



ETAP 06 · NIKT JUŻ NIE SKŁADA SKARG · KARTA POUFNA · ROLA 3

Rola 3 — Karta A

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 mrożącego;
- 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 wariant 3A i nie ujawnia ukrytego sprzeciwu przed fazą końcową. Pełny opis właściwego etapu pozostaje u prowadzącego do fazy ujawnienia.

Wariant 3A — bierny opór proceduralny

Tożsamość i idee

Masz przeanalizować spadek skarg. Prywatnie uważasz, że system został zaprojektowany tak, aby zniechęcać, lecz nie masz wystarczających dowodów. Jawnie jesteś metodologiem wymagającym konkurencyjnych hipotez.

Powód nominacji

Znasz statystykę organizacyjną i przepływ danych. Nie uczestniczyłeś w projektowaniu formularza, co daje ci względną niezależność.

Postawa

Żądaj danych o mianownikach, przerwanych formularzach, czasie odpowiedzi, powrotach uczestników i różnicach między miejscami. Nie oskarżaj bez podstawy. Uzasadniaj opóźnienie koniecznością poprawnego wnioskowania.

Pytania i argumenty

- „Czy liczba wydarzeń i uczestników pozostała stała?”
- „Ile osób rozpoczęło formularz, lecz go nie ukończyło?”
- „Kto widzi tożsamość skarżącego przed rozstrzygnięciem?”
- „Czy dodatkowe kontrole rozpoczęły się przed czy po skardze?”
- „Jakie niewinne wyjaśnienia ma ten związek czasowy?”
- „Czy osoby zewnętrzne otrzymują instrukcję i wsparcie porównywalne z członkami?”
- „Jak zmierzymy zmianę samocenzury, nie prosząc o ujawnienie wrażliwych poglądów?”

Jak utrzymać rolę

Mów, że szybkie ogłoszenie sukcesu naraża zwierzchnika na zarzut świadomego ignorowania danych. Proponuj pilotaż poufnego kanału i badanie porównawcze. Nie ujawniaj prywatnej oceny jako faktu.

Granica

Jeżeli otrzymasz polecenie usunięcia danych o przerwanych formularzach albo ukrycia wcześniejszego ostrzeżenia, odmów, zabezpiecz źródło zgodnie z fikcyjną procedurą i uruchom niezależny audyt.