

JETZT ERST RECHT

RUPERT FEY



DIE KRAFT DER OFFENHEIT IM STURM

Wir haben in den letzten Jahren schmerzhaft miterlebt, wie viele Produktionsbetriebe vom Markt verschwunden sind. Der Fachhandel kämpft mit stagnierenden Zahlen, und während die geburtenstarken Jahrgänge das Feld verlassen, stehen wir vor der massiven Aufgabe, unsere Betriebe für die Zukunft wetterfest zu machen. Ein „Weiter so“ ist in dieser Lage keine Option mehr – das wäre eine Einladung zum kontrollierten Rückzug. Jetzt erst recht brauchen wir einen radikalen Musterwechsel, und der beginnt beim Vertrauen in dein Team. Eine entscheidende Ressource im Wandel ist die sogenannte „psychologische Sicherheit“.

Es geht um die bahnbrechende Erkenntnis von Amy Edmondson aus dem Jahr 1999. Sie untersuchte Teams in Kliniken und stieß auf ein Paradoxon, das unser Verständnis von Führung revolutionierte: Die Teams, die statistisch die höchste Fehlerquote aufwiesen, waren in der Realität die effizientesten und sichersten. Der Grund war simpel: Sie sprachen offen über ihre Patzer und Bedenken. Das machte die „Beinahe-Katastrophen“ transparent, und führte zu besseren Strukturen und Verfahren. In einem Umfeld psychologischer Sicherheit haben Mitarbeiter keine Angst, für Fehler bestraft zu werden. Sie melden Beinahe-Fehler sofort, damit das gesamte System daraus lernt. Wir müssen begreifen: Wer Fehler nicht frühzeitig ans Tageslicht holt, verbrennt Kapital. Wer sie teilt und lernt, investiert in die Zukunft des gesamten Betriebs.

Wir brauchen eine Kultur, in der Fragen nicht als Schwäche gelten. Wenn der Azubi bei der Programmierung der Klimasteuerung unsicher ist oder eine falsche Beratung droht, muss diese Information ohne Umwege fließen. Höchstleistung entsteht, wo Menschen bereit sind, zwischenmenschliche Risiken einzugehen. Das bedeutet: Fehler eingestehen, kritische Fragen stellen und auch mal „Ich weiß es nicht“ sagen dürfen, ohne Gesichtsverlust. Das ist der beste Schutz gegen teure Fehlentscheidungen und der einzige Motor für echte Innovationen in einem schrumpfenden Markt.

Wir gewinnen und halten motiviertes Fachpersonal nur durch eine ehrliche Fehlerkultur im Betrieb. Das nimmt den Stress und schafft Raum für das, was uns wirklich ausmacht: die Freude an den besten Pflanzen, begeisterte Kunden und den Mut, neue Wege zu gehen. Wer Fehler als Chance begreift, baut eine Resilienz auf, die kein Wettbewerber so leicht kopieren kann.

Dein Check-up für morgen: Bedank dich explizit, wenn jemand ein Problem anspricht, bevor es teuer wird. Sei als Chef selbst das Vorbild und erzähl von deinem lehrreichsten Missgeschick der letzten Woche. Das bricht das Eis und öffnet die Tür für ein Team, das in Krisen nicht nur funktioniert, sondern über sich hinauswächst.

Rupert Fey ist Handels- und Markenexperte für Blumen und Pflanzen. An dieser Stelle schreibt er über die Branche, nötige Veränderungen und Chancen in einem sich wandelnden Markt.
www.beyond-flora.com