

Emotionale Anforderungen: die stille Hauptbelastung in Wohnheimen

Warum nicht nur Arbeitsmenge, sondern vor allem die Art der Arbeit betrachtet werden muss

Florenz Wendt, Igling 2026

In Wohnheimen entstehen Belastungen nicht nur durch zu viel Arbeit. Häufig belastet auch, was diese Arbeit emotional verlangt: Nähe, Verantwortung, Konflikte, Krisen, Angehörigenerwartungen und die Notwendigkeit, professionell zu bleiben, obwohl Situationen innerlich berühren.

Schlüsselwörter: Emotionale Anforderungen; Wohnheime; Behindertenhilfe; Burnout; COPSOQ; Organisationsentwicklung

Belastung ist mehr als Arbeitsmenge

Wenn über Arbeitsbelastung gesprochen wird, steht oft zuerst die Menge der Arbeit im Vordergrund: zu wenig Personal, zu viele Aufgaben, zu wenig Zeit. Das ist nachvollziehbar. In Einrichtungen an der Schnittstelle von Pädagogik und Pflege reicht dieser Blick jedoch nicht aus. Die Untersuchung „Wohnheim mit Zukunft“ macht deutlich, dass emotionale Anforderungen zu den zentralen Belastungsfaktoren gehören. Insgesamt wurden 2.803 Datensätze generiert; 1.912 auswertbare Fälle bildeten nach Plausibilitätsprüfung und Eingrenzung auf Beschäftigte in Wohnheimen der Behindertenhilfe die Grundlage der Analysen.

Was die Untersuchung zeigt

Beschäftigte in Wohnheimen berichteten deutlich höhere emotionale Anforderungen als die Vergleichsgruppen des COPSOQ. In der Untersuchung lag der Mittelwert der emotionalen Anforderungen bei 65,9 Punkten gegenüber 52,2 Punkten in den Vergleichsdaten. Dieser Unterschied ist nicht nur statistisch auffällig, sondern fachlich plausibel: Die Arbeit mit Menschen mit Unterstützungsbedarf verlangt emotionale Präsenz, Beziehungsgestaltung und professionelles Handeln auch in schwierigen Situationen.

Warum emotionale Anforderungen so bedeutsam sind

In den Regressionsmodellen der Untersuchung zeigen emotionale Anforderungen einen eigenständigen Zusammenhang sowohl mit Arbeitszufriedenheit als auch mit Erschöpfungssymptomen. Für die Arbeitszufriedenheit bleiben sie auch dann bedeutsam, wenn Führungsqualität, Gemeinschaftsgefühl und andere Anforderungen berücksichtigt werden. Für Burnout-Symptome gehören sie neben Konflikten zwischen Arbeit und Privatleben zu den dominanten Einflussfaktoren.

Praxisfolgen für Einrichtungen

Für Einrichtungen bedeutet das: Entlastung darf nicht nur als Frage der Dienstplanung verstanden werden. Dienstpläne sind wichtig, aber sie beantworten nicht automatisch die Frage, wie Mitarbeitende

mit emotional anspruchsvollen Situationen umgehen können. Sinnvoll sind Reflexionsräume, fachliche Unterstützung, klare Eskalationswege, realistische Erwartungen und eine Kultur, in der emotionale Anforderungen benannt werden dürfen, ohne als persönliches Versagen zu gelten.

Fazit

Emotionale Anforderungen sind keine weichen Nebenthemen. Sie sind ein zentraler Bestandteil der Arbeitsbelastung in Wohnheimen. Wer sie nicht misst und nicht bearbeitet, riskiert Maßnahmen, die gut gemeint sind, aber am Kern der Belastung vorbeigehen.

Quellenbasis

- Wendt, Florenz (2018): Arbeitsbelastung in Wohnheimen für Menschen mit Behinderungen - auch eine Frage der Organisation?
- Burr et al. (2019): The Third Version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Safety and Health at Work.
- Kristensen et al. (2005): The Copenhagen Burnout Inventory. Work & Stress.
- Bakker & Demerouti (2007): The Job Demands-Resources model: state of the art. Journal of Managerial Psychology.