

«ALLES, WAS ABKÜHLT, HILFT»

Geht es in einem Streit hitzig zu und her, ist guter Rat teuer. Als Ombudsmann der Stadt Basel weiss Thierry Moosbrugger von Amtes wegen, wie wir Konflikte richtig angehen und uns wieder versöhnen.

— Interview Nicole Tabanyi

Thierry Moosbrugger, Sie sind Ombudsmann der Stadt Basel. Ihr Büro befindet sich mitten in der Altstadt. Während andere in Vorweihnachtsstimmung durch die Gassen schlendern, beschäftigen Sie sich mit Problemen. Ein Traumberuf?

Ja, für mich definitiv. Ombudsmann zu sein, ist anspruchsvoll und gleichzeitig schön. Gerade in der Weihnachtszeit.

Schön? Das müssen Sie erklären.

Wer uns aufsucht, steckt in einer Konfliktsituation, die meistens belastend ist. Die Ombudsstelle ist der Ort, an dem Menschen gehört und gesehen werden, wo wir versuchen, eine Lösung zu finden. Wenn es gelingt, jemanden von einem Problem zu entlasten, macht die Arbeit Freude.

Mit welchen Problemen kommen denn Frauen und Männer zu Ihnen?

Der Kanton Basel-Stadt hat rund 10 000 Verwaltungsangestellte. Für alle Beschwerden, die in irgendeiner Weise mit der Basler Verwaltung zu tun haben, sind wir bei der Ombudsstelle zuständig. **Das heisst?**

Wir sind die Anlaufstelle, wenn zum Beispiel die Sozialhilfe Ende November um 400 Franken gekürzt wird, der betroffenen Person vor Weihnachten nun dieses Geld fehlt und sie findet: «So geht das nicht!» Auch Eltern, die sich über eine Schulleitung beklagen möchten, sind bei uns an der richtigen Stelle. Genauso wie Whistleblower, also Menschen, die geheime Informationen weitergeben, um einen Missstand aufzudecken. Da kann es schon mal brenzlig werden. Denn die Betroffenen kommen oft sehr wütend zu uns, und wir bekommen die Wut ab. Doch ich weiss immer, das hat nichts mit mir persönlich zu tun.



THIERRY MOOSBRUGGER, 58,

ist seit 2018 Ombudsmann des Kantons Basel-Stadt. Er hat Theologie studiert, war 25 Jahre lang katholischer Seelsorger und hat sich danach zum Mediator ausbilden lassen. Sein Buch «50 x besser streiten» ist ein Ratgeber mit vielen Tipps und Übungen. Ein Werkzeugkasten für alle, die die Kunst des Streitens erlernen und dabei auch lachen wollen (Buchhinweis Seite 42).

Sie waren 25 Jahre als katholischer Seelsorger tätig, kennen also die Sorgen der Menschen. Haben zwischenmenschliche Konflikte zugenommen?

Eindeutig. Seit der Corona-Pandemie haben die Menschen eine kürzere Zündschnur. Hinzu kommen der Ukraine-Krieg und der Krieg in Gaza. Im Alltag wird vieles teurer. All dies führt zu einem Gefühl der Unsicherheit und Anspannung. Das hat zur Folge, dass es schneller zum Streit kommt.

Haben Sie deshalb ein Buch über das Streiten geschrieben?

Ja, mir ging es darum, meine Erfahrungen aufzuschreiben und Wege zur Lösung aufzuzeigen.

Ihr Buch «50 x besser streiten» macht richtig Lust, Konflikte, denen man aus dem

Noch vor wenigen Minuten haben sie über die Grösse des Weihnachtsbaums gestritten. Als der erste Ärger verraucht war, haben sie sich geeinigt, versöhnt und bringen nun das Bäumchen heim in die gute Stube.



Weg gegangen ist, in Angriff zu nehmen.

Warum «tut das gut», wie Sie sagen?

Wenn Sie einem Konflikt zu lange aus dem Weg gehen, bleiben Sie im Problem stecken und kommen zu keiner Lösung. Wer jedoch eine Konfliktsituation meistert, mit Gesprächen und allem, was dazugehört, kann danach richtig aufatmen, verspürt Erleichterung und darf sich über das Erreichte freuen.

«Streiten ist so unvermeidlich wie Steuern zahlen oder eine Grippe zu bekommen», schreiben Sie.

Dem Streit kann niemand aus dem Weg gehen. Es ist wie bei der Grippe: Irgendwann erwischt sie jede und jeden, und kaum jemand wird sagen: «Toll, ich habe Fieber.» Darum lautet die Frage: Wie können wir besser streiten?

«Wenn Sie einem Konflikt zu lange aus dem Weg gehen, bleiben Sie im Problem stecken.»

Wie gelingt das?

Ob beim grossen Familiendrama oder in einer alltäglichen Streitsituation, es gilt immer Folgendes: Gut ist es, wenn ich mich zunächst einmal selbst frage, warum ich mich verletzt fühle, nicht gehört oder nicht wertgeschätzt. Bei grossen Konflikten braucht es aber Hilfe von aussen. Da kann eine Mediation oder eine psychologische Beratung helfen, tiefgehende Verletzungen und Wunden freizulegen und zu heilen. Das ist zwar meist ein langer, aber auch ein lohnender Weg.

Warum ist es so wichtig, zuerst diese Fragen an sich selbst zu stellen?

Weil ich mein Gegenüber nicht ändern kann. Ich kann meinem Vis-à-vis nicht einfach sagen: «Du bist schuld, dass jetzt alles so zerfahren und unerfreulich ist.» Schuldzuweisungen führen fast



TIPPS, WIE SIE RICHTIG STREITEN

Richtige Wortwahl

Im Streit sind die kleinen Wörter besonders wichtig. Vermeiden Sie Worte wie:

**nie,
nichts,
immer,
überall,**

und ersetzen Sie jedes

«**aber**»

durch ein
«**und**».

«**Ja, du hast recht, und man muss noch dies und das bedenken.**»

Sich dem

Konflikt stellen

Wenn Sie einem Konflikt aus dem Weg gehen, bleiben Sie im Problem stecken, und es gibt keine Lösung. Darum: Gehen Sie Konflikte an.

Wertschätzung

Wertschätzung in einem Streit ist besonders wichtig, auch wenn es schwerfällt. Sagen Sie zum Beispiel:

«**Ich finde es mutig und toll, dass du mit mir gemeinsam eine Lösung suchst, auch wenn noch keine in Sicht ist.**»

Versöhnung feiern

Wenn einem im Streit eine gute Lösung gelingt, dann darf man sich feiern.

Es hilft, sich vor einem Streitgespräch Notizen dazu zu machen, was einem wichtig ist.



«Dampf ablassen bitte nur, wenn man allein ist. Als Kraftausdrücke empfehle ich Namen von Pilzen oder Käfern.»



immer zur Eskalation. Besser ist es, wenn ich meinen Teil der Verantwortung übernehme und meine Bedürfnisse einbringe.

Lektion zwei?

Klären: Worum geht es bei unserer Auseinandersetzung? Was ist das Thema?

Und Lektion drei?

Versuchen, selbst im Streit fair zu bleiben.

Das ist leichter gesagt als getan.

Allerdings. Das muss man lernen. Denn eine grosse Gefahr besteht beim Streiten darin, dass sich die Betroffenen in gegenseitigen Beleidigungen verzetteln – vom eigentlichen Thema aber meilenweit entfernt bleiben. Darum: Den Streit einkreisen, das hilft.

Sind Notizen dazu, was ich sagen möchte, gut zur Vorbereitung?

Wenn Ihnen das hilft, unbedingt. Wichtig sind Ich-Botschaften statt eines «Du lässt schon wieder deine Kleider überall liegen». Besser ist interessiert nachfragen: «Warum lässt du deine Kleider liegen?» Damit bekommt das Gegenüber eine Möglichkeit, sich zu erklären. Und muss sich nicht gleich verteidigen, weil das Urteil, das gerade gefällt wurde, so feindselig klingt.

Was, wenn es in einem Disput stürmisch wird?

In einem Sturm kann ich den Wind nicht ändern, aber die Segel anders richten. Darum ist es wichtig, sich immer wieder zu fragen: Was hilft mir, damit ich konstruktiv bleiben kann?

Trotzdem fehlt manchmal der kühle Kopf. Wozu raten Sie, bevor es hitzig wird und man sich gegenseitig beschimpft?

Alles, was abkühlt, hilft.

Kalt duschen?

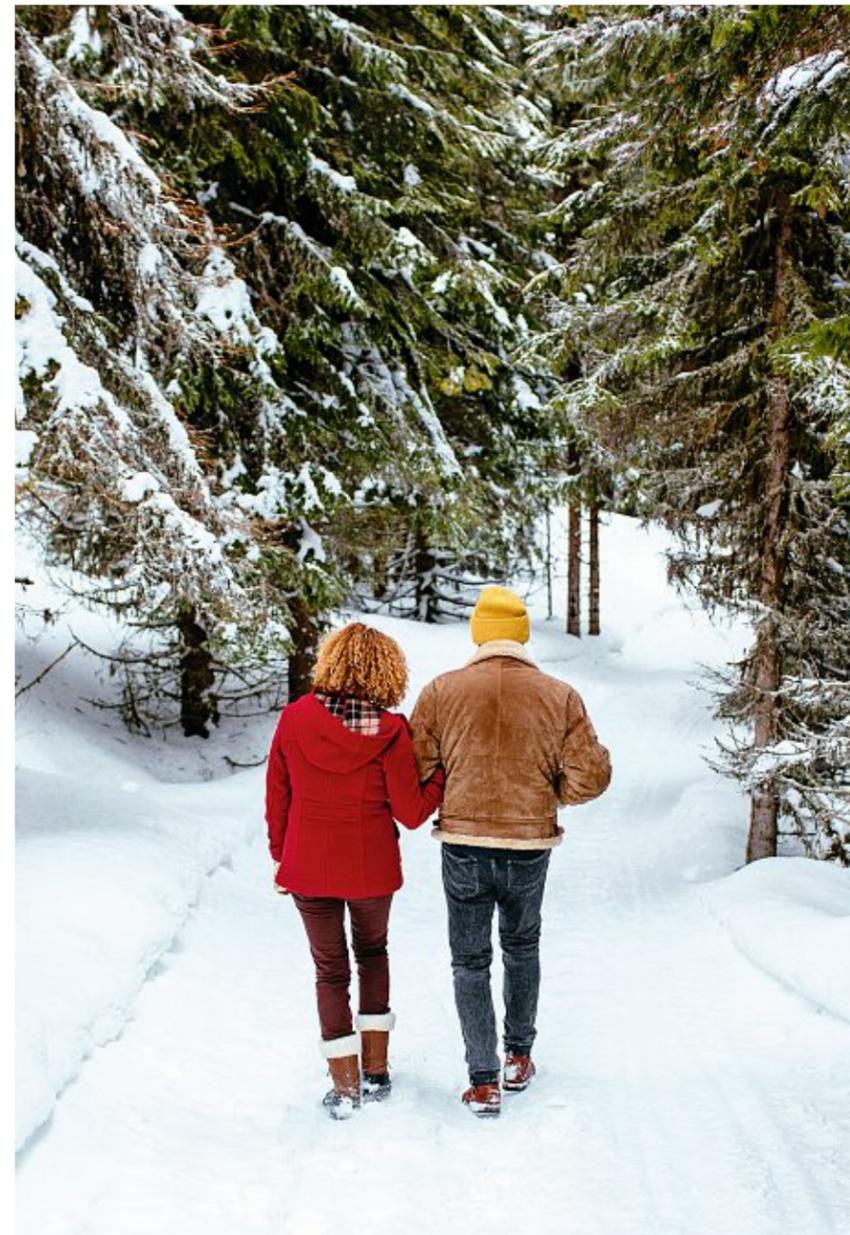
Sogar das kann helfen. Oder mal Dampf ablassen und von Kraftausdrücken Gebrauch machen. Natürlich nur, wenn man alleine ist. Als Schimpfwörter empfehle ich Namen von Pilzen oder Käfern. Das hört sich dann so an: «Du Rötender Saftwirrling» (Pilz) oder «Was für ein Gewöhnlicher Schaufelläufer» (Käfer).

Etwas Humor kann nicht schaden, einverstanden. In Ihrem Buch schreiben Sie an manchen Stellen auch von sogenannten Time-outs. Was meinen Sie damit?

Eine kleine Pause einlegen, wenn die innere Ruhe verloren geht. Durchatmen wie beim Sport, bevor man total ausgepowert ist. Denn in einem Streit bin ich in einem Alarmzustand, das kostet Kraft. Während des Time-outs kann ich einen Kaffee trinken oder E-Mails checken, einmal um den Block spazieren, was auch immer. Das hilft, zur Ruhe zu kommen und die Gedanken zu sortieren.

Was ist mit Vorwürfen? Die lassen sich in einem Streit ja kaum vermeiden.

Doch, auch das kann man lernen. Ich kann meiner Partnerin den Vorwurf machen: «Immer machst du an den Wochenenden etwas ab.» Doch wenn ich ihr sage: «Ich würde gerne mehr Zeit mit dir verbringen», dann bringe ich mein Bedürfnis hinter dem Vorwurf ins Spiel, um das es ja geht. Oft ist das recht anspruchsvoll, weil ich mich damit ein Stück weit verletzlich zeige. Gleichzeitig kann ein solches Geständnis zum Türöffner für ein Gespräch werden, das plötzlich viel offener und persönlicher wird.



Ein schwieriges Gespräch sollte an einem Ort geführt werden, wo sich beide ungestört und wohl fühlen, zum Beispiel bei einem Spaziergang im Wald.

Gibt es gute Orte für ein solches Gespräch?

Es gibt ganz sicher schlechte Situationen: beim Zähneputzen oder wenn jemand in der Tür steht und gerade am Gehen ist. Gute Orte sind die, an denen sich beide wohlfühlen und ungestört sind. Zum Beispiel im Wald. Bei einem Waldspaziergang. Der Vorteil: Beide richten ihren Blick auf den gemeinsamen Weg. **Und zu Hause?**

Da können sich Paare überlegen: Wo wollen wir wichtige Themen besprechen und nach Lösungen suchen? Bei uns zu Hause hilft es, wenn wir uns für solche Gespräche an den Esstisch setzen. Mit einem grossen Blatt Papier zwischen uns für Notizen, Gesagtes, Wünsche.

Wie war das, als Sie sich von Ihrer Frau scheiden liessen? Haben Sie sich oft gestritten?

Ganz ohne Streit geht eine Scheidung nicht über die Bühne. Als wir uns entschieden, uns zu trennen, haben wir eine Mediatorin gesucht, die uns dann ein

Schlechter streiten: Konflikte sollten weder in Restaurants noch an anderen belebten Orten ausgetragen werden.



«Einmal um den Block spazieren. Das hilft, um zur Ruhe zu kommen und die Gedanken zu sortieren.»



Jahr lang begleitet hat. Wir haben alle wichtigen Themen mit ihr besprochen. Die Folge war, dass wir im Frieden auseinandergehen konnten und heute freundschaftlich verbunden sind.

Sie haben drei gemeinsame Kinder im Alter von 26, 24 und 22 Jahren. Rebellierten Ihre Kinder in den Teenagerjahren?

Es blieb alles im Rahmen, fand ich. Die Diskussionen mit unseren Kindern drehten sich um normale Themen wie Ausgang, Ordnung im Zimmer, Mithelfen im Haushalt oder Bildschirmzeiten. Ähnliche Streitpunkte hatte ich als Teenager auch schon mit meinen Eltern. Als Jugendlicher fand ich die Eltern damals zu streng. Während ich als Vater immer das Gefühl hatte, sehr mild zu sein. Alles eine Frage der Perspektive.

Sind Sie nie laut geworden in den Auseinandersetzungen?

Nur selten. Wenn es einmal passierte, dann habe ich meine Kinder um Entschuldigung gebeten.

«Menschen funktionieren nicht nur über Worte, sondern vielmehr über Handlungen.»



Ein Geschenk zur Versöhnung kann ein Symbol der Reue sein, das zeigt: Es tut mir leid.

Sich zu entschuldigen und jemanden in den Arm zu nehmen: Ist das ein guter Anfang für eine Versöhnung?

Sich selber entschuldigen, das geht ja eigentlich nicht, das kann nur das Gegenüber. Man muss um Entschuldigung bitten, und zwar ehrlich. Dazu gehört es, sich um Wiedergutmachung zu bemühen, das finde ich wichtig.

Wie ist es mit Geschenken als Zeichen der Wiedergutmachung? Ein Blumenstrauss, eine Flasche Wein?

Auch materielle Symbole können am Anfang einer Versöhnung etwas sehr Schönes sein. Als Symbol der Reue geben sie zu verstehen:

«Es tut mir leid.» Gleichzeitig bedeuten sie für das Vis-à-vis eine Wertschätzung und das Ernstnehmen einer Verletzung, die stattgefunden hat. Ich kann auch für jemanden das Lieblingsessen kochen. Entscheidend ist, dass solche Gesten von Herzen kommen und nicht dazu da sind, den Streit zu verharmlosen – und dass das Vereinbarte auch nach der Versöhnung eingehalten wird.



«50 x besser streiten», von Thierry Moosbrugger, NZZ Libro, 28 Fr. 50xbesserstreiten.ch

Solche Gesten sind also wichtig?

Wir Menschen funktionieren nicht nur über Worte, sondern vielmehr über unsere Handlungen. Ganz im Sinne von: «Wichtig ist nicht, was wir sagen. Wichtig ist, was wir tun.»

Aus aktuellem Anlass noch die Frage: Wie lässt sich an Weihnachten der Friede bewahren?

Der Königsweg heisst Prävention. Also sich hinsetzen und zusammen überlegen: Jetzt kommen diese Familienfeiern an Weihnachten. Wie machen wir das, damit es für alle stimmt? Jemand sagt dann vielleicht:

«Deine Tante finde ich unmöglich. Darum sei mir nicht böse, wenn ich mich nach einer Stunde mit unseren Neffen und Nichten beschäftige.» Das heisst, wenn ich mich im Vorfeld mit den Worst-Case-Szenarien, den Knackpunkten beschäftige, lässt sich das Drama vermeiden und das Bestmögliche anvisieren. Mit dem Resultat, dass die schlimmen Befürchtungen schmelzen wie ein Schneemann in der Aprilsonne. ■

Foto: Getty Images

ANZEIGE

Grosseltern

Das Magazin, das Generationen verbindet

Schenken Sie sich oder Ihren Eltern und Schwiegereltern ein Abo



Abo bestellen unter grosselfern-magazin.ch/abo oder 058 510 61 19

