



HAL
open science

Dissonance émotionnelle et bien-être dans la profession infirmière : le rôle médiateur des stratégies de régulation émotionnelle

A. Djediat, A. Battistelli, S. Pohl

► To cite this version:

A. Djediat, A. Battistelli, S. Pohl. Dissonance émotionnelle et bien-être dans la profession infirmière : le rôle médiateur des stratégies de régulation émotionnelle. *Psychologie du travail et des organisations*, 2020, 26, pp.158 - 170. <10.1016/j.pto.2020.01.003>. <hal-03490283>

HAL Id: hal-03490283

<https://hal.science/hal-03490283v1>

Submitted on 22 Aug 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons CC BY-NC 4.0 - Attribution - Non-commercial use - International License

Article original

Dissonance émotionnelle et bien-être dans la profession infirmière : le rôle médiateur des stratégies de régulation émotionnelle.

*Emotional dissonance and well-being in the nursing profession: the mediating role of
emotional regulation strategies.*

A. DJEDIAT^a, A. BATTISTELLI^{a*} et S. POHL^b

- a. Laboratoire de psychologie EA4139, université de Bordeaux, 3 ter Place de la Victoire,
33000, Bordeaux-France.
- b. Centre de Recherche en Psychologie du Travail et de la Consommation, Université libre
de Bruxelles, Av. Fr. D. Roosevelt, 50 (CP 122) – B-1050 Bruxelles – Belgique.

* Auteur correspondant.
Adresse e-mail : spohl@ulb.ac.be
Ph. +3226503287

Résumé

L'objectif de cette étude est de contribuer à comprendre le rôle des stratégies de régulation émotionnelle dans la relation entre la dissonance émotionnelle et le bien-être au travail. L'étude a été réalisée sur un échantillon de 559 personnels infirmiers de deux hôpitaux Algériens. Les résultats indiquent que la dissonance émotionnelle a une relation négative avec l'engagement au travail et la satisfaction au travail. Le déploiement attentionnel et la suppression expressive jouent un rôle médiateur dans cette relation. Ainsi, le travail émotionnel peut être appréhendé comme un mécanisme important dans la relation entre dissonance/bien-être au travail.

Mots clés : dissonance émotionnelle ; stratégies de régulation émotionnelle ; engagement au travail ; satisfaction au travail

Abstract

The purpose of this study is to contribute to understanding the role of emotional regulation strategies in the relationship between emotional dissonance and well-being at work. The study was conducted on a sample of 559 nurses from two Algerian hospitals. The results indicate that emotional dissonance has a negative relationship with work engagement and job satisfaction. Attentional deployment and expressive suppression play a mediating role in this relationship. Emotional work can be understood as an important mechanism in the relationship between dissonance / well-being at work.

Keywords: Emotional dissonance; Emotional regulation strategies; Work engagement; Job satisfaction

1. Introduction

Les émotions représentent une des composantes importantes de la profession infirmière (Van De Weerd, 2011). Le travail infirmier est émotionnellement exigeant car il implique des interactions directes, souvent intenses, avec des patients qui se trouvent dans une situation de souffrance et de vulnérabilité physique et psychologique (Loriol, 2013). Dans ce contexte, l'infirmier ressent, exprime ou réprime ses émotions suivant des normes émotionnelles appelées règles d'affichage émotionnel (Diefendorff, Erickson, Grandey, & Dahling, 2011). La discordance entre les émotions ressenties et les règles d'affichage émotionnel conduit à une dissonance émotionnelle (Brotheridge & Grandey, 2002). Cette dissonance émotionnelle se trouve négativement liée au bien-être au travail dans la profession infirmière (Karimi, Leggat, Donohue, Farrell, & Couper, 2014 ; Zapf, 2002). L'individu percevant une dissonance émotionnelle devra faire un travail sur ses émotions par le biais des stratégies de régulation émotionnelle (Holman, Chissick et Todderell 2002 ; Dal Santo, Pohl, & Battistelli, 2016). Le travail émotionnel consiste en un processus de normalisation de l'expression des émotions afin de se conformer aux objectifs organisationnels (Hochschild, 1983). Ce processus chemine par deux stratégies principales : la régulation en profondeur où il est question d'adapter les émotions ressenties aux émotions qui doivent être affichées, et la régulation en surface qui consiste à feindre les émotions ressenties et afficher une émotion qui est plus adéquate avec la situation professionnelle et/ou avec les exigences de l'organisation (Grandey, 2000). Cette recherche s'est concentrée sur les effets de deux formes de régulation des émotions qui se produisent fréquemment, à savoir le déploiement attentionnel et la suppression expressive (Schaubroeck & Jones, 2000). L'objectif de cette étude est d'analyser le rôle médiateur de ces deux formes de régulation des émotions dans la relation entre la dissonance émotionnelle et deux indicateurs de bien-être au travail dans le contexte infirmier Algérien.

2. Dissonance émotionnelle et stratégies de régulation émotionnelle

Les infirmiers sont tenus d'exprimer ou de réprimer leurs émotions selon les règles d'affichage émotionnel en vigueur au sein de leur organisation. Bien que dans la plupart des cas, les émotions ressenties ou exprimées soient spontanément en phase avec les règles d'affichage, du fait d'un travail d'acceptation et d'intériorisation des normes, certaines situations génèrent des émotions qui peuvent être en conflit avec ces règles d'affichage. Cet écart entre les émotions ressenties et les émotions prescrites constitue la dissonance émotionnelle (Zapf, 2002). La dissonance émotionnelle implique un travail émotionnel qui consiste en un processus de régulation des émotions (régulation profonde) et des expressions

émotionnelles (régulation en surface) pour satisfaire des objectifs organisationnels (Dal Santo et al., 2016 ; Grandey & Gabriel, 2015). Maxwell et Riley (2017), constatent que toutes les formes de régulation émotionnelle augmentaient en même temps que la dissonance émotionnelle **montrant ainsi** que les deux mécanismes sont liés.

La régulation en surface consiste à ajuster l'expression émotionnelle aux règles d'affichage émotionnel. Cette stratégie s'exerce soit en dissimulant les émotions indésirables, par la suppression des véritables sentiments (suppression expressive) soit en simulant des émotions non ressenties en les amplifiant (amplification positive), par le biais du contrôle de la posture et des expressions faciales. La suppression expressive implique la manipulation de l'expression émotionnelle en la supprimant. Par exemple, même si l'individu ressent de la colère, il devra contrôler ses expressions corporelles et comportementales afin de ne pas laisser transparaître son état intérieur (Grandey, 2000). La stratégie de régulation en profondeur, consiste à modifier l'émotion ressentie afin qu'elle soit plus conforme aux règles d'affichage émotionnel. Cette stratégie s'exerce par un processus cognitif de reconsidération et de modification de la perception initiale de l'émotion afin de déclencher l'émotion requise (réévaluation cognitive), ou bien en orientant la pensée vers des événements ou des souvenirs susceptibles d'invoquer des émotions conformes aux règles d'affichage dans une situation donnée (déploiement attentionnel) (Grandey, 2003). **Les stratégies de régulation émotionnelle en profondeur constituent un mécanisme protecteur pour la personne plus important que les stratégies de régulation en surface. Ces stratégies interviennent rapidement dans le processus émotionnel (Cosette, 2008) et modifient non seulement l'expression physique des émotions mais également les émotions elles-mêmes (Grandey, 2003).**

Cette recherche se concentre sur deux formes de régulation des émotions qui se produisent fréquemment, à savoir le déploiement attentionnel (Gross, 1998) et la suppression expressive (Schaubroeck & Jones, 2000). **Nous avons choisi de nous intéresser plus spécifiquement au déploiement attentionnel car c'est une stratégie peu étudiée dans la littérature et pourtant utilisée fréquemment (Cropanzano, Weiss, Suckow, & Grandey, 2000). Par ailleurs, cette stratégie est plus automatique et moins coûteuse en termes d'effort cognitif comparé à la réévaluation cognitive (Gross 1998 ; Johnson, 2009). Le choix de nous intéresser plus spécifiquement à la suppression expressive s'explique par les caractéristiques de la population infirmière étudiée. Dans une culture arabo-musulmane, l'expression des émotions, par l'amplification expressive notamment, est peu fréquente car l'expression émotionnelle dans un contexte professionnel est considérée comme déplacée (Phaneuf, 2016).**

Ainsi, s'appuyant sur les éléments précédents, la personne en état de dissonance émotionnelle devra solliciter ses ressources personnelles (stratégies de régulation émotionnelle) afin de faire correspondre ses émotions ressenties et affichées aux règles d'affichage émotionnelle. Nous formulons donc l'hypothèse suivante :

Hypothèse 1. La dissonance émotionnelle a une relation positive avec le déploiement attentionnel et la suppression expressive.

3. Dissonance émotionnelle, engagement au travail et satisfaction professionnelle

La dissonance émotionnelle est souvent considérée comme une demande émotionnelle et comme un facteur de stress (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, et Holz, 2001). Elle serait génératrice de tensions psychologiques et d'une aliénation des émotions (Mauno, Ruokolainen, Kinnunen, & De Bloom, 2016 ; Dal Santo et al., 2013).

L'exercice de la profession infirmière ne saurait se penser en dehors d'une dimension d'engagement au travail qui en constitue l'un des fondements essentiels (Dallaire, 2008). L'engagement au travail est considéré comme « un état émotionnel positif satisfaisant et épanouissant vis-à-vis du travail et caractérisé par la vigueur, le dévouement et l'absorption » (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002, p. 74). La vigueur renvoie à un haut niveau d'énergie mobilisée dans l'activité, une résilience mentale au travail et une bonne volonté dans l'accomplissement des tâches. Le dévouement caractérise une forte implication dans le travail et l'expérience subjective d'attribution de sens, d'inspiration et de défi en situation de travail. Enfin, l'absorption reflète une mobilisation totale des capacités physiques et cognitives de l'individu dans l'activité (Schaufeli et al., 2002).

Les rares études ayant examiné le lien entre dissonance émotionnelle et engagement au travail, ont montré que la dissonance émotionnelle est associée négativement à l'engagement au travail (Dal Santo et al., 2016 ; Mauno et al., 2016).

La satisfaction au travail constitue l'un des indicateurs les plus pertinents pour la promotion du bien-être au travail dans le contexte infirmier (Munir, Nielsen, Garde, Albertsen, & Carneiro, 2012). Elle est généralement définie comme le résultat de l'évaluation qu'une personne fait au sujet de son travail ou de sa situation de travail (Paillé, 2008).

La dissonance émotionnelle de par le fait qu'elle crée une tension interne peut conduire à une insatisfaction professionnelle. Plusieurs recherches ont effectivement montré un lien négatif entre dissonance émotionnelle et satisfaction professionnelle (Dal Santo et al., 2013 ; Kaur & Luxmi, 2014).

Sur la base de ces considérations, nous formulons l'hypothèse suivante :

Hypothèse 2. La dissonance émotionnelle a une relation négative avec l'engagement au travail et la satisfaction au travail.

4. Stratégies de régulation émotionnelle, engagement au travail et satisfaction professionnelle

La littérature fait ressortir des divergences marquantes quant aux conséquences des stratégies de régulation émotionnelle sur le bien-être au travail. Les uns trouvent que la régulation en profondeur est liée positivement au bien-être au travail contrairement à la régulation en surface (Brotheridge & Grandey, 2002 ; Brotheridge & Lee, 2002 ; Diefendorff & Gosserand, 2003). D'autres recherches montrent que la régulation en surface produit des résultats positifs sur le bien-être au travail (O'Brien & Linehan, 2016 ; Schaible & Six, 2016 ; Lee, An, & Noh, 2015), et que la régulation en profondeur n'est pas liée au bien-être au travail (Springer & Oleksa, 2017 ; Hülshager, Lang, & Maier, 2010 ; Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover, & Holman, 2007).

Ces résultats contrastés ont induit une réflexion sur la qualité psychométrique de la mesure des stratégies de régulation émotionnelle de la part d'Andela, Truchot et Borteyrou (2015). Les auteurs montrent, à travers leur mesure des stratégies de régulation émotionnelle, que les deux dimensions de la régulation en profondeur, à savoir la réévaluation cognitive et le déploiement attentionnel, ainsi que les deux dimensions de la régulation en surface, à savoir la suppression et l'amplification positive auraient des effets différents sur l'épuisement émotionnel (Andela et al., 2015).

La suppression expressive est une forme de régulation des émotions qui exige une action autocorrective tout au long du processus de régulation. Un tel suivi nécessite une mise en œuvre continue des ressources cognitives, ce qui réduit les ressources disponibles (Gross, 2002). La suppression expressive engendre par ailleurs un sentiment d'inauthenticité et d'incompétence. Ce sentiment serait produit par l'incapacité de l'individu à ressentir réellement les sentiments plébiscités par les valeurs de la profession infirmière et pourrait conduire à des résultats négatifs sur le bien-être au travail (Cheung & Tang, 2009 ; Carlson, Ferguson, Hunter, & Whitten, 2012 ; Grandey, Foo, Groth, & Goodwin, 2012). La suppression expressive demande un niveau d'habileté expressionnelle et un talent d'acteur moins important que l'amplification qui, mal maîtrisé, risque d'être perçu comme faux et d'être démasqué. Ce jeu d'acteur peut engendrer chez le soignant un sentiment d'hypocrisie et de fausseté, ayant des répercussions négatives sur la satisfaction et l'engagement au travail (Groth, Thurau, & Walsh, 2009 ; Picard, Cossette, & Morin, 2016).

Hypothèse 3. La suppression expressive a une relation négative avec la satisfaction au travail et l'engagement au travail.

Le déploiement attentionnel consiste à changer l'expérience des émotions en attirant l'attention sur des aspects spécifiques de la situation (Gross, 2008), ou en pensant à quelque

chose qui aide à susciter les émotions que l'on doit ressentir dans le cadre de son travail (Grandey, 2000). Le déploiement attentionnel n'a été, à notre connaissance, que très peu étudié en relation avec le bien-être au travail. Le déploiement pourrait, dans la profession infirmière, constituer une stratégie plus accessible en termes de temps et moins coûteuse en termes d'effort cognitif. Néanmoins, le déploiement attentionnel peut être considéré comme une distraction cognitive (Gross, 1998), qui apparaît comme une stratégie dysfonctionnelle. Plus l'individu essaie de se distraire d'un événement négatif, plus le lien négatif avec la situation continuera d'émerger plus tard dans sa conscience (Andela et al., 2015 ; Gross, 1998).

Hypothèse 4. Le déploiement attentionnel a une relation négative avec la satisfaction au travail et l'engagement au travail

5. Stratégies de régulation émotionnelle comme médiateur de la relation entre dissonance émotionnelle et bien-être au travail

L'individu en état de dissonance émotionnelle effectue généralement un travail de régulation de ses émotions, afin de les adapter aux règles organisationnelles (Holman, Martinez-Iñigo, & Totterdell, 2008). Brotheridge et Lee (2003), tout comme Grandey et Gabriel (2015), affirment que les stratégies de régulation émotionnelle permettent de gérer la dissonance émotionnelle induite par des situations émotionnellement exigeantes, afin d'une part, de limiter l'impression d'inauthenticité, et d'autre part, de maintenir un certain niveau de ressources personnelles. Cependant, peu d'études empiriques ont été conduites dans ce sens (Wang, Yin, & Huang, 2016).

Selon Cropanzano et al. (2000), la régulation émotionnelle est un mécanisme pouvant affecter la mesure dans laquelle l'événement est interprété comme une menace pour le bien-être. La dissonance émotionnelle traduit la non assimilation des règles d'affichage émotionnel (Dal Santo et al., 2016), qui selon Grandey (2000), induit un besoin de faire un travail sur les émotions propres de l'individu, à travers les stratégies de régulation émotionnelle, afin de les faire correspondre à ces règles d'affichage émotionnel. Le résultat de cette manipulation des émotions propre de l'individu affecte le bien-être au travail. Par conséquent, la régulation émotionnelle peut être appréhendée comme un mécanisme explicatif (médiateur) de la relation dissonance émotionnelle/bien-être au travail.

Une régulation en profondeur à travers le déploiement attentionnel permet de manipuler le traitement cognitif des informations auxquelles l'individu est exposé (Grandey & Gabriel, 2015). Dans ce sens, pour faire face à une situation de dissonance émotionnelle, l'individu agit en amont du ressenti émotionnel en réorientant l'attention vers une pensée ou un souvenir

générateur d'émotions positives désirées, en évitant de penser à la situation, ou en dirigeant son attention sur autre chose (Grandey, 2000 ; Gross & Thompson, 2007).

La régulation en surface à travers la suppression expressive est une stratégie axée sur la réponse, permet une régulation émotionnelle sans pour autant modifier l'émotion ressentie (Grandey, 2000). Selon Maxwell et Riley (2017), la suppression expressive suppose plus de pouvoir médiateur dans la relation entre les demandes émotionnelles du travail et le bien-être des employés par rapport aux autres stratégies.

Se basant sur les éléments précités, nous formulons les hypothèses suivantes :

Hypothèse 5. Le déploiement attentionnel médiate la relation entre la dissonance émotionnelle et la satisfaction au travail et l'engagement au travail.

Hypothèse 6. La suppression expressive médiate la relation entre la dissonance émotionnelle et la satisfaction au travail et l'engagement au travail.

6. Méthode

6.1. Echantillon et procédure

L'échantillon est composé de 559 participants appartenant au personnel infirmier travaillant dans deux hôpitaux d'Alger. L'échantillon se compose de 76,7% de femmes dont 83 % sont en couple. L'âge varie entre 19 et 60 ans, avec une moyenne de 38 ans. Concernant l'ancienneté dans la profession, elle va de 1 à 40 ans, avec une moyenne de 13 ans d'ancienneté.

Les participants ont été invités sur base volontaire à remplir un questionnaire papier proposé en deux langues : française et arabe. Pour assurer l'exactitude de la traduction littérale, une bonne adaptation au contexte culturel, aux habitudes de vie et aux idiomes de la population cible la traduction du questionnaire a été réalisée selon les recommandations de Guillemain, Bombardier et Beaton (1993). Le questionnaire a été traduit par des spécialistes en traduction et **vérifié** par cinq professeurs de psychologie du travail et des organisations de l'Université d'Alger. La distribution, le remplissage et la collecte des questionnaires se sont effectués sur leur lieu de travail avec le concours des infirmiers coordinateurs. Les questionnaires remplis ont été retournés dans une boîte verrouillée.

L'approbation de la recherche a été obtenue par le comité d'éthique de l'Université Libre de Bruxelles selon le code de déontologie de l'association médicale mondiale (Déclaration d'Helsinki). Le consentement formel pour mener l'étude a été obtenu auprès des deux établissements hospitaliers cibles après approbation de leur conseil scientifique.

6.2. Mesures

Les échelles de réponse vont de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord) pour la satisfaction au travail et les stratégies de régulation émotionnelle) et de 1 (jamais) à 5 (très souvent) pour les mesures de dissonance émotionnelle et d'engagement au travail.

6.2.1. *Dissonance émotionnelle (DIS)*

La dissonance émotionnelle a été mesurée à l'aide de quatre items issus de l'échelle des émotions au travail « FEWS » (Frankfurt Emotion Work Scale) de Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, et Isic (1999), dans sa version française validée par Machado, Desrumaux et Dose (2015). Cette échelle vise à évaluer différents registres émotionnels en situation de travail (par exemple, « Dans votre poste, à quelle fréquence arrive-t-il que l'on doive réprimer ses émotions de telle manière à avoir l'air neutre ? »).

6.2.2 *Engagement au travail (ET)*

L'engagement au travail a été mesuré à travers l'UWES-9 (Schaufeli & Bakker, 2003), dans sa version française à neuf items validée par Zecca, Gyorkos, Becker, Massoudi, de Bruin et Rossier (2015). Cette mesure agrège la vigueur, le dévouement et l'absorption en une seule dimension afin d'évaluer le degré d'engagement envers le travail (par exemple, « Je déborde d'énergie pour mon travail »).

6.2.3 *Satisfaction au travail (SAT)*

La satisfaction au travail a été mesurée avec l'échelle « MOAQ-JSS » de Cammann, Fichman et Klesh (1983). La validation française a été utilisée (El Akremi, Nasr, & Richebé, 2014). Cette échelle à trois items permet de mesurer la satisfaction globale envers le travail (par exemple, « Globalement, je suis satisfait de mon travail »).

6.2.4 *Stratégies de régulation émotionnelle (SRE)*

Les stratégies de régulation émotionnelle ont été évaluées grâce aux deux dimensions de l'échelle d'Andela et al. (2015) : *le déploiement attentionnel (DEP)* : composé de quatre items englobe les stratégies de focalisation de l'attention hors du contexte (par exemple, « je concentre mon attention sur quelque chose de plus agréable pour améliorer mon humeur ». *La suppression de l'émotion (SUP)* : cette stratégie composée de quatre items consiste à supprimer l'émotion ressentie (par exemple, « lorsque je ressens des émotions négatives, j'évite de les exprimer »).

7. Résultats

7.1. *Analyses confirmatoires*

Afin d'analyser **la validité discriminante des mesures** les propriétés psychométriques des mesures utilisées, nous avons conduit des analyses factorielles confirmatoires (CFA) en testant trois modèles (voir tableau 1) : le modèle théorique à cinq facteurs indépendants (DIS, DEP, SUP, SAT, ET) ; le deuxième à trois facteurs (DE, DEP et SUP, SAT et ET) ; le troisième modèle agrège tous les items de toutes les mesures dans un seul facteur.

Insérer tableau 1

Les résultats indiquent que le modèle théorique à cinq facteurs indépendants s'ajuste bien aux données.

7.2. *Statistiques descriptives et corrélations*

Les moyennes, écarts types, les corrélations et les scores de fiabilité interne des variables mesurées sont présentés dans le tableau 2.

Insérer tableau 2

Les indices de cohérence interne (alpha de Cronbach) pour les mesures sont acceptables (de .71 à .97).

7.3. *Test des hypothèses*

Le modèle testé en équation structurelle (Mplus 7) avec les coefficients standardisés est présenté dans la Figure 1 et le Tableau 3.

Insérer figure 1

Insérer tableau 3

Les valeurs des indices d'ajustement obtenues confirment que nos données s'ajustent correctement au modèle théorique suggéré : χ^2/ddl égal (692.511/240, $p < .001$) ; RMSEA = .05 ; CFI = .93 ; TLI = .93 et SRMR = .08 (N=559).

L'hypothèse 1 spécifiait que la dissonance émotionnelle aurait une relation négative avec le déploiement attentionnel et la suppression expressive. Les résultats indiquent que la dissonance émotionnelle est liée positivement au déploiement attentionnel ($\beta = .54$, $p < .001$) et à la suppression expressive ($\beta = .47$, $p < .001$). L'hypothèse 1 est confirmée.

L'hypothèse 2 spécifiait que la dissonance émotionnelle aurait une relation négative avec l'engagement au travail et la satisfaction au travail. Le modèle fait ressortir une relation directe et négative entre la dissonance émotionnelle et l'engagement au travail ($\beta = -.37, p < .001$) et une relation directe et négative entre la dissonance émotionnelle et la satisfaction au travail ($\beta = -.32, p < .001$). Ces résultats confirment l'hypothèse 2.

L'hypothèse 3 spécifiait que la suppression expressive est négativement liée à la satisfaction au travail et à l'engagement au travail. Les résultats démontrent contrairement à nos hypothèses que la suppression expressive est positivement liée à l'engagement au travail ($\beta = .13, p < .005$), alors que son lien à la satisfaction au travail est non significatif. L'hypothèse 3 est donc partiellement confirmée. L'hypothèse 4 avait comme postulat une relation négative entre le déploiement attentionnel et la satisfaction au travail et l'engagement au travail. Les résultats confirment effectivement une relation négative entre le déploiement attentionnel et la satisfaction au travail et l'engagement au travail, avec des coefficients standardisés respectives de ($\beta = -.20, p < .001$) et ($\beta = -.21, p < .001$). L'hypothèse 4 est confirmée.

Concernant l'effet médiateur des stratégies de régulation émotionnelle dans la relation entre la dissonance émotionnelle et les variables dépendantes, la majorité des résultats vont dans le sens de nos hypothèses. L'hypothèse 5 affirmait que le déploiement attentionnel aurait un rôle médiateur dans la relation entre la dissonance et la satisfaction au travail et l'engagement au travail. Les résultats démontrent que l'effet direct de la dissonance émotionnelle sur la satisfaction au travail ($\beta = -.32, p < .001$) est partiellement médié à travers le déploiement attentionnel ($\beta = -.11, p < .001$). De même, l'effet direct de la dissonance émotionnelle sur l'engagement au travail ($\beta = -.37, p < .001$), transite partiellement à travers le déploiement attentionnel ($\beta = -.11, p < .001$). L'hypothèse 5 est confirmée.

Par ailleurs, l'hypothèse 5 soutenait un effet médiateur de la suppression expressive dans la relation entre la dissonance et la satisfaction au travail et l'engagement au travail. Le modèle indique que l'effet direct de la dissonance émotionnelle sur l'engagement au travail ($\beta = -.37, p < .001$) est partiellement médié à travers la suppression expressive ($\beta = .06, p < .01$). Cependant, le lien non significatif entre la suppression expressive et la satisfaction au travail réfute un éventuel rôle médiateur de la suppression expressive dans la relation entre la dissonance émotionnelle et la satisfaction au travail. L'hypothèse 5 n'est donc que partiellement confirmée.

8. Discussion et Conclusion

Cette étude avait pour objectif d'examiner la relation entre la dissonance émotionnelle et le bien-être au travail à travers deux stratégies de régulation émotionnelle, à savoir la

suppression expressive et le déploiement attentionnel. Les résultats confirment que la dissonance émotionnelle est négativement liée au bien-être au travail dans le contexte infirmier Algérien. Le travail avec la souffrance humaine, le fait de prodiguer des soins à des patients atteints par la maladie, côtoyer le désespoir de leurs proches, ou bien affronter au quotidien la mort fait émerger chez l'infirmier des émotions intenses qui ne sont pas toujours en phase avec les normes émotionnelles requises. Les attentes sociales véhiculées par les valeurs de la profession infirmière créent également une pression et un stress sur ce groupe de professionnel. On s'attend à ce qu'il ait une préoccupation permanente pour les autres, un sentiment constant de solidarité, d'empathie et une restriction notable de leurs sentiments négatifs (Hallam, 2002 ; Bolton, 2001).

Selon Andela, Auzoult et Truchot (2014), l'environnement de travail en milieu de soins caractérisé par de fréquentes situations émotionnellement intenses, n'accorde pas la possibilité aux soignants d'être, spontanément en phase avec les émotions prescrites. La dissonance émotionnelle conduit à un conflit entre la personne et le rôle qu'elle tient et constitue une menace pour l'identité professionnelle de l'individu du fait de l'aliénation émotionnelle qu'elle induit (Andela, Truchot, & Van der Doef, 2016). Nos résultats confirment, en concordance avec d'autres études similaires, que la dissonance émotionnelle est préjudiciable à l'engagement au travail, ainsi qu'à la satisfaction au travail (Dal Santo et al., 2013 ; Kinman & Leggetter, 2016 ; Delgado, Upton, Ransie, Furness, & Foster, 2017 ; Mauno et al., 2016 ; Andela & Truchot, 2017 ; Zapf et al., 2001).

Un lien négatif entre la dissonance émotionnelle et le bien-être au travail serait probablement un indicateur d'un conflit de valeurs, une non acceptation des règles émotionnelles prescrites induisant l'échec du processus d'intériorisation des règles d'affichage émotionnel (Grandey, 2003 ; Totterdell & Holman, 2003). La problématique peut ne pas concerner les règles d'affichage émotionnel elles-mêmes, mais peut être liée à un manque de communication ou de valorisation par rapport au sens de ces règles. Une norme expliquée dans le sens de l'intérêt du patient, ou l'intérêt de l'aboutissement des objectifs « nobles » de la structure hospitalière par exemple, pourrait faciliter son assimilation. Lorsque les règles d'affichage sont internalisées en tant que partie intégrante du rôle, elles peuvent favoriser des expériences satisfaisantes au travail (Salmela & Mayer, 2009), dans le cas contraire, elle engendre de la dissonance émotionnelle (Dal Santo et al., 2016).

Les résultats indiquent conformément à des études similaires menées dans un contexte occidental des liens forts et positifs entre la dissonance émotionnelle et les stratégies de régulation émotionnelle (Dal Santo et al., 2016 ; Machado et al., 2015). La dissonance émotionnelle (étant état interne) induit un besoin de faire un travail sur les émotions de l'individu, à travers les stratégies de régulation émotionnelle (processus interne). Ce résultat

peut être expliqué sur la base de la théorie de conservation des ressources de Hobfoll (2001). En effet, l'individu percevant un risque de perte de ressources ou lorsque les ressources sont réellement perdues, tentera de maintenir son réservoir de ressources. Ainsi, il est probable que la perception d'une dissonance émotionnelle intense induira chez l'individu le besoin de préserver ses ressources personnelles restantes, ce qui engendre l'utilisation de stratégies moins coûteuses en termes d'effort cognitif comme la suppression expressive qui consiste à masquer simplement l'émotion incongrue ou le déploiement attentionnel considéré comme une forme de distraction attentionnelle beaucoup moins coûteuse en terme d'effort cognitif (Gross, 1998 ; Grandey, 2000). Ainsi, l'individu sollicitera ses ressources personnelles à travers les stratégies de régulation émotionnelle afin de résoudre cette tension psychologique et conserver ou restituer ses ressources.

Contrairement à nos hypothèses, les résultats indiquent un lien positif entre la suppression expressive et l'engagement au travail, et une absence de lien entre la suppression et la satisfaction au travail. Le fait que cette stratégie semble ne pas être une entrave au bien-être au travail pourrait être lié à des considérations culturelles. En effet, dans la culture asiatique et orientale, la suppression représente une forme de contrôle émotionnel, véhiculant un sentiment de professionnalisme et de résilience (Gan, Wen, Wang, Rodriguez, Gong, & Xie, 2014). La suppression expressive impacte moins les interactions sociales chez la personne de culture asiatique par rapport aux cultures occidentales, elle serait considérée comme un devoir en soit (Kang, Shaver, Min & Jin, 2003 ; Butler, Lee, & Gross, 2007). Les sociétés occidentales de type individualistes sont plus portées par l'expression des émotions ressenties contrairement aux sociétés orientales et asiatiques de type collectiviste qui favorise la neutralité émotionnelle dans les relations interpersonnelles. Ce faisant, dans la culture orientale, la suppression et la retenue sont considérées comme des vertus traduisant la ténacité lors de l'adversité. L'étude qualitative de Djaafri (2013), fait ressortir le caractère désapprouvé de l'expression émotionnelle à connotation « intime » ou affectif envers le sexe opposé, ou encore, une sensibilité interprétée comme une faiblesse face à des situations émotionnellement chargées. Aussi, la suppression est fortement liée à un contrôle expressif efficace (Webb, Miles & Sheeran, 2012).

Quant au déploiement attentionnel, les résultats font ressortir, une relation négative avec la satisfaction et l'engagement au travail. Le déploiement attentionnel n'a été, à notre connaissance, que très peu étudié en relation avec le bien-être au travail, mise à part l'étude d'Andela et al. (2015), ou cette stratégie été positivement liée à l'épuisement émotionnel. Bien que le déploiement attentionnel sollicite moins les ressources cognitives de l'individu par rapport aux autres stratégies de régulation en profondeur, il apparaît que cette stratégie n'agit pas en faveur du bien-être au travail. Cette stratégie a été identifiée comme une

distraction cognitive (Gross, 1998), ou plus l'individu essaie de se distraire d'un événement négatif, plus le lien négatif avec la situation perdurera (Wenzlaff & Wegner, 2000).

Le déploiement attentionnel médiatise partiellement la relation entre la dissonance émotionnelle et la satisfaction et l'engagement au travail. Bien que les études ayant examiné le rôle médiateur de la suppression expressive et de la réévaluation cognitive dans la relation demandes/bien-être au travail foisonnent (Kafetsios & Loumakou, 2007 ; Cossette, 2008), aucune étude ne s'est penchée sur le rôle médiateur du déploiement attentionnel. Considéré comme une distraction cognitive, permettant de convoquer des émotions réellement ressenties et conformes aux règles d'affichage émotionnel (Grandey, 2000), le déploiement attentionnel apparaît comme une stratégie dysfonctionnelle (Andela et al., 2015), ne permettant pas de dissiper l'émotion génératrice de tension (Wenzlaff & Wegner, 2000). Il se pourrait dès lors que le déploiement attentionnel constitue une réponse adaptée, sur le moment, afin de convoquer dans une situation de dissonance émotionnelle, des émotions conformes aux règles d'affichage, sans pour autant permettre d'annuler complètement l'effet de la dissonance émotionnelle sur le bien-être au travail, ce qui pourrait expliquer, la médiation partielle observée

Les résultats démontrent également, que la suppression expressive, a permis de médier partiellement l'effet de la dissonance émotionnelle sur l'engagement au travail. Ce résultat est similaire à d'autres études réalisées dans un contexte occidental (Van Gelderen, Bakker, Konijn, & Demerouti, 2011 ; Maxwell & Riley, 2017). Par contre, la suppression ne médiatise pas la relation entre la dissonance émotionnelle et la satisfaction au travail. Ce résultat peut être interprétés à la lumière de la spécificité de la profession infirmière dans un contexte algérien. En effet, le contrôle expressif dans une profession à fort relationnel comme la profession infirmière peut être perçu, notamment lors de l'utilisation de la suppression expressive, comme un désengagement relationnel et un désintéressement vis-à-vis de l'autre (Gross, 1998). La suppression expressive pourrait se traduire par un sentiment du devoir accompli dans une population de culture arabo-musulmane, évoluant dans une société pudique, l'affectivité en dehors du cercle familial peut être interprétée comme déplacé (Phaneuf, 2016). La conjugaison des facteurs vocationnels et culturels pourquoi la dissonance émotionnelle n'aie pas affecté le bien-être des soignants, à travers la suppression expressive.

Par ailleurs, il est fréquent que l'infirmier utilise, durant les interactions qu'il entretient avec le patient, plusieurs stratégies de régulation émotionnelle de manière simultanée (Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015). Il est également possible que la même personne utilise différentes stratégies à différents moments selon son expérience émotionnelle (Grandey, 2000 ; Gross & Thompson, 2007). Dans ce cas, une ou plusieurs stratégies peuvent

prendre le dessus sur d'autres (Cossette & Hess, 2015). Ces constats rappellent le besoin d'étudier le travail émotionnel plus en profondeur, tant les zones d'ombres subsistent.

Bien que cette étude apporte des contributions importantes, elle n'est pas sans limite. Cette étude est transversale. Il serait intéressant de comprendre le caractère dynamique de la régulation émotionnelle qui a peu été analysé dans la littérature. La conduite d'études longitudinales nous permettrait de capturer cette variation d'utilisation et de pertinence de telle ou telle stratégie selon le contexte, à travers le temps, ou même dans une même journée de travail. Cette étude ne permet pas de mettre en évidence la temporalité avec laquelle les stratégies de régulation émotionnelle sont utilisées.

Pour conclure, les émotions au travail s'avèrent une réalité passionnante, elles ne sont pas qu'omniprésentes au travail, elles peuvent interagir dans la relation entre la dissonance émotionnelle et le bien-être au travail. Les résultats de cette étude confirment aussi que la dissonance émotionnelle a un effet direct et négatif sur le bien-être au travail d'une part, et un effet indirect négatif à travers le déploiement attentionnel et la suppression expressive sur le bien-être au travail. En outre, comme la plupart des études sur le travail émotionnel ont été menées dans un contexte nord-américain ou européen, notre étude peut être considérée comme une contribution à la littérature traitant du travail émotionnel dans un contexte hospitalier arabo-musulman peu investigué.

Sources de financement et conflit d'intérêt

Cette recherche n'a reçu aucune subvention spécifique d'une agence de financement dans les secteurs publics, commerciaux et n'a pas de but non lucratif. Les auteurs ne déclarent aucun conflit d'intérêt.

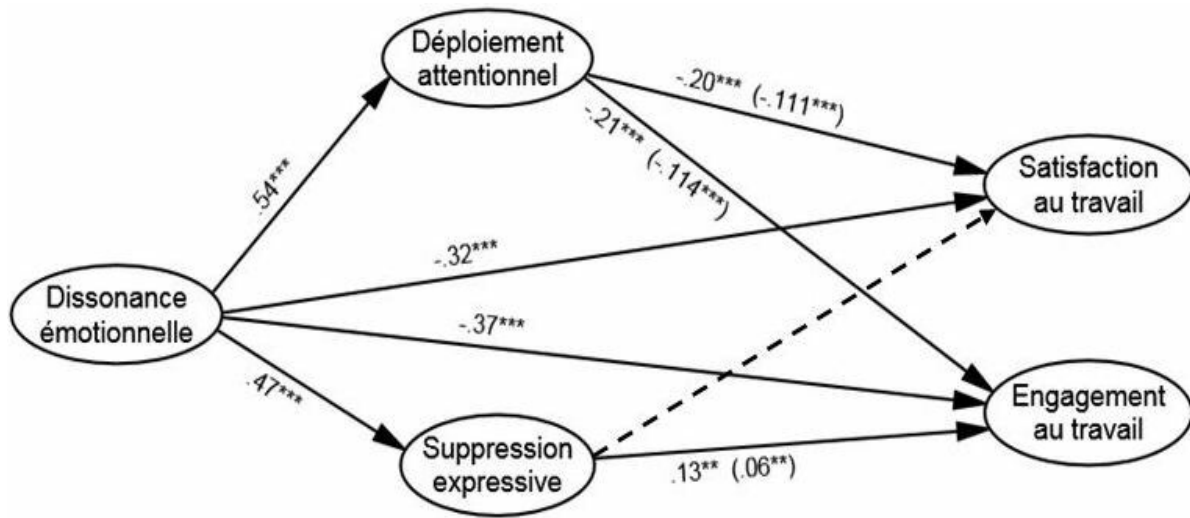
- Andela, M., & Truchot, D. (2017). Emotional dissonance and Burnout: The moderating role of team reflexivity and re-evaluation. *Stress and Health, 33*(3), 179-189.
- Andela, M., Auzoult, L., & Truchot, D. (2014). An exploratory study of self-consciousness and emotion-regulation strategies in health care workers. *Psychological reports, 115*(1), 106-114.
- Andela, M., Truchot, D., & Borteyrou, X. (2015). Emotional labour and burnout: Some methodological considerations and refinements. *Canadian Journal of Behavioural Science, 47*(4), 321.
- Andela, M., Truchot, D., & Van der Doef, M. (2016). Job stressors and burnout in hospitals: The mediating role of emotional dissonance. *International Journal of Stress Management, 23*(3), 298.
- Bolton, S. (2001). Changing faces: nurses as emotional jugglers. *Sociology of Health & Illness, 23*(1), 85-100.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of —people work. *Journal of vocational behavior, 60*(1), 17-39.
- 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*(1), 57.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 365-379.
- Butler, E. A., Lee, T. L., & Gross, J. J. (2007). Emotion regulation and culture: Are the social consequences of emotion suppression culture-specific? *Emotion, 7*(1), 30.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology, 24*(3), 245-255.
- Cossette, M. (2008). Styles de régulation émotionnelle des employés de service : antécédents organisationnels, motivation et conséquences sur la santé psychologique. Dissertation doctorale, Université du Québec à Montréal. Disponible sur : <https://archipel.uqam.ca/1951/>
- Cossette, M., & Hess, U. (2015). Service with style and smile. How and why employees are performing emotional labour? *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology, 65*(2), 71-82.
- Cropanzano, R., Weiss, H. M., Suckow, K. J., & Grandey, A. A. (2000). Doing justice to workplace emotion. In N. M. Ashkanasy, C. E. Härtel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice* (pp. 49-62). Westport, CT, US: Quorum Books/Greenwood Publishing Group.

- Dal Santo, L., Pohl, S., & Battistelli, A. (2013). Emotional dissonance and job satisfaction: the moderating role of organisational commitment and task significance. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(13), 691.
- Dal Santo, L., Pohl, S., & Battistelli, A. (2016). The nurse-patient emotional interaction in quality of worklife: The role of empathy and emotional dissonance. *Scholars' Press*. (p222), ISBN : 978-3-659-84081-4.
- Dallaire, C. (2008). Le savoir infirmier au cœur de la discipline et de la profession. *Gaetan Morin éd, Montréal*.
- Delgado, C., Upton, D., Ranse, K., Furness, T., & Foster, K. (2017). Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. *International journal of nursing studies*, 70, 71-88.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: a control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of occupational health psychology*, 16(2), 170.
- Djaafri, A. (2013). La construction de l'identité professionnelle des infirmières du secteur sanitaire public d'Akbou. Dissertation, Université de Béjaia. Disponible sur: <http://www.univ-bejaia.dz/dspace/handle/123456789/2332?show=full>
- El Akremi, A., Nasr, M. I., & Richebé, N. (2014). Les antécédents relationnels, organisationnels et individuels de la socialisation des nouvelles recrues. *Management*, 17(5), 317-345.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863.
- Gan, Y., Wen, Y., Wang, J., Rodriguez, M. A., Gong, X., & Xie, X. (2014). Is expressive suppression an effective coping strategy? A study of Chinese rescue medical staff following an earthquake. *Asian Journal of Social Psychology*, 17(4), 264-276.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95. 190.
- Grandey, A. A. (2003). When —the show must go onl : Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here?. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 2015 2:1, 323-349
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of general psychology*, 2(3), 271.
- Gross, J. J. (2008). Emotion regulation. *Handbook of emotions*, 3, 497-513.
- Gross, J. J., & Thompson, R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 3–24). New York, NY: Guilford Press.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958-974.
- Guillemin, F., Bombardier, C., & Beaton, D. (1993). Cross-cultural adaptation of health-related quality of life measures: literature review and proposed guidelines. *Journal of clinical epidemiology*, 46(12), 1417-1432.
- Hallam, J. (2002). Vocation to profession : changing images of nursing in Britain. *Journal of organizational change management*, 15(1), 35-47.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Hochschild, A. (1983). The Managed Heart (Berkeley, University of California Press). *Hochschild The Managed Heart* 1983.

- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 57-81.
- Holman, D., Martínez-Iñigo, D., & Totterdell, P. (2008). 18 Emotional labour and employee well-being: an integrative review. *Research companion to emotion in organizations*, 301, 315.
- Hülshager, U. R., Lang, J. W., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance : Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of occupational health psychology*, 15(4), 505.
- Kang, S., Shaver, P. R., Min, K., & Jin, H. (2003). Culture-specific patterns in the prediction of life satisfaction: Roles of emotion, relationship quality, and self-esteem. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 1596–1608.
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of advanced nursing*, 70(1), 176-186.
- Kaur, S., & Luxmi, M. (2014). Does Emotional Labour Influence Burnout ? *International Journal of Management & Information Technology*, 6(2), 784-793.
- Kinman, G., & Leggetter, S. (2016). Emotional labour and wellbeing : what protects nurses?. *In Healthcare (Vol. 4, No. 4, p. 89). Multidisciplinary Digital Publishing Institute.*
- Lee, C., An, M., & Noh, Y. (2015). The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, *job burnout and performance. Service Business*, 9(3), 409-425.
- Llewellyn, N., Dolcos, S., Iordan, A. D., Rudolph, K. D., & Dolcos, F. (2013). Reappraisal and suppression mediate the contribution of regulatory focus to anxiety in healthy adults. *Emotion*, 13(4), 610.
- Loriol, M. (2013). Travail émotionnel et soins infirmiers. *Santé mentale*, (177), 60-63.
- Machado, T., Desrumaux, P., & Dose, E. (2015). L'addiction au travail : quels effets de la charge de travail, de la dissonance émotionnelle et du surinvestissement?. *Pratiques psychologiques*, 21(2), 105-120.
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion : Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 30-47.
- Mauno, S., Ruokolainen, M., Kinnunen, U., & De Bloom, J. (2016). Emotional labour and work engagement among nurses : examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers. *Journal of advanced nursing*, 72(5), 1169-1181.
- Maxwell, A., & Riley, P. (2017). Emotional demands, emotional labour and occupational outcomes in school principals: Modelling the relationships. *Educational Management Administration & Leadership*, 45(3), 484-502.
- Munir, F., Nielsen, K., Garde, A. H., Albertsen, K., & Carneiro, I. G. (2012). Mediating the effects of work–life conflict between transformational leadership and health-care workers' job satisfaction and psychological wellbeing. *Journal of Nursing Management*, 20(4), 512-521.
- Paillé, P. (2008). Les comportements de citoyenneté organisationnelle : une étude empirique sur les relations avec l'engagement affectif, la satisfaction au travail et l'implication au travail. *Le travail humain*, 71(1), 22-42.
- Phaneuf, M. (2016). Prendre soin d'un patient musulman. *Prendre soin*. 1-17. Disponible sur : <http://www.prendresoin.org/wp-content/uploads/2016/11/Prendre-soin-d-un-patient-musulman-dec.2016.pdf>
- Picard, K., Cossette, M., & Morin, D. (2016). Service with a smile: a source of emotional exhaustion or performance incentive in call-centre employees. *Canadian Journal of Administrative Sciences*. published online in wiley online library (wileyonlinelibrary.com), DOI: 10.1002/CJAS.1413.
- Salmela, M., & Mayer, V. (Eds.). (2009). Emotions, ethics, and authenticity (Vol. 5). *Ed. John Benjamins Publishing. Amsterdam, 235 p. ISBN : 978-90-272-8875-2.*

- Schaible, L. M., & Six, M. (2016). Emotional strategies of police and their varying consequences for burnout. *Police Quarterly*, 19(1), 3-31.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 163-183.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. *Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht*, 26.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout : A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of occupational health psychology*, 15(4), 468.
- Springer, A., & Oleksa, K. (2017). The relationship between employees' competences and the consequences and manner of exercising emotional labour (EL). *Contemporary Economics*, 11(1), 17.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles : Testing a model of emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 8(1), 55.
- Van de Weerd, C. (2011, May). Introduction sur la prise en compte des émotions et des affects dans les relations de service. In *Troisième Congrès francophone sur les troubles musculosquelettiques (TMS). Échanges et pratiques sur la prévention/Organisé par l'Anact et Pacte*.
- Van Gelderen, B. R. (2013). At the Heart of Policing: Emotional labor among police officers. Doctoral dissertation, Erasmus University of Rotterdam. Available on: [file:///C:/Users/user/Downloads/40298%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/40298%20(5).pdf)
- Van Gelderen, B. R., Bakker, A. B., Konijn, E. A., & Demerouti, E. (2011). Daily suppression of discrete emotions during the work of police service workers and criminal investigation officers. *Anxiety, Stress & Coping*, 24(5), 515-537.
- Wang, W., Yin, H., & Huang, S. (2016). The missing links between emotional job demand and exhaustion and satisfaction: Testing a moderated mediation model. *Journal of Management & Organization*, 22(1), 80-95.
- Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: a meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation. *Psychological bulletin*, 138(4), 775.
- Wenzlaff, R. M., & Wegner, D. M. (2000). Thought suppression. *Annual review of psychology*, 51(1), 59-91.
- Yin, H., Huang, S., & Wang, W. (2016). Work environment characteristics and teacher well-being: The mediation of emotion regulation strategies. *International journal of environmental research and public health*, 13(9), 907.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management review*, 12(2), 237-268.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health*, 16(5), 527-545.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of work and organizational psychology*, 8(3), 371-400.
- Zecca, G., Györkös, C., Becker, J., Massoudi, K., de Bruin, G. P., & Rossier, J. (2015). Validation of the French Utrecht Work Engagement Scale and its relationship with personality traits and impulsivity. *European Review of Applied Psychology*, 65(1), 19-28.

Figure 1 : Effet médiateur des SRE dans la relation entre dissonance émotionnelle et bien-être au travail



Indices d'ajustement : $\chi^2/ddf = 692.511/240, p < .001$; RMSEA = .05 ; CFI = .93 ; TLI = .93 et SRMR = .08 (N=559).

Note : coefficients standardisés, «**» = $p < .01$, «***» = $p < .001$, (-----) = liens non significatifs, () = effets médiateurs

Tableau 1. Analyse factorielle confirmatoire

Modèles de mesure	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA	SRMR	AIC
Modèle à cinq facteurs	754.20	242	.93	.92	.06	.04	31829.6
Modèle à trois facteurs	1103.60	249	.89	.87	.08	.06	32370.3
Modèle à un facteur	3326.50	252	.58	.54	.14	.18	36140.1

Tableau 2. Statistiques descriptives

	M	ET	1	2	3	4	5
1. Dissonance émotionnelle	3.53	1.32	(.93)				
2. Satisfaction au travail	4.25	.92	-.30**	(.71)			
3. Engagement au travail	3.62	1.16	-.42**	.67**	(.97)		
4. Déploiement attentionnel	3.54	.96	.44**	-.25**	-.29**	(.87)	
5. Suppression expressive	3.68	.99	.39**	-.14**	-.16**	.63**	(.88)

*N= 559, M= Moyenne, ET= écart-type. Coefficients alphas entre parenthèses. ** p < .01*

Tableau 3. Liens directs et indirects (médiateurs)

	Satisfaction au travail	Engagement au travail	Déploiement attentionnel	Suppression expressive
Liens directs	β	β	β	β
Dissonance émotionnelle	-.320**	-.370**	.540**	.476**
Déploiement attentionnel	-.206**	-.212**		
Suppression expressive	.112	.139**		
Liens Indirects				
DE sur VD via DEP	-.111**	-.114**		
DE sur VD via SUP	.053	.066**		

*Note : DE= Dissonance émotionnelle, VD= variable dépendante, DEP= déploiement attentionnel, SUP= suppression expressive. ** p < .01*