

23 왜 기장이 조종할 때 사고 발생 확률이 더 높을까?

- 부조종사가 조종타를 잡고 있을 때는 상사인 기장이 부조종사의 행동과 판단에 자연스럽게 이의를 제기할 수 있다. 하지만 반대의 경우는 어떨까? 기장이 조종타를 쥐고 있을 때 부하 직원인 부조종사는 과연 기장의 행동이나 판단에 반대 의견을 솔직히 말할 수 있을까? 아마도 대개는 심리적인 저항감을 느낄 것이다. 그래서 걱정되는 점이나 다른 의견이 있어도 망설이다 속으로 꿀꺽 삼킨 결과가 ‘기장이 조종타를 잡았을 때 사고가 발생할 확률이 높다’는 통계로 발현된 것이다.

- 조직의 리더는 부하가 반대 의견을 표명할 때 귀를 기울이는 ‘소극적 경청’태도만으로는 불충분하다. 리더나 상사는 더욱 적극적으로, 아니 오히려 자신에게 반대하는 의견을 찾아 나서고 수용하려는 자세가 필요하다.