

## Das pralle Leben Berufliche Integration durch Arbeitsassistenz

Ein Interview mit Susanne Gabrle, Arbeitsassistentin im Verein „Integration Wien“  
Interviewer: Reinhard Burtscher

**Abstract:** Das Interview beinhaltet eine Verlaufsbeschreibung einer jungen Frau, die in einem Gastronomiebetrieb beginnt zu arbeiten. Die Arbeitsassistentin berichtet von der ersten Begegnung mit der als geistig behindert diagnostizierten Frau und von der Begleitung während des Bewerbungsgesprächs. Sie erzählt vom Arbeitsalltag im Betrieb und den Beziehungen zu den Arbeitskolleginnen. Nicole<sup>1</sup>, die junge Frau, arbeitet auf ihrem Wunscharbeitsplatz in einem Betrieb des allgemeinen Arbeitsmarktes. Die Arbeitsassistenz unterstützt sie dabei.

---

SG: Nicole habe ich im Sommer letzten Jahres kennengelernt. Vorher hat es noch keinen Kontakt zur Arbeitsassistenz gegeben. Nicole war damals in einem einjährigen Berufsorientierungskurs für Menschen mit besonderen Bedürfnissen. Zuvor hat sie die Integrationslaufbahn in der Schule gemacht und war kurz in einer Behindertenwerkstätte. Nach Angaben der Mutter war sie dort aber total verzweifelt und hat nur mehr geweint. Sie wollte überhaupt nicht mehr in die Werkstatt, in der Früh war ihr immer schlecht und sie hat auch sonst ganz arge Probleme bekommen. Dann hat die Mutter sie aus der Behindertenwerkstatt herausgenommen und Nicole besuchte dann den Berufsorientierungskurs.

Wie sie zu uns gekommen ist, das war so gegen Ende des Kurses, da war irgendwie klar, dass die Leute von dort gesagt haben: “Sie ist eigentlich zu schwach, um in einem normalen Arbeitsumfeld zu arbeiten.” Man hat ihr nach diesem einen Jahr erklärt, dass sie in der Beschäftigungstherapie<sup>2</sup> am Besten aufgehoben ist.

*RB: Worin liegt ihre Schwäche oder worin liegt das besondere Bedürfnis von Nicole?*

SG: (Lachen). Sie selber formuliert das ganz gut. Sie selber pflegt zu sagen, dass sie nicht behindert ist, aber bei der Geburt zu wenig Sauerstoff gehabt hat – aber jetzt nicht mehr. Das hat sie bei ihrem Bewerbungsgespräch dem Geschäftsführer erklärt. Er hat sie nach einem längeren Gespräch gefragt, das er mit ihr sehr gut geführt hat: “Und was ist eigentlich Ihre Behinderung?” und sie hat geantwortet: “Ich habe bei der Geburt zu wenig Sauerstoff gehabt, aber jetzt nimmer.” Das war’s – Thema erledigt.

Nicole hat eine geistige Behinderung. Sie hat viel Unterstützung und Förderung von zu Hause bekommen, auch in der Schule und im Berufsorientierungskurs, aber sie hat z. B. nie das Lesen und Schreiben erlernt. Sie kann ihren Namen in Druckschrift schreiben – manchmal aber verwechselt sie die Buchstaben. Motorisch hat sie arge Mühen. Sie kann ganz viele motorische Abläufe nicht. Das waren die Gründe, warum man beim Berufsorientierungskurs gesagt hat, dass sie in der Beschäftigungstherapie gut aufgehoben sei. Nicole war darüber sehr unglücklich und die Mutter ziemlich verzweifelt, weil sie diesen Versuch der Beschäftigungstherapie schon gemacht hatten. Der Mutter war klar, dass Nicole da auch nicht zurück kann, auch nicht in eine andere.

Der Wunsch von Nicole war klar: Sie wollte in einer Küche arbeiten. Da war nun einmal, dass sie das überhaupt interessiert und dass es in der Familie einen Cousin gibt, der Koch ist, auch noch jung ist und dass sie von ihm viel gewusst hat. Das hat sie einfach alles total inte-

---

<sup>1</sup> Name geändert

<sup>2</sup> entspricht in Deutschland den Fördergruppen unter dem Dach der Werkstätten für behinderte Menschen

ressiert. Ihr erster großer Wunsch bei uns war dann auch, dass sie die Berufsschule kennenlernen wollte, wo Koch und Kellner ausgebildet werden. Wir haben organisiert, dass sie drei Tage in der Berufsschule mittun darf und wir haben sie dabei begleitet. Wir haben klar gesehen, dass sie nicht mitschreiben kann und, dass sie das aber irgendwie verleugnet. Sie setzt sich dann wirklich hin und tut so, als ob sie schreiben würde. – Damit tut sie sich unheimlich schwer. Ihr hat es in der Berufsschule total gut gefallen und sie hat sich dann zum Ziel gesetzt, dass sie dort einmal hingehen möchte.

Sie hat den Berufsorientierungskurs fertig gemacht, da gab's noch die Überlegung einen besonderen Kurs zur Qualifizierung im Büro zu beginnen. Die Aufnahmeprüfung dazu hat sie allerdings nicht geschafft und Nicole war dann total enttäuscht. Irgendwie war es klar, dass sie Nicole nicht nehmen - aber gut, sie hat den Versuch von sich aus gewagt. Es war sehr frustrierend, da die Organisatoren des Kurses erklärt haben, dass sie einfach zu schwach ist. - Die Rückmeldungen ihr gegenüber waren immer wieder auf dieser Schiene.

Wenn wir in den ersten Beratungen zum Thema Arbeit vorgezogen sind, dann hat Nicole immer begonnen zu weinen und erklärt, dass sie in die Berufsschule gehen möchte. Da war es nicht mehr möglich weiterzumachen, da musste sie sich erst einmal beruhigen. Die ersten fünf Beratungen waren sicherlich zur Hälfte verweint. Danach ist es immer besser gegangen. Zuerst war die Mutter in der Beratung dabei, später hat sie sich getraut, alleine zu bleiben – die Mutter hat draußen gewartet, noch einmal später hat die Mutter sie einfach gebracht und wieder abgeholt. Nach dieser ersten Zeit des Kennenlernens haben wir gemeinsam angefangen ganz normale Bewerbungsunterlagen zu erstellen. Sie hat es am Computer mit Unterstützung geschrieben und sie hat es mit Blockbuchstaben unterschrieben. Das haben wir dann an Gastronomiebetriebe verschickt. Wir achteten darauf, dass es keine Großküchen waren, sondern kleinere Betriebe.

Eine Gastronomie hat sich gemeldet. Sie haben gesagt: Okay, aus den Bewerbungsunterlagen geht klar hervor, dass Nicole eine Frau mit besonderen Bedürfnissen ist und trotzdem wollen sie einen Vorstellungstermin. Wir haben das dann vorbereitet. Wir haben ausgemacht, dass Nicole und ich als ihre Arbeitsassistentin allein das Vorstellungsgespräch durchziehen – ohne Begleitung der Mutter. Ich selber war unsicher und habe mir gedacht: "Es kann sehr leicht sein, dass wir da hineingehen und nach der Begrüßung gibt's nur noch weinen. Es wird irgendwie schwierig." Vor dem Vorstellungsgespräch hat sie auch geweint, da war sie total nervös. Dann hat sie die Personen kennengelernt und die schien ihr recht ungefährlich vorgekommen zu sein. Zuerst ist sie nur ganz ruhig daneben gesessen und nur ich habe geredet. Irgendwann ist sie aber selber eingestiegen und hat sehr souverän geantwortet. Man hat die ganze Zeit gemerkt, dass sie wirklich kämpft, aber sie hat sogar Fragen gestellt, wie z. B.: "Ob sie einen Partyservice hätten?" ... Also, ich war wirklich total überrascht und habe mir gedacht ... wauh ... ja ... (lachen) ... dann hat man ihr alles gezeigt und sie hat mit dem Geschäftsleiter gesprochen. Da kam diese Frage von wegen Behinderung. Ich bin daneben gestanden und habe mir gedacht: "... jetzt aber ... jetzt ist es vorbei ... jetzt geht's nicht mehr ohne Tränen." Ich weiß nicht, woher sie diese Kraft genommen hat. Es war ungefähr eine halbe Stunde insgesamt und ich habe zehnmal gedacht: "Jetzt muss sie einfach weinen, so wie ich sie kennengelernt habe" - aber es war nicht.

Danach haben sie beschlossen, Nicole kann's probieren. Wir haben ein Arbeitstraining (Teilzeit) vereinbart, finanziert durch das AMS<sup>3</sup>. Dort war es am Anfang hart, weil das AMS Kontakt zum Berufsorientierungskurs hat. Die haben zuerst einmal gesagt: "Es macht keinen Sinn." Sie wurde als nicht arbeitsfähig eingestuft. Trotzdem - wir konnten herausverhandeln, dass das AMS ihr drei Monate Zeit gibt, weil's bereits diesen konkreten Arbeitsort gegeben hat.

Wir haben mit viel Arbeitsassistenz begonnen, rasch hat sich herausgestellt, dass sie mit jedem Tag gewachsen war. Am Anfang gab's ein paar Tränen, in Situationen, die ihr zu steil

---

<sup>3</sup> AMS = Arbeitsmarktservice; in Deutschland = Arbeitsamt

waren. Sie hat relativ schnell gesagt, dass es für sie okay ist, dort auch alleine zu arbeiten. Auch für die ArbeitskollegInnen war das in Ordnung. Sie haben wirklich gemerkt, “die Frau, mit der kann man umgehen – mit ihr kann man reden, man kann ihr etwas erklären”. Es gab zu Beginn Bedenken, wie man mit ihr kommunizieren könne und manchmal war Nicole auch allein. Dann hat sich herausgestellt, wenn Nicole allein war und nicht gewusst hat, was sie tun soll, dann hat sie nicht geweint, sondern ist auf die Toilette geflüchtet. Die Leute vom Betrieb machten sich ziemliche Sorgen, weil sie für eine halbe Stunde oder so nicht mehr wiedergekommen ist. Das hat sich mit der Zeit auch wieder gegeben. Man muss dazu sagen, dass alle MitarbeiterInnen wirklich sehr gut reagiert haben. Sie haben sich Sorgen gemacht und haben sie darauf angesprochen, aber sie haben es akzeptiert. Sie hätten ja auch sagen können: “Das ist unmöglich!” – sie haben das immer als Entwicklung gesehen. “Man wird schon sehen, es wird besser werden, und sie wird sich daran gewöhnen.” Da war’s dann relativ schnell vorbei. Beim Nachfragen hat sich herausgestellt, dass sie auch zu Hause stundenlang auf die Toilette verschwindet. Das ist offensichtlich ihr Fluchtpunkt, wenn ihr alle anderen auf die Nerven gehen, oder sie Ruhe haben möchte. Zu Hause macht sie das immer noch – im Betrieb kommt das fast nicht mehr vor.

Nach dem dreimonatigen Arbeitstraining kam es zur Anstellung. Die Leute vom Betrieb haben gesagt, sie stellen Nicole an, weil sie wirklich denken, dass sie einfach gut zu ihnen passt, dass sie etwas dazulernt, dass sie diese Chance wirklich haben soll. Die Gründe waren ganz klar soziale Gründe, nicht weil sie so großartig gearbeitet hat, sondern weil vor allem auf dem sozialen Sektor etwas passiert ist. In der Kommunikation war das ganz offensichtlich. Hingegen ihre motorischen Fähigkeiten sind einfach eingeschränkt. Man merkt, dass sich in diesem Bereich etwas tut, aber sie kann auch ganz viele Dinge einfach nicht. Es hat sich herausgestellt, dass sie viele Dinge, z. B. Gemüse schälen oder schneiden – vieles davon bringt sie nicht zusammen, weil ihre Bewegungen es nur schwer erlauben. Etwas in gleich grosse Stücke zu schneiden kostet sie wahnsinnig viel Konzentration. Aber sie haben im Betrieb immer Arbeiten gefunden, die sie zusammenbringt. Da sind die Leute sehr kreativ und bereit, sie alles ausprobieren zu lassen.

*RB: Kannst Du etwas über ihren Kontakt zu den Arbeitskolleginnen und -kollegen erzählen?*

SG: Wichtige Kolleginnen waren zwei Frauen aus dem ehemaligen Jugoslawien. Die zwei Frauen arbeiten als Köchinnen, sie können beide nicht besonders gut deutsch, haben aber eine sehr, sehr herzliche Art, mit Nicole umzugehen. Nicole hat sich anfangs sehr schwer mit ihnen getan, weil sie beide sehr laut sind. Wenn sie sich nicht einig sind, dann haben sie wirklich eine Lautstärke, die jeder andere für Streit halten würde – das ist aber ganz normal (lachen). Das hat Nicole am Anfang oft irritiert. Aber die familiäre Atmosphäre hat das alles wieder aufgehoben. Weiters gibt es sehr wechselndes Personal, das serviert, aber auch eine Kellnerin, die schon sehr lange und beständig da ist. Nicole hat sich recht schnell an den Leuten orientiert, die immer da sind. Wir haben befürchtet, dass dieser schnelle Personalwechsel für sie sehr schwer sein wird. Das war dann eigentlich nicht der Fall, weil es diese drei Personen gab. An denen hat sie sich orientiert und die anderen mehr oder minder links liegen gelassen. Ich denke, das ist eine gute Methode, damit umzugehen. Diese zwei Frauen sind unheimlich herzlich. Sie haben eine totale Fähigkeit in der Praxis. Sie haben immer gut im Blick, was heute passieren muss und was davon Nicole übernehmen kann.

Ein Beispiel: Sie sagen eben nicht – und das haben sie von Anfang an nicht getan – “Geh‘ und wasche jetzt die Erdbeeren!” Sondern sie nehmen Nicole, sagen: “Komm‘ mit!” stellen die Erdbeeren her, stellen die Schüssel dazu, zeigen vor und sagen: “So macht man das.” Das ist genau der Weg, wie es Nicole gut verstehen kann. Es funktioniert einfach gut. Zusätzlich hat Nicole viel an Arbeitsassistenz bekommen, dort wo ganz konkrete Arbeitsabläufe zu erlernen waren, da waren die beiden schon überfordert, das würde auch ihren Rahmen sprengen.

Nicole hat z. B. nicht gewusst, wie sie eine Zwiebel schälen soll, das hat man wirklich mit ihr üben müssen, nicht nur einmal, sondern relativ oft, bis sie es irgendwann selber konnte. Das habe ich anfangs gemacht und dann die Arbeitsassistentin aus dem Pool<sup>4</sup>.

Mit dieser Arbeitsassistentin hat sich überhaupt eine ganz tolle Beziehung entwickelt. Die haben miteinander gearbeitet, eher nebenbei erlernt, was zu arbeiten ist, und unheimlich viele Gespräche geführt. Nicole ist am Anfang immer sehr schweigsam, später kommt aus ihr meist irrsinnig viel heraus. Mit der Arbeitsassistentin hat sie über Gott und die Welt diskutiert. Wann man allein fortgeht und so ... es haben sich sehr viele Ideen entwickelt, was sie alles allein können möchte. Mit der Zeit hat sie auch immer mehr Dinge kritisiert, die sie zu Hause nicht entscheiden darf. Jetzt sagt sie auch zu Hause verstärkt, was ihr passt und was nicht und sie fordert, zumindest gelegentlich ein, was sie haben möchte. Ihre Mutter kann das inzwischen als positive Entwicklung sehen – es war allerdings nicht immer einfach. Ein Großteil ihrer Forderungen bezieht sich auf mehr Selbstständigkeit bis hin zum Wunsch, von zu Hause auszuziehen und in einer eigenen Wohnung zu leben.

Einen zweiten großen Wunsch äußerte Nicole mit dem Anstellungsverhältnis im Betrieb. Sie möchte Lesen und Schreiben lernen. In einer Volkshochschule (VHS) hat sie dann ein Kursangebot speziell für Menschen mit besonderen Bedürfnissen besucht, wo in Kleingruppen z. B. mit dem Computer gelernt wird, oder eben lesen, schreiben und rechnen. Sie hat den Kurs einmal in der Woche besucht und ihre Mutter erzählte, dass sie auch zu Hause am Computer viel versuchte in dieser Richtung zu lernen. Da möchte sie unbedingt weitermachen. Es gab bereits mehrere Versuche, die aber alle nicht wirklich zufriedenstellend verliefen. Im Herbst letzten Jahres begann sie einen Alphabetisierungskurs in einer anderen VHS. Das hat nicht funktioniert, weil die Leute sie dort total abgelehnt haben. Sie konnte außerdem einfach nicht mithalten. In diesem Kurs – jetzt – hat sie sich total wohl gefühlt. Es sind Kleingruppen, die recht gut begleitet werden, wo jeder auf seinem Niveau lernen kann, wo viel mit Computer und Spielen gemacht wird. Sie hat offensichtlich wirklich das Gefühl gehabt, etwas dazugelernt zu haben, obwohl sie immer noch nicht wirklich lesen und schreiben kann.

*RB: Von dir habe ich auf dem Weg zur Arbeitsstelle von Nicole erfahren, dass sie viel gelernt hat, was unter den Bereich der "sozialen" Integration fällt. Das Leben in diesem Betrieb wurde von dir als "pralles Leben" bezeichnet, weil die ArbeitskollegInnen und Gäste einfach ein bunter Haufen sind, die Arbeitsweise von manchen chaotisch abläuft und manchmal Hektik in der Gastronomie nicht zu vermeiden ist. Zu einem Mann hat Nicole eine ganz besondere Beziehung – kannst du davon erzählen?*

SG: Die Geschäftsleitung dieses Betriebs ist recht unkompliziert und in ihren Handlungen sozial engagiert. Sie beschäftigen immer wieder Menschen, die in Schwierigkeiten sind, um sie dadurch zu unterstützen. Einer davon ist ein junger Mann mit der Diagnose Schizophrenie. Er ist in ständiger psychiatrischer und psychotherapeutischer Behandlung. Der Mann arbeitet phasenweise sehr gut und phasenweise wiederum nicht. Vom Aufgabenfeld hält er sich häufig dort auf, wo auch Nicole arbeitet. Nicole war irgendwie von ihm fasziniert, gleichzeitig sind sich die beiden immer wieder in die Haare geraten, weil sie sich offensichtlich nicht verstehen können. Der junge Mann ist sehr gewöhnt, über seine Krankheit zu sprechen, weil er auch ständig in Behandlung ist. Er hat in seiner Art Nicole ganz klar darauf angesprochen, welche Behinderung sie habe. Nicole war irrsinnig verärgert und wütend, weil sie sich selber ja nicht als behindert sieht. Er hat ihr in seinem Verständnis – und ich denke, da ist er einfach durch seine Erfahrung in und mit der Psychiatrie geprägt – erklärt, dass man ruhig darüber reden kann, dass das dazugehört und dass es dann quasi besser geht, wenn man darüber redet. Nicole hat sich versucht dagegen zu wehren, das hat sie mir nachher erzählt, sie hat immer wieder

---

<sup>4</sup> Eine Honorarkraft, die stundenweise und zeitlich flexibel die berufliche Integration im Betrieb unterstützt.

verneint, dass sie behindert sei. Er aber hat immer wieder erklärt, dass sie das verdrängen möchte.

Er kann da ziemlich lange daran festhalten. Irgendwann aber hat er locker gelassen. Gelegentlich spricht er es noch an, oder er versucht einen Zugang zu ihr zu finden, wenn er "gut drauf" ist. Sie kann ihn allerdings nicht recht verstehen. Er macht Witze, die sie nicht als Witze empfindet oder wenn er schlecht drauf ist, gibt er ganz merkwürdige Antworten. Sie beobachtet ihn sehr, sehr genau, weil sie kann sehr viel über ihn erzählen. Ich denke, es ist eine witzige Beziehung zwischen den beiden. Nicole kann einfach nicht nachvollziehen, worin die Schwierigkeiten dieses Mannes liegen, oder warum er so ist, wie er ist. Trotzdem interessiert er sie. Umgekehrt versucht der Mann immer herauszufinden, was Nicole denn eigentlich für ein Problem hat und warum sie nicht darüber reden möchte. Aber ich vermute, dass er es eigentlich auch nicht versteht. Von Zeit zu Zeit gibt es leichte Eskalationen, wo es ihr dann reicht, wo sie auch sagt, dass sie nicht mehr mit ihm zusammenarbeiten will. Aber irgendwie beruhigt sich die Situation dann wieder. Ich denke, sowohl für Nicole als auch für den Mann bleibt dieses Verhältnis spannend.

Im Rückblick kann ich heute sagen, dass niemand gedacht hätte, dass wir in der beruflichen Integration soweit kommen würden. Es ist schön das sagen zu können, gleichzeitig ist mir auch bewußt: die weitere Entwicklung und das Ergebnis dieses Prozesses bleiben offen.

*Int: Danke für das Gespräch.*

Susanne Gabrle ist Arbeitsassistentin im Verein „Integration Wien“.

Reinhard Burtscher begleitete den Verein drei Jahre während seiner Dissertation.

Email von Integration Wien: [info@integrationwien.at](mailto:info@integrationwien.at)

Email des Autors: [reinhard.burtscher@uibk.ac.at](mailto:reinhard.burtscher@uibk.ac.at)