

抱怨 力量大

蓋·溫奇 Guy Winch, Ph. D. 著
洪慧芳 譯

抱怨可以釋放情緒垃圾，有益心理健康，
聰明抱怨更能幫你改善現況，
提升自我價值，又不會傷感情兼顧人怨！
本書教你打動人心的抱怨術，
一次解決職場、婚姻、親子關係的溝通難題。

^\$#@*^#?

The Squeaky Wheel

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

天下文化
心理勵志

6 對關愛者抱怨的技巧

「親愛的，我一直在抱怨你的表現，你都不在乎，有時你根本就把我當耳邊風。」

——佩姬·邦迪 (Peggy Bundy) 對艾爾·邦迪 (Al Bundy) 說，《奉子成婚》
(Married ... with Children) (1987年)

隔壁的建築離我臥室的窗口僅二十英尺，建築工程的延宕，使那棟大樓的房客拖了近兩年才遷入。我看到一對中年夫婦搬到我对面的那層樓，看來我免不了會近距離了解他們。那也是我第一次體驗典型的紐約市現象：陌生人住在相鄰的建築裡，可以清楚透過窗戶看到彼此的生活，我馬上變成百葉窗和窗簾的忠實愛好者。唉，偏偏我的新鄰居不像我那麼重視窗飾，他們也覺得在家裡不太需要穿衣服，因為我常常看到他們穿著內衣褲走來走去。不幸的是，他們新裝的活動式照明燈，常會照亮他們身影中每個突出的部位。

不過，讓我更印象深刻的是，這對新鄰居似乎關係相當融洽。每次我看到他們，他們都是在一起煮飯，依偎在沙發上看電視，或一起歡笑。我從來沒聽過他們爭吵，或見過任何關係明顯緊繃的時刻。

當然，這種事我也無法確定，不過根據我二十年的夫妻治療經驗，一對夫妻走進我的診療室時（或是穿著寬鬆內褲在家裡走來走去，百葉窗又拉起來時），我通常可以在幾分鐘內判斷他們的婚姻（或關係）還有沒有未來。我的推論和夫妻之間的問題嚴重性不太有關係。無論他們的問題是嚴重的溝通不良、外遇，或是把濕毛巾大喇喇地丟在浴室的地板上，那些都和預言他們的關係發展無關。他們爭執或抱怨什麼鮮少是重點所在，從他們如何爭執、如何抱怨中，可以看出他們夫妻關係的本質，以及白頭偕老的潛力。

心理學家通常不願意對人類行為做出預測，因為那預測通常無法精確。但是在許多的研究中，婚姻研究人員預測哪些夫妻能常相廝守、哪些會離婚時，準確度卻超過九〇%！研究人員是使用一套工具和基準來預估，不過經驗豐富的夫妻治療師，結合科學研究結果以及臨床觀察和直覺，也能得出類似的結論。研究人員和夫妻治療師之所以能夠洞悉夫妻的未來，是看夫妻如何處理彼此的抱怨，而夫妻最常抱怨彼此的場合之一，就是首次做夫妻治療的時候。

諮詢時通常可以看出夫妻如何因應抱怨的縮影。在雙方各自抒發對關係的不滿下，那一個小時很容易就變成婚姻牢騷大會，兩人毒言相向，心懷怨恨，傷感情緒油然而生。即使平常不太吵架的夫妻，討論有意義的怨言也可能導致雙方誤解和假設錯誤。向另一半提出抱怨或因應另一半對我們的抱怨時，沒有人是完美的。和另一半討論彼此的抱怨時，那些錯誤大多是小錯，不會產生長久的影響。不過，有些失誤可能造成很大的傷害，如果一再發生，久而久之可能會成為婚姻的致命傷。

世界首屈一指的夫妻與婚姻研究專家約翰·高特曼(John M. Gottman)表示，夫妻討論對彼此的抱怨時，可能犯下四種嚴重的錯誤，為婚姻帶來不良的後果。他稱這四種夫妻的抱怨錯誤為啟示錄四騎士(Four Horsemen of the Apocalypse)。我覺得有第五種夫妻抱怨錯誤也一樣危險，我會在本章稍後說明。婚姻的存續不僅看這些錯誤是否存在而定，也看這些錯誤在抱怨討論中所佔的比例而定。

每對夫妻偶爾都會犯其中一些錯誤，但我有時候會碰到一對夫妻的抱怨方式涵蓋了所有的錯誤，他們之間的惡性互動幾乎一觸即發，兩人唇槍舌劍的攻訐程度往往令人不忍卒睹。

不幸婚姻的抱怨場景

我一踏進候診室和米洛及查德見面時，已經可以感受到他們之間的緊繃氣氛。他倆的姿態和眼神都顯得有點僵，手中緊握星冰樂，握到指節發白的樣子令我不禁背脊發涼。米洛先起身迎向我，把星冰樂擱在旁邊的小桌上。查德仍手握著星冰樂，他接在米洛之後和我握手，接著邁向診療室。米洛轉向他，嘶聲說：「你不幫我拿星冰樂嗎？你實在很自私。」米洛看了我一眼，受不了地翻白眼，為她先生「明顯」不夠體貼的表現道歉。她又瞪了查德一眼，踩著重重的腳步踏進診療室。查德連忙說了一聲「抱歉！」，緊跟在她身後，兩手各拿一杯星冰樂。

我進診療室時，剛好看到米洛從查德手中搶走星冰樂，往沙發的中間一坐，大聲地吸了一口星冰樂。查德把兩個靠墊隔在他和米洛中間，自己坐在靠墊和沙發的扶手之間。米洛馬上對查德使出不滿的眼色，把靠墊丟到一旁，其中一個靠墊掉在地上，查德起身把它撿起來，然後回座，把那靠墊放在大腿上。他把頭轉開米洛，嘆了一口氣。治療都還沒開始，診療室的氣氛已經顯得鬱悶，連我都快嘆氣了。

我想看我能不能讓氣氛輕鬆一點，讓他們有機會放鬆。我在他們的面

前坐下來時，隨口開玩笑說：「為了靠墊起了一點小爭執嗎？」查達尷尬地低下頭，米洛猛然地轉向他說：「你為什麼要那樣做？為什麼總是要擺那些障礙？你連在床上都會用枕頭隔開！」

「那又怎樣？妳都霸占大部分毯子不放。」

米洛幾乎快氣炸了，她說：「你什麼意思！嫌我肥嗎？！」

「什麼？我哪有？為什麼妳老是往最壞的方向想？」

「為什麼？因為妳罵我是豬！」

我舉起手，請他們暫停，不然他們可能整個小時都在吵這些沒意義的事。我們的治療才開始不到五分鐘，我卻已經聽到兩騎士的嘶吼。

我們都會對另一半抱怨，偶爾也會提出批評。但是抱怨和批評有一個重要的區別，抱怨的焦點是放在特定情境的特定行為上，批評則是概括地指責對方的某個特質，不單是責怪特定事件的表現而已，也泛指其他的情況。對方通常會覺得批評是比較嚴重的情緒衝擊，不止是單一特定的抱怨。米洛和查德在後診室時，就已經犯下夫妻抱怨的第一個錯誤：以批評的方式抱怨。

米洛說：「你不幫我拿星冰樂嗎？」，那是抱怨。不過，後面說的「你實在很自私」則是批評，而且語帶諷刺，衝擊更大。在我面前做這種無謂的批評，再加上米洛翻白眼、蠻橫無禮的樣子，以及重重的腳

步，都讓我覺得那批評顯得更嚴重。米洛說：「你為什麼總是要擺那些障礙？」，那也是批評，因為「總是」和「從不」之類的字眼都有泛指的意味。那種字眼會把任何實質的抱怨，瞬間變成挑釁又無效的批評。

抱怨本身並無毒害（不過第四章討論過，過度抱怨也令人擔憂），抱怨是對另一半傳達要求，在需要更正時尋求改變。接到另一半的抱怨時，的確令人不是滋味，但是夫妻有效管理抱怨時，那對夫妻關係來說利多於弊。不過，批評永遠都沒有建設性，每對夫妻偶爾都會批評彼此，重點在於批評的頻率，經常批評對婚姻滿意度和關係的長久維持傷害很大。

高特曼提出的四騎士常有一個現象：一起出現。只要一個出現，其他的也會馬上跟著出現。第一騎士「批評」常會帶出第二騎士「防衛」。我們遭到批評、概括性的指控、污衊時，大多會出現防衛心態。一旦進入來回回的批評和防衛循環，實際抱怨已被擱置一旁，只剩傷人又毫無效益的爭論。

查德以他的防衛與批評方式來回應米洛，他說「為什麼妳老是往最壞的方向想？」，那就是一種防衛式的批評（注意到「老是」那個字眼），因為他完全忽略了米洛的抱怨，把責任全推回她身上。

我已經看到米洛的防衛心態，所以我決定問查德他們來治療的原因，看他是否也有同樣的反應。查德簡單說明他們五年的婚姻後說：「我想，

我們會來這裡，是因為我們經常爭吵。或許我不是最體貼的丈夫，但我加班的時間真的很長，所以有時我回家，必須開始做晚餐時，我沒有心情問米洛她今天過得如何，或是關心她的狀況。她會不高興，從客廳開始罵我……我試著盡量關心她，我想大多數時候我做到了，但有時候她的語氣聽起來太氣憤，我實在沒辦法應付，就乾脆放空，實在是不得已……」查德音量漸小，低下頭。

我正要問米洛有什麼想法時，她就自己開口了：「你以為那就是問題嗎？」她以難以置信的口吻問查德，「你不問我今天過得如何，那是問題嗎？你是傻了嗎？你根本什麼都不問我！你完全不跟我說話！你總是太忙，或是在用黑莓機，不然就是太累，每次都是以你自己、你的需求、你查德想要什麼為主，從來不管我的事，從來沒有！你實在很自私！」查德把身體離得更遠了。

「我是你太太！」米洛對著他的脖子後方大吼，「我應該是你生活中最重要的東西，是你珍惜的人！你還記得我們的婚誓嗎？相愛相惜！你說過那樣的承諾！你說，現在這樣叫相愛嗎？這叫相惜嗎？你應該感到慚愧！」

查德不發一語，米洛轉向我，眼中泛淚地說：「他實在很自我中心，令人反感！」

我雖然很同情米洛的困境，但是她對查德的批評相當狠毒。更值得注意的意思是，查德對那些說法毫無反駁。

「查德，你想回應你妻子嗎？」我問。

查德搖搖頭：「我沒什麼可說的。」

查德面對米洛的全面攻擊卻不發一語，令我非常擔心。退縮和脫離是高特曼提到的第三騎士。每次我在諮詢時，看到毫無反應的情況，那可能表示掙脫者正積極思考要不要斷絕關係。一般人通常會考慮離婚或分居好幾年後，才對另一半提出想法。有些情況下，夫妻來治療時，其中一方已經在另一方一無所知下，啟動這種心理脫離。如果那人的心裡已經打算離開，可能很難挽回。過度抱怨到另一半乾脆不予理會時，那是非常無效的抱怨方式，可能危及夫妻關係。

如果我們抱怨時，另一半置之不理，或出現放空或抽離的狀態，我們能挽救的最有效方法，就是停止抱怨。等另一半有餘裕接受時，再重新開始，否則我們講再多也沒有用。雖然這種情況令人沮喪，我們應該在這時補上一句：「你似乎有點安靜或負荷不了，如果我們稍後可以再繼續討論，現在我可以先暫停。」

像湯米覺得父親的抱怨多到他難以招架、乾脆置之不理一樣，查德也是採用類似的方法。不過，查德和湯米不同的是，他想離開就可以離開，

我必須讓他向米洛透露他有多絕望。

我在座位上把身子前傾，「查德，我可以請你把身子轉向米洛嗎？」查德勉強地轉向她，「米洛說你很自私，令人反感，我相信你聽了應該不太能接受。」查德搖頭，「或許你可以告訴她，你的真正感受，她需要知道你為什麼不理她，否則她只能推論是你不關心，我覺得那應該不是原因吧？」查德又再次搖頭，「那你現在就告訴她，看著她，說出你的感受。」查德深呼吸，下嘴唇開始顫抖。「我覺得自己一無是處！」查德終於大喊，臉一沉，流下淚來，「妳讓我覺得我總是辜負妳，好像我是個很糟糕的人，妳討厭我的朋友，我的家人，我的一切！妳總是對我發脾氣，總是如此！妳批評我的一切！讓我覺得我好像是個廢人……我受不了了！」查德搗住臉，開始啜泣。

米洛面對先生的眼淚，整個人僵在位子上。她的臉馬上流露出憤怒和怨恨的表情，查德的肩膀每顫動一次，就像是對她射出不當指控的子彈一樣，她的臉上看不出有一點關切或同情的徵兆。這時的查德啜泣不止，這個可憐的男人似乎真的很心痛，我開始為他擔心起來了。別忘了，這時的我才剛見到他們而已。我向米洛點頭示意，勸她安慰一下先生，她做了，放下堅持。

她一臉嫌惡地對我說：「你看他哭成那樣！」接著她轉向仍在啜泣的查德說：「你看看你，你是大人了！是專業人士！怎麼可以那麼懦弱狼狽？我現在實在替你感到丟臉，尷尬極了！」

米洛以如此狠毒的言語來面對查德的崩潰，實在令人看不下去。想到他倆在家時，情況可能比現在還遭，更是令人痛心。夫妻來作夫妻治療時，通常行為會比較收斂，至少相較於平常的言行來說是如此。當他們在診療室的互動就如此糟糕時，通常也可以放心推測他們在家裡的情況更糟。我馬上舉起手，請米洛不要再罵下去了，以免造成更多的傷害。她看懂我的手勢，閉嘴不再多說，瞪了查德一眼，身體往後靠向椅背，兩手抱在胸前，又吸了一口星冰樂。

高特曼的第四騎士是輕蔑另一半，缺乏基本的同情心，我覺得這也是四騎士中破壞力最大的一個。如果夫妻中的一方情緒低落，另一方卻極其冷漠，他們可能無法拉攏雙方之間的隔閡，同心協力追求關係的長久。查德還沒離開米洛，我唯一不確定的原因是他怎麼還沒這麼做。他在這段關係裡已經痛苦了那麼久，卻是來夫妻治療，而不是去律師事務所辦離婚。

米洛和查德之間非常欠缺同理心和同情心，我覺得我應該先讓他們了解這點。我在座位上傾身向前，溫和地對查德說：「我想對你說一些事情，我說話時，你哭沒關係，事實上，你已經難過很久了，所以才會覺得那麼心痛，沒有人能在心裡埋藏痛苦那麼久而不爆發，所以我很高興你現

在可以宣洩一些情緒，看得出來你壓抑了很多情緒。」查德點頭，抓了一張面紙擤鼻子。不過，心痛的不止是查德而已。

米洛的確對查德很狠毒，傷害很大，但是她也覺得查德拒絕、遺棄、不重視她，就像查德覺得自己已不受米洛重視一樣。事實上，米洛這時的自尊可能也沒比查德高到哪去。我們都碰過生氣導致我們對關愛者失去同情，而深感失落的時候。不過，如果我們想維持關係的長久，就應該使用情緒掌控技巧，讓自己冷靜下來，恢復同理心。我們不該坐視冷漠的怒氣惡化，應該以同理心之類的情緒掌控技巧，把怒火降到可控制的程度。

婚姻啟示錄的第五騎士

我擔心查德即將離開米洛，但米洛顯然沒意識到這點。查德已經以沉默和退縮來暗示他的離去，但是米洛對這些線索，就像對查德的痛苦一樣視而不見。她自己的情緒和心痛，讓她看不到查德內心的煎熬。對另一半的痛苦視而不見，對重要的抱怨充耳不聞，是夫妻抱怨時可能犯下的第五種錯誤，我覺得這可以獨立出來列為一種騎士。

拉夫和桑妮雅是我治療過的另一對夫妻，他們是來治療對財務的歧

見。拉夫離開企業後，自己創業。他在家工作以節省開支，但生意還是很不理想。這個財務重擔對他們的婚姻造成很大的壓力，讓他們常為錢的事情爭吵。拉夫對於桑妮雅在他自尊低落的時候挑剔他，感到憤恨不平，桑妮雅原本就不贊成拉夫離職，現在也很擔心他們的財務狀況。不過，她更氣的是，拉夫去年體重增加十三公斤，完全忽視了他們的性生活。

經過幾次的諮詢治療後，我了解到桑妮雅的沮喪程度遠比拉夫所想的還要嚴重。拉夫似乎只想討論他們在財務上的歧見，每次桑妮雅提起他們缺乏親密關係時，拉夫都會把它聽成太太又在抱怨目前的財務情況，以及他決定離職那件事。桑妮雅一再試著拉回主題，但拉夫就是不想聽她說。第二次諮詢快結束時，桑妮雅似乎已經不想再試了。

我擔心他們的婚姻陷入險境。下次桑妮雅再提出抱怨時，不該再讓拉夫忽視抱怨，所以我把討論的話題從財務轉移到親密關係，讓桑妮雅有機會再提出抱怨。

「我回到家，你仍穿著睡衣坐在電腦前面。」她說，「你睡前至少會洗個澡，但是……你自己有沒有發現你幾乎每晚都捧著一品脫的冰淇淋上床？」

拉夫一聽立即僵住，「桑妮雅，你知道我的事業現在是什麼情況，妳為什麼就不能多給我一些支持？我竭盡所能想讓公司的業務上軌道，妳卻