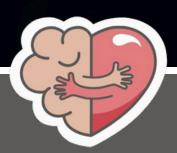
STILLE STUNDE

Eine Initiative für die Inklusion von Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen.

Leitfaden zur Umsetzung







Stille Stunde -Leitfaden zur Umsetzung

Stille Stunde – Teilhabe oder Marketing-Gag? Laute Durchsagen, grelles Licht, Reizüberflutung. Was manch einen Menschen ohne Beeinträchtigungen beim Einkauf schon nervt, ist für Betroffene eine Belastung und kann zu sogenannten "Meltdowns", Schmerzen und großer Überforderung führen.

Was steckt dahinter?

In einer Welt, die von Reizüberflutung und schnellen Bewertungen geprägt ist, ist die Bedeutung der Initiative "Stillen Stunde – Inklusion durch Reizarmut" weit mehr als nur das Ausschalten des Radios. Es geht um einen Paradigmenwechsel, weg von der Vorstellung, dass Inklusion nur physische Barrieren betrifft, hin zu einem Verständnis, welches die Wahrnehmung von Menschen umfasst, die bisher nicht gesehen wurden. Es geht darum, schwierige Situationen über Mitgefühl zu lösen anstatt mit Vorurteilen.

Ein kleiner Verein aus Diez ist dabei, das Wort "Inklusion" zu revolutionieren und die Definition dessen neu zu vermitteln. Ziel ist es, ein Verständnis dafür zu schaffen, was invisible Barrieren sind und wie wichtig es ist, dass Menschen mit nicht sichtbaren Beeinträchtigungen wahr- und vor allem ernst genommen werden.

Wie gehen wir vor:

Im Sommer 2023 haben die Initiatorinnen eine Marketingkampagne zur Umsetzung der "Stillen Stunde" im Handel online veröffentlicht. Damals gab es ca. 10 Teilnehmer deutschlandweit. Anfang 2025 sind es schon über 200 und es werden kontinuierlich mehr. Immer mehr Städte möchten die "Stille Stunde" strukturiert einführen und sind gerade in der Arbeit. Einzelhandelsverbände unterstützen die Initiative. Parallel dazu entstand eine unglaubliche Zusammenarbeit und Entwicklung auch abseits vom Handel, die langfristig Einfluss auf Inklusion und die Wahrnehmung von Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen hat. Wir danken allen, die diesen Weg mit uns gehen.

Wer hat's erfunden?:

Die Idee der "Quiet Hour" stammt von Theo Hogg, einem Angestellten des neuseeländischen Supermarkts "Countdown", der selbst ein autistisches Kind hat. In Neuseeland wird die "Stille Stunde" bereits flächendeckend umgesetzt. Auch in den USA und Großbritannien bieten Unternehmen wie Walmart und Tesco landesweit und teilweise mehrmals wöchentlich reizreduzierte Einkaufsmöglichkeiten an. Wir boffen, dess diese Form der Inklusion auch in Deutschland bald Standard wird.



Stille Stunde – Leitfaden zur Umsetzung

Warum ist die "Stille Stunde" wichtig?

Inklusion ermöglichen:

Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen können stressfreier am (Einkaufs-)Leben teilhaben und sich willkommen fühlen. Setzen Sie sich für Barrierefreiheit ein – der Abbau nicht nur von mobilen und taktilen, sondern auch invisiblen Barrieren ist wichtig.

Sensibilisierung fördern:

Zeigen Sie Empathie und schärfen Sie das Bewusstsein für unsichtbare Barrieren bei Mitarbeitenden und Kunden.

Kundenzufriedenheit steigern:

Positive Rückmeldungen zeigen, dass die "Stille Stunde" das Einkaufserlebnis für alle verbessert – ebenso das Image des Unternehmens.

Reputation stärken:

Setzen Sie ein starkes Zeichen für soziale Verantwortung und Barrierefreiheit.

Gesellschaft verändern:

Die "Stille Stunde" ist ein Türöffner, um mehr Verständnis für die Bedürfnisse von Menschen mit nicht sichtbaren Beeinträchtigungen zu schaffen. Gleichzeitig trägt sie dazu bei, das Bewusstsein für andere Lebensbereiche zu stärken.

Pionierarbeit leisten:

In anderen Ländern findet die flächendeckende Umsetzung schon statt.

Werden Sie Vorreiter:in in Deutschland und inspirieren Sie andere Unternehmen.

Nachhaltigkeit fördern:

Unterstützen Sie globale Ziele für Barrierefreiheit und nachhaltige Entwicklung.

Das Projekt ist offizieller Partner bei den Todos von "Engagement Global" und den "17Ziele.de".





Stille Stunde - Leitfaden zur Umsetzung.

Welche Maßnahmen gibt es?

Wer sich auf www.stille-stunde.com als Teilnehmer:in registriert, kann dort individuell auswählen, welche Maßnahmen im eigenen Unternehmen umgesetzt werden.

Wir empfehlen als Priorität das Licht zu dimmen, die Reize an der Kasse zu minimieren und keine Waren zu verräumen. So entsteht eine besondere Atomsphäre, die häufig automatisch dazu führt, dass Menschen leiser sprechen und sich ruhiger verhalten. Aus diesem Grund erhalten wir häufig die Rückmeldung, dass die "Stille Stunde" auch für die Mitarbeitenden einen enormen positiven Effekt hat und es gibt erste Geschäfte, die die "Stille Stunde" morgens und abends einführen.

Visuell – sichtbare Reize reduzieren Das Dimmen des Lichts ist eine Anpassung, die auch von nicht betroffenen Menschen unmittelbar wahrgenommen wird. Oft führt die dadurch entstehende Atmosphäre automatisch zu einer ruhigeren und entspannteren Umgebung. Sowohl Kund:innen als auch Angestellte berichten regelmäßig über die positive und bereichernde Wirkung dieser Veränderung.

- · Licht dimmen
- Aktive (Werbe-) Bildschirme ausschalten (ggf. Standbild zur Stillen Stunde)

Akustisch – hörbare Reize reduzieren Viele Kund:innen empfinden Radio- oder Musikgeräusche als extrem belastend. Betroffene können den Einkauf oft aufgrund der Geräuschvielfalt durch Einräumen, Wagengeräusche und Türenschließen etc.kaum bewältigen. Nach all diesen Eindrücken wird die Kasse am Ende dann oft zur größten Herausforderung.

- Laute Durchsagen oder Musik unterlassen
- Piepen der Kassen ausschalten oder Tonstärke reduzieren
- Laute (Handy-) Gespräche vermeiden
- Waren werden im Zeitraum nicht sortiert und eingeräumt

Taktil – Berührungsreize reduzieren Viele Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen wie Autist:innen, Menschen mit PTBS, Sehbeeinträchtigungen etc. haben Schwierigkeiten mit versch. Oberflächen

 Minimierung irritierender, geräuschstarker oder sich abrupt ändernder Böden, Oberflächen oder Materialien





Stille Stunde - Leitfaden zur Umsetzung

Respiratorisch – Luftgetragene Stoffe und Gerüche reduzieren Viele Menschen werden durch geruchliche Reize überflutet. Auch reagieren viele Menschen körperlich auf eingeatmete Duftstoffe; teils mit massiven Schüben, die die Teilhabe am Leben komplett verhindern.

- Verzichten Sie auf Raumbeduftung und Duftmarketing
- Rufen Sie Kunden und Mitarbeitende dazu auf, auf starke Parfümierung zu verzichten
- Gestalten Sie den Eingang als Nichtraucherbereich

Abläufe - schnelle und reibungslose Prozesse ermöglichen

Viele Betroffene haben große Probleme und müssen das Prozedere möglichst schnell hinter sich bringen, oder benötigen zwingend Pausen. Dies kann unterstützen:

- Viele Kassen öffnen für den schnellen Ablauf und zur Vermeidung von Menschenansammlungen
- fErholungsecken oder Sitzgelegenheiten bereitstellen
- Einkaufspat:innen als Hilfe zur Orientierung (z.B. anstatt Verräumen)
- Online-Einkauf anbieten

Strukturen - Planung und Orientierung erleichtern

Viele Betroffene bereiten sich akribisch auf den Einkauf vor. Folgendes kann dabei helfen:

- Deutlich ausgezeichnete Ware
- Lageplan online zur Verfügung stellen
- Infos/Fotos von Räumlichkeiten, Parkmöglichkeiten oder Team veröffentlichen

Kommunikation - soziale Interaktionen erleichtern

Für einige Betroffene ist Kommunikation (mit Fremden) schwierig. Folgendes kann helfen:

- Schild an der Kasse: "Verzichten Sie gern auf Smalltalk und Mimik!"
- Hinweis, wo Artikel nach einer Umstellung zu finden sind
- "Stille Stunde" Button "Ich helfe gern."

Reizarme Stunde!

Manche Teilnehmer möchten zu den Abendstunden keine reizarmen Angebote machen, da der Kundenverkehr zu hoch ist und Sie dem Thema dann nicht gerecht werden können. Dennoch wäre es gerade für Berufstätige äußerst wichtig, auch bei hoher Frequentierung zumindest eine "reizarme Stunde" einzuführen.

Wichtig: Eine große Zahl der Betroffenen hat so starke Probleme, dass sie nicht einkaufen gehen können oder durch die Reizüberflutung massive Beschwerden erleiden. Fachkräfte für Autismus üben mit diesen Menschen z.B. oft jahrelang, um die Barrieren überhaupt meistern zu können. Es geht also nicht darum, sofort alle Hürden zu beseitigen. Sondern vielmehr, sich dieser bewusst zu werden und erste Barrieren abzubauen. Gemeinsam können wir viel erreichen! Sie sind sich unsicher? Melden Sie sich bei uns. Wir unterstützen Sie und über gemeinsam, welche Maßnahmen bei Ihnen gut wären.



Stille Stunde - Leitfaden zur Umsetzung

Zusätzliche Impulse für Großflächenmärkte

Teilnehmende mit großen Verkaufsflächen stellen besondere Anforderungen. Menschen mit Erschöpfungssymptomen – etwa infolge von ME/CFS, Long Covid oder Krebstherapien – schätzen es oft, vieles an einem Ort erledigen zu können. Gleichzeitig können lange Wege, laute Umgebungen und komplexe Orientierungsmöglichkeiten zur Überforderung führen.

Um die Barrierefreiheit und Aufenthaltsqualität gezielt zu verbessern, empfehlen wir zusätzlich folgende Maßnahmen:

- Begleitservice: Einsatz freiwilliger Einkaufspat:innen oder geschulter Personen zur Unterstützung.
- Infopunkt einrichten: Für Fragen, Orientierungshilfe und einen möglichen Begleitservice.
- **Rückzugsorte schaffen:** Ein (dauerhaft) verfügbarer, reizreduzierter Bereich zum Ausruhen, zum Beispiel mit Paravants abgegrenzt und verdunkelt wurde, mit Sitzgelegenheit zum Erholen.
- **Kennzeichnung von Mitarbeitenden:** Deutlich erkennbare Westen, Buttons o. Ä. erhöhen die Sichtbarkeit und Ansprechbarkeit.
- Sitzgelegenheiten bereitstellen: Stühle regelmäßig entlang der Wege verteilt, um Pausen zu ermöglichen.
- **Reizarme Kasse:** bei mehreren großen Kassenbereichen, ggf. eine reizarme Kasse einrichten, die neben der akustischen Reduzierung auch mit Sichtschutz, Abstandshinweisen ausgestattet ist.
- **Kassenzugänge:** Selbstbedienungskassen oder "Stille Kasse"- für Menschen mit erhöhten Problemen bei Kommunikation mit Hinweis, dass nicht kommuniziert werden muss.
- **Orientierungskommunikation:** Deutliche Wegführung mit Symbolen und Farbleitsystem vor Ort sowie digital abrufbar.
- **Orientierungshilfen:** QR-Codes oder digitale Marktübersichten mit Zonenkonzepten helfen bei der Navigation.
- **Parkplatz- und Eingangsgestaltung:** Nahegelegene, deutlich gekennzeichnete Stellplätze für Menschen mit Einschränkungen und möglichst reizarme Eingangsbereiche.
- **Geräuschquellen**: Identifikation und ggf. Verlagerung von Auftragsarbeiten besonders lauter Prozesse (z.B. Maschinenbetrieb) außerhalb der Stillen Stunde.
- **Kommunikation online und auf Social Media:** Maßnahmen deutlich ankündigen, neben Reels, Post mit einfacher Sprache und Symbolik zur barrierefreien Kommunikation.
- **Mitarbeiterschulungen**: Sensibilisierung für unsichtbare Behinderungen. Schulungen besonders für Führungskräfte. Empfehlungen stellen wir auf : www.stille-stunde.com/presse im Pressekit bereit.





Stille Stunde – Leitfaden zur Umsetzung

Sie haben sich entschieden. Was nun?

Zunächst überlegen Sie, welche Maßnahmen Sie umsetzen können und wollen. Im Anschluss finden Sie eine umfassende Liste, die Ihnen hilft, die **invisiblen Barrieren** von Betroffenen kennenzulernen.

1. Uhrzeit:

Den Zeitrahmen legen Sie individuell fest. Häufig entscheiden sich die Betreiber:innen für eine Zeit, in der es erfahrungsgemäß sowieso ruhiger ist. Das kann gerade für den Anfang sehr sinnvoll sein, um Prozesse zu gestalten und ggfs. zu optimieren. Wir wissen jedoch, dass sich vor allem sehr viele berufstätige Menschen eine "Stille Stunde" wünschen. Wir empfehlen deshalb oft einen zweiten Zeitraum für "reizarme" Angebote anzubieten, auch wenn zu den Stoßzeiten viel los ist. Das gedämmte Licht und die ruhigere Atmosphäre sorgt oft für verändertes Verhalten und eine automatische Anpassung an die Umgebung.

2. Registrierung auf <u>www.stille-stunde.com</u>

Bitte registrieren Sie zunächst Ihr Unternehmen. Wir unterscheiden in mehreren Kategorien, wie Einzelhandel, Friseur o.ä.. Anschließend können Sie Ihr reizarmes Angebot eintragen. Falls Sie mehrere Standorte haben, registrieren Sie bitte jede Stille Stunde einzeln, damit auch alle Angebote dargestellt werden.

Hinweis: Beschreiben Sie Ihr Unternehmen und fügen Sie möglichst viele Bilder hinzu, damit sich Menschen mit besonderen Bedürfnissen gut auf den Besuch vorbereiten können oder verweisen Sie im beschreibenden Text nochmal auf Ihre Internetseite, falls Sie dort Ihr Unternehmen ausführlich und genau (autistenfreundich) beschreiben und bebildert haben. Dies reduziert in der Regel Angstgefühle vor dem Unbekannten.

Weisen Sie gerne darauf hin, wie man Mitarbeiter:innen erkennt (Weste, Namensschild oder ähnliches). Für Sie mag alles logisch sein, für andere Menschen gilt das nicht zwangsläufig. Bei Fragen oder Problemen mit der Registrierung, wenden Sie sich gern an unser Team.









Planung beendendet? Los gehts.

3. Marketingmaßnahmen:

Wir erstellen Ihnen gerne die Vorlage für ein Plakat mit Ihren Hauptmaßnahmen und Ihrem Logo. Außerdem stellen wir kostenfrei ein Kommunikationspaket für Sie zur Verfügung. Diese Vorlagen können Sie nutzen und mit Ihrem Logo und Adresse bestücken. Viele weitere Informationen zu den Barrieren und unserer Arbeit finden Sie auch in unserem Pressekit auf unserer Internetseite www.stille-stunde.com

Erfahrungsgemäß kommen folgende Materialien oft zur Nutzung:

- Plakat für den Kundenstopper vor dem Eingangsbereich
- Roll-up für den Eingangsbereich während der Stillen Stunde
- Banner für den Parkplatz oder über dem Eingangsbereich
- Aufkleber und Flyer

Möchten Sie ein Plakat mit Ihren Maßnahmen?

- Schicken Sie Ihr Logo und ein Bild, dass wir verschwommen (wie im Design angedacht) einfügen an post@stille-stunde.com
- Teilen Sie uns mit, wie Sie die Stille Stunde umsetzen. Falls Sie bereits registriert sind, ist dies nicht nötig, dann haben wir alle notwendigen Informationen.

Falls Sie digitale Werbedisplays oder Stelen nutzen, können wir Ihnen ein passendes Layout zur Verfügung stellen, das während der Stillen Stunde angezeigt wird. Sie möchten basierend auf unserem Layout professionelle weitere Maßnahmen? Melden Sie sich gerne bei Silke Ruttert: hallo@markenliebe.de

3. Zusätzliche Aufklärungsmöglichkeiten

Einige Unternehmen möchten ihre Kundschaft über nicht sichtbare Behinderungen informieren. Hier sind einige Möglichkeiten:

- Drucken Sie unseren Flyer zum Thema nicht sichtbare Behinderungen aus und stellen Sie ihn Ihren Kunden zur Verfügung.
- Drucken Sie unseren Ausweis für Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen und stellen Sie sie betroffenen Kunden zur Verfügung.
- Fördern Sie für uns das Netzwerk vor Ort: Informieren Sie Bürgermeister:innen, Landrät:innen oder Beauftragte für Menschen mit Behinderungen über Ihre Teilnahme an der Stillen Stunde. Diese Akteure setzen sich meist auch neu mit dem Thema Barrierefreiheit für Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen auseinander. Die Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Politik wird als wertvolle Unterstützung wahrgenommen. Nicht nur für die Betroffenen selbst, sondern auch für Angestellte, die langfristig weniger Stress und Belastung erleben.

Wir danken Ihnen und wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg.















