

## <<抱怨的艺术>>

### 图书基本信息

书名：<<抱怨的艺术>>

13位ISBN编号：9787505728806

10位ISBN编号：7505728806

出版时间：2011-10

出版时间：中国友谊出版公司

作者：【美】盖伊.温奇

页数：304

译者：李娟 王秀莉

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;抱怨的艺术&gt;&gt;

## 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蹩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？

大多数人并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。

## <<抱怨的艺术>>

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。

## <<抱怨的艺术>>

### 内容概要

现实诸多不顺，你总在抱怨，可屡试不成，其实不是你无能，不是你无知，你需要的只是：打开书，张开嘴，改变现状。

优秀的员工，应该学会有效地抱怨，准确地反映问题；聪明的老板，应该懂得员工的抱怨，及时解决矛盾；合格的父母，必须了解孩子的抱怨，满足孩子的合理需求；夫妻之间、朋友之间，只有学会抱怨的艺术，相处才会更和谐；消费者熟悉投诉的技巧，才能获得更周到的商家服务；

掌握抱怨的艺术，让你拥有快乐的生活，让你更加自尊自信！

抱怨的十大黄金法则：

有的放矢——搞清楚你该抱怨什么，抓住问题核心。

找准对象——向能够解决问题的人抱怨，不做招人烦的祥林嫂。

一次一事——一次只抱怨一件事。

先赞后怨——合理抱怨之前先赞美，对方更愿意接受。

简洁抱怨——采用熟悉并且好记的说法，一定要简洁明了。

重新建构——不钻牛角尖，换个角度重新梳理，找出切实的解决方案。

“抱怨三明治”：A.保证别人愿意听你说；B.建设性的解决办法；C.让别人愉悦地为你服务。

要有信心——不自信，一事无成。

要有决心——没有解决不了的问题，没有搞不定的人。

要有恒心——持之以恒，金石为开。

## <<抱怨的艺术>>

### 作者简介

盖伊·温奇博士，美国心理学会成员，美国年轻一代最受欢迎的心理学博士，在家庭和夫妻治疗方面颇有建树，是有效抱怨领域的权威级专家，十年来，他教会了无数人抱怨的技巧，帮他们解决了工作、人际、家庭中存在的问题。

2011年，他终于肯将自己的经验积累集结成书，以期帮更多的人解决问题。

## <<抱怨的艺术>>

### 书籍目录

致中国读者

前言：有效抱怨改变你的世界

第一章 会哭的孩子有奶吃

今天你抱怨了吗？

如何抱怨才有效？

不要让自己太委屈

宣泄情感有风险

抱怨是一种润滑剂

不抱怨更郁闷

沟通方法与时俱进

你的抱怨为何无效？

沟通不畅，家庭不和

网络时代的抱怨

第二章 你最大的财富是鼻子下面的嘴

破镜可以重圆

“哥怒了”不管用

你在向谁抱怨？

不要让悲观登场

悲观预言会打败社会

小心被错觉误导

抑郁症是憋出来的

谁是你该抱怨的人？

有效抱怨是成功的一半

沟通让你更乐观

第三章 武装你的嘴之前，先寻找自尊

远离不靠谱

伤不起的自尊

临场挽回你的自尊

让自卑见鬼去吧

不做高危D型人

你在抱怨什么？

不需要医生的疗法

平常练练就好

第四章 语言艺术的秘诀，就是尺度的艺术

抱怨不当真要命

抱怨要适度

过度抱怨=作茧自缚

抱怨 诉苦

不要瞎抱怨

## <<抱怨的艺术>>

一点都不能含糊  
你的抱怨还不够？

向你的心理医生抱怨  
抱怨是把双刃剑

### 第五章 最立竿见影的沟通技巧

愤怒可能是魔鬼  
理智与情感分清楚  
像禅师一样调节情感  
“重新建构”

抱怨可以是三明治  
一次只抱怨一件事  
三明治的核心层  
三明治的第三层  
不是你的错，说出来  
真相需要寻找  
沟通可以更完美  
求助陌生人的诀窍  
抱怨也可以让人舒服

### 第六章 亲友的亲密沟通

搞清楚你该抱怨什么  
认清婚姻的隐形杀手  
沟通越多感情越深  
婚姻的挽救法  
青春期孩子的抱怨  
责怪不是办法  
做孩子的倾听者  
男性友谊：无声胜有声  
女性友谊：抱怨不嫌多  
善待亲友的抱怨

### 第七章 搞定电话另一端的秘诀

客服能解决问题吗？

揭开电话客服的面纱  
抱怨客服没有用  
电话客服能做哪些？

电话客服不能做哪些？

相互理解是关键  
客服中心可以是天堂

### 第八章 用抱怨改变社会

一件内衣引发的革命  
政府应尊重平民  
赞美与抱怨都重要  
别吝啬你的赞美  
一封信改善社区环境

<<抱怨的艺术>>

争取你的话语权  
如何提高沟通效率  
救救我们的孩子  
如何缩短在医院排队的时间  
公平也是男女有别  
创造一个完美的世界  
致谢辞



## &lt;&lt;抱怨的艺术&gt;&gt;

## 章节摘录

第五章 最立竿见影的沟通技巧 保持在一个标准上。  
 愤怒、讽刺、辱骂或居高临下的优越感 无论是多么合情理 都会致使受理投诉者把注意力更多地放在我们所表现出来的憎恶上，而不是放在我们实际的申诉上。  
 不管我们愤怒的理由看起来多么正当，也不论受理我们投诉的评估部门事实上错得多么离谱，愤怒的投诉总是很少能获得令人满意的解决。

让我们仔细想想弗林教授，他就是一个典型的例子，想想他在投诉信中使用的语气（参见前一章）。

他把引人注目的重点放在了食物中毒如何使他感到愤怒上，并且再三提及他的情绪状态：（1）&ldquo;我前段时间在您餐厅里有一段很不愉快的经历。&rdquo;（2）&ldquo;我非常愤怒，我和妻子在这浪漫的特别之夜&hellip;&hellip;&rdquo;（3）&ldquo;尽管如此，我仍然十分生气，因为我才是病倒的那个人。&rdquo;（4）&ldquo;我感到很愤怒，所以觉得有必要给您写这封信。&rdquo;（5）&ldquo;极度恼怒是我现在的全部感受。&rdquo;（6）&ldquo;我们将会带着怨恨永远记住这次的事。&rdquo;（7）&ldquo;我对这个痛苦的经历感到愤怒至极。&rdquo;

这位教授对愤怒的过分强调，对增加他投诉信的效力毫无帮助。尽管这些指控对餐馆的声誉极为不利，但是在收到他所虚构的愤怒情感的两百四十家餐馆之中，只有六十家愿意给予答复，四分之三的餐馆根本就无视弗林教授几乎不加掩饰的威胁。

事实上，当我们的确感到愤怒时，与愤怒有关的问题就会变得更加严重。有效抱怨之所以是一个我们难以掌握的技能，恰是因为抱怨的艺术愤怒将我们囚禁于&ldquo;生存困境&rdquo;中。

具体来说，通常在我们的愤怒和挫败感到达顶峰之际，也就是我们抱怨最强烈的时刻。因此，在感到怒火中烧而不得不猛烈抨击的时候，清晰的思路和理智就显得尤为重要。我们由此而面临着一次选择：我们要放纵自己的烦躁，为缓解压力而采取一个看起来不错的爆炸性发泄；还是努力使我们发热的头脑冷静下来，找到一个令人满意的解决方案？我们不可能做到两者兼顾。

虽然我一直偏爱后一选项，但是感冒的那天晚上，我的痛苦和敌对心态好像完全吞噬了我。我记得自己毫无头绪，甚至不知道有没有可能改变这种强大的情绪，我完全靠意志力使自己从愤怒和烦躁不安转向冷静和沉着。

那天晚上，伴随着外面肆虐的钻孔声萌生的，便是我的生存困境：我怎么能抑制内心狂暴的情绪呢？当时我差点被我的愤怒征服，不过话说回来，我的博士论文其实就是有关该如何调节人类情绪这一主题的。

因此，即使受着上呼吸道感染的痛苦折磨，我也知道肯定有某种心理技巧可以帮我缓解情绪。但是，任何方法都需要大量的努力，调动自己的意志力和强大的精神动力。如果想要整理我们全部的心理资源，以发挥出情绪调节技巧的最大功效，那么我们首先需要了解我们的情感究竟是何物。

&hellip;&hellip;

## &lt;&lt;抱怨的艺术&gt;&gt;

## 媒体关注与评论

现在社会多元化，利益多元化，年轻人面临的选择也多，参照的标杆也多，这个时候出现了抱怨，这么理解抱怨第一是个社会进步的表现，我们有机会有这个能力来抱怨。

第二，抱怨是一个人进步的开始，抱怨不是绝望，我不太把抱怨看作社会消极的情绪，反而我认为今天社会进步到这一步人人能抱怨，这是个人进步的表现。

——中坤投资集团董事长 黄怒波 抱怨不是病，不会抱怨才容易病，你的情绪需要发泄，你的问题需要解决。

——畅销书作家 艾米 如果你以为这是一本跟风之书，那可大错特错了。它是如此好看并且实用，把常见的失败而痛苦的抱怨，提升到了身心健康的高度，做了别开生面独树一帜的研究和讨论。

让人忍不住一边读一边回忆起不成功的抱怨，思忖需要改进的地方，然后迫不及待地想要实践本书所传授的方法，让生活变的更美好。

——毕淑敏 你表达出的愤怒、不满或者抱怨，我认为都是健康的情绪，或者说可以理解的情绪。

因为也许通过抱怨你就得到了舒缓，因为你通过抱怨说明责任不是你，会让自觉得舒服，我觉得也挺好。

——第一财经周刊总编辑 何力 《抱怨的艺术》在字里行间让你懂得，抱怨了，才有解决的可能，如果一味压抑，只能对自己长期无信心，面临成为D型人的风险，所以，张开嘴，说出你的不满，否则一切都没有希望。

——美国《洛杉矶时报》 会哭的孩子有奶吃，如果事不如意，为何不说出来，一次不行两次，总会引起相关人士注意。

用积极的态度去面对现实，说出来，找对人，态度对，自然就会沟通顺畅，就会赢得社会方方面面的认可。

有效抱怨，是解决问题的重要一步。

——台湾华视新闻报导 除非为积蓄力量，不要放弃抱怨的权利！

因为我们尚有矫正社会不良现象的义务！

无所抱怨的人所做的最大的错事是：他们使错误的行为得不到抵制。

——《遇见未知的自己》作者张德芬 一个单独抱怨的声音，可以极为有效地为我们带来社会性的变化。

当正义站在我们一边时，只要义无反顾地说出抱怨，并确保把事情提请相关人员，就足以让我们与政府、五角大楼抗衡，并一路所向披靡地直达白宫。

——台湾诚品书店 挣钱赶不上通胀，看病就像上战场；吃的有毒，喝的结石，住的买不起，行的净出事！

现实如此现实，中国人不抱怨行吗？

——《抱怨的艺术》编辑

## <<抱怨的艺术>>

### 编辑推荐

全世界正在畅销的抱怨沟通书！

《纽约时报》、《时代周刊》、《洛杉矶时报》、NBC电视台&hellip;&hellip;全球超过100家重量级媒体鼎力推荐，亚马逊、三省堂、阿拉丁、金石堂、诚品畅销排行前十 全球20%金字塔尖人群正在用的有效沟通术！

有效抱怨=排除负面情绪+合理沟通+解决问题 畅销欧美日韩等60多个国家，8900万人已从中受益。

作者倾10年之功，大量临床案例首次公之于众！

&middot;最不需要委屈自己的沟通术！

一张嘴，改变你的现状！

&middot;有效抱怨=排除负面情绪+合理沟通+解决问题 改变现状，有效抱怨就行。  
打开成功，这把钥匙就够。

&middot;现在起，不再装孙子！

<<抱怨的艺术>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>