

“共情”是否总是有效?^{*}

——一项基于在线实验的攻击性表达干预效果研究

□ 曲慧 洪诗怡 高娅婕

【摘要】用户在情绪左右下的攻击性表达是网络纷争、舆论偏移的重要动因之一。本研究探索用户在偶遇异见信息并引发认知失调的情况下，是否以及可以被何种即时交互提示干预以减少在线攻击性表达。研究控制被试（N=500）均偶遇与原有立场不一致的异见信息并分别接受四种类别的干预。研究发现：首先，在无干预的情况下用户普遍无法在认知失调情绪下主动抑制攻击性表达；其次，实验的四种提示方式在降低在线攻击性表达上产生了显著不同的效果；再次，目前互联网治理中广泛诉诸的“共情”在本次试验中干预无效，且激发更强烈的负面效应，此策略是否切实降低了网络暴力值得更多审慎讨论。

【关键词】认知失调；认知重评；共情；数字声誉

DOI:10.19400/j.cnki.cn10-1407/g2.2025.03.003

Is Empathy Always Effective?——An Online Experimental Intervention Study of Reducing Online Aggressive Comments

QU Hui, HONG Shi-yi, GAO Ya-jie

Abstract: Aggressive expressions driven by emotions are one of the key factors contributing to online disputes and the distortion of public opinion. This study explores whether and how immediate interaction prompts can intervene to reduce online aggressive expressions when users encounter dissenting information that triggers cognitive dissonance. In this study, 500 participants were recruited, all of whom encountered information inconsistent with their original positions and received four types of intervention. The findings are as follows: First, without intervention, users generally cannot voluntarily suppress aggressive expressions when experiencing cognitive dissonance. Second, the four types of prompts in the experiment had significantly varying effects in reducing online aggressive expressions. Third, the widely used “empathy” strategy in current internet governance was ineffective in this experiment and even triggered more pronounced adverse effects. Whether this strategy has actually reduced online violence deserves more careful discussion.

Keywords: cognitive dissonance; cognitive reappraisal; empathetic communication; digital reputation

一、引言

“认知失调理论”（Cognitive Dissonance Theory）认为，人们在四种特殊情境中尤其容易发生失调：决策、强迫服从、接触信息和社会支持。^①其中，在接触信息情境中，接触与个体认知不协调的异见（dissents）进而产生的认知失调，与群体人数及意见分歧程度有关。^②移动互联网和社交媒体的普及模糊了异质群体的社会界限，使在线用户更频繁地接触到异见信息，极大增加了认知失调发生的可能。^③同时，个体在认知失调状态下容易产生情绪化表达，此类负面信息传播扩散后会形成信息污染造成他人的认知失调，从而产生恶性循环^④，尤其在突发公共事件信息传播过程中，认知失调产生的负性驱动力

会显著影响网民的冲动分享意愿。^⑤因此，在线认知失调状态引发的表达和行为具有空前的研究意义。^⑥

既然个体在线接触“异见”时有发生，普遍认知失调后的负面情绪又不可避免，那么如何降低失调情绪作用下的攻击性表达显得尤为重要。近年来的一些国际研究表明，在内容治理与素养教育等长线策略之外，基于交互设计的即时干预能够及时调整人们的在线行为结果。例如正在实践中的“事实核查提醒”（fact-check alert）能够有效提高用户的审慎程度，抑制用户对虚假新闻的分享意愿，降低假新闻的传播^⑦，转发确认前弹出的“准确性提醒”将用户的真相辨别水平提高近两倍，从而有助于延迟虚假信息的传播。^⑧那么，即时的交互提醒是否也

* 本文系国家社科基金一般项目“基于行为经济学的在线群体传播引导与干预实验研究”（项目编号：22BXW113）的阶段性成果。

有助于降低个体失调情绪、约束攻击性表达？这即是本研究的缘起。

基于上述背景，研究聚焦社交媒体环境下用户普遍存在的认知失调状态，采用在线实验的方法探索情绪调节相关策略对于用户攻击性表达的干预作用，将经典理论的适用性拓展到了在线环境，并从交互设计角度为互联网非理性行为和舆论偏倚治理提供重要实践启发。

二、文献综述与理论基础

（一）认知失调：理解网络攻击性表达的重要视角

认知是指个体利用自身的知识结构和主观直觉判断对相关信息进行加工、感知、评估并形成特定逻辑的思维过程。美国社会心理学家利昂·费斯汀格（Leon Festinger）提出的“认知失调”理论认为，人们有维持内在认知一致性的心理倾向，接触到与自己态度认知不协调的信息后，失调感会影响原有的稳定状态，造成压力、紧张、不悦等负性情绪。^⑨这些负面的情绪体验产生的驱动力，促使人们通过改变认知、改变行为、增加新的认知以及改变认知权重四种基本方式来减轻失调感。

随着信息多样化与开放化，用户几乎难以避免接触异见信息。作为解释人类态度和行为的重要理论之一，已有研究将认知失调拓展至在线环境中。有研究指出，当接触不一致的在线帖子或态度不一致的信息时，人们会经历信仰冲突并形成负性情绪。^⑩在情绪渲染下，个体会自我暗示非理性行为的合理性与合法性^⑪，并经由算法推送形成情绪共振和情绪共同体^⑫，将网络舆论引向极端，伴随着侮辱、谩骂、诽谤，逐步发展成网络暴力，造成社会危机^⑬。如何干预认知失调所带来的负性情绪和攻击性表达成为网络治理的重要研究议题。

（二）认知重评：情绪调节策略作为在线干预的可能

情绪调节是指为了达到一个目标而改变情绪体验或表达的过程^⑭，在个体的社会化进程中具有重要意义是多年来心理学领域的热点话题。在相关研究中，斯坦福大学的心理学家詹姆斯·格罗斯（James J.Gross）提出的情绪调节理论受到广泛关注与应用。格罗斯认为，个体的情绪调节相当于一个动态的过程，其调节的方法在各个阶段都存在着显著的差别。^⑮根据情绪产生的不同阶段，格罗斯提出了多种情绪调节路径，主要有选择情景、修正情景、注意分配、认知改变（认知重评）、反应调整（表达抑制）等五种调节方式。

其中，认知重评指从认知层面对情绪情境或事件进行重新解读和理解，能够降低消极情绪体验，促进积极情绪的产生与维持，在认知、心理与社会交往方面均有更积极的表现：认知重评会增强正面的主观情感与行为表达，对于人际关系、社会互动产生积极影响。^⑯经常使用认知重评策略的人对愤怒的反应更少^⑰，较好的认知重评能力与潜在的危险性行为存在负相关。^⑱此外，采用指导语方式提示个体进行认知重评，能够显著减少被试的负性情绪体验和厌恶的面部表达行为。^⑲认知重评的上述优势为网络社交、网络暴力、负面评论等在线行为提供了有价值的研究思路。在社交媒体情境下，开展基于认知重评的即时交互提示干预研究，有助于发挥个体的情绪调节作用，控制网络攻击性表达，合理推进舆情事件的解决进程。

三、研究假设提出

在多项研究中，认知重评与表达抑制展现了最佳的情绪调节效果。^⑳“表达抑制”是指对负面情绪发生后的自我克服与压制，而“认知重评”聚焦情绪产生早期，提倡个体通过重新评价负性情绪刺激，调整对事件的认知与意义解读，从而降低负性情绪体验与表达^㉑，是一种同时具有短期效果和长期效果的适应性情绪调节策略。^㉒有研究发现，集体主义文化更加鼓励个体实施“表达抑制”策略进行情绪调节^㉓，因此对中国被试而言，比起重新评价情绪刺激人们更习惯去抑制负面情绪^㉔，采用“表达抑制”进行情绪调节，而“认知重评”则较少被实践和检验。据此我们提出如下两个假设：

H1: 在认知失调的情况下，认知重评能力高的个体具有更低的攻击性表达。

H2: 在认知失调的情况下，表达抑制能力高的个体具有更低的攻击性表达。

根据关注角度的不同，有学者将“认知重评”分为：分离认知重评（detached reappraisal）与积极认知重评（positive reappraisal）。^㉕“分离认知重评”采用自我关注的视角，通过调整自我与情绪事件的心理距离，重新解读自身与情绪刺激的关系，个体将注意力剥离情境，采用非情绪的视角解读事件，降低负面情绪反应；“积极认知重评”采用情境关注的视角，旨在通过改变情境的意义或情绪刺激的结果来调节情绪。个体用积极乐观的视角解释情境，情境的消极性质并未改变，但强化了其中的积极方面和积极结果。^㉖根据认知重评的加工层次也可以将其分为“意识调节”和“无意识调节”。意识调节主要体现为指导性认知重评，在实验过程中表现为

给予具体的认知重评策略提示，从而影响被试的情绪^⑨。因此我们提出：

H3：在认知失调情况下，分离认知重评提示能有效降低在线攻击性表达。

H4：在认知失调情况下，积极认知重评提示能有效降低在线攻击性表达。

既往研究中，对于分离认知重评与积极认知重评同维度的情绪调节策略研究较少。由于本研究关注在线状态下用户心理与行为的特殊性，研究尝试在常规的分离认知重评、积极认知重评之外，探索和引入其他适用于“在线情境”的认知重评启动策略。

共情（empathy）被认为是亲社会行为的重要前提。^⑩研究普遍认为，个体的共情水平与其亲社会性成正比^⑪，与攻击性成反比^⑫。近年来传播理论研究中，“共情传播”（empathetic communication）被定义为共同或相似情绪、情感的形成过程和传递、扩散过程^⑬，在对外传播构建中国叙事体系^⑭、影视作品、直播带货及真人秀中的应用研究颇为广泛。多数研究者认为，诉诸“共情”可以产生正面社会效益：共情传播以情感话语和“去他者化”话语分别构建起受众的价值认同和身份认同^⑮，诉诸“共情”也是理解舆论场融合的新视角，通过共情积极联结主流意识与公众主体，形成社会凝聚的有效机制。^⑯然而，面对大量的网络异见信息与情绪化表达，共情的作用还有待考证。因此，本文将其情体验纳入干预视野，提出以下假设：

H5：共情提示启动认知重评能有效降低在线攻击性表达。

此外，社交媒体被视为以个人主页为基础搭建的数字关系网，强调用户的身份表演和基于好友链接激活的“潜在连接”。^⑰数字声誉（digital reputation）也被称作在线声誉（online reputation），是互联网社交环境下用户特有的形象标识。对于用户个人而言，一切在互联网上可见的电子足迹（digital footprint）皆与数字声誉相关，如个人简介、上传的照片、发表的评论文章及参与的点赞转发、消费记录、浏览记录等。个体数字声誉作为一种信号，可在一定范围内帮助他人识别该个体的形象资源，进而影响对该个体采用的行为策略。^⑱数字声誉正迅速成为我们最宝贵的货币。^⑲数字信息难以彻底删除，并且能实现快速共享。研究发现，对数字声誉的追求有助于个体在面对虚假信息时保持思考、降低转发的概率。^⑳因此提出：

H6：数字声誉重评能有效降低在线攻击性表达。

综上，本研究在系统梳理相关理论与文献的基础上，拟对不同重评干预方式的有效性展开实验，

探索认知重评策略中常用的两种重评方式——分离认知重评与积极认知重评，以及适用于个体在线情境的两种重评方式——共情重评与数字声誉重评，探索在同等异见情境下，此四种不同认知重评提示对用户在线攻击性表达的干预效果。

四、研究方法与过程

（一）研究方法

本研究采用在线实验法（Online Experiments）展开研究，通过真实的互联网舆论事件中的信息作为刺激材料来模拟在线环境的方式展开干预研究^㉑，于2023年3月9日至3月13日在见数平台上开展两轮实验前测，并根据结果不断完善实验材料、指导语、被试反馈题目等，于2023年3月14日正式发布问卷，问卷被采纳后自动发放报酬。在正式研究中，本次实验共收到549份数据，筛选掉“作答时间过短”“连续作答相似选项”等总体质量较低的49份数据，最终获得有效样本500份。

（二）实验材料

1. 新闻材料

研究围绕2023年初的微博争议性话题“妈妈带男童进女厕”选取两则分别发表于2023年1月30日与2月1日的主流新闻媒体的真实报道为实验材料，控制两篇新闻具有同等主流媒体影响力，表述客观，立场中立，篇幅相当。两则新闻均在短时间内在微博产生激烈的双方争论，甚至冲上微博热搜，符合本文的对立异见的研究特征。

2. 异见材料（情绪刺激材料）

为了模拟在线环境中接触与自身意见相左的观点的冲突，研究从微博讨论中，选取了两则体量相当、意见相左的真实评论作为异见材料。为了尽量保证还原和模拟，异见材料均来源于微博网友针对相关话题的真实发言截图，且均包含明显的不文明词汇与负面情绪，通过平衡材料的体量、篇幅和表达尽量保证对被试的情绪刺激力度相近。

（三）变量测量

1. 认知失调情绪

采用认知失调情绪测量问卷（表1）用来测量被试阅读异见信息之后的情绪状态。^㉒其中包括积极情绪、自我指向负性情绪和一般不适情绪，题项采用7分量表，按照量表计分法，产生较高的“一般不适情绪”得分，则认定为认知失调情绪产生。在本次试验中，量表信效度良好（Cronbach $\alpha=0.732$, KMO=0.877）。

2. 情绪调节能力

选取了情绪调节问卷（Emotion Regulation

表1 认知失调情绪量表

子量表	情绪词汇
积极情绪	愉快的 (good)、对人有好感的 (friendly)、幸福的 (happy)、积极的 (optimistic)
一般不适情绪	不舒服的 (uncomfortable)、不安的 (uneasy)、烦躁的 (bothered)
自我指向负性情绪	对自己感到生气的 (angry with myself)、丢人的 (ashamed)、对自己感到厌恶的 (disgusted with myself)、内疚的 (guilty)、嫌弃自己的 (self-critical)

表2 基本情绪调节能力量表 (ERQ)

测量变量	题项内容
认知重评能力	当我想让自己感受到更多积极情绪时 (比如高兴或愉快)，我改变我的想法。 当我想让自己感受到更少消极情绪时 (如悲伤或愤怒)，我改变我的想法。 当我面对压力情景时，我使用有助于保持平静的方式来思考问题。 当我想让自己感受到更多积极情绪时，我改变自己对处境的考虑方式。 我通过改变自己对处境的考虑方式来控制我的情绪。 当我想减少消极的情绪体验的时候，我改变自己对处境的考虑方式。
表达抑制能力	我会控制自己的情绪。 当我正处于积极的情绪时，我很小心地不让情绪表露出来。 我控制自己情绪的方式是不表达出来。 当我正感受到消极情绪的时候，我确保不表露它们。

Questionnaire, ERQ) ^④，测量个体对于认知重评和表达抑制两种基础情绪调节策略的使用倾向。题项采用7分量表，包含认知重评和表达抑制两个子问卷（表2），认知重评包括“当我想让自己感受到更多积极情绪时（比如高兴或愉快），我改变我的想法”等六个题项，表达抑制包括“我会控制自己的情绪”“当我正处于积极的情绪时，我很小心地不让情绪表露出来”等四个题项。在本研究中情绪调节量表的量表信效度良好（Cronbach $\alpha=0.81$, KMO=0.82）。

3. 攻击性表达

为了规避社会科学研究中经常出现的“社会赞许效应”，考虑到被试身处调查研究的情境中较难真实表达，“点赞他人评论”和“发表自己的想法”相比，前者更容易展现被试的真实想法。研究从海量的网友评论中摘选典型评论，12条微博网友真实评论被根据具体用词、表述、情绪化程度等从低到高逐一赋1-6分（表3），经过两位编码员比较对照得出，具有较高的一致性（Kappa=0.87），被试被要求从符合自身立场的六条攻击性程度不同的评论中选择一条进行“点赞”，分值越高则代表攻击性表达的程度越高。

（四）实验流程

本研究设置了一个对照组和四个实验组。平台实现随机分配被试人数，保证组间被试的随机性和数量均衡。五组被试首先阅读新闻材料，对客观报

表3 攻击性表达赋分规则

具体用词	表述情况	情绪化程度	赋分
无负面用词	陈述句	情绪温和	1
无负面用词	反问句	情绪较强，带负性情绪	2
贬义词	反问 / 感叹句	情绪较强，带负性情绪	3
不文明用词	反问 / 感叹句	明显负性情绪	4
不文明用词	攻击性表述	明显负性情绪	5
不文明用词	攻击性表述	极端负性情绪	6

道的事件表态，并根据态度自动匹配相反态度的异见材料，并随即接收认知失调情绪测试。在干预环节中，对照组被试不采取任何情绪干预措施；四个实验组被试分别进行分离认知重评、积极认知重评、共情认知重评或数字声誉四种类型的认知重评指导。干预环节结束后，围绕同样的问题进行态度后测，系统匹配符合被试后测立场的六个攻击性程度不同的评论选项，要求所有被试选择当下最想点赞的评论。完成后，被试将进行情绪调节能力问卷测试，之后结束实验（图1）。

五、研究结果

（一）被试信息与操纵性检验

本研究最终招募有效被试500人，平台系统自动随机分配，实现一个对照组和四个实验组各有100名被试。其中男性173人(35%)，女性325人(65%)，经检验组间样本在性别、年龄、学历上不存在显著差异，随机性得到保障。认知失调(Cronbach $\alpha=0.732$,

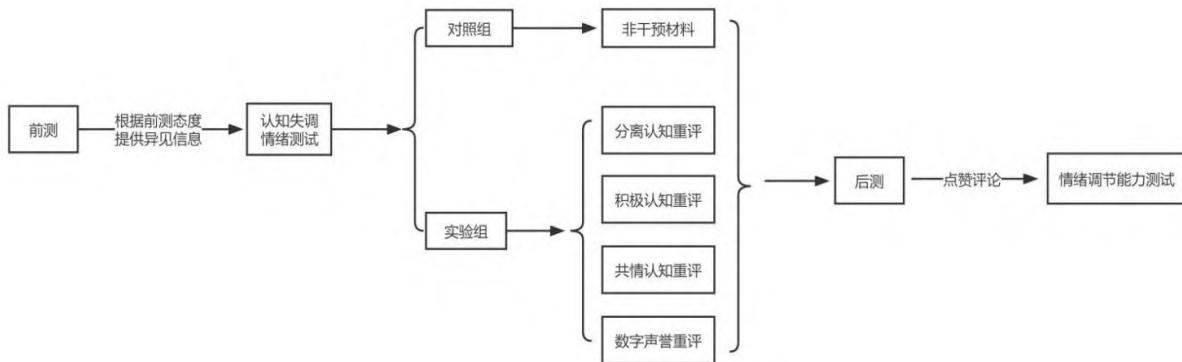


图 1 实验流程

KMO=0.877) 测量结果显示, 用户在被操纵看到与自己立场不一致的意见时, 一般不适情绪 ($M=4.9220$, $SD=1.32375$) 显著高于其他两项, 说明异见信息引发了较多的“一般不适情绪”, 研究设计达到了明显的情绪刺激效果(表 4)。

表 4 认知失调情绪测试得分

	个案数	最小值	最大值	平均值	标准差
积极情绪	500	1.00	7.00	2.4440	1.20000
一般不适情绪	500	1.00	7.00	4.9220	1.32375
自我指向 负性情绪	500	1.00	6.60	2.4672	1.33531

(二) 情绪调节能力能否降低攻击性表达

对照组 ($n=100$) 在不实施指导语干预的情况下, 在认知失调情绪产生初期通过自身的情绪调节能力(认知重评能力和表达抑制能力)对攻击性表达进行调节, 极端分组法(extreme grouping)下通过独立样本 t 检验, 在高低不同的攻击性表达组别中, 认知重评能力 ($t=0.608$, $p=0.546$) 和表达抑制能力 ($t=-0.221$, $p=0.826$) 的差异均不显著(表 5); 进一步地, 调节效应分析结果显示, 个体的认知重评能力 ($t=0.999$, $p=0.320$) 与表达抑制能力 ($t=-0.582$, $p=0.562$) 的调节效应均不显著。综上, 两种基础情绪调节能力均无法显著影响认知失调情况下个体的攻击性表达。因此本研究的假设 1、假设 2 均不成立。

表 5 对照组中高低攻击表达的情绪调节能力 t 检验 ($n=100$)

极端分组 (平均值 \pm 标准差)	认知重评能力	表达抑制能力
高攻击性表达 ($n=27$)	5.33 ± 0.73	4.96 ± 0.93
低攻击性表达 ($n=27$)	5.22 ± 0.69	5.02 ± 0.92
t	0.608	-0.221
p	0.546	0.826

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

(三) 不同认知重评干预方式的效果

单因素方差分析显示, 无干预组(对照组)与

四种干预方式组(实验组)之间的攻击性表达呈现出显著性差异 ($F=3.079$, $p<0.05$), 说明干预存在显著影响, 不同实验组之间的差异

如图 2 所示, 与不接受干预的对照组 (M 对照组 =1.93) 相比, 分离重评组 (M 分离重评组 =1.60)、积极重评组 (M 积极重评组 =1.53), 数字声誉重评组 (M 数字声誉组 =1.53) 在干预后均显著降低, 而共情重评组 (M 共情重评组 =1.94) 干预无效, 甚至攻击性表达程度有所升高。

同时, 以实验组为自变量, 攻击性表达为因变量, 使用 LSD 方法进行事后多重比较分析(表 6)也显示, 与共情重评组相比, 分离重评组($p=0.046$)、积极重评组($p=0.016$)、数字声誉组($p=0.016$)的差异显著, 共情重评组与对照组($p=0.953$)相比不具备统计学上的显著性。这说明比起不采取任何干预方式, 在负性情绪产生的初期, 若对用户进行分离重评、积极重评或数字声誉重评提示干预, 有助于显著降低攻击性表达, 但实施共情认知重评的干预策略无效。

六、讨论与展望

(一) 研究结论与讨论

研究以真实新闻及其引发的社交媒体评论为实验材料, 探索了在线环境下个体基础情绪调节能力和四种认知重评策略对于攻击性表达的干预作用。研究表明: 首先, 在认知失调的情况下, 用户个体很难依赖情绪调节能力对攻击性表达进行显著的抑制; 其次, 即时的积极认知重评、分离认知重评、数字声誉重评提示都能有效降低攻击性表达, 在现实应用中, 积极提示与声誉提示尤其成为交互中可探索的实践路径; 再次, 基于在线环境, 共情重评提示并不能有效降低攻击性表达, 甚至有引发极化情绪的可能。根据研究结论, 本文提出如下讨论。

第一, “回避式”引导不适用于网络互动情境, 在线干预有其实践必要性和重要性。数据表明, 对

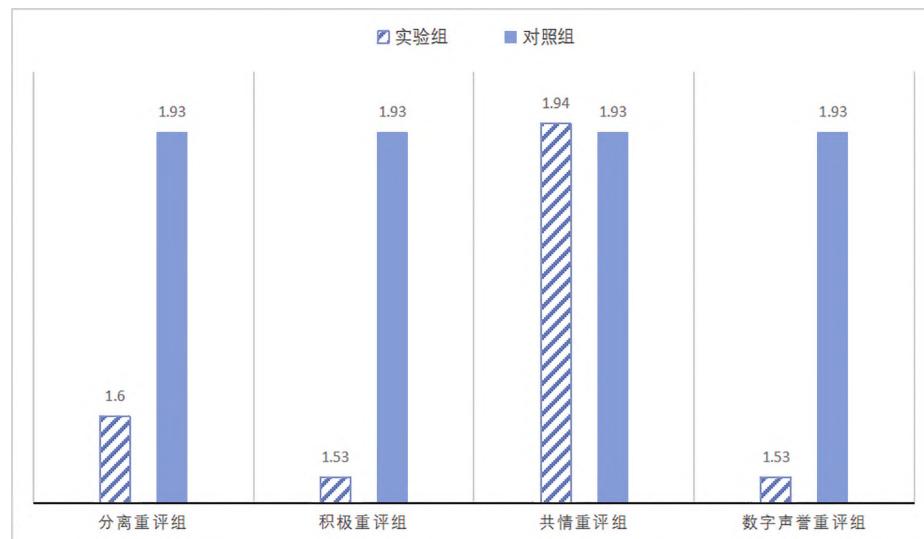


图2 不同实验组攻击性表达与对照组比较

表6 LSD 多重事后比较

(I) 实验组	(J) 实验组	平均值差值 (I-J)	显著性	95% 置信区间	
				下限	上限
对照组	分离重评	.330	.053	.00	.66
	积极重评	.400*	.019	.07	.73
	共情重评	-.010	.953	-.34	.32
	数字声誉	.400*	.019	.07	.73
分离重评	对照组	-.330	.053	-.66	.00
	积极重评	.070	.681	-.26	.40
	共情重评	-.340*	.046	-.67	-.01
	数字声誉	.070	.681	-.26	.40
积极重评	对照组	-.400*	.019	-.73	-.07
	分离重评	-.070	.681	-.40	.26
	共情重评	-.410*	.016	-.74	-.08
	数字声誉	.000	1.000	-.33	.33
共情重评	对照组	.010	.953	-.32	.34
	分离重评	.340*	.046	.01	.67
	积极重评	.410*	.016	.08	.74
	数字声誉	.410*	.016	.08	.74
数字声誉	对照组	-.400*	.019	-.73	-.07
	分离重评	-.070	.681	-.40	.26
	积极重评	.000	1.000	-.33	.33
	共情重评	-.410*	.016	-.74	-.08

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

照组中不经过任何干预的攻击性表达难以受到个体情绪调节能力的影响，这在一定程度上表明，现实的在线环境中，依靠用户自身的情绪调节甚至更长线的素养教育来降低攻击性表达的效果较为有限，适当的即时干预具有必要性。而与对照组相比，实验组中的三组：分离重评干预、积极重评干预、

数字声誉干预都显著降低了攻击性表达的产生，但三组在在线环境中的具体应用方式也值得进一步讨论。

比起分离认知重评，积极认知重评体现出更好的干预效果，然而这与当下的互联网内容治理整体“回避”的思路存在分歧。应看到，个体的情绪表

达能够增强参与感与群体认同。有研究分析了 74 起网络舆论案例，发现都出现了网友“私人情感的移植”，在网络舆论事件的发展过程中，网友的情感参与几乎无法避免。^⑨在本次研究中，要求被试通过“情境剥离”来进行非情绪化解读，这无疑需要消耗更多的认知资源，对被试的“认知控制”提出了一定的要求，不适用于快节奏、群体多样的互联网信息传播。无论从在线舆论的发展逻辑、信息传播特性或是参与群体来看，分离认知重评的干预效果都将受到一定的限制。而积极认知重评通过强调情境的积极意义来进行情绪调节。个体虽然受到负面情绪刺激，但是经过干预提醒也会同时承认事件中的积极因素。例如本次积极重评实验组中提到的“网友的争论会推动类似事件得到重视”“公共厕所设施的建设会越来越好”，这些既定或潜在的乐观设想，也是这个消极事件中固有的积极方面。辩证的视角有助于对冲和消解用户的负面极化情绪。在东方的集体文化背景下，人们更倾向在消极情绪和积极情绪之间保持某种平衡^⑩，这样的思维方式易于被网友接受。对负面事件不劝解、不回避，但进行积极解读，是降低消极意义的有效途径。

同时，数字声誉重评实现了更好的干预效果，这也表明通过强化“他者审视”意识，能够提醒个体约束非理性表达冲动，审慎对待在线表达。社交媒体被界定为“公共的私人领地”，这不仅揭示了数字平台公域与私域边界模糊的现状，更是再次说明了私人身份表露、隐私管理行为与用户参与公域的意见表达活动的紧密关系。^⑪社交媒体的“匿名性”特征削弱了用户参与讨论的心理负担，降低在线行为的责任感，从而对网络暴力造成影响。^⑫而数字声誉作为一种社会规范（social norm），通过提示被试“家人、朋友、同事等”都会看到点赞的内容并识别被试的网络身份，可以引导被试谨慎考虑点赞内容，有助于实现理性、友好的网络互动。未来，如何平衡网络匿名性和表达非理性仍是社交媒体时代的重要课题。

第二，滥用共情引导策略可能适得其反，引发极端情绪。在本次研究中，共情认知重评的干预显示出高于对照组的攻击性表达。大量研究表明，由共情引发的网络利他主义有助于个体的道德选择，避免网络失范行为。^⑬但需要注意的是，共情是一个复杂的心理过程。西蒙·巴伦-科恩（Simon Baron-Cohen）提出“共情回路”的概念，并详细列举了影响共情的 12 个因素。^⑭一方面，共情与个体自身的负面情绪密切相关^⑮，在本次实验设置的情境中，无论母亲还是其他女性，双方的争执均从一定的负面

情绪体验经历出发。在这种情境下，共情可能会让个体“过度体验”他人的负面经历，与负面情绪产生过度共情甚至共情疲劳，造成反面效果，加强自身负面情绪。另一方面，共情的对象也会影响到干预效果。个体更容易对群体内部及相关个体产生共情，进而会导致偏见与不平等的现象。^⑯被试均被要求代入与自身态度明确相悖的外群体立场（母亲或其他女性），体会他人的难处，由此可能造成对他人不适、焦虑、厌恶的情绪反应，偏离“利他”的行为倾向。^⑰此外，被试对情绪调节的态度也会影响情绪调节的策略选择与干预效果。^⑱研究采用的干预方式并无法得知被试进行了“自主共情”还是“强制共情”，后者可能会造成反向效果。总之，在充斥着负面、异见信息的网络环境中，共情的作用机制还有待探究完善，基于共情展开舆论引导仍需要考虑具体情境的影响。

实验所检验的四种认知重评方式及其间的关系值得更多归纳和讨论——如文献基础所述，分离认知重评与积极认知重评作为认知重评中的两种基本干预方式，通过启动（priming）被试的即时思考方式来实现干预效果，数字声誉作为在线环境下的独特“行为后果”，也增加了对被试启动的思考因素，因而共同降低了非理性表达；而共情认知重评干预作用于被试的情绪启动，鉴于情绪启动的复杂性，极易产生更复杂的干预结果。

（二）研究贡献与不足

当前，多元信息共存的社交媒体并不必然带来开放理性的舆论环境^⑲，网络平台在性别、儿童等议题上常呈现争议对立倾向，认知失调所产生的负性情绪和对认知元素协调的无意识调整会进一步诱发人们的攻击性表达。首先，从理论层面看，研究起源于互联网发展中的现实问题，深入挖掘网络用户的认知过程，将认知失调的理论适用性扩展到在线环境，检验了在异见接触下个体用户的普遍失调状态。其次，在“情绪先行”的时代，研究探索了多种认知重评策略对于个体的负面情绪调节作用，并积极尝试其他适用于在线行为的可能路径，丰富了当下认知重评策略在信息传播、在线行为方面的研究成果，为未来舆论干预策略制定和社交媒体交互设计提供视角和实证案例。

本研究在网络调研平台开展在线实验，受到平台实验流程设计和功能的限制仍有很多反思和不足，有待在未来的研究中予以重视。针对网络舆论事件的刺激材料选取在大量的筛选基础上尽力保证客观，但仍难免有一定的主观性，对真实互联网情境的还原度还有提高空间。数据显示，在非理性表达测试中，

用户展现了高于实际互联网发言的理性水平，鉴于研究话题的道德因素难免体现了一定的社会赞许效应。但几种干预结果的比较仍然在同一情境下进行，具有

实证价值。实验情境下的数据有待在自然环境下再做进一步检验。

参考文献：

- ①⑨ Festinger, L. *A Theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press, 1957.
- ②刘琪琪、黄奇、袁勤俭：《认知失调理论及其在信息系统研究中的应用与展望》，《现代情报》2020年第6期。
- ③ Jeong, M., Zo, H., Lee, C. H., & Ceran, Y. Feeling displeasure from online social media postings: A study using cognitive dissonance theory. *Computers in Human Behavior*, 2019, 97, 231–240.
- ④杨雪、陈为东、马捷：《基于认知失调的网络信息生态系统结构模型研究》，《情报理论与实践》2015年第8期。
- ⑤阳长征：《突发公共事件中社交网络信息冲动分享行为阈下启动效应研究——以自我效能与认知失调为中介》，《情报杂志》2021年第1期。
- ⑥张涛甫：《信息湍流下的传播焦虑与认知失调》，《青年记者》2022年第18期。
- ⑦ Nekmat E. Nudge Effect of Fact-Check Alerts: Source Influence and Media Skepticism on Sharing of News Misinformation in Social Media. *Social Media + Society*, 2020, 6(1), 77–91.
- ⑧ Pennycook, G., McPhetres, J., Zhang, Y., Lu, J. G., & Rand, D. G. Fighting COVID-19 misinformation on social media: Experimental evidence for a scalable accuracy-nudge intervention. *Psychological science*, 2020, 31(7), 770–780.
- ⑩ Tsang, S. J. Cognitive discrepancy, dissonance, and selective exposure. *Media Psychology*, 2019, 22(3), 394–417.
- ⑪薛天山：《网络媒介使用如何影响在线政治参与？——基于“心理倾向—情境认知”框架的分析》，《国际新闻界》2023年第2期。
- ⑫杨洸：《社交媒体网络情感传染及线索影响机制的实证分析》，《深圳大学学报（人文社会科学版）》2020年第6期。
- ⑬严峰、刘磊：《社交媒体中个人情绪的社会化传播及其非理性探析——从“江歌案”引发的舆论高潮说起》，《当代传播》2018年第3期。
- ⑭安莉、田帅、曹庆久等：《个体和人际情绪调节对大学生负性生活事件与自杀意念关系的作用》，《中国心理卫生杂志》2024年第11期。
- ⑮⑯ Gross, J. J. Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of personality and social psychology*, 1998, 74(1), 224.
- ⑯⑰ Gross, J. J., & John, O. P. Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of personality and social psychology*, 2003, 85(2), 348.
- ⑰陈浩彬、陈宇凡：《情绪复杂性与智慧推理的关系：情绪调节策略和自我宽恕的中介作用》，《心理技术与应用》2021年第11期。
- ⑱马伟娜、姚雨佳、桑标：《认知重评和表达抑制两种情绪调节策略及其神经基础》，《华东师范大学学报（教育科学版）》2011年第4期。
- ⑲ Goldin, P. R., McRae, K., Ramel, W., & Gross, J. J. The neural bases of emotion regulation: reappraisal and suppression of negative emotion. *Biological psychiatry*, 2008, 63(6), 577–586.
- ⑳ Gross, J. J. Emotion regulation: Affective, cognitive and social consequences. *Psychophysiology*, 2002, 39(3), 281–291.
- ㉑陈梅、黄时华、许娜等：《特质焦虑对大学生微信过度使用的影响：认知重评和生命意义感的链式中介效应》，《中国健康心理学杂志》2023年第2期。
- ㉒ Soto, J. A., Perez, C. R., Kim, Y. H., Lee, E. A., & Minnick, M. R. Is expressive suppression always associated with poorer psychological functioning? A cross-cultural comparison between European Americans and Hong Kong Chinese. *Emotion*, 2011, 11(6), 1450.
- ㉓袁加锦、龙泉杉、丁南翔等：《负性情绪调节的效率：中国文化背景下认知重评与表达抑制的对比》，《中国科学：生命科学》2014年第6期。
- ㉔ Ma, B., Meng, X. X., Long, Q., Zhang, Z., Chen, S., Yang, J., ... & Yuan, J. (2019). Automatic self-focused and situation-focused reappraisal of disgusting emotion by implementation intention: An ERP study. *Cognitive Neurodynamics*, 2019, 13, 567–577.
- ㉕王彩凤、张奇、张笑笑：《积极与分离认知重评负性情绪调节效果和成功程度的差异：青年、中老年和少年的实验结果》，《心理科学》2021年第6期。
- ㉖马志燕：《认知重评在情绪调节中的作用研究综述》，《科教导刊》2021年第27期。
- ㉗寇彧、徐华女：《移情对亲社会行为决策的两种功能》，《心理学探新》2005年第3期。
- ㉘丁凤琴、陆朝晖：《共情与亲社会行为关系的元分析》，《心理科学进展》2016年第8期。
- ㉙赵陵波、蒋宇婧、任志洪：《个体共情能力与攻击性关系的元分析》，《福州大学学报（哲学社会科学版）》2016年第2期。
- ㉚赵建国：《论共情传播》，《现代传播（中国传媒大学学报）》2021年第6期。
- ㉛钟新、蒋贤成、王雅墨：《国家形象的跨文化共情传播：北京冬奥会国际传播策略及效果分析》，《新闻与写作》2022年第5期。
- ㉜张卓、李晨：《意义、情感与认同：疫情纪录片的生命叙事研究》，《云南社会科学》2022年第1期。

- ④王润：《社会共情：热点事件网络舆论形成机制与舆论场融合——基于〈大江大河〉新浪微博的扎根分析》，《情报杂志》2021年第1期。
- ⑤董晨宇、许莹琪、林琦桁：《交往在平台：社交媒体人际传播研究的三条线索》，《新闻与写作》2024年第9期。
- ⑥李延喜、吴笛、肖峰雷等：《声誉理论研究述评》，《管理评论》2010年第10期。
- ⑦ Michael F., & David C. T. *The Reputation Economy: How to optimize your digital footprint in a world where your reputation is your most asset.* Taipei: Crown Business, 2015.
- ⑧莫祖英、王培砾、赵悦名：《社交媒体用户虚假信息从众传播行为影响模型实证研究》，《情报资料工作》2021年第1期。
- ⑨曲慧、喻国明：《传播行为经济研究何以可能？——理论溯源、概念工具与研究范式》，《新闻与传播研究》2023年第11期。
- ⑩ Gosling, D. M., & Oberlé, D. (2006). Denial of Responsibility: A New Mode of Dissonance Reduction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2006, 90(5), 722–733.
- ⑪姜利标、邢婧宇：《“殊异同归”：事件—情境认知框架下的共性呈现——基于74起网络事件的案例分析》，《社会发展研究》2021年第2期。
- ⑫宣长春、吴钧昊：《微博辩证情绪的发现及其对舆情治理的启示》，《现代传播（中国传媒大学学报）》2022年第10期。
- ⑬Papacharissi, Z. The virtual geographies of social networks: a comparative analysis of Facebook, LinkedIn and ASmallWorld. *New Media & Society*, 2009, 11(1–2), 199–2.
- ⑭张凯：《“沉默的螺旋”视角下网络暴力的形成机制》，《青年记者》2018年第32期。
- ⑮郑显亮、赵薇：《共情、自我效能感与网络利他行为的关系》，《中国临床心理学杂志》2015年第2期。
- ⑯〔英〕西蒙·巴伦——科恩：《恶的科学：论共情与残酷行为的起源》，高天羽译，广西师范大学出版社2018年版。
- ⑰郭晓栋、郑泓、阮盾等：《认知和情感共情与负性情绪：情绪调节的作用机制》，《心理学报》2023年第6期。
- ⑱Batson, C. D., Klein, T. R., Highberger, L., & Shaw, L. L. Immorality from empathy-induced altruism: When compassion and justice conflict. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1995, 68(6), 1042–1054.
- ⑲颜志强、苏金龙、苏彦捷：《共情与同情：词源、概念和测量》，《心理与行为研究》2018年第4期。
- ⑳邓欣媚、王瑞安、桑标：《情绪调节的发展及其与情绪体验、情绪能力、情绪调节态度的关系》，《心理科学》2011年第6期。
- ㉑郭小安、何君琼：《反态度信息与平衡信息接触对舆论极化的影响——一项在线实验的实证检验》，《国际新闻界》2023年第7期。

（作者曲慧系北京师范大学新闻传播学院副教授；洪诗怡系北京师范大学新闻传播学院硕士研究生；高娅婕系北京师范大学新闻传播学院硕士研究生）

【责任编辑：谢敏】