

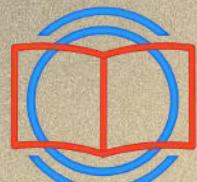


Co-funded by
the European Union

S N Z GESCHICHTEN, A C S DIE ZÄHLEN: EINBLICKE IN DIE NARRATIVE ERZÄHLVERANTWORTUNG

HANDBUCH

*Ein Leitfaden zur narrativen
Erzählverantwortung und ihre Methoden*



NACCS

Herausgegeben von:

Anja Söyünmez and Maxine Salmon-Cottreau (editors)

Autoren und Mitwirkende:

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

Partnerinstitutionen:

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

Kontakt:

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

ISBN e-Book 978-3-946832-67-6

Letzte Aktualisierung:

31st of December 2024

Das Handbuch wurde im Rahmen der Erasmus+ Strategischen Partnerschaft Narrative Accountability in Cultural and Community Settings, 2021-1-DE02-KA220-VET-000025542, herausgegeben und veröffentlicht.

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



Comparative Research Network:



Co-funded by
the European Union

Inhaltsverzeichnis

1 Vorstellung des NACCS-Projekts

Lernen Sie unsere Partner kennen

Prozess und Ergebnisse

Präsentation des Leitfadens PR1

Unsere Methodologien

2 Narrative Erzählverantwortung

Narrative Erzählverantwortung: Eine Einleitung

Das NACCS Projekt

3 Die Geschichte verändern: Ein alternativer Ansatz für Systemveränderungen bei der Innovation im öffentlichen Dienst

Einführung

4 Methode der Berichterstattung in der Gemeinschaft

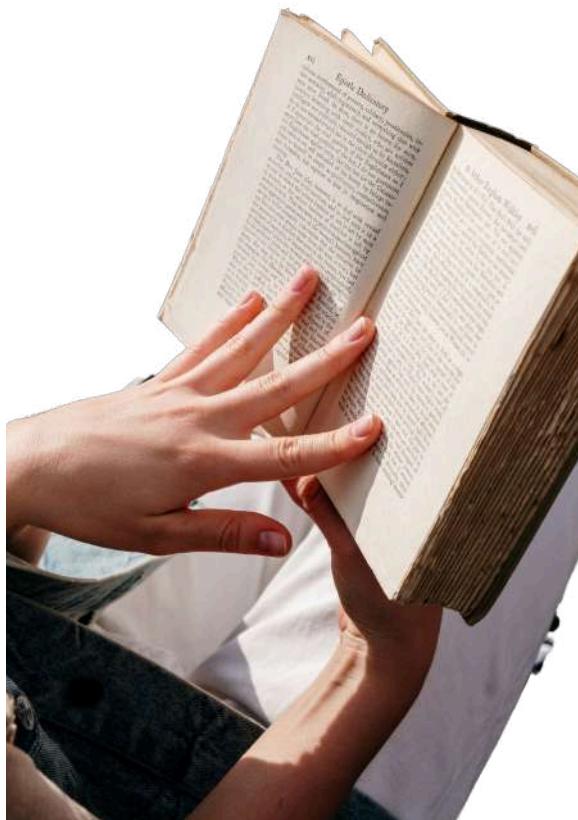
Analyse gelebter Erfahrungen

Vorstellung des NACCS-Projekts

Webseite: <https://naccs.eu/> - Online Platform: <https://naccsproject.eu/>

Wer wir sind: Eine gemeinschaftliche Vision

Willkommen bei Narrative Accountability in Cultural and Community Settings (NACCS), einem dynamischen 36-monatigen Projekt für strategische Partnerschaften im Bereich der beruflichen Bildung. An unserer gemeinschaftlichen Vision sind sechs Partnerorganisationen aus Deutschland, Italien, Griechenland, den Niederlanden und Zypern beteiligt. Gemeinsam setzen wir uns für die horizontale Priorität „Inklusion und Vielfalt in allen Bereichen der Bildung, Ausbildung, Jugend und des Sports“ ein.



Unsere Mission

NACCS versucht, die Lücke im Verständnis dafür zu schließen, wie Geschichten in kulturellen und gemeinschaftlichen Kontexten verwendet werden. Durch die Förderung der **narrativen Erzählverantwortung** zielt das Projekt darauf ab, verantwortungsvolle und integrative Praktiken zu fördern, marginalisierte Stimmen zu stärken und zur Entwicklung einer europaweiten verantwortungsvollen Praxis im digitalen Geschichtenerzählen beizutragen.

Ziele

Unser Hauptziel ist es, die **soziale Inklusion** durch einen integrierten Ansatz zur narrativen Erzählverantwortung zu fördern. Wir sind bestrebt, das Bewusstsein innerhalb von Organisationen für die ethische Nutzung der Erzählungen von Menschen zu schärfen, und wollen Open-Source-Tools für Pädagogen in der Gemeinschaft, Kulturvermittler und Mitarbeiter im Bereich Bürgerbeteiligung entwickeln.

Kompetenzen für lebenslanges Lernen

Durch Zusammenarbeit und Wissensaustausch möchte NACCS einen **nachhaltigen Einfluss** auf Berufsbildungsanbieter, Kulturschaffende und politische Entscheidungsträger in ganz Europa ausüben. Wir konzentrieren uns auf Schlüsselkompetenzen für lebenslanges Lernen und legen dabei den Schwerpunkt auf die Verbesserung digitaler Fähigkeiten, persönlicher und sozialer Kompetenzen, staatsbürgerlicher Fähigkeiten sowie kultureller Sensibilisierung und Ausdrucksfähigkeit. Dies erreichen wir durch die Bereitstellung von Schulungen und die Erstellung von Lehrmaterialien für die Teams unserer Partnerorganisationen und Berufsbildungsfachkräfte.

Lernen Sie unsere Partner kennen

**Comparative
Research
Network:**

Comparative Research Network e.V. (CRN) - Germany

Fokus: Nicht-formale Erwachsenen-, Jugend- und Berufsbildung sowie Forschung.

Expertise: Storytelling, digitale Methoden, Medienkompetenz und Projektbewertung.

Engagement: Ethische Überlegungen, kritisches Denken und Integration von Verantwortlichkeit in die Medienkompetenz.

Webseite: <https://crnonline.de>



CAMERA DI COMMERCIO DELLA
BASILICATA

Handelskammer Basilicata – Italien

Fokus: Berufliche Bildung und Ausbildung (VET) und Gemeinschaftsentwicklung.

Expertise: Lokales Wirtschaftssystem, Nachhaltigkeit, Wettbewerbsfähigkeit, Abfallwirtschaft und Zusammenarbeit im Abfallverfolgungssystem.

Engagement: Kompetenzentwicklung, Beschäftigungsfähigkeit, nachhaltige Unternehmensentwicklung und Tourismus.

Webseite: <https://www.basilicata.camcom.it/>

LE PORTE-VOIX

see hear make wonder

Stitching Le Porte Voix - Niederlande

Fokus: Soziale Gerechtigkeit durch Kunst und Bildung.

Expertise: Künstlerische und pädagogische Projekte, Stärkung und Mitspracherecht für ausgegrenzte Personen.

Engagement: Inklusivität, Vielfalt und Storytelling in kulturellen und gemeinschaftlichen Umgebungen.

Webseite:



STANDOUTEDU

STANDO LTD - Zypern

Fokus:

Forschungs- und Bildungsorganisation mit Akkreditierung für berufliche Bildung.

Expertise: Berufliche Aus- und Weiterbildung, berufliche und akademische Ausbildung im Rahmen von Erasmus+ KA1 und KA2.

Engagement: Forschung und Innovation vorantreiben, Gleichberechtigung fördern und soziale Gerechtigkeit unterstützen.

Webseite: <https://standoutedu.com/>

Lernen Sie unsere Partner kennen



E-SCHOOL EDUCATIONAL GROUP - Griechenland

Fokus:

Zertifiziertes Erwachsenenbildungszentrum und Berufsbildungsanbieter.

Expertise: Schulung von Berufsschülern und erwachsenen Lernenden, Entwicklung von E-Learning-Plattformen und Teilnahme an Erasmus+-KA2-Projekten.

Engagement: Inklusive Berufsbildung, internationale Zusammenarbeit und Integration von digitalen und medialen Fähigkeiten in Storytelling-Methoden.

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



Melting Pro - Italien

Fokus: Kulturelles Engagement, Projektmanagement, digitales Storytelling und Publikumsentwicklung.

Expertise: Kooperativer Ansatz, Design Thinking und visuelle Kartierung in Kulturinitiativen und professionellen Schulungen.

Engagement: Kultur demokratisieren, strategische Fähigkeiten und europäische Offenheit fördern.

Webseite: <https://meltingpro.org/>



Prozess und Ergebnisse

Die im Rahmen der Projekte durchgeföhrten Recherchen und erzielten Ergebnisse sind:

Forschung und Berichte (PR1)

Untersucht die narrative Erzählverantwortung, Methoden und Fallstudien, aus dem der „Narrative Accountability Report“ erstellt wurde. Dieser dient dazu die europäische Landschaft der narrative Erzählverantwortung abzubilden.

Entwicklung von Instrumenten (PR2)

Erkenntnisse werden zusammengeführt, um ein „Narrative Accountability Toolkit“ zu erstellen, das Berufsbildungsanbieter in kommunalen und kulturellen Einrichtungen unterstützt. Digitale, gedruckte und audiovisuelle Materialien wurden einbezogen.

Schulung und Kapazitätsaufbau

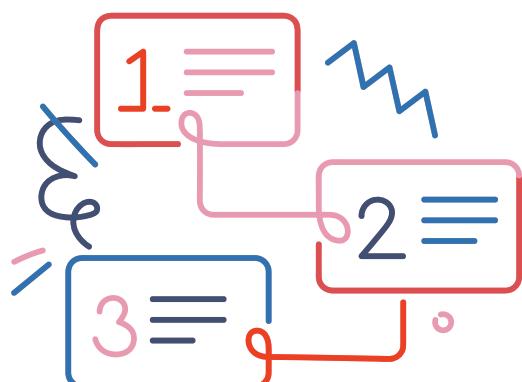
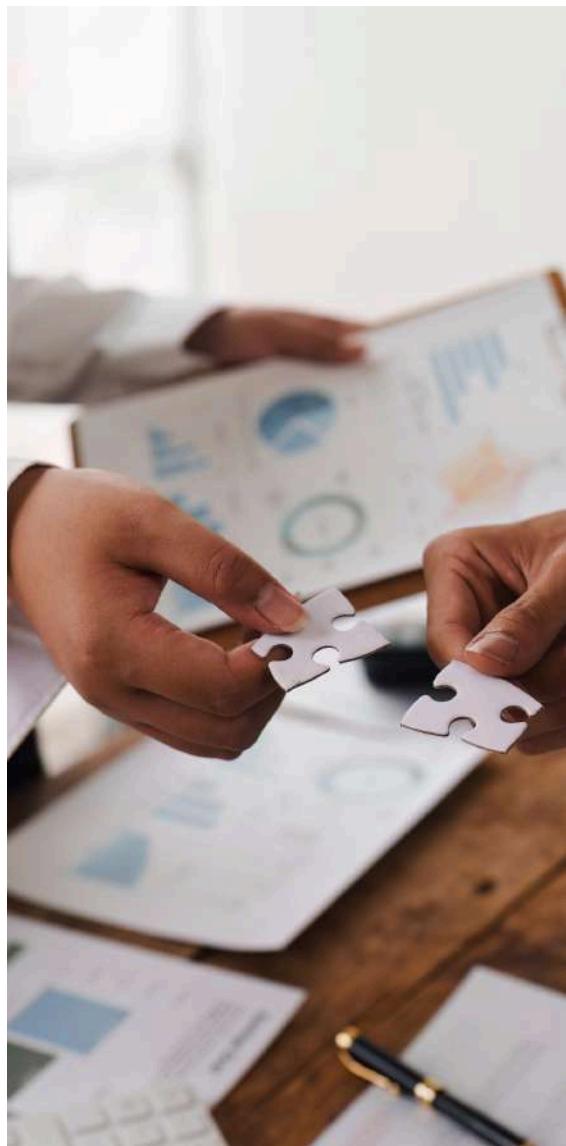
Drei Mitarbeiterschulungen zu den Themen digitales Storytelling, Gemeinschaftsentwicklung und Repräsentation in Erzählungen wurden durchgeführt, sowie ein Co-Design-Labor während des 5. Transnationalen Partnerschaftstreffens.

Empfehlungen für Richtlinien

Erarbeitung von Richtliniempfehlungen für die narrative Erzählverantwortung in kulturellen und kommunalen Einrichtungen wurde erarbeitet. Verbreitung der Empfehlungen an politische Entscheidungsträger und Entscheidungsträger.

Netzwerkbildung

Es wurde ein europaweites Netzwerks von Organisationen und Fachleuten, die mit narrativer Erzählverantwortung arbeiten zusammengestellt. Schaffung einer Peer-Support-Gemeinschafts von Fachleuten für berufliche Bildung.



Präsentation von PR1



Um den aktuellen Stand der Dinge in den teilnehmenden Ländern und in Europa in Bezug auf das Verständnis von narrativer Erzählverantwortung, die damit verbundenen Methoden und Praktiken sowie Fallstudien zu ihrer praktischen Anwendung vollständig zu verstehen, müssen wir dieses aufstrebende und sich entwickelnde Forschungsgebiet untersuchen. Aus dieser Forschung wurde der Bericht zur narrativen Erzählverantwortung (PR1) erstellt.

Themen

- Schnelle Bewertung der Evidenz akademischer Erkenntnisse über narrative Erzählverantwortung.
- Analyse von Erfahrungsberichten, die die Bedeutung der narrativen Erzählverantwortung bei der Arbeit mit marginalisierten Personengruppen belegen.
- Fallstudien zur Anwendung der narrativen Erzählverantwortung in der Praxis.

Zielgruppe

Die Zielgruppe dieser PR1-Maßnahme sind Berufsbildungseinrichtungen, die in kommunalen und kulturellen Einrichtungen (z.B. Gemeindeentwicklung, Museen, Kunstgalerien) tätig sind, sowie praxisorientierte Forscher und Künstler.

Kontinuität

Die Entwicklung von PR2 basiert auf den Grundsätzen von PR1.

Auswirkungen

Die Wirkung dieser Öffentlichkeitsarbeit wird darin bestehen, eine Reihe von europaweit besten Grundsätzen zu ermitteln, um die narrative Erzählverantwortung in kulturellen und gemeinschaftlichen Kontexten innerhalb des breiteren Bereichs der informellen Bildung zu fördern. Sie wird das kontextbezogene Verständnis der narrativen Erzählverantwortung in ganz Europa aus verschiedenen Perspektiven vermitteln und Menschen dabei unterstützen, bei der Arbeit mit und der Darstellung von Narrativen kritischer zu denken.

Schlussfolgerungen

Der Bericht schließt mit einer Reihe von Grundsätzen für die Einbettung der narrativen Erzählverantwortung als Praxis in den Berufsbildungssektor ab, was eine Innovation in diesem Bereich darstellt.

Unsere Methodologien



LERNLABORE stellen eine strukturierte und teilnehmerorientierte Methodik dar, die für die effektive Schulung von Einzelpersonen konzipiert wurde. Durch die Anwendung von Prinzipien, die auf Erfahrungslernen und aktiver Beteiligung basieren, gehen Lernlabore über konventionelle Schulungsmethoden hinaus und fördern eine Umgebung, die zu intensivem Engagement und der Entwicklung praktischer Fähigkeiten anregt.

1

Erfahrungsbasiertes Lernen

Die Methodik des Lernlabors setzt auf erfahrungsbasiertes Lernen und räumt der praktischen Auseinandersetzung mit dem Thema Vorrang ein. Die Einbeziehung interaktiver Aktivitäten und Simulationen ist unerlässlich, um ein tiefes Verständnis komplexer Konzepte zu fördern.

2

Aktive Teilnahme & Zusammenarbeit

Die Bedeutung der aktiven Beteiligung geht über traditionelle Modelle hinaus und lenkt die Lernenden von der passiven Rezeption ab. Durch Gruppendiskussionen, Problemlösungsaufgaben und gemeinschaftliche Projekte wird ein Geflecht aus Engagement gewebt, das die Teilnehmer aktiv in die Lernreise eintauchen lässt.

5

Strukturierte Lernreise

Eine Besonderheit von Lernlaboren ist ihr Engagement für einen strukturierten Lernzyklus, der häufig an anerkannten Modellen wie dem Erfahrungslernen nach Kolb ausgerichtet ist. Die Teilnehmer durchlaufen konkrete Erfahrungen, Reflexion, Konzeptualisierung und aktives Experimentieren, wodurch ein umfassender Bildungsweg gewährleistet wird.

3

Peer-Learning-Dynamik

Auf der Grundlage des Ethos „Each One Teach One“ fördern die Lernlabore eine Kultur des Peer-Learnings. Die Teilnehmer bringen ihre unterschiedlichen Fähigkeiten, Erfahrungen und Kenntnisse ein und fördern so eine lebendige und kollaborative Lerngemeinschaft.

4

Anpassungsfähigkeit & unterschiedliche Lernstile

Lernlabore zeigen Anpassungsfähigkeit, indem sie auf ein Spektrum von Lernstilen- und Präferenzen eingehen. Eine Vielzahl von Lehrmethoden, von visuellen Hilfsmitteln bis hin zu praktischen Aktivitäten, geht auf die unterschiedlichen Vorlieben der einzelnen Lernenden ein.

Vorteile für Lernende

Ganzheitliches Verständnis:

Die Methodik fördert ein ganzheitliches Verständnis des Themas durch erfahrungsbasiertes und aktives Lernen. Die Lernenden beschäftigen sich intensiv mit dem Thema und gewährleisten so ein differenziertes Verständnis, das über das reine Auswendiglernen hinausgeht.

Entwicklung und Anwendung von Fähigkeiten:

Aktive Teilnahme und gemeinschaftliche Bemühungen fördern nicht nur den Wissenserwerb, sondern auch die Entwicklung praktischer Fähigkeiten. Die Lernenden werden geschickt darauf vorbereitet, ihr neu erworbenes Wissen in realen Szenarien anzuwenden.

Peer-to-Peer-Bereicherung:

Die Dynamik des Peer-Learnings verbessert die Bildungserfahrung und ermöglicht es den Teilnehmern, auf einen vielfältigen Pool an Fähigkeiten und Perspektiven zurückzugreifen. Der gemeinschaftliche Wissensaustausch fördert eine Gemeinschaft von Lernenden und stärkt eine Kultur der gegenseitigen Bereicherung.

Anwendung

Bildungseinrichtungen:

Lernlabore finden in Bildungseinrichtungen Anklang, indem sie traditionelle Lehrmethoden verbessern und die allgemeine Lernerfahrung bereichern. Sie können in verschiedenen akademischen Disziplinen eingesetzt werden, wobei der Ansatz auf spezifische Lernziele zugeschnitten wird.

Berufliche Weiterbildung:

Über den akademischen Bereich hinaus sind Lernlabore auch für die berufliche Weiterbildung relevant. Unternehmen und Organisationen können diese Methodik nutzen, um die Fähigkeiten und die Kooperationsfähigkeit ihrer Mitarbeiter zu verbessern.

Ziele und Absichten

Ganzheitliches Lernen:

Das Hauptziel besteht darin, umfassende Lernerfahrungen zu ermöglichen, die über die Grenzen traditioneller Unterrichtsmodelle hinausgehen. Lernlabore sollen den Teilnehmern ein tiefes und vielschichtiges Verständnis des jeweiligen Themas vermitteln.

Fähigkeiten:

Zu den Zielen gehört nicht nur die Vermittlung theoretischer Kenntnisse, sondern auch die Förderung praktischer Fähigkeiten. Die Teilnehmer erwerben Kompetenzen, die über das theoretische Verständnis hinausgehen.

Aufbau einer Lerngemeinschaft:

Lernlabore streben danach, eine lebendige Lerngemeinschaft zu fördern, in der die Teilnehmer aktiv zum Wachstum der anderen beitragen. Das Ethos der gegenseitigen Bereicherung durchdringt das übergeordnete Ziel der Gemeinschaftsbildung.

Workshops zu spezifischen Fähigkeiten:

Lernlabore können in fachspezifischen Workshops eingesetzt werden, um sicherzustellen, dass die Teilnehmer nicht nur theoretisches Wissen, sondern auch das in ihrem jeweiligen Bereich erforderliche praktische Fachwissen erwerben. Die Methodik ist vielseitig und passt sich den spezifischen Zielen des jeweiligen Workshops an.

Im Wesentlichen erweist sich die Methodik des Lernlabors als Leuchtturm der Bildungsqualität, der konventionelle Ansätze überwindet und eine teilnehmerorientierte, ansprechende und effektive Lernerfahrung bietet.

Die **TRAIN THE TRAINER-Methode** ist ein Lehransatz, der darauf abzielt, Ausbildern die erforderlichen Fähigkeiten, Kenntnisse und Techniken zu vermitteln, um andere effektiv auszubilden. Der Schwerpunkt liegt auf dem Aufbau der Fähigkeit von Ausbildern, einer Zielgruppe spezifisches Fachwissen zu vermitteln oder bestimmte Fähigkeiten beizubringen. Diese Methode basiert auf dem Prinzip, dass die Verbesserung der Fähigkeiten von Ausbildern in der Folge die Qualität und Effizienz der von ihnen durchgeführten Ausbildungsprogramme verbessert.

Zu den Hauptkomponenten der Train-the-Trainer-Methode gehören in der Regel:

Inhaltliche Beherrschung:

Die Trainer erhalten eine gründliche Schulung zu den Themen oder Fähigkeiten, die sie unterrichten sollen. Dadurch wird sichergestellt, dass sie über ein umfassendes Verständnis des Materials verfügen.

Kommunikationsfähigkeiten:

Der Schwerpunkt liegt auf der Entwicklung starker Kommunikationsfähigkeiten, sowohl verbaler als auch nonverbaler Art, um Informationen klar zu vermitteln und eine effektive Interaktion mit den Teilnehmern zu fördern.

Bewertung und Evaluierung:

Die Trainer lernen, wie sie Bewertungen erstellen, das Verständnis der Teilnehmer beurteilen und konstruktives Feedback geben. Dazu gehören auch Methoden zur Messung der Wirksamkeit des Schulungsprogramms.

Kontinuierliche Verbesserung:

Die Methodik beinhaltet oft einen Schwerpunkt auf die kontinuierliche berufliche Weiterbildung der Trainer, um sie zu ermutigen, sich über Branchentrends, Aktualisierungen und innovative Lehrmethoden auf dem Laufenden zu halten.

Lehrmethoden:

Trainer lernen und üben verschiedene Lehrmethoden und -techniken, um Informationen effektiv zu vermitteln, Teilnehmer zu motivieren und das Lernen zu erleichtern. Dies kann das Verständnis verschiedener Lernstile und die entsprechende Anpassung des Unterrichts beinhalten.

Vermittlungsfähigkeiten:

Die Trainer werden in der Kunst der Moderation geschult und lernen, wie sie mit Gruppendynamiken umgehen, die Teilnahme fördern und eine integrative und förderliche Lernumgebung schaffen.

Anpassungsfähigkeit

Trainer sind in der Lage, ihren Trainingsansatz an unterschiedliche Zielgruppen anzupassen und dabei Faktoren wie kulturelle Vielfalt, unterschiedliche Qualifikationsniveaus und individuelle Lernbedürfnisse zu berücksichtigen.

Die Methodik „**Train the Trainer**“ wird häufig in verschiedenen Bereichen eingesetzt, darunter Unternehmensschulungen, Berufsausbildung, Gesundheitswesen und Gemeinschaftsentwicklung. Das letztendliche Ziel besteht darin, einen Kader qualifizierter Trainer zu schaffen, die Wissen und Fähigkeiten effizient an andere weitergeben können und so effektives Lernen und Entwicklung innerhalb einer Organisation oder Gemeinschaft fördern.

METHODIK FÜR GEMEINSCHAFTSBERICHTE

Die Berichterstattung in der Gemeinschaft im Bildungsbereich bezieht sich auf einen kooperativen und partizipativen Ansatz zur Sammlung und Weitergabe von Informationen über die Geschehnisse innerhalb einer Bildungsgemeinschaft. Dabei tragen Schüler, Lehrer, Eltern und andere Interessengruppen aktiv zum Berichterstattungsprozess bei. Die Ziele und Absichten der Berichterstattung in der Gemeinschaft im Bildungsbereich sind vielfältig und können Folgendes umfassen:

Förderung von Transparenz & Kommunikation:

Dies beinhaltet die Förderung einer offenen Kommunikation zwischen allen Mitgliedern der Bildungsgemeinschaft. Es bietet eine Plattform für den transparenten Austausch von Informationen über schulische Aktivitäten, Veranstaltungen und Erfolge. Dieser Ansatz zielt darauf ab, eine stärker vernetzte und informierte Gemeinschaft zu schaffen, die das Gefühl von Engagement und gemeinsamer Verantwortung fördert. Durch die Förderung eines offenen Dialogs trägt die Berichterstattung in der Gemeinschaft zur allgemeinen Transparenz der akademischen und administrativen Praktiken bei, verbessert die Erzählverantwortung und fördert ein positives und kooperatives Bildungsumfeld.

Erfassung unterschiedlicher Perspektiven:

Es legt Wert auf Inklusivität, indem es eine Vielzahl von Stimmen und Perspektiven in den Berichterstattungsprozess einbezieht. Dadurch wird ein umfassenderes Verständnis des Bildungsumfelds gewährleistet. Darüber hinaus wird die Anerkennung und Wertschätzung der Vielfalt der Erfahrungen innerhalb der Gemeinschaft betont, wodurch eine integrative und bereichernde Bildungsatmosphäre gefördert wird.

Bewältigung von Herausforderungen und Bedenken:

Es dient als wichtige Plattform, um Herausforderungen zu identifizieren und anzugehen, mit denen die Bildungsgemeinschaft konfrontiert ist. Es fördert ein Umfeld, das einen konstruktiven Dialog ermöglicht und es den Interessengruppen ermöglicht, bei der Suche nach effektiven Lösungen zusammenzuarbeiten und kontinuierliche Verbesserungen voranzutreiben. Dieser proaktive Ansatz stellt sicher, dass die Bildungsgemeinschaft reaktionsfähig und belastbar bleibt und gemeinsam daran arbeitet, Hindernisse zu überwinden und die allgemeine Qualität der Bildung zu verbessern.

Engagement & Beteiligung fördern:

Es strebt danach, eine aktive Beteiligung zu fördern. Durch die Förderung eines Gemeinschaftsgefühls und gemeinsamer Verantwortung soll das allgemeine Wohlbefinden der Bildungseinrichtung verbessert werden. Dies beinhaltet die Schaffung von Möglichkeiten für ein sinnvolles Engagement und eine Zusammenarbeit zwischen den Interessengruppen, wobei die wertvollen Beiträge jeder Gruppe zur Bildungsgemeinschaft anerkannt werden. Durch die aktive Beteiligung schafft die Berichterstattung in der Gemeinschaft ein Gefühl der Eigenverantwortung und des Engagements und fördert eine positive und unterstützende Atmosphäre innerhalb der Bildungseinrichtung.

Verbesserung der Erzählverantwortung:

Es spielt eine entscheidende Rolle bei der Erzählverantwortung von Bildungseinrichtungen. Durch die Förderung von Transparenz in akademischen und administrativen Praktiken bietet es eine Plattform für Interessengruppen, um Bedenken zu äußern, Verbesserungen vorzuschlagen und konstruktive Diskussionen zu führen. Dieser Mechanismus der Erzählverantwortung gewährleistet ein reaktionsfähiges und anpassungsfähiges Bildungsumfeld, das den Beitrag und das Feedback aller Mitglieder der Gemeinschaft schätzt.

Die Berichterstattung über Bildung in der Gemeinschaft zielt letztlich darauf ab, ein integrativeres, transparenteres und kooperativeres Bildungsökosystem zu schaffen, in dem alle Beteiligten aktiv zum Wachstum und Erfolg der Gemeinschaft beitragen.

METHODE ZUR GESCHICHTEN-ANALYSE

Die Methode der Geschichten-Analyse umfasst eine systematische Untersuchung von Erzählungen mit dem Ziel, die zugrunde liegenden Elemente und Strukturen innerhalb einer Geschichte zu verstehen und zu interpretieren.

Identifizierung narrativer Elemente:

Bei der Analyse von Geschichten werden die wesentlichen Elemente einer Erzählung, darunter Charaktere, Schauplatz, Handlung und Thema, zerlegt. Dieser Prozess beinhaltet das Erkennen der Beziehungen zwischen den Charakteren und das Verständnis ihrer Rolle bei der Weiterentwicklung der gesamten Handlung. Durch die Untersuchung dieser grundlegenden Komponenten versucht die Analyse von Geschichten, die strukturellen und thematischen Feinheiten aufzudecken, die die Bedeutung und Wirkung der Erzählung prägen.

Charakterentwicklung:

Die Analyse von Geschichten beinhaltet eine detaillierte Untersuchung der Entwicklung von Charakteren im Verlauf der Erzählung. Dazu gehört die Bewertung ihrer Motivationen, Konflikte und ihres persönlichen Wachstums, während sie sich durch die Geschichte bewegen. Durch die Untersuchung der dynamischen Natur von Charakteren gewinnen Analysten ein tieferes Verständnis dafür, wie individuelle Reisen zur Gesamtentwicklung und zum thematischen Reichtum der Erzählung beitragen.

Themenexploration:

Die Geschichten-Analyse befasst sich mit der Aufdeckung der zentralen Themen und Botschaften, die in einer Erzählung vermittelt werden. Bei diesem Prozess wird analysiert, wie die Geschichte umfassendere Konzepte oder gesellschaftliche Themen anspricht, und es werden Einblicke in die zugrunde liegenden Bedeutungsebenen gewährt. Durch die Untersuchung der thematischen Elemente gewinnen Analysten ein tieferes Verständnis für die beabsichtigte Wirkung der Erzählung und ihre Relevanz für umfassendere kulturelle oder gesellschaftliche Diskussionen.

Symbolismus und Metaphernanalyse:

Die Analyse von Geschichten umfasst die Identifizierung symbolischer Elemente und Metaphern innerhalb der Erzählung. Dieser Prozess zielt darauf ab, zu verstehen, wie diese Symbole zur Gesamtbedeutung und Interpretation der Geschichte beitragen. Durch das Erkennen der metaphorischen Ebenen gewinnen Analysten nuancierte Einsichten, die die Tiefe und Bedeutung der Erzählung verstärken und das gesamte Erlebnis des Geschichtenerzählens bereichern.

Kontextuelle Überlegungen:

Bei der Analyse von Geschichten wird der historische, kulturelle oder soziale Kontext untersucht, in dem die Erzählung angesiedelt ist. Dabei wird auch berücksichtigt, wie externe Faktoren die Bedeutung und Relevanz der Geschichte beeinflussen. Durch die Untersuchung des breiteren Kontexts gewinnen Analysten ein tieferes Verständnis für die Auswirkungen gesellschaftlicher, kultureller oder historischer Einflüsse auf die Erzählung, was die Interpretation der Geschichte bereichert.

Leserresonanz:

Die Analyse von Geschichten erstreckt sich auch auf die Untersuchung, wie unterschiedliche Leser die Erzählung interpretieren und darauf reagieren können. Dieser Prozess umfasst die Berücksichtigung der Bandbreite emotionaler, intellektueller und kultureller Reaktionen, die die Geschichte hervorrufen kann. Durch die Anerkennung der unterschiedlichen Art und Weise, wie sich Einzelpersonen mit der Erzählung auseinandersetzen, gewinnen Analysten Einblicke in die Resonanz der Geschichte und ihre Fähigkeit, auf verschiedenen Ebenen mit einem ausländischen Publikum in Kontakt zu treten.

Vergleichsanalyse:

Die Analyse von Geschichten umfasst die vergleichende Untersuchung einer Erzählung mit anderen Werken der Literatur, insbesondere innerhalb ihres Genres. Bei diesem Prozess werden Ähnlichkeiten, Unterschiede und einzigartige Elemente identifiziert, die zur Einzigartigkeit der Erzählung beitragen. Indem die Geschichte in den Kontext anderer literarischer Werke gestellt wird, gewinnen Analysten wertvolle Einblicke in ihre einzigartigen Qualitäten, die zu einem differenzierten Verständnis ihrer künstlerischen und thematischen Bedeutung beitragen.

Kritische Evaluierung:

Die Analyse von Geschichten umfasst eine kritische Bewertung der Stärken und Schwächen der Erzählung. Dabei werden verschiedene Aspekte wie Handlung, Charakterentwicklung und thematische Elemente bewertet. Analysten formulieren Schlussfolgerungen über die Wirksamkeit der Geschichte bei der Vermittlung der beabsichtigten Botschaft oder der Erreichung ihrer künstlerischen Ziele. Dieser Bewertungsprozess trägt zu einem differenzierten Verständnis der Wirkung der Erzählung und ihres Erfolgs bei der Einbeziehung des Publikums oder der Erreichung ihrer literarischen Ziele bei.

Die Methode der Geschichten-Analyse ist ein umfassender Ansatz, der sich mit den Feinheiten des Geschichtenerzählens befasst und Einblicke in die künstlerischen, thematischen und kulturellen Dimensionen einer Erzählung bietet. Sie bietet einen strukturierten Rahmen für das Verständnis und die Interpretation der vielfältigen Geschichten aus verschiedenen Genres und Medien.



Narrative Erzählverantwortung



Im Folgenden werden wir uns damit befassen, warum Erzählungen und Geschichten für Menschen und darüber hinaus für die menschliche und soziale Entwicklung wichtig sind. Wir werden zeigen, wie Geschichten und die Art und Weise, wie wir miteinander umgehen, das Rückgrat unserer Arbeit, unserer beruflichen Tätigkeiten und letztlich unseres Lebens bilden.

1. Narrative Erzählverantwortung: Eine Einleitung

Das Konzept der „narrativen Erzählverantwortung“ wird als Oberbegriff verwendet, um die Dynamik von Macht, Eigentum, Verantwortung, Kontrolle, Repräsentation und Demokratisierung zu erfassen, die mit dem Erzählen von Geschichten und (Story-)Kurationsprozessen verbunden ist. In der heutigen Gesellschaft, die vom Paradigma des New Public Management und der Public Governance geleitet wird, hat Erzählverantwortung das Image einer finanziellen Transaktion und juristischen Verantwortung. Haben Sie öffentliche Gelder gut ausgegeben und das Projekt wie geplant umgesetzt?

Erzählverantwortung wird zu einem Verhaltensnachweis, der sich einerseits auf die Kosten und Ausgaben von Projekten und andererseits auf die Umsetzung dessen konzentriert, was zuvor versprochen und geplant wurde. Im Allgemeinen basiert diese Wahrnehmung von Erzählverantwortung auf einem linearen Denken und einem klaren Managementvorteil, wenn man genau weiß, wie hoch die Kosten und der Nutzen von Projekten waren und welche Ergebnisse erzielt wurden.

Wie oben gezeigt, werden soziale und kulturelle Projekte jedoch oft nicht gemäß den Annahmen, die zu Beginn gemacht wurden, umgesetzt. Die Ergebnisse entsprechen nicht genau den Erwartungen, die zuvor bestanden. Der blinde Fleck, der sich aus der Konzentration auf die messbaren Elemente von Projekten und die zuvor festgelegte Agenda oder das zuvor festgelegte Programm ergibt, entspricht oft nicht der Realität der Projektumsetzung und der Realität der Erfahrungen der am Projekt beteiligten Personen. Bei dieser Art der Erzählverantwortung stehen die Haushaltslinien und die Buchhaltung im Mittelpunkt der Konten.

Diese Art der Betrachtung von Projektmanagement, Erfolgen, Misserfolgen und Risiken ist in Sektoren, in denen materielle Güter produziert werden und Produkte in Mengen gezählt werden können, zuverlässig. Im sozialen und kulturellen Bereich zeigt diese Art der Wahrnehmung von Erzählverantwortung jedoch auch negative Nebenwirkungen.

Tatsächlich geht es bei der Erzählverantwortung nicht nur um Buchhaltung, Kosten und Nutzen und die Umsetzung dessen, was tatsächlich versprochen wurde, sondern sie ist untrennbar mit dem Begriff der Auswirkung auf das Leben der Menschen verbunden. Laut den Partnern des NACCS-Projekts muss der allgemeine Begriff der Erzählverantwortung neu definiert werden und die Stimmen und Geschichten der gelebten Erfahrungen der Menschen berücksichtigen, damit sie sich zu Erfolgen und Misserfolgen von Projekten, die mit öffentlichen Mitteln realisiert werden, äußern und mitbestimmen können.

Erzählverantwortung

Lassen Sie uns etwas tiefer in die Begriffe einsteigen. Im Englischen hat „accountability“ tatsächlich die Bedeutung von Kontrolle und Macht. Andererseits bedeutet „accountability“ im Englischen auch Verantwortung, d. h. Verantwortung für das eigene Handeln zu übernehmen, was eigentlich eine stärkende Dynamik ist. Die eigene Geschichte zum Ausdruck bringen. „Accountability“ ist auch die Handlung, bei der Menschen aufgefordert werden, ihr Handeln zu erklären und zu begründen. Ein Bericht ist also eine „Erklärung, die das eigene Verhalten erläutert“ oder eine Erklärung oder Darlegung von Gründen, Ursachen, Motiven und eine Beschreibung von Fakten, Bedingungen und Ereignissen. In diesem Sinne wird Erzählverantwortung zu einer Möglichkeit, Verhalten und Handlungen zu belegen.

Accountability umfasst auch geschäftliche Vereinbarungen und die Einrichtung und Führung eines Kontos, eines Bankkontos oder eines Kundenkontos. Accountability bedeutet, dass eine Person zur Verantwortung gezogen werden kann oder in der Lage ist, sich zu erklären. Erzählverantwortung ist dann eine Verpflichtung oder die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen oder für die eigenen Handlungen Rechenschaft abzulegen. Wir können für unsere Handlungen zur Verantwortung gezogen werden. Und wenn nötig, sind wir schuld und müssen für zusätzliche Ausgaben und rechtliche Konsequenzen auftreten.

Der Begriff der Accountability bezieht sich auch auf die Buchhaltung, um nachzuweisen, dass Investitionen zu messbaren Ergebnissen geführt haben und die von uns geplante Wirkung erzielt haben. Der Begriff ist daher eng mit dem neuen öffentlichen Management in sozialen, kulturellen und bildungspolitischen Bereichen verbunden. Tatsächlich müssen soziale Einrichtungen, Kultureinrichtungen, Künstler und Bildungseinrichtungen nachweisen, wie ihr Budget ausgegeben wurde und welche Auswirkungen die durchgeföhrten Aktivitäten hatten. In diesen Bereichen ist die Wirkung nicht einfach in Zahlen und quantitativen Ergebnissen messbar. Die realisierten Produkte und Aktivitäten sind vor allem im Bereich der Verbesserung der Entwicklungsziele von Einzelpersonen und Gruppen messbar, in Bezug auf Lernen, Bewusstseinsbildung, Verbesserung der zwischenmenschlichen Beziehungen, Arbeit an der persönlichen Entwicklung, Umgang mit großen Schwierigkeiten wie (psychischen) Erkrankungen, Alterung, Sucht, Scheidungen.

All dies wird heutzutage in messbare Produkte umgesetzt: Schulen stellen Diplome aus (oder auch nicht); Krankenhäuser versorgen Patienten und verbessern ihren Zustand (oder auch nicht); Kultureinrichtungen wie Theater, Konzerthallen bieten Unterhaltung, Gemälde (die verkauft werden können), Ausstellungen, die besucht werden können (und verkauft werden können).

Die Verantwortung als Geschichte

Wir nutzen auch Geschichten, um aus unserer persönlichen Perspektive über Aktivitäten zu berichten. Auf sozialer und systemischer Ebene berichten wir über unsere Aktivitäten, darüber, wie wir unsere Arbeit gemacht haben. Was wir erreicht haben. Welche Auswirkungen unsere Arbeit hatte und welche Auswirkungen wir erwarten können. Tatsächlich müssen wir auch über unsere Aktivitäten in unseren sozialen Rollen als Forscher und Entscheidungsträger, als Schüler, Lehrer Rechenschaft ablegen. Wir müssen der Welt, unserem Management, der Schulleitung, der Schulbehörde und der Gemeinschaft zeigen, wie wir die Kriterien der Pläne und die festgelegten Regeln erfüllt haben. Wir müssen über Ausgaben, Einnahmen und Ergebnisse Rechenschaft ablegen. Wir müssen zeigen, welche Auswirkungen unsere Aktivitäten hatten. Allerdings wird Erzählverantwortung immer mehr mit der Tatsache in Verbindung gebracht, dass es sich um „zählbare“ Dinge handelt. Zahlen, messbar und berechenbar. Die meisten tatsächlichen Auswirkungen sind jedoch im unsichtbaren und emotionalen Bereich zu finden. Wie misst man Lernen? Welche Auswirkungen hatten Lernprozesse auf die persönliche Entwicklung und das individuelle Bewusstsein? Nur Geschichten können einen tieferen Einblick geben, wie Einzelpersonen diese Aktivitäten schätzen und was sie für sie in ihrem eigenen Leben und in ihren Gemeinschaften bedeuten.

Unser Standpunkt ist, dass Erfahrungsberichte (Geelhoed et al., 2021; Trowbridge et al.) eine notwendige Ressource sind, um Ergebnisse und Auswirkungen von Aktivitäten aufzuzeigen, die den Schwerpunkt auf zwischenmenschliche Beziehungen und Aktivitäten zur menschlichen Entwicklung legen.

Nur durch das Sammeln, Austauschen und Zuhören von Geschichten ist es möglich, soziale, kulturelle und Bildungsaktivitäten zu verstehen. Wie sie sich auf unser persönliches Leben auswirken, aber auch wie Aktivitäten so organisiert werden können, dass die Perspektiven aller Arten von Rollen und beteiligten Personen gehört werden.

Aufbau einer narrativen Repräsentation und narrativen Demokratie

Ein neuer Kontext erfordert neue demokratische Grundlagen und neue Ansichten über Repräsentationen. Manuel Castells zeigt, dass sich unsere Welt und die menschlichen Beziehungen grundlegend verändert haben. Wenn das 19. Jahrhundert durch die Arbeitsteilung und die Industriegesellschaft und die zweite Hälfte des 20. Jahrhunderts durch die postindustrielle Gesellschaft gekennzeichnet war, so behauptet Castells, dass mit der Erfindung des Internets ein neues Zeitalter begonnen hat, das als Kommunikationsgesellschaft bezeichnet wird. Die Industriegesellschaft war dadurch gekennzeichnet, dass Arbeit als treibende Kraft für das Handeln galt. Die Arbeiterklasse nutzte ihre Arbeitskraft als Werkzeug, um Veränderungen zu bewirken und strebte zumindest in der westlichen Welt nach einer besseren sozioökonomischen Situation. So entstanden schließlich die heutigen Wohlfahrtsstaaten in der westlichen Welt. Die Zeit nach dem Zweiten Weltkrieg und insbesondere die 68er-Bewegung zeigten uns, dass die Gesellschaft auf eine andere Art und Weise organisiert war. Touraine nannte dies die postindustrielle Gesellschaft. Nicht die soziale Klasse bestimmte die sozialen Beziehungen, sondern es entstanden andere Arten kultureller Identitäten (Frauenbewegung, Anti-Atomkraft-Bewegung). Dies führte uns in eine postindustrielle Gesellschaft, in der die Arbeit allmählich nur noch ein Faktor für die Organisation der Gesellschaft und der menschlichen Beziehungen wurde. (Touraine et al., 1981)

In unserer heutigen Kommunikationsgesellschaft sind die Interaktionen zwischen Menschen über das Internet zu einem echten Machtinstrument geworden. Tatsächlich sind große neue Unternehmen wie Google, Apple und Microsoft an Interaktionen und dem Kommunikationsverhalten zwischen Menschen interessiert. Sie kämpfen um die „Aufmerksamkeit der Leser“ und drängen Sie dazu, so viel wie möglich vernetzt und online zu sein, damit Sie alle Arten von Nachrichten, Geschichten und Werbung erreichen können und die Welt erreichen können. Durch diesen ständigen Kommunikationsfluss und den Austausch von Informationen sind Geschichten zu einer Ressource für die Datenerfassung und -analyse geworden. Unsere Erfahrungen sind zu einer Ressource in der Plattformökonomie geworden.

Die Kommunikationsgesellschaft basiert auf Begriffen wie Sprache und dem Sprechen derselben Sprache. In unserer globalen Welt ist Englisch zu unserem universellen Kommunikationsmittel im gesamten Internet und weltweit geworden. De Swaan zeigt, wie die Entwicklung der englischen Sprache zur Spinne in der Vernetzung des weltweiten Sprachsystems wird, basierend auf der Vernetzung der Menschen und ihrem Bedürfnis nach Austausch. Manuel Castells betont die Bedeutung der Erfindung des Internets und des globalen Kommunikationssystems als Motor für systemische Veränderungen. Alle Menschen sind von diesem technologischen Wandel betroffen, der auch die zwischenmenschlichen Beziehungen verändert.

Harvey würde unterstreichen, dass unsere heutige Moderne durch die Verdichtung von Zeit und Raum gekennzeichnet ist. Wir können sofort mit Menschen aus der ganzen Welt kommunizieren und mit ihnen Projekte in Echtzeit realisieren.

Auf dem Weg zu einer narrativen Repräsentation und Demokratie

Geschichten und die Art und Weise, wie Menschen ihre Geschichte erzählen und die Geschichte des anderen als ihre eigene verstehen, sind wichtige Vektoren für die Schaffung einer gemeinsamen Bedeutung. In der heutigen Gesellschaft haben Politik und Politikgestaltung keine angemessenen Antworten auf die großen Veränderungen in der Gesellschaft.

Die Bereiche Finanzen und Wirtschaft sind global ausgerichtet. Global agierende, hauptsächlich national organisierte politische Mächte haben keine angemessene Antwort auf die hegemoneale Entwicklung der Weltwirtschaft und das vom Bankensektor beherrschte Kapital. Das Machtgleichgewicht zwischen Wirtschaft und Politik ist verzerrt. Die Bürger auf der ganzen Welt fühlen sich nicht mehr vertreten. Populismus, Geschichten für das Volk und ideologische Diskurse sind Geschichten, an die die Nicht-Vertretenen glauben wollen. Diese Lügen verbinden uns nicht, sondern trennen uns. Die Frage ist, wie die Politik wieder zu einer Instanz werden kann, die die Stimmen aller vertritt? Wie können demokratische Werte, die auf der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte basieren, zu einer wertvollen Gegenmacht werden?

Für Pierre Rosanvallon ist Demokratie ein unvollendeter Prozess (2003). Er erklärte auch, dass die aktuelle Krise der Demokratie nicht das Ende des Systems bedeutet, sondern zeigt, dass sich die Demokratie verändert (2008). In einem Manifest mit dem Titel „Das Parlament der Unsichtbaren“ (2014), das 2020 erneut veröffentlicht wurde, führte er den Begriff der narrativen Demokratie ein und beleuchtete die aktuellen Bewegungen im heutigen Frankreich. Er betonte, dass wir einander zuhören und auf dieser Grundlage ein demokratisches System neu aufbauen sollten. Viele Menschen haben Geschichten, die nicht gehört, denen nicht zugehört wurde. Rosanvallon wurde Herausgeber einer Buchreihe bei Le Seuil, einem bedeutenden französischen Verlag Le Seuil, mit dem Titel „Raconter la vie“ (Erzähle dein Leben). In dieser Buchreihe werden Menschen eingeladen, ihre Lebensgeschichte zu teilen. Er veröffentlichte die Geschichte und parallel dazu auf einer Website mit dem gleichen Namen [raconter-la-vie](http://raconter-la-vie.com). „Wenn wir die Demokratie reformieren wollen, müssen wir mit Geschichten beginnen.“



*The Parliament of the Invisible
(2014)*

Derzeit befasst sich die Website [raconter-la-vie](http://raconter-la-vie.com) hauptsächlich mit Geschichten über Arbeitssituationen. Rosanvallon erklärte tatsächlich, dass Arbeitnehmer in der heutigen Zeit nicht mit Arbeitsbedingungen zu tun haben, wie es in der Industriegesellschaft (Touraine) der Fall wäre, sondern dass sich die Arbeitnehmer in Bezug auf Arbeitssituationen äußern. Für viele Menschen der Gelbwesten-Bewegung in Frankreich auf dem Spiel steht, ist die Tatsache, dass sie ihre Erfahrungen mit ihrer eigenen Arbeitssituation zum Ausdruck bringen. Dies zeigt eine personalisierte und individuellere Situation. In diesem Sinne stehen die Beobachtungen von Rosanvallon den Beobachtungen von Francois Dubet (1995) nahe, der bereits eine ähnliche Verschiebung zeigte. In allen Interviews, die er seit Ende der 1980er und in den 1990er Jahren führte, bemerkte er, dass die meisten Lehrer, wenn sie gefragt wurden, wie sie sich bei ihrer Arbeit verhalten würden, beispielsweise als Lehrer, sich nicht in Bezug auf ihre Fähigkeiten, ihre Arbeit und die Art und Weise, wie sie ihre Arbeit verrichten, äußerten, sondern über ihre Erfahrungen als Lehrer sprachen und darüber, wie sie sich in ihrem Beruf fühlen.

Dies war eine wichtige Erkenntnis für Soziologen, die sich für Veränderungsprozesse interessieren. Tatsächlich war das Untersuchungsobjekt nicht nur das „Handeln“ von Menschen, sondern auch ihre Emotionen, Interpretationen, Reflexionen und Wahrnehmungen dieser Handlungen. Diese Soziologie der Erfahrung zeigt, dass die individuellen Geschichten und Vorstellungen der Menschen von Arbeit und einer größeren Vielfalt an Interpretationen ihrer eigenen Arbeit, die von den Arbeitnehmern selbst vorgebracht werden, zeigen, dass in allen Schichten der Gesellschaft ein Subjektivierungsprozess stattfindet, in dem alle Menschen nicht nur durch ihr Handeln eingebunden sind, sondern auch die Reflexion über ihr Handeln hat sich von einem internen und privaten Prozess für jede Person individuell zu einem Thema entwickelt, das auch mit anderen geteilt werden kann. Der Erfahrungsaustausch ist zu einem soziologischen Phänomen geworden.

Auch das Teilen von Erfahrungen durch Veröffentlichungen hat sich seit den 1990er Jahren weiterentwickelt. In den frühen 1990er Jahren, als viele Unternehmen global agierten und zu multinationalen Konzernen wurden, stellten wir fest, dass im Bereich des Buchverlagswesens ein Gegenphänomen auftrat. (Geelhoed, 2007) Aufgrund der technologischen Entwicklung, des Desktop-Publishing und der Entwicklung des Internets konnten Verlage autark werden. Auch die Entwicklung im Drucksektor machte die Herstellung von Büchern kostengünstiger. Dies führte zu einer Demokratisierung im Bereich des Geschichtenerzählens: Nicht nur etablierte Schriftsteller oder mit ihnen verbundene Verleger konnten Bücher herstellen, sondern auch Menschen, die ihre Erfahrungen und Erinnerungen teilen wollten, hatten die Möglichkeit, ihre eigenen Bücher zu erstellen. Diese Entwicklung des Self-Publishing und die Entwicklung von Kleinstunternehmen im Bereich des Buchverlagswesens zeigten, dass auch Bücher für ein kleines Publikum veröffentlicht werden konnten.



In Frankreich entstanden ab den 1980er Jahren neben den etablierten Verlagshäusern in Saint Germain des Prés in Paris viele sehr kleine lokale und regionale Verlagshäuser. Sie zeigten eine andere Sichtweise auf allgemeine und national konzipierte Geschichten.

Es wurden Erinnerungen an Kolonialkriege und kollektive Erinnerungen an die Anpassung an die französische nationale Identität veröffentlicht. Bücher in bretonischer Sprache wurden nicht veröffentlicht, um von einer großen Anzahl von Menschen gelesen zu werden, sondern um kulturelle Unterschiede aufzuzeigen und auszudrücken und die Existenz der vergangenen Kultur in der Gegenwart zu zeigen, eine Präsenz im öffentlichen Raum. (Geelhoed, 2007). Der Verleger wurde in dieser Hinsicht zu einem sozialen Akteur, der kollektiven Vorstellungen und der Erinnerung an vergangene Ereignisse den Zugang zur Öffentlichkeit ermöglichte. So fanden diese Erfahrungen und vergangenen sozialen Traumata ihren Weg von der inneren Welt in die äußere Welt. Tatsächlich sahen wir die Soziologie der Erfahrung in Aktion, die Gegengeschichten zur allgemein anerkannten nationalen Geschichtsschreibung oder den Geschichten etablierter Intellektueller zeigte.

Narrative Erzählverantwortung als verantwortungsvolle Professionalität

Verantwortlichkeit steht im Zusammenhang mit Professionalität.

Tatsächlich müssen Fachleute Rechenschaft über ihre Handlungen ablegen. Sie werden für die von ihnen durchgeführten Aktivitäten zur Verantwortung gezogen. Verantwortlichkeit ist jedoch meistens ein Begriff, der von oben nach unten geht. Sie müssen jemandem gegenüber verantwortlich sein, der das Projekt überwacht, oder jemandem, der das Projekt finanziert. Sie üben die Rolle des Managements und der Kontrolle aus. Halten sich Fachleute an ihre Versprechen? Wir möchten folgende Frage stellen: Sind sich die Personen, die die Kontrolle haben, noch der Bedürfnisse und Erfahrungen der Menschen bewusst, für die die Projekte gedacht sind? Neue Strategien des New Public Management in der öffentlichen Verwaltung zeigen, dass der Bereich des Politischen immer mehr als wirtschaftlicher und technokratischer Bereich funktioniert.

Der Begriff der Erzählverantwortung ist zu einem Managementakt geworden, bei dem Buchhaltung, Kontrollen, Kosten und Nutzen überschätzt werden.

In kulturellen und gemeinschaftlichen Zusammenhängen sollte Erzählverantwortung nicht nur als Kontrolle auf juristischer, finanzieller oder verwaltungstechnischer Basis betrachtet werden, sondern als ein Begriff der gemeinsamen Verantwortung, als moralischer und ethischer Akt der Gegenseitigkeit. Haben wir das Richtige für die richtigen Leute zur richtigen Zeit getan?

Um neben der betriebswirtschaftlichen und finanziellen Bilanz auch eine narrative Bilanz zu erstellen, ist es wichtig, die Gesamtqualität der Interventionen als gemeinsame Verantwortung und als gemeinsamer Lernprozess zu messen. Dies können wir durch das Sammeln von Erfahrungsberichten, durch das Einholen von Meinungen über die tatsächliche Projektumsetzung, über Erwartungen und zukünftige Verbesserungen, über die Formulierung neuer Bedürfnisse oder Ideen für gemeinsame Aktivitäten erreichen.

Erzählverantwortung sollte nicht nur dazu dienen, finanzielle oder politische Erfolge und Misserfolge zu messen, sondern sich in erster Linie mit dem Wandel und der Entwicklung mit und für Menschen in kulturellen und gemeinschaftlichen Umgebungen befassen. Um dies zu messen, werden Erfahrungsberichte zu notwendigen Elementen, die das Gleichgewicht auf die Auswirkungen von Politik, Politik und unserer Projekte auf das Leben der Menschen verlagern. Verantwortlichkeit sollte daher nicht nur als ein Thema betrachtet werden, das in Zahlen dargestellt werden muss, sondern auch in Worten als eine Erzählung, als eine Geschichte und als ein Akt der gemeinsamen Verantwortung von Organisationen im sozialen und kulturellen Bereich mit den Menschen, die von den Projekten profitieren.

Die englische Sprache eröffnet die Möglichkeit für beides. Das bedeutet, dass wir uns folgende Fragen stellen sollten: Wie schätzen die Menschen die Umsetzung eines Projekts ein? Trifft das Projekt oder die Idee, die wir umsetzen, die Bedürfnisse der Menschen, für die wir arbeiten? Welche sozialen und kulturellen Auswirkungen haben die Projekte auf das Leben der Menschen, zu denen wir beigetragen haben? In diesem Sinne bezieht sich Erzählverantwortung auch auf die sozialen Auswirkungen von Aktivitäten, auf einen Begriff von Fürsorge und Teilen. Sie beinhaltet eine Machtverschiebung und eine Verschiebung der Perspektive und des Denkens über unsere eigenen Handlungen und unsere eigene Lebensvision.



2. Das NACCS-Projekt

Das Projekt NACCS sieht die Aufwertung von Geschichten und die Auswirkungen auf das Leben der Menschen in den Rechenschaftsprozessen vor, damit die Menschen, für die die Projekte eigentlich gedacht sind, ein Mitspracherecht bei Erfolgen und Misserfolgen der Projekte haben. Es fordert daher eine gemeinsame Verantwortung und eine Machtverschiebung, bei der Institutionen und (politische und politische) Vertreter das Erfahrungswissen über die Auswirkungen von Politik und Projekten auf das Leben der Menschen berücksichtigen.

Dies würde dazu beitragen, den Fokus der aktuellen neoliberalen Ideologie und des Systems, das auf Kosten-Nutzen-Analysen, Finanzcontrolling, ewigem Wachstum, Vorteilen und Effizienz basiert, auf die Notwendigkeit von Fürsorglichkeit, menschlicher Entwicklung, Umweltschutz und Respekt für die Lebewesen auf der Erde und die gemeinsame Verantwortung dafür zu lenken.

Narrative Erzählverantwortung (Wie kann man vermitteln, welchen Sinn die Maßnahmen/Richtlinien für die Menschen hatten? Und wie kann man dies in neue Vorschläge für zukünftige Richtlinien und die Schaffung neuer demokratischer Formen umsetzen?

Es stützt sich auf die Errungenschaft, die Ergebnisse der Bewertung von Aktivitäten auf der Grundlage der Erfahrungen der Menschen, ihrer Stimme und ihrer Wertschätzung der von der (lokalen) Regierung erbrachten Dienstleistungen zu erzielen. Aber wie können diese Geschichten in politische Entscheidungszyklen umgesetzt werden? Wie können diese Geschichten, die in den Worten jeder einzelnen Person erzählt werden, in eine andere kollektive Geschichte aller umgesetzt werden, aber auch in einer Form, die nicht nur von politischen Entscheidungsträgern und hochintellektuellen und qualifizierten Menschen verstanden werden kann.

Das von uns vorgeschlagene Projekt zur narrativen Erzählverantwortung steht im Zusammenhang mit der Suche nach anderen Möglichkeiten, das, was in der Realität, im realen Leben der Menschen geschieht, in Worten, Bildern, Fotos, Filmen und Zeichnungen darzustellen. Wie können Forschungsberichte, politische Dokumente und Dokumente zur Entscheidungsfindung auf angemessene und verständliche Weise darstellen, was benötigt wird und welche nächsten Schritte im Projekt unternommen werden sollten? In diesem Projekt möchten wir innovative Wege der Entwicklungsberichterstattung aufzeigen, an denen alle Beteiligten, alle Gruppen, alle Menschen mitwirken können. Tatsächlich sind die von uns erstellten Texte ein Produkt und ein Machtinstrument, denn sie sind nur für diejenigen verständlich, die die Sprache der Mächtigen, den wissenschaftlichen Jargon und den politischen Jargon verstehen können. Wie können mehrschichtige Produkte hergestellt werden, um in einem sich allmählich entwickelnden Turm von Geschichten und kollektiver Sinnstiftung Rechenschaft über die Politik abzulegen?



Gefühl der Dringlichkeit

Die heutige Gesellschaft ist voller Geschichten, Lügen und Erfahrungen. Populistische Diskurse und die Rhetorik antidemokratischer Führungspersönlichkeiten in der Gemeinschaft beherrschen die Welt. Sie haben eine gemeinsame Basis im Misstrauen gegenüber Menschen in der politischen und strategischen Vertretung gefunden. Sie versprechen eine neue ideale Welt. Sie nutzen Geschichten für Propaganda und produzieren eine Geschichte zur Kontrolle. Ihre Geschichte ist klar, aber basiert auf Einfachheit in einer komplexen Welt.

- 1 Narrative Erzählverantwortung ist eigentlich das, was in den heutigen Politikgestaltungszyklen und Rechenschaftsstrukturen benötigt wird. Es wird versucht, die Politikentwicklung mit den Community in der Entwurfs- und Bewertungsphase der Politikgestaltung zu erarbeiten.
- 2 Narrative Erzählverantwortung erfordert einen Prozess der Subjektivierung und der menschlichen Würde. Sie bezieht sich auf eine reflexive Haltung gegenüber dem Schreiben, der Übersetzung von Erfahrungen in ein (schriftliches) Dokument: Geschichten sind lebendig? Wenn wir sie zusammentragen, fixieren wir sie: Der Forscher, der politische Entscheidungsträger usw. macht daraus seine eigene Geschichte ...
- 3 Narrative Erzählverantwortung ist eine prozessbasierte Aktivität, bei der Menschen einbezogen werden, um von der Basis aus Veränderungen zu bewirken. Sie fordert die Eigenverantwortung der Gemeinschaft im Prozess der Nutzung von Geschichten und Erfahrungen, um die Zukunft zu gestalten und eine neue gemeinsame Geschichte zu schreiben.
- 4 Narrative Erzählverantwortung ist ein Prozess, bei dem Geschichten gesammelt und zusammengestellt werden, um eine gemeinsame Geschichte für und über Gemeinschaften zu schaffen. In diesem Sinne funktioniert narrative Erzählverantwortung durch Vorstellungen von gemeinsamer Erfahrung, gemeinsamer Vorstellungskraft, um gemeinsame Darstellungen des Selbst und anderer zu schaffen, was letztlich zu einer gerechten Repräsentation aller im politischen Sinne führt und damit auch zu einer Veränderung der Grundlagen der Demokratie und der menschlichen Entwicklung.
- 5 Narrative Erzählverantwortung erfordert einen mehrdimensionalen Ansatz in der Sprache, der Wörter, Bilder und andere Kommunikationsformen verwendet, sodass die Geschichte, die auf den Geschichten anderer basiert, für diejenigen verständlich/erkennbar ist, die ihre Geschichten am Anfang erzählt haben. (Im Bereich der Politikgestaltung würde dies bedeuten, dass diejenigen, für die die Politik bestimmt ist, in der Lage sein sollten, zu verstehen, worum es in dem Dokument geht. Dies erfordert neue Formen der Berichterstattung (visuelle Erzählverantwortung, Filme, Websites und nicht nur schriftliche Dokumente)).

Sind sich alle Partnerorganisationen über die Bedeutung der Erzählverantwortung und die Begriffe der Erzählverantwortung einig? Bei einem der Treffen stellten wir fest, dass in den Niederlanden, die von einer starken technokratischen Regierung regiert werden, die sich auf fortschrittliche digitale Technologie im öffentlichen Dienst und in der Politik stützt, die Erzählverantwortung von Projekten standardisiert und detaillierte und quantifizierte Nachweise dafür verlangt, dass Projekte ordnungsgemäß durchgeführt werden. In Italien waren diese Fragen nicht so relevant.

Allgemeine Erkenntnisse nach 18 Monaten Projektlaufzeit

Wir haben in den 18 Monaten, in denen wir nun zusammenarbeiten, festgestellt, dass es bei dem Projekt nicht nur darum geht, neue Praktiken mit den Menschen zu teilen, sondern dass es auch ein introspektiver Prozess für jeden von uns als Fachkraft und Einzelperson und für unsere eigenen Organisationen ist, bei dem es darum geht, wie wir uns in der Gesellschaft entwickeln und entfalten wollen. Wie schätzen wir die Geschichten der Unglücklichen, der Besitzlosen, derjenigen, die in der Mainstream-Politik nicht gehört oder gesehen werden?

Erkenntnisse: Um ein wertvolles und innovatives Toolkit für die Erzählverantwortung zu erstellen, haben wir an folgenden Themen gearbeitet:

1

Eine allgemeine Bestandsaufnahme darüber, wie in unseren Ländern die Erzählverantwortung von Juni bis September 2022 umgesetzt werden muss.

2

Erkundung verschiedener Techniken des digitalen Geschichtenerzählens, im Rahmen von LTAA in Rom und Online-Schulung für Gemeinschafts-Berichterstattung im September in Rom.

3

Reflektieren und Analysieren der Darstellungen in Erzählungen, in unseren eigenen Gemeinschaft-Berichten und digitalen Geschichten; Erstellen eigener Bilder in Fotos von Begriffen, für die wir Erzählverantwortig sind, wie z. B. Inklusion, Betrachten von Kunst und Inspiration durch die Bedeutung, das, was wir sehen, in unserem eigenen visuellen Ausdruck zu zeigen, Februar 2023 in Amsterdam und Amstelveen.

4

Wir erzählen unsere Lebensgeschichten und entwickeln Ideen über die Stärken der Zerbrechlichkeit im Einklang mit dem, was Nussbaum sagte, dass bestimmte moralische Wahrheiten am besten in Form einer Geschichte ausgedrückt werden: „Wir werden barmherzig, wenn wir uns wie der ‚besorgte Leser eines Romans‘ verhalten und das Leben jedes Menschen als eine ‚komplexe Erzählung menschlicher Anstrengungen in einer Welt voller Hindernisse‘ verstehen.“

Wie Erzählungen, Geschichten und gelebte Erfahrungen von Menschen in Rechenschaftsprozessen eine Rolle spielen

Während der Projektumsetzung setzt CRN manchmal mit Partnern bestimmte Tools ein:

- Projektreise-Vorstellung/Heldenreise (zu Beginn und am Ende des Projekts).: Es handelt sich um eine Erzählmethode, um alle an Bord zu holen, Erwartungen zu verstehen und eine gemeinsame Vision zu schaffen. Dies kann auch in späteren Phasen des Projekts erfolgen.
- Theory of Change - eine Geschichte, die ein Projekt darüber erzählt, wie es unserer Meinung nach eine Wirkung erzielen wird (eine Geschichte, die in die Zukunft blickt) oder wie es eine Wirkung erzielt hat (eine Geschichte, die in die Vergangenheit blickt). Es handelt sich um eine kausale Geschichte, die Menschen anspricht.

Zum Beispiel haben wir im Rahmen des Horizon2020-Projekts EUARENAs eine Methode zur Aktionsplanung eingeführt, die auf der Theorie des Wandels basiert. Wir haben die Städte dazu ermutigt, ihre Aktionspläne durch die Organisation einer Co-Creation-Veranstaltung mit ihren Interessengruppen und Teammitgliedern zu erstellen und bei der Planung ihrer Pilotprojekte zunächst die wichtigsten Auswirkungen zu ermitteln, die sie zu erreichen erwarten.

TAnschließend wurden sie gebeten, auf der Grundlage der Auswirkungen Ergebnisse, Leistungen und die dafür erforderlichen Maßnahmen und Beiträge zu ermitteln. Am Ende identifizierten sie die Verbindungen zwischen all diesen Elementen. Während sie über das Pilotprojekt diskutierten, erarbeiteten sie gemeinsam die Hauptelemente der Aktionspläne, die anschließend mithilfe einer Vorlage strukturierter beschrieben wurden.

Bei einem anderen Projekt, „**Narratives of Impact**“, zeichnet jeder Teilnehmer (in der Regel Mitarbeiter oder Projektmanager) ein Video über das Treffen oder die Schulung auf. Diese Geschichten werden dann auf unserer Projektwebsite (unter Vlog) veröffentlicht.



Wir haben mit Erzählungen, (digitalem) Storytelling und kritischem Denken gearbeitet. Wir sind der Meinung, dass eine Geschichte immer eine gute Möglichkeit ist, einem externen Publikum über das Projekt zu berichten, weil Menschen sich mit Geschichten identifizieren. Das digitale Element erleichtert die Verbreitung in den sozialen Medien und im Internet im Allgemeinen. Dies ist jedoch keine Standardmethode der Erzählverantwortung, sondern eher eine „informelle“ Erzählverantwortung für uns als Organisation und für unsere Zielgruppen.

Sehr oft ist unsere Partnerschaft auch die Zielgruppe unserer Projekte – die Mitarbeiter, Trainer und Pädagogen. In diesen Fällen führen wir während der Projektumsetzung immer wieder Reflexionen durch. Zum Beispiel haben wir für das bereits erwähnte Projekt „Narratives of Impact“ (es befasst sich mit dem Storytelling als Methode zur Schaffung und Messung sozialer Auswirkungen) einen Vlog – nach jedem Treffen erstellen die Partner kleine Video-Reflexionen über den Prozess.

In anderen Fällen, in denen wir mit Gemeinschaften zusammenarbeiten oder Schulungen für bestimmte Zielgruppen (z. B. junge Menschen, Menschen mit Migrationshintergrund usw.) durchführen, führen wir Evaluierungen durch. Dabei können verschiedene Methoden zum Einsatz kommen.

Einige Beispiele:

- Kiezraum: Als letzten Schritt des Projekts veranstalteten wir Co-Creation-Workshops, um gemeinsam mit den Communitymitgliedern (Informationen, die während des Projekts mithilfe verschiedener Community-Narration-Methoden gesammelt wurden) Aktionspläne auf der Grundlage der Bedarfsanalyse zu entwerfen.
- In Schulungen: Lerntagebücher, Fragebögen, gemütliche Gruppen am Ende des Tages
- Für die Bedarfsanalyse: Empathie-Interviews

Wir halten es für sehr wertvoll, die Zielgruppe in die Erzählverantwortung und Bewertung des Projekts einzubeziehen, da wir so in Echtzeit ehrliches Feedback erhalten. Wenn dies während der Umsetzung geschieht, haben wir die Möglichkeit, den Prozess neu zu bewerten und, wenn möglich, Änderungen vorzunehmen.

Das Projekt **Mirabilia** zeichnet sich durch die Förderung und Präsentation innovativer Ideen aus, die in allen beteiligten Sektoren (Kultur, Tourismus, Gastronomie, Kunsthandwerk und technologische Innovation) umgesetzt wurden oder werden. Es soll auch die Bedeutung der Vernetzung zwischen den verschiedenen Kontexten hervorgehoben werden, damit jeder von der Bestätigung der anderen profitieren und Unterstützung erhalten kann.



In diesem Zusammenhang spielt die Hervorhebung echter Erfolgsgeschichten eine grundlegende Rolle in Bezug auf die Verantwortung. Erfolgsgeschichten dienen als leicht zugängliche Informationen über die Wirkung des Projekts. Darüber hinaus dienen sie auch als Instrumente für die Kommunikation und Vermarktung der durchgeföhrten Aktivitäten und der erzielten Ergebnisse.

Der Weg zur Aufwertung des kulturellen Erbes und des Tourismus, wie er im Mirabilia-Projekt skizziert wurde, wurde von der Handelskammer der Basilicata zum Gewinnerprojekt von Matera, der KIn diesem Zusammenhang wurden die folgenden Themen bewertet:

- die tausendjährige Beziehung der Menschheit zum Weltraum;
- die Erlösung Materas zwischen Vergangenheit und ferner Zukunft;
- die Wiederentdeckung des Wertes der Zeit und die Langsamkeit der Wälder des Pollino-Parks;
- der Hebel der Erinnerung und der kluge Einsatz von Technologien;
- Essen und Wein als Identitätsfaktor eines Gebiets;
- Gemeinschaften als Protagonisten eines Wandels

Beginn: Juli-August 2021. Bestandsaufnahme: Wie arbeiten wir an Erzählverantwortung und Narrativen?

Wir haben Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den Partnern im NACCS-Projekt festgestellt. Alle Partner betonten die Notwendigkeit klarer interner Prozesse in Bezug auf Finanzströme und Buchhaltung. Auch die externe Erzählverantwortung gegenüber öffentlichen Organisationen, lokalen und nationalen Behörden sowie EU-Förderprogrammen wurde untersucht.

Wie einer der Partner im Online-Fragebogen betonte, den wir gemeinsam genutzt haben:
Es handelt sich um eine eher „trockene“ und standardisierte Art der Berichterstattung, die für externe Interessengruppen ohne Kontext nicht wirklich verständlich wäre.

Fast alle Berichte enthalten Standardfragen zu Management, Kommunikation, Umsetzung der Projektergebnisse, Stundenzetteln des Projektteams und dem beantragten und ausgegebenen Budget. Aus dieser Bestandsaufnahme ging hervor, dass die narrative Erzählverantwortung einfacher und logischer zu realisieren ist, wenn der Projektinhalt selbst auf partizipativen Zwecken, Empowerment und Mitspracherecht basiert. CRN gab ein interessantes Beispiel für Kiezraum, ein Nachbarschaftsprojekt, bei dem „das Comparative Research Network sich in diesem Projekt als Moderator und Initiator sah, der als Mentor die Bewohner dabei unterstützt, ihre eigene Stimme zu finden, ihre eigenen Lösungen zu generieren und diese direkt im Rahmen ihrer Möglichkeiten umzusetzen“.

Dieses Projekt war ein Beispiel dafür, wie Wirkung, Geschichten und Erzählverantwortung tatsächlich in einem Projekt verwirklicht wurden, da es um Selbstorganisation und bürgerschaftliches Engagement der Menschen im Stadtteil ging. Die Einführung von narrativen Instrumenten half der Gemeinschaft, Strategien zu entwickeln, um Orte mit negativem Image in positive umzuwandeln.

NACCS-Partner in Rom, Melting Pro, betonte, dass es bei der Erzählverantwortung um das Trockene geht: wie man das Geld für die Umsetzung der eigentlichen Maßnahmen in der Praxis erhält. Die Projektumsetzung und die narrative Seite davon befassen sich tatsächlich mit der Wirkung eines Projekts in einem sozialen oder kulturellen Kontext. Wir haben uns über den Unterschied zwischen Wirkung und Erzählverantwortung unterhalten und darüber, welche Rolle die narrative Erzählverantwortung spielen sollte. Wir kamen zu dem Schluss, dass die narrative Erzählverantwortung tatsächlich beide Elemente vereint, indem sie einerseits die Auswirkungen auf das Leben der Menschen in den trockenen Prozessen der Kosten-Nutzen-Rechnung und andererseits die Umsetzung vertraglicher Vereinbarungen und die Erfüllung der festgelegten Projektanforderungen hervorhebt. Entspricht die von uns festgelegte Agenda dem von uns realisierten Projekt?



Die Geschichte verändern: Ein alternativer Ansatz für Systemveränderungen bei Innovationen im öffentlichen Dienst

This article was published by Sciendo the Polish Political Science Review.

DOI: 10.2478/ppsr-2021-0012



Autorinnen

Dr. Sandra Geelhoed ist Dozentin und Forscherin mit den Schwerpunkten Sozial- und Kulturtheorie, sozialer Wandel, soziale Vorstellungskraft, kollektives Gedächtnis und Gemeinschaftsentwicklung. Sie lehrt an der Utrecht School of Social Work, Master Community Development. Sandra war als Forscherin an vielen internationalen Projekten beteiligt, wie z. B. der Horizon 2020-Forschung zu sozialer Innovation (InnoSI) und zu Co-Creation (CoSIE). Am Forschungszentrum für soziale Innovation arbeitet sie an einem großen Forschungsprojekt über Erzählungen und Politikgestaltung in den Niederlanden. Sie arbeitet als Geschichtenerzählerin und Künstlerin mit Kindern und Erwachsenen an kollektiver Vorstellungskraft und Gemeinschaftskunst.

ORCID no. 0000-0002-8823-8157

e-mail: sandra.geelhoed@hu.nl



Sandra Geelhoed

University of Applied Sciences

Hayley ist eine erfahrene Moderatorin, Projektmanagerin und Forscherin in den Bereichen soziale Innovation, soziale Gerechtigkeit, Kunst, Kulturerbe und Kultur sowie Bildung. Hayley hat mit Communities in ganz Großbritannien und Europa zusammengearbeitet, um Veränderungen zu erforschen, zu lernen und zu schaffen. Sie ist darauf spezialisiert, mit Menschen zusammenzuarbeiten, um Hierarchien abzubauen und gerechtere Arbeitsweisen zu finden, oft unter Verwendung kreativer Technologien. Hayley ist CEO von People's Voice Media.

ORCID no. 0000-0002-6528-3190



Hayley Trowbridge

People's Voice Media

Sarahs Hintergrund ist eine Mischung aus PR, Marketing, Copywriting und Forschung. Die Erfahrungen, die sie in ihrer bisherigen 12-jährigen Karriere gesammelt hat, haben sie mit großem Fachwissen in den Bereichen Schreiben und Recherche sowie Verbreitung und Kommunikation sowohl im digitalen als auch im traditionellen Bereich ausgestattet.

Sie ist Spezialistin für die Analyse und Aufbereitung von Informationen für verschiedene Zielgruppen und kann sich in die Lage ihrer Leser versetzen, um speziell für sie zu schreiben. Sarah ist Projektmanagerin bei People's Voice Media und konzentriert sich auf soziale Auswirkungen.



Sarah Henderson
People's Voice Media

ORCID no. 0000-0002-9363-7785

Lauren ist freiberufliche Autorin und Forscherin mit den Schwerpunkten Bildung und Arbeit im dritten Sektor.

Neben der Recherche und dem Verfassen von Publikationen für junge Menschen und Eltern hat sie sich eine besondere Expertise in den Bereichen Koproduktion und Community Reporting angeeignet. Sie kuratiert die Geschichten von Menschen mit eigener Erfahrung in Berichten und Artikeln, um Entscheidungsträger zu beeinflussen. Lauren ist freiberufliche Mitarbeiterin bei People's Voice Media.



Lauren Wallace-Thompson
People's Voice Media

ORCID no. 0000-0003-2561-460X

Abstract:

Das Erzählen von Geschichten ist ein wirkungsvolles Instrument für Systemveränderungen. Das Erzählen von Geschichten über gelebte Erfahrungen, das Zuhören und das Teilen dieser Geschichten trägt zu einer Kultur des Vertrauens bei, die auf Würde, gegenseitigem Respekt und gemeinsamen Werten basiert. In diesem Beitrag lenken wir die Aufmerksamkeit auf die Innovation im öffentlichen Dienst und die gemeinsame Gestaltung mit den Menschen, für die der Dienst bestimmt ist. In den vergangenen Jahren war die Innovation im öffentlichen Dienst ergebnis- und outputorientiert und zielte auf technologische und betriebswirtschaftliche Innovationen ab. Die Geschichten von Dienstleistungsnutzern deckten die unbeabsichtigten negativen Folgen solcher Innovationsstrategien auf und eröffneten neue Perspektiven für Gespräche über Veränderungen auf der Grundlage gemeinsamer Werte, die zu Innovationen auf der Grundlage menschlicher Entwicklung und Würde führen.

Schlüsselwörter:

Storytelling, Systemwandel, Würde, Erzählungen, Aktionsforschung, Nutzerstimmen, soziale Innovation, Dienstleistungsinnovation, öffentliche Dienstleistungen, Personalisierung, menschliche Entwicklung, Vertrauenskultur, Co-Creation

Einleitung

In diesem Artikel zeigen wir, wie das Geschichtenerzählen als alternativer Ansatz zu einem Prozess des Systemwandels und der Innovation öffentlicher Dienstleistungen beiträgt. Wir argumentieren, dass das Zuhören von Geschichten und deren Sichtbarmachung dazu beiträgt, 1) Probleme aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten und unbeabsichtigte negative Folgen der Erbringung (öffentlicher) sozialer Dienstleistungen für Menschen, die auf diese angewiesen sind, zu vermeiden und 2) Gespräche über Systemänderungen und die Neugestaltung öffentlicher Dienstleistungen mit allen Akteuren, einschließlich der Bürger, für die die Dienstleistung bestimmt war, zu eröffnen.

In **Abschnitt 1** erläutern wir, wie die Berichterstattung in der Gemeinschaft im Rahmen des CoSIE als Instrument zur Förderung der kollektiven Sinnstiftung und der partizipativen Aktionsforschung innerhalb eines größeren experimentellen Forschungs- und Aktionsprojekts zur Innovation sozialer Dienste durch ko-kreative Praktiken eingesetzt wurde.

In **Abschnitt 2** zeigen wir, wie das derzeitige Design öffentlicher Dienstleistungen, das auf zweckorientierter und instrumenteller Rationalität (Weber, 1979) basiert und durch digitale Technologien unterstützt wird, – oft unbeabsichtigt – zu zusätzlicher Bürokratie und zur Entmenschlichung von Dienstleistungen führt, was sich in der Entpersonalisierung und Ausgrenzung von Menschen zeigt, für die die Dienstleistung ursprünglich konzipiert wurde.

In **Abschnitt 3** befassen wir uns damit, wie Geschichten, die Menschen auf einer empathischen Ebene verbinden und persönliche Erfahrungen teilen, zu Veränderungen in der Denkweise und im Verhalten anregen. Akteure in verschiedenen Rollen und Positionen entwickeln ein gemeinsames Bewusstsein für das Wesen des öffentlichen Dienstes, seinen Zweck und seine Werte, nämlich die Bürger auf sinnvolle Weise zu unterstützen. Erzählungen werden in diesem Fall als Instrumente für die Dienstleistungsinnovation eingesetzt und tragen dazu bei, Risse im System zu erkennen und anzuerkennen, die soziale Ungerechtigkeit erzeugen, anstatt sie zu verringern.

In **Abschnitt 4** werden wir die Berichterstattung in der Gemeinschaft als Erzähltechnik im Rahmen von CoSIE in einer breiteren Perspektive anwenden und unsere Ergebnisse mit der breiteren Forderung nach einem Paradigmenwechsel in der öffentlichen Verwaltung in Verbindung bringen, wie sie von Rosanvallon (2015, 2020) und Wiewiora (2020) eingeführt wurde.

Storytelling lädt alle Akteure zum gemeinsamen Nachdenken und Reflektieren ein und bietet Möglichkeiten, Dienstleistungsinnovationen neu zu gestalten und so Storytelling als narrative Intervention in öffentliche Dienstleistungen einzuführen (Tesselaar, 2018) und als Instrument, durch das Veränderungen hier und jetzt stattfinden können.

Methodologie

Das Community Reporting basiert weitgehend auf dem Cynefin-Entscheidungsfindungsrahmen für komplexe Umgebungen (Snowden und Boone, 2007) und wurde im Rahmen des CoSIE-Horizont-2020-Projekts als Instrument zur Unterstützung der gemeinsamen Gestaltung im Innovationsprozess öffentlicher Dienstleistungen in ganz Europa eingesetzt. Von Bewährungsdiensten bis hin zum Gesundheitssektor hat das Community Reporting dazu beigetragen, dass die Dienste einen besseren Einblick in die Lebenswelten der Bürger erhalten, die sie unterstützen. Es bietet ihnen Raum, um die Agenda über die für sie wichtigen Themen festzulegen, einen offenen Dialog zwischen verschiedenen Akteuren und Perspektiven zu führen und sowohl den Menschen, die die Dienste in Anspruch nehmen, als auch den Menschen, die in den Diensten arbeiten, die Möglichkeit zu geben, über das laufende Lernen und die Entwicklung der Dienste nachzudenken.

Im Rahmen des CoSIE-Projekts wurden über 250 Erfahrungsberichte von Menschen, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, und von Beamten verschiedener öffentlicher Dienste(1) gesammelt, kuratiert und analysiert. Der vorliegende Artikel basiert auf diesem Datensatz und gibt einen Einblick in die Notwendigkeit einer grundlegenden Systeminnovation, die auf einem Paradigmenwechsel von der instrumentellen Rationalität zur Wertrationalität basiert. Darüber hinaus stützen wir uns auf Beobachtungen in mehreren professionellen Netzwerken in den Niederlanden (Narrative Accountability Network, DiVoSA-Netzwerk für verantwortungsbewusste Beamte) und mehrere Projekte, die von People's Voice Media und Community Reporters Movement durchgeführt werden.

Innovative sozialwissenschaftliche Forschung in CoSIE

Community Reporting entstand 2007 als digitales Instrument des Geschichtenerzählens, um den Stimmen von Menschen Gehör zu verschaffen, die sonst nicht gehört werden. Es ist aus Gemeinschaftsaktionen hervorgegangen und hat sich zu einem nützlichen und innovativen Werkzeug in interpretativen und partizipativen Aktionsforschungsprogrammen entwickelt.

So hat sich Community Reporting im Laufe der Jahre in ganz Europa zu einem methodisch gemischten Ansatz entwickelt, der einerseits auf der Entwicklung und dem Handeln der Gemeinschaft und andererseits auf der Forschung in und über Gemeinschaften basiert. Community Reporting durch die Organisation von People's Voice Media trug zur partizipativen (Aktions-)Forschung, zur gemeinsamen Politikgestaltung, zur Entwicklung von Dienstleistungen und zur Bürgerbeteiligung an Entscheidungs- und Regierungsprozessen bei. Der Einsatz von Storytelling und kunstbasierten Forschungsmethoden (Leavy, 2007; Van Heijst et al. (2019); Geelhoed, 2019, Grieder, 2013) zeigt auch, dass wir von einer „narrativen Wende“ in den Sozialwissenschaften sprechen können (Jackson, 2015). Tatsächlich werden akademisches Wissen und praktisches (berufliches) Wissen mit Erfahrungswissen kombiniert, wobei Geschichten des Herzens in die Untersuchung sozialer Realitäten einfließen.

Wie Glasby (2011) und Durose et al (2013) angedeutet haben, zeigt das Geschichtenerzählen aus der gelebten Erfahrung – wie z. B. das Community Reporting – auf, wie gelebte Erfahrung und wissensbasierte Praxis in den oben aufgeführten Situationen genutzt werden können und zu tieferen und genaueren Informationen über das Leben der Menschen beitragen. Das Geschichtenerzählen in diesem Bereich ermöglicht, wie Durose et al. (2013) argumentieren, die Darstellung „verschiedener Stimmen und Erfahrungen auf zugängliche Weise“. Die Wissensproduktion und -weitergabe wird zu einer Praxis für alle und nicht ausschließlich für Forscher oder Intellektuelle.

Dieser menschliche Ansatz bei der Forschung war eines der grundlegenden Ziele des CoSIE-Projekts, bei dem praktische Innovationen mit Lernstrategien für Bürger, Fachkräfte und Forscher verknüpft wurden.

(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.*

Das Erzählen und Zuhören von Geschichten durch Community Reporting und Peer-to-Peer-Dialogtechniken schafft die Möglichkeit, ehrliche und persönliche Geschichten zu teilen. Durch den Einsatz audiovisueller Medien und kunstbasierter Interventionen wird sichergestellt, dass die Informationen in lesbarem Text übermittelt werden. Audiovisuelle Techniken beziehen alle Sinne in das Verständnis und die Interpretation der Geschichte ein (Geelhoed, 2019).

Im Rahmen des CoSIE-Projekts haben wir Peer-to-Peer-Dialog-Interviewtechniken und kollektive Sinnbildungsaktivitäten eingesetzt, die weitgehend auf Diskursanalyse (Brown und Yule, 1983) und Konzepten der Grounded Theory (Glaser und Strauss, 1967; Tummers und Karsten, 2012) basieren. Die Verbindung mit interpretativen und sinnstiftenden Traditionen in der qualitativen Forschung wurde mit einer emanzipatorischen und kritischen Forschungstradition kombiniert, die auf Aktionsforschung basierte. Tatsächlich wurde das Community Reporting zur Analyse von Handlungen und Verhaltensweisen und zur Einleitung von Maßnahmen eingesetzt, um so Wege für positive Veränderungen sowohl für die Menschen, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, als auch für die beteiligten Fachkräfte und öffentlichen Dienste zu erforschen. Diese gemischte Methodik hat einen Rahmen geschaffen, durch den unterschiedliche und vielfältige Erfahrungen mit öffentlichen Dienstleistungen – sowohl aus der Sicht von Fachleuten als auch von Bürgern – gesammelt und zu einer Reihe von Erkenntnissen und Ergebnissen zusammengefasst werden können. Dieser Datensatz untermauert die Ergebnisse und Argumente dieses Artikels.

Die unbeabsichtigten Folgen der instrumentellen Rationalität im öffentlichen Dienst

Das CoSIE-Projekt wurde entwickelt, um Innovationen im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen vorzuschlagen, die auf einer gemeinsamen Gestaltung mit den Bürgern basieren, für die die Dienstleistung bestimmt ist. Tatsächlich handelt es sich hierbei um einen wertebasierten experimentellen Innovationsansatz, der von allen beteiligten Akteuren verlangt, zuzuhören, nicht zu urteilen und den Perspektiven aller die gleiche Bedeutung beizumessen. Er positioniert sich gegen die übliche Wahrnehmung von (intelligenter) Innovation, die mit technologischen Anwendungen und datengesteuerten Lösungen zur Verbesserung der Dienstleistungserbringung verbunden ist. CoSIE steht im Einklang mit den Erkenntnissen des Projekts „Smart Urban Intermediaries“ (Van Hulst et al. 2019; 2021), das sich auf die Innovation und Entwicklung von Städten, Stadtvierteln und Dienstleistungen auf der Grundlage von Bürgerinitiativen konzentriert und „kluge Köpfe“, ihre Geschichten und Handlungen wertschätzt.

It Es geht um die Idee, dass es bei Innovation nicht nur um bewährte Verfahren geht, sondern auch um die besten Personen (Van den Brink et al., 2012), die in der Lage sind, Menschen zu verbinden und so notwendige Gemeinschaftsprojekte zu verwirklichen. Diese Auffassung von Innovation beinhaltet einen Bottom-up-Ansatz, der den Bedürfnissen und Energien der Menschen an einem bestimmten Ort und zu einem bestimmten Zeitpunkt folgt. Sie zeigt auch, wie wichtig es ist, sich gemeinsam weiterzuentwickeln, zu wachsen und aufzubauen, die anstehenden Probleme anzugehen, wenn sie auftreten, und neue Technologien einzusetzen, wenn dies angemessen oder erforderlich ist, um die Lebensqualität der Menschen zu verbessern.

Das Wesen des Gemeinwohls und damit auch der öffentlichen Dienstleistungen basiert auf menschlichen Werten und soll Solidarität, Inklusion, soziale Gerechtigkeit und Gleichheit für alle Bürger organisieren, egal ob arm oder reich, jung oder alt, etabliert oder Außenseiter oder Neuankömmling. Es geht im Grunde darum, dass politische Vertreter und Beamte im Dienste der Gemeinschaft stehen und ihr gegenüber Erzählverantwortungig sind. Dieser Begriff des öffentlichen Nutzens stand im Mittelpunkt der Entwicklung der nationalen Wohlfahrtsstaaten nach dem Zweiten Weltkrieg. Er war die leitende Rationalität für die Einrichtung eines Fürsorgesystems für die Bürger in den modernen Nationalstaaten (De Swaan, 1988). Diese kollektive Vereinbarung implizierte einen neuen Arbeitsbereich, eine Bürokratie zu dessen Organisation und eine staatliche Kuratierung.

Diese Sichtweise auf die Verantwortung des Staates und den menschlichen Fortschritt in Bezug auf soziale Gleichheit und Solidarität ist jedoch unter Druck geraten. Tatsächlich geht die westliche Vorstellung von Fortschritt mit einer wachsenden Bedeutung der Zweckrationalität gegenüber der Wertrationalität einher. (2)

Flyvbjerg (2004) bezeichnet dies als „die rationalistische Wende, d. h. die Verengung des Rationalitätsbegriffs der modernen Gesellschaft auf einen überwiegend instrumentellen Begriff“ (Flyvbjerg, 2004:53). Diese spezifische Vorstellung von Fortschritt und Modernisierung hat zu technologischer Innovation geführt und wirtschaftliches und finanzielles Wachstum hervorgebracht, das profitabel war und als der beste Weg für die zukünftige Entwicklung angesehen wurde. Tatsächlich war es aufgrund der (wirtschaftlichen) Globalisierungsprozesse schwierig, dieses nationale Wohlfahrtsystem aufrechtzuerhalten.

Allmählich rückte die Wertrationalität, die politischem und sozialem Handeln eigen ist, in den Hintergrund innerhalb öffentlicher Institutionen, die von liberalen Ansichten geleitet wurden, die auf minimaler staatlicher Einmischung basierten. Die auf messbaren Zielen, Effizienz, Kosten- und Nutzenanalysen basierende instrumentelle Rationalität wurde allmählich zum Maßstab für das politische Handeln und die Vorgehensweise von Staat und Kommunen. In den 1980er und 1990er Jahren wurden staatliche Unternehmen wie Banken, Postdienste oder der öffentliche Nahverkehr privatisiert. Die staatliche und regierungsbezogene Logik wurde allmählich von der instrumentellen Rationalität aus dem technologischen und wirtschaftlichen Sphären (Fox, 2017).

Diese Entwicklung ist auch im Sprachgebrauch in der Politik und in der Politikgestaltung sichtbar. Nicolina Montesano Montessori (2016, 2019) hat eine kritische Analyse der politischen Diskurse vorgenommen. Sie stellte fest, dass die Verwendung von Begriffen wie Humankapital, um über EU-Bürger zu sprechen, eine Entpersonalisierung und Instrumentalisierung des Bürgers für das Funktionieren eines durch Kapital gestärkten Systems zeigt. Auf lokaler Ebene würden Bürger, die rechtmäßige finanzielle Unterstützung von öffentlichen Diensten beanspruchen, nicht als Bürger, sondern als Begünstigte oder sogar als Dienstleistungsnutzer bezeichnet, ein Begriff, der direkt aus dem IKT-Sektor entlehnt wurde. Beamte würden die Bürger, denen sie helfen, als Klienten oder Kunden bezeichnen, was eine Beziehung impliziert, die auf finanziellen oder wirtschaftlichen Transaktionen basiert. Öffentliche Einrichtungen, die für die Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen oder Sozialhilfe oder Sozialfürsorge zuständig waren, mussten auf „offene Aufrufe zur Einreichung von Vorschlägen“ zur Umsetzung öffentlicher Dienstleistungen antworten und einen detaillierten Projektplan mit einem Budget vorlegen, der eine vorläufige Kosten-Nutzen-Analyse enthielt.

Tatsächlich betonte ein niederländischer Beamter bereits 2015: „Kommunalbehörden agieren als soziale Investoren. Wir schreiben die Umsetzung sozialpolitischer Pläne aus“ (Interview, 2015). Organisationen können Vorschläge einreichen. Wenn sie den Zuschlag erhalten, haben die lokalen Behörden eine Kontrollfunktion, indem sie Nachweise für die Erzählverantwortung und die soziale Rendite verlangen. Der Begriff der Erzählverantwortung verlangt nach messbaren Nachweisen. Diese Begriffe zeigen, dass sich lokale und nationale Behörden wie Unternehmen organisiert haben (Geelhoed, 2017).

In diesem Zusammenhang ergab eine 2020 durchgeföhrte politische Analyse, die auf Datensätzen der Community Reporter Movement (Davies et al., 2020) von über 350 Erfahrungsberichten von Bürgern in ganz Europa basiert, dass „der Prozess den gesunden Menschenverstand und das Protokoll die Menschlichkeit ersetzt hat“ innerhalb der Dienste. Der erwähnte Prozess ist der Bearbeitung und Aufteilung von Aufgaben entlehnt, die für technische Prozesse typisch sind. Die Autoren vermuten, dass dies auf drei eng miteinander verbundene Faktoren zurückzuführen ist: Bürokratie, Entpersönlichung und Ausgrenzung (Davies et al., 2020).

2) Siehe Max Webers klassische Studie „Wirtschaft und Gesellschaft“, in der er eine Klassifizierung der Handlungsarten Zweckrationalität (instrumentelle Rationalität) und Wertrationalität (Wertrationalität) skizziert. Wir beziehen uns auf die englische Übersetzung von „Economy and Society“ von der University of Berkeley Press, 1978.

Diese drei Merkmale der Funktionsweise von Dienstleistungen schaffen eine Kluft zwischen Dienst und Bürger. Tatsächlich führt dieser unfruchtbare Prozess letztlich zu einer „Entscheidungsfindung ohne Empathie“, die auf Instrumenten und Bewertungsmethoden basiert und nicht auf menschlichen Bedürfnissen und Menschenwürde. Letztendlich ist diese Arbeitsweise, obwohl sie auf einem rationalen Ansatz basiert, eher ineffektiv. Diese Schlussfolgerungen, die auf der Analyse eines Datensatzes basieren, der auf Erfahrungsberichten beruht, zeigen, dass sich die öffentlichen Dienste von ihrem eigentlichen Wert entfernt haben, nämlich Solidarität mit denen zu organisieren, die Unterstützung benötigen, um ihre Existenz zu sichern.

Das soll nicht heißen, dass es im öffentlichen Dienst keine guten Beispiele für Praxis und Arbeit gibt oder dass es keine guten öffentlichen Bediensteten oder Dienste gibt. Es soll vielmehr heißen, dass es insgesamt eine unvorhergesehene Folge von Jahren des instrumentellen Denkens und rationaler Entscheidungen, die aus der Geschäftswelt, der Beratung und der Technologie entlehnt wurden, gegeben hat. Dieser Trend zeigt, dass Menschlichkeit und Beziehungen weniger geschätzt wurden als die Verwaltungsstrukturen, die die Dienste regeln.

Im Folgenden werden wir anhand der im CoSIE-Projekt erzählten Geschichten die negativen Auswirkungen von Bürokratie, Entpersonalisierung und Ausgrenzung auf öffentliche Dienste aufzeigen und erläutern, warum ein grundlegender Systemwandel erforderlich ist. Außerdem werden wir zeigen, wie das Geschichtenerzählen als wertorientierte Praxis ein Element sein kann, um den Systemwandel zu unterstützen und die Wertrationalität in öffentlichen Diensten und darüber hinaus im politischen Bereich wiederherzustellen.

Bürokratie und die Entmenschlichung öffentlicher Dienstleistungen

Verlust der persönlichen Verbindung. In Valencia schlug das CoSIE-Projekt vor, gemeinsam mit und für Arbeitslose ein Zentrum für Unternehmensentwicklung und Unternehmertum zu schaffen. Um diese neue Art von Dienstleistung zu entwickeln, wurden Geschichten von derzeit arbeitslosen Menschen gesammelt, um ihre Bedürfnisse besser zu verstehen und zu erfahren, wie die aktuellen Angebote für sie funktionieren.

Eine der beteiligten Personen gab an, dass „es online viele Informationen gibt, die sich nicht hilfreich anfühlen“. Sie sei „im Moment aufgrund der Bürokratie festgefahren“. Sie hatte das Gefühl, dass es den derzeitigen Diensten „an Empathie oder Verbindung“ zu den Menschen mangelt, die sie kontaktieren. Das Ergebnis für Menschen wie sie ist das Gefühl, dass der Traum, ein erfolgreiches Unternehmen zu führen, unerreichbar sein könnte. Dieses Zitat zeigt, dass sich die Menschen nicht ermutigt fühlen, das Projekt, das sie im Sinn haben, zu verwirklichen. Sie verlieren nicht nur das Vertrauen in den Service, sondern auch das Selbstvertrauen.

Anonymität. Bürokratie im öffentlichen Dienst kann verschiedene Formen annehmen. Dieser Fall verdeutlicht das Problem anonymer Online-Verwaltungsprozesse, die die effektive Arbeitsweise des Dienstes behindern. Obwohl die Zugänglichkeit eines der europäischen Ziele der nationalen Staaten im Bereich E-Governance und Internet im öffentlichen Dienst war, wurde kein wechselseitiger zwischenmenschlicher Kontakt hergestellt, was den Dienst ineffizient machte.

Riskante Vorteile. Das Pilotprojekt in der Gemeinde Houten in den Niederlanden konzentrierte sich auf die Abstimmung zwischen Langzeitarbeitslosen und verfügbaren Arbeitsplätzen. Zu Beginn des CoSIE-Projekts gab es in der Gemeinde viele freie Stellen. Langzeitarbeitslose, die Sozialleistungen bezogen, fanden jedoch nicht den Weg zurück in die bezahlte Arbeit. Die Berichte aus der Gemeinde zeigten ein „kaputtes“ System von Sozialleistungen und Arbeitssuche. Die Berichte zeigen, dass die Arbeitslosen verängstigt, verwirrt und wütend waren. Aufgrund der Organisation des Systems landeten sie in ungeeigneten Jobs oder verschuldeten sich sogar. Eine Person beschreibt, dass sie für eine begrenzte Anzahl von Stunden beschäftigt war und ihr knappes Einkommen vom Staat aufgestockt wurde, bis die Höhe des Mindestbetrags erreicht war. Diese Leistungen sollten eingestellt werden, sobald sie eine andere Arbeit und ein höheres Einkommen erhielt. Schließlich hatte sie nicht mehr genug Einkommen, um ihr Auto zu unterhalten – was für den Job, den sie gefunden hatte, unerlässlich war.

ies veranlasste sie dazu, eine weniger geeignete Stelle in der Nähe ihres Wohnortes anzunehmen. Dies war bedauerlich, da die Stelle, die sie innehatte, mehr Stunden bieten konnte, wenn sie geblieben und sechs Monate gewartet hätte. Diese Person beschreibt die Gesetzgebung als „entmutigend und kontraproduktiv“ und das System selbst als „notwendiges Übel“, das ihrer Meinung nach keine Unterstützung bot. In diesem Beispiel wird gezeigt, wie die Sozialdienste mit Indikatoren umgehen, die am Schreibtisch entworfen wurden und nur auf dem erzielten Einkommen basieren. Die Erfahrung dieser Person, die zusätzliche Ausgaben für den Weg zur Arbeit hat, wird nicht berücksichtigt und führt dazu, dass sie weniger Einkommen hat als während des Bezugs von Sozialleistungen. Neuankömmlinge in Houten sind oft Langzeitarbeitslose. Die Integration in die niederländische Gesellschaft durch Arbeit wird stark gefördert. Eine Gruppe eritreischer Frauen gab jedoch an, dass das System und seine Bürokratie verwirrend seien. Eine Frau berichtete von ihren Erfahrungen, als sie 22 Jahre alt war. Nachdem sie den Flüchtlingsstatus erhalten hatte, wurde ihr ein Haus zum Wohnen sowie Sozialleistungen zur Verfügung gestellt. Ein Jahr später erhielt sie jedoch einen Brief vom Finanzamt, in dem sie aufgefordert wurde, 3.000 Euro zurückzuzahlen, einen Betrag, den sie nicht hatte. Schließlich gelang es ihr, Hilfe von einer örtlichen Wohlfahrtsorganisation zu erhalten, aber das war mit viel Zeit und Mühe verbunden.

Sie macht den Mangel an Informationen zu Beginn des Prozesses dafür verantwortlich: „Man erfährt es, weil es einem selbst passiert, aber man sollte diese Informationen wirklich im Voraus haben.“ Eine andere Frau in der Gruppe wies darauf hin, dass die Sprachbarriere ein Problem darstellt, da die online verfügbaren Informationen nur auf Niederländisch verfügbar sind. Die Sprachbarriere führt auch dazu, dass die Lösung des Problems langsamer vonstattengeht. Eine andere Frau fügte hinzu, dass sie voller Angst darauf warten, was mit ihren Leistungen geschehen wird. Sie sagte, dass ihre Gemeinschaft zwar verstehe, dass man mit dem Erreichen eines bestimmten Einkommens Anspruch auf bestimmte Leistungen verliere, aber sie hätten keine Ahnung, wie hoch dieser Betrag sei oder wie das in der Praxis funktioniere. Eine andere eritreische Frau, die alleinerziehende Mutter ist, berichtete von einer ähnlichen Geschichte.

Nachdem sie drei Jahre lang jeden Tag gearbeitet hatte, um sich und ihre Kinder unabhängig zu machen, erhielt sie einen Brief, in dem sie aufgefordert wurde, einen hohen Geldbetrag zurückzuzahlen, den sie nicht hatte – und das alles nur, weil ihr die Regeln nicht richtig erklärt worden waren. Sie hatte das Gefühl, dass niemand in der Behörde die Verantwortung für die entstandenen Probleme übernehmen wollte. Als sie dem Finanzamt erklärte, dass sie sich aufgrund dessen weder die Miete noch Lebensmittel für ihre Kinder leisten könne, wurde ihr lediglich gesagt, sie solle sich an die Tafel wenden, anstatt ihr praktische Lösungen anzubieten. Sie wurde emotional, als sie sagte: „In einem freien Land hat niemand eine Stimme. Nur die Machthaber in den Arbeitsämtern. Mit einem Federstrich bringen sie unser Leben durcheinander.“ Sie glaubt jetzt, dass es besser ist, nicht zu arbeiten. „Man bleibt abhängig, aber man hat keine Probleme.“ Dieses Gefühl, dass das System kaputt ist, kommt auch in der Geschichte einer anderen Person über sein gescheitertes Unternehmen, das ihn pleite und obdachlos gemacht hat, stark zum Ausdruck. Er hatte das Gefühl, dass die mangelnde Unterstützung durch das System zu Beginn seine Situation verschlimmerte. Dies hat sie zu „Geisterbürgern“ gemacht. Zuerst wurde ihm Unterstützung verweigert, weil sein Fall nicht als „schlipp genug“ angesehen wurde, aber als die Situation eskalierte, als er sich persönlich verschuldete und sein Haus verlor, konnte er keine Unterstützung mehr in Anspruch nehmen, weil er nicht im System registriert war. Das lag daran, dass er keine eigene Postanschrift mehr hatte. Wenn man um Unterstützung bittet, während man bei Freunden auf der Couch schläft, wird die Unterstützung oder Sozialhilfe gekürzt.

Dieser ehemalige Unternehmer wurde von der Arbeitsvermittlung unter Druck gesetzt, einen Job in einer Fabrik anzunehmen, obwohl er keine Möglichkeit hatte, zu seinem Arbeitsplatz zu reisen. Man sagte ihm, dass er keine Leistungen mehr erhalten würde, wenn er den Job nicht annähme. Er befand sich in einer kafkaesken Situation.

Dieser Fall zeigt, wie das bürokratische System autoritär wird, wenn instrumentelles Urteilsvermögen die Oberhand gewinnt und menschliche Beziehungen und Werte aus dem Entscheidungsprozess ausgeschlossen werden. Der Beamte wendet die Regeln auf der Grundlage von Kriterien, Maßnahmen und Entscheidungen an, die im Voraus festgelegt wurden.

Der Kontext der Person wird dabei nicht berücksichtigt. Diese Person möchte arbeiten, ist aber aufgrund des Systems und der Negativspirale, in die sie geraten ist, dazu nicht in der Lage.

Diese Art von Paradoxon ist ein weiteres Beispiel für ein System, das gegen sich selbst arbeitet und dazu führt, dass Menschen vergessen werden, weil sie nicht genau in die eine oder andere Schublade passen. Die Kriterien und Indikatoren des Systems scheinen Ungerechtigkeit zu erzeugen und das ursprüngliche Problem zu verstärken, anstatt Probleme zu lösen, die im Laufe des Lebens eines jeden Menschen auftreten können.

Depersonalisierung und Verlust der Würde

Bei solchen bürokratischen Systemen ist es nicht überraschend, dass es zu Entmenschlichung kommt. Die oben genannten Geschichten zeigen, dass persönliche Bedürfnisse nicht berücksichtigt werden. Tatsächlich führte die anonyme Behandlung von Menschen als Fälle dazu, dass sie das Gefühl hatten, ihre Würde als Menschen zu verlieren. Die Dienste, die sie unterstützen sollten, waren größtenteils ineffektiv und verursachten sogar noch mehr Probleme. Dies führt zu einem Vertrauensverlust in öffentliche Dienste und in die politische Vertretung und schließlich in das demokratische System.

Das Pilotprojekt im Vereinigten Königreich zielte darauf ab, die Personalisierung in Bewährungsdiensten durch gemeinsame Gestaltung zu verbessern. In vielen Geschichten wurde deutlich, dass ein persönlicher Ansatz notwendig ist und dass es keine Einheitslösung für alle gibt. Dies wurde in der folgenden Geschichte buchstäblich deutlich. Eine Frau auf Bewährung musste bezahlte Arbeit in zu großen Stiefeln verrichten. Tatsächlich wurde die ihr zugewiesene unbezahlte Arbeit normalerweise von Männern verrichtet. Sie war die einzige Frau auf der Baustelle für unbezahlte Arbeit und fühlte sich unwohl mit dem „Sexismus“, den sie auf der Baustelle erlebte. Sie beschreibt ihre Erfahrung und sagt, dass sie „sehr ängstlich war, um ehrlich zu sein ... es war wirklich schwer“. Obwohl sie schließlich Stiefel in ihrer eigenen Größe erhielt und in der rein männlichen Gruppe mehr Akzeptanz fand, war die Frau nicht so positiv über ihre Erfahrung auf der Baustelle. Ihre persönlichen Bedürfnisse als Frau – praktisch und sozial – wurden von Anfang an nicht erfüllt.

Eine andere Frau auf Bewährung schloss sich dieser Meinung an und betonte, wie wichtig es sei, dass Bewährungshelfer verstehen, wie sich ältere Frauen auf Bewährung fühlen, und ihre Bedürfnisse erkennen. Sie wünschte sich, dass Bewährungshelfer „[sie] eher wie eine Erwachsene und nicht wie einen Teenager behandelt“ und Probleme wie häusliche Gewalt, die bei ihrer Strafverfolgung eine Rolle gespielt hatten, verstanden hätten. Durch die Erfahrung der Bewährung fühlte sie sich „herabgewürdigt“ und sie fand, dass es gut gewesen wäre, wenn ihre Intelligenz anerkannt worden wäre. Dies zeigt auch, dass das Bewährungssystem in diesem Fall so organisiert ist, dass kein Raum für subjektive Erfahrungen und persönliche Fähigkeiten bleibt.

Dies schadet der persönlichen Würde und dem Selbstvertrauen. Dieses Verständnis ist von entscheidender Bedeutung, um Menschen zu ermöglichen, ihr Leben zu ändern.

Wie ein Mitarbeiter erklärte: „Es geht darum, das, was in der Vergangenheit passiert ist, zu verarbeiten, um voranzukommen.“ Für sie sollte das Anhören der Geschichten der Menschen als „Privileg“ angesehen werden, da die Menschen ihnen Details aus ihrem Leben anvertrauen. Durch den Aufbau dieser Vertrauensbeziehungen und des Verständnisses für die Menschen, die sie unterstützen, sind Fachkräfte in der Lage, Menschen dabei zu helfen, positive Veränderungen in ihrem Leben herbeizuführen.

Einige der Mitarbeiter, die über ihre Erfahrungen bei der Arbeit in der Bewährungshilfe berichteten, stellten jedoch fest, dass das System selbst in vielen Fällen diesem menschlicheren und beziehungsorientierteren Ansatz entgegenwirkt. Sie argumentieren, dass sie im Rahmen von Systemreformen mit vielen Veränderungen konfrontiert sind, die im Dienst auftreten. Manchmal haben die Mitarbeiter das Gefühl, sich in einem ständigen Veränderungsprozess zu befinden, der schwer zu bewältigen ist. Dies führt zu Unsicherheit in Bezug auf ihre Professionalität bei der Unterstützung von Menschen in der Bewährungszeit. Ein Mitarbeiter erklärte, dass die Anzahl der Fälle, die sie bearbeiten müssen, und die Computerisierung des Prozesses negative Auswirkungen auf die Qualität der persönlichen Unterstützung haben. Er sagte: „Es gibt viel zu viel Computerarbeit.“

Die Zunahme der Fälle hat bei ihm das Gefühl hinterlassen, dass er „nicht weiß, ob sie kommen oder gehen“. Darüber hinaus war das Computersystem in diesem speziellen Dienst aufgrund technischer Probleme oft nicht verfügbar. Da alle Aufzeichnungen darauf gespeichert waren, war es für die Mitarbeiter schwierig, ihre Arbeit zu erledigen, wenn sie keinen Zugriff darauf hatten. Sie erinnern sich nicht an die Gesichter der Menschen, die sie unterstützen, und können daher keine individuelle Betreuung für die Menschen entwickeln, die darauf angewiesen sind. Wie kann man beispielsweise eine Beziehung zu jemandem aufbauen, wenn man nicht weiß, wer diese Person ist? In diesem Fall hindert der Computer den Mitarbeiter daran, eine echte zwischenmenschliche Beziehung aufzubauen.

Technische Kontrolle als Selbstkontrolle

Der italienische Pilot konzentriert sich auf die Reduzierung von Fettleibigkeit bei Kindern. Durch Geschichtenerzählen wollten sie ein besseres Verständnis dafür gewinnen, wie Familien – Eltern und Kinder – ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden sehen. Ein Mädchen sprach über ein Fitnessarmband, das sie zum Zeitpunkt des Geschichtenerzählens trug. Sie zeigte ein hohes Maß an Bewusstsein für die Funktion des Armbands und auch für die Täuschung ihrer Eltern bei dessen Präsentation. Man hatte ihr gesagt, das Armband sei ein Geschenk ihrer Großmutter. Sie wusste jedoch, dass sie es hatte, weil sie an einem Programm gegen Fettleibigkeit teilnahm. Sie wusste auch, dass das Armband mit dem Handy ihrer Mutter verbunden war. Sie offenbarte, welchen Einfluss das Armband auf ihr Verhalten hatte. Sie trug es die ganze Nacht, damit das Armband ihre Schritte weiter zählen konnte, wenn sie nachts aufstand und morgens als erstes aufstand.

Auch wenn die Technologie scheinbar einfache Lösungen zur Überwachung von Gesundheit und Aktivität in Programmen zur Bekämpfung von Fettleibigkeit bietet, erinnert uns diese Geschichte an ihre unbeabsichtigten Folgen. Tatsächlich können wir durch Technologie neue Panoptiken (Foucault) schaffen, in denen Menschen Selbstdisziplin üben und allmählich das Vertrauen verlieren. Der Gedanke, beobachtet zu werden, führt zur Internalisierung anderer Verhaltensweisen, zu Selbstdisziplin und schließlich zu Selbstkontrolle. Letztendlich verändert dies das Verhalten, führt aber auch zu einem Verlust des Selbstwertgefühls und des subjektiven Urteilsvermögens. Die Überwachung und Kontrolle durch E-Health wirkt sich auf das Sicherheitsgefühl und den psychischen Zustand

von Personen, insbesondere von jungen Menschen, die auf positive Ermutigung angewiesen sind, um sich zu unabhängigen und freien Erwachsenen zu entwickeln. Darüber hinaus wird deutlich, dass eine Lösung für eine Person nicht unbedingt eine Lösung für eine andere Person ist und sich sogar negativ auswirken kann. Im Anschluss an diese Geschichte wurde dem Kind das Armband abgenommen und daran gearbeitet, die negativen Folgen des ursprünglichen Ansatzes rückgängig zu machen.

Ausgrenzung im öffentlichen Dienst

Im schlimmsten Fall kann ein Mangel an Personalisierung bei Dienstleistungen zu einer „Andersartigkeit“ führen. Dies ist der Fall, wenn die Menschen, denen die Dienstleistung zugutekommt, nicht mehr als Menschen wahrgenommen werden, sondern zu Nummern in einer Tabelle werden. An diesem Punkt hört die Menschlichkeit, das Mitgefühl und die Empathie in einem System auf zu existieren. Im schwedischen Pilotprojekt berichteten Asylbewerber – eine Gruppe, die in der Regel die geringste Macht in der Gesellschaft hat – über ihre Erfahrungen mit öffentlichen Dienstleistungen. Ein Asylbewerber sprach davon, dass er sich „machtlos fühle“, da „das Schicksal in den Händen der Behörden liegt“.

Ihm wurde gesagt, dass er bald nach Afghanistan zurückkehren müsse. Dies lässt ihn fürchten, keine Familie zu haben, und um sein Leben fürchten, aber er hat kein Mitspracherecht in seiner Situation. Ein anderer Asylbewerber hatte das Gefühl, dass ihm „die Hoffnung ausgeht“, und nutzte seine Geschichte, um die Behörden zu bitten, sich in seine Lage zu versetzen, bevor sie über seinen Fall entscheiden. Das Bewusstsein für vergangene Traumata und anhaltende psychische Qualen, die mit der Unsicherheit der Situation eines Asylbewerbers einhergehen, ist daher von entscheidender Bedeutung, damit die Dienste wirksame und zugängliche Unterstützung leisten können.

Empathie erweist sich als ein zentraler Wert, den Einzelpersonen suchen und zu Recht von den sie unterstützenden Diensten erwarten können. In diesen Fällen scheinen jedoch die Folgen der Entscheidungen, die von den Diensten getroffen werden, für das aktuelle Leben der Menschen (d. h. negative Auswirkungen auf die psychische Gesundheit der Menschen) und mögliche zukünftige Folgen (d. h. Verfolgung in ihren Heimatländern) nicht in die Art und Weise einbezogen zu werden, wie Asylsuchende unterstützt werden.

Stattdessen treffen die Mitarbeiter dieser Dienste Entscheidungen, ohne sich wirklich damit zu befassen, wie sich diese auf die Menschen auswirken. Tatsächlich sind die allgemeine Sparpolitik und die festgelegten Quoten und Haushaltsslinien ausschlaggebend. Die Entscheidungen über ihr Schicksal werden anonymisiert, indem sie zu Verwaltungsentscheidungen werden. Kurz gesagt, die Asylsuchenden, die uns an ihren Erfahrungen teilhaben ließen, werden nicht gesehen. Sie sind zu Fallnummern geworden, nicht zu Menschen.

Wenn Menschen ausgesegnet werden, fühlen sie sich oft machtlos, Veränderungen herbeizuführen, und das führt dazu, dass sie die Hoffnung verlieren. Eine Frau, die ihre Erfahrungen im Rahmen des niederländischen Pilotprojekts teilte, beschrieb, dass sie sich von den Wohnungshilfedienssten „herumkommandiert“ fühlte. Dies führte schließlich dazu, dass sie die Unterstützung von ihnen ablehnte. Diese Geschichte zeigt, wie die Art und Weise des Umgangs mit Dienstleistern die bestehenden Gefühle der Machtlosigkeit verstärken und die Dienstleistungen dadurch unwirksam machen kann. Sie versagen darin, denen zu helfen, die sie eigentlich unterstützen sollen.

Die oben genannten Geschichten zeigen, wie wichtig menschenzentrierte Ansätze und gemeinsame ethische Werte sind, die mit Gegenseitigkeit, Würde und der Anerkennung persönlicher Probleme zusammenhängen. Im nächsten Abschnitt werden wir zeigen, wie das Geschichtenerzählen dazu beitragen kann, das System zu verändern.

Das System ändern: Den öffentlichen Diensten ihr Herz zurückgeben Wertrationalität

Die gesammelten Geschichten der Community Reporter zeigen auch, wie Dienstleistungen auf menschlichere Weise erbracht werden (können). In Finnland wurden im Rahmen des Pilotprojekts Lösungen für die Ausgrenzung von Jugendlichen untersucht – im Wesentlichen junge Menschen, die sich weder in der Ausbildung noch in der Weiterbildung befanden und durch das Leben „drifteten“. Viele der jungen Menschen, mit denen wir im Rahmen der Berichterstattung sprachen, fühlten sich als Außenseiter ohne Lebensinhalt und riefen nach jemandem, mit dem sie reden konnten. Der Prozess, ihre Geschichten durch die Berichterstattung in der Gemeinschaft zu erzählen, stellte einen ersten Schritt zu persönlicher Anerkennung und Würde dar.

Wie ein junger Mann, der „ein beschissenes Leben“ führt, sagte: „Wenn ich jemanden zum Reden und etwas zu tun in meinem Leben hätte“, würde das helfen. Ähnlich äußerte sich ein junger Mann, der sich aufgrund seines Aussehens und seiner Art, sich zu geben, sozial ausgegrenzt und isoliert fühlte: „Es wäre hilfreich, wenn es einen Dienst gäbe, bei dem jemand ein paar Leute zusammenbringt, damit sie sich treffen und kennenlernen können.“ Andere junge Menschen äußerten sich ähnlich, wobei einer vorschlug, dass es helfen würde, mit anderen jungen Menschen, die sich in einer ähnlichen Situation befinden, eine „Tasse Kaffee“ zu trinken. Diese eher sozialen oder gemeinschaftlichen Formen der Unterstützung erreichen Menschen, die derzeit nicht mit traditionellen Diensten in Kontakt kommen.

Der Schlüssel zu dieser Art von Unterstützung wäre, dass sich solche Dienste informeller und weniger wie ein Dienst anfühlen. Ein junger Mann, der als Teenager aus Somalia nach Finnland zog, sagte, dass sich das Haus der Familie, in dem er untergebracht wurde, als er ankam, nicht wirklich wie ein Dienst anfühlte. Ein anderer Mann aus Somalia, der als Jugendlicher umzog, gab an, dass er zwar Einwanderern über die offiziellen Unterstützungsdiene Zugang zu Dienstleistungen verschaffe, viele Menschen jedoch in sein Geschäft kämen, um informellere Beratung und Unterstützung zu erhalten, anstatt sich an die offiziellen Dienste zu wenden. Unterstützung innerhalb vertrauter oder gemeinschaftlicher Umgebungen würde dazu beitragen, einige der ausgegrenzten (jungen) Menschen zu erreichen und ihnen dabei zu helfen, ihre Bedürfnisse zu erkennen und dann anzusprechen.

Im spanischen Pilotprojekt lag der Schwerpunkt darauf, Arbeitslose – insbesondere Langzeitarbeitslose oder Menschen, die auf dem Arbeitsmarkt nur schwer vermittelbar sind – bei der Gründung ihres eigenen Unternehmens zu unterstützen. Einer der beteiligten Interessenvertreter erklärte, dass Dienstleistungen für Arbeitslose darauf abzielen sollten, sie zu „stärken“ und zu unterstützen. Es ist wichtig, dass solche Dienste verstehen, dass „Langzeitarbeitslose emotional belastet sind und es wichtig ist, an ihren Fähigkeiten und Fertigkeiten zu arbeiten“.

Dieses Verständnis wurde in das Pilotprojekt einbezogen und hatte mehrere Vorteile für die Menschen, die den Service in Anspruch nahmen. Ein großer Teil der Unterstützung, die im Rahmen des Pilotprojekts geleistet wird, dreht sich um die Betreuung der Teilnehmer. Eine Person erklärte: „Wir haben uns von den Mentoren enorm unterstützt gefühlt und so Dinge erreicht, die ohne sie unmöglich gewesen wären. Die Atmosphäre hier ist sehr gesund, sehr ruhig und die Kollegen sind immer bereit zu helfen.“ Diese Arbeitsweise schafft ein förderliches Umfeld, in dem sich ihre Geschäftsideen und sie selbst als Individuen entfalten können.

Das Mentoring wird formell von den ernannten Business-Mentoren und informell von dem Peer-Netzwerk durchgeführt, das der Coworking Space geschaffen hat. Beide Ansätze tragen zu dem unterstützenden Umfeld bei, auf das sich die Person bezieht. Beide haben maßgeblich dazu beigetragen, dass sich die Menschen im Rahmen des Pilotprojekts sowohl persönlich als auch beruflich weiterentwickeln konnten.

Ein wichtiger Teil davon ist, wie eine Person bestätigt, die „echte, praktische Unterstützung“, die das Mentoring bietet. Es hat ihr „Bodenhaftung“ gegeben und die Idee, ihr eigenes Unternehmen zu führen, „real“ und „machbar“ gemacht. Darüber hinaus ist es, wie eine Person angab, nicht dasselbe, allein zu gründen oder Unterstützung zu haben: „Für mich war es eine große Unterstützung. Ich habe keine Familie, die Unternehmer sind, daher waren diese Mentoren eine enorme Hilfe bei der Fortsetzung und Weiterentwicklung.“

Im Wesentlichen erreicht das Pilotprojekt erfolgreich Menschen, die sich normalerweise nicht an Start-up-Projekten und -Unterstützung beteiligen würden, und bietet ihnen Möglichkeiten zur wirtschaftlichen und persönlichen Entwicklung, zu denen sie sonst keinen Zugang hätten. Entscheidend dafür ist, dass die unterstützten Personen wissen, dass die sie unterstützenden Mentoren sich um sie kümmern (wie auch die anderen Unternehmer in ihrem Umfeld), und dies war der Schlüssel zum Aufbau vertrauensvoller Beziehungen.

Die Kraft der Zusammengehörigkeit

Dieser menschliche Ansatz bei der Bereitstellung von Dienstleistungen, der auf den Aufbau von Beziehungen ausgerichtet ist, zeigt sich auch im ungarischen Pilotprojekt, das sich auf die Unterstützung ländlicher Communities bei der Entwicklung von Hauswirtschaften konzentriert. Als Mitglied der Sozialgenossenschaft Kunszentmárton ist die gemeinsame Gestaltung ein wichtiger Teil des Prozesses: „Wir bereiten es gemeinsam vor, wir kommen zusammen, jeder von uns hat etwas beizutragen, und wir machen es gemeinsam.“ Dies fasst den Geist vieler Geschichten prägnant zusammen, die Beispiele für verschiedene Arten von Gemeinschaftsmitgliedern zeigen, die zusammenkommen, um durch die Wiederbelebung von Traditionen der Hauswirtschaft autarker zu werden.

Ein weiterer Teilnehmer aus Kunszentmárton, der bei einer von der Sozialgenossenschaft organisierten Kochveranstaltung zum ersten Mal für die Zubereitung von Nudeln verantwortlich war, sagt: „Ich bin sehr aufgeregt, weil ich das Gefühl habe, dass ich noch nicht darauf vorbereitet bin. Aber wir haben eine so tolle Gemeinschaft, wir machen das Programm gemeinsam. Ich bin Mitglied einer Sozialgenossenschaft und mag die anderen Mitglieder der Genossenschaft sehr. Ich kann mich auf sie verlassen und deshalb glaube ich, dass alles gut wird.“

Dieses Gefühl der Unterstützung durch die Gemeinschaft in den am Pilotprojekt beteiligten Gebieten ist der Schlüssel, um Menschen zu befähigen, Neues zu lernen und sich neuen Herausforderungen zu stellen. Einer der wichtigsten Werte in diesem Beispiel ist die Bedeutung des Miteinanders, des Teilens und der allgemeinen Sicherheit, die die Gemeinschaft bietet. Die Menschen fühlen sich ermutigt, zu lernen, um Hilfe zu bitten und neue Aktivitäten auszuprobieren. Sie fühlen sich als individuelle Menschen mit ihren eigenen subjektiven Fähigkeiten, Bedürfnissen und Schwächen respektiert und anerkannt, die sie mit anderen teilen können.

Anerkennung persönlicher Fähigkeiten

In den Niederlanden hatte ein autistischer Mann zuvor negative Erfahrungen mit dem Unterstützungssystem in Bezug auf Beschäftigung und Besteuerung gemacht. Dies hatte sich stark auf seine psychische Gesundheit und seine finanzielle Situation ausgewirkt. Er beschreibt jedoch, dass eine andere Abteilung derselben Gemeinschaft ihn sehr unterstützt hat. Er berichtet von seiner Arbeit in den Archiven der Gemeinschaft, zunächst in einer Beteiligungsfunktion, die darauf abzielte, Menschen mit Behinderungen bei der Arbeitssuche zu helfen, bevor er eine feste Stelle erhielt.

„Seit ich 2017 [in einem Job mit Teilhabemöglichkeiten] in die Stadtverwaltung zurückgekehrt bin, habe ich große Fortschritte in meiner persönlichen Entwicklung gemacht. Auch die Stadtverwaltung hat viel von mir gelernt. Sie haben viele Anpassungen vorgenommen. Zum Beispiel haben sie mir zusätzlichen Raum für Gespräche und zum Spazierengehen gegeben, um mich zu erholen. Das brauchte ich am Anfang, aber jetzt läuft alles so gut, dass ich das nicht mehr brauche. [...] Die Gemeinschaft hat mir Anfang 2019 eine Festanstellung gegeben. Es gibt viel zu tun. Ich fühle mich sehr wohl und es gefällt mir sehr gut. Jetzt funktioniert das Arbeiten und Leben für mich gut.“ Er sagt, dass die Chance, die ihm die Gemeinschaft gegeben hat, ‚fantastisch‘ war: „Ich gehöre hierher. Das haben sie auch gesehen.“ Diese Geschichte zeigt einmal mehr, dass es für Menschen einen großen Unterschied macht, ob sie als Person mit persönlichen Bedürfnissen und Fähigkeiten behandelt werden oder als Fall. Die Beamten, die ihn einstellten, sahen über seinen Autismus hinaus und erkannten, dass er als Person sehr gut in die Rolle und in die Organisation passte, und gaben ihm, was er brauchte, um sich zu entfalten.

Bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen geht es um menschliche Werte und Würde

Die in diesen Geschichten beschriebenen Beispiele und Ideen zeigen, dass es möglich ist, Dienstleistungen mit Menschlichkeit zu erbringen, die auf Werten wie gegenseitigem Respekt, echtem Interesse und Empathie basieren und auf den Fähigkeiten der Menschen aufbauen. Um dies zu erreichen, müssen wir sicherstellen, dass die Dinge, die uns menschlich machen – Beziehungen zu anderen, Empathie, emotionale Intelligenz usw. – bei der Gestaltung und Erbringung von Dienstleistungen im Vordergrund stehen. Wie Davies et al (2020) forderten, müssen öffentliche Dienste eine Kultur des „Computer sagt nein“ zurückdrängen und nach differenzierten Lösungen suchen, um den Bürgern, für die sie da sind, Unterstützung zu bieten. Das Erzählen von Geschichten – und die Wertschätzung der gelebten Erfahrungen der Menschen – spielt eine Rolle bei der Entwicklung der individuellen und sozialen Würde. Öffentliche Dienstleistungen sollten wieder nach dem Prinzip der Wertrationalität funktionieren, bei dem sich jeder Mensch auf seine eigene und einzigartige Weise akzeptiert und für seine persönlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten anerkannt fühlt.

Geschichtenerzählen als Motor für Systemveränderungen

SErfahrungsberichte als Grundlage für die Entscheidungsfindung. Im Rahmen des CoSIE-Projekts (und darüber hinaus) wurde die Community Reporting als Instrument für die gemeinsame Gestaltung verschiedener Arten öffentlicher Dienstleistungen eingesetzt. Bei dieser Praxis werden Erfahrungsberichte – unsere eigenen persönlichen Erfahrungen sowohl als Bürger als auch als Fachleute – in den Mittelpunkt von Diskussionen und Entscheidungsprozessen gestellt. Wie im Rahmen des CoSIE-Projekts festgestellt wurde, zeigt sich die Wirkung der Community Reporting vor allem in den „Verhaltensweisen und Ideologien von Einzelpersonen sowie in der Erbringung und den Räumen der von Organisationen erbrachten Dienstleistungen“ (Trowbridge und Willoughby, 2020). Wie Trowbridge und Willoughby (2020) anmerken:

Obwohl es einige Anzeichen für eine größere Wirkung gibt, ist es nicht überraschend, dass die systemische Wirkung ein Bereich ist, in dem sich wenig verändert hat. Dies liegt daran, dass diese Art von Veränderung und Wirkung oft länger braucht, um Früchte zu tragen, und in der Regel von miteinander verbundenen, vernetzten und schrittweisen Veränderungen auf individueller und organisatorischer Ebene beeinflusst wird.

Im Wesentlichen fordern die Community Reporting und der Einsatz von Storytelling als Ansatz zur Systemveränderung einen „Paradigmenwechsel in der Arbeitsweise gesellschaftlicher und staatlicher Institutionen“, und dies ist kein schneller Prozess (Trowbridge und Willoughby, 2020).

Die Arbeitskultur im öffentlichen Dienst verändern...

Eine Kultur des Zuhörens. Dies sollte jedoch nicht bedeuten, dass Storytelling keinen Systemwandel bewirken kann – oder zumindest eine Rolle dabei spielen kann. Allein im Rahmen des CoSIE-Projekts können wir die Anfänge dessen erkennen, wie es den Ansatz von Personen, die im Dienstleistungsbereich arbeiten, verändert hat und wie sie den Wert davon sehen. Wie einer der Leiter des britischen Pilotprojekts erklärt:

Community Reporting war eine wirklich andere Art, um herauszufinden, was Mitarbeiter und Dienstleistungsnutzer über [die Dienstleistung] denken, und was mir wirklich gefällt, ist, dass es wirklich auf die Stimmen der Menschen direkt hört, anstatt sie über das Medium verschiedener Räte und Gremien zu leiten, wie es [früher] üblich war.

Eine Kultur der Personalisierung und Verbindung. Auf der Grundlage der im Rahmen des Projekts gesammelten Geschichten wurde gemeinsam mit Peer-Mentoren im Bewährungsdienst und wichtigen Mitarbeitern ein Toolkit erstellt, das den Einsatz von Storytelling in den Vordergrund stellt, um eine Arbeitskultur der Personalisierung zu schaffen – nicht nur Personalisierung innerhalb eines Dienstes –, und zwar durch die Schaffung persönlicher Verbindungen. Wie das Toolkit feststellt, geht es dabei darum, über den Prozess hinauszugehen und die Menschen wirklich kennenzulernen. Im Wesentlichen kann dies erreicht werden, indem man mit Menschen spricht, sich ihre Geschichte anhört und sie kennenlernt.

Eine Kultur des Raumgebens. In ähnlicher Weise führte das Community Reporting im niederländischen Pilotprojekt dazu, dass der leitende Politikberater darüber nachdachte, wie die Gemeinschaft ihren Bürgern dient:

Das ist keine Raketenwissenschaft. Es ist eine grundlegende Sache, dass wir als Beamte dazu neigen, eine Agenda zu haben – eine gut gemeinte Agenda, aber dennoch eine Agenda. [Community Reporting] hat uns von unserer Agenda weggeführt und den Menschen ermöglicht, ihre eigene Agenda zu erstellen.

Dies zeigt, dass es eine Möglichkeit bietet, sich dessen bewusst zu werden und ein Umdenken zu fördern, wenn man den Menschen Raum für Gespräche ohne eine bestimmte Agenda gibt. Dieser Prozess ist ein Zeichen für (oder der Keim für) einen Systemwandel – er bedeutet, dass die paternalistische Vorstellung von der Bereitstellung von Dienstleistungen von oben nach unten aufgegeben wird und Raum für die Entstehung von Veränderungsprozessen von unten nach oben geschaffen wird, die vielleicht eher mit vermögensbasierten Entwicklungspraktiken und mit Vorstellungen von Inklusion in Einklang stehen.

Schlussfolgerung: Berichterstattung in der Gemeinschaft als narrative Intervention für Systemveränderungen

Die Berichterstattung in der Gemeinschaft im Rahmen des CoSIE-Projekts kann als narrative Intervention betrachtet werden. Alle verschiedenen Interessengruppen, die an der öffentlichen Dienstleistung beteiligt sind, Begünstigte, Beamte, Manager und politische Entscheidungsträger, interagierten miteinander und entwarfen eine neue Geschichte für die betreffende öffentliche Dienstleistung. Die Berichterstattung in der Gemeinschaft war sowohl ein Instrument für die gemeinsame Analyse, die gemeinsame Sinnstiftung als auch für die Gestaltung von Maßnahmen zur Systemänderung. In diesem Sinne kann Storytelling als Instrument für Veränderungen angesehen werden, aber letztendlich wird es selbst zur Systemveränderung (Tesselaar, 2015). Durch die Verwendung von Geschichten und einen tieferen Einblick in die Bedeutung einzelner Maßnahmen im öffentlichen Dienst werden Menschen dazu ermutigt, Veränderungen herbeizuführen. Dieser Bottom-up-Ansatz erfordert einen professionellen Raum innerhalb des öffentlichen Dienstes. Er erfordert die ethische Reflexion über die eigene Arbeit und die Beziehung zu anderen.

Es ist erforderlich, dass sich alle an der Umsetzung der öffentlichen Politik beteiligten Akteure ihrer Rolle und der damit verbundenen ständigen Reflexion über das eigene Handeln bewusst sind. Anstatt über die Erzählverantwortung der Sozialpolitik und der öffentlichen Dienste als Arbeitselemente zu sprechen, ist es in der Tat wichtig, auch narrative Rechenschaftstechniken einzuführen, die auf Geschichtenerzählen, visuellen Darstellungen, Gesprächen und Filmen basieren, damit in allen Phasen der Politikgestaltung und der Entscheidungsprozesse die Erfahrungen der Begünstigten im Mittelpunkt des öffentlichen Dienstes innerhalb der öffentlichen Dienste und der öffentlichen Verwaltung stehen. Im nächsten Abschnitt werden wir eine narrative Technik innerhalb des bürokratischen Systems der öffentlichen Dienste fordern.

Die Berufung auf ein narratives demokratisches System und eine reaktionsfähige Regierungsführung

TDie oben genannten Erfahrungen im Rahmen des CoSIE-Projekts und die Auswirkungen von Geschichten auf die Innovation öffentlicher Dienstleistungen stehen im Einklang mit dem wachsenden Bewusstsein, dass die öffentliche Verwaltung nicht von einer instrumentellen Rationalität und einer damit einhergehenden Kosten-Nutzen-Ideologie beherrscht werden kann. Es ist jedoch nicht einfach, narrative und ko-kreative Ansätze in das gegenwärtige System zu integrieren.

Öffentliche Verwaltungen und die meisten Organisationen arbeiten mit Plänen und Zielen, die im Voraus auf der Grundlage von Prognosen festgelegt werden. Die verfügbaren Ressourcen, Zeit und Geld bilden einen klar definierten und vorgegebenen Rahmen. Die Arbeit mit Narrativen und die Einbeziehung von Menschen erfordert Zeit und Raum für Entwicklung und Lernen (Sarphatie und Geelhoed, 2020).

Das CoSIE-Projekt hat gezeigt, dass die Erzählprozesse, die in ko-kreativen Innovationsansätzen von Natur aus vorhanden sind, einen anderen Ausgangspunkt haben. Sie beginnen im Kern der Sache, bei den gemeinsamen Werten, und nicht bei der Verteilung der verfügbaren Ressourcen. Oft entspricht dies nicht der geplanten Zeit, den Anforderungen und den verfügbaren Ressourcen. Es ist auch wichtig, dass Entscheidungsträger Raum für die Integration offener Ergebnisse und unerwarteter Lösungen schaffen. Diese entsprechen nicht immer den Haushaltlinien und der Organisationsstruktur der lokalen Verwaltungen. Unsere frühere Forschung zu innovativen sozialen Investitionen hat jedoch gezeigt, dass die Entwicklung neuer Initiativen auf gemeinsamer Verantwortung, gemeinschaftlichen Werten, Sicherheit und Respekt vor Unterschieden, Flexibilität und der Überprüfung vorgegebener Ziele beruht. Wenn die Vorgaben und Ziele nicht erreicht werden, bedeutet dies nicht, dass man gescheitert ist oder keinen Nutzen daraus ziehen kann. Es ist einfach ein Schritt nach vorne und ein Lernprozess.

Im Einklang mit der Arbeit von Pierre Rosanvallon (2008, 2011/2013) sind diese neuen Arbeitsweisen jedoch Zeichen für einen Wandel der Demokratie selbst. Er stellt einen allgemeinen Bedarf an „narrativer Demokratie“ fest, wie er es nennt (Rosanvallon, 2015). Wir müssen zu den Grundlagen zurückkehren und den Geschichten derer zuhören, die nicht sichtbar sind, deren Stimmen in der politischen Arena nicht gehört werden und die keinen Zugang zu Kommunikationsmitteln haben (Castells, 2013).

Zuhören wird zu einer Kerntugend bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen. Durch das Teilen von Geschichten könnte ein gemeinsames Verständnis dafür erreicht werden, was Zusammenleben eigentlich bedeutet. Wie Rosanvallon betont, sind demokratische Systeme keine statischen Strukturen. Tatsächlich kann Demokratie nicht erreicht werden – sie ist ein fortlaufender Prozess. Sie muss sich an den großen, aktuellen gesellschaftlichen Wandel anpassen und mit unserer Zeit im Einklang stehen. Wir müssen für die Demokratie kämpfen und demokratische Grundlagen definieren, die auf den Geschichten aller in ihrem eigenen natürlichen und sozialen Umfeld basieren (Rosanvallon, 2011/2013, 2015; Wieviorka, 2020). Deshalb ist unser Projekt zur gemeinsamen Gestaltung und Innovation öffentlicher Dienstleistungen von Bedeutung. Es zielt darauf ab, denjenigen eine Stimme zu verleihen, die nicht gehört werden, und basiert auf Zuhören und der Anpassung von Prioritäten an die Bedürfnisse der Bürger. Es bietet eine Lernreise für diejenigen, die zu diesem grundlegenden kulturellen Wandel beitragen möchten.(3)

(3) Siehe auch die CoSIE-Website <https://cosie.turkuamk.fi/results/>. Sie bietet nicht nur akademische Einblicke, sondern auch ein praktisches Toolkit, einen Fahrplan für die gemeinsame Gestaltung und ein MOOC, um mit einer sich wandelnden Arbeitskultur im öffentlichen Dienst zu beginnen.

Verflechtung mehrerer Rationalitäten in öffentlichen Regierungssystemen

Warum dies so kompliziert ist, liegt daran, dass es eine Änderung der Organisationskultur des bürokratischen Systems der öffentlichen Verwaltung und Regierungsführung erfordert. Van der Steen (2011) zeigt, dass die öffentliche Verwaltung sowohl auf nationaler als auch auf lokaler Ebene nach unterschiedlichen Rationalitäten funktioniert, die gleichzeitig wirksam sind, miteinander interagieren können und manchmal miteinander in Konflikt stehen. Der Quadrant von Van der Steen (siehe unten) zeigt, wie instrumentelle und wertbasierte Rationalitäten diese vier Hauptaktionspläne der öffentlichen Institutionen und Behörden leiten.

Erstens steht sie im Zusammenhang mit dem Begriff der **öffentlichen Verwaltung**, der Organisation des demokratischen Systems und der Wahrung von Rechten und Pflichten (siehe unten links). Er würde sich mit der Rechtsordnung und der Staatsordnung verbinden. Zweitens steht die öffentliche Verwaltung im Zusammenhang mit dem **New Public Management** und der Leistung und der tatsächlichen Umsetzung der Politik auf legitime, effiziente und verantwortungsvolle Weise und im Rahmen des verfügbaren Budgets (Verhältnis zwischen Kosten und Nutzen) (siehe oben links). Diese beiden Perspektiven werden in erster Linie von der instrumentellen Rationalität beherrscht, die auf den Rechts- und Managementinstrumenten basiert. Drittens konzentrieren sich nationale und lokale Behörden auch auf die **Netzwerk-Governance**, bei der eine umfassende Zusammenarbeit mit externen Interessengruppen und öffentlich-privaten Partnerschaften eingegangen wird, um die Ziele der Governance und Politik zu verwirklichen (siehe oben rechts). Schließlich sind sich nationale und lokale Behörden der gesellschaftlichen Widerstandsfähigkeit bewusst, also dessen, was innerhalb der **aktiven Gemeinschaft** geschieht. Dies bezeichnet Van der Steen als **reaktionsfähige Governance**.

Somit haben Regierungsmaßnahmen, sei es auf nationaler oder lokaler Ebene, unterschiedliche Handlungsrahmen, die miteinander interagieren und unterschiedliche instrumentelle Rationalität und Werterationalität als Leitprinzipien haben. Die horizontalen Achsen zeigen die Beziehung zwischen dem öffentlichen Dienst/der Regierungsführung und der Gesellschaft an, und die vertikale Achse zeigt die Beziehung zwischen Ergebnissen und Voraussetzungen. Innerhalb des öffentlichen Dienstes und seiner Organisation sind die vier Felder des Quadranten gleichzeitig in Betrieb.

Von den Ergebnissen zu den Grundbedingungen

Umsetzung der Governance	Kooperative Führung
Legitime Regierungsführung	Reaktionsfähige Regierungsführung

Die Realität zeigt, dass viele (staatliche) Institutionen durch ihre öffentlichen Dienste eine vernetzte und reaktionsfähige Behörde sein wollen. In der Praxis sind jedoch Legitimität und Management die dominierenden Verfahren innerhalb der tatsächlichen öffentlichen Dienste, der Politikgestaltung und der Entscheidungsfindung (Van der Steen, 2015).

Fachkräfte in öffentlichen Organisationen müssen sich dieser verschiedenen Arten von Maßnahmen bewusst werden. In dieser Situation können Storytelling-Techniken auch dazu beitragen, das Verständnis und das Bewusstsein für den eigentlichen Zweck öffentlicher Einrichtungen zu verbessern. Wir würden daher auch narrative Ansätze in der öffentlichen Verwaltung und im öffentlichen Dienst sowie im Entscheidungsprozess (Politikzyklus) fordern, damit Beamte und Angestellte im öffentlichen Dienst in der Lage sind, einen reflexiven Ansatz für ihre Arbeit zu entwickeln und die Logik der Zusammenarbeit und Resilienz in die tägliche Arbeit zu integrieren.

Dies kann dabei helfen, den Überblick über die Agenda der Gemeinschaft und die Personen, für die die Dienstleistung bestimmt ist, zu behalten. Aktuelle Aktionsforschung zur narrativen Erzählverantwortung in den Niederlanden (Geelhoed und Sarphatie, 2020; Geelhoed, Sarphatie und Sprinkhuizen, 2020), aber auch das in den Niederlanden eingerichtete Netzwerk für reaktionsfähige Beamte (Bakker, 2019) zeigen, dass das Bewusstsein für die Dringlichkeit von Veränderungen wächst. Aktuelle Forschungsergebnisse zeigen deutlich, wie kontraproduktiv öffentliche Dienstleistungen in den Niederlanden sind und sogar Ungerechtigkeit erzeugen (Frederik, 2021; Van Kampen et al. 2020; Knijn, 2021). Der eigentliche Skandal um die Betrugsbekämpfung im Bereich der Kinderbetreuung führte dazu, dass viele Familien zu Unrecht des Betrugs beschuldigt wurden und vom Finanzamt gezwungen wurden, über Jahre hinweg Leistungen zurückzuzahlen, was sie hoch verschuldeten, manchmal obdachlos (Frederik, 2021) oder mit in Obhut genommenen Kindern zurückließ. Die Betonung legitimer Regierungsführung und öffentlicher Verwaltungswerte in Bezug auf Bürger, die auf öffentliche Dienstleistungen und Beihilfen angewiesen sind, führt zu grundlegender Ungerechtigkeit, Verlust der Würde und wachsendem Misstrauen zwischen Regierung und Bürgern (Van Kampen et al., 2020).

Wie wir oben gezeigt haben, kann die Berichterstattung in der Gemeinschaft als narrative Intervention dienen, um einerseits neue Erkenntnisse zu gewinnen und andererseits Wege für tatsächliche Veränderungen zu ebnen. In diesem Sinne wird die „Geschichte zur Veränderung“, wie Suzanne Tesselaar (2015, 2017) in ihren zahlreichen Büchern und Interventionen feststellt. Tatsächlich werden sich alle Akteure durch das Geschichtenerzählen ihrer beruflichen Rolle bewusst und können auf der Grundlage dieses Bewusstseins neue Arbeitsbeziehungen aufbauen, die auf menschlichen Beziehungen und gegenseitigem Respekt basieren.

So können Beamte, Manager, Gesetzgeber, Organisationen und Bürger gemeinsam ein menschenwürdiges Arbeitsumfeld schaffen, in dem sich sowohl öffentliche Bedienstete als auch Bürger „in ihrem einzigartigen Recht zu sein und zu handeln“ anerkannt fühlen (Dikkers en De Bell, 2020). Tonkens (2020) fordert sogar soziale Würde, die mit der Umgestaltung des Systems in einer Weise zusammenhängt, dass das System dazu beiträgt, jedem Menschen in der Reihe trotz aller individuellen und gruppenbezogenen Unterschiede ein menschenwürdiges Leben zu garantieren, das seinen eigenen Fähigkeiten und Träumen entspricht. Die wahre Kraft des Geschichtenerzählens als narrative Intervention liegt in der Mobilisierung kollektiver Intelligenz und Vorstellungskraft, die dazu beiträgt, unseren Weg in eine gemeinsame Zukunft auf diesem Planeten zu entwerfen und zu gestalten.

Referenzen

- Castells, Manuel: *Communication Power*. 2nd edition. Oxford University Press, 2013
- Dikkers, 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 services through 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 déssubjectivation*. 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, Guildford Press, 2020.
- Montesano Montessori, Nicolina: *Why complexity matters*. In: Cok Bakker and Nicolina Montesano 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 CESCI 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 Hager, 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/ désubjectivation"*, FMSH, working paper, nr. 16, 2012.
- Wieviorka, Michel: *Pour une démocratie de combat*. Paris, Le Seuil, 2020.

4. Berichterstattung in der Gemeinschaft und Methodenidentifizierung von Fallstudien zur narrativen Erzählverantwortung in realen Umgebungen.

Analyse gelebter Erfahrungen:

Berücksichtigung der Bedeutung der narrativen Erzählverantwortung bei der Arbeit mit marginalisierten Personengruppen



4. Berichterstattung in der Gemeinschaft und Methodenidentifizierung von Fallstudien zur narrativen Erzählverantwortung in realen Umgebungen.

Analyse gelebter Erfahrungen:

Berücksichtigung der Bedeutung der narrativen Erzählverantwortung bei der Arbeit mit marginalisierten Personengruppen

1

E-SCHOOL: Marilena's Zitat

TDieses Zitat fasst die Essenz gelebter Erfahrung zusammen, indem es den persönlichen Kampf und die Bestrebungen eines ausgegrenzten Menschen veranschaulicht. Es betont die Notwendigkeit einer narrativen Erzählverantwortung, indem es sich dafür einsetzt, dass **Geschichten die harten Realitäten und emotionalen Landschaften der Situation des Sprechers authentisch widerspiegeln**. Ausgegrenzte Menschen sehen sich **oft mit systemischen Barrieren konfrontiert**, die sie daran hindern, sich zu entfalten, und ihre Erzählungen sollten als unverfälschte Beweise für diese Herausforderungen erhalten bleiben.

In diesem Fall bietet Marilena's Stimme einen Einblick in die umfassenderen gesellschaftlichen und strukturellen Zwänge, ohne dass sie dabei redigiert wird, wodurch sie die Kontrolle über ihre Geschichte behält.

2

CRN: Martin Barthel's Zitat

Dieses Zitat spricht direkt die Grundsätze der narrativen Erzählverantwortung an, indem es die ethische Verpflichtung betont, die Authentizität der Geschichten von ausgegrenzten Personen zu respektieren. Indem sie darauf verzichten, Vorurteile aufzuzwingen oder Erzählungen zu verändern, versuchen Organisationen wie CRN, die Erzählenden zu stärken und ihre Erfahrungen zu validieren.

Die Anerkennung der Verantwortung impliziert, dass jede Verzerrung zu einer Falschdarstellung führen, das Vertrauen untergraben und schädliche Stereotypen aufrechterhalten könnte.

3

Le Porte-Voix: Adiza's Zitat

Adizas Zitat zeigt, wie **unterstützende Beziehungen dazu beitragen können, dass marginalisierte Personen die Kontrolle über ihre Erzählungen behalten**.

Hier spielt Nathalie eine Rolle bei der Förderung von Adizas Selbstbestimmung und ihrem Traum, Ärztin zu werden, was ein Akt der erzählerischen Erzählverantwortung ist.

Statt Adiza eine externe Definition von Erfolg aufzuzwingen oder sich ihre Geschichte anzueignen, stellt Nathalie sicher, dass Adiza die Hauptautorin ihrer Bestrebungen bleibt, und unterstreicht so die Bedeutung der individuellen Selbstbestimmung beim Geschichtenerzählen.

4

Le Porte-Voix: Jade's Zitat

Jades Zitat hebt die **persönlichen und sozialen Dimensionen ihrer Geschichte** hervor.

Die Verwendung des niederländischen Wortes „gezellig“, das ein **einzigartiges kulturelles Konzept von Gemütlichkeit und Gemeinschaft** vermittelt, unterstreicht die Bedeutung der Bewahrung der Besonderheit individueller Erfahrungen.

Narrative Erzählverantwortung bedeutet hier, marginalisierten Stimmen zu erlauben, die Nuancen ihrer gelebten Realität auszudrücken, einschließlich ihres kulturellen und emotionalen Kontextes, ohne sie für ein breiteres Publikum zu verwässern oder zu verallgemeinern.

4. Berichterstattung in der Gemeinschaft und Methodenidentifizierung von Fallstudien zur narrativen Erzählverantwortung in realen Umgebungen.

Analyse gelebter Erfahrungen:

Berücksichtigung der Bedeutung der narrativen Erzählverantwortung bei der Arbeit mit marginalisierten Personengruppen



4. Berichterstattung in der Gemeinschaft und Methodenidentifizierung von Fallstudien zur narrativen Erzählverantwortung in realen Umgebungen.

5

Melting-Pro: Zitat 1 von Athena D'Orazio

Dieses Zitat unterstreicht die **wechselseitige Beziehung zwischen externer Unterstützung und internem Wachstum**. Wenn marginalisierte Personen mit positiven Erwartungen konfrontiert werden, werden sie oft **befähigt**, die Verantwortung für ihre Erzählungen und Handlungen zu übernehmen.

Narrative Erzählverantwortung bedeutet hier, ein Umfeld zu schaffen, in dem marginalisierte Stimmen anerkannt und ermutigt werden, über ihre eigene Handlungsfähigkeit nachzudenken, anstatt durch Stereotypen oder vorgefasste Meinungen eingeschränkt zu werden.

6

Melting-Pro: Zitat 2 von Athena D'Orazio

Athena's Erfahrung unterstreicht die **entscheidende Rolle des Vertrauens bei der Förderung von Verantwortlichkeit und Zugehörigkeit**. Wenn ausgegrenzten Menschen Vertrauen entgegengebracht wird und sie als gleichwertige Mitwirkende behandelt werden, stärkt dies ihr **Vertrauen** in ihre Fähigkeit, für ihre Geschichten selbst verantwortlich zu sein.

Dieses Vertrauen ist ein Schlüsselement der narrativen Erzählverantwortung, da es die Machtdynamik verschiebt, um sicherzustellen, dass sich der Erzähler wertgeschätzt fühlt und die Kontrolle darüber hat, wie seine Erzählung weitergegeben wird.

7

Camera di Commercio: Mitarbeiter als Familie

Dieses Zitat spiegelt einen **gemeinschaftszentrierten Ansatz zur Erzählverantwortung** wider, bei dem **langfristige Beziehungen und Inklusivität** im Vordergrund stehen. Für ausgegrenzte Personen kann die Zugehörigkeit zu einer unterstützenden und beständigen Struktur – sei es ein Unternehmen oder eine Gemeinschaft – **einen sicheren Raum bieten**, in dem sie ihre Geschichten teilen und das Gefühl haben können, dass sie dafür verantwortlich sind.

Die narrative Erzählverantwortung wird hier **durch den Gedanken der Fürsorge und des kollektiven Wachstums** gestärkt, bei dem der Beitrag und die Stimme jedes Einzelnen als **integraler Bestandteil des Ganzen** respektiert werden.

8

Camera di Commercio: Die Loom Geschichte

Diese Aussage unterstreicht die Bedeutung der **ortsbezogenen Identität und Widerstandsfähigkeit in Erzählungen**. Für marginalisierte Gruppen spiegelt der Akt, an einem Ort zu bleiben und dort trotz Herausforderungen zu gedeihen, oft ein tiefes Gefühl der Zugehörigkeit und des Sinns wider. Narrative Erzählverantwortung bedeutet, diese Verbindungen zu Ort und Gemeinschaft zu bewahren und zu respektieren und sicherzustellen, dass ihre **Widerstandsfähigkeit nicht romantisiert, sondern authentisch** als Teil ihrer gelebten Erfahrung **dargestellt** wird.

9

Melting-Pro: Margherita Apones Zitat

Margheritas Zitat spricht direkt die **ethische Dimension der narrativen Erzählverantwortung** an. Bei der Arbeit mit persönlichen Geschichten gibt es eine **doppelte Verantwortung: Einzelpersonen zu befähigen, ihre Wahrheiten zu teilen, und ihr Vertrauen zu schützen**, indem ihre Erzählungen ethisch behandelt werden.

Diese Perspektive unterstreicht, dass es bei der **Erzählverantwortung nicht nur um den Erzähler geht, sondern auch um das ethische Verhalten des Zuhörers oder Moderators, der sicherstellen muss, dass Geschichten nicht manipuliert oder missbraucht werden.**

4. Berichterstattung in der Gemeinschaft und Methodenidentifizierung von Fallstudien zur narrativen Erzählverantwortung in realen Umgebungen.

Analyse gelebter Erfahrungen:

Berücksichtigung der Bedeutung der narrativen Erzählverantwortung bei der Arbeit mit marginalisierten Personengruppen

Schlussfolgerung

Die Interviews und Zitate zeigen auf vielen Ebenen, wie wichtig narrative Erzählverantwortung ist. Es handelt sich um einen **nuancierten und kritischen Rahmen**, der den **ethischen und bestärkenden Umgang mit Geschichten** unterstreicht, die in diesem Fall von marginalisierten Personen geteilt werden. Im Kern geht es darum, die **Authentizität** dieser Erzählungen zu bewahren und **sicherzustellen, dass sie ein wahrheitsgetreues Abbild der gelebten Realität der Erzählenden** bleiben.

Indem sie sich **Verzerrungen, redaktionellen Eingriffen oder der Auferlegung externer Annahmen** widersetzt, wahrt die narrative Erzählverantwortung die **Würde und Integrität** marginalisierter Stimmen und stellt sicher, dass ihre Geschichten nicht vereinnahmt oder falsch dargestellt werden.

Ein zentrales Thema, das sich durch die Zitate zieht, ist die Rolle von **Vertrauen und Empowerment**. Wenn marginalisierte Personen mit positiven Erwartungen und echter Wertschätzung konfrontiert werden, werden sie ermutigt, ihre Geschichten selbst in die Hand zu nehmen und ein Gefühl der Verantwortung für ihre Erzählungen zu entwickeln.

Vertrauen fördert das Selbstvertrauen und ermöglicht es dem Einzelnen, sein Wachstumspotenzial und seinen Beitrag zu erkennen, wie es in Erfahrungen, als vertrauenswürdig oder wertvoll angesehen zu werden, zum Ausdruck kommt.

Dieser Prozess stärkt nicht nur die persönliche Handlungsfähigkeit, sondern **verändert** auch **die Machtdynamik** und stellt sicher, dass der Erzähler im Mittelpunkt seiner Erzählung bleibt.

Ebenso wichtig ist das Konzept der **ethischen Verantwortung**. Moderatoren, Organisationen und Gemeinschaften, die mit Randgruppen arbeiten, sind dafür verantwortlich, Geschichten **sorgfältig und sensibel** zu behandeln, insbesondere wenn sie persönliche oder private Daten enthalten. Eine ethische Behandlung erfordert die Verpflichtung, eine Ausbeutung, Romantisierung oder Falschdarstellung dieser Erzählungen zu vermeiden.

Indem sie als Verwalter und nicht als Redakteure von Geschichten auftreten, verstärken diejenigen, die Machtpositionen innehaben, marginalisierte Stimmen, ohne ihre Integrität zu gefährden.

4. Berichterstattung in der Gemeinschaft und Methodenidentifizierung von Fallstudien zur narrativen Erzählverantwortung in realen Umgebungen.

Analyse gelebter Erfahrungen:

Berücksichtigung der Bedeutung der narrativen Erzählverantwortung bei der Arbeit mit marginalisierten Personengruppen

Schlussfolgerung

Darüber hinaus spielen **Gemeinschaft und Zugehörigkeit** eine entscheidende Rolle bei der Förderung von Verantwortlichkeit. Ausgegrenzte Menschen ziehen oft Kraft und Identität aus ihrer Verbundenheit mit dem Ort, der Kultur und langfristigen Beziehungen. Ob durch ein unterstützendes Arbeitsumfeld, familienähnliche Strukturen oder dauerhafte Bindungen an die eigene Gemeinschaft – narrative Verantwortlichkeit stellt sicher, dass diese Aspekte der Identität gewürdigt und bewahrt werden. Dieser Ansatz betont **kollektives Wachstum und Inklusion** und zeigt, dass der Beitrag des Erzählers nicht nur geschätzt, sondern als wesentlich für die umfassendere Geschichte der Gemeinschaft angesehen wird.

Schließlich beinhaltet narrative Erzählverantwortung auch das **Anerkennen und Feiern von Resilienz und Sinnhaftigkeit** innerhalb dieser Geschichten. Ob es sich um die Entschlossenheit handelt, in schwierigen Umgebungen erfolgreich zu sein, oder um das Streben nach persönlichen Träumen – diese Elemente müssen respektvoll behandelt werden, um sicherzustellen, dass sie nicht auf Klischees reduziert werden, sondern in den Kontext der einzigartigen Lebenserfahrung des Erzählers gestellt werden.

Im Wesentlichen geht es bei der narrativen Erzählverantwortung um viel mehr als nur um die Erleichterung des Geschichtenerzählens; es geht darum, **gerechte Strukturen zu schaffen**, die marginalisierte Stimmen bestätigen und stärken, **ihre Handlungsfähigkeit wahren und Vertrauen fördern**.

Es erfordert eine ethische Verpflichtung, die Authentizität, Würde und den kulturellen Reichtum dieser Erzählungen zu bewahren und gleichzeitig ihre Bedeutung zu verstärken, um Verständnis, Inklusion und gegenseitigen Respekt zu fördern.

Webographie/Ressourcen

- 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'experience.* 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 Tusculanum 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.



**Co-funded by
the European Union**

ISBN e-Book 978-3-946832-67-6

Comparative Research Network: