

73 How to Express Complaints I (如何表達怨言 I)

A. 俗話說，世上凡事並不都盡如人意，我們生活在這個世界上，難免會遇到這樣那樣的不順心事。

V. 例如，航空公司弄丟了行李、室友將收音機開得太響、餐廳服務員上錯了菜，類似這樣的情況都有可能發生。

A. 發生這種情況時，有人選擇大吵大鬧、有人選擇息事寧人、有人可能會選擇一定渠道表達怨言。

V. 一般建議，無論在任何情況下，都應當有禮貌地進行投訴和發表怨言。

A. 嗯，就像我們常說的：有理有節、不卑不亢，這樣的效果往往超過大發脾氣。

V. 今天我們就來看看如何表達怨言(How to Express Complaints)，先看看怨言這一單詞 complaint，拼法是 c-o-m-p-l-a-i-n-t.

A. complaint 是名詞，它的動詞形式是 complain。

V. 此外，還有一個常用短語，complain about (抱怨某人或某事)，例如：Five guests complained about the breakfast at the hotel last month.

A. 上個月有五位房客抱怨酒店的早餐。

V. 在表達怨言時，可以用一些結構作為開場白，以避免語氣顯得過於生硬，例如可以說 I'm sorry to bother you, but...

A. 很抱歉打擾你，不過.....

V. 我們來看一句抱怨：I'm sorry to bother you, but I ordered potato, not tomato.

A. 很抱歉打擾你，不過我點的是土豆，不是番茄，英語中的土豆(potato)和番茄(tomato)如果不注意還真容易弄混。

V. 是的，人無完人，服務員可能是不小心出錯的，禮貌的抱怨可以將矛盾緩和。

A. 我想這裏也可以用 Excuse me, but...這樣的結構對嗎？

V. 對，我們也用 Excuse me, but...來造一個例句看一看：Excuse me, but I thought the shirt was only 35 dollars.

A. 對不起，我以為這件襯衫只有 35 元。注意這裏用的是 think 的過去時 thought，意思是“我最初得到的資訊是這樣的”，言外之意就是：你最好再查一查。

V. 開場也可以請別人幫忙，然後指出所發生的問題，例如：I hope you can help me with this. There is a mistake with my return date.

A. 我希望你可以幫我，我的回程日期有誤。這裏也可以用比較婉轉的結構 I'm afraid...，應此可以說 I'm afraid there is a mistake with my return date.

V. 對，這樣比直接生硬地說 There is a mistake with my return date 要禮貌得多，對方一般也更容易接受。

A. 我們以前學過，could 和 please 一起用於句中表示禮貌和婉轉，那麼這兩個單詞是不是也可以用於表達怨言呢？

V. 也可以，一般在指出問題之後，就可以建議或要求對方採取必要行動，這時候就可以說 Could you please....？

A. 我們來看一下上面的一個例子：I'm afraid there is a mistake with my return date.，這之後就可以說 Could you please correct it? 請你改一下好嗎？

V. 對，我們再來看一個例子，如果室友將音樂聲開得很大，你可以直接說 Could you please turn down the music？

A. 或者：Do you mind turning down the music？

V. 對，這裏的 Do you mind...也是很好的一個結構，要注意的是：mind 後面必須接動名詞 ing 形式，不可以用介詞 to，例如：
Do you mind keeping your speech short?

A. 能不能發言短點？這裏不能說 Do you mind to keep your speech short?

V. 上面提到的都是如何禮貌地表達怨言，當然，我們有時候可能會很生氣，特別是在抱怨多次都沒有得到結果的情況下。

A. 這時候好像可以用些形容詞來描述，例如 This is terrible.，這太糟了！

V. 還可以說 This is ridiculous!（這真荒謬！）ridiculous 的拼法是.....

A. 不過還是最好不用這些形容詞來表示自己的不滿，因為這樣可能會激化矛盾。