



抱怨的艺术

不委屈自己、
不伤害他人的说话之道

[美] 盖伊·温奇博士 Guy Winch, Ph.D. / 著
李娟 王秀莉 / 译

The Squeaky Wheel

Complaining the Right Way to
Get Results,
Improve Your Relationships,
and Enhance Self-Esteem



上海社会科学院出版社
SHANGHAI ACADEMY OF SOCIAL SCIENCES PRESS

抱怨的艺术

不委屈自己、不伤害他人的说话之道

[美] 盖伊·温奇博士 Guy Winch, Ph.D. / 著 李娟 王秀莉 / 译

The Squeaky Wheel

Complaining the Right Way to Get Results,
Improve Your Relationships, and Enhance Self-Esteem



上海社会科学院出版社
SHANGHAI ACADEMY OF SOCIAL SCIENCES PRESS

图书在版编目(CIP)数据

抱怨的艺术:不委屈自己、不伤害他人的说话之道/
(美)盖伊·温奇博士(Guy Winch, Ph.D.)著;李娟,
王秀莉译. —上海:上海社会科学院出版社, 2017

书名原文: The Squeaky Wheel: Complaining the
Right Way to Get Results, Improve Your
Relationships, and Enhance Self-Esteem

ISBN 978-7-5520-1936-0

I. ①抱… II. ①盖… ②李… ③王… III. ①人生哲
学—通俗读物 IV. ①B821-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第058446号

Copyright © 2011 by Guy Winch, Ph.D.

This edition arranged with Tessler Literary Agency
through Andrew Nurnberg Associates International Limited
上海市版权局著作权合同登记号: 图字号 09-2017-142

抱怨的艺术:不委屈自己、不伤害他人的说话之道

著者: [美] 盖伊·温奇博士

译者: 李娟 王秀莉

责任编辑: 杜颖颖

特约编辑: 七月

封面设计: 主语设计

出版发行: 上海社会科学院出版社

上海市顺昌路622号 邮编200025

电话总机021-63315900 销售热线021-53063735

http://www.sassp.org.cn E-mail: sassp@sass.org.cn

印刷: 北京凯达印务有限公司

开本: 710×1000毫米 1/16开

印张: 16

字数: 180千字

版次: 2017年6月第1版 2017年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5520-1936-0/B·214

定价: 39.80元

版权所有 翻印必究

致中国读者

一直以来，我都想去中国走走。我渴望去看看中国的壮丽山河，体验它的神奇，见见迷人的中国人，这可以说是我多年的夙愿。在急切期盼实现这个梦想的同时，我也难掩兴奋之情，因为现在出现了一个难得的契机，通过《抱怨的艺术》一书，我有幸能与中国读者进行交流。

动笔写《抱怨的艺术》一书以来，我和来自世界各地的人们进行过交流。在这个过程中，我不时提醒自己，尽管我们的文化迥异，却拥有同样的向往。我们都渴望幸福，都想让我们自己和我们生活的社区更加美好，希望拥有亲密和相互支持的人际关系。

《抱怨的艺术》一书中，有些故事是以我的来访者为原型，有些人的故事我读到过却和他们素未谋面，另外还有一些是我自己的亲身经历。故事中的主角虽各不相同，却有同样的苦恼，那便是当需要大声说出我们的不满时的所思所感。我们是否要将自己的不满告诉配偶、朋友、同事、客服人员？这么做，对我们自己和他们都不容易，也令人不愉快。我写本书的初衷是想让大家通过有效地说出自己的不满，努力去寻找结果，在大大小小的方面创造改变，使我们能够以真正有效的方式来提高我们的生活质量、改善人际关系、提升我们的自尊和我们的心理健康，改善我们生活的社区。

2 抱怨的艺术

我希望读者能够使用这本书中的方法来改善生活，变得更开心，更成功，与朋友和爱人更亲近，让这个世界变成我们全人类更美好的家园——所以，请不时地小小抱怨一下吧。

盖伊·温奇博士

2011年6月

前言

有效抱怨可以改变世界

乘坐马车的时代，生活从各方面来说都要简单一些。马车轮子缺了油，就会吱吱叫，我们自然会给车轮加油。人和马车之间的反馈系统运作完美。（原书名为 *The Squeaky Wheel, The squeaky wheel gets the grease* 是一句美国谚语，意思为吱吱叫的轮子有油加。意近中国俗语“会哭的孩子有奶吃”。）

那时，我们的生存条件远比现在严苛，而我们在抱怨上花的时间却少得多。

如今，喜欢抱怨的天才们都将大量时间和感情浪费在了那些既无法得到回应、也没办法解决的事情上。从严重的全球问题到琐碎的日常小事，我们什么都抱怨。我们抱怨糟糕的政客时和抱怨蹩脚的修甲师一样兴致勃勃、斗志昂扬，抱怨战争和抱怨天气一样频繁（实际上，对天气抱怨得更多）。我们抱怨喜欢的肥皂剧里的角色，像抱怨自己的配偶或朋友一样直接而充满了个人感情。

不知为何，几十年过去，抱怨从目的明确且有效的行为变成了全国性的消遣。我们的国家充斥着无效抱怨者，他们对日常生活的挫折、愤懑和苦恼束手无策，不知道如何去有效地表达。从

2 抱怨的艺术

心理学角度来说，我们的抱怨行为是在大量浪费我们有限的感情资源。

没错，大部分抱怨对心理健康无碍，本身也无足轻重。但是它们就跟细菌一样，本身很微小，集聚在一起，规模就比地球上所有生物的总和还要庞大。我们大部分的抱怨微不足道（例如“真热”，“你迟到了”，“又是靠走道的座位”，“盐放少了”，“现在又太咸了”），但是这些牢骚堆积在一起，能盖过所有积极的言论。结果，抱怨变成了我们日常生活中的重要组成部分。

每年，商家花在处理消费者投诉上的金额高达几十亿，而现在，庞大的常规消费服务系统又多了竞争者。网络投诉行业在飞速膨胀，如“为我抱怨”网站（domycomplaining.com），你只需花费少量金钱就能获得投诉服务。现在，这些尝试者中有一部分已经吸引了数百万的投资。

由于累积的作用，抱怨行为对我们情绪和心理的影响是十分惊人的。无效抱怨伤害我们的自尊，导致抑郁和焦虑，妨碍我们的事业，浪费我们的金钱，摧毁我们的婚姻，令我们的孩子陷入吸毒的危险，某些情况下，还会严重威胁我们的身体健康和寿命。

多年过去，我开始将抱怨看作机会而不是障碍。我鼓励我的病人去更有效地进行有意义的抱怨，不再安于独自发泄，而是一定要得到结果。

说出抱怨而令问题获得解决，会让我们感觉自己有能力、有决断、有效率，而且充满智慧。它能提高我们的自尊，提升我们的自我评价；它能帮助我们和抑郁抗争，增进人际关系，挽救伙伴情谊，加深友谊。

抱怨不应只是用来发泄情绪，它还是一个工具，可以让生活的许多方面获得巨大改善。当我们投诉某项产品，促使其改进，其他消费者也将从中获益。70岁高龄的悉尼·霍泰德写信给路易

斯安那州的泰勒博恩县县长米歇尔·克劳代投诉当地游乐场的危险设施，让社区中的孩子们享受到了更安全的设施和更先进的设备。有效的抱怨者能让整个社区乃至整个国家受益。试想一下，如果大多数人都学会了有效地对真正重要的事情抱怨，我们将给整个世界带来多大改变？

大多数人都不反对成为有效的抱怨者，只是不知道该如何培养这些技能。我踏上自己的抱怨之旅时，也遭遇了同样的问题。但是随着时间推移，经历过许多尝试和失误，我的抱怨技巧也获得了改进和提高。开始时，我用这些技巧来处理自己在日常生活和消费过程中的抱怨，随后，我在咨询过程中指导我的病人处理他们的抱怨。

这本书是我朝着这个方向迈出的第一步，也是帮助大家完成这个任务的工具箱。是时候让抱怨恢复它原本的作用了，它曾经是，现在也应该是一个有用的沟通方式。



目录
Contents

致中国读者

前言 有效抱怨可以改变世界

第一章 会哭的孩子有奶吃

- 今天你抱怨了吗? / 6
- 抱怨的黄金年代 / 9
- 有了委屈要说出来 / 12
- 情感宣泄的安全指南 / 15
- 抱怨是一种社交手段 / 16
- 不抱怨的世界更美好? / 19
- 过时的投诉意见箱 / 21
- 是什么阻碍了我们抱怨? / 23
- 不抱怨也会导致家庭不和 / 27
- 网络时代的抱怨 / 29

第二章 别让无效抱怨伤害你

- 破镜重圆情更浓 / 35
- 网络抱怨的黑暗面——“哥怒了” / 38
- 你可以做到有效抱怨 / 39

2 抱怨的艺术

- 当心掉进自我实现预言的陷阱 / 40
- 集体性的自我实现预言 / 43
- 不要成为习得性无助的牺牲品 / 44
- 憋出来的抑郁症 / 48
- 谁该对问题负责? / 50
- 不同态度造成巨大差异 / 52
- 你可以通过抱怨带来改变 / 53

第三章 抱怨疗法——让抱怨为你树立自尊

- 因相亲不顺利而低自尊的女性如何重拾自信? / 60
- 伤不起的自尊 / 64
- 有效抱怨帮你挽回自尊 / 68
- 开口抱怨可能救人一命 / 71
- 不做高危D型人 / 74
- 究竟该抱怨什么? / 77
- 不需要医生的疗法 / 80
- 日常抱怨疗法指南 / 84

第四章 什么时候才该抱怨?

- 错误抱怨惹麻烦 / 91
- 别让抱怨塑造你的性格 / 95
- 过度抱怨等于作茧自缚 / 96
- 你是怎么变成“可怜虫”的? / 98
- 抱怨不当会如何影响你的家庭? / 101
- 普遍存在的虚假投诉者 / 107
- 讳疾忌医? 你需要抱怨出来! / 110

别怕抱怨你的心理治疗师 / 115

抱怨是把双刃剑 / 118

第五章 一份美味抱怨的成分表

别让愤怒掌控你的抱怨 / 121

理智与情感 / 125

像禅师一样调节情感 / 126

重新建构，亲爱的，重新建构！ / 128

把抱怨做成三明治 / 130

一次只抱怨一件事 / 134

抱怨三明治的核心层 / 136

抱怨三明治的第三层 / 138

不是你的错，请说出来 / 139

影响真相的几个要素 / 140

找到投诉的正确路径 / 143

如何让陌生人乐于伸出援手 / 144

让抱怨三明治更美味的调料 / 147

第六章 亲密关系中的抱怨法则

痛苦婚姻关系中的抱怨场景 / 153

带来婚姻末日的第五位骑士 / 159

怎样用关系改良剂促进夫妻感情 / 162

不幸婚姻的终结者 / 169

如何对青少年抱怨 / 171

亲子关系中的“要求/退缩”沟通模式 / 172

维持良好沟通的“二八原则” / 174

4 抱怨的艺术

男性间的友谊：无声胜有声 / 175

女性间的友谊：抱怨不嫌多 / 179

如何消化亲友的抱怨 / 180

第七章 搞定电话另一端的秘诀

让人抓狂的电话客服 / 189

揭开电话客服的面纱 / 192

避免化身公车站狂人的电话投诉技巧 / 194

电话客服的八个步骤 / 196

为何我们会对客服人员怒吼 / 198

重要的是相互理解 / 202

一个天堂般的电话客服中心 / 205

第八章 用抱怨改变社会

被抱怨推动的政府立法 / 215

赞美与抱怨同样重要 / 218

不要吝啬你的赞美 / 219

用抱怨拯救一棵树 / 222

发声比沉默更有力量 / 225

换一个灯泡需要投诉几次？ / 228

解救被作业淹没的孩子 / 229

如何缩短在医院排队的时间？ / 231

抱怨争取来的“如厕平等权” / 233

有效抱怨带来完美世界 / 234

作者说明 / 237

致谢辞 / 239

第一章 会哭的孩子有奶吃

*The Ineffective Squeaker
Doesn't Get the Grease*

感谢丽莎给世界各地的孩子们上了宝贵的
一课。如果事情不遂愿，就请继续抱怨
吧，直到目的实现。

——比尔·克林顿《辛普森一家》
(*The Simpsons*, 1989)

千禧年过去，人们都以为 20 世纪 90 年代中期开始刮起的纽约房地产风暴应该停止了——网络公司泡沫化，经济衰退日益严峻，9·11 恐怖袭击事件更是令这个渴望重归宁静和稳定的城市雪上加霜。然而出人意料的事情发生了，纽约的房地产热并未消退，反而持续高涨。这全托了房地产开发商和私人投资者的福，他们被市场表面持续繁荣的假象迷惑了。

仅存的几块地皮和空地像是鲨鱼池中的肥肉一样被抢夺一空。一夜之间，老旧的工业建筑摇身一变成了崭新的豪华公寓，外观毫无新意，内部格局更是千篇一律，门卫穿得像浑身流苏的玩具士兵。纽约并未回归宁静和稳定，变化无处不在。

就在不久前，我租住了六年的公寓被转手了，新业主迫不及待地把它变成了商用公寓，以赚取比原来多一倍的租金。我开始寻找新的住处。大部分新楼都面向“豪华租赁”市场，我很快发现，这些“豪华”公寓其实并没有比我之前居住的公寓更大或更现代化，只是租金是它的两倍。一位极为傲慢的楼盘经理说：“先生，我们有 24 小时制服门卫，在每间公寓里装配了六灶专业烤箱和坐浴盆。”这些对于我来说都不是必需品，显然，“豪华”与我无缘。

我很快找到了一套难得的公寓，位于高层，阳光充足，视野

开阔，当然，没设门卫。这栋楼一开始开放入住，我就搬进去了。搬家工人一走，我就穿过一排排包装箱和没有拆封的家具，直奔窗口，推开窗，探出身，深深吸了一口还算新鲜的曼哈顿空气。然后，我低下头，结果看到了南曼哈顿区最令人恐怖的空旷——一块空地。

我立刻明白，这种阳光明媚、视野开阔的日子已经屈指可数了。我朝外看，想象着混凝土建筑破土而出，挡住清晨的阳光，就像永不消失的水泥日全食。我的心跌入了谷底。

我有个朋友从事建筑行业，我立即给他打了通电话。

“两边的建筑物有多高？”他问。

“一侧是 14 层，另一侧是独栋矮层的赤褐色砂石建筑。”

“那新楼也是 14 层。”他很确定地说，“旁边的赤褐色砂石建筑意味着新楼的高层可能是内凹的，这样清晨和下午你还是能得到直射的阳光的，但中午就甭想了。”

“这我倒还能忍受。”我答道，大大松了口气，新家能继续享受阳光，这对我来说已经足够了。

挖掘终于在一个周一早晨的六点半开始了（尽管是在好几个月之后）。很显然，用“挖掘”这个词不太严谨，手提钻和推土机是奈何不了曼哈顿地下的岩床的，纽约市之所以有如此多的摩天大楼，就是因为它有地球上最坚硬的岩床——曼哈顿片岩，这种岩石只有使用巨型机械才能钻动。早上吵醒我的钻孔声是如此震耳欲聋，走到窗前时我甚至还没完全清醒，我扯开窗帘，只看到巨大的黄色机器颤抖着，像是在跟下面的岩床搏斗。我握紧了拳头，低吼了一声：“该死！”

噪音令人无法忍受，尽管我的窗户用的是很厚的玻璃，上了起码有一盒甜甜圈那么多的釉，但依然不是曼哈顿片岩的对手。更让人恼火的是，钻孔机制造出来的剧烈震动，使得墙壁颤动，

盘子咯咯响，连客厅里的家具都被震得东摇西晃。

那天晚些时候我问那个建筑业的朋友：“这个还得搞多久？”

“钻孔嘛，很快就完了，”他安慰道，“顶多六周。”

六周在我看来简直就是遥遥无期。然而我又发现我窗外的这栋“豪华出租房”还要建一个地下车库，地基比我朋友之前预计的要深。

“到底有多深啊？”第二天我问他。

“还要再加两个多月吧。”他回答道。

“什么？”听到这个消息我感觉五雷轰顶，“你是说我得每周五天都忍受这些噪音和震动，还要连续忍受四个多月？”

“不不不。”他赶忙纠正，好像我说的话多荒谬似的，“他们一周工作六天，不是五天。他们星期六也钻，”他解释道，“不过周末的时候，他们不得在上午八点之前开工，所以你可以睡会儿懒觉。”很显然，对方对“睡懒觉”的定义和我大相径庭。这简直是一个噩梦！

我所居住的整栋楼都处于喧嚣的状态。震耳欲聋的噪音成了住户们在走廊、大厅和电梯碰面时唯一的话题。住在南面房间的住户异常痛苦，我的邻居们纷纷给物业公司打电话、写信，投诉噪音问题。当然，这些交流有的很文明，有的则激烈些，但得到的答复是一致的——我们的业主和这个新建筑毫无关系。对此，他们也无能为力。

确实，我也不应该对他们抱有什么期望。那个年代的纽约，物业拥有一切权力。我听说过几起类似的情况，但没有一个住户从物业公司那里得到任何折扣或补偿。我很想向物业公司发泄不满，但我知道这绝对达不到目的。相比进行一次令人沮丧的无意义的尝试，我选择了痛苦地忍受。

我只忍受了两天。周五，一场悲惨的感冒让我整夜失眠，我在