

SMART TRUST

CREATING PROSPERITY, ENERGY, AND JOY IN A LOW-TRUST WORLD

信任的速度

实践版

可以改变一切的五种行为

【美】

史蒂芬·M·R·柯维 (Stephen M. R. Covey)

格莱格·林克 (Greg Link)

丽贝卡·R·梅丽尔 (Rebecca R. Merrill) 著

拯救中国“信任危机”的经典范本

《高效能人士的七个习惯》作者 史蒂芬·柯维博士
生前推荐的最后一本书：

“可操作性强、注重实效”的“管理经典著作”

SMA

RUST

THE SPEED OF TRUST: FIVE BEHAVIORS THAT CHANGE EVERYTHING

信任的速度

可以改变一切的五种行为

实践版

【美】

史蒂芬·M·R·柯维 (Stephen M. R. Covey)

格莱格·林克 (Greg Link)

丽贝卡·R·梅丽尔 (Rebecca R. Merrill) 著

7770/03175



中国青年出版社
CHINA YOUTH PRESS

图书在版编目(CIP)数据

信任的速度实践版：可以改变一切的五种行为 / (美) 柯维, (美) 林克, (美) 梅丽尔著；刘白玉, 刘夏青译. —北京：中国青年出版社, 2012.9
ISBN 978-7-5153-1042-8

I. ①信… II. ①柯… ②林… ③梅… ④刘… ⑤刘… III. 企业管理 IV. F270
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 208526 号

Smart Trust: Creating Prosperity, Energy, and Joy in a Low-Trust World
Original English Language edition Copyright © 2012 by Coveylink, LLC
Simplified Chinese Translation copyright © 2012 by China Youth Press
All Rights Reserved.

Published by arrangement with the original publisher,
FREE PRESS, a Division of Simon & Schuster, Inc.

信任的速度实践版：可以改变一切的五种行为

作者：[美] 史蒂芬·M·R·柯维 格莱格·林克
丽贝卡·R·梅丽尔

译者：刘白玉 刘夏青

责任编辑：陈晨

美术编辑：张建

出版：中国青年出版社

发行：北京中青文文化传媒有限公司

电话：010-65516873/65518035

网址：www.cyb.com.cn www.diyijie.com

制作：中青文制作中心

印刷：北京中科印刷有限公司

版次：2013年1月第1版

印次：2013年1月第1次印刷

开本：880×1230 1/32

字数：156千字

印张：9

京权图字：01-2012-2000

书号：ISBN 978-7-5153-1042-8

定价：29.00元

我社将与版权执法机关配合大力打击盗印、盗版活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者重奖。
举报电话：

北京市版权局版权执法处
010-64081804

中国青年出版社
010-65516873
010-65518035

赞言

Acclaim

当联想收购IBM的个人计算机业务时，我们马上意识到，我们的最大挑战不是技术、供应链，甚至不是组织结构。我们的最大挑战是建立我们团队之间的信任，建立全球范围内与客户之间的信任、与顾客之间的信任、与生意伙伴之间的信任和与决策者之间的信任。我们和史蒂芬·M·R·柯维合作，请他帮助我们建立信任并将这个挑战变成优势。他的观念不仅在当时非常有用，而且在联想致力于全球化发展的今天显得更中肯、更重要。全球业务必须将信任看作是头等战略要务。一个公司在拥有创新的精神、优质的产品、强大的战略和有效的商业模式后，还要创建、拥有和使用信任，才能在全球市场上获得真正的发展。《信任的速度实践版》这本书提供的理念发人深思，方法切实可行，我认为其观点对在全球舞台上的生存和成功必不可少。

——杨元庆，联想集团首席执行官

《信任的速度实践版》用优美的语言描述了家庭和工作中最重要的关系：信任。它教我们如何平衡理性和感性，从而产生正确的判断。这是一种少有人掌握的生活技能，而且是优化成功和实现自我的关键。来自火星和金星的人都可以通过阅读《信任的速度实践版》这本书学到很多很多的东西。

——约翰·格瑞，《男人来自火星，女人来自金星》的作者

《信任的速度实践版》令人信服地展示了信任是面对全球新时代现实的关键。社会的成长可以追溯为个人的相互信任。我们曾经迷失了方向，不敢信任别人。这本富有感染力的书教给我们在工作和生活中如何重新获得信任，如何繁荣昌盛，如何增加力量，如何享受信任的快乐。我强烈推荐这本书。

——穆罕默德·尤努斯，

2006年诺贝尔和平奖获得者，经济学家

信任是商业界的基础货币，长期以来一直是宝洁公司五大核心价值之一。没有公众对我们公司和品牌的信任，没有员工和生意伙伴之间的相互信任，我们就做不成任何生意。事情就这么简单。但是，只要有了信任，我们便有了无穷无尽的合作、成长的机会，并完成公司的目标。各个级别领导的任务就是发展和保护信任，但在一个缺乏信任的世界，这的确是一个特殊的挑战。《信任的速度实践版》教给了我们方法，对21世纪的领导人来说，这本书既是一种心态，又是一个工具箱。我强烈推荐这本书。

——罗伯特·A·麦克唐纳，

宝洁公司董事长、总裁兼首席执行官

毫无疑问，《信任的速度实践版》是我们这个时代最有影响力和最具开拓力的著作之一。它揭露了几乎所有人类组织中存在的最大危机，并帮助人们解决了这个危机：如何在一个低信任度的世界建立信任。

——沃伦·本尼斯，南加利福尼亚大学教授，

《领导者》(*Leaders: Strategies for Taking Charge*) 作者

信任是提高生产率和加速增长的关键元素，没有人比柯维和林肯更能理解这个道理。他们的方法能够帮助企业发展得更快，决策得更好，向顾客提供的产品更优。这种方法也能帮助企业改变企业文化，这就是为什么我们寻求史蒂芬·M·R·柯维的帮助，请他给美国电话电报公司（AT&T）十多万名经理进行培训，这也是为什么我愿向任何想在这个快速发展的全球商业环境中脱颖而出的人推荐《信任的速度实践版》这本书。

——兰德尔·史蒂芬森，
美国电话电报公司董事长、总裁兼首席执行官

从我所访谈的所有人中，我了解到：信任是一切。《信任的速度实践版》这本书令人信服地向我们展示了如何获得信任，在当今这个低信任度的世界，信任显得尤为重要。我遇到过的最好的领导者都有能力创造信任。《信任的速度实践版》是一部伟大的著作！它是您的藏书中必不可少的一部分。

——拉里·金，美国著名脱口秀节目主持人

对创建高信任度的团队和文化，《信任的速度实践版》是一本思想深邃、操作性强的指导书，它能够激发团队和文化的创新和成长。它通过风险管理和优化各种可能性，教给人们如何分析人和境况。那些想影响他人、提高业绩和增强创新的人们都应当阅读这部内容深刻的书并掌握其原则。

——克莱顿·M·克里斯坦森，哈佛大学商学院教授，
《创新者的困境》（*The Innovator's Dilemma*）作者

当人们对商业、政府和其他组织的信心持续低迷时，领导者就必须致力于建立和维护信任。《信任的速度实践版》告诉我们各个领域中有远见的领导者是如何面对和处理信任关系带来的挑战，并使我们意识到这种挑战伴随的独特利益。

——詹姆斯·奎杰礼，德勤会计师事务所首席执行官

信任是团队取得更好业绩不可缺少的元素。在此书中，柯维和林克讲述了很多鼓舞人心的故事，并就如何“修炼”信任提供了实用的技巧。信任是一种大智慧，它能在生活和工作中建立团队合作，使员工业绩优良。《信任的速度实践版》这本书使人们对信任的理解达到了全新的高度。对于任何在工作、公司、组织，甚至家庭中寻求加强团队合作的人，这都是一本必读书。

——迈克尔·怀特，直播电视集团公司（DirecTV）总裁兼首席执行官

《信任的速度实践版》的理念已经贯穿于我们的整个公司文化，我们的团队跟以前大不相同了，这是我最近28年来所看到的企业文化方面最激动人心的变化。整个大厦都异常兴奋，我们的团队比以往任何时候都优秀。即使在经济环境最差的最近十年，我们的利润增长也是近几十年来最好的，我把这突破性的业绩增长归功于使用了《信任的速度实践版》中的原则。我对未来十分乐观，因为新一代人逐步掌握了《信任的速度实践版》，从一开始就学会了以信任为导向。

——阿里·凯里，菲多利食品公司（Frito-Lay）

北美区总裁兼首席执行官

柯维和林克撰写的《信任的速度实践版》又一次获得了巨大成功！这本书语言优美、令人信服，一个核心观点是：在人际关系及组织中，没有什么比建立信任更重要。信任是将我们粘合在一起的胶。我发现世界各地的人们普遍对领导人失去了信任，而这种信任一旦失去，就很难再获得。信任的丧失正在撕裂维系社会的纽带，就像很多人将自己的不幸归罪于别人，但却忘记看看镜中的自己。读一读《信任的速度实践版》吧，你的生活会大不同。

——比尔·乔治，哈佛大学商学院教授，
《真实北极》(*True North*) 的作者

《信任的速度实践版》对“信任”这一课题进行了深入的探究，而信任正是我们互利共赢、取得成功的基本因素。对于如何授予和获得信任，此书既提供了切实可行的做法，又讲述了令人信服的哲理。真心实意地推荐此书！

——约翰·利莱特博士，美国礼来制药公司 (Eli Lilly)
董事长、总裁兼首席执行官

致我杰出的父母：桑德拉和史蒂芬·R·柯维。感谢你们对我的爱、奉献、信心、指导和信任。我被你们所鼓舞，我深深地爱你们。

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Covey', written in a cursive style.

致史蒂芬的父亲、我珍爱的朋友、良师益友史蒂芬·R·柯维博士，及我非凡的妻子安妮·林克，她教会了我关于信任的一切。另致我的子孙们，为了下一代的幸福，依靠他们迎接挑战，坚持原则，重塑信任，接力信任的复兴之路。

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Covey', written in a cursive style.

致谢

Acknowledgments

我们特别感激为此书的出版提供慷慨帮助的人们，并深感荣幸。对其他人的间接帮助，我们也心存感激并备受鼓舞。我们又一次想到阿尔伯特·爱恩斯坦的名言：“每天我都在提醒自己：我的内在和外在的生活都得益于在世的和不在世的他人的贡献。我必须尽自己所能去给予，这个给予应该与从他人那里获取的和正在获取的相匹配。”

每天都深受很多睿智的“思想深刻的领导者”所鼓舞，每天的工作也都是站在他们的肩膀上——无论是离开我们的或是仍然健在的。我们非常感激他们，并珍爱他们对我们的特殊影响。

我们特别感谢我们亲爱的朋友丽贝卡·梅丽尔，她不知疲倦地将我们的演讲和书写材料整理成文字优美、可读性强的资料。她富有创造性的协调能力和写作天才使我们的著作增色很多，与这样一位具有非凡天才的作家一起工作，我们倍感荣幸。

同样感谢：

盖瑞·杰德，我们挚爱的生意伙伴和朋友，他对我们的著作做出了非凡的贡献。在我们调研和写作期间，他继续领导公司并使公司不断发展壮大，他不知疲倦的奉献和非凡的能力给予我们信心和机会，让我们将这个课题进行下去。他以身作则，并用一种独特的方式将《信任的速度实践版》的

原则应用于所有利益相关者，这种能力一直鼓舞着我们工作。我们、我们的顾客及我们的同事都特别赞赏他非凡的理念、切实可行的实践和导师般的影响力，也感谢盖理的妻子朱利安和他们幸福美满的家庭。

贝利·罗拉福特，我们亲爱的朋友和生意伙伴，他以非凡的能力，用独特的娱乐方式，使工作室的参与者感受到《信任的速度实践版》的生动活泼，并帮助我们将“理论”的奇迹传递给顾客。他是同事和顾客的良好益友，他无私地和我们分享了他的洞察力和演示技能。作为我们老客户的前首席培训官，他带给了我们独特的观点，做出了宝贵的贡献。也感谢他的妻子罗瑞丽及他伟大的家庭，他们家无私地支持他无数次的公出。

另外要感谢“柯维林克”团队成员和“信任的速度”团队成员，感谢他们持续不断的、不知疲倦的支持、奉献和贡献。特别感谢塔米·哈蒙和大卫·卡斯佩森，他们从一开始就跟我们在一起，对我们的工作和生活都影响极大。也感谢达娜·波斯哈德、唐娜·伯奈特、德怀特·汉森、约翰·哈丁、雷洛伊·穆罕、哈里·尼尔森、道恩·纽曼、坎迪·柏金斯、莱斯利·罗斯沃伦、马歇尔·斯耐达卡和多年来一直帮助宣传和销售的伙伴们，也感谢杰西卡·麦肯锡和汉·斯蒂斯，他们在研究领域给了我们很多帮助，也感谢玛丽·文斯及她的团队在文本方面的工作。

感谢我们的国际认证合作伙伴“富兰克林柯维国际公司”，他们那鼓舞人心的目标和行之有效的合作关系将我们的著作传递给全世界的读者。尤其要感谢鲍勃·惠特曼、肖恩·柯维、肖·穆恩、托德·戴维斯和史蒂夫·杨，感谢他们从一开始就信任我们的潜力，并“信守诺言”，用公平协作的方式与我们合作（这里特别感谢肖恩，感谢他一切皆有可能的理念）。

感谢才华横溢的富兰克林柯维客户合作公司的团队领头人，他们是：

约斯·法雷尔、马克·乔茜、普雷斯顿·卢克、布莱恩·马丁尼、玛丽安·菲利普、伊利斯·罗马、凯文·沃恩·史密斯和保罗·沃克，还有很多其他人，不胜枚举——他们除了为富兰克林柯维客户合作公司创造了非凡的价值外，还为很多顾客创造了非凡的价值，这些人包括考瑞·考刚、迈克尔·辛普森、德菲尔·奥斯丁、盖理·朱克斯等等，他们知道如何展示和使用这部书帮助顾客获得成功。也感谢富兰克林柯维客户合作公司的团队成员：斯蒂夫·赫斯、斯考特·沙姆森和考琳·道姆。特别感谢世界各地出色的富兰克林柯维国际认证合作伙伴。跟你们合作，我们心存感激，并期待着在贵国继续合作。

感谢史蒂芬的兄弟姐妹：辛西娅·哈勒、玛利亚·科尔、肖恩·柯维、大卫·柯维、凯瑟琳·萨格斯、考琳·布朗、珍妮·皮特、乔希·柯维及他们的配偶，他们的理念、建议及忠告都提高了原稿的质量。

感谢大卫·柯维和史蒂芬·马迪克斯，感谢他们的勇气和富有远见的领导力，无论在国内还是国外他们都始终如一，也感谢他们从一开始就支持我们。

感谢出版商卡洛琳·瑞迪和玛莎·莱文，编辑多明尼克·奥福苏，感谢他们的帮助及对我们持之以恒的信心和信任；感谢利亚·米勒和整个西蒙-舒斯特团队，感谢他们对我们著作的出版持续不断的努力。

感谢遍布全世界的顾客，感谢他们持续不断地提供“活的实验室”来应用和验证《信任的速度实践版》的方法，并反复地为此书提供有价值的信息。他们应用《信任的速度实践版》，从而大大增加了这个竞争市场的繁荣、力量和快乐。

朋友和同事在书稿的不同阶段都进行了评论，包括梅特·诺格德、珍·克

劳斯还有很多其他人。我们要特别感谢罗杰·梅丽尔，他不仅对书稿加以评论，而且深入参与到我们的工作中，给我们提出了独到的见解。

感谢许许多多富有思想的领导者，部分已经在书的参考文献中列出。感谢他们影响了我们对信任重要性的思考。

最重要的是：感谢上帝从写书的一开始就对我们的祝福、启发和支持。

史蒂芬

另外，我要特别感谢我迷人的妻子洁丽，感谢她的爱、善良和力量，她是我生命中最重要的一部分。我也感谢可爱的孩子们：史蒂芬、麦克林、克里斯蒂安、布里顿和安迪恩，还有我的儿媳艾米莉，孙子史蒂芬，感谢你们为使我完成这部书所做的牺牲和付出的理解。

格莱格

此外，我要特别感谢我的爱妻安妮，她的鼓励和具有前瞻性的影响力是我和柯维博士最终一起工作的唯一原因。她持之以恒的合作、杰出的思想、富有创造性的教育技能和肩负家庭重任而做出的牺牲（实际上还包括我们整个生活的其他责任），不仅提高了这部书的分量，而且使这部书的问世成为可能。事实上，最近30年她一直都是这样。安妮，你的光辉照亮了这部书的每一页——我全身心地爱你！也感谢我力量和欢乐的另一个源泉——我可爱的孩子们（珍妮、史蒂芬妮、娜塔莉和加文）、女婿（凯文·拉文和里奇·诺顿）和漂亮的孙子外孙们——无论他们在人间还是在天堂。

目录

Contents

序 言 / 015

我们的目的 / 017

第一部分：悖论与承诺 021

如何在这个低信用的时代，获得高信用带来的繁荣、力量和快乐。

第一章 伟大的悖论 / 025

在信任危机中，有哪些人在勇敢地信任他人。

第二章 盲目信任或不信任：你戴的是哪种眼镜 / 059

两种信任极端是如何影响我们的个人和职业生涯的轨迹和结果，以及我们又能如何辨别它们。

第三章 第三种选择：明智的信任 / 075

什么是“明智的信任”：它怎样在生活和工作中带给我们向上的力量。

第二部分：“明智的信任”的五种行为 105

五种行为，高信任人士、公司和国家共同拥有的特点。

第四章 “明智的信任”行为之一：选择相信信任 / 109

你的信念驱动你的行动。

第五章 “明智的信任”行为之二：从自己开始 / 133

做一个信任自己同时值得他人信任的人。

第六章 “明智的信任”行为之三：表明你的意图……并假定别人的意图也是善意的 / 169

你足够坦诚吗？

第七章 “明智的信任”行为之四：说到做到 / 201

只有言和行一致时才有力量。

第八章 “明智的信任”行为之五：将信任传递给他人 / 229

如何形成信任循环系统，获取信任红利。

第三部分：你能做什么 267

一个人也能有所作为。

第九章 重建你的信任 / 269

现在开始行动，选择“明智的信任”。

关于作者 / 283

序言

Foreword

五年前，当我成为百事可乐公司首席执行官时，管理层需求明确：公司将如何开展长期的自我管理。我们将理念概括为六个字：目标决定业绩。我们确定了三个目标：人类可持续发展、环境可持续发展和人才可持续发展。这三个目标奠定了百事可乐公司未来的发展前途。

严格遵循这三个目标，我们认为对于顾客来说，价值的理念远远胜于价格。价值是指可持续发展的关系：交易可以信任，品牌可以信任，公司可以信任。在今天这个不稳定的环境中，信任大量消失，这就需要所有的公司——无论大小——来重新思考如何建立和重新获得信任，来重新思考如何创造价值，给予价值，增加价值。

这就是我们面对的现实。史蒂芬·M·R·柯维和格莱格·林克撰写了一部精彩的著作：《信任的速度实践版》。此书直面现实，方法实用——及时、相关、切实可行。

首先，此书出版得非常及时。自全球金融危机爆发以来，世界各地的企业都发现自己陷入一场比金融危机腐蚀性更大、持续时间更长的危机——信任危机之中。这种信任危机的腐蚀性对那些依靠活力和创造力的资本主义国家来说是十分痛苦的，而对那些每天都依靠顾客信任、消费者的信任、投资者的信任和其他利益相关者的信任生存的公司来讲，挑战就更大。

第二，此书理念具有相关性。我相信，今天全球所有的企业都发现要想长期生存下去，就必须平衡好长期利益和短期利益的关系。我认为，正确的答案是达到业绩和长远目标的理想平衡。有长远目标的公司现在的业绩做得好，将来会做得更好。企业是在社会的许可下经营，因此，企业必须回报社会。当我们这么做时，我们便赢得了信任。当我们赢得了所有利益相关者的信任，自然也会赢得前所未有的各种机遇。

最后，此书的方法切实可行。今天的领导者既需要用脑领导，也需要用心领导——左半球和右半球是相互联系的。这就是为什么《信任的速度实践版》这部书如此成功——它向领导者提供了一套持续增加信任、平衡风险和机会、培养品质和能力的有效方法。

企业现在做生意的方式有很多优点，但也存在很多缺点，其结果是：失去了信任。我们正处在一个十字路口。当原本坚实的基础发生动摇时，我们就必须好好反思，并重新建立和巩固这个基础。正像《信任的速度实践版》这部书所展示的，很多领导者和企业懂得信任的伦理，并以此为生存之道。在百事可乐公司，我们努力成为这样一个企业。我们的确想把这场信任的危机转变成机会——史蒂芬和格莱格把这称为“信任的复兴”。如果真能做到这一点，我们会获得最大的机会，同时将风险降到最低。要实现这个目标，我们每个人都必须从自己做起，这就是《信任的速度实践版》所教给我们的。

英德拉·努伊

百事可乐公司董事长兼首席执行官

美国纽约