

Реакция пользователей социальных сетей на сверхобобщение

Кузнецова Ю.М.

Федеральный исследовательский центр «Информатика и управление»
Российской академии наук (ФИЦ ИУ РАН)

г. Москва, Российская Федерация

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9380-4478>, e-mail: kuzjum@yandex.ru

Социальные сети стали пространством удовлетворения самых различных потребностей человека, однако у вовлеченности в сетевое общение имеются как положительные, так и отрицательные последствия. В настоящей работе рассматривается коммуникативная дисгармония, возникающая при применении речевой тактики сверхобобщения в ходе обсуждений, направленных на получение и предоставление информационной и эмоциональной поддержки в сложных жизненных ситуациях. Причиной дисгармонии является реализация в контексте копинговой коммуникации манипулятивного потенциала сверхобобщения, используемого в качестве средства ситуативного доминирования из «родительской» позиции. Проведенное пилотажное исследование продемонстрировало возможность выделения в текстах сетевых дискуссий высказываний, соответствующих формальным речевым критериям сверхобобщения. Анализ ответов на комментарии, содержащие сверхобобщение, показал, что чаще всего встречаются реакции игнорирования и конфронтации. В эмоциональном плане преобладают негативные реакции агрессивного характера. Таким образом, след, оставляемый сверхобобщением в сетевых дискуссиях с копинговой направленностью, характеризуется негативной аффектацией и конфликтностью. Вероятной причиной отторжения со стороны адресатов выступает непригодность сверхобобщений как источника ожидаемой в онлайн-копинге реальной информационной или эмоциональной поддержки. Для адресанта тактика сверхобобщения оказывается неэффективной, поскольку практически не обеспечивает желаемого ситуативного доминирования.

Ключевые слова: социальные сети, онлайн-копинг, генеритивный регистр речи, манипуляция, сверхобобщение, эго-состояние Родитель

Финансирование. Исследование выполнено в рамках научной программы Национального центра физики и математики, направление № 9 «Искусственный интеллект и большие данные в технических, промышленных, природных и социальных системах».

Для цитаты: Кузнецова Ю.М. Реакция пользователей социальных сетей на сверхобобщение // Цифровая гуманитаристика и технологии в образовании (ДНТЕ 2023): сб. статей IV Международной научно-практической конференции. 16–17 ноября 2023 г. / Под ред. В.В. Рубцова, М.Г. Сороковой, Н.П. Радчиковой. М.: Издательство ФГБОУ ВО МГППУ, 2023. 493–504 с.

Введение

Под сверхобобщением понимается результат действия двух когнитивных механизмов: создания стереотипа на основе минимальной информации и тенденции искать доказательства, подтверждающие уже существующий вывод [12]. В контексте психологии личности и познавательных процессов рассматриваются системные связи сверхобобщения с дисфункциональными особенностями ментальной сферы [21], стрессовым опытом [25], расстройствами тревожного [24] или депрессивного спектра [22]. Для социологических наук сверхобобщение выступает как основа формирования социальных стереотипов [20], в конфликтологии – как один из механизмов интолерантности [4].

Манипулятивный потенциал сверхобобщения как коммуникативной тактики отмечается многими авторами [5; 10; 11]. И.М. Дзялошанский, описывая данный прием под названием «Технология очевидности», указывает на следующие признаки: «Аргументация здесь строится по такому принципу: совершенно ясно, что А истинно/правильно, поэтому А должно быть истинным/правильным. Сразу понятно, что собственно обоснование и аргументация здесь отсутствуют. Манипулятор прибегает к тактике очевидности, когда хочет отделаться от бремени доказывания. ...Особый эффект этой тактики заключается в том, что собеседник, ставящий под сомнение или опровергающий якобы общеизвестные вещи, рискует показаться некомпетентным... Лучше всего эта тактика работает в том случае, когда утверждение, которое подается как совершенно очевидное, обладает известной мерой признания, то есть, когда утверждение принадлежит к числу расхожих мнений. И наоборот, эту тактику сложнее использовать, если утверждение, защищаемое таким образом, разделяется меньшинством и считается скорее экзотичным» [7, с. 459–460], ср.: *Ну не нужно быть гением, что бы понимать, что нунейм не может быть хорошим* (здесь и далее примеры, набранные курсивом, извлечены из анализируемого в исследовании текстового материала; примеры приводятся в оригинальном написании).

Для житейской коммуникации общей неречевой целью сверхобобщения является эмоциональный и ролевой (статусный) выигрыш:

склонение собеседника к собственной точке зрения на обсуждаемый предмет под видом ее непререкаемой истинности и на основе завоеванного благодаря этому ситуативного авторитета нарциссическое по своей природе переживание собственной значимости и доминирования над собеседником [18].

Для выражения сверхобобщения используются речевые приемы, описываемые в терминах школы коммуникативно-грамматического анализа текста Г.А. Золотовой как особый генеритивный регистр речи, в котором говорящий обобщает свой личный опыт с универсальным опытом человечества в одной из двух форм: 1) говорящий выражает мнение, что его персональный опыт переживаний, его собственная мысль являются актуальными и для всех остальных представителей человеческой общности, членом которой он является; 2) говорящий соотносит и объединяет свой опыт с опытом, уже нашедшим выражение в генеритивном высказывании (пословице, афоризме, сентенции), соглашаясь с его правдивостью [19].

Генеритивные высказывания оформляются с применением специфических конструкций «все понимают, что...»; «нельзя отрицать, что...» и т. п. [7, с. 460], слов и словосочетаний, обладающих диффузной семантикой и обобщенным значением (*это мелочи жизни по сравнению с другими вопросами; мы такое видели уже не раз*), а также т. н. безысключительной лексики [5]: *все привыкли, что за них все уже решили; никто не хочет работать нормально; нужно же как-то понимать простейшие вещи; абсолютно невозможно всегда и везде 24/7 быть настроже*. С помощью «гномического оператора» («бывает», «всегда», «иногда» и т. п.) эпизодические предикатные выражения могут «повышаться в ранге», а именные группы понимаются обобщенно, поскольку соотносятся с классом или абстрактным индивидом [2]: *реклама это всегда ложь; случается, что кто-нибудь благородно заступается, но в итоге всплывает, что конфликта можно было избежать*. Семантически конкретные слова теряют при этом собственное и приобретают переносное значение. Так, в пословице «Со своим самоваром в Тулу не ездят» речь идет не о самоваре и Туле, а о предметах, которыми изобилует данное место («самовар») и о любом месте, в котором любые предметы находятся в избытке («Тула») [13].

Для генеритивных высказываний характерна особая форма времени – абсолютный презенс [19], или настоящее обобщенного действия [6]. Ситуация, описываемая с помощью таких высказываний, представляется максимально обобщенной, неограниченной

во времени и пространстве; при этом если одна из форм настоящего обобщенного действия – «настоящее постоянное» – является формой выражения эмпирически верифицируемых объективных закономерностей, то вторая – «настоящее гномическое» – выражает субъективное мнение, представленное как всеобщая истина: *люди одинаковы в любой стране; правильность, она у каждого своя*. Субъективность говорящего, лежащая в основе гномического настоящего, обуславливает невозможность проверки высказываний на истинность, поскольку суждение, отражающее взгляды и оценки конкретного человека, не подлежит ни строгому доказательству, ни опровержению [6]: *Вот урок всем девушкам: встречайтесь с парнями, которые живут с родителями. Если парень живет один в своей хате – ему и без вас норм*.

Другой формой сверхобобщения являются прогнозы, представляющие собой безосновательное распространение абсолютизированной закономерности на будущее: *не беспокойтесь, чиновник о себе позаботится, а о нас и не вспомнит; будет еще много приятных и радостных дней*.

Реализация манипулятивного потенциала свехобобщений в сетевой коммуникации зависит от содержательных и интенциональных характеристик общения. При сетевом обсуждении отвлеченных тем обмен сверхобобщающими высказываниями с «настоящим постоянным» выглядит вполне органично. Иное дело – дискуссии, затрагивающие лично или социально значимые события и ситуации, для конструктивного проживания которых у коммуниканта отсутствуют необходимые ресурсы, почему он и обращается к интернету как к источнику т. н. онлайн-копинга [23; 26]. В таком копинговом общении люди пытаются изменить эмоциональное отношение к проблеме, ищут информацию о самой проблеме и известных собеседникам способах ее решения, а также надеются получить социальную поддержку в виде заинтересованного обсуждения, понимания и сочувствия [14].

Сверхобобщение создает препятствие для достижения целей онлайн-копинга в силу характерной для него максимальной неконкретности и в информативном, и в эмоциональном плане: А: *Вот так бывает, когда у власти тупые лохи)))* – Б: *И что бывает? Почему сектанты вроде вас никогда не могут внятно и до конца сформулировать свою мысль?* На первый план в живом копинг-общении выходит именно манипулятивная направленность сверхобобщений. Содержательно их манипулятивный потенциал проявляется в том,

что сверхобобщения в силу своей «очевидности» и «общеизвестности» не задерживают на себе внимание, не становятся предметом размышления, а «минуя сознание, прямоком попадают в подсознание и тем самым помогают направить мысль адресата в нужное адресанту русло» [11]; при этом использование т. н. псевдотрюизмов – «придуманных истин или ссылок на сфабрикованное мнение какого-либо авторитета» [10], позволяет манипулятору в форме общеизвестного знания продвигать собственное мнение. Тактически техника сверхобобщения призвана обеспечить скрытное управление диалогом путем изменения темы разговора [5].

В контексте онлайн-копинга, ориентированного на житейски ценный информационный, сценарный и эмоциональный обмен, комментарии, содержащие сверхобобщение (КСС), проявляют свою «инородность», которая, как показывают наши наблюдения, вызывает специфическую реакцию коммуникантов.

Методы

Настоящее исследование является частью проекта по созданию инструмента интеллектуального анализа сетевого контента в целях выявления динамики его содержательных, эмоциональных и ролевых параметров [8]. Пилотажный характер исследования обусловил применение в качестве основных методов экспертную оценку текстового материала и качественный анализ полученных данных. Методологическую основу работы составили принципы коммуникативно-грамматического анализа текста Г.А. Золотовой, прагмалингвистического подхода к анализу диалогического дискурса, а также транзактного анализа Э. Берна.

Материал

Для определения возможности идентификации в сетевом контенте сверхобобщений и оценки реакции на них были отобраны тексты шести развернутых (от 135 до 372 комментариев) дискуссий на портале *Рсabu.ru*. Содержание отобранных дискуссий, заявленное в инициативных текстах (постах), связано с житейскими проблемами авторов, которые прямо формулируют свое желание получить совет, информацию или психологическую поддержку: *Прошу дать умные советы; Нужна помощь юриста; Что со мной не так?* и т. п. С подобными же явными запросами обращаются по ходу дискуссии и некоторые комментаторы – участники обсуждения. Таким образом, анализируемый в исследовании текстовый материал представляет собой корпус сетевых обсуждений копинговой направленности.

Результаты

Применение формальных речевых (текстовых) признаков сверхобобщений, описанных во Введении, позволило выделить в анализируемом корпусе около 180 сверхобобщающих высказываний различного рода. До четверти всех отнесенных к этой категории высказываний являются пословицами: *Чужих детей не бывает; Дареному коню в зубы не смотрят*, или цитатами (в разной степени точными): *«Взять всё да и поделить»*; *как в песне «...расставанье маленькая смерть...»*. Примерно столько же сверхобобщений представлено трюизмами типа *всё проходит, пройдёт и это; так и живём*). Половина выявленных сверхобобщений может быть обозначена как авторские сентенции с заметным личным компонентом: *обязательно найдётся товарищ, который осадит тебя в разговоре; всё неизменное и постоянное становится частью рутины*. Выявлены также высказывания, в которых общеизвестные формулировки обыгрываются, приобретая авторскую окраску: *кто не с нами, тот дурак и ничего не понимает; так вот почему она вертится!*

Каждый из комментариев, содержащих сверхобобщение, был сопоставлен с ответной репликой в дискуссии. Исследования диалогического дискурса показывают, что реакция партнеров на речевые действия адресанта может оцениваться с точки зрения достижения той цели, которую он преследовал, как согласующаяся, конкурирующая, корректирующая, игнорирующая [17]. Взяв эту классификацию за основу, мы, кроме того, в соответствии с задачами настоящего исследования выделили среди ответов на КСС реакции, также содержащие сверхобобщения, и реакции их не содержащие.

К ситуациям, в которых последовательные реплики обоих участников А и Б являются КСС, отнесены:

- Присоединение (до 10 % всех выявленных реакций): А: *Не зря же у нас всего две беды*. – Б: *И часто они объединяются в одну...*
- Конфронтация (около 20 %): А: *Да, в конце концов у нас социальное государство – нельзя так с ребенком*. – Б: *А со взрослыми можно. Вот пока тебе нет 18, ты прям привилегированный сверхчеловек, а как только 18 стучает, так ты уже не будущее страны, ты ресурс*.

В других случаях на КСС даются ответы других типов:

- Вступление в информативный диалог. Партнер пытается вернуть разговор в русло рационального обсуждения проблемы: А: *Свекровь подаст в суд и выпишет, не беспокойтесь*. – Б: *Дети имеют право (и обязаны) проживать совместно с родителями*

(опекунами), поэтому свекрови следует выписать своего сына, только потом внуков. Такая реакция в нашем материале встретилась только один раз.

- Агрессия (10 %): А: *Не нужно множить сущности сверх необходимого. Придумывать ситуации, не имеющие к обсуждаемой никакого отношения, тоже не нужно.* – Б: *мне от вас ответ так то нах** не нужен =).*
- Игнорирование: *сентенции типа проблемы большинства меньшинство не интересуют; каждый человек заслуживает, чтобы остаться где-то в сердце; этот исход изначально был ясен как божий день; ну в итоге в данной ситуации «живые позавидуют мёртвым»; корысть – это зло,* оказываются последними в своей ветке, поскольку на них ответа не поступает. Данный тип является преобладающим для анализировавшихся текстов, на него приходится почти 60 % всех реакций на КСС.

Можно видеть, что более чем в половине из рассмотренных нами случаев поток дискуссии просто «обтекает» КСС как некое препятствие и движется дальше. Коммуникативная «тупиковость» сверхобобщения проявляется и в том, что даже поддерживающие выраженное в нем мнение коммуниканты склонны скорее к невербальному одобрению (о чем говорят собранные некоторыми КСС лайки), чем к тому, чтобы признать правоту наивного манипулятора, вступив с ним в прямое общение.

Обсуждение

Полученное соотношение между различными типами реакции коммуникантов на КСС свидетельствует о том, что в большинстве случаев интенция коммуникативного доминирования адресанта не реализуется. В терминах транзактного анализа ситуацию можно описать как сопротивление адресатов в ответ на претензии адресанта на родительскую роль в общении. Оказываемое сопротивление преимущественно имеет форму родительских же техник игнорирования и конфронтации. Только десятая часть КСС приводит к реакции присоединения, то есть к формированию между участниками дискуссии некоего «родительского альянса» по типу описанных Э. Берном времяпровождений «Родительский комитет», «Психиатрия» и т. п. [1, с. 17–18]. В рамках такого ситуативного объединения собеседники ритуально обмениваются сверхобобщениями, что дает каждому из них возможность получить взаимно приемлемые «поглаживания» и подтверждение избранной роли [1, с. 19]. На долю выходящих за рамки родительского общения реакций

агрессии и информирования приходится исчезающе малое количество ответов; при этом и агрессия, согласно исследованиям, по крайней мере частично атрибутируется эго-состоянию «Родитель критикующий» [3]. В целом, можно сказать, что участники сетевых дискуссий копинговой направленности демонстрируют свою неготовность занимать детскую позицию, обеспечивающую тот характер транзакций, который мог бы удовлетворить наивного манипулятора. Заметим при этом, однако, что некоторые коммуниканты выступают со множественными сверхобобщающими высказываниями на протяжении одной дискуссии и во многих дискуссиях на разные темы с тем упорством, которое заставляет вернуться к вопросу о выраженной дисфункциональности ментальных факторов данного коммуникативного поведения.

Если оценивать полученные данные с точки зрения эмоциональной составляющей, то сверхобобщение следует признать триггером почти исключительно негативных реакций, поскольку даже в случае реакции присоединения объединяет коммуникантов именно негативное отношение к обсуждаемому предмету, порицание, выражение безнадежности и т. д.: А: *Да тоже мне открытие, последние пол века постоянные махинации.* – Б: *Это длится гораздо дольше. Много сотен лет.* – В.: *Просто все настолько привыкли к н***цу, что он уже в порядке вещей.* В других разновидностях реакции на КСС обесценивание предмета сочетается с негативным отношением и к адресанту как конкуренту в борьбе за доминирование: *ничему тебя жизнь не учит; сходите на телевидение, там сейчас такие в цене, большое бабло получают в прайм тайм.* В целом, поскольку игнорирование также является формой агрессии [16], можно считать, что радикалом реакции на сверхобобщение в сетевом копинговом общении является агрессивное отторжение высказываемого мнения и высказывающего его коммуниканта.

Отметим, что вообще банальности сами по себе обладают выраженным конфликтогенным потенциалом: «навязчивое их преподнесение может вызвать отторжение, негативизм, вплоть до поступков «с точностью до наоборот»» [9]. В сетевом общении эта общая тенденция усиливается, поскольку претензии наивных манипуляторов на родительскую позицию сталкиваются с выраженной нетерпимостью пользователей к нарушению базовой установки на коммуникативную равностатусность [15].

Незначительное количество позитивных реакций на сверхобобщение может быть выявлено, как уже было сказано, по наличию небербальных оценок КСС в виде лайков. Трюизмы *всё будет хорошо;*

что поделать... у каждой стороны своя версия; нет только чёрных и белых цветов и т. п. используются «Родителем поддерживающим» для внесения умиротворения в общение. По-видимому, эта интенция положительно воспринимается отдельными участниками обсуждения, которые оставляют под такими высказываниями лайки. В остальных случаях, когда лайки получают КСС типа *ясно, что дураят народ; правды днём с огнём не сыщешь; времена нынче тяжёлые, каждый вертится как может*, речь идет фактически о реакции присоединения к высказыванию с негативной эмоциональной составляющей, то есть об усилении в дискуссии именно отрицательного аффекта.

Таким образом, проведенное исследование позволяет охарактеризовать типичную реакцию со стороны участников копинговой коммуникации на сверхобобщение как активное или пассивное сопротивление с выраженной негативной эмоциональной составляющей. Не имеющее конкретной информационной и эмоциональной ценности сверхобобщение оказывает деструктивное воздействие на реализацию копингового потенциала сетевого общения.

Литература

1. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди (психология человеческих взаимоотношений). Люди, которые играют в игры (психология человеческой судьбы) / Пер. с англ. А.В. Ярхо, Л.Г. Ионин; ред. М.С. Мацковский. СПб.-М.: «Университетская книга» АСТ. 1998. 398 с.
2. *Булыгина Т.В., Шмелев А.Д.* Пространственно-временная локализация как суперкатегория предложения // Вопросы языкознания. 1989. № 3. С. 51–61.
3. *Виганд А.М., Костригин А.А.* Особенности проявления агрессии у молодежи с разными эго-состояниями // Человеческий фактор: Социальный психолог. 2020. № 1 (39). С. 303–307.
4. *Ворошилова М.Б.* Черная чума: номинации врага в экстремистском тексте // Юрислингвистика. 2012. № 1. С. 67–72.
5. *Гнездилова Л.Б.* Тактика обобщения как способ уклонения коммуниканта от прямого ответа // Концепт. 2013. № 12. URL: <http://e-koncept.ru/2013/13253.htm> (дата обращения: 14.09.2023).
6. *Гущенко С.К.* Функциональные типы широкого настоящего // Вестник Полоцкого государственного университета. Серия А. Гуманитарные науки. 2012. № 10. С. 118–122.
7. *Дзялошинский И.М.* Коммуникативное воздействие: мишени, стратегии, технологии: монография М.: НИУ ВШЭ, 2012. 572 с.
8. *Ениколопов С.Н., Кузнецова Ю.М., Смирнов И.В., Станкевич М.А., Чудова Н.В.* Создание инструмента автоматического анализа текста в интересах социо-гуманитарных исследований.

- Ч. 1. Методические и методологические аспекты // Искусственный интеллект и принятие решений. 2019. № 2. С. 28–38. doi:10.14357/20718594190203.
9. *Капленко В.Н.* Лингвистическая критика стихотворных текстов // Филологический класс. 2003. № 10. С. 18–22.
 10. *Коротышев А.П., Рыхтик П.П., Голубин Р.В., Беспалова И.В.* Технологии политического постинга и трансформация образа государства в «новых медиа» // Теория и практика общественного развития. 2022. № 1. С. 56–63. DOI:10.24158/tipor.2022.1.8.
 11. *Морева А.Н., Петрова Н.Е.* Тактика самопрезентации в медиажанре литературной рецензии: речевые ходы и их прагматические функции // Вестн. НГУ. Серия: История, филология. 2016. Т. 15. № 6. С. 110–117.
 12. *Московченко Д.В.* Когнитивная ошибка: свержобобщение [Электронный ресурс]. URL: https://www.b17.ru/blog/kognitivnaya_oshibka_sverhobobschenie/ (дата обращения: 14.09.2023).
 13. *Муравьева Н.Ю.* Регистровые условия трансформации лексических значений // *Język i metoda*. 2019. № 6. S. 281–287.
 14. *Реуш Л.А., Алексеева Е.В., Веретина О.Р., Орлова А.В., Пежемская Ю.С.* Интернет как ресурс совладания с психологическими проблемами у подростков и молодежи // Психология человека в образовании. 2021. Т. 3. № 2. С. 196–207.
 15. *Руссинова Т.В.* Директивность интернет-форумов (на примере реализации запрещающих высказываний) // Известия Саратовского университета. Сер. Филология. Журналистика. 2008. Т. 8. Вып. 1. С. 12–16.
 16. *Семенова Г.В., Васильченко А.С., Векилова С.А., Николаева Е.В., Гусева Ю.Е.* Представления об игнорировании как форме социальной эксклюзии // Психология человека в образовании. 2022. Т. 4. № 1. С. 53–65.
 17. *Тыртыгина В.А.* Асимметрия перлокутивной попытки и перлокутивного последствия // Филологические науки в МГИМО. 2017. № 1 (9). С. 33–38.
 18. *Шамшикова О.А., Клетикова Н.М.* Операционализация понятия «нарциссизм» в пределах психической нормы // Мир науки, культуры, образования. 2011. № 3. С. 151–158.
 19. *Шерварлы М.Г.* К вопросу о прагматике генеритивных высказываний // Вестник Череповецкого государственного университета. 2021. № 4 (103). С. 90–106. DOI:10.23859/1994-0637-2021-4-103-8.
 20. *Benincasa L.* Generalizations, overgeneralizations and intercultural communication: The stereotype of the Greek nation at commemorative ceremonies in schools // *Preschool and Primary Education*. 2018. Vol. 6. № 1. P. 73–94. doi:10.12681/ppj.14896.
 21. *Bernstein E.E., van der Does F., Orr S.P., McNally R.J.* Poor Mnemonic Discrimination Predicts Overgeneralization of Fear // *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*. 2020. № 43. P. 152–161. DOI:10.1007/s10862-020-09846-z.

22. *Brown A.D., Root J.C., Romano T.A., Chang L.J., Bryant R.A., Hirst W.* Overgeneralized autobiographical memory and future thinking in combat veterans with posttraumatic stress disorder // *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*. 2012. DOI:10.1016/j.jbtep.2011.11.004
23. *Ingen E.V., Utz S., Toepoel V.* Coping after negative life events: Measurement, prevalence, and relation with internet activities and well-being // *Social Science Computer Review*. 2015. DOI:10.1177/0894439315600322.
24. *Lissek S., Kaczkurkin A.N., Rabin S., Geraci M., Pine D.S., Grillon C.* Generalized anxiety disorder is associated with overgeneralization of classically conditioned fear // *Biol Psychiatry*. 2013. DOI:10.1016/j.biopsych.2013.07.025.
25. *Qu C., Sas C., Doherty G.* Exploring and Designing for Memory Impairments in Depression // *Conference on Human Factors in Computing Systems Extended Abstracts CHI 2019, May 4–9, 2019, Glasgow, Scotland, UK*. 2019. P. 510. DOI:10.1145/3290605.3300740.
26. *Van Ingen E., Wright K.B.* Predictors of mobilizing online coping versus offline coping resources after negative life events // *Computers in Human Behavior*. 2016. № 59. P. 431–439. DOI:10.1016/j.chb.2016.02.048.

Информация об авторах

Кузнецова Юлия Михайловна, кандидат психологических наук, старший научный сотрудник Федерального государственного учреждения «Федеральный исследовательский центр «Информатика и управление» Российской академии наук» (ИСА ФИЦ ИУ РАН), Москва, Россия, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9380-4478>, e-mail: kuzjum@yandex.ru

Social Media Users' Reaction to Overgeneralization

Yulia M. Kuznetsova

Federal Research Center “Computer Science and Control”
of Russian Academy of Sciences (FRC CSC RAS), Moscow, Russia
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9380-4478>
e-mail: kuzjum@yandex.ru

Social networks have become a space for meeting a wide variety of human needs, but involvement in online communication can have contradictory consequences. This paper examines a communicative disharmony that arises as a result of the use of overgeneralization speech tactics during network discussions aimed at obtaining and providing information and emotional support in difficult life situations. The disharmony is caused by the manifestation of the manipulative nature of overgeneralization, used as a means of “parent” situational dominance in coping communication. The conducted pilot study demonstrates the possibility to identify statements with overgeneralization formal features in online discussions. The analysis of responses to overgeneralization comments showed that the most common reactions are ignoring and confrontation. Emotionally, negative reactions aggressive in nature prevail. Thus, overgeneralization leaves a negative affect and conflict as a mark in online-coping communication. Rejection from the addressees is probably caused by the unsuitability of overgeneralization for the requested real informational or emotional support in online-coping. For the addresser, the overgeneralization speech tactics seems to be rather ineffective, since it does not provide desired situational dominance.

Keywords: social media, online-coping, generative speech register, overgeneralization, manipulation, Parent ego state.

Funding. This study was conducted within the framework of the scientific program of the National Center for Physics and Mathematics, section № 9 «Artificial intelligence and big data in technical, industrial, natural and social systems».

For citation: Kuznetsova Y.M. Social Media Users' Reaction to Overgeneralization // *Digital Humanities and Technology in Education (DHTE 2023): Collection of Articles of the IV International Scientific and Practical Conference. November 16–17, 2023* / V.V. Rubtsov, M.G. Sorokova, N.P. Radchikova (Eds). Moscow: Publishing house MSUPE, 2023. 492–504 p. (In Russ., abstr. in Engl.).

Information about the authors

Yulia M. Kuznetsova, Ph.D. in psychology, senior researcher in Federal Research Center “Computer Science and Control” of Russian Academy of Sciences (FRC CSC RAS), Moscow, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9380-4478>, e-mail: kuzjum@yandex.ru