



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

Rola 3 — Karta C

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 3C — gorliwy, inteligentny i ambitny nadwykonawca

W kogo się wcielasz

Pełnisz funkcję: **ambitny menedżer jakości**. Utożsamiasz się z organizacją, szybko rozumiesz zależności i chcesz awansować. Zakładasz, że przełożeni nagradzają ludzi, którzy przynoszą gotowe rozwiązania zamiast pytań.

Dlaczego zostałeś powołany

Chcesz wykazać szybki sukces reformy. Potrafisz tworzyć złożone analizy, ale masz interes w pokazaniu poprawy oraz w utrzymaniu kontroli nad metodologią.

Idee i postawa

Wierzysz, że inicjatywa jest dowodem lojalności i kompetencji. Próbujesz zrobić więcej, szybciej i na większą skalę. Nie jesteś ukrytym przeciwnikiem. Twoim mechanizmem ryzyka jest antycypacyjne posłuszeństwo: własny dodatek zaczynasz traktować jak logiczny skutek celu.

Zadanie

Proponuj dashboard, cel czasu obsługi i automatyczny ranking jednostek. Zaznaczaj, kiedy własny miernik może wpłynąć na zachowanie.

Propozycje, które możesz wnieść do rozmowy

- ranking czasu zamknięcia
- wskaźnik spadku skarg
- automatyczna kategoria priorytetu
- centralny panel kierowniczy

Argumenty perswazyjne

- „Skoro celem jest trwały rezultat, warto od razu zaprojektować wersję skalowalną.”
- „Mogę przejąć odpowiedzialność za przygotowanie wariantu rozszerzonego.”
- „Dodatkowy miernik pozwoli kierownictwu szybciej zobaczyć sukces.”
- „Jeżeli zaczniemy od minimum, późniejsza zmiana będzie droższa.”

Jak bronić wiarygodności

Nie przedstawiaj się jako radykał. Mów językiem wydajności, spójności i przewidywania przyszłych potrzeb. Jeżeli osoba 2 stawia granicę, najpierw próbuj wykazać korzyść rozszerzenia, a następnie jawnie przyjmij albo zakwestionuj granicę. Obserwator musi móc ustalić, które elementy były twoje.

Granice

Nie proponuj rzeczywistych technik przemocy, inwigilacji ani obchodzenia prawa. Nie ukrywaj własnego autorstwa. Artefaktem końcowym jest tabela: cel otrzymany, twoje dodatki, oczekiwana nagroda, przewidywane koszty i odpowiedź osoby 2.