




Besoins psychologiques, dissonance émotionnelle et burnout dans les métiers de l'aide et du soin

J.-B. Lanfranchi, S.-E. Mahoumouka & L. Zimmerman




Travail émotionnel dans les métiers du soin / de l'aide

- Importance de l'investissement, de la disponibilité émotionnelle lors de l'accompagnement, de la prise en charge ou bien encore des soins apportés aux personnes.
 - Un travail émotionnel sur les ressentis et/ou l'expression des émotions au travail peut alors être nécessaire pour :
 - Coller aux prescriptions organisationnelles (Hochschild, 1983 ; Grandey, 2000) ;
 - S'ajuster aux règles d'affichage des émotions positives ou négatives face aux patients (Rouxel, Michinov & Dodeler, 2016) ;
 - Réagir de manière satisfaisante face à des patients hostiles ou en détresse (Andela, Truchot & van der Doef, 2015).
- 



Dissonance émotionnelle et processus de régulation

- La dissonance émotionnelle apparaît lorsque les émotions ressenties sont en conflit avec les émotions exprimées ou prescrites par l'organisation (Zapf, 2020).
 - C'est une tension que l'individu cherchera à éviter, à cacher ou à réduire en ayant recours à des processus de régulation de surface ou bien en profondeur (Grandey & Melloy, 2017 ; Hochschild, 1983).
 - Régulations en profondeur pour façonner les ressentis préalablement (réévaluation, redéploiement attentionnel)
 - Régulations de surface pour contrôler l'expression de l'émotion (amplification expressive, suppression expressive)
- 

Dissonance émotionnelle et épuisement professionnel

- La dissonance émotionnelle



- Un investissement excessif de ressources psychologiques à travers des formes de régulation de surface (ou de contrôle de soi)

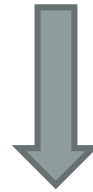


Hülshager & Schewe (2011)

- Epuisement professionnel

Dissonance émotionnelle et épuisement professionnel

- La dissonance émotionnelle
(Andela, Truchot, & Borteyrou, 2015)

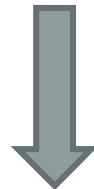


- Epuisement professionnel



Dissonance émotionnelle et épuisement professionnel

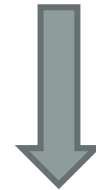
- La dissonance émotionnelle
*(Etat discordant de travail émotionnel consommateur d'énergie émotionnelle ;
Mesmer-Magnus, DeChurch & Wax, 2012)*



- Epuisement professionnel
- 

Dissonance émotionnelle et épuisement professionnel

- La dissonance émotionnelle dans un contexte de régulation de surface
(*C'est faire l'expérience d'affects négatifs persistants ; Zapf, 2020*)



Szczygiel & Mikolajczak, 2018

- Epuisement professionnel

Dissonance, besoins et épuisement professionnel



Van den Broeck & Rosen, 2016

Chen et al., 2014

Gillet, Fouquereau et al., 2012

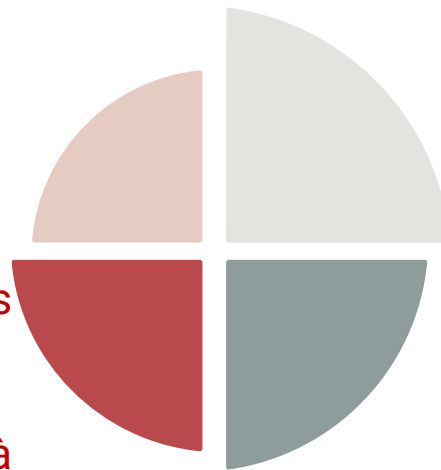
MÉTHODOLOGIE

POPULATION



Gr. 2019 : 73 participant.e.s

- 64 femmes pour 9 hommes
- Âge médian = 36 ans
- 40% infirmières, 19% AS, 21% aides à domicile, 13% Auxiliaires de vie
- 44% en hôpitaux, 32% exercent à domicile, 21% en maison de retraite



MÉTHODOLOGIE

POPULATION



Gr. 2021 : 53 Aides-Soignant.e.s

- 42 femmes pour 8 hommes
- Âge médian = 49 ans
- 51% en hôpitaux / cliniques, 21% en maison de retraite, 21% à domicile

ANALYSE



Approche GSCA⁵ (multi-groupes)
www.gscapro.com/



ÉCHELLES

- Échelle de frustration des besoins psychologiques au travail ¹
- Basic Psychological Needs at Work Scale ²
- Dissonance émotionnelle ³
- Shirom-Melamed Burnout Measure ⁴

1. Gillet et al., 2012 ; 2. Brien et al., 2012 ; 3. Andela et al., 2015 ; 4. Sassi & Neveu, 2010 ; 5. Hwang, H., et al. (2021).



Variables $\alpha > .75$	Score moyen (écart-type)	Différences significatives Gr. 2021 vs. Gr. 2019	
Satis. Autonomie	3,8 (1,3)		
Satis. Compétences	4,4 (1,0)	4,7 (0,9) $p < .05$	4,3 (1,0)
Satis. Affiliation	3,7 (1,2)		
Frus. Autonomie	4,5 (1,6)		
Frus. Compétences	3,5 (1,5)		
Frus. Affiliation	3,1 (1,5)		
Dissonance	3,0 (1,1)		
Ep. physique	3,9 (1,5)		
Ep. cognitif	3,2 (1,4)		
Ep. émotionnel	3,2 (1,5)	2,6 (1,1) $p < .001$	3,6 (1,6)
Ep. professionnel	3,5 (1,3)		

Variables $\alpha > .75$	Score moyen (écart-type)	Différences significatives Gr. 2021 vs. Gr. 2019	
Satis. Autonomie	3,8 (1,3)		
Satis. Compétences	4,4 (1,0)	4,7 (0,9) $p < .05$	4,3 (1,0)
Satis. Affiliation	3,7 (1,2)		
Frus. Autonomie	4,5 (1,6)		
Frus. Compétences	3,5 (1,5)		
Frus. Affiliation	3,1 (1,5)		
Dissonance	3,0 (1,1)		
Ep. physique	3,9 (1,5)		
Ep. cognitif	3,2 (1,4)		
Ep. émotionnel	3,2 (1,5)	2,6 (1,1) $p < .001$	3,6 (1,6)
Ep. professionnel	3,5 (1,3)		

Figure 1

Modèle empirique des relations entre les besoins fondamentaux, la dissonance émotionnelle et l'épuisement professionnel.

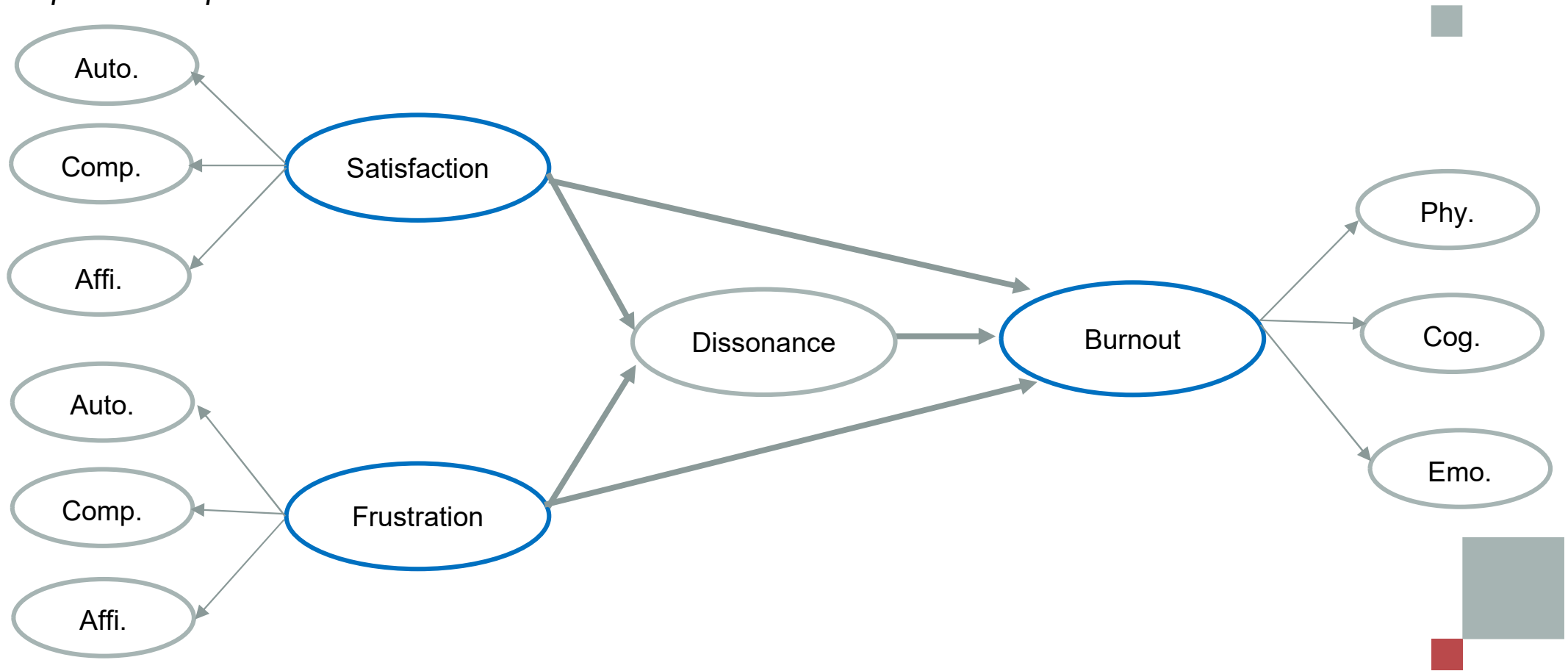


Figure 1

Modèle empirique des relations entre les besoins fondamentaux, la dissonance émotionnelle et l'épuisement professionnel.

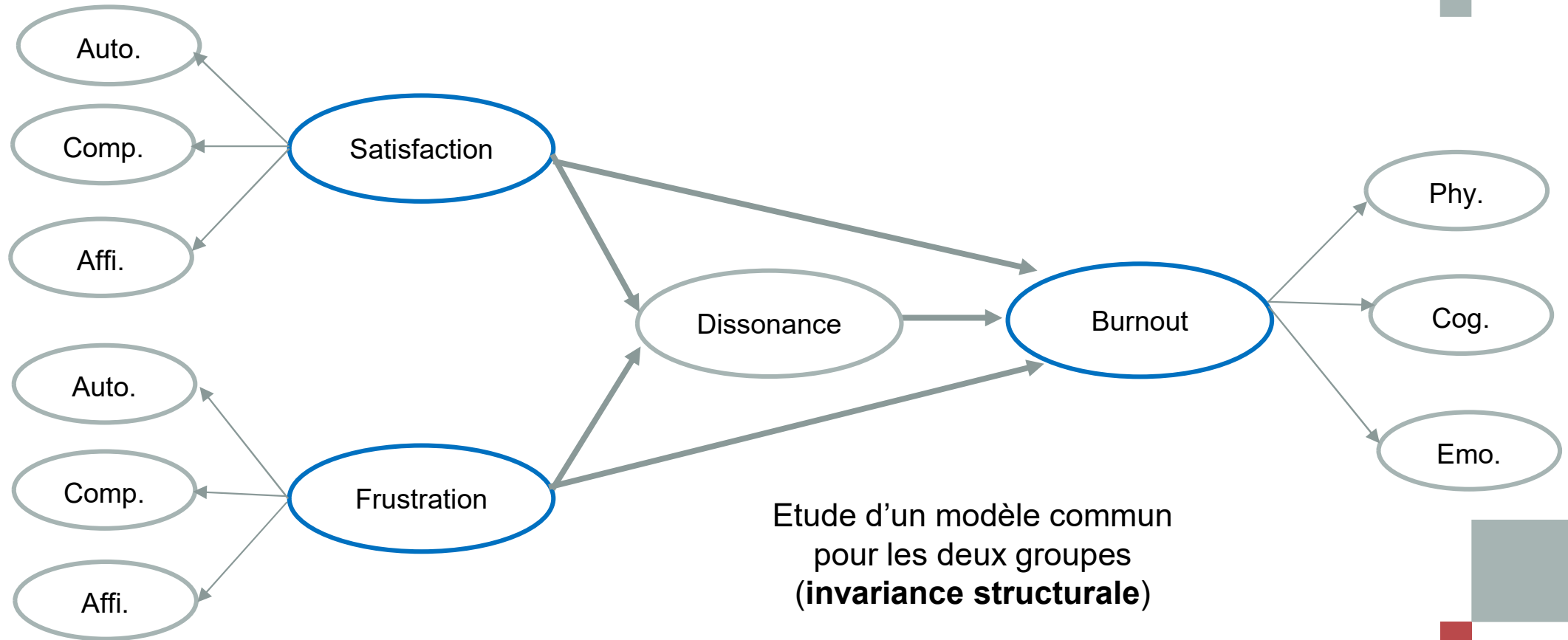


Figure 1

Modèle empirique des relations entre les besoins fondamentaux, la dissonance émotionnelle et l'épuisement professionnel.

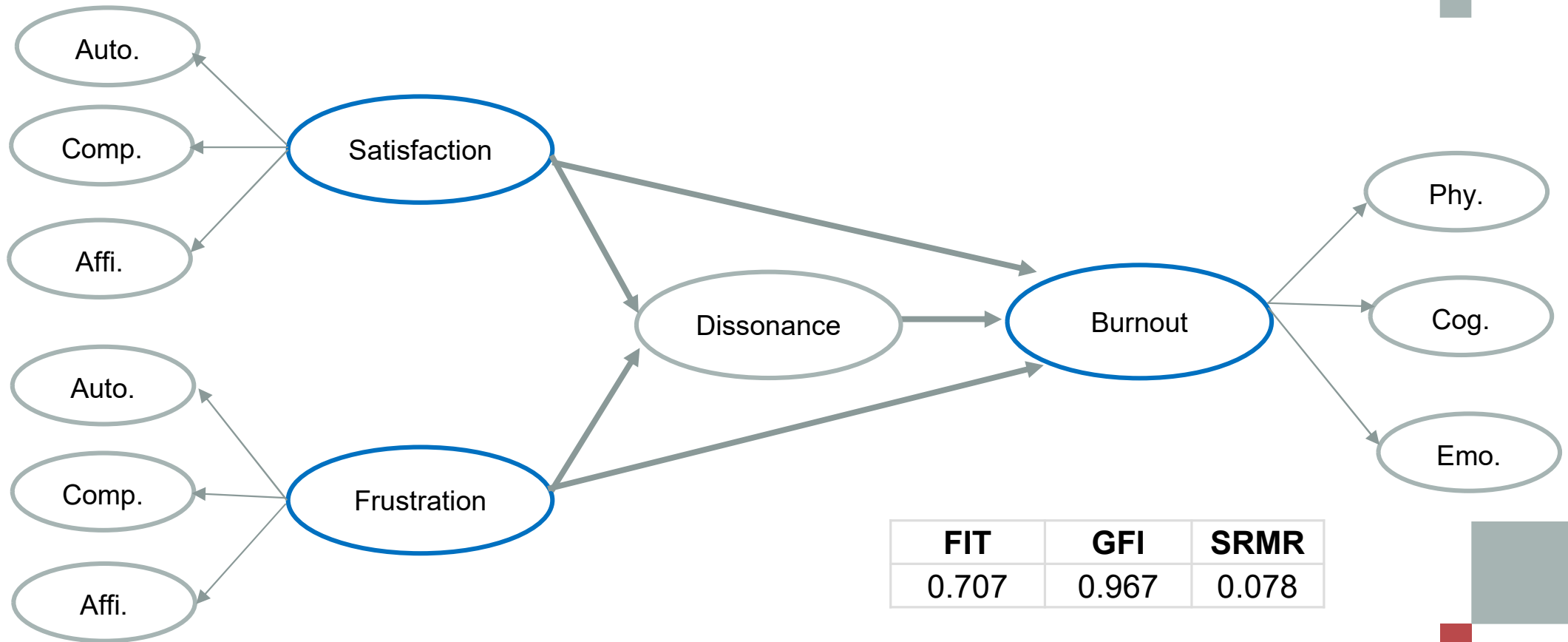


Figure 1

Modèle empirique des relations entre les besoins fondamentaux, la dissonance émotionnelle et l'épuisement professionnel.

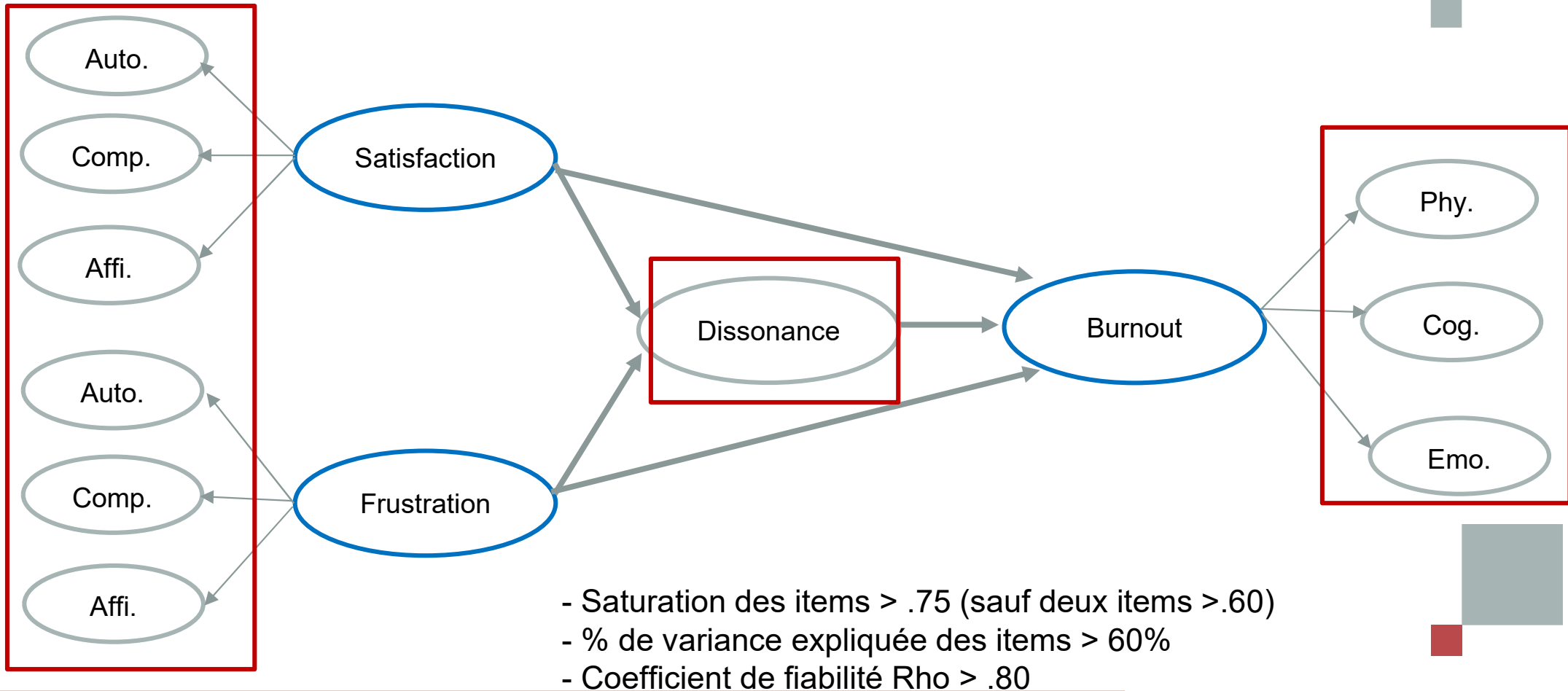


Figure 1

Modèle empirique des relations entre les besoins fondamentaux, la dissonance émotionnelle et l'épuisement professionnel.

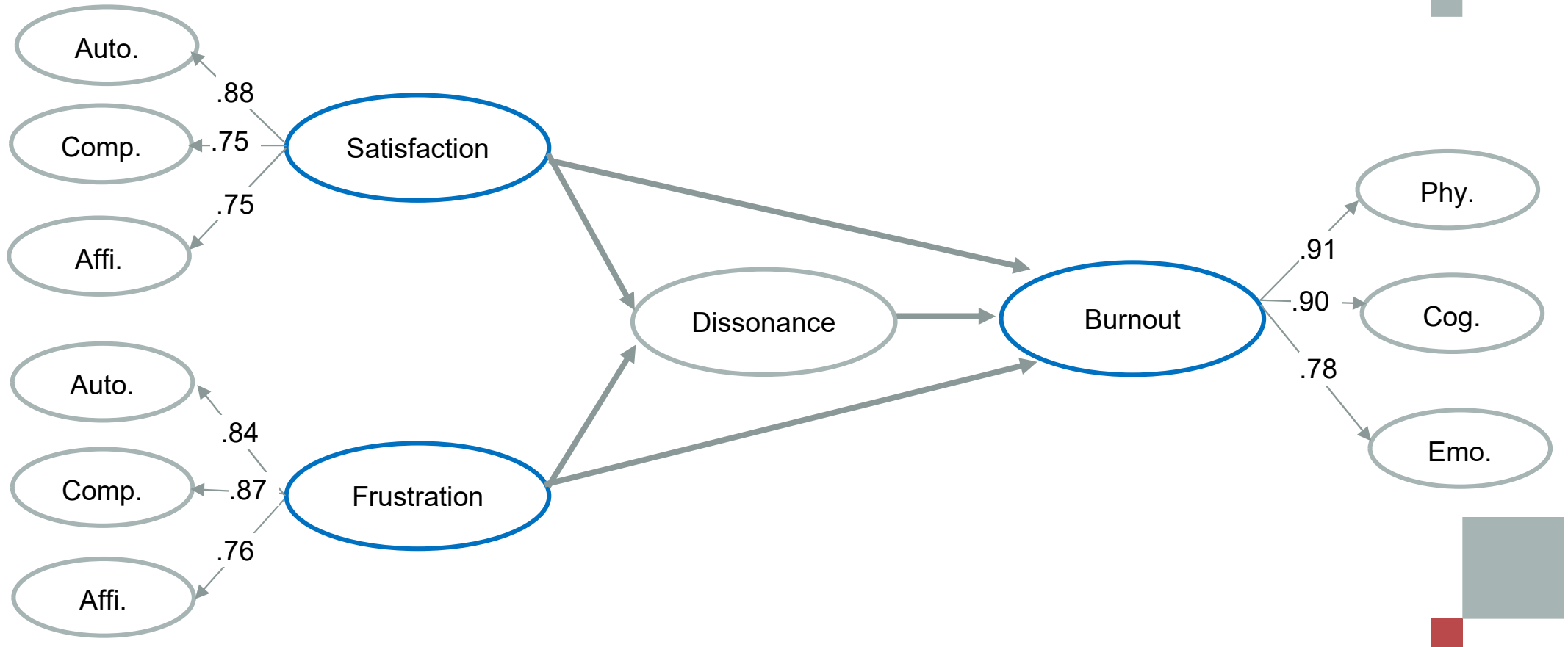
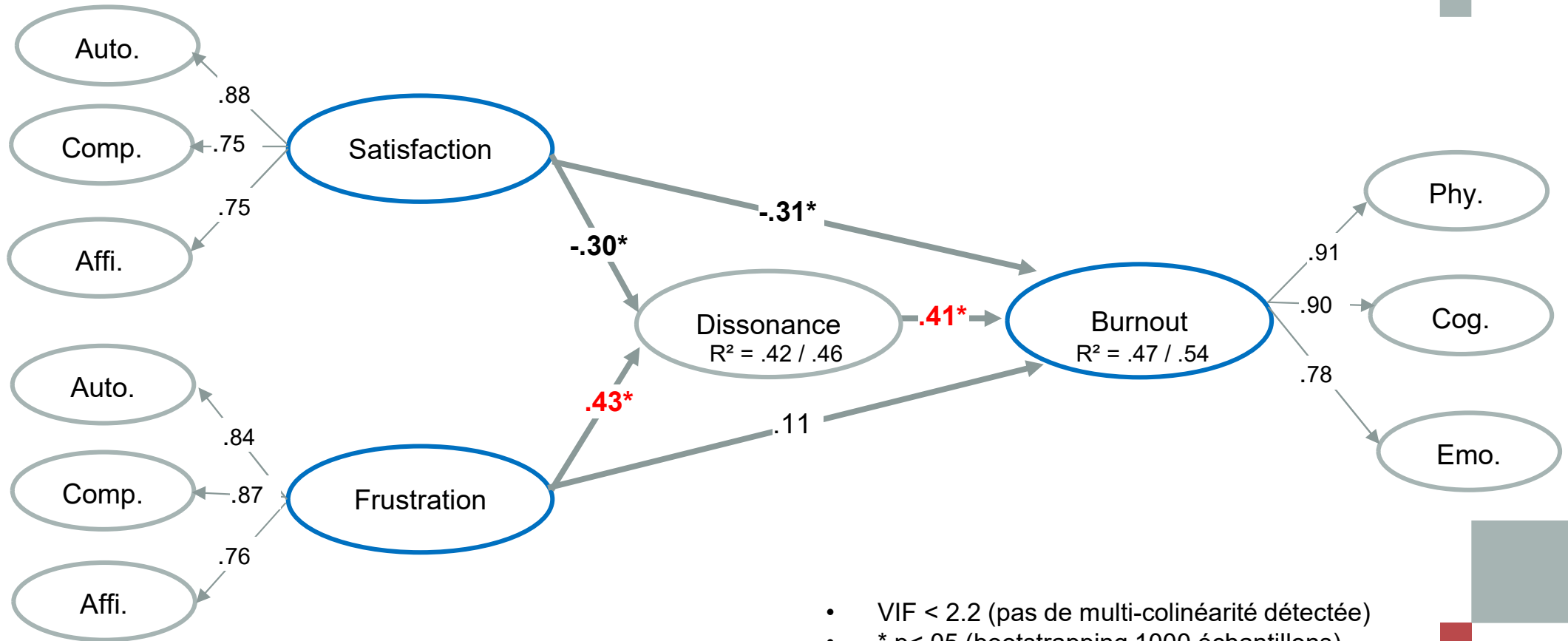


Figure 1

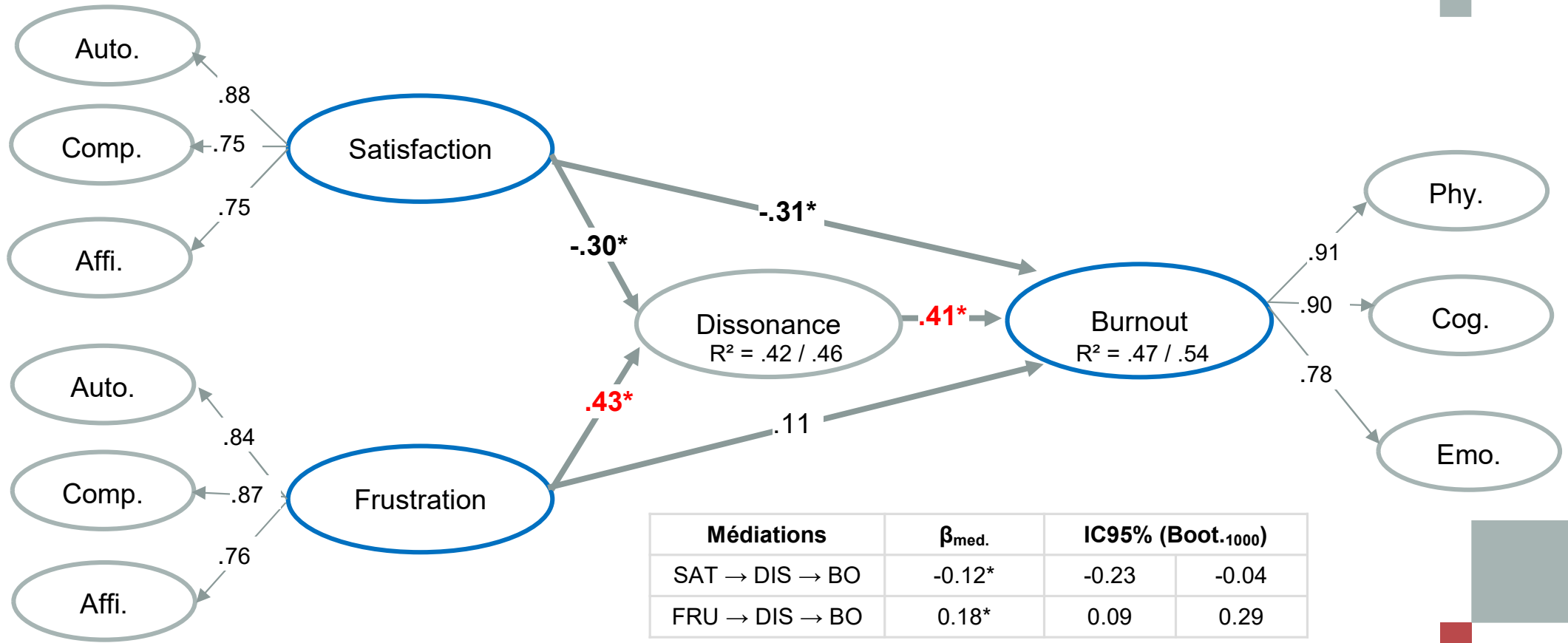
Modèle empirique des relations entre les besoins fondamentaux, la dissonance émotionnelle et l'épuisement professionnel.



- VIF < 2.2 (pas de multi-colinéarité détectée)
- * $p < .05$ (bootstrapping 1000 échantillons)
- β en rouge si f^2 de Cohen > .15

Figure 1


Modèle empirique des relations entre les besoins fondamentaux, la dissonance émotionnelle et l'épuisement professionnel.



Médiations	$\beta_{med.}$	IC95% (Boot.1000)	
SAT → DIS → BO	-0.12^*	-0.23	-0.04
FRU → DIS → BO	0.18^*	0.09	0.29




Discussion et implications

- La dissonance est bien prédite par la frustration et la satisfaction des besoins. La frustration semble avoir un impact plus fort.
 - La dissonance est une variable médiatrice “incontournable” de la frustration des besoins.
 - La satisfaction des besoins est médiatisée de façon partielle par la dissonance.
- 




Limites

- La dissonance est peut-être plutôt un prédicteur de la satisfaction/frustration des besoins que l'inverse (Grandey, 2015 ; Huyghebaert et al., 2018).
 - La satisfaction et la frustration des besoins sont peut-être plutôt des modérateurs de l'effet de la dissonance dans une étude transversale (mettre des modèles en compétition et calculer leur pouvoir prédictif).
- 



Implications

- Repérer les situations problématiques et supprimer les risques de frustration à la racine (par le développement des marges de manoeuvre, la reconnaissance et le développement des compétences, le respect des équipes de travail et la valorisation de l'entraide).
 - Entraîner les professionnels à une palette de situations repérées comme problématiques avec l'espoir de développer des régulations émotionnelles automatiques (Zapf, 2000).
- 



**Merci pour votre
attention**

Besoins psychologiques, dissonance émotionnelle et burnout
dans les métiers de l'aide et du soin

J.-B. Lanfranchi, S.-E. Mahoumouka & L. Zimmerman