



Vielleicht hast du es selbst schon einmal erlebt: Du bist in einem Meeting, aber irgendwie läuft es nicht rund. Du hast sogar einen guten Verbesserungsvorschlag parat, aber traust dich nicht so recht, ihn anzubringen. Das könnte daran liegen, dass es an psychologischer Sicherheit fehlt. Was es damit auf sich hat und wie diese in der Handelsbranche gefördert werden kann, erfährst du in diesem Artikel.

Was genau bedeutet psychologische Sicherheit?

In einem Team mit psychologischer Sicherheit fühlt man sich ermutigt, seine Gedanken und Ideen frei zu äußern, Fehler zu machen und aktiv an Diskussionen teilzunehmen, ohne Angst vor Kritik oder Ablehnung zu haben. Teams, die sich sicher fühlen, erzielen durch die offenen Diskussionen vielfältigere Perspektiven und damit kreativere Problemlösungen. Das Vertrauen und die Kommunikation innerhalb des Teams werden gestärkt, was zu einer effizienteren und harmonischeren Zusammenarbeit führt.

Die Sache mit den Fehlern

Die Harvard-Professorin Amy Edmondson nahm bereits 1992 Fehler genau unter die Lupe und versuchte herauszufinden, wie Mitarbeitenden weniger Fehler unterlaufen könnten. Ihre Studien lieferten zunächst überraschende Ergebnisse: Bessere Teams machen mehr Fehler!

Bei weiteren Untersuchungen entdeckte sie den eigentlichen Grund: Erfolgreiche Teams machen nicht mehr Fehler, sondern reden offener über ihre Fehler. Dieser offene Austausch ist möglich, weil sich die Teammitglieder sicher genug fühlen. Genau in diesem Moment wird die psychologische Sicherheit sichtbar und dient als Grundlage für erfolgreiche Teamarbeit.

Übrigens: Die Scheu vor Kritik und das Eingestehen von Fehlern sind tief in unserer Natur verwurzelt. Menschen vermeiden lieber Fehler und suchen Konsens, da dies in der Vergangenheit überlebenswichtig war. Vor Jahrtausenden konnten Fehler oder Widerspruch in der Gruppe lebensbedrohlich sein. Diese Verhaltensweisen sind auch heute noch präsent und beeinflussen unsere Zusammenarbeit im Team.

Psychologische Sicherheit in Teams stärken

Umso wichtiger, diese tief in uns verankerten Verhaltensweisen zu durchbrechen und einen Rahmen zu schaffen, in dem psychologische Sicherheit gewährleistet ist.

Hier sind **fünf Tipps zur Stärkung der psychologischen Sicherheit im Handel:**

1. **Vorbildfunktion übernehmen:** Um psychologische Sicherheit zu fördern, sind Führungskräfte oder Filialleitungen besonders gefragt. Sie können durch Offenheit und



Bild: Brett Jordan/Unsplash

Ehrlichkeit das Teamklima prägen, indem sie selbst mit gutem Beispiel vorangehen und über eigene Fehler und Unsicherheiten sprechen. Vielleicht hast du selbst einen Fehler bei der Bestellplanung gemacht und erklärst, wie du damit umgegangen bist. Dies ermutigt dein Team, ebenfalls offen über seine Fehler zu sprechen.

- 2. Offene Kommunikation fördern:** Schaffe ein Setting für offene und transparente Kommunikation. Zum Beispiel kannst du eine regelmäßige Feedback-Runde einrichten, bei der jede*r die Möglichkeit hat, zum Beispiel Verbesserungsvorschläge für die Verkaufsfläche oder den Kundenservice einzubringen.
- 3. Fehler als Lernchancen sehen:** Schaffe eine Umgebung, in der Fehler als Chancen zum Lernen und Wachsen gesehen werden. Anstatt Schuldzuweisungen zu machen, sollte der Fokus darauf liegen, aus Fehlern zu lernen und gemeinsam Lösungen zu finden. Durch den Austausch von „Fuck-up-Stories“ kann dies auf sehr humorvolle Weise geschehen. Jede*r von uns ist schon mal gescheitert. Das ist auch völlig in Ordnung und kann eine notwendige Erfahrung sein, um erfolgreich zu sein. In euren persönlichen Fuck-up-Stories teilt ihr vergangene Misserfolge und lernt durch diesen offenen Umgang gemeinsam aus euren Fehlern!
- 4. Regelmäßige Team-Retros nutzen:** Eine Team-Retrospektive ist ein Treffen, bei dem ihr z. B. auf die vergangenen Arbeitswochen zurückblickt, um zu sehen, was gut gelaufen ist und was verbessert werden kann. Es geht darum, offen zu reden und gemeinsam Ideen zu finden, um die Zusammenarbeit und Arbeitsprozesse stetig zu optimieren. Zu einer Team-Retro gehört es ganz natürlich dazu, über Fehler zu sprechen und aus diesen Ideen für die Zukunft abzuleiten. Die Start-Stop-Continue Methode kann Leitfragen für eure Retro liefern:
Start: Was sollten wir beginnen zu tun, um unsere Arbeit und Zusammenarbeit zu verbessern?
Stop: Womit sollten wir sofort aufhören, da es unsere Effizienz und Teamdynamik negativ beeinflusst?
Continue: Was lief super und sollten wir auf jeden Fall beibehalten, weil es uns hilft, unsere Ziele zu erreichen?
- 5. Offene Fragen stellen:** Formuliere deine Fragen so, dass sie kritischen Austausch fördern. Offene Fragen ermutigen Teammitglieder, ihre Gedanken und Meinungen frei zu

äußern. Beispiel: Anstatt eine Frage mit Ja- oder Nein-Antwortmöglichkeiten zu stellen, frage das nächste Mal: „Was habe ich hier vergessen?“, oder „Was können wir noch besser machen?“. Solche Fragen laden zu einem tieferen, ehrlicheren Austausch ein und signalisieren, dass verschiedene Perspektiven und Meinungen willkommen sind.

Durch diese kleinen Veränderungen kann die psychologische Sicherheit im Team maßgeblich gefördert werden. Wir sind ganz gespannt auf eure Erfahrungen. Wie steht es um die psychologische Sicherheit in deiner Filiale oder deinem Team? Nutzt dafür gerne die Kommentarfunktion!



Über die Autorin: Leonie Kruse ist Psychologin und Beraterin bei [workminds](#). Als Mental Health Strategist unterstützt sie Unternehmen dabei, eine gesundheitsförderliche Kultur zu etablieren. Durch ihre Arbeit fördert sie das Bewusstsein für mentale Gesundheit und schafft Arbeitsumgebungen, in der alle Generationen ihr volles Potenzial entfalten können.