Der Basler Ombudsmann empfängt jeden Tag Menschen, die sich «verschaukelt» vorkommen

Ein falsches Wort, ein verletzter Ton – und schon eskaliert ein Konflikt. Thierry Moosbrugger weiss, wie schnell das geht. Als Ombudsmann begegnet er täglich Menschen mit Wut im Bauch und zeigt, wie sich Streit entschärfen lässt, bevor er ausser Kontrolle gerät.

Von Armin Faes

Diese Aufgabe ist mehr als nur ein Beruf, den man tagtäglich ausübt. Es sind Herausforderungen, Geschichten, die alle ein anderes Vorgehen verlangen. Nur eine «dicke Haut» zu haben, reicht nicht aus. Thierry Moosbrugger, der mit Ombudsfrau Elisabeth Burger Bell nun bereits in seiner zweiten sechsjährigen Amtsperiode als Ombudsmann tätig ist – noch bis 2029 – brachte das nötige Rüstzeug mit.

Sein Werdegang ist für diese menschlich sensible Aufgabe ein Glücksfall. Er studierte Theologie in Luzern und Paris, liess sich später zum Mediator ausbilden, und hat sich mit verschiedenen Formen von Kommunikations- und Konfliktstrategien und -techniken auseinandergesetzt. Praktische Erfahrungen erhielt er als Jugendseelsorger und als Verantwortlicher für Öffentlichkeitsarbeit in der römisch-katholischen Kirche Baselland und Basel-Stadt. Die Zusammenarbeit mit diversen Institutionen – von einem rumänischen Kinderheim über den FC Basel bis zu Stadttheater, Kunstmuseum und Flüchtlingen – brachte ihm wertvolle Erfahrungen mit unterschiedlichsten Menschen.



Moosbrugger gibt Tipps zum Streiten in Buchform. (Bild: Armin Faes)

Der Glaube als Fundament?

«Der Glaube ist Teil meines Fundamentes, um die täglichen Herausforderungen als Ombudsmann zu bewältigen. Einerseits gibt er mir Zuversicht, Lösungen anzupacken. Andererseits macht mir der Glaube meine Grenzen und Schwächen bewusst», sagt Moosbrugger. Dies schenke ihm Demut im Umgang mit den Menschen, mit denen er zu tun habe.

Diese Eigenschaften seien für ihn in allen Religionen ein Grundprinzip. Immer gehe es um den Menschen. «Als Basler liegt mir der Vergleich mit der Fasnacht nahe. Guggenmusiker, Schnitzelbänggler, Pfeifer, Trommler, sogenannte Passivfasnächtler – alle leben ihre Passion anders und alle vereinen sich im gemeinsamen Fasnacht machen.»

> Das Wort «aber» ist eines der mächtigsten Worte in unserer Sprache.

Die Geschichten, die Thierry Moosbrugger täglich zu hören bekommt, sind oft «menschliche Unfälle des Alltags». Die erste Hauptdisziplin heisst dabei Zuhören, Sehen und Erkennen, was den Frust oder Ärger verursacht. «Es liegt nicht an uns, darüber zu urteilen, ob eine Beschwerde eine Bagatelle ist oder nicht. Wir behandeln jede Beschwerde gleich, egal wie emotional oder sachlich sie bei uns vorgetragen wird.» Zudem überprüfen sie, ob die Verwaltung korrekt gehandelt hat, oder vermitteln bei emotionalen Zerwürfnissen.

Bitte, keine Eskalation

Ein Viertel der Klientel stamme aus der Verwaltung selber, meist im Zusammenhang mit Arbeitskonflikten. «Wir haben Zugriff auf alle nötigen Dokumente und Stellen, aber keine Weisungsbefugnis; unsere Aufgabe heisst Überprüfung des Sachverhalts. Und wo wir klare Fehler feststellen, werden die auch behoben.» Dasselbe gelte auch für die übrigen «Fälle», in denen die Klienten sich von Angestellten der kantonalen Verwaltung ungerecht behandelt fühlen und nicht mehr weiterwissen. «Die kommen dann auch mal mit der Wut im Bauch zu uns.»

Wichtig sei dabei, aus der Eskalationsspirale aussteigen zu können. Denn Streiten ist zwar «blöde», aber Streiten gehöre zum Leben. «Konflikte werden heute rasch mit einer eskalierenden Sprache emotional hochgefahren, aus Angst, nur so überhaupt gehört zu werden. Unsere Aufgabe ist es, zu deeskalieren, Beschwerden sachlich zu klären und so zur Vermittlung beizutragen.»

Die Politiker können es …

Können Politiker gut streiten? Moosbrugger überlegt. Und sagt dann: «Zum guten Streiten gehört unter anderem, zwischen sachlicher Uneinig-

keit und persönlichem Respekt trennen zu können. Zumindest das können viele Politiker und Politikerinnen, glaube ich, recht gut.» Sie streiten im Grossratssaal hart um Themen und können danach trotzdem miteinander ein Bier trinken. «Es gibt sogar ein Fasnachtszügli von Grossrätinnen und Grossräten verschiedener Parteien. Das Zügli hiess ‹D Schwätzer›– auch Selbstironie ist ein Zeichen von gutem Streiten.»

Das Werkzeug zum besseren Streiten, aber nicht nur …

Es gibt einen einfach zugänglichen «Werkzeugkasten», mit dem verschiedenste Formen der Streitkultur realisiert werden können, erklärt Moosbrugger. Viele Streitigkeiten starten mit simplen Vorhaltungen, die falsch formuliert beim Gegenüber schon für einen roten Kopf sorgen.

Ein Beispiel: Das Wort «aber» ist eines der mächtigsten Worte in unserer Sprache. «Aber»-Sätze tönen vorerst meist harmlos. «Das Hotel hatte ein tolles Frühstücksbüffet, aber die Zimmer waren kalt.» Wir kehren den Satz um: «Das Hotel hatte kalte Zimmer, aber das Frühstücksbuffet war toll.» Es ist klar, bei welchem Satz das Hotel die bessere Bewertung bekommt. Sie fragt ihn: «Gehst du noch Brot einkaufen?» Er sagt darauf: «Ja, aber ich kann erst am Nachmittag gehen.» Besser wäre doch: «Ich komme erst am Nachmittag zum Einkaufen, aber ich kaufe dann Brot.»

Im Buch «50 × besser streiten» sind viele solche Tipps versammelt. Thierry Moosbrugger hat es geschrieben und mit vielen Beispielen und Übungen angereichert. «In Konflikten ist Kommunikation ein filigranes Ding, ähnlich wie ein Mobile. Ein unsorgfältig platziertes Element kann das ganze Gebilde zum Kippen bringen, und im Nu sind die verschiedenen Ebenen heillos verwickelt.» Gerade weil wir das Wort «aber» so oft benutzen würden, habe es in Konflikten viel unsichtbare Macht, ergänzt der Ombudsmann.



Thierry Moosbrugger anlässlich eines Workshops in der Markthalle zum Thema «Kommunikation im interreligiösen Dialog». (Bild: zVg)

Der andere Schlüssel aus seinem Werkzeugkasten

Thierry Moosbruggers Zauberschlüssel aus seinem Werkzeugkasten führt ihn auch entspannt in freiwilliges Engagement im sozialen Bereich. Zum Beispiel als Teil des OK vom «Benefiz Schnitzelbank-Abend», der jeweils am Aschermittwoch im Keller der Stainlemer Alti Garde stattfindet. Der Erlös geht dabei an ein gemeinnütziges und regionales Projekt für Kinder oder Jugendliche. Dieses Jahr ging der Gewinn an «compas», ein Institut für natur- und tiergestützte Interventionen auf dem Bäumlihof. Die KBZ hat das Institut in der März-Ausgabe porträtiert.

Übrigens: Thierry Moosbrugger ist aktives Mitglied einer grossen Fasnachtsclique mit wohlklingendem Namen, das heisst: Auch dort kann er Erfahrungen für seinen Beruf sammeln …