

VÅRA FÖRSVAR

Försvar har alltid bara en temporär verkan och är omedvetna reaktioner som vi använder oss av för att undvika oönskade känslor, som känslan av att vara betydelselös, inkompetent eller inte värd att tyckas om. De är beteendemönster som vi ogillar hos andra personer och när de dyker upp inom oss, kan de vara ett hinder för vår egen förmåga att tillhandahålla kundservice på toppnivå. Det finns sex vanliga typer av försvar: Kritiker, Offer, Hjälpare, Den krävande, Självanklagare och Förnekare.

FÖRVRÄNGNINGSMEKANISMER

Ett försvarsinriktat beteende ger sig tillkänna i olika former eller mönster av beteende. Eftersom försvaren är till för att dölja en negativ känsla jag har om mig själv, fungerar de bara som en tillfällig lättnad. När de inte är aktiverade, kommer den negativa känslan tillbaka.

VERKLIG KÄNSLA

Jag tycker inte om mig själv. Jag känner mig inte betydelsefull. Jag känner mig inte kompetent.



OFFER

"Du tycker inte om mig". Stackars mig.



FÖRNEKARE

"Så farligt är det väl inte". Inga problem.



KRITIKER

"Jag tycker inte om dig". Idiot.



DEN KRÄVANDE

Tala om för mig att jag är bra – igen".
Mer! Mer! Mer!



HJÄLPARE

"Du tycker inte om dig själv".
Så ja, så ja.



SJÄLVANKLAGARE

"Jag hatar mig själv – jag är hemsk". Jag är hopplös.