

# 抱怨的 艺术

一张嘴，改变你的现状

[美]盖伊·温奇 博士 著  
李娟 王秀莉 译



有效抱怨 = 排除负面情绪 + 合理沟通 + 解决问题

中国友谊出版公司



# 抱怨的 艺术

[美]盖伊·温奇 博士 著  
李娟 王秀莉 译

中国友谊出版公司

图书在版编目(CIP)数据

抱怨的艺术 / (美) 温奇著; 李娟, 王秀莉译. —北京: 中国友谊出版公司, 2011.8

ISBN 978-7-5057-2880-6

I. ①抱… II. ①温… ②李… ③王… III. ①人生哲学—通俗读物  
IV. ①B8211-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第146186号

著作权合同登记号: 01-2011-4419

Copyright©2011 by Guy Winch

This edition arranged with Tessler Literacy Agency

through Andrew Nurnberg Associates International Limited.

Simplified Chinese translation©2011 by Beijing Mediatime Books Co., Ltd.

All rights reserved.

书名	抱怨的艺术
作者	(美) 盖伊·温奇著; 李娟, 王秀莉译
出版	中国友谊出版公司
发行	北京时代华语图书股份有限公司
经销	新华书店
印刷	北京同文印刷有限责任公司
规格	880×1230毫米 32开 9.5印张 180千字
版次	2011年10月第1版
印次	2011年10月第1次印刷
书号	ISBN 978-7-5057-2880-6
定价	28.00元
地址	北京市朝阳区西坝河南里17-1号楼
邮编	100028
电话	(010) 64668676

## 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，我与世界各地的人们进行过交流。在这个过程中，我不时地提醒自己，尽管我们的文化迥异，然而我们却拥有同样的向往。我们渴望幸福，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，有些故事是以我作为心理医生诊治过的病人为原型，有些人的故事我虽读到过却素未谋面，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，却同病相怜，他们都有同样的苦恼，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，在大大小小方面创造改变，使我们能够以真正有效的方式来提高生活质量、改善人际关系、提升我们的自尊和心理健康，改善我们生活的社区。

我希望本书的读者能够使用本书的方法来改善生活，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——所以就请不时地小小抱怨一下吧。

盖伊·温奇博士

2011年6月

## 前言：有效抱怨改变你的世界

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整脚的美甲师一样兴致勃勃、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”，“又是靠走道座位”，“里面盐放少了”，“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](http://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，我开始将抱怨看做机会而不是障碍。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，挽救伙伴关系，加深友谊。

抱怨不应只是用来发泄情绪，它还是一个工具，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。七十岁高龄的悉尼·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？

大多数人不反对成为有效的抱怨者，只是我们不知道该如何培养这些技能。我踏上自己的抱怨之旅时，也遭遇到了同样的问题。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该如何处理他们自己的抱怨。

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

致中国读者	/ 001
前言：有效抱怨改变你的世界	/ 003
<b>第一章</b> 会哭的孩子有奶吃	/ 001
今天你抱怨了吗？	/ 006
如何抱怨才有效？	/ 009
不要让自己太委屈	/ 013
宣泄情感有风险	/ 016
抱怨是一种润滑剂	/ 018
不抱怨更郁闷	/ 021
沟通方法与时俱进	/ 024

你的抱怨为何无效? / 027

沟通不畅, 家庭不和 / 033

网络时代的抱怨 / 035

## **第二章** 你最大的财富是鼻子下面的嘴 / 039

破镜可以重圆 / 042

“哥怒了”不管用 / 046

你在向谁抱怨? / 048

不要让悲观登场 / 050

悲观预言会打败社会 / 052

小心被错觉误导 / 055

抑郁症是憋出来的 / 058

谁是你该抱怨的人? / 061

有效抱怨是成功的一半 / 063

沟通让你更乐观 / 065

## **第三章** 武装你的嘴之前, 先寻找自尊 / 071

远离不靠谱 / 073

伤不起的自尊 / 079

临场挽回你的自尊 / 083

让自卑见鬼去吧 / 087

不做高危D型人 / 091

你在抱怨什么? / 094

不需要医生的疗法 / 099

平常练练就好 / 105

#### **第四章 语言艺术的秘诀，就是尺度的艺术 / 107**

抱怨不当真要命 / 110

抱怨要适度 / 114

过度抱怨=作茧自缚 / 116

抱怨≠诉苦 / 118

不要瞎抱怨 / 122

一点都不能含糊 / 130

你的抱怨还不够? / 134

向你的心理医生抱怨 / 141

抱怨是把双刃剑 / 145

#### **第五章 最立竿见影的沟通技巧 / 147**

愤怒可能是魔鬼 / 148

理智与情感分清楚 / 151

像禅师一样调节情感 / 153

“重新建构” / 156

抱怨可以是三明治 / 159

一次只抱怨一件事 / 164

三明治的核心层 / 167

三明治的第三层 / 169

不是你的错，说出来 / 171

真相需要寻找 / 173

沟通可以更完美 / 177

求助陌生人的诀窍 / 179

抱怨也可以让人舒服 / 182

## **第六章** 跟亲人沟通，非用甜言蜜语吗？ / 185

搞清楚你该抱怨什么 / 188

认清婚姻的隐形杀手 / 196

沟通越多感情越深 / 199

婚姻的挽救法 / 208

青春期孩子的抱怨 / 210

责怪不是办法 / 212

做孩子的倾听者 / 214

男性友谊：无声胜有声 / 216

女性友谊：抱怨不嫌多 / 221

善待亲友的抱怨 / 223

## **第七章** 搞定电话另一端的秘诀 / 227

客服能解决问题吗? / 230

揭开电话客服的面纱 / 234

抱怨客服没有用 / 236

电话客服能做哪些? / 239

电话客服不能做哪些? / 242

相互理解是关键 / 247

客服中心可以是天堂 / 251

## **第八章** 抱怨是推动社会进步的助力器 / 255

一件内衣引发的革命 / 255

政府应尊重平民 / 261

赞美与抱怨都重要 / 265

别吝啬你的赞美 / 266

一封信改善社区环境 / 269

争取你的话语权 / 273

如何提高沟通效率 / 277

救救我们的孩子 / 278

如何缩短在医院排队的时间 / 281

公平也是男女有别 / 284

创造一个完美的世界 / 286

**致谢辞** / 289

## 第一章 会哭的孩子有奶吃

“感谢丽莎给世界各地的孩子上了宝贵的一课。如事不遂愿，就请继续抱怨吧，直到目的实现。”——比尔·克林顿《辛普森一家》(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，反而扩张了。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水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，我们有二十四小时制服门卫，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。

我很快便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。我朝外看，想象着混凝土建筑破土而出，挡住了清晨的阳光，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。