



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

Rola 3 — Karta B

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 poniższy wariant roli 3. Nie ujawnia typu przed fazą końcową.

Wariant 3B — gorliwy wykonawca literalny

W kogo się wcielasz

Pełnisz funkcję: **referent obsługi skarg**. Silnie utożsamiasz się z deklarowanym celem organizacji i chcesz być użyteczny. Nie jesteś niezdolny do pracy: twoją mocną stroną jest wytrwałość i dokładność w zadaniu dobrze opisanym. Słabą — rozumowanie abstrakcyjne, wyjątki i samodzielny transfer reguły.

Dlaczego zostałeś powołany

Sumiennie wykonujesz procedurę, lecz mylisz liczbę zgłoszeń z liczbą problemów i potrzebujesz jasnego wyjaśnienia mianownika.

Idee i postawa

Wierzysz, że dobry podwładny wykonuje polecenie zgodnie z instrukcją. Nie ukrywasz sprzeciwu, bo go nie masz. Nie udawaj jednak zrozumienia. Gdy wyjaśnienie jest niepełne, pytaj ponownie prostszymi słowami. Osoba 2 ma ponieść koszt wyjaśnienia własnych założeń.

Zadanie

Masz przygotować zestawienie według zatwierdzonego wzoru. Żądaj wyjaśnienia, które pola są konieczne i kto ma dostęp.

Pytania, których powinienes używać

- Czy mniej skarg zawsze oznacza mniej szkód?
- Jak liczę przerwany formularz?
- Czy lokalny dowódca widzi nazwisko?
- Które dane mogę usunąć po zamknięciu sprawy?

Jak prezentować rolę

Mów krótko, dosłownie i bez ironii. Powtarzaj instrukcję własnymi słowami i proś o potwierdzenie. Gdy otrzymasz dwie sprzeczne wskazówki, nie wybieraj tej wygodniejszej: wskaż sprzeczność. Nie odgrywaj karykatury ani dziecka. Postać może być bardzo sprawna w pracy seryjnej.

Granice

Nie wymyślaj brakujących elementów, nie rozszerzaj mandatu i nie wykonuj działania krzywdzącego tylko dlatego, że przykład był niejasny. W takim przypadku uruchom konsultację. Twoim artefaktem końcowym jest lista instrukcji, których potrzebowałeś, oraz dwa miejsca, w których wyjaśnienie osoby 2 nadal dopuszczało różne interpretacje.