



🕒 2 min. 👁️ 📌 15-03-2019

Undgå katastrofen: Lyt til uenige medarbejdere

Historiens værste flykatastrofe nogensinde har et klart budskab: Lyt til dine medarbejdere. Også dem, der ikke er enige med dig. Læs om katastrofen her, og hvad du kan lære af den.

Skribentinfo



[Alexander Kjerulf](#)

Forfatter og foredragsholder

Den værste ulykke i luftfartens historie fandt sted på den spanske ø Tenerife den 27. marts 1977, da et passagerfly, der skulle lette styrtede sammen med et andet passagerfly, der stadig var på landingsbanen. 583 mennesker døde. Senere kom det frem, at ulykken kunne have været undgået, hvis kaptajnen havde lyttet til sine medarbejdere.

En lang række begivenheder førte til flyenes sammenstød, men en af hovedårsagerne var, at kaptajnen på flyet, der skulle lette valgte at ignorere en afgørende advarsel fra sine medarbejdere i cockpittet.

Personalet blev ignoreret

Kaptajnen var ingen nybegynder - faktisk var han en af selskabets mest erfarne piloter, samt leder af deres sikkerhedstræning og endda på forsiden af nogle af selskabets reklamer.

På dagen for sammenstyrtet var flyet allerede betydeligt forsinket, og flere forsinkelser ville have tvunget flyet til at blive på Tenerife for at overholde reglerne for piloternes hviletid.

Kaptajnen, der derfor var ivrig efter at lette med flyet, misforstod en instruktion fra kontrolltårnet. Han troede,

at han fik en godkendelse til at lette selvom et andet fly stadig var på landingsbanen, som han dog ikke kunne se med det blotte øje, da der var tung tåge.

Derefter ignorerede han bekymringer fra både hans medpilot og hans flyingeniør og fortsatte med at lette af banen, hvor han til sidst ramte det andet fly. 583 mennesker døde.

Som følge heraf blev mindre erfarne flybesætningsmedlemmer opfordret til at udfordre deres kaptajner, hvis de mente, at noget ikke var korrekt, og kaptajnerne blev instrueret i til at lytte til deres besætning og evaluere alle beslutninger i lyset af flypersonalets bekymringer.

Læs også: [Advarsel: Alt hvad du siger og gør bliver tolket](#)

Uenighedens svære kunst

Det er naturligvis et forfærdeligt eksempel, men den læring, der gælder for alle arbejdspladser, er, at man er godt på vej, hvis:

- Medarbejdere kan ytre deres uenigheder med ledere
- Ledere kan lytte til deres medarbejdere

Men den implicitte magt ubalance mellem medarbejdere og ledere betyder, at dette ikke er noget, folk gør automatisk. Du skal eksplicit træne begge dele for at sikre, at det bliver en del af organisationskulturen.

3 gode grunde til at træne dine medarbejdere i at være uenige:

1. Du undgår fejl

Hvis kaptajnen havde lyttet til sine underordnede, kunne ulykken have været undgået. Hvor mange ulykker og fejl får lov at ske dagligt på arbejdspladser rundt om i verden, fordi medarbejderne er for skræmt til at være uenige med chefen eller ignoreres, hvis de gør det?

2. Du får medarbejderne til at føle sig værdsatte

Forskning viser, at medarbejdere, der føler sig værdsatte har mindre risiko for at blive stressede og forlade deres job.

3. Du kan mindske antallet af ledere, der ikke er i stand til at tage imod kritik

Hvis du giver medarbejderne tilladelse til at være uenige, og ledere forpligtelsen til at lytte og handle på uenighed, kan det hjælpe med at udrydde de ledere, som er ude af stand til at indrømme fejl eller indrømme, at de måske ikke ved alt. Den type leder er nemlig skadelig for organisationen.

Læs også: [Sådan skal du ikke gøre når du får kritik](#)

Se uenighed som en gave

Mange ledere ser uenighed fra underordnede som et tegn på illoyalitet og respektløshed. Men intet kunne være længere fra sandheden. Når medarbejderen ytrer sin uenighed er det et tegn på engagement, og det bør en leder sætte pris på.

I stedet bør vi vende det rundt og skabe arbejdspladser, hvor alle er fri til at være uenige med hinanden. Og

retten til uenighed skal ikke kun gælde i forhold til beslutninger der træffes, men også i forhold til arbejdspladspraksis, arbejdsbyrder, arbejdsopgaver - alt. Hver gang en medarbejder ser noget hun er uenig i, eller tror er forkert, bør hun kunne tale og vide, at bekymringerne vil blive taget alvorligt.

Er dine medarbejdere fri til at være uenige med dig? Og er du klar til at lytte?