



ETAP 06 · NIKT JUŻ NIE SKŁADA SKARG · KARTA POUFNA

Rola 1 — Zwierzchnik polityczny

Brak skarg może oznaczać poprawę albo koszt sprzeciwu tak wysoki, że przestaje być widoczny.

KARTA POUFNA

Przekaż ten dokument wyłącznie osobie odgrywającej wskazaną rolę. Karta może zostać ujawniona dopiero w fazie rekonstrukcji.

Cele

- rozpoznanie asymetrii kosztów nieograniczonej do przemocy fizycznej;
- analiza preferencji ukrytych i efektu mrozącego;
- ocena systemu skarg pod kątem odwetu;
- zaprojektowanie pomiaru nieobecnych zachowań;
- przypisanie wiedzy o asymetrii właściwym szczeblom.

Sytuacja wspólna

Po wprowadzeniu nowych zasad liczba formalnych skarg spadła o osiemdziesiąt procent. Kierownictwo przedstawia to jako dowód profesjonalizacji. Anonimowe badanie niewielkiej próby wskazuje jednak, że część osób nie składa skarg, ponieważ musi podać rozległe dane, nie zna czasu odpowiedzi i obawia się oznaczenia jako „konfliktowa”. Członkowie Służby otrzymują automatyczną pomoc organizacyjną w każdym sporze; osoby zewnętrzne nie mają analogicznego wsparcia.

Zadaniem grupy jest ocena, czy spadek skarg jest wynikiem poprawy, mrożenia czy obu procesów, oraz przygotowanie planu niezależnej weryfikacji.

Karta poufna. Uczestnik czyta wyłącznie poniższą rolę. Pełny opis właściwego etapu pozostaje u prowadzącego do fazy ujawnienia.

Rola 1 — Zwierzchnik polityczny

Tożsamość i idee

Chcesz dowieść, że profesjonalizacja działa. Uważasz, że organizacja ma obowiązek wspierać własnych członków, ale nie chcesz systemu, który produkuje fałszywy obraz poparcia i pozbawia cię wiarygodnej informacji.

Powód pozycji

Publicznie użyłeś spadku skarg jako wskaźnika sukcesu. Wycofanie tezy może kosztować reputacyjnie, lecz jej utrzymanie przy nowych danych może zwiększać odpowiedzialność.

Postawa

Broń możliwości, że poprawa jest realna, ale domagaj się rozstrzygnięcia alternatyw. Zdecyduj, czy wstrzymać dalsze komunikowanie wskaźnika i czy zapewnić niezależność badania.

Argumenty

- spadek skarg jest sygnałem, nie dowodem przyczyny;
- pomoc dla członków nie może oznaczać przewagi w ustalaniu faktów;
- anonimowe badanie ma ograniczenia próby, ale tworzy obowiązek sprawdzenia;
- ochrona reputacji nie może poprzedzać walidacji danych;
- poufny kanał może zwiększyć liczbę zgłoszeń i jednocześnie poprawić system.

Ukryte napięcie

Twój doradca ostrzegł wcześniej, że formularz jest zbyt rozbudowany. Nie odpowiedziałeś. Musisz zdecydować, czy ujawnić tę wcześniejszą wiedzę osobie 2.