

THE SPEED OF TRUST

[美] 史蒂芬·M·R·柯维 (Stephen M.R. Covey) 丽贝卡·R·梅丽尔 (Rebecca R. Merrill) 著

史蒂芬·柯维
管理经典

信任的速度

一个可以改变一切的力量

The One Thing That Changes Everything



《纽约时报》《华尔街日报》畅销书榜第**1**名

联想全球高管红宝书

被誉为《高效能人士的七个习惯》以来写的最好的书

4大核心，13种行为，拯救中国的“信任危机”，帮我们发现如何在生活和工作中以更低成本，更高的效率实现更好的结果 中国青年出版社

(美) 史蒂芬·M·R·柯维 Stephen M. R. Covey
丽贝卡·R·梅里尔 Rebecca R. Merrill

信任的速度

The One Thing That Changes Everything



中国青年出版社
CHINA YOUTH PRESS

图书在版编目(CIP)数据

信任的速度：一个可以改变一切的力量/(美)柯维,(美)梅里尔著;王新鸿译.

—北京：中国青年出版社，2008

ISBN 978-7-5006-8287-5

I.信... II.①柯... ②梅... ③王... III.企业管理

IV.F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第093287号

The Speed of Trust: The One Thing That Changes Everything

Copyright© 2006 CoveyLink, LLC.

CoveyLink and the CoveyLink logo and trademarks are trademarks of
CoveyLink LLC. and their use is by permission.

Chinese translation Copyright ©2008 by CHINA YOUTH PRESS

信任的速度：一个可以改变一切的力量

作者：〔美〕史蒂芬·M·R·柯维 丽贝卡·R·梅里尔

译者：王新鸿

责任编辑：于明丽 韩文静

美术编辑：夏蕊

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 / 65511270

网址：www.cyb.com.cn www.diyijie.com

制作：中青文制作中心

印刷：北京凌奇印刷有限责任公司

版次：2011年3月第3版

印次：2011年3月第8次印刷

开本：880×1230 1/32

字数：305千字

印张：12

京权图字：01-2008-4901

书号：ISBN 978-7-5006-8287-5

定价：29.90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

010-65511270

中青版图书，版权所有，盗版必究

赞言

PRAISE

来自商界领袖的评价

《信任的速度》这本书令人兴奋，切中主题。在这个重视商业规则和监管的时代，专注于最基本的原则显得尤为重要。信任作为一种无形资产，有助于所有组织和企业实现长期可持续发展。通过史蒂芬·M·R·柯维的这本新书，你可以在今后很长一段时间里不断地增加你的组织机构的信任资产。

——威廉·G·白礼德，德勤全球首席执行官，德勤美国高级合伙人

信任是捷蓝航空公司成功的核心因素。信任是我们高速成长的关键。《信任的速度》比其他任何一本书都更清晰地展示了信任是足以改变我们生活和工作中的一切的东西。有了高度的信任，成功就会以更小的代价来得更快、更好。

——大卫·尼尔曼，捷蓝航空公司创建人兼首席执行官

信任可以降低交易成本，减少讼争，加速贸易进程。它是组织和社会的润滑剂。终于有人给我们阐释了信任作为核心经营能力的真正价值。

——玛里琳·卡尔森·纳尔逊，卡尔森公司主席兼首席执行官

史蒂芬·M·R·柯维成功地帮助我们看清了在新的世纪里领导力所面临的挑战：培育和运用信任的能力。这是任何一个有抱负的领导者必读的一本书。

——道格拉斯·R·康纳特，金宝汤公司总裁兼首席执行官

《信任的速度》是一个伟大的发现。它极好地完成了为我们提供一张通往成功的路线图的目标，包括个人的成功和组织的成功。这本书的真正可贵之处在于它是可以普遍应用的。它将有效的常识与明确的指导结合起来，帮助人们改善生活中的所有关系。

——J·W·万豪，万豪国际主席兼首席执行官

一个组织中信任的缺失会消耗它的能量,滋生怀疑和猜测的风气,严重地破坏团队合作,导致内部的钩心斗角,带来低落的士气和糟糕的结果。史蒂芬·M·R·柯维的这本书及时地提醒着组织的领导者什么才是最重要的。

——许文辉,星展银行主席,新加坡航空公司前主席

我相信柯维关于信任的领悟对所有关心领导力培养的人都有启发意义。显然,没有自我信任就没有组织机构的信任,没有组织机构的信任就没有真正的成功。

——迈克尔·乔丹,美国EDS公司主席兼首席执行官

在生活和工作中,关系是很重要的,但如果关系不是建立在信任的基础上,那它就是空洞的。信任是品牌的基石,是持久关系的粘合剂。史蒂芬·M·R·柯维的这本书令人赞叹。它告诉我们什么是信任,如何建立和保持信任,以及信任对我们的商业行为乃至整个社会的作用。

——霍斯特·H·舒尔茨,西培思酒店集团总裁兼首席执行官

《信任的速度》给我们上了关键的一课。负责任的企业文化只存在于有着高度信任的组织里,而不存在于强制服从的环境中。柯维有力地为我们展示了一个清晰的路线图,一个可以让你我这样的普通人取得不平凡成就的路线图。

——彼得·比奥德拉特,斯巴罗意大利快餐连锁总裁兼首席执行官

《信任的速度》不仅是商界人士的必读书,也是所有人的必读书。柯维先生对信任做了最准确的定义。我们可以从中受益无穷。

——乔·M·亨斯迈,亨斯迈国际创建者兼主席

这本书令人大开眼界,读过它以后,你就可以戴上一副“信任眼镜”来看所有的事物。你就会明白信任对我们的个人生活和职业生涯有多么重要。史蒂芬·M·R·柯维向我们展示了信任是有形的,是可测量的。更重要的是,信任的建立要比我们之前想象的容易得多。不仅商界领导要读这本书,所有希望改善与同事、朋友和家庭成员间关系的人都应该读这本书。

——格雷戈里·K·埃里克森,安永全球副总裁

在20世纪80年代，史蒂芬的父亲使我相信企业和组织成功的关键在于信任。托罗公司过去20年因此而取得的成功证明了他是完全正确的。现在，史蒂芬·M·R·柯维令人信服地展示了内在的原因，当组织信任它的领导时，任何人都变得值得信任，这样人们就可以不设防地协作共事，以更快的速度达到更好的结果。

——肯·梅尔罗斯，托罗公司前主席兼首席执行官，
《让你的草地更绿》(*Making the Grass Greener on Your Side*)的作者

相信我说的，你可以相信史蒂芬。这是一本好书。在你的生活圈子里，读这本书的人越多，你的生活就会越好。从你自己开始读吧。

——布雷克·M·洛尼，如新集团主席

当我拿到这本书并应邀做一些评论时，我的第一反应是：“我没有时间读它啊。”没有想到的是，在我读过序言以及前几章以后，就爱不释手了。这正是商界人士当今需要的东西。这本书触及到道德行为最根本的核心，信任是实现有效的领导和组织的最关键因素。作者清晰而深刻地讨论了如何通过品德和能力的开发来建立信任，展现给我们一个被信任的领导或组织可以以更低的成本把任何事都做得更快、更好。任何人都应该抽出点时间来读读这本书。

——诺兰·D·阿士博德，百得公司主席兼首席执行官

像他的父亲一样，史蒂芬·M·R·柯维勇于挑战困难但关键的话题。他的这本书，直指我们这个时代最重要的一个核心问题——信任的缺失。在这个瞬息万变的世界里，所有经营企业的人，所有寻求建立更深层关系的人，所有希望自己的生活变得更有意义的人，如果能够把信任当做你最需要的资产，那么你就会做得更好。

——戴维·W·切克特，体育风险投资公司合伙人，
麦迪逊广场花园前首席执行官

来自商业作家的评价

这是我期待已久的一本书！它明确地告诉我们信任可以创造利润、成功和繁荣。通过有力的论证和可信服的实例，史蒂芬·M·R·柯维告诉我们为什么掌握信任的价值正是美国和其他国家在这个全球化大势中占据竞争优势

的法宝。读读这本书吧,使自己成为一个被高度信任的领导。你自己的内心,你的公司,所有跟你利益相关的人都会非常感谢你!

——帕特西娅·阿伯丁,《2010大趋势:自觉资本主义的兴起》
(*Megatrends 2010: The Rise of Conscious Capitalism*)的作者

信任是关系的基础。《信任的速度》一书可以帮助你有效地建立这个基础。我强烈推荐这本书。

——约翰·C·麦克斯韦尔,作家,演说家,INJOY服务公司创建者

柯维令人信服地证明了信任是可以改变一切的东西。他展示给我们,效率是成功的渠道,而信任是效率的源泉。在我们这个时代,还有很多领导者对信任的力量非常陌生。这是一本必读书。

——马库斯·白金汉,《现在,发现你的优势》
(*Now, Discover Your Strengths*)的作者

在当今社会,合作是我们所享受的生活的基础。而信任是合作的纽带。这是第一本深入分析信任的书,是一本所有层次的领导者必读的一本书。

——拉姆·查兰,畅销书《执行》(*Execution*),
《增长力》(*Profitable Growth Is Everyone's Business*)的作者

发现信任是这个全球化时代里关键的领导能力。史蒂芬·M·R·柯维描述了在我们的社会中乃至全世界,如何建立、培育、传递和重建这个关键品质的方法。《信任的速度》是我们所有人的必读书。

——肯·布兰佳,《一分钟经理人》(*The One Minute Manager*)和
《管理者的秘诀》(*The Secret*)的联合作者

《信任的速度》是一本充满了时代智慧的书,正逢其时。史蒂芬有力地证明了信任是商业成功必不可少的因素。为什么如此重要的一个因素没有被足够地重视?这是一本所有领导者的必读书。

——吉姆·罗尔,《全身心投入的力量》(*The Power of Full Engagement*)的作者,
人力表现研究所首席执行官

这句话总得有人说出来:虎父无犬子。的确是一本好书!柯维先生,祝贺你!

——迈克尔·格伯,E-神化世界创建者兼主席

史蒂芬·M·R·柯维关于信任的这本书是一本很优秀的著作。他以前所未有的深度为我们挖掘了信任的含义。祝贺你！

——斯泰德曼·格莱汉姆，作家，演说家，企业家

《信任的速度》一书将会指导你每天去创造和建立信任。如果你能沿着这条路走下去，你的生活会发生奇迹般的变化。

——汤姆·克拉姆，《冲突的魔力》(Magic of Conflict)和《三次深呼吸》(Three Deep Breaths)的作者

没有信任就没有忠诚，没有忠诚就没有真正的成长。柯维在这本书里有力地证明了信任是一个可测量的绩效加速器，信任上升，成本则下降，而效率将上升。这是所有在新经济中致力于建立信任的领导的必修课。

——弗雷德·赖克哈尔德，《忠诚效应》(The Loyalty Effect)和《终极问题》(The Ultimate Question)的作者

在生活和工作各种关系中，最重要的因素就是信任和信用。这本令人叹服的书会告诉你如何赢得、建立和保护信任，并把信任应用到你生活的各个方面。

——布莱恩·特雷西，《致富之道》(The Way to Wealth)作者

这本书为我们展望了世界上所有组织机构绩效的改善。但柯维并不止于此，他还为我们提供了实现它的路线图。《信任的速度》将会在未来几十年里，一直对我们建设国际合作的基础发挥启发性作用。

——约瑟夫·格雷尼，《纽约时报》畅销书《关键对话》(Crucial Conversations)的作者

信任和柯维这两个词可以确保我们在这个高节奏的世界里获胜。《信任的速度》是一本新的关于领导力的圣经。

——帕特·格罗斯，畅销书《我行，你也一定行》(I Feel Great and You Will Too!)的作者

《信任的速度》触及了一个长久以来被我们的社会所忽视的原则——信任。它影响着我们生活的各个方面。柯维不仅告诉我们如何在人际关系和工作场合上建立信任，还告诉我们如何恢复失去的信任。他向我们展示了信任

因素是如何通过提高效率和降低成本来影响市场行为和商业经营的。《信任的速度》文体简洁,结构完整,令人耳目一新,会使所有读者受益。

——希鲁姆·W·史密斯,《生命中最重要》(*What Matters Most*)的作者,
富兰克林柯维公司联合创始人

来自营销专家的评价

你为什么在阅读这些对此书的评价?很简单,因为你信任我们,或我们其中的一些人。信任是这个快速运转的世界的推动力。请相信,这是一本重要的书。小柯维写了一本有影响力的书。

——赛斯·高汀,《小就是大》(*Small Is the New Big*)和
《许可营销》(*Permission Marketing*)的作者

当你关上投影仪,关闭幻灯片,结束了你的讲话时,下面一个问题就是:我们能互相信任吗?这本有价值的书及时地为我们讲述了如何信任和被信任。

——盖伊·川崎,《创业的艺术》(*The Art of the Start*)的作者,
库科技创投公司总监

消费者对腐败的政府及组织的不满情绪日增。《信任的速度》指出了一条通向透明的路,大众所需要的企业和政治的透明之路。

——费斯·波普康,市场预测家,《爆米花报告》(*The Popcorn Report*)的作者

在市场营销中,所有的证据都表明公众的信心是企业盈利的关键。对于信心的作用再怎么高估都不过分。史蒂芬·M·R·柯维向前更进了一步,他不仅告诉了我们这个信心的重要性,还告诉我们如何赢得它。《信任的速度》是一本终极教科书。

——杰伊·康拉德·莱文森,游击营销公司创始人,
《游击营销》(*Guerrilla Marketing*)的作者

好的领导指出正确的方向,跟随者相信这是正确的方向。没有信任,什么也实现不了。

——杰克·特劳特,《什么是战略》(*Trout on Strategy*)和
《定位》(*Positioning*)的作者

来自媒体的评价

正如史蒂芬所描述的,在这个法律和政治的世界里,信任的缺失会带来分裂、失落,关系的恶化和官僚主义,由此所形成的信仰和行为模式可以摧毁自由的公民社会。《信任的速度》这本书的价值难以估量。它是一本重建坦诚和信心的工具书。

——凯瑟琳·克里亚,前法官,畅销书作家,法庭电视主持人

《信任的速度》为我们提供了极具说服力的证据和极有价值的信息,告诉我们如何在真挚、坦诚和能力的培养基础上发展信任。信任可以提高效率,降低成本。史蒂芬·M·R·柯维还告诉我们这个实实在在的、可测量的信任因素可以创造、巩固和改善所有的商业和职业关系。这是一本突破性的著作,值得我们每个人去读。

——肯·林德纳,《在正确的时间做正确的决定的8个步骤》(*Crunch Time: 8 Steps to Making the Right Life Decisions at the Right Times*)的作者

来自政府、教育机构和医疗机构人士的评价

《信任的速度》绝对是我们这个时代需要的一本书。它振奋精神,给人力量,并可以马上应用于实践。世界上所有的人都可以从中获益。投资于诚信,获取的是信任红利。它可以提升企业的绩效,改善我们的生活。

——罗莎贝斯·莫斯·坎特,哈佛商学院,畅销书《连胜的艺术》(*Confidence: How Winning Streaks and Losing Streaks Begin and End*)的作者

在信任看起来正在加速变为“濒危物种”的时候,《信任的速度》一书及时地出现了。史蒂芬·M·R·柯维提供了改变这一切的药方。这本书可以指导我们如何在个人关系、企业、体育组织、政府机构和生活中创建信任。“柯维”这个名字代表着优秀。这本书延续了柯维的传统。

——约翰·R·伍登,加州大学洛杉矶分校篮球队荣誉教练

《信任的速度》是一本很出色的书。它兼具可读性和广泛的实用性。任何希望能把关键事情办得更快、更好的人,任何希望减少摩擦的人都应该读读它。

——克雷顿·M·克里森,哈佛商学院教授

虽然这话听起来有些老套,但我还是要说,在我们这个动荡的时代里,《信任的速度》是一本任何一个希望领导一个国家、一个公司、一个家庭甚至是领导你自己的人必读的书。作为一个柯维原理的学习者和实践者,我在部队的医疗机构工作过多年,也曾经担任过一个全国性的医疗机构的首席执行官,但我从来没有能像史蒂芬·M·R·柯维那样提炼出领导力的精髓。在这个充斥着极端、愤恨和失望的世界里,这本书对任何想发展领导力的人都是一本关键的著作。

——查尔斯·H·罗德曼二世,美国空军退休中将,军医总监

史蒂芬·M·R·柯维写了一本关于信任的重要性的卓越著作。作为校长,我们将从这本书里受益匪浅。这将帮助我们与教师建立互信的关系,进而扩展到教师与学生的互信关系。这是一本必读书。

——佩德罗·加西亚博士,纳什维尔公立学校总监

在成为得州大学医学院院长之后不久,我带领几个主要的领导聆听了史蒂芬主题为“信任的速度”的讲座。他的讲座引起了我们所有人的共鸣。在过去一年里,史蒂芬和他的团队与得州大学医学部共同致力于消除“信任税”,从而使我们变成了一个真正高效的组织。史蒂芬为我们制订的原则和计划可以广泛应用。任何一个领导团队的人都应该读读《信任的速度》。

——瓦莱里·M·帕雷西,得州大学商学院院长,教务长

史蒂芬·M·R·柯维研究了信任问题的最核心部分。通过坚实的、有说服力的数据证实了信任鸿沟的宽度。而更重要的是,他还为我们提供了填补信任鸿沟的办法。我们可以从每天发生的事情中看到信任关系所带来的效率。史蒂芬的行为原则可以帮助我们更迅速地做出原本艰难的决定。这本书有着改变你生活的巨大力量。

——戴夫·盖勒博士,佛罗里达夏洛特郡学校总监

《信任的速度》延续了柯维优秀的写作风格,明确而深入地展示了对信任的力量的理解。成功的商业和体育界人士都会表现出一定程度的信任,还懂得如何处理信任和竞争之间的关系。柯维的这本书对我们人际关系和未来的发展都会有所帮助。

——皮特·卡洛,南卡大学橄榄球队总教练

致谢

ACKNOWLEDGMENTS

献给我的妻子，洁丽
感谢她一如继往的鼓励
感谢她无限的关爱
感谢她充分的信任

我深深地感谢那些帮助我完成这本书的人。对他们的贡献，我一方面感到幸运，一方面感到惭愧。我的感觉用爱因斯坦的这句话来表达比较贴切：“每天我都在提醒自己，我的内在的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。”关于这本书也是这样。没有这么多人的帮助，我不可能完成这本书。我深深地感谢他们。

特别感谢才华横溢的丽贝卡·梅里尔，感谢她对这本书的各个部分的突出贡献，特别是在写作方面的指导。如果没有她的创造性的帮助，这本书可能到现在还没有完成。

同样感谢：

- 格雷格·林克，柯维林克国际公司中的“林克”，一个有眼光的好朋友、好伙伴。感谢他深刻的洞察力，感谢他的热情，感谢他的勇气和影响力。
- 贝利·罗拉福特，感谢他自始至终的无价的合作、指导和鼓励。

- 盖瑞·杰德,感谢他非凡的想象力和承担风险的勇气。
- 柯维林克的其他成员,感谢他们不懈的支持、帮助和鼓励。
- 我的妹妹辛西娅·海勒,感谢她多方面的贡献,特别是她的一些为本书添彩的想法和故事。
- 玛丽娅·科尔和凯瑟琳·塞格斯,我的姐妹,感谢她们对书稿的指导和建议。
- 潘·威尔士和凯文·科普,感谢他们鼓励我着手此书的创作。
- 我的编辑,多米尼克·安福所,感谢他自始至终的信赖;感谢整个西蒙-舒斯特团队的突出贡献。
- 我的客户们,感谢他们为《信任的速度》的观点提供持续不断的实践应用,感谢他们的投入和反馈,特别是圣德斯度假村的贝斯·迪保罗、珊蒂·斯塔顿和乔纳·帕莱斯,感谢他们对“明智的信任”这部分内容的极大帮助。
- 还要感谢很多在写作的各个阶段阅读和校阅过本书的人,他们的反馈意见很有建设性,使我更有信心。

我深深地感谢我的父母,史蒂芬·R·柯维和桑德拉。感谢他们对我身心发展的深刻影响。我还要感谢很多很多其他的领导者,在书中我多次引用他们的观点和事例,感谢他们在过去十年里,对我的观念的影响和对本书的贡献。

最重要的是要感谢上帝的祝福、启发和支持,这种感觉贯穿于我的整个写作过程中。对我来说,他是一切的源泉,为我们的生活带来欢乐和成功。

目录

CONTENTS

序 言 / 017

一个可以改变一切的力量 021

信任是如何影响我们的个人和职业人生的轨迹和结果的,我们又能如何改变它。

信任所带来的效率是最高的 / 022

你可以有所作为 / 049

第一波信任:自我的信任 067

信用的原则

超越“道德”:为什么个人信用是所有信任的基础,如何创造它。

信用的四个核心 / 068

核心之一:诚实 / 084

你言行一致吗

核心之二:动机 / 100

你的方案是什么

核心之三:能力 / 121

你能否解决问题

核心之四：成果 / 142

你的资历怎么样

第二波信任：关系的信任 161

行为的原则

如何从自己造成的麻烦中解脱。

十三种行为 / 162

行为之一：直率交流 / 172

行为之二：表达尊重 / 181

行为之三：公开透明 / 190

行为之四：匡救弥缝 / 197

行为之五：显示忠诚 / 205

行为之六：取得成果 / 213

行为之七：追求进步 / 219

行为之八：面对现实 / 228

行为之九：明确期望 / 236

行为之十：负起责任 / 245

行为之十一：先听后说 / 254

行为之十二：信守承诺 / 262

行为之十三：传递信任 / 269

制订一个行动计划 / 278

第三、第四、第五波信任：利益相关者的信任 281

如何提高效率,降低成本,扩大你的组织的影响力。

第三波信任:组织的信任 / 283

协调的原则

第四波信任:市场的信任 / 310

声誉的原则

第五波信任:社会的信任 / 322

奉献的原则

激发信任 337

如何给予“明智的信任”,重建信任,如何实现信心的飞跃来改变一切,为什么不给予信任是最危险的。

给予“明智的信任” / 338

重建失去的信任 / 353

倾向于信任 / 372

