

# **Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy**



## **Siedem nawyków skutecznego rodzica**

Dr Anetta Janowska

**Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie**

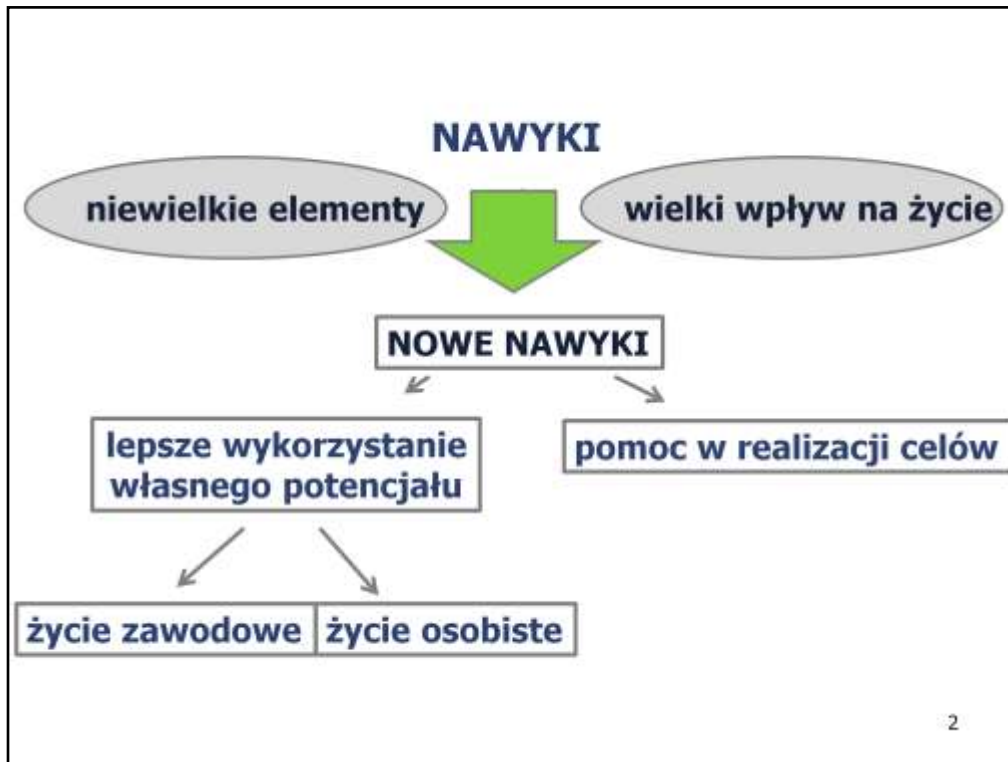
8 maja 2014 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL





## 7 NAWYKÓW SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

**SIEJESZ MYŚLI, ZBIERASZ CZYNY  
SIEJESZ CZYNY, ZBIERASZ NAWYKI  
SIEJESZ NAWYKI, ZBIERASZ CHARAKTER  
SIEJESZ CHARAKTER, ZBIERASZ PRZEZNACZENIE**

*Samuel Smiles*

3

Nawyki są jak korzenie – duże drzewa wyrastają z małych nasion – nasiona i korzenie są jak myśli  
Wszystko tak naprawdę zaczyna się od tego jak myślimy – to wpływa na nasze nawyki, a nawyki wpływają na nasze życie

## 7 NAWYKÓW SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

Stephen Covey



Sean Covey



4

Ta książka – to bestseller w dziedzinie książek biznesowych – ponad 25 mln sprzedanych egzemplarzy od 1989r.

Tłumaczenie – 38 języków

Audio-book – najlepiej sprzedający się book w historii – oprócz beletrystyki

Doskonałe recenzje – np. Forbes

Program jest nauczany na całym świecie

Stephen Covey – konsultant, trener, autor książek, ma tytuł doktorski oraz MBA na Harvardzie

**7 nawyków – dotyczy osiągnięcia skuteczności w odniesieniu do siebie i innych**

**7 nawyków może wam pomóc w osiągnięciu skuteczności w różnych obszarach**

**Nie stanie się to od razu, potrzeba będzie czasu i wysiłku... JEST TO PROCES**



## 7 NAWYKÓW SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

Video

# KORZENIE SKUTECZNOŚCI

5

Gdzie się zaczyna skuteczność? Jak można zostać bardziej skuteczną osobą?

Covey pokazuje w filmie jak zostać skutecznym zaczynając od środka – czyli od siebie

WIZERUNEK to nie to samo, co CHARAKTER.

CHARAKTER to, coś, czego się nie widzi, zwłaszcza na początku relacji. Ale to tutaj jest prawdziwa siła człowieka. To jest podstawa.

Słabe korzenie dają słabe rośliny i odwrotnie.

Tak jak u roślin – drzew – do dojrzałości dochodzi się pomału. Są pewne etapy dojrzewania.

Covey nazwał to MATRYCĄ WZROSTU

## Cykl dojrzałości



6

MATRYCA SKŁADA SIĘ Z DWÓCH NAKŁADAJĄCYCH SIĘ ZBIORÓW, PIERWSZY TO: ZALEŻNOŚĆ, NIEZALEŻNOŚĆ I WSPÓŁZALEŻNOŚĆ

Co to jest ZALEŻNOŚĆ? To inaczej niedojrzałość.

PARADYGMAT „TY” – „od ciebie zależy moje szczęście”

Dlaczego ZALEŻNOŚĆ znajduje się na samym dole? – tutaj zaczynamy jako dzieci – zależni od innych/ podobnie w pracy – uczymy się nowych obowiązków

➔ ALE NIE MOŻEMY TU ZOSTAĆ NA ZAWSZE!

Co to jest NIEZALEŻNOŚĆ? – PARADYGMAT „JA” –

„jestem odpowiedzialna i polegam na sobie”

Kiedy stajemy się niezależni? Co się dzieje? Jak się zachowujemy?

MŁODZIEŻ KIEDY DORASTA – WSZYSTKO CHCE SAMA – ALE CZY TO JEST KONIEC DROGI?

Co to jest WSPÓŁZALEŻNOŚĆ? – PARADYGMAT „MY” –

Dlaczego WSPÓŁZALEŻNOŚĆ jest na samej górze?

To tutaj osiąga się maksymalną skuteczność. Kiedy ludzie niezależni wybierają to, by połączyć własne wysiłki z wysiłkiem innych ➔ większa wartość

Wielu ludzi uważa, że niezależność jest kresem rozwoju.

To nie jest prawda. Współzależność jest o wiele bardziej skuteczna.

**STARE NAWYKI**



**NOWE NAWYKI**

7

Żeby się nauczyć nowych nawyków – **MUSIMY SIĘ POZBYĆ STARYCH**

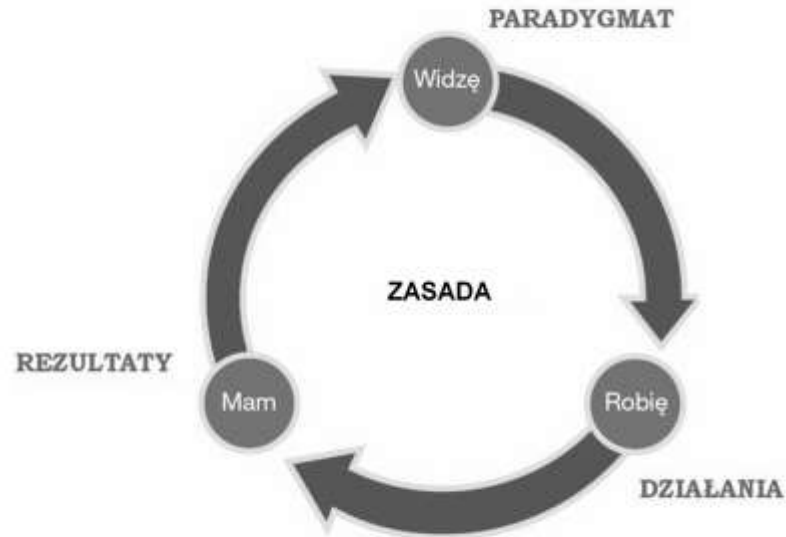
**Ale żeby to zrobić – nie tylko musimy inaczej działać – MUSIMY WIDZIEĆ RZECZY INACZEJ**

Od czego zależy efekt, jaki osiągamy w pracy i w domu?

Co wpływa na nasze zachowanie?

To, jak widzimy rzeczy określa, co robimy, a to z kolei wpływa na rezultat.

## Model zmiany



8

Sposób widzenia = PARADYGMAT

Paradygmat = jak widzimy, rozumiemy i interpretujemy świat. Jest jak okno, przez które widzimy świat. Kiedy jesteśmy młodzi, okna są czyste, bo nie mamy doświadczeń, które nam zaciemniają widzenie. Kiedy dorastamy, doświadczenia wpływają na sposób widzenia świata, na perspektywę z jakiej patrzymy.

Zobaczmy więc w jaki sposób cykl WIDZĘ/ MYŚLĘ – ROBIĘ – MAM może wpłynąć na funkcjonowanie rodziny - WIDZĘ: mama uważa, że dziecko jest nieposłuszne → ROBIĘ: mama denerwuje się, czasami krzyczy → MAM: dziecko – jest coraz bardziej krnąbrne... osiąga mierne rezultaty w szkole...

- to, jak mama WIDZI – wpływa na to, co ROBI – to co ROBI – wpływa na osiągnięte EFEKTY → jeśli mama się złości, co wynika z wewnętrznego przekonania o nieposłuszeństwie dziecka – to widzenie się potwierdza – koło się zamyka

**SAMOSPEŁNIAJĄCA SIĘ PRZEPOWIEDNIA**

**Kiedy nasz obecny paradygmat nie przynosi efektów takich, jakich oczekujemy, powinniśmy zmienić paradygmat**





## 7 NAWYKÓW SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

Video

**MODEL ZMIANY**



10

### KAŻDY NAWYK OPIERA SIĘ na

- zasadach skuteczności
- paradygmatach zgodnych z zasadami
- skutecznych działaniach, dających trwałe rezultaty

## ZASADY PRAWA NATURALNE, FUNDAMENTALNE PRAWDY

- Uniwersalne
- Ponadczasowe
- Obiektywne
- Działające niezależnie od tego czy je znamy i czy w nie wierzymy

11

Zasady są:

- uniwersalne – czy sytuacja dotyczy wszystkich ludzi, czy tylko niektórych?

- ponadczasowe – czy obowiązywały kiedyś i dziś?

- obiektywne – to zewnętrzne prawo, nie mamy na nie wpływu, nie możemy ich modyfikować, nie wymyślamy ich, one są

- działają niezależnie od tego czy je znamy i czy w nie wierzymy – jeśli zacznę głodować – czy przeżyję?

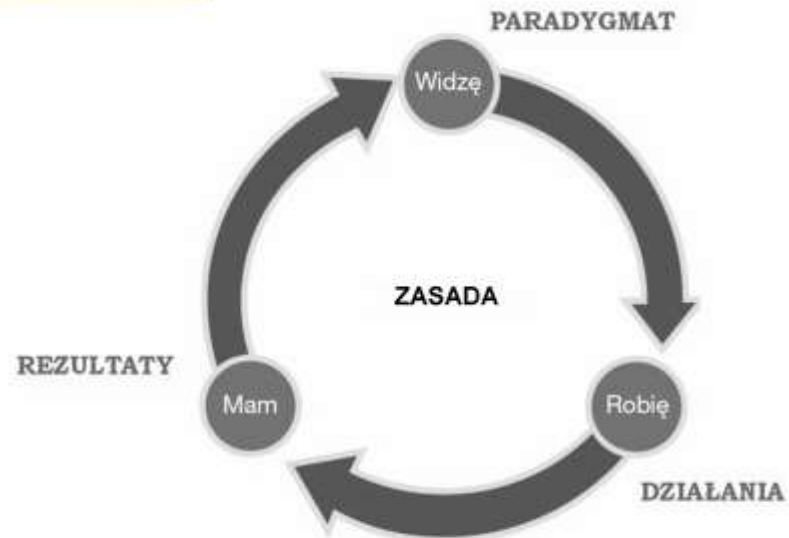
Jest wiele zasad, które rządzą światem – w biologii, fizyce, matematyce – tutaj zajmujemy się tylko zasadami ludzkiej skuteczności – które pozwolą nam osiągnąć świetne rezultaty w pracy i w relacjach

Tak jak są zasady, które rządzą naturą, są też zasady, które rządzą ludzką skutecznością.

Jeśli chcemy być skuteczni – musimy połączyć nasze paradygmaty z zasadami skuteczności, bo nasze zachowanie będzie wynikać z tych paradygmatów.

**ZACHOWANIA MOGĄ SIĘ ZMIENIĆ – ZASADY - NIGDY.**

## Model zmiany



12

Przykład:

Zasada – MUSZĘ WSZYSTKO MIEĆ POD KONTROLĄ, ŻEBY BYŁO DOBRZE WYKONANE

Widzę/ myślę: dziecko nie odrabia lekcji, nie uczy się wystarczająco dobrze, zdarza mu się nie przygotować, zapomnieć

Robię: pomagam dziecku odrabiać lekcje i sprawdzam nieustannie czy wszystko jest ok.

Mam: dziecko niesamodzielne, nieodpowiedzialne za własne sprawy, wymagające nieustannej kontroli

## **SKUTECZNOŚĆ**

**nawykowe robienie rzeczy,  
które pomagają osiągać  
najlepsze rezultaty w  
powtarzalny sposób**

13

Zanim zajmiemy się omawianiem nawyków – popatrzymy na tytuł warsztatu szkolenia:

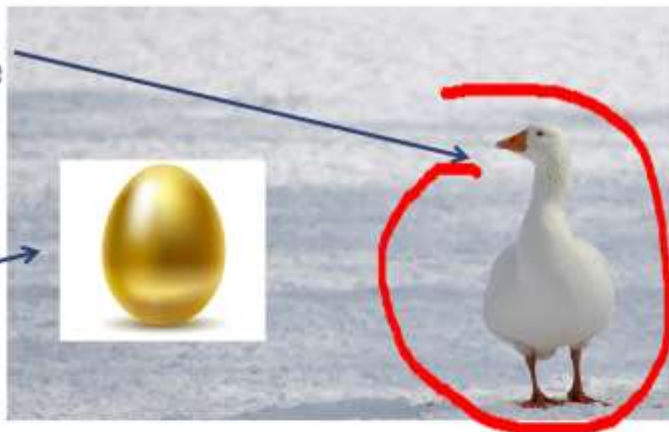
7 nawyków SKUTECZNEGO działania

Czym jest skuteczność?

## Bajka Ezopa

Zdolności  
produkcyjne

Produkcja  
(efekt)



14

Co w bajce Ezopa – kryje się za EFEKTEM? – JAJKO = PRODUKCJA

Co symbolizuje możliwość uzyskiwania tych samych efektów w sposób powtarzalny? – GĘŚ = ZDOLNOŚĆ PRODUKCYJNA

**WPROWADZANIE W ŻYCIE 7 NAWYKÓW – pomaga nam utrzymać przy życiu gęś – czyli zdolności produkcyjne**



## 7 NAWYKÓW SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

### NAWYK 5

**Staraj się najpierw zrozumieć**

**POTEM**

**BYĆ ZROZUMIANYM**

15

NAWYK 5 mówi o wzajemnym zrozumieniu – dla niektórych może to być najtrudniejszy z nawyków. Dlaczego? Bo przyjmujemy, że rozumiemy innych ludzi, ale przecież widzimy świat odmiennie

## Nawyk 5: Staraj się najpierw zrozumieć, potem być zrozumianym



16

Jest to nawyk, który znajduje się na poziomie **PUBLICZNEGO ZWYCIĘSTWA**. Co oznacza, że dotyczy relacji międzyludzkich, uczenia się tych relacji i ich budowania.

Nawyk 5 – mówi o umiejętności, która prowadzi do tego zwycięstwa.

Aby się z kimś skutecznie komunikować, najpierw musisz go zrozumieć

Skuteczna komunikacja zachodzi w warunkach zaufania – jeśli się lepiej rozumiemy – bardziej sobie ufamy



## Nawyk 5 - Zasada



Powtórka WIDZĘ – ROBIĘ – MAM

PARADYGMAT – WIDZĘ

- nieskuteczny - Słucham z zamiarem udzielenia odpowiedzi – przygotowujemy odpowiedź słuchając innych, zamiast naprawdę próbować zrozumieć, skupiamy się na sobie

- skuteczny - Słucham po to, by zrozumieć – nawet jeśli się zgadzam czy nie zgadzam – ale kiedy słucham, zostawiam z boku swoje opinie, żeby słuchać obiektywnie

DZIAŁANIE – ROBIĘ

- postaw diagnozę zanim kogoś potępisz

- słuchaj empatycznie

- staraj się zrozumieć z innej perspektywy

REZULTAT – MAM

- lepszy wpływ na innych

- rozwiązania skomplikowanych problemów

- otwarcie na prawdziwe problemy

- szybsze rozwiązania

Słuchanie przydaje nam się we wszelkich relacjach: ...





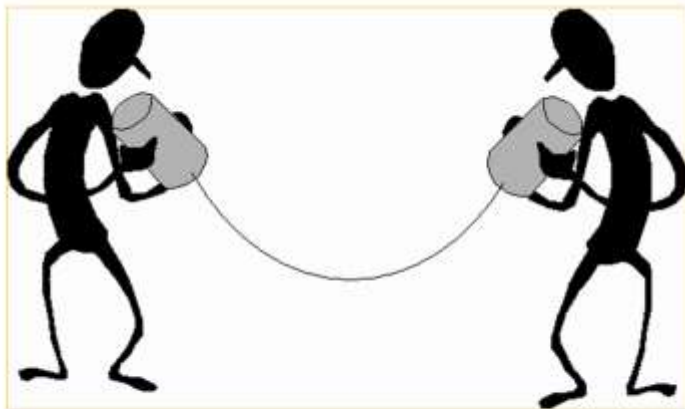
## 7 NAWYKÓW SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

**Czy umiemy słuchać ?**  
**I NA CO NAM TO**

19

Lecz czy rzeczywiście umiemy słuchać? Na czym polega prawdziwe słuchanie i na co nam ono?

## Zespołowy monolog



20

Zwykle staramy się, aby to nas zrozumiano: większość ludzi nie słucha z intencją zrozumienia

Nasza rozmowa przybiera postać zespołowego monologu i tak naprawdę nigdy nie poznajemy wnętrza drugiego człowieka

**Myślimy zazwyczaj, że nasze paradygmaty są poprawne i uniwersalne, więc potępiamy innych zanim rozumiemy ich problemy**

Zastanówmy się ile czasu spędziliśmy z ludźmi, którzy nie chcieli nas słuchać – ktoś inny podsuwał nam rozwiązania zanim nas naprawdę zrozumiał

Tak naprawdę, musimy się nauczyć empatycznego słuchania. Co to jest? Dlaczego nie słuchamy w ten sposób?

co przeszkadza w empatycznym słuchaniu? – - brak czasu, własne sprawy, rozproszenie, poczucie, że to my mamy rację

## Słuchanie autobiograficzne



21

jest to słuchanie autobiograficzne, polega na tym, że słuchamy innych przez pryzmat siebie i swoich doświadczeń, aby odpowiadać, kontrolować i manipulować

## Słuchanie



22

Najczęściej słuchamy drugiej osoby na jednym z czterech poziomów:

Ignorujemy,

Udajemy, że słuchamy,

Słuchamy selektywnie,

Słuchamy uważnie, ale przez pryzmat samych siebie.

**Najważniejsze jest słuchanie empatyczne – z intencją zrozumienia:** staranie się aby najpierw zrozumieć, zrozumieć prawdziwie.



## 7 NAWYKÓW SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

Video

# ODPOWIEDZI AUTOBIOGRAFICZNE

23

## ODPOWIEDZI AUTOBIOGRAFICZNE

Jedną z największych przeszkód w słuchaniu – jest przywoływanie własnych doświadczeń i opinii, jako modelowych

To one właśnie uniemożliwiają prawdziwe porozumienie. Ile razy, zwierając się komuś ze swoich problemów słyszeliśmy: „no tak, dokładnie to samo miała moja znajoma...”, albo „no też masz się czymś przejmować, inni to mają prawdziwe problemy”.

## Odpowiedzi autobiograficzne

**Doradzanie:** Dawanie rad, wskazówek i oferowanie rozwiązań.

**Sondowanie:** Zadawanie pytań wynikających z naszego punktu odniesienia.

**Interpretowanie:** tłumaczenie motywów i działań innych osób z perspektywy własnych doświadczeń, „rozgryzanie” ludzi.

**Ocenianie:** Osądzanie, a następnie przyjęcie lub odrzucenie cudzego punktu widzenia.

24

Na przykład:

- Dziecko mówi – nie będę więcej chodzić na lekcje pianina, bo to głupie jest i nic mi nie daje

Odpowiedzi autobiograficzne –

- doradzanie: a może jednak jeszcze spróbujesz wytrzymać miesiąc, może...

- sondowanie: kiedy? Kto? Dlaczego?

- interpretowanie: ale przecież sam chciałeś się uczyć, a teraz co?

- ocenianie: no wiesz, to my tak się dla ciebie poświęcamy, płacimy z te lekcje, a ty taki niewdzięczny jesteś...



## Słuchanie empatyczne



zgadzanie się

otwartość

zaufanie

25

**Źródłem sukcesu jest tutaj umiejętność empatycznego słuchania** na bazie charakteru (naszego charakteru), który inspiruje otwartość i zaufanie. Twój charakter, promieniując, ciągle coś komunikuje. Z tego bierze się zaufanie lub nieufność.

Nawet jeśli mówisz, że mnie rozumiesz, mam na to tylko twoje słowa, którym nie muszę wierzyć.

## punkt widzenia drugiej osoby



Kochać to nie znaczy patrzeć na siebie nawzajem, lecz patrzeć razem w tym samym kierunku

*Saint-Exupéry*

### Co z tego wynika?

Starając się zrozumieć innych przyjmujemy punkt widzenia drugiej osoby – patrzymy przez pryzmat tej osoby, rozumiemy jej paradygmaty, rozumiemy co czuje.

**Antoine de Saint-Exupéry -» Kochać to nie znaczy patrzeć na siebie nawzajem, lecz patrzeć razem w tym samym kierunku**

## Słuchanie empatyczne

zrozumienie  
intelektualne  
i  
emocjonalne

słuchanie  
aby  
zrozumieć

słowa  
i  
emocje

27

Drugą co do ważności, po przetrwaniu fizycznym, potrzebą człowieka jest przetrwanie psychiczne, poczucie, że jest się rozumianym, akceptowanym, cenionym i docenianym.

**Słuchanie empatyczne polega na tym, że głęboko i w pełni rozumiesz drugą osobę: emocjonalnie i intelektualnie.**

**Słuchanie empatyczne** ma wielką moc, ponieważ dostarcza dokładnych danych: słuchasz, aby zrozumieć.

Musi ono angażować nie tylko w słowa, ale i emocje, które przekazuje ciało, za pomocą oczu i serca, zmysłów, intuicji i uczuć.



**„powietrze psychologiczne”**

28

Słuchanie empatyczne jest terapeutyczne i uzdrawiające, bo daje innym „powietrze psychologiczne”.

Odpowiedzi autobiograficzne nie dają tlenu – to potępanie/ ocenianie przed diagnozą.

A kiedy ludzie nie są odpowiednio zdiagnozowani – nie będą przestrzegać zaleceń.



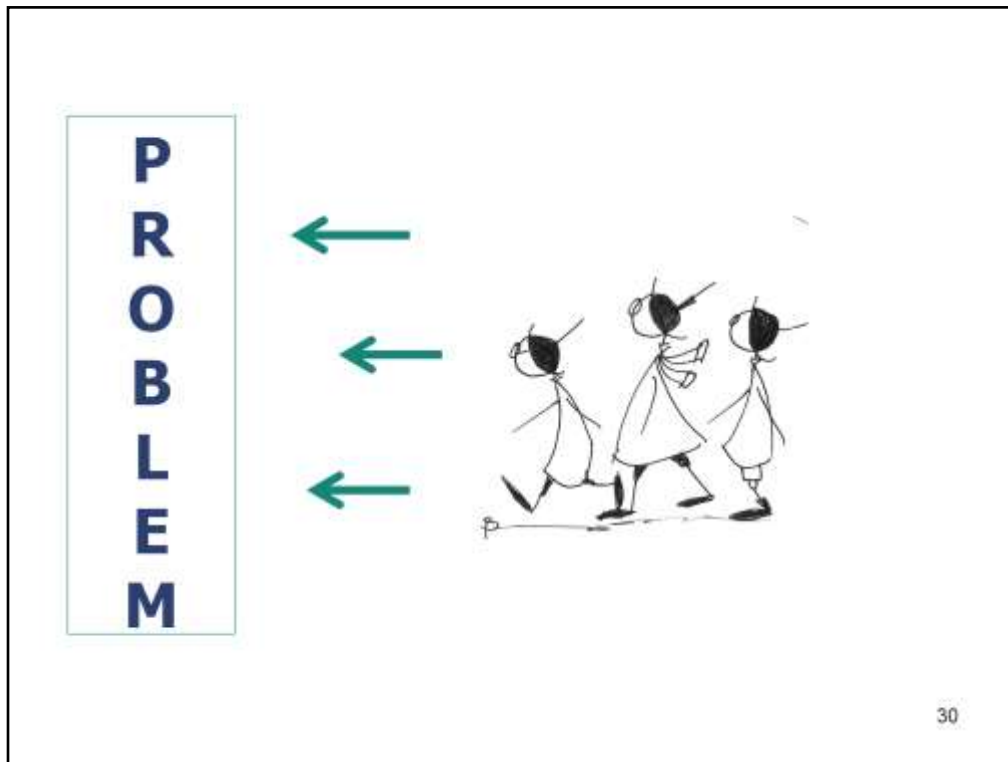
## 7 NAWYKÓW SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

Video

## SŁUCHANIE EMPATYCZNE

29

W odpowiedziach autobiograficznych nie ma nic złego – kiedy są stosowane w odpowiednim momencie – ALE NAJPIERW POTRZEBNE JEST SŁUCHANIE EMPATYCZNE. Starając się zrozumieć innych przyjmujemy punkt widzenia drugiej osoby – patrzymy przez pryzmat tej osoby, rozumiemy jej paradygmaty, rozumiemy co czuje.



Odślaniamy bowiem prawdziwy problem i znajdujemy się obok siebie zamiast naprzeciwko siebie. Wtedy dopiero można zacząć się zastanawiać nad problemem i próbować go rozwiązać. Często, dając drugiej osobie szansę prawdziwego otwarcia, możemy sprawić, że sama znajdzie rozwiązanie swojego problemu, chociaż nie musi to nastąpić od razu. Czasem, w zbudowanej atmosferze zaufania można ten problem rozwiązać razem.

## Odczytywanie sygnałów



31

Jak widać – sygnały niewerbalne – body language i głos – komunikują więcej niż słowa, zmiana tonu lub ciała zmienia znaczenie słów

- Jakich sygnałów ludzie używają, aby wyrazić pewne znaczenia? – zaciśnięte ramiona/ podniesiony głos/ cisza/ pauzy
- jakie uczucia się za tym kryją? – obrona/ złość/ uraza/ brak zaufania
- jak dobrze emaile odzwierciedlają uczucia?
- czy czasami nie rozumieliśmy ludzi źle po przeczytaniu emaila?

Najlepszą wskazówką jest język niewerbalny

“Słuchaj czystym sercem”



32

Znak chiński na tej stronie ilustruje postawę, jaką powinniśmy przyjąć przy SŁUCHANIU EMPATYCZNYM. Kiedy słuchamy empatycznie, słuchamy sercem, oczami i uszami, żeby zrozumieć, troszcząc się o to, co druga osoba mówi i czuje → słuchanie sercem = sztuka słuchania (hear + art).  
Po to, żeby wprowadzić w czyn nawyk 5 – musimy wiedzieć, kiedy zachodzi potrzeba EMPATYCZNEGO SŁUCHANIA – jakie są tego sygnały?



# Słuchanie empatyczne

1/ powtarzanie

2/ przekształcanie

3/ odzwierciedlanie

4/ przekształcanie

i

odzwierciedlanie

33

Dlatego właśnie wypracowanie umiejętności empatycznego słuchania składa się z czterech etapów:

Powtarzanie treści powiedzianych przez rozmówcę – niemal dosłownie, po to by pokazać, że to, co mówi rozmówca, nas interesuje.

Przekształcanie treści – polega na ujmowaniu myśli rozmówcy własnymi słowami. Pozwala nam myśleć o tym, co rozmówca powiedział

Odzwierciedlanie uczuć – na tym etapie skupiamy się nie na tym, co mówi rozmówca, ale na uczuciach, jakie spowodowały jego wypowiedź.

Czwarty etap zawiera zarówno przekształcenie treści jak i odzwierciedlenie uczuć.

W ten sposób dajemy drugiej osobie psychologiczne powietrze, pozwalamy jej uporać się z własnymi myślami i odczuciami. Może się ona też upewnić w ten sposób o naszym szczerym pragnieniu wysłuchania i zrozumienia. Może w ten sposób nastąpić pełne porozumienie dusz.

## Wypróbuj!

„Czujesz się (jesteś) \_\_\_\_\_  
z powodu \_\_\_\_\_.”

„Jeśli dobrze rozumiem, to czujesz się  
(jesteś) \_\_\_\_\_  
z powodu \_\_\_\_\_.”

34

## ODZWIERCIEDLANIE EMOCJI

Przykłady słuchania empatycznego i reagowania

### PARAFRAZOWANIE

Jeśli poświęcisz czas na zrozumienie kogoś, wpłynie to na twój przekaz – możesz go poprawić, bo lepiej rozumiesz drugą stronę, patrzysz z jej perspektywy.

Wtedy ta osoba będzie chciała lepiej zrozumieć ciebie, bo wcześniej ty słuchałeś jej

Zazwyczaj wypowiadamy przekaz z własnej perspektywy – zrozumienie drugiej strony pozwala nam na zmianę perspektywy

Jeśli chcesz osiągnąć pożądane rezultaty w dyskusji, spróbuj SŁUCHANIA EMPATYCZNEGO, potem zbuduj swoją wypowiedź tak, aby obejmowała elementy istotne dla drugiej strony

**Słuchanie empatyczne to słuchanie ze szczerą intencją zrozumienia drugiej osoby.**

**Nie polega ono na dawaniu rad, wskazówek, polemizowaniu, zaprzeczaniu, rozwiązywaniu problemów, osądzaniu, zgadzaniu się lub nie, czy analizowaniu drugiej osoby.**

35

Co to jest słuchanie empatyczne?

Jakie są sygnały słuchania empatycznego? kontakt wzrokowy/ rozmówca powinien móc sam rozwiązać swoje problemy/ szacunek dla decyzji/ pokorę wobec drugiej osoby/ nierozwiązywanie problemu za kogoś/ zatrzymanie się przed reakcją/ niemówienie od razu TAK lub NIE, ale słuchanie empatycznie

- Co się dzieje, gdy zaczynamy pouczać? – rozmówca może odrzucić rady → przerwanie komunikacji
- Co się dzieje, gdy zaczynamy agresywnie wypytywać – czy wiesz jak ważna jest szkoła? Nigdzie nie znajdziesz bez wykształcenia... - rozmówca: pozycja obronna i brak komunikacji

Mamy tendencję spieszenia się z odpowiedziami i rozwiązaniami. Czasami to dobrze. Ale kiedy używamy autobiografii, kiedy potrzebna jest empatia – nie ma porozumienia, możemy przejść obok właściwego problemu.

EMPATYCZNE SŁUCHANIE – to postawa i umiejętność. Kiedy mamy tylko umiejętność, ale nie mamy szczerości w postawie – umiejętność będzie manipulacją.

## Słuchanie empatyczne:



## Naprawianie nieporozumień:



## Nieporozumienia:

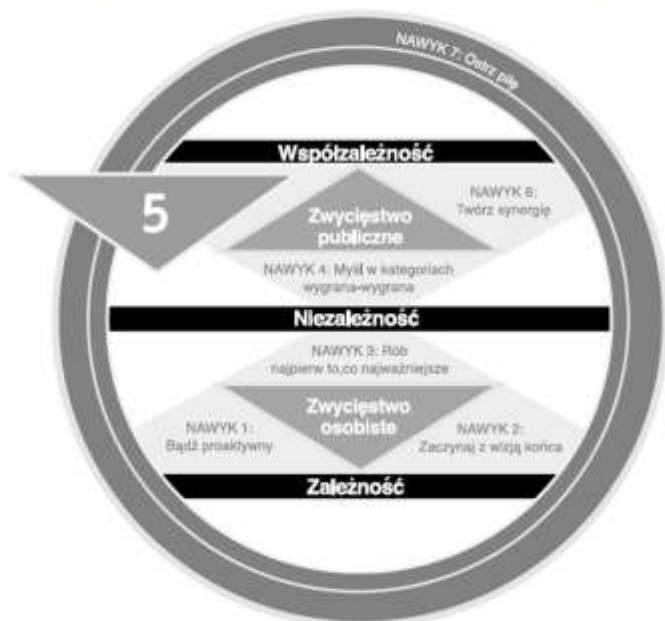


38

Słuchanie empatyczne zabiera czas,  
naprawianie nieporozumień zabiera go znacznie więcej,  
poza tym nieporozumienia mają swoje konsekwencje:  
pozostawiają rany.

**Czas, jaki inwestujesz w prawdziwe i głębokie poznanie tych, których kochasz, płaci olbrzymie dywidendy w postaci otwartej komunikacji. Wiele problemów nie rozwinie się, są one likwidowane w załączku. A jeśli jednak problem się rozwinie, kapitał zaufania pozwoli go pokonać.**

## Nawyk 5: Staraj się najpierw zrozumieć, potem być zrozumianym



39

Empatyczne słuchanie, chęć zrozumienia innych jest fundamentem, dzięki któremu możemy starać się zbudować porozumienie z innymi, a więc spowodować, że my również zostaniemy zrozumiani.

W sytuacji współzależności bardzo ważne jest aby rozumieć – z jednej strony i z drugiej, aby być zrozumianym.

**Poprzez prawdziwe i głębokie zrozumienie innych, zwiększy się twoja zdolność wpływania na przebieg wielu spraw z kręgu pozostającego poza twoją bezpośrednią decyzyjnością.**

Im głębiej będziesz rozumiał innych ludzi, tym bardziej będziesz ich doceniał, będziesz dla nich żywił więcej szacunku. A kształtowanie charakterów młodych ludzi wymaga zrozumienia i szacunku.

Nawet jeśli ludzie nie będą chcieli ci opowiadać o własnych sprawach, możesz być empatyczny. Wyczujesz ich emocje i będziesz mógł wyrazić je słowami. Nawet jeśli nie odpowiedzą, to ważne, że ty wykazałeś się zrozumieniem dla ich problemów. W ten sposób budujesz kapitał zaufania u innych.

Bądź cierpliwy, nie ponaglaj i nie naciskaj. Szanuj uczucia innych ludzi. Kiedy nadejdzie odpowiedni moment, sami do ciebie przyjdą.

Ważne jest bowiem, żeby rozmawiać z dziećmi, patrząc na świat ich oczyma i budować kapitał zaufania



**Dziękuję**

**[ajanows@sgh.waw.pl](mailto:ajanows@sgh.waw.pl)**

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie  
FC Edukacja