

## 人際關係 6

### 防衛性行為與支持性行為

甲方越多防衛性行為，乙方也會越多防衛和保護自己。(惡性循環)

相反，甲方越多支持性行為，乙方亦越會開放自己。(良性循環)

防衛性行為 Defensive Behaviors	支持性行為 Supportive Behavior
1.評價 Evaluation	1.描述 Description
2.控制 Control	2.問題導向 Problem Orientation
3.謀略 Strategy	3.自發 Spontaneity
4.情緒中立 Centrality	4.同理 Empathy
5.優越 Superiority	5.平等 Equality
6.確定 Certainty	6.協商 Provisionalism

#### 1. 評價 vs 描述

- 評價：「你.....」訊息 「你錯了.....」、「你笨.....」、「你偷懶.....」
- 描述：「我.....」訊息 「我感到很驚訝」、「不知道我能不能幫忙？」

#### 2. 控制 vs 問題導向

- 控制：「我知道應該如何做，你只要聽我的就對了。」
- 問題導向：雙方以問題的本質為中心，共同討論、互相分享
  - 不會強迫一方屈服於另一方既定的想法或決定
  - 尋求雙贏

#### 3. 謀略 vs 自發

- 謀略：引導對方進入預設的圈套中
  - 例如：先讚後罵、先送禮後要求
- 自發：真誠
  - 把自己真正的感受、發自內心的想法表達出來，沒有特意考慮或修飾而期待得到好的反應
  - 發出要求時，只管真誠地說明事態
  - 「我雖然不喜歡他說的，但是至少他說的是真話。」

#### 4. 情緒中立 vs 同理

- 情緒中立：對別人的感受或發生的事，保持情緒中立，令人感到你漠不關心，開始為了維護自尊而採取防衛行為
  - 對人最嚴酷的對待不是討厭他，而是不理他、冷淡他。
- 同理心：將心比心，設身處地與對方產生共鳴性了解，向對方表達了解、接納其感受

## 5. 優越 vs 平等

- 優越：認為別人都不如他
  - 不希望從別人那裡得到回饋和協助
  - 令人感到自尊與價值受到威脅，作出防衛
  - 如家長對孩子、牧者對會友、老闆對僱員
- 平等：使人感受被尊重，自然坦誠溝通

## 6. 確定 vs 協商

- 確定：堅持自己的看法必定正確
  - 主觀武斷的人
  - 他知道一切，他不需要其他資料
  - 武斷者有興趣贏得爭辯而不是解決問題
    - ◆ 可能為了維護自己的自尊和權威，也有可能是由於內在的自卑感所造成的，而以反向的方式表現出來
  - 令人想找出他的錯處以反擊他，形成對立局面，妨礙溝通
- 協商：開放地了解不同的意見、接納新的資訊和想法
  - 不會引起防衛，促進有效溝通