



一个与人打交道的绝妙方法

Whale

鲸鱼哲学

[美] 肯·布兰佳(Ken Blanchard) 萨德·拉辛纳克(Thad Lacinak)
查克·汤普金斯(Chuck Tompkins) 吉姆·巴拉德(Jim Ballard) 著 张鸿斌 译

Done!

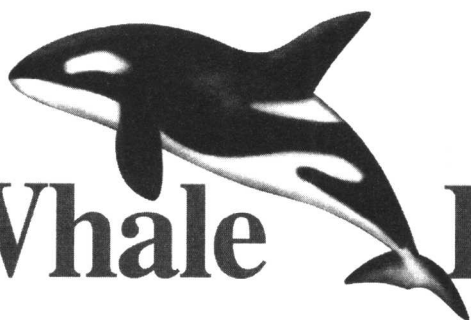
积极
人际关系的
力量



虎鲸是海洋中最庞大、最凶猛的食肉动物之一，
但它们却愿意听从训练师指挥，为观众表演节目。

训练师究竟是怎么办到的呢？

来自驯鲸的秘诀，为你揭示建立良好人际关系的智慧……



Whale Done!

鲸鱼哲学

积极人际关系的力量

[美] 肯·布兰佳(Ken Blanchard) 萨德·拉辛纳克(Thad Lacinak)
查克·汤普金斯(Chuck Tompkins) 吉姆·巴拉德(Jim Ballard) / 著
张鸿斌 / 译

 中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

鲸鱼哲学:积极人际关系的力量/(美)布兰佳等著;张鸿斌译.

北京:中国人民大学出版社,2004

ISBN 7-300-05946-5/F·1894

I. 鲸…

II. ①布…②张…

III. 人际关系学—通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第094121号

Whale Done! The Power of Positive Relationships / Ken Blanchard, Thad Lacinak, Chuck Tompkins, and Jim Ballard

Chinese translation Copyright © 2004 by CHINA RENMIN UNIVERSITY PRESS / BEIJING READER'S CULTURAL & ARTS COMPANY

Original English language edition Copyright © 2003 by Ken Blanchard, Thad Lacinak, Chuck Tompkins & Jim Ballard

ISBN 0-7432-3538-X

Simplified Chinese characters edition arranged with THE FREE PRESS, a division of SIMON & SCHUSTER INC. through BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.

All rights reserved, including the right of reproduction in whole or in part form.

本书中文简体字版由BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY授权中国人民大学出版社出版,未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

鲸鱼哲学

——积极人际关系的力量

肯·布兰佳 萨德·拉辛纳克 著

查克·汤普金斯 吉姆·巴拉德

张鸿斌 译

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

E-mail rendafx@public3.bta.net.cn

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 颀园印刷有限责任公司

开 本 889 × 1194毫米1/32 版 次 2004年10月第1版

印 张 4.5 印 次 2004年10月第1次印刷

字 数 79 000 定 价 18.00元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

献 辞

谨以此书献给我们的无名英雄们——他们一直在默默地努力寻找他们所认识和深爱的人所做的正确的事。在读过这本书后，我们希望在上述人的名单中也会有你。

鲸鱼哲学，干得漂亮，朋友们！

序



1976年，我和家人从阿默斯特（Amherst）的马萨诸塞大学到圣地亚哥去度年假。我们到那儿以后去的第一个地方就是“海洋世界”。与我们交谈过的人都建议我们去看沙姆的虎鲸表演。由于知道虎鲸是海洋中最凶猛的食肉动物，我想像不出将会看到什么样的节目。是不是只能看着它们游来游去？可是当我们在沙姆表演馆等到演出开始的时候，我们却真的大吃了一惊了！演出开始还不到一分钟，我们就加入到了欢呼的人群之中。看到这些不可思议的庞然大物们跳跃、俯冲，甚至有时还驮着它们的训练师冲浪，我发现自己被深深地吸引了。它们是怎样被训练得会表演这些绝活儿的呢，而且在表演时显得那么快乐？

多年来，我一直在谈论并撰写有关积极人际关系的问题，并试图通过发现人们做得正确的事情来找到提高生产力和改善家庭环境的方法。但我非常遗憾地发现，



Whale Done!

鲸鱼哲学



在大多数的组织和家庭中，事实恰好相反：挑别人的错似乎成了习惯。我坚信惩罚对于人际关系是有害的，而且我也同样认识到用它来对付虎鲸不是明智之举。这一想法是在我带了一群培训教员和客户对沙姆的表演做了一次幕后调查后得出的结论。在那次调查中，我遇到了查克·汤普金斯——奥兰多海洋世界的首席训练师。查克和我彼此性情相投，于是我们达成了一个协议：他教我驯鲸，我教他培训人。在彼此传授的过程中，我们发现，其实我们做的都是相同的事情！

但我们还是有一些需要相互学习的重要观念。海洋世界的训练师们运用“调整指令”的能力让我十分着迷。当遇到鲸鱼们出现了任何不情愿的表现时，他们就会立即将鲸鱼的注意力转移到其他地方。这一简单却有效的战略使得训练师们可以创造出新的、能够吸引鲸鱼去做正确的动作的条件。每个人都知道及时给予肯定是最有效的办法，可是一旦有人做了带有负面影响的事情，又该怎么办呢？在这方面，恰恰是查克和他的训练师们使我开阔了眼界。我们大多数人往往都会将精力集中到那些出错的事情上，训练师们则不然，他们会将精力朝着得到积极结果的方向去调整。查克和我意识到，将调整和及时给予肯定相结合，可以在工作和家庭关系中产生极大不同的效果，于是我们开始讨论共同写一本如何应用这些观念的书。



Whale Done!

序

这一想法几年来一直只是一个梦想，直到查克将我介绍给他的老板、同事和朋友——萨德·拉辛纳克。于是我们这三个有着共同梦想的人决定着手实现我们的梦想。不久以后，我又邀请到了我的老朋友、同事和合著人吉姆·巴拉德加入到我们中间来。在这几个关键人物的合作下，《鲸鱼哲学》开始成形了。我为这本书激动不已，它会成为我写过的最重要的一部作品。

肯·布兰佳



目 录

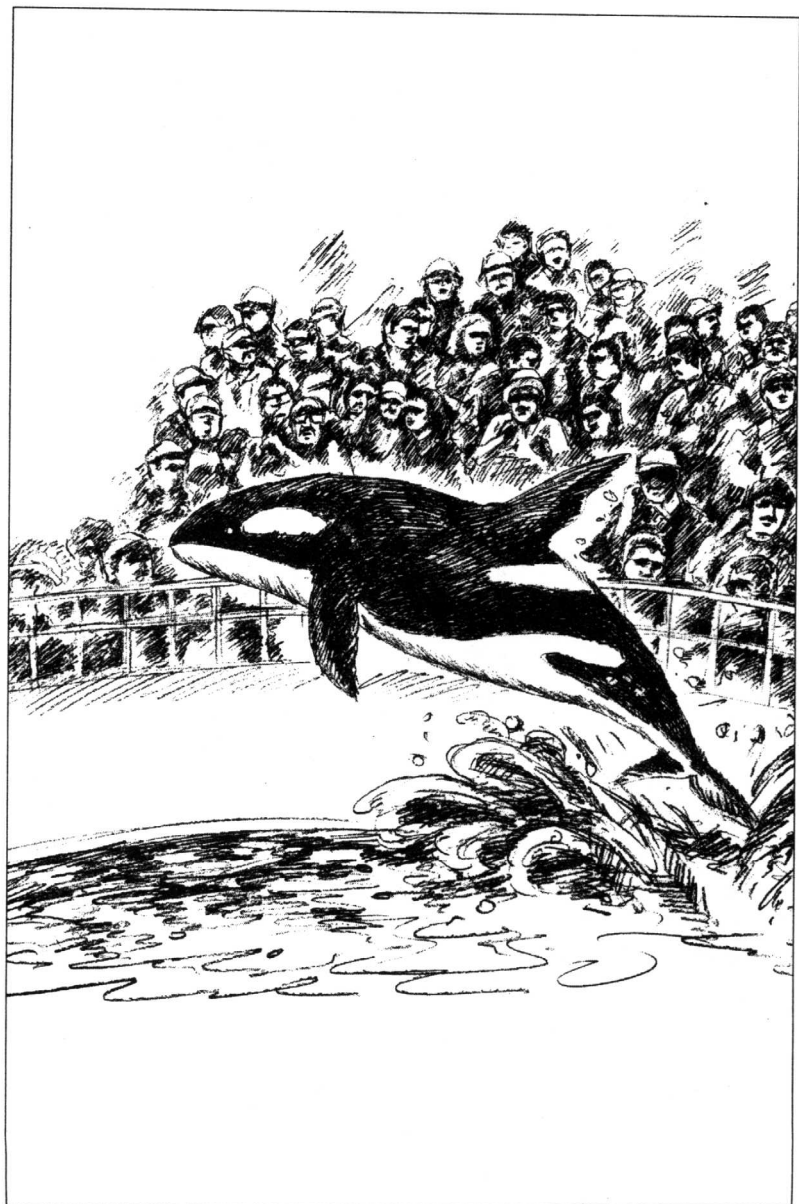
第 1 章 鲸鱼表演的启示	1
第 2 章 安妮·玛丽亚的演讲	21
第 3 章 解说鲸鱼哲学	47
第 4 章 初露锋芒	65
第 5 章 营造快乐的家	89
第 6 章 工作见奇效	103
尾 声	123
致 谢	127
作者简介	129



Whale Done!

第 1 章

鲸鱼表演的启示



第1章



鲸鱼表演的启示

这些大家伙是怎么被训练出来的？

看着跳跃着的虎鲸那令人惊叹的表演，3 000 多名观众目瞪口呆、屏息静气。这是海洋世界沙姆表演馆里的一幕情景。看台上所有人的眼睛都牢牢地盯着那些庞然大物和它们的训练师们，所以没有人注意到他们中间一个穿着蓝衬衫和卡其布裤子的男子脸上复杂的表情。每当那些鲸鱼的精彩跳跃引起观众雷鸣般的掌声和欢呼声时，这个男子的眼睛里就会闪现出惊异和兴奋的光彩，可在其他时候，他的脸却总是阴沉着，目光也似乎在茫然地注视着远方。

韦斯·金斯利（Wes Kingsley）是到奥兰多来参加一个商务研讨会的。会议日程上安排了一些给与会者到户外放松、打高尔夫或游览当地名胜的时间，于是他决定去举世闻名的海洋世界公园看看，让自己可以暂时忘却烦恼。

WhaleDone!



鲸鱼哲学

他非常庆幸自己做出了这个决定。随着拥挤的人群，他也早早地来到表演馆，坐在了正对主水池蓝色水面的一个座位上。一位训练师致了简短的欢迎辞并讲了安全注意事项之后，水面上出现了一团神秘的雾气。观众们听到在他们的身后和头顶上传来了鱼鹰的叫声。突然间，一只硕大的鸟从他们的头上急速飞过，俯冲向水池，在布满雾气的水面上轻轻一点，然后折身飞去。正在这时，巨大的黑色背鳍划破了水面。看着水池深处不停游动的黑色庞然大物，观众们不禁屏住了呼吸。身穿救生衣的训练师划着小艇从迷雾中出现，转眼间便被那些巨大的虎鲸包围了。

在这样一个梦幻般的开场之后，观众们目睹了一连串令人瞠目结舌的、杂技般的跳跃和潜水表演，而表演者则是一条体重 10 000 磅的雄鲸和两条 5 000 磅重的雌鲸。这些海洋中最凶猛的食肉动物，现在却在乖巧地向观众们摆动着胸鳍问好，让训练师们站在它们的背上翻滚、站立，做各种表演，还用巨大的尾巴拍打起浪花溅湿坐在前十排的观众，惹得大家哄堂大笑。笑声、惊叹声、欢呼声和雷鸣般的掌声此起彼伏，全场洋溢着鲸鱼表演给观众带来的欢乐气氛。

韦斯·金斯利也被眼前的景象深深吸引住了。表演结束的时候，水中的三位明星直立起它们闪闪发亮的硕大身体，爬上了水池中一个高台，向观众鞠躬致敬，赢



得了观众的一片叫好声。这时，韦斯在一个小笔记本上记下了几个字。

散场时，那些坐在前十排、非常荣幸地被溅湿了的观众仍然还湿漉漉的。尽管如此——或者正是因为如此——他们满面笑容，乐不可吱。韦斯·金斯利一个人坐在空荡荡的看台上，两眼仍在紧紧盯着水池。刚刚还浪花四溅的蓝色池水已然十分平静，好像是在呼应着他此刻的心情。

人群散去后，表演馆中非常安静。忽然，水池壁上的一扇门打开了，一个巨大的黑影出现在池水中，然后开始沿着池壁游动。一位训练师信步走到水池的边沿，那条庞大的虎鲸立即向他游了过去。“干得漂亮，大个子，”他一边说一边抚摸着鲸鱼的头，“好好玩吧！这是你应得的奖励。”训练师站起身来，开始沿着水池的边缘走动，那条鲸鱼则与他保持步调一致，好像是想尽量离他近一点。

看台上那个穿蓝衬衫的人摇了摇头，心中暗想：“还以为在结束了整场表演之后，那条鲸鱼一定会好好享受一下自由的时光呢。但是鲸鱼想做的是什么呢？和它的训练师一起玩！”韦斯的脑海中闪现出了一个问题，这个问题从演出一开始就已经开始在他的心里酝酿。他突然有了一种冲动，想走下去向那位训练师提出那个问题，可又因为怕自己会感到尴尬而有些犹豫。他终于按捺不

WhaleDone!

鲸鱼哲学

住好奇心，突然从椅子上站起来，飞快地冲下了台阶。

“先生！”一到看台下，韦斯就叫住了那位训练师。

训练师惊讶地抬起头，然后指着一扇门说：“先生，出口在那边。”

“我知道。我是想问你点儿事。”韦斯一边朝他走去，一边下定了决心，一定要让这个人回答自己的问题。

“没问题，”训练师回答道，“你想知道什么？”

韦斯从口袋里掏出钱包，拿出了两张50美元的钞票递给训练师，“我可以花钱买你的答案。我想知道的可能也是所有看演出的人都在考虑的——你们的秘诀是什么？你们是怎么骗那些鲸鱼来为你们表演的呢？让它们挨饿吗？”

穿着救生衣的训练师强忍着没有对这位观众的傲慢态度发火。他平心静气地回答道：“我们不骗它们，也不饿着它们。你可以收起你的钱了。”

“可是，那到底是怎么回事呢？你们是怎么干的？”韦斯还在刨根问底。当对方只给了他一个长长的沉默之后，韦斯的态度开始缓和下来了。他意识到自己冒犯了对方，赶紧收起了钱。“对不起，”他一边说一边伸出了手，“我叫韦斯·金斯利。我并不是故意想打扰你，可是我真的很想知道你们是怎么让这些动物进行这么复杂的表演的。”

“戴维·雅德利（Dave Yardley），”训练师一面与他

握手一面回答说，“我在这儿负责动物训练，所以我得说你问对人了。你想知道的答案就是我们有老师。你愿意意见见吗？”

金斯利向四周望了望，看是否已经有人来到了他们旁边。可当他回过头来时，却发现雅德利正指着那条鲸鱼。“这位就是我们的教员之一，它叫沙姆。它和海洋世界其他的鲸鱼教会了我们如何与这些了不起的动物们共事。”

韦斯警惕地斜睨了那条鲸鱼一眼，“别开玩笑了，你是说，是动物教会了你们？我一直以为是反过来的。”

戴维摇了摇头，“沙姆是世界上生活在动物园里的最大的虎鲸之一。关于是谁训练谁的问题，让我这么说吧，当你要对付一个不会讲英文的、体重达到了11 000磅的动物时，你要学的东西太多了。”

韦斯不由自主地低头看了看沙姆的大嘴里那两排巨大的、足有2英寸长的利齿，“我想它惟一能教给我的，就是在它附近时别惹它。”

“那你需要补充的材料还有很多呢。”戴维说，“虎鲸是海洋中最凶猛的食肉动物，它们会捕杀和猎食所有能看到的東西。”

“我估计如果它不好好学习的话，你们也不会罚它去面壁吧？”韦斯小心翼翼地问道。

“没错！我们最先学到的一件事就是，惩罚了一条虎

Whale Done!

鲸鱼哲学

鲸后，再让训练师去和它待在同一个水池里，这样做没有多大意义。”

“除非你想缩短你的职业生涯。”韦斯说道。随后，一想到沙姆在演出中所做的惊人的跳跃动作，他不禁又加了一句：“让那么个大块头光靠自己就跳出水面 10 英尺简直是让人难以置信。你们是怎么让它表演得那么好的呢？”

“我们得承认，这不是一夜之间就可以做到的事情，”戴维说，“沙姆教给我们要有耐心。”

“它是怎么教的呢？”

“在信任我们之前，沙姆不会为我或其他训练师做任何事情。和沙姆一起工作后，我发现，除非它能够确信我的意图，否则我绝对不可能训练它。每当我们有了一条新鲸鱼的时候，在开始的一段时间里，我们都不会做任何的训练。我们所做的只是要确认它们没有饿着，然后跳到水里和它们一起玩，直到我们让它们相信。”

“让它们相信什么？”

“相信我们对它们没有恶意。”

韦斯说：“你是说，你们想让它们信任你们。”

“对。这就是我们和这些动物们共事的关键原则。”

韦斯拿出他的笔记本和钢笔，开始写了起来。

“你是要写文章吗？”戴维问，“还是在搞研究？”

韦斯·金斯利勉强微笑了一下，“我估计你可以称之



为人性的研究。我自己得多学一些东西，否则……”

戴维·雅德利望着他，等着他继续说下去。这个家伙很难信任别人，他心里想，这就是他为什么总是凶巴巴的原因所在。

停了很久，韦斯终于继续说了下去，但却始终避免与训练师的目光接触，“我住在亚特兰大附近，在一家大公司工作。我来佛罗里达是为了出来躲几天，借口是参加一个研讨会。虽然暂时离开了，可这些天里，我的脑子里一直存着一个念头，就是不想回家去面对那些同样的老问题。”

戴维饶有兴味地听着韦斯的叙述。

“已经有很长一段时间了，我一直都无法让我的手下好好地干活，”韦斯继续说道，无奈地笑了一下，“更别提让孩子们在家里和在学校里乖乖地听话了。当我和一个朋友抱怨这一切的时候，他建议我说，既然我在公司和在家里都出现了管理方面的问题，我们不妨找找根子。”

“是什么？”戴维问。

“我的朋友说，‘你难道没注意到吗？什么事都不顺利的时候，怎么没有人在身边支持你呢？可能是你与周围人的沟通出了问题……’”

两个人都轻轻地笑了起来。“我知道我的管理没有什么效果，”韦斯接着说道，“而且我可能还会丢了这