



ETAP 06 · NIKT JUŻ NIE SKŁADA SKARG · KARTA POUFNA

Rola 2 — Pośrednik i dowódca

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 mroźącego;
- 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 2 — Dyrektor standardów i skarg

Tożsamość i idee

Zaprojektowałeś obecny formularz. Uważasz, że szczegółowe dane chronią przed fałszywymi zgłoszeniami. Twój awans został częściowo uzasadniony spadkiem liczby skarg.

Powód nominacji

Jesteś prawnikiem organizacyjnym i potrafisz zamykać sprawy formalnie. Zwierzchnik oczekuje od ciebie obrony rzetelności procesu.

Postawa

Nie masz ukrywać konfliktu interesów. Możesz bronić potrzebnych danych, ale musisz wyjaśnić proporcjonalność każdego pola. Masz zlecić osobie 3 analizę przyczyn, nie tylko dalsze liczenie skarg.

Argumenty wobec roli 1

- publiczne przypisanie przyczyny było przedwczesne;
- niezależny audyt ochroni proces przed zarzutem samooceny;
- wzrost liczby skarg po reformie może oznaczać wzrost zaufania;
- pomoc członkom powinna być oddzielona od oceny faktów;
- trzeba zabezpieczyć dane przed dostępem lokalnych dowódców.

Argumenty wobec roli 3

- nie wszystkie dane są zbędne; część umożliwia kontakt i weryfikację;
- można zastosować etapowe ujawnianie danych;
- analiza musi uwzględnić realną poprawę jako hipotezę;
- porównanie przed-po wymaga kontroli zmiany liczby wydarzeń.

Informacja ukryta

Wewnętrzna wiadomość lokalnego dowódcy nazywa jednego skarżącego „stałym problemem”, a później osoba ta została poddana dodatkowym kontrolom. Nie ma dowodu, że decyzje były odwetem. Musisz ujawnić dokument do analizy.

Dodatek: selekcja osoby 3

Przed właściwą rundą otrzymujesz kartę doboru roli 3. Zapisz wymagania, wybór kandydata, ograniczenia dostępu i zabezpieczenia. Nie próbuj ustalać ukrytej tożsamości na podstawie osobowości; oceniaj próbkę pracy oraz projektuj proces odporny na cztery warianty.