

SCARF model – 5 sociálnych potrieb mozgu

SCARF model od Dr. Davida Rocka je skvelým nástrojom, ako lepšie porozumieť tomu, prečo niekto reaguje v práci ochotne a niekto iný sa stiahne alebo vzdoruje. V skratke vysvetľuje, ako náš mozog reaguje na každodenné interakcie – či ich vníma ako odmenu, alebo ako hrozbu.

SCARF je skratka z anglických slov:

- S – Status (postavenie)
- C – Certainty (istota)
- A – Autonomy (autonómia)
- R – Relatedness (vzťahovosť)
- F – Fairness (férovosť)

Tieto päť faktorov silno ovplyvňuje naše správanie, motiváciu aj dôveru na pracovisku.

STATUS – Ako sa vidím v očiach druhých

Mozog veľmi citlivo reaguje na to, či mám pocit rešpektu a uznania.

Ak cítim ohrozenie statusu (napr. Že vyzerám ako neschopný), bránim sa.

Posilni status kolegu napríklad takto:

„Málokto má tvoju kvalifikáciu na túto úlohu.“

alebo

„Nikto iný by to neurobil tak precízne ako ty.“

CERTAINTY – Istota, že viem, čo ma čaká

Mozog nemá rád neistotu. Keď nevieme, čo sa stane, zapína sa stresová reakcia.

Vetou „Neviem, ako to dopadne“ kolegu skôr odradíš.

Naopak, posilni istotu:

„Ak to nevyjde, vezmem zodpovednosť ja. A ak to vyjde, určite nezabudnem spomenúť tvoju zásluhu.“

AUTONÓMIA – Mám na výber

Mozog prirodzene reaguje pozitívne, keď má pocit voľby.

Pri nátlaku sa ľudia uzatvárajú.

Daj kolegovi možnosť rozhodnúť sa:

„Nechcem na teba tlačiť, je to na tebe. Si ochotný do toho ísť?“

alebo

„Zaujímam ťa môj pohľad, ako by som to riešil?“

VZŤAHOVOSŤ – Cítim, že niekam patrím

Mozog sa cíti bezpečne tam, kde sú dôverné vzťahy.

Chladné alebo odmerané správanie vzťahovosť narúša.

Pomáha prejsť záujem alebo vytvoriť spojenie:

„Lenka bude na tom pracovať s tebou – už spolu máte dobrú skúsenosť.“

alebo

„A čo rodina, už ste v poriadku?“

Aj pozvanie na kávu či pivo zvyšuje pocit blízkosti.

FÉROVOSŤ – Vnímam, že sa veci dejú férovo

Mozog veľmi rýchlo vycíti neférovosť – a vtedy sa uzavrie.

Ak stále žiadaš o pomoc tú istú osobu bez reciprocity, môže to pôsobiť nefér.

Vyjadrenie férovosti môže vyzeráť napríklad takto:

„Minule mi pomohol Peter, teraz budem rád, ak pomôžeš ty.“

alebo

„Ak mi pomôžeš teraz, keď budeš potrebovať ty, určite sa ozvi.“

Zhrnutie: Ako budovať dôveru a spoluprácu?

SCARF ti pomôže uvedomiť si, kedy tvoj kolega cíti ohrozenie a kedy bezpečie. Ak vieš cielene posilniť aspoň niektorú z piatich oblastí – status, istotu, autonómiu, vzťahovosť alebo férovosť – zvyšuješ šancu na dobrú spoluprácu, dôveru a motiváciu.

A ešte niečo:

- Buď jasný a zrozumiteľný.

- Over si, či si sa vyjadril zrozumiteľne – napríklad vetou:

„Povedz mi prosím, ako si rozumel tomu, čo potrebujem?“

„Mám niečo doplniť, aby sme si boli na 100 % istí, že máme rovnaké zadanie?“

Aj týmto spôsobom spolu tvoríme prostredie, kde sa ľudia cítia dobre – a chcú si navzájom pomáhať.