

《心理学报》审稿意见与作者回应

题目：情绪在危机新闻框架和团体危机回应中的作用

作者：云慧霏 刘希平 陈世平

第一轮

审稿人 1 意见：本研究以情境危机沟通理论为基础，围绕组织危机事件沟通过程中情绪的重要作用展开研究，对国内的相关理论研究和实践应用具有一定的借鉴和启发。但论文中仍存在着一些问题，需要作者进一步澄清和完善，建议修改后再审。

意见 1：本研究在实验材料评定的预测阶段就发现了，“三种新闻框架类型在的气愤情绪上的得分差异不显著”，即诱发气愤的新闻框架操作是失败的！为何没有做出任何调整或说明，就直接用到正式实验中？毕竟，新闻所诱发的情绪框架是本研究探讨的一个重要变量，而且一直影响到后续实验程序、数据分析和主要结论。

回应：在我们的研究进行之前，有研究者提出，由于不同的负面情绪在某些评价维度上具有相似性，因此旨在诱发不同情绪的新闻报道可能会使被试同时产生几种情绪（Gross, D'Ambrosio, 2004; Shen, Dillard, 2007; Vincent, David & Elizabeth, 1997）。详细信息附在后面）。在预备实验中诱发情绪时，出现了前人所说的情况，这也让我们有些纠结。我们尝试性地进行了正式实验。在正式实验过程中，气愤和悲伤的新闻框架对情绪的诱发是有效的，达到了预期的效果。因此，我们就进行了后续实验。

在这种情况下，我们希望征求专家的意见，是否可以直接删除预测结果“2.3.3 对实验材料的评定”，而将正式实验中“3.2 新闻框架的情绪诱发效果”的数据代替预测阶段的数据？在修改稿中，我们暂时删除“2.3.3 对实验材料的评定”中对危机新闻框架情绪诱发作用评定部分的内容。

正式实验中情绪诱发的情况汇总在表 6、表 7 中，请见修改稿的 P₂₁。

Gross, K. A., & D'Ambrosio L. A. (2004). Framing emotional response. *Political Psychology*, 25, 1-9.

Shen, L., & Dillard, J. P. (2007). The influence of BIS/BAS and message framing on the processing of persuasive health messages. *Communication Research*, 34, 433-467.

Vincent, P., David, T. & Elizabeth, P. (1997). Switching Trains of Thought: The Impact of News Frames on Readers' Cognitive Responses. *Communication Research*, 24,481-506.

按照专家的建议，我们又审视了研究过程和结果。发现，不诱发情绪的新闻故事也产生了气愤框架的作用。这说明，不诱发情绪新闻故事的设计还有待商榷。既然所谓不诱发情绪的新闻框架也诱发了气愤情绪，我们将其诱发效果与气愤情绪的数据进行了合并，使得情绪诱发这个维度分为悲伤和气愤两个水平。这与我们的研究目的并不冲突。按照 2×2 的实验设计，对数据进行了重新整合、统计分析。在修改稿中对相关部分都进行了修改，请见摘要、“1.3 本研究的思路”中的第四点、“1.4 研究假设”的假设 4、“2.1 实验设计”、“2.2.被试”、“2.3.3 对实验材料的评定”、“3 实验结果”、“4 讨论”的黄色高亮部分。

意见 2：本研究的预测阶段被试情况如何，未作出任何说明。

回应：

我们已经在 2.2 被试部分补充了预测阶段被试情况，并列表呈现各条件下被试人数，使读者能够更直观清晰地了解。补充内容见黄色高亮部分。

结合问题 1 的修改，由于删除了预测部分关于评定危机新闻故事情绪诱发作用有效性的数据，预测阶段这一部分的被试情况也暂时没有添加，只添加了考察组织回应策略有效性和回应信息中情绪感染力呈现情况的两部分被试人数。如果专家因为某些考虑认为关于新闻故事情绪诱发作用的数据还需要如实报告，我们会一并将被试情况做出报告。但如果专家认为按照问题 1 的解释可以删除，这部分的被试情况就不再报告。

意见 3：“2.4.2 工具”中，（5）到（8）问卷的计分方式等重要细节未作出说明。

回应：已经在修改稿中对问卷的计分方式等重要细节做出说明。详情请见 2.3.2 研究工具中（5）到（8）黄色高亮部分。

意见 4: 本研究所使用的“信息加工深度评定量表”, 从具体的测试题项来看, 是否能有效区分启发式和系统式加工, 有待商榷。

回应:

本研究所使用的“信息加工深度评定量表”是Chow和Luk (2006) 的量表。

在Chow和Luk的研究中, 他们用这个量表来测量认知精细化(cognitive elaboration, CE) 的程度。为了考察CE的操作性, Chow和Luk使用了来源于Fitzsimons和Shiv (2001) 的三个项目。这个量表包括三个项目, 项目的英文表达为“The extent to which I thought about the news story is,” “The time I spent on thinking about the news story,” “The amount of attention I paid to the news story is.”原量表的信度为 $\alpha=.90$, 表明原量表的信度较好。而对被试平均分的配对样本t检验结果表明, 高CE条件 ($M=4.73$, $SD=1.80$) 和低CE条件 ($M=3.88$, $SD=2.11$) 差异显著。这表明, 被试在这两种条件下确实体验着不同水平的CE。

另外, 在Kim和Cameron (2011) 的研究中, 他们考察了诱发不同负性情绪的新闻框架与个体在加工信息时采用的信息加工方式——浅(启发式的)加工或深(系统性的)加工之间的关系。他们也借鉴了Chow和Luk的量表, 并进行改编用于研究情境。Kim和Cameron改编后的量表 $\alpha = .81$, 预测指标 $M = 3.76$, $SD = 1.26$ 。

我们的研究中, 将Chow和Luk的评定量表翻译成中文版, 并重新进行了信效度测量。中文版量表的内在一致性信度 $r=0.82$, 内容效度采用专家评定的方法 $M=4.47$, 表明中文版量表的信度和效度良好。因此, 我们采用该量表进行后续实验。文献:

Chow, C., & Luk, C. (2006). Effects of comparative advertising in high and low cognitive elaboration conditions. *Journal of Advertising*, 35 (2), 55-67.

Fitzsimons, Gavan J., and Baba Shiv (2001), “Nonconscious and Contaminative Effects of Hypothetical Questions on Subsequent Decision Making,” *Journal of Consumer Research*, 28 (2), 224-238.

Gilbert, Daniel T. (1991), “How Mental Systems Believe,” *American Psychologist*, 46 (2), 107-119.

Hyo J. Kim & Glen T. Cameron. (2011). Emotions Matter in Crisis : The Role of Anger and Sadness in the Publics' Response to Crisis News Framing and Corporate Crisis Response. *Communication Research*, 38 (6) 826-855

意见5: 根据表1所列举的被试情况, 其中有四组实验条件人数过少(只有其他实验条件组人数的三分之一), 为何会这样设置?

回应:

专家所指的四组实验条件是当新闻框架为“不诱发情绪”时, 该水平与“团体回应信息类型”以及“团体回应中情绪感染力呈现情况”两个自变量水平两两结合形成的实验条件。这四个实验条件的被试人数确实与其余八个条件的被试人数有一定差距。

需要说明的是, 本研究最初用 2×2 的实验设计来验证假设 1 到假设 4。自变量“危机新闻框架”中的两个水平是: 诱发起愤情绪和诱发悲伤情绪, 不包含“不诱发情绪”。后来, 我们额外增加了假设 5 和“不诱发情绪”这一水平, 希望通尽可能充实丰富研究结论, 使问题的探讨更全面完善。所以后续补充了最小样本量——30 个被试作为“不诱发情绪”的控制组, 目的是通过实验组和控制组的对比验证假设 5。这就导致上述四个实验条件的人数比较少。另外, 增加这 30 个数据后, 对被试在各实验条件下的可信性知觉得分进行的统计结果显示, 新闻框架类型与团体回应类型的交互作用极其显著, 而且 $\eta^2=0.93$ 。这说明“不诱发情绪”的条件虽然只有 30 个被试, 但是数据还是具有说服力的。

然而, 根据意见 1, 我们在修改稿中重新整合了数据, 删除了这个水平, 仍保留 2×2 的实验设计。

意见 6: “3.4 被诱发情绪的持续性检验”部分, 对被试阅读了新闻故事后以及阅读了团体回应信息后的两次情绪反应进行了对比。是否需要增加阅读新闻故事前和阅读团体回应信息后的两次情绪反应? 用以更加全面地说明, 实验过程中情绪是如何变化的。

回应: 作者赞成并采纳了专家的意见。

首先, 将 3.4 的标题作了相应改变, 改成“被诱发情绪的变化”。之后, 增加阅读新闻故事前的基线情绪水平和阅读团体回应信息后的两次情绪反应的配对样本 t 检验。其中, 被试阅读新闻故事前的基线情绪水平在“3.1 对情绪基线值的检验”中已经报告, 阅读团体回应信

息后也进行了情绪反应的测量，并直接呈现在配对样本 t 检验结果表 10、11 中。这就使负性情绪的变化在整个实验过程中更加全面清晰地呈现出来。经过对比之后，我们确实发现了一些重要的情绪变化规律。结果表明，被危机新闻报道诱发出的气愤和悲伤情绪在被试接受了组织回应信息之后有了显著的缓解，而且已经非常接近基线情绪水平。由此可知，团体回应信息在缓解公众被媒体诱发的负性情绪上具有非常重要的作用。增加内容见黄色高亮部分。

另外，将文章中与此处变化有关的部分都做了相应修改，用黄色高亮标注。请见摘要、“4.2 被诱发的负性情绪的变化分析”、以及“4.6 本研究对组织危机沟通的启示”。

意见 7：“4.3 危机新闻框架对公众信息加工方式偏好的作用分析”部分中，第二段论述明显和标题不符。

回应：

我们重新审视了讨论的具体内容，对讨论的具体内容进行了提炼，发现讨论的具体内容有一定的聚焦点，也符合研究的初衷。因此，对具体的讨论内容没有做调整，而是把小标题 4.3 调整为“危机新闻框架对公众信息加工的作用分析”。另外，要对几个概念之间的关系进行说明。标题中的信息加工包括两个方面：深度加工和内容加工。深度加工是指个体加工信息时所采用的信息加工方式——系统性加工和启发性加工，前者对信息的加工程度更深。而内容加工是指个体信息加工时的思维内容，这里我们探讨了公众对企业的责任归因和态度。由此看出，原标题中使用的“信息加工方式”并不等同于“信息加工”，之前的表述错误，更改以后就将两个方面都涵盖进去了，自然该部分论述的内容就不与标题冲突了。

另外，我们对全文进行了校对，将表述不清的地方都做了调整。

意见 8：“本研究对组织危机沟通启示”这一部分的论述不够贴近研究的实际结果，且图 4 的表述有待商榷。

回应：我们对“本研究对组织危机沟通启示”这一部分内容进行了修改：先将原来与本研究相关性不大的内容删除，然后着重将启示的内容重新梳理，在表述上更细致有条理，与研究实际结果紧密贴合，尽可能为实际危机沟通中组织开发危机回应策略提供指导性建议。修改内容见“4.6 本研究对组织危机沟通启示”黄色高亮部分。

我们在做图 4 的过程中尽量使综合性、明确度和观赏性兼顾。但图 4 的确存在一些利弊：将研究结果整合在一个危机沟通框架中综合性较强；但是由于实验中的变量较多，用箭头来表示它们之间的关系会显得比较复杂，线与线之间的交错重叠显得整个图形有些杂乱，也不易理解。因此，我们根据 1.3 研究思路中的危机事件信息加工模型图，改变了作图方式，用更多文字描述来代替原图中的箭头和变量变化。这样就使图更直观易懂，并且简洁清晰，也能更明确地看出研究结果与信息加工模型的契合。

专家的意见对我们以后撰写论文的规范性和严谨性上有非常重要的启发，尤其提示我们在撰写文章结果部分应该注意的问题。感谢专家的意见。

意见 9：文中，有错字，如，2.5 实验程序中“阶段 5.后侧”；有语句不通顺，如“同样的，Bodenhausen, Sheppard, 和 Kramer 发现，气愤（一种高确定性的情绪）已经被证实能够引起启发式的加工……”；有标题顺序出错，“2 方法”部分；另外，还几处出现“员工”，如，“4.3 危机新闻框架对员工信息加工方式偏好的作用分析”，是笔误还是存在其他原因。请逐一核对并修改说明，以保障行文的严谨性和可读性。

回应：根据专家的意见，我们对全文进行了认真的校对和修改。

审稿人 2 意见：

论文探讨不同版本的危机事件新闻报道诱发出的不同情绪如何影响个体的信息加工方式；以及情绪反应怎样影响个体对组织随后的回应策略的偏好，无论从实践还是理论上来看，选题都具有一定前沿性，应用价值高。但在研究过程中存在以下问题：

意见 1：问题提出的现实背景和理论背景最好分开来写，能更好体现研究的实践价值，而且思路可能会更清晰。

回应：修改了标题，“1 问题提出”的子标题分为“1.1 理论背景”和“1.2 情绪在危机沟通及新闻框架相关研究中的作用”，这样就将理论背景和现实背景分开阐述，使阐述的思路更清晰明了。在调整的过程中对一些文字的表述和段内与段间的逻辑关系进行了相应的修改。见“1.2 情绪在危机沟通及新闻框架相关研究中的作用”。绿色高亮部分。

意见2: 1.1到1.4部分的内在逻辑联系不清晰，建议在段前或者段后加一些表述性的话，增强各部分的可读性。另外，这部分反映了作者归纳性表述的能力不足，希望加强一下。

回应:

在修改了标题后，首先对1.1和1.2的内容进行了通读，对冗余的部分进行了删除，表述不通顺的句子进行修改。例如：对1.1.2新闻媒体框架理论的改动为理清逻辑，调整结构；精简了1.1.3评价倾向理论。之后，再对内在逻辑联系不清晰的段落之间，增加了承上启下的表述，使段落之间的逻辑性和可读性更强。增加和修改内容用绿色高亮标注。此外，作者一定虚心听取专家的意见，在以后的论文写作中努力增强自身的总结归纳能力，努力提高论文写作能力。

意见3: 论文的结论不够深入。虽然作者在讨论部分已经进行了细致的探讨，但是在文章结尾部分，更加需要清晰、全面地指出文章的贡献。

回应: 根据专家的意见，在结论部分，我们重新概括阐述了本研究所得到的结论，共有五点。增加内容用绿色高亮标注。

意见4: 论文结论应用的范围和局限性，最好在结论部分指出。

回应: 根据专家的意见，在结论部分的最后，我们指出了研究结论应用的条件。增加内容用绿色高亮标注。

审稿人3意见

意见1: 研究设计太复杂，不够合理，数据难以分析出合理的结果。

回应: 感谢专家的问题。

者经过再三考虑，重新对研究的整体思路，和问题提出的逻辑进行了梳理和考量，目前

思路如下：

第一，对本研究的实验设计思路和情况进行介绍。研究采用2（新闻框架的类型：诱发气愤情绪、诱发悲伤情绪） \times 2（对危机事件的团体回应类型：集中于法律惩罚或集中于补偿受害者） \times 2（团体回应中情绪感染力的呈现情况：呈现或缺乏）的被试间实验设计。“危机事件信息加工模型”与自变量的对照图如下。

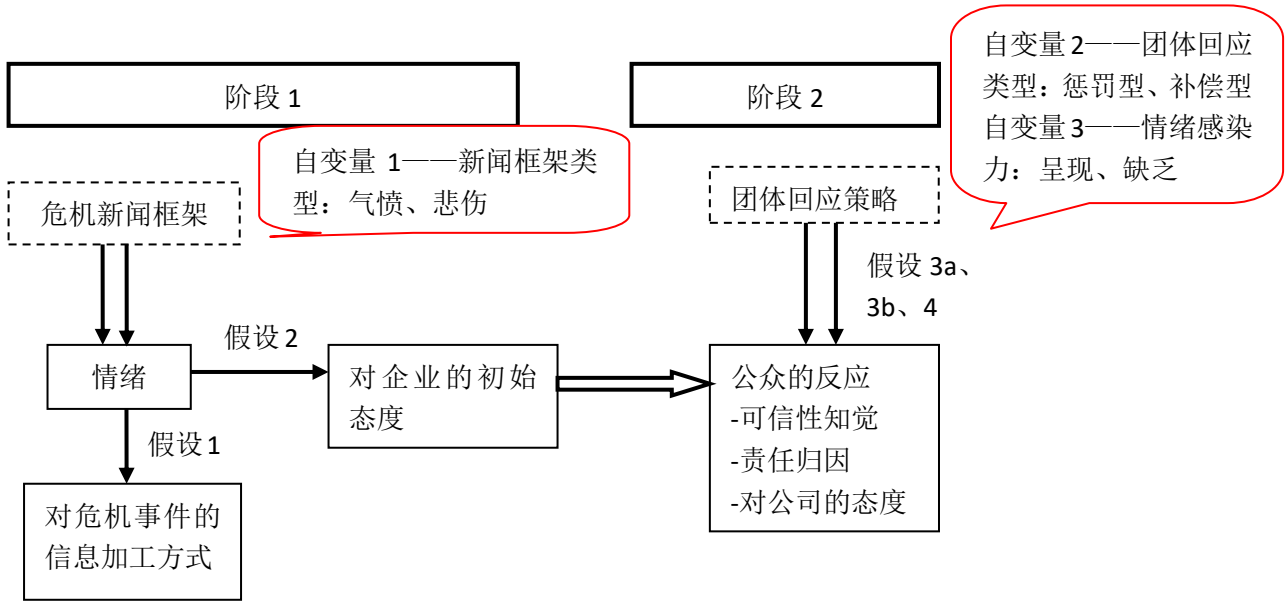


图1 危机事件信息加工模型与自变量的对照

从图1中可以看出，在阶段1中，新闻媒体对危机事件进行情绪性渲染后，就产生了框架作用，不同的情绪框架（自变量1）就诱发出公众相应的情绪反应。之后公众的特定情绪会导致他们对事件信息加工的差异（假设1：信息加工方式以及假设2：对企业的初始态度）。至此，阶段1结束。紧接着，阶段2开始。企业在考虑到公众情绪反应的基础上，就需要开发回应信息（自变量2.3）来改变公众的态度，缓解负面情绪（假设3、4）。

第二，从实验材料方面来看，不同版本新闻故事的设计目的是：诱发出公众的气愤、悲伤情绪，而组织回应信息的编制则依据两个方面的因素——(1)强调惩罚肇事者或补偿受害者；(2)回应信息有没有情绪感染力。

第三，对于因变量来说，当前的七个因变量都是能够体现危机沟通有效性的重要指标。

意见 2: 三种新闻情绪诱发材料的情绪诱发效果混合了多种情绪, 靶情绪的诱发效果 (主观报告) 与预期不符。仅悲伤材料诱发 (报告) 了较多的悲伤, 气愤材料没有报告较多的气愤, 不诱发情绪材料也报告了一些情绪。因此, 后面的许多分析都难以说明研究问题了。

回应: 感谢专家的意见。详情请见审稿人1 的意见1的回应部分。

第二轮

主编意见

意见 1:P13:“Lerner 和 keltner(2000,2001,2006)提出了评价倾向模型”, keltner 应为 Keltner, 首字母应该大写。请作者注意文献的引用格式。

回应: 感谢主编提醒。

我们根据专家的意见, 对全文部分的文献引用进行了认真的校对和修改。希望不再存在上述错误。

意见 2: 摘要的写作还需要作进一步完善, 不够简练, 有些语句表达不精确, 如, “结果表明: 企业可以在特定的危机情境中设计出与不同情绪反应的核心评价主题相一致的回应信息, 来改善公众对企业的态度, 从而最大限度减少企业信誉度的损害”。很明显这一句重点表达的是研究的启示意义, 但作者却用结果表明, 很明显表达有缺陷。

回应: 感谢主编的意见。

仔细斟酌, 上述表达, 确实不应当属于研究的结论, 而是研究带给企业的启示。因此, 我们对摘要进行了修改和整理。按照目的、方法、结果、结论四项内容进行了重新组织。最终调整为:

摘要 采用 2 (新闻框架的类型: 诱发气愤情绪或诱发悲伤情绪) ×2 (危机事件团体回应类型: 惩罚型或补偿型) ×2 (团体回应中情绪感染力的呈现情况: 呈现或缺乏) 的被试间实验设计, 探讨不同版本的危机事件新闻报道诱发出的不同情绪如何影响个体的信息加工, 以及情绪反应怎样影响个体对组织随后回应策略的偏好。结果发现: 气愤情绪促使公众采用启发性加工方式, 悲伤情绪促使公众采用系统性加工方式; 相比于悲伤情绪, 气愤情绪会导致公众对公司更加负面的态度; 惩罚型回应信息的可信性更高; 惩罚型和补偿型回应信息使公众对企业的态度从比较消极转变为偏向积极; 具有强烈情绪感染力的回应信息更容易降低气愤组对企业的责任归因程度, 并进而促进公众对企业态度的改变; 公众的气愤和悲伤情绪

水平在接受企业回应后明显减弱，但没有达到基线水平。结果表明，在面对危机事件时，新闻框架的类型、企业对危机事件的回应方式以及回应中的情绪感染力，会结合在一起，制约公众对危机事件的知觉以及对企业的判断。

作者对英文摘要的相应部分也进行了相应修改。具体修改，请见修改稿的 P_{14、35、36}，黄色高亮部分。

意见 3: 文中的表格过多，且表格格式并没有按照学术论文的格式对表格作进一步的整理和加工，表格信息表述零散，是典型的学位论文的写作格式，且有些表格完全没有必要呈现，以文字表述的形式出现就可以了，建议作者参照《心理学报》已发表文献的表格格式重新整理，并删除一些信息量不大的表格。

回应: 感谢主编的建议。

作者仔细阅读了第二版《心理学论文写作规范》的表格写作部分，并对照结果中所有表格体现的信息，对表格的内容进行了调整。

首先，按照主编建议，删除了一些信息量不大的表格，并用文字表述的方式体现出来。如：删除原文中的表 3、4、7、8、9，同时将统计结果体现在文字中，见修改稿的 P_{23、24}，黄色高亮部分，并依次修改后续表格的编号。第二，删除表中冗余的信息，修改不规范的信息，增加有必要报告的信息，并规范了表格的格式。如：修改稿中的表 3~8，见修改稿的 P₂₂₋₂₇，黄色高亮部分。

意见 4: 作者的研究采用 2（新闻框架的类型：诱发气愤情绪、诱发悲伤情绪）×2（危机事件团体回应类型：集中于法律惩罚或集中于补偿受害者）×2（团体回应中情绪感染力的呈现情况：呈现或缺乏）被试间实验设计，但为什么在实验结果部分（P13）要采用重复测量的方法处理数据，理由何在？是否和统计学的原理相矛盾，请作者予以解释和说明。

回应: 正如主编所说，本研究的实验设计是三因素被试间设计。

主编所指出的实验结果部分（修改稿的 P₂₂）也确实采用了重复测量的方法，但那部分数据并不是正式实验的结果，而是对诱发材料的检验。重复测量方差分析的目的是考察当被试阅读某种类型（气愤或悲伤）的新闻故事后，诱发的情绪是否比其他的情绪水平要高。因为是对同一组被试进行的比较，所以使用了重复测量的方差分析。

我们审视性地阅读了之前的文稿表达，发现原来的表达确实容易令读者把上述结果作为正式实验的结果来理解。所以我们对研究结果部分进行了调整，将其分为两部分，一部分为

预备实验的结果，另一部分为正式实验的结果。这样我们猜测可以更好地降低读者加工的难度。

修改部分，请详见 P₂₂₋₂₅,黄色高亮部分。

非常感谢主编的问题。

意见 5: 结论条目太多，建议整合成三条最多，删除一些冗余的，不表述普遍性规律的文字。整篇文章显得很粗糙，建议作者认真修改。

回应: 感谢主编的意见。

本想按照主编的指点，将原来的 5 条结论改为 3 条，但怎么都感觉概括程度不在一个层次上，所以，把原有的 5 条结论概括和归纳为 1 条结论，不知道是否过于笼统。如下：

在面对危机事件时，新闻框架的类型、企业对危机事件的回应方式以及回应中的情绪感染力，会结合在一起，制约公众对危机事件的知觉以及对企业的判断。

见修改稿的 P₃₀, 黄色高亮部分。

按照主编建议修改了上述问题之后，我们对全文又进行了阅读，做了一些小的处理。希望稿子的可读性更高。