevanje i promociju terapijske zajednice, tačnost, inspiriranost i učenje, podršku pozitivnim ciljevima i planiranje od strane menadžmenta i kolegija, demonstriranje principa zasnovanih na zdravom načinu života. Demonstriranje pozitivnog mišljenja i načina života se postiže humanim pristupom poslu, bez svađe, tačnim dolascima na sastanke, ispunjavanjem obaveza i onda kada za to nismo raspoloženi, pristojnošću, povjerenjem, dostojanstvenim pristupom poslu. Nadalje, uposlenici trebaju posjedovati profesionalne ekspertize i maksimalnu odgovornost za rad u terapijskoj zajednici, pokazati primjere iz ličnog života, motivaciju, kooperativno se angažovati u timu, uvažavati nadređene, ležerno prihvatiti obaveze. Biti uposlenik terapijske zajednice, po standardima Svjetske Federacije terapijskih zajednica, pretpostavlja svjesnost određenih principa. Primarna dužnost svih uposlenih i osoblja je osigurati kvalitetnu uslugu klijentima u tretmanu. Veze i odnosi između uposlenih i klijenta su specifične. Uposljeni trebaju pokazati zrelost i sposobnost da priđu klijentima povjerljivo. Cjelokupno osoblje mora pažljivo posmatrati sve aktivnosti između sebe samih i između klijenata. Uposlenici su obavezni čuvati sve podatke o

klijentu i garantovati diskreciju, dosljedno sprovođiti dokumente koji reguliraju prava ili obaveze između uposlenika i klijenta kao što je etički kodeks i sl. Tu ubrajamo i respektovanje svih klijenata i izbjegavanje posesivnih akcija, zabranu diskriminacije klijenata po bilo kojem osnovu, prepoznavanje klijentovih interesa kojima će se uspješnije sprovođiti tretman, osudu svake seksualne veze između uposlenika i klijenta ili klijentove porodice za vrijeme tretmana.

Da bi terapijska zajednica postala članica Svjetske Federacije terapijskih zajednica mora također, ispuniti određene zahtjeve i standarde. Ona treba da poštuje i prepoznaje ljudska i građanska prava svih osoba uključenih u terapijsku zajednicu i dosljedno ukazuje na prava i obaveze svih uposlenika i klijenata, da garantira pravo svakom članu terapijske zajednice da bude zaštićen od negativnog uticaja pojedinaca ili grupe, da pospješuje i razvija filozofiju i ciljeve terapijske zajednice, utiče na razvoj humanih odnosa, integriteta i digniteta kao primarne vrijednosti, trenira i osigurava kvalitetnu superviziju uposlenika, podnosi finansijski izvještaj tijelu izabranom za takve aktivnosti.

Upravljački tim u ovim institucijama treba osmisliti i strukturirati odjele koji će dati potpunu sliku terapijske zajednice kao organiziranog tijela.

U te odjele ubrajamo:

- Pripremno prijemni odjel
- Odjel za rehabilitaciju i resocijalizaciju
- Odjel za reintegraciju klijenta u društvo
- Odjel za istraživački rad
- Odjel za ljudske resurse
- Odjel za primarnu prevenciju i sl.

ZAKLJUČAK

Terapijske zajednice koje ispunjavaju spomenute kriterije, u stvari, i predstavljaju inovaciju u cjelokupnom sistemu prevencije ovisnosti. Inovacija zasnovana na znanju jeste super-star preduzetništva (Draker, 1999). Izgraditi konceptualnu terapijsku zajednicu je zadaća menadžmenta. Uspostaviti životni stil terapijske zajednice koji će biti prepoznatljiv i negdje drugo, jeste nivo u kojeg treba dosta uložiti. Klijent koji je prihvatio zdrav i trezven životni stil tokom boravka u terapijskoj zajednici jeste sama manifestacija koncepta kome treba težiti. U budućnosti će prosperirati samo oni proizvodi koji se ne predstavljaju kao roba već kao koncepti; brend kao doživljaj, kao životni stil (Klajn, 2003).

Zbog svega navedenog, potrebno je istraživnije pojava vezanih za život terapijskih zajednica u cilju boljeg razumijevanja i organiziranja strategija kojima se osposobljavaju za dokazivanje svoje misije i prakse. Potrebno je istraživati inter i intra organizacijske forme (njihove veze, veličinu, kompleksnost i raznolikost), organizacijsku klimu i efekte tretmana. Potrebno je proučavati sposobnost i efikasnost biznisa i terapijske prakse, ljudske resurse, njihovu selekciju i akreditivnost. Self-monitoring, kao obaveza svake terapijske zajednice nam govori o potvrdnom djelovanju kompletnog tretmana. On se obavlja sistemski, pokazuje nova saznanja, metode i poslovne prakse kojima se pospješuje kvalitet poslovanja.

LITERATURA

1. Bahtijarević-Šiber, F. (1999). Management ljudskih potencijala. Zagreb: Golden marketing
 2. Bećirović, H. (2007). Osnove menadžmenta ljudskih resursa. Sarajevo: Bosnet d. o. o.
 3. Brajša, P. (1993). Menadžerska komunikologija, Varaždin: DRIP
 4. De Leon, G. (1997), Community As Method, Westport, Connecticut, Praeger Publishers
 5. Drucker, P. (1999), Inovacije i poduzetništvo, Zagreb: Globus.
 6. Drucker, P. (2002), Upravljanje u novom društvu, Novi Sad: Adižes.
 7. Eisler, R. (2003), Snaga partnerstva. Čakovec: Dvostruka duga.
 8. Fisher, L. G., Roget, A. N., (2009), Encyclopedia of Substance Abuse Prevention, Treatment and Recovery, London, Sage Publications Ltd
 9. Hadžiahmetović Z, Kulović Dž, Jurešić S. (2007). Menadžment – putokaz za menadžere. Zenica: Mašinski fakultet
 10. Halmi, A. (2001), Metodologija istraživanja u socijalnom radu, Zagreb: Alinea.
 11. Heler, R. (2007). Priručnik za menadžere, Zagreb: Profil inetrnational d. o. o.
 12. Klajn, N. (2003). Ne logo. Beograd: Samizdat B 92
 13. Klapež, B. (2004). Živjeti bez droge, Zagreb: Alinea
 14. Perfas, F. B, (2004), Therapeutic Community/Social Systems Perspective, New York, iUniverse, Inc.
 15. Riderstrale, J. , Nordstrom, K. (2004). Funky business, Beograd: Plato
 16. Šunje, A. Top menadžer, (2002) Sarajevo: Tirada
 17. Tomić-Koludrović I. , Leburic ,A., (2002). Sociologija životnog stila, Zagreb: Naklada Jesenski i Turk
 18. Torre, R. (2001). Droge-dugo putovanje kroz noć. Zagreb: Promotor zdravlja d. o. o.
 19. Vilotijević, M. (2001). Didaktičke teorije i teorije učenja. Sarajevo: BH most
- Web stranice:
- http://www.dapcenter.org_program.htm.mht
<http://www.drugabuse.gov.pdfsbirBrochure.pdf>
<http://www.drugslibrary.stir.ac.uk>
<http://www.eftc-europe.com>
<http://www.health.gov/healthypeople/gov/>
<http://www.marketingpower.com>
<http://www.nida.nih.gov>
<http://www.samsha.gov>
<http://www.therapeuticcommunities.org.dpspd.htm>
http://www.upravljanje-znanjem.com.znanje_kao_organizacijski_re_surs.htm