

一本零距离观察美国民众的最佳图书

What
Americans
Really Want... Really

The Truth About
Our Hopes, Dreams, and Fears

美国人 想要的到底是什么

关于美国人的希望、梦想和恐惧的真相

【美】弗兰克·冷斯博士 (DR. FRANK L. LUNTZ) 著

【美】邵杜阁 译

历时10年, 25000个面对面的采访

100多万个电话民意调查

走进美国人的生活 还原最真实的美国

冷斯教授告诉你一个不一样的美国



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

What.
Americans
Really Want ... Really

The Truth About
Our Hopes, Dreams, and Fears

美国人

想要的到底是什么

关于美国人的希望、梦想和恐惧的真相

【美】弗兰克·鲁特博士 (DR. FRANK L. LUNTZ) 著

【姜宇邵林】译

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

美国人想要的到底是什么：关于美国人的希望、梦想和恐惧的真相 / (美) 冷斯著；邵杜罔译．—北京：人民邮电出版社，2014. 3

ISBN 978-7-115-34474-8

I. ①美… II. ①冷… ②邵… III. ①社会生活—研究—美国 IV. ①D771.28

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 009499 号

版权声明

What Americans Really Want ... Really: The Truth About Our Hopes, Dreams, and Fears

Copyright © 2009 by DR. FRANK I. LUNTZ

Originally published in the United States and Canada as WHAT AMERICANS REALLY WANT... REALLY. This translated edition published by arrangement with Hyperion.

Through Big Apple Agency.

Simplified Chinese edition copyright ; 2014 © Posts & Telecommunications Press

All rights reserved.

未经出版者许可，不得以任何形式引用或摘录、改写本书。具体细节请联系 Hyperion 公司。

本书中文简体字翻译版由 Hyperion 经由大苹果著作权代理有限公司授权人民邮电出版社独家出版发行。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或发行本书任何部分。

版权所有，侵权必究。

内 容 提 要

美国人想要的到底是什么？这个问题的确切答案，甚至连美国人本身也很难给出。然而，本书作者的顶级调查专家从业背景，使他能够客观、全面地为每一位想真正了解美国的读者提供第一手的资料。

冷斯博士卸掉了人们先入为主的观念，将美国现状的各个方面（如老百姓对危机的态度、他们的现实财务状况、他们对退休制度的态度、他们对政府和雇主的期望、他们想为自己的家庭得到些什么等）直接、真实地摆在读者面前，然后以写实的手法将各个方面重新组合，并排列出优先顺序。本书是对美国人内心世界中的希望、恐惧、诉求和需要的深入剖析和展示。

本书适合政府工作人员、企业管理者、咨询师、经济问题研究者、大学生，以及其他所有对美国感兴趣的读者阅读。

-
- ◆ 著 [美] 弗兰克·冷斯 博士 (DR. FRANK I. LUNTZ)
 - 译 [美] 邵杜罔
 - 责任编辑 王莹舟
 - 责任印制 杨林杰
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
 - 邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
 - 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 - 北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：787×1092 1/16 2014 年 3 月第 1 版
 - 印张：19.5 2014 年 3 月北京第 1 次印刷
 - 字数：350 千字
 - 著作权合同登记号 图字：01-2013-2073 号
-

定 价：55.00 元

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

译者序 WHAT AMERICANS REALLY WANT ... REALLY:
THE TRUTH ABOUT OUR HOPES, DREAMS, AND FEARS

中国读者（特别是那些已经去过美国的中国读者）对美国的了解，在深度和广度上都已远远超过了美国读者对中国的了解。然而对于美国老百姓，对于普通美国人的内心深处到底在想些什么，我们又会有一种雾里看花、远隔万水千山摸不着边际的感觉。请不要为此而感到困惑。因为即使作为单个的美国人，许多人也并不清楚普遍意义上的美国人到底在想些什么、干些什么。这本书所要告诉你的，就是作者在长期、大量的普查基础上找到的答案——美国人想要的到底是什么。这是想真正了解美国的读者不应错过的一本书。

这本书包括了大量的统计数据，但这不是一本简单排列数字使人头脑麻木的书。它针对的是经历了经济萧条之后现实的美国和人们日常生活中充斥的各种矛盾。从餐厅座席到投票站，从家庭客厅到董事会会议室，作者观察并评估着美国人的生活习惯，美国人对公共事务的兴趣，美国人的希望和恐惧。在美国，大学生们关心的是什么？退休老人最顾忌的是什么？孩子们关上门后会干些什么？什么是美国人最想要的五样东西？他们在日常生活中想得到的是什么？他们在工作中想得到的是什么？他们想从政府那儿得到的是什么？他们想为自己的家庭得到些什么？他们在经历了经济萧条之后最想要的是什么？他们对雇主和政府的期望是什么？他们的宗教信仰中的哪些

方面被用来说服教友追随上帝？对此，在当前这个困难的经济、政治和文化环境中，美国人又是如何排列他们的优先顺序的？本书作者卸掉了人们先入为主的观念，将美国现状的各个方面直接、真实地摆在读者面前，然后以写实的手法将各个方面重新组合。“美国人想要的到底是什么？”这个问题的答案是对美国人内心的希望、恐惧、诉求和需要的一次真正的检讨。

以中国人的眼光来审视美国老百姓的日常生活，来感受他们的喜怒哀乐将是一次很有意思的经历。由于社会、体制、地缘、文化、历史等种种因素，中国读者对美国社会和美国人所持有的层层隔膜，可能会随着对本书阅读的深入而慢慢消失。那些让生活在万里之外的人们深感焦虑、思绪万千的问题与中国读者所感触到的现实尽管并不完全相同，但却又是如此地接近，这将使我们不难意识到，人类社会正面临着一场共同的挑战。

作者自述这本书并不是在一个特定的日期和时间上对美国人心理的一个简单定位。相反，它想显示的是人们对前途的憧憬如何从根本上发生了变化，从而使得重新设置假设和对未来的期望变得必不可少。即便你的工作不需要你去指导企业的政策，或每两年寻求一次连任，这本书里还是有很多东西能为你所用。更好地了解彼此是我们所有人都共同负有的一个从未间断的责任。理解，是我们社会存在并延续的重要基础。

作者弗兰克·冷斯毕业于美国宾夕法尼亚大学，并在英国牛津大学获得政治学博士学位。他是当今美国最受人敬重的人际交流专家之一。在美国，没有人比冷斯博士做过更多的观察，观察过更多的人。他为世界各地的企业或政府机构设计、指导并主持了1500多次调查和焦点团体座谈。对财富500强的总裁们来说，当他们想了解美国公众时，冷斯博士是他们在众多媒体资源中的首选。冷斯博士经常以顾问或讨论小组成员的身份出现在多个电视新闻节目上，也曾为多家知名报刊撰写专栏文章。他在最

后一章中对书中所列出的各种问题的应对措施和解决方案的分析和阐述，既反映了传统的价值观念和现实的生存取向之间的激烈冲突，也展示了作者的开阔视野和政治智慧，其中不乏真知灼见。希望读者能充分享受阅读的愉悦，领会源于生活的启示。

前言 WHAT AMERICANS REALLY WANT...REALLY:
THE TRUTH ABOUT OUR HOPES, DREAMS, AND FEARS

75 级台阶

不只是管道工乔和美泰克洗衣机的维修工们失去了他们的工作，企业中层管理人员整个层面都消失了。在 2009 年这一年里，我曾经的大学室友中有三分之一发现要么自己的职位被取消，要么自己不得不宣告破产，大家都感觉真的像是已经进入了霍布斯所述的自然存在状态——“肮脏，野蛮，并且是短命的”。

——约翰·帕特森（John Patterson，哈佛大学 1994 年毕业生）
凯旋公关公司（KETCHUM PUBLIC RELATIONS）高级副总裁，
2009 年 3 月 2 日被解雇

一名经济学家跨过掉在人行道上的 100 元美钞，并没有把它捡起来。朋友问为什么，他说：“如果它还有价值的话，早就有人把它捡走了。”这句话概括了美国民众对现时美国的看法，那就是自大萧条以来最糟糕的经济环境。类似“灾难”、“血洗”、

“危机”和“崩溃”这样的词汇已经像廉价商店的雪茄一样被到处滥用，但它们准确描述的情况不仅发生在华尔街，也发生在主流社会。它们不仅明确表达了财富的贬值，还指出了自信的瓦解。

“信用”这个词来自于拉丁语，意思是“信任”。对三亿美国人来说，发生在美国的这场危机就是信用、公信力以及信心缺失的一场危机，而这一危机动摇了美国的核心价值体系。在最糟的时候，每天有 21 000 名员工失业，美国现在的失业率之高也是美国人多年未见的。大型商场现在已不再是购物的地方，而成了走路健身的场所。汽车经销商店是空空的，如果他们仍然能维持营业的话已经算是够幸运的了。书的销售额下降了 10%，简言之，没有人花钱是因为没有人还有钱。

在写这本书的时候，这次经济动荡的震撼达到了顶峰，不断传来的越来越坏的消息使得这本书几乎不得不重写。

在 2008 年的最后三个月里，普通的美国家庭失去了他们家庭财富的 9%，这是过去 70 年间最快的财富稀释过程。事实上，仅在过去一年中大多数家庭都报告说他们的家庭财富减少了 25% 以上。

你在后面的章节中将会读到好多相当悲观的东西。但是，这本书并不是为了让你意志消沉而写的，相反，它是为了帮助你即便在最黑暗的云层里，也能看到并充分利用那不时显现的光明。当你读到这本书时，许多美国人认为现实已经达到了底部，明天一切都会好转，至少他们希望如此。能够发现机遇、抢占先机的人往往能被命运宠幸。这本书里充满了这样的故事——市场营销和广告业在经济繁荣或经济不景气时推出产品和发展商机的奇闻轶事。这些成功的故事都有一个共同点：一种对美国人真实、准确和全面的理解。

了解美国人，你或许就会懂得无限的商机正等着被发现；忽略美国人，你或许就会面临困难、苦恼以致失败。

也许美国人思维最显著的特点是其改变和改善人类生存环境的执着和热情。正如大约 40 年前鲍比·肯尼迪（Bobby Kennedy）所说，“有些人只能看到眼前的事，然后问为什么会这样。我梦想的是前所未有的事物，然后要问：‘为什么不能那样？’”当我几年前第一次想到要写这本书时，美国人还是地球上最乐观、最具前瞻性的人群之一，现在已经完全不是那样了。

眼下的现实是，我们需要一条新的路线图来帮助我们找到目标，并帮助我们尽快到达那里。这本书就是这样一条路线图。一幅简洁的图像，显示出我们是谁，我们相信什么，作为个人或一个国家，我们希望到达的目的地在哪里。我打开了自己的研究数据库，运用十年来累积的公共民意调查数据来解释并说明美国的现状。在这本书中列举的公众观点，大多来自于我自己在所有 50 个州施行焦点小组抽样调查时的亲身经历。你将在这本书里读到的许多调查结果和建议，还是首次发表。

我认为未来的这几年，就像第二次世界大战后任何时期的美国一样，是一个渡过未知水域，驶向不确定未来的艰难旅程。我仍然坚信我们将会安全抵达目的地。但我不能肯定的是，明天的美国是否仍将如昨天的美国那样充满希望。

能有机会透过那些登及职业生涯巅峰者的眼睛来探索如何以及为什么能登峰造极，这大大丰富了本书的内容，也大大丰富了我的生命。2007 年 6 月 28 日，这样的机会达到了顶点。那一天，所有的民主党总统候选人都来到华盛顿特区的霍华德大学（Howard University），参加由美国公共广播电视台（PBS）组织，由泰维思·斯迈利（Tavis Smiley）主持的有关黑人事务重要问题的一个辩论会。

候选人们并不知情的是，在离他们的舞台不到 100 英尺的地方，我正主持着一个由 35 名还未决定如何投票的黑人选举人组成的焦点调查小组节目。这个节目将在第二天晚上的公共广播电视台节目中播出。焦点小组的参与者们所不知道的是，因为我以前曾和共和党有联系，一个称为“魔符盎”的组织正通过互联网、电子邮件以及打

电话的方式，领导着一个反对我主持的焦点调查小组节目的运动。他们的运动是有成效的。他们一共组织了 15 000 多个电话和电子邮件以示抗议。我必须感谢泰维思·斯迈利的勇气，公共广播电视台没有退缩，焦点调查小组的节目还是如期播出了。

辩论结束后，我悄悄走到台上，民主党的总统候选人们、他们的幕僚以及好几个记者仍然在那儿交谈。我试图说服他们走完 75 级台阶，和我的焦点小组交流。两位总统候选人同意了。最先到达的是参议员乔·拜登（Joe Biden），他直接走到小组成员面前，开始和他们握手并合照。你可以看到他为这种形式的座谈会所感动。他在拥抱一名黑人妇女时，轻轻用他的头点触她的头，并轻声耳语道：“我理解你，我与你同在。”

他离开片刻后，我又带来了第二位候选人。那天晚上巴拉克·奥巴马（Barack Obama）感觉不好，他知道这一点。他告诉我：“竞选就像十项全能运动，这样的辩论是我最糟的活动”。但是，不管对当晚的辩论有多失望，他不顾竞选幕僚的反对，走完了 75 级台阶，来与焦点小组交流，向备受震惊并感到眼花缭乱的参与者说出了出现在这本书中的一些话。他在那天晚上还缺乏的辩论技巧，在未来几个月内将得到大大提高。

倾听功成名就的人谈论自己的成就，你可以学到很多东西。当我向杜克（Duke）大学的篮球教练迈克·沙舍夫斯基（Mike Krzyzewski）询问如何持续追求出色时，他告诉我：“胜者和冠军之间有一个绝大的差异。许多人到达了那座桥梁的边上，但只有一两个人最终能跨过去。”从本质上讲，这本书写的是倾听，从而理解美国人民。与沙舍夫斯基教练或奥巴马杰出的专业经验不同，任何一位美国人的想法并不能真实反映作为一个人民整体的公众的期望或个人恐惧。但由于我长期的专业工作是与成千上万的美国人交谈，或更重要的是倾听，我能够研究、汇总并体会到美国人民非凡的智慧。通过这本书，我将与大家分享这些智慧。

在我职业生涯中最令人难忘的谈话之一是与最出色的篮球后卫贾森·基德（Jason Kidd）的对话。他不只是我们这个时代，而且是有史以来最出色的篮球后卫之一。他用了三个简单的词来解释他在球场上的成功：“观察、反应、行动。”观察篮球场时，不仅能看到正在发生的情况，而且还能看到一秒钟后的变化；对你面前正在变幻的机会做出反应，然后行动。这可以说是“美国人想要的到底是什么”的一个很好的比喻。但更重要的是，这是对生命本身一个很好的比喻。

当这本书行将写成时，股票市场已趋稳定，消费者支出也已开始回升，危险的迹象正在消退。虽然我们个人的财务状况可能没有得到任何好转，但至少它已停止进一步恶化。尽管短期经济前景已经改善，但长期的国家悲观情绪仍然存在，而这正是本书的写作基础。房地产市场的解体 and 股市在一个星期内暴跌 18% 是美国历史上前所未有的崩溃。它所造成的心理破坏，是不可能在短时期内修复的。房地产市场和股市是“美国梦”的核心组成部分。我们将需要数年时间，才能看到 20 世纪 80 年代和 90 年代那种不受约束的乐观情绪重新归来。

这本书并不是在一个特定的日期和时间上对美国人心理的一个简单的快照。相反，它想显示的是我们对前途的憧憬如何从根本上发生了变化，从而使得重新设置假设和对未来的期望变得必不可少。

弗兰克·冷斯（FRANK I. LUNTZ）博士，2009 年 7 月 4 日

目录

WHAT AMERICANS REALLY WANT ... REALLY:
THE TRUTH ABOUT OUR HOPES, DREAMS, AND FEARS

引言 你真的知道美国人在想什么吗 / 1

· 如果你以为你知道的话，你实际上并不知道。

你真的了解美国吗 / 1

第一章 美国人的一天 / 21

· 考察一下从早晨醒来的那一刻起直到晚上上床睡觉，美国人做了些什么，他们想要的是什麼。

起床后，他们干什么 / 22

上班后，他们干什么 / 24

与周遭保持情感联系 / 36

为什么大家都受够了 / 42

美国人吃什么 / 49

一天行将结束，他们接着会干什么 / 52

回家后，他们干吗 / 55

睡前，他们干吗 / 58

第二章 对美国人来说最重要的五件事 / 63

· 从更多的钱到更少的麻烦，从更多的时间到更少的担忧——这里有我们最终得到满足的秘密。

让美国人爱恨交加的美元 / 67

“没有麻烦”与“无后顾之忧” / 74

时间永远不够用 / 82

选择与选择的权利 / 84

美国人的类型 / 86

想民之所想，重振美国梦 / 88

第三章 美国人真正想干的工作 / 91

- 我必须得到满足
- 成为一个快乐的员工
- 成为一个更好的老板
- 永远不应向上级提及的五件事

如何对员工进行引导与管理 / 102

企业家精神和新的美国梦的崛起 / 108

“我们”对“他们”——员工与管理层的对立心态 / 114

是人，而不是数字 / 122

关于大老板的几句话 / 125

结论 / 129

第四章 美国人到底想从政府那儿得到什么 / 131

- 奥巴马政府的优势和怒火中烧的选民们的愤怒。

愤怒和问责制 / 133

“奥巴马-国家”——奥巴马的支持者 / 145

美国人真正需要的政府 / 157

第五章 美国人的宗教信仰 / 167

- 各种信仰能共存吗？
- 关于宗教在我们日常生活中对个人影响的令人震惊的事实。

宗教和国家 / 174

年轻人和上帝 / 178

如何得体地谈论宗教 / 181

结论 / 183

第六章 以生命的速度活着：2020 一代 / 187

- 美国新一代的政治、工商业和文化的领袖是谁？
- 他们是怎么看待你的呢？

永远不用上学了 / 191

家长们不想知道的事情是什么 / 194

“U 工作室”的 20 个日日夜夜 / 203

为你工作 40 小时……剩下的就是为我自己了 / 214

结论 / 218

第七章 美国人真正想要的退休生活——希望能在衰老之前死去 / 221

- 什么事情正在影响着 60 岁以上的人？
- 为什么说你的未来不会像你曾经计划的那样？

华盛顿和退休 / 232

健康和退休 / 233

从退休转回工作 / 245

结论 / 251

第八章 归根结底，美国人现在想要的到底是什么 / 255

· 为了一个更好的现在、一个更加美好的未来、一个更加完美的国家而提出的九项建议。

No. 1 重新设定对生活和“美国梦”的期望 / 256

No. 2 重申我们的美国家庭价值观 / 259

No. 3 在美国重建对宗教的尊重 / 263

No. 4 重建雇主和员工之间的互信 / 266

No. 5 重建政府问责制 / 269

No. 6 恢复个人的责任心，并赋予美国年轻一代以创造力 / 269

No. 7 尊重美国老年人所取得的成就、经验和成为持续性资源的愿望 / 272

No. 8 在带教关系上花时间、下功夫 / 273

No. 9 不忘记在前进的道路上享受情趣 / 274

附录 “美国人想要的到底是什么”之民意调查结果 / 279

你真的知道美国人在想什么吗

去掉所谓关于管理的言辞，取得成功的关键是很简单的：观察人们的日常生活，发现他们尚未得到满足的需求，然后开发出新产品。

——A. G. 雷富礼 (A. G. Lafley)，宝洁公司 (PROCTER & GAMBLE) 董事长

你真的了解美国吗

你真的知道美国是如何思考，她的公民是如何行为，以及在无人旁观时他们会做些什么吗？

企业的生死取决于像我这样的研究人员知道些什么，更取决于企业家们是否会对研究人员的报告做出正确的反应。我曾经为几十家财富 500 强企业以及几百个有着“即时回应”指标的焦点团体做调研，曾花了几千个小时与 25 000 名客户、员工和选民们进行面谈，自 1992 年以来更是对 100 多万美国人进行了电话访问工作，我所做的这一切让我在全国拥有了广泛的调研基础，从照相摊到投票处，我有极好的机会来观察和评估美国人的习俗、兴趣、希望以及恐惧。对于任何问过“美国人想要的到底是什么”这类问题的人来说，你将会在这本书里找到答案。

这本书是为一个存在于我们心底，喜欢窥测他人的人而写的。这个人在拿到《今日美国》（*USA Today*）时先看的是调查图表……这个人参加网上调查时想知道的是所有其他人都都在想些什么（求证为什么他们错了）……这个人在网页上写道“所有认识我的人都会同意我的观点”，或者在开始一场政治争论时会先说“美国人不是这样的……”2008年的政治焦点之所以会被抽样调查所主导，越来越多的媒体之所以采用了比以往任何时候都更多的政治和文化抽样调查是有原因的。因为它有说服力，因为我们对此很感兴趣。我们想知道问题的细节，我们希望看到我们在邻居、朋友以及同龄人之间所处的相对位置。我们使用与我们意向一致的调查结果来证实自己的观点，而以方法不妥或误差太大来摒弃那些对我们的假设提出挑战的民意调查结果。你们知道这是事实。有多少次，当你意识到在某些调查中所涉及的一些问题或在行为上自己属于社会的少数时，便会对自己说“可惜，他们没有抽到我”？我们在民调时回答的并不总是我们所确信的，我们表现如何也并不总是和没人观望时的表现一样。

这并不是一本排列数字从而会使头脑麻木的书，它针对的是现实和主宰我们日常生活的各种矛盾。

然而，纵观民间的所有说法，对美国人私底下相信什么存在明显偏差。这本书将使你窥视美国人的日常生活，从他们早上睁开眼睛，倒好第一杯咖啡的那一刻起，直到晚上关闭电视后钻进被窝时止。你将会知道他们在汽车里、在办公室里、在家里、在度假时都做了些什么。这本书将告诉你美国人的真实想法、种种感受，以及他们在一天中的不同时刻如何作出决定。这关乎三亿人生活的真实故事，是他们内心动力的真实写照。

我们都听说过“时间就是金钱”这句名言。这本书遵循的是一条更为根本的原则：“知识就是财富。”我在写作过程中经常会感受到这样一个痛苦的现实：在眼下这个极其困难的时刻，要想在任何行业获得成功，我们就必须真正了解美国人想要的是什么；否则，我们将备受挫折。

如果你问普通美国人他（或她）想要的到底是什么，与人心振奋的20世纪90年代时完全不同，今天的答案通常是“免于恐惧的自由”。