



➤ Neuroinklusive Läden

architekturpsychologische Empfehlungen

Schätzungen zufolge ist jede fünfte Person neurodivergent. Dazu gehören unter anderem Personen im Autismus-Spektrum, mit ADHS oder Hochsensibilität. Ihre Informationsverarbeitung, sensorische Wahrnehmung oder ihre Interaktion mit der Umwelt unterscheiden sich von der als neurotypisch eingestuften neuropsychologischen Funktionsweise. Die Anerkennung von Neurodiversität – der Vielfalt menschlicher Denk- und Wahrnehmungsweisen – ist im Sinne des Behindertengleichstellungsgesetzes (BehiG) und der UNO-Behindertenrechtskonvention (UNO-BRK) ein zentrales gesellschaftliches Ziel. Die Gestaltung der gebauten Umwelt ist dabei entscheidend. Denn auch wenn es grosse individuelle Unterschiede bei neurodivergenten Ausprägungen gibt, sind viele Personen in öffentlichen Räumen häufig überfordert oder werden von deren Nutzung ausgeschlossen, weil die bauliche Gestaltung ihre spezifische Sinneswahrnehmung nicht berücksichtigt. Alltägliche Aufgaben wie das Einkaufen, das mit

einer Vielzahl von Sinneseindrücken und Interaktionen verbunden ist, können für diese Personen eine enorme Belastung darstellen. Eine klare Zonierung und Wegführung sowie ein Weniger an sensorischen Informationen sind einige der Empfehlungen im vorliegenden Merkblatt, um das Einkaufen zu erleichtern – und davon profitieren alle. Sie wurden im Austausch mit einer Fachkommission entwickelt, in der Erwachsene mit neurodivergenter Wahrnehmung aktiv beteiligt sind. Den Hauptteil der Empfehlungen bildet die Analyse der in Läden und Einkaufszentren am häufigsten auftretenden Problemsituationen. Es werden die Herausforderungen aufgezeigt, die diese für Menschen mit neurodivergenter Wahrnehmung darstellen, sowie konkrete Lösungsansätze (S.2-7) und entsprechende bauliche Massnahmen (S. 8-13) vorgeschlagen. Im abschliessenden Grundlagenteil (S.14-16) werden Grundzüge der psychologischen Zusammenhänge vermittelt.

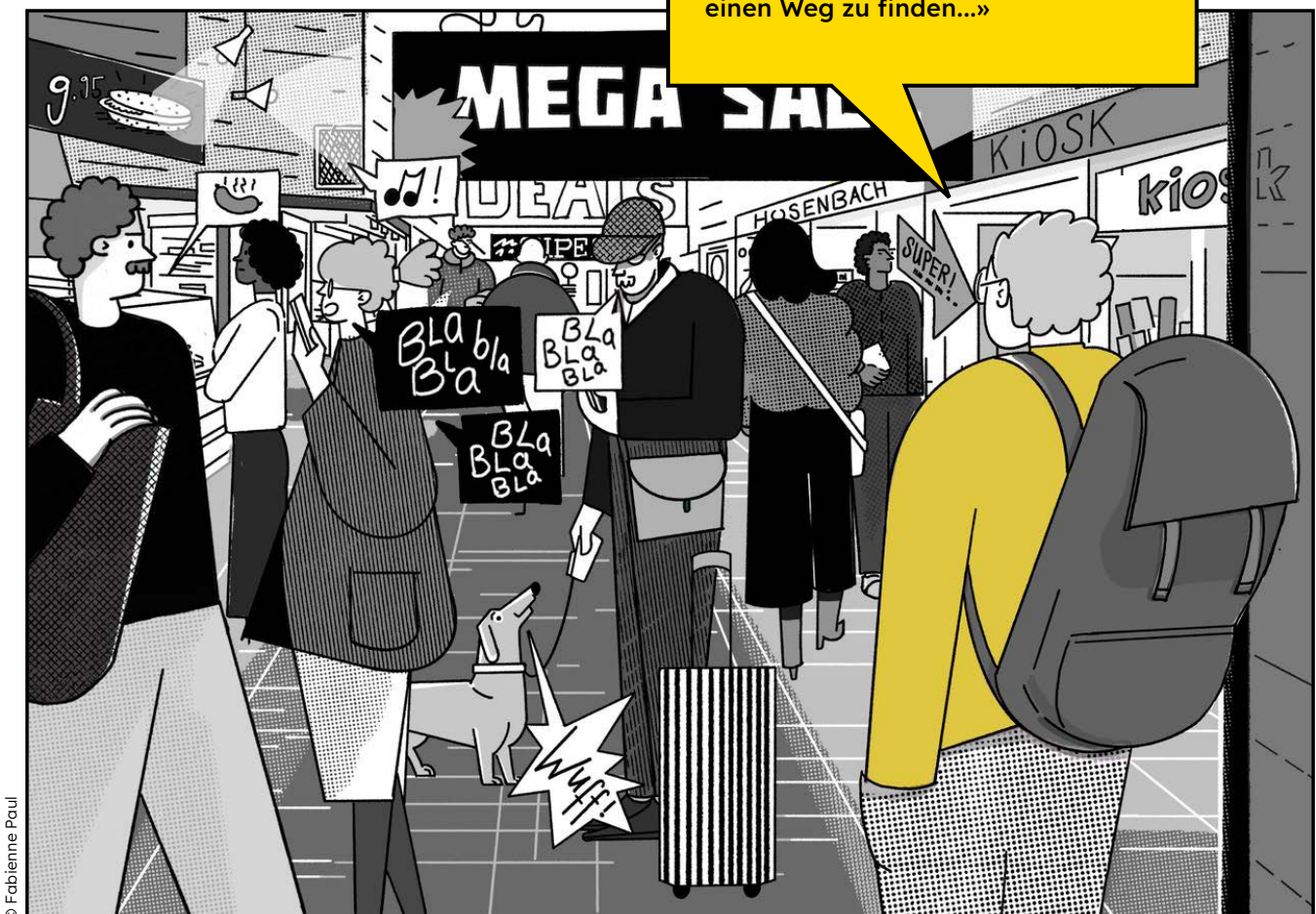
Analyse und Lösungsansätze

Reizlast und Orientierung

Menschen mit neurodivergenter Wahrnehmung erleben Einkaufszentren und Supermärkte oft als überfordernd. Unzählige sensorische Reize der verschiedenen Geschäfte und Imbissstände, Werbung, grelle Beleuchtung, unterschiedliche Hintergrundmusik, Farben und Muster sowie die hohe Betriebsamkeit führen zu einer überwältigenden Fülle an Informationen. Dies kann schnell zu Orientierungslosigkeit und Erschöpfung führen. Als besonders belastend wird häufig der abrupte Eintritt in solche Räume empfunden, da sich die Situation vorab nicht einschätzen lässt und keine Vorbereitung auf die Umgebung möglich ist. Hinzu kommt, dass Orientierungstafeln oft an stark frequentierten Stellen, wie etwa vor Rolltreppen, angebracht sind, sodass Informationen nicht in der nötigen Ruhe erfasst werden können. Entlastung bietet hier ein

Übergangsraum, wie beispielsweise ein grösserer Windfang, in dem eine Übersichtstafel angebracht ist. Auf diese Weise lässt sich die Situation in der Einkaufshalle im Voraus erfassen und ein Überblick gewinnen. Idealerweise gibt es hier auch alternative Erschliessungsmöglichkeiten zu den Etagen, sodass die stark frequentierte Einkaufsgalerie bei Bedarf umgangen werden kann.

«Diese ganzen Eindrücke gleich beim Reinkommen – das ist, als würde jemand ständig Sachen auf mich werfen. Es ist unglaublich schwer, inmitten dieser unzähligen Informationen und Reize irgendwie einen Weg zu finden...»



Grenzen und Übergänge

Räume mit einer hohen Dichte an sensorischen Eindrücken und Informationen, wie sie für Läden und Einkaufszentren typisch sind, stellen eine zusätzliche Herausforderung dar, wenn räumliche Begrenzungen schwer erkennbar sind. Fällt es schwer, essenzielle Orientierungshilfen von der Fülle übriger Reize zu unterscheiden, führt dies zu Unsicherheit. Oft sind Ladeneingänge nicht eindeutig markiert, Übergänge zwischen verschiedenen Bereichen unklar oder Eingangs- und Ausgangsbereiche räumlich nicht voneinander getrennt. Unvorhergesehene Produktauslagen direkt im Eingangsbereich verstärken diesen Effekt zusätzlich. Für Menschen mit hyper- oder hyposensibler propriozeptiver oder vestibulärer Wahrnehmung sowie visueller Hyposensibilität können solche Situationen massive Hindernisse darstellen. Die räumliche

Orientierung und die Koordination im Verhältnis zu anderen Personen und Objekten sind in diesen Fällen erschwert. Die Situation wird als besonders belastend empfunden, wenn man sich unvermittelt in gegenläufigen Personenströmen oder zwischen Verkaufsregalen und Warenkörben wiederfindet. Um den Einstieg in den Einkauf möglichst stressfrei zu gestalten, sind eine klare Markierung von Grenzen und eindeutige Zugangsmöglichkeiten entscheidend. Wirksame Massnahmen sind beispielsweise der Einsatz unterschiedlicher Bodenbeläge, linienförmige Bodenmarkierungen sowie Konturen von Öffnungen und Eingangstüren, die sich deutlich von ihrer Umgebung abheben. Zudem helfen separate, voneinander unterscheidbare Ein- und Ausgänge mit eindeutiger Wegführung. Gut erkennbare Empfangsbereiche bieten zudem den nötigen Raum, um kurz innehalten und sich auf die Einkaufssituation vorbereiten zu können.

«Das wird mir wirklich zu viel...
Ich erkenne überhaupt nicht, wo
der Laden anfängt. Mir ist das
auch schon in anderen Geschäften
passiert: Ich bin an der falschen
Stelle reingegangen, weil Eingang
und Ausgang nicht zu unterscheiden
waren. Das ist besonders ärgerlich,
weil ich alles richtig machen
möchte...»

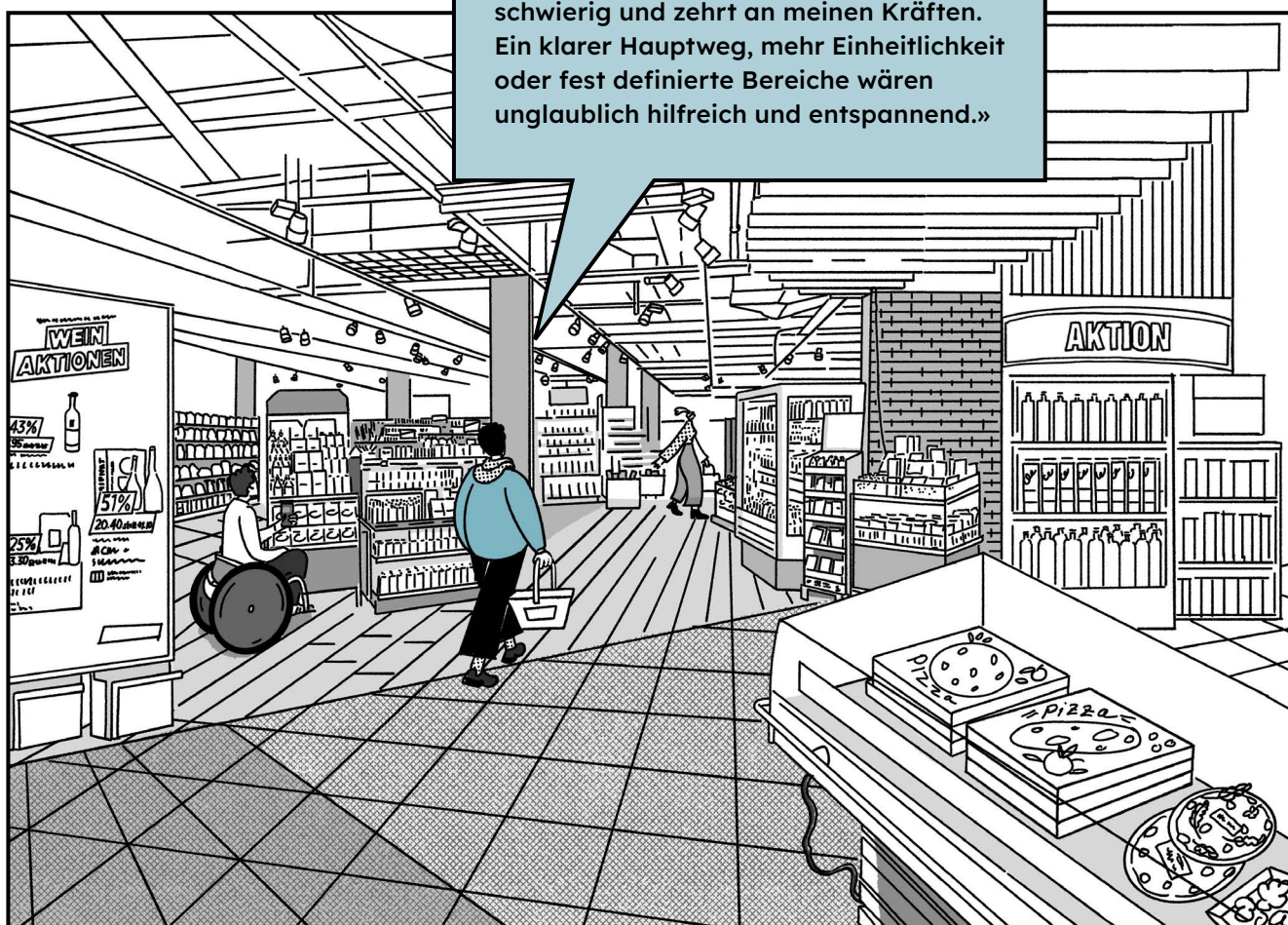


Visuelle Ordnung und Zonierung

Sich im gebauten Umfeld zurechtzufinden, es zu verstehen und sich darin sicher zu fühlen, ist entscheidend für das Erleben von Zugehörigkeit und Selbstwirksamkeit. Auch wenn bei der Ladengestaltung verkaufpsychologische Aspekte eine Rolle spielen, muss die Umgebung für Kund:innen klar strukturiert und lesbar bleiben. Dabei sollten essenzielle Informationen zur räumlichen Orientierung stets eindeutig von rein dekorativen oder werblichen Reizen unterscheidbar sein. Weitläufige Kauflandschaften ohne klare Zonierung und Wegführung stellen für Menschen mit neurodivergenter Wahrnehmung eine extreme Herausforderung dar. Dies gilt insbesondere dann, wenn gestalterische Elemente wie Deckenleuchten, Regale oder Warenkörbe ohne erkennbare Ordnung angeordnet sind. Da viele Personen im Autismus-Spektrum berichten, dass sie den Blick im Trubel zur Stabilisierung oft auf den Boden richten, kommt

der Bodengestaltung eine zentrale Bedeutung zu. Ein reflexionsarmer Bodenbelag, der Bereiche visuell abgrenzt, oder Markierungen, die den Hauptweg kennzeichnen, bieten wesentliche Orientierungshilfen. Unruhige Fugenbilder sowie ein Übermass an verschiedenen Farben und Oberflächen sollten dabei jedoch vermieden werden. Zusätzlich können Regale und Einrichtungselemente so positioniert werden, dass sie eine leitende Funktion übernehmen. Gleichbleibende visuelle Merkmale - etwa einheitliche Regal-Typen oder Materialien für bestimmte Abteilungen - erleichtern die kognitive Zuordnung von Produkten. Ergänzend dazu hilft ein Beleuchtungskonzept, das Licht bewusst als führendes Element einsetzt. All dies reduziert den hohen Energieaufwand, der für den Einkauf ohnehin schon erbracht werden muss, ungemein.

«Ich finde die Gestaltung total wild. Überall verschiedene Kisten, Regale und Farben, dazu die hängenden Sachen an der Decke und Leute, die aus allen Richtungen kommen. Inmitten dieses Chaos einen Weg zu finden, ist extrem schwierig und zehrt an meinen Kräften. Ein klarer Hauptweg, mehr Einheitlichkeit oder fest definierte Bereiche wären unglaublich hilfreich und entspannend.»



Raum und soziale Distanz

Jeder Mensch hat das Bedürfnis nach persönlichem Raum – einer zwischenmenschlichen Distanz, die je nach Art und Intensität einer Beziehung variiert. Wird diese Distanz unterschritten, entsteht der sogenannte «Crowding-Effekt»: Wir fühlen uns beengt oder einer Situation ausgeliefert. Bei einer neurodivergenten Wahrnehmung kann der mangelnde Einfluss auf Nähe und Distanz extrem belastend sein. In engen Begegnungsräumen ohne Ausweichmöglichkeiten, wie auf voll besetzten Rolltreppen oder in schmalen Regalgängen, kann dies unkontrollierbaren Stress auslösen. Gänge in stark frequentierten Bereichen, etwa bei vielgefragten Produkten, sollten daher breit genug sein oder durch Querpassagen unterbrochen werden, um Ausweichmöglichkeiten zu bieten. Zwar variiert das Empfinden von persönlichem Raum individuell

und kulturell, doch bietet die Proxemik-Theorie von Edward T. Hall eine hilfreiche Orientierung. Darin werden die folgenden Zonen definiert:

Die intime Distanz (0 bis ca. 45 cm) reicht vom hautnahen Kontakt bis zu einem Abstand, bei dem man das Gegenüber mit den Händen berühren kann. In überfüllten Läden oder dichten Warteschlangen wird das Eindringen anderer Personen in diese Zone als sehr unangenehm empfunden.

Die persönliche Distanz (ca. 45 cm bis 120 cm) beschreibt einen Bereich von einer Armlänge. Diese Distanz wird üblicherweise in Gesprächen mit vertrauten Personen eingehalten und gilt als persönlicher Schutzraum, der nicht verletzt werden sollte.

Die soziale Distanz (ca. 120 cm bis 360 cm) wahrt einen deutlichen Abstand, bei dem keine Berührung stattfindet oder erwartet wird. Sie ist die ideale Distanz für unpersönliche Kommunikation und alltägliche Erledigungen wie das Einkaufen.

«Ich habe einfach keine Zeit zum Überlegen... ich weiss nicht, wo ich stehen darf, weil die Leute laufen alle rein... und auf der anderen Seite des Regals steht auch noch jemand und da fühle ich mich sehr schnell wie gefangen in diesem Laden.»



Selbstbestimmung und Regulation

In der Psychologie steht der Begriff der Selbstbestimmung für Autonomie sowie die Kompetenz im Umgang mit eigenen Herausforderungen. Bezogen auf das bauliche Umfeld bedeutet dies, dass Räume Möglichkeiten zur eigenständigen Regulation sensorischer Einflüsse oder sozialer Interaktionen bieten müssen. Solche Optionen schaffen etwa alternative Wege oder Zugänge: Beispielsweise, wenn in einem Einkaufszentrum neben der belebten Rolltreppe auch ein ruhigeres Treppenhaus oder ein diskreter Aufzug zur Verfügung steht. Auch gut signalisierte Abkürzungen im Supermarkt sind hilfreich, um dem Personenfluss je nach Gemütsverfassung auszuweichen und Kassen oder Produkte auf alternativem Weg zu erreichen. Schon das Wissen um solche Ausweichmöglichkeiten, auf die im Bedarfsfall zurückgegriffen wer-

den kann, bedeutet für viele eine erhebliche psychische Erleichterung. Dazu zählen auch Orte, die einen selbstständigen Rückzug erlauben, wenn die Reizbelastung zu hoch wird. Viele reizempfindliche Personen suchen beim Einkaufen instinktiv ruhige, abgelegene Bereiche zwischen Regalen für eine kurze Verschnaufpause. Da es sich dabei oft nicht um offiziell vorgesehene Rückzugszonen handelt, kommt es dort häufig zu Unterbrechungen oder Zurechtweisungen durch das Personal. Die gezielte Schaffung von Nischen in weniger frequentierten Bereichen des Verkaufsraums ist daher eine grosse Hilfe für die sensorische und soziale Regulation. Dies setzt voraus, dass dort ein ungestörtes Verweilen ohne Rechtfertigungsdruck möglich ist. Nischen und ruhige Sitzbereiche ermöglichen es, sich nach dem Einkauf kurz zu sammeln und Stress abzubauen, bevor die Rückreise mit ihren weiteren Reizen angetreten wird.

«Wenn es mir zuviel wird, suche ich eine ruhige Ecke im Laden auf, wo auch nicht so viele Leute sind, um mich kurz zu sammeln. Aber ich bin schon vom Ladendetektiv angesprochen worden, weil ich einfach verdächtig gewirkt habe und das ist sehr unangenehm. Wenn es eine offizielle Rückzugsnische gäbe, wäre das super.»



Struktur und Vorhersehbarkeit

Ob bediente Kasse oder Self-Check-out: Der Kas- senbereich ist ein Ort, an dem viele Reize und Anfor- derungen gleichzeitig aufeinandertreffen. Hier gilt es, das soziale Drehbuch abzurufen – also die unge- schriebenen Regeln und die gewohnte Abfolge von Handlungen, die wir in dieser Situation von uns und anderen erwarten. Gleichzeitig müssen Waren eingepackt, vielfältige Sinneseindrücke verarbeitet und die Stimmungen anderer Menschen eingeord- net werden. Für Menschen mit neurodivergenter Wahrnehmung – beispielsweise im Autismus-Spek- trum – entstehen Belastungen oft dort, wo Abläufe unvorhersehbar oder räumlich unklar gestal- tet sind. An Selbstbedienungskassen erschweren häufig diffuse Personenflüsse die Orientierung darüber, wo man anstehen soll oder wer als Näch- stes an der Reihe ist. Zudem wird der Einpack- vorgang oft als stressintensiv erlebt, wenn her-

annahende Personen den persönlichen Raum unterschreiten. Diese Stresssituationen lassen sich durch eine baulich-räumliche Gestaltung entschär- fen, die Bewegungsabläufe strukturiert und vor- hersehbar macht. Eine klare räumliche Gliederung mit einem markierten Wartebereich vor der Kas- senzone sowie führende Elemente – etwa Trenn- wände, eindeutige Bodenmarkierungen oder eine gezielte Lichtführung mit blendfreien Leuchten – geben Orientierung. Self-Check-out-Stationen mit genügend Abstand und räumlichen Trennwänden signalisieren klar: Hier ist mein persönlicher Raum.

«Bei den Kassen ist es immer schwierig. Es passieren viele Dinge und Interaktio- nen auf einmal. Bei den Selbstbedie- nungskassen ist mir oft nicht klar, wo ich warten soll und wer als Nächstes dran ist. Das erzeugt zusätzlichen Stress. Und es ist so wenig Platz da für das Einpack- en und die anderen Leute kommen einem sehr nah. Ich fühle mich extrem gedrängt.»



© Fabienne Pauli

Empfehlungen

Eingangsbereich und Shopping-Mal

«Dieser Vorraum hilft mir, die Lage einzuschätzen, bevor die vielen Infos kommen. Ich sehe die Galerie, die Personenzahl und den Übersichtsplan. Je nachdem wähle ich das ruhigere Treppenhaus, um zum Supermarkt zu gelangen...»



© Fabienne Paul

	Zonierung und Wegführung	Materialien und Oberflächen	Beleuchtung, Signaletik und Informationen
sensorische Schutzbedürfnisse	<p><u>Reizübergänge staffeln:</u> Allmähliche Wechsel zwischen ruhigen und belebten Bereichen ermöglichen.</p> <p><u>Sensorisch zonieren:</u> Bereiche nach Reizdichte gliedern. Reizstarke Angebote abseits der Hauptwege platzieren.</p>	<p><u>Farb- und Materialkonzept:</u> Grelle Farben, komplizierte Muster, stark reflektierende Oberflächen oder gänzlich weisse Räume vermeiden, da sie den Stresspegel erhöhen.</p> <p><u>Beruhigend wirken:</u> Matte Pastellfarben sowie natürliche Materialien und biophile Elemente bevorzugen.</p>	<p><u>Ablenkung minimieren:</u> Werbeelemente (grell, blinkend, animiert) vermeiden oder mit ausreichendem Abstand zu essenziellen Informationen und Orientierungshilfen platzieren.</p> <p><u>Ruhe schaffen:</u> Hintergrundmusik vermeiden.</p>
sozialpsychologische Schutzbedürfnisse	<p><u>Engpässe vermeiden:</u> Langgezogene/enge Korridore oder Sackgassen ohne Ausweichmöglichkeiten vermeiden. Schmale/ lange Rolltreppen ohne Überholmöglichkeit an stark frequentierten Orten vermeiden.</p>		<p><u>Info-Inseln schaffen:</u> Hinweis- und Orientierungstafeln auch an weniger exponierten, ruhigen Stellen platzieren.</p>
Kontrollbedürfnisse	<p><u>Alternativen anbieten:</u> Alternative Zugangs- und Erschliessungsmöglichkeiten mit minimaler sensorischer Stimulation anbieten.</p> <p><u>Fixpunkte einsetzen:</u> Markante Fixpunkte wie Brunnen, Kunstwerke oder gezielte Ausblicke strategisch an Entscheidungspunkten (Kreuzung, Abzweigung) platzieren.</p>	<p><u>Orientierungshilfe Farbe:</u> Farben als Orientierungshilfe einsetzen (Etagen/Räume farblich unterscheiden).</p> <p><u>Sicherheit erhöhen:</u> Höhenunterschiede bei Treppen/Rolltreppenstufen durch kontrastreiche Materialien und gute Beleuchtung erkennbar machen.</p>	<p><u>Licht gezielt nutzen:</u> Beleuchtung/Tageslichteinfall bewusst als Orientierungshilfe einsetzen (Menschen laufen instinktiv zum helleren Bereich).</p> <p><u>Klar kommunizieren:</u> Bedienungs-/Öffnungsarten von Türen mit klaren Piktogrammen und Hinweisen verständlich machen.</p>

Eingang Supermarkt

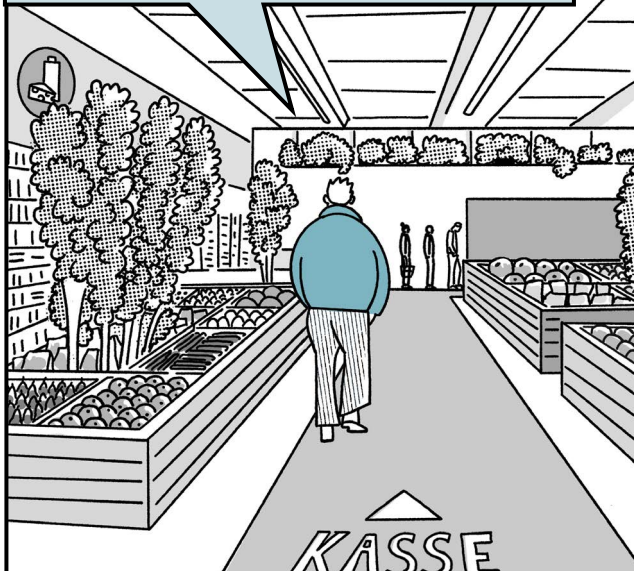


© Fabienne Paul

	Zonierung und Wegführung	Materialien und Oberflächen	Beleuchtung, Signaletik und Informationen
sensorische Schutzbedürfnisse	<p><u>Ruhebereich schaffen:</u> Ein ruhiger Bereich beim Eingang hilft, sich auf den Einkauf vorzubereiten.</p> <p><u>Abläufe koordinieren:</u> Klare Zonierung hilft, verschiedene Abläufe wie Platzieren von Trolleys, Wagenholen etc. zu koordinieren.</p>	<p><u>Unfallgefahr vermeiden:</u> Eingangsschranken mit Flügeln aus transluzenten oder spiegelnden Oberflächen vermeiden.</p>	<p><u>Ablenkung minimieren:</u> Werbeelemente (grell, blinkend, animiert) vermeiden oder mit ausreichendem Abstand zu essenziellen Informationen und Orientierungshilfen platzieren.</p>
sozialpsychologische Schutzbedürfnisse	<p><u>Personenströme trennen:</u> Separate Ein- und Ausgänge oder Bodenmarkierungen, die die Gehrichtung festlegen, um Personenströme zu lenken.</p>		<p><u>Info-Inseln schaffen:</u> Hinweis- und Orientierungstafeln zusätzlich an weniger exponierten, ruhigen Stellen platzieren.</p>
Kontrollbedürfnisse	<p><u>Alternative anbieten:</u> Karusselltüren sind problematisch; gleich daneben eine alternative Möglichkeit anbieten (z. B. hindernisfreier Eingang).</p>	<p><u>Eingänge hervorheben:</u> Ausseneingänge durch Vordächer, Fassadenelemente oder kontrastierende Oberflächen hervorheben.</p> <p><u>Grenzen markieren:</u> Ladeneingänge und Begrenzungen in Einkaufszentren durch kontrastierende Bodenbeläge markieren.</p>	<p><u>Orte kennzeichnen:</u> Abstellorte (Körbe, Wagen) mit Piktogrammen markieren.</p> <p><u>Klar kommunizieren:</u> Bedienungs-/Öffnungsarten von Türen mit klaren Piktogrammen und Hinweisen verständlich machen.</p>

Ladenfläche

«Die durchgehenden Holzflächen bringen im Vergleich zu all den kleinen Elementen der Produkte eine optische Ruhe rein. Es gibt eine klare, nach vorne führende Wegleitung mit einem Hauptweg vom Eingang bis zur Kasse, dem man einfach nachlaufen kann...»



«Der Bodenbelag grenzt den Hauptweg optisch ab. Bilder mit Anschrift helfen, den jeweiligen Lebensmittelbereich zu identifizieren und es gibt genügend Platz zwischen den Regalen, um auch mal einen Moment stehen zu bleiben.»



© Fabienne Paul

	Zonierung und Wegführung	Materialien und Oberflächen	Beleuchtung, Signaletik, und Informationen
sensorische Schutzbedürfnisse	<p><u>Nach Gerüchen zonieren:</u> Stark riechende Produkte ausserhalb von Hauptwegen platzieren.</p> <p><u>Flächen freihalten:</u> Aktionsaufsteller nicht in Zirkulationsflächen ragen lassen.</p>	<p><u>Visuelle Reize minimieren:</u> Deckeninstallationen verkleiden, matte Farben nutzen.</p> <p><u>Rollgeräusche minimieren:</u> Einsatz fugenloser Böden (Geräuschreduktion bei Wägelchen/Rollern).</p> <p><u>Möbel schallentkoppeln:</u> Oft verschobene Möbel mit Filzgleitern ausstatten.</p>	<p><u>Ruhiges Licht einsetzen:</u> Flimmerfreie LEDs (Gleichstrom), max. 3500 K. Blaues Licht meiden. Gleichmässige Ausleuchtung. Blendung durch starke Lichtkontraste und Spots meiden.</p> <p><u>Akustik regulieren:</u> Lautstärke von Musik und Durchsagen minimieren.</p>
sozialpsychologische Schutzbedürfnisse	<p><u>Bewegungsfreiheit sichern:</u> Langgezogene und enge Regalzonen ohne Ausweichmöglichkeiten vermeiden.</p>		<p><u>Info-Inseln schaffen:</u> Hinweis- und Orientierungstafeln auch an weniger exponierten, ruhigen Stellen platzieren.</p>
Kontrollbedürfnisse	<p><u>Zonen unterscheiden:</u> Verkaufsfläche klar gliedern und Produktbereiche unterscheidbar machen.</p> <p><u>Leitweg definieren:</u> Hauptgehrichtung ohne Unterbrechungen fortführen.</p>	<p><u>Räume visuell gliedern:</u> Mit Hilfe von Bodenbelägen oder Oberflächen Bereiche visuell abgrenzen und lesbar machen.</p> <p><u>Orientierung bieten:</u> Räumliche Orientierung durch differenzierte Oberflächen (Boden, Wände, Regale, Decke) erleichtern; homogene Räume vermeiden.</p>	<p><u>Fixpunkte schaffen:</u> In grossflächigen Läden leicht wiedererkennbare Fixpunkte (z. B. zentrale Plätze oder Kreuzungen) schaffen. Diese konsequent in die Wegführung und Signaletik einbinden sowie in Übersichtsplänen hervorheben (z. B. «zum blauen Platz»).</p>

Regulationsmöglichkeiten

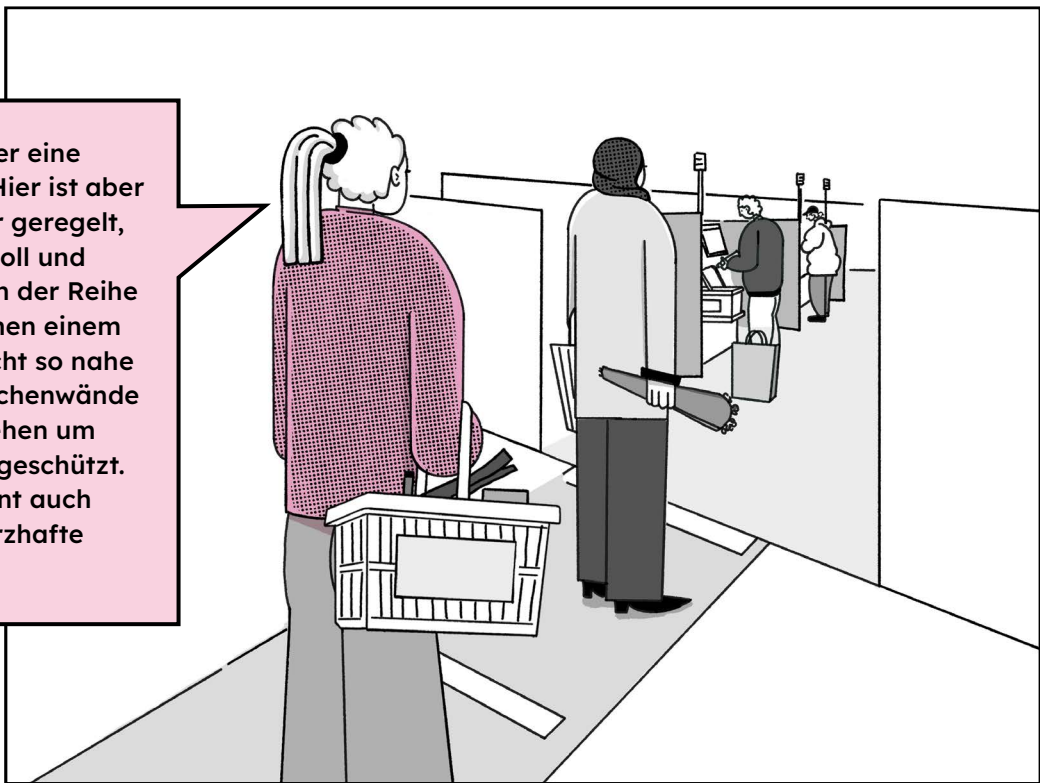


© Fabienne Paul

	Zonierung und Wegführung	Materialien und Oberflächen	Beleuchtung, Signaletik und Informationen
sensorische Schutzbedürfnisse	<p><u>Nach Lautstärke zonieren:</u> Raum in Bereiche mit unterschiedlichem Geräuschpegel unterteilen, d. h. in laute und leise Bereiche.</p> <p><u>Ruhezonen platzieren:</u> Bereiche für Ruhepausen und Rückzug nicht neben lauten Bereichen (z. B. Kassen oder Cafeterias) oder in der Nähe haustechnischer Anlagen.</p>	<p><u>Beruhigende Farben wählen:</u> Pastelltöne bevorzugen. Leuchtende Farben vermeiden.</p> <p><u>Auf Haptik und Geruch achten:</u> Angenehme Materialien, wie Zedernholz und biophile Elemente.</p> <p><u>Schall dämpfen:</u> Auf genügend schallabsorbierende Oberflächen achten.</p>	<p><u>Warmes Licht einsetzen:</u> In Ruhebereichen Leuchtmittel mit warmer Farbtemperatur (2700K–3000K) verwenden.</p> <p><u>Ruhezonen freihalten:</u> Auf Beschallung komplett verzichten.</p>
sozialpsychologische Schutzbedürfnisse	<p><u>Rückzugsorte schaffen:</u> Sitznischen mit Trennwänden in weniger frequentierten Innen- und Aussenbereichen anbieten.</p> <p><u>Ausweichzonen einplanen:</u> Optionen bieten, um während des Einkaufs den Grad sozialer Interaktion zu regulieren – z. B. durch ruhige Nischen oder Gänge im Randbereich.</p>	<p><u>Einblicke abschirmen:</u> In Ruhe- und Rückzugsbereichen Mittel zur Verfügung stellen, um Einblicke abzuschirmen, z. B. Vorhänge oder Paravents.</p>	<p><u>Ruhebereich visualisieren:</u> Mit Symbolen oder Bildern verdeutlichen, dass dies ein Ort für Entspannung und Stille ist.</p>
Kontrollbedürfnisse	<p><u>Abkürzungen anbieten:</u> Gut ausgeschilderte Abkürzungen ermöglichen es, den Laden oder einzelne Bereiche jederzeit zügig zu verlassen.</p> <p><u>Rückzugsräume ausweisen:</u> In grossen Läden oder Zentren separate, klar gekennzeichnete Räume für den Rückzug bereitstellen.</p>		<p><u>Licht und Sicht anpassen:</u> Verstellbarer Sonnenschutz und dimmbare Beleuchtung in Ruhebereichen ermöglichen es, die Lichtintensität individuell zu dosieren.</p>

Kassenbereich

«Die Kasse ist immer eine Herausforderung. Hier ist aber von vornherein klar geregelt, wo man anstehen soll und wer als Nächstes an der Reihe ist. Die Leute kommen einem beim Einpacken nicht so nahe und durch die Zwischenwände bin ich vom Geschehen um mich herum etwas geschützt. Beim Scannen ertönt auch nicht dieser schmerzhaft Pieps-Ton...»



© Fabienne Paul

	Zonierung und Wegführung	Materialien und Oberflächen	Beleuchtung, Signaletik und Informationen
sensorische Schutzbedürfnisse	<p><u>Reizquellen auslagern:</u> Sensorisch anregende Produkte (Parfums, Bildschirme) nicht in Warte- und Kassengebieten platzieren.</p> <p><u>Laufwege freihalten:</u> Hindernisse wie Körbe vermeiden; Abstellflächen gut sichtbar ausserhalb der Wege anlegen.</p>	<p><u>Ruhige Flächen einsetzen:</u> Spiegelungen vermeiden; naturnahe Materialien und Pastelltöne bevorzugen.</p> <p><u>Gehrichtung betonen:</u> Fugen in Oberflächen konsequent in Gehrichtung führen.</p>	<p><u>Akustik optimieren:</u> Scannen lautlos oder leise. Hochfrequente Töne vermeiden, Frequenzen um 440 Hz bevorzugen.</p>
sozialpsychologische Schutzbedürfnisse	<p><u>Wartebereiche entflechten:</u> Klare Zonen definieren, damit sich Einkaufende und Wartende räumlich nicht in die Quere kommen.</p> <p><u>Engpässe vermeiden:</u> Wartekorridore mit Ausweichflächen planen. Selbstbedienungskassen mit Abstand und Trennwänden anordnen.</p>		<p><u>Abstände visualisieren:</u> Bodenmarkierungen nutzen, um die soziale Distanz (ca. 1,20 m) als Orientierungshilfe anzuzeigen.</p>
Kontrollbedürfnisse	<p><u>Übersicht sicherstellen:</u> Kassen gut sichtbar anordnen. Freie Sichtachsen ermöglichen Überblick über Raum und soziale Situation.</p> <p><u>Synergien nutzen:</u> Hindernisfreie Kassen in ruhigen Bereichen platzieren; Rollstuhl-Bewegungsflächen gleichzeitig als Pufferzone für persönliche Distanz nutzen.</p>	<p><u>Orientierung gestalten:</u> Farben und Markierungen am Boden helfen, Wege und Wartezonen sicher zu finden.</p>	<p><u>Abläufe verdeutlichen:</u> Symbole und Piktogramme im Self-Checkout-Bereich machen alle Einzelschritte (warten, Korb abstellen, scannen, bezahlen) sowie den Umgang mit Fehlermeldungen vorhersehbar.</p>

Neuroinklusiv im Betriebskonzept

Ein neuroinklusives Ladenumfeld gelingt erst durch das Zusammenspiel von baulich-räumlichen Massnahmen und angepassten betrieblichen Abläufen. Für viele Personen macht es zum Beispiel einen grossen Unterschied, wenn Werbedurchsagen und Hintergrundmusik unterbleiben. Als eindringliche akustische Stimuli werden sie oft als belastend empfunden und müssen als zusätzliche Informationen mühsam mitverarbeitet werden. Je weniger sensorische Reize wirken, desto mehr Energie bleibt für die Konzentration auf den Einkauf und die Orientierung im Laden.

Dabei gilt es auch zu berücksichtigen, dass viele reizempfindliche Menschen bewusst Randzeiten nutzen, in denen das Besuchsaufkommen geringer ist. Daher sollte gerade dann auf den Einsatz lauter Reinigungsgeräte, stark riechender Putzmittel oder lärmintensive Tätigkeiten, wie das Umstellen von Regalen, verzichtet werden.

Ein konsequenter Schritt zur Umsetzung dieser Bedürfnisse ist die Einführung der «Stillen Stunde»: Feste Zeiträume, in denen auf Musik und Durchsagen verzichtet wird, das Licht gedimmt ist, an den Kassen kein lautes Piepen ertönt und das Personal gezielt auf Ruhe achtet – damit die gesuchte Reizarmut während des gesamten Einkaufs gewahrt bleibt.

Aufklärung des Ladenpersonals

Es ist wichtig, dass das Ladenpersonal über Kenntnisse im Umgang mit Kund:innen mit neurodivergenter Wahrnehmung verfügt. Da Bedürfnisse oft nicht sichtbar sind, können Hilfsmittel wie das «Sunflower Lanyard» (Sonnenblumen-Schlüsselband) darauf hinweisen, dass eine Person zum Beispiel mehr Zeit beim Einpacken oder Distanz beim Anstehen vor der Kasse benötigt. Auch Assistenzhunde stellen für viele Menschen eine enorme Unterstützung dar. Sie haben ein gesetzliches Zutrittsrecht, auch zu Lebensmittelbereichen.

Grundsätzlich sind die folgenden Verhaltensweisen unterstützend:

Orientierung:

Fragt eine Person nach einem Produkt, ist es oft hilfreicher, sie direkt dorthin zu begleiten.

zwischenmenschliche Distanz:

Bei Hilfestellungen ist es wichtig, den persönlichen Abstand zu wahren. Unerwartete Nähe oder Berührungen können sehr belastend sein.

Meltdown und Shutdown verstehen:

Wenn die vielen Eindrücke im Laden zu viel werden, kann das Nervensystem in einen Zustand extremer Überlastung geraten. Dies ist eine körperliche Reaktion, die von der betroffenen Person nicht gesteuert werden kann. Dabei zeigen sich häufig zwei Reaktionsmuster:

Beim Shutdown schaltet der Körper zum Selbstschutz faktisch «auf Stand-by». Die Person wirkt erstarrt, ist nicht mehr ansprechbar oder verharrt bewegungslos, da die Orientierung verloren gegangen ist.

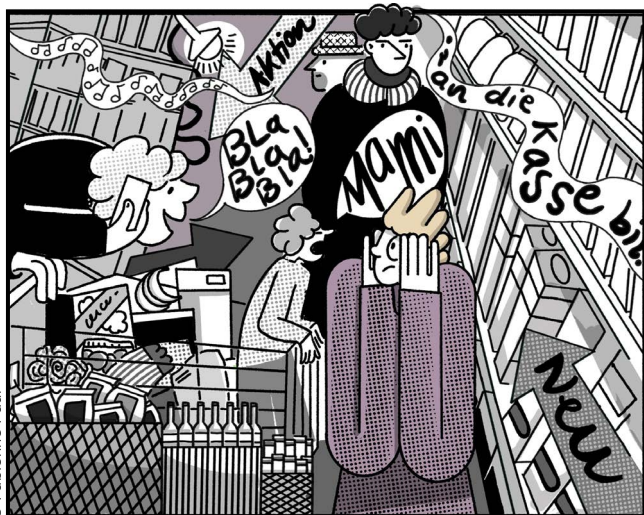
Beim Meltdown bricht der Stress hingegen nach aussen durch. Das Nervensystem schaltet auf Alarm, was sich in heftigem Weinen, Zittern oder lautstarken emotionalen Entladungen äussern kann.

Um in solchen Situationen bestmöglich zu unterstützen, ist ein deeskalierendes Vorgehen des Umfelds entscheidend. An erster Stelle steht das Bewahren von Ruhe und Gelassenheit. Der Person ist ausreichend Raum zu geben, wobei physischer Kontakt oder direktes Bedrängen zwingend zu vermeiden sind. Nach Möglichkeit sind sensorische Reize in der unmittelbaren Umgebung zu senken, beispielsweise durch das Ausschalten von Hintergrundmusik oder das Dimmen der Beleuchtung. Es gilt, geduldig abzuwarten, bis die akute Stressreaktion nachlässt, da die Person Zeit benötigt, um die Kontrolle über die Situation wiederzuerlangen. Dabei sollte die Person weder direkt angesprochen noch zurechtgewiesen werden, um eine weitere Reizüberflutung zu vermeiden. Das Verkaufspersonal sorgt in dieser Situation diskret für einen geschützten Rahmen, indem es andere Kund:innen konsequent umleitet und aus dem unmittelbaren Sichtbereich führt, damit kein zusätzlicher sozialer Druck durch Umstehende entsteht.

Grundlagen

Neuroinklusio

Über die verschiedenen Sinnesorgane nimmt unser Gehirn Informationen auf, verarbeitet sie und schafft so unsere Wahrnehmung. Diese Wahrnehmung beeinflusst wiederum unser Denken, Fühlen und Handeln sowie unsere Interaktion mit der Aussenwelt. Auf diese Weise orientieren wir uns in unserer Umwelt und reagieren auf sie. Hierbei findet eine sogenannte sensorische Integration statt. Diese Integration erleben Personen mit neurodivergenter Wahrnehmung oft als herausfordernd, unabhängig davon, ob ihre Sinnesorgane intakt sind oder nicht. Grund dafür ist die unterschiedliche Verarbeitung von Sinneseindrücken. Das Verständnis dafür ist entscheidend, wenn es darum geht, Räume zu schaffen, in denen sich Personen mit neurodivergenter Wahrnehmung gut zurechtfinden. In diesem Zusammenhang wird heute von neuroinklusive Räumen gesprochen.



Hyper- und Hyposensibilität

Die Verarbeitung von Sinneseindrücken kann bei Personen mit neurodivergenter Wahrnehmung häufig in zwei Extremen auftreten. Bei der sogenannten Hypersensibilität (sensorische Überreaktivität) werden sensorische Reize in verstärkter Form vom zentralen und peripheren Nervensystem verarbeitet, was zu Unbehagen oder sensorischer Überlastung führt. Geräusche, Licht, Gerüche und Berührungen können als übermässig intensiv oder sogar schmerzhaft empfunden werden. Bei einer sogenannten Hyposensibilität (sensorische Unterempfindlichkeit) werden die sensorischen Reize hingegen in reduzierter Form verarbeitet, sodass höhere Intensitäten erforderlich sind, um eine angemessene Reaktion hervorzurufen. Dies kann zu einem sensorischen Suchverhalten wie Berührung, dem Bedürfnis nach Bewegung

oder der Vernachlässigung normalerweise wahrnehmbarer Reize führen. Sowohl Hypersensibilität als auch Hyposensibilität müssen nicht in allen Bereichen der Sinneswahrnehmung auftreten. So ist es möglich, dass eine Person auf Geräusche hypersensibel reagiert, auf visuelle Reize jedoch nicht. Überdies erleben Betroffene oft auch beide Extreme im Wechsel. All dies kann es erschweren, sich zu orientieren, räumliche Beziehungen aufzubauen und die Umgebung als Ganzes zu erfassen. Auf Seite 15 sind mögliche über- oder unterempfindliche Reaktionen aufgelistet, die durch sensorische Reize sowie durch propriozeptive und vestibuläre Sinneswahrnehmungen hervorgerufen werden können. Die Propriozeption (Tiefenwahrnehmung) und das vestibuläre System (Gleichgewichtssinn) steuern die Koordination von Bewegungsabläufen. Ist die Wahrnehmung dieser Sinne beeinträchtigt oder wird sie als besonders intensiv erlebt, steigt das Unfallrisiko. Potenzielle Stolper- und Gefahrenquellen, wie etwa mitten im Weg stehende Trittleitern, niedrige Aktionsregale oder scharfe Kanten und spitze Ecken, gilt es zu vermeiden. Klare Wegführungen mit genügend Bewegungsflächen und definierten Gehrichtungen verringern das Risiko von Zusammenstössen.

Lokale Kohärenz

Viele Personen auf dem Autismusspektrum zeichnen sich oft durch eine starke lokale Kohärenz aus: Sie nehmen Details mit einer Klarheit und Intensität wahr, die für andere oft verborgen bleibt. Um diese wertvolle Detailfokussierung im Alltag (z. B. beim Einkaufen) optimal nutzen zu können, hilft eine klare räumliche Zonierung und Wegführung und Signaletik mit Symbolen oder Piktogrammen.

Stressregulation

Das vegetative Nervensystem ist für lebenswichtige Funktionen wie die Herzfrequenz, die Atmung oder die Verdauung verantwortlich. Es reagiert direkt auf sensorische und soziale Impulse aus unserer Umgebung. In Stresssituationen, wie sie etwa in lauten und überfüllten Supermärkten typisch sind, aktiviert das Nervensystem automatisch den sogenannten Sympathikus, den Fluchtmodus. Um diese Stresssituation verlassen zu können, ist es daher wichtig, dass die Verkaufsflächen eine klare und vorhersehbare Wegführung bieten und sich Abkürzungsmöglichkeiten sowie Ausgänge leicht finden lassen.

sensorische Stimuli	Hypersensibilität	Hyposensibilität
akustisch	Hohe Ablenkbarkeit, alle Geräusche sind gleichzeitig präsent. Plötzlicher Lärm oder hohe Frequenzen können physischen Schmerz auslösen.	Schwierigkeit, Stimmen oder Signale aus dem Umgebungsrauschen zu isolieren.
visuell	Überflutung durch Detailfülle. Hohe Empfindlichkeit gegenüber Blendung, flackern-dem Licht oder unruhigen Mustern.	Erschwertes Erkennen von Details, Umrissen oder Raumkanten; Orientierungsprobleme bei wenig Licht.
taktil	Starkes Unbehagen bei Kontakt mit bestimmten Materialien (klebrig, juckend) oder bei unerwarteter Berührung.	Benötigt intensiven Druck und klare physische Grenzen (z. B. Wände berühren), um sich selbst zu spüren.
olfaktorisch	Ausgeprägte Geruchswahrnehmung, die zu Übelkeit oder starker Abneigung führen kann.	Verminderte Wahrnehmung führt zur aktiven Suche nach starken Gerüchen zur Stimulation.
propriozeptiv und vestibulär	Schwindel oder Orientierungslosigkeit bei Lageveränderungen sowie Unsicherheit auf unebenem Grund, beim Treppensteigen oder bei der Nutzung von Rolltreppen und Fahrsteigen.	Intensive Suche nach Reizen wie Drehen, Wippen oder Springen zur Selbstregulation des Gleichgewichts.

Tabelle: Mögliche hyper- und hyposensitive Reaktionen und Verhaltensweisen gegenüber sensorischen Stimuli.
Grundlage: Gaines K., Bourne. A., Pearson, M. & Kleibrink, M. (2016)

Raumbezogene Bedürfnisse

In der Architekturpsychologie spielen Bedürfnisse eine zentrale Rolle. Im Gegensatz zu Wünschen sind sie bei allen Menschen grundlegend vorhanden. Je nach Lebenslage oder Wahrnehmung treten sie unterschiedlich stark auf. Sie können jedoch nicht ignoriert werden und verlangen nach Erfüllung, ansonsten entstehen Mangelzustände. Unsicherheit etwa ist die Folge fehlender Orientierung und Kontrolle in unübersichtlichen Räumen. Erschöpfung oder Gereiztheit sind oft die Folge von fehlendem sensorischem Schutz bei zu vielen

Reizen. Bei reizempfindlichen Menschen kann die Nichtbefriedigung dieser Bedürfnisse rasch zu starkem Unbehagen führen und dazu, dass sie sich in einem Raum kaum noch aufhalten können. Die raumbezogenen Bedürfnisse bilden deshalb die Basis, wenn es darum geht, Räume zu schaffen, in denen sich alle wohlfühlen. Nachfolgend werden jene Bedürfnisse beschrieben, die in Ladenumgebungen typischerweise auftreten.

sensorische Schutzbedürfnisse	Bedürfnis, die eigenen Sinnesorgane vor Überreizung oder Überstimulation, übermässiger Belastung oder störender Beeinträchtigung zu schützen.
akustisch	Lärm und störende Geräusche, z.B. kühltechnische Anlagen, Rollgeräusche, Hintergrundmusik, Durchsagen oder piepende Kassen.
olfaktorisch	Gestank, unangenehme Gerüche, z.B. von Gastronomiebereichen, Frischetheken oder Reinigungsmitteln sowie intensive Parfüms.
taktil	raue, klebrige, fettige oder schmutzige Oberflächen, z.B. an Einkaufswagen, Regalen, Handgriffen, Lifttasten, Touchscreens oder Handläufen.
optisch	Störende Blendwirkung, grelles Licht, irritierende visuelle Effekte, z.B. Werbung, bewegte Animationen und unruhige Oberflächenstrukturen.
sensorisch	Hindernisse oder Stolperfallen wie z.B. Aktionsregale/Tritthocker im Weg, sowie Verletzungsgefahr durch scharfe Kanten und spitze Ecken am Ladenmobiliar.
sozialpsychologische Schutzbedürfnisse	Bedürfnis, die eigene Intim- und Privatsphäre zu schützen.
persönlicher Raum	Einhaltung der richtigen Distanz zu anderen Personen, z.B. beim Anstehen an Kassen, in Gängen oder Aufzügen.
Kontrollbedürfnisse	Bedürfnis, Ereignisse und Bedingungen in der eigenen Umgebung beeinflussen, vorhersagen oder verstehen zu können.
Selbstbestimmung	Möglichkeit, Reize aktiv zu steuern oder ihnen auszuweichen, z.B. indem reizarme Räume oder alternative Wege zur Verfügung stehen.
soziale Regulation	Möglichkeit, die Intensität sozialer Kontakte selbst wählen zu können, z.B. durch weniger frequentierte alternative Wege oder Rückzugsorte.
Orientierung	Bedürfnis, sich im gebauten Umfeld zurechtzufinden, sich nicht verloren zu fühlen, es verstehen zu können.

Tabelle: Auswahl raumbezogener Bedürfnisse. Grundlage: Deinsberger-Deinsweger, H. (2016).

Quellenverzeichnis:

- Albuquerque, C. F. H. & Ribeiro, T. P. F. (2025). Neuroergonomics, inclusive architecture, and mental health: designing neurodiversity-responsive work environments. *Aracê*, 7(3), 12241-12264. <https://periodicos.newsciencepubl.com/arace/article/view/3825/5477>
- Deinsberger-Deinsweger, H. (2016). *Habitat für Menschen. Teil 1: Der menschengerechte Lebensraum*. Pabst Science Publishers.
- Gaines K., Bourne, A., Pearson, M. & Kleibrink, M. (2016). *Designing for Autism Spectrum Disorders*. Routledge.
- gemeinsam zusammen e.V. (2024). Impulse für architektonische Planungen im öffentlichen Raum unter Berücksichtigung von Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen. *Stille Stunde - Inklusion Durch Reizarmut*. <https://www.stille-stunde.com>
- Mostafa, M. (2015). *Aspectss. The Autism Design Index*. <https://www.autism.archi/aspectss>
- National Autistic Society. (2025) *Accessible environments*. <https://docreader.reciteme.com/doc/view/id/68525a32cbe9b#>
- Wilczek, B. (2023). *Wer ist hier eigentlich autistisch? Ein Perspektivwechsel*. Kohlhammer.
- Zemp, R. (2025). *Fachkommission Neurodivergenz - Sitzung 1: Diskussion Video Supermarkt. Zusammenfassung und Auswertung* [Unv. Manuskript]. Schweizer Fachstelle für hindernisfreie Architektur.