

来自现实生活故事，帮助你改造自己的工作环境与生活

The #1 Way to Boost Morale

FISH! TALES

鱼 的故事

《鱼》的续篇
送你一条快乐
的“鱼”

Bite-sized stories.

Unlimited possibilities.

精致的故事 无限的可能

《一分钟经理人》的合著者肯·布兰查德博士作序并强力推荐

[美] 斯蒂芬·伦丁 约翰·克里斯坦森 哈里·保罗 菲利浦·斯特兰德 著 桑原 译



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

来自现实生活故事，帮助你改造自己的工作环境与生活

The #1 Way to Boost Morale

FISH!™ TALES

魚的故事

[美] 斯蒂芬·伦丁 约翰·克里斯坦森
哈里·保罗 菲利浦·斯特兰德 著

桑惊 译



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

鱼的故事/[美]伦丁等著;桑惊译.—北京:中信出版社,2003.4

书名原文:Fish! Tales

ISBN 7-80073-706-3

I. 鱼... II. ①伦... ②桑... III. 管理学—通俗读物 IV. C936-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第018919号

Fish! Tales: Real-life Stories to Help You Transform Your Workplace and Your Life

Copyright (C) 2002 ChartHouse Learning, John Christensen, Stephen C. Lundin, Ph. D., and Harry Paul

Chinese (Simplified Characters Only) Trade Paperback Copyright (C) 2003 by CITIC Publishing House.

Originally published in the United States and Hyperion as FISH! TALES. This translated edition published by arrangement with Hyperion. ALL RIGHTS RESERVED.

鱼的故事

著者:[美]斯蒂芬·伦丁·约翰·克里斯坦森 哈里·保罗
菲力浦·斯特兰德

译者:桑惊

出版者:中信出版社(北京朝阳区东外大街亮马河南路14号)
邮编 100600)

责任编辑:张金 沐融融 责任监制:朱磊 王祖力

插图:蓝凤

封面设计:骆儿

电脑制作:北京中文天地文化艺术有限公司

经销者:中信联合发行有限公司

承印者:中国农业出版社印刷厂

开本:889mm×1194mm 1/32 印张:5.25 字数:110千字

版次:2003年4月第1版 印次:2003年8月第2次印刷

京权图字:01-2003-1595

书号:ISBN 7-80073-706-3/B·55

定价:18.00元

版权所有·翻印必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页,由发行公司负责退换

服务热线:010-85322521, 010-85322522

前言

过去几年中，我们或早或晚地“结识”了那群了不起的渔贩。他们的故事——那些发生在西雅图派克街鱼市（*Pike Place Fish market*）的故事给许多人以启迪，并鼓励人们对自身工作和生活中各种新的可能进行思考。正如诗人大卫·怀特所说，我们在寻找“使工作成为一种回报的方法，但是并不把工作仅仅当成一种获取回报的方式”。我们还想知道：如何使自己在这个星球上度过的每一天都成为生命宝贵的明证。

在《鱼》这本书里，我们向你讲述了这些不同寻常的渔贩们的故事。相信你已经了解到了能够帮助你在工作中处于最佳状态的四条基本原理——“玩”、“让别人快乐”、“全心投入”和“选择你的态度”。这些原理是我们称之为“鱼市哲学”的组成部分。在工作中遵从这种哲学，你会赋予生命更高的价值和更深刻的内涵，也会使客户——不论他们来自何方——都能获得与众不同的体验。

今天，我们要通过这本《鱼的故事》告诉你：要过上一种更加丰富多彩也更有价值的生活，你需要的只不过是远离现在的状态进行新的选择。书的前四部分各包含一个取自现实的真实故事，分别阐释了一条基本原理。当然，在每个故事中同样会反映出其他的原理。比如说，“玩”的原理会出现在“让别

鱼的故事

人快乐”、“全心投入”以及“选择你的态度”的情境里。也只有在这样的背景下，玩才是一种恰当的行为。

在每个主题故事的后面，我们还编排了一些称之为“小鱼饵”的短小故事。这些故事是用来进一步解释主要原理的。你可以根据自己的兴趣随意浏览。

如果书中真实的故事使你受到启发，也希望你能按照本书结尾部分所提供的为期 12 周的练习来指导自己的行为。

在书中，斯蒂芬·伦丁将自始至终为你做导读和旁白。他会以第一人称的方式向你阐明自己的观点，讲述鱼的故事，介绍四个主题故事，并带你体验 12 周的行为转变计划。

其他作者也先后参与了本书的创作。菲利浦·斯特兰德撰写了主题故事，约翰·克里斯坦森和哈里·保罗以自己大量的经历充实了鱼市哲学，并且和我们一起分享了他们的见解。

好了，让我们一起钓鱼去吧！

目 录

前 言	1
-----------	---

鱼之原理	1
------------	---

第一部分 玩	8
--------------	---

玩不仅仅是一种活动，它更是一种带来新的活力、激发创造性的心境。

与快乐链接：斯普林特全球通讯服务公司的故事	11
-----------------------------	----

小鱼饵	35
-----------	----

第二部分 让别人快乐	39
------------------	----

人人甘为他人服务，世界将会更加美好。

我为人人：罗彻斯特福特丰田公司的故事	41
--------------------------	----

小鱼饵	66
-----------	----



第三部分 全心投入 71

你可以同时处理许多事情，但你必须为他人
“全心投入”。

活在当下：密苏里州浸礼会医疗中心的故事..... 74

小鱼饵..... 97

第四部分 选择你的态度..... 101

你现在的态度是自己选择的。但它是你想
要的吗？

选择的力量：瓦艺屋顶装修公司的故事..... 102

小鱼饵 125

第五部分 我们一起去钓鱼..... 130

让我们用 12 周的时间去实施鱼市哲学。只
要做几个选择，你就会拥有一个更丰富多彩、
更有价值的人生。

致谢及作者手记..... 157

鱼之原理

什么是工作中可能发生的事情？约翰·克里斯坦森和我从各自不同的角度对此表现出强烈的好奇心。我曾经在一个宿营地工作了六个夏天。那里接收的都是一些具有严重生理残疾的儿童。在“现实”世界摸爬滚打多年以后，我开始意识到那家勇敢者宿营地是我职业生涯中感觉最快乐的一个地方。于是，我开始琢磨——为什么那些满是健全人的机构却常常让人感到沉闷无趣。

约翰有参加社会公益服务的经历，同时还能以艺术家的眼光审视职业世界。他对自己偶然碰到的那些活力四射、激情洋溢的工作场所充满好奇，常常会带着各种新鲜的故事回到办公室。故事中的主人公既可能是一个对自己的工作饱含热情的鞋匠，也有可能是一家斗志昂扬的家具公司。我们两个人都在寻找一种力量——它能够帮助所有的人获得灵感，激发潜能。因为我们知道，每个人注定会把一生中大部分的时间消耗在工作中。

1997年，我和约翰一起去了西雅图，然后拖着沉重的电影设备来到一个幽静的地方——位于惠特贝岛的兰利镇。在那里我们采访了诗人大卫·怀特，他因提出全心投入工作的思想而享誉众多机构。于是，我们把全部的话题集中在如何全心投入工作上面。大卫首先引用他一位朋友的话说：“消除疲劳最好

的方法并不一定是休息，全心投入才是一剂良药。正是那些你并不热衷的事情使你感到精疲力竭。”

然后，大卫开始对着摄像机侃侃而谈，回忆起一次接受广播访谈的情景。当有人问他，带着自己的观点到各个机构宣讲会有什么样的感觉时，他的回答是，“有时感觉相当不错，有时却好像探监。”这一席话令我颇感震惊。他又补充说：“我不是说那些机构或企业必然是监狱，但毫无疑问的是，有时我们会自己画地为牢。”

听君一席话，胜读十年书。我想我们是带着自己对工作场景理论上更深刻的理解离开惠特贝岛的。

我们周五回到西雅图，并在那里过了一夜。第二天一早我们就离开了那里，不过约翰一直待到了第三天晚上。我们问看门人，从明尼苏达来的人在周六通常喜欢去什么地方逛逛。她的建议是派克街鱼市。我们对西雅图一无所知，但因为约翰钟爱购物，所以这似乎是一个不错的建议。

还没进入市场，约翰就听到里面传来一阵阵笑声和叫喊声。他就像一个跟着穿花衣的吹笛手（罗伯特·布朗尼创造的一首诗中的英雄——译者注）的人，在声音的引领下来到一群热情高涨的人们身后。突然间人群四散开来，于是他亲身领略了喧闹声的发源地。这就是世界闻名的派克街鱼市。

如果你去过那里，就会知道当顾客挑选好要买的鱼以后，渔贩们会把鱼从柜台上扔给同伴去包装。他们的“接球”动作引人入胜，颇受青睐。渔贩们会不时邀请一些柜台后面欣赏的顾客也来碰碰运气，接一接他们发出的“球”。

但那天站在欢呼雀跃的人群中，约翰最感兴趣的却是渔贩们全神贯注于自己工作的态度。市场上拥挤嘈杂，但是当一个



渔贩把注意力锁定一个顾客以后，他的眼里就只剩下他们两个人了。放眼望去，约翰看到市场中每个角落里的渔贩和顾客都微笑或开怀大笑着，最为重要的是他们相互沟通着。同时，绝非偶然的是，收银机里的钞票也在疯狂地膨胀着。

约翰入迷地看了足有一个钟头。突然，一个渔贩的招呼声把他拖回现实世界——“你好！我叫肖恩。”他长着一头红发，笑容灿烂，一双眼睛淘气地眨着。

约翰问他：“你觉得这里怎么样？”

肖恩并不急于回答，而是对约翰提出自己的问题：“你今天吃中饭了吗？”

“吃了。”约翰感觉有点摸不着头脑。

“那儿的服务怎么样？”

约翰耸耸肩膀，“我想……还可以吧。”

“但是服务生真的和你有过交流吗？”

和我交流？他到底想对我表达什么？约翰越来越明白了。

肖恩凝视着他，“你瞧，现在我们两个人在一起的时间，你和我，我希望我们能像最好的朋友一样相互对待。”

约翰开始明白正在发生的一切了。一群渔贩——既不是MBA教授，也不是业界领袖——正在教给他如何把更多的快乐、热情、注意力和承诺带到工作当中。

约翰继续欣赏着渔贩与顾客的交流。就在此时，远处的一幕吸引了他。一个渔贩把一只小龙虾挂在一个小男孩的短裤上，男孩被吓得大哭起来，那渔贩马上俯下身，双膝跪地，慢慢蹭到小男孩跟前，男孩依然死死地靠在妈妈身上。渔贩极其认真地请他原谅自己，然后拥抱了他。那个渔贩高估了孩子的胆量，但是，他使男孩破涕为笑的结果却有重要的意义。



恶作剧的渔贩把小男孩吓哭了



这使约翰想起上星期发生的一幕。那天他带着患有严重哮喘病的女儿凯尔茜去看医生——她的病又发作了。挂号的时候，一个冷冰冰的声音问了几个问题，当时凯尔茜呼吸得异常艰难。声音的主人记录下他们的回答后，便头也不抬地命令他们“坐着去吧”。

漫长的等待后，走廊里传来一声毫无生气的叫喊“凯尔茜·克里斯坦森”。那个护士根本就不拿正眼瞧凯尔茜，就把一个带有刻度的测量仪器心不在焉地放在她的头顶上。测量后，护士自顾自地穿过走廊——全然不理睬后面忙不迭跟着的父女俩——把他们带到一扇门前，示意他们进去，然后就再也没有露过面。

约翰又看了看鱼市里的那个男孩。他已经高兴地拿着那只小龙虾在玩了。为什么一个渔贩能够给予一个受惊吓的孩子更多关爱，而那些工作在凯尔茜就诊的医院里的专业人员却做不到呢？他感到困惑不解。

约翰看到的是渔贩们——那些关爱的最好施与者正倾注全部的心思为他们的顾客服务。他知道必须把这一幕拍下来。但直觉告诉他，要观察这些渔贩的工作、发掘那些带给他们力量的日常生活方式是一件困难的事情，可能也不会使人有所顿悟。约翰突然担心起来，如果他们不同意自己的请求怎么办？犹豫再三，两个小时以后，他终于下定决心直面这些渔贩。他说自己是一个电影制片人，语音未落，一个渔贩已经开了腔：“你跑哪儿去了？我们可一直都在等你哦。”

没过多久，海图屋学习公司的摄像机就被扛进了派克街鱼市。那几小时的电影素材使我们理解了渔贩们是如何通过一些普通的原理，创造出一个令人神往的环境的。而那些原理不过

是我们每个人都能去做的简单而实用的选择。我们把这些行动用一种被我们称为“鱼市哲学”的新语言表述出来。在一部叫做《鱼》的记录片里，我们探讨了其中的四项基本原理。它们是：

玩——快乐工作。特别是当我们选择了一种愉快的、自觉自愿的态度去完成艰巨的任务时，就能得到更多的快乐。玩不仅仅是一种行为，它更是一种心境的体现。它为我们手头进行的工作注入新的活力，同时激发出我们的创造力。

让别人快乐——如果你能够用自己小小的善举或令人难忘的承诺带给别人快乐的一天（或者一刻），那么即便是例行的公事，也会在你手中转化成一种特殊的回忆。

全心投入——人与人之间的“黏合剂”是情感的相互付出。只有全心投入，你才能全心全意，也才能战胜工作中的倦怠。如果你一边做着别的事情，一边又要毫无兴趣地应付你的工作，这样只会使你精疲力竭。

选择你的态度——如果你总是往坏处看问题，就会发现生活一无是处。当你有能力对自身生命中需要秉承的东西做出选择的时候，你心目中最美好的愿望就有可能成为现实，而机遇也会不期而至。如果你发现自己目前的生活态度并非你想要的，你所要做的便是重新进行选择。

在《鱼》的录像带面市一年之后，我们推出了一本同名的书——《鱼》，并在书中进一步探讨了这些基本原理。（相当狡猾，是不是？）我们创作了一个有关工作环境的故事。故事



里的人们对自己的工作毫无责任心，他们的部门被喻为“有害精神垃圾场”。而来自派克街鱼市的经验则被运用到如何应对公司面临的典型挑战中去。

在随后的几年里，鱼市哲学通过电影和书籍遍及了全球的众多组织和机构。人们开始对自己的工作生涯进行重新设计，并赋予其热情、活力和责任感。这也使他们的业务发生了令人惊异的改进。他们亲力亲为，为我们提供了一个个振奋人心的故事。在分享他们经历的同时，我们也会对那些基本原理进行更全面、更深刻的阐述。您一定可以在本书中找到适合自己的故事。

这些故事的主人公就生活在你我身边。他们之所以成功，是因为某一天他们选择了一种更加快乐、更有责任心和更投入的生活态度。而在另一个黎明到来的时候，他们又会开始新的选择。然后是第三天、第四天……

第一部分 玩

玩不仅仅是一种活动，它更是一种带来新的活力、激发创造性的能力。

还记得这样的忠告吗？“孩子们，游戏时间结束了，回去看书吧。”我们大多数人在孩提时代就知道工作和玩是截然不同的事情。如果你在玩，就不可能顾及工作。但是如果我们来创造一个更适于工作、更有活力的工作环境，就需要大量的快乐与轻松。这是一条几乎概莫能外的准则。与此相反的另一情形就是肯·布兰查德所谓的“紧身内衣流行病”。那会是一种令人不快的景象。

一个新的环境需要更多的游戏。根据人们的习惯思维，在“全部业务”曲线中，从点 A 到点 B 的直线路径似乎更有效率。但是这样的轨迹会限制人们在必要时形成新创意的能力。自由以一种有趣的形态存在——它是一条上升的曲线——并扩展了创造的可能性（以及参与者的智慧和热情）。如果我们能够容忍一个人戴着滑稽可笑的领带出现或者旁若无人地大笑，那么就同样能够鼓励他们形成突破固有思维模式的新思



想。创造力的实现成为一种所有人都能参与其中的成年人虚拟游戏。

渔贩们知道玩可以激发创造力。以前，顾客挑选好自己要买的鱼以后，渔贩们总是不厌其烦地完成同样的程序——从柜台后面走出来，拿起鱼，然后原路返回，将鱼包裹妥当，最后用收银机结账。但是有一天他们做了一件不同以往的事：一个渔贩把一条鲑鱼从案板上空抛给他的同伴。就这么简单！一种新的行为艺术在他们的手上诞生了，而且由于减少了在柜台间来回走动的时间，工作效率也大大提高了。

虽然人们都知道一个轻松愉快的工作场所能够带来的好处，但是管理者心中对玩的恐惧也是令人吃惊的。一家大型快餐连锁店的经理问我们：“你是要我们告诉 30 万名儿童，他们可以在这里尽情地玩儿吗？”在他脑子里出现的恐怕是世界上最大的一场“就餐混战”。

产生恐惧的一个原因可能在于我们并不清楚玩的真正含义。那些被派克街鱼市的热闹场面所吸引的人们，通常想像不出如何在自己工作的地方复制同样的氛围。他们关心的问题是，“在工作的时候，我们能把什么东西抛来抛去呢？”

鱼贩们自有答案。“玩的方式有上百种，”他们说，“不一定非要抛鱼啊。”

精算师、教师或者工程师能够找到比抛鱼更有趣的玩法。这一点非常重要。玩并不局限于一个玩具或一种方式。它是在人们充满激情、全心投入和无忧无虑的状态下，从内心深处释放出的愉悦心情。一次成功的预算会议既能实现既定的首要目标，又能使参加者体会到郊外野餐一般的感觉。



● | 请寄给我们游戏执行手册

我们准备在一次销售会议中推出“鱼市哲学”。在会议召开的三个星期以前，我们收到了一个意外的请求。“我们 57 个分公司都将参加这次会议，我们也希望员工们能更开心地工作。但是你们能否把玩的目标告诉我们？或者在执行手册中教给我们怎么玩？”

起初，我以为他只是开玩笑。你能够想像让自己的孩子出去玩，然后问他们“很好！你们今天的目标是什么”吗？但是给我提出这个问题的人可不这么想。他需要知道的，就是这种“玩”能产生什么样的预想结果。

我怎么能帮他理解这件事情呢？“我用弹孔来给你解释一下怎么样？”

“只要能说清楚就行。”

我把一整张布满弹孔的靶纸寄给他。没有任何说明，只有靶纸上的弹孔。结果他茅塞顿开了！游戏不可能如同一种新的账务系统，在所有 57 个分公司里运用或者推广。（我的同事卡尔·哈格曼对这一点也非常清楚。在准备用刀子和工具变戏法之前，他对我说：“你可以用道具来玩，但你不能去执行玩的过程。”）

玩发自内心，所以你只能引发玩的行为。我们需要像一个团队那样设计我们的目标。顺便提一下，那次会议相当成功——那些对“玩”感兴趣的人也最能接受愉快的氛围。

玩同样需要信任。人们可以在表面上效仿渔贩们的工作方式，但是如果他们缺少共同的承诺，没有建立起相互信任，从而使玩在工作中成为可能，那么他们的努力只是徒劳。