

<<信任的速度>>

图书基本信息

书名：<<信任的速度>>

13位ISBN编号：9787500682875

10位ISBN编号：7500682875

出版时间：2008-8

出版时间：中国青年出版社

作者：(美)史蒂芬·M·R·柯维,丽贝卡·R·梅丽尔

页数：379

字数：305000

译者：王新鸿

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<信任的速度>>

### 内容概要

在这本可读性很强的书里，史蒂芬·M·R·柯维为我们展示了信任的力量——这个往往被忽视，被低估，但却“足以改变一切的力量”。这是一本突破性的书，它挑战了我们多年以来关于信任的成见，展现给我们的是，信任不仅是一种无形的社会美德，更是一个有形的经济推动力。它可以使组织改善业绩，使个人得到提升，使关系更加融洽。

在这本新书里，史蒂芬·M·R·柯维通过“五波信任”，“四个核心”以及世界各地高信任度领导者共有的“十三种行为”生动形象地阐述了如何在个人关系和职业生涯中激发和维护信任，层层递进地为我们展现了一幅通过培养品德和能力，增强领导力和信心，在各个层面建立信任的路线图。他还告诉我们，作为商界、政府或教育界的领导，如何迅速而持久地赢得客户、同事、伙伴和民众的信任。

柯维令人信服地证明了信任是个可测量的成效加速器。

当信任上升，效率会随之上升，而成本则随之下降，从而创造出柯维所说的“信任红利”。

## <<信任的速度>>

### 作者简介

史蒂芬·M·R·柯维，哈佛大学工商管理学硕士。

柯维林克国际公司创建人，首席执行官。

一个极受欢迎的、有说服力的演说家、作家。

信任、领导力、道德和高绩效方面的咨询顾问。

曾在世界各地发表演说。

作为柯维领导力培训中心前首席执行官，他将公司发展成为了世界上最大的领导力开发机构。

## <<信任的速度>>

### 书籍目录

新版前言 变化的世界 不为的原则

如何善用本书

序言

一个可以改变一切的力量

信任所带来的效率是最高的

你可以有所作为

第一波信任：自我的信任

信用的原则

信用的四个核心

核心之一：诚实

你言行一致吗

核心之二：动机

你的方案是什么

核心之三：能力

你能否解决问题

核心之四：成果

你的资历怎么样

第二波信任：关系的信任

行为的原则

十三种行为

行为之一：直率交流

行为之二：表达尊重

行为之三：公开透明

行为之四：匡救弥缝

行为之五：显示忠诚

行为之六：取得成果

行为之七：追求进步

行为之八：面对现实

行为之九：明确期望

行为之十：负起责任

行为之十一：先听后说

行为之十二：信守承诺

行为之十三：传递信任

制订一个行动计划

第三、第四、第五波信任：利益相关者的信任

第三波信任：组织的信任

协调的原则

第四波信任：市场的信任

声誉的原则

第五波信任：社会的信任

奉献的原则

激发信任

给予“明智的信任”

重建失去的信任

倾向于信任

<<信任的速度>>

## &lt;&lt;信任的速度&gt;&gt;

## 章节摘录

一个可以改变一切的力量 信任所带来的效率是最高的 当人们真正彼此信任的时候……就有了高效率。

——爱德华·马歇尔 如果你不够快，那你就完了。

——杰克·韦尔奇 我永远也不会忘记几年前在纽约一家投资银行的短期工作经历。

那天，我们开了一个很折磨人的会，会议的过程暴露出公司内部存在很严重的信任问题。

这些问题使办事的速度变慢，并且对决策的执行产生了极其负面的影响。

会后，公司的高层私下对我说：“这样的会议是在浪费时间，没有任何效果。”

我不信任迈克，我不信任艾伦，实际上，我觉得很难信任这个小组里的任何人。

我说：“那你为什么不致力于提高信任度呢？”

他很严肃地回答我说：“史蒂芬，你要明白，不管你自己有没有信任，我们没有，我们也没有办法来解决这个问题。”

我强烈反对他这种说法。

实际上，我过去20年的生活经历和职业经历使我相信，我们有很多办法来解决这个问题。

我们完全可以做到增加信任，并且信任增加的速度要比我们想象的快很多。

信任的增加，对提高我们的生活质量，对帮助我们实现目标有着巨大的影响。

即使你有了所有的事实和数据，所有能支持你的证据和所有你需要的背书认可，但如果你没有赢得信任，那你什么也做不成，——奈尔·菲茨杰拉德，联合利华前主席 信任问题会影响所有的人 当我在世界各地对听众讲信任问题的时候，我总会听到人们表达这样的困惑：我不能忍受工作环境里的钩心斗角。

我觉得自己总是生活在同僚对手的阴谋破坏之中。

好像每个人都那么自私，那么不择手段地往上爬。

一朝被蛇咬，十年怕井绳，我怎么能再相信任何人呢？

我在一个很官僚的组织里工作。

办事效率太低了，连买支铅笔都得得到批准才行。

我的孩子们越大就越不听话。

我该怎么办？

我觉得我的工作成绩几乎从来没有被认可和赏识过。

我的愚蠢使我失去了一个对我来说太重要的人的信任。

如果有“回放”键可按，让时光倒流的话，我会毫不犹豫地选择另外的做法。但不可能啊。

我们有可能重建关系吗？

我在工作上如履薄冰。

如果我说出自己的真实想法，我会被炒的，或者至少被边缘化。

我的老板总是事无巨细地盯着我们干活，好像我们都不能被信赖。

在现在这个充满丑闻、腐败和道德沦丧的社会里，我感觉好像脚下的地毯被人抽走一样。

我还能相信什么？

相信谁？

那么，如果你处于上边所说的那种境地，或者处于任何一种因为缺乏信任而造成的官僚政治环境中，或者只是低效率的情况，你该怎么办呢？

你是干脆把它当作做事所要付出的成本算了，还是要尽力改善或改变它呢？

我敢肯定，在这方面你一定可以有所作为。

实际上，通过学习如何建立、培育、传递和重建信任，你可以显著地改善你的境况，并使你未来的生活走上正确的轨道。

技能和技术很重要，但增强信任是我们这个时代最需要的。

## &lt;&lt;信任的速度&gt;&gt;

——汤姆·彼得斯。

商业作家 理解信任 那什么是信任呢？

与其给出一个复杂的定义，还不如引用通用电气前首席执行官杰克·韦尔奇的话。

他说：“当你感觉到它的时候，你就知道它是什么了。

”——简单地说，信任就是信心。

信任的反面是不信任，不信任就是怀疑。

当你信任某人，你就对他有信心，对他的诚实，对他的能力有信心。

当你不信任某人时，你就对他有所怀疑，怀疑他的诚实，怀疑他的计划，怀疑他的能力，怀疑他的经历。

就是这么简单。

在我们每个人的经历中，都有过建立在信任和不信任基础上的关系。

经验清楚地告诉我们，这两种关系是截然不同的。

现在用一分钟的时间来想一个跟你有高度信任关系的人，可以是你的老板，同事，客户，配偶，父母，兄妹，子女或朋友。

描述一下你们的关系。

是什么样的关系？

感觉怎么样？

你们沟通得好吗？

你们合作的效率高吗？

你们从这样的关系中得到了多少快乐？

现在再想一个跟你有低度信任关系的人。

同样，这个人可以是你工作上或家庭里的任何人。

描述一下你们的关系。

是什么样的关系？

感觉怎么样？

沟通得如何？

是很顺畅的关系呢，还是你总感觉好像走在雷区里，或者总被误解？

你们合作是很有效率的，还是总要花和成果不成比例的时间和精力来最终达成协议并付诸行动？

你是很享受这种关系呢，还是感觉很乏味，沉重，劳神？

高度信任关系和低度信任关系间的差别是显而易见的！

就拿沟通来说吧。

如果有高度信任的关系，即使你说错了话，别人也会明白你真正要表达的是什么。

如果是低度信任的关系，就算你非常注意遣词造句，精确表达，别人还是会误解你的意思。

现在可以想象一下，在你生活里重要的个人和职业关系中，如果能够增加信任，会带来多么大的不同。

没有信任就没有成功。

信任这个词几乎包含在所有的成功要素里。

在任何有效的人际关系里，没有信任行吗？

不管是婚姻关系，朋友关系，社会关系，还是长期的商业关系，特别是与公众相关的商业关系。

——吉姆·柏克，强生公司前主席，首席执行官 严峻的考验 在增强信任方面，对我最有影响的一次经历发生在几年前。

那是富兰克林库斯特公司和柯维领导力培训中心合并组建富兰克林柯维公司时的事。

经历过兼并收购的人都知道，这种事不容易。

对方公司有自己很大的优势。

而我们有优秀的人才，一流的产品，忠实的客户和有效的手段。

但事实证明两种企业文化的融合极具挑战性。

作为公司培训教育部的总裁，我去华盛顿特区与公司约三分之一的咨询顾问开会，讲我们部门的

## &lt;&lt;信任的速度&gt;&gt;

发展战略。

但这个我抱着良好预期的会议让我头痛不已。

几周之前，公司新任的首席执行官召集所有的咨询顾问开会，背景是：本来大有前途的合并被大量问题和摩擦所困扰。

为了摆脱困境，他创造了一种会议程式，我们，作为公司的领导者，只要听就好了，不能做任何反应，不能就任何事情发表意见。

本来预计开4个小时的会议，结果开成了10个小时的“倾销”会议。

不允许任何人修正内容，补充背景，提供遗漏的信息，讨论事情的另一面，甚至不能指出我们所处的两难境地。

这位首席执行官所讲的内容中只有很少一部分是精准正确的。

多数是误读，是人为操纵的或扭曲事实的，有些甚至是明显的错误。

内容充满了假设，怀疑，指责和困惑。

而我们，作为领导，只能不情愿地接受这个不让我们讲话的会议程式。

之后我们又开了十几次这样的会议。

这种经历，对作为领导的我来说是残酷的。

我不能用对事不对人的态度来对待这种问题。

我知道兼并收购是很难的事，因为我有华尔街工作的经历，但我以前还以为只要我们尽力就可以成功。

问题出在我之前设想的太好了。

我错在没有专注于与新合并的公司建立信任，而是相信自己的声誉和资质早已为众人所知。

但实际情况并非如此，事实上，一半的人信任我，一半的人不信任我。

新公司明显地分成富兰克林阵营和柯维阵营。

柯维一边的人与我共事过，了解我，他们认为我是真心地努力用客观、公正的标准，为了公司的利益做出决策，而不是为了推行什么柯维路线。

实际上我甚至努力避免给人这样的印象。

但那些不了解我的人，没有与我共事过的人，不信任我的人，对我的决策就会有相反的解读。

举例来说，有个问题出在我们的一个领导力开发项目使用了圣德斯度假村。

这家度假村不是那么好打交道，有的人觉得我们应该把这个项目移到其他地方。

但项目经理强烈坚持我们应该继续在那里举办，因为我们的客户喜欢那里，财务数据显示，我们在那里举办的项目的收益要比别的地方平均高出近40%。

我的意见是：“既然收益比较好，项目经理也强烈建议保留那里，那我们就想办法跟圣德斯搞好关系吧。

我认为大家应该理解，这完全是从生意角度做出的决策。

但那些不信任我的人没有理解。

他们认为我是在推行“柯维路线”，甚至有人怀疑我是不是得到了某种回扣。

这种怀疑是因为我作为社区领袖应邀在圣德斯儿童剧院担任不拿工资的独立董事。

很多人怀疑我的动机。

因为信任度很低，这个决策给人的感觉是：“这背后一定有什么不可告人的秘密。

”

## &lt;&lt;信任的速度&gt;&gt;

## 媒体关注与评论

史蒂芬·柯维的书改变了世界。  
我敢肯定，他的儿子，史蒂芬·M·柯维的这本令人兴奋的书至少具有同样的影响力。

《信任的速度》是一本令人赞叹的书。

——汤姆·彼得斯，著名管理大师，《追求卓越》的作者 《信任的速度》一书显示出，在我们的直接关系中，信任是效率的源泉。

柯维令人信服地印证了戴尔公司的经验：信任对结果有着最根本的影响。这是一本深刻且有价值的书。

——凯文·罗林斯，戴尔公司总裁兼首席执行官 柯维帮助我们认识到如何在每一段关系中培育和激发信任，这是我们取得持续成功的基础。引人入胜而又发人深省阅读体验。

——拉里·金，美国著名脱口秀节目主持人 柯维的这本书聚焦于我们常常忽视的这个民主及市场经济的基石——信任，令人赞赏。

就像我们呼吸的空气一样，我们总是把这个重要的无形资产当作一种理所当然的东西而不去重视它。正如柯维所明确指出的，这将极大损害我们的竞争力。

——史蒂夫·福布斯，福布斯公司总裁兼首席执行官 柯维的书强调了这个在21世纪可以决定任何一个组织机构能否成功的因素——信任。

这本书思维大胆、想象丰富、高瞻远瞩、论证有力，对于任何一个承担一定责任的人来说都是必读书。

——沃伦·本尼斯，南卡大学企业管理学著名教授，《成为领导者》的作者 这是一本必读书，它通过一些实用的事例说明了信任是如何在生活和工作以更低的成本，更高的效率实现更好的结果的。

这本书很有价值。

——斯宾塞·约翰逊，《谁动了我的奶酪》的作者

## <<信任的速度>>

### 编辑推荐

《信任的速度》，2007年度美国最权威的经管书店800CEORead畅销榜第1名，《纽约时报》《华尔街日报》榜首畅销书。

因为信任，所以简单。

简单是一种速度。

信任不仅是一种无形的美德，更是一个有形的经济推动力，是一项可以通过学习掌握的、可测量的技能。

其他版本请见：信任的速度：一个可以改变一切的力量

<<信任的速度>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>