

Анализ топологии и топографии тезаурусов социальных групп

Панушкин В.Г.

Бизнес-консультант, MBA

sociomas@yandex.ru

Аннотация

Статья раскрывает общие подходы к возможности экспресс-анализа текстов для оценки эмоционально-смысловой направленности ситуации в социальных группах с помощью метода социоматического анализа.

The article reveals the common approaches to the possibility of Express-analysis of the texts for the evaluation of the emotional-semantic orientation of the situation in a social groups by the method of sociomatic analysis.

Для получения ясной картины о рынке используется множество методов сбора и анализа информации. Но большинство из них требуют времени и затрат. Если слова еще можно «поймать», то эмоции не только изменчивы и неуловимы, но часто плохо осознаваемы и объяснимы. А как объективно зафиксировать и то и другое в описании ситуации так, чтобы их можно было сравнивать в реальном времени с такими же характеристиками другой ситуации?

Слово – звуковой символ, обозначающий некоторый опыт. Эмоции – это отношение к опыту. Произнося слова, мы обозначаем свой смысл, некое чувственное знание по определенному предмету. Опыт каждого из нас уникален. Никто не способен пережить эмоционально-чувственный опыт другого человека, но мы способны обмениваться смыслами с помощью слов. Опыт каждого индивидуален и, накапливаясь, исчезает со смертью человека. Но традиции словесного обозначения опыта остаются в культуре на многие тысячелетия. Каждый язык, каждая культура хранит опыт миллиардов ситуаций предшествующих поколений. Именно поэтому любая культура – сокровищница способов переживания и выживания человека в конкретной историко-географической и временной ситуации. Каждый из нас – вершина этого идеального айсберга.

В силу нашей осведомленности о предмете, мы понимаем или не понимаем то, о чем нам пытаются сообщить – мы связываем звук слова с определенным опытом. Мы говорим «яблоко» и представляем вкусный сочный плод. Мы говорим «старое яблоко» и представляем тот же плод с пожелтевшей увядающей кожицей. Звук + собственный опыт = понимание. Возможно, что мы хорошо знаем чувственный опыт, о котором нам сообщают, но сообщение может быть закодировано в неизвестных нам традициях

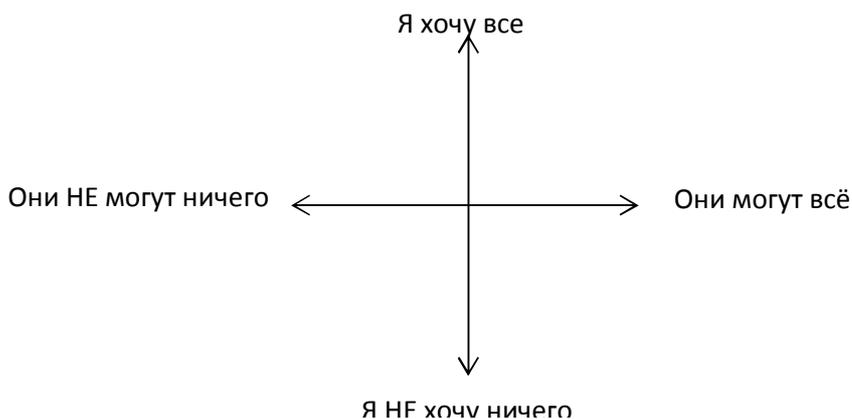
произношения иностранных слов и не способно возбудить в нас образ нашего собственного пережитого опыта, а значит и не способно быть использовано нами в нашей жизни. Мы просто не можем соотнести словесную звукоформу с нашим собственным опытом. То же происходит и тогда, когда мы попадаем в новую для нас социальную ситуацию. Первокласник может быть только слушателем в беседе с академиком по теме ядерного синтеза. Но, играя на ковре с дедушкой академиком, они будут прекрасными собеседниками.

Исторически слово – не первый символ для обозначения опыта. Мелодика интонаций, жесты и позы, мимика и многое другое – были прародителями человеческой речи. Но и жесты и интонации и слово, фиксируя и выступая носителями нашего опыта, фиксируют также и информацию обо всей системе отношений, позициях, в которых мы можем находиться в связи с этим опытом. Кошка, виляя хвостом, выражает агрессию, собака – радость. Сами по себе слова «агрессия» и «радость» не имеют никакого смысла, если не предполагать за ними комплекс возможного поведения. И кошке и собаке хорошо известны категории радости и раздражения. Но они не могут понять друг друга потому, что пользуются одинаковыми символами для выражения принципиально разных систем поведения. Радость предполагает открытость, агрессия – собранность и защищенность. Кошка с собакой говорят, как слепой с глухим, а поэтому не понимают друг друга. В конечном итоге, все символы, и вербальные и невербальные, обозначают не просто наш чувственный опыт, а выстраивают в сознании нашу собственную иерархию, соподчиненность, зависимость одних ситуаций от других. Так выстраиваются наши ценности – чем мы никогда не пренебрежем, а что для нас всегда будет на второстепенном месте. Очевидно, что такая выстроенная иерархия нашего опыта имеет и свое словесное обозначение – тезаурус.

Тезаурус – иерархическая система понятий, иерархически выстроенная система категорий понятийного аппарата. Можно говорить о математическом и маркетинговом тезаурусе, тезаурусе детей дошкольного возраста, тезаурусе верующих, тезаурусе политических партий, национальной культуры, филателии, нумизматики, тезаурусах конезаводчиков, банкиров, страховщиков, молодых мам и т.п.- словом, тех социальных групп, для которых существует своя собственная субкультурная система ценностей и ориентиров.

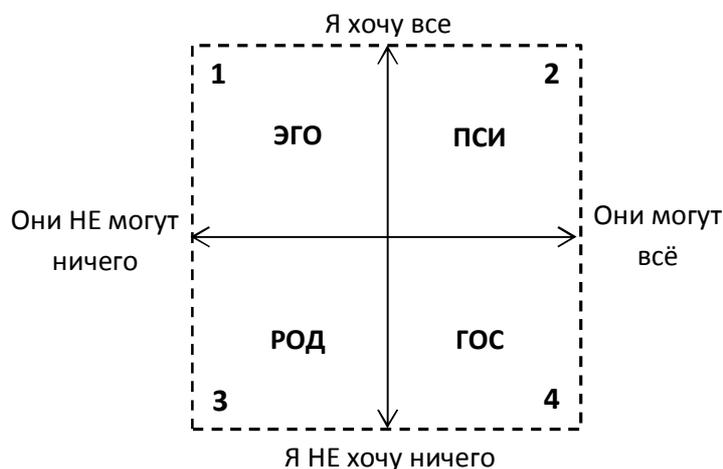
Но, если тезаурус – это иерархия понятий, то каким образом, по каким законам эта иерархия выстраивается? Ни кошка, ни собака не могут с нами говорить, но они тоже имеют свои системы ценностей. Даже молчаливые беспозвоночные имеют свои системы реакций на угрозу. Для всех нас критерий один – опасность и возможность спасения. Да,

человеческое поведение несопоставимо сложнее простейшей раздражимости медузы, но и у человека и у медузы системы ценностей выстраиваются вокруг одного – выжить. Мы все ищем одного – Спасения. Любой предмет, любой продукт, любой товар – это инструмент спасения. И у человека и у медузы иерархия системы ценностей выстраивается в зависимости от того, что может помочь в спасении, какой может быть инструмент, что хочет субъект и что может объект (рис.1).



(Рис. 1)

Другими словами, если мы сопоставим наши желания с возможностями окружающих и посмотрим на эти два критерия как на две пересекающиеся оси, мы получим четыре базовых поля отношений: эгоистический (ЭГО), психологический (ПСИ), императивный (ГОС) и родовой (РОД) (рис 2).



(Рис. 2)

Эти четыре первичные базовые поля отношений нашего психологического пространства в своем взаимодействии и вариациях формируют бесконечное число систем поведения, понятий и ценностей, которыми мы оперируем в нашей повседневной жизни.

Кратко смысловое содержание каждого из секторов можно было бы описать следующим образом.

Сектор 1 (ЭГО) – Я ХОЧУ ВСЕ – ОНИ НЕ МОГУТ НИЧЕГО.

Этот сектор рационален и образован максимальным проявлением моих желаний и отсутствием каких-либо возможностей повлиять на меня с их стороны. ОНИ представлены в моем сознании, я знаю, что ОНИ существуют независимо – в физическом или идеальном плане. Но в своих мыслях, своих действиях я полностью руководствуюсь, полностью подчиняюсь только своим собственным желаниям, своим собственным интересам и страстям получить больше и лучше. А поэтому, хотя они и присутствуют в моей системе координат, я всегда сам решаю, принять или не принять их интересы в круг своих потребностей и интересов, и действую только тогда, когда получаю от них что-то взамен. В этой точке ОНИ никак не могут регламентировать мое поведение, мои действия, мои мысли – я абсолютный и бесконтрольный хозяин любых своих проявлений. Они зависят от меня. Основа этих отношений – мое наслаждение потреблением удовольствий.

Сектор 2 (ПСИ) – Я ХОЧУ ВСЕ – ОНИ МОГУТ ВСЕ.

Этот сектор иррационален и образован также максимальным переживанием мною моих желаний и максимальными возможностями с их стороны. Так же, как и сектор 1, этот сектор отношений тоже основан на обмене. Однако если в секторе 1 критерием обмена была моя меркантильная выгода, то в секторе 2 я смогу реализовать свои желания только в том случае, если я сам обращаюсь к НИМ за поддержкой, ведь здесь «ОНИ МОГУТ ВСЕ». Я завишу от них, и у меня самого нет никаких средств, чтобы решить свои проблемы. Чтобы Я мог существовать, я должен согласиться с условиями, которые ОНИ мне диктуют. Но этот сектор не содержит жесткого диктата с ИХ стороны, так как «Я ХОЧУ ВСЕ», т.е. и ОНИ также попадают в сферу моих интересов. Здесь я принимаю их требования не как внешний диктат, а с желанием, с открытостью, стремлюсь принять ИХ максимально полно без каких-либо ограничений и условий. Я принимаю не столько их физическое существование, сколько, прежде всего, их образ мыслей, их идеи, их ценности. Я полностью разделяю эти мысли, идеи и ценности, я следую ИХ правилам, которые стали моими собственными правилами.

Сектор 3 (РОД) – Я НЕ ХОЧУ НИЧЕГО – ОНИ НЕ МОГУТ НИЧЕГО.

Этот сектор иррационален и образован максимальным проявлением моих деструктивных желаний и отсутствием каких-либо возможностей у них противостоять этой деструктивности. Основой этих отношений, из-за их деструктивного начала является боль и горе. Спасение возможно только или в осмыслении боли и горя, т.е. наполнении его неким сознательным содержанием, либо в использовании реального конкретного орудия, способного защитить и спасти. В этом секторе нет условий и правил – это сектор безусловных отношений, где нет наказаний, но всегда есть реальная действительность с ее страданиями - отношения, где ОНИ ничего не могут сделать, чтобы меня спасти от моей

собственной агрессии. Они могут без всяких условий только принимать или не принимать меня. Единственное существо в мире, принимающее меня без всяких условий – мать. Это сектор родовых отношений.

Сектор 4 (ГОС) – ОНИ МОГУТ ВСЕ – Я НЕ ХОЧУ НИЧЕГО.

Этот сектор рационален и образован максимальным проявлением ИХ возможностей и моим неприятием ничего вокруг. В этом секторе отношений я веду себя максимально деструктивно, разрушительно, агрессивно. Я отказываю в существовании всему, что меня окружает, включая и самого себя. Если меня не контролировать, я разрушу и себя и мир.

Но, если ОНИ дадут мне возможность разрушить самого себя, то неминуемо исчезнут и ОНИ. Поэтому они вынуждены регламентировать мою агрессию, поставить ее под ИХ собственный контроль, направить ее в нужное ИМ русло, применив ко мне любые средства, вплоть до насилия, дабы, уберегая меня, уберечь и себя. Но насилие, правила его применения – главная функция государства как общественного института. Это – сектор государственных отношений. Это сектор игр и правил, по которым разрешено вести любые игры. Это – сектор процедуры, обеспечивающей мое существование. Я не могу не сопротивляться, но у меня не остается другого выхода, как подчиниться этим правилам, так как только таким образом я смогу выжить физически.

Сейчас, мне кажется, целесообразно было бы уже отойти от вертикально структурированного понятия тезаурус и перейти к более широкому понятию, обозначающему вышеописанную схему – понятию Социома или социальная матрица. т.к., фактически, каждое представленное выше поле базовых отношений – это самостоятельный тезаурус ценностей. Социома же представляет собой психологическое поле взаимодействия этих тезаурусов. Должен оговориться, что в научной литературе такого понятия нет и я был вынужден его сформулировать, чтобы одним словом можно было бы обозначить весь комплекс всех возможных отношений между людьми и миром. Конечно, есть много близких понятий, таких как сознание, культура, ментальность и т.п., но все эти понятия при всей их многогранности не отражают главного – визуальную топографию ценностей на плоскости психологического пространства. Поэтому, перегруппировывая и осмысливая все возможные вариации отношений этих четырех базовых полей на третьем уровне группировки мы уже получаем 256 тезаурусов взаимно перетекающих по смыслу друг в друга. Перекомбинация происходила на основе логической формулы – *«как одним словом можно назвать ситуацию, когда поле 1 есть средство для достижения у окружающих поля 2»*. Результаты этой перекомбинации понятий можно увидеть на рисунке.3.

Социома (Рис.3)

взаимодействие	торговля	провокация	беспечность	желание	обучение	стимулирование	выгода	общение	воодушевление	развитие	искренность	творчество	удача	страсть	Счастье
сопереживание	проворка	ответственность	карьера	взаимодогодность	подтверждение	удовольствие	высокомерие	подкрепление	надежда	приобщение	наслаждение	раскрепощение	воспитывание	дружелюбие	Восхищение
солидарность	оценивание	корысть	равновесие	вымогательство	обман	навязчивость	одолжение	благодарность	преумножение	потворство	услужливость	дружба	напоминание	вдохновение	Верность
жертвенность	дискомфорт	сомнение	обязательства	предательство	исползование	оплата	заискивание	извинение	награждение	подкуп	почитание	зависимость	устрашение	тревожность	Податливость
содействие	покупка	решение	доступ	капитал	поручение	взаиморазвитие	обслуживание	предчувствие	обязывание	перевоспитание	радость	страх	полномочия	преданность	всепрошение
отзывчивость	обсуждение	выбор	недовольство	исследование	подчинение	подлость	непримиримость	покаяние	традиция	раскаяние	унижение	агрессия	усмирение	самоочищение	непротивление
безразличие	упрек	лидерство	согласие	ошибка	подыгрывание	единимыслие	бесцеремонность	беззащитность	беззаботность	доверие	поклонение	обуздание	предостережение	запугивание	правомочность
отказ	неисправность	получение	повиновение	досада	коварство	компенсация	притязание	бескорыстие	неопытность	одаривание	работорение	оскорбление	разобщенность	угрожать	фанатизм
партерство	потребность	поддержка	обновление	жалоба	заинтересованность	нацеливание	любовь	настойчивость	вынужденность	созидание	централизация	гарантирование	репутация	уважение	побуждение
вдумчивость	любопытство	примирение	подотавливание	осведомленность	уполномочивание	терпение	опытность	ассистирование	контрроль	покорность	законопослушность	недоверие	служение	низкопослонецтво	беспрехотливость
сострадание	одобрение	взаимопомощь	жалоба	вера	выполнение	приглашение	мудрость	заносчивость	стыд	согласованность	законотворчество	превосходство	исполнительность	преследование	авторитарность
болезнь	понимание	подозрение	упорство	время	угроза	восполнение	прощение	принуждение	опасность	задабривание	власть	возмездие	придирчивость	безуловность	насилие
помощь	бесценность	риск	ободрение	привлечение	шантаж	восстановление	очищение	залог	уступчивость	эксплуатация	правосудие	предупреждение	позволение	безотказность	безжалостность
соболезнование	месть	неприятность	самоунижение	сочувствие	напряженность	испытание	беспомощность	ущемление	требовательность	дознание	обвинение	осуждение	поведительность	справедливость	жестокость
скорбь	замкнутость	зависимость	самоотречение	вызов	ослабление	сопротивление	подобстрание	злорадство	наказание	подавление	претензия	сдерживание	преобразование	старательность	беспощадность
горе	неотвратимость	подмена	подавленность	безыходность	иступление	ненависть	отчаяние	одиночество	запрет	разрушение	изворотливость	изоляция	поражение	закрепощение	уничтожение

Очевидно, что я не могу претендовать на безоговорочную истину названия каждого из перечисленных 256 полей. Увы, но матрица может страдать от субъективизма – хотя все слова много раз перепроверялись и подбирались на основе выше названной формулы, я мог опираться только на собственный жизненный опыт и собственное владение русским

языком, периодически сверяясь с различными словарями. Также очевидно, что углубление и расширение матрицы безгранично. Фактически, в идеале, она может включать в себя на более глубоких уровнях все бесконечное множество ценностей, понятий предметов и явлений вплоть до конкретной пуговицы или муравья в Тамбовской области.

Для того, чтобы представленная социома могла бы иметь практический смысл, необходимо было создать на ее основе инструмент, который позволял бы проводить анализ текстов и в результате отражать на этой матрице активность выраженности тех или иных понятий и ценностей. Для этого по каждому слову было отобрано не менее десяти синонимов, а также не менее пятидесяти наиболее часто употребляемых в связи с этим словом других слов. Кроме того, так как одним из главных условий была плавность перехода одного понятия в другое, в каждую ячейку были включены соседние понятия.

Результатом этой работы стал сайт, на котором каждый желающий может проанализировать любой текст, для оценки его ценностной направленности. В режиме реального времени сегодня этот ресурс получает и обрабатывает потоковую информацию RSS-каналов о различных странах, областях и городах России, программ и установок политических партий, религиозных течений, социальных групп и проч. Пользователь может увидеть эмоционально-смысловую карту мира, континента, страны, области определенной потребительской группы, своих конкурентов или потенциальных клиентов. Разработанная технология может давать представление о предпочтениях и ориентирах выбранного потребительского сегмента в реальном времени. Ниже, в качестве примера, приведены карты, отражающие степень выраженности четырех базовых секторов по странам мира по состоянию на 11.06.2013 (рис.4).

Выраженность базовых секторов социомы по странам мира на 11.06.2013

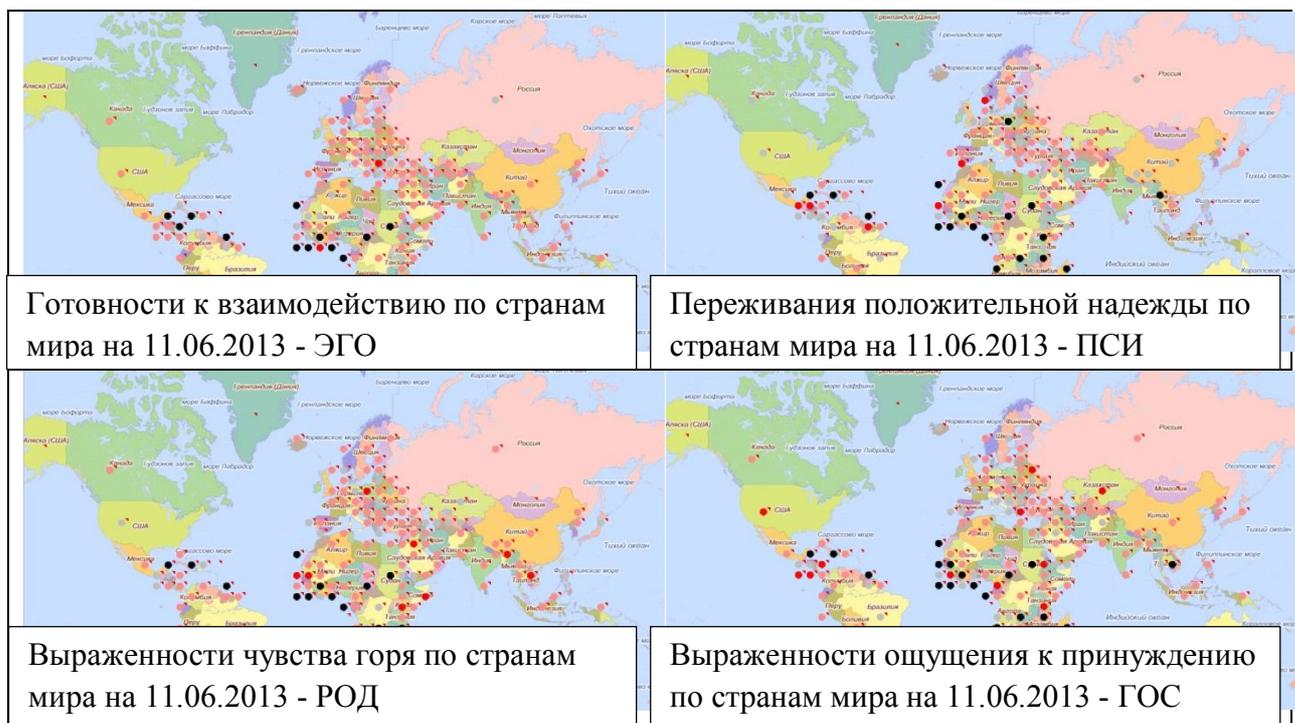


Рис. 4

Легенда к картам. красный – наибольшая выраженность критерия, розовый – средняя выраженность, серый – наименьшая выраженность, черный – отсутствие информации или данные имеют минимальные значения.

Но, как говорится, вернемся с небес на землю и зададимся более практическим вопросом – кому и в чем описываемая технология может помочь?

Кратко – всем, кто заинтересован в развитии своего влияния на те или иные социальные группы (маркетологи, политики, специалисты по PR и HR, социологи, психологи, копирайтеры, разработчики программного обеспечения по теме ИИ и т.п.).

Если конкретно говорить о маркетологах, на мой взгляд, при всем многообразии маркетинговых инструментов по сбору и анализу информации все они отличаются большой затратностью времени и ресурсов. Описываемый же в этой статье метод позволяет практически без затрат проводить экспресс-анализы психологической ориентированности потребительских сегментов по тем или иным смысловым категориям. Предварительно проведенный экспресс-анализ текстов предполагаемой целевой аудитории, дает возможность маркетологам понять, какие категории и в какой степени сейчас наиболее представлены в ее сознании, на какие категории целесообразно опереться именно в этой конкретной рекламной кампании. Рассмотрим ситуацию на конкретном примере. То, как выглядит общая матрица сознания россиян, увлеченных каким-либо хобби на 29.09.13, представлено на рисунке 5.

Матрица людей, увлеченных хобби

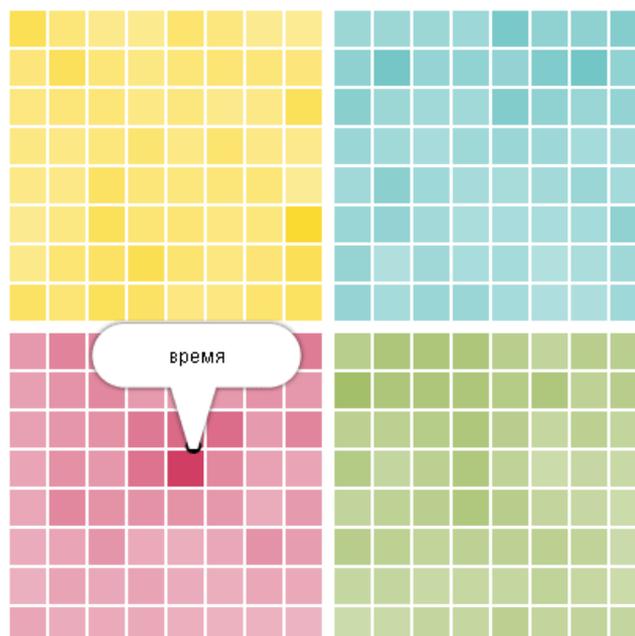


Рис. 5.

Как видно из рисунка, наиболее активная для них ячейка Время. Помимо этой категории также наиболее ярко выражены: непримиримость, вера, выполнение, упорство, дружелюбие. Разрабатывая тексты рекламной кампании для этой целевой группы (для людей имеющих хобби) целесообразно опираться на эти главные понятия. То, в какой степени необходимо ориентироваться на главные темы, можно увидеть из числовых данных по каждой категории этой целевой группы (таблица 1).

Таблица 1. Числовые данные Матрицы людей, увлеченных хобби.

0,007	0,004	0,003	0,003	0,005	0,004	0,002	0,002	0,004	0,003	0,004	0,003	0,007	0,005	0,005	0,006
0,004	0,006	0,004	0,003	0,004	0,004	0,004	0,004	0,005	0,007	0,004	0,005	0,004	0,006	0,007	0,005
0,004	0,004	0,004	0,003	0,004	0,003	0,003	0,006	0,005	0,004	0,003	0,003	0,006	0,005	0,004	0,004
0,003	0,003	0,004	0,005	0,003	0,005	0,003	0,003	0,004	0,003	0,002	0,003	0,004	0,003	0,003	0,003
0,003	0,003	0,006	0,004	0,004	0,004	0,004	0,002	0,003	0,005	0,003	0,003	0,002	0,003	0,004	0,003
0,002	0,003	0,006	0,004	0,005	0,004	0,004	0,009	0,004	0,004	0,003	0,002	0,002	0,002	0,003	0,005
0,003	0,005	0,006	0,007	0,005	0,004	0,004	0,007	0,004	0,002	0,003	0,002	0,003	0,002	0,002	0,003
0,006	0,004	0,006	0,006	0,004	0,004	0,005	0,006	0,004	0,003	0,004	0,004	0,003	0,002	0,002	0,003
0,004	0,006	0,006	0,004	0,003	0,003	0,005	0,007	0,004	0,006	0,006	0,006	0,004	0,003	0,004	0,004
0,004	0,005	0,006	0,004	0,004	0,004	0,005	0,004	0,007	0,006	0,006	0,006	0,005	0,006	0,004	0,004
0,003	0,004	0,005	0,007	0,009	0,008	0,004	0,006	0,004	0,004	0,005	0,006	0,004	0,003	0,004	0,003
0,003	0,005	0,004	0,008	0,013	0,006	0,003	0,003	0,005	0,003	0,004	0,006	0,003	0,002	0,002	0,002
0,003	0,006	0,005	0,005	0,005	0,004	0,002	0,004	0,003	0,004	0,004	0,006	0,004	0,003	0,002	0,002
0,002	0,003	0,005	0,003	0,002	0,003	0,005	0,004	0,004	0,004	0,003	0,004	0,004	0,004	0,003	0,002
0,002	0,003	0,003	0,003	0,002	0,002	0,003	0,003	0,003	0,003	0,002	0,002	0,003	0,003	0,002	0,002
0,003	0,002	0,003	0,003	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002	0,003	0,003	0,004	0,003	0,003	0,003

Просто регулярно получая числовые данные по выбранному целевому сегменту и, сопоставляя текущие срезы в Excel, маркетолог легко может заметить динамику его акцентов.

Матрица любителей психологии.

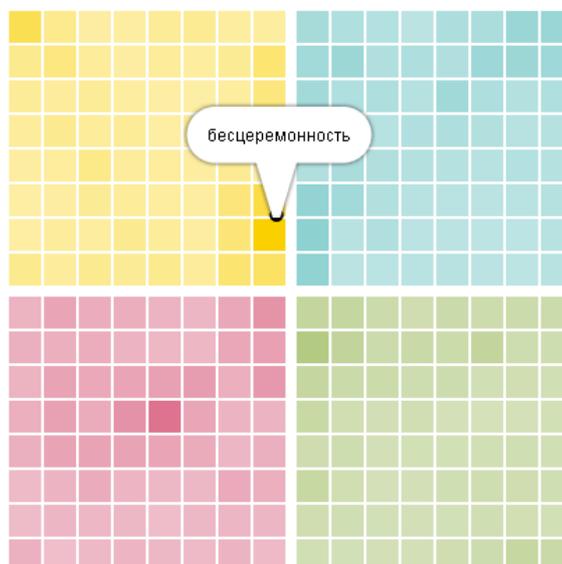


Рис. 6

Наиболее важные для любителей психологии темы: бесцеремонность, время, непримиримость, взаимодействие, притязание, ассистирование.

Интерпретация матриц.

Очевидно, что для анализа и интерпретации результатов матриц необходимы специально отобранные критерии. В самом простом виде их четыре - оценка описываемой в тексте ситуации основана на сравнении результатов диагональных пар матриц, а также на сравнении результатов полей матрицы по вертикали и горизонтали.

Сравнение данных оси РОД-ПСИ говорит об ориентированности группы на перспективы или на существующие в ситуации проблемы.

Сравнение данных по оси ЭГО-ГОС дает информацию о предполагаемом инструменте, который готовы избрать участники ситуации для решения существующей проблемы: агрессию или взаимодействие. Зная об этих предпочтениях целевой группы, маркетологу легче спрогнозировать возможную реакцию на рекламное обращение.

Сравнение полей матрицы по вертикали (ЭГО+ПСИ)-(РОД+ГОС) даст информацию о готовности к взаимодействию и открытости участников ситуации.

Сравнение полей матрицы по горизонтали (ЭГО+РОД)-(ПСИ+ГОС) покажет ориентированность ситуации на поиск собственных или внешних ресурсов.

Вместе с тем важно отметить, что названные четыре критерия – это только часть реального инструментария интерпретации данных социомы.

Недостатки метода.

Но будет не справедливо не упомянуть о существующих у метода социоматического анализа недостатках. На мой взгляд, к ним можно отнести следующие:

1. В своей существующей версии метод имеет ограничения в анализе художественных и аллегорических текстов. Подобные тексты сейчас оцениваются системой в их прямом значении без учета иносказательного смысла.
2. Описываемый метод не включает в систему анализа множество дополнительных факторов, способных сильно повлиять на интерпретацию результатов. К таким факторам можно отнести те, которые не включены в текст, но сопровождая его, расставляют свои собственные акценты – интонации речи, паузы в речи, текущие пристрастия в моде, выражения глаз, мимика, жесты и т.п. Но, сочетая этот метод с другими методами психодиагностики и социологии, можно получить более точные характеристики исследуемой ситуации.
3. Сегодня система не способна улавливать омонимы и слова одинаковые по написанию, но имеющие разные ударения.

Заключение.

В возрастной психологии есть понятие «зоны ближайшего развития», которое предполагает некий уровень возможностей, которых ребенок может достичь сам. Эта зона – составляет смысл его жизни. Ребенок, ориентированный на нее, всегда достигает результатов с большой радостью и удовольствием, которые стимулируют его дальнейшие действия. Думаю, справедливо будет предположить такую же зону как для экономики страны, так и для частного бизнеса - упадок духа (ПСИ) губит деловую активность (РОД) – вспомним Россию 90-х и Веймарскую республику в Германии в конце 20-х. Обе ситуации характеризовались отсутствием понятных идеологических ориентиров и, как следствие, гиперинфляцией – не понимание дороги всегда ведет к растрате ресурсов.

На конец сентября 2013 года главные темы социомы России – получение, осуждение, правосудие, вымогательство, время. ВВП России в 2012 г. составил 2117,236 млрд. долл. [1]

На конец сентября 2013 года главные темы социомы Германии – время, капитал, согласие, исследование, примирение, вера, обновление. ВВП в 2012 г. составил 3706,970 млрд. долл.[1]

Разница ВВП России и Германии в 2012 г. составила 1589,734 млрд. долл.

Осмысленная сбалансированность секторов социомы страны сделает устойчивой ее экономику так же, как и сбалансированная социома конкретной фирмы придаст больше уверенности в ее дальнейшем развитии. Доходы важны, но они всегда результат осознанной идеи и действий по ее реализации. И эту идею теперь можно увидеть.

Источники

1. ВВП России и стран мира в 2012 году - <http://bs-life.ru/makroekonomika/vvp2012.html>