

„Wir sind nicht für Sie zuständig“

So mancher Mensch, der auf ein Amt geht, hört diese Aussage. Aus der Sicht der Mitarbeitenden eines Amtes ist dieser Satz gar nicht falsch. Für eine gewisse Sachlage braucht es in manchem Fall ein ganz spezielles Amt. Die Zuständigkeit wechselt manchmal, ebenso die Personen, die auf einem Amt arbeiten.

Mancher Mensch hängt über einem Abgrund, oder klammert sich an einen Strohhalm, an die Hoffnung, auf eine klare Hilfeleistung. Sehr selten kennen die Mitarbeiter*innen eines Amtes die Situation der Bittstellenden. Hineinsehen in den Menschen kann niemand. Deshalb kann ein Mensch, der täglich auf einem Amt arbeitet, nicht nachvollziehen, wie diese kalte Aussage auf das Gegenüber wirkt. Für manchen Menschen kann es schwierig sein, die nächsten Augenblicke auszuhalten, da das Leben manchmal so gar keinen Sinn ergibt und dieser an manchen Tagen sehr kraftraubend errungen werden muss.

Die Welten der Ämter und der Bittsteller sind so verschieden wie Tag und Nacht. Die Welt der einen ist für die anderen so unverständlich wie für einen Touristen, der ein fremdes Land besucht, der wie in Babel die Sprache nicht versteht, oder wie ein Ochse vor dem Berge steht. Hier soll keine Schuldzuweisung geschehen. Ämter haben ihre Gesetze und die Mitarbeitenden müssen sich danach richten. Diese Gesetze sind aber in so manchen Momenten völlig lebensfeindlich und wirken für Betroffene völlig unverständlich. Die Gesetze sind nicht für den Menschen gemacht, sondern der Mensch muss sich den Gesetzen unterordnen. In so manchen Augenblicken aber kann auch ein mitfühlendes Wort oder eine klare weiterführende Antwort für den nächsten Moment Boden und Sicherheit geben.