**3.** **Системы представления информации**

Мы внутренне представляем информацию с помощью образов, звуков, ощущений, запахов и вкусов. Мы как бы представляем в своем уме то, что мы восприняли через пять чувств с внешней территории (см. рисунок 2.2 во второй главе). Наши чувства—это наши каналы приема информации. Глядя в окно, я вижу, как с деревьев падают листья, и слышу, как вдали лает собака. В то время как мои мысли переходят от запаха обеда, пекущегося в духовке, к чувству голода в животе, вкус пастернака во рту дополняет чувство того, что наступила осень, и я говорю себе, что в этом году лето уже прошло.

Мозг одним и тем же способом строит реальные и воображаемые переживания, с помощью одних и тех же химических реакций.

Вы следили за ходом моего сенсорного \* опыта? Вы видели, как с деревьев падают листья? Вы ощутили вкус пастернака? Что бы мы ни воспринимали с внешней территории, мы представляем это внутренне с помощью сочетания всех наших чувств. Этот многоканальный сенсорный входной сигнал влияет на наш ход мыслей. Случалось ли с вами, что вы просыпались утром после яркого сна, который казался реальным? Многим людям снятся настолько яркие сны, что им трудно отличить, что было реально и что было частью сна. Это связано с тем, что мозг одним и тем же способом строит реальные и воображаемые переживания, с помощью одних и тех же химических реакций. Нашей реальностью является то, что мы представляем в своем уме по восприятиям внешнего мира.

Наши системы восприятия влияют на наше поведение, и со временем у нас появляются предпочтения в их использовании. В западном мире основные системы представления информации—визуальная, аудиальная и кинестетическая. Обонятельная и вкусовая системы чаще используются как включатели для других систем. Запах пекущегося обеда включает ощущение голода. Оказывается, что в восточном мире запах и вкус чаще, чем на западе, используются как основные системы, хотя многим западным людям это может быть трудно понять.

### Предпочитаемая система представления информации

Люди мыслят во всех трех основных системах представления информации, и большинство людей больше всего предпочитает одну из них. Предпочитаемой является самая развитая система, та, в которой можно делать самые тонкие отличия.

Оказывается, что знатоки, которые с легкостью и совершенством демонстрируют свое мастерство, умеют делать много тонких отличий в соответствующих системах представления информации. Например, у танцоров хорошо развиты ощущения, которые помогают направлять движения. У художников хорошо развита зрительная система, а у музыкантов сильная аудиальная система.

Во всех профессиях есть люди с разными сочетаниями этих систем. Аудиальным людям “нравится, как звучит” идея, визуальный человек “видит возможности”, а у кинестетического могут быть “теплые чувства” к этой идее. То, что какие-то системы используются реже предпочитаемой, часто объясняет, почему человеку трудно овладеть определенными умениями. Тому, у кого недостаточно развита аудиальная система, не так легко научиться играть на пианино, как тому, у кого аудиальная система предпочитаемая.

### Ведущая система представления информации

Когда ведущая система доставила воспоминание в сознание, вахту принимает предпочитаемая система, которая воспроизводит тонкие отличительные признаки опыта.

У многих людей есть так называемая ведущая система, то есть система, используемая для доступа к прошлому опыту из памяти. Когда ведущая система доставила воспоминание в сознание, вахту принимает предпочитаемая система, которая воспроизводит тонкие отличительные признаки опыта. Например, если я спрошу вас, как прошло ваше недавнее собрание, вы можете сначала вызвать картинку людей на собрании, а потом *настроиться* на обсуждение. В этом примере, визуальная система была ведущей для предпочитаемой аудиальной системы.

У некоторых людей ведущая система- кинестетическая. Она вызывает ощущения, хранящиеся в памяти, чтобы можно было воспроизвести зрительные образы или звуки из переживания. Некоторые вызывают воспоминание ведущей зрительной системой, и передают его кинестетической системе, чтобы воспроизвести тонкие отличительные признаки ощущений в этом переживании. У шеф-повара хорошо развито чувство обоняния и вкуса, с помощью которого он замечает тонкие отличия в приготовляемых блюдах.

Полезно замечать различия в мышлении людей, и уметь определять их по определенным сигналам поведения. Цель не в том, чтобы классифицировать людей как аудиальных, визуальных и кинестетических; \* это не особенно полезно—суть в том, чтобы замечать, как человек мыслит в данный момент времени. Для этого у нас более чем достаточно сигналов, которые можно получить из основанной на восприятиях речи, из движений глаз, сигналов из видов дыхания, из жестов, и из особенностей голоса.

## Визуальная система

35 процентов людей предпочитают визуальную систему представления информации.

Люди с хорошо развитой визуальной системой мыслят образами. В их воспоминаниях больше зрительных деталей, чем ощущений и звуков, и они охотнее рассказывают, как выглядели люди и вещи, чем что было сказано и что оно тогда чувствовали. Визуальные отличительные признаки у них богаче и подробнее, чем у аудиальных и кинестетических людей. Опыт, полученный в практике обучения НЛП, показывает, что около 35 процентов людей предпочитают визуальную систему представления информации.

### Визуальный язык

Слова, которые человек использует, дают ясные подсказки о предпочитаемой системе представления информации. Например, человек с хорошо развитой визуальной системой может сказать: “Мне хотелось бы *яснее представлять себе* этот проект. *Общая картина* слишком *туманная*, и мне трудно принять решение.” Эти основанные на восприятиях слова называются термином “предикаты”. В повседневном жаргоне менеджмента есть определенные основанные на восприятиях словах, или предикаты, которые выдают предпочитаемую систему человека, например*: “точка зрения* на проблему”, или “*рассмотреть* проект”. Вот еще несколько примеров визуальных предикатов, которые может часто использовать визуально-ориентированный человек:

"Будущее слишком схематично."

"Это одна из точек зрения."

"Сейчас я обрисую вам ситуацию."

"Это блестящая идея."

"Здесь я заметил один аспект."

"Это совсем неясно."

"Мы можем встретиться с глазу на глаз."

"Давайте сосредоточимся на этих вопросах."

"Это пессимистический взгляд."

"Это приятное зрелище."

"Я вижу, что вы имеете в виду."

"Я раскрою вам свой план."

"Это выглядит многообещающим."

"Разрешите мне прояснить это."

"Без тени сомнения."

"Эта возможность была тщательно рассмотрена."

### Визуальные движения глаз

Наблюдая за глазами людей при разговоре, можно заметить разнообразные движения—вверх, вниз, горизонтально, зафиксированный взгляд прямо вперед и много других сочетаний. Исследования показали, что эти движения глаз соответствуют тому, как человек извлекает и обрабатывает информацию. Есть прямая нейрологическая связь между движениями глаз и различными частями мозга, используемыми для разных типов мышления. Когда человек мыслит визуально, его глаза или направлены вверх, или сосредоточены на какой-то точке в пространстве прямо перед ним. Правши смотрят вверх-влево, когда они вспоминают прошлый опыт, и вверх-вправо, когда они впервые строят образ.

Глазные сигналы доступа—визуальная система представления информации

вверх-вправо вверх-влево

визуальное конструирование визуальное воспоминание

У большинство левшей пространственное расположение вправо/влево зеркально развернуто. Когда образ построен или извлечен из памяти, он иногда помещается ближе к центру поля зрения для дальнейшей обработки. Это взгляд прямо вперед. Проверьте это сами—задайте кому-то следующие вопросы, наблюдая за его движениями глаз. Наблюдайте внимательно, эти движения могут быть очень быстрыми и молниеносными.

1. Представьте себе, как выглядит зеленая обезьяна, которая едет на спине голубого слона и одета в розовую балетную пачку.

Можно ожидать движения вверх-влево для извлечения картинок реальных животных, а затем движения вверх-вправо для построение необычного образа их вместе.

2. Какой был рисунок обоев на стене вашей спальни в детстве?

Это должно вызвать движение вверх-влево.

3. Что вы делали в это время дня пять лет назад?

Это должно вызвать еще одно движение вверх-влево.

Что вы обнаружили? Не волнуйтесь, если получилось много дополнительных движений по горизонтали и вниз, они относятся к другим видам мышления, о которых я вскоре расскажу. Когда вы будете знать, что означают все эти движения глаз, вы сможете их читать. Если вы хотите развить свою визуальную систему, используйте эти движения глаз в помощь своему мышлению.

### Визуальное дыхание, жесты, и особенности голоса

У визуально-ориентированных людей центр дыхания часто находится в верхней части груди. Дыхание быстрее и поверхностнее, чем у аудиальных и кинестетиков. Многие из техник НЛП основаны на визуальной системе, потому что большинству людей эта система самая эффективная всего для создания личностных изменений. Некоторым людям может быть трудно представлять картинки в своем уме. Если оказалось, что вы относитесь к этой категории людей с недостаточно развитой визуальной системой, то использование отличительных черт, связанных с визуальным мышлением, поможет вам в построении более богатых зрительных образов.

Когда люди мыслят визуально, они жестикулируют по направлению вверх своей головой и руками. Посмотрите на фотографии или портреты любого известного энтузиаста-мечтателя, и вы обнаружите, что в большинстве из них он указывает жестами вверх. Например, когда я вспоминаю образ Мартина Лютера Кинга, я вижу его с поднятыми вверх руками, этот жест как бы помогает ему воссоздать свою “мечту”.

Визуальными жестами могут быть подчеркнутые движения руками, головой и телом, или что-то более сдержанное—например, пальцы, направленные вверх. В визуальном мышлении есть к тому же определенные особенности голоса. Когда человек говорит в зрительном режиме, он часто говорит быстро, чтобы успевать за всеми картинками, которые создаются в уме, и высота голоса больше, чем в аудиальном и кинестетическом видах мышления.

## Аудиальная система

Опыт, полученный в практике обучения НЛП, показывает, что около 20 процентов людей предпочитают аудиальную систему.

Люди с предпочитаемой аудиальной системой умеют выделять более тонкие отличия в звуках, чем в картинах или ощущениях. Часто они могут точно вспомнить слова, сказанные на собрании или презентации, но им может быть труднее вспомнить цвет комнаты, одежду выступающего, или свои чувства в то время. Они скорее запоминают характеристики голоса и фоновый шум. Аудиальные люди часто легко отвлекаются на окружающие звуки, так как их фильтры восприятия настроены больше на слушание, чем на наблюдение и ощущение. Опыт, полученный в практике обучения НЛП, показывает, что около **20 процентов** людей предпочитают аудиальную систему.

### Аудиальный язык

Вот несколько примеров аудиальных предикатов в распространенных фразах:

"Я вас внимательно слушаю."

"Он заявил об этом в полный голос."

"Он прислушался к моим советам."

"Ее слова звучали для меня как музыка."

"Звучит великолепно."

"Он переменил тон."

"Расскажите мне об этом."

"Я хотел бы высказаться."

"Это вызвало отклик."

"Я передам то, что вы сказали."

"Он остался глух к моей просьбе."

"Это громко сказано."

"Не подымайте шума."

"В этом у нас гармония."

"Мы настроились на это."

"Мы говорим на одном языке."

"Крикливая реклама."

"Слово за слово."

"Так сказать."

### Аудиальные движения глаз

Когда люди мыслят звуками, их глаза перемещаются горизонтально влево или вправо. Движение по горизонтали влево указывает на воспоминание звуков, а по горизонтали вправо на конструирование звуков.

### Аудиальное дыхание, жесты, и особенности голоса

При аудиальном дыхании расширяется вся область груди. Голова обычно в хорошо уравновешенном положении, или иногда наклонена в сторону, как будто что-то слушает. Жестами могут быть прикосновение к ушам, или вообще любые ритмические движения частями тела или всем телом. Ритмическое покачивание ногой—характеристика аудиального мышления. Голос обычно очень богатый с широким диапазоном тона и звучностью.

## Кинестетическая система

Около 45 процентов людей используют кинестетическую систему как основную.

Когда люди мыслят кинестетически, они извлекают информацию об ощущениях. Они предпочитают “почувствовать” что-то, а не слушать о нем или смотреть на картину. Извлекая информацию о графике времени проекта, они больше склонны ориентироваться на “чувство” того, сколько есть времени, а не принимать решение, основанное на информации, прочитанной в плане проекта. Около **45 процентов** людей используют кинестетическую систему как основную.

### Кинестетическая речь

Вот примеры кинестетических предикатов в распространенных фразах:

“Мы движемся наощупь.”

“Закрутить суматоху.”

“Начать на пустом месте.”

“Я испытываю давление.”

“Прикусил язык.”

“Сгладить проблемы.”

“Это основано на прочных доказательствах.”

“Мы будем поддерживать связь.”

“Он топчется на месте.”

“Держись.”

“Я понял, к чему ты клонишь.”

“Я это нутром чувствую.”

“Он толстокожий.”

“Ухватить суть.”

“Давайте основываться на этом.”

“Мы затронули этот вопрос.”

“Вы уловили мысль?”

“Углубитесь дальше, и вы это обнаружите.”

“Это был горячий спор.”

“Нам нужно перейти к этому.”

“Чувствуете, что происходит.”

“Держи себя в руках.”

“Добьемся успеха вместе.”

### Кинестетические движения глаз

Глазной сигнал доступа кинестетического процесса мышления—вниз и вправо. Именно туда направляются глаза, когда человек устанавливает контакт с ощущением, которое может быть внутренней эмоцией, или внешним тактильным ощущением.

Оказывается, что большинство людей используют кинестетическую систему, чтобы проверять свои чувства насчет чего-то. Если оказалось, что некоторые люди смотрели горизонтально или вверх, возможно, у них недостаточно развита кинестетическая система. Вы когда-нибудь слышали жалобы на “бесчувственных” супругов?

### Кинестетическое дыхание, жесты, и особенности голоса

Когда люди мыслят кинестетически, они дышат глубже, и областью немного ближе к животу, чем при визуальном и аудиальном дыхании. Жесты у них часто служат неотъемлемой частью речи, хотя в основном ограничены нижней частью пространства тела. Голова часто наклонена вперед, и тон голоса более глубокий. Речь медленнее, чем при аудиальном и визуальном мышлении, с частыми паузами для проверки того, что сам человек чувствует по отношению к сказанному и к тому, что он хочет сказать.

## Внутренний диалог

Разговор с самим собой—это еще один способ мышления. Люди, у которых больше всего развит этот тип мышления, часто кажутся отстраненными от разговора, потому что им нужен внутренний разговор с собой для принятия решений. На такой процесс принятия решений требуется очень много времени по сравнению с визуальной системой, в которой решения принимаются со скоростью мелькания сравнительных картинок в уме. Положение глаз, указывающее на внутренний диалог—вниз-влево.

С внутренним диалогом связана так называемая “телефонная позиция” тела. Одна рука касается щеки, указательный палец направлен к уху, средний палец под носом, а большой палец под подбородком. Люди, которые мыслят в основном внутренним диалогом, обычно читают, повторяя написанное слово в своем диалоге. Это очень медленный и неэффективный способ чтения по сравнению с визуальной стратегией, которая переводит слова в картинки гораздо быстрее, чем вообще возможно при внутреннем диалоге. Но можно добавить дополнительные аспекты в произведение, которое читаешь, используя разные внутренние голоса для разных действующих лиц.

Помните—нет правильных и неправильных способов мышления.

Когда вы начнете замечать, как люди мыслят, помните—нет правильных и неправильных способов мышления. Если кто-то по-видимому не способен мыслит визуально, это тот способ, которым он научился действовать в окружающем мире. Интерпретируя ключи к способам мышления, мы можем значительно улучшить продуктивность общения.