

第一部分

请 注 意

如果你感到要引起别人的注意，让别人听你讲话，或者让别人跟随你很困难，请注意，不只你一个人有这种感觉，成千上万的人都有同感。甚至那些自认为非常有主见的人，实际上也感觉到自己越来越得不到人们的注意。为什么呢？因为我们生活在一个过于喧闹、人们的交往过于频繁、见识过多过广的社会里，所以就会感到更难引起别人的留意。我确信，而且还有大量的事实摆在那里，说明社会文化变革已达到了顶点，人们有太多的事情需要耗费时间和关注，这样就削弱了他们有效交往的能力。换句话说，我们需要别人能更好地听到我们在说些什么，更需要别人的关注。在这一部分的每一章节里，都着重论述了这样一个中心主题：在一个越来越无法付出其全部注意力的社会里，坚持自己的主见，更好地掌握与人交往的本领，变得越来越重要了。





第一章

什么是有主见， 什么是没主见

本章提要

- ▶ 掌握坚持自己主见的本领
- ▶ 为什么坚持主见会遭到人们的斥责
- ▶ 坚持主见与过分要求之间的区别
- ▶ 要明白为什么找茬没用
- ▶ 为什么坚持主见会有助于你周围的人

“汽车修理店的那个家伙让你更换价值一百多美元的部件时，你真的特别有主见。”

“我晚上外出参加活动时，很不自在。也许我真的需要去参加一个自信心确立训练班。”

“与老板相处时，我很想理直气壮地说话，可我怕被炒鱿鱼。”

虽然你会听到类似的话，可这些话能给你什么启发呢？再说，如果你学会了坚持自己的主见，会使你积攒更多的钱吗？会使你赶走小偷吗？会使你在工作单位得到更好的位置吗？

如果你掌握了坚持自己的主见的技巧，你的一生会有改变吗？回答是肯定的。在人们不听你的话，听你的话但不理解你所说的，理解了但没有任何反应的社会里，坚持你的主见是一种可贵的技巧。在本章里你将了解什么是主见，主见如何帮助你。

有主见意味着什么



词语解释

主见：意思是在不伤害其他人权益基础上，坚持、表达自己的主张和见解。

ASSERT, ASSERTIVE, ASSERTIVENESS 还有其他一些派生词在不同的词典里有不同的解释。长话短说，你会得出这样一个最根本的定义：作为一个人，在不伤害其他人权益的前提下，你有权坚持并表达自己的主张；你也有权让别人知道你的需求，有权拒绝别人并对自己所做的决定义无反顾。

有一种思想学派认为，人有三种反应形式：被动的接受、恰当的说明、过分的要求。恰当的说明处于三者之间。那么，这三种反应形式指的又是什么呢？

- ▶ 被动的接受：有这种行为的人，把自己的活动限于非常狭窄的范围。例如：有人邀你相陪，而你不愿意，虽然你接受了，但心里却怨恨自己不该那么做。
- ▶ 恰当的说明：有这种行为的人，能在不伤害他人权益的前提下，站起来为自己或他人说话。他的反应是：“我很感激你的邀请，但是我不能去。”
- ▶ 过分的要求：有这种行为的人，总是伤害他人的基本权益，与人交往总是粗鲁或不尊重他人。例如：对待不想接受的邀请，他的反应会是：“我永远不会陪你的，断了你的念头吧！”

另一种思想学派认为，恰当的说明是一种具有多面、多维因素的行为。这种行为通常有三个特点：

1. 恰当地表达个人利益；
2. 表里如一；
3. 维护权益。

恰当地表达个人利益

不论是在进行交谈或与人家一起消磨时光，如果你有能力判断什么值得你为之花费时间和精力，你就是恰当地表达了个人利益。再如，接受教育，从事职业，确立优先做的事情（见第三章），处理人际关系，加入组织，以及依据自己内在的智慧，凭借你的能力从别人那里寻求投入等等，这些都是恰当地表达个人利益的最基本的一些方面。

表里如一

坚持自己的观点时表里如一——心里想什么，嘴里就说什么，决不口是心非。随时有

效地回绝或拒绝他人的请求，或者支持和赞同别人的观点和想法。有很多人把主见与有能力回绝请求等同起来，然而有主见远远超过这个范畴。所谓有主见就是该说是的时候就说是，该说不是的时候就说不不是，该说也许的时候就说也许，而不是因为你不敢回绝他人而敷衍人家的一种方式。

表里如一也包括正确对待别人的评价和不同意见，甚至是对你的敌视。

维护权益

坚持主见即承认你的人权、纳税权、消费权、参加组织权、观看权、发表见解权、观察权以及在不妨碍他人权益，基础上关心他人权。

在这本书里，不论在什么地方读到主见 (ASSERTIVENESS) 一词或词根词，都要把它看做是“坚持自己主见有效方法”的简略形式——换句话说，就是巧妙地、圆滑地确保人家在听你讲、理解你和留意你。要记住这一点，如果你不能让他人对你讲的做出反应或按照你说的去做的话，要人家理解你又有何意义呢？

此书任何地方出现的主见一词都没有贬义，不像其他词，如过分的 (AGGRESSIVE)、傲慢的 (OVERBEARING)、敌视的 (HOSTILE)、好争论的 (ARGUMENTATIVE)、愤怒的 (ANGRY)、操纵的 (MANIPULATIVE)、爱出风头的 (PUSHY)。如果我要表示这些意思的话，我一定会用这些术语的。

为什么要加以区别呢？因为有人把坚持主见与傲慢或粗鲁等贬义行为混为一谈。

积极意义的术语

如果我说了一次，我就会说上一千次：坚持主见是一个具有积极意义的词，是一种技巧，能够使你：

- ▶ 有更好的自我感觉。
- ▶ 消除你一天中可能遇到的不愉快的事。
- ▶ 有机会与他人建立更好的关系。
- ▶ 减轻压力
- ▶ 有机会促进你的事业。
- ▶ 可能会使你走上领导岗位。

一种技巧能使你做这么多的事，不错吧？

但是不要操之过急，慢慢来——坚持主见是不会确保你在生活、爱情、工作或其他领域里都取得成功的。可它确实对相互之间建立和善友好关系的氛围有着巨大的帮助

体态主见与语言主见

现在你已经明白了，坚持主见就是站起来为自己讲话、维护个人的权利、发表自己的见解、让人理解你。有了主见也意味着要尊重别人的权利，理解别人的感受。主见行为有时是用体态表现的（见第十三章），有时是用语言表达的（见第六章），而两种表现形式同时使用通常是最为行之有效的。

在主见开始保护你的领地，你的财产，甚至你的自身安全时，你会不知不觉地感到自己的腰板，不论是坐着还是站着，会更加挺直。实际上，你是通过你的体态告诉人家你的立场和态度。然后用语言诚实地、直言不讳地告诉人家你的感受和你的需求。

学会展示自己主见的技巧

有些迹象可以说明你是否有效地坚持了自己的主见（以下简称坚持主见）：

- ▶ 你得到了比你想要得到的要多。
- ▶ 虽然别人不同意你的意见，可他们通常会更加尊重你。
- ▶ 你再不会像以前那样感到失落和急躁。
- ▶ 以前是你的障碍，而现在不再是了。

总之，在越来越多的人际交往和人际关系中，你会感到更加顺利，这是你以前想象不到的。为什么呢？因为现在你学会了向别人说明你的要求与感受，而且是用直截了当却很圆滑、有力又不是强求且具有魅力甚至是激发的方式。

先天的还是后天的

坚持主见或多或少跟遗传有关吗？如今每一个人的性格似乎都可以归属于某个遗传基因。近年来，科学家们发现了敌视、冒险、肥胖的遗传基因。精神病是否会遗传现在还没有定论，有一位科学家把精神病称之为“伍迪艾伦基因”。

也许你有这样一个妹妹：小时候，动不动就踢别人的屁股。还有一个弟弟：他就爱惹怒别人。毫无疑问，有些人，不论是先天的还是后天的，的确比别人更会坚持自己的主见。他们个个都是佼佼者，从事的职业包括：

- ▶ 售货员。
- ▶ 警官。
- ▶ 律师。
- ▶ 记者

- ▶ 流行音乐节目主持人。
 - ▶ 政治家。
- 还有很多，前后顺序未必如此。

温柔的人将会学得……

即使你总是害羞和遇事躲躲闪闪的，你也可以学会坚持主见——肯定会比你以前更加有主见了。一旦买了这本书，你就有机会取得引人注目的进步。

坚持自己的主见跟你的身高、体重、性别、种族或任何一种流行舞曲都没有任何关系，在任何身高、任何体形、从事任何工作中的人中，都存在会坚持自己主见的人（就像不会坚持自己主见的人当中也不分个头、体形和工作性质一样）。

虽然个头、肌肉、口才、词语解释、男性都可能会成为增加你主见能力的因素和条件，但这些因素和条件不存在，你照样可以是会坚持主见的人。

主见受到人们的抨击

至少在上一代人中，人们把主见和其他一些行为联系在一起。例如，大发脾气或者强求他人有时被看做是有主见的表现。其实，将观点强加给别人，无论是有节制的或是无节制的，不但不会有效，反而会起反作用，至少这不算是主见。



信不信由你

那些爱将自己的观点强加于人的人也可能一时得逞，但他们不可能赢得与人们长期的合作。看看世界上的独裁者，一旦他们下了台，他们国家的人民是多么地高兴。

以攻为主

所谓以攻为主是让别人都听他的，这种人善于用愤怒、埋怨和责备的手段来达到自己的目的。给对方一种被控制的感觉，对方可能做出让步，但是心里很不舒服。然而当你遇

到有人采取主见的行为时，你并没有感觉你的权益和感情受到践踏。当你想到每天要和千百个人往来时，你就会很容易地明白为什么说主见行为对建立一个和谐、健康的关系是至关重要的。

这样想想看——主见可以使你得到你在寻找的东西，或者说至少多数情况下你可以得到比你期望的多。如果做得好，强求行为可能会使人屈服或顺从，做得不好，会惹来反抗或敌对。以攻为主最终只会使你得到的更少而不会更多。

坚持主见会使人感到愉快

当你把自己的观点强加于人时，你实际上是降低了你大脑中的血清素水平；而在你表现有主见时，你大脑中的血清素就会上升，这样你内心深处就会产生一种好的感觉，有的人称之为“热乎乎的感觉”。

由于做出每个动作之后大脑都会产生一种生理作用，你可以根据自己的感觉判断所做的是坚持自己的主见，还是过分强求。如果你感觉很好，你可能就是坚持了自己的主见。如果感觉不好——感到愤怒、心烦、压抑或感到空虚——你的行为可能就太过分了。简单地说，过分的行为、变化无常性行为或敌视性行为都是要付出代价的。

如果你感到有些场合做事过火，你的大脑很可能释放了肾上腺素，做出了似乎你正在生死关头的反应。你的大脑可能会接受外界信息，使你做出愤怒的反应。然而，如果你能延迟做出反应，哪怕只有几秒钟的时间，你的大脑就会接受能使你做出沉着、理智反应的信号。

如果你遇到一位会坚持自己主见的人，你不会有低人一等、被利用或受管制的感觉。如果你对对方的感觉很好，或至少是不好不坏的话，那是为什么呢？因为对方对你尊重。

没有必要唠叨

唠叨可以被看做是反复地埋怨他人：

“你不是告诉我，我们要在 11:30 前离开吗？”

“你说你要打电话的。”

“你照我说的去买报纸了吗？”

在这些情况下，说话的一方的意图是要对方完成某事：

“你说过 X。”

“你没有完成 X。”

“很显然，你需要记着你说过 X。”

“我想知道你什么时候能够完成 X。”

与之相反，在同样的情况下，如果采取主见的行为，双方都不会感到过于情绪化：

“按我们商定的那样，我想在 11:30 离开。可以吗？”

“你现在去打个电话好吗？”

“我想了解一下消息，你能为我买份报纸吗？”

人们为什么要唠叨呢？也许是在他们成长过程中看到他们的父母这样做过，或者是养成的一种习惯，而且没有认识到还有更有效的方法来表达他们的愿望。



谨慎处事

指责、唠叨和过火行为一样，一时可能有效，但从长远的观点来看是没有用的。如果反复强调才能使人完成某事的话，要比你只说一次耗费更多的精力。而且，即使那个人做了你要他做的事，你所用的方法也许会疏远那个人。

没有必要去冒犯他人

没有掌握主见的基本要素的人最终一定会走向冒犯他人的道路。冒犯行为包含了我们目前谈到的所有的行为，如过火行为、指责行为、使性子、采用恶劣和可耻的手段、渴望、说的过多、威胁。总之，都是一些“不良”行为。不幸的是，人们在交往中，不是遇到这种情况，就是遇到那种情况，这是太常见的事了。你不是采取主见性行为，就是采取激怒、冒犯或是令对方感到有点厌烦的行为。

主见性行为是非常有用的，特别是适用于你经常与之打交道的人。当某个公司让你失望了，一定要让公司的职员尝一尝你坚持自己主见的利害，但当你和同事、配偶、朋友或其他经常打交道的人相处时，就不一定那么做了。

有时坚持自己的主见与过分强求的界限不是十分明确的，有幸的是，你可以参照下面的情况来判断：

- 对方是否在按照你的要求做？
- 他是否看上去有被冒犯或愤怒表现？
- 她回答时是用正常的声音、正常的语调呢，还是大吵大闹？



词语解释

大声疾呼地对人家的请求做出反应，也就是兴致勃勃地回答人家——人家会以为你是采取了过火的行为，而不是主见的行为。

- ▶ 谈话是在相互平等的气氛中进行呢，还是有一方保持沉默不语？
- ▶ 你在交际中感到很愉快，还是感到体内什么地方有压力？
- ▶ 通常在你提出要求后，对方是否也提出适当的请求？
- ▶ 话题是否比较容易地转移？

如果你对以上大部分问题的回答是肯定的，你很可能就是在坚持自己的主见，而不是冒犯

坚持主见和被动接受不是对立的



谨慎处事

不要把消极行为与消极攻击行为混为一谈。消极攻击行为是那些掩饰自己感情，寻找报复机会的行为。

由于坚持自己的主见被一些人误解或误用，有人则千方百计躲躲闪闪，该表达自己的见解时，也不敢坚持自己的主见，认为“如果东西没坏的话，就不要去修理它”。这种人总是希望：

- ▶ 事情按照自己的愿望发展。
- ▶ 别人明白自己真正的需求。
- ▶ 可以不与别人打交道而度过一天。

在人际交往中采取这种方法会导致沮丧和失落，而不会让人倾听、理解和留意你。消极行为会导致心理上的压抑和焦虑，因为采取的消极行为不会满足他们的要求。

与众不同的类型：消极攻击型

消极攻击型的人犹如消极型的人一样，也不喜欢与人打交道——很明显，他们根本没



信不信由你

消极攻击型采取的是暗箭伤人、散布谣言 或有时保持沉默的方法。如果你问他们怎么了，他们会回答说“没什么”，因为他们的真正目的不是要解决任何潜在的冲突，而是给你造成某种情感上的创伤和痛苦。他们希望你自已找出错在什么地方，以后不再重犯。天啊，你怎么能弄清楚错在什么地方？

有掌握坚持主见的本领。然而当他们不喜欢在他们身上所发生的事情时，他们的确会找机会进行报复。

和消极攻击型的人打交道的“教训”是，你很难判断他到底想让你做什么，相反和他们交往时总会发生一些其他的冲突。

不幸的是，要识别消极攻击行为是很难的。消极攻击型的人采取讽刺、责备、伪造、篡改，甚至是破坏的手段。这些手段都是暗地进行的，因为他们毕竟不敢面对你，只好暗地里采取他们的策略。可以预言，他们的目的很难得逞。

下面是我们以上谈到的各种行为的一览表：

主见行为与其他行为的对比

行为	通过……达到目的	使行为者感到	使对方感到
主见型	直率的交际	氛围良好	交流者良好
过火型	恐惧、威胁、敌视	焦虑、难受、压抑	气愤、反感、受到侵害
搬弄是非型	情感上的追求、埋怨	讲理是件羞耻的事情	被推来搡去、被利用、被欺骗
冒犯型	任何手段，不成熟的表现	受到攻击、烦恼、“处于自卫”	生气、耻辱、没有受到尊重
消极型	听之任之，不兴风作浪	无能为力、有劲使不上	盛气凌人、势力扩张
消极挑衅型	给你个“教训”	受骗、冤枉	最初迷惑，后来愤怒

坚持主见还可以帮助你周围的人

有幸的是，你现在可以分清什么是属于攻击型，什么是粗野型，什么是指责型，什么是冒犯型，什么是消极型。坚持自己的主见，实际上是有利于对方。

当你采取主见行为时，你就掌握着主动权。你利用人际交往的有效因素（本书着重论述这方面），能使对方对交往也感到很舒服。

把坚持主见看做是你达到的目标，并为实现这一目标打下基础。如果你离开或回避那些本来可以帮助你更容易地实现你的目标的人，那么你就是采取了自毁的行为

坚持主见可以在很多方面帮助对方：

1. 在交往方式上让对方感到你对他的权益是尊重的。谁不喜欢、谁不想要、谁不想得



照此办理

当你为了吸引他人并想赢得他们的支持与他们交往时，你追求达到的目标的机会就已经增加了。

到尊重呢？回顾一下那些你喜爱的人。他们和你接触时都可能在用某种方式向你表示尊重。这就是与那些有主见的人相处时的感受。

2. 坚持主见，会给对方提供回旋的空间。如果你求我一件事情，甚至一件我不想做的事，但是你求我的方式让我感到舒服，因为我有选择的余地。我可能会答应你的请求，不会有被人利用的感觉，我没有必要对你加以防备或跟你对立。在满足你请求的同时，我也许能实现我最初对你许下的诺言。

3. 坚持主见也会为对方树立一个榜样。如果你的做法十分恰当的引起了我的注意，恳求我听你说，并说服了我采取行动，你实际上是为提供了采取主见行为的模式既然提到过的主见行为很多都是表现在别人身上的，花些时间研究一下他们的做法是有帮助的

4. 坚持主见也会提高工作效率。有人求你帮忙时总是转弯抹角大半天说不到点子上，我直感到好笑。你可以看得出要求你办的事离你还有几十里地远呢，你真恨不得说：“什么事快点说吧！”

熟人或朋友之间请求对方办事如果转弯抹角有时可能会好笑。但按照常规，这种做法最好的结果也只能被看做是墙头草，最坏可能被看做是装腔作势。有主见的交际者直截了当地进入了问题的实质，而并不令人感到粗鲁或惹人恼。

要点回顾

- ▶ 在本书中，主见及所有在主见词根上演变来的词的意思都是树立和采取有效的主见技巧。
- ▶ 采取主见行为，你心中会感到越来越愉快。采取过火行为，你心中会感到越来越不愉快，反而会感到越来越焦虑和压抑。
- ▶ 主见行为会使谈话双方都感到舒服。
- ▶ 主见行为是可以学的。
- ▶ 采取主见行为也有益于你周围的人。

第二章

我们的现实世界



本章提要

- ▶ 为什么引起别人的注意很难
- ▶ 服务和注意水平的下降
- ▶ 夫妻之间的危机
- ▶ 可接近性在下降

记得在超市收款处收款员把你当成同伴来接待的时候吗？记得银行出纳员竟然知道你的名字的时候吗？记得你打电话给某个公司，你竟然能和真人讲话，而且他还给你安排合适的伙伴来进行接触的时候吗？那都是以前曾经有过的事情，可现在正在迅速地消失。

在本章中，我将解释难以使他人听你的，更别说让他们按照你所说的去做的原因。一旦你搞清楚困难所在和造成这种情况的社会变化的原因时，你就会采取相应的行为来达到你想要达到的目标。

需要服务请按“2”，需要返回请按“3”……

如果你躲在法国的山洞里长达 16 年之久的话，你也许不会知道西方社会中的语音信箱系统的问世和它的优势。否则，你一定听说过更多的菜单，带有更多的选择和更多的数字

按钮，这些都是你以前想象不到的，也不会有人要求你那么做。

技术是一件非常了不起的事例如，因为机器可以代替人，人们就不用到地下深处的矿井里进行作业了。大部分人认为，这是有益于社会的。的确有些工作被机器代替了，然而谁又愿意在井下深处工作呢？

在世界各地的机构里，电话接线员和客户服务代理人正在被取代。就目前来说，他们的数量如同渡渡鸟一样少。各地机构为什么要用机器人代替人来接电话。从利益得失的观点来看，就不难明白了。机器人不需要公司付给薪水和福利待遇，没有节假日，没有病假，而且也不用担心任何不满和牢骚。



信不信由你

不论技术需要多少费用，通常它要比在那个岗位上用人要节省得多。著名的管理杂志一次又一次地研究结果都证明了这一点。在工业化国家里，冷酷的事实是机器通常代替人的岗位，而很少有人代替机器的情况。



词语解释

为了表达相同的东西，你用一个不同于字面意义的表达方式，或一个例句来表达的话，你就是用了比喻。比喻是通过唤起他人的联想，引起他人对你做出更有力、更迅速地反应，来加强你说话的力量。

即使公司安装 800 门电话装置，所有顾客的电话费用均由公司付。也比让一位电话接线员在同一个岗位上来处理电话的费用还要少。这种方法的优点是，只要打电话者一旦打通电话，即使打电话者非常沮丧，得要听八次无聊的选择，即使不少人头两次打电话都不会得到满意的服务，但终归一切都会进行得很顺利。

语音信箱系统的比喻——在接通对方之前你得要做些什么事情来度过这段时间——说明了我们整个社会的发展。没人在听你的，或者说，即使有人在听你的，他们也是在想找出利用技术的方法，以便以后不必再与你打交道了

改革与我无关

好吧，你说，作为消费者，我们会反感。我们不需要通过语言信箱不停地做出决定。与他人或公司做生意。如果说，所有的航空公司接通后让你“稍等”，所有的零售店都改

成语言信箱系统的话，或者说一个接着一个的行业让你面临语言信箱的折磨，你会怎样呢？

这些技术本来是用于帮助人际交往、提高工作效率、出售产品和服务的，但现在都被用来做挡箭牌、面罩、托词，成了掩饰和耽搁服务、选择符合公司利益的工具。如果是在联邦部门，语音信箱则成了他们“不理睬”公民的最佳工具。由于这种现象近期无望得到改善，人们已经开始寻找别的方法来对付语音信箱中那些没完没了的数字选择。

例如，很多论述市场学的书建议你准备 30 秒钟的信息，这样当你碰到让你留言时你可以一口气简练地说完你要说的事，留下你的电话号码，这样在你听到那让人讨厌的留言时间已到之前就已经把电话挂上了。

这种书也提供了其他可选择的方法来传递你的信息（例如利用传真和电子邮件），大部分方法你都很熟悉。实际上，很多课本论述的这一现象——如何将你的信息传递到那些有可能成为你的顾客的人手里——几乎代表了他们自己的风格。

只是征兆

如果问题的核心不是别的大问题，只是无法通过电话或其他现有技术来与他人沟通的话，这是一个非常狭窄的问题，我可以用 20 页的篇幅来全力帮助你解决这一问题。然而，与别人沟通所涉及的面要宽得多。

不论你天生就是一位有主见的人，还是一位害羞不合群的人或居两者之间，在社会各个领域里，在与人们进行越来越多的交往过程中，要人家听你的，要人家理解你，要人家留意你是越来越困难的。要了解原因之所在，我们一起探讨一下其他焦点问题吧。

每天出生的人数达 25 万多人，而且人数还在增加

假如我告诉你每 4 天，地球上就要增加 100 多万人，你会怎样想呢？

假如你得知每二年 9 个月，世界人口（生的减去死的）就要增加相当于目前美国人口的总和——275 000 000 人，你会有何感想呢？实际上，每隔 10 年，世界上增加的人口数量就相当于美国现有总人口总数的 4 倍。



词语解释

当你的言行很简练时，那你的言行就是采取了简练而又有效的方式。能够用简练的语言来陈述你的地位或提出请求，会有助于得到反应，因为你使自己的观点表达的很清楚，没有浪费任何人的时间。

你对这个数字感到吃惊吗？你对此感到烦恼吗？你会明白世界面临人口指数增长的后果吗？

正如你已猜测的那样，我刚才所说的都是事实。我不希望事情是这样的。你也不希望事情这样。现实就是如此，到 2050 年左右，世界人口将增长到 105 亿，然而那时，你我都是 105 亿中的一分子。人口统计学家说，到那时，人口增长水平将趋于稳定。

从供需角度看，世界有些地方自然就会非常缺少食物、水和自然资源。历史告诉我们，在过度拥挤的地方，火灾、水灾、伤寒、细菌和病毒泛滥，还有其他一些你不希望发生的灾难，发生的可能性非常大，甚至可能会发生在你岳母的身上。每一个人，不仅仅是你，要记住现在要比以往任何时候，至少是比上个世纪更难让他人听你的，理解你，留意你。

高度密集，底下的素质

拥有 800 多万人口的纽约市通常被外界看做是一个粗俗、冷漠，总是急匆匆赶时间的城市。一提到人口密度最高，个人最受压抑的典型环境，人们就会想到纽约。下面就让我们开始谈谈吧。

车水马龙，交通拥挤，一条条长队习以为常，许多人感到得拼命奋斗才能熬过一天工作和生活这样一个过于拥挤的地方，服务人员的态度，甚至对待他们的主要客户，也许会下降，这是可想而知的。



照此办理

要想在人口过于密集的西方城市环境中生存，你就得要有主见——除此没有其他的办法。

走进纽约市银行就是一个典型的例子。即使你有 100 万美元存入那里，出纳员也很可能不知道你的名字，而且在很多情况下，在你存款的过程中都不会看你一眼。在这种环境中，你只是一个数字，没有名字。人行道上，行人都很沮丧，你也不能停下来帮助所有的人，人们感到失去了个性，这也是可以理解的。

如果你住在纽约或者洛杉矶或其他一些喧闹的大都市，所有的一切都一样，如果是这样的话，在某种程度上你对这本书的需求就不像其他人那样迫切了。这并不奇怪，当纽约人外出旅游他乡时，他们很容易就会被人辨认出来。客气地说，他们的特点是，说话声大，好胜，爱出风头，而且粗暴至少对偏僻小村、深山老林的人们来说是这样的。

在这种情况下，你是多么需要树立主见，而你生活的环境对你树立主见有着深远的影响。在研究的结尾部分，我们又发现了另外一种情况——几乎每个人都感到，为了继续让人家听你的，让人家理解你和留意你，就要比以往任何时候更加需要增强自己的主见，这如同农村、郊区、城市所有地区的人口增长一样，只是生活中的自然规律。

数字不会撒谎

你不可能与一张数字表对抗。生活在一个具有 60.5 亿人口，而且还在增长的世界里，自从 60 年代以来，人口增长指数已经是定额（顺便说一下，1960 年世界人口只有 30 亿），而自从 1962 年以来，人口的密度已经增加了两倍，因此任何人想让别人听见自己的声音都是很难的。

下面是本世纪每平方英里人口密度的增长表：

- ▶ 1936: 38。
- ▶ 1966: 59。
- ▶ 1996: 100。
- ▶ 2026: 160?

给你带来最新报道的……

如果你认为技术的先进程度还不能将一部分人从众多的人口分离出来，今天不断增长的人口密度还不能引起重视的话，你就忽视了第三个因素。摆在你面前的信息量就会影响你分身去注意别人。

如果你因公外出，你就会知道，在美国每个主要网络中心机场里，大约每隔 50 步，就有一台 CNN（美国有线新闻网络，以提供即时电视新闻报道而闻名）监视器。这些摆放不当的电视机为你报道“最新一分钟前发生的新闻”，这样，你的消息就不会闭塞，不会落后于世界，甚至几秒钟都不会落后。问题在于，这些最新报道代表不了新闻。

根据某些统计数字表明，报纸杂志上登载的特写和人物简介，至少有 75% 是“安排好”的。你见到的特写和简介是协调努力的结果，是得到公司，或受到宣扬的个人承诺和赞助的结果。

“不，注意我”

因为出版商长期以来了解相当一批行政管理者和企业家。他们希望报纸报道，杂志宣传，他们有钱赞助出版，出版商通常又可以免费得到他们的资料。



谨慎处事

如今你得到的大部分信息都是通过新闻和信息机构得来的。而这些都是经过组织或个人资助，精心加工而成的。因此在你把它当做“新闻消息”之前，要三思。