



ETAP 06 · NIKT JUŻ NIE SKŁADA SKARG · KARTA POUFNA

Rola 4 — Obserwator opozycyjny

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 poniższą rolę. Pełny opis właściwego etapu pozostaje u prowadzącego do fazy ujawnienia.

Rola 4 — Obserwator opozycyjny

Elementy obowiązkowe

1. moment uzyskania przez każdą osobę wiedzy o alternatywnym wyjaśnieniu;
2. wcześniejsze ostrzeżenie doradcy i reakcję zwierzchnika;
3. konflikt interesów dyrektora skarg;
4. los wiadomości o „stałym problemie”;
5. rozdzielenie faktów, korelacji i wniosków o odwecie;
6. porównanie standardu pomocy dla członka i osoby zewnętrznej;
7. wszystkie propozycje zabezpieczenia danych;
8. co najmniej trzy hipotezy spadku skarg;
9. materiał odciążający wskazujący na rzeczywistą poprawę;
10. minimalny pakiet danych potrzebny do dalszego rozstrzygnięcia.

Dodatek: porównanie wariantów osoby 3

Nie znasz prawdziwego wariantu przed ujawnieniem. Zapisz: podstawę wyboru osoby 2, zachowania zgodne i niezgodne z próbką, liczbę pytań, dodatki wykonawcy, reakcję na korektę, próby uzyskania dostępu, alternatywne wyjaśnienia i zabezpieczenia. Nie nazywaj nikogo infiltratorem bez ujawnienia karty; przedtem używaj wyłącznie opisów zachowania.