







Co-funded by  
the European Union

# STORIES THAT MATTER:

## Exploring Narrative Accountability

### HANDBOOK

*A Guideline to Narrative  
Accountability & its Methodologies*





Edited by:

Anja Söyünmez and Maxine Salmon-Cottreau (editors)

Authors & Contributors:

Anja Söyünmez, Maxine Salmon-Cottreau,  
Sandra Geelhoed, Hayley Trowbridge,  
Sara Henderson, Lauren Wallace-  
Thompson

Partner Institutions:

Comparative Research Network e.V. (Germany)  
Stichting Le Porte Voix (Netherlands)  
MeltingPro (Italy)  
Camera di Commercio della Basilicata (Italy)  
E-School (Greece)  
Stando (Cyprus)

Contact:

Comparative Research Network e.V.  
www.crnonline.de  
central@crnonline.de  
Belziger Str. 60  
10823 Berlin, Germany

Last updated: 31st of December 2024

The handbook was edited and published in the Frame of the Erasmus+ Strategic Partnership Narrative Accountability in Cultural and Community Settings, 2021-1-DE02-KA220-VET-000025542

Disclaimer

Erasmus Plus is financed by the European Union. The European Commission support to produce this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

The external links in the ebook are being provided as a convenience and for informational purposes only; they do not constitute an endorsement or an approval by the project partners of any of the products, services or opinions of the corporation or organization or individual. The project team bears no responsibility for the accuracy, legality, or content of the external site or for that of subsequent links. Contact the external site for answers to questions regarding its content. Images displayed in this booklet are the property of their respective photographers or creators. IMAGES MAY NOT BE REDISPLAYED ON WITHOUT PERMISSION OF THE PHOTOGRAPHER OR CREATOR. Contact the creator if you wish to obtain a reproduction of an image or if you wish to obtain permission to redisplay an image on another web site. For information on the creators please contact the project coordinator via the address above



# Πίνακας Περιεχομένων

---

## 1 Παρουσίαση του έργου NACCS

Γνωρίστε τους Συνεργάτες μας

Διαδικασία και Αποτελέσματα

Παρουσίαση του PR1

Οι Μεθοδολογίες μας

## 2 Αφηγηματική Λογοδοσία

Αφηγηματική Λογοδοσία: Εισαγωγή

Το έργο NACCS

## 3 Αλλαγή της ιστορίας: Μια εναλλακτική προσέγγιση για την αλλαγή του συστήματος στην καινοτομία στις δημόσιες υπηρεσίες

Εισαγωγή

## 4 Μέθοδος αναφοράς κοινότητας

Ανάλυση βιωμένων εμπειριών

# Παρουσίαση του Έργου NACCS

Ιστοσελίδα:

<https://naccs.eu/>

Διαδικτυακή πλατφόρμα:

<https://naccsproject.eu/>

## Ποιοι Είμαστε: Ένα Συνεργατικό Όραμα

Καλώς ήρθατε στο έργο Αφηγηματική Λογοδοσία σε Πολιτιστικές και Κοινωνικές Ρυθμίσεις (NACCS), μια δυναμική Στρατηγική Συνεργασία 36 μηνών στον τομέα της ΕΕΚ. Το συνεργατικό μας όραμα περιλαμβάνει έξι συνεργαζόμενους οργανισμούς από τη Γερμανία, την Ιταλία, την Ελλάδα, την Ολλανδία και την Κύπρο. Μαζί, δεσμευτηκαμε να αντιμετωπίσουμε την οριζόντια προτεραιότητα της «Ενσωμάτωσης και διαφορετικότητας σε όλους τους τομείς της εκπαίδευσης, της κατάρτισης, της νεολαίας και του αθλητισμού».

## Η αποστολή μας

Το NACCS επιδιώκει να γεφυρώσει το χάσμα στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο χρησιμοποιούνται οι ιστορίες σε πολιτιστικά και κοινωνικά περιβάλλοντα. Με την προώθηση της αφηγηματικής λογοδοσίας, το έργο στοχεύει να προωθήσει υπεύθυνες και χωρίς αποκλεισμούς πρακτικές, να ενδυναμώσει τις περιθωριοποιημένες φωνές και να συμβάλει στην ανάπτυξη μιας πανευρωπαϊκής υπεύθυνης πρακτικής στην ψηφιακή αφήγηση.

## Στόχοι

Ο πρωταρχικός μας στόχος είναι να αντιμετωπίσουμε την κοινωνική ένταξη μέσω μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης της αφηγηματικής λογοδοσίας. Προσπαθούμε να αυξήσουμε την ευαισθητοποίηση στους οργανισμούς σχετικά με την ηθική χρήση των αφηγήσεων των ανθρώπων και στοχεύουμε στην παραγωγή πρακτικών εργαλείων ανοιχτού κώδικα για εκπαιδευτικούς της κοινότητας, πολιτιστικούς διαμεσολαβητές και εργαζόμενους στη συμμετοχή στα κοινά.

## Ικανότητες Δια Βίου Μάθησης

Μέσω της συνεργασίας και της ανταλλαγής γνώσεων, το NACCS στοχεύει να δημιουργήσει μόνιμο αντίκτυπο στους παρόχους ΕΕΚ, στους πολιτιστικούς επαγγελματίες και στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής σε όλη την Ευρώπη. Εστιάζουμε σε βασικές ικανότητες για τη δια βίου μάθηση, δίνοντας έμφαση στη βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων, των προσωπικών και κοινωνικών ικανοτήτων, των δεξιοτήτων του πολίτη και των δεξιοτήτων πολιτιστικής ευαισθητοποίησης και έκφρασης. Αυτό το πετυχαίνουμε παρέχοντας εκπαίδευση και δημιουργώντας εκπαιδευτικό υλικό για τις ομάδες των συνεργαζόμενων οργανισμών μας και τους επαγγελματίες ΕΕΚ.



# Γνωρίστε τους συνεργάτες μας

**C**omparative  
**R**esearch  
**N**etwork :

## Comparative Research Network e.V. (CRN) - Γερμανία

**Εστίαση:** Μη τυπική εκπαίδευση και έρευνα ενηλίκων, νέων και ΕΕΚ.

**Εμπειρογνωμοσύνη:** Αφήγηση ιστοριών, ψηφιακές μέθοδοι, γραμματισμός στα μέσα επικοινωνίας και αξιολόγηση έργου.

**Δέσμευση:** Ηθικές εκτιμήσεις, κριτική σκέψη και ενσωμάτωση της λογοδοσίας στην παιδεία στα μέσα επικοινωνίας.

**Ιστοσελίδα:** <https://crnonline.de>

## LE PORTE-VOIX

see hear make wonder

## Stitching The Voice Speaker - την Ολλανδία

**Εστίαση:** Κοινωνική δικαιοσύνη μέσω της τέχνης και της εκπαίδευσης.

**Εμπειρογνωμοσύνη:** Καλλιτεχνικά και εκπαιδευτικά έργα, ενδυνάμωση και έκφραση περιθωριοποιημένων ατόμων.

**Δέσμευση:** Συμμετοχικότητα, διαφορετικότητα και αφήγηση σε πολιτιστικά και κοινοτικά περιβάλλοντα.



CAMERA DI COMMERCIO DELLA  
BASILICATA

## Εμπορικό Επιμελητήριο Basilicata - Ιταλία

**Εστίαση:** Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (ΕΕΚ) και κοινοτική ανάπτυξη.

**Εμπειρογνωμοσύνη:** Τοπικό οικονομικό σύστημα, βιωσιμότητα, ανταγωνιστικότητα, διαχείριση απορριμμάτων και συνεργασία στο σύστημα παρακολούθησης αποβλήτων.

**Δέσμευση:** Ανάπτυξη δεξιοτήτων, απασχολησιμότητα, βιώσιμη ανάπτυξη επιχειρήσεων και τουρισμός.

**Ιστοσελίδα:** <https://www.basilicata.camcom.it/>



STANDOUTEDU

## STANDO LTD - Κύπρος

**Εστίαση:** Ερευνητικός και εκπαιδευτικός οργανισμός με πιστοποίηση ΕΕΚ.

**Εμπειρογνωμοσύνη:** Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, επαγγελματική και ακαδημαϊκή κατάρτιση στο πλαίσιο του Erasmus+ KA1 και KA2.

**Δέσμευση:** Προώθηση της έρευνας και της καινοτομίας, προώθηση της ισότητας και ενθάρρυνση της κοινωνικής δικαιοσύνης.

**Ιστοσελίδα:** <https://standoutedu.com/>

# Γνωρίστε τους συνεργάτες μας



## E-SCHOOL - Ελλάδα

**Εστίαση:** Πιστοποιημένο Κέντρο Εκπαίδευσης Ενηλίκων και πάροχος ΕΕΚ.

**Εμπειρογνωμοσύνη:** Εκπαίδευση μαθητών ΕΕΚ και ενηλίκων, ανάπτυξη πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης και συμμετοχή σε έργα Erasmus+ KA2.

**Δέσμευση:** Συμμετοχική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, διεθνής συνεργασία και ενσωμάτωση δεξιοτήτων ψηφιακών και μέσων ενημέρωσης σε μεθόδους αφήγησης.

**Ιστοσελίδα:**

<https://www.euprojects.gr/en/home/>



## Melting Pro - Ιταλία

**Εστίαση:** Πολιτιστική δέσμευση, διαχείριση έργου, ψηφιακή αφήγηση και ανάπτυξη κοινού.

**Εξειδίκευση:** Συνεργατική προσέγγιση, σχεδιαστική σκέψη και οπτική χαρτογράφηση σε πολιτιστικές πρωτοβουλίες και μαθήματα επαγγελματικής κατάρτισης.

**Δέσμευση:** Εκδημοκρατισμός του πολιτισμού, προώθηση στρατηγικών δεξιοτήτων και προώθηση του ευρωπαϊκού ανοίγματος.

**Ιστοσελίδα:** <https://meltingpro.org/>



# Διαδικασία και Αποτελέσματα

Η έρευνα και τα αποτελέσματα που θα παραχθούν σε όλα τα έργα θα είναι:

## Έρευνα και εκθέσεις (PR1)

Διερευνήση της αφηγηματικής λογοδοσίας, των μεθοδολογιών και των μελετών περιπτώσης. Δημιουργία μιας 'Αφηγηματικής Έκθεσης Λογοδοσίας' για την χαρτογράφηση του ευρωπαϊκού τοπίου.

## Ανάπτυξη εργαλειοθήκης (PR2)

Συνδυάστε τα μαθήματα για να δημιουργήσετε μια «Εργαλειοθήκη αφηγηματικής λογοδοσίας» που υποστηρίζει παρόχους ΕΕΚ σε κοινωνικά και πολιτιστικά περιβάλλοντα. Συμπεριλάβετε ψηφιακό, έντυπο και οπτικοακουστικό υλικό.

## Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Ικανοτήτων

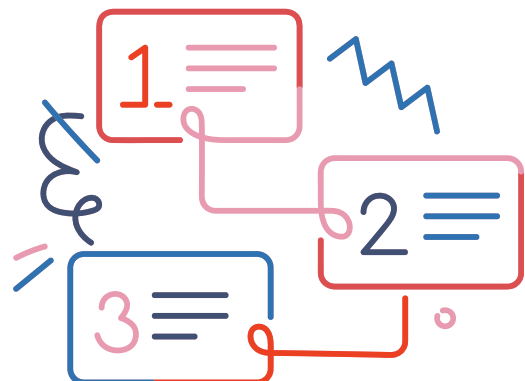
Διεξάγετε τρεις βραχυπρόθεσμες κοινές εκδηλώσεις κατάρτισης προσωπικού σχετικά με την ψηφιακή αφήγηση, την ανάπτυξη της κοινότητας και την αναπαράσταση σε αφηγήσεις. Οργανώστε ένα εργαστήριο συσχεδιασμού κατά τη διάρκεια της 5ης Συνάντησης Διακρατικής Συνεργασίας.

## Συστάσεις πολιτικής

Συγκεντρώστε προτάσεις πολιτικής για την αφηγηματική λογοδοσία σε πολιτιστικά και κοινωνικά περιβάλλοντα. Διαδώστε συστάσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων.

## Κτίριο Δικτύου

Δημιουργήστε ένα πανευρωπαϊκό δίκτυο οργανισμών και επαγγελματιών που εργάζονται με αφηγηματική υπευθυνότητα. Δημιουργήστε μια κοινότητα υποστήριξης από ομοτίμους επαγγελματιών επαγγελματιών ΕΕΚ.





# Παρουσίαση του PR1



*Προκειμένου να κατανοήσουμε πλήρως την τρέχουσα κατάσταση στις συμμετέχουσες χώρες και το ευρωπαϊκό τοπίο όσον αφορά την κατανόηση της «αφηγηματικής λογοδοσίας», τις μεθοδολογίες και τις πρακτικές που σχετίζονται με αυτόν τον τομέα, καθώς και τις περιπτωσιολογικές μελέτες της πρακτικής εφαρμογής του, πρέπει να αναλάβουμε έρευνα για αυτό το αναδυόμενο πρόβλημα. και εξελισσόμενο πεδίο σπουδών. Από αυτήν την έρευνα, θα παράγουμε την Έκθεση Αφηγηματικής Λογοδοσίας (PR1).*

## Θέματα

- Ταχεία αποδεικτική αξιολόγηση της ακαδημαϊκής κατανόησης της αφηγηματικής λογοδοσίας
- Ανάλυση ιστοριών βιωμένης εμπειρίας που εξηγούν τη σημασία της αφηγηματικής λογοδοσίας όταν εργάζεστε με περιθωριοποιημένες ομάδες ανθρώπων
- Μελέτες περίπτωσης εφαρμογής της αφηγηματικής λογοδοσίας στην πράξη

## Κοινό-στόχος

Το κοινό-στόχος για αυτό το PR είναι οργανισμοί ΕΕΚ που εργάζονται σε κοινοτικά και πολιτιστικά περιβάλλοντα (δηλαδή κοινοτική ανάπτυξη, μουσεία, γκαλερί τέχνης) και επίσης ερευνητές και καλλιτέχνες που βασίζονται στην πρακτική.

## Συνέχεια

Οι αρχές που αντλούνται από το PR1 θα στηρίξουν την ανάπτυξη του PR2.

## Επιπτώσεις

Ο αντίκτυπος αυτού του PR θα είναι στον προσδιορισμό ενός συνόλου πανευρωπαϊκών βέλτιστων αρχών για την υπό αφήγηση λογοδοσία σε πολιτιστικά και κοινοτικά περιβάλλοντα εντός του ευρύτερου αρχείου άτυπης εκπαίδευσης. Θα παρέχει την κατανόηση των συμφραζομένων της αφηγηματικής λογοδοσίας σε όλη την Ευρώπη από διαφορετικές οπτικές γωνίες και θα υποστηρίξει τους ανθρώπους να δημιουργήσουν περισσότερη κριτική σκέψη όταν εργάζονται και αναπαριστούν αφηγήσεις.

## συμπεράσματα

Η έκθεση θα ολοκληρωθεί με ένα σύνολο αρχών για την ενσωμάτωση της Αφηγηματικής Λογοδοσίας ως πρακτικής στον τομέα της ΕΕΚ, που αποτελεί καινοτομία στον τομέα.

# Οι μεθοδολογίες μας

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ  
Ο  
ΕΚΜΑΘΗΣΗ  
Σ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕ  
ΤΟΝ  
ΠΡΟΠΟΝΗΤ  
Η

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ  
ΑΝΑΦΟΡΑΣ

ΑΝΑΛΥΣΗ  
ΙΣΤΟΡΙΑΣ

Το **LEARNING LABS** αντιπροσωπεύει μια δομημένη και επικεντρωμένη στους συμμετέχοντες μεθοδολογία σχεδιασμένη για την αποτελεσματική εκπαίδευση των ατόμων. Χρησιμοποιώντας αρχές που έχουν τις ρίζες τους στη βιωματική μάθηση και την ενεργό συμμετοχή, τα Learning Labs υπερβαίνουν τις συμβατικές μεθόδους εκπαίδευσης, ενθαρρύνοντας ένα περιβάλλον που ενθαρρύνει τη βαθιά δέσμευση και την ανάπτυξη πρακτικών δεξιοτήτων.

## 1 Βιωματική Μάθηση

Η μεθοδολογία Learning Lab υποστηρίζει τη βιωματική μάθηση, δίνοντας προτεραιότητα στην πρακτική ενασχόληση με το αντικείμενο. Η συμπερίληψη διαδραστικών δραστηριοτήτων και προσομοιώσεων είναι απαραίτητη, ενισχύοντας τη βαθιά κατανόηση περίπλοκων εννοιών.

## 2 Ενεργή Συμμετοχή και Συνεργασία

Η έμφαση στην ενεργητική συμμετοχή υπερβαίνει τα παραδοσιακά μοντέλα, κατευθύνοντας τους μαθητές μακριά από την παθητική υποδοχή. Μέσα από ομαδικές συζητήσεις, εργασίες επίλυσης προβλημάτων και συλλογικά έργα, υφαίνεται μια ταπετσαρία δέσμευσης, βυθίζοντας ενεργά τους συμμετέχοντες στο μαθησιακό ταξίδι.

## 5 Δομημένο μαθησιακό ταξίδι

Ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό των Learning Labs είναι η δέσμευσή τους σε έναν δομημένο κύκλο μάθησης, που συχνά ευθυγραμμίζεται με αξιολογικά μοντέλα όπως η βιωματική μάθηση του Kolb. Οι συμμετέχοντες περιηγούνται μέσα από συγκεκριμένες εμπειρίες, προβληματισμό, εννοιολόγηση και ενεργό πειραματισμό, εξασφαλίζοντας ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό ταξίδι.

## 3 Δυναμική μάθησης από ομοτίμους

Με βάση το ήθος «Κάθε ένας διδάσκει έναν», τα Learning Labs καλλιεργούν μια κουλτούρα μάθησης από ομοτίμους. Οι συμμετέχοντες συνεισφέρουν τις διαφορετικές δεξιότητες, τις εμπειρίες και τις γνώσεις τους, προωθώντας μια ζωντανή και συνεργατική κοινότητα μάθησης.

## 4 Προσαρμοστικότητα και Διαφορετικά Στυλ Μάθησης

Τα Learning Labs επιδεικνύουν προσαρμοστικότητα, καλύπτοντας ένα φάσμα μαθησιακών στυλ και προτιμήσεων. Ένα ποικίλο φάσμα εκπαιδευτικών μεθόδων, από οπτικά βοηθήματα έως πρακτικές δραστηριότητες, αντιμετωπίζει τις διαφορετικές προτιμήσεις των μεμονωμένων μαθητών.



## Οφέλη για μαθητές

### Ολιστική Κατανόηση:

Η μεθοδολογία ενθαρρύνει την ολιστική κατανόηση του αντικειμένου μέσω της βιωματικής και ενεργητικής μάθησης. Οι μαθητές εμπλέκονται σε βάθος, διασφαλίζοντας μια λεπτή κατανόηση που υπερβαίνει την απομνημόνευση κατά λέξη.

### Ανάπτυξη Δεξιοτήτων και Εφαρμογή:

Η ενεργός συμμετοχή και οι συλλογικές προσπάθειες όχι μόνο καλλιεργούν την απόκτηση γνώσεων αλλά και προωθούν την ανάπτυξη πρακτικών δεξιοτήτων. Οι μαθητές είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι να εφαρμόσουν τις νέες γνώσεις τους σε σενάρια πραγματικού κόσμου.

### Εμπλουτισμός Peer-to-Peer:

Η δυναμική μάθηση από ομοτίμους ενισχύει την εκπαιδευτική εμπειρία, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να αξιοποιήσουν μια ποικιλία δεξιοτήτων και προοπτικών. Η συνεργατική ανταλλαγή γνώσεων προωθεί μια κοινότητα μαθητών, ενισχύοντας μια κουλτούρα αμοιβαίου εμπλουτισμού.

## Εφαρμογή

Το Learning Labs φιλοδοξεί να καλλιεργήσει μια ζωντανή μαθησιακή κοινότητα, όπου οι συμμετέχοντες συμβάλλουν ενεργά ο ένας στην ανάπτυξη του άλλου. Το ήθος του αμοιβαίου εμπλουτισμού διαποτίζει τον πρωταρχικό στόχο της κοινοτικής καλλιέργειας.

### Εκπαιδευτικές ρυθμίσεις:

Το Learning Labs βρίσκει απήχηση σε εκπαιδευτικά περιβάλλοντα, ενισχύοντας τις παραδοσιακές μεθόδους διδασκαλίας και εμπλουτίζοντας τη συνολική μαθησιακή εμπειρία. Μπορούν να εφαρμοστούν σε διάφορους ακαδημαϊκούς κλάδους, προσαρμόζοντας την προσέγγιση ώστε να ταιριάζει σε συγκεκριμένους μαθησιακούς στόχους.

### Επαγγελματική Ανάπτυξη:

Πέρα από τον ακαδημαϊκό χώρο, τα Learning Labs βρίσκουν συνάφεια σε πλαίσια επαγγελματικής ανάπτυξης. Οι εταιρείες και οι οργανισμοί μπορούν να αξιοποιήσουν αυτή τη μεθοδολογία για να ενισχύσουν τις δεξιότητες και τις συνεργατικές ικανότητες του εργατικού τους δυναμικού.

## Στόχοι και Στόχοι

### Ολοκληρωμένη μάθηση:

Ο πρωταρχικός στόχος είναι η διευκόλυνση ολοκληρωμένων μαθησιακών εμπειριών, ξεπερνώντας τα όρια των παραδοσιακών εκπαιδευτικών μοντέλων. Το Learning Labs στοχεύει να εμποτίσει τους συμμετέχοντες με μια βαθιά και πολύπλευρη κατανόηση του αντικειμένου.

### Δεξιότητες:

Οι στόχοι περιλαμβάνουν την καλλιέργεια όχι μόνο θεωρητικών γνώσεων αλλά και πρακτικών δεξιοτήτων. Οι συμμετέχοντες εμφανίζονται εφοδιασμένοι με ικανότητες που εκτείνονται πέρα από τη θεωρητική κατανόηση.

### Καλλιέργεια μαθησιακής κοινότητας:

Το Learning Labs φιλοδοξεί να προωθήσει μια ζωντανή μαθησιακή κοινότητα, όπου οι συμμετέχοντες συμβάλλουν ενεργά ο ένας στην ανάπτυξη του άλλου. Το ήθος του αμοιβαίου εμπλουτισμού διαποτίζει τον πρωταρχικό στόχο της κοινοτικής καλλιέργειας.

### Εργαστήρια ειδικών δεξιοτήτων:

Τα εργαστήρια εκμάθησης μπορούν να αναπτυχθούν σε εργαστήρια ειδικών δεξιοτήτων, διασφαλίζοντας ότι οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν όχι μόνο θεωρητικές γνώσεις αλλά και την πρακτική εξειδίκευση που απαιτείται στους αντίστοιχους τομείς τους. Η μεθοδολογία είναι ευέλικτη και προσαρμόζεται στους συγκεκριμένους στόχους του εργαστηρίου.

Ουσιαστικά, η μεθοδολογία Learning Lab αναδύεται ως φάρος εκπαιδευτικής αριστείας, υπερβαίνοντας τις συμβατικές προσεγγίσεις για να προσφέρει μια εμπειρία με επίκεντρο τους συμμετέχοντες, ελκυστική και αποτελεσματική μάθηση.

Η μεθοδολογία TRAIN THE TRAINER είναι μια εκπαιδευτική προσέγγιση που έχει σχεδιαστεί για να εξοπλίσει τους εκπαιδευτές, με τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις και τεχνικές για την αποτελεσματική εκπαίδευση άλλων. Η εστίαση είναι στην οικοδόμηση της ικανότητας των εκπαιδευτών να μεταδώσουν ειδικές γνώσεις σε συγκεκριμένο θέμα ή να διδάξουν συγκεκριμένες δεξιότητες σε ένα κοινό-στόχο. Αυτή η μεθοδολογία λειτουργεί με βάση την αρχή ότι η ενίσχυση των ικανοτήτων των εκπαιδευτών θα βελτιώσει στη συνέχεια την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων κατάρτισης που παρέχουν.

## **Τα βασικά στοιχεία της μεθοδολογίας Train the Trainer περιλαμβάνουν συνήθως:**

### **Κυριαρχία περιεχομένου:**

Οι εκπαιδευτές υποβάλλονται σε εις βάθος εκπαίδευση σχετικά με το αντικείμενο ή τις δεξιότητες που αναμένεται να διδάξουν. Αυτό διασφαλίζει ότι έχουν πλήρη κατανόηση του υλικού

### **Επικοινωνιακές Ικανότητες:**

Δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη ισχυρών επικοινωνιακών δεξιοτήτων, τόσο λεκτικών όσο και μη λεκτικών, για τη μετάδοση πληροφοριών με σαφήνεια και την προώθηση της αποτελεσματικής αλληλεπίδρασης με τους συμμετέχοντες.

### **Αξιολόγηση και Αξιολόγηση:**

Οι εκπαιδευτές μαθαίνουν πώς να σχεδιάζουν αξιολογήσεις, να αξιολογούν την κατανόηση των συμμετεχόντων και να παρέχουν εποικοδομητική ανατροφοδότηση. Αυτό περιλαμβάνει μεθόδους για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας του εκπαιδευτικού προγράμματος.

### **Συνεχής Βελτίωση:**

Η μεθοδολογία συχνά περιλαμβάνει εστίαση στη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη των εκπαιδευτών, ενθαρρύνοντάς τους να παραμένουν ενημερωμένοι με τις τάσεις της βιομηχανίας, τις ενημερώσεις και τις καινοτόμες μεθόδους διδασκαλίας.

### **Εκπαιδευτικές τεχνικές:**

Οι εκπαιδευτές μαθαίνουν και εξασκούν διάφορες εκπαιδευτικές μεθόδους και τεχνικές για να μεταφέρουν αποτελεσματικά τις πληροφορίες, να εμπλέκουν τους συμμετέχοντες και να διευκολύνουν τη μάθηση. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανόηση διαφορετικών στυλ μάθησης και την προσαρμογή της διδασκαλίας ανάλογα

### **Δεξιότητες Διευκόλυνσης:**

Οι εκπαιδευτές εκπαιδεύονται στην τέχνη της διευκόλυνσης, μαθαίνοντας πώς να διαχειρίζονται τη δυναμική της ομάδας, να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή και να δημιουργούν ένα περιεκτικό και ευνοϊκό περιβάλλον μάθησης.

### **Ικανότητα προσαρμογής**

Οι εκπαιδευτές είναι εξοπλισμένοι για να προσαρμόσουν την εκπαιδευτική τους προσέγγιση σε διαφορετικά κοινά, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως η πολιτισμική ποικιλομορφία, τα διαφορετικά επίπεδα δεξιοτήτων και οι μοναδικές μαθησιακές ανάγκες.

Η μεθοδολογία **Train the Trainer** χρησιμοποιείται συνήθως σε διάφορους τομείς, όπως η εταιρική κατάρτιση, η επαγγελματική εκπαίδευση, η υγειονομική περίθαλψη και η κοινοτική ανάπτυξη. Ο απώτερος στόχος είναι να δημιουργηθεί ένα κλιμάκιο ειδικευμένων εκπαιδευτών που μπορούν να μεταφέρουν αποτελεσματικά γνώσεις και δεξιότητες σε άλλους, προωθώντας έτσι την αποτελεσματική μάθηση και ανάπτυξη σε έναν οργανισμό ή κοινότητα.



## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Η κοινοτική αναφορά στον εκπαιδευτικό τομέα αναφέρεται σε μια συνεργατική και συμμετοχική προσέγγιση για τη συλλογή και την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τα γεγονότα μέσα σε μια εκπαιδευτική κοινότητα. Αυτό περιλαμβάνει μαθητές, εκπαιδευτικούς, γονείς και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη που συμβάλλουν ενεργά στη διαδικασία υποβολής εκθέσεων. Οι στόχοι και οι στόχοι της κοινοτικής αναφοράς στην εκπαίδευση είναι πολύπλευροι και μπορεί να περιλαμβάνουν:

### **Πρώθηση της διαφάνειας και της επικοινωνίας:**

Αυτό περιλαμβάνει τη διευκόλυνση της ανοιχτής επικοινωνίας μεταξύ όλων των μελών της εκπαιδευτικής κοινότητας. Παρέχει μια πλατφόρμα για διαφανή ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με σχολικές δραστηριότητες, εκδηλώσεις και επιτεύγματα. Αυτή η προσέγγιση στοχεύει στη δημιουργία μιας πιο συνδεδεμένης και ενημερωμένης κοινότητας, ενισχύοντας την αίσθηση δέσμευσης και κοινής ευθύνης. Ενθαρρύνοντας τον ανοιχτό διάλογο, η αναφορά της κοινότητας συμβάλλει στη συνολική διαφάνεια των ακαδημαϊκών και διοικητικών πρακτικών, ενισχύοντας τη λογοδοσία και προάγοντας ένα θετικό και συνεργατικό εκπαιδευτικό περιβάλλον.

### **Αποτύπωση διαφορετικών προοπτικών:**

Δίνει προτεραιότητα στη συμπερίληψη συμπεριλαμβάνοντας ένα ευρύ φάσμα φωνών και προοπτικών στη διαδικασία υποβολής εκθέσεων. Αυτό εξασφαλίζει μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, δίνει έμφαση στην αναγνώριση και τον εορτασμό της ποικιλομορφίας των εμπειριών εντός της κοινότητας, ενισχύοντας μια περιεκτική και εμπλουτισμένη εκπαιδευτική ατμόσφαιρα.

### **Αντιμέτωπιση προκλήσεων και ανησυχιών:**

Λειτουργεί ως μια ζωτικής σημασίας πλατφόρμα για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η εκπαιδευτική κοινότητα. Προωθεί ένα περιβάλλον που ενθαρρύνει τον εποικοδομητικό διάλογο, επιτρέποντας στους ενδιαφερόμενους να συνεργαστούν για την εξεύρεση αποτελεσματικών λύσεων και την παροχή συνεχών βελτιώσεων. Αυτή η προορατική προσέγγιση διασφαλίζει ότι η εκπαιδευτική κοινότητα παραμένει ανταποκρινόμενη και ανθεκτική, εργαζόμενη συλλογικά για να ξεπεράσει τα εμπόδια και να βελτιώσει τη συνολική ποιότητα της εκπαίδευσης.

### **Ενίσχυση της δέσμευσης και της συμμετοχής:**

Προσπαθεί να ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή. Ενισχύοντας το αίσθημα της κοινότητας και της κοινής ευθύνης, στοχεύει στην ενίσχυση της συνολικής ευημερίας του εκπαιδευτικού ιδρύματος. Αυτό περιλαμβάνει τη δημιουργία ευκαιριών για ουσιαστική δέσμευση και συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερομένων, αναγνωρίζοντας την πολύτιμη συνεισφορά κάθε ομάδας στην εκπαιδευτική κοινότητα. Μέσω της ενεργού συμμετοχής, η αναφορά της κοινότητας δημιουργεί μια αίσθηση ιδιοκτησίας και δέσμευσης, προάγοντας μια θετική και υποστηρικτική ατμόσφαιρα εντός του εκπαιδευτικού ιδρύματος.

### **Βελτίωση της λογοδοσίας:**

Διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στο να λογοδοτήσουν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Ενθαρρύνοντας τη διαφάνεια στις ακαδημαϊκές και διοικητικές πρακτικές, παρέχει στους ενδιαφερόμενους μια πλατφόρμα για να αντιμετωπίσουν τις ανησυχίες, να προτείνουν βελτιώσεις και να συμμετάσχουν σε εποικοδομητικές συζητήσεις. Αυτός ο μηχανισμός λογοδοσίας εξασφαλίζει ένα ανταποκρινόμενο και προσαρμοστικό εκπαιδευτικό περιβάλλον που εκτιμά τη συμβολή και την ανατροφοδότηση από όλα τα μέλη της κοινότητας.

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΙΣΤΟΡΙΑΣ

Η μεθοδολογία ανάλυσης ιστορίας περιλαμβάνει μια συστηματική εξέταση των αφηγήσεων, με στόχο την κατανόηση και την ερμηνεία των υποκείμενων στοιχείων και δομών μέσα σε μια ιστορία.

### Προσδιορισμός αφηγηματικών στοιχείων:

Η ανάλυση ιστορίας περιλαμβάνει την ανατομή των βασικών στοιχείων μιας αφήγησης, συμπεριλαμβανομένων των χαρακτήρων, του σκηνικού, της πλοκής και του θέματος. Αυτή η διαδικασία συνεπάγεται την αναγνώριση των σχέσεων μεταξύ των χαρακτήρων και την κατανόηση των ρόλων τους στην προώθηση της συνολικής ιστορίας. Εμβαθύνοντας σε αυτά τα θεμελιώδη στοιχεία, η ανάλυση ιστορίας επιδιώκει να αποκαλύψει τις δομικές και θεματικές περιπλοκές που διαμορφώνουν το νόημα και τον αντίκτυπο της αφήγησης.

### Ανάπτυξη χαρακτήρα:

Η ανάλυση ιστορίας περιλαμβάνει μια λεπτομερή διερεύνηση της εξέλιξης των χαρακτήρων σε όλη την αφήγηση. Αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση των κινήτρων, των συγκρούσεων και της προσωπικής τους ανάπτυξης καθώς περιηγούνται στην ιστορία. Εξετάζοντας τη δυναμική φύση των χαρακτήρων, οι αναλυτές αποκτούν μια βαθύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα μεμονωμένα ταξίδια συμβάλλουν στη συνολική ανάπτυξη και τον θεματικό πλούτο της αφήγησης.

### Εξερεύνηση θέματος:

Η ανάλυση ιστορίας εμβαθύνει στην αποκάλυψη των κεντρικών θεμάτων και των μηνυμάτων που μεταφέρονται σε μια αφήγηση. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει την ανάλυση του τρόπου με τον οποίο η ιστορία αντιμετωπίζει ευρύτερες έννοιες ή κοινωνικά ζητήματα, παρέχοντας πληροφορίες για τα υποκείμενα στρώματα νοήματος. Διερευνώντας τα θεματικά στοιχεία, οι αναλυτές αποκτούν μια βαθύτερη κατανόηση του επιδιωκόμενου αντίκτυπου της αφήγησης και της συνάφειάς της με ευρύτερες πολιτιστικές ή κοινωνικές συζητήσεις.

### Ανάλυση συμβολισμού και μεταφοράς:

Η ανάλυση ιστορίας περιλαμβάνει τον εντοπισμό συμβολικών στοιχείων και μεταφορών μέσα στην αφήγηση. Αυτή η διαδικασία στοχεύει να κατανοήσει πώς αυτά τα σύμβολα συμβάλλουν στο συνολικό νόημα και την ερμηνεία της ιστορίας. Αναγνωρίζοντας τα μεταφορικά στρώματα, οι αναλυτές αποκαλύπτουν διαφοροποιημένες ιδέες που ενισχύουν το βάθος και τη σημασία της αφήγησης, εμπλουτίζοντας τη συνολική εμπειρία αφήγησης.

### Θεωρήσεις συμφραζομένων:

Η ανάλυση ιστορίας περιλαμβάνει την εξέταση του ιστορικού, πολιτιστικού ή κοινωνικού πλαισίου στο οποίο βρίσκεται η αφήγηση. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση του τρόπου με τον οποίο εξωτερικοί παράγοντες επηρεάζουν το νόημα και τη συνάφεια της ιστορίας. Διερευνώντας το ευρύτερο πλαίσιο, οι αναλυτές αποκτούν μια βαθύτερη εκτίμηση για τον αντίκτυπο των κοινωνικών, πολιτιστικών ή ιστορικών επιρροών στην αφήγηση, εμπλουτίζοντας την ερμηνεία της ιστορίας.

### Απάντηση αναγνώστη:

Η ανάλυση ιστορίας επεκτείνεται στη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο οι διαφορετικοί αναγνώστες μπορούν να ερμηνεύσουν και να ανταποκριθούν στην αφήγηση. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει την εξέταση του φάσματος των συναισθηματικών, διανοητικών και πολιτισμικών αντιδράσεων που μπορεί να προκαλέσει η ιστορία. Αναγνωρίζοντας τους ποικίλους τρόπους με τους οποίους τα άτομα εμπλέκονται στην αφήγηση, οι αναλυτές αποκτούν γνώσεις για την απήχηση της ιστορίας και την ικανότητά της να συνδέεται με το εξωτερικό κοινό σε διαφορετικά επίπεδα.



### **Συγκριτική Ανάλυση:**

Η ανάλυση ιστορίας περιλαμβάνει τη συγκριτική εξέταση μιας αφήγησης με άλλα λογοτεχνικά έργα, ιδιαίτερα στο είδος της. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει τον εντοπισμό ομοιοτήτων, διαφορών και μοναδικών στοιχείων που συμβάλλουν στη ιδιαιτερότητα της αφήγησης. Τοποθετώντας την ιστορία σε πλαίσιο με άλλα λογοτεχνικά έργα, οι αναλυτές αποκτούν πολύτιμες γνώσεις για τις μοναδικές της ιδιότητες, συμβάλλοντας σε μια λεπτή κατανόηση της καλλιτεχνικής και θεματικής σημασίας της.

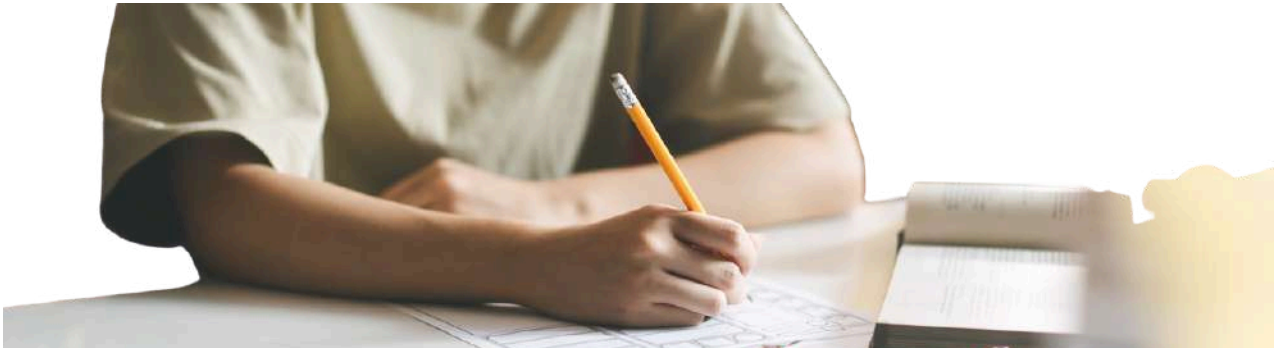
### **Κριτική Αξιολόγηση:**

Η ανάλυση ιστορίας περιλαμβάνει μια κριτική αξιολόγηση των δυνατών και των αδυναμιών της αφήγησης. Αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση διαφόρων πτυχών, όπως η πλοκή, η ανάπτυξη χαρακτήρων και τα θεματικά στοιχεία. Οι αναλυτές διατυπώνουν συμπεράσματα σχετικά με την αποτελεσματικότητα της ιστορίας στη μετάδοση του επιδιωκόμενου μηνύματος ή στην επίτευξη των καλλιτεχνικών της στόχων. Αυτή η διαδικασία αξιολόγησης συμβάλλει σε μια λεπτή κατανόηση του αντίκτυπου της αφήγησης και της επιτυχίας της στη συμμετοχή του κοινού ή στην επίτευξη των λογοτεχνικών στόχων της.

Η μεθοδολογία ανάλυσης ιστορίας είναι μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που εμβαθύνει στις περιπλοκές της αφήγησης, προσφέροντας πληροφορίες για τις καλλιτεχνικές, θεματικές και πολιτιστικές διαστάσεις μιας αφήγησης. Παρέχει ένα δομημένο πλαίσιο για την κατανόηση και την ερμηνεία της πλούσιας ταπετσαρίας των ιστοριών σε διάφορα είδη και μέσα.



# Αφηγηματική Λογοδοσία



**Στη συνέχεια θα σταθούμε στο γιατί οι αφηγήσεις και οι ιστορίες είναι σημαντικές για τους ανθρώπους και ευρύτερα για την ανθρώπινη και κοινωνική ανάπτυξη. Θα δείξουμε πώς οι ιστορίες και ο τρόπος που σχετιζόμαστε μεταξύ μας αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της δουλειάς μας, των επαγγελματικών μας δραστηριοτήτων και, τέλος, της ζωής μας.**

## 1. Αφηγηματική Λογοδοσία: Εισαγωγή

Η έννοια της «αφηγηματικής λογοδοσίας» χρησιμοποιείται ως όρος-ομπρέλα για να εξηγήσει τη δυναμική της εξουσίας, της ιδιοκτησίας, της ευθύνης, του ελέγχου, της εκπροσώπησης και του εκδημοκρατισμού που εμπλέκονται στις διαδικασίες αφήγησης και επιμέλειας (ιστορία). Στη σημερινή κοινωνία που καθοδηγείται από το παράδειγμα της νέας δημόσιας διαχείρισης και δημόσιας διακυβέρνησης, η λογοδοσία έχει μια εικόνα οικονομικών συναλλαγών και δικαστικής ευθύνης. Ξοδέψατε καλά το δημόσιο χρήμα και πραγματοποιήσατε το έργο όπως είχε προγραμματιστεί; Η λογοδοσία γίνεται απόδειξη συμπεριφοράς με επίκεντρο το κόστος και τις δαπάνες των έργων από τη μία πλευρά και την υλοποίηση όσων υποσχέθηκαν και είχαν προγραμματιστεί εκ των προτέρων. Γενικά, αυτή η αντίληψη της λογοδοσίας βασίζεται σε μια γραμμική σκέψη και ένα σαφές διαχειριστικό πλεονέκτημα της γνώσης ακριβώς του κόστους και των οφελών των έργων και ποια ήταν τα αποτελέσματα.

Ωστόσο, όπως φαίνεται παραπάνω, τα κοινωνικά και πολιτιστικά έργα συχνά δεν υλοποιούνται σύμφωνα με τις υποθέσεις που έγιναν. Τα αποτελέσματα δεν ανταποκρίνονται ακριβώς στις προσδοκίες εκ των προτέρων. Το τυφλό σημείο της εστίασης στα μετρήσιμα στοιχεία των έργων και στην ατζέντα ή το πρόγραμμα που είχε καθοριστεί εκ των προτέρων, συχνά δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα της υλοποίησης του έργου και στην πραγματικότητα της εμπειρίας των ατόμων που εμπλέκονται στο έργο. Σε αυτό το είδος λογοδοσίας, οι γραμμές προϋπολογισμού και η τήρηση βιβλίων βρίσκονται στον πυρήνα των λογαριασμών.

Αυτός ο τρόπος εξέτασης της διαχείρισης έργων, των επιτυχιών, οι αποτυχίες και οι κίνδυνοι είναι αξιόπιστοι σε τομείς στους οποίους παράγονται υλικά αγαθά και τα προϊόντα μπορούν να μετρηθούν σε ποσότητες. Ωστόσο, στον κοινωνικό και πολιτιστικό τομέα αυτός ο τρόπος αντίληψης της λογοδοσίας παρουσιάζει και αρνητικές παρενέργειες.

Στην πραγματικότητα, η λογοδοσία δεν είναι απλώς μια περίπτωση λογιστικής, κόστους και οφέλους και υλοποίησης όσων πραγματικά υποσχέθηκαν, αλλά συνδέεται εγγενώς με την έννοια του αντίκτυπου στις ζωές των ανθρώπων. Σύμφωνα με τους εταίρους του έργου NACCS, η κοινή έννοια της λογοδοσίας πρέπει να αναδιαμορφωθεί και να ληφθούν υπόψη οι φωνές και οι ιστορίες της βιωμένης εμπειρίας των ανθρώπων, έτσι ώστε να μπορούν να εκφράζονται και να έχουν λόγο για επιτυχίες και αποτυχίες έργων που πραγματοποιούνται με το κοινό. πόροι.



Ας εμβαθύνουμε λίγο στους όρους. Στην πραγματικότητα, στα αγγλικά η λογοδοσία έχει μια σημασία ελέγχου και εξουσίας. Από την άλλη πλευρά, η λογοδοσία στα αγγλικά απαιτεί ευθύνη, να είστε υπόλογοι για τις πράξεις σας, αυτό είναι στην πραγματικότητα μια ενδυναμωτική δυναμική. Εκφράζοντας τη δική σας ιστορία. Η λογοδοσία είναι επίσης η ενέργεια κατά την οποία οι άνθρωποι καλούνται να εξηγήσουν και να υποστηρίξουν τις ζητούμενες ενέργειες. Έτσι, ένας απολογισμός είναι «μια δήλωση που εξηγεί τη συμπεριφορά κάποιου» ή μια δήλωση ή έκθεση λόγων, αιτιών, κινήτρων και μια περιγραφή γεγονότων, συνθηκών, γεγονότων. Υπό αυτή την έννοια, η λογοδοσία γίνεται ένας τρόπος απόδειξης συμπεριφοράς και πράξεων. Η λογοδοσία είναι επίσης επιχειρηματικές ρυθμίσεις που περιλαμβάνουν τη δημιουργία και τη διατήρηση ενός λογαριασμού, ενός τραπεζικού λογαριασμού ή ενός λογαριασμού πελατών, για παράδειγμα. Το να είσαι υπόλογος είναι ότι ένα υποκείμενο μπορεί να λογοδοτήσει ή να μπορεί να εξηγηθεί «υπεύθυνο». Τότε η λογοδοσία είναι μια υποχρέωση ή προθυμία να αποδεχτεί κανείς την ευθύνη ή να λογοδοτήσει για τις πράξεις του. Μπορούμε να είμαστε υπεύθυνοι για τις πράξεις μας. Και αν χρειαστεί φταίμε και ζητάμε να καλύψουμε επιπλέον δαπάνες, δικαστικές συνέπειες.

Η έννοια της λογοδοσίας αναφέρεται στη λογιστική στην απόδειξη ότι η επένδυση οδήγησε σε μετρήσιμα αποτελέσματα και είχε το αποτέλεσμα που σχεδιάζαμε πριν. Η έννοια έχει επομένως μια ισχυρή σύνδεση με τη νέα δημόσια διοίκηση σε κοινωνικά, πολιτιστικά και εκπαιδευτικά περιβάλλοντα. Στην πραγματικότητα, κοινωνικά ιδρύματα, πολιτιστικά ιδρύματα και καλλιτέχνες και εκπαιδευτικά ιδρύματα έπρεπε να δείξουν πώς δαπανήθηκε ο προϋπολογισμός τους και ποιος ήταν ο αντίκτυπος των δραστηριοτήτων που πραγματοποιήθηκαν. Σε αυτούς τους τομείς, ο αντίκτυπος δεν είναι εύκολα μετρήσιμος σε αριθμητικά και ποσοτικά αποτελέσματα. Τα προϊόντα και οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται είναι ως επί το πλείστον μετρήσιμα στον τομέα της βελτίωσης των αναπτυξιακών στόχων ατόμων και ομάδων, που σχετίζονται με τη μάθηση, την οικοδόμηση ευαισθητοποίησης, τη βελτίωση των ανθρώπινων σχέσεων, την εργασία για την προσωπική ανάπτυξη, την αντιμετώπιση μεγάλων δυσκολιών όπως (ψυχικές) ασθένειες, γήρανση, εθισμός, διαζύγια. Όλα αυτά μεταφράζονται σήμερα σε μετρήσιμα προϊόντα: τα σχολεία παραδίδουν διπλώματα (ή όχι). τα νοσοκομεία παρέχουν φροντίδα στους ασθενείς και τους κάνουν καλύτερους (ή όχι). πολιτιστικά ιδρύματα όπως θέατρα, αίθουσες συναυλιών προσφέρουν ψυχαγωγία, πίνακες ζωγραφικής (που μπορούν να πουληθούν), εκθέσεις που μπορούν να επισκεφθούν (και να πουληθούν).

### Ο λογος ως ιστορία

Χρησιμοποιούμε επίσης ιστορίες για να δώσουμε αναφορά σε δραστηριότητες, από τη δική μας προσωπική οπτική. Σε κοινωνικό και συστημικό επίπεδο, κάντε έναν απολογισμό των δραστηριοτήτων μας, για τον τρόπο που κάναμε τη δουλειά μας. Αυτό που καταφέραμε. Ποια ήταν τα αποτελέσματα της δουλειάς μας και τι αντίκτυπο μπορούμε να περιμένουμε. Στην πραγματικότητα, πρέπει επίσης να λάβουμε υπόψη τις δραστηριότητές μας στους κοινωνικούς μας ρόλους ως ερευνητές και ως υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής, ως μαθητές, εκπαιδευτικοί που πρέπει να δείξουμε στον κόσμο, στη διοίκησή μας, στην κατεύθυνση, στο σχολικό ίδρυμα, στο δήμο πώς ικανοποιήσαμε τα κριτήρια του σχεδία, τους κανόνες που τέθηκαν. Πρέπει να λάβουμε υπόψη τα έξοδα, τα έσοδα και την παραγωγή. Πρέπει να δείξουμε τον αντίκτυπο των δραστηριοτήτων μας. Ωστόσο, η λογοδοσία έχει συσχετιστεί όλο και περισσότερο με το γεγονός σε «μετρήσιμα» πράγματα. Αριθμοί, μετρήσιμοι και υπολογισίμοι. Ωστόσο, το μεγαλύτερο μέρος της πραγματικής επίδρασης βρίσκεται στην αόρατη και συναισθηματική σφαίρα. Πώς να μετρήσετε τη μάθηση; Ποιες ήταν οι επιπτώσεις των μαθησιακών διαδικασιών στην προσωπική ανάπτυξη και την ατομική επίγνωση; Μόνο οι ιστορίες μπορούν να δώσουν βαθύτερη εικόνα για το πώς τα άτομα εκτιμούν αυτές τις δραστηριότητες και τι σημαίνει για αυτούς στη ζωή τους και στις κοινότητές τους.

Η άποψή μας είναι ότι οι ιστορίες βιωμένης εμπειρίας (Geelhoed et al., 2021; Trowbridge et al.) είναι μια απαραίτητη πηγή για την εμφάνιση αποτελεσμάτων και επιπτώσεων δραστηριοτήτων που δίνουν έμφαση στις ανθρώπινες σχέσεις και στις δραστηριότητες ανθρώπινης ανάπτυξης.

Μόνο μαζεύοντας, ανταλλάσσοντας και ακούγοντας ιστορίες, μπορείτε να αποκτήσετε νόημα από κοινωνικές πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Πώς επηρεάζουν την προσωπική μας ζωή, αλλά και να διαπραγματευτούμε πώς μπορούν να οργανωθούν οι δραστηριότητες με τέτοιο τρόπο ώστε να ακούγονται οι απόψεις όλων των τύπων ρόλων και προσώπων που εμπλέκονται.

## Δημιουργία Αφηγηματικής Αναπαράστασης και Αφηγηματικής Δημοκρατίας

Ένα νέο πλαίσιο ζητά νέα δημοκρατικά θεμέλια και νέες απόψεις για τις αναπαραστάσεις. Ο Manuel Castells δείχνει ότι ο κόσμος μας και οι ανθρώπινες σχέσεις έχουν αλλάξει βαθιά. Εάν ο δέκατος ένατος αιώνας χαρακτηρίστηκε από τον καταμερισμό της εργασίας και τη βιομηχανική κοινωνία και το δεύτερο μισό του 20ου αιώνα χαρακτηρίστηκε από μεταβιομηχανική κοινωνία, ο Castells ισχυρίζεται ότι με την εφεύρεση του διαδικτύου ξεκίνησε μια νέα εποχή, που ονομάζεται επικοινωνιακή κοινωνία. Η βιομηχανική κοινωνία χαρακτηριζόταν από την εργασία ως δύναμη για δράση. Η εργατική τάξη θα χρησιμοποιούσε την εργασία της ως ηλεκτρικό εργαλείο για να κάνει μια αλλαγή και να αγωνιστεί τουλάχιστον στον Δυτικό Κόσμο για καλύτερη κοινωνικοοικονομική κατάσταση. Έτσι αναπτύχθηκαν τελικά τα πραγματικά κράτη πρόνοιας στον δυτικό κόσμο. Η περίοδος μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο και ειδικά το 68 μας έδειξε ότι η κοινωνία ήταν οργανωμένη με διαφορετικό τρόπο. Ο Τουρέν το ονόμασε αυτό μεταβιομηχανική κοινωνία. Όχι η κοινωνική τάξη καθόριζε τις κοινωνικές σχέσεις, αλλά αναδύονταν άλλοι τύποι πολιτιστικών ταυτοτήτων (το γυναικείο κίνημα, το αντιπυρηνικό κίνημα, μας έκανε να εισέλθουμε σε μια μεταβιομηχανική κοινωνία, όπου οι έννοιες όπου η εργασία σταδιακά έγινε μόνο ένας παράγοντας για την οργάνωση της κοινωνίας και του ανθρώπου. σχέσεις (Touraine et al., 1981)

Στη σημερινή επικοινωνιακή κοινωνία μας, οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ανθρώπων μέσω του Διαδικτύου έγιναν ένα πραγματικό ηλεκτρικό εργαλείο. Μάλιστα, μεγάλες νέες επιχειρήσεις όπως η google, η Apple, η Microsoft ενδιαφέρονται για τις αλληλεπιδράσεις, την επικοινωνιακή συμπεριφορά μεταξύ των ανθρώπων. Παλεύουν για την «προσοχή των αναγνωστών» και σας ωθούν να είστε όσο το δυνατόν περισσότερο συνδεδεμένοι και διαδικτυακοί, ώστε κάθε είδους μηνύματα, ιστορίες, δημοσιότητα να φτάσουν σε εσάς και να φτάσετε στον κόσμο. Μέσω αυτής της συνεχούς ροής επικοινωνίας και κοινών πληροφοριών, οι ιστορίες έχουν γίνει πηγή για τη συλλογή δεδομένων και την ανάλυση δεδομένων. Οι εμπειρίες μας έχουν γίνει πόροι στην οικονομία της πλατφόρμας.

Η επικοινωνιακή κοινωνία βασίζεται σε έννοιες όπως η γλώσσα, η ομιλία της ίδιας γλώσσας. Στον παγκόσμιο κόσμο μας, τα αγγλικά έχουν γίνει το καθολικό μας όχημα επικοινωνίας σε όλο το διαδίκτυο και παγκοσμίως. Ο De Swaan δείχνει πώς η ανάπτυξη της αγγλικής γλώσσας έγινε η αράχνη στη διασύνδεση στο παγκόσμιο γλωσσικό σύστημα, με βάση τη διασύνδεση των ανθρώπων και την ανάγκη τους για ανταλλαγή. Ο Manuel Castells, δίνει έμφαση στη σημασία της εφεύρεσης του Διαδικτύου και του παγκόσμιου συστήματος επικοινωνίας ως κινητήρια δύναμη για συστημικές αλλαγές. Όλοι οι άνθρωποι αγγίζονται από αυτή την τεχνολογική αλλαγή και μεταμορφώνει επίσης τις ανθρώπινες σχέσεις.

Ο Χάρβεϊ θα υπογράμμιζε ότι η σημερινή μας νεωτερικότητα χαρακτηρίζεται από συμπίεση χρόνου-χώρου. Μπορούμε να επικοινωνήσουμε άμεσα με ανθρώπους από όλο τον κόσμο, να πραγματοποιήσουμε έργα μαζί τους στην παρούσα στιγμή.

## Προς μια Αφηγηματική Αναπαράσταση και Δημοκρατία

Οι ιστορίες και ο τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι λένε την ιστορία τους και κατανοούν ο ένας την ιστορία του άλλου ως δική τους είναι σημαντικοί φορείς για την παραγωγή κοινού νοήματος. Στη σημερινή κοινωνία, ο τομέας της πολιτικής και η χάραξη πολιτικής δεν έχουν επαρκείς απαντήσεις σε μεγάλες αλλαγές στην κοινωνία.



Οι τομείς των Οικονομικών και της Οικονομίας λειτουργούν σε παγκόσμια κλίμακα. Παγκοσμίως, κυρίως εθνικά οργανωμένες πολιτικές δυνάμεις δεν έχουν επαρκή απάντηση στην ηγεμονική ανάπτυξη της παγκόσμιας οικονομίας και του κεφαλαίου που βασιλεύει ο τραπεζικός τομέας. Η ισορροπία ισχύος μεταξύ της οικονομικής και της πολιτικής σφαίρας διαστρεβλώνεται. Οι πολίτες σε όλο τον πλανήτη δεν αισθάνονται πια ότι εκπροσωπούνται. Ο λαϊκισμός, οι ιστορίες για τους ανθρώπους και οι ιδεολογικοί λόγοι είναι ιστορίες στις οποίες θέλουν να πιστέψουν οι μη αντιπροσωπευόμενοι. Αυτά τα ψέματα δεν μας δεσμεύουν αλλά μας χωρίζουν. Το ερώτημα είναι πώς μπορεί η πολιτική να γίνει ξανά ένας φορέας που εκπροσωπεί τις φωνές όλων; Πώς μπορούν οι δημοκρατικές αξίες που βασίζονται στην οικουμενική διακήρυξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων να γίνουν πολύτιμη αντίσταση;

Για τον Pierre Rosanvallon, η δημοκρατία είναι μια ημιτελής διαδικασία (2003). Εξέφρασε επίσης ότι η πραγματική κρίση στη δημοκρατία δεν είναι το τέλος του συστήματος, αλλά δείχνει ότι η δημοκρατία αλλάζει (2008). Εισήγαγε την έννοια της Αφηγηματικής Δημοκρατίας σε ένα μανιφέστο που ονομάζεται: *The Parliament of the Invisible* (2014), το οποίο δημοσιεύτηκε ξανά το 2020, φέρνοντας στο φως τα πραγματικά κινήματα στη σύγχρονη Γαλλία. Υπογράμμισε ότι πρέπει να ακούσουμε ο ένας την ιστορία του άλλου και να ξαναχτίσουμε ένα δημοκρατικό σύστημα πάνω σε αυτά. Πολλοί άνθρωποι έχουν ιστορίες που δεν ακούστηκαν, δεν ακούστηκαν. Ο Rosanvallon έγινε συντάκτης μιας σειράς βιβλίων στο *Le Seuil*, έναν σημαντικό γαλλικό εκδοτικό οίκο, που ονομάζεται «*Raconter la vie*» (Πες τη ζωή σου). Σε αυτή τη σειρά βιβλίων, οι άνθρωποι καλούνται να μοιραστούν την ιστορία της βιωμένης εμπειρίας τους. Θα δημοσιέυε την ιστορία και παράλληλα θα δημοσιέυε και σε μια ιστοσελίδα με το ίδιο όνομα *raconter-la-vie*. «Αν θέλουμε να μεταρρυθμίσουμε τη δημοκρατία, πρέπει να ξεκινήσουμε με ιστορίες».



*Η Βουλή των Αόρατων (2014)*

Επί του παρόντος, ο ιστότοπος *raconter-la-vie* ασχολείται κυρίως με ιστορίες σχετικά με εργασιακές καταστάσεις. Ο Rosanvallon στην πραγματικότητα δήλωσε ότι οι εργαζόμενοι σήμερα δεν αντιμετωπίζουν τις συνθήκες εργασίας όπως θα ήταν η βιομηχανική κοινωνία (Touraine), αλλά οι εργαζόμενοι εκφράζονται με όρους εργασιακών καταστάσεων. Αυτό που διακυβεύεται για πολλούς ανθρώπους από το κίνημα των κιτρίνων μπουφάν «*les gilets-jaunes*» στη Γαλλία, είναι το γεγονός ότι εκφράζουν την εμπειρία τους με τη δική τους εργασιακή κατάσταση. Αυτό δείχνει μια εξατομικευμένη και πιο ατομική κατάσταση. Υπό αυτή την έννοια, οι παρατηρήσεις του Rosanvallon, πλησιάζουν τις παρατηρήσεις του Francois Dubet (1995), ο οποίος ήδη έδειξε παρόμοια μετατόπιση. Σε όλες τις συνεντεύξεις που έκανε από τα τέλη της δεκαετίας του 1980 και τη δεκαετία του 1990 και μετά, παρατήρησε ότι αν οι άνθρωποι ρωτούνταν πώς θα ενεργούσαν στη δουλειά τους, όπως για παράδειγμα ένας δάσκαλος, οι περισσότεροι δάσκαλοι θα εκφραζόντουσαν όχι με όρους δεξιοτήτων, σε αυτό που κάνουν, και πώς κάνουν τη δουλειά τους, αλλά θα μιλούσαν για τις εμπειρίες τους ως δάσκαλοι, πώς νιώθουν για τη δουλειά τους.

Αυτή ήταν μια σημαντική εικόνα για τους κοινωνιολόγους που ενδιαφέρονται για τις διαδικασίες αλλαγής. Στην πραγματικότητα, το αντικείμενο μελέτης δεν ήταν μόνο οι «δράσεις» των ανθρώπων, αλλά τα συναισθήματα, οι ερμηνείες, οι στοχασμοί και οι αντιλήψεις τους για αυτές τις ενέργειες. Αυτή η κοινωνιολογία της εμπειρίας δείχνει ότι οι ατομικές ιστορίες και ιδέες των ανθρώπων για την εργασία και μια μεγαλύτερη ποικιλία ερμηνειών της δουλειάς τους που δίνονται από τους ίδιους τους εργαζόμενους, δείχνουν ότι σε όλα τα στρώματα της κοινωνίας βρίσκεται σε εξέλιξη μια διαδικασία υποκειμενοποίησης, στην οποία όλοι οι άνθρωποι εμπλέκονται όχι μόνο τις ενέργειές τους, αλλά ο προβληματισμός για τις ενέργειές τους έχει μετατοπιστεί από μια εσωτερική και ιδιωτική διαδικασία για κάθε άτομο ξεχωριστά, αλλά έχει γίνει επίσης ένα θέμα που πρέπει να μοιραστεί με άλλους. Η ανταλλαγή εμπειριών έχει γίνει ένα κοινωνιολογικό φαινόμενο.

Η ανταλλαγή εμπειριών μέσω της δημοσίευσης εξελίσσεται επίσης από τη δεκαετία του 1990. Στις αρχές της δεκαετίας του 1990, την εποχή που πολλές επιχειρήσεις έγιναν παγκόσμιες και έγιναν πολυεθνικές, παρατηρήσαμε ότι στον τομέα της έκδοσης βιβλίων συνέβαινε ένα αντιφαινόμενο. (Geelhoed, 2007) Λόγω της ανάπτυξης στην τεχνολογία, των επιτραπέζιων εκδόσεων, της εξέλιξης του Διαδικτύου, οι εκδότες θα μπορούσαν να γίνουν αυτάρκεις. Επίσης, η ανάπτυξη στον τομέα της εκτύπωσης έκανε την παραγωγή βιβλίων λιγότερο δαπανηρή. Αυτό οδήγησε σε έναν εκδημοκρατισμό στον τομέα της ανταλλαγής ιστοριών: όχι μόνο καθιερωμένοι συγγραφείς ή καθιερωμένοι εκδότες που σχετίζονταν μπορούσαν να κάνουν βιβλία, αλλά και άνθρωποι που θα ήθελαν να μοιραστούν τις εμπειρίες τους, οι αναμνήσεις τους είχαν την ευκαιρία να φτιάξουν τα δικά τους βιβλία. Αυτή η ανάπτυξη της αυτοέκδοσης και η ανάπτυξη των μικροεπιχειρήσεων στον τομέα της έκδοσης βιβλίων έδειξε ότι θα μπορούσαν να εκδοθούν και βιβλία για μικρό κοινό.



Στη Γαλλία, δίπλα στους καθιερωμένους εκδοτικούς οίκους στο Saint Germain des Près στο Παρίσι, δημιουργήθηκαν πολλοί πολύ μικροί τοπικοί και περιφερειακοί εκδοτικοί οίκοι από τη δεκαετία του 1980. Θα έδειχναν μια άλλη άποψη όσον αφορά τις γενικές και εθνικές ιστορίες.

Εκδόθηκαν μνήμες αποικιακών πολέμων, συλλογικές αναμνήσεις προσαρμογής στη γαλλική εθνική ταυτότητα. Βιβλία στη βρετονική γλώσσα θα εκδίδονταν όχι για να διαβαστούν σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων, αλλά για να δείξουν και να εκφράσουν την πολιτισμική διαφορά και να δείξουν την ύπαρξη του παρελθόντος πολιτισμού στο σήμερα, μια παρουσία στη δημόσια σφαίρα. (Geelhoed, 2007). Ο εκδότης έγινε από αυτή την προοπτική ένας κοινωνικός παράγοντας που επέτρεψε την είσοδο στη δημόσια σφαίρα των συλλογικών φαντασιών, της μνήμης των γεγονότων του παρελθόντος. Έτσι, αυτές οι εμπειρίες και τα κοινωνικά τραύματα του παρελθόντος βρήκαν το δρόμο τους από τον εσωτερικό κόσμο στον έξω κόσμο. Στην πραγματικότητα, είδαμε την κοινωνιολογία της εμπειρίας σε δράση, δείχνοντας αντίθετες ιστορίες σε σχέση με τη γενικά αποδεκτή εθνική ιστοριογραφία ή ιστορίες καθιερωμένων διανοουμένων.



## Η Αφηγηματική Υπευθυνότητα ως Υπεύθυνο Επαγγελματισμό

Η λογοδοσία σχετίζεται με τον επαγγελματισμό.

Στην πραγματικότητα, οι επαγγελματίες πρέπει να λογοδοτούν για τις πράξεις τους. Είναι υπόλογοι για τις δραστηριότητες που έχουν πραγματοποιήσει. Ωστόσο, η λογοδοσία είναι τις περισσότερες φορές όρος από πάνω προς τα κάτω. Πρέπει να είστε υπόλογοι σε κάποιον που επιβλέπει το έργο ή σε κάποιον που χρηματοδοτεί το έργο. Ασκούν το ρόλο της διαχείρισης και του ελέγχου. Οι επαγγελματίες συνειδητοποιούν αυτό που υποσχέθηκαν ότι θα κάνουν; Το ερώτημα που θα θέλαμε να θέσουμε είναι: εξακολουθούν να γνωρίζουν τα άτομα που έχουν τον έλεγχο τις ανάγκες και τις εμπειρίες των ανθρώπων για τους οποίους προορίζονται τα έργα; Οι νέες στρατηγικές δημόσιας διαχείρισης στη δημόσια διακυβέρνηση δείχνουν ότι η σφαίρα του πολιτικού λειτουργεί όλο και περισσότερο ως οικονομική και τεχνοκρατική σφαίρα.



Η έννοια της λογοδοσίας έχει γίνει μια διαχειριστική πράξη, υπερεκτιμώντας την τήρηση βιβλίων, τους ελέγχους και τις ισορροπίες, το κόστος και τα οφέλη.

Σε πολιτιστικά και κοινοτικά περιβάλλοντα η λογοδοσία θα πρέπει να θεωρείται όχι μόνο ως έλεγχος σε νομική, οικονομική ή διαχειριστική βάση, αλλά θα πρέπει να είναι μια έννοια κοινής ευθύνης, μια ηθική και ηθική πράξη αμοιβαιότητας. Κάναμε το σωστό από τους σωστούς ανθρώπους τη σωστή στιγμή;

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί ένας αφηγηματικός λογαριασμός δίπλα στον διαχειριστικό και οικονομικό λογαριασμό, είναι σημαντικό να μετρηθεί η συνολική ποιότητα των παρεμβάσεων ως κοινή ευθύνη και ως κοινή διαδικασία μάθησης. Μπορούμε να το κάνουμε αυτό μέσω της συλλογής ιστοριών βιωμένων εμπειριών, δίνοντας στους ανθρώπους μια φωνή σχετικά με την πραγματική υλοποίηση του έργου, τις προσδοκίες και τις μελλοντικές βελτιώσεις, τη διατύπωση νέων αναγκών ή ιδεών για κοινές δραστηριότητες.

Η λογοδοσία δεν πρέπει να προορίζεται μόνο για τη μέτρηση των οικονομικών ή πολιτικών επιτυχιών και αποτυχιών, αλλά θα πρέπει πρωτίστως να ασχολείται με την αλλαγή και την ανάπτυξη με και για άτομα σε πολιτιστικά και κοινοτικά περιβάλλοντα. Για να μετρηθεί αυτό, οι ιστορίες βιωμένων εμπειρίας γίνονται απαραίτητα στοιχεία που αλλάζουν την ισορροπία στον αντίκτυπο της πολιτικής, της πολιτικής και των έργων μας στις ζωές των ανθρώπων. Επομένως, η λογοδοσία δεν πρέπει να θεωρείται μόνο ως ζήτημα που πρέπει να αναπαρασταθεί με αριθμούς, αλλά και με λόγια ως αφήγηση, ως ιστορία και ως πράξη κοινής ευθύνης των οργανισμών στον κοινωνικό και πολιτιστικό τομέα με τους ανθρώπους που επωφελούνται από το έργο.

Η αγγλική γλώσσα ανοίγει τη δυνατότητα και των δύο. Αυτό σημαίνει ότι οι ερωτήσεις που θα θέτουμε είναι: Πώς εκτιμούν οι άνθρωποι την υλοποίηση ενός έργου; Το έργο ή οι ιδέες που πραγματοποιούμε ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ανθρώπων για τους οποίους εργαζόμαστε; Ποιος είναι ο κοινωνικός και πολιτιστικός αντίκτυπος των έργων στις ζωές των ανθρώπων από ό,τι συνεισφέραμε σε αυτό; Υπό αυτή την έννοια, η λογοδοσία σχετίζεται επίσης με τον κοινωνικό αντίκτυπο των δραστηριοτήτων, με την έννοια της φροντίδας και του μοιράσματος. Περιλαμβάνει μια αλλαγή δύναμης και μια αλλαγή προοπτικής και σκέψης για τις δικές μας ενέργειες και το δικό μας ζωντανό όραμα.

## 2. The NACCS Project

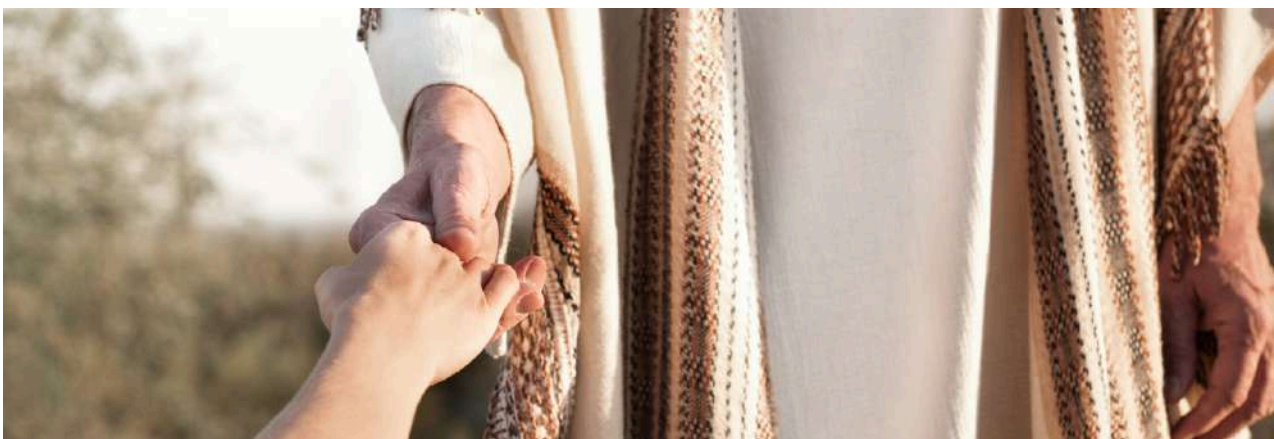
What the project NACCS envisages is the valorization of stories and the impact on the lives of people in the accountability processes, so that people for whom projects are actually meant have a say in successes and failures of projects. It therefore calls upon common responsibility and a shift of power, in which institutions and (political and policy) representatives are taking account of experiential knowledge about the impact of policy and of projects on the lives of people.

This would help to reconsider the focus of the actual neo-liberal ideology and - system based on costs and benefit balance, financial controlling, eternal growth, benefits and efficiency to the necessity of logics of care, of human development, care for environment, including respect for the living on earth and sharing responsibility for that.

**Narrative accountability (how to bring about what the process of meaning of interventions/policies were for people? And translate it to new proposals for future policy and production of new democratic forms?)**

Draws on the achievement of bringing about the results of evaluation of activities based on experience of people, upon their voice and their appreciation of services delivered by (local) government. But how can these stories be translated into policymaking cycles? How can these stories told in the words of each person be translated in an other collective story of all, but also in such a form that not only policy makers, and highly intellectual and skilled people can understand what it is about.

The project on narrative accountability that we are proposing is related to the quest for other ways of representing what happens in the reality, in real life of people, in words, image, photo, film and drawing. How can research reports, policy documents and decision making documents represent in an adequate and understandable way what is needed and what next steps in the project should be? In this project we would like to propose an innovative ways of developmental narrative accountability, in which all stakeholders, all groups, people, involved are able to contribute. In fact, the texts we produce are a product and a power tool, because they are only understandable for the ones who can understand the language of the powerful, the scientific jargon, the political jargon. How can layered products be made to produce accounts of policy in a gradually developed tower of stories and collective giving of meaning ?



## 2. Το έργο NACCS

Αυτό που προβλέπει το έργο NACCS είναι η αξιοποίηση των ιστοριών και ο αντίκτυπος στις ζωές των ανθρώπων στις διαδικασίες λογοδοσίας, έτσι ώστε οι άνθρωποι για τους οποίους προορίζονται πραγματικά έργα να έχουν λόγο στις επιτυχίες και τις αποτυχίες των έργων. Ως εκ τούτου, απαιτεί κοινή ευθύνη και μετατόπιση εξουσίας, κατά την οποία τα θεσμικά όργανα και οι εκπρόσωποι (πολιτικοί και πολιτικοί) λαμβάνουν υπόψη τη βιωματική γνώση σχετικά με τον αντίκτυπο της πολιτικής και των έργων στη ζωή των ανθρώπων.

Αυτό θα βοηθούσε στην επανεξέταση της εστίασης της πραγματικής νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας και - συστήματος που βασίζεται στην ισορροπία κόστους και οφέλους, δημοσιονομικό έλεγχο, αιώνια ανάπτυξη, οφέλη και αποτελεσματικότητα στην αναγκαιότητα των λογικών της φροντίδας, της ανθρώπινης ανάπτυξης, της φροντίδας για το περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένων σεβασμό για τους ζωντανούς στη γη και μοίρασμα της ευθύνης γι' αυτό.

Αφηγηματική λογοδοσία (πώς να επιτευχθεί ποια ήταν η διαδικασία του νοήματος των παρεμβάσεων/ πολιτικών για τους ανθρώπους; Και να μεταφραστεί σε νέες προτάσεις για μελλοντική πολιτική και παραγωγή νέων δημοκρατικών μορφών;

Βασίζεται στην επίτευξη των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των δραστηριοτήτων με βάση την εμπειρία των ανθρώπων, τη φωνή τους και την εκτίμησή τους για τις υπηρεσίες που παρέχονται από την (τοπική) κυβέρνηση. Πώς όμως μπορούν αυτές οι ιστορίες να μεταφραστούν σε κύκλους χάραξης πολιτικής; Πώς μπορούν αυτές οι ιστορίες που ειπώθηκαν με τα λόγια του καθενός να μεταφραστούν σε μια άλλη συλλογική ιστορία όλων, αλλά και με τέτοια μορφή που όχι μόνο οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής, αλλά και άτομα υψηλής πνευματικής ικανότητας και δεξιοτήτων μπορούν να καταλάβουν περί τίνος πρόκειται.

Το έργο για την αφηγηματική λογοδοσία που προτείνουμε σχετίζεται με την αναζήτηση άλλων τρόπων αναπαράστασης του τι συμβαίνει στην πραγματικότητα, στην πραγματική ζωή των ανθρώπων, με λέξεις, εικόνα, φωτογραφία, ταινία και σχέδιο. Πώς μπορούν οι εκθέσεις έρευνας, τα έγγραφα πολιτικής και τα έγγραφα λήψης αποφάσεων να αντιπροσωπεύουν με επαρκή και κατανοητό τρόπο αυτό που χρειάζεται και ποια θα πρέπει να είναι τα επόμενα βήματα του έργου; Σε αυτό το έργο θα θέλαμε να προτείνουμε έναν καινοτόμο τρόπο αναπτυξιακής αφηγηματικής λογοδοσίας, στους οποίους όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, όλες οι ομάδες, οι εμπλεκόμενοι μπορούν να συνεισφέρουν. Στην πραγματικότητα, τα κείμενα που παράγουμε είναι ένα προϊόν και ένα ηλεκτρικό εργαλείο, γιατί είναι κατανοητά μόνο για εκείνους που μπορούν να κατανοήσουν τη γλώσσα των ισχυρών, την επιστημονική ορολογία, την πολιτική ορολογία. Πώς μπορούν να κατασκευαστούν πολυεπίπεδα προϊόντα για να παράγουν απολογισμούς πολιτικής σε έναν σταδιακά ανεπτυγμένο πύργο ιστοριών και συλλογικής απόδοσης νοήματος;





## Αίσθηση επείγοντος

Η σημερινή κοινωνία είναι γεμάτη ιστορίες, ψέματα και εμπειρίες. Ο λαϊκιστικός λόγος, η κοινοτική ρητορική των αντιδημοκρατικών ηγετών κυβερνούν τον κόσμο. Βρήκαν κοινό έδαφος στη δυσπιστία των ανθρώπων στην πολιτική και πολιτική εκπροσώπηση. Υπόσχονται έναν νέο ιδανικό κόσμο. Χρησιμοποιούν ιστορίες για προπαγάνδα και παράγουν μια ιστορία για έλεγχο. Η ιστορία τους είναι ξεκάθαρη, αλλά βασίζεται στην απλότητα σε έναν περίπλοκο κόσμο.

- 1 Η αφηγηματική λογοδοσία είναι στην πραγματικότητα αυτό που χρειάζεται στους σημερινούς κύκλους χάραξης πολιτικής και στις δομές λογοδοσίας. Γίνονται προσπάθειες για την ανάπτυξη πολιτικής με τις κοινότητες, στη φάση του σχεδιασμού και στη φάση αξιολόγησης της χάραξης πολιτικής.
- 2 Η αφηγηματική λογοδοσία απαιτεί μια διαδικασία υποκειμενοποίησης και ανθρώπινης αξιοπρέπειας. Αναφέρεται σε μια αντανάκλαστική στάση απέναντι στη γραφή, μετάφραση των εμπειριών σε ένα (γραπτό) ντοκουμέντο: οι ιστορίες είναι ζωντανές; Αν τα συγκεντρώσουμε, τα διορθώνουμε: ο ερευνητής, ο υπεύθυνος χάραξης πολιτικής, κ.λπ. Φτιάχνει τη δική του ιστορία από αυτό...
- 3 Η αφηγηματική λογοδοσία είναι μια δραστηριότητα βασισμένη στη διαδικασία, στην οποία οι άνθρωποι εμπλέκονται για την παραγωγή αλλαγής από τη βάση, ζητά την ιδιοκτησία της κοινότητας στη διαδικασία χρήσης ιστοριών και εμπειριών για να σχεδιάσει το μέλλον, να γράψει μια νέα κοινή ιστορία.
- 4 Η αφηγηματική λογοδοσία, είναι μια διαδικασία κατά την οποία ιστορίες συγκεντρώνονται και συγκεντρώνονται, μετατρέποντας σε μια κοινή ιστορία για και για τις κοινότητες. Υπό αυτή την έννοια, η αφηγηματική λογοδοσία λειτουργεί μέσα από έννοιες κοινής εμπειρίας, κοινής φαντασίας, προκειμένου να παραχθούν κοινές αναπαραστάσεις του εαυτού και των άλλων, οδηγώντας στο τέλος σε δίκαιη εκπροσώπηση όλων με την πολιτική έννοια, και εκεί με την αλλαγή των θεμελιωδών αρχών. της δημοκρατίας και της ανθρώπινης ανάπτυξης.
- 5 Η αφηγηματική λογοδοσία απαιτεί μια πολλαπλή προσέγγιση της γλώσσας, χρησιμοποιώντας λέξεις, εικόνες, άλλα είδη επικοινωνίας, έτσι ώστε η ιστορία που βασίζεται σε ιστορίες άλλων να είναι κατανοητή/ αναγνωρίσιμη για εκείνους που είπαν τις ιστορίες τους στην αρχή. (Στον τομέα της χάραξης πολιτικής, αυτό θα σήμαινε ότι εκείνοι για τους οποίους προορίζεται η πολιτική θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσουν περί τίνος πρόκειται το έγγραφο. Αυτό ζητά Νέες μορφές αναφοράς (οπτική λογοδοσία, ταινίες, ιστότοποι και όχι μόνο γραπτό χαρτί)

Έχουν όλοι οι οργανισμοί εταίροι την ίδια άποψη σχετικά με τη σημασία της αφηγηματικής λογοδοσίας και τις έννοιες της λογοδοσίας; Ανακαλύψαμε σε μια από τις συναντήσεις ότι στην Ολλανδία που διοικείται από μια ισχυρή τεχνοκρατική κυβέρνηση που βασίζεται στην προηγμένη ψηφιακή τεχνολογία στις δημόσιες υπηρεσίες και στη χάραξη πολιτικής, τυποποιεί τη λογοδοσία των έργων και ζητά λεπτομερή και ποσοτικοποιημένη απόδειξη ότι τα έργα υλοποιούνται με τον σωστό τρόπο . Στην Ιταλία αυτά τα ερωτήματα δεν ήταν τόσο συναφή.

## General findings after 18 months project

We discovered now that we are working together for 18 months that the project is not only about sharing of new practices with people, but it is also an introspective process for each of us as professionals and individuals and of our own organizations about how we wish to develop and evolve in society. How do we value the stories of the unlucky people, the have-nots, the one's who are not heard or seen in the mainstreams politics?

### Realizations

To make a valuable and innovative toolkit for accountability, we worked on:

1

A general inventory about how in our countries we are obliged to realize accountability June to September 2022.

2

Exploring different digital storytelling techniques, in LTTA in Rome and online community reporting training September in Rome.

3

Reflecting and analysing the representations in narratives, in our own community reports and digital stories; producing our own images in photos of notions we need to be accountable of such as inclusion, looking at art and getting inspired by the importance of showing what we see in our own visual expression, February 2023 in Amsterdam and Amstelveen.

4

Sharing our stories in life and developing ideas about the strengths of fragility in line of what Nussbaum said that certain moral truths are best expressed in the form of a story: "We become merciful, when we behave as the "concerned reader of a novel," understanding each person's life as a "complex narrative of human effort in a world full of obstacles."

### How narratives, stories, and lived experience of people play a role in accountability processes

During the project implementation, CRN sometimes employs specific tools with partners:

- project journey envisioning /Hero's Journey (at the beginning and at the end of the project).

It's a storytelling methods to get everyone on board, understand expectations, create common vision.

This can be done also in later stages of the project.

- Theory of Change - a story a project tells about how we think it's gonna make an impact (a story looking forward) or how it has made an impact (a story looking backwards). It's a causal story that speaks to people.

For example, in Horizon2020 project EUARENAS we implemented an action planning method that is based on the Theory of Change. We encouraged the cities to create their action plans by organising a co-creation event with their stakeholders and team members, and to try to think about their pilots by starting to identify the main impacts they expect to achieve.

## Γενικά ευρήματα μετά από 18 μήνες έργο

Ανακαλύψαμε τώρα που εργαζόμαστε μαζί για 18 μήνες ότι το έργο δεν αφορά μόνο την ανταλλαγή νέων πρακτικών με τους ανθρώπους, αλλά είναι επίσης μια ενδοσκοπική διαδικασία για τον καθένα από εμάς ως επαγγελματίες και ως άτομα και των δικών μας οργανισμών σχετικά με το πώς θέλουμε να αναπτυχθούν και να εξελιχθούν στην κοινωνία. Πώς εκτιμούμε τις ιστορίες των άτυχων ανθρώπων, των μη εχόντων, εκείνων που δεν ακούγονται ή δεν φαίνονται στην κυρίαρχη πολιτική;

### ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

#### ΓΙΑ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΟΥΜΕ ΜΙΑ ΠΟΛΥΤΙΜΗ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΉΚΗ ΓΙΑ ΤΗ ΛΟΓΟΔΟΣΪΑ, ΕΡΓΑΣΤΗΚΑΜΕ ΣΤΑ ΕΞΉΣ:

1

Μια γενική απογραφή σχετικά με το πώς στις χώρες μας ήταν υποχρεωμένοι να πραγματοποιήσουν τη λογοδοσία από τον Ιούνιο έως τον Σεπτέμβριο του 2022.

2

Διερεύνηση διαφορετικών τεχνικών ψηφιακής αφήγησης, σε LTTA στη Ρώμη και διαδικτυακή εκπαίδευση αναφοράς κοινότητας τον Σεπτέμβριο στη Ρώμη.

3

Αντανάκλαση και ανάλυση των αναπαραστάσεων σε αφηγήσεις, σε αναφορές της κοινότητας μας και ψηφιακές ιστορίες. Παράγοντας τις δικές μας εικόνες σε φωτογραφίες εννοιών, πρέπει να είμαστε υπόλογοι, όπως η συμπερίληψη, η εξέταση της τέχνης και η έμπνευση από τη σημασία του να δείχνουμε αυτό που βλέπουμε στη δική μας οπτική έκφραση, Φεβρουάριος 2023 στο Άμστερνταμ και το Άμστελβεν.

4

Μοιράζοντας τις ιστορίες μας στη ζωή και αναπτύσσοντας ιδέες για τα δυνατά σημεία της ευθραυστότητας σύμφωνα με όσα είπε ο Νούσπαουμ ότι ορισμένες ηθικές αλήθειες εκφράζονται καλύτερα με τη μορφή μιας ιστορίας: «Γινόμαστε ελεήμονες, όταν συμπεριφερόμαστε ως «ανησυχία αναγνώστης ενός μυθιστορήματος, κατανοώντας τη ζωή του καθενός ως μια «σύνθετη αφήγηση της ανθρώπινης προσπάθειας σε έναν κόσμο γεμάτο εμπόδια».

Πώς οι αφηγήσεις, οι ιστορίες και η βιωμένη εμπειρία ανθρώπων παίζουν ρόλο στις διαδικασίες λογοδοσίας

Κατά την υλοποίηση του έργου, το CRN μερικές φορές χρησιμοποιεί συγκεκριμένα εργαλεία με τους εταίρους:

- Το ταξίδι του έργου οραματιζόμενος /Ηρώο Ταξίδι (στην αρχή και στο τέλος του έργου).

Είναι μια μέθοδος αφήγησης για να συμμετάσχουν όλοι, να κατανοήσουν τις προσδοκίες, να δημιουργήσουν ένα κοινό όραμα. Αυτό μπορεί να γίνει και σε μεταγενέστερα στάδια του έργου.

- Theory of Change - μια ιστορία που λέει ένα έργο για το πώς πιστεύουμε ότι θα έχει αντίκτυπο (μια ιστορία που κοιτάζει προς τα εμπρός) ή πώς έχει επηρεάσει (μια ιστορία που κοιτάζει προς τα πίσω). Είναι μια αιτιολογική ιστορία που μιλάει στους ανθρώπους.

Για παράδειγμα, στο έργο Horizon2020 EUARENAS εφαρμόσαμε μια μέθοδο σχεδιασμού δράσης που βασίζεται στη Θεωρία της Αλλαγής. Ενθαρρύνσαμε τις πόλεις να δημιουργήσουν τα σχέδια δράσης τους οργανώνοντας μια εκδήλωση συν-δημιουργίας με τους ενδιαφερόμενους και τα μέλη της ομάδας τους και να προσπαθήσουν να σκεφτούν τους πιλότους τους αρχίζοντας να εντοπίζουν τις κύριες επιπτώσεις που αναμένουν να επιτύχουν.



Στη συνέχεια, με βάση τις επιπτώσεις τους ζητήθηκε να προσδιορίσουν τα αποτελέσματα, τις εκροές και τις ενέργειες και τις εισροές που απαιτούνται για την επίτευξή τους. Στο τέλος εντόπισαν τους δεσμούς μεταξύ όλων αυτών των στοιχείων. Κατά τη συζήτηση για το πιλοτικό, συνδημιούργησαν τα κύρια στοιχεία των σχεδίων δράσης, τα οποία μετά περιγράφηκαν με πιο δομημένο τρόπο με τη βοήθεια ενός προτύπου.

Σε ένα άλλο έργο, το Narratives of Impact, κάθε συμμετέχων (συνήθως μέλος του προσωπικού, διαχειριστές έργου), καταγράφει έναν λογαριασμό βίντεο σχετικά με τη συνάντηση ή την εκπαίδευση.

Στη συνέχεια, αυτές οι ιστορίες δημοσιεύονται στον ιστότοπο του έργου μας (κάτω από το Vlog).



Εργαζόμαστε με αφηγήσεις, (ψηφιακή) αφήγηση και κριτική σκέψη. Διαπιστώνουμε ότι μια ιστορία είναι πάντα ένας καλός τρόπος επικοινωνίας για το έργο σε εξωτερικό κοινό, επειδή οι άνθρωποι ασχολούνται με ιστορίες. Το ψηφιακό στοιχείο διευκολύνει τη διάδοση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο Διαδίκτυο γενικότερα. Ωστόσο, αυτή δεν είναι μια τυπική μέθοδος λογοδοσίας, αλλά περισσότερο μια «μη τυπική» λογοδοσία για εμάς ως οργανισμό και για τις ομάδες-στόχους μας.

Πολύ συχνά, η συνεργασία μας είναι επίσης η ομάδα-στόχος των έργων μας - τα μέλη του προσωπικού, οι εκπαιδευτές, οι εκπαιδευτικοί. Σε αυτές τις περιπτώσεις, έχουμε πάντα συνεχείς προβληματισμούς κατά την υλοποίηση του έργου.

Για παράδειγμα, ένα έργο που έχει ήδη αναφερθεί στο Narratives of Impact (απευθύνεται στην αφήγηση ως μέθοδο δημιουργίας και μέτρησης του κοινωνικού αντίκτυπου), έχουμε ένα vlog - μετά από κάθε συνάντηση, οι εταίροι κάνουν μικρές σκέψεις βίντεο σχετικά με τη διαδικασία.

Σε άλλες περιπτώσεις όπου εργαζόμαστε με κοινότητες ή παρέχουμε εκπαίδευση σε συγκεκριμένες ομάδες-στόχους (π.χ. νέους, άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο κ.λπ.), πραγματοποιούμε αξιολογήσεις. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν διαφορετικές μέθοδοι.

### **Μερικά παραδείγματα:**

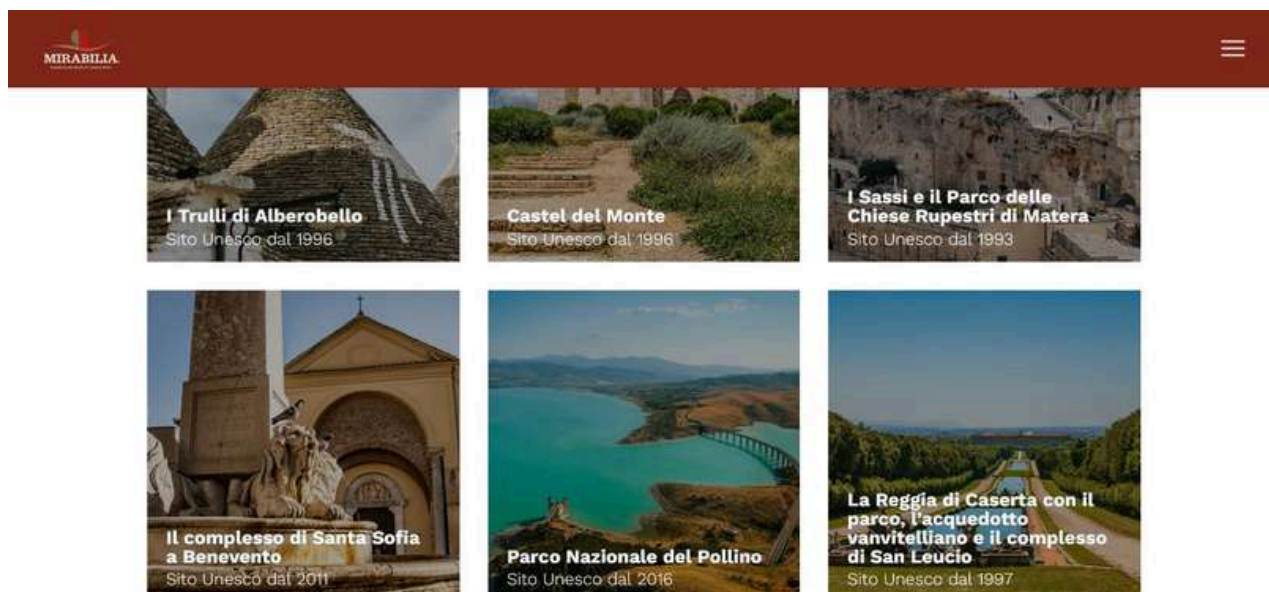
*Kieztraum: ως το τελευταίο βήμα του έργου, είχαμε εργαστήρια συν-δημιουργίας για να συντάξουμε σχέδια δράσης με βάση την αξιολόγηση των αναγκών μαζί με μέλη της κοινότητας (πληροφορίες που συλλέγονται κατά τη διάρκεια του έργου χρησιμοποιώντας διάφορες μεθόδους κοινοτικής αφήγησης).*

*Σε προπονήσεις: ημερολόγια μαθητών, ερωτηματολόγια, άνετες ομάδες στο τέλος της ημέρας*

*Για εκτίμηση αναγκών: συνεντεύξεις ενσυναίσθησης*

Θεωρούμε πολύτιμο να συμπεριλάβουμε την ομάδα-στόχο στη λογοδοσία και την αξιολόγηση του έργου, καθώς μας παρέχει ειλικρινή ανατροφοδότηση σε πραγματικό χρόνο. Όταν γίνεται κατά την υλοποίηση, μας δίνει τη δυνατότητα να επανεκτιμήσουμε τη διαδικασία, να κάνουμε αλλαγές όταν είναι δυνατόν.

Το έργο Mirabilia ξεχωρίζει για την ενίσχυση και την παρουσίαση καινοτόμων ιδεών που έχουν υλοποιηθεί ή υλοποιούνται σε όλους τους εμπλεκόμενους τομείς (πολιτισμός, τουρισμός, φαγητό και κρασί, καλλιτεχνική χειροτεχνία και τεχνολογική καινοτομία). Θέλει επίσης να τονίσει τη σημασία της διασύνδεσης μεταξύ των διαφορετικών πλαισίων, έτσι ώστε το καθένα να επιτρέπει την απόκτηση πλεονεκτημάτων και υποστήριξης από την επιβεβαίωση των άλλων.



Σε αυτό το πλαίσιο, η ενίσχυση των πραγματικών ιστοριών επιτυχίας διαδραματίζει θεμελιώδη ρόλο σε σχέση με την ευθύνη. Οι ιστορίες επιτυχίας χρησιμεύουν ως εύκολα διαθέσιμες πληροφορίες για τον αντίκτυπο του έργου. Επιπλέον, χρησιμεύουν και ως εργαλεία επικοινωνίας και μάρκετινγκ των δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται και των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται.

Ο δρόμος για την ενίσχυση της πολιτιστικής κληρονομιάς και του τουρισμού, όπως περιγράφεται από το έργο Mirabilia, ακολούθησε το Εμπορικό Επιμελητήριο της Basilicata στη νικήτρια εμπειρία της Πολιτιστικής Πρωτεύουσας της Ευρώπης Matera 2019, ευνοώντας - στον απόηχο της συνεργασίας με το Matera Basilicata 2019 Foundation - η δημιουργία ενός ευρέος δικτύου με μια σειρά εθνικών παραγόντων και διεθνών οργανισμών όπως μουσικοί και θεατρικοί ιδρύματα, πάρκα, πανεπιστήμια, καθώς και με τους 131 δήμους της Λουκανίας, ενθαρρύνοντας μια διαδικασία συλλογικής ανάπτυξης των δεξιοτήτων και της γνώσης του πολιτιστικού οικοσυστήματος της Matera και της Basilicata.

Στο πλαίσιο αυτό, εκτιμήθηκαν τα ακόλουθα θέματα:

- Η χιλιετής σχέση της ανθρωπότητας με το διάστημα.
- η λύτρωση της Matera μεταξύ του παρελθόντος και του απώτερου μέλλοντος.
- η εκ νέου ανακάλυψη της αξίας του χρόνου και η βραδύτητα των δασών του Πάρκου Pollino.
- ο μοχλός της μνήμης και η συνετή χρήση των τεχνολογιών.
- το φαγητό και το κρασί ως παράγοντας ταυτότητας μιας περιοχής·
- κοινότητες ως πρωταγωνιστές μιας αλλαγής

## The start: July-August 2021. Inventory how do we work on accountability and on narratives?

We saw similarities and differences between partners in the NACCS project.

All partners emphasized the necessity of clear internal processes, related to financial flows and book keeping. Also external accountability to public organizations, local and national government, EU funding schemes were explored.

As one of the partners underlined in the online questionnaire we shared:

It is a rather 'dry' and standard way of reporting that would not be really understandable to external stakeholders without any context.

Almost all the reports have standard questions regarding the management, communication, implementation of the project results, timesheets of the project team and the budget that has been claimed and spent.

What came out of this inventory is that narrative accountability becomes easier and logic to realize if the project content in itself is based upon participatory purposes, empowerment and voicing. CRN gave an interesting example on Kieztraum, a neighbourhood project in which "The Comparative Research Network saw itself in this project as a moderator and initiator who, as a mentor, supports the residents in finding their own voices, generating their own solutions and implementing them directly within the scope of their possibilities".

This project was an example about how impact, stories and accountability were actually realized in one project, as the topic was about selforganization and civic engagement of people in the neighbourhood. The introduction of narrative tools helped the community to develop strategies for reframing places with negative image into positive ones.

NACCS partner in Rome, **Melting Pro**, underlined that the accountability deals with the dry stuff: how to get the money to do the real stuff in practice. The project realization and the narrative side of it actually deals with impact of a project in a social or cultural context. We engaged a conversation about the difference between impact and accountability and what the role of narrative accountability should be. We came up with the idea that narrative accountability actually combines both elements, valorizing the impact on lives of people in the dry processes of costs-benefits account on the one hand, and the realization of contractual agreements, project requirements as stated. Does the agenda we set correspond with the project we realized?





## Η αρχή: Ιούλιος-Αύγουστος 2021. Απογραφή Πώς εργαζόμαστε για τη λογοδοσία και τις αφηγήσεις;

Είδαμε ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των εταιρών στο έργο NACCS.

Όλοι οι εταίροι τόνισαν την αναγκαιότητα σαφών εσωτερικών διαδικασιών, που σχετίζονται με τις χρηματοοικονομικές ροές και την τήρηση βιβλίων. Επίσης, διερευνήθηκε η εξωτερική λογοδοσία σε δημόσιους οργανισμούς, τοπική και εθνική κυβέρνηση, προγράμματα χρηματοδότησης της ΕΕ.

Ως ένας από τους εταίρους που υπογράμμισε στο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο, μοιραστήκαμε:

Είναι ένας μάλλον «στεγνός» και τυπικός τρόπος αναφοράς που δεν θα ήταν πραγματικά κατανοητός σε εξωτερικούς ενδιαφερόμενους χωρίς κανένα πλαίσιο.

Σχεδόν όλες οι εκθέσεις έχουν τυπικές ερωτήσεις σχετικά με τη διαχείριση, την επικοινωνία, την υλοποίηση των αποτελεσμάτων του έργου, τα φύλλα χρόνου της ομάδας έργου και τον προϋπολογισμό που έχει διεκδικηθεί και δαπανηθεί.

Αυτό που προέκυψε από αυτήν την απογραφή είναι ότι η αφηγηματική λογοδοσία γίνεται ευκολότερη και γίνεται πιο λογική να γίνει αντιληπτή εάν το περιεχόμενο του έργου από μόνο του βασίζεται σε συμμετοχικούς σκοπούς, ενδυνάμωση και έκφραση. Το CRN έδωσε ένα ενδιαφέρον παράδειγμα για το Kieztraum, ένα έργο γειτονιάς στο οποίο «Το Δίκτυο Συγκριτικής Έρευνας θεώρησε τον εαυτό του σε αυτό το έργο ως συντονιστή και εμπνευστή που, ως μέντορας, υποστηρίζει τους κατοίκους να βρουν τις δικές τους φωνές, να δημιουργήσουν τις δικές τους λύσεις και να τις εφαρμόσουν άμεσα στο πλαίσιο των δυνατοτήτων τους».

Αυτό το έργο ήταν ένα παράδειγμα για το πώς ο αντίκτυπος, οι ιστορίες και η λογοδοσία υλοποιήθηκαν πραγματικά σε ένα έργο, καθώς το θέμα αφορούσε την αυτοοργάνωση και τη συμμετοχή των πολιτών στη γειτονιά. Η εισαγωγή αφηγηματικών εργαλείων βοήθησε την κοινότητα να αναπτύξει στρατηγικές για την αναπλαισίωση θέσεων με αρνητική εικόνα σε θετικές.

Ο συνεργάτης της NACCS στη Ρώμη, Melting Pro, υπογράμμισε ότι η λογοδοσία ασχολείται με τα ξηρά πράγματα:

πώς να πάρετε τα χρήματα για να κάνετε τα πραγματικά πράγματα στην πράξη. Η υλοποίηση του έργου και η αφηγηματική πλευρά του πραγματεύονται στην πραγματικότητα τον αντίκτυπο ενός έργου σε κοινωνικό ή πολιτιστικό πλαίσιο. Πραγματοποιήσαμε μια συζήτηση σχετικά με τη διαφορά μεταξύ του αντίκτυπου και της υπευθυνότητας και ποιος θα πρέπει να είναι ο ρόλος της αφηγηματικής λογοδοσίας. Καταλήξαμε στην ιδέα ότι η αφηγηματική λογοδοσία συνδυάζει στην πραγματικότητα και τα δύο στοιχεία, αξιοποιώντας τον αντίκτυπο στις ζωές των ανθρώπων στις στεγνές διαδικασίες του λογαριασμού κόστους-οφέλους, αφενός, και την υλοποίηση των συμβατικών συμφωνιών, τις απαιτήσεις του έργου όπως αναφέρονται. Η ατζέντα που θέσαμε ανταποκρίνεται στο έργο που υλοποιήσαμε;



# Αλλαγή της ιστορίας: Μια εναλλακτική προσέγγιση για την αλλαγή του συστήματος στην καινοτομία στις δημόσιες υπηρεσίες

Αυτό το άρθρο δημοσιεύτηκε από την Sciendo η Πολωνική Επιθεώρηση Πολιτικής Επιστήμης.  
DOI: 10.2478/ppsr-2021-0012



## Συγγραφέας

Η Δρ Sandra Geelhoed είναι λέκτορας, ερευνήτρια με εξειδίκευση στην κοινωνική και πολιτισμική θεωρία, την κοινωνική αλλαγή, την κοινωνική φαντασία, τη συλλογική μνήμη και την ανάπτυξη της κοινότητας. Δίνει διαλέξεις στη Σχολή Κοινωνικής Εργασίας της Ουτρέχτης, Master Community Development. Η Sandra συμμετείχε ως ερευνήτρια σε πολλά διεθνή έργα, όπως η έρευνα του Horizon 2020 για την κοινωνική καινοτομία (InnoSI) και τη συνδημιουργία (CoSIE). Στο Ερευνητικό Κέντρο για την Κοινωνική Καινοτομία, εργάζεται σε ένα μεγάλο ερευνητικό πρόγραμμα σχετικά με τις αφηγήσεις και τη χάραξη πολιτικής στην Ολλανδία. Εργάζεται ως αφηγήτρια και καλλιτέχνης με παιδιά και ενήλικες πάνω στη συλλογική φαντασία και την κοινοτική τέχνη.

ORCID *ap.* 0000-0002-8823-8157 e-mail: [sandra.geelhoed@hu.nl](mailto:sandra.geelhoed@hu.nl)



**Sandra Geelhoed**  
**Πανεπιστήμιο**  
**Εφαρμοσμένων Επιστημών**

Η Hayley είναι έμπειρος συντονιστής, διευθυντής έργου και ερευνητής στους τομείς της κοινωνικής καινοτομίας, της κοινωνικής δικαιοσύνης, των τεχνών, της κληρονομιάς και του πολιτισμού και της εκπαίδευσης. Η Hayley έχει συνεργαστεί με κοινότητες σε ολόκληρο το Ηνωμένο Βασίλειο και την Ευρώπη για να εξερευνήσει, να μάθει και να δημιουργήσει αλλαγές. Ειδικεύεται στη συνεργασία με ανθρώπους για την κατάργηση των ιεραρχιών και την εξεύρεση πιο δίκαιων τρόπων εργασίας, συχνά με τη χρήση συνυφασμένων δημιουργικών τεχνολογιών. Η Hayley είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος της People's Voice Media.

ORCID *ap.* 0000-0002-6528-3190



**Hayley Trowbridge**  
**People's Voice Media**

Το υπόβαθρο της Sarah είναι ένας συνδυασμός δημοσίων σχέσεων, μάρκετινγκ, συγγραφής κειμένων και έρευνας. Η εμπειρία που έχει αποκτήσει από τη 12χρονη μέχρι τώρα καριέρα της, της έχει δώσει μεγάλη τεχνογνωσία στη συγγραφή και την έρευνα, καθώς και στη διάδοση και την επικοινωνία τόσο στον ψηφιακό όσο και στον παραδοσιακό χώρο.

Είναι ειδική στην ανάλυση και τη συσκευασία πληροφοριών για διαφορετικά κοινά και μπορεί να μπει στη θέση των αναγνωστών της προκειμένου να γράψει ειδικά για αυτούς. Η Sarah είναι υπεύθυνη έργου με το People's Voice Media που επικεντρώνεται στον κοινωνικό αντίκτυπο.



**Σάρα Χέντερσον**  
**People's Voice Media**

ORCID αρ. 0000-0002-9363-7785

Η Lauren είναι ανεξάρτητη συγγραφέας και ερευνήτρια με ειδικότητες στην εκπαίδευση και την εργασία στον τρίτο τομέα. Εκτός από την έρευνα και τη συγγραφή εκδόσεων που απευθύνονται σε νέους και γονείς, έχει αναπτύξει μια ιδιαίτερη τεχνογνωσία στη συμπαραγωγή και την κοινοτική αναφορά, επιμελώντας τις ιστορίες ανθρώπων με βιωμένη εμπειρία σε αναφορές και άρθρα για να επηρεάσει τους δημιουργούς της αλλαγής. Η Lauren είναι Freelance Associate στο People's Voice Media.



**Lauren Wallace-Thompson**  
**People's Voice Media**

ORCID αρ. 0000-0003-2561-460X

### **Περίληψη:**

Η αφήγηση είναι ένα ισχυρό εργαλείο για την αλλαγή του συστήματος. Η αφήγηση ιστοριών βιωμένης εμπειρίας, η ακρόασή τους και η κοινή χρήση τους συμβάλλει σε μια κουλτούρα εμπιστοσύνης που βασίζεται στην αξιοπρέπεια, τον αμοιβαίο σεβασμό και τις κοινές αξίες. Σε αυτό το έγγραφο εφιστούμε την προσοχή στην καινοτομία των δημόσιων υπηρεσιών και τη συνδημιουργία με τους ανθρώπους για τους οποίους προορίζεται η υπηρεσία. Τα προηγούμενα χρόνια, η καινοτομία στις δημόσιες υπηρεσίες βασιζόταν στο αποτέλεσμα και στην παραγωγή, με στόχο την τεχνολογική και διοικητική καινοτομία. Οι ιστορίες χρηστών υπηρεσιών αποκάλυψαν τις ακούσιες αρνητικές συνέπειες τέτοιων πολιτικών καινοτομίας και άνοιξαν νέες προοπτικές για συνομιλίες αλλαγής βασισμένες σε κοινές αξίες που οδηγούν σε καινοτομίες που βασίζονται στην ανθρώπινη ανάπτυξη και αξιοπρέπεια.

### **Λέξεις-κλειδιά:**

Αφήγηση ιστοριών, αλλαγή συστήματος, αξιοπρέπεια, αφηγήσεις, έρευνα δράσης, φωνή χρήστη, κοινωνική καινοτομία, καινοτομία υπηρεσιών, δημόσιες υπηρεσίες, εξατομίκευση, ανθρώπινη ανάπτυξη, κουλτούρα εμπιστοσύνης, συνδημιουργία



## Εισαγωγή

Σε αυτό το άρθρο θα δείξουμε πώς η αφήγηση ως εναλλακτική προσέγγιση συμβάλλει σε μια διαδικασία αλλαγής συστήματος και καινοτομίας των δημόσιων υπηρεσιών. Υποστηρίζουμε ότι το να ακούμε ιστορίες και να τις κάνουμε ορατές, συμβάλλει 1) σε ευκαιρίες για να δούμε τα ζητήματα από διαφορετικές οπτικές γωνίες και στην αποφυγή ακούσιων αρνητικών αποτελεσμάτων της (δημόσιας) παροχής κοινωνικών υπηρεσιών για άτομα που εξαρτώνται από αυτές και 2) στο άνοιγμα συνομιλιών για αλλαγή συστήματος και τον επανασχεδιασμό των δημόσιων υπηρεσιών με όλους τους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των πολιτών για τους οποίους προορίζονται η υπηρεσία.

**Στην ενότητα 1,** θα εξηγήσουμε πώς χρησιμοποιήθηκε η Κοινωνική Αναφορά στο πλαίσιο του CoSIE ως μέσο για τη δέσμευση συλλογικής κατανόησης και Συμμετοχικής Έρευνας Δράσης σε ένα μεγαλύτερο πειραματικό έργο έρευνας και δράσης σχετικά με την καινοτομία των κοινωνικών υπηρεσιών μέσω πρακτικών συνδημιουργίας.

**Στην ενότητα 2,** θα δείξουμε πώς ο τρέχων σχεδιασμός δημόσιων υπηρεσιών που βασίζεται σε στοχευμένο και οργανικό ορθολογισμό (Weber, 1979) που υποστηρίζεται από τις ψηφιακές τεχνολογίες, οδηγεί -συχνά ακούσια- σε πρόσθετη γραφειοκρατία και την απανθρωποποίηση των υπηρεσιών, όπως φαίνεται από την αποπροσωποποίηση και άλλα άτομα για τα οποία η υπηρεσία σχεδιάστηκε για να υποστηρίξει εξαρχής.

**Στην ενότητα 3,** εξετάζουμε πώς οι ιστορίες, συνδέοντας ανθρώπους σε επίπεδο ενσυναίσθησης και μοιράζοντας προσωπικές εμπειρίες, ενθαρρύνουν αλλαγές νοοτροπίας και συμπεριφοράς. Οι φορείς σε διαφορετικούς ρόλους και θέσεις αναπτύσσουν κοινή συνείδηση σχετικά με την ουσία της δημόσιας υπηρεσίας, τον σκοπό και τις αξίες της, δηλαδή την υποστήριξη των πολιτών με ουσιαστικούς τρόπους. Οι αφηγήσεις σε αυτήν την περίπτωση χρησιμοποιούνται ως εργαλεία για την καινοτομία υπηρεσιών και συμβάλλουν στον εντοπισμό και την αναγνώριση ρωγμών στο σύστημα που παράγουν κοινωνική αδικία αντί να τη μειώνουν.

**Στην ενότητα 4,** θα εφαρμόσουμε την Κοινωνική Αναφορά ως τεχνική αφήγησης στο CoSIE σε μια ευρύτερη προοπτική και θα συσχετίσουμε τα ευρήματά μας με το ευρύτερο αίτημα για αλλαγή παραδείγματος στη δημόσια διακυβέρνηση όπως εισήχθη από τους Rosanvallon (2015, 2020) και Wieviorka (2020).

Η αφήγηση προσκαλεί όλους τους φορείς να σκεφτούν και να προβληματιστούν μαζί, προσφέροντας δυνατότητες αναπλαισίωσης της καινοτομίας στις υπηρεσίες και έτσι εισάγοντας την αφήγηση ως αφηγηματική παρέμβαση μέσα στις δημόσιες υπηρεσίες (Tesselaar, 2018) και ένα εργαλείο μέσω του οποίου η αλλαγή μπορεί να συμβεί εδώ και τώρα.

## Methodology

Broadly based on the Cynefin decision-making framework for complex environments (Snowden and Boone, 2007), Community Reporting has been applied in the CoSIE Horizon 2020 project as a tool for supporting co-creation within innovation process of public services across Europe. From probation services through to the health sector, Community Reporting has supported services to have better insight into the worlds of the citizens they are supporting — providing them the space to set the agenda about what matters to them, open dialogue between different actors and perspectives and enable reflection from both people accessing services and the people working in them to support on-going learning and service development.

Within the CoSIE project scheme, over 250 stories of lived experiences of people who access services and public servants of different types of public services<sup>(1)</sup> were collected, curated and analyzed. The present article is based on this data set and gives insight in the need for fundamental system innovation based on a paradigm shift from instrumental rationality to value rationality. Furthermore, we draw on observations in several professional networks in the Netherlands (Narrative Accountability Network, DiVoSA network on Responsive Civil Servants) and several projects run by the People's Voice Media and Community Reporters Movement.

### *Innovative social science research in CoSIE*

Community Reporting emerged in 2007 as a digital story telling instrument to express voices of people who are not heard. It is born from community action and evolved to a useful and innovative tool in interpretative and participatory action research schemes.

Thus, throughout the years, Community Reporting developed across Europe as a mixed methodological approach both based on community development and action on the one hand and research in and about communities on the other hand. Community Reporting through the organization of People's Voice Media contributed in participatory (action) research, co-producing policy, service development and citizen engagement in decision-making and governance processes. Use of storytelling and Arts Based Research Methods (Leavy, 2007; Van Heijst et al. (2019); Geelhoed, 2019, Grieder, 2013) also show that we can speak of a "narrative turn" in the social sciences (Jackson, 2015). In fact, academic knowledge and practical (professional) knowledge are combined with experiential knowledge, incorporating stories of the heart into the study of social realities.

As Glasby (2011) and Durose et al (2013) have suggested, lived experience storytelling — such as Community Reporting — highlights how lived experience and knowledge-based practice can be used in the settings listed above and contribute to deeper and more accurate information about people's lives. Storytelling in this realm, as Durose et al (2013) argues, allows for the representation of "different voices and experiences in an accessible way". Knowledge production and sharing becomes a practice for all and not exclusively for researchers or intellectuals.

This human approach to doing research was one of the basic purposes of CoSIE project, integrating practical innovation with learning strategies both for citizens, professionals, and researchers.

---

*(1) CoSIE consortium is composed of academic partners and professional organizations and social services in Estonia, Finland, Greece, Hungary, Italy, the Netherlands, Poland, Spain and the UK. For more information.*

## Μεθοδολογία

Βασισμένο σε γενικές γραμμές στο πλαίσιο λήψης αποφάσεων Cynefin για σύνθετα περιβάλλοντα (Snowden και Boone, 2007), η Κοινοτική Αναφορά έχει εφαρμοστεί στο έργο CoSIE Horizon 2020 ως εργαλείο για την υποστήριξη της συνδημιουργίας στη διαδικασία καινοτομίας των δημόσιων υπηρεσιών σε όλη την Ευρώπη. Από τις υπηρεσίες επιτήρησης έως τον τομέα της υγείας, το Community Reporting υποστήριξε τις υπηρεσίες για να έχουν καλύτερη εικόνα για τους κόσμους των πολιτών που υποστηρίζουν — παρέχοντάς τους τον χώρο να ορίσουν την ατζέντα για το τι τους ενδιαφέρει, ανοιχτό διάλογο μεταξύ διαφορετικών παραγόντων και προοπτικών και επιτρέψει τον προβληματισμό τόσο από τα άτομα που έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες όσο και από τα άτομα που εργάζονται σε αυτές για να υποστηρίξουν τη συνεχή μάθηση και την ανάπτυξη υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο του προγράμματος του έργου CoSIE, συλλέχθηκαν, επιμελήθηκαν και αναλύθηκαν περισσότερες από 250 ιστορίες βιωμένων εμπειριών ανθρώπων που έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες και δημοσίων υπαλλήλων διαφορετικών τύπων δημόσιων υπηρεσιών(1). Το παρόν άρθρο βασίζεται σε αυτό το σύνολο δεδομένων και δίνει μια εικόνα για την ανάγκη για θεμελιώδη καινοτομία συστημάτων που βασίζεται σε μια αλλαγή παραδείγματος από τον ορθολογισμό των οργάνων στον ορθολογισμό της αξίας. Επιπλέον, βασιζόμαστε σε παρατηρήσεις σε πολλά επαγγελματικά δίκτυα στην Ολλανδία (Narrative Accountability Network, δίκτυο DiVoSA για Responsive Civil Servants) και σε διάφορα έργα που διεύθυνονται από το People's Voice Media and Community Reporters Movement.

### Καινοτόμος έρευνα κοινωνικών επιστημών στο CoSIE

Το Community Reporting εμφανίστηκε το 2007 ως ένα ψηφιακό εργαλείο αφήγησης ιστοριών για να εκφράσει φωνές ανθρώπων που δεν ακούγονται. Γεννήθηκε από τη δράση της κοινότητας και εξελίχθηκε σε χρήσιμο και καινοτόμο εργαλείο σε ερμηνευτικά και συμμετοχικά προγράμματα έρευνας δράσης.

Έτσι, όλα αυτά τα χρόνια, η Κοινοτική Αναφορά αναπτύχθηκε σε ολόκληρη την Ευρώπη ως μια μικτή μεθοδολογική προσέγγιση που βασίζεται τόσο στην ανάπτυξη και δράση της κοινότητας αφενός, όσο και στην έρευνα εντός και σχετικά με τις κοινότητες από την άλλη. Το Community Reporting μέσω της οργάνωσης του People's Voice Media συνέβαλε στη συμμετοχική έρευνα (δράση), στην πολιτική συμπαραγωγής, στην ανάπτυξη υπηρεσιών και στη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και διακυβέρνησης. Η χρήση της αφήγησης και των μεθόδων έρευνας που βασίζονται στην τέχνη (Leavy, 2007; Van Heijst et al. (2019); Geelhoed, 2019, Grieder, 2013) δείχνουν επίσης ότι μπορούμε να μιλάμε για μια «αφηγηματική στροφή» στις κοινωνικές επιστήμες (Jackson, 2015). Στην πραγματικότητα, η ακαδημαϊκή γνώση και η πρακτική (επαγγελματική) γνώση συνδυάζονται με τη βιωματική γνώση, ενσωματώνοντας ιστορίες της καρδιάς στη μελέτη των κοινωνικών πραγματικοτήτων.

Όπως έχουν προτείνει οι Glasby (2011) και Durose et al (2013), η αφήγηση βιωμένης εμπειρίας — όπως η αναφορά της κοινότητας — υπογραμμίζει τον τρόπο με τον οποίο η βιωμένη εμπειρία και η πρακτική που βασίζεται στη γνώση μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις ρυθμίσεις που αναφέρονται παραπάνω και συμβάλλουν σε βαθύτερες και ακριβέστερες πληροφορίες σχετικά με ζωές των ανθρώπων. Η αφήγηση σε αυτό το πεδίο, όπως υποστηρίζει ο Durose et al (2013), επιτρέπει την αναπαράσταση «διαφορετικών φωνών και εμπειριών με προσικό τρόπο». Η παραγωγή και η ανταλλαγή γνώσης γίνεται πρακτική για όλους και όχι αποκλειστικά για ερευνητές ή διανοούμενους.

Αυτή η ανθρώπινη προσέγγιση για την έρευνα ήταν ένας από τους βασικούς σκοπούς του έργου CoSIE, ενσωματώνοντας την πρακτική καινοτομία με στρατηγικές μάθησης τόσο για πολίτες, επαγγελματίες και ερευνητές.

---

(1) Η κοινοπραξία CoSIE αποτελείται από ακαδημαϊκούς εταίρους και επαγγελματικές οργανώσεις και κοινωνικές υπηρεσίες στην Εσθονία, τη Φινλανδία, την Ελλάδα, την Ουγγαρία, την Ιταλία, τις Κάτω Χώρες, την Πολωνία, την Ισπανία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Για περισσότερες πληροφορίες.



Η αφήγηση και η ακρόαση ιστοριών μέσω της Αναφοράς κοινότητας και των τεχνικών διαλόγου μεταξύ ομοτίμων δημιουργούν τη δυνατότητα να μοιραστείτε σοβαρές και προσωπικές ιστορίες. Η χρήση οπτικοακουστικών μέσω και παρεμβάσεων που βασίζονται στην τέχνη διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες μεταδίδονται μέσω ευανάγνωστου κειμένου. Οι οπτικοακουστικές τεχνικές περιλαμβάνουν όλες τις αισθήσεις στην κατανόηση και την ερμηνεία της ιστορίας (Geelhoed, 2019).

Στο πλαίσιο του έργου CoSIE, χρησιμοποιήσαμε τεχνικές συνέντευξης διαλόγου μεταξύ ομοτίμων και συλλογικές δραστηριότητες δημιουργίας νοημάτων που βασίζονται ευρέως στην ανάλυση λόγου (Brown and Yule, 1983) και στις έννοιες της θεμελιωμένης θεωρίας (Glaser and Strauss, 1967· Tummers and Karsten, 2012 ). Η σύνδεση με ερμηνευτικές και νοηματοδοτικές παραδόσεις στην ποιοτική έρευνα συνδυάστηκε με την χειραφέτηση και την κριτική ερευνητική παράδοση που βασίστηκε στην έρευνα δράσης. Στην πραγματικότητα, το Community Reporting χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση των ενεργειών και της συμπεριφοράς και την ανάληψη δράσης, διερευνώντας έτσι τρόπους θετικής αλλαγής τόσο για τα άτομα που έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες, όσο και για τους επαγγελματίες και τις εμπλεκόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Αυτή η μικτή μεθοδολογία έχει παράσχει ένα πλαίσιο μέσω του οποίου οι αποκλίνουσες και ποικίλες βιωμένες εμπειρίες των δημόσιων υπηρεσιών —μέσω τόσο των επαγγελματιών όσο και των πολιτών— μπορούν να συγκεντρωθούν και να συντεθούν σε ένα σύνολο μαθημάτων και ευρημάτων. Αυτό το σύνολο δεδομένων στηρίζει τα ευρήματα και τα επιχειρήματα αυτού του άρθρου.

### **Οι ακούσιες συνέπειες της εργαλειακής ορθολογικότητας στις δημόσιες υπηρεσίες**

Το έργο CoSIE αναπτύχθηκε για να προτείνει καινοτομία στις δημόσιες υπηρεσίες που βασίζονται στη συνδημιουργία με τους πολίτες για τους οποίους προοριζόταν η υπηρεσία. Στην πραγματικότητα, αυτή είναι μια πειραματική προσέγγιση της καινοτομίας που βασίζεται στην αξία και ζητά από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς να ακούν, να μην κρίνουν και να αποδίδουν την ίδια σημασία στις προοπτικές όλων. Τοποθετείται ενάντια στην τακτική αντίληψη της (έξυπνης) καινοτομίας που σχετίζεται με τεχνολογικές εφαρμογές και λύσεις που βασίζονται σε δεδομένα για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών. Το CoSIE είναι σύμφωνο με τα ευρήματα του έργου Smart Urban Intermediaries (Van Hulst et al. 2019; 2021) που εστιάζει στην καινοτομία και την ανάπτυξη πόλεων, γειτονιών, υπηρεσιών που βασίζονται σε πρωτοβουλίες πολιτών, εκτιμώντας τους «έξυπνους ανθρώπους», τις ιστορίες και τις ενέργειές τους .

Σχετίζεται με την ιδέα ότι η καινοτομία δεν αφορά μόνο τις βέλτιστες πρακτικές αλλά και τα καλύτερα πρόσωπα (Van den Brink et al., 2012), ικανά να συνδέουν τους ανθρώπους και, με αυτόν τον τρόπο, να πραγματοποιούν τα απαραίτητα κοινοτικά και κοινά έργα. Αυτή η αντίληψη της καινοτομίας περιλαμβάνει μια προσέγγιση από κάτω προς τα πάνω, ακολουθώντας τις ανάγκες και τις ενέργειες των ανθρώπων σε ένα δεδομένο μέρος και χρονική περίοδο. Δείχνει επίσης τη σημασία της εξέλιξης, της ανάπτυξης και της οικοδόμησης μαζί, της αντιμετώπισης των θεμάτων που διακυβεύονται όταν συμβαίνουν και της χρήσης νέων τεχνολογιών όταν αυτό είναι κατάλληλο ή απαραίτητο για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων.

Η ίδια η ουσία της δημόσιας υπόθεσης, και επομένως των δημόσιων υπηρεσιών, βασίζεται στις ανθρώπινες αξίες και έχει σκοπό να οργανώσει την αλληλεγγύη, την ένταξη, την κοινωνική δικαιοσύνη και την ισότητα για όλους τους πολίτες, πλούσιους ή φτωχούς, νέους ή ηλικιωμένους, κατεστημένους ή ξένους ή νεοφερμένους . Ανάγεται στην ιδέα ότι οι πολιτικοί εκπρόσωποι και οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι στην υπηρεσία της κοινότητας και είναι υπόλογοι απέναντί τους. Αυτή η έννοια της δημόσιας αξίας ήταν στο επίκεντρο της ανάπτυξης των εθνικών κρατών πρόνοιας στον απόηχο του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Ήταν η καθοδηγητική λογική για τη δημιουργία ενός συστήματος φροντίδας για τους πολίτες στα σύγχρονα εθνικά κράτη (De Swaan, 1988). Αυτή η συλλογική ρύθμιση συνεπαγόταν έναν νέο χώρο εργασίας, γραφειοκρατία για την οργάνωσή του και επιμέλεια από το κράτος.

Ωστόσο, αυτός ο τρόπος θεώρησης της ευθύνης του κράτους και της ανθρώπινης προόδου όσον αφορά την κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη έχει γίνει υπό πίεση. Στην πραγματικότητα, η δυτική ιδέα της προόδου συνοδεύτηκε από μια αυξανόμενη σημασία που δίνεται στον εργαλειακό ορθολογισμό (Zweckrational) έναντι του ορθολογισμού της αξίας (Wertrational). του ορθολογισμού σε μια κυρίως εργαλειακή» (Flyvbjerg, 2004:53). Αυτή η συγκεκριμένη ιδέα προόδου και εκσυγχρονισμού οδήγησε σε τεχνολογική καινοτομία και προκάλεσε οικονομική και χρηματοοικονομική ανάπτυξη, η οποία ήταν κερδοφόρα και θεωρήθηκε ο καλύτερος τρόπος για μελλοντική ανάπτυξη. Στην πραγματικότητα, λόγω των διαδικασιών (οικονομικής) παγκοσμιοποίησης, αυτό το εθνικό σύστημα πρόνοιας ήταν δύσκολο να διατηρηθεί.

Σταδιακά, ο αξιακός ορθολογισμός, κατάλληλος για πολιτικές και κοινωνικές δράσεις, γλίστρησε στο παρασκήνιο στους δημόσιους θεσμούς, καθοδηγούμενος από φιλελεύθερες απόψεις που βασίζονται στην ελάχιστη κρατική παρέμβαση. Ο εργαλειακός ορθολογισμός βασισμένος σε μετρήσιμους σκοπούς, αποτελεσματικότητα, ανάλυση κόστους και οφέλους έγινε σταδιακά ο τρόπος που πρέπει να ακολουθηθεί στην πολιτική σφαίρα και στο πώς θα ενεργούσαν το κράτος και οι τοπικές αρχές. Κατά τη διάρκεια των δεκαετιών του 1980 και του 1990, κρατικές εταιρείες ιδιωτικοποιήθηκαν, όπως τράπεζες, ταχυδρομικές υπηρεσίες ή δημόσια μέσα μεταφοράς. Οι κρατικές και κυβερνητικές λογικές κυριάρχησαν σταδιακά από τον εργαλειακό ορθολογισμό έξω από την τεχνολογική και οικονομική σφαίρα (Fox, 2017).

Αυτή η εξέλιξη είναι επίσης ορατή στη χρήση της γλώσσας στην πολιτική και στη χάραξη πολιτικής. Η Nicolina Montesano Montessori (2016, 2019) έκανε μια κριτική ανάλυση των πολιτικών λόγων. Δήλωσε ότι η χρήση όρων όπως το ανθρώπινο κεφάλαιο για να μιλήσει για τους πολίτες της ΕΕ δείχνει αποπροσωποποίηση και εργαλειοποίηση του πολίτη στη λειτουργία του συστήματος που εξουσιοδοτείται από το κεφάλαιο. Σε τοπικό επίπεδο, οι πολίτες που διεκδικούν τη νόμιμη οικονομική υποστήριξη από τις δημόσιες υπηρεσίες δεν θα ονομάζονται πολίτες αλλά δικαιούχοι ή ακόμη και χρήστες υπηρεσιών, όρος που δανείζεται άμεσα από τον τομέα των ΤΠΕ. Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα αποκαλούσαν τους πολίτες που βοηθούν πελάτες ή πελάτες, κάτι που συνεπάγεται μια σχέση που βασίζεται σε χρηματοοικονομικές ή οικονομικές συναλλαγές. Οι δημόσιοι φορείς που ήταν υπεύθυνοι για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών ή την παροχή κοινωνικής πρόνοιας ή κοινωνικής μέριμνας ήταν υποχρεωμένοι να απαντήσουν σε «ανοιχτές προσκλήσεις για προτάσεις» σχετικά με τον τρόπο υλοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών, δίνοντας ένα λεπτομερές σχέδιο έργου με προϋπολογισμό, παρουσιάζοντας προσωρινή ανάλυση κόστους και οφέλους.

Μάλιστα, όπως θα υπογράμμιζε ένας Ολλανδός δημόσιος υπάλληλος ήδη από το 2015: «οι τοπικές αρχές λειτουργούν ως κοινωνικοί επενδυτές. Κάνουμε πρόσκληση υποβολής προσφορών για την υλοποίηση των σχεδίων κοινωνικής πολιτικής» (συνέντευξη, 2015). Οι οργανισμοί μπορούν να προσφέρουν προτάσεις. Εάν κερδίσουν την προσφορά, οι τοπικές αρχές έχουν τον ρόλο ελέγχου στο να ζητούν αποδείξεις λογοδοσίας και κοινωνικής απόδοσης της επένδυσης. Ο ίδιος ο όρος λογοδοσίας απαιτεί μετρήσιμες αποδείξεις Αυτοί οι όροι δείχνουν ότι οι τοπικές και εθνικές αρχές οργανώθηκαν σαν επιχειρήσεις (Geelhoed, 2017).

Σε συμφωνία με αυτό, μια ενημέρωση πολιτικής του 2020 βασισμένη σε σύνολα δεδομένων από το Κοινωνικό Κίνημα Ρεπόρτερ (Davies et al., 2020) με περισσότερες από 350 ιστορίες βιωμένης εμπειρίας πολιτών σε όλη την Ευρώπη, διαπίστωσε ότι «η διαδικασία έχει αντικαταστήσει την κοινή λογική και το πρωτόκολλο είχε αντικαταστήσει την ανθρωπότητα» εντός των υπηρεσιών. Η διαδικασία που αναφέρεται είναι δανεισμένη από την επεξεργασία και τον διαχωρισμό εργασιών κατάλληλων για τεχνολογικές διαδικασίες. Οι συγγραφείς προτείνουν ότι αυτό προκλήθηκε από τρεις εγγενώς συνδεδεμένες έννοιες: γραφειοκρατία, αποπροσωποποίηση και λαιπότητα (Davies et al., 2020).

---

(2) Βλέπε την κλασική μελέτη του Max Weber για την Οικονομία και την Κοινωνία, στην οποία περιγράφει μια ταξινόμηση των τύπων δράσης, Zweckrational (εργαλειώδης ορθολογισμός) και Wertrational (ορθολογισμός αξίας). Βασιζόμαστε στην αγγλική μετάφραση της οικονομίας και της κοινωνίας από το University of Berkeley Press, 1978.

Αυτά τα τρία χαρακτηριστικά του τρόπου λειτουργίας των υπηρεσιών δημιουργούν ένα κενό μεταξύ της υπηρεσίας και του πολίτη. Στην πραγματικότητα, αυτή η άγονη διαδικασία οδηγεί τελικά στη «λήψη αποφάσεων χωρίς ενσυναίσθηση» που βασίζεται σε όργανα και εργαλεία αξιολόγησης και όχι στις ανθρώπινες ανάγκες και την ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Τελικά, αυτός ο τρόπος εργασίας, αν και βασίζεται σε ορθολογική προσέγγιση, τείνει να είναι αναποτελεσματικός. Αυτά τα συμπεράσματα που βασίζονται στην ανάλυση ενός συνόλου δεδομένων που βασίζεται σε ιστορίες βιωμένης εμπειρίας δείχνουν ότι οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν απομακρυνθεί από την ουσιαστική τους αξία, οργανώνουν την αλληλεγγύη με όσους χρειάζονται υποστήριξη για να εγγυηθούν την ύπαρξη.

Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν υπάρχουν καλοί θύλακες πρακτικής και εργασίας στις δημόσιες υπηρεσίες ή ότι δεν υπάρχουν καλοί δημόσιοι υπάλληλοι ή υπηρεσίες. Είναι μάλλον να πούμε ότι, συνολικά, υπήρξε μια απρόβλεπτη συνέπεια χρόνιας εργαλειακής σκέψης και ορθολογικών επιλογών που δανείστηκαν από τις επιχειρήσεις, την παροχή συμβουλών και την τεχνολογία. Αυτή η τάση δείχνει ότι η ανθρωπιά και οι σχέσεις εκτιμήθηκαν λιγότερο από τις διευθυντικές δομές που διέπουν τις υπηρεσίες.

Στη συνέχεια θα επισημάνουμε μέσα από τις ιστορίες που ειπώθηκαν στο έργο CoSIE τον αρνητικό αντίκτυπο της γραφειοκρατίας, της αποπροσωποποίησης και άλλων στις δημόσιες υπηρεσίες και γιατί απαιτείται αλλαγή συστήματος, σε θεμελιώδες επίπεδο, και δεύτερον, θα δείξουμε πώς μπορεί να είναι η αφήγηση ιστοριών ως πρακτική βασισμένη στην αξία. ένα στοιχείο για την υποστήριξη της αλλαγής του συστήματος και την επαναφορά του ορθολογισμού της αξίας στις δημόσιες υπηρεσίες και επιπλέον στην πολιτική σφαίρα.

### **Γραφειοκρατία και απανθρωποποίηση των δημόσιων υπηρεσιών**

Απώλεια προσωπικής σχέσης. Στη Βαλένθια, το έργο CoSIE πρότεινε να συνδημιουργηθεί ένας κόμβος επιχειρηματικής ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας με και για ανέργους. Για να αναπτυχθεί αυτός ο νέος τύπος υπηρεσίας, συγκεντρώθηκαν ιστορίες από ανθρώπους που ήταν επί του παρόντος άνεργοι για να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες τους και πώς λειτουργούσε η τρέχουσα παροχή για αυτούς.

Ένα από τα άτομα που εμπλέκονται σε αυτό δήλωσε ότι «υπάρχουν πολλές πληροφορίες στο διαδίκτυο που δεν είναι χρήσιμες». Είναι «κολλημένη αυτή τη στιγμή λόγω γραφειοκρατίας». Ένωθε ότι οι τρέχουσες υπηρεσίες «στερούνται ενσυναίσθησης ή σύνδεσης» με τους ανθρώπους που επικοινωνούν μαζί τους. Το αποτέλεσμα για άτομα σαν αυτήν είναι η αίσθηση ότι το όνειρο της διαχείρισης μιας επιτυχημένης επιχείρησης μπορεί να είναι ανέφικτο. Αυτό το απόσπασμα δείχνει ότι οι άνθρωποι δεν αισθάνονται ενθαρρυμένοι στην υλοποίηση του έργου που έχουν στο μυαλό τους. Χάνουν όχι μόνο την εμπιστοσύνη στην υπηρεσία, αλλά και την αυτοπεποίθηση.

Αωνυμία. Η γραφειοκρατία στις δημόσιες υπηρεσίες λαμβάνει διάφορες μορφές. Αυτή η υπόθεση τονίζει το πρόβλημα των ανώνυμων διαδικτυακών διοικητικών διαδικασιών που εμποδίζουν την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας. Αν και η προσβασιμότητα ήταν ένας από τους ευρωπαϊκούς στόχους των εθνικών κρατών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του διαδικτύου στις δημόσιες υπηρεσίες, δεν δημιουργήθηκε καμία αμοιβαία διαπροσωπική επαφή, γεγονός που άφησε την υπηρεσία αναποτελεσματική.

Επικίνδυνα οφέλη. Το πιλοτικό πρόγραμμα στον δήμο Houten στην Ολλανδία επικεντρώθηκε στην αντιστοίχιση μεταξύ των μακροχρόνια ανέργων και των διαθέσιμων θέσεων εργασίας. Στην αρχή του έργου CoSIE, υπήρχαν πολλές θέσεις εργασίας στον δήμο. Ωστόσο, οι μακροχρόνια άνεργοι, που λαμβάνουν επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας, δεν επέστρεψαν στην αμειβόμενη εργασία. Οι ιστορίες Community Reporting αποκάλυψαν ένα «χαλασμένο» σύστημα παροχών και αναζήτησης εργασίας. Οι ιστορίες δείχνουν ότι οι άνεργοι ήταν φοβισμένοι, μπερδεμένοι και θυμωμένοι. Κατέληξαν σε ακατάλληλες δουλειές ή και χρέη λόγω της οργάνωσης του συστήματος. Ένα άτομο περιγράφει ότι εργαζόταν για περιορισμένο αριθμό ωρών και ότι το σπάνιο εισόδημά της συμπληρώθηκε από το κράτος, μέχρι να επιτευχθεί το επίπεδο του ελάχιστου επιδόματος.

Αυτά τα επιδόματα επρόκειτο να σταματήσουν όταν έλαβε άλλη δουλειά και υψηλότερο εισόδημα. Τελικά, δεν είχε αρκετό εισόδημα για να λειτουργήσει το αυτοκίνητό της - κάτι που ήταν απαραίτητο για τη δουλειά που είχε βρει.



Αυτό την ώθησε να μετακομίσει σε μια πιο ακατάλληλη δουλειά πιο κοντά στο σπίτι. Αυτό ήταν ατυχές καθώς η δουλειά στην οποία βρισκόταν ήταν σε θέση να προσφέρει περισσότερες ώρες αν μπορούσε να μείνει και να περίμενε για έξι μήνες. Αυτό το άτομο περιγράφει τη νομοθεσία ως «αποθαρρυντική και αντιπαραγωγική» και το ίδιο το σύστημα ως «ένα αναγκαίο κακό» που θεώρησαν ότι δεν τους προσέφερε καμία υποστήριξη. Σε αυτό το παράδειγμα, φαίνεται πώς αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες δείκτες που έχουν σχεδιαστεί πίσω από ένα γραφείο και βασίζονται μόνο στο εισόδημα που εισπράττεται. Η εμπειρία αυτού του ατόμου, έχοντας επιπλέον έξοδα για να πάει στη δουλειά, δεν λαμβάνεται υπόψη και το αφήνει με λιγότερα έσοδα από ό,τι όταν λαμβάνει κοινωνικά επιδόματα. Οι νεοφερμένοι στο Χάουτεν είναι συχνά μακροχρόνια άνεργοι. Η ένταξη στην ολλανδική κοινωνία μέσω της εργασίας προωθείται ιδιαίτερα. Ωστόσο, στο ίδιο σύνολο δεδομένων, μια ομάδα γυναικών από την Ερυθραία επισημαίνουν ότι το σύστημα και η γραφειοκρατία του προκαλούν σύγχυση. Μια γυναίκα μίλησε για την εμπειρία της όταν ήταν 22 ετών. Έχοντας λάβει το καθεστώς του πρόσφυγα, της δόθηκε ένα σπίτι για να ζήσει καθώς και παροχές. Ωστόσο, ένα χρόνο αργότερα έλαβε επιστολή από την εφορία που της ζητούσε να επιστρέψει 3.000 ευρώ, χρηματικό ποσό που δεν είχε. Τελικά κατάφερε να πάρει βοήθεια από έναν τοπικό οργανισμό πρόνοιας, αλλά αυτό πήρε πολύ χρόνο και προσπάθεια.

Κατηγορεί την έλλειψη διαθέσιμων πληροφοριών στην αρχή της διαδικασίας: «Το ανακαλύπτεις επειδή σου συμβαίνει, αλλά πραγματικά θα έπρεπε να έχεις αυτές τις πληροφορίες εκ των προτέρων». Μια άλλη γυναίκα στην ομάδα πρότεινε ότι το γλωσσικό εμπόδιο είναι ένα ζήτημα, καθώς οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο είναι μόνο στα Ολλανδικά. Το γλωσσικό εμπόδιο κάνει επίσης την επίλυση του προβλήματος πιο αργή διαδικασία. Μια άλλη γυναίκα πρόσθεσε ότι περιμένουν με φόβο τι μπορεί να συμβεί με τα οφέλη τους. Είπε ότι η κοινότητά της κατανοεί ότι η απόκτηση ενός συγκεκριμένου ποσού προκαλεί απώλεια δικαιωμάτων για ορισμένα οφέλη, αλλά δεν έχουν ιδέα τι είναι αυτό το ποσό ή πώς λειτουργεί στην πράξη. Μια άλλη γυναίκα από την Ερυθραία που είναι ανύπαντρη μητέρα μοιράστηκε μια παρόμοια ιστορία.

Μετά από τρία χρόνια εργασίας καθημερινά για να έχει ανεξαρτησία για τον εαυτό της και τα παιδιά της, έλαβε ένα γράμμα που έλεγε ότι έπρεπε να επιστρέψει ένα τεράστιο ποσό χρημάτων που δεν είχε - και όλα αυτά επειδή δεν της είχαν εξηγήσει σωστά τους κανόνες. Ένωθε ότι κανείς στην υπηρεσία δεν θα αναλάμβανε την ευθύνη για τα προβλήματα που προκλήθηκαν. Όταν εξήγησε στην εφορία ότι εξαιτίας αυτού δεν είχε την οικονομική δυνατότητα να πληρώσει ενοίκιο ή να αγοράσει τρόφιμα για τα παιδιά της, απλώς της είπαν να πάει στην τράπεζα τροφίμων αντί να της προσφερθούν πρακτικές λύσεις. Συγκινήθηκε όταν είπε: «Κανείς δεν έχει φωνή σε μια ελεύθερη χώρα. Μόνο όσοι έχουν την εξουσία στις υπηρεσίες ανεργίας. Με ένα χτύπημα του στυλό σου χαλάνε τις ζωές». Τώρα πιστεύει ότι είναι καλύτερα να μην δουλεύει. «Παραμένεις εξαρτημένος, αλλά μένεις μακριά από προβλήματα». Αυτή η αίσθηση ότι το σύστημα έχει σπάσει εμφανίζεται επίσης δυναμικά στην ιστορία ενός άλλου ατόμου σχετικά με την αποτυχία της επιχείρησής του, αφήνοντάς τον σπασμένο και άστεγο. Ένωθε ότι η έλλειψη υποστήριξης από το σύστημα στην αρχή έκανε την κατάστασή του χειρότερη. Αυτό τους άφησε ως «πολίτη-φάντασμα». Αρχικά, του αρνήθηκαν υποστήριξη επειδή η περίπτωσή του δεν θεωρήθηκε «αρκετά κακή», αλλά στη συνέχεια όταν η κατάσταση κλιμακώθηκε, όταν χρεώθηκε προσωπικά και έχασε το σπίτι του, δεν μπορούσε πλέον να έχει πρόσβαση στην υποστήριξη επειδή δεν ήταν εγγεγραμμένος στο σύστημα. Αυτό συνέβη επειδή δεν είχε πλέον δική του ταχυδρομική διεύθυνση. Το να ζητάτε επιδόματα ενώ κοιμάστε στον καναπέ με φίλους θα συντόμιζε τα επιδόματα ή την κοινωνική βοήθεια από αυτούς.

Αυτός ο πρώην επιχειρηματίας δέχθηκε πίεση από τις υπηρεσίες απασχόλησης να δεχτεί μια δουλειά σε ένα εργοστάσιο, παρόλο που δεν είχε κανένα μέσο να ταξιδέψει στον ρόλο. Του είπαν ότι δεν θα του επιτρεπόταν κανένα επίδομα αν δεν δεχόταν τη δουλειά. Βρέθηκε σε καφκική κατάσταση.

Αυτή η περίπτωση δείχνει πώς το γραφειοκρατικό σύστημα γίνεται αυταρχικό εάν κυριαρχεί η εργαλειακή κρίση και οι ανθρώπινες σχέσεις και αξίες αποκοπούν από τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ο δημόσιος υπάλληλος εφαρμόζει τους κανόνες με βάση κριτήρια, μέτρα και αποφάσεις που έχουν καθοριστεί εκ των προτέρων.

Δεν λαμβάνει υπόψη το πλαίσιο του ατόμου. Αυτό το άτομο θέλει να εργαστεί αλλά δεν μπορεί λόγω του συστήματος και της αρνητικής σπείρας στην οποία μπήκε.

Αυτού του είδους το παράδοξο είναι ένα άλλο παράδειγμα ενός συστήματος που λειτουργεί ενάντια στον εαυτό του, προκαλώντας τη λήθη των ατόμων επειδή δεν χωρούν καλά στο ένα κουτί ή στο άλλο. Τα κριτήρια και οι δείκτες του συστήματος φαίνεται να προκαλούν αδικία και να ενισχύουν το αρχικό πρόβλημα αντί να επιλύουν ζητήματα που μπορεί να συμβούν στη ζωή οποιουδήποτε ατόμου.

### **Αποπροσωποποίηση και απώλεια αξιοπρέπειας**

Με γραφειοκρατικά συστήματα όπως αυτό, δεν προκαλεί έκπληξη ότι συμβαίνει αποπροσωποποίηση. Οι παραπάνω ιστορίες δείχνουν ότι οι προσωπικές ανάγκες δεν ακούγονται. Στην πραγματικότητα, η ανώνυμη αντιμετώπιση των ανθρώπων ως υποθέσεων έκανε τους ανθρώπους να αισθάνονται ότι έχασαν την αξιοπρέπειά τους ως ανθρώπινα όντα. Οι υπηρεσίες που υποτίθεται ότι τους υποστήριζαν ήταν σε μεγάλο βαθμό αναποτελεσματικές και μάλιστα προκάλεσαν περισσότερα προβλήματα. Αυτό οδηγεί σε απώλεια εμπιστοσύνης στις δημόσιες υπηρεσίες και στην πολιτική εκπροσώπηση και τελικά στο δημοκρατικό σύστημα. Ο πιλότος του Ηνωμένου Βασιλείου προσπάθησε να βελτιώσει την εξατομίκευση στις υπηρεσίες επιτήρησης μέσω της συνδημιουργίας. Σε πολλές από τις ιστορίες φάνηκε ότι είναι απαραίτητη μια προσωπική προσέγγιση και ότι «ένα μέγεθος δεν ταιριάζει σε όλους». Αυτό φάνηκε κυριολεκτικά στην παρακάτω ιστορία. Μια γυναίκα υπό δοκιμασία αναγκάστηκε να κάνει αμειβόμενη εργασία με μπότες που ήταν πολύ μεγάλες. Στην πραγματικότητα, το είδος της απλήρωτης εργασίας που της διέθεταν το έκαναν συνήθως άνδρες. Ήταν η μόνη γυναίκα στο απλήρωτο εργοτάξιο και ένιωθε άβολα με τον «σεξισμό» που βίωσε στο χώρο. Περιγράφει την εμπειρία της και λέει ότι «φοβόταν πολύ για να είμαι ειλικρινής... ήταν πολύ δύσκολο». Αν και τελικά έλαβε μπότες του δικού της μεγέθους και κέρδισε μεγαλύτερη αποδοχή στην ομάδα όλων των ανδρών, η γυναίκα δεν ήταν τόσο θετική για την εμπειρία της στο εργοτάξιο. Οι προσωπικές της ανάγκες ως γυναίκα — πρακτικά και κοινωνικά — δεν ικανοποιήθηκαν από την αρχή.

Απηχώντας τα αισθήματα αυτού, μια άλλη γυναίκα υπό δοκιμασία εξήγησε τη σημασία που έχουν οι υπηρεσίες επιτήρησης να κατανοήσουν πώς νιώθουν οι ηλικιωμένες γυναίκες υπό δοκιμασία και να αναγνωρίσουν τις ανάγκες τους. Ευχόταν οι δόκιμοι εργαζόμενοι να «της είχαν συμπεριφερθεί περισσότερο σαν ενήλικη, όχι σαν έφηβη» και κατανοούσε ζητήματα όπως η ενδοοικογενειακή βία που έπαιξαν ρόλο στη δίωξή της. Η εμπειρία της δοκιμαστικής περιόδου την έκανε να αισθάνεται «υποτιμημένη» και θεώρησε ότι θα ήταν καλό να είχε αναγνωριστεί η ευφυΐα της. Αυτό δείχνει επίσης ότι, σε αυτή την περίπτωση, το σύστημα δοκιμασίας είναι οργανωμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να μην αφήνεται περιθώριο για υποκειμενικές εμπειρίες και προσωπικές δυνατότητες. Αυτό βλάπτει την προσωπική αξιοπρέπεια και την αυτοπεποίθηση. Αυτή η κατανόηση είναι υψίστης σημασίας για να μπορέσουν οι άνθρωποι να αλλάξουν τη ζωή τους.

Όπως εξήγησε ένας εργαζόμενος, «πρόκειται για την αποσυσκευασία του τι συνέβη στο παρελθόν για να προχωρήσουμε». Για αυτούς, το να ακούν τις ιστορίες των ανθρώπων θα πρέπει να θεωρείται «προνόμιο», καθώς οι άνθρωποι τους εμπιστεύονται λεπτομέρειες για τη ζωή τους. Είναι μέσα από την οικοδόμηση αυτών των σχέσεων εμπιστοσύνης και κατανόησης των ανθρώπων που υποστηρίζουν ότι οι επαγγελματίες είναι σε θέση να βοηθήσουν τους ανθρώπους να κάνουν θετικές αλλαγές στη ζωή τους.

Ωστόσο, ορισμένοι από τους εργαζόμενους που μοιράστηκαν τις εμπειρίες τους από την εργασία υπό δοκιμασία διαπίστωσαν ότι, σε πολλές περιπτώσεις, το ίδιο το σύστημα λειτουργεί ενάντια σε αυτήν την πιο ανθρώπινη και σχεσιακή προσέγγιση. Υποστηρίζουν ότι βρίσκονται αντιμέτωποι με πολλές αλλαγές που συμβαίνουν στην υπηρεσία ως μέρος των μεταρρυθμίσεων του συστήματος. Μερικές φορές, τα μέλη του προσωπικού αισθάνονται ότι βρίσκονται σε μια συνεχή διαδικασία αλλαγής που είναι δύσκολο να χειριστεί κανείς. Αυτό τους αφήνει αβέβαιους για τον επαγγελματισμό τους όσον αφορά τον τρόπο υποστήριξης των ατόμων υπό δοκιμασία. Ένας εργαζόμενος υπογράμμισε ότι ο αριθμός των υποθέσεων που πρέπει να χειριστούν και η μηχανογράφηση της διαδικασίας έχει αρνητικές συνέπειες στην ποιότητα της προσωπικής υποστήριξης. Είπε: «Υπάρχει πάρα πολύ δουλειά στον υπολογιστή».

Η αύξηση των κρουσμάτων τον έχει κάνει να νιώθει ότι «δεν ξέρει αν έρχονται ή φεύγουν». Επιπλέον, το μηχανογραφικό σύστημα στη συγκεκριμένη υπηρεσία συχνά δεν ήταν διαθέσιμο λόγω τεχνικών προβλημάτων. Καθώς όλα τα αρχεία ήταν αποθηκευμένα σε αυτό, δυσκόλευε τους εργαζόμενους να κάνουν τη δουλειά τους όταν δεν μπορούσαν να έχουν πρόσβαση σε αυτό. Δεν θυμούνται τα πρόσωπα των ανθρώπων που υποστηρίζουν και, κατά συνέπεια, δεν μπορούν να αναπτύξουν μια εξατομικευμένη υπηρεσία σε εκείνους τους ανθρώπους που εξαρτώνται από αυτό. Πώς, για παράδειγμα, μπορείτε να δημιουργήσετε μια σχέση με κάποιον αν δεν ξέρετε ποιος είναι; Σε αυτή την περίπτωση, ο υπολογιστής εμποδίζει τον εργαζόμενο να αναπτύξει μια γνήσια διαπροσωπική σχέση.

### Τεχνικός έλεγχος ως αυτοέλεγχος

Ο Ιταλός πιλότος εστιάζει στη μείωση της παιδικής παχυσαρκίας. Μέσω της αφήγησης σκόπευαν να αποκτήσουν καλύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι οικογένειες - γονείς και παιδιά - έβλεπαν την υγεία και την ευημερία τους. Ένα θηλυκό παιδί μίλησε για ένα βραχιόλι γυμναστικής που φορούσε την ώρα της αφήγησης. Επέδειξε υψηλό επίπεδο επίγνωσης σχετικά με τη λειτουργία του βραχιολιού αλλά και την εξαπάτηση των γονιών της στην παρουσίασή του. Της είχαν πει ότι το βραχιόλι ήταν δώρο από τη γιαγιά της. Ωστόσο, ήξερε ότι το είχε επειδή ήταν μέρος του «προγράμματος» για την παχυσαρκία. Ήξερε επίσης ότι το βραχιόλι συνδέεται με το τηλέφωνο της μητέρας της. Αποκάλυψε την επίδραση που είχε το βραχιόλι στη συμπεριφορά της. Το φορούσε όλη τη νύχτα, έτσι ώστε το βραχιόλι να μπορεί να συνεχίσει να μετράει τα βήματά της όταν σηκώνεται το βράδυ και το πρώτο πράγμα το πρωί.

Ενώ η τεχνολογία μπορεί να φαίνεται να παρουσιάζει εύκολες λύσεις για την παρακολούθηση της υγείας και της δραστηριότητας σε προγράμματα κατά της παχυσαρκίας, αυτή η ιστορία μας υπενθυμίζει τις ακούσιες συνέπειές της. Στην πραγματικότητα, μέσω της τεχνολογίας μπορεί να παράγουμε νέα πανοπτικά (Foucault) στα οποία οι άνθρωποι ασκούν αυτοπειθαρχία και σταδιακά χάνουν την εμπιστοσύνη τους. Η ιδέα του να σε παρακολουθούν οδηγεί στην εσωτερίκευση της άλλης συμπεριφοράς, στην αυτοπειθαρχία και τελικά στον αυτοέλεγχο. Τελικά αλλάζει συμπεριφορά αλλά αντιπροσωπεύει επίσης απώλεια αυτοεκτίμησης και υποκειμενικής κρίσης. Η παρακολούθηση και ο έλεγχος της ηλεκτρονικής υγείας επηρεάζουν το αίσθημα ασφάλειας και την ψυχολογική κατάσταση των ατόμων, ιδιαίτερα των νέων, που εξαρτώνται από τη θετική ενθάρρυνση να αναπτυχθούν ως ανεξάρτητοι και ελεύθεροι ενήλικες. Επιπλέον, τονίζει ότι αυτό που είναι λύση για ένα άτομο, δεν είναι απαραίτητα λύση για κάποιον άλλο και, στην πραγματικότητα, θα μπορούσε να έχει αρνητικό αντίκτυπο. Μετά από αυτή την ιστορία, το βραχιόλι αφαιρέθηκε από το παιδί και έγινε **άλλα σε δημόσιες υπηρεσίες** δεν λειτούργησε περισσότερο. Ταυτόχρονα, οι δημόσιες υπηρεσίες της αρχής μπορεί να οδηγήσει σε «άλλα». Αυτό συμβαίνει όταν η υπηρεσία δεν βλέπει πλέον τα άτομα που εξυπηρετεί ως άτομα και αντ' αυτού γίνονται αριθμοί σε ένα υπολογιστικό φύλλο. Σε αυτό το σημείο παύει να υπάρχει η ανθρωπιά, η συμπόνια και η ενσυναίσθηση σε ένα σύστημα. Στον Σουηδό πιλότο, οι αιτούντες άσυλο —μια ομάδα που έχει γενικά τη λιγότερη δύναμη στην κοινωνία— μοιράστηκαν τις εμπειρίες τους από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ένας αιτών άσυλο μίλησε ότι «αισθάνεται ανίσχυρος» με «η μοίρα να βρίσκεται στα χέρια των αρχών».

Του είπαν ότι θα πρέπει να επιστρέψει σύντομα στο Αφγανιστάν. Αυτό τον κάνει να φοβάται ότι δεν έχει οικογένεια, φοβάται για τη ζωή του, αλλά δεν έχει λόγο για την κατάστασή του. Ένας άλλος αιτών άσυλο ένιωσε ότι «ξεμένει από ελπίδα» και χρησιμοποίησε την ιστορία του για να παρακαλέσει τις αρχές να μπουκ στην θέση του πριν αποφασίσουν για την υπόθεσή του.

Η επίγνωση τόσο του παρελθόντος τραύματος όσο και της συνεχιζόμενης ψυχικής αγωνίας που συνοδεύει την αβεβαιότητα της κατάστασης ενός αιτούντος άσυλο είναι επομένως υψίστης σημασίας προκειμένου οι υπηρεσίες να μπορούν να παρέχουν αποτελεσματική και προσιτή υποστήριξη.



Η ενσυναίσθηση αναδεικνύεται ως βασική αξία που τα άτομα αναζητούν και έχουν δικαίωμα να περιμένουν από τις υπηρεσίες που τα υποστηρίζουν. Ωστόσο, σε αυτές τις περιπτώσεις οι συνέπειες των αποφάσεων που λαμβάνονται από τις υπηρεσίες στην τρέχουσα ζωή των ανθρώπων (δηλ. αρνητικός αντίκτυπος στην ψυχική υγεία των ανθρώπων) και οι μελλοντικές πιθανές συνέπειες (δηλαδή δίωξη στις χώρες καταγωγής τους) δεν φαίνεται να λαμβάνονται υπόψη στον τρόπο με τον οποίο το άσυλο οι αιτούντες υποστηρίζονται.

Αντίθετα, τα άτομα σε αυτές τις υπηρεσίες λαμβάνουν αποφάσεις χωρίς να συνδέονται πραγματικά με τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζουν τους ανθρώπους. Στην πραγματικότητα, η συνολική πολιτική λιτότητας και οι καθορισμένες ποσοστώσεις και θέσεις του προϋπολογισμού πρωτοστατούν. Η λήψη αποφάσεων για την τύχη τους γίνεται ανωνυμικά με το να γίνονται διοικητικές αποφάσεις. Με λίγα λόγια, οι αιτούντες άσυλο που μοιράστηκαν τις εμπειρίες τους μαζί μας δεν φαίνονται. Έχουν γίνει αριθμοί υπόθεσης, όχι ανθρώπινα όντα.

Όταν οι άνθρωποι είναι «άλλοι», συχνά αισθάνονται αδύναμοι να επηρεάσουν κάθε είδους αλλαγή και αυτό οδηγεί τους ανθρώπους να χάσουν την ελπίδα τους. Μια γυναίκα που μοιράστηκε την εμπειρία της ως μέλος του Ολλανδού πιλότου περιέγραψε ότι ένιωθε «υπόστατη» από τις υπηρεσίες υποστήριξης στέγασης. Αυτό τελικά την οδήγησε στην απόρριψη της υποστήριξής τους. Αυτή η ιστορία δείχνει πώς οι τρόποι αλληλεπίδρασης με τους παρόχους υπηρεσιών μπορούν να επιδεινώσουν τα υπάρχοντα συναισθήματα αδυναμίας, καθιστώντας έτσι τις υπηρεσίες αναποτελεσματικές. Αποτυγχάνουν να βοηθήσουν αυτούς που υποτίθεται ότι υποστηρίζουν.

Αυτό είναι και πάλι κατάλληλο για εργαλειακούς και στοχευμένους τρόπους οργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών και απαιτεί να δοθεί εκ νέου έμφαση στη μεταχείριση σύμφωνα με τις αρχές της ισότητας, της ενσυναίσθησης και της ανθρωπιάς. Η γυναίκα ανέφερε επίσης ότι η εμπιστοσύνη στη δημόσια υπηρεσία συνδέεται με τη σωστή επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού της δημόσιας υπηρεσίας και την ανταλλαγή πληροφοριών για θέματα που διακυβεύονται, έτσι ώστε το προσωπικό να έχει την κατάλληλη πληροφόρηση για το τι είναι σχετικό και σημαντικό για τους ανθρώπους εκείνη την ημέρα. Το να μην ακούγεσαι ή να μην σε βλέπουν ως άτομο μέσα στους θεσμούς οδηγεί τελικά σε δυσπιστία προς τους θεσμούς που είναι εκεί για να κυβερνούν και να υποστηρίζουν την κοινωνία.

Οι παραπάνω ιστορίες δείχνουν τη σημασία των ανθρωποκεντρικών προσεγγίσεων και των κοινών ηθικών αξιών, που σχετίζονται με την αμοιβαιότητα, την αξιοπρέπεια, την αναγνώριση προσωπικών προβλημάτων. Θα δείξουμε στην επόμενη ενότητα πώς η αφήγηση μπορεί να συμβάλει στην αλλαγή του συστήματος.

### **Αλλαγή του συστήματος: Επαναφορά της καρδιάς στις δημόσιες υπηρεσίες Αξία ορθολογισμού**

Οι ιστορίες του Community Reporter που συγκεντρώθηκαν περιγράφουν επίσης λεπτομερώς πώς παρέχονται (και μπορούν να) οι υπηρεσίες με πιο ανθρώπινο τρόπο. Στη Φινλανδία, ο πιλότος διερεύνησε λύσεις για την περιθωριοποίηση των νέων — στην ουσία, νέους που δεν ήταν στην εκπαίδευση ή την κατάρτιση και όπου «παρασύρονται» στη ζωή. Πολλοί από τους νέους με τους οποίους μιλήσαμε ως μέρος της διαδικασίας συλλογής ιστοριών ένιωθαν σαν ξένοι χωρίς σκοπούς στη ζωή και φώναζαν να μιλήσει και κάποιος. Η διαδικασία της αφήγησης των ιστοριών τους μέσω της αναφοράς της κοινότητας αντιπροσώπευε ένα πρώτο βήμα προς την προσωπική αναγνώριση και αξιοπρέπεια.

Όπως δήλωσε ένας νεαρός άνδρας που ζει «μια ζωή που είναι χάλια»: «Αν μπορούσα να έχω κάποιον να μιλήσω και να κάνω κάτι στη ζωή μου», αυτό θα βοηθούσε. Ομοίως, ένας νεαρός άνδρας που ένιωθε απομονωμένος λόγω κοινωνικού αποκλεισμού λόγω της εμφάνισης και του τρόπου ζωής του, προτείνει ότι «θα βοηθούσε να υπάρχει μια υπηρεσία όπου κάποιος συνδέει μερικούς ανθρώπους για να συναντηθούν και να γνωριστούν». Οι ιστορίες άλλων νέων απηχούν αυτό το συναίσθημα, με ένα να προτείνει ότι θα βοηθούσε να πιείτε ένα «φλιτζάνι καφέ» με άλλους νέους σαν αυτούς. Αυτές οι πιο κοινωνικές ή κοινοτικές μορφές υποστήριξης προσεγγίζουν άτομα που επί του παρόντος δεν ασχολούνται με παραδοσιακές υπηρεσίες.

Το να κάνουν τέτοιες υπηρεσίες να αισθάνονται πιο ανεπίσημες και λιγότερο σαν μια υπηρεσία θα ήταν το κλειδί για αυτό το είδος υποστήριξης. Ένας νεαρός άνδρας που μετακόμισε στη Φινλανδία από τη Σομαλία ως έφηβος είπε ότι το σπίτι της οικογένειας στο οποίο έμεινε όταν έφτασε δεν φαινόταν πραγματικά σαν υπηρεσία. Ένας άλλος Σομαλός άνδρας που μετακόμισε όταν ήταν νέος δήλωσε ότι παρόλο που παρέχει υποστήριξη στους μετανάστες για πρόσβαση σε υπηρεσίες μέσω των επίσημων υπηρεσιών υποστήριξης, πολλοί άνθρωποι θα έρχονταν στο κατάστημά του για πιο ανεπίσημες συμβουλές και υποστήριξη, αντί να επικοινωνήσουν με τις επίσημες υπηρεσίες. Η υποστήριξη εντός οικείων ή κοινοτικών πλαισίων θα βοηθούσε στην εμπλοκή ορισμένων από τους περιθωριοποιημένους (νέους) ανθρώπους και θα τους βοηθούσε να εντοπίσουν και στη συνέχεια να αντιμετωπίσουν τις ανάγκες τους.

Στο ισπανικό πιλοτικό, το επίκεντρο ήταν η υποστήριξη των ανέργων —ιδιαίτερα εκείνων που ήταν μακροχρόνια άνεργοι ή σε μεγαλύτερη απόσταση από την αγορά εργασίας— να δημιουργήσουν τις δικές τους επιχειρήσεις. Ένας από τους εμπλεκόμενους φορείς δηλώνει ότι οι υπηρεσίες για ανέργους πρέπει να επιδιώκουν να τους «ενδυναμώσουν» και να είναι υποστηρικτικοί. Είναι σημαντικό για τέτοιες υπηρεσίες να κατανοήσουν ότι «οι μακροχρόνια άνεργοι φέρουν ένα συναισθηματικό φορτίο και είναι σημαντικό να εργαστούν πάνω στις ικανότητες και τις δεξιότητές τους».

Αυτή η κατανόηση έχει συμπεριληφθεί στο πιλοτικό πρόγραμμα και είχε πολλά οφέλη για τα άτομα που έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία. Ένα μεγάλο μέρος της υποστήριξης που παρέχεται από τον πιλότο περιστρέφεται γύρω από την καθοδήγηση των συμμετεχόντων. Όπως εξήγησε ένα άτομο: «Νιώσαμε τεράστια υποστήριξη από τους μέντορες και έτσι έχουμε πετύχει πράγματα που χωρίς να είμαστε εδώ θα ήταν αδύνατα. Η ατμόσφαιρα εδώ είναι πολύ υγιής, πολύ ήρεμη και οι συνάδελφοι είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν». Αυτός ο τρόπος εργασίας δημιουργεί ένα ευνοϊκό περιβάλλον που καθιστά δυνατή την άνθηση των επιχειρηματικών τους ιδεών και των εαυτών τους ως άτομα.

Η καθοδήγηση επιτυγχάνεται επίσημα από τους διορισμένους επιχειρηματικούς μέντορες και ανεπίσημα από το δίκτυο ομοτίμων που έχει δημιουργήσει ο χώρος συνεργασίας. Και οι δύο προσεγγίσεις συμβάλλουν στο υποστηρικτικό περιβάλλον στο οποίο αναφέρεται το άτομο. Και οι δύο συνέβαλαν καθοριστικά στο να μπορέσουν οι άνθρωποι να ξελιχθούν τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο, ως μέρος του πιλότου.

Ένα βασικό μέρος αυτού, όπως ένα άτομο αναγνωρίζει, είναι η «πραγματική, πρακτική υποστήριξη» που παρέχει η καθοδήγηση. Της έδωσε μια «γείωση» και έκανε την ιδέα να διευθύνει τη δική της επιχείρηση «πραγματική» και «εφικτή». Επιπλέον, όπως ανέφερε ένα άτομο, δεν είναι το ίδιο να ξεκινάς μόνος όπως είναι να έχεις κάποια υποστήριξη: «Για μένα ήταν μεγάλη υποστήριξη. Δεν έχω οικογένεια που να είναι επιχειρηματίες, οπότε το να έχω αυτούς τους μέντορες βοήθησε πάρα πολύ στο πώς να συνεχίσω και να προοδεύσω».

Ουσιαστικά, το πιλοτικό προσεγγίζει επιτυχώς άτομα που συνήθως δεν θα ασχολούνταν με το start-up project και την υποστήριξη και τους προσφέρει ευκαιρίες για οικονομική και προσωπική ανάπτυξη στις οποίες δεν θα είχαν διαφορετικά πρόσβαση. Το κλειδί σε αυτό είναι ότι τα άτομα που υποστηρίζονται γνωρίζουν ότι οι μέντορες που τους υποστηρίζουν νοιάζονται για αυτούς (όπως και οι άλλοι επιχειρηματίες γύρω τους), και αυτό ήταν το κλειδί για την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης.

### **Η δύναμη της συνοχής**

Αυτή η ανθρώπινη προσέγγιση στην παροχή υπηρεσιών που επικεντρώνεται στη δημιουργία σχέσεων είναι επίσης εμφανής στο πιλοτικό πρόγραμμα της Ουγγαρίας που επικεντρώνεται στην υποστήριξη των αγροτικών κοινοτήτων για την ανάπτυξη οικονομιών των νοικοκυριών. Ως μέλος του κοινωνικού συνεταιρισμού Kunszentmárton, η συν-δημιουργία είναι ένα σημαντικό μέρος της διαδικασίας: «Θα την προετοιμάσουμε μαζί, ερχόμαστε μαζί, ο καθένας μας θα έχει κάτι και θα το κάνουμε μαζί». Αυτό συνοψίζει συνοπτικά το πνεύμα πολλών από τις ιστορίες, οι οποίες καταδεικνύουν παραδείγματα διαφόρων τύπων μελών της κοινότητας που έρχονται μαζί για να γίνουν πιο αυτοσυντηρούμενοι αναζωογονώντας τις παραδόσεις της οικιακής οικονομίας.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ένας άλλος συμμετέχων στο Kunszentmárton, ο οποίος σε μια εκδήλωση μαγειρικής που διοργάνωσε ο κοινωνικός συνεταιρισμός, ήταν υπεύθυνος για την προετοιμασία των noodles για πρώτη φορά, λέει, «Είμαι πολύ ενθουσιασμένος, γιατί νιώθω ότι δεν είμαι ακόμη προετοιμασμένος γι' αυτό. Αλλά έχουμε μια τέτοια κοινότητα, φτιάχνουμε το πρόγραμμα μαζί. Είμαι σε αυτόν ως μέλος ενός κοινωνικού συνεταιρισμού και μου αρέσουν πολύ τα άλλα μέλη του συνεταιρισμού. Μπορώ να βασιστώ σε αυτούς, και ως εκ τούτου «πιστεύω ότι θα είναι εντάξει». Αυτή η αίσθηση υποστήριξης της κοινότητας εντός των περιοχών που εμπλέκονται στο πιλοτικό πρόγραμμα είναι το κλειδί για να μπορέσουν οι άνθρωποι να μάθουν νέα πράγματα και να αντιμετωπίσουν νέες προκλήσεις.

Μία από τις βασικές αξίες σε αυτό το παράδειγμα είναι η σημασία της συνοχής, του μοιράσματος και της γενικής ασφάλειας που παρέχεται από την κοινότητα. Οι άνθρωποι αισθάνονται ενθαρρύνονται να μάθουν, να ζητήσουν βοήθεια και να πειραματιστούν με νέες δραστηριότητες. Νιώθουν σεβασμό και αναγνώριση ως μεμονωμένα ανθρώπινα όντα με τις δικές τους υποκειμενικές ικανότητες, ανάγκες και τρωτά σημεία, τα οποία μπορούν να μοιραστούν με άλλους.

### **Αναγνώριση προσωπικών ικανοτήτων**

Στην Ολλανδία, ένας άνδρας που ζούσε με αυτισμό είχε στο παρελθόν αρνητική εμπειρία με το σύστημα υποστήριξης γύρω από την απασχόληση και τη φορολογία. Αυτό είχε επηρεάσει σοβαρά την ψυχική του υγεία και την οικονομική του κατάσταση. Περιγράφει ωστόσο ότι άλλο τμήμα του ίδιου δήμου ήταν πολύ υποστηρικτικό. Μιλάει για τη δουλειά του στα αρχεία του δήμου, πρώτα σε ρόλο συμμετοχής, που σχεδιάστηκε για να βοηθήσει τα άτομα με αναπηρία να βρουν δουλειά, πριν του δοθεί μόνιμος ρόλος.

«Από το 2017 που επέστρεψα στο δήμο [σε μια δουλειά συμμετοχής] έκανα γιγάντια βήματα στην αυτοανάπτυξη. Ο δήμος έμαθε πολλά και από εμένα. Έκαναν πολλές τροποποιήσεις. Για παράδειγμα, μου έδωσαν επιπλέον χώρο για συνομιλία και για να περπατήσω λίγο έξω για να «επαναφέρω». Το χρειαζόμουν στην αρχή γιατί τώρα όλα πάνε τόσο καλά που δεν το χρειάζομαι πια. [...] Ο δήμος μου έδωσε μόνιμη δουλειά στις αρχές του 2019. Υπάρχει πολλή δουλειά. Νιώθω πολύ άνετα, και μου αρέσει πολύ. Τώρα η δουλειά και η ζωή μου πάνε καλά». Λέει ότι η ευκαιρία που του δόθηκε από τον δήμο ήταν «φανταστική»: «Ανήκω εδώ. Το είδαν και αυτό». Αυτή η ιστορία δείχνει ξανά ότι το να αντιμετωπίζεται κανείς ως άτομο, με προσωπικές ανάγκες και ικανότητες, και όχι ως περίπτωση, κάνει σημαντικές διαφορές για τους ανθρώπους. Οι δημόσιοι υπάλληλοι που τον προσέλαβαν είδαν πέρα από τον αυτισμό του να αναγνωρίσουν ότι ως άτομο ταίριαζε πολύ στο ρόλο και την οργάνωση και του έδωσαν ό,τι χρειαζόταν για να ευδοκιμήσει.

### **Η παροχή δημόσιας υπηρεσίας αφορά τις ανθρώπινες αξίες και την αξιοπρέπεια**

Αυτό που αντιπροσωπεύουν οι περιπτώσεις και οι ιδέες που περιγράφονται σε αυτές τις ιστορίες είναι ότι είναι δυνατή η παροχή υπηρεσιών με ανθρωπιά βασισμένες σε αξίες όπως ο αμοιβαίος σεβασμός, το γνήσιο ενδιαφέρον και η ενσυναίσθηση, με βάση τις ικανότητες των ανθρώπων. Για να γίνει αυτό, πρέπει να διασφαλίσουμε ότι τα πράγματα που μας κάνουν ανθρώπους — σχέσεις με τους άλλους, ενσυναίσθηση, συναισθηματική νοημοσύνη κ.λπ. — βρίσκονται στην πρώτη γραμμή του σχεδιασμού και της παροχής υπηρεσιών. Όπως ζήτησαν οι Davies et al (2020), οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να απωθήσουν ξανά την κουλτούρα του «ο υπολογιστής λέει όχι» και να αναζητήσουν διακριτικές λύσεις για την παροχή υποστήριξης στους πολίτες που εξυπηρετούν. Η αφήγηση – και η εκτίμηση των βιωμένων εμπειριών των ανθρώπων – μπορεί να διαδραματίσει ρόλο στην ανάπτυξη της ατομικής και κοινωνικής αξιοπρέπειας. Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει και πάλι να λειτουργούν σύμφωνα με τις γραμμές του ορθολογισμού της αξίας, όπου κάθε άτομο αισθάνεται αποδεκτό με τον δικό του και μοναδικό τρόπο και αναγνωρίζεται για τις προσωπικές του ικανότητες και δεξιότητες.



## **H αφήγηση ιστοριών ως κινητήριος δύναμη για την αλλαγή του συστήματος**

Ιστορίες βιωμένης εμπειρίας στο επίκεντρο της λήψης αποφάσεων. Στο πλαίσιο του έργου CoSIE (και πέραν αυτού), η Κοινωνική Αναφορά έχει χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο για συνδημιουργία σε διαφορετικούς τύπους δημόσιων υπηρεσιών. Αυτό που κάνει αυτή η πρακτική είναι να βάζει τις ιστορίες - τις δικές μας προσωπικές εμπειρίες τόσο ως πολίτες όσο και ως επαγγελματίες - στο επίκεντρο των συζητήσεων και των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Όπως έχει εντοπιστεί στο πλαίσιο του έργου CoSIE, ο αντίκτυπος της Κοινωνικής Αναφοράς εντοπίζεται κυρίως στις «συμπεριφορές και ιδεολογίες που κατέχουν τα άτομα και στην παροχή και στους χώρους των υπηρεσιών που παρέχονται από οργανισμούς» (Trowbridge and Willoughby, 2020). Όπως προτείνουν οι Trowbridge and Willoughby (2020):

*Ενώ υπήρξαν ορισμένοι δείκτες ευρύτερου αντίκτυπου... δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι ο συστημικός αντίκτυπος είναι ένας τομέας στον οποίο έχει σημειωθεί μικρή αλλαγή. Αυτό συμβαίνει επειδή αυτού του είδους η αλλαγή και ο αντίκτυπος συχνά χρειάζεται περισσότερο χρόνο για να πραγματοποιηθεί και συνήθως επηρεάζεται από διασυνδεδεμένες, δικτυωμένες και σταδιακές αλλαγές σε ατομικό και οργανωτικό επίπεδο.*

Στην ουσία, αυτό που ζητά η Κοινωνική Αναφορά και η χρήση της αφήγησης ως προσέγγιση για την αλλαγή του συστήματος είναι μια «παραδειγματική αλλαγή όσον αφορά τον τρόπο λειτουργίας των κοινωνικών και κυβερνητικών θεσμών» και αυτή δεν είναι μια γρήγορη διαδικασία (Trowbridge and Willoughby, 2020).

*Αλλαγή της κουλτούρας της δημόσιας υπηρεσίας...*

*Μια κουλτούρα ακρόασης. Ωστόσο, αυτό δεν πρέπει να σημαίνει ότι η αφήγηση δεν μπορεί να επιφέρει —ή τουλάχιστον— να διαδραματίσει ρόλο στην αλλαγή του συστήματος. Ακριβώς στο πλαίσιο του έργου CoSIE μπορούμε να δούμε τους σπόρους αυτού όσον αφορά το πώς έχει αλλάξει την προσέγγιση των ατόμων που εργάζονται σε υπηρεσίες και πώς βλέπουν την αξία του. Όπως εξηγεί ένας από τους ηγέτες του πιλότου του Ηνωμένου Βασιλείου:*

*Το Community Reporting ήταν ένας πραγματικά διαφορετικός τρόπος για να μάθετε τι σκέφτονται το προσωπικό και οι χρήστες υπηρεσιών για [την υπηρεσία] και αυτό που μου αρέσει πολύ σε αυτήν είναι ότι ακούει πραγματικά τις φωνές των ανθρώπων απευθείας αντί να τις μεταδίδει στο μέσο από διάφορα συμβούλια και επιτροπές, κάτι που έχει συνηθίσει [προηγούμενως] οι άνθρωποι.*

*Μια κουλτούρα εξατομίκευσης και σύνδεσης. Με βάση τις ιστορίες που συγκεντρώθηκαν στο έργο, μια εργαλειοθήκη συμπαρήχθη με συνομηλίκους μέντορες στην υπηρεσία επιτήρησης και βασικά μέλη του προσωπικού που έθεσαν σε πρώτο πλάνο τη χρήση της αφήγησης για τη δημιουργία μιας εργασιακής κουλτούρας εξατομίκευσης —όχι απλώς εξατομίκευσης εντός μιας υπηρεσίας— μέσω της δημιουργίας των προσωπικών σχέσεων. Όπως προσδιορίζει η εργαλειοθήκη, αυτό περιλαμβάνει την υπέρβαση της διαδικασίας και αφορά την πραγματική γνωριμία με τους ανθρώπους. Ουσιαστικά, αυτό μπορεί να επιτευχθεί μιλώντας με ανθρώπους, ακούγοντας την ιστορία τους και γνωρίζοντάς τους.*

*Μια κουλτούρα διατήρησης χώρου. Ομοίως, στην ολλανδική πιλοτική εφαρμογή, η Κοινωνική Αναφορά οδήγησε στον κύριο Σύμβουλο Πολιτικής να αναλογιστεί και να επανεξετάσει τον τρόπο με τον οποίο ο δήμος εξυπηρετεί τους πολίτες του:*

*Δεν είναι επιστήμη πυραύλων. Είναι βασικό ότι ως δημόσιος υπάλληλος τείνουμε να έχουμε μια ατζέντα — μια καλοπροαίρετη ατζέντα, αλλά μια ατζέντα, παρ' όλα αυτά. Το [Community Reporting] μας απομάκρυνε από την ατζέντα μας και επέτρεψε στους ανθρώπους να κάνουν τη δική τους.*

Αυτό που δείχνει αυτό είναι ότι το να δοθεί στους ανθρώπους ο χώρος να μιλήσουν χωρίς συγκεκριμένη ατζέντα παρέχει την ευκαιρία να το συνειδητοποιήσουν και να αναδυθεί διαφορετική σκέψη. Αυτή η διαδικασία είναι ένα σημάδι (ή ο σπόρος) της αλλαγής του συστήματος — εγκαταλείπει τις από πάνω προς τα κάτω, πατρικές έννοιες της παροχής υπηρεσιών και δημιουργεί χώρο για την ανάδυση των διαδικασιών αλλαγής από τη βάση προς την κορυφή, ίσως εκείνες που συνάδουν περισσότερο με το περιουσιακό στοιχείο. Βασισμένες αναπτυξιακές πρακτικές και με έννοιες της ένταξης.

### **Συμπέρασμα: Η κοινοτική αναφορά ως αφηγηματική παρέμβαση για την αλλαγή του συστήματος**

Η κοινοτική αναφορά στο έργο CoSIE μπορεί να θεωρηθεί ως μια αφηγηματική παρέμβαση. Όλοι οι διαφορετικοί ενδιαφερόμενοι που εμπλέκονται στη δημόσια υπηρεσία, δικαιούχοι, δημόσιοι υπάλληλοι, διευθυντές και υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής αλληλεπιδρούσαν μαζί και σχεδίαζαν μια νέα ιστορία για την εν λόγω δημόσια υπηρεσία. Η κοινοτική αναφορά ήταν ταυτόχρονα ένα εργαλείο για κοινή ανάλυση, κοινή λογική και σχεδιασμό δράσεων για την αλλαγή του συστήματος. Με αυτή την έννοια, η αφήγηση μπορεί να θεωρηθεί ως εργαλείο αλλαγής, αλλά τελικά γίνεται η ίδια η αλλαγή του συστήματος (Tesselaar, 2015). Χρησιμοποιώντας ιστορίες και αποκτώντας βαθύτερη εικόνα για το νόημα των μεμονωμένων ενεργειών εντός των δημόσιων υπηρεσιών, οι άνθρωποι θα ενθαρρύνονται να πραγματοποιήσουν αλλαγές. Αυτή η προσέγγιση από κάτω προς τα πάνω απαιτεί επαγγελματικό χώρο εντός των δημόσιων υπηρεσιών. Απαιτεί τον ηθικό προβληματισμό για τη δική του δουλειά και τη σχέση με τους άλλους.

Αυτό που χρειάζεται είναι όλοι οι φορείς που εμπλέκονται στην υλοποίηση της δημόσιας πολιτικής να έχουν επίγνωση του ρόλου που διαδραματίζουν και του διαρκούς προβληματισμού για τις δικές του ενέργειες που αυτό συνεπάγεται. Στην πραγματικότητα, αντί να μιλάμε για τη λογοδοσία της κοινωνικής πολιτικής και των δημόσιων υπηρεσιών που είναι τα λειτουργικά στοιχεία σε αυτό, είναι σημαντικό να εισαχθούν επίσης τεχνικές αφηγηματικής λογοδοσίας, βασισμένες στην αφήγηση, τις οπτικές αφηγήσεις, τις συνομιλίες και τις ταινίες, έτσι ώστε σε όλες τις φάσεις της πολιτικής διαδικασίες λήψης και λήψης αποφάσεων Η εμπειρία των δικαιούχων βρίσκεται στο επίκεντρο της δημόσιας υπηρεσίας στις δημόσιες υπηρεσίες και τη δημόσια διοίκηση. Στην επόμενη ενότητα θα ζητήσουμε μια αφηγηματική τεχνική μέσα στο γραφειοκρατικό σύστημα των δημόσιων υπηρεσιών.

## **Το κάλεσμα του αφηγηματικού δημοκρατικού συστήματος και της ανταποκρινόμενης διακυβέρνησης**

Η παραπάνω εμπειρία στο πλαίσιο του έργου CoSIE και ο αντίκτυπος των ιστοριών στην καινοτομία των δημόσιων υπηρεσιών συνάδει με την αυξανόμενη συνειδητοποίηση ότι η δημόσια διακυβέρνηση δεν μπορεί να διέπεται από μια εργαλειακή ορθολογικότητα και ιδεολογία κόστους-οφέλους που συνεπάγεται μόνη της. Ωστόσο, δεν είναι εύκολο να ενσωματωθούν αφηγηματικές και συνδημιουργικές προσεγγίσεις στο παρόν σύστημα.

Οι δημόσιες διοικήσεις και οι περισσότεροι οργανισμοί εργάζονται με σχέδια και στόχους που έχουν καθοριστεί εκ των προτέρων με βάση τις προοπτικές. Οι διαθέσιμοι πόροι, ο χρόνος και τα χρήματα αποτελούν ένα καλά καθορισμένο και προκαθορισμένο πλαίσιο. Η εργασία με αφηγήσεις και η συμμετοχή ανθρώπων απαιτεί χρόνο και χώρο για να αναπτυχθεί και να μάθει (Sarphatie and Geelhoed, 2020).

Το έργο CoSIE έδειξε ότι οι διαδικασίες αφήγησης, εγγενώς παρούσες στις συνδημιουργικές προσεγγίσεις της καινοτομίας, έχουν ένα άλλο σημείο εκκίνησης. Ξεκινά από την καρδιά του θέματος, τις κοινές αξίες, αντί της κατανομής των διαθέσιμων πόρων. Συχνά αυτό δεν αντιστοιχεί στον προγραμματισμένο χρόνο, τις απαιτήσεις και τους διαθέσιμους πόρους. Είναι επίσης σημαντικό οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων να παρέχουν χώρο για την ενσωμάτωση ανοιχτών αποτελεσμάτων και απροσδόκητων λύσεων.

Αυτά δεν αντιστοιχούν πάντα στις δημοσιονομικές γραμμές και την οργανωτική δομή των τοπικών διοικήσεων. Η προηγούμενη έρευνά μας για τις καινοτόμες κοινωνικές επενδύσεις έδειξε, ωστόσο, την ανάπτυξη νέων πρωτοβουλιών με βάση την κοινή ευθύνη, τις αξίες της κοινότητας, την ασφάλεια και τον σεβασμό των διαφορών, την ευελιξία και την επανεξέταση προκαθορισμένων στόχων. Εάν οι στόχοι και οι στόχοι δεν επιτυγχάνονται, αυτό δεν σημαίνει αποτυχία ή απώλεια οφελών. Είναι απλώς ένα βήμα μπροστά και μια διαδικασία μάθησης.

Ωστόσο, σύμφωνα με το έργο του Pierre Rosanvallon (2008, 2011/2013), αυτοί οι νέοι τρόποι εργασίας είναι σημάδια αλλαγής της ίδιας της δημοκρατίας. Παρατηρεί μια γενική ανάγκη για «Αφηγηματική Δημοκρατία», όπως την αποκαλεί (Rosanvallon, 2015). Πρέπει να επιστρέψουμε στα βασικά και να ακούσουμε τις ιστορίες εκείνων που δεν φαίνονται, εκείνων των οποίων οι φωνές δεν ακούγονται στην πολιτική αρένα και που δεν έχουν πρόσβαση σε επικοινωνιακά εργαλεία (Castells, 2013).

Η ακρόαση γίνεται βασική αρετή στην παροχή δημόσιας υπηρεσίας. Μέσω της ανταλλαγής ιστοριών, θα μπορούσε να επιτευχθεί μια κοινή κατανόηση του τι σημαίνει στην πραγματικότητα η ζωή μαζί. Όπως υπογραμμίζει ο Rosanvallon, τα δημοκρατικά συστήματα δεν είναι στατικές δομές. Στην πραγματικότητα, η δημοκρατία δεν μπορεί να επιτευχθεί — είναι μια συνεχής διαδικασία. Χρειάζεται να προσαρμοστεί στον σημαντικό, τρέχοντα κοινωνικό μετασχηματισμό και να εναρμονιστεί με την εποχή μας. Χρειάζεται να αγωνιστούμε και να αγωνιστούμε για τη δημοκρατία και να ορίσουμε δημοκρατικά θεμέλια, βασισμένα στις ιστορίες όλων στο δικό τους φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον (Rosanvallon, 2011/2013, 2015· Wieniorcka, 2020). Ως εκ τούτου, το έργο μας για τη συνδημιουργία και την καινοτομία των δημόσιων υπηρεσιών έχει θέμα. Προσπαθεί να δώσει φωνή σε όσους δεν ακούγονται και βασίζεται στην ακρόαση και στην προσαρμογή των προτεραιοτήτων ανάλογα με τις ανάγκες των πολιτών. Προσφέρει ένα ταξίδι μάθησης σε όσους επιθυμούν να συμβάλουν σε αυτή τη θεμελιώδη πολιτισμική αλλαγή.(3)

---

(3) Δείτε επίσης τον ιστότοπο του CoSIE <https://cosie.turkuamk.fi/results/> Προσφέρει όχι μόνο ακαδημαϊκές γνώσεις αλλά και μια πρακτική εργαλειοθήκη. ένας οδικός χάρτης για τη συνδημιουργία και ένα MOOC για να κάνει την αρχή με μια μεταβαλλόμενη εργασιακή κουλτούρα στις δημόσιες υπηρεσίες.



## Διαπλοκή πολλαπλών ορθολογισμών στα συστήματα δημόσιας διακυβέρνησης

Γιατί είναι τόσο περίπλοκο είναι γιατί ζητά αλλαγή της οργανωτικής κουλτούρας του γραφειοκρατικού συστήματος δημόσιας διακυβέρνησης και διοίκησης. Ο Van der Steen (2011) δείχνει ότι η δημόσια διακυβέρνηση τόσο σε εθνικό όσο και σε τοπικό επίπεδο λειτουργεί σύμφωνα με διαφορετικούς ορθολογισμούς, λειτουργικούς ταυτόχρονα, οι οποίοι μπορεί να αλληλεπιδρούν και μερικές φορές να έρχονται σε σύγκρουση μεταξύ τους. Το τεταρτημόριο του Van der Steen (βλ. παρακάτω) δείχνει πώς οι ορθολογισμοί που βασίζονται σε εργαλεία και αξία καθοδηγούν αυτά τα τέσσερα κύρια σχήματα δράσης των δημόσιων ιδρυμάτων και των δημόσιων αρχών.

Πρώτον, σχετίζεται με την έννοια της Δημόσιας Διοίκησης, την οργάνωση του δημοκρατικού συστήματος και τη διατήρηση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων (βλ. κάτω αριστερά). Θα συνδεόταν με τη νομική διάθεση και την κυριαρχία του κράτους. Δεύτερον, η δημόσια κυβέρνηση σχετίζεται με τη Νέα Δημόσια Διοίκηση και σχετίζεται με την απόδοση και την πραγματική υλοποίηση της πολιτικής με νόμιμο, αποτελεσματικό και υπεύθυνο τρόπο και εντός του διαθέσιμου προϋπολογισμού, (ισορροπία μεταξύ κόστους και οφέλους) (βλ. επάνω αριστερά). Αυτές οι δύο προοπτικές διέπονται κατά κύριο λόγο από τον εργαλειακό ορθολογισμό, με βάση τα νομικά και διαχειριστικά μέσα. Τρίτον, οι εθνικές και τοπικές αρχές επικεντρώνονται επίσης στη διακυβέρνηση Δικτύου, στην οποία δεσμεύεται εκτεταμένη συνεργασία με εξωτερικές ομάδες ενδιαφερομένων και συμπράξεις δημόσιου/ιδιωτικού τομέα για την υλοποίηση των στόχων της διακυβέρνησης και της πολιτικής (βλ. επάνω δεξιά). Τέλος, οι εθνικές και τοπικές αρχές έχουν επίγνωση της κοινωνικής ανθεκτικότητας, σε ό,τι συμβαίνει εντός της ενεργού κοινότητας. Αυτό αποκαλεί ο Van der Steen ανταποκρινόμενη διακυβέρνηση.

Έτσι, η κυβερνητική δράση, είτε σε εθνικό είτε σε τοπικό επίπεδο, έχει διαφορετικά πλαίσια δράσης που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και που έχουν διαφορετικό οργανικό ορθολογισμό και εκτιμούν τον ορθολογισμό ως κατευθυντήριες αρχές. Οι οριζόντιοι άξονες υποδεικνύουν τη σχέση μεταξύ της δημόσιας υπηρεσίας/διακυβέρνησης και της κοινωνίας και ο κάθετος άξονας δείχνει τη σχέση μεταξύ αποτελεσμάτων και προϋποθέσεων. Μέσα στις δημόσιες υπηρεσίες και την οργάνωσή τους λειτουργούν ταυτόχρονα τα τέσσερα πεδία του τεταρτημορίου.

### Από τα αποτελέσματα στις βασικές προϋποθέσεις

Εκτέλεση διακυβέρνησης	Συνεταιριστική διακυβέρνηση
Νόμιμη διακυβέρνηση	ανταποκρινόμενη διακυβέρνηση

Η πραγματικότητα δείχνει ότι πολλά (κυβερνητικά) ιδρύματα μέσω των δημόσιων υπηρεσιών τους επιθυμούν να είναι μια αρχή δικτύωσης και ανταπόκρισης. Στην πράξη, ωστόσο, η νομιμότητα και η διαχείριση είναι κυρίαρχες διαδικασίες στις πραγματικές δημόσιες υπηρεσίες, τη λήψη πολιτικών και τη λήψη αποφάσεων (Van der Steen, 2015).

Οι επαγγελματίες σε δημόσιους οργανισμούς πρέπει να γνωρίζουν αυτούς τους διαφορετικούς τύπους δράσης. Επίσης, σε αυτήν την περίπτωση, οι τεχνικές αφήγησης μπορούν να βοηθήσουν στην καλύτερη κατανόηση και επίγνωση του πραγματικού σκοπού των δημόσιων ιδρυμάτων. Ως εκ τούτου, θα ζητούσαμε επίσης αφηγηματικές προσεγγίσεις εντός των δημόσιων διοικήσεων και υπηρεσιών, και εντός της διαδικασίας λήψης αποφάσεων (κύκλος πολιτικής), ώστε οι δημόσιοι και δημόσιοι υπάλληλοι να είναι σε θέση να υιοθετήσουν μια αντανάκλαστική προσέγγιση στο έργο τους και να ενσωματώσουν λογικές συνεργασίας και ανθεκτικότητας μέσα στην καθημερινή εργασία.

Αυτό μπορεί να βοηθήσει στην παρακολούθηση της ατζέντας της κοινότητας, των ατόμων για τα οποία προορίζεται η υπηρεσία. Η τρέχουσα έρευνα δράσης για την αφηγηματική λογοδοσία στις Κάτω Χώρες (Geelhoed and Sarphatie, 2020; Geelhoed, Sarphatie and Sprinkhuizen, 2020) αλλά και το δίκτυο για ανταποκρινόμενους δημοσίους υπαλλήλους που έχει συσταθεί στην Ολλανδία (Bakker, 2019) δείχνει ότι υπάρχει αυξανόμενη επείγον για αλλαγή. Από τα τρέχοντα ερευνητικά αποτελέσματα γίνεται σαφές πώς οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ολλανδία είναι αντιπαραγωγικές και προκαλούν ακόμη και αδικία (Frederik, 2021· Van Kampen et al. 2020· Knijs, 2021). Το πραγματικό σκάνδαλο γύρω από τη ρύθμιση της απάτης στον τομέα της παιδικής μέριμνας που οδήγησε σε άδικες κατηγορίες για απάτη για πολλές οικογένειες, που υποχρεώθηκαν από την εφορία να επιστρέψουν τα επιδόματα με την πάροδο του χρόνου, γεγονός που τους άφησε υπερχρεωμένους, μερικές φορές άστεγους (Frederik, 2021) ή παιδιά που λαμβάνονται υπό φροντίδα. Η έμφαση στη νόμιμη διακυβέρνηση και τις αξίες της δημόσιας διαχείρισης όσον αφορά τους πολίτες που εξαρτώνται από δημόσιες υπηρεσίες και επιδόματα οδηγεί σε θεμελιώδη αδικία, απώλεια αξιοπρέπειας και αυξανόμενη δυσπιστία μεταξύ διακυβέρνησης και πολιτών (Van Kampen et al, 2020).

Όπως δείξαμε παραπάνω, η Κοινωνική Αναφορά μπορεί να χρησιμεύσει ως αφηγηματική παρέμβαση για την παροχή νέων γνώσεων αφενός και ανοίγματος οδών για πραγματική αλλαγή αφετέρου. Υπό αυτή την έννοια, «η ιστορία γίνεται η αλλαγή», όπως αναφέρει η Suzanne Tesselaar (2015, 2017) στα πολλά βιβλία και παρεμβάσεις της. Στην πραγματικότητα, μέσω της αφήγησης όλοι οι ηθοποιοί συνειδητοποιούν τους επαγγελματικούς τους ρόλους και από αυτή τη συνειδητοποίηση μπορούν να οικοδομήσουν νέες εργασιακές σχέσεις βασισμένες στις ανθρώπινες σχέσεις και τον αμοιβαίο σεβασμό.

Έτσι, οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι διευθυντές, οι νομοθέτες, οι οργανισμοί και οι πολίτες μπορούν να δημιουργήσουν ένα αξιοπρεπές εργασιακό περιβάλλον στο οποίο οι δημόσιοι επαγγελματίες και οι πολίτες νιώθουν ότι αναγνωρίζονται «στο μοναδικό του δικαίωμα να είναι και να κάνει» (Dijkers en De Bell, 2020). Ο Tonkens (2020) ζητά ακόμη και την κοινωνική αξιοπρέπεια, η οποία σχετίζεται με τον μετασχηματισμό του συστήματος με τέτοιο τρόπο ώστε το σύστημα να συμβάλλει στη διασφάλιση μιας αξιοπρεπούς ζωής για κάθε άτομο που βρίσκεται στη γραμμή, παρά όλες τις ατομικές και ομαδικές διαφορές, με τις δικές του δυνατότητες και όνειρα. Η πραγματική δύναμη της αφήγησης ως αφηγηματικής παρέμβασης έγκειται στην κινητοποίηση της συλλογικής νοημοσύνης και φαντασίας, συμβάλλοντας στη σύνταξη και τη διαμόρφωση της πορείας μας προς ένα κοινό μέλλον σε αυτόν τον πλανήτη.

## References

- Castells, Manuel: *Communication Power*. 2nd edition. Oxford University Press, 2013
- Dijkers, Josje en Leendert De Bell: *Werken aan waarde. Praktijkgericht onderzoek naar het creëren en duurzaam organiseren van waardig werk*. Openbare les. Hogeschool Utrecht, 2020.
- Durose, C, Mangan, C, Needham, C, Rees, J, (2013). *Transforming local public servicethrough coproduction*, Birmingham: AHRC Connected Communities / Department for Communities and Local Government / University of Birmingham, p22.
- Fermin, Alfons, Sandra Geelhoed en Rob Gründeman: *The creation of a socially diverse neighbourhood in Utrecht, the Netherlands*. Chapter 9. In: Susan Baines, Andrea Bassi, Judit Csoba and Florian Sipos: *Implementing Innovative Social Investment : Strategic Lessons from Europe*. Pp. 147–165.
- Fermin, Alfons, Sandra Geelhoed en Rob Gründeman: *Sociale innovatie als voortdurend proces: 't Groene Sticht en De Volle Grond in Utrecht*. In: Dagevos, Hans, Philip Marcel Karré en Guido Walraven: *Sociale Innovatie*. Van Gorcum, 2018.
- Fenger, H., E van der Torre and M. van der Steen: *The Responsiveness of Social Policies in Europe. The Netherlands in comparative perspective*.
- Geelhoed, Sandra, Esther Sarphatie and Ard Sprinkhuizen: *Op verhaal komen. Bevindingen en observaties in de praktijk: Een handreiking*. Utrecht–Amsterdam, 2020.
- Geelhoed, Sandra: *Verhalen*. Hoofdstuk 2. In: Pim van Heijst, Sabrina Keinemans en Nico de Vos: *Arts Based Research voor het Sociale Domein*. 2019, pp. 37–61.
- Geelhoed, Sandra: *Après l'Etat social aux Pays-Bas, l'entrepreneur social*. In: Pleyers, Geoffrey (et al.) *Chapître 11: Subjectivation et désobjectivation*. Edition Maison des Sciences de l'Homme, Paris, 2017.
- Glasby, J, (2011). *Evidence, policy and practice: Critical perspectives in health and social care*. Bristol, Policy Press.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Hawthorne, NY: Aldine de Gruyter.
- Jansen, Erik: *From Capability approach to Capability-based social policy*. In: M.A Yerkes, J. Javornik and A. Kurowska (eds.): *Social Policy and the Capability Approach: Concepts, Measurements and Applications*. 2019.
- Leavy, Patricia: *Method meets Art*. Third Edition. New York, Guilford Press, 2020.
- Montesano Montessori, Nicolina: *Why complexity matters*. In: Cok Bakker and Nicolina Montessori Montessori (eds.) *Complexity in Education. From horror to passion*, pp.261–282, Rotterdam, Sense Publishers, 2016.
- Montesano Montessori, Nicolina, N. Farrelly and J. Mulderrig (2019): *Critical Policy Discourse Analysis*. Cheltenham/ Northhampton: Edward Elgar.
- Nussbaum, Martha: *Creating capabilities: human development approach*. Cambridge, Massachusetts, Belknap Press, Harvard University, 2011.
- Nussbaum, Martha: *Not for profit: why democracy needs humanities*, Princeton University Press, 2010.
- O Neil, Cathy: *Weapons of Math Destruction*, Random House, 2016.
- Rosanvallon, Pierre: *Counter-Democracy. Politics in the age of distrust*. Cambridge University Press, New York, 2008.
- Rosanvallon, Pierre: *La société des égaux*. Paris, Le Seuil, 2011 (translation by Arthur Goldhammer: *The Society of Equals*, Harvard University Press, 2013).



- Rosanvallon, Pierre; *Le parlement des invisibles. Le Seuil, Raconter la vie, 2015/2020.*
- Seidl, D. (2007). *The dark side of knowledge. Emergence: Complexity and Organization, 9:1–12.*
- Snowden, D and Boone, M. (2007) *A leader's framework for decision making. Harvard business review, 85(11), p. 68.*
- Trowbridge, Hayley and Michael, Willoughby (2020) *'Connecting Voices, Challenging Perspectives and Catalysing Change: Using storytelling as a tool for co-creation in public services across Europe' in CESCO Cross-Border Review Yearbook, James Scott (ed). Central European Service For Cross-Border Initiatives.*
- Tummers, L., & Karsten, N. (2012). *Reflecting on the Role of Literature in Qualitative Public Administration Research: Learning From Grounded Theory. Administration & Society, 44(1), 64–86.*
- Van Heijst, Pim, Nico de Vos and Sabrina Keinemans: *Arts-Based Research voor het sociaal domein. 1e druk, Coutinho, 2019*
- Kampen, T., M. Sebrechts, T. Knijn & E. Tonkens (red.): *Streng maar onrechtvaardig. De bijstand gewogen. Jaarboek Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, Amsterdam: Van Gennep, 2020.*
- Van den Brink, Gabriël, Merlijn van Hulst, Laurens de Graaf, Ton van der Pennen: *Best Persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk. Den Haag: Boom Lemma, 2012.*
- Van der Steen, Martijn, Jorren Scherpenisse, Maarten Hajer, Olav-Jan van Gerwen en Sonja Kruitwagen: *Leren door doen. Overheidsparticipatie in een energieke Samenleving. NSOB, 2014.*
- Tesselaar, Suzanne en Jacco Roodermond: *Narratief evalueren. De gids. Eburon, 2017.*
- Tesselaar, Suzanne: *Storytelling Atlas. Het landschap van verhalen en veranderen. Amsterdam, Boom uitgevers, 2015.*
- Van Nijendaal, G.A. (2014). *Drie decentralisaties in het sociale domein. In: Donders J.H.M. & de Kam C.A. Jaarboek Overheidsfinanciën 2014, p. 85–100.*
- Voorberg, W.H. V. Bekkers and L. Tummers: *A systematic review of co-creation and co-production. Embarking on the social innovation journey. In: Public management review, volume 17, issue 9, pp. 1333–1357.*
- Weber, Max: *Economy and Society I. Edited by Günther Roth and Claus Wittichm University of California Pressm 1978.*
- Wieviorka, Michel: *Du concept de sujet à celui de "subjectivation/ désobjectivation", FMSH, working paper, nr. 16, 2012.*
- Wieviorka, Michel: *Pour une démocratie de combat. Paris, Le Seuil, 2020.*

# 4. Community Reporting & Method Identification of Case Studies of Narrative Accountability in Real-World Settings.

## Analysis of lived experiences

Accounting for the importance of narrative accountability when working with marginalised groups of people

1

E-SCHOOL:

"Ideally I imagine my future outside of Greece, you can't live here and have goals and dreams, you just survive".  
- Marilena

2

CRN:

"As an organization we have a really big responsibility for the treatment of the stories. It is important to us that the stories and the content that the people are telling us are as less changed as possible, to have a unique, real story, not to interfere in the story telling or go with pre-assumptions into the research".  
- Martin Barthel

3

Le Porte-Voix:

"Nathalie always makes sure that I am always work on achieving my dream. And that is becoming a doctor".  
- Adiza

4

Le Porte-Voix:

"This place means a lot to me. I have gotten to know a lot of people here. It is always very nice and 'gezellig'"  
- Jade

## 4. Αναφορά Κοινότητας & Αναγνώριση Μεθόδου Μελετών Περιπτώσεων Αφηγηματικής Λογοδοσίας σε Ρυθμίσεις πραγματικού Κόσμου.

Ανάλυση βιωμένων εμπειριών

Λήψη της σημασίας της αφηγηματικής λογοδοσίας όταν εργάζεστε με περιθωριοποιημένες ομάδες ανθρώπων

1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ  
ΣΧΟΛΕΙΟ:

«Ίδανικά φαντάζομαι το μέλλον μου εκτός Ελλάδας, δεν μπορείς να ζεις εδώ και να έχεις στόχους και όνειρα, απλά επιβιώνεις».  
- Μαριλένα

2

CRN:

«Ως οργανισμός έχουμε πραγματικά μεγάλη ευθύνη για την αντιμετώπιση των ιστοριών. Είναι σημαντικό για εμάς οι ιστορίες και το περιεχόμενο που μας λένε οι άνθρωποι να αλλάξουν όσο το δυνατόν λιγότερο, να έχουμε μια μοναδική, πραγματική ιστορία, να μην παρεμβαίνουμε στην αφήγηση ή να προχωρήσουμε με προκαταρκτικές υποθέσεις στην έρευνα».  
- Μάρτιν Μπάρτελ

3

Το μεγάφωνο:  
«Η Nathalie φροντίζει πάντα να εργάζομαι πάντα για την επίτευξη του ονείρου μου. Και αυτό είναι να γίνεις γιατρός».  
- Adiza

4

Το μεγάφωνο:  
«Αυτό το μέρος σημαίνει πολλά για μένα. Έχω γνωρίσει πολλούς ανθρώπους εδώ. Είναι πάντα πολύ ωραίο και "gezellig"»  
- Βγες έξω



## 4. Αναφορά Κοινότητας & Αναγνώριση Μεθόδου Μελετών Περιπτώσεων Αφηγηματικής Λογοδοσίας σε Ρυθμίσεις πραγματικού Κόσμου.

### Ανάλυση βιωμένων εμπειριών

Λήψη της σημασίας της αφηγηματικής λογοδοσίας όταν εργάζεστε με περιθωριοποιημένες ομάδες ανθρώπων

1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ: Το απόσπασμα της Μαριλένας

Αυτό το απόσπασμα αποτυπώνει την ουσία της βιωμένης εμπειρίας απεικονίζοντας τον προσωπικό αγώνα και τις φιλοδοξίες ενός περιθωριοποιημένου ατόμου. Τονίζει την ανάγκη για αφηγηματική λογοδοσία, υποστηρίζοντας ότι οι ιστορίες αντικατοπτρίζουν αυθεντικά τη σκληρή πραγματικότητα και τα συναισθηματικά τοπία της κατάστασης του ομιλητή. Τα περιθωριοποιημένα άτομα αντιμετωπίζουν συχνά συστημικά εμπόδια που τα εμποδίζουν να ευδοκιμήσουν και οι αφηγήσεις τους θα πρέπει να διατηρηθούν ως αναλλοίωτα στοιχεία αυτών των προκλήσεων.

Σε αυτήν την περίπτωση, η φωνή της Μαριλένας προσφέρει μια εικόνα για τους ευρύτερους κοινωνικούς και δομικούς περιορισμούς χωρίς συντακτικά στοιχεία, διατηρώντας την αυτονομία της πάνω στην ιστορία της.

2

CRN: Το απόσπασμα του Martin Barthel

Αυτό το απόσπασμα απευθύνεται άμεσα στις αρχές της αφηγηματικής λογοδοσίας, δίνοντας έμφαση στην ηθική υποχρέωση να σεβόμαστε την αυθεντικότητα των ιστοριών που μοιράζονται τα περιθωριοποιημένα άτομα. Αποφεύγοντας από την επιβολή προκαταλήψεων ή την αλλαγή των αφηγήσεων, οργανισμοί όπως το CRN επιδιώκουν να ενδυναμώσουν τον αφηγητή και να επικυρώσουν τις εμπειρίες του.

**Η αναγνώριση της ευθύνης συνεπάγεται ότι οποιαδήποτε στρέβλωση θα μπορούσε να οδηγήσει σε παραποιήσεις, να διαβρώσει την εμπιστοσύνη και να διαιωνίσει επιβλαβή στερεότυπα.**

3

Le Porte-Voix: Το απόσπασμα του Adiza

Το απόσπασμα του Adiza δείχνει πώς οι υποστηρικτικές σχέσεις μπορούν να βοηθήσουν τα περιθωριοποιημένα άτομα να διατηρήσουν την εξουσία πάνω στις αφηγήσεις τους. Εδώ, η Nathalie παίζει ρόλο στην ενίσχυση της αυτοδιάθεσης και του ονείρου του Adiza να γίνει γιατρός, κάτι που είναι μια πράξη αφηγηματικής ευθύνης.

**Αντί να επιβάλλει εξωτερικούς ορισμούς της επιτυχίας ή να οικειοποιείται την ιστορία της Adiza, η Nathalie διασφαλίζει ότι η Adiza παραμένει ο κύριος συγγραφέας των φιλοδοξιών της, ενισχύοντας τη σημασία της ατομικής ενδυνάμωσης στην αφήγηση.**

4

The Megaphone: Jade's Quote

Το απόσπασμα της Jade υπογραμμίζει τις προσωπικές και κοινωνικές διαστάσεις της ιστορίας της. Η χρήση της ολλανδικής λέξης "gezellig", η οποία μεταφέρει μια μοναδική πολιτιστική έννοια της θαλπωρής και της κοινότητας, υπογραμμίζει τη σημασία της διατήρησης της ιδιαιτερότητας των ατομικών εμπειριών.

**Η αφηγηματική λογοδοσία εδώ σημαίνει να επιτρέπεται στις περιθωριοποιημένες φωνές να εκφράσουν τις αποχρώσεις της βιωμένης τους πραγματικότητας, συμπεριλαμβανομένου του πολιτιστικού και συναισθηματικού τους πλαισίου, χωρίς να το μειώνει ή να το γενικεύει για ευρύτερο κοινό.**

## 4. Αναφορά Κοινότητας & Αναγνώριση Μεθόδου Μελετών Περιπτώσεων Αφηγηματικής Λογοδοσίας σε Ρυθμίσεις πραγματικού Κόσμου.

Ανάλυση βιωμένων εμπειριών

Λήψη της σημασίας της αφηγηματικής λογοδοσίας όταν εργάζεστε με περιθωριοποιημένες ομάδες ανθρώπων

5

Melting-Pro:  
«Οι θετικές προσδοκίες από το εξωτερικό μπορούν να κάνουν τους ανθρώπους να αυξήσουν την υπευθυνότητα και την προσωπική επίγνωση». - Athena D'Orazio

6

Melting-Pro:  
«Οι συνάδελφοί μου με θεωρούσαν άξιο εμπιστοσύνης, οπότε ενιωσα εκεί. Ήταν κάτι που ήρθε απ' έξω και με έκανε να καταλάβω ότι μπορούσα να είμαι υπόλογος».  
- Athena D'Orazio

7

ΕΜΠΟΡΙΚΟ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ, ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΟ ΚΑΙ ΓΕΩΡΓΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ BASILICATA:

...»ΑΥΤΟΙ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΜΑΖΙ ΜΑΣ ΣΗΜΕΡΑ ΕΙΝΑΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΠΟΥ ΈΧΟΥΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙ ΌΛΑ ΑΥΤΑ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ, ΔΕΝ ΜΑΣ ΑΡΕΣΕΙ ΝΑ ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ, ΟΙ ΥΠΆΛΛΗΛΟΙ ΜΑΣ ΕΙΝΑΙ ΣΑΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΓΙΑ ΕΜΑΣ, ΕΙΝΑΙ ΜΈΡΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΑΣ ΕΙΝΑΙ ΣΑΝ ΜΙΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ...» ANNA E DOMENICO CANARIO

8

Εμπορικό επιμελητήριο:

«Είναι μια δουλειά που μας αρέσει πάρα πολύ και παρά τις δυσκολίες θα θέλαμε να συνεχίσουμε και να μείνουμε στην πόλη μας». Πάολα Σαμέλα

9

Melting-Pro:  
«Η λογοδοσία είναι ενδυνάμωση και ηθική γιατί στη δουλειά μου οι άνθρωποι μοιράζονται προσωπικά και προσωπικά δεδομένα και ιστορίες».  
- Μαργκερίτα Απόνε

## 4. Αναφορά Κοινότητας & Αναγνώριση Μεθόδου Μελετών Περιπτώσεων Αφηγηματικής Λογοδοσίας σε Ρυθμίσεις πραγματικού Κόσμου.

5

Melting-Pro: Athena D'Orazio's Quote 1

Αυτό το απόσπασμα υπογραμμίζει την αμοιβαία σχέση μεταξύ εξωτερικής υποστήριξης και εσωτερικής ανάπτυξης. Όταν τα περιθωριοποιημένα άτομα αντιμετωπίζονται με θετικές προσδοκίες, συχνά έχουν την εξουσία να οικειοποιούνται τις αφηγήσεις και τις πράξεις τους.

Η αφηγηματική λογοδοσία εδώ περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι περιθωριοποιημένες φωνές επικυρώνονται και ενθαρρύνονται να προβληματιστούν για τη δική τους δράση, αντί να περιορίζονται από στερεότυπα ή προκαταλήψεις.

6

Melting-Pro: Athena D'Orazio's Quote 2

Η εμπειρία της Athena υπογραμμίζει τον κρίσιμο ρόλο της εμπιστοσύνης στην ενίσχυση της υπευθυνότητας και του ανήκειν. Όταν τα περιθωριοποιημένα άτομα εμπιστεύονται και αντιμετωπίζονται ως ίσοι συνεισφέροντες, ενισχύεται η εμπιστοσύνη τους στην ικανότητά τους να είναι υπεύθυνα για τις ιστορίες τους.

**Αυτή η εμπιστοσύνη είναι ένα βασικό στοιχείο της αφηγηματικής υπευθυνότητας, καθώς μετατοπίζει τη δυναμική της δύναμης για να διασφαλίσει ότι ο αφηγητής αισθάνεται ότι εκτιμά και έχει τον έλεγχο του τρόπου με τον οποίο μοιράζεται την αφήγησή του.**

7

Camera di Commercio: Οι εργαζόμενοι ως οικογένεια

Αυτό το απόσπασμα αντικατοπτρίζει μια προσέγγιση με επίκεντρο την κοινότητα για τη λογοδοσία, δίνοντας έμφαση στις μακροπρόθεσμες σχέσεις και τη συμμετοχή. Για τα περιθωριοποιημένα άτομα, το να είναι μέρος μιας υποστηρικτικής και συνεπούς δομής —είτε εταιρεία είτε κοινότητα— μπορεί να προσφέρει έναν ασφαλή χώρο για να μοιραστούν τις ιστορίες τους και να αισθανθούν ότι τους ανήκουν.

Η αφηγηματική λογοδοσία εδώ ενισχύεται από την ιδέα της φροντίδας και της συλλογικής ανάπτυξης, όπου η συνεισφορά και η φωνή κάθε ατόμου γίνονται σεβαστά ως αναπόσπαστα στοιχεία στο σύνολο.

8

Chamber of Commerce: The Loom Story

Αυτή η δήλωση τονίζει τη σημασία της ταυτότητας που βασίζεται στον τόπο και της ανθεκτικότητας στις αφηγήσεις. Για τις περιθωριοποιημένες ομάδες, η πράξη της παραμονής και της ευημερίας σε ένα μέρος παρά τις προκλήσεις συχνά αντανακλά μια βαθιά αίσθηση του ανήκειν και του σκοπού. Η αφηγηματική λογοδοσία περιλαμβάνει τη διατήρηση και τον σεβασμό αυτών των συνδέσεων με τον τόπο και την κοινότητα, διασφαλίζοντας ότι η ανθεκτικότητά τους δεν είναι ρομαντικοποιημένη αλλά αυθεντικά αντιπροσωπευόμενη ως μέρος της βιωμένης εμπειρίας τους.

9

Melting-Pro: Margherita Apone's Quote

Το απόσπασμα της Margherita αναφέρεται άμεσα στην ηθική διάσταση της αφηγηματικής λογοδοσίας. Όταν εργάζεστε με προσωπικές ιστορίες, υπάρχει διπλή ευθύνη: να ενδυναμώνετε τα άτομα να μοιράζονται τις αλήθειες τους και να προστατεύουν την εμπιστοσύνη τους χειρίζοντάς τις αφηγήσεις τους με ηθικό τρόπο.

Αυτή η προοπτική υπογραμμίζει ότι η λογοδοσία δεν αφορά μόνο τον αφηγητή αλλά και την ηθική συμπεριφορά του ακροατή ή του συντονιστή, ο οποίος πρέπει να διασφαλίσει ότι οι ιστορίες δεν χειραγωγούνται ή κακοποιούνται.



# 4. Αναφορά Κοινότητας & Αναγνώριση Μεθόδου Μελετών Περιπτώσεων Αφηγηματικής Λογοδοσίας σε Ρυθμίσεις πραγματικού Κόσμου.

## Ανάλυση βιωμένων εμπειριών

Λήψη της σημασίας της αφηγηματικής λογοδοσίας όταν εργάζεστε με περιθωριοποιημένες ομάδες ανθρώπων

## Επίλογος

Οι συνεντεύξεις και τα αποσπάσματα υπογραμμίζουν πολλά επίπεδα της σημασίας της αφηγηματικής λογοδοσίας. Είναι ένα αποχρώσεις και κριτικό πλαίσιο που υπογραμμίζει την ηθική και ενδυναμωτική αντιμετώπιση των ιστοριών που μοιράζονται, σε αυτήν την περίπτωση, περιθωριοποιημένα άτομα.

Στον πυρήνα του, περιλαμβάνει τη διατήρηση της αυθεντικότητας αυτών των αφηγήσεων, διασφαλίζοντας ότι παραμένουν αληθινές αντανάκλασεις της βιωμένης πραγματικότητας των αφηγητών.

Αντιστεκόμενοι στη διαστρέβλωση, την επιμέλεια ή την επιβολή εξωτερικών υποθέσεων, η αφηγηματική λογοδοσία προάγει την αξιοπρέπεια και την ακεραιότητα των περιθωριοποιημένων φωνών, διασφαλίζοντας ότι οι ιστορίες τους δεν συλλέγονται ή παραποιούνται.

Ένα κεντρικό θέμα που φαίνεται μέσα από τα εισαγωγικά, είναι ο ρόλος της εμπιστοσύνης και της ενδυνάμωσης. Όταν τα περιθωριοποιημένα άτομα αντιμετωπίζονται με θετικές προσδοκίες και γνήσια επικύρωση, ενθαρρύνονται να οικειοποιηθούν τις ιστορίες τους και να αναπτύξουν μια αίσθηση ευθύνης για τις αφηγήσεις τους.

Η εμπιστοσύνη ενισχύει την εμπιστοσύνη, επιτρέποντας στα άτομα να συνειδητοποιήσουν την ικανότητά τους για ανάπτυξη και συνεισφορά, όπως τονίζεται στις εμπειρίες του να θεωρούνται αξιόπιστα ή πολύτιμα.

Αυτή η διαδικασία όχι μόνο ενισχύει την προσωπική πρακτορεία, αλλά και μετατοπίζει τη δυναμική της δύναμης, διασφαλίζοντας ότι ο αφηγητής παραμένει στο κέντρο της αφήγησής του.

Εξίσου σημαντική είναι η έννοια της ηθικής διαχείρισης. Οι διαμεσολαβητές, οι οργανώσεις και οι κοινότητες που εργάζονται με περιθωριοποιημένες ομάδες έχουν την ευθύνη να χειρίζονται τις ιστορίες με προσοχή και ευαισθησία, ειδικά όταν περιλαμβάνουν προσωπικά ή ιδιωτικά δεδομένα. Η ηθική μεταχείριση απαιτεί δέσμευση για αποφυγή εκμετάλλευσης, ρομαντικοποίησης ή παραπλανητικής παρουσίασης αυτών των αφηγήσεων.

Ενεργώντας ως διαχειριστές και όχι ως συντάκτες ιστοριών, όσοι βρίσκονται σε θέσεις εξουσίας ενισχύουν τις περιθωριοποιημένες φωνές χωρίς να διακυβεύουν την ακεραιότητά τους.

Επιπρόσθετα, η κοινότητα και η συμμετοχή διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στην ενίσχυση της λογοδοσίας. Τα περιθωριοποιημένα άτομα αντλούν συχνά δύναμη και ταυτότητα από τις σχέσεις τους με τον τόπο, τον πολιτισμό και τις μακροχρόνιες σχέσεις. Είτε μέσω υποστηρικτικών εργασιακών περιβαλλόντων, δομών που μοιάζουν με την οικογένεια ή διαρκών δεσμών με την κοινότητα κάποιου, η αφηγηματική λογοδοσία διασφαλίζει ότι αυτές οι πτυχές της ταυτότητας τιμούνται και διατηρούνται. Αυτή η προσέγγιση δίνει έμφαση στη συλλογική ανάπτυξη και συμπερίληψη, αποδεικνύοντας ότι η συνεισφορά του αφηγητή όχι μόνο εκτιμάται αλλά θεωρείται απαραίτητη για την ευρύτερη ιστορία της κοινότητας.

Τέλος, η αφηγηματική λογοδοσία περιλαμβάνει επίσης την αναγνώριση και τον εορτασμό της ανθεκτικότητας και του σκοπού μέσα σε αυτές τις ιστορίες. Είτε πρόκειται για την αποφασιστικότητα να ευδοκιμήσει κανείς σε περιβάλλοντα με προκλήσεις είτε για την επιδίωξη προσωπικών ονείρων, αυτά τα στοιχεία πρέπει να αντιμετωπίζονται με σεβασμό, διασφαλίζοντας ότι δεν περιορίζονται σε κλισέ, αλλά αντίθετα ενσωματώνονται στη μοναδική εμπειρία του αφηγητή.

Στην ουσία, η αφηγηματική λογοδοσία είναι κάτι πολύ περισσότερο από τη διευκόλυνση της αφήγησης. Πρόκειται για τη δημιουργία δίκαιων δομών που επικυρώνουν και ενισχύουν τις περιθωριοποιημένες φωνές, υποστηρίζουν τη δράση τους και ενισχύουν την εμπιστοσύνη.

Απαιτεί μια ηθική δέσμευση για τη διατήρηση της αυθεντικότητας, της αξιοπρέπειας και του πολιτιστικού πλούτου αυτών των αφηγήσεων, ενισχύοντας παράλληλα τη σημασία τους για την πρόωθηση της κατανόησης, της ένταξης και του αμοιβαίου σεβασμού.

## Webography/ Resources

- Appiah, Kwame Anthony: *The lies that bind. Rethinking identity.* Profile books, 2018.
- Beck, Ulrich (1992): *Risk Society: Towards a New Modernity.* New Delhi: Sage. (Translated from the German *Risikogesellschaft*) 1986.
- Castells, M. (2000) "The Rise of the Network Society: Economy, Society and Culture v. 1: The Information Age: Economy, Society and Culture" Wiley Blackwell Publishing
- Castells, M. (2002) "The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society" OUP Oxford Press
- Castells, M. (2003) "The Power of Identity: v. 2: The Information Age – Economy, Society and Culture" Wiley Blackwell Publishing
- Castells, Manuel (2007): *Communication, Power and Counter-power in the Network Society.* In: *International Journal of Communication* vol 1. 2007.
- Dubet, Francois (1995): *Sociologie de l'expérience.* Paris, Le Seuil.
- Flyvbjerg, Bent (2001): *Making Social Science Matter: Why Social Inquiry Fails and How It Can Succeed Again,* Cambridge University Press
- Gasper, Des (2002): "Is Sen's Capability Approach an Adequate Basis for Considering Human Development?" *Review of Political Economy* 14 (4): 435-461
- Geelhoed, Sandra (2007). *Editeurs, livres et passions en Alsace et en Bretagne. Imaginaires, subjectivités et créativité sociale. Proefschrift.* Paris: École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- Geelhoed, Sandra: *Verhalen. Hoofdstuk 2.* In: Pim van Heijst, Sabrina Keinemans en Nico De Vos: *Arts Based Research voor het Sociale Domein.* 2019. Pp. 37-61.
- Jackson, Michael (2013): *The Politics of Storytelling: Variations on a Theme by Hannah Arendt.* Museum Tusulanum Press.
- Kumar Giri, Ananta (2000): "Rethinking Human Well-being: A Dialogue with Amartya Sen." *Journal of International Development* 12 (7): 1003-1018.
- Montesano Montessori, N. (2016a). *Why complexity matters.* In: Bakker, C. & Montesano
- Montessori, N. (Eds.) (2016). *Complexity in Education. From Horror to Passion.* Rotterdam: Sense.
- Montesano Montessori, N. (2016b). *Montesano Montessori, N. (2016): A theoretical and methodological approach to social entrepreneurship as world-making and emancipation: social change as a projection in space and time.* In: *Entrepreneurship & Regional Development*, vol. 28, issue 7-8, pp. 536-562.
- Nussbaum, Martha (2011): *Creating Capabilities: The Human Development Approach* (Harvard University Press).
- Nussbaum, M. (2011). *Niet voor de winst: Waarom de democratie de geesteswetenschappen nodig heeft.* Amsterdam: AMBO.
- Rosanvallon, Pierre (2003): *La démocratie inachevée.* Paris, Gallimard, 2003.
- Rosanvallon, Pierre (2008), *Counter-Democracy. Politics in an Age of Distrust.* (Translation of *La contre-démocratie. La politique à l'âge de la défiance.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Rosanvallon, Pierre (2014/2020): *Le parlement des invisibles.* Paris, Le Seuil, *Raconter la Vie.*
- Sen, Amartya (1985): *Commodities and Capabilities.* North-Holland.
- Sen, Amartya (2004): "Capabilities, Lists, and Public Reason: Continuing the Conversation," *Feminist Economics* 10, no. 3: 77-80.