

## 《心理学报》审稿意见与作者回应

题目：情绪劳动策略对主动破坏行为的影响

作者：莫申江，施俊琦

### 第一轮

#### 审稿人 1 意见：

**意见 1：**稿件《情绪劳动注定导致主动破坏行为吗？政策强度感知与情感社会分享的调节效应》一文主要探讨情绪劳动策略-表层动作以及深层动作，对员工破坏行为的影响作用，以及政策强度感知、情感社会分享等的中介调节效应。通过两次采集 788 名呼叫中心员工的数据，进行分析发现：1) 表层动作显著地促进了员工采取主动破坏行为，而深层动作与主动破坏行为间关系不显著；2) 当政策强度感知较低时，表层动作对主动破坏行为的正向影响效应更为显著；3) 当情感社会分享水平较高时，深层动作对主动破坏行为的负向影响效应更为显著。

该研究研究方法比较正确，写作结构合理，但还有些问题需要调整和改进：

题目需要修正。看题目以为问句是提问，而后面的“政策强度感知与情感社会分享的调节效应”是对问句的回答。然而，从正文看作者是看情绪劳动策略对破坏行为的影响作用以及后两者对前两者关系的调节作用。

**回应：**非常感谢评审老师对于本文的认可！也感激评审老师为我们提供了诸多建设性修改意见。首先，评审老师指出“本文的题目表意有待明确”这一问题。的确，原题目用“情绪劳动”的概念范围较大；事实上，本文主要探讨 1) “情绪劳动策略”（表层动作和深层动作）与主动破坏行为的关系，进而关注 2) 这一关系影响的边界条件。因此，经过反思斟酌，我们将论文题目修改为：“*情绪劳动策略与主动破坏行为的关系：政策强度感知与情感社会分享的调节效应*”。与此同时，我们逐一确认文中“情绪劳动”和“情绪劳动策略”等词的使用准确性，并做相应调整。

再次感谢评审老师，使得本文题目表意更加直接、明确。

**意见 2：**情绪劳动是均是负性情绪吗？情绪劳动是本文作者关注的重点，应给出明确的界定，以使得读者对于该领域的重点概念更加清晰。

**回应：**经评审老师提醒，我们充分意识到原稿引言中对于“情绪劳动”的定义较为模糊，不利于读者迅速、准确地把握这一核心概念的内涵。

事实上，情绪劳动的管理过程并不一定仅是处理（抑制）负面（消极）情绪，也可能表现为表达（放大）正面（积极）情绪；它是“员工在服务顾客的过程中，根据组织的期望，调整和管理自己情绪所付出的努力”（Hochschild, 1983; Huang et al., 2010）。换言之，情绪劳动强调，无论迎合积极情绪，还是应对消极情绪，员工们都必须付出大量努力，可能对其心理健康造成伤害（Liao & Yan, 2014, 2015）。针对这一问题，我们在引言第一段落的合适位置，对“情绪劳动”的内涵做了明确界定，即，“*他们为了符合组织的期望，与顾客保持良好关系，进入情绪劳动模式，即付出大量努力来调整和管理自己的情绪（Hochschild, 1983）。*”

相对应地，我们对原稿“研究假设”第一部分中的“情绪劳动”定义也做了进一步明确，即，*Hochschild (1983) 基于对空服人员的研究，首先提出了“情绪劳动”概念，并将其定义为“为了符合组织期望、获取劳动报酬，而调整和管理自身情绪所需要付出的努力”。*

再次感谢评审老师指出“情绪劳动定义有待明确”这一重要问题，帮助本文从一开始就

理清概念内涵及其相互间关系。

**意见 3:** 摘要写作不完整，作者在最后还要指明自己研究说明了什么，意义何在。

**回应:** 我们同意评审老师的意见，确实应当在文章摘要中对研究贡献和意义做简要说明。本文有效地将资源保存理论应用入情绪劳动管理的问题探讨之中，并提出了针对“表层动作”、“深层动作”两类情绪劳动策略产生结果的应对建议。具体补充文段如下所示：“本研究将资源保存理论应用入工作场所的情绪劳动管理，提出一方面可以通过开展员工情绪劳动管理培训，降低表层动作发生频率；另一方面能够通过明确行为规范和管理体系，提供心理辅导等方式，帮助员工们有效应对情绪劳动。”

**意见 4:** 引言过于详尽，请重写调整，做到详略得当，简化当前的引言部分。

**回应:** 谢谢评审老师的建议！原稿中引言写作的主要逻辑是：1) 提出问题，即情绪劳动会引发员工主动破坏行为；2) 回顾以往研究结果，发现存在不一致；3) 阐述本文基础理论，并说明论文铺陈脉络。

经评审老师提醒，我们认为本文引言应首先阐明该研究选题的重要性，进而简要说明以往文献中存在的的结果，最后论述本文理论基础及写作脉络。因此，我们发现原稿“以往研究结果回顾”部分存在冗余论述，有一部分引用的文献结果并不直接支持或回应“以往研究结果存在不一致”这一观点。因此，在本轮修改中，我们将这些弱相关研究结果删去，并调整凝练这一段落，简明扼要地突出“以往研究当中存在的的结果”（具体请参见论文第 12 页）。

**意见 5:** 图 3 请把标准误画出来。

**回应:** 谢谢评审老师指出这一“数据结果报告不完整”问题。在修改稿中，我们已补充添加交互效应本身以及简单斜率分析结果中的标准差数值，具体而言，论文第 18 页关于图 2 的简单斜率分析结果报告，“简单斜率分析发现，当政策强度感知高时，表层动作与主动破坏行为间的关系并不显著 ( $\beta = 0.01, SE = 0.02, p > 0.05$ )。而当政策强度感知低时，表层动作能够显著促进主动破坏行为 ( $\beta = 0.07, SE = 0.03, p < 0.01$ )。因此，假设 2 得到支持。”以及论文第 18 页关于图 3 的简单斜率分析结果报告，“简单斜率分析发现，对于常与他人分享情感的个体而言，深层动作有助于降低主动破坏行为 ( $\beta = -0.08, SE = 0.03, p < 0.01$ )。反之，深层动作的抑制作用则不明显 ( $\beta = 0.04, SE = 0.02, p > 0.05$ )。假设 3 得到有力支持。”

**意见 6:** 讨论部分不要把具体的实验结果放在讨论中，例如，( $\beta = -0.04$ )。另外，一些语病和不符合中文习惯的表达进一步修正。例如，“但趋势上，深层动作确实可能有助于抑制主动破坏行为”，“深层动作有助于帮助员工有效应对情绪失调的积极作用往往并不十分显著”。

**回应:** 谢谢评审老师为我们指出讨论部分中存在的“写作规范性和准确性”问题。首先，我们删去了 ( $\beta = -0.04$ ) 等具体实验结果；其次，我们针对评审老师直接列举的两处语病做出相应调整。具体而言，我们删去了“但趋势上，深层动作确实可能有助于抑制主动破坏行为”，将“深层动作有助于帮助员工有效应对情绪失调的积极作用往往并不十分显著”调整为“深层动作在员工情绪管理中的积极作用并不十分明显”。此外，我们还对“讨论”部分，尤其是“研究结果与分析”部分的其他段落也开展了文字梳理和调整，促使论文语言叙述更加规范、严谨，符合语言习惯。

**意见 7:** 英文摘要和题目要进一步修改，语法错误比较多，一些英文表述不符合英文习惯。

**回应:** 谢谢评审老师对本论文的细致审阅。我们结合上述中文题目修改，将英文题目修改为

“*The Impacts of Emotional Labor Strategies on Employee Sabotage behavior: The Moderating Roles of Perceived Policy Strength and Social Sharing of Emotions*”，并重新梳理了英文摘要内容。完成第一轮摘要修订后，我们邀请了两位母语是英语，研究领域是组织行为的学者，仔细阅读该英文摘要，并提出进一步修改意见。经过两轮修改，我们相信，已改正了语法错误，摘要质量得到显著提升。修改后的英文摘要和题目详见论文第 27 页。

## 审稿人 2 意见：

**意见 1：**本研究考察了情绪劳动的表层动作和深层动作对员工主动破坏行为的不同影响效应，以及组织内个体与周围情境交互要素（政策强度感知和社会情感分享）的调节效应，选题具有较好的理论和实践意义，视角较新颖。

存在的问题：

员工主动破坏行为的测量采用员工自我报告法，受社会赞许性的影响，员工对该类问题会比较敏感，因此难以得到真实的数据。研究中，员工主动破坏行为（ $M=1.11$ ， $SD=0.34$ ；1 表示从不，3 表示有时，5 表示经常）数据表明，员工主动破坏行为的发生率是比较低的，与前言谈到的“学者们估计，在服务型企业中，高达 75%（Harper, 1990）、85%（Harris & Emmanuel, 2002），甚至 96%（Slora, 1991）的员工不同程度地采取过有意偏差或破坏行为。”不符，希望作者能对此进行说明。

**回应：**感谢评审老师针对本文“测量方法有效性”和“测量结果有效性”提出的问题。首先，关于“采用自我报告形式测量员工主动破坏行为”这一问题，我们主要参考了 Skarlicki et al. (2008) 以及 Wang et al. (2011) 等聚焦员工主动破坏行为的实证研究。一般而言，主动破坏行为是指“通过延误生产、毁坏财物、破坏关系或损害雇员、顾客的利益等手段来损害或破坏组织运营的行为”（Crino, 1994; Diestel, Rivkin & Schmidt, 2015）。可见，主动破坏行为是一种员工个体主动采取的冒险行为；它往往不易被员工的主管或同事们直接观察和感知；因此，学者们更倾向于采取自我报告的形式来测量主动破坏行为，即提供被试一张主动破坏行为检查表（checklist），并要求他/她依据自身行为表现，来给出“行为频率”答案。我们在论文测量部分，针对该量表的有效性做了进一步补充说明，例如“该量表包含了 5 个方面的行为清单，常常被用于评估员工的主动破坏行为（例如，Wang et al. (2011)）”。与此同时，我们同意评审老师的观点，我们应当在未来研究中，努力找寻其他可行测量途径（例如，内隐测量、多方法评价等）来更加真实地反映员工主动破坏行为，规避自我报告的社会称许性和问题敏感性等问题。相对应地，我们完善了论文局限性部分对这一问题的讨论“特别对于主动破坏行为测量而言，以往研究文献指出，主动破坏行为是一种员工主动采取的冒险行为，往往不易被员工的主管或同事们直接观察和感知，建议采用自陈式量表进行数据采集（Skarlicki et al., 2008; Wang et al., 2011）；本研究沿用了上述思路，但与此同时，我们充分意识到，样本员工可能会因为题项敏感，而隐藏了部分真实行为表现。因此，我们建议未来研究可考虑尝试采用情景测试、内隐联系测试，或者综合问卷与实验等多种方法实现交互印证，进一步检验本研究所获结果的稳健性。”

其次，我们想从两方面来回应评审老师提出的“研究结果与引用数据差异较大”问题。首先，两者所表述的内容有所差异。“学者们估计，在服务型企业中，高达 75%（Harper, 1990）、85%（Harris & Emmanuel, 2002），甚至 96%（Slora, 1991）的员工不同程度地采取过有意偏差或破坏行为。”这一话的含义是“组织当中普遍存在主动破坏行为”，而“研究中，员工主动破坏行为（ $M=1.11$ ， $SD=0.34$ ）”反映的则是单个员工出现主动破坏行为的频率。因此，我们认为，两者间并不矛盾；单个员工开展主动破坏行为的频次可能并不高，但组织当中的员工或多或少都采取过这种行为。其次，以往研究文献可以为本研究结果提供佐证。Skarlicki

et al. (2008) 的研究结果表明, 员工参与主动破坏行为的平均值是 1.41, 与本研究的結果相近。

在说明本研究所获结果有效性的同时, 我们非常认同评审老师的建议, 值得就该问题(与上述方法有效性问题相结合), 在文章局限性和未来研究展望部分做一些说明与讨论, 如下:  
“但与此同时, 我们充分意识到, 样本员工可能会因为题项敏感, 而隐藏了部分真实行为表现, 导致主动破坏行为的报告值相对较小。”

**意见 2:** 情绪劳动的目的是为了满足企业的要求, 获得劳动报酬而管理自身的情感, 政策强度感知是“个体感知到组织政策和规则对其行为进行规范和强迫的程度”, 是否是情绪劳动的原因之一呢? 本研究发现, 政策强度感知与表层动作和深层动作均有显著的正相关。请作者说明, 为什么 not 将政策强度感知作为情绪劳动的前提。

**回应:** 谢谢评审老师提出这一重要问题, 让我们意识到原稿中, 对于自变量和调节变量间的理论关系阐述尚存不足。

情绪劳动主要出现在顾客管理的过程中, 它反映了员工为使顾客产生组织所期望的心理和行为, 而调整和管理自身情绪所需要付出的努力 (Hochschild, 1983)。可见, 情绪劳动强调的是个体基于组织期望判断, 而采取的针对顾客服务过程的响应性行为策略。而政策强度感知指的是“个体感知到组织政策和规则对其行为进行规范和强迫的程度”(Bacharach et al., 2002)。这里涉及的“政策”并不直接规范顾客服务过程本身, 而是影响个体对组织期望的判断以及对自身行为结果的预期。因此, 我们认为, 个体感知到组织政策和行为规范要求明确与否, 并无法直接影响其情绪劳动策略选择决策; 而是扮演了调节变量的角色, 影响个体在该组织内的工作行为预期。具体而言, 政策强度感知并非直接影响表层动作, 而是影响采取表层动作的员工多大程度上认为其情绪劳动努力是应当的、并可以得到回报的。基于上述理由, 我们认为, “政策强度感知”更加适合作为调节变量, 来阐述表层动作导致个体主动破坏行为的边界条件。

为了更好地体现政策强度感知作为调节变量(而非情绪劳动策略的前因变量)的合法性及其作用机制, 我们一方面进一步明确了“情绪劳动策略”和“政策强度感知”两个概念的内涵, 另一方面针对假设 2 的理论推导文段做了重新梳理, 具体详见论文第 12 页。

另外, 基于评审老师的这一问题, 我们也对“情感社会分享”作为调节变量影响深层动作与主动破坏行为间关系的理论推导过程, 做了重新思考与完善。我们突出了情感社会分享能够促进个体快速补充自尊、认同感等心理资源, 从而阐明其在深层动作和主动破坏行为关系中的边界角色。

**意见 3:** “结果分析”指出: “当政策强度感知高时, 表层动作与主动破坏行为间的关系并不显著 ( $\beta = 0.014, p > 0.05$ )。而当政策强度感知低时, 表层动作能够显著促进主动破坏行为 ( $\beta = 0.070, p < 0.01$ )。”但“理论意义”部分认为: “高水平的政策强度感知可以帮助采取表层动作的员工接受当前情绪失调, 并加强对组织规则的认同, 进而从情绪路径上减少其采取主动破坏行为的可能性。”二者矛盾。

**回应:** 谢谢评审老师的提问。这一问题提醒我们在行文表述中, 存在表意不明确的不足。事实上, 文章得到的“分析结果”与我们归纳的“理论意义”并不存在矛盾。从结果来看, 当政策强度感知低时, 表层动作对主动破坏行为具有显著的正向促进作用; 而政策强度感知高时, 主效应则不显著。因此, “高水平的政策强度感知, 能够帮助员工建立起更加明确的组织期望和自身行为预期, 从而促使其合理应对情绪失调, 不至于采取主动破坏行为; 而低水平的政策强度感知, 则可能导致经历表层动作的员工无法应对情绪失调, 失去对组织目标和规则的认同, 从而导致其从情绪路径上采取主动破坏行为”。

为了将上述研究意义说明清楚，我们重新梳理了论文理论意义部分的写作逻辑，以确保上下文表意一致，详见论文第 21 页。

---

## 第二轮

### 编辑部意见：

**意见 1：**请按照学报的规范，全面校阅文章。请不要超过学报对字数的要求上限。修后将提交主编终审，要求同前。

**回应：**谢谢编辑老师的提醒与指导！我们对照《心理学报》的撰稿要求和格式规范，主要针对以下几个方面做出了相应调整、修改或说明：

- 1、文题。学报建议文题一般不超过 20 字；但我们留意到，为了使文章文题能够充分准确地反映文章内容，学报在必要情况下，也允许作者使用较长的文题，例如郑晓明和刘鑫（2016），刘蕴、李燕萍和涂乙冬（2016）等。因此，为了确保本文文题表意准确，我们恳请您容许我们使用相对较长的文题。我们对文题措辞做了微调，将原先“与...的关系”调整为“对...的影响”，更加准确地表达研究内容，也与英文问题相对应。因此，现文题为：“情绪劳动策略对主动破坏行为的影响：政策强度感知与情感社会分享的调节效应”。
  - 2、中文摘要。学报建议将中文摘要长度控制在 200 字以内。因此，在确保摘要能够准确表达本文研究目的、方法和结果的前提下，我们对原摘要（382 字）开展文字凝练和调整，现修改为 199 字的中文摘要。
  - 3、正文。学报写作指南中并未给出有关正文字数的明确要求，但参考学报以往刊出文章，我们发现，学报一般建议正文（不包含图表、摘要和参考文献）字数控制在 10000 字以内。本文原长度为 9101 字（不包含图表、摘要和参考文献），已符合学报字数要求。为了使本文更加简洁凝练，我们对全文又做了一次校阅、精炼，现全文长度为 8885 字（不包含图表、摘要和参考文献）。
  - 4、参考文献。根据学报对参考文献编写的具体要求，我们删去了原参考文献列表中的“期号”，并将页码范围符号统一规范为半字线“-”。
  - 5、英文摘要。根据学报对加长英文摘要标题、内容和字数的要求，我们对本文的英文摘要做了新一轮修改。现在的英文摘要已达到学报相关要求。
- 

## 第三轮

### 编委意见：

**意见 1：**文章题目 35 words, can it be reduced to 25 words?

**回应：**谢谢主编老师针对本文文题提出的建议。经审慎思考，我们现将文题缩短为“情绪劳动策略对主动破坏行为的影响效应及其边界条件”（共计 24 字）。我们认为，新文题可清晰地表达本文所聚焦的核心问题。

**意见 2：**References in citation list not in alphabetic order, please revise in all places.

**回应：**感谢主编老师帮助我们发现了文章行文格式上的诸多小问题。依据主编老师意见，我们已对文中存在的参考文献引用标记未按姓氏字母顺序排列问题做出纠正。具体请详见文中修改标记（已标黄）。

**意见 3：**You can still provide mean, SD for gender; these values are still meaningful.

回应：谢谢主编老师提醒我们添加上“性别”这项变量的平均值和标准差。经计算和检查，我们已做出补充，性别均值为 1.79，标准差为 0.41。具体请详见文中“表 2 研究变量的平均值，标准差，信度和相关性”所示（已标黄）。

意见 4: You will further revise after shortening the Chinese title

回应：谢谢！根据新修改后的中文题目，我们现将本文英文文题调整为“The Impacts of Emotional Labor Strategies and Boundary Conditions on Employee Sabotage behavior”。同时，我们诚挚感谢主编老师花费大量时间和努力，帮助我们完善英文摘要，使得它更加流畅、精准。谢谢！

---

#### 第四轮

编委意见：

意见 1: The revised title is: 情绪劳动策略对主动破坏行为的影响效应及其边界条件。I think it is not focused enough and difficult to read, ask them to consider:情绪劳动策略对主动破坏行为的影响 or at least:情绪劳动策略对主动破坏行为的影响及其边界条件。Because 影响 and 效应 are very similar.

For the new English title: The Impacts of Emotional Labor Strategies and Boundary Conditions on Employee Sabotage behavior. Recommend to change to Impacts of Emotional Labor Strategies on Employee Sabotage behavior, or if boundary is kept in the Chinese title, then it should be: Impacts and boundary conditions of emotional labor strategies on employee sabotage behavior.

I would not insist but think that removing boundary conditions in both Chinese and English title seem making the title sharper and easier to understand.

For authors' consideration.

回应：非常感谢编委专家帮助我们斟酌文题表述的严谨性、准确性和易读性。我们均认同编委专家的建议，一方面，“影响”和“效应”二词表意显得重复；另一方面，省去“及其边界条件”等词，能够使得文题表意更加简洁聚焦，且新文题同样包含考察边界机制的意思。因此，我们决定将中文文题定为“情绪劳动策略对主动破坏行为的影响”。与之相应地，我们将英文问题定为“Impacts of Emotional Labor Strategies on Employee Sabotage behavior”。

---

#### 第五轮

主编意见：

意见 1: 摘要部分。本文的摘要只说明了研究被试、结果和研究意义，缺乏对研究背景的引入，显得不够完整。建议作者可将研究的结果部分做适当压缩，以简单的一句话引入本研究的背景，这样可能使得摘要更完整。

回应：非常感谢主编老师的意见。摘要缺少一句背景引入，的确显得不完整。本文着重考察了员工采取的情绪劳动策略对其主动破坏行为的影响，以及政策强度感知和情感社会分享等边界条件。因此，就研究背景而言，本文直接回应服务行业中的一大关键问题，即如何帮助开展情绪劳动的员工们，避免采取主动破坏行为。根据主编老师意见，我们对摘要做了相应修改调整，添加了研究背景引入句“如何开展员工情绪劳动管理，避免负面行为结果，是服务行业面对的重要问题。”

**意见 2:** 引言部分。引言部分缺乏对表层动作和深层动作的简单介绍，直接提出这两个概念可能会使缺乏相关背景的读者理解起来有所困难。建议将研究假设部分对表层动作和深层动作的概念前移，或对这两种策略在引言部分做简单介绍。

**回应:** 感谢主编老师提出的中肯建议。我们非常同意主编老师的看法，不在引言中清楚说明情绪劳动定义以及两种策略的内涵，将可能导致读者们无法准确把握本文的研究焦点。因此，我们将研究假设部分对表层动作和深层动作的概念前移，具体而言，在引言部分，我们增加了以下文段：“‘情绪劳动’最早由Hochschild（1983）提出，并将其定义为“为了符合组织期望、获取劳动报酬，而调整和管理自身情绪所需要付出的努力”。情绪劳动策略分为表层动作（*surface acting*）和深层动作（*deep acting*）。其中，表层动作是指个体内心感受到的情绪与要求展示出来的情绪不一致时，采取改变表面上的动作（如面部表情等）来展示情绪，内心感受并没有改变，是一种假装的情绪表现；深层动作是指个体内心感受到的情绪和要求展示的情绪不一致时，个体试图改变自身感受来成为被要求展示的角色。”