



Z. Justin Ren, Yong-Pin Zhou

Call Center Outsourcing: Coordinating Staffing Level and Service Quality.

In post-war situations, non-governmental organizations (NGOs) feature highly in peace-building processes in their (perceived) capacities as both representatives of civil society and as grassroots agents to be employed in the reconstruction and transformation of society. As elsewhere, in Liberia, peace-building approaches include, first, international blueprints of representation that intend to empower groups generally perceived to be socially subordinate and, second, supporting traditional institutions considered social capital in reconciliation. Using the example of Liberia, this paper explores how in local conflict arenas, NGO workshops – the most popular mode of participatory intervention – are interpreted and appropriated by local actors; it highlights some fallacies and unintended consequences of inclusive procedures in practice and questions the support furnished to heads of gendered secret societies. Nichtregierungsorganisationen (NRO) wird in Nachkriegsphasen hohe Kompetenz in Bezug auf peace-building-Prozesse zugesprochen, denn sie repräsentieren die civil society und stellen gleichzeitig Akteure, die an der Basis zum Wiederaufbau und zur gesellschaftlichen Transformation beitragen können. Auch in Liberia schließen peace-building-Konzepte an erster Stelle international erarbeitete Zielvorgaben zur Repräsentanz ein und sehen erstens eine Beteiligung von Gruppen mit niedrigem sozialen Status vor und zweitens die Unterstützung traditioneller Institutionen, die als soziales Kapital im Aussöhnungsprozess angesehen werden. Die Autorin untersucht am Beispiel Liberia, inwieweit NRO-workshops – die beliebteste Form der partizipativen Intervention – in Konfliktzonen von lokalen Akteuren interpretiert und für eigene Ziele genutzt werden; sie verweist auf irrtümliche Annahmen und unbeabsichtigte Konsequenzen der praktischen Anwendung inklusiver Verfahren und stellt die Unterstützung in Frage, die Oberhäuptern geschlechtsspezifischer Geheimgesellschaften zuteil wird.