

-شنیدن دشنام‌های خشم‌آگین چندان هم بد نیست؛ آدم می‌تواند آن‌ها را بشنود و روی آنچه که گفته نشده باریک شود. آن‌ها که در میانه گود [تالار دادوستد سهام] کار می‌کنند آموخته‌اند چگونه با پرخاش‌های خشم‌آگین کنار بیایند

-وقتی در گودهای پرآشوب کار می‌کنی، کسی که به دلیل از دست دادن پول، روانش در هم پیچیده ممکن است تا مرز گسیختن تارهای صوتی‌اش دشنامت بدهد؛ ولی ساعتی بعد همه چیز فراموش می‌شود و او تو را به مهمانی دعوت می‌کند

-چنین است که انسان در برابر دشنام بی‌خیال می‌شود به‌ویژه اگر شخص به خودش یاد بدهد دشنام‌گو را میمون شلوغی ببیند که مهار زبانش را از دست داده است. برای اینکه در چنین ستیزی پیروز شوید کافی است شکیباً باشید، لبخند بزنید، و گوینده را واکاوی کنید نه گفتارش را. پرخاش متعصبانه به صاحب فکر، و نه به فکر، بسیار خرسندکننده است چون نشان می‌دهد طرف، هیچ سخن هوشمندانه‌ای دربارهٔ پیام شما ندارد که بگوید

-فیلیپ تتلاک (روان‌شناس متخصص به دام انداختن کارشناسان که در فصل دهم از او سخن گفتم) پس از گوش دادن به یکی از گفتارهای من، گفت از ناامخوانی شدید شناختی پدیدآمده در میان مخاطبان انگشت‌به‌دهان مانده است. ولی این تنش برمی‌گردد به ریشهٔ تمام چیزهایی که تاکنون به مخاطبان یاد داده شده، و به روش‌هایی که به کار می‌گیرند و می‌خواهند از این پس به کار گیرند