

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/318447345>

L'effet des règles perçues d'affichage émotionnel sur le stress perçu: Une médiation par le travail émotionnel

Presentation · July 2017

DOI: 10.13140/RG.2.2.26701.95204

CITATIONS
0

READS
247

4 authors, including:



Johann Suchier
Aix-Marseille Université
1 PUBLICATION 0 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Julie Bottino
Aix-Marseille Université
1 PUBLICATION 0 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Membre du Comité Scientifique de l'Agence Nationale de Santé Publique (Santé Publique France) [View project](#)



Psychologie sociale de la Cybersecrùrité et de la Protection de l'information: prévention, changement des comportements et innovations comportementales [View project](#)

L'effet des Règles Perçues d’Affichage Emotionnel sur le Stress Perçu : Une médiation par le Travail Emotionnel

**10^{ème} Congrès International de Psychologie Sociale Appliqué
Université de Lille (3-5 juillet 2017)**

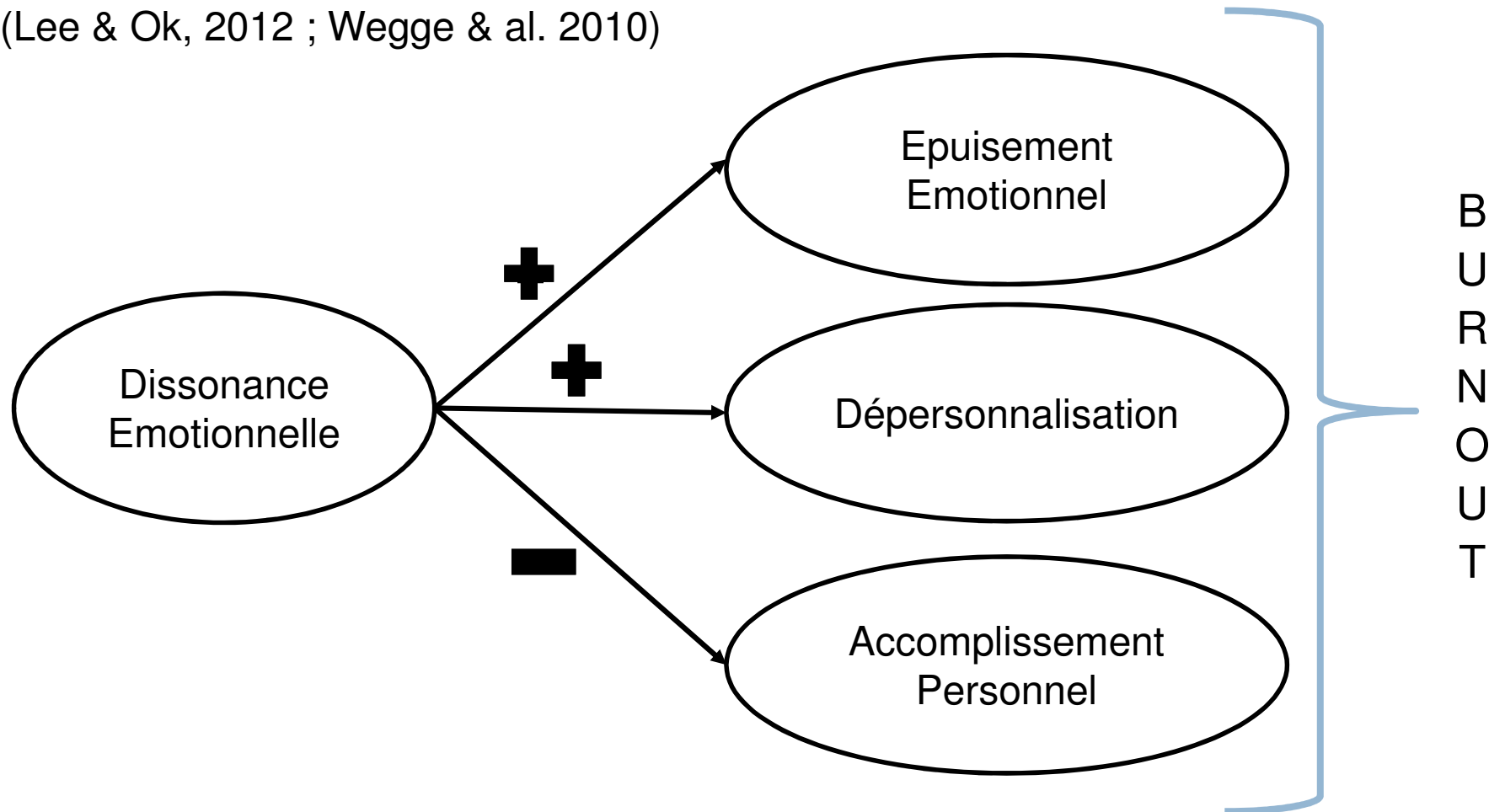
Johann Suchier, Julie Bottino, Fabien Girandola, & Marc Souville

**Aix-Marseille Université
Laboratoire de Psychologie Sociale (E.A. 849)
Aix-en-Provence**

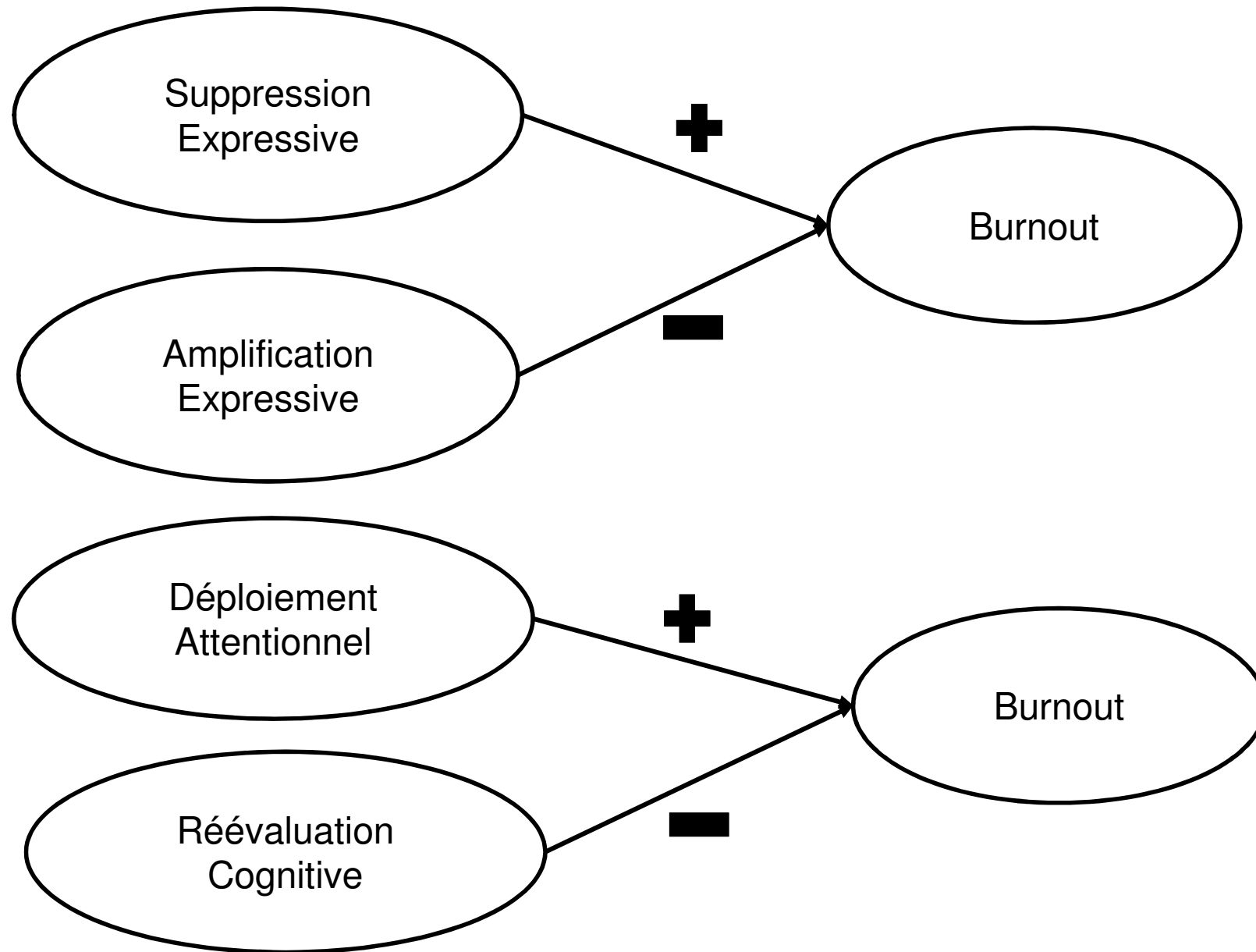
Revue de la littérature

- Règles d'affichage émotionnel
(Brotheridge & Grandey, 2002; Schaubroeck & Jones, 2000)
- Le Travail Emotionnel (Hochschild, 1983) :
 - La Dissonance Emotionnelle (Hochschild, 1983 ; Rafaeli & Sutton, 1987)
 - Les Acting de Surface
(Amplification Expressive, Suppression Expressive)
(Grandey, 2000).
 - Les Acting de Profondeur (Réévaluation Cognitive, Déploiement Attentionnel) (Grandey, 2000).

(Lee & Ok, 2012 ; Wegge & al. 2010)

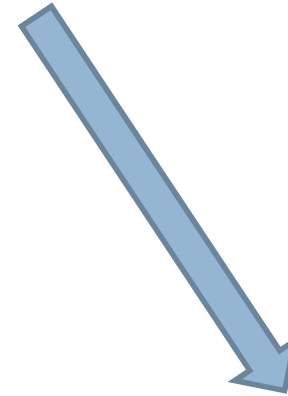
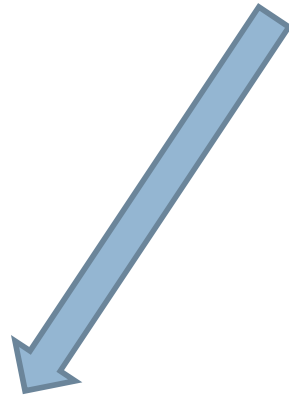


- Le burnout est une conséquence du stress au travail
(Bradley, 1969 ; Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001)

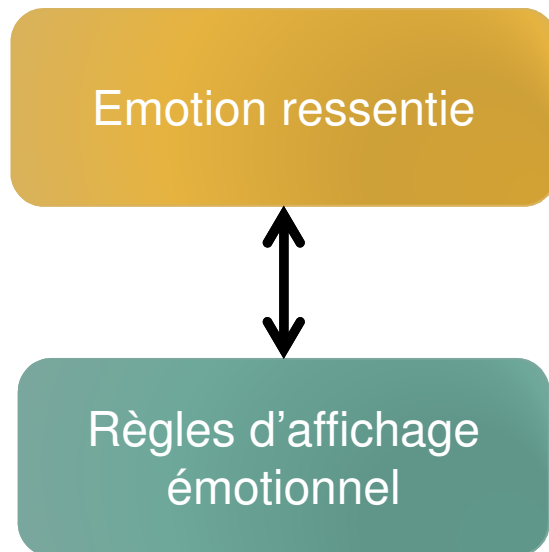


(Côté & Morgan, 2002 ; Andela, Truchot & Borteyrou, 2015)

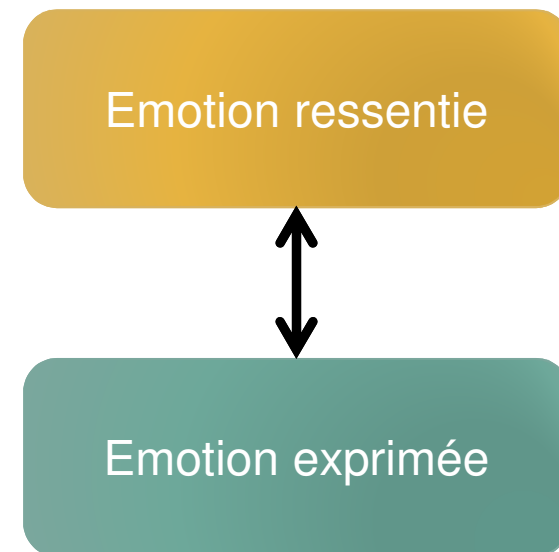
Dissonance Emotionnelle



Dissonance de la règle



Expression feinte



(Holman & al., 2008)

Hypothèses

- Modèle 1 : La dissonance émotionnelle comme antécédent des stratégies de régulation émotionnelle

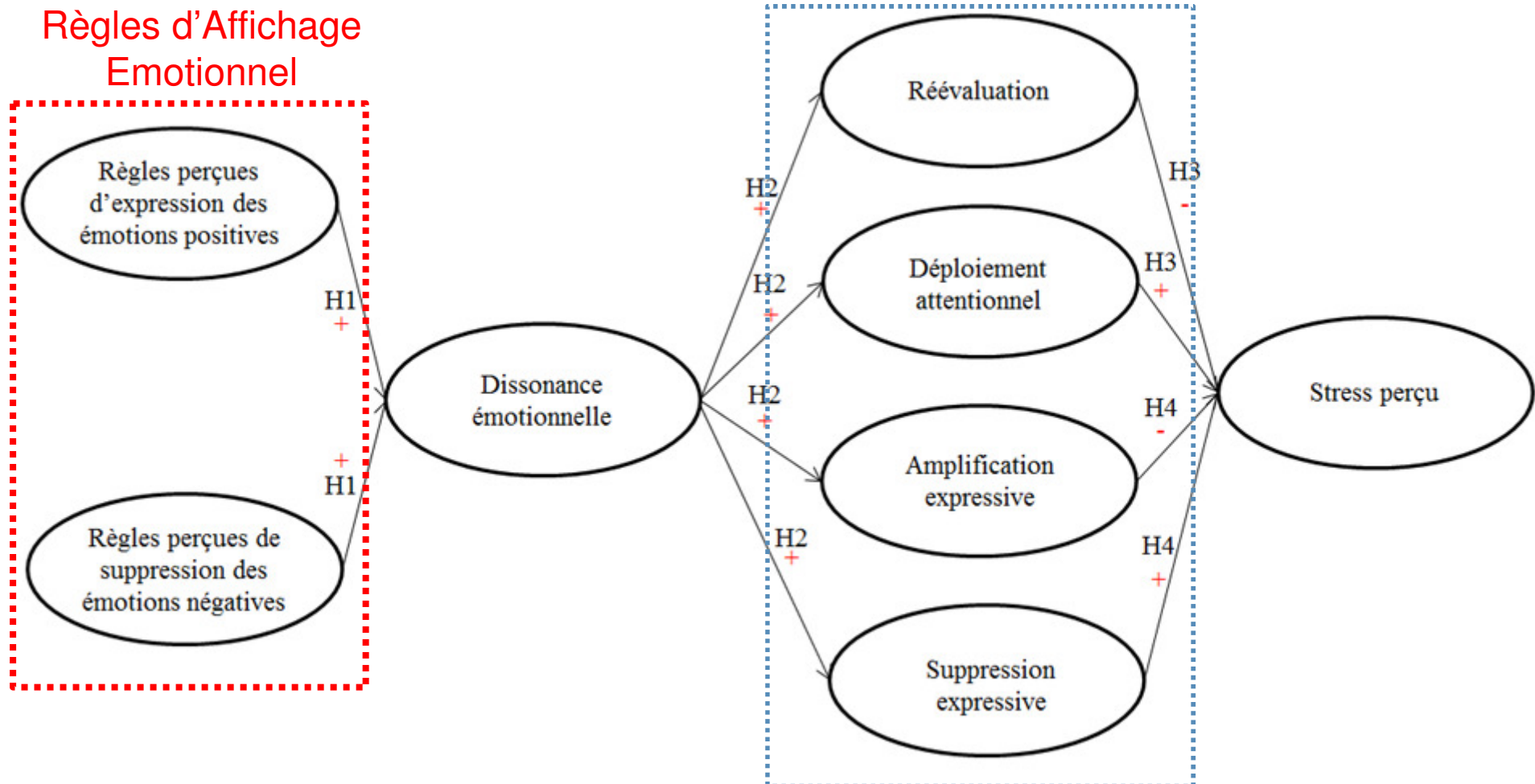


Figure 1.

Modèle structurel hypothétique lorsque la dissonance émotionnelle est un antécédent des stratégies de régulation. H1 à H5 , HM1, HM2.

- Modèle 2 : La dissonance émotionnelle comme conséquence des stratégies de régulation émotionnelle

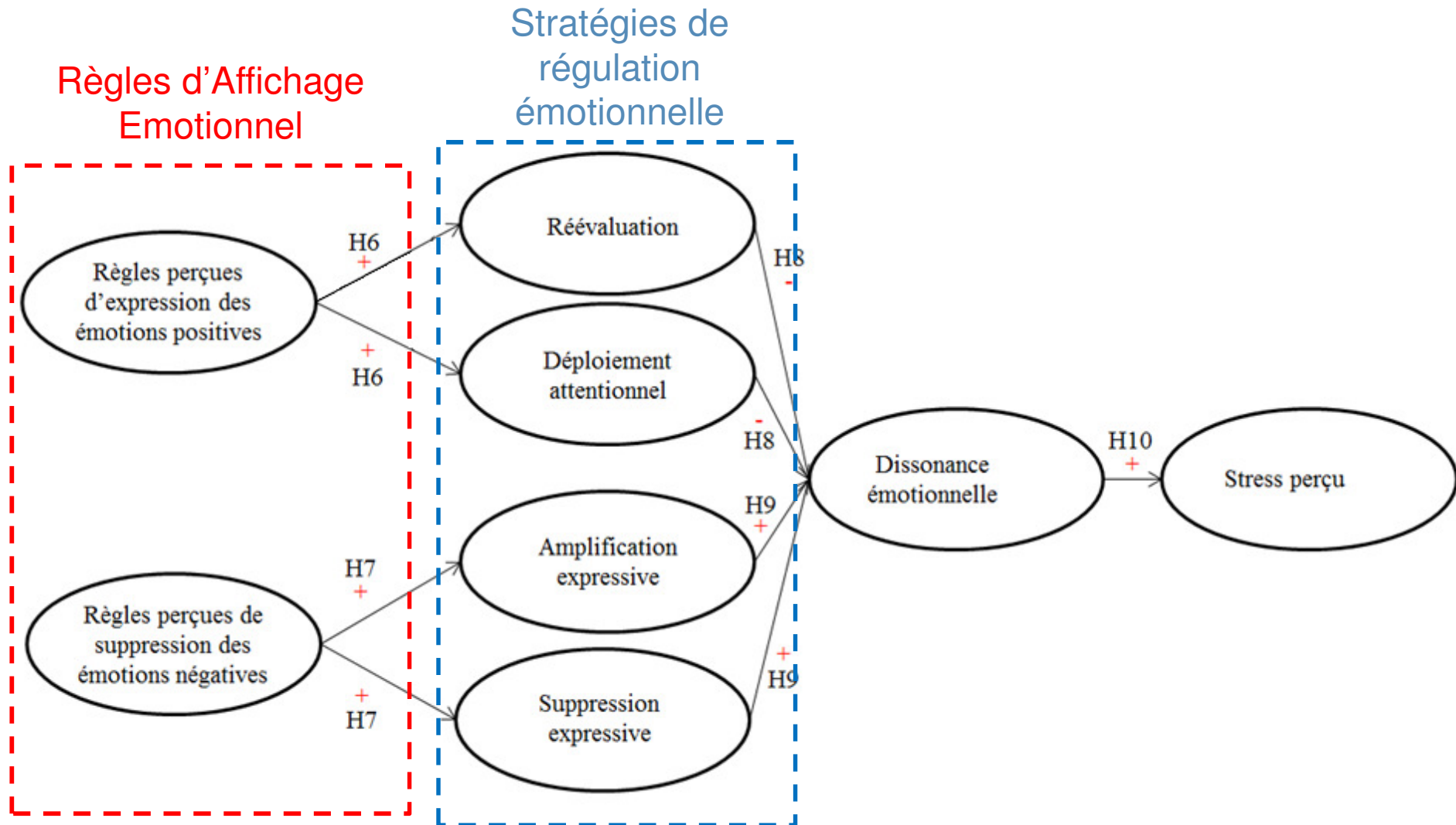


Figure 2.

Modèle structurel hypothétique lorsque la dissonance émotionnelle est une conséquence des stratégies de régulation. H6 à H10 , HM3, HM4.

Méthodologie

- Participants :
 - N = 68
 - Salariés des métiers de service au contact direct de la clientèle (Humphrey, Pollack, and Hawver, 2008)
- Matériel:
 - « Règles perçues d'affichage émotionnel » : *Perceived Display Rule Demands* de Diefendorff, Croyle et Gosserand (2005)
 - Travail émotionnel de Andela, Truchot & Borteyrou (2015)
 - Stress perçu : PSS-10 de Cohen et Williamson (1988), traduite par Quintard (1994).

- Traduction et validation psychométrique des échelles.
- Procédure :
 - Questionnaire auto-administré
 - Diffusion sur réseaux sociaux
- Traitement statistique
 - Path analysis, LISREL 8.80

Modèle 1 : La dissonance émotionnelle comme antécédent des stratégies de régulation émotionnelle

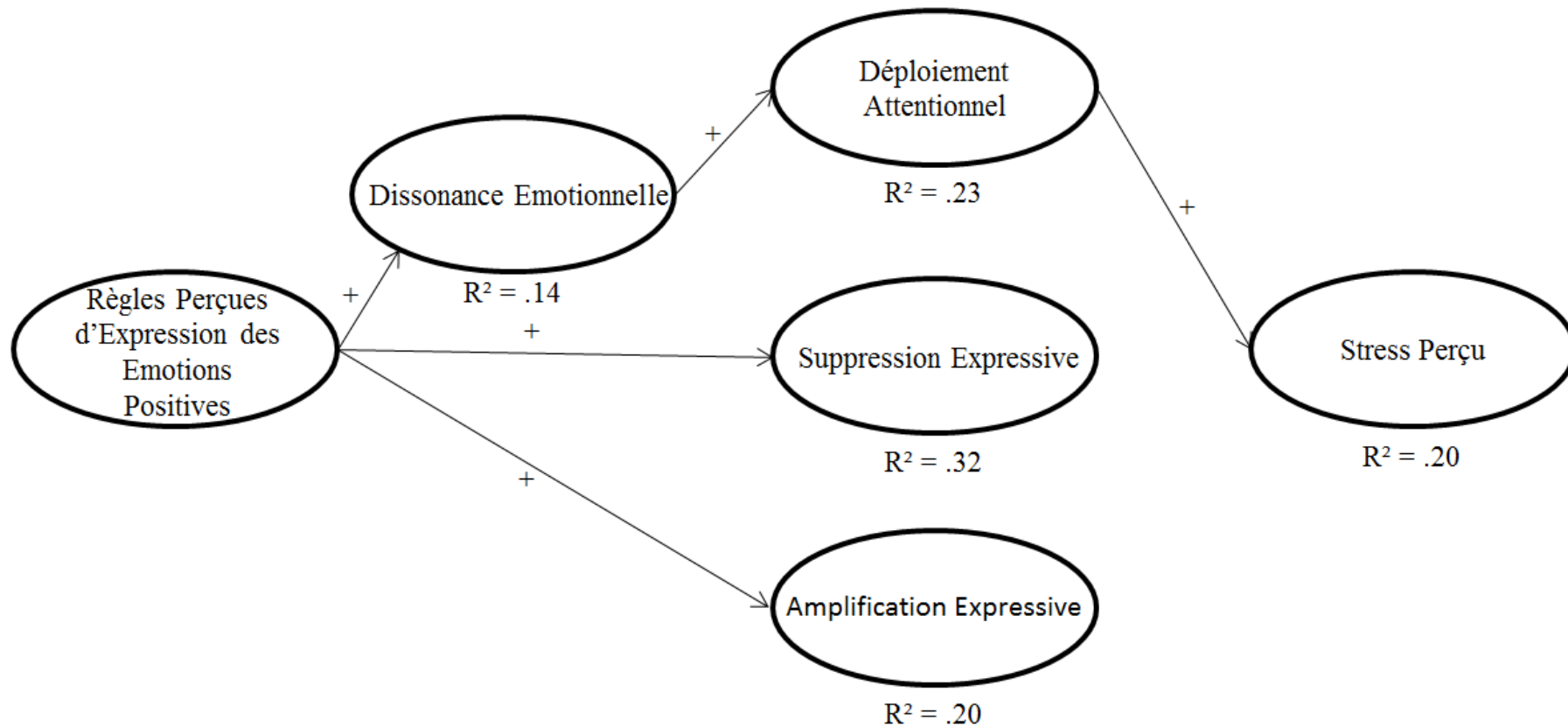
Tableau 10.

Résultats du test du modèle

| | b | B |
|--|-----|-----|
| <i>Dissonance Emotionnelle</i> $R^2 = .14$ | | |
| Règles Perçues d'Expression des Emotions Positives | .41 | .38 |
| <i>Suppression Expressive</i> $R^2 = .32$ | | |
| Règles Perçues d'Expression des Emotions Positives | .34 | .57 |
| <i>Amplification Expressive</i> $R^2 = .20$ | | |
| Règles Perçues d'Expression des Emotions Positives | .32 | .44 |
| <i>Déploiement Attentionnel</i> $R^2 = .23$ | | |
| Dissonance Emotionnelle | .43 | .48 |
| <i>Stress Perçu</i> $R^2 = .20$ | | |
| Déploiement attentionnel | .45 | .45 |

$\chi^2(df) = 336.10(270)$, $p = .003$; RMSEA = .060 ; GFI = .71 ; NNFI = .91 ; SRMR = .014 ; b : coefficient non standardisé ; β : coefficient standardisé ; seulement les résultats significatifs sont communiqués dans ce tableau (t -test est significatif si $t \geq 1.96$ ou $t \leq -1.96$).

Modèle 1 : La dissonance émotionnelle comme antécédent des stratégies de régulation émotionnelle



Modèle 2 : La dissonance émotionnelle comme conséquence des stratégies de régulation émotionnelle

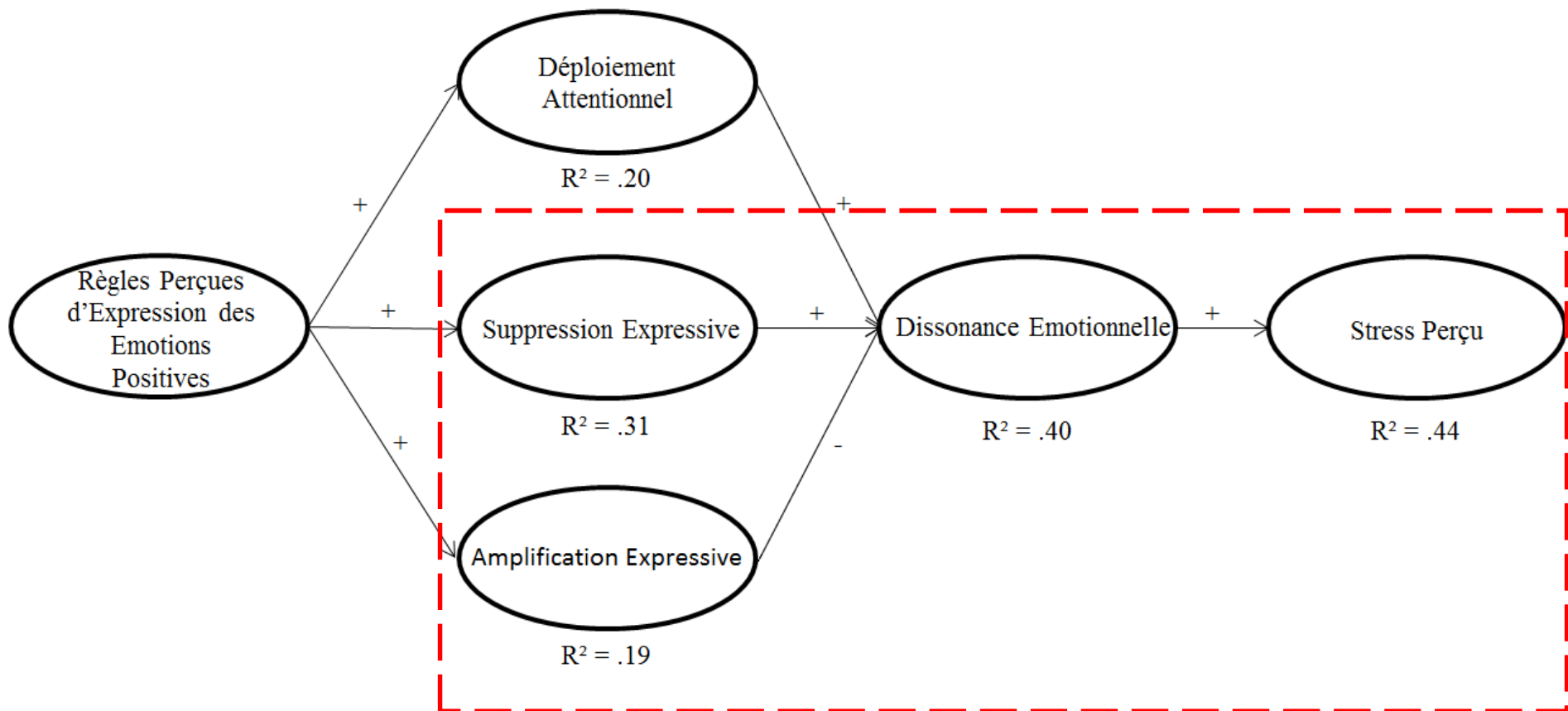
Tableau 11.

Résultats du test du modèle

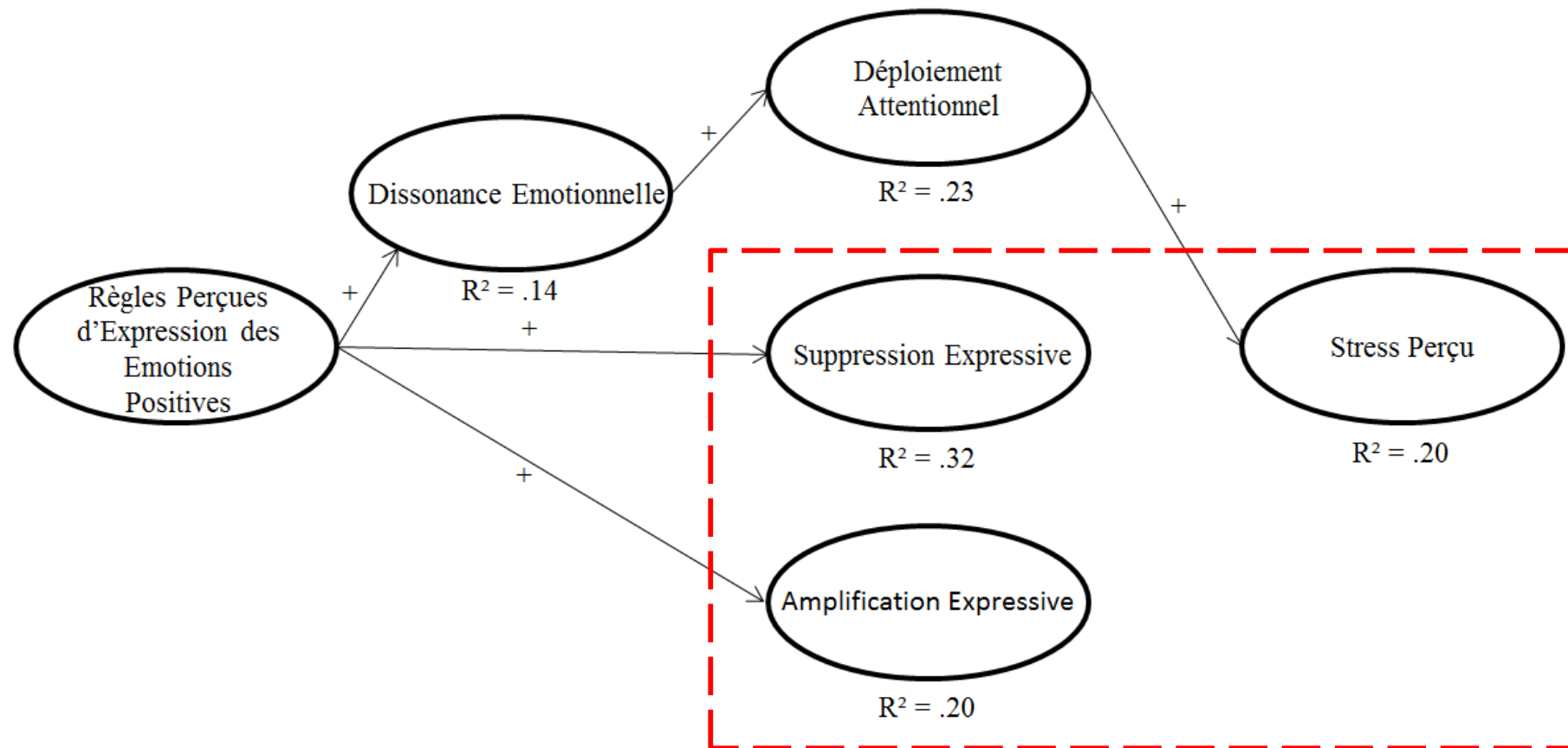
| | b | B |
|--|------|------|
| <i>Déploiement attentionnel</i> $R^2 = .20$ | | |
| Règles Perçues d'Expression des Emotions Positives | .43 | .45 |
| <i>Suppression Expressive</i> $R^2 = .32$ | | |
| Règles Perçues d'Expression des Emotions Positives | .32 | .55 |
| <i>Amplification Expressive</i> $R^2 = .20$ | | |
| Règles Perçues d'Expression des Emotions Positives | .31 | .44 |
| <i>Dissonance émotionnelle</i> $R^2 = .23$ | | |
| Déploiement attentionnel | .45 | .38 |
| Suppression Expressive | .87 | .45 |
| Amplification Expressive | -.42 | -.27 |
| <i>Stress Perçu</i> $R^2 = .20$ | | |
| Dissonance émotionnelle | .47 | .66 |

$\chi^2(df) = 309.08(268)$, $p = .043$; RMSEA = .048 ; GFI = .73 ; NNFI = .92 ; SRMR = .012 ; b : coefficient non standardisé ; β : coefficient standardisé ; seulement les résultats significatifs sont communiqués dans ce tableau (t-test est significatif si $t \geq 1.96$ ou $t \leq -1.96$).

Modèle 2 : La dissonance émotionnelle comme conséquence des stratégies de régulation émotionnelle



Modèle 1 : La dissonance émotionnelle comme antécédent des stratégies de régulation émotionnelle



Limites

- Validité psychométrique
- Représentativité de l'échantillon
- Procédure
- Absence de prise en compte de certains facteurs

Apports pratiques

- Stratégies de prévention (primaire, secondaire, tertiaire...)
 - Règles d'affichage émotionnel
 - Stratégies de régulation émotionnelle

Merci de votre attention

Bibliographie

- Andela, M., Truchot, D., & Borteyrou, X. (2015). Emotional Labour and Burnout : Some Methodological Considerations and Refinements. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 47(4), 321-332.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Cohen S, Williamson G. (1988). Perceived stress in a probability sample of the United States. In S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.) *The social psychology of health: Claremont Symposium on applied social psychology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Côté, S., & Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 947-962.
- Diefendorff, J. M., & Croyle, M. H. (2008). Antecedents of emotional display rule commitment. *Human Performance*, 21, 310-1310.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, 5, 95-110.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Los Angeles: University of California Press.
- Holman, D., Martinez-iñigo, D., & Totterdell, P. (2008). Emotional labour and employee well-being : an integrative review. In N. Ashkanasy & C. L. Cooper (Eds.), *Research Companion to Emotion in Organizations* (p. 301–315). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23, 151-168.
- Lee, J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees’ emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1101-1112.
- Quintard, B. (1994). Du stress objectif au stress perçu. In M. Bruchon-Schweitzer et R. Dantzer (eds), Chap 2, *Introduction à la psychologie de la santé*. (p. 43-66). Paris : PUF.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Van der Toorn, J., Tyler, T. R., & Jost, J. T. (2011). More than fair: Outcome dependence, system justification, and the perceived legitimacy of authority figures. *Journal of Experimental Social Psychology*, 47, 127-138.
- Wegge, J., Van Dick, R., & von Bernstorff, C. (2010). Emotional dissonance in call centre work. *Journal of Managerial Psychology*, 25, 596-619.

Annexe

- Participants :
 - N = 68
 - 80,9% de femmes (n = 55) et 19,1% d'hommes (n = 13)
 - m = 31,60 ans ; SD = 11,08 ; Xmin = 19 ; Xmax = 60.
 - 41,17% hôtesse de caisse (n = 28)
 - 30,88% vendeurs/vendeuses (n = 21)
 - 27,94% métiers de service au contact direct des clients (agent(e) d'accueil, employé(e) de service après-vente, conseiller(e) bancaire, coiffeur(euse), etc...) (n = 19).