

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

图书基本信息

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮》

内容概要

《暂停:有些事只有停下来，才能想得更清楚》是写给现代的职场人，也是现代商业社会的中坚力量人群。人们每天被大量的信息、情绪、变化包围着，很容易陷入混乱、疲倦和慌张。很难进行理性思考而做出决策。

暂停是一种思维方式和工作方，帮你从从这些淹没你的东西里脱身，找回自己真正的能力。

本书的作者是商业顾问，因此本书的内容完全从职场人遭遇的实际状况出发，并为之提供解决方案。

懂得利用暂停的力量，可以帮助你：

- 在较无压力的状态下达成目标。
- 面对各种不确定和变动因素时，展现出自信与气势。
- 作出更好的决定，彼此合作无间，而非互相牵制。
- 把吹毛求疵的顾客变成忠实粉丝。
- 避免误会，解决纷争

【编辑推荐】

《暂停:有些事只有停下来，才能想得更清楚》

暂停，就是把自己从情绪中抽离出来冷静思考。本书的方法适合于：

政商高层战略决策时——决策要慢，行动要快

在步调飞快、变化莫测的工作中不知所措时——暂停一下，找回自己真正的能力

复杂纷乱的人际关系处理——在别无选择的情况下，重新创造选择的空间

重新思考人生方向，面对每一次重要的选择——有些事只有停下来，才能想得更清楚。

情绪爆棚、抓狂发泄时——把自己抽离从情绪中抽离出来冷静思考

翻开此书，学习方法，然后亲身体验一下暂停之后的神奇！

本书特别赠送【暂停】贴纸，贴在你随时可见的地方，情绪爆棚时，提醒你暂停一下！

【名家推荐】

生活在这个瞬息万变的时代，这本书提供了一种很棒的工具。它可以帮我们避开“持续性分心”和“一心多用”所产生的问题，让我们把事情仔细想清楚，进而达成重要的目标。

——史宾赛·约翰逊，《谁动了我的奶酪？》作者

本书相当具有震撼力，足以影响我们的工作和生活方式。在这个步调飞快的世界中，不管是谁，只要学会暂停，就会变得更有效率。

——Jeffrey J. Fox，畅销作家

在这个全年无休的世界，现代人经常面临的窘境是：选择太多、时间太少，只好快快决定，先做了再说。这本生动有趣的书，教我们利用暂停和冷静思考，找到事半功倍的解决方法。

——John Mendelsohn，德州大学安德森癌症医学中心主任

这几个看似简单却威力强大的步骤，能让领导者更有效管理团队、制定决策，找出真正的问题对症下药。对MBA学生来说，这门课跟财务金融一样重要。

——Joyce Elam，佛罗里达国际大学管理学院院长

无论你和团队面对的是战争、组织转型，还是对抗气候变化，对于新世纪带来的种种挑战，这本不同凡响的书教我们太多东西了。

——John Elkington，《1个理想 X10种创新》作者

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

作者简介

南丝·格尔马丁（Nance Guilmartin）是四度荣获“艾美奖”的新闻记者，同时也是商业顾问、全美知名的专题演说主讲人、领导统御教育工作者。她曾替各类机构团体和专家人士服务，教导他们如何发掘各种潜在的机会，如何在分秒必争、变动迅速的世界中脱颖而出。

此外，她也是佛罗里达国际大学“领导力中心”的成员，并且获该校委任为国际商业管理学院兼任教授。她的处女作《疗伤的对话》（Healing Conversations）被翻译成12种以上的语言。

格尔马丁目前仍是西屋广播公司（Westinghouse Broadcasting）资深主管，大力推行各种官方与非官方活动，例如“指定驾驶”方案，以及企业联合主办的“为孩子着想”运动。

欢迎造访格尔马丁的网站：www.nanceguilmartin.com/

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

书籍目录

引言 欢迎体验“暂停的力量” / 1

第一部

发挥暂停的力量：

如何摆脱自动化反应的魔咒

第一章 找回选择的能力 / 003

第二章 怎么样叫作“暂停” / 012

第三章 暂停的吊诡 / 026

暂停一下 “小秘诀”与“对呀，可是” / 038

第二部

保有好奇心，不要怒气攻心：

拿回控制权并找出新选择

第四章 恶言相向的后果 / 047

第五章 确认对方的真正意思 / 063

第六章 什么是好奇心 / 073

第七章 你曾掉入迅速作决定的陷阱吗 / 082

第八章 当好奇心成为新的预设值 / 091

暂停一下 “小秘诀”与“对呀，可是” / 101

第三部

有什么我根本不知道的事：

问题问得好，成功没烦恼

第九章 混乱时代中的成功之道 / 111

第十章 虚心反省，迈向成功 / 125

第十一章 再谈怨气户头 / 146

暂停一下 “小秘诀”与“对呀，可是” / 151

第四部

暂停的艺术：

着力关键处，结果自然成

第十二章 我们的目标是什么 / 165

第十三章 我能得到什么好处 / 189

第十四章 “感谢”让你发挥暂停的力量 / 195

暂停一下 表达与接受感谢的小秘诀 / 206

第十五章 十二种展现自我、追求卓越的方法 / 209

就是现在 一切由你自己决定 / 213

注 释 / 217

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

精彩短评

- 1、暂停、倾听，并且基于所知而行动。
- 2、暂停+好奇心+虚心=专家级的效能与个人价值的实现。
- 3、暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚
- 4、一直在走神状态下看完的……这种书就会觉得根本不值得花钱买啊！跟很多书一样，一两句话就可以讲清楚的非挤出一本书来不可。行距有点大，就这么硬生生地撑了两百多页……还有，颇为成功学邪教啊。
- 5、不错的书，就是很多地方可能文化差异导致不太容易接受
- 6、暂停，保持好奇心，虚心。
- 7、講如何調整情緒及心態的書，有著西方作者一如既往的囉嗦。需要「暫停」時看此書是個明智的選擇，雖不那麼引人入勝。
- 8、对我很有用。。。
- 9、反正就是说沟通时不要太冲动，多站在别人角度想问题（直接问最好），大家要把时间花在解决真正的问题而不是假问题或扯皮上，还有就是不要忽略别的可能性，就这样。
- 10、错别字虽然很多，但是我坚持读完了，不容易啊
- 11、很多时候过犹不及，停一下吧！
- 12、什么叫暂停？《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》这本书给出了自己的答案：“不管什么事情，在你作出反应之前的任何空当，都叫暂停。它是一种安全机制，让我们有机会作出不同的选择，以免总是根据自以为知道、看到或听到的事情来鲁莽行事。”可能很多人会以为，暂停是拖延，是逃避，是浪费时间，是止步不前，尤其在如今这个高科技日新月异，人们生活忙碌不堪，追求速度与效率的时代，更没有“暂停”的一席之地。
- 13、仔细读，更发现内容的实用性
- 14、有些事只有停下来，才能想得更清楚
- 15、不错，只是大体的了解了下。
- 16、今天的新知乃是明天的无知。
- 17、编辑推荐的那巴拉巴拉和屌丝的我们有什么关系？！
- 18、（戏里戏外。戏梦人生。—这是谁的词？）没什么有用的内容。
- 19、这本书告诉了人们暂停的力量。特别适合我这种容易冲动，喜欢感情做事的人。嗯，懂得适时暂停，真的是一个好方法。就像古语说的那样，不要在气头上做决定，说话要经过脑子，说的就是这个意思吧
- 20、说明文写作，真是看够了。
- 21、臣妾看不下去啊

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

精彩书评

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

章节试读

1、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第79页

意义不在别人说的话当中，而是在你如何诠释别人说的话。

2、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第31页

要提升沟通商数，就不能光想着自己已说得够明白了，或坚持自己是对的，而要以“达成沟通目的”为最高指导原则。
话说完和讯息传送出去，而且确定对方接收到你要传达的讯息，也的确按照自己的原意去理解，沟通才算完成。

3、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第4页

效能方程式

暂停（镇定）+好奇心+虚心=专家级的效能与个人价值的实现

4、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第57页

人类天生追求速度

人类可以在无意识的情况下，迅速处理进入大脑的资讯，然后针对所见所闻所感瞬间作出判断。人类可以根据极小片段的经验来了解整体情况。除非我们能稍微暂停一下，否则很可能会不时受到偏见和刻板印象的误导。

5、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第32页

很多时候，尤其当你觉得自己是对的时，或是没有理由不相信经验时，愿意改变诠释讯息的方式是另一种提升CQ的方法。

6、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第51页

“保有好奇心，不要怒气攻心”

- 1.克制冲动，不要急着回应（暂停）；
 - 2.把自己从眼前的情绪中抽离出来（暂缓回应）；
 - 3.保持好奇，把所有的想法和事实过滤一遍（暂缓判断）；
 - 4.重新掌握情况并发挥自制力（切换到正确档位）；
 - 5.做出更周全的选择（继续前进）。
- 保有好奇心才能进一步找出表象背后的真相。

7、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第58页

丧失了“人性时刻”

一般人因为受到环境因素的影响，专注力变得越来越差。科技削弱了我们的沟通能力，电子时刻取代了所谓的人性时刻，让我们无形中少了亲密互动的机会。

8、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第36页

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

遇到别人惊慌失措或面临紧要关头时，很容易受到别人的心情影响。最好暂停下来，每次只专注在一个问题上。

9、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第23页

暂停的力量练习一：要主动选择，不要被动决定

选择不同，结果也不同

1、当你选择回应

过早下结论；

赢了面子，失了里子；

辩解或指责；

以自我为中心；

自曝其短；

自问：他们怎么可以这么做？

想着：我知道我是对的。

2、当你选择暂停

只需要几秒钟；

我有预设立场吗？

有人误会我的意思吗？

发生了什么我漏看漏听的事？

真正发生了什么事？

我是否误解了什么事？

10、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第57页

电子邮件呼吸暂停症

人们在收发电子邮件时，常常屏着气息，使大脑进入所谓“攻击和逃避”模式。

11、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第56页

压力越大，效率越差

压力会影响处理讯息的能力，不但工作效率变差，连工作态度也会变消极。出现易怒、生气、神经质、失眠、缺乏动力等症状。

12、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第48页

大部分怨气都来自于没有表达，或是被人误解的“期待”。

心里有什么“期待”，就会认定什么“事实”。

当事情和预期不符，或者和自己听信的不一样时，我们也会觉得意外。

暂停可以让自己重回空挡的状态。

13、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第12页

不管别人说了什么、做了什么或写了什么，都不要马上回应，这就是一种简单的暂停。它是一种安全机制，让我们有机会作出不同的选择，以免总是根据自以为知道、看到或听到的事情来鲁莽行事。

暂停不仅可以找回审视直觉的能力，也对内在的声音能否帮自己渡过难关更有把握，也让自己有机会回头看看原本的想法到底对不对。

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

14、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第41页

对方的意见若是很难被你接受，强烈建议你不要脱口而出：“对呀，可是”，因为可是后面的话，等于把别人的意思打折了。建议停下来想想有没有更好的做法。

15、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第21页

学以致用

你可以试着和客户达成共识，只要一出现有可能发生什么问题的明显“征兆”，就采取某些应对策略，让大家都可以更放心。

例如：只要遇到有人抱怨和担心的情况，就必须巨细靡遗地公开相关处理过程，以免不满情绪一发不可收拾。

16、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第15页

遇到意外或紧急状况时，不妨将自己的心智从行动中暂时抽离出来，这样不仅可以提出更有建设性的问题，也能虚心采纳各方意见，从客观角度来思考对策。

暂停的其中一种练习方法就是问问自己：有没有什么我以为知道，其实根本不知道的事？

17、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第43页

对呀，可是#3：暂停不就等于退出竞争的第一线？

真相：把重点放在“如果有更多时间，你认为可以怎么做”这个想法上。

我们并不是因为没有时间才觉得有压力，而是因为觉得有压力才没有时间。

18、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第16页

在商场上，无论有多大的意外，只要能退一步提出正确的问题，就很容易找出症结点，对症下药。

19、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第73页

人们好奇时，就不会先入为主，想要发掘事实背后的真相。不会在意自己有没有想错，反而会去探究原先不知道的事，待确认清楚后，再决定下一步该怎么做。

20、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第55页

生气时换档提醒的三个问题

- 1.有没有什么“我们不知道”的原因，才让对方这么做？
- 2.有没有什么“和你无关”的压力，是对方正在承受的？
- 3.有没有什么其他因素，让对方觉得他那样想是对的？

21、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第57页

越来越难放慢脚步

越来越多人不眠不休地工作，饭也不吃，假也不放，结果不但变得没耐心，容易分心，脾气也变得更暴躁。

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

22、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第42页

对呀，可是#2：暂停给人优柔寡断的感觉。

真相：暂停其实是力量的象征。

不要动不动就暂缓决定。

就算只暂停一分钟，确认自己真的了解要处理什么问题，或者眼下的选择是最佳可行方案。

要把暂缓决定的理由说出来，让别人知道。

23、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第6页

生活在全年无休快速步调的世界里，如何在“把工作做完”和“把工作做好”中间取得平衡点，同时还要激励别人一起来长期抗战呢？

让人分心的事情那么多，如何让团队专注于眼前的工作，并且顺利达成目标呢？

答案就是：暂停、倾听，并且基于所知而行，建立真诚互惠的关系！

24、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第56页

时间紧迫焦虑症候群

除了压力，焦虑会降低我们的理解力，并且对健康造成影响。

一般而言，时间压力和焦虑感越大，长期下来罹患高血压的机会就越高。

25、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第65页

暂停的力量练习四：不要把怨气存进怨气户头

怨气户头里的怨气存到一定程度时，破坏力超乎想象。

26、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第38页

暂停的暗示

1.我别无选择

即使在最艰困的环境下，那我们以为自己别无选择时，仍然可以选择。

2.这没道理呀！他怎么可以这样

自问：有没有什么是我（对方）根本没有想到的？

3.我必须立刻采取行动，免得被别人抢先一步

请你休息一下，出去走一走，不然干脆就明天再说。

研究发现，大脑会在深层短波睡眠期间将新旧资讯加以分类，再进一步找出各种问题的解决方法。

4.真不敢相信又发生这种事情

自问：过去有什么模式是我没有注意到的，或者因为不希望它发生，所以刻意忽略的？

5.我们意见不同

自问：我确定对方明白我的意思吗？而我也明白对方的意思吗？

6.那不是我期待的

自问：我（对方）有没有预设立场？有没有必要重新来过？

7.我晓得怎么回事就好了，别人怎么想，我没有兴趣知道

自问：换个角度会不会不一样？

重点是：要能听进别人的意见，不要过于武断和自以为是。

27、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第29页

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

大概有70%到80%的语言沟通会被“忽略、误解或很快遗忘”。

你心里可能会这么想：

你说的和我听到的一样吗？

我听到的和你的意思一样吗？

你听懂我跟你说的意思了吗？

28、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第49页

情绪劫持是指单单一个词语、声调、表情，甚至是记忆，就会引爆情绪反应，让感性凌驾于理性之上。

要养成一种新习惯，退一步对自己说：“我很好奇到底发生了什么事？”

29、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第64页

暂停的力量练习三：暂且先相信别人

先相信，不要急于判断，再利用暂停的力量察觉别人行为背后的动机。

30、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第78页

暂停的力量练习六：展现“保有好奇心，不要怒气攻心”的思维沟通的三个步骤：

一、暂停，换空档；

二、展现“保有好奇心，不要怒气攻心”的思维，不要预设立场，避免先入为主，不要急着反应；

三、使用推测式问句，让真正的问题浮上台面，然后找出更有效的解决方法。

31、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第1页

书中提到大概有70%到80%的语言沟通会被“忽略、误解或很快遗忘”。你心里可能会这么想：你说的和我听到的一样吗？我听到的和你的意思一样吗？你听懂我跟你说的意思了吗？

在流通中要以“达成沟通目的”为最高指导原则。话说完和讯息传送出去，而且确定对方接收到你要传达的讯息，也的确按照自己的原意去理解，沟通才算完成。以前IBM在培训销售时，有一条规则是，在沟通中要用不同方式跟用户确认需要5遍以上，明确自己是真的理解用户的要求，而是认为自己已经了解。

书中分享一种非常实用的技巧，推测式提问。掌握这种技巧后，沟通技能能提高一大块：

推测式提问：

小技巧：

—鼓励别人多说一点，或是在可能引发误会的地方说得更精确一点。

—会让别人有机会告诉你，对他来说什么比较重要。

—是想确定自己不了解他真正的意思。

常用的开头：

—“听起来，你的意思是……”

—“如果我没听错，你的意思应该是……”

—“看看我有没有听懂你的意思。你是担心……”

—“先等一下，我想要把你到目前为止所说的意思大概讲一遍，如果哪里说的不对，麻烦立刻指正。”

注意事项

—要透露出一种信号：你是真的想要了解对方的观点，而不是想要打压别人、突显自己，也不是想

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮》

要说服别人，或者证明自己没有听错。

—留意你说话的速度和语气，让别人能感受到那份愿意理解的诚意。

—对方需要发泄情绪、刚听到坏消息、觉得被人设计或者有其他人在场会让对方觉得尴尬的时候，乖乖当个听众，请不要使用推测式问句。

—永远都不要说给人一种评断和辩解感觉的话：“是你自己说……”或者“我明明听到你说……”
使用暂停的环境：

我别无选择

即使在最艰困的环境下，那我们以为自己别无选择时，仍然可以选择。

这没道理呀！

他怎么可以这样自问：有没有什么是我（对方）根本没有想到的？

我必须立刻采取行动，免得被别人抢先一步

请你休息一下，出去走一走，不然干脆就明天再说。

研究发现，大脑会在深层短波睡眠期间将新旧资讯加以分类，再进一步找到各种问题的解决方法

真不敢相信又发生这种事情

自问：过去有什么模式是我没有注意到的，或者因为不希望它发生，所以刻意忽略的？

我们意见不同

自问：我确定对方明白我的意思吗？而我也明白对方的意思吗？

那不是我期待的

自问：我（对方）有没有预设立场？有没有必要重新来过？

我晓得怎么回事就好了，别人怎么想，我没有兴趣知道

自问：换个角度会不会不一样？

重点是：要能听进别人的意见，不要过于武断和自以为是。

暂停的力量练习：

练习一：要主动选择，不要被动决定

选择不同，结果也不同。

当你选择回应

过早下结论：赢了面子，失了里子；辩解或指责；以自我为中心；自曝其短。

自问：他们怎么可以这么做？想着：我知道我是对的。

当你选择暂停

只需要几秒钟；有人误会我的意思吗？发生了什么我漏看漏听的事？真正发生了什么事？我是否误解了什么事？

大部分怨气都来自于没有表达，或是被人误解的“期待”。

心里有什么“期待”，就会认定什么“事实”。

当事情和预期不符，或者和我自己听信的不一样时，我们也会觉得意外。

暂停可以让自己重回空档的状态。

练习二：意识到自己与别人的心灵滤网

别人说话时，我们的心灵同时也忙着过滤讯息，降低我们与他人沟通的专注力。

认定：我知道你要说什么（心里预设了立场）

回应自己的期待：你说的不是我期望听到的（心里作了回应）

解决：你说完了吧，我已经有了答案了（心里开始不耐烦）

情绪化解读：你很不讨人喜欢（心里觉得不削）

质疑：我听不懂你在说什么（心里觉得不舒服）

反对：我不同意你说的话（心里觉得不舒服）

赞成：我同意，我也是这么想（心里说，我懂了，然后呢？）

计划：我还有别的事（心里想着下一件事）

处理更重要的事情：我现在无法专心思考（心不在焉）

胡思乱想：什么时候吃午饭？（心里觉得有压力）

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮》

心灵滤网显示，当你忙着诠释别人的意思时，很容易因为心里的对话而分心。应当随时提醒自己，一旦心里的对话让自己分神，就赶快“回到沟通现场”。如果别人误听了或漏听了你的话，你也不要介意。

当对方觉得你听错意思，直言你没有专心听讲，你也不要浪费时间去辩解。

练习三：暂且先相信别人

先相信，不要急于判断，再利用暂停的力量察觉别人行为背后的动机。

练习四：不要把怨气存进怨气户头。

怨气户头里的怨气存到一定程度时，破坏力超乎想象。

练习五：使用推测式问句作为风险管理工具

推测式问句最基本的方式就是简述别人的语意：用自己的话说出你了解的意思。让对方知道你听出什么，同时给他一个机会，针对你的理解加以确认或说明，即可以建立双方的信任关系。

使用推测式问句之前，一定要保有正确的心态，也就是好奇心；把怀疑搁在一旁，同时不要预设立场。

练习六：展现“保有好奇心，不要怨气攻心”的思维

沟通的三个步骤：

暂停，换空档；

展现“保有好奇心，不要怨气攻心”的思维，不要预设立场，避免先入为主，不要急着反应；

使用推测式问句，让真正的问题浮上台面，然后找出更有效的解决方法。

练习七：要懂得问：手头上的工作还应付得来吗？

在今天，企业面临一项严峻的挑战：很少有人觉得自己可以选择，或者暂时搁在一边。这会给员工带来职业倦怠。

每周员工会议的开场白：

手头上的工作还应付得来吗？

说明一下，现在进度如何？

无法完成的原因是什么？

练习八：有没有什么我以为知道，其实根本不知道的事儿？

虚心的表现：承认有些事情自己以为知道，其实根本不知道。

虚心的做法：

无论你的看法有多强的说服力，都先摆在一边。

承认自己不会知道所有可能的解决方法。

愿意接受别人的建议，主动找出行的解决方法。

展现改变的决心。

练习九：事先意识到可能被误解：要求别人使用推测式问句。

领导者应该有前瞻性的思维，必须事先意识到可能被误解。要求别人使用推测式问句，帮你确认自己的意思确实传达出来。

练习十：从怨气户头中“提款”

对于存进户头的怨气有所警觉，利用效能方程式来调整心态和做法；

暂停：要明白自己确实可以选择事情的处理方式；

展现抱有好奇心，不要怨气攻心的思维：问问自己是否对别人的用意预设立场。

问问自己：有没有什么你以为知道，其实根本不知道的事情，哪些事情引爆了我或是他们的情绪？

好奇心：

保有好奇心，不要怨气攻心

克制冲动，不要急着回应（暂停）；

把自己从眼前的情绪中抽离出来（暂缓回应）；

保持好奇，把所有的想法和事实过滤一遍（暂缓判断）；

重新掌握情况并发挥自制力（切换到正确档位）；

做出更周全的选择（继续前进）；

保有好奇心才能进一步找出表象背后的真相。

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

好奇心提示检查表

把“我知道”看得比较重要，好奇的机会较低

—我是否把事实视为真相？

—我是否做了决定？

—我的决定是否被经验牵着走？

—我是否只顾着事情符合自己的预期？

—我是否把自己对不对看得很重要？而且我是否通常都是对的？

—我是否觉得自己说得很清楚？

把“想知道”看得比较重要，好奇的机会较高

—我们是否承认事实可能不是全部的真相？我们是否看出别的可能性？

—我们是否保持开放的心胸，把别人的经验也纳入考虑？

—我们是否有兴趣考虑预期外的事情？

—我们是否把其他可能的选择看得很重要？

—我们是否认为自己和别人随时有可能发生意见上的失误？

32、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第22页

有效地沟通和决策与手动挡换挡有异曲同工之妙，踩下离合器就是在发挥“暂停的力量”。

33、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第20页

“暂停”让团队有机会先不采取自卫反应，进而发现隐藏在背后的重要讯息。

34、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第47页

每天我们忙着生活与工作，事情常常决定得很匆忙，有时讲话口气很冲。当我们觉得没时间或没必要保持好奇心时，通常会有两种反应：一、生气或自我防卫；二、仓促下决定。只要一不留神，就会产生负面的连锁反应。

35、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第1页

样书各种靚照，值得拥有。

36、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第60页

暂停的力量练习二：意识到自己与别人的心灵滤网

别人说话时，我们的心灵同时也忙着过滤讯息，降低我们与他人沟通的专注力。

- 1、认定：我知道你要说什么（心里预设了立场）
- 2、回应自己的期待：你说的不是我期望听到的（心里作了回应）
- 3、解决：你说完了吧，我已经有答案了（心里开始不耐烦）
- 4、情绪化解读：你很不讨人喜欢（心里觉得不屑）
- 5、质疑：我听不懂你在说什么（心里觉得不舒服）
- 6、反对：我不同意你说的话（心里想要争论）
- 7、赞成：我同意，我也是这么想（心里说：我懂了，然后呢？）
- 8、计划：我还有别的事（心里想着下一件事）
- 9、处理更重要的事情：我现在无法专心思考（心不在焉）

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

10、胡思乱想：什么时候吃午饭？（心里觉得有压力）

心灵滤网显示，当你忙着诠释别人的意思时，很容易因为心里的对话而分心。应当随时提醒自己，一旦心里的对话让自己分神，就赶快“回到沟通现场”。如果别人误听了或漏听了你的话，你也不要再在意。当对方觉得你听错意思，直言你没有专心听讲，你也不要浪费时间去辩解。

37、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第1页

p31，不是话说完或讯息传送出去，沟通就完成了，而是确定对方接受到你要传送的讯息，也的确按照自己的原意去理解，沟通才算完成。这种负责任的心态也是CQ的一种表现。

CQ，沟通参数

p33 一开始的态度会决定事情最后的结果，关心什么就会注意什么事情。

p48 心里有什么“期待”，就会认定什么“事实”。

p103 手上的时间要如何投资，永远是一种选择。

p116 越来越多的决策者认为，为了建立彼此的信任感，有必要让别人更加了解自己是怎么想的。理出事情的优先顺序。

不预设立场

克制冲动，不要急着反应。

保持好奇心，将心里的想法，事实过滤，心灵滤网

有没有什么我以为知道，其实根本不知道的事？

使用推测式问句

p108 感受当下的一切时，是右脑主导着你的意识。左脑负责的是过去和未来，所有想像出来的恐惧，任何反复思量的想法，一切和此时此刻无关的东西，都由左脑掌管。

对心里的不安感到安心。

专注。

除了暂停，你也需要行动力的配合，才能相得益彰，活出精彩人生。

38、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第1页

赠暂停贴纸，情绪爆棚时，提醒自己暂停一下！暂停可以贴到任何位置，你的电话上，电脑前，冰箱前，等等。

39、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第59页

有太多可能的原因，都会让自己想表达的意思无法顺利传达给对方，再加上大多数人很少会在意你是不是话中有话，到最后被人误解的情况比我们想象的严重得多。可以把这种情况视为一种“理解上的失误”，从而克制连锁反应。

40、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第29页

CQ从“养成一种专注的心态”开始（也可以说是“用心”），是克制“立即反应”这种冲动的灵丹妙药。

41、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第50页

把生气视为进一步理解的契机

首先要正视生气这件事，接受它，然后用一颗好奇的心好好想想生气的原因。

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

42、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第55页

误解可以在电光火石间发生，然后以燎原之势一发不可收拾。虽然科技的进步了人际沟通变得更方便、更快速，造成误解的机会却也相对增加。

既然外在环境因素容易让彼此产生误解，我们必须改变心态，不要替自己辩护和责怪他人。

43、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第41页

对呀，可是#1：暂停太花时间了。

真相：暂停可以十几分钟和几秒钟，多久由你自己决定。

暂停可以避免误会，从而节省时间。

暂停可以确认有没有其他可行办法，让事情更圆满。

44、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第70页

暂停的力量练习五：使用推测式问句作为风险管理工具

推测式问句最基本的方式就是简述别人的语意：用自己的话说出你了解的意思。让对方知道你听出什么，同时给他一个机会，针对你的理解加以确认或说明，即可建立双方的信任关系。

使用推测式问句之前，一定要保有正确的心态，也就是好奇心；把回怀疑搁在一旁，同时不要预设立场。

45、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第29页

沟通商数

Communication Intelligence

CQ是指对以下几件事展现出敏捷的能力：

正确理解得到的讯息，并展现自制力加以倾听；

确定了解对方的意思；

精确表达有意义的想法、观念与讯息；

确定自己的意思照着自己所想的那样被别人理解。

展现CQ是指：说清楚，听仔细，理解不带偏见，并且事先意识到哪里可能被误解。

46、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第6页

暂停、倾听，并且基于所知而行动。

47、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第28页

当你觉得说“是”的压力时，选择暂停一下，会让你有能力说“不”。

想要说“是”的时候，不妨花点时间与对方沟通，或许你会发现，说“不”才能创造双赢。

48、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第75页

好奇心提示检查表

1、把“我知道”看得比较重要，好奇的机会较低

我是否把事实视为真相？

我是否做了决定？

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

我的决定是否被经验牵着走？

我是否只顾着事情符合自己的预期？

我是否把自己对不对看得很重要？而且我是否通常都是对的？

我是否觉得自己说得很清楚？

2、把“想知道”看得比较重要，好奇的机会较高

我们是否承认事实可能不是全部的真相？

我们是否看出别的可能性？

我们是否保持开放的心胸，把别人的经验也纳入考虑？

我们是否有兴趣考虑预期外的事情？

我们是否把其他可能的选择看得很重要？

我们是否认为自己和别人随时有可能发生意见上的失误？

49、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第32页

效能方程式里面的虚心是指：遇到那种自认为已经知道得够多的情况，利用暂停来想想有没有什么自己“不知道”的地方，就是虚心的表现，是一下相当重要的领导技巧。有助于找出复杂问题的根本原因，或是找到新的解决方法。

50、《暂停：有些事只有停下来，才能想得更清楚》的笔记-第47页

好奇心的力量

在今天这个繁忙的社会，只要一急，就容易忽略一些重要的东西：也许是某件事、某人的某个意图、某人的语气和微妙表情，还是什么没有觉察到的问题，或是以前发生过的事、现在刚发生的事.....但是，事后却又懊恼不已，恨不得当初稍微停下来想一想，是不是自己理解的就是别人真正的意思。

《暂停：有些事只有停下来，才能想得浮

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:www.tushu000.com