

《心理学报》审稿意见与作者回应

题目：员工负性情绪对情绪劳动策略的影响

作者：房俨然；魏薇；罗萍；刘晓东；施俊琦；战宇杰

第一轮

审稿人 1 意见：

意见 1：情绪劳动是组织行为研究的热点问题之一，论文选择这一主题，在国内开展实证研究，具有较强的理论意义。

回应：感谢评审老师对本研究选题和在理论意义方面的肯定。确实如评审老师所言，在我国开展情绪劳动的研究是紧跟我国经济发展趋势，尤其是第三产业日益发展趋势的重要课题。我们也希望本研究能够为情绪劳动领域理论和实践的不断发

展提供一定的借鉴意义。

意见 2：经验取样法是组织行为学较新的研究方法之一，论文采用这一方法来研究情绪劳动，有助于更深入理解情绪劳动。

回应：感谢评审老师对论文所选用的研究方法的肯定。本文在以往情绪劳动策略研究着重探讨情绪劳动策略个体层面影响因素的基础之上，根据自我调节理论，采用追踪式的研究范式，更细腻地探讨了个体内对于不同情绪劳动策略选择的影响因素，更为贴近情绪和情绪劳动相关的管理实践，有助于揭示员工采取不同情绪劳动策略的具体前因。

意见 3：数据收集程序部分建议补充介绍每一天是如何收集数据的？是给员工提供纸版问卷，还是电子版问卷，如何实现？

回应：感谢评审老师提出的这一意见和建议，我们的确需要把数据收集过程更详细地进行汇报。数据的收集是通过向员工提供纸质版问卷进行的，问卷的发放和回收的过程中也均得到了公司人力资源部及各天负责的班组长的协助。我们也按照评审老师的建议，在介绍数据收集的部分补充了相关的介绍和描述（请参见稿件正文第 7-8 页），完善了稿件。

意见 4：部分中文参考文献的格式与要求不符合，建议调整完善。

回应：感谢评审老师为我们指出的这一问题。的确如评审老师所指出的，我们在上一轮提交的稿件中有部分中文参考文献的格式不符，比如在中文的参考文献中也有一些“&”符号的出现。我们在本次修改稿中重新调整和整理了文章所涉及的参考文献，希望能够呈现出更严谨、准确的稿件。

.....

审稿人 2 意见：

意见 1：情绪调节的自我效能感与工作年限可能并不是相互独立的变量，而可能是彼此包含度挺高的两个变量；

回应: 感谢评审老师提出的这一意见,帮助我们更进一步地思考研究所涉及核心变量之间的关系。首先,我们依照另一位评审老师的建议,对研究所涉及的变量进行了重新定义。由于我们在实际测量的工作中运用了 Wong 与 Law (2002) 所开发的全部 16 条目情绪智力量表,而非仅仅运用其中 4 个条目来测量有关情绪调节的子维度,因此,我们依照评审老师的建议,从员工情绪智力的角度对变量重新进行了定义,并在这一基础之上再展开进一步的理论和假设推导。

其次,在本研究中,确实如评审老师所指出的,员工情绪智力与工作年限的相关性并不显著 ($r = 0.004, p > 0.5$)。尽管从理论的一个角度来看,员工情绪智力可能会与其工作年限之间存在一定的相关性,比如随着员工工作年限的增加,员工们能够逐渐积累更多的经验和技巧,从而能够更熟练地评价自我和他人的情绪,以及更熟练地调节和运用情绪。但在本次修改过程中,我们通过对以往有关情绪智力的研究进行进一步回顾和梳理,也发现员工的情绪智力与工作年限之间也常有不相关的情况出现,也甚至出现二者相关性不显著、且相关系数接近 0.00 的情况。

比如,在本研究所使用的情绪智力量表的出处文章,即 Wong 和 Law (2002) 在中国香港开展的研究中,发现普通员工情绪智力与工作年限的相关性不显著 ($r = -0.11, p > 0.5$),团队领导的情绪智力与其工作年限的相关性也不显著 ($r = 0.10, p > 0.5$)。与之类似地, Sy 等学者 (2006) 在食品行业展开的有关员工和领导的情绪智力、工作满意度和工作绩效关系的研究中,发现员工的情绪智力与其工作年限之间、领导的情绪智力与其工作年限之间的相关关系也均不显著 (相关系数分别为 $r = 0.11, p > 0.5$; $r = 0.00, p > 0.5$)。另外,在 Cote 和 Miners (2006) 在美国大学中进行的有关情绪智力、认知智力与工作绩效有关的研究中,也没有发现员工工作年限与情绪智力之间的显著相关效应。由此,我们也认为尽管员工的情绪智力与其工作年限之间可能在理论上存在正相关的趋势,但是这一相关性在不同的研究样本、不同的研究情境中可能存在差异。

而另一方面,在文献回顾的过程中,我们也发现,从理论的角度而言,也有学者指出,作为个体认知能力之一,情绪智力也可能随着个体年龄的增加而呈现出下降趋势 (Cabello, Navarro, Latorre, & Fernández-Berrocal, 2014)。因此,随着年龄的增长,员工工作年限增加,作为其认知能力表现之一的情绪智力也有随之下落的可能性。由此,我们也发现员工情绪智力与其工作年限之间的关系也是较为复杂的,在未来的研究中,继续深入地探讨这二者之间的关系,以及工作年限对情绪智力的具体影响作用和其中的机制也是非常有意义的。

意见 2: 研究结果与假设 2b 相反,而假设 2b 仍然是贯穿该研究假设的一条理论主线,研究结果对假设 2b 的违反,导致对研究方法的怀疑。进一步而言,作者在讨论中,也没有对这一结果给出合理的解释。

回应: 感谢评审老师指出的我们对于研究结论讨论不充分的重要问题。根据评审老师的意见,我们在这一轮修改稿件的讨论部分中,再补充和加强了对研究结果的讨论和解释。在本研究中,我们根据自我调节理论,提出情绪智力作为员工个体层面上的自我调节资源,能够减弱个体内水平上负性情绪对情绪劳动的影响作用,认为对于情绪智力较高的员工而言,负面情绪对深层动作的抑制作用和对表层动作的促进作用都应当被减弱。但数据分析的结果表明,员工每天体会到的负面情绪对其深层动作有显著的抑制作用,但对表层动作策略的影响并不

显著；且对于情绪智力较高的员工而言，当他们体会到了较高水平的负性情绪之后，他们的深层动作和表层动作水平相较于情绪智力较低的员工而言都是更高的，这也说明他们在体会到更高负性情绪的情境下也能够坚持通过内在情绪调节（深层动作）、或者规范外在情绪表达（表层动作）的方式来达到响应工作要求的目的。

在本次提交的修改稿件中，我们着重从情绪智力的构念内涵，以及情绪智力作为自我调节资源所发挥的作用的两个角度，对这一研究结论进行了更充分的讨论（请参见稿件正文第18-19页），在评审老师的这一提点和帮助下完成了更为充实的稿件。在对这一研究结论进行更深入地讨论之后，我们也同样指出，由本研究的结论可见，负性情绪对员工具体情绪劳动策略的影响是较为复杂、可能存在多种不同理论机制、并受到不同边界条件影响的，员工情绪智力在这一情境之下所发挥的作用及其作用机制也是比较复杂的，可能存在不同的理论解释。因此，我们也期待未来研究在探讨员工情绪智力在情绪劳动情境下的影响和作用过程中，能够进一步打开其中的具体机制和边界效应，进一步推动情绪劳动研究的发展。

意见 3：由表层动作的定义，“表层动作是指员工通过抑制负性情绪或伪造积极情绪的方式来表达出适宜的情绪（Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2000）”可见，对表层动作的测量可能还需要配合其他收集数据的方式。

回应：感谢评审老师的这一意见，评审老师的这一意见也为我们指出了关键的“研究变量定义应当与实际测量相吻合”的问题。在本研究中，有关情绪劳动中员工所选用的具体策略（包括表层动作和深层动作）的测量，我们均选用了 Brotheridge 和 Lee(2003)以及 Grandey(2003)的研究中使用的 8 条目量表，由员工自我汇报的形式进行测量。尽管就我们所知，目前在有关情绪劳动的研究中还尚未有除问卷测量之外的方式来测量员工的情绪劳动策略，我们还是认为采用目前的方式测量表层动作是可行的。一方面，本研究所选用的量表较准确地反映了表层动作这一构念中员工通过伪装表面情感表达进行情绪展示的构念内涵，也是以往国内外情绪劳动的研究中常用、且均表现出较高信度、效度水平的成熟量表（如，莫申江，施俊琦，2017; Zhan, Wang, & Shi, 2016 等），应当为情绪劳动研究中用于测量表层动作的合适量表。另一方面，我们也认为在进行情绪劳动的过程中，员工对自身情绪的抑制和调节过程往往是只有自己才能够了解、而其他人是难以从观察表面行为的方式进行判别的，因此在测量表层动作时，采用由员工进行自我汇报的方式，也应当是比较准确的。

而在文章的概念介绍以及理论推导的部分中，我们也根据评审老师的意见，重新回顾了相关文献，对稿件进行了修改。具体而言，我们在回顾上述有关员工情绪劳动研究的过程中，也参考了与我们采用相同量表的学者们对于不同情绪劳动策略的定义，来对表层动作和深层动作进行了更准确的界定（请参见稿件正文第 1 页）：表层动作是指员工通过改变表面上的动作（如改变面部表情、转换语音语调等）、而非调节内心真实感受的方式来展示情绪，此时员工所展示的是与其内心感受相矛盾的情绪状态（Hochschild, 1983; 莫申江，施俊琦，2017）；而深层动作则是指员工通过主动站在对方的角度重新评估情境，或者主动将注意力集中到积极、正面的事情上来调节自我体验，从而获得与组织期望相一致的情感感受（Hochschild, 1983; Gross, 1998）。

综上所述，我们十分认同评审老师指出的概念界定与测量应当充分吻合的问题，认识到在对文章所涉及的关键变量进行准确定义的基础之上，通过采用过去学者们开发和普遍应用

的成熟量表对变量进行测量，才能够得到比较严谨可靠的研究结论，也帮助我们切实提高了稿件的质量。我们也再次感谢评审老师的仔细审阅与提出的中肯建议。

.....

审稿人 3 意见：

意见 1：研究采用 ESM 的方法，深入探讨了情绪劳动的变化以及个人的工作年限以及情绪效能的调节作用，对于情绪劳动的理论有推动作用。

回应：感谢评审老师对这一研究在理论和方法上的肯定。我们也希望在几位评审老师的提点和帮助之下，能对稿件进行进一步完善，以完成更为严谨的稿件。

意见 2：研究谈到的情绪效能，是否有每天的情绪效能的测量？是否一段时间保持不变？

回应：感谢评审老师提出的这一问题。在本次修改稿件的过程中，我们首先根据另一位评审老师的建议，对研究所涉及的变量进行了重新定义。由于我们在实际测量的工作中运用了 Wong 与 Law（2002）所开发的全部 16 条目情绪智力量表，而非仅仅运用其中 4 个条目来测量有关情绪调节的子维度，因此，我们依照评审老师的建议，从员工个体情绪智力的角度对变量进行了定义，并在这一基础之上再展开进一步的理论和假设推导。

在本研究中，我们的确没有针对员工的情绪智力进行细致到每一天的测量，但我们认为这也是与情绪智力的构念内涵相吻合的。具体而言，情绪智力是指个体所具备的准确感知和评估自我以及他人情绪状态、以及运用和表达情绪的能力（Mayer & Salovey, 1997; Mayer, Salovey, & Caruso, 2004; Wong & Law, 2002）。也就是说，情绪智力更多地体现的是员工个体水平上与认知运作有关的心理能力（彭正敏，林绚晖，张继明，车宏生，2004）。而从情绪智力的构念内涵来看，尽管个体能够在一段时间内学习和掌握有关情绪的知识，但总体而言，个体情绪智力是其所具有的相对稳定的能力（Mayer et al., 2004），因而我们认为在本调研所涉及的时间段（两周）之内，应该没有较大的变异。

尽管我们在本研究中所关注和测量的是个体水平上相对稳定的情绪智力水平，但我们 also 认为评审老师提出的观点也值得在未来研究中进行更深入的探讨——个体在具体的工作情境下，在面对不同工作事件的过程中，对于不同对象、不同类别和不同性质的情绪是否存在不同程度的理解和运用能力？尽管在本研究中，我们没有涉及对具体情境和具体类别中个体了解和运用情绪的探讨，但这的确也有可能成为影响情绪劳动过程和效果的因素。因此，我们也感谢评审老师的提点，为我们接下来的研究提供了有益的思路。

意见 3：论文在设计的时候，没有考虑其他的情境变量，例如每天工作量、工作负荷的变化等，是否有高峰时段等。

回应：感谢评审老师提出的这一意见。在本研究中，我们在每一天对于员工情绪以及情绪劳动具体策略时进行的是以工作日为单位的 daily 测量，而没有在每一天的水平之上再具体深入到各个工作时段或是工作事件上的测量。因此的确如评审老师所指出的，我们在个体内模型的测量和分析中仅深入到 daily 的水平，没有再具体深入到检验每个工作日之内的工作量和工作负荷的变化和影响。

但我们也同意评审老师的顾虑，员工所面临的具体工作量和负荷可能存在 daily 差

异。也就是说，呼叫中心的员工们可能会在某个特定的工作日都面临较大的工作量和 workload，进而对其所感受到的负面情绪以及具体情绪劳动策略产生影响。比如，由于大部分消费者在周末的时间相对比较充足和自由，因而可能会更倾向于在周末抽出时间致电呼叫中心反映问题，从而导致呼叫中心的员工们在周末的工作日中面临相对较大的工作量和 workload，影响呼叫中心员工所体会到的负面情绪水平以及具体采取的情绪劳动策略。尽管我们在数据收集的过程中没有具体针对员工感知的工作量和 workload 的测量，但考虑到工作量和 workload 可能与特定的某个工作日是紧密相关的，所以我们在本次修改的过程中参照 Wang 等学者（2013）、Liu 等学者（2017）、Zhou 等学者（2017）的做法，对顺序效应（order effect）进行了控制。我们也将模型计算的结果总结在正文的表 2、图 2 中（请参见稿件正文第 13-15 页）。

由统计结果来看，顺序效应的确显著影响了员工每天深层动作的情绪劳动策略（ $\gamma = -.01, p < 0.01$ ）。而在控制了顺序效应的基础之上，本研究所得出的研究结论没有受到影响：员工每天负性情绪依然显著减少了深层动作（ $\gamma = -0.13, p < 0.01$ ）；个体间情绪智力显著调节了个体内“负性情绪-表层动作”的关系（ $\gamma = .08, p < 0.05$ ）以及“负性情绪-深层动作”的关系（ $\gamma = .09, p < 0.05$ ）；员工的工作年限也显著调节了个体内水平上“负性情绪-深层动作”的关系（ $\gamma = .03, p < 0.05$ ）。

因此，我们首先感谢评审老师所提出的这一意见，帮助我们更完整地控制了研究模型，也使我们的研究结果更稳健可靠。其次，我们也意识到本研究在设计 and 实际测量中没有直接测量员工具体工作量、workload 等变量的不足，并在文章的结果讨论部分针对这一不足进行了讨论（请参见稿件正文第 21 页），也希望未来的研究能够在我们的基础上再推进，在研究设计和测量上能够更好地捕捉员工在 daily 水平上、甚至是 event 水平上所承受的工作 workload，以进一步推进情绪劳动领域研究的发展。

意见 4：文章是否需要在个人层面考虑性格等的作用，以作为控制变量？

回应：感谢评审老师提出的这一建议。结合老师提出的本条建议、第 9 条有关正面情绪的建议、第 10 条有关情感特质方面控制变量的建议，我们在本次修改的过程中，将与员工情绪状态和稳定性联系紧密的神经质、员工的正面情绪与负面情绪（PA 与 NA）作为个体间层面上的控制变量，将员工每天早晨感知到的正面情绪作为个体内水平上的控制变量，重新检验了所提出的理论模型，并将结果总结汇报于本次修改稿中（详细结果请见正文中的表 2 与图 2）。

从对员工神经质的控制结果来看，在个体间水平上，神经质水平较高的个体更倾向于采取表层动作的情绪劳动策略（ $\gamma = .09, p < 0.05$ ），说明神经质的人格特质确实是影响员工情绪劳动策略的因素。而于此同时，在控制了员工神经质的人格特质之后，我们的研究结论也没有受到影响。

因此，根据评审老师的意见和提点，我们在数据分析中对模型进行了补充和完善。而从数据分析结果来看，不论是在包含所有控制变量的全模型中，还是在剔除所有控制变量的模型中，我们的研究结论也均没有受到影响（即所提出理论模型中所涉及的路径显著性结果及方向不变）。因此，我们认为本研究所得出的研究结论还是比较稳健的。

意见 5: 由于结果变量是自我汇报的, 是否有同源误差的问题, 如何进行规避?

回应: 感谢评审老师提出这一意见。本研究所涉及的主要研究变量的确如评审老师所指出的, 都是由员工自我汇报的。我们首先从数据收集过程上采用分阶段、分时间段相结合的方式, 以尽量减弱同源误差的影响。具体来说, 我们首先按照变量所属的不同层次(即分为个体间水平变量和个体内水平变量), 分两个阶段来进行数据收集工作。在第一个阶段中, 我们先收集了个体间水平上较为稳定的变量, 包括员工的人口统计学信息、神经质、情绪智力、情感特质以及情绪劳动策略倾向; 在第二个阶段中, 我们收集了个体内水平上员工每天具体的情绪状态以及情绪劳动策略。其次, 在进行个体内水平上的数据收集, 我们也将自变量和因变量做了分时段收集的处理: 在每一天早晨收集员工的情绪状况的数据, 而在每天下午收集员工具体的情绪劳动策略采用情况的数据。

另外, 我们也非常理解评审老师的顾虑, 在本次修改的过程中也根据 Podsakoff, MacKenzie, Lee 和 Podsakoff (2003) 的建议, 从统计上检验了同源误差对模型估计的影响情况。具体而言, 根据共同方法偏差的定义与 Podsakoff 等学者(2003)的建议, 我们在本研究所提出的理论模型的基础之上, 再假设存在一个影响了模型估计、且与其他潜变量均不相关的潜同源因子, 并比较了包含这一潜同源因子的模型与不包含这一潜同源因子的原理论模型之间的拟合差异。首先, 我们比较了包含个体内水平上主要研究变量(每天负性情绪、深层动作、表层动作)的理论模型与理论模型基础之上再加同源因子模型之间的模型拟合度差异。结果表明, 与理论模型相比, 加入潜同源因子之后, 模型的拟合度显著下降($\Delta\chi^2 = 35.63$, $\Delta df = 2$, $p < .01$), 说明不存在影响模型估计的潜同源因子。其次, 我们比较了包含个体内水平上主要研究变量(每天负性情绪、深层动作、表层动作)以及个体间水平上员工情绪智力的理论模型与在该理论模型之上加入同源因子之后的模型拟合差异。结果也表明, 与理论模型相比, 加上同源因子之后的模型拟合度显著下降($\Delta\chi^2 = 34.45$, $\Delta df = 2$, $p < .01$), 也说明此时不存在影响模型估计的潜同源因子。最后, 我们计算了包含个体间、个体内的主要研究变量以及控制变量的理论模型, 以及理论模型基础之上再加同源因子模型, 二者之间的模型拟合差异。同样地, 统计结果也表明加上同源因子之后, 模型的拟合度显著下降($\Delta\chi^2 = 367.64$, $\Delta df = 2$, $p < .01$), 也同样说明了模型估计没有受到潜在同源因子的影响。

最后, 尽管我们认为结合以上所提到的数据收集工作安排和事后统计检验的两个角度, 本研究所涉及的模型检验和研究结论较为可靠、能够在一定程度上规避了同源误差的影响, 但我们也同意评审老师的意见, 在未来的研究中应当考虑采用更多源的数据来源以降低同源误差的影响, 例如可以考虑通过争取在数据收集工作中采用客观指标、或争取收集不同来源数据的方式来尽量降低同源误差的影响。我们也就研究的这一局限, 在文章的结果讨论部分对同源误差问题进行了补充讨论(请参见稿件正文第 22 页)。

意见 6: 调节变量与情绪劳动的相关较大, 是否考虑其他的调节变量?

回应: 感谢评审老师提出的这一意见。的确如评审老师所指出, 在本研究中, 与情绪劳动变量呈现出较高相关性的调节变量是情绪智力与员工个体间水平上的深层动作行为($r = 0.25$, $p < 0.1$), 且情绪智力与员工在个体间的深层动作倾向的相关系数也较高($r = 0.17$, $p < 0.1$)。我们通过回顾已有情绪劳动领域文献中有关员工情绪智力的研究, 发现员工的情绪智力和其深层动作之间确实有较为紧密的联系。例如, 在中国学者秦虎、陈赟喆和孟慧(2011)有关

情绪劳动、情绪智力与工作倦怠关系的研究中,也发现员工的深层动作与情绪智力中自我情绪觉察($r = 0.16, p < 0.5$)和情绪管理两个子维度的相关度较高($r = 0.31, p < 0.1$)。与之类似地,王璐、汤超颖、弓少云(2009)的研究中,员工情绪智力与其情绪劳动中的深层动作呈现出了较高的显著相关度($r = 0.50, p < 0.1$);他们在这一研究中,采用了内外部动机的理论视角,发现员工情绪智力通过提升内外部动机进而促进了情绪劳动的表层动作和深层动作的两种策略。而 Lee 与 Chelladurai (2016)在美国开展的研究中也发现,深层动作与情绪运用显著相关($r = 0.12, p < 0.5$),且员工的情绪智力显著减弱了情绪劳动过程中运用表层动作对情绪耗竭的增强作用($\beta = -.10, p < 0.1$)。由此可见,的确如评审老师所指出的,员工的情绪智力与其所采用的情绪劳动策略(如,深层动作)是紧密联系的,是在情绪劳动有关的研究中值得重视的主要变量。

而从情绪智力与情绪劳动这二者的理论内涵来看,它们尽管存在一定的联系性,但也确实是两个相互区别的概念。具体来说,情绪智力是指个体所具备的准确感知和评估自我以及他人情绪状态、以及运用和表达情绪的能力(Mayer & Salovey, 1997; Wong & Law, 2002),是个体水平上所拥有的与认知运作相关的心理能力;而情绪劳动则是组织向员工提出的情绪表达相关的工作需求,员工在具体响应这种工作需求的过程中可能会采取不同的策略(Hochschild, 1983)。可见从理论的角度而言,个体情绪智力与情绪劳动策略之间也是有足够区分度的。另外,我们在本次修改稿件的过程中,也补充了针对研究所涉及主要变量的多水平验证性因子分析(请参见稿件正文第 10-11 页)。多水平验证性因子分析的结果也表明,本研究所反映的四因素模型(负性情绪、深层动作、表层动作、情绪智力分别作为单独因子)能够较好地拟合数据, $\chi^2 = 1402.48, df = 555, RMSEA = 0.02, CFI = .090, SRMR$ (个体内水平) $= 0.04, SRMR$ (个体间水平) $= 0.07$ 。与本研究所涉及的四因素模型相比,三因素模型(将深层动作与表层动作合并为一个因子,而情绪智力、负性情绪作为两个单独因子)、双因素模型(将深层动作、表层动作、负性情绪合并为一个因子,而将情绪智力作为一个单独因子)、单因素模型(将深层动作、表层动作、负性情绪、情绪智力合并为一个因子)的模型拟合度均显著下降($\Delta\chi^2 = 1759.65, \Delta df = 5, p < .01; \Delta\chi^2 = 5705.15, \Delta df = 24, p < .01; \Delta\chi^2 = 5020.97, \Delta df = 13, p < .01$)。由此可见,研究所涉及的 4 个变量之间具有较高的区分效度,代表了 4 个不同的构念。

最后,我们也认为基于自我调节理论,通过探讨个体内负性情绪这一资源消耗前提对员工情绪劳动带来的影响,并提出情绪智力这一个体层面上自我调节资源的关键调节作用,能够跳脱出以往单纯地将员工情绪智力视为情绪劳动前因的研究框架,也进一步拓展了自我调节理论在情绪劳动领域中的解释效力,具有一定的研究新意与理论贡献。因此,我们还是认为员工情绪智力与情绪劳动中深层动作呈现出显著相关关系在理论和实证上都是比较合理、可以接受的,且将员工情绪智力作为个体层面上的调节变量,对其个体内水平上负性情绪对情绪劳动策略的影响进行跨层次调节也有一定理论贡献和实践意义,还是认为应当在本研究中将其作为关键的调节变量。

意见 7: 是否需要其他的中介变量进行纳入探讨?

回应: 感谢评审老师提出的这一意见。的确如评审老师所指出的,本研究主要考虑和检验了个体内水平上员工每天负性情绪与其情绪劳动策略的直接作用以及员工个体间水平上因素

的跨层次调节作用，而没有再探讨员工每天负性情绪对情绪劳动策略影响过程中的具体机制。这是我们这一研究还有待继续深入和进一步发展和推进的地方，我们也同意评审老师的考虑，因此在本次修改稿的讨论部分中（请参见稿件正文第 20 页），我们补充和讨论说明了本研究没有进一步打开负性情绪-情绪劳动策略关系之中具体机制的局限性，并对未来研究进一步推进理论发展、探明员工在个体内水平上情绪影响具体情绪劳动策略这一过程中的关键机制进行了展望。

意见 8：研究主要集中在情绪的视角进行，是否有认知的视角进行交互作用？

回应：感谢评审老师提出的这一意见。我们认同在情绪劳动领域的研究中，尽管有关员工情绪感知、控制和表达的状态和影响往往是研究的主要对象，但是从自我调节的理论框架出发来探讨情绪劳动的过程，认知的机制也的确是不容忽视的（Beal, Weiss, Barros, & MacDermid, 2005）。经过评审老师的这一提点，我们在本次修改稿中进一步明确和强化了自我调节理论的理论内涵，更充分地结合自我调节理论来进一步明确情绪劳动过程中认知视角的角色。

具体而言，我们首先根据自我调节理论，指出个体进行情绪调节，不论是采用表层动作还是深层动作的方式，都是需要消耗认知资源的（Beal et al., 2005）。并且，个体能够用以进行自我调节的认知资源并不是无限的，当个体在前一阶段的事件中耗费了一定的认知资源之后，他/她在第二阶段工作中能够用以进行自我调节的认知资源就会相应减少，从而导致个体在第二阶段中的行为表现（比如进行情绪劳动）产生差异（Beal et al., 2005; Hagger, Wood, Stiff, & Chatzisarantis, 2010）。据此，我们在自我调节理论的框架下首先从认知资源损耗的角度来论述了负面情绪对情绪劳动策略的主效应假设。

其次，我们同样根据自我调节理论，指出服务行业从业人员的工作年限和他们所具有的情绪智力水平，都是个体上的资源增量，能够弥补个体内水平上负性情绪对情绪劳动策略的影响作用。一方面，较长的工作年限意味着员工能够有更多的机会积累各种情景下的工作经验（Schmidt, Hunter, & Outerbridge, 1986）。由于具有更丰富的工作相关的知识能够增强员工有效地控制工作环境、调整意识行为的能力，因而这些工作相关的知识也是个体用以自我调节的重要认知资源（Wang, Liao, Zhan, & Shi, 2011）。另一方面，情绪智力水平在情绪劳动的情境下是与工作任务紧密相关的自我调节资源，拥有较多的自我调节资源也能够帮助个体在认知资源被分散的情况下也更好地将资源和注意力集中到工作相关的任务（比如在情绪劳动的情境中进行情绪调节）中，以减弱认知资源不足带来的影响。

由此可见，尽管本研究所聚焦的研究话题与情绪密不可分，但从自我调节理论的视角出发，的确如评审老师所指出的，个体内和个体间水平上的认知资源也发挥着不可忽视的作用。我们在这一次修改稿中，根据评审老师的建议，在论述和推导的过程中更紧密地结合了理论与文献基础，进一步夯实和丰富了理论和假设的推导，希望能够切实提高稿件的质量。

意见 9：文章中的自变量为负面情绪，是否有正面情绪的分析？

回应：感谢评审老师提出的这一意见。的确正如评审老师所指出的，我们在本研究中主要考虑到所聚焦的是情绪劳动的话题，也就是更关注服务行业从业员工在需要响应情绪表达要求的情境下所采取的具体情绪劳动策略，因而主要是围绕员工的负面情绪展开讨论。具体而言，我们借助自我调节的理论框架，将员工每天早晨所体会到的负面情绪水平视为当日工作中所

面临的资源损耗的前提。这主要是因为以往研究指出，个体所感知到的自我损耗程度（ego depletion）和压力程度（stress）往往是与其所体验到的负面情绪紧密相关、而与正面情绪相关较小的（相关的回顾性研究如 Hagger et al., 2010; Watson, 1988）。尤其考虑到在情绪劳动的情境下，当员工体会到较高水平的负性情绪时，才真正面临自身所体会的情绪与情绪表达要求之间不一致的问题，因而才有通过深层动作或表层动作来调节情绪表达的需求（Hülshager & Scheve, 2011）。因此，在我们的研究中，确实也更为关注员工负性情绪对其采取不同情绪劳动策略的影响，是将负性情绪的产生视为进行情绪劳动的前提和需求来进行讨论和研究的，而没有强调员工每天感知到的正性情绪的影响。

但在本次修改的过程中，基于评审老师提出的建议，我们也再次回顾了已有文献中有关员工情绪影响的研究。我们也发现，如果从控制过程的观点来看待个体的自我调节过程，个体的正面情绪和负面情绪都是自我调节过程中的关键环节（Carver & Scheier, 1990）。因此，尽管本研究所聚焦的研究话题更关注员工负面情绪的影响，我们也在本次修改的过程中将正面情绪（包括个体间正面情绪的情感特质，以及个体内员工每天早晨体会到的正面情绪）纳入作为理论模型的控制变量进行估计，这一全模型的计算结果也总结于本次提交的修改稿正文中的表 2 和图 2 中。

从数据分析的结果来看，员工每天感知到的正面情绪的确促使他们更多地采用深层动作的策略（ $\beta = 0.17, p < 0.01$ ），且在控制了员工正面情绪的基础之上，研究所得出的基本结论没有受到影响：即员工每天负性情绪依然显著减少了深层动作（ $\gamma = -0.13, p < 0.01$ ）；个体间情绪智力显著调节了个体内“负性情绪-表层动作”的关系（ $\gamma = .08, p < 0.05$ ）以及“负性情绪-深层动作”的关系（ $\gamma = .09, p < 0.05$ ）；员工的工作年限也显著调节了个体内水平上“负性情绪-深层动作”的关系（ $\gamma = .03, p < 0.05$ ）。

综上所述，我们非常感谢评审老师提出的这一意见，启发我们首先从理论上对聚焦于员工每天负性情绪水平及其对情绪策略的影响过程进行了更详细扎实的论述（请参见稿件正文第 3-5 页），也帮我们在统计检验的过程中通过加入对员工正面情绪的控制，来进一步验证研究结论的稳健性，使我们的文章得以进一步充实和完善。

意见 10：是否控制了 trait 的负面与正面情绪（NA and PA）？

回应：感谢评审老师提出的这一建议，如前所述，我们在本次修改稿中根据老师的建议补充控制了个体 trait 的负面与正面情绪，并在全模型中检验了所提出的理论模型，将全模型的计算结果汇报在了修改稿正文中。的确，员工个体层面的正面情绪特质与其每天工作中的深层动作显著正相关（ $r = 0.24, p < 0.01$ ），负面情绪特质与员工每天的深层动作负相关（ $r = -0.18, p < 0.01$ ）、与表层动作显著正相关（ $r = 0.14, p < 0.05$ ），变量间的相关分析为控制员工 trait 层面上 PA 与 NA 提供了基本支持。而在控制了员工特质层面负面与正面情绪的基础之上，研究的结论也没有改变（即员工每天负性情绪显著减少深层动作，员工每天负性情绪对表层动作和深层动作的影响均受到情绪智力的调节，员工每天负性情绪对深层动作的影响还受到其工作年限的调节），研究结果表现出了一定的稳健性。

综上所述，我们非常感谢评审老师提出的中肯建议，帮助我们更好地完善了模型的控制，使得研究结论更为严谨可靠。

意见 11：第九页，测量方面，“清晰”应该改为“情绪”。

回应：感谢评审老师的仔细审阅和指出的这一问题，我们已将这一错误改正过来，并在本次修改稿件的过程中对文字和图表等细节进行了再次核对，希望能够呈现出更严谨、准确的稿件。

.....

审稿人 4 意见：

情绪和情感劳动已经有相当多的研究成果，该论文对呼叫服务领域员工进行探讨，以及用跟踪调查获取研究数据的做法，有些新的价值，研究过程、手段和方法基本可行，但论文存在下述问题：

意见 1 (1)：在研究内容和研究假设上：逻辑上讲，负性情绪与情绪劳动存在同义反复，或至少没能深入去做出有效的区分。理论上说情绪劳动本身包含情绪的感受、体验、表达和处置，负性情绪体验和表达本身就是情绪劳动的一部分，研究的原因变量和结果变量存在同义反复。

回应：首先感谢评审老师对投稿文章的仔细审阅，并为我们指出了需要针对关键研究变量进行更明确定义和区分的问题。在本次修改的稿件中，根据评审老师的意见，我们通过完善有关员工情绪劳动及情绪劳动策略的具体概念，进一步明确了研究的主要对象及其内涵，并补充进行了研究所涉及关键变量之间的效度检验（多水平验证性因子分析），力求更好地区分负性情绪与情绪劳动。

具体来说，首先，从理论上的构念定义出发，负性情绪是个体感知到的一系列令人反感的情绪状态（Watson, 1988）；而情绪劳动则是指员工在工作中为了满足组织和工作的要求、获取劳动报酬，而有意识地调整和管理自身情绪（Hochschild, 1983）。由此可见，负性情绪是个体所体会到的特定的情绪状态，而情绪劳动所体现的则是特定工作要求下的员工应对模式（Wong & Law, 2002）。也就是说，情绪劳动这一话题主要强调的是情绪表达相关的工作要求，体现的是在需要进行情绪劳动的工作情境里，员工在与顾客互动过程当中，情绪的外在表达这一能够被他人观察到的结果需要合乎一定的规范。而由于情绪表达规则只能够规范员工的外在情绪表达，因此就会有员工真正体会到的情绪状态与其在工作中需要表达的情绪不相符的情况出现（Scott & Barnes, 2011），这也从另一个角度说明了员工的负性情绪与情绪劳动是两个尽管有联系，但完全不同的构念。进一步地，在响应组织有关情绪表达要求的这一过程中，已有研究也细分出了员工调节内在情绪感受和外在情绪表达的不同方式或策略（即深层动作和表层动作）。不论是深层动作还是表层动作，都是需要进行情绪劳动的员工用以调节外在情绪表达的具体手段或方式，而不论采用哪一种策略，员工都能够实现调整最终情绪表达的目标，从而完成情绪劳动的工作。而本研究采用自我调节理论作为指导框架，也是希望探讨员工每天早晨工作开始之前情绪感受起始点的差异，对其在响应工作要求时具体选用策略的影响及其边界条件。

其次，从对负面情绪和情绪劳动策略的具体测量条目来看，这些在以往研究中常用的成熟量表也突出了二者各自的特点，体现了它们的差异。具体而言，在测量员工负性情绪时，我们选用了 Watson, Clark, & Tellegen (1988) 所开发的量表，请被试填答 10 个负面形容词（如“沮丧的”、“内疚的”等）在多大程度上能够准确地描述当下的情绪状态；而在测量员工情绪劳动策略时，选用的是 Brotheridge 和 Lee (2003) 以及 Grandey (2003) 的研究中使用的 8 条目量表，请被试们填答他们在当天为了有效地工作，在多大程度上进行了如“在与客户通话时，我尽我最大的努力真正感受公司要求的良好服务情绪”一类的深层动作行为，以及如“我与客户通话时，我假装表现出良好的情绪”一类的表层动作行为。从这些测量的具

体条目来看,对于员工负面情绪的测量的确侧重反映的是员工当下或某一时期之内的具体情绪状态,而对于情绪劳动策略的测量则反应的是员工为了有效工作,而在与顾客互动过程中具体的行为表现,可见二者在测量上也是能够明确区分的两个构念。

第三,在本次修改稿件的过程中,我们也根据评审老师提出的意见 2,补充了多水平验证性因子分析,多水平验证性因子分析的结果也进一步说明了负性情感与情绪劳动策略之间的区分度。具体而言,验证性因子分析的结果表明,本研究所反映的四因素模型(包括员工负性情绪,表层动作,深层动作,情绪智力)能够较好地拟合数据, $\chi^2 = 1402.48$, $df = 555$, $RMSEA = 0.02$, $CFI = .090$, $SRMR$ (个体内水平) = 0.04 , $SRMR$ (个体间水平) = 0.07 。另外,考虑到表层动作和深层动作都属于情绪劳动的具体策略,以及评审老师主要顾虑的情绪劳动与负性情绪之间的区分度的问题,我们也检验了三因素模型(将表层动作与深层动作合并为一个因子,而情绪智力、负性情绪作为两个单独因子)、双因素模型(将表层动作、深层动作、负性情绪合并为一个因子,而将情绪智力作为一个单独因子)、单因素模型(将表层动作、深层动作、负性情绪、情绪智力合并为一个因子)的模型拟合结果。多水平验证性因子分析的结果表明,与四因素模型相比,三因素模型、双因素模型、单因素模型的模型拟合度均显著下降($\Delta\chi^2 = 1759.65$, $\Delta df = 5$, $p < .01$; $\Delta\chi^2 = 5705.15$, $\Delta df = 24$, $p < .01$; $\Delta\chi^2 = 5020.97$, $\Delta df = 13$, $p < .01$)。由此可见,研究所涉及的 4 个变量之间具有较高的区分效度,代表了 4 个不同的构念。

基于此,我们认为本研究所涉及的原因变量和结果变量之间尽管有一定的联系,但是二者的确是能够明确区分的不同构念,反映的是不同的内涵,不存在同义反复的问题。在本次修改稿中,我们也根据评审老师的建议,在运用自我调节理论框架来推导负性情绪对员工不同情绪劳动策略的过程中,进一步丰富了理论推导和文献基础,更明确了假设提出的逻辑(请参见稿件正文第 3-5 页),希望经过评审老师的提点和本次修改之后,能够切实提高稿件的质量。

意见 1 (2):理论上情绪劳动策略中所谓策略应是指能有意而为或可故意而为的途径或方式选择。但因为是情绪,在情绪表达或处置中,情绪表达本身是自然的或自发的,与真正意义的策略性质有别。即使已经有相当一些以此为题的研究。但若是比喻性或比拟化的表述,则不在此之列。大多数研究与其说是情绪劳动策略,不如说是情绪劳动类型。

回应:感谢评审老师的仔细审阅和所指出的行文用词应注重准确性的意见。我们认为评审老师的这一意见与上一条息息相关,是与情绪劳动的具体构念内涵密不可分的。如前所述,情绪劳动是指员工在工作中为了响应组织和工作对于其外在情绪表达的要求,而对自身情绪感受和表达进行调整的过程(Hochschild, 1983)。而员工为了实现表达适宜情绪的这一目标,则需要采取一定的方式或者策略,即采取从认知上调节自我真实感受、使自己真正体会到适宜的情绪(深层动作)的策略,或是采取仅仅改变自己的外在情绪表达、而不改变内心真实感受的方式(表层动作),从而达成工作目标。由此可见,从情绪劳动的定义来看,员工通过调整和展现适宜的情绪以达到满足工作要求、获取劳动报酬的目的,属于典型的自我调节过程。也就是说,在情绪劳动的情境中,员工情绪的表达并不一定是自然或是自发的,而往往是经过了一定自我调节过程而表现出来的外在结果,这也就体现了评审老师所指出的有意而为的特性。

除此之外,在探讨具体的构念翻译和表达时,我们在回顾国内外文献的基础之上,也主要参考了近年来发表在《心理学报》和《心理科学进展》上的研究,希望在构念术语的界定上能够与现有文献保持一致。由于近年来发表在《心理学报》和《心理科学进展》上的研究(例如黄敏儿,吴钟琦,唐淦琦,2010;林川,黄敏儿,2011;莫申江,施俊琦,2017;王海雯,张淑华,2018)在讨论表层动作和深层动作时,也将它们界定为员工进行情绪劳动的

具体策略，因此，我们在本文中也按照这一派文献的观点和惯例，从情绪劳动策略的角度进行了具体的构念介绍和理论推导。

意见 1 (3): 情绪调节效能感对情绪劳动表达的作用，是不言自明的事，已有较多研究对此予以揭示，不再具有新意和价值。

回应: 感谢评审老师指出的“需要进一步明确研究贡献点”的意见。首先，我们在本次修改的过程中，按照另一位评审老师的意见，对所涉及的关键变量进行了重新界定。由于我们在实际测量的工作中运用了 Wong 与 Law (2002) 所开发的全部 16 条目情绪智力量表，而非仅仅运用其中 4 个条目来测量有关情绪调节的子维度，因此，我们依照评审老师的建议，从员工个体情绪智力的角度对变量进行了定义，并在这一基础之上再展开进一步的理论和假设推导。

其次，由于我们的研究更关注的是员工每天早晨所体会到的负性情绪水平对其当天情绪劳动策略的影响，情绪智力在这一过程当中起到对个体内“负性情绪-情绪劳动策略”效应的边界调节作用。因此，我们在本次研究中主要侧重的是在自我调节理论框架下，员工情绪智力对个体内效应的跨层次调节作用。我们认为，采用自我调节的理论视角，运用追踪式的研究范式，恰恰是与情绪劳动的研究情境紧密结合，且能够进一步拓展自我调节理论、自我调节资源视角适用性的有益尝试 (Beal, Weiss, Barros, & MacDermid, 2005)。这不仅跳出了以往将情绪智力单纯视为情绪劳动前因的研究框架，也有利于进一步拓展自我调节理论在情绪劳动领域中的解释效力，仍然具有一定的研究新意与理论贡献。

具体而言，一方面，与评审老师所提到的研究所不同的，我们在本研究中更深入细致地探讨了员工个体内水平上负性情绪感知及其对每一天具体的情绪劳动策略的影响。在以往有关情绪劳动的研究中，学者们多从个体间的水平上来探讨员工情绪劳动策略选用的大体倾向（即在个体水平上，采用分时段数据收集方式，收集员工更倾向采取的情绪劳动策略）。在这一类研究中，的确有不少学者探讨了个体水平上情绪智力所发挥的作用。例如，在王璐、汤超颖、弓少云 (2009) 的研究中，员工情绪智力与其情绪劳动中的深层动作呈现出了较高的显著相关度 ($r = 0.50, p < 0.1$)；他们在这—研究中，采用了内外部动机的理论视角，发现员工情绪智力通过提升内外部动机进而促进了情绪劳动的表层动作和深层动作的两种策略。由此可见，的确如评审老师所指出的，员工的情绪智力与其所采用的情绪劳动策略（如，深层动作）是紧密联系的，是在情绪劳动有关的研究中值得重视的主要变量。

而值得注意的是，对于服务行业员工来说，他们在每一天的日常工作中都需要调整和展现出适宜的情绪。为了响应工作对于情绪表达的要求，服务业员工在不同情绪状态下所采取的情绪劳动策略就可能有所不同，这就促使有关情绪劳动的研究更进一步地挖掘在个体内的差异。尤其针对涉及到情绪的研究问题而言，个体具体的情绪感知往往是有明确原因、持续时间较短但较强烈的情感体验 (Menges & Kilduff, 2015)，可见在需要进行情绪劳动的情境中，同一位员工对不同水平、不同强度的情绪进行调整和表达的过程也可能存在差异。因此，采用更细腻的个体内追踪的研究范式，有助于揭示员工采取不同情绪劳动策略的具体前因。鉴于此，我们根据自我调节理论，首先探讨了个体内水平上负性情绪水平对于不同情绪劳动策略的影响，再将与情绪劳动紧密相关的情绪智力纳入讨论，将其视为个体间水平上所具有的自我调节资源，再来探讨情绪智力对于个体内水平上负性情绪所带来的效应的跨层次调节作用。可见我们的研究与评审老师提及的过往个体间水平上的研究不同，是更深入细腻地探讨了员工个体内水平上情绪劳动策略的具体影响前因（负性情绪水平），再在此基础之上讨论的情绪智力的跨层次调节作用。情绪智力在我们的研究中既从属于不同的研究层次，也扮演着不同的角色，是在已有研究基础之上的进一步拓展，我们据此也相信这一拓展有一定的新意和理论贡献。

另一方面,我们的这一研究也能够进一步拓展自我调节理论在情绪劳动领域中的解释效力,这同样能够加深和促进我们对于自我调节理论的理解。具体而言,采用自我调节理论框架,我们的这一研究从资源的视角对员工在每一天的工作中采取不同情绪劳动策略的前因及其边界条件进行了探讨。由于进行情绪劳动的员工为了实现表达适宜情绪的工作目标,不论通过深层动作或是表层动作的方式,都是需要耗费一定的认知资源来完成自我调节的过程(Deiffendorff & Gosserand, 2003)。因此,个体在情绪劳动之前所具有的资源水平就会影响他们在具体情绪劳动过程当中的表现(Baumeister, Bratslavsky, Muraven, & Tice, 1998; Beal et al., 2005; Hagger, Wood, Stiff, & Chatzisarantis, 2010)。同样根据自我调节理论的框架,我们的研究在此基础之上将员工个体水平上的情绪智力纳入考虑,将其视为个体层面的自我调节资源补充,论证和检验了情绪智力对个体内负性情绪对情绪劳动策略影响的跨层次调节作用。鉴于此,我们的这一研究紧密围绕自我调节理论下资源的视角而展开,在以往单独讨论情绪智力对情绪表达作用的基础之上,又进一步挖掘了员工情绪表达策略在个体内(每一天)水平上的影响因素及边界条件,是在以往研究基础之上的进一步推进,也更增强了自我调节理论以及自我调节资源的视角在情绪劳动领域中的解释效力,我们还是认为本研究依然具有一定的理论贡献。

最后,我们也非常理解评审老师的担忧,在本次修改的过程中,我们也在结论讨论部分对研究的理论贡献进行了进一步地补充讨论(请参见稿件正文第 19-20 页),希望强化之后的这一部分能够使文章的理论贡献和创新点更为明确突出、更易于被读者们理解和接受。

意见 1 (4): 工龄、年限或履历和经验对负性情绪的调节作用也一样,研究个体水平上员工工作年限对所谓负性情绪对情绪劳动的跨层调节作用意义不大。总的说来,论文基本内容和基础假设逻辑存在严重问题,跟进研究内容和研究假设新意不足。

回应: 我们也再次感谢评审老师的仔细审阅和所提出的意见。评审老师给出的这一意见出发点也还是主要基于之前提出的,对负性情绪与情绪劳动策略的构念定义以及构念之间的区分性的问题。由于评审老师在第一轮审稿中并未认可我们给出的员工负面情绪以及情绪劳动策略的概念界定,以及负性情绪对情绪劳动策略的影响关系,因此也就对在这一关系基础之上提出的边界调节作用(包括本条意见中的工作年限以及上一条意见中的情绪智力的跨层次调节作用)也同样存有疑虑。

我们非常理解评审老师的顾虑,我们在这一轮的修改稿中,也首先在明确关键变量定义内涵的基础之上,加强了对所提出的个体内负性情绪对情绪劳动策略影响的理论推导和文献基础(请参见稿件正文第 3-5 页),并紧密围绕自我调节理论,展开探讨了员工工作年限和情绪智力对于个体内效应的跨层次调节作用。

我们在以上回应以及本次修改的过程中,对于员工个体内负性情绪以及情绪劳动进行了更充分的界定,从二者的理论构念与实际测量出发论证说明了二者各自的侧重点以及它们之间的区别,并在本次提交的修改稿中更充分地论证了员工负性情绪对情绪劳动策略的影响作用,希望能够为论文的基本内容和基础假设提供更严谨、充分的理论和文献基础。

从文章的理论设计来看,我们根据自我调节理论,强调了个体在进行情绪劳动的自我调节过程中资源的重要性。根据自我调节理论,我们认为,当员工在每天早晨工作开始之前就已经感受到较高水平的负性情绪时,就意味着他们能够用以继续进行自我调节(如情绪劳动)的资源就相对减少,因此在这样的情形下则更倾向于选择资源消耗更少、更偏向于后端的表层动作的情绪劳动类型(具体理论推导过程请参见稿件正文第 3-5 页)。在这一核心假设的基础之上,我们又进一步提出了个体层面上资源的补充(即情绪智力与工作年限)能够缓解个体内负性情绪的影响效力,因而提出了情绪相关方面的情绪智力,以及认知经验方面相关的工作年限来作为个体水平上的调节变量。从自我调节理论出发,探讨员工个体内水平上负

性情绪对情绪策略的影响效应以及个体间水平上资源因素（包括情绪智力与工作年限）的调节作用，不仅更贴近情绪以及情绪劳动管理实践，所得到的研究结论也有助于进一步拓展和丰富情绪劳动领域的相关理论和知识。

总体而言，我们认为现在建立在更明确的概念界定、更充实的理论和文献基础上的核心假设是可靠的，且我们的这一研究也能够一定程度上拓展自我调节理论在情绪劳动领域中的解释效力，根据自我调节理论检验的理论模型也能够为实践管理经验提供一定有益的借鉴，是具备一定的研究理论和实践贡献的。

意见 2：所谓情绪劳动策略和情绪自我调节效能感量表有些项目的内容效度存在问题，论文没有对变量测量的效度进行检验和说明，分析结果及研究结论的可靠性和坚实难以确定。

回应：感谢评审老师指出的对文章所涉及核心变量进行效度检验的关键问题，这不仅能够帮助我们切实提高数据分析的完整性和严谨性，也能够帮助我们实证检验上说明研究所设计关键变量之间的区分度。

我们在本次修改稿中，依照评审老师的建议，补充了多水平验证性因子分析的检验结果（参见稿件正文第 10-11 页）。总体而言，验证性因子分析的结果很好地支持了研究所涉及的主要四因素理论模型（包括员工负性情绪，表层动作，深层动作，情绪智力）。具体来说，验证性因子分析的结果表明，本研究所反映的四因素模型能够较好地拟合数据， $\chi^2 = 1402.48$, $df = 555$, $RMSEA = 0.02$, $CFI = .090$, $SRMR$ （个体内水平）= 0.04, $SRMR$ （个体间水平）= 0.07。另外，考虑到表层动作和深层动作都属于情绪劳动的具体策略，以及评审老师主要顾虑的情绪劳动与负性情绪之间的区分度的问题，我们也检验了三因素模型（将表层动作与深层动作合并为一个因子，而情绪智力、负性情绪作为两个单独因子）、双因素模型（将表层动作、深层动作、负性情绪合并为一个因子，而将情绪智力作为一个单独因子）、单因素模型（将表层动作、深层动作、负性情绪、情绪智力合并为一个因子）的模型拟合结果。多水平验证性因子分析的结果表明，与本研究所涉及的四因素模型相比，三因素模型、双因素模型、单因素模型的模型拟合度均显著下降（ $\Delta\chi^2 = 1759.65$, $\Delta df = 5$; $\Delta\chi^2 = 5705.15$, $\Delta df = 24$; $\Delta\chi^2 = 5020.97$, $\Delta df = 13$ ）。由此可见，研究所涉及的 4 个变量之间具有较高的区分效度，代表了 4 个不同的构念。

综上所述，我们非常感谢评审老师的意见，帮助我们补充了对变量效度的检验和讨论，在统计上更完善了对数据的检验，提升了研究结论的说服力和稿件的质量。

意见 3：论文对研究局限性的审视没有针对性，不具体，不客观，不严谨。有鉴于此，建议该论文不要在本刊上发表。

回应：感谢评审老师提出的意见，在本次修改稿件的过程中，我们也根据几位评审老师的提点与意见，对论文的研究局限的部分也进行了更进一步的修改。具体而言，我们从对中介机制的拓展、对控制变量的把关、对同源误差的控制等方面对论文的局限与不足进行了讨论，也受到评审老师的启发，讨论了员工在进行情绪劳动之后对其情绪变化的进一步影响，并与已有文献的研究结果进行了对比讨论。

我们认为在本次修改稿中所讨论和审视的论文局限性，的确都是研究值得进一步发展和补充之处，我们在诸位评审老师的帮助和提点之下加入了更多在未来研究发展中值得考虑的有益方向，我们希望尽可能地做到具体、客观、严谨和有针对性。我们理解评审老师提出的这一点意见，也主要是与意见 1、意见 2 一致的，出于认为研究所涉及的主要变量区分度不够、可能存在因果混淆问题的顾虑。而经过本次修改以及对评审老师意见的回应，我们相信能够充分论证研究所涉及主要基本假设（个体内水平上员工负性情绪对情绪劳动策略的影响）的稳健性以及关键变量之间的区分度（具体请见以上回应 1 与回应 2）。我们希望通

过理论的梳理和统计检验，能够较好地回应评审老师的意见，减少评审老师的顾虑。

经过各位评审老师的提点和帮助，我们认为经过本次修改之后，稿件的质量有了较大幅度的提升，我们恳请诸位评审老师和编辑老师们再次审阅。

.....

审稿人 5 意见：

意见 1：本文基于自我调节理论框架，采用 ESM 研究范式，检验了在个体内水平下负面情绪对不同情绪劳动策略选择的影响，并探索了个体层面上情绪相关资源的边界效用。本人认为这是一个设计较好的研究，是对前人相关研究的一个较好补充与延伸，特别需要肯定的是，实证数据收集方法严谨，样本量充足，投入功夫大。对于论文的进一步提升我有如下意见供参考：1. 全文中我没有找到关于情绪调节的自我效能感的定义，请定义论文的核心变量。另外，文中使用的“情绪调节的自我效能感”的测量量表 (Wong & Law, 2002)是情绪智力(EI)的测量，一定程度上造成定义和测量不一致的问题。可以考虑这个个体水平的调节变量就叫做情绪智力(EI)，予以定义并梳理相关理论逻辑。

回应：感谢评审老师为我们指出了非常重要的“定义与测量需要相匹配”的问题。在原投稿中，我们在对“情绪调节自我效能感”这一变量进行具体定义的工作中，主要参考了 Wang, Liao, Zhan, & Shi (2011)的研究。这一研究在讨论员工情绪调节自我效能感的作用与测量时，将员工情绪调节自我效能感定义为相信自己能够成功调节自己情绪的程度 (Wang 等, 2011, p.316)，并且同样采用了 Wong 与 Law (2002)开发的量表。但的确如评审老师所指出的，考虑到我们在测量中实际运用了 Wong 与 Law (2002)开发的全部 16 条目的量表，而非仅仅采用测量情绪调节的其中 4 个条目，因此，我们认同评审老师的建议，在本次修改中，从员工情绪智力的角度，对这一关键变量进行了重新定义，将情绪智力这一“在社会交往中意识和运用情绪信息的能力”视为员工在情绪劳动中能够用于自我调节的重要资源，并以此出发对理论铺垫和假设提出进行了完善(有关情绪智力的定义以及相关理论和假设推导的部分请参见稿件正文第 6-7 页)。

根据评审老师的意见进行了这一调整之后，我们也深刻地体会到在这一次提交的修改稿中，研究中的关键变量在理论和测量上都实现了较好的吻合，因而在自我调节理论框架的指导下也能够为假设提出提供更严谨的理论和文献基础，稿件质量有了较大的提升。再次感谢评审老师的这一中肯意见！

意见 2：假设 1a 和 1b 的推导很大程度上基于文中这个论点进行推导——“负性情绪水平的高低体现了个体能够用于自我调节的资源水平，当员工体会到更多的负性情绪时，他们能够用以继续进行自我调节的资源就会相应减少 (Liu 等, 2017)。”(p.5)，但这个论点呈现出的理论基础较薄弱，Liu 等(2017)只是在这个论点基础上推导了其部分假设，不足够作为这个论点的依据。建议在这个论点上建立起更好的理论和文献基础予以推导假设。与之相关的，假设 1a 和 1b 的推导比较薄弱，请予以强化。

回应：感谢评审老师指出我们在提出假设 1a 和假设 1b 的过程中，存在着理论和文献基础薄弱的问题。针对这一问题，我们在本次修改的过程中，从自我调节理论，结合理论内涵和已有文献基础，重新对涉及假设 1a 和假设 1b 的核心论点和推导过程进行了更扎实的论述(请

参见稿件正文第 3-5 页)。

具体而言,我们在本次修改稿的理论推导部分中首先指出,服务行业从业人员在进行情绪劳动之前,就有可能因为经历其他导致情绪变化的事件(既可能是员工在前一阶段中所经历的其他工作事件,也可能是员工在前一阶段中所经历的其他产生溢出效应的非工作事件),而使他们在进行下一阶段的情绪劳动之前,就产生了不同程度的负性情绪的基础水平(Scott & Barnes, 2011; Weiss & Cropanzano, 1996)。基于这一前提,我们再从负性情绪对已有资源的损耗,以及负性情绪的提高使对自我调节资源的需求被放大的两个角度,论述了负性情绪对自我调节过程的影响(请参见稿件正文第 3-4 页)。

因此,对于需要进行情绪劳动的服务行业员工而言,在工作日早晨感知到的较高水平的负性情绪既损耗了他们在接下来情绪劳动中可以调用的资源,且与此同时也加大了情绪劳动工作对他们认知资源的需求。根据自我调节理论,个体所拥有的进行自我调节的资源是有限的,当个体在前一阶段的事件中耗费了一定的认知资源之后,他/她在第二阶段的工作中能够用以进行自我调节的认知资源就会相应减少,从而导致个体在第二阶段中的行为表现产生差异(Beal, Weiss, Barros, & MacDermid, 2005; Hagger, Wood, Stiff, & Chatzisarantis, 2010)。我们在这一理论基础之上,再进一步结合两种情绪劳动策略在作用时间点以及所涉及的心理活动复杂程度的差异两个方面,论述了不同情绪策略对个体资源需求的特征,进而提出员工每天早晨所感知到的负性情绪水平对深层动作和表层动作的具体影响(请参见稿件正文第 4-5 页)。基于此,我们在评审老师的提点和帮助之下,对文章所涉及的这一主要假设的理论推导进行了充实和完善,也使得稿件的质量得到了提升。

意见 3: 过往研究发现在个体内水平上表层动作正向影响负面情绪且深层动作负向影响负面情绪(如 Scott 和 Barnes, 2011),同你的研究在因果关系上相反。请考虑在目前的研究中如何可以强化因果关系的推论,可以考虑在数据分析中控制前一天的表层动作和深层动作,或者至少在最后部分予以讨论。

回应: 感谢评审老师提出的这一意见和建议,我们在本次修改稿件的过程中根据评审老师的建议对文章的因果推论进行了强化,也在统计检验上按照评审老师的建议对负性情绪与情绪劳动之间的因果关系进行了检验。具体而言,首先,我们考虑将员工每天早晨的负性情绪作为自变量,是因为在情绪劳动的情境下,对于体会到较高水平负面情绪的员工而言,他们所体会到的情感状态与所需要表现的情绪状态是有较大差距的,因此才需要通过表层动作或深层动作的方式来进行自我调节。也就是说,服务行业从业人员所体会到的负面情绪是他们在工作中需要主动克服和调节的对象,我们的研究即在探讨员工们在体会到了与情绪表达要求不一致的情绪之后,究竟采取了怎样的情绪劳动策略来进行调节。

其次,经过评审老师的提点,我们也理解到,员工所体会到的负面情绪也可能是采取不同情绪劳动策略的结果,尤其对于更多采用表层动作的员工而言,他们可能会因为经受更程度的认知失调,从而导致更高水平的负面情绪。因此,我们在模型计算中根据评审老师的建议,通过控制前一天的表层动作和深层动作来确认负性情绪与情绪劳动策略之间的因果关系。从结果来看,员工每天的表层动作策略显著受到前一天表层动作策略的影响($r = 0.15$, $p < 0.01$),而前一天深层动作策略对当天深层动作的影响不显著($r = 0.04$, $p > 0.05$);另外,与我们在投稿文章中所报告的结果相一致地,尽管员工每天早晨感受到的负性情绪对其表层

动作没有显著影响作用 ($r = 0.01$, $p > 0.05$), 但负性情绪却显著减少了员工当天的深层动作 ($r = -0.13$, $p < 0.01$)。因此, 从数据统计的结果来看, 员工负性情绪对深层动作的影响还是比较稳健的。

最后, 我们认为评审老师提出的因果关系的问题也值得再进一步地深入探讨。为此, 我们利用本次研究收集的数据检验了二者之间的交叉滞后模型。具体而言, 我们在本研究所涉及的因果关系模型基础之上再加入了员工前一天汇报的负性情绪水平和情绪劳动策略进行检验, 即同时检验了员工在第 $t-1$ 天早晨负性情绪对第 $t-1$ 天表层动作和深层动作的影响、员工在第 $t-1$ 天下午表层动作和深层动作对其第 t 天早晨负性情绪的影响、员工在第 t 天早晨负性情绪对第 t 天下午表层动作和深层动作的影响、以及每一个变量在上一个时间点的自回归效应。我们将交叉滞后模型的计算结果总结在了以下图 1 中。

由图 1 可见, 在本研究中, 员工在 $t-1$ 天情绪劳动策略对第 t 天负性情绪的影响并不显著, 但员工每天早晨感知到的负性情绪却显著减弱了当天的深层动作策略 (固定斜率 $r = -0.19$, $p < 0.01$; 随机斜率 $r = -0.13$, $p < 0.01$)。可见从本研究的数据分析结果来看, 员工每天感知到的负性情绪对其深层动作的削弱作用是比较稳健的, 即负性情绪的确是促使员工采取一定情绪劳动的策略以进行情绪调节的影响因素。

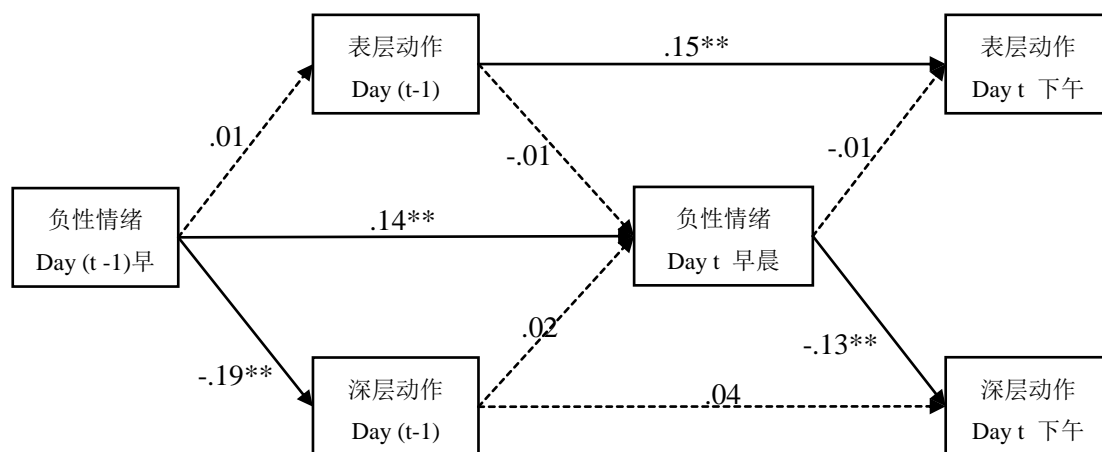


图 1 员工每天负性情绪与情绪劳动策略之间的交叉滞后模型的路径系数

值得一提的是, 在本研究中, 我们没有发现员工不同情绪劳动策略对其负性情绪的显著影响效应, 与评审老师所提到的研究结论并不一致。我们认为, 这可能是由于我们在本研究所收集的数据只能够检验员工前一天的情绪劳动策略对第二天早晨负性情绪的影响作用所造成的。具体而言, 在评审老师所提及的研究中, Scott 与 Barnes (2011) 针对 68 名公交车司机进行了同样为期 14 天的问卷调查。他们在控制了公交车司机每天早晨汇报的正性情绪以及负性情绪水平之后, 在每个工作日临近结束之前收集了各个公交车司机当天的不同情绪劳动策略采用情况、正性情绪和负性情绪、以及工作退缩行为。也就是说, 尽管在这一研究中控制了被试当天情绪的初始水平, 但在这一研究中所涉及的各个关键变量的测量仍是处于横断水平上的。因此, 在 Scott 与 Barnes (2011) 的研究中, 具体检验的也是员工同一天中不同情绪劳动策略对员工情绪影响波动的效应。而在我们的这一研究中, 根据本研究所涉

及的因果链条，我们在每个工作日的早晨测量了呼叫中心员工所感知到的负性情绪水平，在工作日临近结束的时候测量了他们当天所采用的深层动作和表层动作的情况。因而在我们检验交叉滞后模型时，对于情绪劳动影响负性情绪的关系中，员工情绪劳动与情感状态是分属于前后两天的。也就是说，员工们在进行情绪劳动之后，经过了一定的休整（可能包括下班之后的饮食、休闲、睡眠等），再在第二个工作日汇报负性情绪水平。在这一情形之下，员工个体资源得到了补充，前一天由于情绪劳动造成的对情绪的影响可能已经得到了缓解和恢复（Beal et al., 2005; Liu et al., 2017; Muraven & Baumeister, 2000），从而导致了在我们的交叉滞后模型中不同情绪劳动策略对负性情绪的作用不显著。

综上所述，尽管在本研究中，我们还是更倾向于将员工每天感知到的负面情绪视为其不同情绪劳动策略的前因，但的确也如评审老师所指出的，员工所采取的不同情绪劳动策略也可能会更进一步地导致其情感状态变化，我们在本次修改稿的讨论部分也针对这一点展开了更为细致的讨论（请参见稿件正文第 21-22 页）这也是我们在接下来的研究中值得进一步考虑的研究方向，在此也一并感谢老师的提点！

意见 4：被试每天早上和下午的问卷填答是否有固定的时间段呢？请在数据收集部分更详细说明数据收集过程。

回应：感谢评审老师提出的意见，我们的确应该在文章中更详细地介绍数据收集过程。我们在本次修改稿中也完善了数据收集过程的介绍，具体的介绍请老师参见稿件正文第 7-8 页。

意见 5：请汇报个体内水平变量的个体间变异(between-person variance)和个体内变异(within-person variance)的程度，让读者可以了解到核心变量在每天的波动水平，具体可参见你们引用的 Liu 等(2017)文章或其他主流期刊文章。

回应：感谢评审老师指出的这一意见和给出的中肯建议。我们在本次修改的过程中补充计算和汇报了研究所涉及关键变量的 ICC(1)，以判断他们在个体间和个体内水平上的变异水平，也将这一信息补充到了结果部分中。

具体而言，员工每天早晨体会到的负性情绪的 $ICC(1) = 0.56$ ，说明对于员工每天早晨所体会到的负性情绪而言，个体间差异能够解释 56% 的方差，而个体内差异能够解释其 44% 的方差；员工每天表层动作的 $ICC(1) = 0.65$ ，说明员工个体间差异能够解释每天表层动作的 65% 的方差，而个体内差异则解释了 35% 的方差；最后，员工每天深层动作的 $ICC(1) = 0.42$ ，说明员工的个体间差异解释了每天深层动作 42% 的方差，而个体内差异则解释了其中 58% 的方差。

可见对于员工每天体会到的负性情感、每天具体采取的表层动作和深层动作的策略而言，都有较大部分的方差是存在于个体内水平上的。根据评审老师这一建议所计算的结果其实也印证了我们采用 ESM 的研究范式，从 daily 的水平上探讨员工不同情绪劳动策略影响因素的初衷，使我们这一研究也具有了更扎实的实证基础。

意见 6：文章中有若干处文字错误，如“本研究根据自我调节理论检验了员工每天负性情绪对情绪劳动策略的影响效应，这一结论拓展了我们队与员工情绪劳动策略的影响因素的理解范畴”（p.18），应该是在表达“这一结论拓展了我们对于员工情绪劳动策略的影响因素的理解

解范畴”，请予以全文校对。

回应：感谢评审老师的细心审阅，为我们提出了这一重要问题。我们在本次稿件的修改过程中做了更仔细的核对，希望能够完成更加严谨、准确的稿件。

回复信部分所涉及的主要参考文献：

- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Muraven, M., & Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource? *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1252–1265.
- Beal, D. J., Weiss, H. M., Barros, E., & MacDermid, S. M. (2005). An episodic process model of affective influences on performance. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1054–1068.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57–67.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379.
- Cabello, R., Navarro, B., Latorre, J. M., & Fernández-Berrocal, P. (2014). Ability of university-level education to prevent age-related decline in emotional intelligence. *Frontiers in Aging Neuroscience*, 6, 1–7.
- Carver, C. & Scheier, M. (1990). Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view. *Psychological Review*, 97, 19–35.
- Cote, S., & Miners, C. T. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51, 1–28.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945–959.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95–110.
- Grandey, A. A. (2003). When “the smile must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86–96.
- Gross, J.J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Rev. Gen. Psychol.* 2, 271–299.
- Hagger, M. S., Wood, C., Stiff, C., & Chatzisarantis, N. L. (2010). Ego depletion and the strength model of self-control: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 136, 495–525.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Huang, M., Wu, Z., & Tang, G. (2010). How does personality relate to mental health in service industry setting? the mediating effects of emotional labor strategies. *Acta Psychologica Sinica*, 42, 1175–1189.
- [黄敏儿, 吴钟琦, 唐淦琦. (2010). 服务行业员工的人格特质、情绪劳动策略与心理健康的关系. *心理学报*, 42, 1175–1189.]
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361–389.
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2016). Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching. *Journal of Applied Sport Psychology*, 28, 170–184.
- Lin, C., & Huang, M. (2011). Effects of trait coping styles and emotional labor rules on emotional labor strategies. *Acta Psychologica Sinica*, 43, 65–73.
- [林川, 黄敏儿. (2011). 特质应对与展现规则对情绪劳动的影响. *心理学报*, 43, 65–73.]
- Liu, Y., Song, Y., Koopmann, J., Wang, M., Chang, C. D., & Shi, J. (2017). Eating your feelings? testing a model of employees' work-related stressors, sleep quality, and unhealthy eating. *Journal of Applied Psychology*,

- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). TARGET ARTICLES: "emotional Intelligence: theory, findings, and implications". *Psychological Inquiry*, 15, 197–215.
- Menges, J. I., & Kilduff, M. (2015). Group emotions: cutting the gordian knots concerning terms, levels of analysis, and processes. *Academy of Management Annals*, 9, 845–928.
- Mo, S. & Shi, J. (2017). Impacts of emotional labor strategies on employee sabotage behavior. *Acta Psychologica Sinica*, 49, 349–358.
- [莫申江, 施俊琦. (2017). 情绪劳动策略对主动破坏行为的影响. *心理学报*, 49, 349–358.]
- Muraven, M., & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle?. *Psychological Bulletin*, 126, 247–259.
- Peng, Z., Lin, X., Zhang, J., & Che, H. (2004). The ability model of emotional intelligence. *Advances in Psychological Science*, 12, 817–823.
- [彭正敏, 林绚晖, 张继明, 车宏生. (2004). 情绪智力的能力模型. *心理科学进展*, 12, 817–823.]
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88, 879–903.
- Qin, H., Chen, Y., & Meng, H. (2011) The relationship between emotional labor, emotional intelligence, and job burnout. *Psychological Research*, 4, 49–54.
- [秦虎, 陈赞喆, 孟慧. (2011). 情绪劳动, 情绪智力与工作倦怠的关系. *心理研究*, 4, 49–54.]
- Schmidt, F. L., Hunter, J. E., & Outerbridge, A. N. (1986). Impact of job experience and ability on job knowledge, work sample performance, and supervisory ratings of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71, 432–439.
- Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of management journal*, 54, 116–136.
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 461–473.
- Wang, H. W., Zhang, S. H. (2018). The relationship between emotional labor and job satisfaction: A meta-analysis. *Advances in Psychological Science*, 26, 599–613.
- [王海雯, 张淑华. (2018). 情绪劳动策略与工作满意度关系的元分析. *心理科学进展*, 26, 599–613.]
- Wang, L., Tang, C., & Gong, S. (2009). The relationship between emotional intelligence, motivation and emotional labor of service workers. *Economic Management Journal*, 1, 86–90.
- [王璐, 汤超颖, 弓少云. (2009). 服务业员工情绪智力, 动机与情绪劳动的关系. *经济管理*, 31, 86–90.]
- Wang, M., Liao, H., Zhan, Y., & Shi, J. (2011). Daily customer mistreatment and employee sabotage against customers: examining emotion and resource perspectives. *Academy of Management Journal*, 54, 312–334.
- Wang, M., Liu, S., Liao, H., Gong, Y., Kammeyer-Mueller, J., & Shi, J. (2013). Can't get it out of my mind: Employee rumination after customer mistreatment and negative mood in the next morning. *Journal of Applied Psychology*, 98, 989–1004.
- Watson, D., Clark, L. A., Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063–1070.
- Watson, D. (1988). Intraindividual and interindividual analyses of positive and negative affect: their relation to health complaints, perceived stress, and daily activities. *Journal of personality and social psychology*, 54, 1020–1030.

- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243–274.
- Zhan, Y., Wang, M., & Shi, J. (2015). Interpersonal process of emotional labor: the role of negative and positive customer treatment. *Personnel Psychology*, 69, 525–557.
- Zhou, L., Wang, M., Chang, C. H., Liu, S., Zhan, Y., & Shi, J. (2017). Commuting stress process and self-regulation at work: Moderating roles of daily task significance, family interference with work, and commuting means efficacy. *Personnel Psychology*, 70, 891–92.
-

第二轮

审稿人 3 意见：

意见 1：论文修改较为完善，能够根据修改建议进行模型优化。

回应：谢谢评审老师对本文修改工作的认可，也感谢评审老师在审阅过程中为我们提出的宝贵的修改意见，帮助我们显著提高了文稿质量。谢谢！

审稿人 5 意见：

意见 1：修后的稿件我比较满意。我的个人意见是建议接收。

回应：谢谢评审老师对修改后稿件的认可，也感谢评审老师在审阅过程中为我们提出的宝贵指导意见，帮助我们显著提升了文稿质量。再次感谢！

编委复审的修改意见：

作者非常好的回答了审稿人的意见，建议发表。

回应：非常感谢编委老师对我们修改工作的认可，也再次感谢编辑老师在审阅过程中给我们提出的宝贵意见和指导，帮助我们显著提升了文稿的质量。谢谢！

主编终审的修改意见：

意见 1：在智能化的时代，简单机械的劳动变得越来越少，而情感或服务相关的劳动越来越多，情绪劳动策略使用的质量可能制约了经营的质量高低，对组织的竞争力具有很重要的意义。以往的研究比较注重个体间的差异，即不同的情绪劳动者之间的劳动策略的差异，当今，人们更加关注个体内的情绪劳动策略的使用以及影响因素，使得研究更加细致、深入。在这一背景下，作者在个体内探讨了负性情绪状态对情绪劳动的影响以及调节变量，研究的优势如下：第一，试图运用自我调节理论探讨个体内负性情绪对表层情绪劳动和深层情绪劳动的差异化影响；第二，试图探讨个体间变量，如工作年限以及情绪智力水平对负性情绪与情绪劳动关系的调节作用；第三，该研究的样本量比较大，记录的时间比较长，有利于得出可靠的结论。

在论文的评审过程中，有 6 个评阅人先后评阅了论文，其中有 2 人否定，否定的理由包括：工作年限与情绪智力的相关过高问题，但作者找到了文献，并非支持该观点；也有人提出情绪劳动已经研究比较深入（主要是个体间的研究），事实上，个体内的研究还是相对比较匮乏的；此外，持否定意见的评语人还提出了一些写作上的、包括假设上的粗糙和错误等问题，作者都给予了比较合理的回答或解释。

综合考虑上述情况，本人也认真阅读了外审人的意见和修改情况，认为基本达到发表的水平，

同意发表。然而，由于经历了多人的评审，导致论文冗长，而且有许多前后重复描述和解释的地方，不够精炼，请作者能够尽量压缩，抓住核心观点和逻辑，不影响阅读和不违背严谨性。

回应：非常感谢主编老师对我们这一研究优势的肯定，并仔细审阅了我们在上一轮评审过程当中回应与修改的过程，肯定了我们在稿件修改中的努力。我们也非常感谢主编老师为我们指出的论文论述不够精炼、需要压缩并强化核心观点和逻辑的问题。我们非常同意您的意见，并在本次修改的过程中，对文章整体进行了删减和凝练，力求在保持严谨性的基础之上提升文稿的质量和阅读性。恳请老师审阅指导。谢谢！