

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE DANS LE MILIEU DE LA RESTAURATION :
UNE ANALYSE DE SES DÉTERMINANTS ORGANISATIONNELS ET DU RÔLE DE LA
MOTIVATION AU TRAVAIL DANS L'EXPLICATION DE SES CONSÉQUENCES SUR LA
SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

THÈSE PRÉSENTÉE
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DU DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE

PAR
FLAVIE DION-CLICHE

OCTOBRE 2025

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

En déposant ce projet de thèse, je ressens une profonde gratitude d'avoir atteint ce jalon important de mon parcours académique. Ce travail a été un véritable voyage, riche en défis et en découvertes, et je sais qu'il n'aurait pas été possible sans le soutien chaleureux de nombreuses personnes. Je souhaite prendre un moment pour remercier toutes celles et ceux, tant sur le plan professionnel que personnel, qui m'ont entourée de leur bienveillance et de leur encouragement. Votre présence à mes côtés a été essentielle pour me permettre de franchir cette belle ligne d'arrivée.

Tout d'abord, je tiens à exprimer ma sincère gratitude envers mes deux directrices, qui ont été des piliers précieux tout au long de mon parcours. Nathalie, ta bienveillance et ton soutien ont été des lumières dans mon développement, tant sur le plan professionnel que personnel. Je te remercie de tout cœur d'avoir cru en moi et d'avoir embarqué dans ce projet avec une telle confiance. Ta motivation m'a portée jusqu'à la ligne d'arrivée, et tu as joué un rôle essentiel dans notre trio. Sarah-Geneviève, ta présence chaleureuse et ta capacité à réfléchir avec moi ont été d'une grande aide pour enrichir ma réflexion. Je suis également reconnaissante pour toutes les opportunités que tu m'as offertes et pour l'encadrement rigoureux que tu as apporté à mon projet de thèse. Ces expériences m'ont permis de développer de forts intérêts sur le plan professionnel et d'apprendre énormément de toi en termes de rigueur de travail, d'esprit critique et d'analyse. Travailler sur un sujet qui m'a vraiment passionnée n'aurait pas été possible sans ton écoute attentive dans les moments de joie comme dans les défis. Je vous remercie profondément pour votre soutien inconditionnel et le temps que vous m'avez consacré. Vous vous êtes investies au-delà des attentes, et j'en suis profondément touchée. Je n'aurais pu rêver de meilleures directrices de recherche, et ce fut un véritable bonheur de travailler à vos côtés.

Un merci particulier à Léandre, mon coach de stats. Je te suis profondément reconnaissante d'avoir accepté d'embarquer dans ce défi avec moi. Ta générosité a été remarquable, et j'ai énormément appris grâce à toi. Merci de m'avoir partagé ton expertise et d'avoir toujours pris le temps de répondre à mes questions avec patience et bienveillance. Ton soutien et ta capacité à me rassurer ont été des atouts précieux.

Merci également aux membres du jury qui ont chaleureusement accepté de participer à la lecture et l'évaluation de cette thèse : Sophie Meunier, Julie Ménard et Claude Fernet.

J'aimerais aussi prendre un moment pour remercier ma famille, qui a été une source inestimable de soutien tout au long de ce parcours. Merci à mon père, Marc. Tu m'as offert bien plus que les ressources nécessaires

pour arriver là où je suis aujourd'hui. Comme tu me l'as toujours dit, les belles choses viennent avec le travail acharné, et l'achèvement de ma thèse en est le plus bel exemple. Merci pour tes conseils judicieux et pour ton écoute attentive. Avec toi, je sais qu'il y a toujours une solution à chaque problème. Merci maman de garder un œil bienveillant sur moi. Un immense merci à mes deux parents d'avoir tout fait pour rendre possible la poursuite de mes études jusqu'au doctorat. Votre dévouement et votre soutien indéfectible ont été essentiels à ma réussite. Je tiens également à exprimer ma gratitude à mes deux sœurs adorées pour leur soutien constant et leur réconfort. Vos encouragements, vos mots réconfortants et votre présence à mes côtés m'ont permis de persévérer jusqu'à la toute fin. Vous m'avez aidée à transformer les défis en opportunités et à savourer chaque petite victoire. Je vous aime de tout mon cœur. Enfin, je tiens à remercier ma grand-maman Lise d'avoir cru en moi. Tu es un prolongement de maman, et ta présence à mes côtés depuis le début de ce parcours m'a profondément touchée. Ton soutien inconditionnel a été une source de réconfort pour moi. Je tiens aussi à remercier ma belle-famille pour le précieux soutien qu'elle m'a offert au fil des années.

Un grand merci à tous mes collègues de laboratoire pour leur soutien constant tout au long de mon parcours : Romane, Katherine, Vanessa et Anne-Catherine. Un remerciement tout spécial à Charles-Étienne. Merci d'avoir toujours pris le temps de m'accompagner, que ce soit pour discuter de statistiques ou pour échanger des idées sur l'interprétation de mes résultats. Tu es véritablement une encyclopédie vivante, et ton soutien est inestimable.

Merci à mes amies de cohorte, Pascale et Alexandra. Alexandra, ta présence chaleureuse et ta bienveillance ont été précieuses tout au long de mon parcours. Ce fut un immense plaisir de partager cette expérience avec toi et de surmonter ensemble les défis que nous avons rencontrés. Pascale, tu as su transformer mes premières années de doctorat en un véritable charme. Ce fut un bonheur de travailler à tes côtés ; je te suis reconnaissante pour ton soutien inébranlable et ton écoute attentive. Merci également pour tous les fous rires que nous avons partagés, qui ont rendu cette aventure encore plus mémorable.

Merci à Florence, Dominique et Jessika. Les filles, je suis vraiment heureuse d'avoir croisé votre chemin. Vous êtes de belles rencontres qui ont enrichi mon parcours. Votre amitié et votre soutien ont ajouté une dimension précieuse à cette expérience.

À mon amoureux, Charles. Il est difficile de trouver les mots justes pour décrire à quel point tu as été un pilier dans ma vie au cours de ces dernières années. Tu as su être à la fois un guide et un complice, avec tes mots rassurants et ton amour inconditionnel. Merci pour ta patience et pour avoir cru en moi, même dans

mes moments de doute. À tes côtés, tout prend un sens, et je suis pleine de gratitude pour la vie que nous partageons et pour toutes les aventures qui nous attendent. Je t'aime.

Enfin, un merci particulier au Fonds de recherche du Québec Société et culture (FRQSC) et à l'Institut de recherche en Santé et sécurité du travail (IRSST) pour leur appui financier.

DÉDICACE

Je dédie cette thèse à ma plus grande source
d'inspiration :

À ma maman, Sophie, qui n'a pas pu être à mes côtés
durant ce long chemin et qui nous a quittés beaucoup
trop tôt. Je ne serais pas parvenue ici sans tout ce que
tu m'as transmis: ta persévérance, ta résilience, ta
curiosité intellectuelle et ton regard lumineux sur la
vie. Ta fierté brille autour de moi, où que tu sois, et je
me rappelle souvent tes paroles, qui résonnent en moi:
« le bonheur est simple! ». Cette sagesse m'a guidée à
chaque étape de mon parcours.

Avec tout mon amour,

Ta fille,

Flavie

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
DÉDICACE.....	v
LISTE DES FIGURES.....	ix
LISTE DES TABLEAUX.....	x
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	xi
LISTE DES SYMBOLES ET DES UNITÉS	xiii
RÉSUMÉ.....	xiv
INTRODUCTION.....	1
1.1 Problématique	1
CHAPITRE 1	6
CONTEXTE THÉORIQUE.....	6
1.2 Harcèlement psychologique.....	6
1.2.1 Présentation du concept de harcèlement psychologique au travail	6
1.2.1.1 Fréquence et persistance des comportements.....	7
1.2.1.2 Déséquilibre de pouvoir/ressources.....	7
1.2.2 Facteurs de risque	8
1.2.2.1 Dispositions individuelles.....	8
1.2.2.2 Environnement de travail.....	9
1.2.2.3 Perspective des auteurs de harcèlement.....	10
1.2.2.4 Perspective des cibles de harcèlement.....	11
1.2.2.5 Étude de profils.....	11
1.3 Harcèlement psychologique dans le milieu de la restauration.....	13
1.3.1 Facteurs de risque dans le milieu de la restauration	13
1.3.2 Conséquences du harcèlement psychologique au travail.....	15
1.3.2.1 Conséquences individuelles.....	15
1.3.2.2 Conséquences organisationnelles	16
1.3.3 Conséquences du harcèlement psychologique dans le milieu de la restauration.....	17
1.4 Théorie de l'autodétermination.....	18
1.4.1.1 Conceptualisation et conséquences de la motivation	19
1.4.1.2 Déterminants contextuels de la motivation : influence de l'environnement de travail sur la satisfaction des besoins psychologiques	21
1.4.1.3 Harcèlement psychologique et satisfaction des besoins	22
1.4.1.4 Harcèlement psychologique et motivation au travail	23
1.5 Présentation des deux articles	24
CHAPITRE 2 ARTICLE 1	26

2.1	Theoretical Background	29
2.1.1	Workplace Bullying.....	29
2.1.2	Explaining Workplace Bullying : The Work Environment Hypothesis.....	30
2.1.3	Bullying Risk Factors from the Perspective of Targets and Perpetrators.....	31
2.1.4	A Person-Centered Approach to the Study of Bullying	33
2.2	Present Study : The Case of the Restaurant Industry.....	34
2.3	Methods.....	35
2.3.1	Sample and Procedures.....	35
2.3.2	Measures.....	35
2.3.2.1	Exposure to bullying behaviors	35
2.3.2.2	Enactment of bullying behaviors.....	36
2.3.2.3	Physical aspects of the work environment.....	36
2.3.2.4	Workload	36
2.3.2.5	Perceived injunctive norms	37
2.4	Analytical Strategy.....	37
2.4.1	Latent profile analyses.....	38
2.4.2	Predictive role of the risk factors.....	38
2.5	Results.....	39
2.5.1	Selection of the Optimal Number of Profiles	39
2.5.2	Predictors of Profile Membership.....	39
2.6	Discussion.....	40
2.6.1	Theoretical Contributions	41
2.6.1.1	Profile of negative behaviors.....	41
2.6.1.2	Predictors of profile membership	41
2.6.2	Limitations and Directions for Future Research.....	43
2.6.3	Practical Implications	44
2.6.4	Conclusion	46
CHAPITRE 3 ARTICLE 2		51
3.1	Theoretical Background.....	53
3.1.1	Motivation According to Self-Determination Theory	53
3.1.2	The Role of Workplace Bullying in Work Motivation Trajectories.....	55
3.1.3	Outcomes of Work Motivation Trajectories.....	57
3.2	The Present Study	58
3.3	Methods.....	59
3.3.1	Procedure and Participants	59
3.3.2	Measures.....	60
3.3.2.1	Exposure to bullying behaviors	60
3.3.2.2	Work motivation.....	60
3.3.2.3	Burnout	61
3.3.2.4	Work-life conflict	61
3.4	Analyses.....	61
3.4.1	Measurement Models and Longitudinal Invariance	61
3.4.2	Latent Growth Models.....	62
3.4.2.1	Linear Trajectories.....	63

3.4.2.2	Predictors	63
3.4.2.3	Outcomes	63
3.4.3	Model Assessment and Comparisons	64
3.5	Results	64
3.5.1	Measurement Models and Longitudinal Invariance	64
3.5.2	Latent Growth Models	65
3.5.2.1	Linear Trajectories	65
3.5.2.2	Predictors	65
3.5.2.3	Time-Invariant Outcomes	66
3.6	Discussion	67
3.6.1	Workplace Bullying and Motivation Trajectories	67
3.6.2	Outcomes of Work Motivation Trajectories	70
3.6.3	Limitations and Direction for Future Research	71
3.6.4	Practical Implications	72
3.7	Conclusion	73
CHAPITRE 4 DISCUSSION GÉNÉRALE.....		79
4.1	Synthèse des résultats de l'Article 1	80
4.2	Synthèse des résultats de l'Article 2	82
4.3	Implications méthodologiques	83
4.4	Implications théoriques	85
4.4.1	Contributions des connaissances s'attachant à l'hypothèse de l'environnement de travail	85
4.4.2	Contributions des connaissances s'attachant à la théorie de l'autodétermination.....	87
4.4.2.1	Les effets du harcèlement psychologique sur les types de motivation : une perspective longitudinale.....	87
4.4.2.2	Motivation autonome et contrôlée : des effets distincts sur le fonctionnement psychologique des employés	90
4.5	Implications pratiques	92
4.5.1	Prévention et intervention en matière de harcèlement psychologique au travail	93
4.5.2	Favoriser la motivation autonome des travailleurs	96
4.6	Limites des études réalisées et pistes de recherches futures	96
CONCLUSION		99
ANNEXE A CERTIFICAT ÉTHIQUE		100
ANNEXE B CONSENTEMENT ET INSTRUMENT DE MESURE : ARTICLE 1		101
ANNEXE C CONSENTEMENT ET INSTRUMENTS DE MESURE : ARTICLE 2		111
ANNEXE D ARTICLE 1 : SUPPLEMENTARY INFORMATION ON THE PRELIMINARY MEASUREMENT MODEL, PROFILE SELECTION AND PROFILE DESCRIPTION		121
RÉFÉRENCES.....		126

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
Figure 1.1 Continuum d'autodétermination	18
Figure 2.1 Profiles of negative work behaviors	47

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
2.1 Latent variable correlationd from the preliminary measurement model	48
2.2 Latent profiles models	49
2.3 The three-step procedure results for antecedents (R3STEP)	50
3.1 Longitudinal Measurement Invariance.....	74
3.2 Goodness-of-Fit Results for the Estimated Latent Growth Models.....	75
3.3 Unstandardized Parameter Estimates from the Retained Unconditional Latent Growth Model (Model M5)	76
3.4 Parameter Estimates from the Conditional Models Including Time-Invariant Predictor	77
3.5 Parameter Estimates from the Conditional Model Including Time-Invariant Outcomes (Model M8)	78

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ARQ	Association Restauration Québec
LPA	Latent Profile Analysis
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail
TAD	Théorie de l'autodétermination
NAQ-R	Negative Acts Questionnaire – Revised
QWI	Quantitative Workload Inventory
WLSMV	Weighted Least Square Mean and Variance estimator
CFA	Confirmatory Factor Analysis
MLR	Robust maximum likelihood estimator
CFI	Comparative fit index
TLI	Tucker-Lewis Index
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation
M	Mean
SD	Standard deviation
AIC	Akaike Information Criterion
CAIC	Consistent AIC
BIC	Bayesian Information Criterion
ABIC	Sample-size Adjusted BIC
aLMR	adjusted Lo et al.'s
BLRT	Bootstrap Likelihood Ratio Test

FP	Free parameters
S.E	Standard Error
OR	Odd Ratio
SDT	Self-determination theory
LGM	Latent growth models
BAT	Burnout Assessment Tool
FIML	Full Information Maximum Likelihood
CI	Confidence Interval

LISTE DES SYMBOLES ET DES UNITÉS

α	Alpha de Cronbach
ω	Coefficient oméga de McDonald
χ^2	Khi carré
df	Degrés de liberté
λ	Factor loadings
p	Valeur-p
δ	Uniquenesses
Δ	Delta
η_0	Intercept
η_1	Slope
b	Coefficient de régression non standardisé
β	Coefficient de régression standardisé
R^2	Coefficient de détermination

RÉSUMÉ¹

Le harcèlement psychologique (HP) au travail constitue une problématique préoccupante, particulièrement dans le secteur de la restauration. Il correspond à une exposition répétée et prolongée à des agissements négatifs, hostiles et non désirés, dirigés vers un ou plusieurs employés, lesquels se sentent incapables de se défendre face à ces comportements (Einarsen, 2000). Ce phénomène a des répercussions importantes sur le fonctionnement psychologique (détresse et épuisement professionnel) et professionnel (intention de quitter l'emploi) des employés du secteur de la restauration. Les recherches sur les déterminants du HP se sont surtout concentrées sur la perspective des cibles, négligeant celle des auteurs, ce qui entrave une compréhension complète du phénomène. Peu d'études ont exploré la motivation au travail comme conséquence du HP et son rôle dans la santé psychologique. Cette thèse vise à combler ces lacunes en poursuivant deux objectifs : (1) évaluer simultanément trois catégories de facteurs de risque dans le secteur de la restauration (c-à-d., environnement physique, charge de travail et culture organisationnelle) et leur contribution respective à l'explication du HP, en tenant compte simultanément des perspectives des cibles et des auteurs; (2) examiner l'impact du HP sur les trajectoires de motivation au travail des employés de la restauration sur une période de six mois et leurs conséquences sur l'épuisement professionnel (ÉP) et le conflit travail-vie personnelle (CTVP).

Le chapitre I expose la problématique et propose une revue de la littérature portant sur le concept de HP au travail et ses effets sur le fonctionnement psychologique et professionnel des employés. Une attention particulière est accordée au contexte du secteur de la restauration, où sont mises en évidence les lacunes actuelles de la recherche sur ce phénomène. De plus, la motivation au travail, telle que conceptualisée par la théorie de l'autodétermination, est examinée, notamment quant au rôle du HP sur la qualité de la motivation au travail (autonome et contrôlée), ainsi que l'influence de la motivation sur la santé psychologique des travailleurs.

Le chapitre II présente les résultats de l'Article 1 qui comporte une étude empirique utilisant un devis transversal et une approche centrée sur la personne réalisée auprès de 277 travailleurs de la restauration (Québec). L'étude visait à identifier des profils de comportements de HP vécus et/ou émis. Des analyses de régressions logistiques multinomiales ont permis d'évaluer comment les différents facteurs de risque (c-à-d., charge de travail, normes injonctives [culture organisationnelle] et aspects de l'environnement physique de travail) étaient associés aux profils identifiés. Les résultats permettent d'identifier trois profils distincts de comportements négatifs, chacun présentant des niveaux différents d'exposition et d'adoption de ces comportements : faible, modéré et élevé. Les résultats des régressions logistiques multinomiales mettent en lumière deux principaux facteurs prédictifs de l'appartenance à ces profils : normes injonctives et aspects de l'environnement physique de travail. Tout d'abord, les normes injonctives, celles-ci sont associées à une probabilité accrue d'appartenance aux profils modéré et élevé par rapport au profil faible. Aussi, la comparaison entre les profils modéré et élevé montre que la probabilité d'appartenance est plus grande pour le profil élevé en contexte de normes injonctives élevées. Enfin, les aspects de l'environnement physique de travail sont associés à une probabilité accrue d'appartenance au profil élevé, comparativement aux profils faible et modéré.

Le chapitre III présente les résultats de l'Article 2 qui comporte une étude empirique utilisant un devis longitudinal (trois points de mesure espacés de trois mois), réalisée auprès de 220 travailleurs de la

¹ L'usage du masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

restauration. Cette étude visait à explorer la relation longitudinale entre le HP et les trajectoires de motivation (autonome et contrôlée) des employés. Aussi, cette étude cherchait à explorer la relation entre ces trajectoires motivationnelles et leurs effets respectifs sur l'ÉP ainsi que le CTVP au fil du temps. Des analyses de croissance latente ont été effectuées. Les résultats montrent que le niveau initial de HP est associé négativement au niveau initial de la motivation autonome, sans toutefois prédire ses variations dans le temps. Pour la motivation contrôlée, le niveau initial de HP est positivement associé au niveau initial et en prédit une diminution progressive au fil du temps. Concernant les conséquences, les niveaux initiaux et les variations de la motivation autonome sont négativement associés à l'ÉP et au CTVP au fil du temps. En revanche, le niveau initial et les variations de la motivation contrôlée sont positivement associés à l'ÉP. Enfin, si les niveaux initiaux de motivation contrôlée sont positivement liés au CTVP, ses variations n'ont pas d'effet significatif.

La discussion générale présentée au chapitre IV met en évidence que l'étude des facteurs de risque du HP, en tenant compte simultanément des perspectives des cibles et des auteurs, deux rôles souvent analysés de manière isolée, a permis de mieux comprendre leur contribution à l'explication du phénomène dans le secteur. Par ailleurs, l'analyse des trajectoires motivationnelles a mis en lumière l'influence du HP sur le fonctionnement psychologique, au travail et hors travail. Les retombées méthodologiques, théoriques et pratiques de cette thèse sont aussi mises de l'avant, tout en identifiant les limites des études réalisées et en suggérant plusieurs pistes de recherche futures.

Mots clés : harcèlement psychologique au travail, secteur de la restauration, facteurs de risque, théorie de l'autodétermination, épuisement professionnel, conflit travail-vie personnelle.

INTRODUCTION

Ce premier chapitre a pour objectif d'introduire la littérature pertinente à la présente thèse. La problématique porte spécifiquement sur le harcèlement psychologique au travail dans le secteur de la restauration, un phénomène aux conséquences significatives, particulièrement dans ce contexte où les conditions de travail sont difficiles et stressantes. La problématique sera d'abord exposée, suivie d'une revue de la littérature traitant du concept de harcèlement psychologique au travail et de son effet sur le fonctionnement des employés. Cette revue se poursuivra par une analyse centrée sur le harcèlement psychologique, spécifiquement dans le secteur de la restauration, mettant en évidence les lacunes actuelles de la recherche sur le phénomène dans ce contexte professionnel. Ensuite, la motivation au travail, telle que définie par la théorie de l'autodétermination sera examinée, de même que son lien avec le harcèlement psychologique au travail et l'influence des différentes trajectoires motivationnelles sur la santé psychologique des travailleurs du secteur de la restauration. Finalement, les objectifs de cette thèse seront présentés et les deux articles qui la composent seront positionnés.

1.1 Problématique

Au cours des dernières décennies, des émissions culinaires telles que *Top Chef* ou *MasterChef* ont contribué à populariser une vision idéalisée du milieu de la restauration, dans laquelle les chefs sont présentés comme des figures iconiques mises en lumière (Scholes, 2011). Bien que cette représentation glamour valorise la créativité culinaire, elle tend à occulter les réalités difficiles des cuisines professionnelles, souvent caractérisées par des tensions, du harcèlement psychologique, et des conditions de travail exigeantes (Meloury & Signal, 2014). En minimisant ces aspects, ces émissions participent à la construction d'une image séduisante, mais trompeuse du métier, en décalage avec les défis psychologiques et professionnels auxquels sont confrontés les travailleurs de ce secteur au quotidien (Ariza-Montes et al., 2018; Ram, 2018).

En réponse à cette vision embellie, une nouvelle vague de productions est apparue, offrant une représentation plus fidèle du milieu de la restauration. Contrairement aux émissions qui glorifient les chefs, ces œuvres révèlent des environnements de travail marqués par la violence verbale et physique, tout en mettant en lumière les défis spécifiques rencontrés dans chaque métier de ce secteur d'activité (Gordon et al., 2023; Roh et al., 2023). Par exemple, la série *The Bear* illustre de manière poignante le harcèlement psychologique vécu par le personnage principal, Carmen "Carmy" Berzatto, soumis aux critiques incessantes et aux remarques dégradantes de son mentor (Opazo, 2024). Cette série ne se limite pas à la figure du chef, mais explore également les luttes quotidiennes des différents acteurs du secteur, qu'il s'agisse de pâtisseries, de cuisiniers ou de commis. De même, le film *Le Plongeur*, réalisé par Francis Leclerc, met

en lumière le parcours de Yann, un plongeur en cuisine, confronté à un rythme de travail intense, souvent invisible aux yeux des clients, mais crucial pour le bon fonctionnement de l'établissement (Larue, 2016). Ce film explore également les tensions fréquentes entre le personnel de salle et les cuisiniers, révélant ainsi les dynamiques complexes qui régissent le secteur. En dévoilant les coulisses de la restauration, ces productions mettent en lumière une facette moins glorieuse du métier (Carpentier, 2013; Lederer, 2024), tout en soulignant les défis et facteurs de stress auxquels les travailleurs sont confrontés au quotidien (Bufquin et al., 2021). Elles montrent également l'ambivalence propre à cet univers, oscillant entre la camaraderie du service et une réalité marquée par des horaires de travail éreintants, la banalisation du harcèlement psychologique et la présence d'épuisement professionnel (Ariza-Montes et al., 2018; Wellton et al., 2019). Cette dualité soulève des questions importantes sur la culture de travail dans la restauration et appelle à une analyse approfondie des dynamiques internes de ce secteur.

Les réalités difficiles révélées par ces nouvelles productions médiatiques trouvent un écho dans les recherches empiriques récentes, qui soulignent les conditions de travail stressantes auxquelles font face les employés du secteur de la restauration. Comme dans de nombreux secteurs orientés vers le service à la clientèle, les travailleurs de la restauration sont soumis à de longues heures de travail, un rythme soutenu, et des interactions sociales fréquentes avec les clients, le tout dans un contexte de pression constante pour maintenir un service de qualité (Chang et al., 2020; Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016; Wellton et al., 2019). Cependant, le secteur de la restauration se distingue par des conditions de travail spécifiques, où la pression inhérente aux délais serrés, combinée à des environnements physiques bruyants et chaotiques, peut contribuer à l'émergence de sautes d'humeur et de tensions psychologiques (Carpentier, 2013; Han et al., 2016). Cette dynamique de travail, marquée par des interactions rapides avec les collègues et les clients, crée un climat où la camaraderie peut facilement dégénérer en conflit (Boella & Goss-Turner, 2013). Ces caractéristiques, propres au milieu de la restauration, constituent des facteurs de risque qui forment un terrain propice au harcèlement psychologique. Jusqu'à présent, les recherches sur le harcèlement psychologique dans ce secteur se sont surtout concentrées sur les cibles, identifiant les facteurs de risque pouvant rendre les employés plus vulnérables aux comportements négatifs (Nielsen & Einarsen, 2018). À notre connaissance, cependant, aucune étude ne s'est spécifiquement penchée sur la perspective des auteurs dans le secteur de la restauration. Ce manque de recherche est préoccupant, car certaines études menées dans d'autres contextes indiquent qu'il existe des relations de réciprocité entre ces deux perspectives : un individu peut être à la fois cible et auteur de comportements négatifs, contribuant ainsi à un climat de travail où l'escalade de comportements hostiles devient courante (Vranjes et al., 2022a).

D'ailleurs, les recherches montrent que le harcèlement psychologique est particulièrement présent dans la restauration, où sa prévalence serait plus élevée que dans d'autres secteurs (Kitterlin et al., 2016 ; Mathisen et al., 2008). Par exemple, une étude sur la fréquence des comportements de harcèlement psychologique dans diverses industries a révélé que 15% des employés du milieu de la restauration ont été exposés, au moins une fois par semaine, à un comportement négatif au cours des douze derniers mois, comparativement à 11% dans le secteur du voyage (Wal et al., 2020).

Les effets du harcèlement psychologique ont des conséquences profondes, touchant à la fois le bien-être des employés et la performance des organisations (p. ex., détresse psychologique, diminution de l'engagement au travail, épuisement professionnel, absentéisme, roulement du personnel ; Einarsen et al., 2010 ; Hershcovis et al., 2015 ; Mathisen et al., 2008 ; Samnani & Singh, 2012). Ces effets sont d'autant plus critiques dans le contexte actuel du secteur de la restauration, déjà marqué par des difficultés croissantes liées au recrutement et à la rétention des employés (Jang & Kandampully, 2018). Un environnement de travail toxique, caractérisé par la présence de comportements de harcèlement psychologique, tend à exacerber ces problèmes, aggravant ainsi la pénurie de main d'oeuvre (Association Restauration Québec, 2022). Ainsi, comprendre les facteurs de risque propres à chaque rôle dans cette dynamique de harcèlement, qu'il s'agisse des cibles ou des auteurs, est crucial pour élaborer des interventions préventives adaptées aux réalités du secteur de la restauration

Avant la pandémie de COVID-19, en 2019, le secteur de la restauration représentait 6,2% de la main-d'œuvre québécoise, avec plus de 240 000 emplois répartis sur 17 916 établissements, et générait un chiffre d'affaires brut de 12,6 milliards de dollars (Association Restauration Québec, 2022). Cependant, l'effet de la pandémie a été particulièrement dévastateur : en 2022, le nombre d'employés a chuté à 186 000, tandis que les postes vacants ont augmenté de 85% par rapport à 2019 (Association Restauration Québec, 2022; Boulianne, 2022). Cette crise a accentué les défis structurels déjà présents, notamment la pénurie de main-d'œuvre, exacerbée par les mesures de confinement et les fermetures temporaires d'établissements, incitant de nombreux travailleurs à réévaluer leur carrière et à quitter définitivement le secteur (Hébert, 2021).

Les employés qui ont choisi de rester dans le secteur de la restauration sont souvent confrontés à des conditions de travail encore plus intensifiées, caractérisées par des horaires irréguliers, un stress financier dû à l'instabilité des revenus, ainsi que des difficultés accrues en matière de conciliation travail-vie personnelle (Halin & McEvoy, 2022). Ces conditions ont entraîné une augmentation du stress et de l'épuisement professionnel, intensifiant ainsi le roulement du personnel (Peistikou, 2021). En outre, de telles conditions de travail peuvent non seulement compromettre la rétention du personnel, mais dissuader

également les nouveaux candidats de rejoindre un secteur déjà en crise (Hébert, 2021). Dans ce contexte, il est essentiel d'analyser en profondeur les facteurs de risque, notamment ceux liés au harcèlement psychologique, dans l'environnement de travail de la restauration, afin de développer des stratégies de prévention efficaces, susceptibles de limiter les départs et d'encourager le recrutement dans un secteur confronté à une pénurie de main-d'œuvre.

Cependant, en dépit de ces constats préoccupants, il est important de souligner que la majorité des études portant sur le harcèlement psychologique, notamment dans le secteur de la restauration, ont principalement été conduites en Europe, laissant ainsi l'ampleur de ce phénomène encore peu documentée au Québec. En mars 2019, l'Association Restauration Québec (ARQ) a pourtant lancé la campagne « Sans harcèlement », rappelant aux propriétaires et gestionnaires de services de restauration leurs obligations en matière de prévention du harcèlement psychologique au travail (Association Restauration Québec, 2019). Cette initiative suggère que le phénomène est bien présent dans le secteur de la restauration québécois. Néanmoins, pour élaborer des mesures préventives efficaces, une compréhension approfondie de la nature et de l'étendue de cette problématique s'avère essentielle. L'absence de données empiriques spécifiques au Québec soulève des questions importantes quant à l'ampleur du phénomène de harcèlement psychologique dans ce secteur ainsi que sur le plan des caractéristiques de l'environnement de travail qui en facilitent la présence.

Bien que les conséquences du harcèlement psychologique ont été largement étudiées, y compris à l'aide de devis longitudinaux (Boudrias et al., 2021; Hauge et al., 2010), son effet sur la motivation des employés demeure encore peu documenté (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014). Les études existantes, principalement transversales, montrent que le harcèlement psychologique est négativement associé à une motivation autonome (c-à-d., accomplissement des tâches basé sur le plaisir et la satisfaction intrinsèque) et positivement associé à une motivation contrôlée (c-à-d., accomplissement des tâches pour répondre à des attentes externes ou sous l'influence de pression interne) (Trépanier et al., 2013c). Ceci est problématique sachant que la motivation autonome est associée à des conséquences positives (p. ex., satisfaction et engagement au travail, diminution de l'absentéisme; Van den Broeck et al., 2021) tandis que la motivation contrôlée est associée à des manifestations négatives (p. ex., épuisement professionnel, intention de quitter; Gillet et al., 2013). Néanmoins, puisque les études antérieures ont adopté des devis transversaux (Agervold & Mikkelsen, 2004; Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014), nous en savons actuellement peu sur l'évolution de la motivation en réponse à une exposition prolongée à des comportements négatifs au travail ainsi que sur le rôle de la motivation dans l'explication de la santé psychologique des employés au fil du temps en contexte de harcèlement psychologique. Or, il est essentiel de s'y intéresser, car une main-d'œuvre motivée est un atout critique dans toute organisation (Locke & Latham, 2004). La motivation ne se limite pas à une

ressource individuelle : elle influence directement le bien-être, la performance et la rétention des employés. Dans des secteurs tels que la restauration, où la pénurie de personnel constitue un enjeu majeur (Hébert, 2021), comprendre comment le harcèlement psychologique façonne la qualité de la motivation devient particulièrement crucial afin de soutenir la santé psychologique et de favoriser la rétention des travailleurs (Gagné, 2014; Gagné & Deci, 2005).

La présente recherche vise à combler cette lacune en se concentrant notamment sur l'évolution de la motivation des employés dans le secteur de la restauration, un domaine particulièrement exposé au harcèlement psychologique en raison des caractéristiques organisationnelles propres à ce secteur, mais très peu documenté en contexte québécois (Mathisen et al., 2008). Bien qu'un corpus substantiel d'études ait exploré la nature de la motivation au travail, ses antécédents et ses conséquences, il subsiste un manque important dans les recherches empiriques portant sur la dynamique temporelle de la motivation au travail, notamment lorsque le harcèlement psychologique est considéré comme facteur déterminant (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014; Fernet et al., 2020). Ce manque d'études longitudinales sur la relation entre le harcèlement psychologique et la motivation empêche de saisir pleinement comment la motivation des employés évolue sous l'effet du harcèlement, ce qui limite la portée des arguments scientifiques disponibles pour convaincre les organisations de mettre en place des mesures de prévention et d'intervention.

Afin de combler ces lacunes, l'objectif général de cette thèse est de fournir un aperçu détaillé de la situation du harcèlement psychologique chez les travailleurs québécois du secteur de la restauration, en examinant les facteurs de risque présents dans l'environnement de travail et en approfondissant la compréhension de la relation entre le harcèlement psychologique, la motivation au travail et la santé psychologique de ces travailleurs. La santé psychologique est conceptualisée à travers deux indicateurs négatifs (c.-à-d., épuisement professionnel et conflit travail-vie personnelle). La thèse s'articule autour de deux articles scientifiques qui visent à atteindre cet objectif. Le premier article se concentre sur l'analyse des facteurs de risque spécifiques au secteur de la restauration afin d'expliquer leur contribution respective au phénomène du harcèlement psychologique, autant du point de vue des cibles que des auteurs de comportements négatifs. Le second article examine la relation longitudinale entre le harcèlement psychologique et les trajectoires de motivation au travail (c.-à-d., motivation autonome et motivation contrôlée), ainsi que le rôle de ces trajectoires motivationnelles sur le bien-être psychologique des travailleurs du secteur de la restauration.

CHAPITRE 1

CONTEXTE THÉORIQUE

1.2 Harcèlement psychologique

1.2.1 Présentation du concept de harcèlement psychologique au travail

Au cours des trois dernières décennies, la littérature sur le harcèlement psychologique au travail s'est considérablement développée (Nielsen & Einarsen, 2018). Cette expansion a donné lieu à l'émergence de nombreux termes désignant des caractéristiques distinctes, mais souvent chevauchantes dans leur signification (Hershcovis, 2011). Effectivement, divers concepts ont été employés dans les travaux antérieurs, tels que le « *mobbing* » (Leymann, 1996), le « harcèlement » (Björkqvist et al., 1994), le « *bullying* » (Einarsen & Skogstad, 1996), la « victimisation » (Einarsen & Raknes, 1997) et la « terreur psychologique » (Leymann, 1990). Bien que ces termes puissent présenter des nuances, ils renvoient tous à un phénomène commun : le mauvais traitement psychologique d'un subordonné, d'un collègue ou d'un supérieur, pouvant entraîner des conséquences sociales, psychologiques et psychosomatiques graves chez la cible (Einarsen et al., 2010).

Plus précisément, le harcèlement psychologique au travail se définit comme l'exposition répétée et prolongée à des agissements négatifs, hostiles et non désirés, dirigés vers un ou plusieurs employés, qui se sentent incapables de se défendre face à ces comportements (Einarsen, 2000). Ces comportements incluent, entre autres, des insultes persistantes, des remarques offensantes, des abus personnels, et dans certains cas, l'exclusion sociale (Einarsen, 2000). Bien que le harcèlement soit principalement de nature psychologique, il peut également inclure des actes de violence ou d'intimidation physique dans certaines situations. Indépendamment de la nature des comportements, la cible éprouve généralement des sentiments d'humiliation, d'intimidation ou de peur (Einarsen, 2000). De manière générale, trois grandes catégories de comportements de harcèlement peuvent être distinguées : les comportements négatifs liés au travail, les comportements négatifs orientés vers la personne et l'exclusion sociale (Notelaers et al., 2019). La première catégorie regroupe les comportements qui entravent la réalisation des objectifs et affectent la performance de l'employé, telle que la rétention d'informations essentielles à l'accomplissement de ses tâches ou une surveillance excessive du travail. La deuxième catégorie regroupe des comportements tels que des critiques insultantes, les remarques dégradantes et la propagation de rumeurs. Enfin, la troisième catégorie inclut des

comportements d'exclusion sociale, où la personne est délibérément ignorée, mise à l'écart ou reçoit des réactions hostiles lors d'interactions (Einarsen & Hoel, 2001).

En complément de cette définition, il est crucial de considérer des caractéristiques intrinsèques à la conceptualisation du harcèlement psychologique, c'est-à-dire, la fréquence et la persistance des comportements, ainsi que le déséquilibre de pouvoir entre les individus impliqués.

1.2.1.1 Fréquence et persistance des comportements

La littérature scientifique souligne que les critères temporels qui permettent d'évaluer la présence de harcèlement psychologique sont l'exposition fréquente (p. ex., hebdomadaire ou quotidienne) et persistante (p. ex., sur une période minimale de six mois) à des comportements négatifs (Einarsen, 2000). Une telle exposition peut être considérée comme une source de stress significative, susceptible de provoquer des dommages importants et de graves préjudices (Mikkelsen & Einarsen, 2001). Autrement dit, ces comportements ne constituent pas des incidents isolés, mais plutôt des comportements répétés et persistants dirigés contre un individu.

1.2.1.2 Déséquilibre de pouvoir/ressources

Le déséquilibre de pouvoir entre les parties impliquées constitue une caractéristique inhérente au phénomène du harcèlement psychologique (Einarsen et al., 2010). Effectivement, la personne ciblée par les comportements négatifs se perçoit généralement comme étant dans une position d'infériorité, sans défense et incapable de mettre fin aux agissements subis (Einarsen et al., 2010). Autrement dit, l'un des éléments fondamentaux du harcèlement psychologique réside dans le sentiment d'impuissance des travailleurs concernés, qui estiment ne pas disposer des ressources ou des moyens nécessaires pour se défendre (Einarsen et al., 2010). D'ailleurs, cette notion de déséquilibre de pouvoir est également ce qui distingue le harcèlement psychologique du conflit interpersonnel (Keashly & Nowell, 2011). Dans une situation de conflit, les employés se perçoivent généralement comme ayant les capacités de répondre aux actions ou paroles de l'autre, ce qui peut entraîner une réciprocité d'agissements négatifs (León-Pérez et al., 2013). En revanche, la perception d'une force égale ou d'une capacité de riposte n'est pas caractéristique d'une situation de harcèlement psychologique. Dans une situation de harcèlement, l'individu se perçoit comme étant sans défense et incapable de mettre fin aux comportements dirigés contre lui (Einarsen et al., 2020; Rosander & Nielsen, 2023). Cette perception d'impuissance peut se manifester dans divers contextes de déséquilibre de pouvoir. Par exemple, lorsque des comportements de harcèlement sont exercés par un individu occupant une position hiérarchique de pouvoir formel (p. ex., un gestionnaire ou un superviseur) à

l'encontre de ses subordonnés, il est question de harcèlement psychologique vertical. En revanche, lorsque les comportements négatifs proviennent de collègues, le harcèlement peut s'exercer de manière horizontale, reposant sur une dynamique de pouvoir informel fondée sur les relations sociales ou des différences individuelles. Un exemple de harcèlement psychologique horizontal se manifeste lorsqu'un employé utilise sa notoriété ou son influence pour inciter d'autres collègues à ostraciser un membre de l'équipe (Einarsen et al., 2010).

1.2.2 Facteurs de risque

La recherche identifie deux explications dominantes concernant les facteurs de risque associés au harcèlement psychologique au travail : les dispositions individuelles et l'environnement de travail (Nielsen & Einarsen, 2018).

1.2.2.1 Dispositions individuelles

L'approche des dispositions individuelles suggère que les caractéristiques personnelles des auteurs et des cibles peuvent contribuer au développement du harcèlement psychologique au travail (Nielsen & Einarsen, 2018).

Alors que la majorité des recherches se sont principalement concentrées sur la perspective des cibles (Neuman & Baron, 2010), les caractéristiques des auteurs restent encore peu explorées (Samnani & Singh, 2012). Toutefois, plusieurs explications ont été proposées pour comprendre pourquoi certains individus adoptent des comportements négatifs en milieu de travail. Certaines études avancent que des caractéristiques individuelles peuvent servir de précurseurs potentiels au harcèlement (Baillien, Rodriguez-Muñoz, et al., 2011 ; Courcy et al., 2000 ; Neuman et al., 2011 ; Nielsen & Einarsen, 2018). Parmi ces caractéristiques figurent l'impulsivité, un niveau élevé d'irritabilité, un esprit de compétition exacerbé, un style d'attribution hostile, ainsi qu'une propension à la colère (c.-à-d., tendance à éprouver facilement de la colère, indépendamment des circonstances). De plus, la perception de la violence comme un comportement socialement acceptable peut également favoriser l'émergence de comportements hostiles (Courcy et al., 2000). D'autres études suggèrent que les auteurs de harcèlement peuvent adopter ces comportements pour protéger leur estime de soi ou en raison d'un manque de compétences sociales (Neuman & Baron, 2010). Enfin, la notion de « triade noire », qui fait référence à une combinaison de trois traits de personnalité socialement indésirables (c.-à-d., narcissisme, machiavélisme et psychopathie) a également été proposée comme un facteur explicatif supplémentaire dans la compréhension de l'adoption de comportements négatifs au travail (Dåderman & Ragnestål-Impola, 2019).

Ensuite, les résultats des études portant sur les traits de personnalité associés aux cibles demeurent mitigés (Nielsen & Einarsen, 2018), bien qu'une tendance indique que les cibles présentent souvent des niveaux plus élevés de névrosisme (Balducci et al., 2011 ; Nielsen & Knardahl, 2015). Cette variation dans les résultats pourrait s'expliquer, en partie, par l'existence de différents types de cibles. Certains auteurs (Aquino & Lamertz, 2004 ; Neuman & Baron, 2003) identifient deux catégories distinctes de cibles: les cibles *vulnérables* et *provocatrices*. Les individus qualifiés de *vulnérables* tendent à être introvertis et agréables, tandis que ceux considérés comme *provocateurs* sont souvent extravertis et peu agréables. Bien que ces derniers soient également des cibles, ils peuvent être perçus comme agressifs, incitant ainsi d'autres personnes à agir contre eux (Bozeman & Hershcovis, 2015). Par conséquent, ils peuvent jouer à la fois le rôle de cibles et d'auteurs, ce qui suggère que leurs comportements agressifs peuvent contribuer à leur propre victimisation. En ce sens, le type *provocateur* est associé à la fois aux auteurs et aux cibles, tandis que le type *vulnérable* se rapporte uniquement aux cibles (Samnani & Singh, 2012). De plus, d'autres recherches indiquent que les cibles ont souvent un passé de victimisation et possèdent des traits tels que l'anxiété, l'instabilité émotionnelle, la soumission, l'introversion, la timidité, l'influençabilité et la méticulosité (Courcy et al., 2000). Néanmoins, certains chercheurs appellent à la prudence lorsqu'il s'agit d'examiner les caractéristiques individuelles des cibles en tant qu'antécédents du harcèlement psychologique (Leymann, 1996). Autrement dit, il est crucial de ne pas stigmatiser les personnes ciblées en les rendant responsables de leur propre victimisation. Les chercheurs doivent plutôt s'efforcer d'explorer en profondeur les facteurs de risque contextuels (Bowling & Beehr, 2006).

À cet égard, la recherche suggère que les caractéristiques individuelles jouent un rôle moins significatif dans l'explication du harcèlement psychologique que les facteurs liés à l'environnement de travail (Neuman & Baron, 2010).

1.2.2.2 Environnement de travail

Selon cette perspective dominante dans la littérature, l'incidence du harcèlement psychologique en milieu de travail est largement attribuable à des conditions organisationnelles (Bowling & Beehr, 2006 ; Hirigoyen, 2003 ; Rai & Agarwal, 2019). Autrement dit, le harcèlement psychologique découle de facteurs contextuels problématiques liés à la conception du travail, à l'organisation du travail, au climat et à la culture organisationnelle, ainsi qu'aux conditions psychosociales prévalant au sein des organisations (Samnani & Singh, 2012; Sperry, 2018). D'une part, une recension systématique a montré que des facteurs de stress tels que le conflit de rôle, la surcharge de travail, l'ambiguïté de rôle, l'insécurité d'emploi et le manque d'autonomie professionnelle sont des prédicteurs importants du harcèlement psychologique (Van den Brande et al., 2016). D'autre part, des facteurs organisationnels comme la nature changeante du travail,

l'organisation du travail (p. ex., tâches monotones et répétitives), la culture organisationnelle (p. ex., culture qui récompense ou tolère les comportements négatifs), les changements organisationnels (p. ex., restructuration, réduction d'effectifs; Salin, 2003a) ainsi que le style de leadership (p.ex., autoritaire, laissez-faire; Nielsen & Einarsen, 2018 ; Samnani & Singh, 2012) sont des antécédents contextuels du harcèlement psychologique. Finalement, la recherche montre que les caractéristiques psychosociales de l'emploi (c.-à-d., exigences et ressources de l'emploi) sont liées au harcèlement psychologique, au-delà de certaines caractéristiques individuelles (p. ex., névrosisme ; Balducci et al., 2011). Bien que les raisons qui expliquent la présence de comportements de harcèlement psychologique puissent être nombreuses et imbriquées (c.-à-d., liées aux caractéristiques des cibles, des auteurs, et de l'environnement de travail; Hauge et al., 2009a), les explications dominantes soulignent le rôle crucial des facteurs de l'environnement de travail en tant que déterminants sous-jacents de ce phénomène (Bowling & Beehr, 2006b). Conséquemment, cette thèse doctorale se concentrera uniquement sur l'importance des facteurs liés à l'environnement de travail en tant que déterminants du harcèlement psychologique.

Bien que la recherche ait principalement étudié les déterminants contextuels du harcèlement psychologique sous la perspective des cibles, il importe de préciser que les auteurs de comportements négatifs rapportent également évoluer dans des milieux caractérisés par des facteurs de stress, incluant des conflits de rôle (Hauge et al., 2009a). De plus, même les employés qui ne sont pas directement visés par des comportements de harcèlement psychologique, mais qui travaillent dans des départements où les niveaux de harcèlement sont élevés, signalent des exigences de travail et de performance supérieures à celles de travailleurs œuvrant au sein de départements où la présence de comportements négatifs est moins fréquente (Agervold, 2009). Cela met en évidence l'importance d'examiner les facteurs de risque contextuels associés au harcèlement psychologique, tant du point de vue des cibles que des auteurs. Alors que l'hypothèse de frustration-agression (Berkowitz, 1989 ; Fox & Spector, 1999) aide à comprendre les facteurs favorisant l'adoption de comportements de harcèlement, la perspective interactionniste sociale (Neuman & Baron, 2010) identifie les éléments pouvant mener à une exposition à ce type de comportements.

1.2.2.3 Perspective des auteurs de harcèlement

Conformément à l'hypothèse de la frustration-agression, les effets stressants de l'environnement de travail (p. ex., surcharge de travail, manque d'autonomie, pression accrue) favorisent l'adoption de comportements agressifs à travers des sentiments de frustration qui peuvent se répercuter sur autrui (Trépanier et al., 2016). Plus précisément, ces facteurs de stress contextuels créent un climat de travail oppressant, générant des émotions négatives (p. ex., frustration, colère) chez les individus, pouvant les inciter à adopter des comportements nuisibles (p. ex., comportements de harcèlement) pour libérer ces frustrations et rétablir un

sentiment de contrôle (Hauge et al., 2007). Par exemple, les conflits de rôle sont particulièrement associés au harcèlement psychologique, car ils entraînent des tensions et des frustrations au sein des équipes (Notelaers et al., 2010).

1.2.2.4 Perspective des cibles de harcèlement

Selon la perspective interactionniste sociale, les facteurs de stress liés à l'environnement de travail peuvent influencer les cibles à travers le stress et la violation des normes (Trépanier et al., 2016). Spécifiquement, les individus peuvent devenir plus susceptibles d'être la cible de comportements de harcèlement en raison des réponses affectives et comportementales (p. ex., nervosité, anxiété, diminution de la performance, comportements de retrait) induites par les facteurs de stress présents dans leur environnement de travail. Ces réactions peuvent les exposer davantage aux comportements hostiles ou coercitifs de la part de leurs collègues ou superviseurs, qui cherchent à réaffirmer les normes de fonctionnement et de performance (Hauge et al., 2011 ; Neuman & Baron, 2003). Par exemple, une charge de travail élevée augmente la probabilité pour un employé de devenir la cible de comportements de harcèlement (Baillien, Rodriguez-Muñoz, et al., 2011). Ce facteur de risque peut non seulement conduire à une baisse de la productivité, en deçà des attentes organisationnelles, mais également inciter les employés à adopter des comportements inappropriés envers leurs collègues (p. ex., impolitesse) en raison du stress subi. Ces comportements déviants par rapport aux normes établies peuvent à leur tour déclencher des réactions hostiles de la part d'autrui, cherchant à réprimer les employés et à restaurer le respect des normes sociales (Hoel & Salin, 2002 ; Notelaers et al., 2010).

1.2.2.5 Étude de profils

La majorité des études portant sur les facteurs de risque du harcèlement psychologique dans le secteur de la restauration se sont jusqu'à présent concentrées sur la perspective des cibles, négligeant souvent les facteurs de risque associés à la perspective des auteurs (Mathisen et al., 2008; Smith et al., 2021). De plus, ces deux perspectives ont généralement été étudiées de manière indépendante, avec une analyse distincte pour chaque rôle (cible ou auteur). Cependant, la recherche suggère un chevauchement entre les prédicteurs des deux perspectives (Hauge et al., 2009a; Vranjes et al., 2022a), ce qui indique que certains facteurs peuvent être associés aux cibles, aux auteurs, voire aux deux rôles (Balducci et al., 2012). D'une part, il a été avancé que d'émettre des comportements négatifs puisse découler d'une expérience antérieure en tant que cible (Hauge et al., 2009a). Bien que toutes les cibles ne deviennent pas des auteurs, la recherche montre qu'environ un tiers des cibles adopteront, à un moment donné, des comportements de harcèlement psychologique envers d'autres individus (Hauge et al., 2009a). Ainsi, il est plausible que certains facteurs de risque soient

communs aux deux rôles, prédisant une appartenance simultanée aux profils de cible et d'auteur. À cet égard, les résultats d'une étude réalisée par Balducci et ses collègues (2012) montrent que les conflits de rôle prédisent à la fois les perceptions ultérieures d'être une cible et celles d'être un auteur de comportements de harcèlement. Par conséquent, ces résultats indiquent que le fait d'être auteur et celui d'être victime ne sont pas des phénomènes indépendants et doivent être considérés conjointement.

En outre, les études portant sur les facteurs de risque du harcèlement psychologique, tant du point de vue des cibles que des auteurs (en dehors du secteur de la restauration), adoptent généralement une approche centrée sur les variables. Ces études examinent les relations entre les variables (p. ex., facteurs de stress et exposition à des comportements négatifs) telles qu'elles se manifestent en moyenne au sein d'un échantillon, sans tenir compte des distinctions potentielles entre les sous-groupes de participants (Morin et al., 2011). De plus, les approches centrées sur les variables ne permettent pas d'explorer des différences potentielles entre sous-groupes d'individus sur le plan de l'ampleur des prédicteurs (p. ex., facteurs de risque) et des conséquences (p.ex., adoption de comportements négatifs). Bien que les modèles polynomiaux, qui incluent des termes quadratiques ou cubiques pour représenter des relations non linéaires, puissent traiter de la non-linéarité (Edwards, 2009), leur interprétation reste complexe et repose sur la prémisse que les effets observés s'appliquent uniformément à tous les individus au sein de l'échantillon.

En revanche, les approches centrées sur la personne visent à identifier des sous-groupes distincts d'individus, caractérisés par des configurations qualitativement différentes sur un ensemble fixe de variables (Bergman, 2000), ce qui permet de tenir compte de l'hétérogénéité des participants au sein d'un échantillon. Dans le contexte du harcèlement, ces configurations, également appelées profils, permettent d'estimer librement (Morin et al., 2011) si les travailleurs de la restauration au sein d'un échantillon sont principalement des cibles de comportements de harcèlement, principalement des auteurs, ou une combinaison des deux à différents niveaux. Ce type d'analyse permet également d'évaluer l'association entre les facteurs de risque et les profils de harcèlement, ainsi que de comparer ces profils en fonction de leurs relations avec les prédicteurs (Morin, 2016). À ce jour, à notre connaissance, aucune étude n'a adopté une approche centrée sur la personne pour examiner les profils de harcèlement (cibles et auteurs) et leur relation avec les facteurs de risque. À cet égard, l'analyse de profils latents (LPA) apparaît particulièrement appropriée pour (1) identifier les profils de harcèlement afin de mieux comprendre la dynamique peu explorée entre les perspectives des cibles et des auteurs, et (2) analyser comment les facteurs de risque lié au travail (p. ex., la charge de travail et la culture organisationnelle) sont associés aux profils de harcèlement. En adoptant cette approche, cette thèse cherchera à offrir un aperçu des facteurs contextuels susceptibles d'influencer les

comportements de harcèlement, que ce soit en tant que cible, auteur, ou dans les deux rôles simultanément (Howard et al., 2016).

1.3 Harcèlement psychologique dans le milieu de la restauration

En 2017, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) a rapporté que 11% des plaintes pour harcèlement psychologique provenaient du secteur de la restauration, soulignant l'ampleur de ce phénomène dans cette industrie (Desjardins, 2019). La vulnérabilité du secteur face à cette problématique peut être attribuée à divers facteurs contextuels qui favorisent un environnement propice au harcèlement. Ces éléments seront analysés plus en détail dans la section suivante.

1.3.1 Facteurs de risque dans le milieu de la restauration

Les facteurs de risque liés au harcèlement psychologique dans ce secteur découlent de divers aspects de l'environnement de travail. Ils incluent les aspects physiques (c.-à-d., conditions inconfortables telles que bruit, chaleur, entassement, etc. ; Bloisi & Hoel, 2008), une charge de travail élevée (c.-à-d., pression, demandes irréalistes, rythme de travail intense, longues heures de travail et manque de personnel) et des caractéristiques de la culture organisationnelle propres à cette industrie (Bloisi & Hoel, 2008; Kim et al., 2020).

Tout d'abord, les aspects physiques de l'environnement de travail dans le secteur de la restauration sont souvent cités comme des sources importantes de stress. Les employés sont fréquemment confrontés à des conditions inadéquates, telles que des problèmes de chaleur, de qualité de l'air, d'espace de travail réduit, et un niveau de bruit élevé, qui contribuent à l'inconfort quotidien (Fine, 1996; Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016; Wellton et al., 2019). Des études ont montré que ces conditions peuvent générer frustration et irritabilité chez les employés, les incitant parfois à adopter des comportements inappropriés ou agressifs envers leurs collègues. Par exemple, des environnements surpeuplés peuvent exacerber les tensions interpersonnelles, poussant certains employés à réagir de manière hostile lorsqu'ils se sentent opprimés (Courcy & Savoie, 2004). En somme, l'inconfort lié à l'environnement physique dans les restaurants joue un rôle important dans l'apparition de comportements de harcèlement psychologique au travail (Courcy & Savoie, 2004).

Deuxièmement, la charge de travail élevée, caractéristique du secteur de la restauration, se traduit par de longues heures de travail, une pression de travail élevée, des demandes fluctuantes et parfois irréalistes, et la nécessité de maintenir un rendement optimal en tout temps (Forté & Monchatre, 2013; Mathisen et al.,

2008). Conséquemment, ces exigences élevées peuvent entraîner une sollicitation excessive des ressources individuelles, rendant les employés plus vulnérables aux manifestations de stress, de fatigue et d'émotions négatives (Mathisen et al., 2008). Par conséquent, cette pression constante peut à son tour favoriser l'émergence de sentiments et d'attitudes hostiles et agressives parmi les employés, contribuant ainsi à des comportements de harcèlement psychologique (Balducci et al., 2012). Comme l'a noté Bloisi (2008), ces comportements peuvent être déclenchés par la pression visant à atteindre des objectifs spécifiques, tels que garantir la satisfaction des clients et offrir un service rapide.

Enfin, la culture organisationnelle du milieu de la restauration semble jouer un rôle déterminant dans la prévalence du harcèlement psychologique. Les recherches indiquent que les comportements de harcèlement sont souvent enracinés dans les pratiques et normes culturelles de ces établissements (Johns & Menzel, 1999 ; Mathisen et al., 2008). Cette culture ne se limite pas à une simple tolérance, mais reflète une acceptation plus profonde du harcèlement psychologique. Autrement dit, les comportements hostiles ne sont pas seulement tolérés, mais souvent considérés comme la norme. Parfois, ces comportements sont perçus comme essentiels à la discipline d'équipe et à la dynamique de groupe (Johns & Menzel, 1999), favorisant ainsi leur présence au sein des équipes de travail (Mathisen et al., 2008). Par conséquent, cette acceptation culturelle peut façonner les comportements des travailleurs, facilitant l'émergence et le maintien de comportements négatifs au sein des équipes de travail. En effet, lorsque le harcèlement est intégré dans les pratiques quotidiennes, les employés peuvent se sentir obligés de se conformer à ces normes pour s'intégrer au groupe. Cette dynamique peut notamment se comprendre par le biais de la théorie de la conduite normative (Cialdini et al., 1990), qui décrit comment les normes injonctives englobent à la fois les comportements tolérés et ceux activement encouragés au sein d'un groupe (Courcy et al., 2000; Mathisen et al., 2008).

Les études antérieures sur le harcèlement psychologique ont tendance à évaluer les trois grandes catégories de facteurs de risque décrites ci-haut (c.-à-d., environnement physique, charge de travail et culture organisationnelle) de manière générale et décontextualisée (c.-à-d., sans être spécifique à un milieu de travail en particulier). De plus, dans le secteur de la restauration, ces trois catégories de facteurs de risque ont été étudiées de manière indépendante. Pour pallier ces lacunes, cette thèse doctorale évaluera simultanément ces trois catégories de facteurs de risque, afin de mieux comprendre leur contribution respective à l'explication du harcèlement psychologique dans le milieu de la restauration, tant du point de vue des cibles que des auteurs, en adoptant une approche centrée sur la personne.

Objectif 1 : À l'aide d'analyses de profils, évaluer simultanément les trois catégories de facteurs de risque dans le secteur de la restauration (c.-à-d., environnement physique, charge de travail et culture organisationnelle) et expliquer leur contribution respective au phénomène du harcèlement psychologique, autant du point de vue des cibles que des auteurs.

1.3.2 Conséquences du harcèlement psychologique au travail

De nombreuses études ont examiné les conséquences du harcèlement psychologique au travail (Boudrias et al., 2021), lesquelles peuvent être classées en deux grandes catégories : les conséquences individuelles et celles touchant les organisations (Einarsen, 1999).

1.3.2.1 Conséquences individuelles

L'exposition à des comportements de harcèlement psychologique au travail est reconnue comme une source majeure de stress social, dont l'impact sur les employés ciblés dépasse souvent celui d'autres facteurs de stress professionnels (Samnani & Singh, 2012; Wilson, 1991). Ces comportements négatifs peuvent avoir des effets néfastes sur la santé des cibles, tels qu'une diminution du bien-être psychologique, une baisse de la satisfaction et de l'engagement au travail, ainsi qu'une réduction de l'estime de soi. De plus, ils sont fréquemment associés à l'intention de quitter l'emploi et à une baisse de la performance à la tâche (Devonish, 2013; Trépanier et al., 2015). Sur le plan émotionnel, les cibles de harcèlement psychologique rapportent une augmentation des émotions négatives, de l'anxiété, de la dépression, ainsi que des symptômes de détresse psychologique et d'épuisement professionnel (Einarsen et al., 2010; Hershcovis et al., 2015; Hogh et al., 2011; Kemp, 2014; Lever et al., 2019; Samnani & Singh, 2012; Wu & Hu, 2009). Les conséquences liées au harcèlement psychologique dépassent le cadre professionnel et sont liées à des manifestations physiologiques, telles que des problèmes de sommeil (Niedhammer et al., 2009), des maux de tête, des maladies chroniques, une fatigue persistante et des troubles musculo-squelettiques (Kivimäki et al., 2000; Trépanier et al., 2013c; Vie et al., 2012). En outre, des études révèlent que les cibles de harcèlement psychologique sont plus susceptibles de développer des symptômes de stress post-traumatique ou des troubles d'anxiété généralisée (Hallberg & Strandmark, 2006). Jusqu'à présent, la majorité des recherches portant sur les conséquences du harcèlement psychologique se sont concentrées sur les conséquences liées à la santé et au travail (Nielsen & Einarsen, 2012), laissant les répercussions en dehors du contexte professionnel largement inexploré (Raja et al., 2018). Or, le stress engendré par le harcèlement psychologique peut également affecter la sphère personnelle et familiale des cibles (Nabe-Nielsen et al., 2016; Westman, 2001). Cette dynamique peut être comprise à travers la théorie du débordement (Grzywacz & Marks, 2000), qui explique comment les expériences professionnelles peuvent se répercuter sur la vie

familiale, et vice-versa. L'exposition au harcèlement psychologique entraîne une diminution des ressources personnelles chez les cibles (Rodríguez-Muñoz et al., 2017), ce qui peut générer des effets de débordement dans le domaine familial (Raja et al., 2018). Par exemple, Liang (2020) a montré que les cibles de harcèlement psychologique tendent à transférer leurs réactions émotionnelles négatives, telles que la nervosité, dans leur cadre familial, créant ainsi des conflits à la maison. De plus, en se basant sur la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989), l'étude de Raja et ses collègues (2018) a révélé que l'épuisement professionnel médie entièrement la relation entre le harcèlement psychologique et les conflits vécus à la maison. Ces résultats soutiennent l'idée que les employés exposés au harcèlement consacrent une grande partie de leurs ressources à gérer cette situation stressante, réduisant ainsi celles disponibles pour répondre aux exigences de leur vie familiale et personnelle (Raja et al., 2018). Enfin, dans une perspective similaire, l'étude de Rodríguez-Muñoz et ses collègues (2017) est l'une des premières à suggérer que les variations quotidiennes sur le plan de l'exposition à des comportements négatifs au travail influencent directement les conflits vécus à la maison au quotidien.

1.3.2.2 Conséquences organisationnelles

Les conséquences individuelles du harcèlement psychologique ont des répercussions directes et significatives pour les organisations (Boudrias et al., 2021). Effectivement, les cibles souffrant de troubles psychologiques et physiologiques liés au harcèlement psychologique peuvent éprouver des difficultés à répondre aux exigences de leur emploi, ce qui peut les amener à adopter des comportements d'évitement (Sprigg et al., 2010 ; Zapf & Gross, 2001). Ces comportements peuvent se traduire par une augmentation de l'absentéisme prolongé, un roulement accru du personnel, une hausse de l'intention de quitter l'emploi et une augmentation des comportements contre-productifs. Par ailleurs, la performance, la créativité et les comportements prosociaux des employés peuvent également être affectés négativement (Berthelsen et al., 2011; Hauge et al., 2010; Kivimäki et al., 2000; Nielsen & Einarsen, 2012). En outre, le harcèlement psychologique peut entraîner des conséquences économiques importantes pour les organisations. Ces répercussions incluent des coûts directs liés aux congés de maladie, aux remplacements de personnel, à la baisse de productivité, ainsi qu'aux litiges potentiels (Hershcovis et al., 2015; Laschinger et al., 2012). Une revue systématique et méta-analyse ont révélé que le harcèlement psychologique est prospectivement associé au risque d'absentéisme pour cause de maladie chez les cibles (Nielsen et al., 2016). Particulièrement, les recherches montrent que les cibles de harcèlement psychologique ont tendance à prendre des congés de maladie plus fréquemment que leurs collègues non exposés à ce phénomène (Agervold & Mikkelsen, 2004).

1.3.3 Conséquences du harcèlement psychologique dans le milieu de la restauration

Dans le secteur de la restauration, la recherche illustre que le harcèlement psychologique entraîne des coûts considérables, affectant à la fois le bien-être des travailleurs et l'efficacité opérationnelle des établissements (Bloisi & Hoel, 2008 ; Johns & Menzel, 1999 ; Mathisen et al., 2008). Plus particulièrement, les employés exposés à des comportements de harcèlement rapportent vivre davantage de détresse psychologique, d'épuisement professionnel, d'insatisfaction au travail, ainsi de désengagement à l'égard de leur travail, tout en envisageant davantage de quitter leur emploi (Johns & Menzel, 1999 ; Mathisen et al., 2008 ; Kitterlin et al., 2016).

D'un point de vue organisationnel, le harcèlement psychologique contribue directement aux problèmes de roulement et de rétention du personnel dans l'industrie de la restauration, en augmentant l'intention des employés de quitter non seulement leur emploi, mais parfois même le secteur dans son ensemble (Mathisen et al., 2008). Ce phénomène entraîne également des coûts importants liés à l'absentéisme, à la formation de nouveaux employés et à la baisse de productivité (Kitterlin et al., 2016). Ces problèmes nuisent directement à la qualité du service dans les restaurants (Johns & Menzel, 1999). Cette situation est encore plus préoccupante dans le contexte des difficultés accentuées par la pandémie de COVID-19, qui a durement touché le secteur de la restauration. Les fermetures imposées par les mesures sanitaires ont exacerbé les problèmes de roulement de personnel et de rétention déjà existants. En un an, les écoles de restauration ont enregistré une baisse des inscriptions de 33%, tandis que 22% des employés ont quitté définitivement le secteur (Ginoux, 2021). De plus, une étude menée par le collectif *La Table Ronde*, regroupant près d'une centaine d'entrepreneurs du milieu gastronomique québécois, a révélé que 44% des restaurateurs ont dû réduire leurs heures d'ouverture en raison de la pénurie de main d'œuvre (Du Ruisseau, 2023). Bien que la pénurie de personnel dans le secteur soit en partie attribuable à des difficultés de recrutement (Ginoux, 2021), les conditions de travail précaires, combinées à la présence de comportements inappropriés et agressifs, exacerbent cette problématique (Roh et al., 2023). Dans ce contexte, le harcèlement psychologique se distingue comme un facteur clé, contribuant de manière significative au roulement du personnel et à la rétention du personnel, en incitant les employés à quitter leur emploi, voire la profession (Bloisi & Hoel, 2008). À la lumière de la pénurie actuelle de main d'œuvre dans le secteur de la restauration au Québec, et du rôle du harcèlement psychologique au plan de l'intention de quitter l'emploi et de la rétention du personnel, il apparaît essentiel d'explorer cette problématique afin de pouvoir mettre en place des stratégies efficaces de prévention et d'intervention.

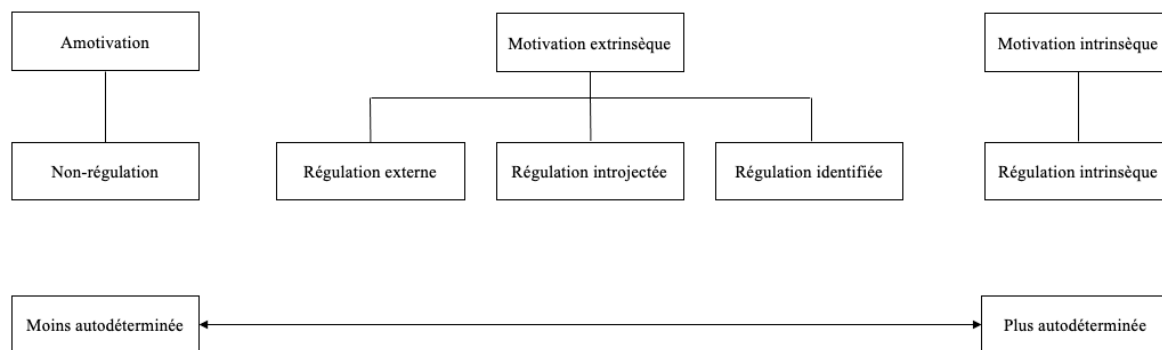
Bien que la recherche ait mis en évidence diverses conséquences négatives liées au harcèlement psychologique, son effet sur la motivation des employés reste encore peu exploré (Dagenais-Desmarais &

Courcy, 2014; Trépanier et al., 2013a; Yıldırım, 2009). Pourtant, la motivation au travail est reconnue comme un facteur clé du succès organisationnel, influençant à la fois la performance, le bien-être des employés ainsi que les résultats économiques des organisations (Ryan & Deci, 2017; Steers et al., 2004). Cela soulève des questions importantes sur la manière dont le harcèlement psychologique affecte non seulement le bien-être des employés, mais également leur motivation à accomplir leur travail. La théorie de l'autodétermination (TAD) constitue un cadre conceptuel particulièrement pertinent pour orienter ces réflexions et apporter un éclairage sur la problématique.

1.4 Théorie de l'autodétermination

La TAD (Deci & Ryan, 2012 ; Ryan & Deci, 2000) est une théorie de la motivation humaine qui s'intéresse au développement et au fonctionnement optimal des individus. Elle offre une perspective multidimensionnelle de la motivation au travail, soulignant que les individus s'engagent dans des activités pour des raisons variées, qui peuvent être classées selon leur degré d'autodétermination. Ces raisons, connues sous le nom de régulations comportementales, influencent différemment le fonctionnement psychologique et le bien-être des travailleurs en fonction de leur nature. Dans le contexte professionnel, ces régulations reflètent les diverses raisons pour lesquelles les employés s'investissent dans leurs tâches. La TAD distingue cinq principaux types de régulations comportementales, positionnées sur un continuum d'autodétermination, qui indique le degré d'internalisation et d'intégration du sens du travail au soi (Deci & Ryan, 2008): la motivation intrinsèque, identifiée, introjectée, externe et l'amotivation (voir Figure 1.1).

Figure 1.1 Continuum d'autodétermination (Deci & Ryan, 2008, p.27)



Tout d'abord, la motivation intrinsèque est définie comme l'accomplissement du travail pour le plaisir et la satisfaction intrinsèque qu'il procure (Deci et al., 2017 ; Gagné & Deci, 2005). Il s'agit du type de motivation

le plus autodéterminé. Ensuite, dans la régulation identifiée, on reconnaît pleinement et on accepte l'importance sous-jacente de son travail, car celui-ci est aligné sur ses propres objectifs et valeurs personnelles (c-à-d., accomplir son travail parce qu'il est jugé significatif). La régulation introjectée réfère à des comportements motivés par des pressions internes, tels que l'accomplissement de son travail pour ressentir de la fierté ou pour éviter un sentiment de culpabilité. La régulation externe désigne les comportements motivés par des sources de contrôle externes, où l'individu s'engage dans son travail pour atteindre des résultats spécifiques, tels que des gains ou des récompenses, ou pour éviter des conséquences négatives, comme des réprimandes de la part d'un superviseur ou des menaces potentielles (Deci et al., 2017 ; Gagné & Deci, 2005). Enfin, l'amotivation telle que définie dans la TAD (Deci & Ryan, 2002 ; Ryan & Deci, 2000), fait référence à un état où les comportements manquent d'intention ou de sens. Les personnes amotivées peuvent soit ne pas agir du tout, soit agir sans comprendre la raison de leurs actions (Deci & Ryan, 2002).

1.4.1.1 Conceptualisation et conséquences de la motivation

À ce jour, les études sur la motivation des travailleurs ont souvent adopté une approche combinant les différents types de régulation en scores composites, permettant ainsi de distinguer deux grandes formes de motivation : la motivation autonome (comprenant la motivation intrinsèque et la régulation identifiée) et motivation contrôlée (incluant la régulation externe et la régulation introjectée) (Trépanier et al., 2023). De nombreuses recherches ont identifié les conséquences respectives de ces deux grands types de motivation sur le fonctionnement psychologique des individus dans divers domaines, notamment au travail (Deci et al., 2017).

La motivation autonome est généralement associée à des résultats positifs en termes de bien-être des travailleurs et à un fonctionnement efficace (p.ex., engagement, performance et satisfaction au travail; Fernet et al., 2012; Gillet et al., 2016). En revanche, la motivation contrôlée est généralement associée à des conséquences négatives (p.ex., épuisement professionnel, anxiété, détresse psychologique et intention de quitter; Fernet et al., 2012; Kuvaas et al., 2016; Trépanier et al., 2015). Néanmoins, l'évaluation des deux grandes formes de motivation, bien que largement utilisée, pourrait ne pas saisir pleinement la complexité de la motivation au travail. Des recherches récentes suggèrent que l'introduction d'une conceptualisation à trois facteurs, qui distingue plus précisément les différents types de régulation, pourrait enrichir notre compréhension des dynamiques motivationnelles. En effet, les types de régulation contrôlée semblent avoir des liens distincts avec les formes de motivation plus autonomes, ainsi qu'avec les indicateurs de fonctionnement des travailleurs (Howard et al., 2020; Howard et al., 2020). Plus précisément, combiner la régulation introjectée et la régulation externe pour créer un score composite de motivation contrôlée peut

sembler arbitraire, car la régulation introjectée est tout aussi étroitement liée à la régulation identifiée qu'à la régulation externe (Howard et al., 2017; Trépanier et al., 2023). L'évaluation des types de régulation typiquement associée à la motivation contrôlée (c-à-d., externe et introjectée) de manière distincte pourrait donc offrir un portrait plus juste des forces motivationnelles sous-jacentes à l'explication des indicateurs de santé et de fonctionnement professionnel des employés (Howard et al., 2020; Trépanier et al., 2023; Van den Broeck et al., 2021). Il reste toutefois à noter que l'approche à deux facteurs (motivation autonome et motivation contrôlée) demeure la plus couramment utilisée (Fernet et al., 2012, 2017; Gillet et al., 2016; Güntert, 2015; Trépanier et al., 2015).

Parallèlement, l'intérêt croissant pour l'étude des profils motivationnels a mis en lumière le fait que les employés peuvent être motivés par une combinaison de régulations comportementales (c-à-d., les différentes formes de régulations allant de l'amotivation à la motivation intrinsèque; Howard et al., 2016). L'approche centrée sur la personne permet d'analyser les variations des profils de motivation, en identifiant des sous-populations d'employés selon l'intensité (c-à-d., plus ou moins) et la configuration (c-à-d., intrinsèque, identifiée, introjectée, externe, amotivée) des types de régulation (Gillet et al., 2018). Les profils qui émergent fournissent un portrait plus holistique de la motivation au travail, en considérant de manière nuancée les contributions spécifiques de chaque type de régulation (Fernet et al., 2020). Bien que cette méthode ait été peu appliquée jusqu'à présent dans les études empiriques basées sur la TAD, les quelques études sur le sujet ont généralement identifié quatre profils de motivation au travail, chacun présentant des associations distinctes avec des indicateurs de fonctionnement au travail: (1) Profil modéré : caractérisé par des scores moyens sur la plupart des types de régulation, accompagnés d'un score d'autodétermination globale modérément élevé; (2) Profil faible : affichant un score d'autodétermination globale bas, associé à un score modérément élevé d'amotivation; (3) Profil autodéterminé : se distinguant par un score d'autodétermination globale supérieur à la moyenne, avec des scores modérément élevés en motivation intrinsèque et régulation identifiée, et de faibles niveaux de régulation introjectée, externe et d'amotivation; (4) Profil élevé : présentant un score très élevé d'autodétermination globale, combiné à des scores élevés sur les régulations identifiée, introjectée et externe (Fernet et al., 2020; Gillet et al., 2018; Graves et al., 2015; Howard et al., 2016).

Enfin, en ce qui concerne les conséquences des profils motivationnels, Fernet et ses collègues (2020) ont constaté que les profils élevé et modéré de motivation sont systématiquement associés à des manifestations favorables, telle que la performance dans le rôle, par rapport aux profils autodéterminés et faiblement motivés. De plus, ces profils élevé et modéré sont davantage associés à des manifestations favorables qu'à

des manifestations indésirables, tels que l'épuisement professionnel et l'intention de quitter l'emploi ou la profession.

Pour mieux comprendre comment ces profils de motivation se développent et évoluent dans le milieu de travail, il est essentiel de discuter de la satisfaction des besoins psychologiques des employés, ses déterminants contextuels ainsi que ses liens avec la motivation.

1.4.1.2 Déterminants contextuels de la motivation : influence de l'environnement de travail sur la satisfaction des besoins psychologiques

La TAD souligne également que l'environnement de travail joue un rôle clé dans le maintien d'un niveau optimal de motivation chez les employés, en soutenant (ou non) leurs besoins psychologiques fondamentaux (c-à-d., autonomie, compétence et appartenance) (Ryan & Deci, 2000; Trépanier et al., 2015). Le besoin d'autonomie se définit comme le désir d'un individu de se percevoir comme l'initiateur de ses actions. Cela signifie que l'individu doit avoir le sentiment que ses comportements sont en accord avec ses valeurs et ses intérêts personnels, plutôt que d'être dictés par des facteurs externes (Ryan & Deci, 2017). Le besoin de compétence reflète la capacité d'un individu à interagir de manière efficace avec son environnement social et à se sentir capable d'atteindre les résultats souhaités (Deci et al., 2017). Enfin, le besoin d'appartenance renvoie au désir de développer et de maintenir des relations interpersonnelles satisfaisantes avec des personnes significatives, soulignant l'importance de se sentir apprécié et valorisé au sein de ces relations (Baumeister & Leary, 2017; Deci et al., 2017). La recherche soutient que lorsque les besoins psychologiques des employés sont satisfaits, ils peuvent davantage internaliser leurs expériences de travail, ce qui favorise une motivation autonome. À l'inverse, la frustration de ces besoins entrave ce processus d'internalisation, ce qui mène à une motivation contrôlée (Olafsen et al., 2018; Trépanier et al., 2015).

Par exemple, il a été constaté que des facteurs de stress au travail, tels que l'ambiguïté de rôle et la surcharge de rôles, nuisent à la satisfaction des besoins psychologique des employés (Fernet et al., 2013; Van den Broeck et al., 2008). Aussi, les résultats de méta-analyses indiquent que les exigences de type *entrave*, telles que les conflits de rôle, compromettent la satisfaction des besoins, tandis que les exigences de type *défi*, comme les exigences cognitives, favorisent cette satisfaction (Van den Broeck et al., 2016). Plus récemment, une revue systématique de la littérature sur les études de type journal de bord a révélé que, durant les jours ou les semaines où les employés bénéficient de ressources accrues tant au niveau du travail que de l'organisation (c-à-d., comportements de soutien), ils éprouvent également une satisfaction accrue de leurs besoins psychologiques (Coxen et al., 2021). D'autres études ont établi des liens entre les caractéristiques perçues du poste et la motivation des employés. Par exemple, Parker et ses collègues (2010) ont montré que

la surcharge de travail est positivement liée à la motivation contrôlée, tandis que l'autonomie professionnelle est associée à la motivation autonome.

Ensuite, il a été montré que la satisfaction des besoins psychologiques explique (médie) la relation entre les caractéristiques de l'environnement de travail et la motivation des employés. Plus précisément, des recherches antérieures indiquent que les caractéristiques positives de l'environnement de travail (p.ex., utilisation des compétences et impact stratégique) sont positivement liées à la satisfaction des besoins, favorisant ainsi la motivation autonome (De Cooman et al., 2013). À cet égard, Trépanier et ses collègues (2015) ont montré que les caractéristiques positives de l'environnement de travail comme les ressources disponibles (p.ex., contrôle et rétroaction sur la performance) favorisent la satisfaction des besoins psychologique des employés. Cela leur permet d'intérioriser plus efficacement leurs expériences professionnelles, rendant leur travail aligné avec leurs valeurs et intérêts personnels, ce qui renforce leur motivation autonome. En revanche, les caractéristiques négatives (p.ex., surcharge de rôle et ambiguïté de rôle) ont des effets négatifs sur les besoins, conduisant ainsi à une motivation contrôlée. Par exemple, les caractéristiques négatives de l'environnement de travail, tels que les exigences professionnelles (p. ex., relations conflictuelles ou des conditions de travail qui empêchant l'engagement dans des interactions sociales) entraînent la frustration des besoins psychologique des employés (Trépanier al., 2015). Par conséquent, cela entrave leur capacité à intérioriser leurs expériences professionnelles, les amenant à accomplir leur travail non pas parce qu'ils le jugent important ou agréable, mais par obligation, ce qui renforce une motivation contrôlée.

1.4.1.3 Harcèlement psychologique et satisfaction des besoins

Un nombre limité d'études se sont intéressées au rôle du harcèlement psychologique sur la satisfaction des besoins des employés. Les résultats d'une étude transversale réalisée par Trépanier et ses collègues (2013b) montrent que le harcèlement psychologique prédit négativement la satisfaction des trois besoins psychologiques (c-à-d., autonomie, compétence et appartenance), ce qui, à son tour, prédit négativement l'engagement au travail. De plus, la satisfaction du besoin d'autonomie médie la relation entre le harcèlement psychologique et l'épuisement professionnel. En outre, une étude longitudinale suggère qu'une exposition prolongée au harcèlement psychologique nuit à la satisfaction des besoins psychologiques et favorise l'épuisement 12 mois plus tard (Trépanier et al., 2015). Enfin, une étude de 12 mois menée auprès d'infirmières a évalué simultanément la frustration et la satisfaction des besoins psychologiques en lien avec le harcèlement psychologique et le fonctionnement des employés. Les résultats ont montré que le harcèlement psychologique prédit négativement la satisfaction des besoins d'autonomie et de compétence, tout en frustrant les besoins d'autonomie, de compétence et d'appartenance (Trépanier et al., 2016). Au

niveau des conséquences, les résultats montrent que la satisfaction du besoin d'appartenance prédit négativement les plaintes psychosomatiques tandis que la frustration du besoin de compétence prédit positivement les plaintes psychosomatiques. Par ailleurs, la frustration du besoin d'appartenance prédit négativement la satisfaction envers la vie.

Bien que ces études aient permis de mieux comprendre l'effet du harcèlement psychologique sur les besoins psychologiques, un nombre plus limité d'études se sont penchées sur la relation entre le harcèlement psychologique et la motivation au travail.

1.4.1.4 Harcèlement psychologique et motivation au travail

La recherche sur la relation entre le harcèlement psychologique et les différents types de motivation des employés est limitée et s'est jusqu'à présent exclusivement concentrée sur des approches transversales et centrées sur la variable (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014). Par exemple, dans une étude réalisée auprès d'infirmières, Trépanier et ses collègues (2013c) ont montré que les employés exposés de manière régulière et persistante à des comportements négatifs sur leur lieu de travail rapportaient accomplir leurs tâches davantage par pression et obligation (c-à-d., par motivation contrôlée) et moins par libre choix et plaisir (c-à-d., par motivation autonome). Enfin, une autre étude transversale a montré que le harcèlement psychologique est lié de manière indirecte au désengagement des employés en frustrant leurs besoins d'autonomie et d'appartenance, ce qui nuit subséquemment à leur motivation autonome au travail (Goodboy et al., 2020). Dans l'ensemble, ces études transversales montrent que le harcèlement psychologique entrave la motivation autonome et favorise des sentiments d'obligation et de pression. Cependant, considérant le nombre restreint d'études portant sur la relation entre le harcèlement et la motivation au travail, ainsi que leurs limites méthodologiques, il s'avère important de poursuivre les travaux sur la question.

Bien que peu d'études aient évalué le rôle du harcèlement psychologique dans l'explication de la motivation, des recherches portant sur diverses formes de conduites négatives au travail, telles que la supervision abusive et l'incivilité, permettent de mieux comprendre l'effet de ces comportements sur la motivation des employés. Par exemple, les résultats d'une étude à deux points de mesure (c-à-d., intervalle de trois semaines) menée auprès de 306 employés travaillant dans diverses organisations suggèrent qu'une perception de supervision abusive de la part de son superviseur est associée à une augmentation de l'amotivation et de la motivation contrôlée au fil du temps, tout en entraînant une diminution de la motivation autonome (Ronen & Donia, 2020). Une autre étude à deux points de mesure, réalisée auprès de 430 employés du secteur de la santé en Chine, indique que la supervision abusive est négativement liée à la performance des employés et que la motivation extrinsèque agit comme médiateur dans cette relation (Siyal et al., 2021). De plus, deux

études transversales (Han et al., 2021; Hur et al., 2016) montrent que l'incivilité au travail (des collègues, du superviseur ou des clients) est négativement liée à la créativité et la performance des employés et que ces relations sont médiées par l'épuisement professionnel et la motivation intrinsèque des employés.

En somme, bien que ces recherches illustrent l'effet négatif des conduites négatives au travail sur la motivation des employés, la majorité d'entre elles ont adopté un devis transversal et une approche centrée sur les variables, sans aborder spécifiquement le rôle du harcèlement psychologique.

À la lumière des éléments évoqués préalablement ainsi que l'état actuel des connaissances sur les déterminants de la motivation au travail et ses effets sur le bien-être des employés, les deux autres objectifs de la thèse sont les suivants :

Objectif 2 : Évaluer la relation longitudinale entre le harcèlement psychologique au travail et les trajectoires de motivation autonome et contrôlée des employés du milieu de la restauration sur une période de six mois.

Objectif 3 : Explorer la relation entre ces trajectoires motivationnelle sur le bien-être psychologique des employés du milieu de la restauration, tant au travail (c-à-d., épuisement professionnel) que dans la sphère de vie personnelle (c-à-d., conflit travail-vie personnelle).

1.5 Présentation des deux articles

Cette thèse a pour objectif d'évaluer la relation temporelle entre le harcèlement psychologique, la motivation au travail, et le fonctionnement psychologique des employés à l'aide d'une approche centrée sur la personne.

Le premier article de la thèse, de nature transversale, vise à 1) évaluer simultanément trois catégories de facteurs de risque dans le secteur de la restauration (charge de travail, environnement physique et la culture organisationnelle [perception des normes injonctives]) afin 2) d'expliquer leur contribution respective au phénomène du harcèlement psychologique autant du point de vue de la cible que de l'auteur, en utilisant une approche centrée sur la personne. Des analyses par profils latents seront utilisées pour identifier les profils qui émergent en fonction des comportements négatifs vécus et/ou adoptés. Ensuite, des analyses de régressions multinomiales permettront de cerner le rôle des facteurs de risque dans la prédiction de l'appartenance aux profils. Cet article a été soumis au Journal of Foodservice Business Research.

Le second article de cette thèse, de nature longitudinale, a pour objectif : 1) d'examiner la relation longitudinale entre le harcèlement psychologique et les trajectoires de motivation autonome et contrôlée et

2) d'explorer la relation entre ces trajectoires motivationnelles et le bien-être psychologique des employés du milieu de la restauration, tant au travail (c-à-d., épuisement professionnel) que dans la sphère de vie personnelle (c-à-d., conflit travail-vie personnelle). Des analyses de modèles de croissance latente seront effectuées afin d'évaluer comment l'exposition à des comportements négatifs influence les niveaux initiaux et les changements de motivation au cours d'une période de six mois, ainsi que pour déterminer comment ces trajectoires de motivation prédisent les conséquences sur le bien-être des employés. Cet article a été soumis au *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.

CHAPITRE 2

ARTICLE 1

EXPLORING WORKPLACE BULLYING DETERMINANTS IN THE RESTAURANT INDUSTRY FROM THE PERSPECTIVES OF TARGETS AND PERPETRATORS

Flavie Dion-Cliche^a, Léandre Chénard-Poirier^b, Sarah-Geneviève Trépanier^c & Nathalie Houlfort^a

^a Vitraï Laboratory, Department of Psychology, Université du Québec à Montréal, C.P. 8888, Succursale Centre Ville, Montréal (QC), H3C 3P8, Canada (houlfort.nathalie@uqam.ca)

^b Department of Management, HEC Montréal, 3000, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montreal (QC), H3T 2A7, Canada (leandre-alexis.chenard-poirier@hec.ca)

^c Canada Research Chair in Social Climate and Workplace Health, Department of Human Resources Management, Université du Québec à Trois-Rivières, 3351, boulevard des Forges, Trois-Rivières (QC), G8Z 4M3, Canada (sarah-genevieve.trepanier@uqtr.ca)

Paper submitted to Journal of Foodservice Business Research.

EXPLORING WORKPLACE BULLYING DETERMINANTS IN THE RESTAURANT INDUSTRY

FROM THE PERSPECTIVES OF TARGETS AND PERPETRATORS

Abstract

This study employed a person-centered approach to identify latent profiles of negative workplace behaviors in the restaurant industry, enhancing understanding of workplace bullying from both victim and perpetrator perspectives. Risk factors, including workload, physical environment, and injunctive norms, associated with exposure to and enactment of negative behaviors were also examined in this study conducted among 277 restaurant workers (Quebec). Three distinct profiles emerged (Low, Moderate, and High Negative Behaviors), suggesting a gradual escalation in intensity. Multinomial logistic regressions revealed that injunctive norms and the physical environment predicted membership in different profiles (Moderate and High). These findings provide practical implications for the prevention of workplace bullying.

Keywords: Workplace bullying; restaurant industry; person-centered analysis; perpetrators; targets

Cette étude a adopté une approche centrée sur la personne pour identifier des profils latents de comportements négatifs au travail dans l'industrie de la restauration, afin d'améliorer la compréhension du harcèlement psychologique tant du point de vue des cibles que des auteurs. Les facteurs de risque, incluant la charge de travail, l'environnement physique et les normes injonctives, ont été examinés parmi 277 travailleurs de restaurant (Québec), en lien avec l'exposition et l'adoption de comportements négatifs. Trois profils distincts ont émergé (faible, modéré et élevé en comportements négatifs), suggérant une escalade graduelle de l'intensité. Les régressions logistiques multinomiales ont révélé que les normes injonctives et l'environnement physique prédisaient l'appartenance à différents profils (modérés et élevés). Les résultats offrent des implications pratiques pour la prévention du harcèlement psychologique au travail.

Mots-clés : Harcèlement psychologique travail ; industrie de la restauration ; analyse centrée sur la personne ; auteurs ; cibles.

EXPLORING WORKPLACE BULLYING DETERMINANTS IN THE RESTAURANT INDUSTRY FROM THE PERSPECTIVES OF TARGETS AND PERPETRATORS

Over 30 years of research has shown that workplace bullying is a widespread and endemic problem across organizations (Francioli et al., 2016; Nielsen et al., 2009, 2010, 2018). While no economic sector is exempt, workplace bullying is much more common in the restaurant industry than in others (Mathisen et al., 2008). It has even become a stereotype. We can all picture scenes of our favorite cooking television shows where abusive chefs yell at their staff, where tension and aggressivity rapidly build up, and lead to inappropriate behaviors. It appears that such depictions do not fall short from reality.

This is notably due to restaurants' taxing job characteristics (Kitterlin et al., 2016; Mathisen et al., 2008; Meloury & Signal, 2014). Restaurant workers frequently operate within an uncomfortable environment (e.g., small crowded spaces, hot and noisy kitchens; Fine, 1996; Mathisen et al., 2008), where they are also confronted with high pressure to deliver and are expected to constantly maintain a fast pace (Carpentier, 2013; Smith et al., 2021). As these work conditions generate stress, they weaken workers' self-regulation capability, which can act as a catalyst for workplace bullying (Kitterlin et al., 2016; Mathisen et al., 2008). In addition, in this industry, negative behaviors are not only tolerated but sometimes encouraged as they are part of a social norm (Johns & Menzel, 1999). Bullying behaviors are just a normal characteristic of how people treat one another.

Research has shown that 15% of restaurant workers will be exposed to at least one negative behavior on a weekly basis in a 12-month period, a higher rate compared to 11% reported among workers in the travel industry (Wal et al., 2020). This comparison is particularly relevant as both industries belong to the leisure sector and aim to provide customers with a pleasant experience of enjoyment or restoration. The fact that restaurant workers are more frequently exposed to such behaviors despite these similarities highlights the specific vulnerability of this sector. This is worrisome, given the negative consequences of workplace bullying for both individuals and organizations (e.g., psychological distress, turnover, burnout; Boudrias et al., 2021; Hershcovis et al., 2015; Samnani & Singh, 2012). Therefore, the restaurant industry offers a magnified picture of the bullying problem which is usually seen as a low based-rate phenomenon (Nielsen et al., 2010). Thus, it allows us to more clearly study the characteristics surrounding this problem as the effects should be intensified.

To date, if some studies have focused on the perpetrators' perspective (e.g., Balducci et al., 2012), the overwhelming majority of research has focused on identifying contextual antecedents of being the target of bullying (e.g., Mathisen et al., 2008; Smith et al., 2021). Further, in the broader literature and in the literature specific to the restaurant industry, studies have considered these two perspectives in an independent fashion. However, research suggests there is a significant overlap between the risk factors in the work environment (i.e., antecedents) associated with both being a perpetrator and being the target of bullying (Balducci et al., 2012; Hauge et al., 2009; Vranjes et al., 2022). For instance, findings from a study conducted by Balducci and colleagues (2012) showed that role conflict predicts later perception of being both a target and a perpetrator of bullying behavior. In other words, contextual factors might either lead people to be targets of bullying, perpetrators, or adopt both roles. Hence, both roles are not independent phenomena and should be considered simultaneously.

A more in-depth investigation of the bullying phenomenon is possible through person-centered methods. Person-centered analyses seek to uncover distinct subgroups of people that are characterized by qualitatively different configurations on a set of variables (Bergman, 2000). In the context of bullying, these configurations, also known as profiles, allow to freely estimate (Morin et al., 2011) if restaurant workers in a sample are more exclusively targets of bullying, more exclusively perpetrators, or any combination of both. It also allows assessing how risk factors are associated with profiles of bullying. Unfortunately, to our knowledge, no study has employed a person-centered approach in studying profiles of bullying that integrate both targets and perpetrators, and their association with risk factors.

Specifically, the objectives of this study are:

1. to study what are the most frequent profiles of bullying to capture the understudied dynamic between both target and perpetrator perspectives. To do so, the present study adopted a person-centered approach called latent profile analysis (LPA).
2. to study how three work-related risk factors highly characteristics of the restaurant industry, high workload, difficult physical environment and cultural norms accepting of negative behaviors, are associated with profiles of bullying.

2.1 Theoretical Background

2.1.1 Workplace Bullying

Generally, workplace bullying refers to the psychological mistreatment of a subordinate, co-worker, or supervisor, which can lead to serious social, psychological, and psychosomatic problems (Einarsen et al.,

2020). Targets of bullying are exposed to repeated and sustained negative, hostile, and unwanted actions, against which it is difficult to defend oneself (Einarsen et al., 2020). In other words, victims of bullying perceive they have little control over their situation and believe their actions will have no effect on the perpetrator, which leads to a feeling of helplessness (Samnani, 2013). For example, acts of bullying can be persistent insults or offensive remarks (e.g., persistent criticism of their work and effort, insulting remarks made about their person, attitudes or private life), personal abuse (e.g., being shouted at or a target of spontaneous rage), or experience social exclusion (e.g., being ignored or excluded; Einarsen, 2000; Notelaers et al., 2019).

Research on workplace bullying, including in the restaurant industry, has shown that this phenomenon is associated with significant human and financial costs for both workers and the industry (Bloisi & Hoel, 2008; Johns & Menzel, 1999). More specifically, studies have shown that exposure to workplace bullying is associated with reduced job satisfaction and commitment, as well as reduced workers creativity (Mathisen et al., 2008). In addition, workplace bullying is related to higher levels of burnout, as well as turnover and retention problems for businesses in the restaurant sector (Mathisen et al., 2008). This in turn generates costs related to absenteeism, staff training and reduced productivity (Kitterlin et al., 2016), as well as a deterioration in the quality of the work performed (Johns & Menzel, 1999). Given the consequences of workplace bullying, it is crucial to examine the risk factors present in the work environment to be able to identify strategies to prevent its occurrence.

2.1.2 Explaining Workplace Bullying : The Work Environment Hypothesis

Although research has shown that the emergence of workplace bullying may partially be attributed to workers' dispositional characteristics (i.e., impulsivity, high irritability and hostile attribution style; Neuman et al., 2011; Nielsen & Einarsen, 2018), there are also evidence that elements of the organizational context may play a critical role in its emergence (Hauge et al., 2007), thus supporting that all workers can be at risk of being either a target, a perpetrator or both. To this end, the work environment hypothesis perspective has received considerable attention (Salin & Hoel, 2020). This hypothesis posits that poor work environments characterized by inadequate job designs (e.g., heavy workload and role conflict), bad leadership (e.g., laissez-faire leadership), and aggressive organizational cultures (e.g., tolerance of negative behaviors and competition) might lead workers to engage in or experience workplace bullying (Bowling & Beehr, 2006; Notelaers et al., 2010; Rai & Agarwal, 2019). Specifically, two mechanisms have been proposed to explain, why these stressful work conditions may contribute to the presence of workplace bullying. These are the

frustration-aggression hypothesis (Fox & Spector, 1999), which describes why workers may engage in bullying, and the social interactionist hypothesis (Neuman & Baron, 2003), which focus on targets.

First, according to the frustration-aggression hypothesis, stressful working conditions promote aggressive behaviors through negative psychological states that can spill over onto others (Salin & Hoel, 2020). Specifically, these stressors create a taxing work environment, which results in negative emotions (e.g., frustration, anger) and may prompt workers to engage in negative behaviors (e.g., bullying behaviors) in order to release these frustrations and regain a sense of control (Hauge et al., 2007). Next, according to the social interactionist viewpoint (Salin & Hoel, 2016), stressors can trigger affective responses (e.g., nervousness, anxiety; Hauge et al., 2011) that can, depending on the context, engender behaviors that are considered outside of norms and expectations (e.g., withdrawal or reduced performance). This can lead others to display hostile and coercive behaviors aimed at reaffirming expectations regarding established norms of social behaviour (Hauge et al., 2011).

2.1.3 Bullying Risk Factors from the Perspective of Targets and Perpetrators

Research conducted on the organizational antecedents of workplace bullying, its prevalence, and risk factors in the restaurant industry, and more generally in other work settings, has mainly focused on targets (Bowling & Beehr, 2006b; Nielsen & Einarsen, 2018). However, the more limited amount of research focusing on the enactment of bullying has discovered almost mirroring results (i.e., risk factors associated with exposure to bullying behavior are also linked to the enactment of such behavior). Further, research support relations of reciprocity between the two bullying perspectives (Vranjes et al., 2022b). This raises the following question: Do contextual factors from the work environment foster either the emergence of targets or perpetrators or do they create a climate of negative behaviors where employees will present both roles?

First, in a prior systematic review conducted by Rai and Agarwal (2018), 53 studies published from 2001 to 2016 were identified as exclusively examining the target perspective, covering mediators and moderators of antecedent-bullying and bullying-outcome relationships. Overall, they showed that workers who experience role ambiguity and conflict as well as a high workload report being subjected to more bullying behaviour (Agervold & Mikkelsen, 2004; Baillien et al., 2011; Notelaers et al., 2010). Furthermore, low job autonomy and social support, as well as limited skill utilization, have also been associated with an increased exposure to bullying (Baillien et al., 2011).

A smaller number of studies have examined bullying risk factors related to the perpetrators' perspective (e.g. Baillien et al., 2011; Baillien et al., 2009, 2016; Baillien et al., 2011; Baillien et al., 2011; Balducci et

al., 2012, 2022; De Cuyper et al., 2009; Glasø et al., 2009; Hauge et al., 2009a, 2009b; Özer et al., 2022). For example, Baillien et al. (2011) showed that high workload, when combined with low job autonomy at Time 1, is linked to higher levels of bullying enactment at Time 2. Hauge et al. (2009) identified role conflict (i.e., job demand) as a predictor of engaging in negative behaviors at work. When facing such taxing job characteristics, stressed workers may resort to venting their negative emotions, tension and frustration, targeting their colleagues as a way to cope (Hauge et al., 2007).

Previous studies on workplace bullying have not focused on whether a worker can adopt the target and perpetrator perspectives simultaneously in the study of antecedents (Vranjes et al., 2022b). However, emerging research has adopted a more dynamic approach in which the two perspectives are considered. Indeed, a few variable-centered studies (Baillien et al., 2011; Balducci et al., 2012; Brotheridge et al., 2012; Vranjes et al., 2022a; Vranjes et al., 2022b) have examined both perspectives simultaneously and found a significant overlap between being a perpetrator and a target of bullying (Baillien et al., 2011; Balducci et al., 2012). For example, the findings of Balducci et al. (2012) suggest that role conflict predicts later perception of being a target and a perpetrator of bullying behaviour. Similarly, Baillien et al. (2011) found that role conflict was positively associated with both exposure to, and enactment of, bullying over time (i.e., 12 months).

More recent studies supported that there is a form of reciprocity (i.e., mutual influence) between both perspectives. In a longitudinal study controlling for prior levels of exposure to and enactment of bullying, Vranjes et al. (2022) found that perpetrators can eventually become targets themselves, notably through a process of conflict escalation whereby perpetrators may experience increased relational conflict with others in their work environment, which can in turn escalate into bullying.

In addition, it has been suggested that work climate and organizational practices can contribute to the occurrence of workplace bullying by directly or indirectly promoting power imbalances among workers (Samnani & Singh, 2012). For instance, the lack of clear organizational policies regarding bullying can influence whether workers are inclined to engage in negative behaviors towards others they perceive as vulnerable or disadvantaged (Rayner & Lewis, 2020). Moreover, workers who hold greater social or formal authority may feel justified in engaging in bullying when the prevailing work climate is seen as tolerant of negative behaviors. In line with this, research suggests that a perpetrator's actions may also be encouraged by the normalization and acceptance of negative behaviors in the workplace. For example, research has linked bullying to organizational cultures in which gossip, mockery and other harmful behaviors are

tolerated and normalized by its internal norms (Baillien et al., 2009) and in which the perceived costs of bullying behaviors are low (Salin, 2003b).

2.1.4 A Person-Centered Approach to the Study of Bullying

As shown in the previous section, studies on bullying have predominantly employed a variable-centered approach (i.e., regression), examining relationships between variables as they manifest on average within a sample. In this context, these approaches allow identifying predictors of bullying victimization and of bullying perpetration in general in a sample, as well as quantifying the strength of these relations. Unfortunately, they do not inform us on whether these antecedents will result in individuals presenting one perspective, the other or both. For example, a contextual risk factor such as workload could foster the emergence of a limited number of perpetrators who enact negative behaviors towards others. In this situation, we would generally observe that this antecedent is equally associated with two configurations or profiles of workers. One larger profile characterized by people reporting high levels of exposure and low levels of bullying enactment and a smaller profile reporting the contrary. Alternatively, an antecedent could be more strongly related to similar levels of both bullying enactment behaviors and victimization. This would indicate that this contextual factor is generating a broader climate of negative behaviors where all employees or a subgroup will act inappropriately among themselves making them both victim and perpetrator.

Further, variable-centered approaches do not allow to study, in a simple way, if predictors present different patterns of association with outcomes depending on their level. If polynomial models make it possible to consider non-linearity (Edwards, 2009) such models are complex to interpret and still consider that the observed effect apply equally to all individuals. In addition, they become even more complex to understand when multiple outcomes are considered.

On the contrary, person-centered approaches consider the heterogeneity in a sample, allowing to identify homogenous subgroups of individuals that present a similar configuration of score on a fixed set of variables (Bergman, 2000; Chénard-Poirier et al., 2021; Hofmans et al., 2021; Meyer & Morin, 2016). Thus, they are suited to identify subgroups of individuals that could be more exclusively targets of bullying, more exclusively perpetrators or a combination of both at various levels. Further, methods like LPA allow comparing profiles based on their relationships with predictors (Morin, 2016).

2.2 Present Study : The Case of the Restaurant Industry

While bullying in the restaurant industry has received some attention, studies only adopted a variable-centered approach, examined contextual risk factors in isolation (i.e., different single risk factors in different studies) and focused exclusively on the targets' perspective (Bloisi & Hoel, 2008; Kitterlin et al., 2016; Mathisen et al., 2008; Smith et al., 2021). To address this gap, the present study first proposes to identify profiles of bullying behaviors engaged and/or experienced in a sample of restaurant workers using LPA. Second, it aims to simultaneously assess how known risk factors in the restaurant industry are associated with profiles of bullying. Specifically, studies on workplace bullying in the food service sector have identified three categories of contextual risk factors associated with exposure to bullying behaviors, namely (1) workload, (2) physical aspects of the work environment, and (3) the organizational culture of the industry (Bloisi & Hoel, 2008; Kim et al., 2020).

First, the high workload within the restaurant industry results in long working hours, high work pressure, unrealistic and variable demands, and the expectation that employees work at full capacity at all times (Forté & Monchatre, 2013; Mathisen et al., 2008). These high demands drain employees' individual resources, making them more vulnerable to stress, fatigue and negative emotions, which can foster feelings and attitudes of hostility and aggression among employees and thus lead to the enactment of negative behaviors (Balducci et al., 2012). In line with this, Bloisi (2012) found that workplace bullying in this industry can be due to the pressure to meet objectives (e.g., ensuring customer satisfaction, and quick serving time).

Second, concerning the physical aspects of the work environment, the difficult environmental working conditions faced by employees in restaurants (e.g., heat, air quality, workspace, noise level and traffic; Courcy et al., 2000; Fine, 1996) represent risk factors that are likely to foster frustration and incite employees to engage in negative behaviors. In fact, the discomfort of the physical environment of the restaurant industry has been found to be a significant factor explaining bullying behavior (Courcy & Savoie, 2004).

Finally, negative behaviors have been shown to be inherent in the work culture of the restaurant industry (Johns & Menzel, 1999; Mathisen et al., 2008). Indeed, it appears to be a cultural acceptance of bullying, whereby hostile behaviors are perceived as the norm and necessary for team discipline (Johns & Menzel, 1999). The cultural acceptance of bullying in the restaurant industry is likely to shape workers' behaviors and facilitate the emergence and maintenance of negative behaviors within work teams, a dynamic that is also explained by Cialdini and al.'s (1990, 1991) theory of normative conduct, which describes injunctive

norms as encompassing the behaviors that are accepted and actively encouraged within a group (Courcy et al., 2000; Mathisen et al., 2008).

2.3 Methods

2.3.1 Sample and Procedures

A sample of 277 workers from the restaurant industry in the province of Quebec, Canada participated in this study. Participants were contacted through various means: 1) advertisements sent by unions to their restaurant worker members, 2) advertisements sent by culinary school and restaurant management programs, 3) ads posted on social media. Recruitment took place during the spring and summer of 2022. The only inclusion criterion was to be currently employed in the restaurant industry. Workers interested in participating were asked to complete an online questionnaire. Participants were informed of the confidentiality of their responses and gave their informed consent prior to participation. As compensation, four \$50 pre-paid credit cards were awarded to participants whose names were drawn randomly from among those who completed the questionnaire. Approval for this study was obtained from the research ethics board of the first author's institution (information will be provided upon request).

Participants were mostly women (61.7%) with a mean age of 33.87 years ($SD = 12.04$). The majority had an average of 13.29 years ($SD = 10.59$) of experience in the restaurant industry. Average job tenure in their current establishment was 4.71 years ($SD = 6.43$) and 50.9% of participants worked full-time in either a pub (52.0%), a gastronomic restaurant (21.0%), or other type of establishment in the food industry (27.0%). Workers who took part in the study were either servers (38.7%), hostesses (12.9%), cooks (26.7%), chefs (14.1%) or managers (7.6%) and had different work schedules: 28 % worked the day shift, 31.6% the evening shift, and 40.4% worked various shifts (day or evening).

2.3.2 Measures

All measures were administered in French. A back-translation methodology was used to translate all the measures from English to French (Vallerand, 1989).

2.3.2.1 Exposure to bullying behaviors

The short version (9 items; $\alpha = .88$; $\omega = .90$) of the Negative Acts Questionnaire – Revised (NAQ-R; Notelaers et al., 2019; Trépanier et al., 2012) was used to assess exposure to bullying behaviors. This scale measures the frequency of exposure to negative behaviors (e.g., “*Spreading gossip and rumors about you*”,

“Excessively monitoring of your work”, “Being shouted at or being the target of spontaneous anger”). All items are formulated in behavioral terms, with no reference to the term “bullying”. Using a five-point Likert scale ranging from 1 (*never*) to 5 (*daily*), participants were asked to answer the following question: *“In the last six months, how often have you been exposed to the following negative behaviors at work?”*.

2.3.2.2 Enactment of bullying behaviors

Engaging in workplace bullying behaviors was measured using the S-NAQ-R (Notelaers et al., 2019; Trépanier et al., 2012). The nine items ($\alpha = .85$; $\omega = .90$) were adapted to an active form (e.g., *“You have spread rumors and gossip about someone at your work”*). Using a five-point Likert scale ranging from 1 (*never*) to 5 (*daily*), participants were asked to answer the following question: *“In the last six months, how often have you engaged in the following negative behaviors at work?”*. This adapted S-NAQ-R has been used in previous research to assess bullying behaviors from the perspective of the perpetrator (Baillien et al., 2019; Vranjes et al., 2022a).

2.3.2.3 Physical aspects of the work environment

Physical aspects of the work environment were measured using three items ($\alpha = .77$; $\omega = .75$): two items from the Employee Satisfaction with Workplace Scale (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2017) and one item developed for the study. The items were adapted or created to better reflect the physical reality and irritants relevant to restaurants: noise (*“The atmosphere in my work environment is noisy”*), heat (*“The temperature in my work environment is high”*), and crowding (*“The workspace to perform my tasks is limited”*). Participants rated the extent to which the three listed aspects of their work environment were irritants (aspects of work that are part of everyday life and that prevent workers from doing the job well) using a scale ranging from 1 (*does not correspond at all*) to 5 (*corresponds exactly*).

2.3.2.4 Workload

Workload was measured using five items ($\alpha = .80$; $\omega = .83$): Two items from the adapted version of the Quantitative Workload Inventory (QWI; Spector & Jex, 1998) and three items developed for this study: unrealistic demands (*“I have little time to complete my tasks”*), long work hours (*“My job requires me to work very long hours”*), and understaffing (*“The staff shortage means that I have to work at full capacity constantly”*). As for the physical aspects of the work environment, participants rated the extent to which the listed aspects were irritants using a scale ranging from 1 (*does not correspond at all*) to 5 (*corresponds exactly*).

2.3.2.5 Perceived injunctive norms

Organizational culture was operationalized in the present study using the perception of injunctive norms, which represent what is promoted in a group and generally accepted behavior among its members (Cialdini et al., 1990, 1991). Items were adapted from the S-NAQ-R (NAQ-R; Notelaers et al., 2019; Trépanier et al., 2012) to reflect perceptions of the injunctive norms for each behavior in participants' current workplace (9 items; $\alpha = .93$; $\omega = .90$). Similar adaptation of existing behavioral frequency scales have been used to measure injunctive norm perceptions in previous research on worker deviance (e.g., Tepper et al., 2008) and counterproductive work behaviors (e.g., Jacobson et al., 2020). Participants were asked to evaluate the extent to which members in their workplace disapproved or approved the listed negative behaviors using a 5-point scale ranging from 1 (*extremely disapprove*) to 5 (*extremely approve*).

2.4 Analytical Strategy

Analyses were conducted using Mplus 8.9 (Muthén & Muthén, 2015). Weighted Least Square Mean and Variance estimator (WLSMV), which does not assume normally distributed data and provides the best option for modelling categorical or ordered data (Brown, 2015), was used to assess the preliminary measurement model. This measurement model was estimated using confirmatory factor analysis (CFA), in which exposure to bullying behaviors, enactment of bullying behaviors, physical aspects of the work environment, workload, and injunctive norms were all modelled as single factors. Robust maximum likelihood estimator (MLR) was used for both latent profile analyses (identification of profiles) and multinomial logistic regression analyses (predictive role of the risk factors in profile membership). The limited number of missing responses (0.40% to 8.7%) was handled using full information maximum likelihood (Everitt, 1981). The comparative fit index (CFI; $x \geq .90$), Tucker-Lewis index (TLI; $x \geq .90$) and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA; $x \leq .08$) were used to estimate model fit (Hu & Bentler, 1999).

Factor scores saved from the preliminary measurement model were used to conduct the latent profile analysis. Although the use of a fully latent model would have improved control for measurement error (Bollen, 1989), this approach is almost impossible when estimating mixture modeling. The use of factor scores, which are estimated in standardized units with $M = 0$ and $SD = 1$, nevertheless provides partial control for measurement errors (Skrondal & Laake, 2001).

2.4.1 Latent profile analyses

LPA of exposure to bullying behaviors and enactment of bullying behaviors were subsequently conducted. Solutions including 1 to 8 profiles were estimated using 5000 sets of random starts values, 100 iterations for each set, and allowed the 200 best sets to be used for final optimization in order to minimize the risk of converging on a suboptimal local solution (Hipp & Bauer, 2006; Morin et al., 2016). In these models, the means of exposure to bullying behaviors and enactment of bullying behaviors were freely estimated and the variances were fixed to equality across profiles. Models in which both the means and variances were freely estimated across profiles were also tested. However, these models led to a convergence problem, suggesting an overparameterization (Bauer & Curran, 2003).

The optimal number of profiles was determined first and foremost based on the theoretical meaning of the profiles, as well as the statistical adequacy of the solutions (Marsh et al., 2009; Muthén, 2002) and the following statistical indicators: the Akaike Information Criterion (AIC), the Consistent AIC (CAIC), Bayesian Information Criterion (BIC), sample-size Adjusted BIC (ABIC), adjusted Lo et al.'s (Lo et al., 2001), Likelihood Ratio Test (aLMR), and Bootstrap Likelihood Ratio Test (BLRT). Lower values on the AIC, CAIC, BIC, and ABIC suggest a better-fitting model. Statistically significant aLMR and BLRT support that an estimated model with *k*-profiles is better relative to a model with *k-1* profiles. However, these tests often fail to converge on a specific solution. Indeed, AIC, CAIC, BIC and ABIC often continue to decrease without reaching a minimal value. In such instances, Morin et al. (2016) suggest that the point where these indicators reach a plateau on an elbow plot reflects the optimal solution. Although it should not be considered an indicator for determining an optimal number of profiles, entropy is also reported to indicate the accuracy of the classification of participants in the profiles (see Table S2 of the online supplements).

2.4.2 Predictive role of the risk factors

Once the best profile solution was selected, multinomial logistic regressions were used to test the relationships between predictors and profile membership probability. Specifically, we regressed the latent profiles on the physical aspects of the work environment, workload, as well as the organizational injunctive norms in a series of multinomial logistic regressions, using the R3STEP method from Mplus (Asparouhov & Muthén, 2015). This method determines whether a higher level on a predictor is related to a higher probability of belonging to one profile over another. As the inclusion of predictors should not qualitatively alter the profiles, we ensured that the nature of the profiles remained the same despite the addition of predictors (Marsh et al., 2013).

2.5 Results

The CFA model showed a good fit to the data ($\chi^2 = 853.86$; $df = 550$; CFI = .97; TLI = .97; RMSEA = .05; $.54 > \lambda > .88$; Hu & Bentler, 1999; Marsh et al., 2005). The standardized factor loadings of the measurement model are reported in the online supplements, and latent correlations between the factors are reported in Table 1.

2.5.1 Selection of the Optimal Number of Profiles

Fit indices for the latent profile analyses including 1 to 8 profiles are reported in Table 2. As expected, the information criteria did not converge on a specific solution. However, the aLMR indicated that the solution retained would likely include a maximum of three profiles. Relying on the graphical representation of AIC, CAIC, BIC, and ABIC values (see Figure S1 of the online supplements), the indicators reach a plateau at the 3-profiles solution. This solution was thus retained. A graphical representation is presented in Figure 1. Specific estimates (e.g., means and variances of profile indicators) from the 3-profile solution are also reported in Table S3 of the online supplements.

Profile 1 corresponds to 29.96% of the sample and is characterized by low levels of negative work behaviors, both in terms of exposure and enactment. This profile is thus referred to as *Low Negative Behaviors*. Profile 2 members are characterized by moderate levels of negative work behaviors, both in terms of exposure and enactment. This profile, referred to as *Moderate Negative Behaviors*, characterizes 52.59% of the sample. Finally, 16.25% of the sample corresponded to profile 3, which is characterized by high levels of negative work behaviors, both in terms of exposure and enactment. Profile 3 is labelled *High Negative Behaviors*.

2.5.2 Predictors of Profile Membership

Multinomial logistic regressions were conducted in order to assess the predictors of the final 3-profile model. Results, presented in Table 3, indicated that workers who perceive higher injunctive norms at work are more likely to correspond to the *Moderate Negative Behavior (profile 2)* or *High Negative Behavior (profile 3)* when compared to the *Low Negative Behavior (profile 1)*. Furthermore, higher injunctive norms at work are linked to a higher probability of corresponding to the *High Negative Behavior (profile 3)* than the *Moderate Negative Behavior (profile 2)*. Specifically, workers were 34.483 times more likely to belong to the *profile 3* with each increase of 1 (i.e., 1 standard deviation) on bullying norms endorsement in the workplace when compared to *profile 1*, and 4.808 times more likely when compared to *profile 2*. Similarly, workers were

7.194 times more likely to belong to *profile 2* with each increase of 1 on injunctive norms when compared to *profile 1*.

As for the second predictor, physical aspects of the work environment, results revealed that perceiving higher levels of physical irritants in the work environment is related to a higher probability of belonging to the *High Negative Behavior (profile 3)* when compared with the *Low Negative Behavior (profile 1)* and the *Moderate Negative Behavior (profile 2)*. Indeed, restaurant workers were 14.286 times more likely to belong to *profile 3* than *profile 1* with each increase of 1 (i.e., standard deviation) of perceived physical irritants in their workplace, and 6.667 times more likely when compared to *profile 2*. No differences were observed between the *Low* and *Moderate Negative Behavior* profiles.

Finally, regarding the last predictor (workload) the results highlight that workers' perceptions of their workload were not related to a higher (or lower) probability of belonging to any of the three profiles.

2.6 Discussion

This study aimed to identify latent profiles of negative behaviors experienced and/or engaged in at work among a sample of workers in the restaurant industry using a person-centered approach. In doing so, the study contributes to the existing literature on workplace bullying, which emphasizes the need for a comprehensive understanding of its dynamic nature by simultaneously taking into account the perspectives of both targets and perpetrators (Olson-Buchanan & Boswell, 2008). An additional aim was to expand current knowledge on risk factors associated with bullying in the restaurant industry by simultaneously examining three categories of risk factors (workload, physical environment, and cultural norms). By exploring these issues, the present study aimed to provide a better understanding of the most salient factors that help to explain bullying, from the perspectives of both targets and perpetrators. The results of latent profile analyses revealed three distinct profiles reflecting different levels of exposure to and enactment of negative behaviors at work. In addition, injunctive norms were associated with a greater likelihood of belonging to profiles reflecting moderate (profile 2) and high (profile 3) exposure to as well as enactment of negative behaviors (profiles 2 and 3), whereas physical irritants within the work environment were linked to a greater likelihood of belonging to profile 3 (high exposure/enactment of negative behaviors). Workload showed no significant association with profile membership.

2.6.1 Theoretical Contributions

2.6.1.1 Profile of negative behaviors

The present study identified three distinct profiles of workers, reflecting a concomitant gradation in the levels of exposure to, and enactment of, negative behaviors at work. Using a person-centered approach, these results align with previous research that found a reciprocal relationship between the roles of targets and perpetrators in workplace bullying (Vranjes et al., 2022). The results also support the view that targets can become perpetrators to release frustrations caused by a stressful work environment. As such, the nature of the profiles observed in the present study provides support for the idea that negative workplace behaviors in the restaurant industry occur in reciprocal patterns and suggest that bullying is embedded within the culture of this industry ("ways we do things around here"; Phoko et al., 2017). This finding is significant as it highlights the widespread prevalence of workplace bullying in this sector, as evidenced by the consistent coexistence of both perspectives among those involved.

Additionally, the fact that the three profiles observed in this study showed a linear progression of bullying behaviors aligns with Leymann's model, which posits that workplace bullying unfolds as a gradually evolving phenomenon (Glambek et al., 2018; Hauge et al., 2010). According to Leymann, the process begins with subtle forms of mistreatment, characterized by low-intensity and infrequent behaviors, and progresses towards more severe and frequent manifestations, such as target exclusion (Leymann, 1990b, 1996). However, the cross-sectional nature of the present study does not allow us to investigate the long-term progression of this phenomenon. To this end, future longitudinal research is warranted to determine whether profile membership evolves over time, and if such changes capture the different phases of the bullying process.

2.6.1.2 Predictors of profile membership

This study makes several noteworthy contributions to the work environment hypothesis (Notelaers et al., 2010; Salin & Hoel, 2020). First, by revealing that the physical aspects of the work environment and injunctive norms play a particularly important role in predicting profile membership, the study expands on previous research, shedding light on less commonly examined risk factors. Moreover, by linking the risk factors to profiles that reflect both exposure to and enactment of negative behaviors, the present findings empirically support both viewpoints underlying the work environment hypothesis (social interactionist and frustration-aggression) and highlight that these perspectives are not mutually exclusive but rather complementary (Baillien et al., 2009). Future studies are encouraged to investigate emotional, cognitive, and behavioral mediators involved in the underlying environment hypothesis in order to shed light on the mechanisms explaining the relationships between

the identified risk factors and the profiles found in this study, such as frustration of basic psychological needs, moral disengagement, conflict escalation, or retaliatory behaviors.

Second, consistent with prior research (Einarsen & Skogstad, 1996; Baillien et al., 2008; Mathisen et al., 2008; Neuman & Baron, 1998), our results support the idea that taxing physical work environments, characterized by high temperatures and crowded spaces, contribute to an increased risk of bullying. Such conditions can elicit frustration, negative affect and tension, which can translate into aggressive reactions (perpetrators' perspective; frustration-aggression hypothesis, Berkowitz, 1989) as well as behaviors that violate work-related expectations and norms (social interactionist theory, Felson & Tedeschi, 1993). Interestingly, our findings show that difficult physical conditions appear to be a predictor of a stronger bullying environment. Indeed, taxing physical conditions are not more likely to create a work environment in which there are few or moderate levels of bullying behaviors.

Third, results highlighted that injunctive norms regarding negative workplace behaviors most strongly predict falling into the *High Negative Behavior* subgroup (profile 3) compared to the other two subgroups (profiles 1 (*Low Negative Behavior*) and 2 (*Moderate Negative Behavior*)). This higher intensity of negative behavior, from both the target's and perpetrator's perspectives, can be explained by the tolerance of such behavior (i.e., high injunctive norms), which influences the experience and perpetration of such behavior. This can be understood through the secondary spirals resulting from the escalation of an incivility spiral (Andersson & Pearson, 1999). In fact, an incivility spiral between two parties can generate secondary incivility spirals (i.e., modeling observed incivility behavior), which can contribute to spreading incivility throughout workers and the organization in general and thus allow this phenomenon to become the organizational norm (Masuch, 1985). In addition to the experience and observation of incivilities, secondary spirals are also fostered by the lack of response and the tolerance to incivility and coercive acts within the organization (high injunctive norms). Indeed, in an environment where negative behaviors are perpetuated through secondary incivility spirals, an increased prevalence of these behaviors is likely to be observed from both the perspective of the targets and the perpetrators. This finding suggests that workers who fall into this profile perceive a greater acceptance and normalization of negative behaviors within the organizational culture and practices (Smith et al., 2021), rendering them more likely to engage as well as experiencing such behaviors. In this context, negative behaviors may occur more frequently and be replicated, as perpetrators often manage to avoid detection due to the pervasive influence of such norms (Hauge et al., 2009). Overall, the findings of the present study provide support for the notion that negative behaviors tend to escalate when workers perceive them as socially acceptable (Agervold, 2009).

Fourth, the results indicate that, compared to injunctive norms and the physical aspects of the environment, workload was not significantly associated with profiles of negative behaviors in the restaurant industry. This differentiated pattern of results may be partially explained by the distinct nature of workload. According to the Challenge-Hindrance Stress Model (Cavanaugh et al., 2000), stressors within the work environment can be categorized as either challenges or hindrances. Unlike hindrance stressors, which result in strain and prevent workers from performing their jobs well, challenge stressors are demanding but also energizing, offering opportunities for achievement, growth, and development (LePine et al., 2005). Our findings align with previous studies based on the Challenge-Hindrance Stress Model which suggest that workload can be stimulating stressor, whereas organizational or working environment-related constraints (e.g., poor equipment, cramped spaces) are considered obstacles that tend to limit or hinder work performance (Horan et al., 2020; Pearsall et al., 2009; Spector & Jex, 1998). Moreover, this interpretation is consistent with stress research (Mawritz et al., 2014), which suggests that challenge-related stress (e.g., managing a high workload) is associated with positive emotions, such as enthusiasm, elation and excitement, whereas hindrance-related stress (e.g., noisy work environment) is linked to negative emotions, including fear, anxiety and anger (Lazarus, 2020). Overall, our results are coherent with the idea that, within the restaurant industry, the expectation to provide quality service and meet customer requests within tight deadlines may be perceived by workers as a challenge, thereby generating positive emotions (Mathisen et al., 2008) and possibly reducing the risk of negative behaviors occurring.

2.6.2 Limitations and Directions for Future Research

While this study is among the first to apply a person-centered analysis to the investigation of risk factors associated with workplace bullying and thus investigating how workers adopt both the roles of targets and perpetrators, it is important to acknowledge its limitations. First, the use of cross-sectional data in this study limits the conclusions that can be drawn about the direction of the observed effects among the variables of interest. It is important to consider the possibility of reversed effects, whereby the predictors identified (i.e., work environment characteristics) may instead represent outcomes of the latent profiles. Indeed, past research suggests that exposure to or enactment of negative behaviors may negatively influence employees' evaluation of the characteristics of their work environment (Hauge et al., 2011). To address these concerns, future studies should employ longitudinal designs to establish the directionality of the relationships between profile membership and the predictors investigated. Such a research design would also offer insight into the stability of the latent profiles identified in the present study over time.

Second, in terms of generalizability, it is important to acknowledge that the findings are based on a limited sample of workers. Therefore, caution should be exercised in generalizing these results to the entire population of

restaurant industry workers. Future studies should examine whether the bullying profiles identified, as well as their associations with injunctive norms, difficult work environment, and workload, are replicated in other samples within the restaurant industry and across other industries.

Third, it is important to acknowledge that the restaurant industry involves interacting directly with customers, and workers thus engage in a balancing act between the expectations of their supervisors and those of customers (Teo et al., 2021). Customers have a direct impact on the physical, psychological, and emotional demands of the job (Han et al., 2016). To this end, Smith and colleagues (2021) found that high customer expectations often cause workers to feel under pressure, leading them to react aggressively and irrationally towards their colleagues. As the current study did not examine this aspect, future research should consider incorporating constant customer contact as a risk factor and predictor of membership profiles.

Finally, a noteworthy limitation of our present study is the absence of the perspective of bystanders. However, to the best of our knowledge, no study to date has undertaken a comprehensive evaluation of all three perspectives (i.e., perpetrator, target, and bystander) simultaneously through profile analysis. This presents an opportunity for future research, particularly in light of the limited number of studies examining risk factors associated with the bystander perspective (Paull et al., 2012). Adopting such a dynamic approach could provide valuable complementary insight into the risk factors that can explain workplace bullying and facilitate the examination of potential overlaps between the bystander perspective and those of the target and perpetrator (Coyne et al., 2019; Samnani, 2013).

2.6.3 Practical Implications

Given the outcomes associated with workplace bullying within the restaurant industry (e.g., psychological distress, burnout, job dissatisfaction; Kitterlin et al., 2016; Mathisen et al., 2008), it is important to raise managers' awareness of the ramifications of such misconduct and the importance of reducing its occurrence (Gordon et al., 2023). To achieve this, training and awareness-raising activities can help managers recognize risk factors in the work environment that can contribute to the presence of bullying. In this context, disseminating information about workplace bullying profiles and related work-environment risk factors within a person-centered framework is relevant, as such an approach significantly enhances accessibility and relevance for organizational stakeholders, particularly managers, compared to the more abstract results derived from variable-centered analyses (Spurk et al., 2020). Research conducted in a person-centered manner, such as the present study, provides organizations with a deeper understanding of the underlying dynamics of bullying and offers

valuable insights into the potential impact of implementation of effective strategies for preventing negative workplace behaviors.

Furthermore, our results highlight the importance of addressing the identified risk factors of bullying through targeted interventions. First, these findings highlight the importance of investing in a favorable physical working environment to effectively mitigate the occurrence of negative behaviors within teams. Restaurant managers can play a crucial role in this endeavor by implementing measures to enhance working conditions, such as expanding the workspace or upgrading ventilation systems (Kanyan et al., 2016). Additionally, employers can conduct employee surveys to assess satisfaction with the working environment, for example, by collecting feedback on factors like lighting, workstation ergonomics, and the availability of suitable rest areas. By actively seeking input from their staff, employers can gain insight into specific areas that require improvement and take targeted actions to enhance overall working conditions.

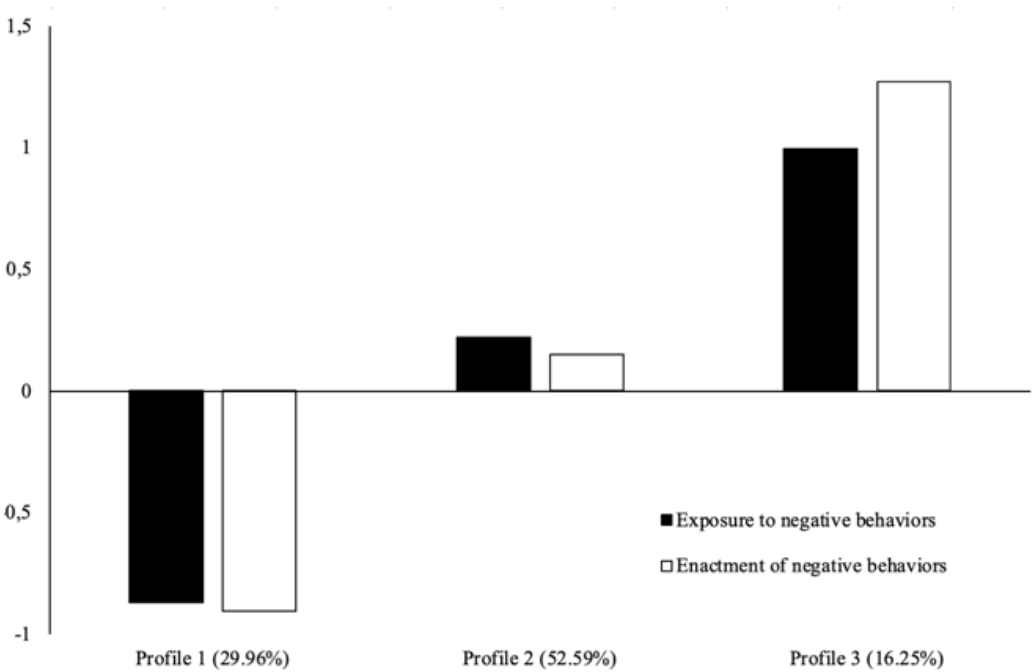
Moreover, our results emphasize the crucial role of injunctive norms in explaining workplace bullying, which also aligns with previous research highlighting that workplace bullying is often perceived as a cultural norm within the restaurant industry (Alexander et al., 2012; Bloisi & Hoel, 2008; Smith et al., 2021). Considering the harmful consequences associated with bullying, it is essential to challenge and reshape this norm (Smith et al., 2021). Efforts should be directed towards reducing or eliminating such behaviors on the one hand, and transforming the industry's culture, on the other. This requires the development, implementation, and enforcement of comprehensive training programs and revisions to company policies (Escartín, 2016). First, awareness of bullying could be raised through training programs aimed at helping workers anticipate, recognize, and effectively manage conflict and bullying situations, as well as report incidents and utilize available support mechanisms (Meloni & Austin, 2011). Second, implementing specific tools such as anti-bullying policies and procedures (perceived as fair and equitable) with clear statements that define bullying (Escartín, 2016; Richards & Daley, 2003) is recommended. Specifically, to reshape the restaurant industry norm and address bullying, it is incumbent on organizations to ensure that they make a concerted effort to prevent all forms of bullying in the workplace. This can be done, for example, by applying serious measures in response to bullying and not tolerating any form of intimidation, threat or verbal abuse (Said & Tanova, 2021). Introducing disciplinary measures or sanctions against workers who engage in bullying can be useful to increase accountability among perpetrators and discourage them from continuing to engage in such behavior (Batur & Wiström, 2012). Finally, as our results have identified the risk factors associated with the presence of bullying, interventions targeting these factors should prevent both the enactment of bullying and victimization. Additionally, practitioners could identify factors that disrupt the process by which a target becomes a perpetrator and encourage a more constructive evolution of the target's position, for example through conflict resolution training. Overall, our study underscores

the need for a practical approach combining initiatives aimed at both targets and perpetrators (Vranjes et al., 2022).

2.6.4 Conclusion

This study aimed to investigate workplace bullying in the restaurant industry using a person-centered approach. Using latent profile analysis, the study identified bullying profiles that reflect the co-occurrence of target and perpetrator roles. Such findings indicate that individuals can simultaneously experience and engage in negative behaviors, highlighting the reciprocal and dynamic nature of bullying. The study also analyzed how three work-related risk factors characteristic of the restaurant industry—namely, high workload, difficult physical environment, and cultural norms accepting of negative behaviors—are associated with the bullying profiles. Results showed that workload had a relatively limited effect, whereas poor physical conditions and permissive norms were significantly associated with membership in profiles involving higher bullying. Overall, the results of the study underscore the importance of addressing not only individual behaviors but also contextual and organizational conditions that sustain bullying. Preventive efforts should therefore focus on improving physical work environments and shifting social norms that tolerate interpersonal mistreatment, particularly in high-risk sectors like the restaurant industry.

Figure 2.1 Profiles of negative work behaviors



Note. Variables are factor scores estimated in standardized units ($M = 0$; $SD = 1$)

Table 2.1 Latent variable correlations from the preliminary measurement model

Measure	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5
1. Exposure to bullying behaviors	1.77	.72	-				
2. Enactment of bullying behaviors	1.52	.57	.44**	-			
3. Physical aspects of the work environment	3.51	.76	.23**	.14*	-		
4. Workload	3.90	.73	.28**	.16*	.46**	-	
5. Perceived injunctive norms	2.29	.86	.51**	.42**	.13*	.20**	-

** $p < .01$; * $p < .05$

Table 2.2 Latent profiles models

Model	LL	FP	Scaling	AIC	CAIC	BIC	SABIC	Entropy	aLMR
1 Class	-712,343	4	0,9007	1432,686	1451,182	1447,182	1434,498	Na	Na
2 Class	-651,663	7	1,1084	1317,326	1349,694	1342,694	1320,498	0,668	0,0001
3 Class	-626,876	10	1,1136	1273,752	1319,993	1309,993	1278,284	0,758	0,0019
4 Class	-619,118	13	1,1062	1264,237	1324,349	1311,349	1270,128	0,768	0,0998
5 Class	-614,61	16	1,1331	1261,220	1335,204	1319,204	1268,470	0,757	0,4034
6 Class	-607,517	19	1,0886	1253,034	1340,890	1321,890	1261,644	0,761	0,2152
7 Class	-602,303	22	1,6667	1248,606	1350,334	1328,334	1258,575	0,798	0,8164
8 Class	-594,321	25	1,1069	1238,642	1354,243	1329,243	1249,971	0,853	0,5313

Note. LL, LogLikelihood; FP, Free parameters; Scaling, scaling factor associated with MLR loglikelihood estimates; AIC, Akaike Information Criteria; CAIC, Constant AIC; BIC, Bayesian Information Criteria; ABIC, sample-size Adjusted BIC; aLMR, adjusted Lo-Mendell-Rubin likelihood ratio test

Table 2.3 The three-step procedure results for antecedents (R3STEP)

	Profile 1 vs. 2		Profile 1 vs. 3		Profile 2 vs. 3	
	Coefficient (S.E.)	OR	Coefficient (S.E.)	OR	Coefficient (S.E.)	OR
Injunctive norms	-1.973 (.423)**	.139	-3.545 (.580)**	0.029	-1.572 (.389)**	0.208
Physical aspects of the work environment	-.767 (.702)	.465	-2.661 (.879)*	0.070	-1.894 (.568)*	0.150
Workload	.254 (.629)	1.289	1.284 (.814)	3.610	1.030 (.561)	2.801

Note. The coefficient and the OR represent how each predictor affects the likelihood of belonging to the first listed profile relative to the second listed profile; Coefficient = estimate from the R3STEP multinomial logistic regression analysis; S.E. = Standard Error; OR = Odd Ratio; Profile 1 = Low Negative Behavior Profile; Profile 2 = Moderate Negative Behavior Profile; Profile 3 = High Negative Behavior Profile. ** $p < 0.001$; * $p < 0.01$.

CHAPITRE 3

ARTICLE 2

WORKPLACE BULLYING AND ITS INFLUENCE ON WORK MOTIVATION TRAJECTORIES: A LONGITUDINAL STUDY

Flavie Dion-Cliche^a, Léandre Chénard-Poirier^b, Sarah-Geneviève Trépanier^c & Nathalie Houlfort^a

^a Vitraï Laboratory, Department of Psychology, Université du Québec à Montréal, C.P. 8888, Succursale Centre Ville, Montréal (QC), H3C 3P8, Canada (houlfort.nathalie@uqam.ca)

^b Department of Management, HEC Montréal, 3000, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montreal (QC), H3T 2A7, Canada (leandre-alexis.chenard-poirier@hec.ca)

^c Canada Research Chair in Social Climate and Workplace Health, Department of Human Resources Management, Université du Québec à Trois-Rivières, 3351, boulevard des Forges, Trois-Rivières (QC), G8Z 4M3, Canada (sarah-genevieve.trepanier@uqtr.ca)

Paper submitted to Journal of Occupational and Organizational Psychology.

WORKPLACE BULLYING AND ITS INFLUENCE ON WORK MOTIVATION

TRAJECTORIES: A LONGITUDINAL STUDY

Abstract

This study examines the impact of workplace bullying on employees' motivation trajectories and the subsequent effects of these trajectories on psychological well-being (burnout and work-life conflict). A sample of 220 restaurant workers in Quebec (Canada) was surveyed three times (3 months apart) over a 6-month period. Using latent growth modeling, initial levels and changes in workplace bullying and motivation were analyzed. Results show that initial workplace bullying is negatively associated with the intercept of autonomous motivation but does not significantly predict changes in autonomous motivation. For controlled motivation, initial workplace bullying is positively associated with the intercept but predicts a decline in controlled motivation over time. Regarding outcomes, higher initial levels of autonomous motivation are negatively associated with burnout and work-life conflict at Time 3, while a decline in autonomous motivation over time is linked to increased burnout and work-life conflict. Both the intercept and slope of controlled motivation are positively associated with burnout, and initial levels of controlled motivation are positively associated with work-life conflict, although changes in controlled motivation over time do not significantly influence this outcome. These findings reveal distinct patterns between motivational trajectories and well-being outcomes linked to workplace bullying.

Keywords: Workplace bullying; restaurant industry; longitudinal trajectories; work motivation; burnout; work-life conflict.

Cette étude se penche sur l'impact du harcèlement psychologique (HP) au travail sur les trajectoires de motivation des employés et sur les répercussions de ces trajectoires sur le bien-être psychologique, notamment l'épuisement professionnel (EP) et le conflit travail-vie personnelle (CTVP). Un échantillon de 220 travailleurs du secteur de la restauration au Québec (Canada) a été sondé à trois reprises (intervalles de 3 mois), sur une période de six mois. À l'aide d'analyses de croissance latente, les niveaux initiaux et les variations du HP ainsi que de la motivation ont été analysés. Les résultats indiquent que le niveau initial de HP est négativement lié au niveau initial de la motivation autonome, mais qu'il ne prédit pas de manière significative les changements dans cette forme de motivation. En revanche, le niveau de HP initial est positivement lié au niveau initial de motivation contrôlée, mais entraîne une diminution progressive de cette motivation au fil du temps. Concernant les conséquences sur la santé psychologique, tant le niveau initial que les variations dans la motivation autonome sont négativement associés à l'EP et au CTVP au T3. À l'inverse, tant le niveau initial que les variations de la motivation contrôlée sont positivement liés à l'EP. De plus, le niveau initial de motivation contrôlée est positivement lié au CTVP, bien que les variations dans cette forme de motivation n'aient pas d'effet significatif sur cette variable. Ces résultats mettent en lumière des dynamiques distinctes entre les trajectoires motivationnelles et les indicateurs de bien-être psychologique.

Mots-clés : Harcèlement psychologique au travail ; industrie de la restauration ; trajectoires longitudinales ; motivation au travail ; épuisement professionnel; conflit travail-vie personnelle.

WORKPLACE BULLYING AND ITS INFLUENCE ON WORK MOTIVATION

TRAJECTORIES: A LONGITUDINAL STUDY

For organizations, motivated employees are a critical asset, as research consistently shows that a highly driven workforce is associated with a wide range of positive outcomes, including increased productivity, reduced turnover costs, and improved job satisfaction and performance (Baard et al., 2004; Locke & Latham, 2004; Ryan & Deci, 2017). However, maintaining high-quality motivation can become a challenge when employees face negative workplace behaviors, such as bullying (Goodboy et al., 2020). Workplace bullying refers to a situation in which an employee is subjected to systematic and persistent negative behaviors at work that cause humiliation, offense, and distress (Einarsen & Raknes, 1997b). These behaviors manifest themselves in various forms, including persistent insults or offensive remarks (such as continuous criticism of one's work or insulting remarks made about their person, attitudes or private life), personal abuse (such as being shouted at or being the target of spontaneous rage) or experiences of social exclusion (Notelaers et al., 2019). What characterizes workplace bullying is its repetitive and ongoing nature. Indeed, while isolated incidents of negative behaviors may be common in the workplace, their frequency and persistency over time poses a threat to the proper functioning of individuals (e.g., psychological distress, depression; Boudrias et al., 2021) as well as organizations (e.g., turnover intention, absenteeism; Glasø et al., 2009).

Although past research has extensively documented the adverse consequences of workplace bullying on employees' psychological well-being, including in a longitudinal perspective (see Boudrias et al., 2022) little is known about how work motivation is affected by workplace bullying over time (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014). As such, drawing on self-determination theory (SDT; Deci et al., 2017), the present study aims to shed light on how exposure to bullying behaviors at work can undermine the quality of employees' work motivation (i.e., the underlying reason why they invest effort into their work activities) over time. To do so, we measured employees' motivation at three occasions over a period of six months and examined how bullying influenced motivation trajectories across time. Additionally, we investigated the relationships between these trajectories, and burnout, and work-life conflict.

3.1 Theoretical Background

3.1.1 Motivation According to Self-Determination Theory

Self-determination theory (SDT; Deci & Ryan, 2012; Ryan & Deci, 2000) provides a multidimensional perspective on work motivation and underscores the significant role of the social environment in shaping various forms of motivation. It suggests that employees are driven to engage in their tasks by motivations

that vary not only in quantity but also in their degree of self-determination (qualitative component), which subsequently significantly impact their cognitions, affects, and behaviors. These types of motivations correspond to different reasons for which employees expend effort at work. According to SDT, these various reasons can be regrouped into two main forms of motivation: autonomous and controlled motivation (Deci & Ryan, 2000). On the one hand, autonomous motivation entails acting with volition, as employees engage in their job out of inherent pleasure and satisfaction (intrinsic motivation) and/or because they personally recognize its importance or value (identified regulation; Deci & Ryan, 2012). On the other hand, controlled motivation involves behaviors driven by internal or external pressure, such as when employees perform their job to boost their sense of self-worth or to evade anxiety and guilt (introjected regulation) and/or because they feel pressured by demands, threats, or rewards from an external source (i.e., external regulation; Deci et al., 2017). A recent meta-analysis provides substantial support for SDT (Van den Broeck et al., 2021), showing that autonomous motivation and its underlying dimensions (i.e., intrinsic motivation, identified regulation) are associated with adaptative outcomes, including psychological well-being (e.g., Deci et al., 2017) and work engagement (e.g., Fernet et al., 2012). Additionally, autonomous motivation is linked to positive job attitudes (e.g., job satisfaction, lower turnover intentions; Nie et al., 2015) and adaptive behaviors, such as improved task performance and reduced absenteeism. In contrast, controlled motivation and its underlying dimensions (i.e., extrinsic regulation and introjected regulation) are associated with negative consequences, such as burnout (Van den Berghe et al., 2014; Van den Broeck et al., 2021), and turnover intentions (Deci et al., 2017).

SDT explains how social environments influence motivational processes, suggesting that the social conditions in which individuals operate can shape their motivation and subsequently their well-being, attitudes and behaviors (Ryan & Deci, 2000). Studies have examined these conditions in various areas of life, such as education (Niemic & Ryan, 2009), parenting (Grolnick & Ryan, 1989), sports (Hagger & Chatzisarantis, 2015), health and the workplace (Chong et al., 2021). Overall, they all showed that supportive and nurturing environments foster autonomous forms of motivation as well as proactive and engaged behaviors, while environments characterized by stress, control, or threat tend to elicit controlled forms of motivation as well as behaviors associated with disengagement and withdrawal. Specifically regarding the workplace, factors that foster employee growth and development (e.g. job control and autonomy-supportive leadership) have been linked to autonomous motivation (Gillet et al., 2013; Parker et al., 2010), while restrictive working conditions (e.g. work overload, physical discomfort, micromanagement) appear to promote controlled motivation (Parker et al., 2010).

Thus far, research on employee motivation has predominantly employed cross-sectional approaches, providing only a snapshot of motivational dynamics at work. As a result, our understanding of how individual differences in work motivation unfold over time remains limited. Indeed, while a significant body of work has examined the nature of motivation, along with its antecedents and outcomes, there is a clear gap in empirical studies investigating the longitudinal development of motivation (Fernet, Morin, et al., 2020). This represents a notable shortcoming, especially considering that motivation, across various definitions and frameworks, is consistently understood as a dynamic process that unfolds and changes over time (Vallerand, 1997; Vallerand & Ratelle, 2002). In fact, to our knowledge, only three studies have investigated the trajectories of work motivation (Bidee et al., 2016; Fernet et al., 2020; Wang & Panaccio, 2022). For example, in a daily diary study (eight days) conducted among 77 volunteers from three Belgian social care organizations, Bidee et al. (2016) showed that initial level of psychological need satisfaction (i.e., perceptions of autonomy, competence and relatedness) was positively associated with an increase in autonomous motivation to volunteer over time. Also, in a longitudinal study with three time points (one month apart) involving 110 employees from several private small businesses in the consumer product retail industry, Wang and Panaccio (2022) found that trait-like adaptations (i.e., general psychological orientations that unfold individuals' tendencies to respond to varied motivational situations) positively predicted higher initial levels of, but not changes in, autonomous and controlled work motivation and subjective well-being. Although these studies offer insight into the individual predictors of work motivation trajectories, more research is needed on how contextual predictors, such as exposure to bullying behaviors at work, influence such trajectories over time.

3.1.2 The Role of Workplace Bullying in Work Motivation Trajectories

As work motivation is substantially influenced by the social context in which individuals work (Deci & Ryan, 2000), trajectories of autonomous and controlled motivation are expected to be responsive to variations in such work environments. We posit that negative workplace behaviors, such as workplace bullying, can significantly affect the quality of employees' work motivation. Although research exploring how workplace bullying affects different types of motivation is scarce and limited in scope (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014), and so far solely utilized cross-sectional designs, it nevertheless provides insight into how bullying relates to employee motivation. For example, it has been found that workplace bullying is associated to low motivation at work (Einarsen, 2000; Yıldırım, 2009) as well as poor quality work motivation. Indeed, in a cross-sectional study among Canadian nurses, Trépanier et al. (2013) found that employees who were frequently and persistently exposed to negative behaviors (e.g., insulting criticisms, degrading remarks) at work reported performing their work more out of a sense of pressure and obligation (i.e., controlled motivation) and less out of a sense of volition and pleasure (i.e. autonomous

motivation). Additionally, another cross-sectional study showed that workplace bullying is indirectly linked to employee disengagement by frustrating their needs for autonomy and relatedness, and impairing their autonomous work motivation (Goodboy et al., 2020). Overall, these studies show that workplace bullying undermines autonomous motivation, increases feelings of obligation and pressure and disrupts the fulfillment of psychological needs, which in turn can contribute to employee disengagement.

While no longitudinal study has directly explored the relationship between workplace bullying and work motivation, SDT-based research have investigated the detrimental effects of workplace mistreatment on employees' psychological needs (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014; Goodboy et al., 2020; Trépanier et al., 2015, 2016; Van den Broeck et al., 2016). For example, a longitudinal study has shown that workplace bullying not only undermines the satisfaction of employees' psychological needs over time but also actively frustrates these needs, leading to impaired health (Trépanier et al., 2016). Given that SDT suggests, and empirical work shows, that the satisfaction of the needs for autonomy, competence, and relatedness is crucial for fostering autonomous motivation and that the frustration of such needs is linked to controlled forms of motivation (De Cooman et al., 2013; Gillet et al., 2012; Trépanier et al., 2015), the thwarting of employees' psychological needs (reduced satisfaction and increased frustration) in the context of workplace bullying could result in decreased autonomous motivation as well as rise in controlled motivation.

This study aims to enhance our understanding of how workplace bullying influences changes in work motivation over time. Using latent growth models (LGM), it explores not only how forms of motivation (autonomous and controlled) evolve, but also the extent to which workplace bullying explains these changes (Xu & Martinez, 2018).

Building on the above-mentioned theoretical propositions and empirical findings, it is expected that trajectories of autonomous and controlled motivation will be related to variations in the work environment. Persistent exposure to negative behaviors is likely to affect these trajectories in two distinct ways. First, it may decrease autonomous motivation by reducing employees' sense of control (Trépanier et al., 2013) and second, it may enhance controlled motivation by amplifying external factors (e.g., pressure to meet obligations or gain approval) or internal pressures (e.g., to boost their sense of self-worth or to avoid anxiety and guilt) (Ronen & Donia, 2020; Trépanier et al., 2013c). This dynamic suggests that variations in exposure to bullying behaviors could lead to changes in the quality and type of employees' motivation over time. Thus, we propose the following hypotheses:

Hypothesis 1a. Initial levels of exposure to bullying behaviors at work will be negatively associated with initial level of autonomous work motivation.

Hypothesis 1b. Initial levels of exposure to bullying behaviors at work will be positively associated with initial level of controlled work motivation.

Hypothesis 2a. Exposition to bullying behaviors will be associated with a decrease in levels of autonomous motivation over time.

Hypothesis 2b. Exposition to bullying behaviors will be associated with an increase in levels of controlled motivation over time.

3.1.3 Outcomes of Work Motivation Trajectories

In addition to investigating the antecedents (i.e., exposure to bullying behaviors) of work motivation over time, the present study aims to assess how motivation trajectories also influence employees' functioning both within the workplace (burnout) and beyond (work-life conflict). Firstly, the study focused on burnout, defined as a state of mental and physical exhaustion in response to chronic stressors in one's professional life, which has been identified as one of the most salient indicator of work-related ill-being (Bakker & Oerlemans, 2011) and has often been linked to several key organizational outcomes, including reduced levels of job performance and organizational citizenship behaviors, partly due to its negative impact on employees' behavioral, motivational, physical, and/or cognitive functioning (Bowling et al., 2015; Taris, 2006). Second, given that work is one of the most significant domains in life, research has shown that employees' work experiences can spill over into their personal lives, which may either foster conflict between both spheres. Work-life conflict is defined as the incompatibility between work and personal responsibilities due to limited resources (Huyghebaert-Zouaghi et al., 2022), a perspective that is consistent with the spillover effect (Wayne et al., 2017), rooted in the conservation of resources theory (Hobfoll, 1989). It is noteworthy that both investigated outcomes (burnout and work-life conflict) have received extensive attention from researchers, including from a longitudinal perspective (Cullati, 2014; Dunford et al., 2012). However, little is currently known regarding the temporal dynamics between work motivation trajectories and both indicators of employee functioning.

On the one hand, although research has seldom investigated burnout as a dynamic outcome of work motivation trajectories, past research has clearly linked – negatively so – autonomous motivation and burnout (Fernet et al., 2012; Karatepe, 2015; Karatepe & Uludag, 2007) and has revealed a positive association between controlled motivation and burnout (Fernet et al., 2012; Van den Berghe et al., 2014). On the other hand, the number of studies investigating the relationship between work motivation and work-life conflict is more limited. As to our knowledge, only two cross-sectional SDT-based studies have

examined the relationship between autonomous motivation and work-life conflict (Senécal et al., 2001; Yalçın, 2017), showing that autonomous work motivation is negatively related to work-life conflict (Yalçın, 2017), notably through lower levels of personal life alienation (Senécal et al., 2001). Based on these findings, we propose the following hypotheses:

Hypothesis 3. Initial levels of autonomous motivation will be negatively associated with levels of T3 burnout (3a) and T3 work-life conflict (3b).

Hypothesis 4. Initial levels of controlled motivation will be positively associated with levels of T3 burnout (4a) and T3 work-life conflict (4b).

Hypothesis 5. Increase in levels of autonomous motivation will be negatively linked to T3 burnout (5a) and T3 work-life conflict (5b).

Hypothesis 6. Increase in levels of controlled motivation will be positively linked to T3 burnout (6a) and T3 work-life conflict (6b).

3.2 The Present Study

While existing research on the relationship between workplace bullying and work motivation has predominantly relied on cross-sectional designs (Gagné & Schabram, 2011; Trépanier et al., 2013c; Yıldırım, 2009), the approach fails to capture the dynamic nature of both workplace bullying and work motivation trajectories. Longitudinal designs offer a methodological advantage over cross-sectional approaches, as they enable the observation of temporal dynamics (Nielsen et al., 2012; Nielsen & Einarsen, 2012). This is all the more important given the temporal nature of workplace bullying, which may take several months to unfold (Einarsen & Skogstad, 1996a). Moreover, longitudinal designs can deepen our understanding of the temporal nature of the relationship between exposure to workplace bullying and key manifestations of professional functioning (i.e., work motivation), for which we know currently little (Boudrias et al., 2021).

Employing a three-wave longitudinal design (over a period of six months) the present study aims to achieve two objectives. First, we seek to investigate the longitudinal relationship between workplace bullying and the trajectories of autonomous (engaging in one's job for the inherent pleasure and satisfaction it provides) and controlled (engaging in one's job because of external or internal pressure) motivation. Specifically, using LGM analyses, the present study aims to assess how exposure to bullying behaviors influences the initial levels and changes in work motivation over a span of six months. By adopting a longitudinal approach,

the study will capture the dynamic nature of motivational changes in response to bullying behaviors, providing valuable insight into how employees' motivation evolves over time in the face of negative workplace experiences. Second, the present study aims to examine the impact of these motivational trajectories on psychological well-being, both within (burnout) and beyond (work-life conflict) the workplace.

3.3 Methods

3.3.1 Procedure and Participants

This study was conducted among a sample of workers within the restaurant industry in the province of Quebec, Canada. This industry, crucial to the business ecosystem for its significant contributions to job creation and economic growth (Parsa et al., 2015), faces unique challenges. High employee turnover (Perez & Mirabella, 2011), is one such challenge exacerbated by the demanding nature of restaurant work. Restaurant work is characterized by intense pressure to deliver, high customer service expectations, and often uncomfortable work environments (e.g., small crowded spaces, hot and noisy kitchens; Fine, 1996; Mathisen et al., 2008). Such conditions create fertile ground for the development of workplace bullying and its detrimental effects (Kitterlin et al., 2016; Mathisen et al., 2008).

Specifically, this longitudinal study, conducted between fall 2022 and summer 2023, included three waves separated by a three month interval, over a six months period. The three-month interval was chosen to limit attrition and preserve statistical power in a sector characterized by high turnover, especially in the post-pandemic context. The only inclusion criterion was to be currently employed in the restaurant industry. Participants were contacted through various means: 1) advertisements sent by unions to their restaurant worker members, 2) advertisements sent by culinary school and restaurant management programs, 3) ads posted on social media. Participants were informed of the confidentiality of their responses and gave their informed consent prior to participation. A total of 497 participants completed the survey at Time 1 and were invited to complete the survey at Time 2 and Time 3. At Time 2, 270 respondents completed the survey (response rate of 54.3% relative to Time 1), and at Time 3, 220 workers responded to the survey (response rate of 44.3% relative to Time 1). As compensation, four \$50 pre-paid credit cards were randomly awarded to participants at each time point. Approval for this study was obtained from the research ethics board of the first author's institution (information will be added following the review process).

The final sample consisted mostly of women (60.5%) with a mean age of 38.32 years ($SD = 11.02$) and an average of 17.22 years ($SD = 14.69$) of experience in the restaurant industry. Average job tenure in their current establishment was 4.43 years ($SD = 5.36$) and 69.5% of participants worked full-time in either a pub

(20.9%), a family restaurant (20%), a fast-food restaurant (15.9%), a gastronomic restaurant (10.5%), or other type of establishment in the food industry (32.7%). Workers who took part in the study were either servers (25.9%), cooks (22.7%), managers (17.7%), chefs (17.3%) or barman (5.9%) and had different work schedules: 40.5 % worked the day shift, 22.3% the evening shift, and 36.8% worked various shifts (day or evening).

3.3.2 Measures

All measures were administered in French. A back-translation methodology was used to translate all the measures from English to French (Vallerand, 1989), except for the instrument assessing work motivation, for which a validated version already existed. Exposure to bullying behaviors and work motivation were assessed at all three time points, whereas the outcome measures (i.e., burnout and work-life conflict) were assessed at T3 only.

3.3.2.1 Exposure to bullying behaviors

The short version (nine items; $\alpha_1 = .88$; $\alpha_2 = .89$; $\alpha_3 = .89$) of the Negative Acts Questionnaire (Notelaers et al., 2019; Trépanier et al., 2012) was used to assess exposure to bullying behaviors. This scale measures the frequency of exposure to negative behaviors (e.g., “*Spreading gossip and rumors about you*”, “*Excessively monitoring of your work*”, “*Being shouted at or being the target of spontaneous anger*”). All items are formulated in behavioral terms, with no reference to the term “bullying”. Using a five-point frequency scale ranging from 1 (*never*) to 5 (*daily*), participants were asked to answer the following question: “In the last six months, how often have you been exposed to the following negative behaviors at work?”.

3.3.2.2 Work motivation

The Multidimensional Work Motivation Scale (Gagné et al., 2015) was used to assess autonomous and controlled motivation. Participants rated on a seven-point scale from 1 (*not at all for this reason*) to 7 (*exactly for this reason*) their primary reasons for performing their job. Five motivational dimensions were assessed: social extrinsic regulation (three items; e.g. “*To get others’ approval*”), material extrinsic regulation (three items; e.g. “*Because I risk losing my job if I don’t put enough effort in it*”), introjected regulation (two items; e.g. “*Because otherwise, I would be ashamed of myself*”), identified regulation (three items; e.g. “*Because this job has a personal significance for me*”) and intrinsic motivation (three items; e.g. “*Because my work is stimulating*”). Means scores on identified regulation and intrinsic motivation were used as indicators of autonomous motivation ($\alpha_{t1} = .90$; $\alpha_{t2} = .92$; $\alpha_{t3} = .87$), and mean scores on extrinsic

regulation social, extrinsic regulation material and introjected regulation were used for controlled motivation ($\alpha_{t1} = .76$; $\alpha_{t2} = .73$; $\alpha_{t3} = .71$).

3.3.2.3 Burnout

The Burnout Assessment Tool (BAT-23; Schaufeli et al., 2020) was used to assess burnout, which measures four dimensions: emotional exhaustion (eight items, e.g. “*I feel mentally exhausted*”; $\alpha_{t3} = .91$), mental distance (five items, e.g. “*I struggle to find enthusiasm for working*”; $\alpha_{t3} = .84$), cognitive impairment (five items, e.g. “*I have trouble staying focused*”; $\alpha_{t3} = .93$), and emotional impairment (five items, e.g. “*I feel unable to control my emotions*”; $\alpha_{t3} = .88$). Participants rated how often they experienced these personal feelings at work using a scale ranging from 1 (*never*) to 5 (*always*).

3.3.2.4 Work-life conflict

Work-life conflict was measured using four items developed by Grzywacz et al. (2003) (four items; $\alpha_{t3} = .94$). Participants rated on a five-point scale from 1 (*never*) to 5 (*all the time*) how often they had experienced each of the items, reflecting the impact of work on home life. Sample items are “*Your job reduces the effort you can give to activities at home*” and “*Your job makes you feel too tired to do the things that need attention at home*”.

3.4 Analyses

3.4.1 Measurement Models and Longitudinal Invariance

First, the adequacy of the measurement models was assessed using confirmatory factor analysis. Further, for repeated measures (i.e., workplace bullying and work motivation) longitudinal invariance was also tested using multigroup analysis to determine whether these variables maintained consistent psychometric properties over time. These analyses were conducted in Mplus 8.10 (Muthén & Muthén, 2015) using the robust Weighted Least Square Mean and Variance estimator (WLSMV). This decision stems from research findings illustrating the superior performance of this estimator in comparison to maximum likelihood-based estimators when applied to ordinal rating scales with five or less response categories, particularly those featuring asymmetric thresholds (Finney & DiStefano, 2006). The few missing responses at each time point (T1: 0% to 0.4%; T2: 0.4% to 8.2%; T3: 1.3% to 9.5%) were addressed using the algorithms embedded in Mplus for WLSMV estimation (Asparouhov & Muthén, 2010).

Considering the complexity of longitudinal measurement models, the necessity to assess longitudinal invariance and the number of variables considered in this study, three distinct sets of models were estimated.

First, longitudinal models for workplace bullying and for the two factors of motivation (i.e., autonomous and controlled motivation²) were assessed separately using CFA. Within these two longitudinal models, all factors were freely permitted to correlate across time points. Additionally, a priori correlated uniquenesses were incorporated among repeated items across time points to mitigate potential inflation in stability estimates (Marsh, 2007). Then, these models were employed to evaluate invariance. Specifically, multigroup analyses (Millsap, 2012) consist in the estimation of a series of six nested CFA models where parameters are gradually constrained to equality across time points in the following sequence : (1) configural invariance (i.e., same factor structure), (2) weak invariance (i.e., same factor structure and constrained factor loadings), (3) strong invariance (i.e., same factor structure and constrained factor loadings and thresholds), (4) strict invariance (i.e., same factor structure and constrained factor loadings, thresholds, and uniquenesses), (5) latent variance-covariance invariance (i.e., same factor structure and constrained factor loadings, thresholds, uniquenesses, variances, and covariances), and (6) latent means invariance (i.e., same factor structure and constrained factor loadings, thresholds, uniquenesses, variances, covariances, and means). While invariance up to the strict model is necessary to support the psychometric adequacy of the longitudinal model, variance and covariance invariance, as well as mean invariance, are not essential requirements but can provide insight into the characteristics of the measured variables over time (Cheung & Rensvold, 2002).

Second, a last CFA model including the two outcomes measured at time 3 was assessed. The estimation of the latent growth model was based on factor scores saved from the model exhibiting the highest degree of invariance up to strict invariance (to allow for the free estimation of the means and variance of participants' growth trajectories over times), as well as factor score saved from the CFA including the two outcomes. In comparison to conventional scale scores formed by averaging items, factor scores offer partial control for unreliability (Skrondal & Laake, 2001) and more accurately maintain the structure of measurement models (Morin et al., 2020).

3.4.2 Latent Growth Models

The main analyses were conducted in Mplus 8.10 (Muthén & Muthén, 2015) using the Maximum Likelihood Robust (MLR) estimator, which is robust to non-normality. Attrition across time points was addressed in the main analysis using Full Information Maximum Likelihood (FIML; Enders, 2010), as this

² Based on recent SDT-work (Trépanier et al., 2022), a three-factor solution (autonomous, external regulation and introjected regulation) was tested; however, the fit indices were unsatisfactory, suggesting that the two-factor solution was the best fitting solution.

method is more effective than the algorithms underlying WLMSMV in handling attrition in measurement models.

3.4.2.1 Linear Trajectories

Latent growth models (LGM; Bollen & Curran, 2006) were used to observe participants' growth trajectories of work motivation. In LGM, two unconditional factors can be estimated. The first one, the intercept factor (η_0), reflects the average initial level of a variable across all participants, and inter-individual variations around this average level. The second one, the slope factor (η_1), reflects the average amount of change per unit of time across all participants, and inter-individual variations around this average level of change. In this study, time was set to be 0-1-2, to represent the equal passage of time from 0 to 3 months to 6 months.

When conducting LGM, it is essential to evaluate whether the data reflects a stable pattern, best represented only by the intercept factor, or a process of change over time, which is more adequately represented by both the intercept and slope factors (Grimm, 2016). To do so, we first estimated a more parsimonious unconditional model which included only intercept factors for bullying and the two motivation components (i.e., reflecting stable trajectories). This model was compared to nested unconditional linear growth models, where a slope factor(s) was/were alternately added. In these models, time-specific residuals variances were allowed to vary over time (i.e., heteroscedasticity). The retained solution was then contrasted with a more parsimonious solution in which the time-specific residuals were specified to be equal over time (i.e., homoscedasticity; e.g., Diallo & Morin, 2015; Xitao & Xiaotao, 2005). The LGM model showing the best adequacy to the data was used to explore the relationship between the trajectories of work motivation and its proposed predictor (exposure to bullying behavior) and outcomes (burnout and work-life conflict).

3.4.2.2 Predictors

To verify our hypotheses, we estimated a conditional model where the intercept of workplace bullying was set as a predictor of the intercept and slope of each work motivation component (i.e., autonomous and controlled).

3.4.2.3 Outcomes

Given that outcomes were only measured at Time 3, they were considered as time-invariant covariates. A model was specified where the intercept and slope of work motivation are set as predictors of the outcomes measured at the end of the developmental trajectory (i.e., Time 3). This approach allowed us to examine if

the initial level of work motivation (i.e., intercept) and the rate of change (i.e., slope) are related to levels of burnout and work-life conflict at Time 3.

3.4.3 Model Assessment and Comparisons

Model fit was assessed using the comparative fit index (CFI), the Tucker-Lewis index (TLI) and the Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA). CFI and TLI values of .90 or greater and .95 or greater, respectively, along with RMSEA values of .08 or lower and .05 or lower, indicate an adequate or excellent fit to the data (Hu & Bentler, 1999; Marsh et al., 2005).

The comparison of nested models was conducted using fit indices to first assess longitudinal invariance and then identify the most suitable longitudinal model. Models that show a difference (Δ) of less than .010 on the CFI and TLI, and less than .015 on the RMSEA, are considered equivalent (Chen, 2007). In such cases, the most parsimonious and restrictive model, typically the one with the highest degrees of freedom, should be selected. If one of these thresholds is exceeded, the model that best fits the data should be chosen (Kline, 2015).

3.5 Results

3.5.1 Measurement Models and Longitudinal Invariance

Fit indices of the longitudinal measurement models including repeated measures of workplace bullying and work motivation are reported in Table 1. The measurement models showed satisfactory fit to the data. Additionally, there was no decrease in fit that exceeded Chen's (2007) threshold criteria, which supports the presence of longitudinal invariance. For the bullying model, variables measured at one time point were included in the strict invariance model, which showed adequate fit. The same procedure was applied to the work motivation model, with similarly adequate fit results. For the outcomes-only model, results showed a good fit to the data ($\chi^2 [296] = 488.27, p \leq .05, CFI = .979, TLI = .975, RMSEA = .054, 90\% CI [.046; .063]$), and burnout, considering its hierarchical structure, was analyzed using a bifactor model.

All variables showed a well-defined and reliable factor structure: autonomous motivation (T1: $.764 < \lambda < .917$; T2: $.811 < \lambda < .938$; T3: $.707 < \lambda < .89$) and controlled motivation (T1: $.407 < \lambda < .752$; T2: $.430 < \lambda < .773$; T3: $.359 < \lambda < .702$) as well as workplace bullying (T1: $.537 < \lambda < .862$; T2: $.558 < \lambda < .874$; T3: $.563 < \lambda < .876$). Finally, the burnout (T3: $\lambda = .559$ to $.833$) and work-life conflict (T3: $\lambda = .658$ to $.851$) factors also appeared to be well-defined and reliable.

3.5.2 Latent Growth Models

3.5.2.1 Linear Trajectories

Goodness-of-fit for all LGMs is reported in Table 2. The result first supported the adequacy of all unconditional models (i.e., models M1 to M6). Then, the model including the slope factor of workplace bullying (model M2) was not different from the more parsimonious model only including intercept factors (model M1). Further, the slope mean and variance of workplace bullying were not significant in this model, indicating that workplace bullying remains stable over time. In contrast, models including intercepts and slope factors for each motivation component (model M3 to model M5) were different from model M1. More precisely, model comparisons suggested retaining model M5 as it more adequately represents the longitudinal trajectories observed in this sample. Moreover, this model was compared to a more parsimonious model with homoscedastic residuals (model M6). Difference in fit indices clearly suggest that model M5 should be retained for further analyses.

In this final unconditional model, an intercept and slope were estimated for both controlled and autonomous motivation, while only the intercept was modeled for workplace bullying. Parameter estimates from this model are reported in Table 3. The intercept variance was statistically significant, indicating inter-individual variability in stable levels of workplace bullying, and initial levels of autonomous and controlled work motivation among employees. For both types of motivation, the slope mean and variance were negative and significant, suggesting an average linear decrease in both work motivation and highlight the presence of inter-individual differences in rates of change. Finally, the correlations between the work motivation intercepts and their respective slopes were significant and negative, indicating that higher initial levels of work motivation were associated with smaller developmental trajectories over the six-month period.

3.5.2.2 Predictors

A model setting the intercept of workplace bullying as a predictor of the respective intercept and slope of autonomous and controlled motivation showed an adequate fit to the data (see Table 2, model M7). Regression coefficients are reported in Table 4. The results provide support for Hypothesis 1a, as the intercept of workplace bullying showed a negative relationship with the intercept of autonomous work motivation. This finding indicates that higher initial levels of exposure to bullying behaviors are linked to lower initial levels of autonomous motivation. However, Hypothesis 2a is not supported, as no significant relationship was found between exposure to workplace bullying and changes in autonomous motivation over time (slope). This suggests that although workplace bullying negatively affects autonomous motivation

at the outset, it does not lead to a progressive decline in autonomous motivation over time. The results support Hypothesis 1b, as the initial level of workplace bullying (T1) showed a positive relationship with the intercept of controlled work motivation, indicating that higher initial levels of exposure to bullying behaviors are associated with higher initial levels of controlled motivation. Although Hypothesis 2b was not supported in the expected direction, the negative association between workplace bullying and the slope of controlled motivation suggests that higher initial exposure to bullying is linked to a weaker decline in controlled motivation over time. In other words, while controlled motivation decreased overall, this decrease was less pronounced among employees more exposed to bullying, indicating a relative maintenance rather than a true increase in controlled motivation.

3.5.2.3 Time-Invariant Outcomes

We estimated the model with time-invariant outcomes (burnout and work-life conflict) of work motivation. The model showed adequate fit to the data (see Table 2, model M8). Regression coefficients are presented in Table 5. The results provide support for Hypothesis 3a and 3b, as the intercept of autonomous motivation showed a negative relationship with the intercept of burnout and work-life conflict. This finding indicates that higher initial levels of autonomous motivation are associated with lower levels of both outcomes at T3. The results support Hypothesis 4a and 4b, as the initial level of controlled motivation showed a positive relationship with the intercept of burnout and work-life conflict, indicating that higher initial levels of controlled motivation are associated with higher levels of both outcomes at T3.

The results also support Hypotheses 5a and 5b, as the negative relationships between the slope of autonomous work motivation and the two outcomes (burnout and work-life conflict) at T3 were significant. Results show that the positive relationship between the slope of controlled motivation and burnout at T3 was significant, supporting Hypothesis 6a. However, the relationship between the slope of controlled motivation and work-life conflict was not significant. This suggests that changes in controlled motivation over time do not significantly impact work-life conflict. These results do not support Hypothesis 6b.

Overall, the results show that both initial levels and changes in autonomous and controlled motivation are respectively negatively and positively linked to burnout. Results also show that both initial levels and changes in autonomous motivation are related, negatively so, to work-life conflict, while only initial levels (intercept) of controlled motivation is significantly associated with this outcome.

3.6 Discussion

By adopting a longitudinal approach, this research provides a more dynamic perspective, showing how motivation (1) fluctuates in response to exposure to bullying behaviors and (2) influences key employee outcomes over time (burnout and work-life conflict). The results indicate that initial exposure to workplace bullying is negatively associated with autonomous motivation and positively associated with controlled motivation at baseline. Over time, however, workplace bullying is linked to a decline in controlled motivation. At the same time, no significant link to changes in autonomous motivation is observed. Also, the findings indicate that both initial levels and changes in autonomous motivation are (negatively) associated with burnout and work-life conflict. Controlled motivation was positively associated with burnout both at the initial stage and over time, while it showed only a positive relationship with work-life conflict at the initial stage.

3.6.1 Workplace Bullying and Motivation Trajectories

From a theoretical perspective, existing research indicates that workplace bullying may negatively impact employees' autonomous motivation while potentially increasing controlled motivation (Einarsen, 2000). In line with this, our findings reveal that higher initial levels of exposure to workplace bullying were associated with lower levels of autonomous motivation and higher levels of controlled motivation at baseline. This supports prior studies and aligns with SDT, which posits that a negative work environment can undermine autonomous motivation while increasing controlled motivation (Gagné & Schabram, 2011; Goodboy et al., 2020; Trépanier et al., 2013). For example, Trépanier et al. (2013) found that nurses frequently exposed to bullying behaviors experienced reduced sense of volition and pleasure in their work, while Goodboy et al. (2020) observed that workplace bullying indirectly undermined employees' autonomy and relatedness, impairing their autonomous motivation. These results also align with studies on abusive supervision and its consequences on work motivation, which show that perceptions of abusive supervision are associated with higher controlled motivation and lower autonomous motivation (Ronen & Donia, 2020). Overall, these results show that negative contextual factors, such as bullying, can intensify feelings of external pressure and obligation (Ryan & Deci, 2017) and reduce engaging in one's work in a self-determined manner. That is, exposure to negative behaviors leads to experiencing work as less enjoyable, as bearing less personal significance, being less aligned with personal goals, and less important (i.e., less autonomously motivated). Autonomous motivation encompasses not only intrinsic enjoyment but also a sense of authenticity in the workplace (Deci et al., 2017). When confronted with bullying, which entails a perceived lack of control as well as a power imbalance between the target and the perpetrator (Einarsen et al., 2010), employees on the receiving end of such mistreatment may feel unable of standing up for their values or being their true selves

(Davenport et al., 1999). Additionally, this lack of control may also lead employees to view their engagement in their work primarily as means to avoid criticism and seek respect and approval from others (i.e., more controlled motivation).

SDT has long posited that work motivation is influenced by the characteristics of the work environment (Deci et al., 2017; Gagné & Deci, 2005). Despite this, our understanding of how work motivation develops and evolves depending on various contextual factors remains limited. Previous research often reports minimal variations in employee motivation over time, suggesting that it tends to remain relatively stable regardless of the measurement methods employed (Fernet et al., 2012; Olafsen et al., 2018). However, most studies have relied on statistical techniques (e.g., cross-lagged panel analyses) that primarily focus on the stability of motivation scores rather than the dynamic changes in motivation over time. These methods fail to account for the distinct developmental trajectories that may exist across different employee subgroups, limiting our understanding of motivation's fluctuations in diverse work environments (Fernet et al., 2020). The LGM employed in this study addresses this issue by modeling changes in employees' work motivation over a six-month period, offering valuable insights into how hostile work environments, particularly workplace bullying, influence both the initial levels and the evolution of autonomous and controlled motivation, thereby enhancing our understanding of the dynamic impact of negative workplace behaviors on motivational trajectories (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014). Notably, while the relationship between initial exposure to workplace bullying and the slope of autonomous motivation was not significant, indicating that workplace bullying did not influence the trajectory of autonomous motivation over time, initial levels of workplace bullying were associated with a significant decline in controlled motivation over time. These results highlight the dynamic association between workplace bullying and controlled motivation, which has not been observed in previous studies (Gagné & Schabram, 2011; Goodboy et al., 2020). This finding is particularly important because it challenges the assumption that autonomous motivation is the primary form of motivation affected by bullying (Gagné & Schabram, 2011; Goodboy et al., 2020).

Instead, our results indicate that controlled motivation is particularly susceptible to the harmful effects of bullying over time. These findings suggest that employees in the restaurant industry, who already face significant pressure due to the demanding nature of their work environment (Han et al., 2016; Mathisen et al., 2008), may experience compounded stress when exposed to workplace bullying. In this context, extrinsic motivators such as financial or social incentives, may lose their effectiveness in sustaining effort. This effect can be attributed to a breach of the psychological contract, where employees perceive that the organization has failed to meet expectations regarding respect and fairness. These findings align with previous research, which shows that psychological contract violation mediates the relationship between

workplace bullying and both engagement (Malik et al., 2018; Rai & Agarwal, 2017) and turnover intentions (Sischka et al., 2021). Specifically, when employees perceive this breach, feelings of betrayal and injustice emerge (Kakarika et al., 2017; Rai & Agarwal, 2017), weakening the psychological bond between the employee and the organization (Sischka et al., 2021). This rupture in trust not only leads to disengagement but also diminishes the employee's sense of obligation to meet social expectations or seek approval from colleagues and superiors (Javed et al., 2023). The sense of betrayal and injustice often stems from the perceived violation of an implicit agreement, where employees expect a healthy and supportive work environment in exchange for their dedication and performance (Soares & Mosquera, 2019). This phenomenon is closely related to the social dimension of controlled motivation, where employees' behaviors are driven by internal pressures such as avoiding guilt or shame or meeting social expectations (Deci & Ryan, 2012; Van den Broeck et al., 2021). However, when the psychological contract is breached, these internal pressures may lose their effectiveness, leading to disengagement and, potentially, amotivation, a state where employees no longer feel any drive to engage in their work, as the internal and external rewards become insufficient to justify continued effort (Deci et al., 2017). As this disconnection deepens, individuals lose the sense of purpose and meaning in their tasks (Ryan & Deci, 2017). Future research should focus on the long-term consequences of reduced controlled motivation, particularly how it may evolve into amotivation, in the context of workplace bullying. Since the findings suggest a gradual decline in controlled motivation, it is crucial to explore how this reduction may transition into amotivation.

Contrary to our hypothesis, exposure to workplace bullying was not associated with a decrease in autonomous motivation over time, indicating that other factors contribute to its evolution. Indeed, our results indicate a general decrease in autonomous motivation over six months, which may be influenced by contextual factors specific to the restaurant industry. This sector is known for its demanding work environment, characterized by high pressure, intense workloads, unpredictable schedules, and frequent interactions with difficult clients (Han et al., 2016; Mathisen et al., 2008). These stressors, accumulated over time, could contribute to the erosion of autonomous motivation, independently of workplace bullying (Björklund, 2001). Additionally, while personal and social resources can temporarily buffer the negative effects of workplace bullying, they may not be sufficient to counteract the cumulative impact of these industry-specific stressors. For instance, a recent systematic review on moderators of the relationship between workplace bullying and well-being, found that different contextual or personal resources buffer the detrimental effects of workplace bullying, acting as protective factors (Farley et al., 2023). At the social resources level, studies show that co-worker support (Blomberg & Rosander, 2020; Nielsen et al., 2020), general social support (Finchilescu et al., 2019; Rossiter & Sochos, 2018), and workplace friendships (Hsu et al., 2019; Rai & Agarwal, 2018b) play a crucial role in reducing the negative effects of bullying by

offering emotional assistance, fostering a sense of belonging, and creating informal support systems that help alleviate the emotional burden associated with workplace bullying. At the organizational resources level, a positive organizational climate, including a psychosocial safety climate (Law et al., 2011; Tagoe & Amponsah-Tawiah, 2020) and a proactive conflict management climate (Einarsen et al., 2018), can significantly mitigate the impact of bullying by promoting open communication and preventing conflict escalation. In sum, these social and organizational resources can provide protection against the psychological harm of workplace bullying (Farley et al., 2023). However, these resources may not fully compensate for the persistent demands and pressures of the restaurant industry, which could gradually deplete employees' sense of meaning, purpose, and enjoyment at work. Future studies should simultaneously examine the long-term effects of workplace demands and workplace bullying on autonomous motivation, while also exploring the protective role of personal, social, and organizational resources in mitigating these effects.

3.6.2 Outcomes of Work Motivation Trajectories

Finally, the findings from the time-invariant outcomes models reveal significant relationships between both types of work motivation and indicators of psychological well-being. Specifically, the results indicated that changes in autonomous motivation over time were negatively associated with levels of burnout and work-life conflict at Time 3. This aligns with previous findings, showing that when employees are engaged in their work by choice and interest, they experience less professional exhaustion (Fernet et al., 2012; Fernet et al., 2010; Karatepe & Uludag, 2007), notably because they experience less stress and perceive less workload—elements often associated with burnout (Fernet et al., 2010). Additionally, autonomous motivation can reduce work-life conflict, as employees who freely engage in their work out of a sense of pleasure and satisfaction are more likely to integrate work demands into their daily lives without viewing them as burdensome. This interpretation suggests that such integration occurs because the alignment between personal values and work tasks allows employees to maintain a sense of harmony between work and personal life, reducing the perception that professional responsibilities interfere with their personal roles.

In contrast, the present study highlights a positive relationship between controlled work motivation and both burnout (intercept and slope) and work-life conflict (intercept only). Employees primarily motivated by external factors (e.g., the need to meet obligations or to gain approval) or an internal sense of pressure (e.g., to boost their sense of self-worth or to avoid anxiety and guilt) are more susceptible to experience burnout and work-life conflict. The finding that fluctuations in controlled motivation levels (slope) are positively related to burnout, but do not significantly influence work-life conflict, indicates that while increases in controlled motivation may exacerbate burnout over time (Fernet et al., 2004), it does not necessarily

heighten employees' work-life conflict. This finding can be explained by the concept of role compartmentalization, which allows employees to psychologically and physically separate their professional and personal roles (Olson-Buchanan & Boswell, 2006). In recent studies, segmentation has been defined as an active psychological process whereby individuals may choose to maintain a boundary between work and personal life (Rothbard & Dumas, 2013). From this perspective, when employees are able to maintain clear boundaries between their work and private life, they are better equipped to manage the demands of these roles distinctly (Wickham & Parker, 2007). This helps prevent work-related stress or expectations from directly interfering with their personal lives, thus reducing the likelihood of work-life conflict. In the restaurant industry, employees may adopt compartmentalization strategies to minimize the impact of such pressures on their personal life. Restaurant employees typically complete their responsibilities once their shift ends, allowing them to mentally disengage from their professional duties after leaving the workplace (Lederer et al., 2017). By dissociating these roles, they are able to minimize work-life conflict, despite high levels of controlled motivation. However, this compartmentalization does not necessarily protect employees from burnout. Controlled motivation, which drives individuals to perform their work under the pressure of external factors, is a significant source of stress that can gradually deplete psychological and physical resources, leading to burnout (Fernet et al., 2004). In the fast-paced restaurant environment, employees frequently face high demands that can contribute to exhaustion (Ayachit & Chitta, 2022), particularly when their motivation is driven by external factors such as meeting customer expectations or securing tips (Kim et al., 2012). Although employees may succeed in compartmentalizing their roles to limit the impact on their personal lives, they remain vulnerable to burnout over time, notably due to the intense and externally driven nature of their professional responsibilities.

3.6.3 Limitations and Direction for Future Research

This study provides valuable insight into how workplace bullying alters work motivation over time, as well as how motivation trajectories influence employee outcomes. However, it has certain limitations that should be considered, paving the way for promising future research.

First, the exclusive use of self-report measures introduces the possibility of biases, such as social desirability and self-perception biases. To enhance the robustness of the findings, future longitudinal studies should incorporate data from additional sources (e.g., supervisors, colleagues), as well as examine other outcomes (e.g., work engagement, creativity, turnover) to broaden the scope of the results. Moreover, this study was conducted among a sample of restaurant employees from Quebec (Canada), which limits the generalizability of the findings. It is possible that the dynamics of workplace bullying, and work motivation vary depending on cultural, economic, or organizational factors and manifest itself differently in other contexts (Pheko et

al., 2017; Salin et al., 2018). Therefore, the results of this study cannot necessarily be generalized to the restaurant industry in general, nor to other sectors or geographic regions. Future research should investigate whether the motivational trajectories identified in the present study, as well as their observed associations with predictors (exposure to bullying behaviors) and outcomes (burnout and work-life conflict), hold in different cultural and national contexts as well work sectors.

3.6.4 Practical Implications

First, the findings indicate that workplace bullying remains stable over a six-month period, suggesting that interventions aimed at reducing bullying should prioritize cultural and systemic changes (i.e., long-term interventions) rather than expecting short-term fluctuations in behavior (Escartín, 2016). Primary interventions remain crucial for the long-term prevention of workplace bullying, even in environments where such behaviors are embedded, such as the restaurant industry (Hershcovis et al., 2015). These interventions include the clear communication of a “no bullying” policy, along with the communication of the rights, responsibilities, expectations, and obligations of both employers and employees (Escartín, 2016). Furthermore, research has shown that workplace bullying can often take root in unresolved interpersonal conflicts (Zapf, 1999), which underscores the need for conflict resolution training for both managers and employees (León-Pérez et al., 2013). Primary interventions can also complement secondary interventions (immediate reactions to incidents) and tertiary interventions (support for victims; Hershcovis et al., 2015). In fact, given the stability of workplace bullying, continuous monitoring and support are essential. This can be achieved through regular check-ins with HR and/or management, and offering employees access to psychological support services, such as Employee Assistance Programs (Bloisi, 2018; Xu et al., 2018). Finally, interventions targeting stress management are particularly relevant for the restaurant industry, given that high-pressure environments can exacerbate bullying behaviors. Restaurant owners can implement targeted strategies to promote employee health and well-being, such as organizing social activities to foster team cohesion, creating comfortable break spaces for relaxation, providing access to stress relief programs, and improving the overall work environment and equipment to reduce physical and emotional strain (Smith et al., 2021).

Finally, our results highlight the importance of fostering autonomous motivation among employees to enhance their well-being and reduce the risk of burnout and work-life conflict. This can be accomplished by offering professional development opportunities, such as culinary workshops, customer service training, and leadership development courses that enable employees to enhance their skills (Stewart et al., 2018), while simultaneously cultivating a work culture that emphasizes the joy of cooking, the satisfaction of delivering excellent customer service, and the fulfillment derived from teamwork (Kim & Jogaratnam,

2010). Together, these strategies can foster high-quality work motivation. While external incentives, such as tips or bonuses, can offer short-term benefits, an excessive focus on these factors may lead to negative outcomes, including long-term burnout, by fostering controlled motivation (Deci et al., 1999). Therefore, it is crucial for restaurant managers to balance external rewards with strategies that promote autonomous motivation to foster a healthier work environment and mitigate the risk of burnout.

3.7 Conclusion

Through the use of latent growth model analyses, this study offers valuable insight into how motivational trajectories develop over time in the presence of negative workplace behaviors. Furthermore, the study expands the scope of existing longitudinal research on work motivation by integrating both work-related (burnout) and broader outcomes (work-life conflict) that extend beyond the workplace. Overall, this study offers a deeper understanding of how workplace bullying influences the quality of work motivation but also how motivational trajectories distinctly relate to employee well-being.

Table 3.1 Longitudinal Measurement Invariance

Models	χ^2 (df)	CFI	TLI	RMSEA	90% CI	$\Delta\chi^2$ (Δdf)	ΔCFI	ΔTLI	$\Delta RMSEA$
<i>Workplace bullying</i>									
Configural invariance	538.349 (294)*	.972	.967	.041	.035; .046	-	-	-	-
Weak invariance	557.359 (310)*	.972	.968	.040	.035; .045	19.896 (16)	.000	+.001	-.001
Strong invariance	606.711 (360)*	.972	.973	.037	.032; .042	69.485 (50)*	.000	+.005	-.003
Strict invariance	622.869 (378)*	.972	.974	.036	.031; .041	38.909 (18)*	.000	+.001	-.001
Variance – covariance invariance	600.059 (380)*	.975	.977	.034	.029; .039	1.904 (2)	+.003	+.003	-.002
Mean invariance	593.356 (382)*	.976	.978	.033	.028; .039	2.480 (2)	+.001	+.001	-.001
<i>Work motivation</i>									
Configural invariance	1974.816 (543)*	.914	.900	.073	.069; .076	-	-	-	-
Weak invariance	2019.903 (563)*	.912	.902	.072	.069; .076	73.632 (20)*	-.002	+.002	-.001
Strong invariance	2287.699 (678)*	.903	.910	.069	.066; .072	381.477 (115)*	-.009	+.008	-.003
Strict invariance	2317.363 (702)*	.903	.913	.068	.065; .071	103.902 (24)*	.000	+.003	-.001
Variance – covariance invariance	2351.687 (708)*	.901	.912	.068	.065; .071	48.999 (6)*	-.002	-.001	.000
Mean invariance	2346.910 (712)*	.902	.913	.068	.065; .071	15.960 (4)*	+.001	+.001	.000

Table 3.2 Goodness-of-Fit Results for the Estimated Latent Growth Models

Models	χ^2 (df)	CFI	TLI	RMSEA	90% CI
<i>Unconditional Latent Growth Model of Work motivation</i>					
M1. Workplace bullying (η_0), Controlled motivation (η_0), Autonomous motivation (η_0) (heteroscedastic)	140.860 (36)*	.915	.915	.077	.064; .090
M2. Workplace bullying (η_0 ; η_1), Controlled motivation (η_0), Autonomous motivation (η_0) (heteroscedastic)	135.053 (31)*	.916	.903	.082	.068; .097
M3. Workplace bullying (η_0), Controlled motivation (η_0 ; η_1), Autonomous motivation (η_0) (heteroscedastic)	122.783 (32)*	.927	.918	.076	.062; .090
M4. Workplace bullying (η_0), Controlled motivation (η_0), Autonomous motivation (η_0 ; η_1) (heteroscedastic)	106.159 (32)*	.940	.933	.068	.054; .083
M5. Workplace bullying (η_0), Controlled motivation (η_0 ; η_1), Autonomous motivation (η_0 ; η_1) (heteroscedastic)	79.848 (27)*	.957	.943	.063	.047; .079
M6. Workplace bullying (η_0), Controlled motivation (η_0 ; η_1), Autonomous motivation (η_0 ; η_1) (homoscedastic)	122.067 (31)*	.927	.915	.077	.063; .092
<i>Latent Growth Models with Predictions</i>					
M7. Workplace bullying (η_0) → Controlled motivation (η_0 ; η_1) + Autonomous motivation (η_0 ; η_1)	79.848 (27)*	.957	.943	.063	.047; .079
<i>Latent Growth Models with the Time-Invariant Outcomes (T3)</i>					
M8. Controlled motivation (η_0 ; η_1) + Autonomous motivation (η_0 ; η_1) → Burnout + Work-life conflict	44.879 (13)*	.972	.939	.070	.049; .093

Note. Parameters estimated in the model (i.e., intercept and/or slope) are indicated in parenthesis; η_0 = intercept; η_1 = slope; χ^2 = chi-square test of exact fit; *df* = degrees of freedom; CFI = comparative fit index; TLI = Tucker-Lewis index; RMSEA = root mean square error of approximation; CI = confidence interval for the RMSEA. * $p \leq .05$.

Table 3.3 Unstandardized Parameter Estimates from the Retained Unconditional Latent Growth Model (Model M5)

	Workplace bullying	Controlled work motivation	Autonomous work motivation
Intercept Mean	0.029 (0.042)	0.004 (0.038)	0.000 (0.070)
Intercept Variance	0.722 (0.053)**	0.644 (0.068)**	2.264 (0.210)**
Slope Mean	-	-0.032 (0.016)*	-0.146 (0.028)**
Slope Variance	-	0.054 (0.014)**	0.169 (0.041)**
Intercept-Slope Correlation	-	-0.092 (0.030)**	-0.310 (0.083)**
Note. Numbers in parentheses are standard errors. * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$			

Table 3.4 Parameter Estimates from the Conditional Models Including Time-Invariant Predictor

Predictor	Controlled work motivation (η_0)		Controlled work motivation (η_1)		Autonomous work motivation (η_0)		Autonomous work motivation (η_1)	
	<i>b</i> (<i>SE</i>)	β	<i>b</i> (<i>SE</i>)	β	<i>b</i> (<i>SE</i>)	β	<i>b</i> (<i>SE</i>)	β
Workplace bullying (η_0)	0.206 (0.051)**	.218	-0.053 (0.021)*	-	-0.416 (0.091)**	-	0.042 (0.041)	0.087
R ²	.048		.038		.055		.008	

Note. η_0 = intercept; η_1 = slope; *b*: unstandardized regression coefficient; β : standardized regression coefficient; *SE*: standard error. * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

Table 3.5 Parameter Estimates from the Conditional Model Including Time-Invariant Outcomes (Model M8)

Predictor	Burnout (Time 3)	β	Work-life conflict (Time 3)	β
	<i>b</i> (<i>SE</i>)		<i>b</i> (<i>SE</i>)	
Controlled work motivation (η_0)	0.619 (0.101)**	0.509	0.641 (0.101)**	0.524
Controlled work motivation (η_1)	0.786 (0.354)*	0.185	0.610 (0.387)	0.142
Autonomous work motivation (η_0)	-0.371 (0.051)**	-0.577	-0.249 (0.050)**	-0.384
Autonomous work motivation (η_1)	-0.473 (0.167)**	-0.201	-0.450 (0.156)**	-0.190
R^2	.375		.283	

Note. η_0 = intercept; η_1 = slope; *b*: unstandardized regression coefficient; β : standardized regression coefficient; *SE*: standard error. * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

CHAPITRE 4

DISCUSSION GÉNÉRALE

Dans les prochaines sections de la discussion générale, un retour sur les objectifs établis sera d'abord effectué, suivi des principaux constats découlant des résultats obtenus dans le cadre des deux articles empiriques de la thèse. Ensuite, les implications méthodologiques, théoriques et pratiques seront discutées à la suite desquelles les limites et diverses propositions de pistes de recherche futures seront abordées. Enfin, une conclusion succincte clôturera cette thèse.

Le harcèlement psychologique représente une problématique majeure dans le secteur de la restauration (Kitterlin et al., 2016; Smith et al., 2021), avec des conséquences notables sur le fonctionnement psychologique (p. ex., épuisement; Mathisen et al., 2008) et professionnel (p. ex., intention de quitter l'emploi; Hershcovis et al., 2015) des travailleurs du secteur. Ces répercussions individuelles se traduisent par des coûts significatifs pour les établissements. En effet, le harcèlement psychologique contribue à des taux d'absentéisme et de roulement de personnel accrus, ce qui est particulièrement problématique dans un secteur où le taux de roulement est déjà élevé (Raza et al., 2021). Par ailleurs, cette situation peut nuire à la qualité du service offert aux clients, un enjeu crucial pour les établissements de restauration (Auberry et al., 2019).

Malgré l'ampleur de cette problématique, les connaissances sur le harcèlement psychologique dans ce secteur demeurent limitées (Mathisen et al., 2008). Ce constat est préoccupant, car le secteur de la restauration est connu pour ses conditions de travail exigeantes : longues heures de travail, rythme intense, et environnement physique bruyant et chaotique (Han et al., 2016), autant de facteurs qui augmentent les risques de harcèlement psychologique (Salin & Hoel, 2020). Bien que l'intérêt pour cette problématique ait augmenté (Bloisi, 2018), les études actuelles portant sur les facteurs de risque dans ce milieu sont rares et présentent certaines limites. Notamment, aucune recherche n'a examiné simultanément les facteurs de risque du point de vue des cibles et des auteurs de comportements de harcèlement. Aussi, ces facteurs sont souvent étudiés de manière indépendante et varient considérablement d'une étude à l'autre. Une approche intégrée, prenant en compte les perspectives des cibles et des auteurs, permettrait de mieux comprendre leur contribution respective à la dynamique du harcèlement psychologique. De plus, bien que de nombreuses recherches aient établi une relation positive entre le harcèlement psychologique et diverses conséquences au plan du fonctionnement des cibles (Boudrias et al., 2021), peu se sont intéressées à son impact spécifique sur la motivation des employés (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014), notamment dans une perspective longitudinale et centrée sur la personne. Une telle approche permettrait d'examiner l'évolution des effets du

harcèlement psychologique sur la motivation au travail, en identifiant des trajectoires motivationnelles, leurs variations intra-individuelles au fil du temps, ainsi que leur association avec la santé psychologique.

Afin de combler ces limites, cette thèse, en adoptant une perspective centrée sur la personne, visait deux objectifs principaux : 1) évaluer simultanément trois catégories de facteurs de risque (c-à-d., environnement physique, charge de travail et culture organisationnelle [perception des normes injonctives]) dans le secteur de la restauration afin d'expliquer leur contribution respective au phénomène du harcèlement psychologique autant du point de vue des cibles que des auteurs, et 2) examiner la relation longitudinale entre le harcèlement psychologique et les trajectoires de motivation autonome et contrôlée ainsi que le bien-être psychologique (c-à-d., épuisement professionnel et conflit travail-vie personnelle) des employés du milieu de la restauration. Cette thèse propose ainsi une approche intégrée et globale, en analysant, d'une part, les facteurs de risque liés aux rôles de cibles et d'auteurs de comportements de harcèlement (Article 1), et, d'autre part, les conséquences du harcèlement psychologique sur les travailleurs au fil du temps (Article 2).

4.1 Synthèse des résultats de l'Article 1

Selon l'hypothèse de l'environnement de travail, des facteurs contextuels néfastes ou stressants au sein de l'environnement de travail jouent un rôle déterminant dans l'apparition du harcèlement psychologique (Salin & Hoel, 2020). Dans le secteur de la restauration, ces facteurs incluent des caractéristiques propres à la culture organisationnelle de l'industrie, telles que l'acceptation et la normalisation des comportements de harcèlement psychologique (Mathisen et al., 2008), des conditions de travail inconfortables (Bloisi & Hoel, 2008) et une charge de travail élevée (Kitterlin et al., 2016). Jusqu'à présent, la recherche sur le harcèlement psychologique, que ce soit de manière générale ou dans le secteur de la restauration, s'est principalement concentrée sur les cibles, mettant en lumière les facteurs contextuels associés à leur exposition à des comportements négatifs (Nielsen & Einarsen, 2018). Cependant, à notre connaissance, aucune étude n'a encore examiné de manière simultanée les perspectives des cibles et des auteurs dans ce secteur. Or, considérer ces deux perspectives est essentiel pour comprendre comment les conditions de travail propres à la restauration contribuent non seulement à l'exposition des individus, mais également à l'adoption de comportements de harcèlement.

À la lumière de ces enjeux, l'objectif de l'Article 1 était d'examiner simultanément les trois catégories de facteurs de risque associés au harcèlement psychologique dans le secteur de la restauration (c-à-d., environnement physique, charge de travail et culture organisationnelle [perception des normes injonctives]), afin de mieux comprendre leur contribution respective à ce phénomène. Cette étude adoptait une perspective centrée sur la personne, en intégrant les points de vue des cibles et des auteurs. Plus précisément, à l'aide

d'une analyse par profils latents, l'Article 1 visait à identifier des profils de comportements de harcèlement psychologique vécus et/ou émis au sein d'un échantillon de travailleurs du secteur de la restauration. Par la suite, des analyses de régressions logistiques multinomiales ont été conduites pour évaluer comment les facteurs de risque étaient associés aux profils identifiés.

Les résultats permettent d'identifier trois profils distincts de comportements négatifs parmi les travailleurs du secteur de la restauration, chacun reflétant des niveaux différents d'exposition et d'adoption de ces comportements. Le profil 1 (29,96 % de l'échantillon) se caractérise par de faibles niveaux de comportements négatifs (vécus et émis). Le profil 2 (52,59 %) correspond à des niveaux modérés de ces comportements (vécus et émis). Enfin, le profil 3 (16,25 %) regroupe des travailleurs affichant des niveaux élevés de comportements négatifs (vécus et émis). Les résultats des analyses de régressions logistiques multinomiales illustrent que la charge de travail n'est pas un prédicteur significatif de l'appartenance aux profils de comportements négatifs, et mettent en évidence deux principaux facteurs prédictifs de l'appartenance à ces profils : les normes injonctives (c-à-d., comportements négatifs tolérés et activement encouragés au sein de l'organisation; Cialdini et al., 1990) et les aspects de l'environnement physique de travail.

En ce qui concerne les normes injonctives, celles-ci sont associées à une probabilité accrue d'appartenance aux profils modéré (2) et élevé (3) par rapport au profil faible (1). Par ailleurs, la comparaison entre les profils 2 et 3 montre que la probabilité d'appartenance est plus élevée pour le profil 3, qui regroupe les niveaux les plus élevés de comportements négatifs. En revanche, comparativement aux profils 2 et 3, les normes injonctives ne semblent pas prédire l'appartenance au profil 1, où les comportements négatifs, bien que présents, se manifestent à un niveau faible. Ces résultats indiquent que les normes injonctives, reflétant la tolérance et l'acceptation de ces comportements, renforcent la probabilité d'appartenance à des profils marqués par des niveaux plus élevés de comportements négatifs. Cette dynamique met en lumière le rôle de la normalisation des comportements négatifs dans leur prévalence et leur intensité. En effet, lorsque ces comportements sont davantage tolérés, ils tendent à s'intégrer aux normes du groupe, ce qui, en retour, affaiblit les barrières sociales et organisationnelles susceptibles d'en limiter l'occurrence (Samnani, 2013). Ces résultats s'alignent avec les recherches antérieures, qui ont montré que les caractéristiques de la culture organisationnelle, telles que la tolérance et la normalisation des comportements négatifs, contribuent de manière significative au développement et au maintien du harcèlement psychologique, en particulier dans le secteur de la restauration (Johns & Menzel, 1999; Mathisen et al., 2008).

Par ailleurs, les aspects de l'environnement physique de travail, tels que la température élevée et les espaces de travail restreints, sont associés à une probabilité accrue d'appartenance au profil 3, comparativement aux profils 1 et 2. Cette association pourrait s'expliquer par la présence de dynamiques interpersonnelles déjà fragilisées (c.-à-d., prévalence élevée de comportements négatifs) dans ces environnements, qui amplifient l'impact des contraintes physiques sur les interactions entre collègues. Dans de tels contextes marqués par des tensions, les conditions de travail inconfortables (p. ex., température élevée, espaces restreints) peuvent intensifier les frustrations des employés, lesquelles se manifestent parfois par des comportements négatifs envers autrui (Hauge et al., 2007). Ces résultats trouvent un écho dans la "heat-aggression hypothesis" (Anderson, 1989), qui postule que des températures élevées augmentent l'intolérance et favorisent les comportements agressifs en raison de l'inconfort physiologique qu'elles génèrent. Cette hypothèse est appuyée par une méta-analyse récente de 83 études examinant les relations entre la température et les comportements violents, tels que les agressions et les homicides (Choi et al., 2024). Les résultats montrent que la majorité des études rapportent des associations positives significatives entre les températures élevées et les comportements agressifs ou violents, indépendamment des régions étudiées, des périodes considérées ou des variations dans les niveaux de température (Choi et al., 2024). De manière similaire, dans le milieu de la restauration, où les employés évoluent souvent dans des environnements caractérisés par des températures élevées (p. ex., cuisines chaudes) et des espaces restreints, ces conditions physiques semblent jouer un rôle catalyseur en intensifiant les frustrations et en exacerbant les tensions interpersonnelles. Les résultats de la présente thèse soutiennent que ces contraintes physiques contribuent ainsi à alimenter un climat où les comportements négatifs deviennent fréquents (Tedeschi, 1983). En revanche, dans les profils où les comportements sont faibles ou modérés, l'influence des conditions semble moins marquée.

4.2 Synthèse des résultats de l'Article 2

Selon la théorie de l'autodétermination (TAD), l'environnement social joue un rôle crucial sur le plan du fonctionnement psychologique des employés, en influençant la qualité de leur motivation (Ryan & Deci, 2000). S'appuyant sur cette prémisse, le deuxième article de cette thèse visait à explorer la relation longitudinale entre le harcèlement psychologique, à titre de facteur contextuel social, et les trajectoires de motivation autonome (c.-à-d., accomplissement des tâches basé sur le plaisir et la satisfaction intrinsèque) et contrôlée (c.-à-d., accomplissement des tâches pour répondre à des attentes externes ou sous l'influence de pression interne) des employés. Par ailleurs, cette étude cherchait à approfondir les liens entre ces trajectoires motivationnelles et la santé psychologique (épuisement professionnel ainsi que le conflit travail-vie personnelle), dans un échantillon de travailleurs du secteur de la restauration. Pour atteindre ces objectifs de l'article, un devis longitudinal à trois temps de mesure, espacés de trois mois, a été adopté. Cette

méthodologie a permis d'examiner la relation temporelle entre le harcèlement psychologique, la motivation au travail et le fonctionnement psychologique des employés sur une période de six mois.

Quatre hypothèses ont été testées dans le cadre de cet article. La première avance que les niveaux initiaux d'exposition aux comportements de harcèlement psychologique sont négativement associés au niveau initial de motivation autonome et positivement associés au niveau initial de motivation contrôlée. La deuxième hypothèse avance qu'au fil du temps, l'exposition aux comportements de harcèlement psychologique prédit une diminution des niveaux de motivation autonome et une augmentation de la motivation contrôlée. La troisième hypothèse avance qu'au fil du temps, des changements dans la motivation autonome sont négativement liés à l'épuisement professionnel et au conflit travail-vie personnelle, alors que la quatrième hypothèse suggère qu'au fil du temps, des changements dans la motivation contrôlée sont liés positivement à l'épuisement professionnel et au conflit travail-vie personnelle. Les résultats des analyses de croissance latente soutiennent partiellement ces hypothèses. Premièrement, les résultats illustrent que l'exposition initiale aux comportements de harcèlement psychologique est négativement associée au niveau initial de motivation autonome et positivement au niveau initial de motivation contrôlée. Ces résultats appuient ceux de Trépanier et al. (2013c) montrant que les employés exposés à des comportements de harcèlement psychologique rapportent significativement moins de motivation autonome et plus de motivation contrôlée que ceux n'étant pas exposés à ces comportements. Cependant, contrairement à notre deuxième hypothèse, les résultats ne révèlent pas de lien significatif entre l'exposition aux comportements de harcèlement psychologique et la trajectoire de motivation autonome, mais indiquent une diminution progressive de la motivation contrôlée au fil du temps. Ensuite, nos résultats confirment la troisième hypothèse en montrant qu'au fil du temps, les variations de la motivation autonome sont liées négativement à l'épuisement professionnel et au conflit travail-vie personnelle. Enfin, la quatrième hypothèse est partiellement confirmée en montrant qu'au fil du temps, des changements dans la motivation contrôlée sont liés positivement à l'épuisement professionnel, mais pas au conflit travail-vie personnelle.

4.3 Implications méthodologiques

La première implication méthodologique de cette thèse réside dans l'adoption d'une approche intégrée, qui examine le harcèlement psychologique sous plusieurs angles en explorant les facteurs de risque (en tenant compte des perspectives des cibles et des auteurs) et ses conséquences, dans le contexte spécifique du secteur de la restauration. S'appuyant sur deux études complémentaires, cette approche contextualisée et ciblée permet d'approfondir la compréhension des dynamiques propres à ce milieu, tout en comblant les lacunes de la littérature, souvent limitée par des analyses partielles (p. ex., une étude portant sur les expériences des cibles sans tenir compte des comportements des auteurs; Smith et al., 2021) ou fragmentées (p. ex., études

qui se concentrent uniquement sur les facteurs de risque ou sur les conséquences; Mathisen et al., 2008). En effet, l'analyse des facteurs de risque innove en intégrant simultanément les perspectives des cibles et des auteurs, une approche peu courante dans la littérature, qui examine généralement ces deux rôles de manière indépendante (Mathisen et al., 2008; Smith et al., 2021). Ce faisant, cette thèse ne se limite pas à examiner les facteurs de risque de manière isolée pour chaque rôle, mais met en lumière les caractéristiques communes qui sous-tendent à la fois l'adoption et la réception des comportements de harcèlement psychologique, offrant ainsi une compréhension approfondie des dimensions chevauchant ces deux rôles. De plus, l'étude des conséquences du harcèlement psychologique permet de mieux comprendre les effets du harcèlement psychologique sur les trajectoires motivationnelles (autonome et contrôlée) des employés, ainsi que l'impact de ces trajectoires sur leur fonctionnement psychologique au fil du temps. En combinant l'analyse des facteurs de risque et l'étude des conséquences du harcèlement psychologique, et ce au sein du même secteur, cette thèse constitue une contribution significative dans la domaine de recherche sur le harcèlement psychologique et permet de capter avec précision les dynamiques spécifiques au secteur de la restauration.

Une deuxième implication méthodologique de la thèse réside dans l'utilisation des profils latents pour étudier les facteurs de risque associés aux cibles et aux auteurs de harcèlement psychologique. Jusqu'à présent, les études portant sur la relation entre les antécédents du harcèlement psychologique ainsi que les cibles et les auteurs ont préconisé l'utilisation d'approches centrées sur les variables. Ces approches supposent une homogénéité au sein des échantillons et ne prennent pas en compte les différences potentielles entre les sous-groupes de participants (Morin et al., 2011). En revanche, les approches centrées sur la personne, telles que l'analyse par profils latents, offrent la possibilité d'identifier des groupes distincts en fonction de caractéristiques spécifiques. Cela permet de révéler des dynamiques complexes souvent masquées dans des approches linéaires ou globales (Morin et al., 2011). L'utilisation d'une telle approche dans le cadre de la présente thèse a permis de mettre en évidence que certains prédicteurs (p. ex., facteurs de risque) sont communs aux deux perspectives (c.-à-d., cibles et auteurs) et qu'en fonction de l'intensité des caractéristiques propres à chaque sous-groupe, les prédicteurs peuvent différencier l'appartenance à des profils où l'intensité des comportements de harcèlement psychologique est plus élevée de ceux où elle est moindre.

Une troisième implication méthodologique de cette thèse repose sur l'approche longitudinale adoptée, utilisant les analyses de croissance latente pour examiner les effets temporels du harcèlement psychologique et de la motivation au travail. À notre connaissance, il s'agit de la première étude à recourir à cette approche pour explorer les effets du harcèlement psychologique sur la motivation des travailleurs (Dagenais-Desmarais & Courcy, 2014). Cette approche novatrice répond aux limites des études

transversales précédentes, qui, bien qu'informatives, ne permettent pas de saisir la dimension temporelle inhérente au harcèlement psychologique (Goodboy et al., 2020; Trépanier et al., 2013c). Les analyses de croissance latente offrent un double avantage méthodologique en permettant d'examiner simultanément les variations intra et interindividuelles de la motivation au travail (Liu et al., 2016). Au niveau intra-individuel, elles permettent de modéliser les trajectoires uniques de motivation pour chaque participant, en captant les changements progressifs au fil du temps (Grimm, 2016). Cela s'avère particulièrement pertinent dans le contexte du harcèlement psychologique, où les effets cumulatifs d'une exposition à des comportements répétés peuvent varier selon les expériences individuelles (Farley et al., 2023). Parallèlement, cette méthode permet de comparer ces trajectoires entre individus, mettant en lumière les différences interindividuelles significatives, comme l'ampleur et la rapidité des changements au plan motivationnel. En effet, le harcèlement psychologique se caractérise par une exposition répétée (quotidienne ou hebdomadaire) et prolongée à des comportements négatifs, souvent sur plusieurs mois, voire années (Einarsen et al., 2020a). Dans le cadre de ce projet, les analyses de croissance latente ont permis d'adopter une approche dynamique pour examiner les trajectoires motivationnelles en contexte de harcèlement psychologique. Cette méthode a mis en évidence non seulement l'évolution des effets du harcèlement sur ces trajectoires, mais également leurs répercussions à long terme sur la santé psychologique des employés.

4.4 Implications théoriques

En explorant simultanément les facteurs de risque et les conséquences motivationnelles du harcèlement psychologique au travail, cette thèse apporte une perspective novatrice sur ce phénomène dans le secteur de la restauration. D'une part, elle met en évidence les caractéristiques organisationnelles qui influencent les rôles de cibles et d'auteurs. D'autre part, elle offre une analyse approfondie des effets psychologiques prolongés liés à l'exposition à ces comportements, contribuant ainsi à une compréhension plus holistique et contextualisée de la problématique du harcèlement psychologique.

4.4.1 Contributions des connaissances s'attachant à l'hypothèse de l'environnement de travail

Actuellement, la littérature portant sur les antécédents du harcèlement psychologique est principalement dominée par la perspective des cibles, ce qui offre peu d'informations sur la perspective des auteurs (Nielsen & Einarsen, 2018), notamment dans le secteur de la restauration. De plus, rares sont les études ayant évalué ces deux perspectives simultanément dans le cadre de l'évaluation des facteurs de risque. Les résultats de l'Article 1 répondent à cette lacune en contribuant aux connaissances relatives à l'hypothèse de l'environnement de travail selon laquelle l'incidence du harcèlement psychologique en milieu de travail est largement attribuable à des conditions organisationnelles (Bowling & Beehr, 2006b). Plus précisément, les

résultats révèlent que certains facteurs de risque liés à l'environnement de travail (c.-à-d., normes injonctives et aspects physiques de l'environnement de travail) influencent simultanément les deux rôles. Ces résultats mettent en lumière l'importance d'étudier les cibles et les auteurs de manière conjointe afin d'obtenir une compréhension plus complète des facteurs de risque associés au harcèlement psychologique. Ce chevauchement enrichit notre compréhension du phénomène en montrant que les facteurs de risque n'agissent pas isolément sur chaque rôle, mais créent un environnement où les rôles se confondent, permettant à un même individu d'occuper ces deux rôles selon les circonstances. En effet, se concentrer uniquement sur la perspective des cibles restreint l'analyse aux facteurs de risque perçus spécifiquement par ces dernières, occultant ainsi les dynamiques organisationnelles qui pourraient contribuer à l'émergence des comportements des auteurs. De même, en isolant l'étude des auteurs, on risque de négliger les facteurs de risque communs ou contextuels qui découlent des interactions ou des perceptions partagées dans l'environnement de travail. Ainsi, cette approche conjointe permet d'examiner les chevauchements entre les rôles de cibles et d'auteurs, révélant comment des facteurs de risque communs façonnent un cycle d'interactions négatives. Cela implique que le harcèlement psychologique ne doit pas être interprété uniquement comme un phénomène interpersonnel isolé, mais plutôt comme une manifestation des facteurs de risque propres à l'environnement de travail. Cette perspective met en lumière la nécessité d'une analyse globale et systémique du phénomène, prenant en compte les interrelations entre les rôles.

De plus, en révélant que les aspects physiques de l'environnement de travail et les normes injonctives jouent un rôle particulièrement important dans la prédiction de l'appartenance aux profils de harcèlement psychologique, cette étude apporte une contribution significative à l'hypothèse de l'environnement de travail en mettant en lumière le rôle de facteurs de risque rarement examinés dans les travaux antérieurs. En effet, la littérature existante s'est majoritairement concentrée sur des facteurs liés à l'organisation du travail, tels que les exigences élevées ou le faible contrôle, ainsi qu'à la qualité du leadership (Salin & Hoel, 2011). Ces résultats élargissent ainsi la portée de l'hypothèse de l'environnement de travail en soulignant l'importance de considérer des dimensions jusqu'à présent moins évaluées, comme les normes injonctives, qui englobent à la fois les comportements tolérés et ceux activement encouragés au sein d'un groupe, ainsi que les aspects physiques de l'environnement de travail, qui peuvent jouer un rôle crucial dans la création d'un contexte facilitant ou défavorable aux interactions sociales positives (Kitterlin et al., 2016).

Au-delà de l'identification conjointe des facteurs de risque associés aux profils, les résultats invitent également à réfléchir aux conséquences psychologiques et organisationnelles associées à ceux-ci. La littérature montre que l'exposition au harcèlement psychologique entraîne une détresse importante pour les cibles, notamment sous forme d'épuisement émotionnel et de stress prolongé (Einarsen et al., 2010;

Hershcovis et al., 2015). Transposée aux individus appartenant au profil présentant des comportements négatifs élevés dans les deux perspectives, cette réalité pourrait s'avérer particulièrement coûteuse psychologiquement : ces personnes subissent les comportements d'autrui tout en adoptant elles-mêmes, cumulant ainsi une double charge susceptible de renforcer la culpabilité, le cynisme ou la détresse (Samnani & Singh, 2012). Cette dualité pourrait toutefois être comprise, du moins à court terme, comme une stratégie de régulation ou d'adaptation visant à préserver une position sociale ou à reprendre un certain contrôle dans un environnement perçu comme hostile. Néanmoins, ce mécanisme risque d'entraîner un coût émotionnel important à long terme (Rodríguez-Muñoz et al., 2025). Sur le plan organisationnel, la présence d'individus à la fois cibles et auteurs peut contribuer à un climat d'ambiguïté où les frontières entre ces deux rôles s'estompent, rendant plus complexe l'identification des dynamiques de harcèlement et la mise en place d'actions correctives (Wu & Hu, 2009). Cette configuration peut également favoriser une tolérance implicite à ces comportements et ainsi maintenir un climat délétère. Ces constats ouvrent plusieurs avenues pour de futures recherches, notamment l'exploration longitudinale des trajectoires psychologiques et organisationnelles de ces profils mixtes ainsi que l'étude des mécanismes de régulation sous-jacents (p. ex., adaptation contextuelle, imitation sociale, perte de ressources).

4.4.2 Contributions à l'avancement des connaissances s'attachant à la théorie de l'autodétermination

4.4.2.1 Les effets du harcèlement psychologique sur les types de motivation : une perspective longitudinale

Les résultats de la thèse enrichissent les connaissances en lien avec la théorie de l'autodétermination dans le contexte professionnel. D'une part, ils mettent en évidence la nécessité de s'intéresser aux facteurs négatifs de l'environnement de travail dans les études sur la motivation. Plus précisément, le harcèlement psychologique a été identifié comme une variable ayant un effet délétère sur la motivation des employés dans le secteur de la restauration, soulignant l'importance d'accorder une attention particulière aux aspects négatifs de l'environnement social de travail. Jusqu'à présent, les recherches mobilisant la TAD pour explorer les comportements négatifs au travail ont surtout porté sur la supervision abusive (Ronen & Donia, 2020) et l'incivilité au travail (Hur et al., 2016). Ces travaux convergent en appuyant l'idée qu'un environnement de travail délétère a des répercussions négatives sur la qualité de la motivation des employés (Deci & Ryan, 2000, 2008). Cependant, bien que deux études transversales aient exploré le rôle du harcèlement psychologique sur la motivation au travail (Goodboy et al., 2020; Trépanier et al., 2013c), aucune étude n'a jusqu'ici tenté d'examiner cette relation de manière longitudinale. Pourtant, le harcèlement psychologique est un phénomène dynamique qui évolue dans le temps, d'où l'importance de mener des études longitudinales afin de mieux comprendre comment l'exposition prolongée à de tels comportements influence la motivation des employés (Einarsen et al., 2010). Les résultats représentent une contribution

originale à la TAD en soulignant l'effet différencié du harcèlement psychologique sur les types de motivation au fil du temps.

Une observation centrale est la diminution progressive de la motivation contrôlée chez les employés exposés au harcèlement psychologique. Ce résultat suggère que, dans un environnement caractérisé par la présence de comportements hostiles, les incitations externes, comme les récompenses financières (c-à-d., salaire et pourboire), les motifs sociaux (c-à-d., la recherche d'approbation de ses superviseurs ou l'évitement de critique des clients), ainsi que les pressions internes associées à l'introjection (c-à-d., agir pour ressentir de la fierté ou éviter un sentiment de culpabilité), perdent progressivement leur effet mobilisateur. Dans le secteur de la restauration, où ces incitatifs financiers ou sociaux sont fortement utilisés pour motiver les employés (Panwar & Gupta, 2012), cette érosion de la motivation contrôlée pourrait refléter un déséquilibre croissant entre les coûts émotionnels liés aux expériences sociales négatives vécues et les bénéfices perçus, qu'ils soient externes (financiers ou sociaux) ou internes (fierté ou culpabilité). Considérant les conséquences associées aux comportements de harcèlement psychologique (p. ex., augmentation du stress, sentiment d'injustice, diminution du bien-être; Boudrias et al., 2021), il est possible que même les motifs extrinsèques, qu'il s'agisse de récompenses financières ou de la recherche d'approbation sociale, deviennent insuffisants pour compenser un environnement de travail perçu comme psychologiquement « trop coûteux » (Ryan & Deci, 2000). Il est intéressant de comparer ces résultats à ceux de Fernet et collègues (2020) qui, dans un contexte de leadership abusif en milieu infirmier, ont observé une relative stabilité de la motivation contrôlée. Ce contraste suggère que la capacité des régulations contrôlées à se maintenir pourrait dépendre en partie du contexte socio-organisationnel : dans des environnements fortement normés et institutionnalisés, comme les milieux de soins, les obligations professionnelles, les règles déontologiques et la crainte de commettre des erreurs graves semblent constituer des pressions externes et introjectées particulièrement robustes. À l'inverse, dans la restauration, ces pressions reposeraient surtout sur des attentes contextuelles plus fragiles (p. ex., satisfaction immédiate des clients, rythme de service, pression du groupe) et semblent donc plus vulnérables lorsque le climat devient hostile. Cette dynamique pourrait expliquer que la motivation contrôlée tend à s'éroder davantage dans ce secteur et souligne la nécessité de miser sur le développement de motivations plus autonomes pour soutenir l'engagement des employés à long terme.

Dans le cadre de la TAD, cette diminution progressive de la motivation contrôlée est particulièrement intéressante, car elle illustre comment un environnement de travail hostile peut éroder ce type de motivation. Des études futures, intégrant des points de mesures supplémentaires et des périodes d'observation plus longues, sont encouragés à également prendre en compte l'amotivation afin d'approfondir notre compréhension de l'évolution de la motivation sous l'influence d'une exposition prolongée aux

comportements de harcèlement psychologique. Une exploration plus fine permettrait notamment de déterminer si la présence de ce type de comportements au sein d'un environnement de travail influence le positionnement des employés sur le continuum motivationnel, en réduisant progressivement la motivation contrôlée et conduisant subséquemment à l'amotivation.

Par ailleurs, il convient de noter que, dans cette thèse, l'exposition au harcèlement psychologique n'a pas affecté la motivation autonome des employés sur la période étudiée. Toutefois, nos résultats montrent que la motivation autonome tend tout de même à diminuer avec le temps, suggérant que d'autres facteurs contextuels ou individuels pourraient être impliqués dans cette évolution. Une explication possible réside dans la nature même de la motivation autonome : bien qu'elle soit ancrée dans des intérêts personnels, des valeurs profondément enracinées et un sens accordé au travail, elle n'est pas pour autant totalement imperméable aux conditions de travail difficiles. Contrairement à la motivation contrôlée, qui est davantage influencée par des pressions ou récompenses externes et des pressions internes, comme le sentiment de culpabilité, la motivation autonome est généralement considérée comme plus résiliente face aux influences négatives (Ryan & Deci, 2000). Toutefois, sa diminution progressive dans notre échantillon suggère que des facteurs spécifiques au secteur de la restauration comme les demandes persistantes, le stress et la charge de travail pourraient altérer, à long terme, la capacité des employés à maintenir une motivation fondée sur le plaisir, la volition et le sens du travail. Ce constat invite à nuancer certaines conclusions issues de la littérature. Par exemple, l'étude longitudinale d'Austin et al. (2020), a montré que, malgré la fatigue liée à leurs activités professionnelles, les infirmières parvenaient à maintenir une motivation autonome stable. Cette stabilité, selon les auteurs, s'expliquerait par la capacité de ces professionnelles à trouver de la satisfaction dans leur travail et à conserver une adhésion personnelle à leurs choix et actions au travail, même dans des conditions exigeantes. Toutefois, dans le contexte spécifique de cette thèse, la diminution observée de la motivation autonome souligne que cette forme de motivation, bien que relativement robuste, peut être affectée par des facteurs autres que le harcèlement psychologique, possiblement liés aux conditions de travail et aux stressseurs cumulatifs inhérents au secteur étudié.

À notre connaissance, il s'agit de la première étude longitudinale à examiner la relation entre l'exposition aux comportements de harcèlement psychologique et la motivation au travail. Nos résultats indiquent que, bien que le harcèlement psychologique ne soit pas un prédicteur direct de la baisse de motivation autonome, celle-ci tend tout de même à diminuer au fil du temps, ce qui soulève la nécessité d'examiner d'autres facteurs explicatifs. Cette observation ouvre la voie à des études futures visant à répliquer ces résultats en utilisant différents devis, notamment en explorant des périodes de temps plus longues, afin d'approfondir la compréhension des dynamiques motivationnelles dans des contextes de harcèlement psychologique. De plus,

les résultats renforcent la pertinence d'étudier les environnements professionnels délétères dans une perspective d'autodétermination, tout en appelant à des recherches supplémentaires pour éclairer les mécanismes sous-jacents (p. ex., résilience, régulation émotionnelle, soutien social de la part des collègues ou des superviseurs) à l'évolution des trajectoires motivationnelles dans ces contextes.

En somme, ces résultats contribuent à la TAD en appuyant de manière empirique la proposition selon laquelle les facteurs négatifs de l'environnement de travail influencent distinctement les formes de motivation au travail.

4.4.2.2 Motivation autonome et contrôlée : des effets distincts sur le fonctionnement psychologique des employés

Une autre implication théorique de cette thèse en lien avec la TAD réside dans l'évaluation simultanée d'indicateurs de fonctionnement psychologique des travailleurs se situant tant sur le plan du travail (c.-à-d., épuisement professionnel) que de la sphère de vie personnelle (c.-à-d., conflit travail-vie personnelle) découlant de leurs trajectoires motivationnelles en contexte de harcèlement psychologique. Les recherches antérieures, menées dans divers secteurs, y compris celui de la restauration, se sont principalement concentrées sur les indicateurs liés au travail pour évaluer le fonctionnement psychologique, comme l'engagement et la satisfaction au travail ainsi que l'intention de quitter, en tant que conséquences de la motivation au travail (Austin et al., 2020; Blechman et al., 2022; Fernet et al., 2012). À notre connaissance, il s'agit de la première étude à examiner la relation entre les trajectoires motivationnelles, l'épuisement professionnel et le conflit travail-vie personnelle, et à explorer ces liens spécifiquement dans le secteur de la restauration.

De fait, les résultats de l'Article 2 offrent une analyse plus complète des liens qui existent entre la motivation au travail et le fonctionnement psychologique des travailleurs du secteur de la restauration au fil du temps. Spécifiquement, les résultats suggèrent que les effets de la motivation contrôlée sont concentrés surtout dans la sphère professionnelle et que cette forme de motivation est associée à l'épuisement professionnel et, au niveau initial, à un conflit travail-vie personnelle plus élevé. Toutefois, au fil du temps, les changements au plan de la motivation contrôlée ne prédisent pas significativement le conflit travail-vie personnelle. L'accomplissement des tâches principalement par sentiment d'obligation et de pression (motivation contrôlée) exige un investissement considérable d'énergie psychologique (Ryan et al., 2008). Contraints de mobiliser leurs ressources émotionnelles et cognitives pour répondre aux attentes externes ou satisfaire des exigences internes, les employés ayant une motivation contrôlée peuvent développer des signes d'épuisement professionnel. Ce phénomène dépasse la simple fatigue psychologique et se manifeste par un

processus multidimensionnel (Schaufeli et al., 2020): l'épuisement professionnel et physique découle directement de la pression constante à performer et laisse les employés vidés de leurs énergies. Face à cette charge, une prise de distance mentale peut émerger, caractérisée par un détachement croissant envers le travail, parfois perçu comme dénué de sens. Ces dynamiques affectent également les capacités fonctionnelles, avec des altérations cognitives (p. ex., difficulté à maintenir la concentration) et émotionnelles (p. ex., une moindre capacité à réguler ses réactions face au stress ou aux conflits) (Schaufeli et al., 2020). Toutefois, cette mobilisation de ressources, souvent non compensée par un sentiment d'accomplissement ou de plaisir, peut entraîner l'affaiblissement progressif des ressources des travailleurs, limitant leur capacité d'adaptation face aux exigences du travail et favorisant un fonctionnement sous-optimal au travail (c-à-d., épuisement professionnel) (Fernet et al., 2017; Fernet et al., 2010; Fernet et al., 2012). En ce qui concerne le conflit travail-vie personnelle, une explication possible de ce résultat pourrait résider dans les spécificités du secteur de la restauration. Bien que les horaires soient généralement fixes, ils sont souvent atypiques et irréguliers (Seyitoğlu et al., 2023; Smith et al., 2021), ce qui peut rendre la gestion entre les sphères professionnelle et personnelle plus complexe. Cependant, les employés motivés par des pressions externes ou internes peuvent avoir tendance à concentrer leurs efforts sur l'exécution des tâches immédiates pour satisfaire ces exigences. Par exemple, des pressions externes (p. ex., répondre rapidement aux demandes des clients, respecter les délais pour la préparation des plats ou se conformer aux attentes des superviseurs) peuvent les amener à accorder la priorité des objectifs spécifiques à court terme. De manière similaire, des pressions internes associées à l'introjection (p. ex., le besoin de préserver une image positive de soi ou d'éviter un sentiment de culpabilité) peuvent également intensifier leur investissement dans ces tâches immédiates. Ainsi, en cherchant à répondre à ces attentes immédiates dictées par ces pressions externes ou internes, ces employés pourraient limiter l'impact ultérieur de ces exigences sur leur sphère personnelle. Par ailleurs, dans un secteur caractérisé par une forte intensité pendant les heures de service (Kitterlin et al., 2016), mais un relâchement relatif en dehors, les tensions générées par la motivation contrôlée sembleraient rester confinées à la sphère professionnelle, sans nécessairement se transférer dans la vie personnelle. Ainsi, bien que la motivation contrôlée soit liée à plus de conflit travail-vie personnelle au départ, l'influence des changements au plan de cette forme de motivation sur le conflit travail-vie personnelle semble moins marquée dans ce secteur.

Par ailleurs, les résultats suggèrent que la motivation autonome joue un rôle protecteur pour les employés du secteur de la restauration, car elle est négativement liée à l'épuisement professionnel et au conflit travail-vie personnelle. Ces relations peuvent s'expliquer par le fait que, pour les employés motivés de manière autonome, la valeur intrinsèque d'atteindre des objectifs significatifs et intéressants procure un sentiment de satisfaction personnelle qui agit comme un facteur de protection contre l'épuisement professionnel. En

se concentrant sur des activités alignées avec leurs valeurs et leurs intérêts, ces employés sont moins susceptibles de ressentir d'épuisement, car leurs efforts sont soutenus par une source interne de motivation qui réduit les effets négatifs du stress et de la pression ressentis au travail. Cette capacité protectrice peut être mieux comprise à la lumière de la TAD (Deci & Ryan, 2012), selon laquelle, pour certaines personnes (c.-à-d., individus peu impliqués dans l'ego et/ou disposant d'une estime de soi élevée et optimale), le sentiment de valeur personnelle repose sur des motivations internes stables, et non sur une validation constante liée aux résultats externes. Cela limite leur vulnérabilité aux pressions externes et internes, réduisant ainsi leur risque d'épuisement professionnel. En ce sens, ce résultat est également aligné avec des études antérieures qui montrent que la motivation autonome est associée avec une diminution de l'épuisement professionnel (Fernet et al., 2004, 2010). En ce qui concerne le conflit travail-vie personnelle, les résultats avancent que la motivation autonome influence positivement la manière dont les employés perçoivent et gèrent les exigences professionnelles. Cet alignement avec leurs propres valeurs et intérêts rend l'expérience du travail moins coûteux sur le plan psychologique (Ryan et al., 2008), leur permettant de préserver davantage de ressources pour répondre aux exigences concurrentes dans la sphère personnelle. Ce résultat abonde dans le même sens que les deux seules études transversales, à notre connaissance, s'étant penchées sur cette relation (Senécal et al., 2001; Yalçın, 2017). Un mécanisme potentiel dans l'explication de cette relation pourrait être le détachement psychologique, qui jouerait un rôle médiateur entre la motivation autonome et le conflit travail-vie personnelle. En effet, la motivation autonome, en procurant un sens et un plaisir associés au travail, pourrait faciliter la capacité des individus à se déconnecter mentalement des préoccupations professionnelles une fois la journée terminée. Ce détachement favoriserait alors une meilleure récupération, permettant de restaurer les ressources personnelles et de limiter les interférences entre les deux sphères (Sonnentag et al., 2010).

En somme, cette thèse apporte une contribution théorique importante à la TAD en proposant une analyse intégrative des effets temporels spécifiques de la motivation autonome et contrôlée sur le fonctionnement psychologique des employés, à la fois dans la sphère professionnelle (épuisement professionnel) et personnelle (conflit travail-vie personnelle). Ces résultats confirment les distinctions théoriques proposées par la TAD et s'alignent avec des études empiriques qui mettent en lumière les effets distincts de deux formes de motivation sur le fonctionnement psychologique.

4.5 Implications pratiques

En plus des contributions méthodologiques et théoriques ci-dessus, la thèse offre diverses pistes d'intervention visant à prévenir la présence de comportements de harcèlement psychologique et à mettre en place des actions pour renforcer la motivation autonome des travailleurs du secteur de la restauration.

4.5.1 Prévention et intervention en matière de harcèlement psychologique au travail

Tout d'abord, les résultats du premier article de cette thèse soulignent l'importance, pour les établissements du secteur de la restauration, de développer et d'implanter des programmes de prévention et d'intervention visant à réduire les facteurs de risque associés au harcèlement psychologique. Dans ce contexte, des interventions primaires, caractérisées par leur approche proactive et leur orientation préventive, apparaissent particulièrement pertinentes (Escartín, 2016). En créant des environnements de travail sains et soutenant, ces approches permettent de diminuer le risque d'apparition de comportements de harcèlement psychologique (Vartia & Leka, 2011). Spécifiquement, ces interventions visent à minimiser les facteurs de risque liés aux conditions de travail stressantes, telles que les exigences élevées (p. ex., conflit de rôle, ambiguïté de rôle et insécurité d'emploi) et la faible disponibilité des ressources (Nielsen & Einarsen, 2018; Van den Brande et al., 2016). À cet effet, nos résultats mettent en lumière le rôle significatif des contraintes physiques dans l'explication des comportements de harcèlement psychologique, soulignant ainsi l'importance d'apporter des ajustements concrets à l'environnement de travail pouvant contribuer à en diminuer les risques. Il convient toutefois de reconnaître que certains aménagements physiques peuvent représenter un investissement important pour les établissements. Avant d'entreprendre de telles modifications, des mesures plus accessibles et peu coûteuses visant à renforcer la culture organisationnelle, notamment par la clarification et la diffusion des normes injonctives valorisant un climat respectueux ou la collaboration peuvent constituer un premier levier d'action.

Par ailleurs, les résultats montrent que, contrairement à d'autres secteurs, la charge de travail dans le secteur de la restauration n'est pas un facteur prédictif du harcèlement psychologique. Ainsi, les interventions proposées devraient cibler prioritairement l'organisation physique des espaces de travail ainsi que les normes organisationnelles, deux éléments identifiés comme ayant un impact significatif sur la prévalence des comportements de harcèlement psychologique. Les gestionnaires d'établissements de restauration sont donc encouragés à optimiser et à réaménager l'environnement de travail des travailleurs afin de diminuer les irritants physiques (c.-à-d., espaces encombrés, ventilation déficiente, etc.) (Blanchette & Lemelin, 2004; Salin, 2013; Vartia & Leka, 2011). Par exemple, les espaces de travail pourraient être réorganisés afin de réduire les encombrements dans les zones de passage, en particulier dans les cuisines et les zones de service. Aussi, les établissements devraient s'assurer d'avoir des systèmes de climatisation et de ventilation adéquats, surtout en cuisine, pour améliorer le confort physique. Enfin, des espaces de pause confortables et isolés du bruit ambiant devraient être mis à la disposition des employés pour leur permettre de récupérer entre les périodes de service.

Ensuite, les interventions primaires s'appuient également sur des stratégies visant à modifier la culture organisationnelle (Nielsen & Einarsen, 2018). En effet, les résultats de la thèse soutiennent que plutôt que de se limiter à des actions réactives telles que le soutien aux victimes ou la répression des comportements des auteurs, les interventions pour contrer le harcèlement psychologique dans le secteur de la restauration doivent s'orienter vers des changements profonds dans les normes organisationnelles. Une approche préventive et systémique, axée sur la sensibilisation de tous les acteurs (c.-à-d., employés, superviseurs, gestionnaires) sur les conséquences psychologiques et financières du harcèlement psychologique pourrait significativement réduire sa prévalence (Hodgins et al., 2014). D'ailleurs, des études montrent qu'une organisation bien informée sur les répercussions du harcèlement psychologique est plus proactive dans sa prévention (Rayner & Lewis, 2020). Dans cette optique, la campagne « Sans harcèlement », lancée en 2019 par l'Association Restauration Québec (ARQ), montre l'importance de la problématique en rappelant aux propriétaires et gestionnaires de services de restauration leurs nouvelles obligations en matière de harcèlement psychologique (p. ex., adopter et rendre disponible une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de traitement des plaintes) (Association Restauration Québec, 2019). Ce type d'initiative est essentielle pour sensibiliser les différents acteurs et établir des bases solides en matière de prévention. Bien que ces initiatives pratiques, comme la campagne « Sans harcèlement », jouent un rôle clé pour sensibiliser les gestionnaires d'établissements à leurs responsabilités, les bonnes pratiques issues de la littérature offrent des pistes supplémentaires pour optimiser l'impact des interventions préventives.

En lien avec ceci, une revue de la littérature souligne que l'efficacité des programmes de prévention du harcèlement psychologique peut varier selon leur conception et leur mise en œuvre (Vartia & Leka, 2011), mettant en lumière l'importance de s'appuyer sur les meilleures pratiques décrites dans la littérature pour optimiser ces interventions (Hoel et al., 2006). Parmi ces recommandations figurent, entre autres, l'intégration de sessions de formation régulières, des discussions ouvertes en équipe, ainsi que des outils de communication clairs qui expliquent les procédures de signalement et de soutien disponibles pour les employés. Ces approches visent à structurer et renforcer les initiatives de sensibilisation, maximisant ainsi leur potentiel d'impact (Rayner & Lewis, 2020).

Enfin, la mise en place d'une politique anti-harcèlement peut sensibiliser les travailleurs (Rayner & Lewis, 2020). À cet effet, depuis 2019, tous les employeurs au Québec ont l'obligation d'avoir une politique de prévention et de traitement des plaintes en matière de harcèlement psychologique. De telles politiques devraient inclure non seulement une déclaration claire de la part de la direction de l'organisation affirmant l'inacceptabilité de tels comportements, mais aussi des définitions de ce qui constitue le harcèlement et des procédures claires pour y faire face (Salin et al., 2018). Il a été montré que l'élaboration, la promotion et,

surtout, la mise en application quotidienne d'une politique anti-harcèlement peut contribuer à réduire les cas de harcèlement psychologique (Rayner & Lewis, 2020). Dans ce contexte, il serait pertinent de présenter systématiquement la politique à tous les nouveaux employés et de réitérer son existence de manière récurrente (p. ex., lors de rencontres d'équipe). Dans une perspective de prévention élargie, l'inclusion des clients dans les campagnes de sensibilisation pourrait s'avérer pertinente. Les comportements de harcèlement psychologique peuvent, en effet, émaner de parties externes à l'organisation, telle que les clients (Ariza-Montes et al., 2017; Hoel & Cooper, 2000). Leur participation à ces initiatives contribuerait à renforcer les dispositifs de prévention et à limiter les interactions susceptibles de perturber le fonctionnement organisationnel.

Concernant les pratiques de type secondaire, elles font référence aux situations problématiques déjà manifestes entre les travailleurs et où il est recommandé d'intervenir dès leur apparition (Zapf & Vartia, 2020). Dans le secteur de la restauration, des approches informelles pourraient être privilégiées, comme des discussions directes avec l'auteur des comportements ou une gestion proactive des conflits dès leur apparition (Rayner & Lewis, 2020). Ces approches sont particulièrement pertinentes, car la recherche montre que l'escalade de conflits non résolus entre collègues peut évoluer vers des situations de harcèlement psychologique (Leon-Perez et al., 2015). Les résultats de cette thèse, mettant en évidence une réciprocité entre les rôles de cibles et d'auteurs, soulignent l'importance de développer des systèmes de gestion des conflits au sein des établissements de restauration pour prévenir cette escalade. Des formations sur la gestion des conflits, axées sur des stratégies de résolution de problèmes et la réduction des tensions interpersonnelles, constituent une démarche clé pour éviter que ces situations ne dégénèrent en situation de harcèlement psychologique (De Wit et al., 2012).

Finalement, lorsque le problème est déjà présent, des interventions de type tertiaire doivent être envisagées pour réduire et réparer les dommages potentiels causés par les situations de harcèlement psychologique (Vartia & Leka, 2011). Ces interventions sont généralement réalisées à l'extérieur de l'organisation, par des tiers externes, tels que des programmes d'aide aux employés offrant un soutien psychologique (Salin et al., 2020). Une littérature émergente suggère qu'une approche psychothérapeutique axée sur des stratégies permettant de prendre du recul face à la situation négative, résoudre des problèmes et développer des compétences interpersonnelles essentielles à la gestion du stress et des conflits serait bénéfique pour les travailleurs confrontés à des situations de harcèlement psychologique (Schwickerath & Zapf, 2020). Ces approches, bien qu'externes à l'organisation, s'alignent avec l'idée que les établissements doivent reconnaître l'importance de fournir des ressources accessibles et adaptées pour accompagner les employés touchés.

4.5.2 Favoriser la motivation autonome des travailleurs

Les résultats de l'Article 2 de cette thèse mettent en évidence que la motivation autonome joue un rôle crucial dans le fonctionnement, au travail et hors travail, des travailleurs du secteur de la restauration. Ces résultats soulignent l'importance de mettre en place des actions visant à promouvoir la motivation des employés en créant un environnement de travail qui soutient les trois besoins psychologiques fondamentaux : l'autonomie, la compétence, et l'appartenance (Deci & Ryan, 2008). En effet, la littérature suggère que la satisfaction de ces besoins prédit directement la motivation autonome (De Cooman et al., 2013; Olafsen et al., 2018; Trépanier et al., 2015). Compte tenu des avantages significatifs de la motivation autonome sur le fonctionnement des employés comparativement à une motivation contrôlée (Deci et al., 2017), les organisations sont encouragées à repenser certaines pratiques organisationnelles (p. ex., pratiques RH) qui freinent le développement de cette forme de motivation. Par exemple, proposer des activités de coaching, des formations continues sur divers sujets (p. ex., compétences culinaires, service à la clientèle, leadership ou gestion du stress), ainsi que des formes de mentorat formel et informel pourrait renforcer le sentiment de compétence des employés en leur permettant de développer leurs habiletés et d'évoluer dans leur rôle. En parallèle, les gestionnaires d'établissements pourraient renforcer le sentiment d'appartenance des employés en favorisant un environnement axé sur le soutien social. Cela pourrait inclure l'organisation d'activités conviviales, comme des soirées pour les employés, des repas d'équipe, ou des ateliers collaboratifs. Ces initiatives permettent de créer des opportunités pour tisser des liens entre collègues. De plus, offrir aux employés la possibilité de choisir certaines tâches ou rôles lors de leurs quarts de travail (p. ex., préférer le service ou la gestion de la salle selon leurs intérêts) pourrait également accroître leur sentiment d'autonomie en leur donnant plus de contrôle sur leur environnement de travail. Enfin, il convient de noter que ces interventions, bien qu'axées sur le développement de la motivation autonome (et la réduction de la motivation contrôlée), présentent également des bénéfices secondaires. Elles contribuent à améliorer la santé psychologique des employés ainsi que le climat de travail (Lincoln, 2000; Nie et al., 2015).

4.6 Limites des études réalisées et pistes de recherches futures

Malgré les contributions méthodologiques, théoriques et pratiques énumérées ci-dessus, il convient de mentionner que la thèse comporte certaines limites qui méritent d'être abordées. Par ailleurs, des pistes de recherche futures seront proposées pour orienter les études à venir, tant sur le harcèlement psychologique dans le milieu de la restauration que dans d'autres contextes professionnels.

Premièrement, étant donné que l'un des objectifs de cette thèse était de combler le manque de connaissances sur le harcèlement psychologique parmi les travailleurs du secteur de la restauration au Québec, les résultats

obtenus sont spécifiques à cette population. Afin d'évaluer la généralisabilité des résultats, il serait pertinent de mener des recherches dans d'autres contextes professionnels. En outre, une comparaison avec des secteurs aux conditions de travail distinctes (p. ex., le secteur de la santé, de l'éducation ou des services publics) pourrait permettre de déterminer si les profils identifiés (Article 1), les effets du harcèlement psychologique sur les différents types de motivation, ainsi que l'impact des trajectoires motivationnelles sur la santé psychologique des travailleurs (Article 2) sont propres au secteur de la restauration ou si des patrons de résultats similaires s'observent dans d'autres domaines professionnels.

Deuxièmement, l'Article 1 a examiné les perspectives des cibles et des auteurs de harcèlement psychologique dans l'évaluation des facteurs de risque contextuels spécifiques au secteur de la restauration, sans intégrer la perspective des témoins. Afin de combler cette limite, nous encourageons les études futures à inclure cette troisième perspective, ce qui permettrait de développer un « profil triple » combinant les points de vue des cibles, des auteurs et des témoins. Une telle approche enrichirait non seulement la compréhension des facteurs de risque associés aux comportements de harcèlement psychologique, mais offrirait également une analyse plus nuancée des dynamiques relationnelles dans le milieu de la restauration. Les recherches antérieures ont révélé que les témoins jouent un rôle dans le maintien ou l'atténuation du harcèlement psychologique (Paull et al., 2012). Par exemple, certains témoins, par peur de devenir eux-mêmes des cibles, adoptent une posture favorable à l'auteur, renforçant ainsi indirectement la présence de comportements de harcèlement (Paull et al., 2012). En soutenant passivement l'auteur ou en restant silencieux, ces témoins peuvent contribuer à la normalisation du harcèlement psychologique dans l'environnement de travail. Toutefois, en jouant un rôle actif, les témoins peuvent soutenir la cible, ce qui peut contribuer à mettre fin aux comportements de l'auteur (Samnani, 2013). Ces comportements soulignent l'ambiguïté de la position des témoins, qui peuvent, selon leur posture, soit amplifier les facteurs de risque en soutenant indirectement l'auteur, soit atténuer les risques par des actions positives visant à arrêter ou à dénoncer les comportements problématiques. En ce sens, l'inclusion de la perspective des témoins dans les recherches futures permettrait non seulement d'explorer si leur perception des facteurs de risque correspond ou diverge de celles des cibles et des auteurs, mais aussi de mieux comprendre comment leurs actions (ou inactions) influencent directement les facteurs de risque et la persistance du harcèlement psychologique. Cette triangulation des perspectives contribuerait à une meilleure compréhension du phénomène de harcèlement psychologique dans le secteur de la restauration.

Troisièmement, le devis transversal de l'Article 1 limite la possibilité de tirer des conclusions sur la stabilité des profils d'auteurs et de cibles dans le temps. Les recherches futures devraient adopter un devis longitudinal pour explorer la stabilité des profils ainsi que l'influence des facteurs contextuels dans la

transition entre les différents rôles au fil du temps. Par exemple, l'utilisation d'analyses de profils latents longitudinales permettrait de détecter les trajectoires individuelles et de mieux comprendre pourquoi certains travailleurs passent du rôle de cible à celui d'auteur (ou inversement) en réponse à des facteurs de risque spécifiques. Dans cette perspective, l'hypothèse de réciprocité entre les deux rôles pourrait être testée de manière plus rigoureuse, en examinant les facteurs de risque qui favorisent de tels changements de rôle.

Quatrièmement, l'Article 2 s'est intéressé à la relation entre le harcèlement psychologique et la motivation (autonome et contrôlée) des travailleurs du secteur de la restauration, sans toutefois prendre en considération l'amotivation. Nos résultats suggèrent que l'exposition prolongée au harcèlement psychologique dans cet environnement de travail entraîne une baisse de la motivation contrôlée, laquelle pourrait, possiblement, évoluer vers un état d'amotivation selon le continuum de la théorie de l'autodétermination (Ryan & Deci, 2000). Dans cette perspective, les recherches futures gagneraient à inclure cette dimension afin de saisir pleinement l'effet du harcèlement psychologique sur les facteurs motivationnels des travailleurs. La prise en compte de l'amotivation permettrait d'obtenir une vision plus complète des conséquences à long terme du harcèlement psychologique, notamment en explorant comment ce phénomène pourrait conduire certains travailleurs à un désengagement progressif face à leur travail.

Enfin, l'Article 2 a examiné un nombre restreint de conséquences (épuisement professionnel et conflit travail-vie personnelle) liées aux trajectoires motivationnelles. À cet effet, les études futures sont encouragées à explorer un éventail plus large d'indicateurs de santé et de fonctionnement, ayant été liés à la motivation au travail dans d'autres secteurs d'emplois (p. ex., absence pour maladie, engagement au travail, intention de quitter l'emploi, satisfaction au travail; Austin et al., 2020; Karatepe & Uludag, 2007) comme conséquences des trajectoires motivationnelles dans le secteur de la restauration.

CONCLUSION

La présente thèse contribue à approfondir notre compréhension du phénomène de harcèlement psychologique au travail dans le secteur de la restauration, en mettant en lumière ses facteurs de risque contextuels et ses conséquences. Tout d'abord, elle fournit une analyse des facteurs de risque inhérents à l'environnement de travail, en intégrant les perspectives des cibles et des auteurs de harcèlement, à partir d'un échantillon de travailleurs québécois de la restauration. Les résultats révèlent que les conditions physiques de l'environnement de travail, ainsi que les normes injonctives, contribuent à la dynamique du harcèlement psychologique. Ces facteurs influencent à la fois l'exposition des cibles et l'adoption de comportements de harcèlement par les auteurs, suggérant une dynamique de réciprocité entre ces deux rôles. Ensuite, cette thèse explore la relation entre le harcèlement psychologique, la motivation au travail et la santé psychologique des travailleurs, en s'appuyant sur la théorie de l'autodétermination. Les résultats montrent que l'exposition initiale aux comportements de harcèlement psychologique est associée négativement à la motivation autonome et positivement à la motivation contrôlée. Cependant, à long terme, le harcèlement psychologique est uniquement associé à une diminution progressive de la motivation contrôlée, sans effet significatif sur la motivation autonome. En ce qui concerne les conséquences, les résultats soulignent le rôle protecteur de la motivation autonome face à l'épuisement professionnel et au conflit travail-vie personnelle. En revanche, la motivation contrôlée est uniquement associée à l'épuisement professionnel au fil du temps. L'ensemble de ces résultats mettent en lumière l'importance cruciale de prévenir le harcèlement psychologique dans le secteur de la restauration, notamment en agissant sur les conditions de travail. Il apparaît également important de mettre en place des stratégies visant à promouvoir la motivation autonome.

ANNEXE A

CERTIFICAT ÉTHIQUE



No. de certificat : 2022-4026
Date : 2021-10-22

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE FSH) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (avril 2020) de l'UQAM.

Titre du projet : Le harcèlement psychologique dans le milieu de la restauration: Une analyse de ses déterminants organisationnels et du rôle de la motivation au travail dans l'explication de ses conséquences sur la santé psychologique

Nom de l'étudiant : Flavie Dion-Cliche

Programme d'études : Doctorat en psychologie

Direction(s) de recherche : Nathalie Houlfort; Sarah-Geneviève Trépanier

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année au plus tard un mois avant la date d'échéance (**2022-10-22**) de votre certificat. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sylvie Lévesque".

Sylvie Lévesque
Professeure, Département de sexologie
Présidente du CERPÉ FSH

ANNEXE B

CONSENTEMENT ET INSTRUMENT DE MESURE : ARTICLE 1

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche

Le climat social dans le milieu de la restauration

Étudiante-chercheure

Flavie Dion-Cliche, B. Sc.

Candidate au doctorat en psychologie du travail et des organisations, UQAM

514-951-4862

dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca

Direction de recherche

Nathalie Houlfort, Ph. D.

Professeure titulaire

Département de psychologie, UQAM

Case Postale 8888, Succ. Centre-Ville

Montréal (Québec) H3C 3P8

514-987-3000 poste 1592

houlfort.nathalie@uqam.ca

Sarah-Geneviève Trépanier, Ph. D.

Professeure agrégée

Département de gestion des ressources humaines, UQTR

Case Postale 500

Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7

819-376-5011 poste 3806

sarah-genevieve.trepanier@uqtr.ca

Source de financement

Fonds de recherche du Québec – Société et Culture (FRQSC)

Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité au travail (IRSST)

Déclaration de conflit d'intérêts

Aucun

Préambule

Votre participation à cette étude qui vise à identifier les facteurs dans l'environnement de travail du milieu de la restauration qui contribuent à la présence de certains comportements négatifs ainsi qu'aux facteurs de rétention serait grandement appréciée. Cependant, avant d'accepter de participer à ce projet, veuillez prendre le temps de lire ce formulaire. Il vous aidera à comprendre ce qu'implique votre éventuelle participation à la recherche de sorte que vous puissiez prendre une décision éclairée à ce sujet.

Nous vous invitons à communiquer avec l'équipe de recherche à dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca pour poser toutes les questions que vous jugerez utiles. Sentez-vous libre de demander de vous expliquer tout

mot ou renseignement qui n'est pas clair. Prenez tout le temps dont vous avez besoin pour lire et comprendre ce formulaire avant de prendre votre décision.

Description du projet et de ses objectifs

Ce projet de recherche a comme objectif de mieux identifier les facteurs de risque dans l'environnement de travail des travailleurs du milieu de la restauration pouvant favoriser la présence de certains comportements négatifs. Aussi, ce projet s'intéresse aux facteurs de rétention les plus importants du milieu.

Enfin, ce projet vise à mieux comprendre comment les travailleurs peuvent réagir à ce type de comportements lorsqu'ils en sont témoins.

Nature et durée de votre participation

Votre participation consiste à répondre à un questionnaire dont les questions posées porteront sur différents éléments rattachés à votre expérience professionnelle lors des derniers mois, incluant les comportements négatifs que vous auriez pu subir, commettre ou observer au travail. Ce questionnaire pendra environ 25 minutes de votre temps.

Avantages liés à la participation

Le fait de participer à cette recherche vous offre une occasion de contribuer à l'avancement des connaissances sur les facteurs de risque du milieu de la restauration pouvant favoriser la présence de certains comportements négatifs, d'identifier les facteurs de rétention les plus importants de ce milieu et de mieux comprendre le rôle des témoins lorsqu'ils sont confrontés à ce type de comportements. Un rapport sommaire des principaux résultats vous sera également proposé à la fin de l'étude.

Risques liés à la participation

Aucun risque n'est associé à votre participation. Le temps consacré au projet, soit environ 25 minutes au total, demeure le seul inconvénient. Il est possible que le fait de répondre à certaines questions suscite chez vous des sentiments désagréables. Si cela se produit, n'hésitez pas à communiquer avec l'équipe de recherche (dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca) qui pourra vous guider vers une ressource en mesure de vous aider.

Confidentialité

Les données recueillies pour cette étude sont entièrement confidentielles et ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Les résultats de la recherche, qui pourront être diffusés sous forme de publications dans des revues spécialisées en psychologie du travail ainsi que sous formes de communications scientifiques ou de vulgarisation, ne permettront pas d'identifier les participants.

Vos informations personnelles (adresse courriel) seront conservées dans une base de données protégée par un mot de passe. Les seules personnes qui y auront accès seront les membres de l'équipe de recherche. Toutes ces personnes ont signé un engagement à la confidentialité. Les données liées au projet de recherche seront conservées pour une période de 5 ans. Après ce moment, elles seront détruites.

Participation volontaire et retrait

Votre participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non, de refuser de répondre à certaines questions ou de vous retirer en tout temps sans préjudice et sans avoir à fournir d'explications. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits.

Votre accord à participer implique également que vous acceptez que l'équipe de recherche puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, mémoires et thèses des étudiants membres de l'équipe, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

Compensation ou incitatif

Afin de remercier les participants de leur participation, tous les participants auront la chance de gagner l'une des quatre cartes prépayées de 50\$.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Nathalie Houlfort (Professeure titulaire, 514-987-3000 poste 1592, houlfort.nathalie@uqam.ca), Sarah-Geneviève Trépanier (Professeure, 819-376-5011 poste 3806, sarah-genevieve.trepanier@uqtr.ca) ou Flavie Dion-Cliche, (Étudiante-chercheure, 514-951-4862, dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca).

Des questions sur vos droits? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : (514) 987-3000 # 3642 ou par courriel à cerpe.fsh@uqam.ca.

Vous pouvez aussi contacter l'ombudsman de l'UQÀM pour toute question (514-987-3151 ou ombudsman@uqam.ca).

Remerciements

Votre collaboration est importante à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Engagement de la chercheure

Moi, Flavie Dion-Cliche, m'engage à procéder à cette étude conformément à toutes les normes éthiques qui s'appliquent aux projets comportant des participants humains.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. Je reconnais aussi qu'une personne de l'équipe de recherche a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

En cliquant sur le bouton de participation, vous indiquez

- avoir lu l'information
- être d'accord pour participer

☐ Oui, j'accepte de participer

Désirez-vous obtenir un rapport sommaire des principaux résultats de la recherche par courriel?

- ☐ Oui, je souhaite obtenir un rapport par courriel à la fin de l'étude
☐ Non, je ne souhaite pas obtenir de rapport

Si oui, quelle est l'adresse courriel à laquelle l'équipe de recherche pourra vous envoyer le rapport sommaire ?

Souhaitez-vous être inscrit au concours vous permettant de gagner l'une des quatre cartes prépayées de 50\$?

- ☐ Oui, je souhaite être inscrit(e) au concours
☐ Non, je ne souhaite pas être inscrit(e) au concours

Si oui, quelle est l'adresse courriel que vous souhaitez utiliser pour vous inscrire au concours ?

Acceptez-vous que l'équipe de recherche vous contacte par courriel pour participer à d'autres projets de recherche?

- ☐ J'accepte
☐ Je refuse

Si oui, quelle est l'adresse courriel à laquelle l'équipe de recherche pourra vous contacter pour participer à d'autres projets de recherche ?

QUESTIONNAIRE

Échelles de mesure pour l'étude transversale : Le climat social dans le milieu de la restauration

Partie 1 : Vos expériences de travail

Aspects physiques de l'environnement de travail et charge de travail

Les énoncés ci-dessous concernent certaines caractéristiques de votre environnement de travail ou des situations difficiles auxquelles vous pourriez être confronté(e)s au travail. Veuillez évaluer à quel point ces différentes caractéristiques ou situations difficiles correspondent à des irritants (aspects du travail qui font partie du quotidien et qui vous empêchent de bien réaliser votre travail) dans votre milieu de travail.

Ne correspond pas du tout	Correspond très peu	Correspond moyennement	Correspond beaucoup	Correspond tout à fait
1	2	3	4	5

1- L'ambiance sonore de mon environnement de travail est bruyante.	1	2	3	4	5
2- La température de mon environnement de travail est élevée.	1	2	3	4	5
3- L'espace de travail pour réaliser mes tâches est restreint.	1	2	3	4	5
4- Mon emploi nécessite que je travaille très rapidement.	1	2	3	4	5
5- Mon emploi nécessite que je travaille de très longues heures.	1	2	3	4	5
6- J'ai peu de temps pour accomplir mes tâches.	1	2	3	4	5
7- J'ai beaucoup à faire au travail.	1	2	3	4	5
8- Le manque de personnel implique que je dois travailler à plein régime constamment.	1	2	3	4	5

Note. Les énoncés 1 à 3 mesurent les aspects physiques de l'environnement de travail. Les énoncés 4 à 8 mesurent la charge de travail.

Normes injonctives de l'organisation :

Dans quelle mesure les employés désapprouvent-ils/approuvent-ils les comportements suivants sur votre lieu de travail?

Extrêmement désapprouvé 1	Désapprouvé 2	Neutre 3	Approuvé 4	Extrêmement approuvé 5
1- Retenir de l'information qui affecte le rendement d'autrui.				
2- Répandre des rumeurs et des potins au sujet d'autrui.				
3- Être ignoré(e), exclu(e) ou mis(e) à l'écart.				
4- Être la cible d'insultes ou de remarques désobligeantes à l'égard de sa personne, de ses attitudes ou de sa vie privée.				
5- Se faire engueuler ou être la cible de colère spontanée (ou rage).				
6- Se faire rappeler de façon répétitive ses erreurs.				
7- Être ignoré ou être la cible de réactions hostiles lorsqu'on se rapproche d'autrui.				
8- Être la cible de critiques persistantes concernant son travail et ses efforts.				
9- Être la cible de blagues et de taquineries de la part de gens avec qui on ne s'entend pas bien.				

Partie 2 : Comportements négatifs au travail
Harcèlement psychologique au travail

*Les actions suivantes sont souvent considérées comme étant des exemples de comportements négatifs au travail.
 Veuillez indiquer à quelle fréquence vous avez vécu les comportements négatifs suivants au cours **DES 6***

DERNIERS MOIS

Jamais	Rarement (moins d'une fois par mois)	De temps en temps (une fois par mois)	Souvent (une fois par semaine)	À chaque jour
1	2	3	4	5
1- On a retenu de l'information qui affecte votre rendement.				
2- Des rumeurs et des potins ont été répandus à votre sujet.				
3- Vous avez été ignoré(e), exclu(e) ou mis(e) à l'écart.				
4- Vous avez été la cible d'insultes ou de remarques désobligeantes à l'égard de votre personne, de vos attitudes ou de votre vie privée.				
5- On vous a engueulé ou vous avez été la cible de colère spontanée (ou rage).				
6- On vous a rappelé de façon répétitive vos erreurs.				
7- On vous a ignoré ou vous avez été la cible de réactions hostiles lorsque vous vous approchiez.				
8- Vous avez été la cible de critiques persistantes concernant votre travail et vos efforts.				
9- Vous avez été la cible de blagues et de taquineries de la part de gens avec qui vous ne vous entendez pas bien.				

Partie 2 (suite) : Comportements négatifs au travail
Auteurs de comportements de harcèlement psychologique au travail

*Les actions suivantes sont souvent considérées comme étant des exemples d'adoption de comportements négatifs au travail. Veuillez indiquer à quelle fréquence vous avez **émis** les comportements négatifs suivants au travail au cours*

DES 6 DERNIERS MOIS

Jamais	Rarement (moins d'une fois par mois)	De temps en temps (une fois par mois)	Souvent (une fois par semaine)	À chaque jour
1	2	3	4	5
1- Vous avez retenu de l'information qui affecte le rendement d'une personne de votre établissement.				
2- Vous avez répandu des rumeurs et des potins au sujet d'une personne de votre établissement.				
3- Vous avez ignoré(e), exclu(e) ou mis(e) à l'écart une personne de votre établissement.				
4- Vous avez formulé des insultes ou des remarques désobligeantes à l'égard d'une personne de votre établissement, de ses attitudes ou de sa vie privée.				
5- Vous avez engueulé une personne de votre établissement ou avez eu une colère spontanée (ou rage) envers une personne de votre établissement.				
6- Vous avez rappelé de façon répétitive les erreurs d'une personne de votre établissement.				
7- Vous avez ignoré une personne de votre établissement ou vous avez été l'auteur(e) de réactions hostiles lorsque cette personne s'approchait de vous.				
8- Vous avez été l'auteur(e) de critiques persistantes concernant le travail et les efforts d'une personne de votre établissement.				
9- Vous avez été l'auteur(e) de blagues et de taquineries envers des personnes de votre établissement avec qui vous ne vous entendez pas bien.				

Partie 3 : Informations générales

1. Quel âge avez-vous? : _____ ans
2. Quel est votre genre?
 - a. Féminin ☐
 - b. Masculin ☐
 - c. Non-binaire ☐
 - d. Préfère ne pas répondre ☐
3. Dans quelle région travaillez-vous?
 - a. Montréal et ses environs ☐
 - b. Région de la Capitale Nationale ☐
 - c. Autre régions ☐
4. Avez-vous suivi ou suivez-vous actuellement une formation professionnelle dans le domaine de la restauration?
 - a. Oui ☐
 - b. Non ☐
5. Quel type de poste occupez-vous?
 - a. Hôtesse ☐
 - b. Serveur(euse) ☐
 - c. Barman/ Barmaid ☐
 - d. Cuisinier(ère) ☐
 - e. Plongeur (euse) ☐
 - f. Suiteur/Suiteuse ☐
 - g. Chef ☐
 - h. Gérant(e) ☐
 - i. Autre _____
6. Dans quel type d'établissement travaillez-vous?
 - a. Bistronomique ☐
 - b. Gastronomique ☐
 - c. Bistro ☐
 - d. Resto-bar ☐
 - e. Restaurant familial ☐
 - f. Autre _____
7. Votre horaire de travail est à :
 - a. Temps plein ☐
 - b. Temps partiel ☐
 - c. Contractuel ☐
 - d. Saisonnier ☐
8. Quel est votre quart de travail habituel?
 - a. Jour ☐
 - b. Soir ☐
 - c. Varié (jour et soir) ☐

9. Depuis combien de temps occupez-vous votre poste actuel ? _____ (préciser si votre réponse est en termes de mois ou d'années)
10. Depuis combien de temps travaillez-vous dans le milieu de la restauration ? _____ (préciser si votre réponse est en termes de mois ou d'années)

MERCI ÉNORMÉMENT DE VOTRE PARTICIPATION!

Si vous avez des questions concernant cette recherche ou pour obtenir de plus amples informations, n'hésitez pas à communiquer avec nous à dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca.

Voici une liste de ressources si vous recherchez de l'information et des ressources disponibles pour vous aider :

- La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST): 1 866 302-2778 - www.csst.qc.ca
- Commission des normes du travail (CNT): 514 873-7061 / 1 800 265-1414 - www.cnt.gouv.qc.ca
- Ordre des psychologues du Québec (OPQ): 514 738-1881 / 1 800 363-2644 - www.ordrepsy.qc.ca
- Au bas de l'échelle (défense des droits des personnes non syndiquées): 514 270-7878 - www.aubasdelechele.ca
- Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement au travail de la province de Québec (GAIHST) : 514-526-0789 – www.gaihst.qc.ca

ANNEXE C

CONSENTEMENT ET INSTRUMENTS DE MESURE : ARTICLE 2

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche

Le climat social et la santé psychologique dans le milieu de la restauration

Étudiante-chercheure

Flavie Dion-Cliche, B. Sc.

Candidate au doctorat en psychologie du travail et des organisations, UQAM

514-951-4862

dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca

Direction de recherche

Nathalie Houlfort, Ph. D.

Professeure titulaire

Département de psychologie, UQAM

Case Postale 8888, Succ. Centre-Ville

Montréal (Québec) H3C 3P8

514-987-3000 poste 1592

houlfort.nathalie@uqam.ca

Sarah-Geneviève Trépanier, Ph. D.

Professeure

Département de gestion des ressources humaines, UQTR

Case Postale 500

Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7

819-376-5011 poste 3806

sarah-genevieve.trepanier@uqtr.ca

Source de financement

Fonds de recherche du Québec – Société et Culture (FRQSC)

Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité au travail (IRSST)

Déclaration de conflit d'intérêts

Aucun

Préambule

Votre participation à cette étude qui vise à mieux comprendre les difficultés interpersonnelles éprouvées par les travailleurs du milieu de la restauration serait grandement appréciée. Cependant, avant d'accepter de participer à ce projet, veuillez prendre le temps de lire ce formulaire. Il vous aidera à comprendre ce qu'implique votre éventuelle participation à la recherche de sorte que vous puissiez prendre une décision éclairée à ce sujet.

Nous vous invitons à communiquer avec l'équipe de recherche à dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca pour poser toutes les questions que vous jugerez utiles. Sentez-vous libre de demander de vous expliquer tout mot ou renseignement qui n'est pas clair. Prenez tout le temps dont vous avez besoin pour lire et comprendre ce formulaire avant de prendre votre décision.

Description du projet et de ses objectifs

Ce projet de recherche a comme objectif d'évaluer les conséquences au fil du temps des comportements négatifs vécus au travail sur la santé psychologique des travailleurs du milieu de la restauration. Le projet vise également à évaluer si la motivation des travailleurs peut agir à titre de ressource protectrice permettant d'atténuer les conséquences de ces comportements.

Nature et durée de votre participation

Le présent projet comporte trois temps de mesure. Aujourd'hui, nous vous invitons à remplir le premier questionnaire en ligne d'une durée approximative de 25 minutes. Les questions posées porteront sur différents éléments rattachés à votre expérience professionnelle au courant des derniers mois, incluant les comportements négatifs auxquels vous pourriez être confrontés au travail ainsi que votre bien-être et satisfaction professionnelle. Deux autres invitations à remplir un questionnaire similaire vous seront transmises à des intervalles de trois mois. Le prochain vous sera envoyé dans trois mois.

Si vous acceptez de participer au deuxième et au troisième questionnaire, nous aurons de besoin de votre adresse courriel pour jumeler vos réponses ainsi que pour vous contacter à nouveau.

Avantages liés à la participation

Le fait de participer à cette recherche vous offre une occasion de contribuer à l'avancement des connaissances sur les difficultés vécues par les travailleurs du milieu de la restauration ainsi que sur les facteurs de protection pouvant atténuer les conséquences des comportements négatifs vécus sur la santé et le bien-être des travailleurs. Un rapport sommaire des principaux résultats vous sera également proposé à la fin de l'étude.

Risques liés à la participation

Aucun risque n'est associé à votre participation. Le temps consacré au projet, soit environ une heure au total, demeure le seul inconvénient. Il est possible que le fait de répondre à certaines questions suscite chez vous des sentiments désagréables. Si cela se produit, n'hésitez pas à communiquer avec l'équipe de recherche (dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca) qui pourra vous guider vers une ressource en mesure de vous aider.

Confidentialité

Les données recueillies pour cette étude sont entièrement confidentielles et ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Les résultats de la recherche, qui pourront être diffusés sous forme de publications dans des revues spécialisées en psychologie du travail ainsi que sous formes de communications scientifiques ou de vulgarisation, ne permettront pas d'identifier les participants.

Vos informations personnelles (adresse courriel) seront conservées dans une base de données protégée par un mot de passe. Les seules personnes qui y auront accès seront les membres de l'équipe de recherche. Toutes ces personnes ont signé un engagement à la confidentialité. Les données liées au projet de recherche seront conservées pour une période de 5 ans. Après ce moment, elles seront détruites.

Participation volontaire et retrait

Votre participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non, de refuser de répondre à certaines questions ou de vous retirer en tout temps sans préjudice et sans avoir à fournir d'explications. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits.

Votre accord à participer implique également que vous acceptez que l'équipe de recherche puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, mémoires et thèses des étudiants membres de l'équipe, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune

information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

Compensation ou incitatif

Afin de remercier les participants de leur participation, tous les participants auront la chance de gagner l'une des quatre cartes prépayées de 50\$. Chaque questionnaire rempli compte pour une chance de gagner.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Nathalie Houlfort (Professeure titulaire, 514-987-3000 poste 1592, houlfort.nathalie@uqam.ca), Sarah-Geneviève Trépanier (Professeure, 819-376-5011 poste 3806, sarah-genevieve.trepanier@uqtr.ca) ou Flavie Dion-Cliche, (Étudiante-chercheure, 514-951-4862, dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca).

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : (514) 987-3000 # 3642 ou par courriel à cerpe.fsh@uqam.ca.

Vous pouvez aussi contacter l'ombudsman de l'UQÀM pour toute question (514-987-3151 ou ombudsman@uqam.ca).

Remerciements

Votre collaboration est importante à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Engagement de la chercheure

Moi, Flavie Dion-Cliche, m'engage à procéder à cette étude conformément à toutes les normes éthiques qui s'appliquent aux projets comportant des participants humains.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. Je reconnais aussi qu'une personne de l'équipe de recherche a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

En cliquant sur le bouton de participation, vous indiquez

- avoir lu l'information
- être d'accord pour participer

☐ Oui, j'accepte de participer

Désirez-vous obtenir un rapport sommaire des principaux résultats de la recherche par courriel?

- ☐ Oui, je souhaite obtenir un rapport par courriel à la fin de l'étude
- ☐ Non, je ne souhaite pas obtenir de rapport

Si oui, quelle est l'adresse courriel à laquelle l'équipe de recherche pourra vous envoyer le rapport sommaire ?

Souhaitez-vous être inscrit au concours vous permettant de gagner l'une des quatre cartes prépayées de 50\$?

- ☐ Oui, je souhaite être inscrit(e) au concours
- ☐ Non, je ne souhaite pas être inscrit(e) au concours

Si oui, quelle est l'adresse courriel que vous souhaitez utiliser pour vous inscrire au concours ?

Acceptez-vous que l'équipe de recherche vous contacte par courriel pour les phases 2 et 3 de ce projet de recherche ?

- ☐ J'accepte
- ☐ Je refuse

Si oui, quelle est l'adresse courriel à laquelle l'équipe de recherche pourra vous contacter pour participer aux phases 2 et 3 de ce projet de recherche ?

QUESTIONNAIRE

Échelles de mesure pour l'étude longitudinale : T1, T2 et T3

Partie 1 : Comportements négatifs au travail

Harcèlement psychologique au travail

Les actions suivantes sont souvent considérées comme des comportements négatifs au travail. Veuillez indiquer à quelle fréquence vous avez vécu les comportements négatifs suivants au cours DES 3 DERNIERS MOIS

Jamais	Rarement	De temps en temps	Souvent	À chaque jour	
	(moins d'une fois par mois)	(une fois par mois)	(une fois par semaine)		
1	2	3	4	5	
On a retenu de l'information qui affecte votre rendement.	1	2	3	4	5
Des rumeurs et des potins ont été répandus à votre sujet.	1	2	3	4	5
Vous avez été ignoré(e), exclu(e) ou mis(e) à l'écart.	1	2	3	4	5
Vous avez été la cible d'insultes ou de remarques désobligeantes à l'égard de votre personne, de vos attitudes ou de votre vie privée.	1	2	3	4	5
On vous a engueulé ou vous avez été la cible de colère spontanée (ou rage).	1	2	3	4	5
On vous a rappelé de façon répétitive vos erreurs.	1	2	3	4	5
On vous a ignoré ou vous avez été la cible de réactions hostiles lorsque vous vous approchiez.	1	2	3	4	5
Vous avez été la cible de critiques persistantes concernant votre travail et vos efforts.	1	2	3	4	5
Vous avez été la cible de blagues et de taquineries de la part de gens avec qui vous ne vous entendez pas bien.	1	2	3	4	5

Partie 2 : Attitudes vis-à-vis du travail

Motivation au travail

Les individus peuvent faire des efforts au travail pour différentes raisons. Cette échelle permet de comprendre avec précision ces raisons. Pour chaque proposition qui suit, veuillez indiquer votre degré d'accord en ce qui concerne les différentes raisons qui vous conduisent à déployer des efforts dans votre travail actuel.

Pas du tout pour cette raison	Très peu	Un peu	Modérément	Fortement	Très fortement	Complètement pour cette raison
1	2	3	4	5	6	7
Pour obtenir l'approbation de certains (mes supérieurs, collègues, clients, famille ...).	1	2	3	4	5	6 7
Pour me faire respecter davantage par certains (mes supérieurs, collègues, clients, famille ...).	1	2	3	4	5	6 7
Pour éviter les critiques de certains (mes supérieurs, collègues, clients, famille ...).	1	2	3	4	5	6 7
Essentiellement parce que mes supérieurs me récompenseront financièrement.	1	2	3	4	5	6 7
Parce que mes supérieurs m'assurent une plus grande sécurité d'emploi.	1	2	3	4	5	6 7
Car je risque de perdre mon emploi si je ne fais pas assez d'efforts au travail.	1	2	3	4	5	6 7
Car je dois me prouver à moi-même que j'en suis capable.	1	2	3	4	5	6 7
Parce qu'ainsi, je me sens fier(e) de moi.	1	2	3	4	5	6 7
Parce qu'autrement, j'aurais honte de moi.	1	2	3	4	5	6 7
Parce qu'autrement, je me sentirais mal face à moi-même.	1	2	3	4	5	6 7
Car je considère qu'il est important de faire des efforts dans ce travail.	1	2	3	4	5	6 7
Car ce travail s'intègre parfaitement dans mes objectifs de vie personnelle.	1	2	3	4	5	6 7
Car ce travail a une signification personnelle pour moi.	1	2	3	4	5	6 7
Parce que j'ai du plaisir à faire ce travail.	1	2	3	4	5	6 7
Car ce que je fais dans mon travail est stimulant.	1	2	3	4	5	6 7
Parce que le travail que je fais est intéressant.	1	2	3	4	5	6 7

Partie 3 : Réactions personnelles au travail

Les énoncés suivants concernent les sentiments liés au travail. Veuillez indiquer à quelle fréquence vous éprouvez ces sensations personnelles au travail.

	Jamais 1	Rarement 2	Parfois 3	Souvent 4	Toujours 5
Au travail, je me sens mentalement épuisé(e).	1	2	3	4	5
Tout ce que je fais au travail me requiert beaucoup d'efforts.	1	2	3	4	5
Après une journée de travail, j'ai du mal à récupérer mon énergie.	1	2	3	4	5
Au travail, je me sens physiquement épuisé(e).	1	2	3	4	5
Lorsque je me lève le matin, il me manque l'énergie nécessaire pour débiter une nouvelle journée au travail.	1	2	3	4	5
Je veux être actif(ve) au travail, mais pourtant, je n'y parviens pas.	1	2	3	4	5
Lorsque je déploie de l'énergie au travail, je me fatigue rapidement.	1	2	3	4	5
À la fin d'une journée de travail, je me sens mentalement vidé(e) et épuisé(e).	1	2	3	4	5
J'ai du mal à éprouver de l'enthousiasme pour mon travail.	1	2	3	4	5
Au travail, je ne pense pas trop à ce que je fais et je suis en mode pilote automatique.	1	2	3	4	5
Je ressens une forte aversion à l'égard de mon travail.	1	2	3	4	5
Je me sens indifférent(e) par rapport à mon travail.	1	2	3	4	5
Je suis cynique quant à ce que mon travail signifie pour les autres.	1	2	3	4	5
Au travail, j'ai du mal à rester concentré(e).	1	2	3	4	5
Au travail, je peine à penser clairement.	1	2	3	4	5
J'oublie des choses et je suis distrait(e) au travail.	1	2	3	4	5
Lorsque je travaille, j'ai de la difficulté à me concentrer.	1	2	3	4	5
Je fais des erreurs dans mon travail car j'ai l'esprit ailleurs.	1	2	3	4	5
Au travail, je me sens incapable de contrôler mes émotions.	1	2	3	4	5
Je ne me reconnais pas dans la manière dont je réagis émotionnellement au travail.	1	2	3	4	5
Durant mon travail, je deviens irritable lorsque les choses ne se passent pas comme je le souhaite.	1	2	3	4	5
Je deviens bouleversé(e) ou triste au travail sans savoir pourquoi.	1	2	3	4	5
Au travail, il m'arrive de réagir fortement sans le vouloir.	1	2	3	4	5

Partie 4 : Réactions personnelles à la maison

Les énoncés suivants concernent les sentiments liés au travail. Veuillez indiquer à quelle fréquence vous éprouvez ces sensations personnelles à la maison.

Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
1	2	3	4	5

Votre travail réduit l'effort que vous pouvez consacrer aux activités à la maison.	1	2	3	4	5
Le stress vécu au travail vous rend irritable à la maison.	1	2	3	4	5
Votre travail vous rend trop fatigué pour faire les choses qui nécessitent de l'attention à la maison.	1	2	3	4	5
Les préoccupations ou les difficultés liées au travail vous distraient lorsque vous êtes à la maison.	1	2	3	4	5

Partie 5 : Informations générales

Avez-vous vécu des changements dans votre emploi depuis les trois derniers mois (p.ex., changement d'établissement, du nombre d'heures travaillées)?

Oui ☐ (Si oui, répondre aux prochaines questions)

Non ☐ (Si non, ne pas répondre aux prochaines questions)

Dans quelle région travaillez-vous maintenant?

Montréal et ses environs ☐

Région de la Capitale Nationale ☐

Etrie ☐

Montréal ☐

Mauricie ☐

Autres régions ☐

Quel type de poste occupez-vous maintenant?

Hôte/esse ☐

Suiveur/Suiveuse ☐

Serveur(euse) ☐

Chef ☐

Barman/ Barmaid ☐

Sous-chef ☐

Cuisinier(ère) ☐

Gérant(e) ☐

Plongeur (euse) ☐

Autre _____

Dans quel type d'établissement travaillez-vous maintenant?

Bistronomique ☐

Gastronomique ☐

Bistro ☐

Resto-bar ☐

Restaurant familial ☐

Restauration rapide ☐

Autre _____

Votre horaire de travail est à :

Temps plein ☐

Temps partiel ☐

Contractuel ☐

Saisonnier ☐

Quel est votre quart de travail habituel?

Jour ☐

Soir ☐

Varié (jour et soir) ☐

Depuis combien de temps occupez-vous votre poste actuel ? _____ mois

MERCI ÉNORMÉMENT DE VOTRE PARTICIPATION!

Si vous avez des questions concernant cette recherche ou pour obtenir de plus amples informations, n'hésitez pas à communiquer avec nous à dion-cliche.flavie@courrier.uqam.ca.

Voici une liste de ressources si vous recherchez de l'information et des ressources disponibles pour vous aider :

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST): 1 866 302-2778 - www.csst.qc.ca

Commission des normes du travail (CNT): 514 873-7061 / 1 800 265-1414 - www.ent.gouv.qc.ca

Ordre des psychologues du Québec (OPQ): 514 738-1881 / 1 800 363-2644 - www.ordrepsy.qc.ca

Au bas de l'échelle (défense des droits des personnes non syndiquées): 514 270-7878 - www.aubasdelechele.ca

Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement au travail de la province de Québec (GAIHST) : 514-526-0789 – www.gaihst.qc.ca

ANNEXE D

ARTICLE 1 : SUPPLEMENTARY INFORMATION ON THE PRELIMINARY MEASUREMENT MODEL, PROFILE SELECTION AND PROFILE DESCRIPTION

Preliminary measurement models were estimated using Mplus 8.8 (Muthén & Muthén, 2015) Weighted Least Square Mean and Variance estimator (WLSMV) which does not assume normally distributed variables and provide the best option for modelling categorical or ordered data (Brown, 2015). The limited number of missing responses (0,40% to 8.7%) was handled using full information maximum likelihood (Everitt, 1981).

Conventional one-factor confirmatory factor analysis (CFA) models were used to represent the a priori representation of each latent factor (i.e., variables) in the measurement model. This a priori measurement model resulted in an excellent fit to the data ($\chi^2 = 853.86$; $df = 550$; CFI = .97; TLI = .97; RMSEA = .05 (Hu & Bentler, 1999; Marsh et al., 2005). Parameter estimates and model-based composite reliability estimates (ω : McDonald omega; McDonald, 1970) from this model are reported in Table S1 of these online supplements. These parameter estimates supported the adequacy of the exposure to bullying behaviors ($\lambda = .54$ to .88; $\omega = .90$), perpetrators of bullying behaviors ($\lambda = .58$ to .79; $\omega = .90$), physical aspects of the work environment ($\lambda = .43$ to .64; $\omega = .75$), workload ($\lambda = .66$ to .83; $\omega = .83$) and injunctive norms ($\lambda = .61$ to .90; $\omega = .90$) global factors. Likewise, each global factor shows adequate factor loadings (see Table S1). Finally, in Table S2, information on classification accuracy is reported. Based on membership of the three different profiles, the classification probability for the most likely membership of each profile is presented. Finally, Table S3 provides detailed results (i.e., means, variances and confidence intervals) for the three different profiles.

Table S1*Standardized Factor Loadings from the Preliminary Measurement Models*

Items	Exposure to bullying behaviors			δ	Items	Enactment of bullying behaviors			δ
	WRB (λ)	PRB (λ)	SE (λ)			WRB_act (λ)	PRB_act (λ)	SE_act(λ)	
WRB1	.535			.286	WRB1_act	.576			.332
WRB2	.736			.542	WRB2_act	.733			.537
WRB3	.825			.681	WRB3_act	.785			.616
PRB1		.832		.692	PRB1_act		.752		.565
PRB2		.637		.405	PRB2_act		.698		.487
PRB3		.877		.769	PRB3_act		.775		.600
SE1			.762	.581	SE1_act			.657	.432
SE2			.710	.504	SE2_act			.759	.576
SE3			.786	.618	SE3_act			.767	.588
Ω	.744	.747	.749			.747	.748	.749	

Note. λ : Loadings; δ : Uniquenesses; Non-statistically significant ($p > .05$) parameter estimates are marked in italics; WRB: Work-related bullying; PRB: Person-related bullying; SE: Social exclusion; WRB_act: Enactment of work-related bullying; PRB_act: Enactment of person-related bullying; SE_act: Enactment of social exclusion behaviors; ω : composite reliability coefficients computed from the standardized parameter estimates, using McDonald's (1970) omega coefficient: $\omega = (\sum |\lambda_i|)^2 / ((\sum |\lambda_i|)^2 + \sum \delta_{ii})$ where λ_i are the factor loadings and δ_{ii} , the error variances.

Table S1 (Continued)*Standardized Factor Loadings from the Preliminary Measurement Models*

Physical aspects			Workload			Injunctive norms		
Items	WPHYS (λ)	δ	Items	WLD (λ)	δ	Items	NINJ(λ)	δ
WPHYS1	.598	.358	WLOAD1	.663	.440	NINJ1	.607	.369
WPHYS2	.641	.411	WLOAD2	.679	.461	NINJ2	.768	.590
WPHYS3	.432	.187	WLOAD3	.834	.696	NINJ3	.875	.765
			WLOAD4	.774	.599	NINJ4	.860	.740
			WLOAD5	.686	.470	NINJ5	.831	.691
						NINJ6	.808	.653
						NINJ7	.880	.775
						NINJ8	.901	.812
						NINJ9	.831	.691
Ω	.745			.832		Ω	.899	

Note. λ : Loadings; δ : Uniquenesses; Non-statistically significant ($p > .05$) parameter estimates are marked in italics; WPHYS: Physical aspects of the work environment; WLD: Workload; NINJ: Injunctive norms; ω : composite reliability coefficients computed from the standardized parameter estimates, using McDonald's (1970) omega coefficient: $\omega = (\sum |\lambda_i|)^2 / ([\sum |\lambda_i|]^2 + \sum \delta_{ii})$ where λ_i are the factor loadings and δ_{ii} , the error variances.

Table S2

Classification Accuracy: Classification Probability for Most Likely Profile Membership (Column) as a Function of the Profile Membership

(Row)

	Profile 1	Profile 2	Profile 3
Profile 1	.901	.000	.099
Profile 2	.000	.818	.182
Profile 3	.060	.035	.905

Table S3

Detailed Results from the Latent Profile Solution

	Profile 1 Mean [CI]	Profile 2 Mean [CI]	Profile 3 Mean [CI]
Exposure to bullying behaviors	-.87 [-1.047; -.693]	.219 [.713; 1.275]	.994 [.022; .417]
Enactment of bullying behaviors	-.90 [-1.071; -.738]	.149 [.978; 1.564]	1.271 [-.029; .327]
	Profile 1 Variance [CI]	Profile 2 Variance [CI]	Profile 3 Variance [CI]
Exposure to bullying behaviors	.382 [.299; .466]	.382 [.299; .466]	.382 [.299; .466]
Enactment of bullying behaviors	.189 [.144; .234]	.189 [.144; .234]	.189 [.144; .234]

Note. CI = 95% confidence interval; the profile indicators are estimated from factor scores with a standard deviation of 1 and a mean of 0 in the total sample; Profile 1: *Low Bullying Behavior*; Profile 2: *Moderate Bullying Behavior*; Profile 3: *High Bullying Behavior*.

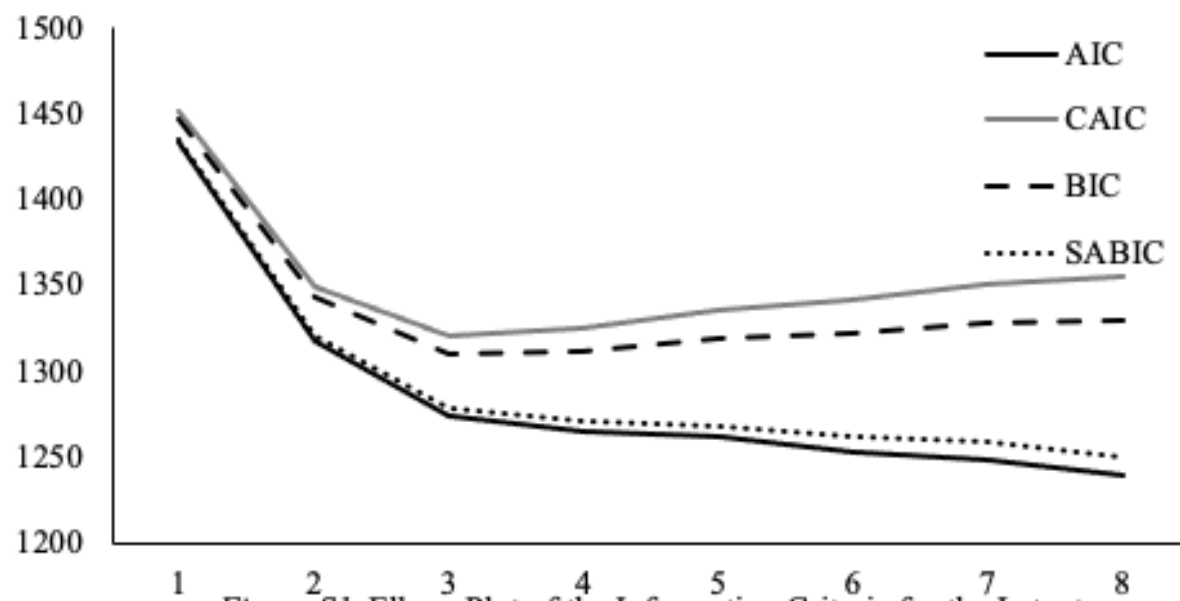


Figure S1. Elbow Plot of the Information Criteria for the Latent Profiles Analysis

RÉFÉRENCES

- Agervold, M. (2009). The significance of organizational factors for the incidence of bullying. *Scandinavian Journal of Psychology*, 50(3), 267-276. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2009.00710.x>
- Agervold, M., & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336-351. <https://doi.org/10.1080/02678370412331319794>
- Alexander, M., MacLaren, A., O’Gorman, K., & Taheri, B. (2012). “He just didn’t seem to understand the banter” : Bullying or simply establishing social cohesion? *Tourism Management*, 33(5), 1245-1255. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.001>
- Anderson, C. A. (1989). Temperature and aggression : Ubiquitous effects of heat on occurrence of human violence. *Psychological Bulletin*, 106(1), 74.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat ? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. <https://doi.org/10.2307/259136>
- Aquino, K., & Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization : Social roles and patterns of victimization in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 1023-1034. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.6.1023>
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). The price of success : A study on chefs’ subjective well-being, job satisfaction, and human values. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 84-93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.10.006>
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Law, R., & Han, H. (2017). Incidence of workplace bullying among hospitality employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(4), 1116-1132.
- Asparouhov, T., & Muthén, B. (2010). Weighted least squares estimation with missing data. *Mplus technical appendix*. Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- Asparouhov, T., & Muthén, B. (2015). Residual associations in latent class and latent transition analysis. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 22(2), 169-177. <https://doi.org/10.1080/10705511.2014.935844>
- Association Restauration Québec. (2019, mars 28). *Sans gluten, sans viande, sans gras trans ? Surtout SANS harcèlement ! - Une campagne pour contrer le harcèlement au travail dans la restauration*. Cision. <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/sans-gluten-sans-viande-sans-gras-trans-surtout-sans-harcèlement-une-campagne-pour-contrer-le-harcèlement-au-travail-dans-la-restauration-840483477.html>
- Association Restauration Québec. (2022). *Portrait de l’industrie*. Association Restauration Québec. <https://restauration.org/portrait-de-lindustrie>
- Auberry, D. W., Faulkenburg, M., & Linares, C. (2019). Underserved : Staffing challenges in the restaurant service industry today. *SAM Advanced Management Journal*, 84(1), 16-24.

- Austin, S., Fernet, C., Trépanier, S., & Lavoie-Tremblay, M. (2020). Fatigue in new registered nurses : A 12-month cross-lagged analysis of its association with work motivation, engagement, sickness absence and turnover intention. *Journal of Nursing Management*, 28(3), 606-614. <https://doi.org/10.1111/jonm.12962>
- Ayachit, M., & Chitta, S. (2022). A systematic review of burnout studies from the hospitality literature. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(2), 125-144. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1957743>
- Baard, P. P., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2004). Intrinsic need satisfaction : A motivational basis of performance and well-being in two work settings 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(10), 2045-2068. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2004.tb02690.x>
- Baillien, E., Camps, J., Van den Broeck, A., Stouten, J., Godderis, L., Sercu, M., & De Witte, H. (2016). An eye for an eye will make the whole world blind : Conflict escalation into workplace bullying and the role of distributive conflict behavior. *Journal of Business Ethics*, 137, 415-429. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2563-y>
- Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying : A two-wave test of Karasek's Job Demand Control Model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 191-208. <https://doi.org/10.1348/096317910X508371>
- Baillien, E., Griep, Y., Elst, T. V., & Witte, H. D. (2019). The relationship between organisational change and being a perpetrator of workplace bullying : A three-wave longitudinal study. *Work & Stress*, 33(3), 211-230. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1496161>
- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying : Towards a three way model. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 19(1), 1-16. <https://doi.org/10.1002/casp.977>
- Baillien, E., Rodriguez-Muñoz, A., Van den Broeck, A., & De Witte, H. (2011). Do demands and resources affect target's and perpetrators' reports of workplace bullying ? A two-wave cross-lagged study. *Work & Stress*, 25(2), 128-146. <https://doi.org/10.1080/02678373.2011.591600>
- Baillien, E., Van Den Broeck, A., & De Witte, H. (2011). Workplace bullying : A perspective from the Job Demands-Resources model. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 1-12. <https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.879>
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. (2011). Subjective well-being in organizations. In K. Cameron & G. Spreitzer (Éds.), *Handbook of Positive Organizational Scholarship* (p. 178-189). Oxford University Press.
- Balducci, C., Cecchin, M., & Fraccaroli, F. (2012). The impact of role stressors on workplace bullying in both victims and perpetrators, controlling for personal vulnerability factors : A longitudinal analysis. *Work & Stress*, 26(3), 195-212. <https://doi.org/10.1080/02678373.2012.714543>
- Balducci, C., Fraccaroli, F., & Schaufeli, W. B. (2011). Workplace bullying and its relation with work characteristics, personality, and post-traumatic stress symptoms : An integrated model. *Anxiety, Stress & Coping*, 24(5), 499-513. <https://doi.org/10.1080/10615806.2011.555533>

- Balducci, C., Menghini, L., Conway, P. M., Burr, H., & Zaniboni, S. (2022). Workaholism and the enactment of bullying behavior at work : A prospective analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 1-13. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042399>
- Batur, M., & Wiström, E. (2012). *Workplace Bullying : A Study about Awareness, Preparedness and Implementation* [Master of Communication Thesis]. University of Gothenburg.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (2017). The need to belong : Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Interpersonal Development*, 57-89. <https://doi.org/10.4324/9781351153683-3>
- Bergman, L. R. (2000). The application of a person-oriented approach : types and clusters. In L. R. Bergman, R. B. Cairns, L.-G. Nilsson, & L. Nystedt (Éds.), *Developmental Science and the Holistic Approach* (1st Edition, p. 137-154). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis : Examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106(1), 59-73. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.106.1.59>
- Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B., & Einarsen, S. (2011). Do they stay or do they go ? A longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying. *International Journal of Manpower*, 32(2), 178-193. <https://doi.org/10.1108/01437721111130198>
- Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Griep, Y., & Hofmans, J. (2016). Temporal dynamics of need satisfaction and need frustration. Two sides of the same coin? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(6), 900-913. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1176021>
- Björklund, C. (2001). *Work motivation : Studies of its determinants and outcomes*. Stockholm School of Economics.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20(3), 173-184. [https://doi.org/10.1002/1098-2337\(1994\)20:3<173::AID-AB2480200304>3.0.CO;2-D](https://doi.org/10.1002/1098-2337(1994)20:3<173::AID-AB2480200304>3.0.CO;2-D)
- Blanchette, M., & Lemelin, M. (2004). Les pratiques de gestion en matière de violence au travail. In F. Courcy, A. Savoie, & L. Brunet, *Violence au travail* (Les Presses de l'Université de Montréal).
- Blechman, Y., Tóth-Király, I., Nadon, L. R., Fernet, C., & Morin, A. J. (2022). On the global and specific nature of psychological need satisfaction and work motivation in predicting employees' wellbeing : A self-determination theory perspective. *Journal of Management & Organization*, 1-22. <https://doi.org/10.1017/jmo.2022.76>
- Bloisi, W. (2018). Workplace bullying and negative behaviour in the hospitality industry. In P. D'Cruz, L. Keashly, & S. Tye-Williams (Éds.), *Special Topics and Particular Occupations, Professions and Sectors, Handbooks of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment* (Springer Nature, p. 501-528).
- Bloisi, W., & Hoel, H. (2008). Abusive work practices and bullying among chefs : A review of the literature. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 649-656. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.09.001>

- Blomberg, S., & Rosander, M. (2020). Exposure to bullying behaviours and support from co-workers and supervisors : A three-way interaction and the effect on health and well-being. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 93, 479-490. <https://doi.org/10.1007/s00420-019-01503-7>
- Boella, M. J., & Goss-Turner, S. (2013). *Human resource management in the hospitality industry : A guide to best practice* (9^e éd.). Routledge.
- Bollen, K. A., & Curran, P. J. (2006). *Latent curve models : A structural equation perspective*. John Wiley & Sons.
- Boudrias, V., Trépanier, S.-G., & Salin, D. (2021). A systematic review of research on the longitudinal consequences of workplace bullying and the mechanisms involved. *Aggression and Violent Behavior*, 56. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2020.101508>
- Boulianne, A. (2022, novembre 7). Voici comment la pandémie a transformé la restauration à jamais. *Mordu*. <https://ici.radio-canada.ca/mordu/4865/restaurants-canada-pandemie-consquences-finances-donnees>
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006a). Workplace harassment from the victim's perspective : A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.998>
- Bowling, N. A., Khazon, S., Meyer, R. D., & Burrus, C. J. (2015). Situational strength as a moderator of the relationship between job satisfaction and job performance : A meta-analytic examination. *Journal of Business and Psychology*, 30, 89-104. <https://doi.org/10.1007/s10869-013-9340-7>
- Bozeman, J., & Hershcovis, M. S. (2015). The role of the victim and the perpetrator-victim relationship in understanding workplace aggression. In M. A. Paludi (Éd.), *Bullies in the Workplace : Seeing and Stopping Adults Who Abuse Their Co-Workers and Employees* (p. 63-86). CA: Praeger.
- Brotheridge, C. M., Lee, R. T., & Power, J. L. (2012). Am I my own worst enemy ? The experiences of bullying targets who are also aggressors. *Career Development International*, 17(4), 358-374. <https://doi.org/10.1108/13620431211255833>
- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research* (2^e éd.). Guilford Press.
- Bufquin, D., Park, J.-Y., Back, R. M., de Souza Meira, J. V., & Hight, S. K. (2021). Employee work status, mental health, substance use, and career turnover intentions : An examination of restaurant employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102764. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102764>
- Carpentier, M. (Réalisateur). (2013). *Sous pression* [Documentaire]. Télé-Québec. <https://www.telequebec.tv/documentaire/sous-pression/>
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65-74. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>

- Chang, W., Liu, A., Wang, X., & Yi, B. (2020). Meta-analysis of outcomes of leader–member exchange in hospitality and tourism : What does the past say about the future? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2155-2173. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2019-0591>
- Chen, F. F. (2007). Sensitivity of goodness of fit indexes to lack of measurement invariance. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 14(3), 464-504. <https://doi.org/10.1080/10705510701301834>
- Chénard-Poirier, L. A., Morin, A. J., Boudrias, J.-S., & Gillet, N. (2021). The combined effects of destructive and constructive leadership on thriving at work and behavioral empowerment. *Journal of Business and Psychology*, 1-17. <https://doi.org/10.1007/s10869-021-09734-7>
- Cheung, G. W., & Rensvold, R. B. (2002). Evaluating goodness-of-fit indexes for testing measurement invariance. *Structural Equation Modeling*, 9(2), 233-255. https://doi.org/10.1207/S15328007SEM0902_5
- Choi, H. M., Heo, S., Foo, D., Song, Y., Stewart, R., Son, J., & Bell, M. L. (2024). Temperature, crime, and violence : A systematic review and meta-analysis. *Environmental Health Perspectives*, 132(10), 106001.
- Chong, J. X., Beenen, G., Gagné, M., & Dunlop, P. D. (2021). Satisfying newcomers' needs : The role of socialization tactics and supervisor autonomy support. *Journal of Business and Psychology*, 36, 315-331. <https://doi.org/10.1007/s10869-019-09678-z>
- Cialdini, R. B., Kallgren, C. A., & Reno, R. R. (1991). A focus theory of normative conduct : A theoretical refinement and reevaluation of the role of norms in human behavior. *Advances in Experimental Social Psychology*, 24, 201-234. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60330-5](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60330-5)
- Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct : Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), 1015-1026. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.6.1015>
- Courcy, F., & Savoie, A. (2004). Le rôle du climat de travail dans la prédiction différenciée des agressions en milieu de travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 10(1), 45-60. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2003.12.007>
- Courcy, F., Savoie, A., & Brunet, L. (2000). *Violences au travail : Diagnostic et prévention*. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Coxen, L., van der Vaart, L., Van den Broeck, A., & Rothmann, S. (2021). Basic psychological needs in the work context : A systematic literature review of diary studies. *Frontiers In Psychology*, 12, 698526. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.698526>
- Coyne, I., Gopaul, A.-M., Campbell, M., Pankász, A., Garland, R., & Cousans, F. (2019). Bystander responses to bullying at work : The role of mode, type and relationship to target. *Journal of Business Ethics*, 157(3), 813-827. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3692-2>
- Cullati, S. (2014). The influence of work-family conflict trajectories on self-rated health trajectories in Switzerland : A life course approach. *Social Science & Medicine*, 113, 23-33. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2014.04.030>

- Dåderman, A. M., & Ragnestål-Impola, C. (2019). Workplace bullies, not their victims, score high on the dark triad and extraversion, and low on agreeableness and honesty-humility. *Heliyon*, 5(10), e02609. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02609>
- Dagenais-Desmarais, V., & Courcy, F. (2014). Understanding workplace violence : The contribution of self-determination theory. In M. Gagné (Éd.), *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory* (Oxford University Press, p. 295-313).
- Davenport, N., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (1999). *Mobbing : Emotional Abuse in the American Workplace*. Bonus Books.
- De Cooman, R., Stynen, D., Van den Broeck, A., Sels, L., & De Witte, H. (2013). How job characteristics relate to need satisfaction and autonomous motivation : Implications for work effort. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(6), 1342-1352. <https://doi.org/10.1111/jasp.12143>
- De Cuyper, N., Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying. *Work & Stress*, 23(3), 206-224. <https://doi.org/10.1080/02678370903257578>
- De Wit, F. R., Greer, L. L., & Jehn, K. A. (2012). The paradox of intragroup conflict : A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 360. <https://doi.org/10.1037/a0024844>
- Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125(6), 627-668. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.6.627>
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations : The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 19-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The " what " and " why " of goal pursuits : Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). Overview of self-determination theory : An organismic dialectical perspective. In E. L. Deci & R. M. Ryan (Éds.), *Handbook of Self-Determination Research* (p. 3-33). Rochester, NY, University of Rochester Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 49(1), 14-23. <http://dx.doi.org/10.1037/0708-5591.49.3.262>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2012). Self-determination theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Éds.), *Handbook of Theories of Social Psychology* (p. 416-436). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Desjardins, M. (2019). *Harcèlement : Prévenir, faire cesser (aspects pratiques)*. Association Restauration Québec. <https://restauration.org/media/10577/présentation-webinaire-harcèlement-arq-sans-véo-9-avril-vf.pdf>

- Devonish, D. (2013). Workplace bullying, employee performance and behaviors : The mediating role of psychological well-being. *Employee Relations*, 35(6), 630-647. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2013-0004>
- Diallo, T. M., & Morin, A. J. (2015). Power of latent growth curve models to detect piecewise linear trajectories. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 22(3), 449-460. <https://doi.org/10.1080/10705511.2014.935678>
- Du Ruisseau, O. (2023, mars 27). La gastronomie d'ici en plein essor, mais fragilisée par le manque de main-d'oeuvre. *Le Devoir*.
- Dunford, B. B., Shipp, A. J., Boss, R. W., Angermeier, I., & Boss, A. D. (2012). Is burnout static or dynamic ? A career transition perspective of employee burnout trajectories. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 637-650. <https://doi.org/10.1080/10705511.2014.935678>
- Edwards, J. R. (2009). Latent variable modeling in congruence research : Current problems and future directions. *Organizational Research Methods*, 12(1), 34-62. <https://doi.org/10.1177/1094428107308920>
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work : A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401. [https://doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00043-3](https://doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00043-3)
- Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). *The validity and development of the Revised Negative Acts Questionnaire*. European Congress of Work and Organizational Psychology, Praga.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work : Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020a). *Bullying and Harassment in the Workplace : Developments in Theory, Research and Practice*. CRC Press.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020b). The concept of bullying and harassment at work : The European tradition. In S. V. Einarsen, H. Helge, D. Zapf, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and harassment in the workplace* (p. 3-53). CRC press.
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997a). Harassment in the Workplace and the Victimization of Men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.12.3.247>
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996a). Bullying at work : Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201. <https://doi.org/10.1080/13594329608414854>
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996b). Prevalence and risk groups of bullying and harassment at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-202. <https://doi.org/10.1080/13594329608414854>
- Einarsen, S., Skogstad, A., Rørvik, E., Lande, Å. B., & Nielsen, M. B. (2018). Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement : A moderated mediation analysis. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(3), 549-570. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1164216>

- Escartín, J. (2016). Insights into workplace bullying : Psychosocial drivers and effective interventions. *Psychology Research and Behavior Management*, 157-169. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S91211>
- Everitt, B. S. (1981). A Monte Carlo investigation of the likelihood ratio test for the number of components in a mixture of normal distributions. *Multivariate Behavioral Research*, 16(2), 171-180. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr1602_3
- Farley, S., Mokhtar, D., Ng, K., & Niven, K. (2023). What influences the relationship between workplace bullying and employee well-being ? A systematic review of moderators. *Work & Stress*, 1-28. <https://doi.org/10.1080/02678373.2023.2169968>
- Fernet, C., Austin, S., Trépanier, S.-G., & Dussault, M. (2013). How do job characteristics contribute to burnout ? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence, and relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(2), 123-137. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2011.632161>
- Fernet, C., Austin, S., & Vallerand, R. J. (2012). The effects of work motivation on employee exhaustion and commitment : An extension of the JD-R model. *Work & Stress*, 26(3), 213-229. <https://doi.org/10.1080/02678373.2012.713202>
- Fernet, C., Chanal, J., & Guay, F. (2017). What fuels the fire : Job- or task-specific motivation (or both)? On the hierarchical and multidimensional nature of teacher motivation in relation to job burnout. *Work & Stress*, 31(2), 145-163. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1303758>
- Fernet, C., Gagné, M., & Austin, S. (2010). When does quality of relationships with coworkers predict burnout over time ? The moderating role of work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 31(8), 1163-1180. <https://doi.org/10.1002/job.673>
- Fernet, C., Guay, F., & Senécal, C. (2004). Adjusting to job demands : The role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 39-56. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00098-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00098-8)
- Fernet, C., Guay, F., Senécal, C., & Austin, S. (2012). Predicting intraindividual changes in teacher burnout : The role of perceived school environment and motivational factors. *Teaching and Teacher Education*, 28(4), 514-525. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2011.11.013>
- Fernet, C., Litalien, D., Morin, A. J. S., Austin, S., Gagné, M., Lavoie-Tremblay, M., & Forest, J. (2020). On the temporal stability of self-determined work motivation profiles : A latent transition analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(1), 49-63. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1688301>
- Fernet, C., Morin, A. J., Austin, S., Gagné, M., Litalien, D., Lavoie-Tremblay, M., & Forest, J. (2020). Self-determination trajectories at work : A growth mixture analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 121, 103473. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103473>
- Fernet, C., Trépanier, S.-G., Demers, M., & Austin, S. (2017). Motivational pathways of occupational and organizational turnover intention among newly registered nurses in Canada. *Nursing Outlook*, 65(4), 444-454. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2017.05.008>

- Finchilescu, G., Bernstein, C., & Chihambakwe, D. (2019). The impact of workplace bullying in the Zimbabwean nursing environment : Is social support a beneficial resource in the bullying–well-being relationship? *South African Journal of Psychology*, 49(1), 83-96. <https://doi.org/10.1177/0081246318761735>
- Fine, G. A. (1996). Justifying work : Occupational rhetorics as resources in restaurant kitchens. *Administrative Science Quarterly*, 41(1), 90-115. <https://doi.org/10.2307/2393987>
- Finney, S. J., & DiStefano, C. (2006). Non-normal and categorical data in structural equation modeling. In R. Gregory & R. O. Hancock (Éds.), *Structural Equation Modeling : A Second Course* (Vol. 10, p. 269-314). Information Age Publishing.
- Forté, M., & Monchatre, S. (2013). Recruter dans l'hôtellerie-restauration : Quelle sélectivité sur un marché du travail en tension? *La Revue de l'IREs*, 1, 127-150. <https://doi.org/10.3917/rdli.076.0127>
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration–aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199911\)20:6<915::AID-JOB918>3.0.CO;2-6](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6<915::AID-JOB918>3.0.CO;2-6)
- Francioli, L., Høgh, A., Conway, P. M., Costa, G., Karasek, R., & Hansen, Å. M. (2016). Do personal dispositions affect the relationship between psychosocial working conditions and workplace bullying? *Ethics & Behavior*, 26(6), 451-469. <https://doi.org/10.1080/10508422.2015.1043367>
- Gagné, M. (2014). *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory*. Oxford University Press, USA.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Gagné, M., & Schabram, K. (2011). *Relations between perceptions of workplace violence and psychological health : A motivational look*. [Paper]. 27th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, San Diego, CA.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Forest, J., Brunault, P., & Colombat, P. (2012). The impact of organizational factors on psychological needs and their relations with well-being. *Journal of Business and Psychology*, 27, 437-450. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9253-2>
- Gillet, N., Fouquereau, E., Lafrenière, M.-A. K., & Huyghebaert, T. (2016). Examining the roles of work autonomous and controlled motivations on satisfaction and anxiety as a function of role ambiguity. *The Journal of Psychology*, 150(5), 644-665. <https://doi.org/10.1080/00223980.2016.1154811>
- Gillet, N., Fouquereau, E., Vallerand, R. J., Abraham, J., & Colombat, P. (2018). The role of workers' motivational profiles in affective and organizational factors. *Journal of Happiness Studies*, 19, 1151-1174. <https://doi.org/10.1007/s10902-017-9867-9>
- Gillet, N., Gagné, M., Sauvagère, S., & Fouquereau, E. (2013). The role of supervisor autonomy support, organizational support, and autonomous and controlled motivation in predicting employees' satisfaction and turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4), 450-460. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.665228>

- Ginoux, S. (2021, septembre 6). *Comment aplatir la courbe de la pénurie de main-d'œuvre en restauration?* <https://cariboumag.com/articles/comment-aplatir-la-courbe-de-la-penurie-de-main-doeuvre-en-restauration/>
- Glabek, M., Einarsen, S., & Helge, H. (2018). The sources, prevalence, and consequences of bullying in the workplace. In *Violence and Abuse In and Around Organisations* (1^{re} éd., p. 224-251). Routledge.
- Glasø, L., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2009). Interpersonal problems among perpetrators and targets of workplace bullying. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(6), 1316-1333. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2009.00483.x>
- Goodboy, A. K., Martin, M. M., & Bolkan, S. (2020). Workplace bullying and work engagement : A self-determination model. *Journal of Interpersonal Violence*, 35(21-22), 4686-4708. <https://doi.org/10.1177/0886260517717492>
- Gordon, S., Jolly, P., Self, T., & Shi, X. (2023). Is subtle toxicity worse for racial-ethnic minority employees ? The impact of coworker incivility on employee well-being. *Journal of Foodservice Business Research*, 26(4), 587-608. <https://doi.org/10.1080/15378020.2021.1955612>
- Graves, L. M., Cullen, K. L., Lester, H. F., Ruderman, M. N., & Gentry, W. A. (2015). Managerial motivational profiles : Composition, antecedents, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 87, 32-42. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2014.12.002>
- Grimm, K. (2016). *Growth modeling : Structural equation and multilevel modeling approaches*. The Guilford Press.
- Grolnick, W. S., & Ryan, R. M. (1989). Parent styles associated with children's self-regulation and competence in school. *Journal of Educational Psychology*, 81(2), 143-154. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.81.2.143>
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface : An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.111>
- Güntert, S. T. (2015). The impact of work design, autonomy support, and strategy on employee outcomes : A differentiated perspective on self-determination at work. *Motivation and Emotion*, 39, 74-87. <https://doi.org/10.1007/s11031-014-9412-7>
- Hagger, M. S., & Chatzisarantis, N. L. (2015). Self-determination theory. In M. Conner & P. Norman (Éds.), *Predicting and Changing Health Behaviour : Research and Practice With Social Cognition Models* (3^e éd., p. 107-141). Open University Press.
- Halin, F., & McEvoy, J. (2022, février 19). *Ils se forgent une carrière loin de l'univers de la restauration*. <https://www.journaldemontreal.com/2022/02/19/ils-se-forgent-une-carriere-loin-de-lunivers-de-la-restauration>
- Hallberg, L. R.-M., & Strandmark, M. K. (2006). Health consequences of workplace bullying : Experiences from the perspective of employees in the public service sector. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 1(2), 109-119. <https://doi.org/10.1080/17482620600555664>

- Han, S. J., Bonn, M. A., & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97-106. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.10.002>
- Hauge, L. J., Einarsen, S., Knardahl, S., Lau, B., Notelaers, G., & Skogstad, A. (2011). Leadership and role stressors as departmental level predictors of workplace bullying. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 305-323. <https://doi.org/10.1037/a0025396>
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying : Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21(3), 220-242. <https://doi.org/10.1080/02678370701705810>
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2009a). Individual and situational predictors of workplace bullying : Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23(4), 349-358. <https://doi.org/10.1080/02678370903395568>
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2009b). *Organisational climate, role stressors and workplace bullying : Some thoughts about causal relationships*. XIVth European Congress of Work and Organizational Psychology, May 13-16, Santiago De Compostela, Spain.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 426-433. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2010.00813.x>
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2011). Role stressors and exposure to workplace bullying : Causes or consequences of what and why? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(5), 610-630. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.482264>
- Hébert, C. (2021, mai 26). Industrie de la restauration : La pénurie de personnel plonge les restaurateurs dans l'eau chaude. *Les Affaires*. <https://www.lesaffaires.com/dossier/stages-en-entreprise/industrie-de-la-restauration-la-penurie-de-personnel-plonge-les-restaurateurs-dans-l-eau-chaude/625119>
- Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying...oh my!" : A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519. <https://doi.org/10.1002/job.689>
- Hershcovis, M. S., Reich, T. C., & Niven, K. (2015). *Workplace bullying : Causes, consequences, and intervention strategies* [SIOP White Paper Series, Society for Industrial and Organizational Psychology, UK, London]. <http://www.siop.org/>
- Hipp, J. R., & Bauer, D. J. (2006). Local solutions in the estimation of growth mixture models. *Psychological Methods*, 11(1), 36-53. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.11.1.36>
- Hirigoyen, M.-F. (2003). Le harcèlement moral au travail en 2003. *Le Journal International de Victimologie*, 1, 1-10.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources : A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

- Hodgins, M., MacCurtain, S., & Mannix-McNamara, P. (2014). Workplace bullying and incivility : A systematic review of interventions. *International Journal of Workplace Health Management*, 7(1), 54-72. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-08-2013-0030>
- Hoel, H., & Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work* (p. 30). University of Manchester Institute Science and Technology.
- Hoel, H., Giga, S. I., & Faragher, B. (2006). *Destructive Interpersonal Conflict in the Workplace : The Effectiveness of Management Interventions*. The University of Manchester.
- Hoel, H., & Salin, D. (2002). Organisational antecedents of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace* (p. 203-218). London: Taylor & Francis.
- Hofmans, J., Morin, A. J., Breitsohl, H., Ceulemans, E., Chénard-Poirier, L. A., Driver, C. C., Fernet, C., Gagné, M., Gillet, N., & González-Romá, V. (2021). The baby and the bathwater : On the need for substantive–methodological synergy in organizational research. *Industrial and Organizational Psychology*, 14(4), 497-504. <https://doi.org/10.1017/iop.2021.111>
- Hogh, A., Mikkelsen, E. G., & Hansen, A. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice* (2^e éd., Vol. 107, p. 107-128). Boca Raton, FL: CRC Press.
- Horan, K. A., Nakahara, W. H., DiStaso, M. J., & Jex, S. M. (2020). A review of the challenge-hindrance stress model : Recent advances, expanded paradigms, and recommendations for future research. *Frontiers in Psychology*, 11, 560346. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.560346>
- Howard, J., Gagné, M., Morin, A. J., & Van den Broeck, A. (2016). Motivation profiles at work : A self-determination theory approach. *Journal of Vocational Behavior*, 95, 74-89. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.07.004>
- Howard, J. L., Gagné, M., & Bureau, J. S. (2017). Testing a continuum structure of self-determined motivation : A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 143(12), 1346. <https://doi.org/10.1037/bul0000125>
- Howard, J. L., Gagné, M., & Morin, A. J. (2020). Putting the pieces together : Reviewing the structural conceptualization of motivation within SDT. *Motivation and Emotion*, 44, 846-861. <https://doi.org/10.1007/s11031-020-09838-2>
- Howard, J. L., Gagné, M., Van den Broeck, A., Guay, F., Chatzisarantis, N., Ntoumanis, N., & Pelletier, L. G. (2020). A review and empirical comparison of motivation scoring methods : An application to self-determination theory. *Motivation and Emotion*, 44, 534-548. <https://doi.org/10.1007/s11031-020-09831-9>
- Hoyle, R. H. (1995). The Structural Equation Modeling approach : Basic Concepts and Fundamental Issues. In R. H. Hoyle (Éd.), *Structural equation modeling : Concepts, issues, and applications* (p. 1-15). Sage Publications, Inc.

- Hsu, F.-S., Liu, Y., & Tsaur, S.-H. (2019). The impact of workplace bullying on hotel employees' well-being : Do organizational justice and friendship matter? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1702-1719. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2018-0330>
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis : Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: a Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Hur, W.-M., Moon, T., & Jun, J.-K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity : The mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302-315. <https://doi.org/10.1108/JSM-10-2014-0342>
- Huyghebaert-Zouaghi, T., Morin, A. J., Fernet, C., Austin, S., & Gillet, N. (2022). Longitudinal profiles of work-family interface : Their individual and organizational predictors, personal and work outcomes, and implications for onsite and remote workers. *Journal of Vocational Behavior*, 134, 103695. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103695>
- Jang, J., & Kandampully, J. (2018). Reducing employee turnover intention through servant leadership in the restaurant context : A mediation study of affective organizational commitment. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 19(2), 125-141. <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1305310>
- Javed, I., Niazi, A., Nawaz, S., Ali, M., & Hussain, M. (2023). Impact of workplace bullying on work engagement among early career employees. *PLoS one*, 18(10), e0285345. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0285345>
- Johns, N., & Menzel, P. J. (1999). « If you can't stand the heat! »... Kitchen violence and culinary art. *International Journal of Hospitality Management*, 18(2), 99-109. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(99\)00013-4](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(99)00013-4)
- Kakarika, M., González-Gómez, H. V., & Dimitriades, Z. (2017). That wasn't our deal : A psychological contract perspective on employee responses to bullying. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 43-55. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.02.005>
- Kanyan, A., Ngana, L., & Voon, B. H. (2016). Improving the service operations of fast-food restaurants. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 190-198. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.439>
- Karatepe, O. M. (2015). Do personal resources mediate the effect of perceived organizational support on emotional exhaustion and job outcomes? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 4-26. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2013-0417>
- Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation : A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645-665. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.05.006>
- Keashly, L., & Nowell, B. L. (2011). Conflict, conflict resolution and workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and harassment in the workplace : Developments in theory, research, and practice* (Taylor&Francis, p. 423-446).

- Kemp, V. (2014). Antecedents, consequences and interventions for workplace bullying. *Current Opinion in Psychiatry*, 27(5), 364-368. <https://doi.org/10.1097/ycp.0000000000000084>
- Kim, K. H., Roh, E. Y., Kim, Y. J., & Spralls, S. A. (2020). Bullying in Korean hotel restaurant kitchens : Why is everybody always picking on me? *Employee Relations: The International Journal*, 43(1), 337-351. <https://doi.org/10.1108/ER-09-2019-0362>
- Kim, K., & Jogaratnam, G. (2010). Effects of individual and organizational factors on job satisfaction and intent to stay in the hotel and restaurant industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(3), 318-339. <https://doi.org/10.1080/15332845.2010.487043>
- Kim, T. T., Paek, S., Choi, C. H., & Lee, G. (2012). Frontline service employees' customer-related social stressors, emotional exhaustion, and service recovery performance : Customer orientation as a moderator. *Service Business*, 6, 503-526. <https://doi.org/10.1007/s11628-012-0164-8>
- Kitterlin, M., Tanke, M., & Stevens, D. P. (2016). Workplace bullying in the foodservice industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 19(4), 413-423. <https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1185874>
- Kivimäki, M., Elovainio, M., & Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57(10), 656-660. <https://doi.org/10.1136/oem.57.10.656>
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford publications.
- Kuvaas, B., Buch, R., Gagne, M., Dysvik, A., & Forest, J. (2016). Do you get what you pay for ? Sales incentives and implications for motivation and changes in turnover intention and work effort. *Motivation and Emotion*, 40, 667-680. <https://doi.org/10.1007/s11031-016-9574-6>
- Larue, S. (2016). *Le plongeur*. Le Quartanier.
- Laschinger, H. K. S., Wong, C. A., & Grau, A. L. (2012). The influence of authentic leadership on newly graduated nurses' experiences of workplace bullying, burnout and retention outcomes : A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 49(10), 1266-1276. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.05.012>
- Law, R., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., & Dormann, C. (2011). Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace bullying and harassment, job resources, psychological health and employee engagement. *Accident Analysis & Prevention*, 43(5), 1782-1793. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2011.04.010>
- Lazarus, R. S. (2020). Psychological Stress in the Workplace. In *Occupational Stress* (2^e éd., p. 3-14). CRC Press.
- Lederer, D. (2024, janvier 18). « The Bear » brings an authentic restaurant feel to TV. *The Newport Daily News*. <https://www.newportri.com/story/lifestyle/food/2024/01/18/the-bear-is-binge-worthy-as-it-brings-authentic-restaurant-feel-to-tv/72253459007/>
- Lederer, J., Van Niekerk, M., & Okumus, F. (2017). Burnout in the hospitality industry : The case of a restaurant manager. *Journal of Hospitality & Tourism Cases*, 5(4), 81-87. <https://doi.org/10.1177/216499871700500409>

- León-Pérez, J. M., Arenas, A., & Griggs, T. B. (2013). Effectiveness of conflict management training to prevent workplace bullying. In *Workplace Bullying* (1^{re} éd., p. 230-243). Routledge.
- Leon-Perez, J. M., Medina, F. J., Arenas, A., & Munduate, L. (2015). The relationship between interpersonal conflict and workplace bullying. *Journal of Managerial Psychology*, 30(3), 250-263. <https://doi.org/10.1108/JMP-01-2013-0034>
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework : An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775. <https://doi.org/10.5465/amj.2005.18803921>
- Lever, I., Dyball, D., Greenberg, N., & Stevelink, S. A. (2019). Health consequences of bullying in the healthcare workplace : A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 75(12), 3195-3209. <https://doi.org/10.1111/jan.13986>
- Leymann, H. (1990a). *Manual of the LIPT questionnaire for assessing the risk of psychological violence at work*. Violen.
- Leymann, H. (1990b). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Liang, H.-L. (2020). How workplace bullying relates to facades of conformity and work–family conflict : The mediating role of psychological strain. *Psychological Reports*, 123(6), 2479-2500. <https://doi.org/10.1177/0033294119862984>
- Lincoln, K. D. (2000). Social support, negative social interactions, and psychological well-being. *Social Service Review*, 74(2), 231-252. <https://doi.org/10.1086/514478>
- Liu, Y., Mo, S., Song, Y., & Wang, M. (2016). Longitudinal analysis in occupational health psychology : A review and tutorial of three longitudinal modeling techniques. *Applied Psychology*, 65(2), 379-411. <https://doi.org/10.1111/apps.12055>
- Lo, Y., Mendell, N. R., & Rubin, D. B. (2001). Testing the number of components in a normal mixture. *Biometrika*, 88(3), 767-778. <https://doi.org/10.1093/biomet/88.3.767>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2004). What should we do about motivation theory ? Six recommendations for the twenty-first century. *Academy of Management Review*, 29(3), 388-403. <https://doi.org/10.2307/20159050>
- Malik, M. S., Sattar, S., & Yaqub, R. M. S. (2018). Mediating role of psychological contract breach between workplace bullying, organizational commitment & employee turnover intentions. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 12(3), 935-952.
- Marsh, H. W. (2007). Application of confirmatory factor analysis and structural equation modeling in sport and exercise psychology. *Handbook of Sport Psychology*, 774-798. <https://doi.org/10.1002/9781118270011.ch35>

- Marsh, H. W., Hau, K.-T., & Grayson, D. (2005). Goodness of fit in structural equation models. In A. Maydeu-Olivares & J. J. McArdle (Éds.), *Contemporary Psychometrics* (p. 275-340). Erlbaum.
- Marsh, H. W., Lüdtke, O., Nagengast, B., Morin, A. J., & Von Davier, M. (2013). Why item parcels are (almost) never appropriate : Two wrongs do not make a right—Camouflaging misspecification with item parcels in CFA models. *Psychological Methods*, 18(3), 257-284. <https://doi.org/10.1037/a0032773>
- Masuch, M. (1985). Vicious circles in organizations. *Administrative Science Quarterly*, 30(1), 14-33. <https://doi.org/10.2307/2392809>
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(1), 59-68. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00602.x>
- Mawritz, M. B., Folger, R., & Latham, G. P. (2014). Supervisors' exceedingly difficult goals and abusive supervision : The mediating effects of hindrance stress, anger, and anxiety. *Journal of Organizational Behavior*, 35(3), 358-372. <https://doi.org/10.1002/job.1879>
- Meloni, M., & Austin, M. (2011). Implementation and outcomes of a zero tolerance of bullying and harassment program. *Australian Health Review*, 35(1), 92-94. <https://doi.org/10.1071/AH10896>
- Meloury, J., & Signal, T. (2014). When the plate is full : Aggression among chefs. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 97-103. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.05.006>
- Meyer, J. P., & Morin, A. J. (2016). A person-centered approach to commitment research : Theory, research, and methodology. *Journal of Organizational Behavior*, 37(4), 584-612. <https://doi.org/10.1002/job.2085>
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life : Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413. <https://doi.org/10.1080/13594320143000816>
- Millsap, R. E. (2012). *Statistical approaches to measurement invariance* (1^{re} éd.). Routledge.
- Morin, A. J. (2016). Person-centered research strategies in commitment research. In J. P. Meyer (Éd.), *The handbook of employee commitment* (p. 490-508). Edward Elgar Publishing.
- Morin, A. J., Boudrias, J.-S., Marsh, H. W., Madore, I., & Desrumaux, P. (2016). Further reflections on disentangling shape and level effects in person-centered analyses : An illustration exploring the dimensionality of psychological health. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 23(3), 438-454. <https://doi.org/10.1080/10705511.2015.1116077>
- Morin, A. J., Morizot, J., Boudrias, J.-S., & Madore, I. (2011). A multifoci person-centered perspective on workplace affective commitment : A latent profile/factor mixture analysis. *Organizational Research Methods*, 14(1), 58-90. <https://doi.org/10.1177/1094428109356476>
- Morin, A. J., Myers, N. D., & Lee, S. (2020). Modern factor analytic techniques : Bifactor models, exploratory structural equation modeling (ESEM), and bifactor-ESEM. In G. Tenenbaum & R. C. Eklund (Éds.), *Handbook of Sport Psychology* (4^e éd., p. 1044-1073). Wiley.

- Muthén, L., & Muthén, B. (2015). Mplus user's guide (1998–2015). *Muthén & Muthén: Los Angeles, CA*.
- Nabe-Nielsen, K., Grynderup, M. B., Lange, T., Andersen, J. H., Bonde, J. P., Conway, P. M., Garde, A. H., Høgh, A., Kaerlev, L., & Rugulies, R. (2016). The role of poor sleep in the relation between workplace bullying/unwanted sexual attention and long-term sickness absence. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 89, 967-979. <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1136-4>
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (2010). Social antecedents of bullying : A social interactionist perspective. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Éds.), *Bullying and Harassment in the Workplace* (2^e éd., p. 185-202). CRC Press.
- Neuman, J. H., Baron, R. A., Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2011). Social antecedents of bullying : A social interactionist perspective. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, 2, 201-226.
- Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015). The importance of autonomy support and the mediating role of work motivation for well-being : Testing self-determination theory in a Chinese work organisation. *International Journal of Psychology*, 50(4), 245-255. <https://doi.org/10.1002/ijop.12110>
- Niedhammer, I., David, S., Degioanni, S., Drummond, A., & Philip, P. (2009). Workplace bullying and sleep disturbances : Findings from a large scale cross-sectional survey in the French working population. *Sleep*, 32(9), 1211-1219. <https://doi.org/10.1093/sleep/32.9.1211>
- Nielsen, M. B., Christensen, J. O., Finne, L. B., & Knardahl, S. (2020). Workplace bullying, mental distress, and sickness absence : The protective role of social support. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 93, 43-53. <https://doi.org/10.1007/s00420-019-01463-y>
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying : A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332. <https://doi.org/10.1080/02678373.2012.734709>
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. V. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying : An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*, 42, 71-83. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.06.007>
- Nielsen, M. B., Hetland, J., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2012). Longitudinal relationships between workplace bullying and psychological distress. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 38(1), 38-46. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3178>
- Nielsen, M. B., Indregard, A.-M. R., & Øverland, S. (2016). Workplace bullying and sickness absence : A systematic review and meta-analysis of the research literature. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 359-370. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3579>
- Nielsen, M. B., & Knardahl, S. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims ? A two-year prospective study. *Work & Stress*, 29(2), 128-149. <https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1032383>
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955-979. <https://doi.org/10.1348/096317909X481256>

- Niemiec, C. P., & Ryan, R. M. (2009). Autonomy, competence, and relatedness in the classroom : Applying self-determination theory to educational practice. *Theory and Research in Education*, 7(2), 133-144. <https://doi.org/10.1177/1477878509104318>
- Notelaers, G., Van der Heijden, B., Hoel, H., & Einarsen, S. (2019). Measuring bullying at work with the short-negative acts questionnaire : Identification of targets and criterion validity. *Work & Stress*, 33(1), 58-75. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1457736>
- Notelaers, G., Witte, H. D., & Einarsen, S. (2010). A job characteristics approach to explain workplace bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(4), 487-504. <https://doi.org/10.1080/13594320903007620>
- Olafsen, A. H., Deci, E. L., & Halvari, H. (2018). Basic psychological needs and work motivation : A longitudinal test of directionality. *Motivation and Emotion*, 42(2), 178-189. <https://doi.org/10.1007/s11031-017-9646-2>
- Olson-Buchanan, J. B., & Boswell, W. R. (2006). Blurring boundaries : Correlates of integration and segmentation between work and nonwork. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 432-445. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.006>
- Olson-Buchanan, J. B., & Boswell, W. R. (2008). An integrative model of experiencing and responding to mistreatment at work. *Academy of Management Review*, 33(1), 76-96. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.27745325>
- Opazo, M. P. (2024). *Media Review : Cooking Up Organizational Change at The Bear*.
- Özer, G., Griep, Y., & Escartín, J. (2022). The relationship between organizational environment and perpetrators' physical and psychological state : A three-wave longitudinal study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6), 3699. <https://doi.org/10.3390/ijerph19063699>
- Panwar, S., & Gupta, N. (2012). Money : Does it really affect hotel employee's performance as a motivational factor. *International Journal of Business & Management Research*, 2(2), 38-46.
- Parker, S. L., Jimmieson, N. L., & Amiot, C. E. (2010). Self-determination as a moderator of demands and control : Implications for employee strain and engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 52-67. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.010>
- Parsa, H., Van Der Rest, J.-P. I., Smith, S. R., Parsa, R. A., & Bujisic, M. (2015). Why restaurants fail ? Part IV: The relationship between restaurant failures and demographic factors. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(1), 80-90. <https://doi.org/10.1177/1938965514551959>
- Paull, M., Omari, M., & Standen, P. (2012). When is a bystander not a bystander ? A typology of the roles of bystanders in workplace bullying. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 50(3), 351-366. <https://doi.org/10.1111/j.1744-7941.2012.00027.x>
- Pearsall, M. J., Ellis, A. P., & Stein, J. H. (2009). Coping with challenge and hindrance stressors in teams : Behavioral, cognitive, and affective outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109(1), 18-28. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2009.02.002>

- Peistikou, M. (2021). Restaurants Industry in the Covid-19 Era : Challenge or Opportunity? In *Strategic innovative marketing and tourism in the COVID-19 Era* (p. 153-162). Springer International Publishing.
- Perez, J. R., & Mirabella, J. (2011). The relationship between leadership practices and restaurant employee turnover. *International Journal of Accounting Information Science & Leadership*, 6(18), 40-47.
- Pheko, M. M., Monteiro, N. M., & Segopolo, M. T. (2017). When work hurts : A conceptual framework explaining how organizational culture may perpetuate workplace bullying. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 27(6), 571-588.
<https://doi.org/10.1080/10911359.2017.1300973>
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2017). Linking workplace bullying and work engagement : The mediating role of psychological contract violation. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 4(1), 42-71. <https://doi.org/10.1177/2322093717704732>
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2018a). A review of literature on mediators and moderators of workplace bullying : Agenda for future research. *Management Research Review*, 41(7), 822-859.
<https://doi.org/10.1108/MRR-05-2016-0111>
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2018b). Examining workplace bullying-outcomes relationships among Indian managers : Psychological contract violation as mediator and workplace friendship as moderator. *Employee Relations*, 40(6), 1015-1035. <https://doi.org/10.1108/ER-02-2017-0031>
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2019). Examining the relationship between personality traits and exposure to workplace bullying. *Global Business Review*, 20(4), 1069-1087.
<https://doi.org/10.1177/0972150919844883>
- Raja, U., Javed, Y., & Abbas, M. (2018). A time lagged study of burnout as a mediator in the relationship between workplace bullying and work-family conflict. *International Journal of Stress Management*, 25(4), 377. <https://doi.org/10.1037/str0000080>
- Ram, Y. (2018). Hostility or hospitality ? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 21(7), 760-774.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1064364>
- Rayner, C., & Lewis, D. (2020). Managing workplace bullying : The role of policies. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and harassment in the workplace* (3^e éd., p. 497-519). CRC Press.
- Raza, B., St-Onge, S., & Ali, M. (2021). Consumer aggression and frontline employees' turnover intention : The role of job anxiety, organizational support, and obligation feeling. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 103015. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103015>
- Richards, J., & Daley, H. (2003). Bullying policy : Development, implementation and monitoring. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace : International perspectives in research and practice* (1^{re} éd., p. 265-276). Taylor & Francis.

- Rodríguez-Muñoz, A., Antino, M., & Sanz-Vergel, A. I. (2017). Cross-domain consequences of workplace bullying : A multi-source daily diary study. *Work & Stress*, 31(3), 297-314. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1330782>
- Rodríguez-Muñoz, A., Antino, M., Ruiz-Zorrilla, P., & Estupiñá, F. J. (2025). Undermining Emotional Beliefs: A Longitudinal Study on Exposure to Workplace Bullying, Emotional Regulation Self-Efficacy, and Well-Being in Spain. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 34(5), 652-667.
- Roh, E. Y., Tarasi, C., & Popa, E. (2023). « I want to get even before I quit. » Bullying, counterproductive work behavior, and turnover intention among kitchen professionals. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22(1), 71-96. <https://doi.org/10.1080/15332845.2023.2126957>
- Ronen, S., & Donia, M. B. (2020). Stifling my fire : The impact of abusive supervision on employees' motivation and ensuing outcomes at work. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(3), 205-214. <https://doi.org/10.5093/jwop2020a20>
- Rosander, M., & Nielsen, M. B. (2023). Perceived ability to defend oneself against negative treatment at work : Gender differences and different types of bullying behaviours. *Applied Psychology*, 72(4), 1430-1448. <https://doi.org/10.1111/apps.12443>
- Rossiter, L., & Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout : The moderating effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386-408. <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1422840>
- Rothbard, N. P., & Dumas, T. L. (2013). Research perspectives : Managing the work—Home interface. In F. Jones, R. J. Burke, & M. Westman (Éds.), *Work-life balance* (1^{re} éd., p. 71-89). Psychology Press.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/doi:10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory : Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. New York, NY: Guilford Publications.
- Ryan, R. M., Patrick, H., Deci, E. L., & Williams, G. C. (2008). Facilitating health behaviour change and its maintenance : Interventions based on self-determination theory. *European Health Psychologist*, 10(1), 2-5.
- Said, H., & Tanova, C. (2021). Workplace bullying in the hospitality industry : A hindrance to the employee mindfulness state and a source of emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 96, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102961>
- Salin, D. (2003a). Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 35-46. <https://doi.org/10.1504/IJMDM.2003.002487>

- Salin, D. (2003b). Ways of explaining workplace bullying : A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232. <https://doi.org/10.1177/00187267035610003>
- Salin, D. (2013). Ethics training and the prevention of workplace bullying. In L. E. Sekerka (Éd.), *Ethics Training in Action : An Examination of Issues, Techniques, and Development* (Information Age Publishing, p. 103-119). Information Age Publishing Charlotte, NC.
- Salin, D., Cowan, R., Adewumi, O., Apospori, E., Bochantin, J., D'Cruz, P., Djurkovic, N., Durniat, K., Escartín, J., & Guo, J. (2018). Workplace bullying across the globe : A cross-cultural comparison. *Personnel Review*, 48(1), 204-219. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2017-0092>
- Salin, D., Cowan, R. L., Adewumi, O., Apospori, E., Bochantin, J., D'Cruz, P., Djurkovic, N., Durniat, K., Escartín, J., & Guo, J. (2020). Prevention of and interventions in workplace bullying : A global study of human resource professionals' reflections on preferred action. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(20), 2622-2644. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1460857>
- Salin, D., & Hoel, H. (2011). Organisational Causes of Workplace Bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and Harassment in the Workplace : Developments in Theory, Research, and Practice* (2^e éd., p. 227-243). CRC Press.
- Salin, D., & Hoel, H. (2020). Organizational risk factors of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and Harassment in the Workplace* (3^e éd., p. 305-329). CRC press.
- Samnani, A.-K. (2013). « Is this bullying? » Understanding target and witness reactions. *Journal of Managerial Psychology*, 28(3), 290-305. <https://doi.org/10.1108/02683941311321196>
- Samnani, A.-K., & Singh, P. (2012). 20 years of workplace bullying research : A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 17(6), 581-589. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2012.08.004>
- Schaufeli, W. B., Desart, S., & De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT)—Development, validity, and reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9495.
- Scholes, L. (2011). A slave to the stove ? The TV celebrity chef abandons the kitchen : Lifestyle TV, domesticity and gender. *Critical Quarterly*, 53(3), 44-59. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8705.2011.02004.x>
- Schwickerath, J., & Zapf, D. (2020). Inpatient psychotherapy of bullying victims. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and Harassment in the Workplace* (3^e éd., p. 593-625). CRC Press.
- Senécal, C., Vallerand, R. J., & Guay, F. (2001). Antecedents and outcomes of work-family conflict : Toward a motivational model. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(2), 176-186. <https://doi.org/10.1177/0146167201272004>
- Seyitoğlu, F., Atsız, O., & Acar, A. (2023). The future of restaurant labour : Evidence from the US restaurants. *Current Issues in Tourism*, 1-18. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2280150>

- Sischka, P. E., Melzer, A., Schmidt, A. F., & Steffgen, G. (2021). Psychological contract violation or basic need frustration ? Psychological mechanisms behind the effects of workplace bullying. *Frontiers in Psychology*, 12, 627968. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.627968>
- Siyal, S., Saeed, M., Pahi, M. H., Solangi, R., & Xin, C. (2021). They can't treat you well under abusive supervision : Investigating the impact of job satisfaction and extrinsic motivation on healthcare employees. *Rationality and Society*, 33(4), 401-423. <https://doi.org/10.1177/10434631211033660>
- Skrondal, A., & Laake, P. (2001). Regression among factor scores. *Psychometrika*, 66(4), 563-575. <https://doi.org/10.1007/BF02296196>
- Smith, R. A., Kitterlin-Lynch, M., Pierre, Y., & Moreo, A. (2021). Exploration of workplace bullying in the foodservice industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20(2), 299-317. <https://doi.org/10.1080/15332845.2021.1872271>
- Soares, M. E., & Mosquera, P. (2019). Fostering work engagement : The role of the psychological contract. *Journal of Business Research*, 101, 469-476. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.01.003>
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2010). Staying well and engaged when demands are high : The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 965-976. <https://doi.org/10.1037/a0020032>
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain : Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.356>
- Sperry, L. (2018). Organizational risk factors : An integrative model for understanding, treating, and preventing mobbing and bullying in the workplace. In M. Duffy & D. C. Yamada (Éds.), *Workplace Bullying and Mobbing in the United States : Vol. 1. Part 1. Understanding Workplace Bullying and Mobbing* (Vol. 1, p. 75-97). Praeger.
- Sprigg, C., Martin, A., Niven, K., & Armitage, C. (2010). *Unacceptable behaviour, health and well-being at work. A cross-lagged longitudinal study* (10.1). Institution of Occupational Safety and Health (IOSH).
- Spurk, D., Hirschi, A., Wang, M., Valero, D., & Kauffeld, S. (2020). Latent profile analysis : A review and "how to" guide of its application within vocational behavior research. *Journal of Vocational Behavior*, 120, 103445. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103445>
- Steers, R. M., Mowday, R. T., & Shapiro, D. L. (2004). The future of work motivation theory. *Academy of Management Review*, 29(3), 379-387. <https://doi.org/10.2307/20159049>
- Stewart, C., Nodoushani, O., & Stumpf, J. (2018). Cultivating employees using Maslow's hierarchy of needs. *Competition Forum*, 16(2), 67-75.
- Tagoe, T., & Amponsah-Tawiah, K. (2020). Psychosocial hazards and work engagement in the Ghanaian banking sector : The moderating role of psychosocial safety climate. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 310-331. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2019-0136>

- Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance ? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), 316-334. <https://doi.org/10.1080/02678370601065893>
- Tedeschi, J. T. (1983). Social influence theory and aggression. *Aggression: Theoretical and Empirical Reviews*, 1, 135-162.
- Teo, S. T., Nguyen, D., Shafaei, A., & Bentley, T. (2021). High commitment HRM and burnout of frontline food service employees : A moderated mediation model. *Employee Relations: The International Journal*, 43(6), 1342-1361. <https://doi.org/10.1108/ER-06-2020-0300>
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhipongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs : The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33-40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>
- Trépanier, S.-G., Fernet, C., & Austin, S. (2013a). The moderating role of autonomous motivation in the job demands-strain relation : A two sample study. *Motivation and Emotion*, 37(1), 93-105. <https://doi.org/10.1007/s11031-012-9290-9>
- Trépanier, S.-G., Fernet, C., & Austin, S. (2013b). Workplace bullying and psychological health at work : The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness. *Work & Stress*, 27(2), 123-140. <https://doi.org/10.1080/02678373.2013.782158>
- Trépanier, S.-G., Fernet, C., & Austin, S. (2013c). Workplace psychological harassment in Canadian nurses : A descriptive study. *Journal of Health Psychology*, 18(3), 383-396. <https://doi.org/10.1177/1359105312443401>
- Trépanier, S.-G., Fernet, C., & Austin, S. (2015). A longitudinal investigation of workplace bullying, basic need satisfaction, and employee functioning. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(1), 105-116. <https://doi.org/doi:10.1037/a0037726>
- Trépanier, S.-G., Fernet, C., & Austin, S. (2016). Longitudinal relationships between workplace bullying, basic psychological needs, and employee functioning : A simultaneous investigation of psychological need satisfaction and frustration. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(5), 690-706. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2015.1132200>
- Trépanier, S.-G., Fernet, C., Austin, S., & Boudrias, V. (2016). Work environment antecedents of bullying : A review and integrative model applied to registered nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 55, 85-97. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.10.001>
- Trépanier, S.-G., Forest, J., Fernet, C., & Austin, S. (2015). On the psychological and motivational processes linking job characteristics to employee functioning : Insights from self-determination theory. *Work & Stress*, 29(3), 286-305. <https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1074957>
- Trépanier, S.-G., Peterson, C., Gagné, M., Fernet, C., Levesque-Côté, J., & Howard, J. L. (2023). Revisiting the Multidimensional Work Motivation Scale (MWMS). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(2), 157-172. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2022.2116315>
- Vallerand, R. J. (1989). Toward a methodology for the transcultural validation of psychological questionnaires-Implications for Studies in the french language. *Canadian Psychology-Psychologie Canadienne*, 30(4), 662-680. <https://doi.org/10.1037/h0079856>

- Vallerand, R. J. (1997). Toward A Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation. In M. P. Zanna (Éd.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 29, p. 271-360). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60019-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60019-2)
- Vallerand, R. J., & Ratelle, C. F. (2002). Intrinsic and extrinsic motivation : A hierarchical model. In E. L. Deci & R. M. Ryan (Éds.), *Handbook of self-determination research* (p. 37-63). Rochester, NY: University of Rochester Press.
- Van den Berghe, L., Soenens, B., Aelterman, N., Cardon, G., Tallir, I. B., & Haerens, L. (2014). Within-person profiles of teachers' motivation to teach : Associations with need satisfaction at work, need-supportive teaching, and burnout. *Psychology of Sport and Exercise*, 15(4), 407-417. <https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2014.04.001>
- Van den Brande, W., Baillien, E., De Witte, H., Vander Elst, T., & Godderis, L. (2016). The role of work stressors, coping strategies and coping resources in the process of workplace bullying : A systematic review and development of a comprehensive model. *Aggression and Violent Behavior*, 29, 61-71. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2016.06.004>
- Van den Broeck, A., Ferris, D. L., Chang, C.-H., & Rosen, C. C. (2016). A review of self-determination theory's basic psychological needs at work. *Journal of Management*, 42(5), 1195-1229. <https://doi.org/10.1177/0149206316632058>
- Van den Broeck, A., Howard, J. L., Van Vaerenbergh, Y., Leroy, H., & Gagné, M. (2021). Beyond intrinsic and extrinsic motivation : A meta-analysis on self-determination theory's multidimensional conceptualization of work motivation. *Organizational Psychology Review*, 11(3), 240-273. <https://doi.org/10.1177/20413866211006173>
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement : The role of basic psychological need satisfaction. *Work & Stress*, 22(3), 277-294. <https://doi.org/10.1080/02678370802393672>
- Vartia, M., & Leka, S. (2011). Interventions for the prevention and management of bullying at work. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and Harassment in the Workplace : Developments in Theory, Research, and Practice* (2^e éd., p. 359-379). CRC Press.
- Vie, T. L., Glasø, L., & Einarsen, S. (2012). How does it feel? Workplace bullying, emotions and musculoskeletal complaints. *Scandinavian Journal of Psychology*, 53(2), 165-173. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2011.00932.x>
- Vranjes, I., Elst, T. V., Griep, Y., De Witte, H., & Baillien, E. (2022). What goes around comes around : How perpetrators of workplace bullying become targets themselves. *Group & Organization Management*, 48(4), 1135-1172. <https://doi.org/10.1177/10596011221143263>
- Vranjes, I., Salin, D., & Baillien, E. (2022a). Being the bigger person : Investigating the relationship between workplace bullying exposure and enactment and the role of coping in ending the bullying spiral. *Work & Stress*, 36(2), 183-201. <https://doi.org/10.1080/02678373.2021.1969477>
- Vranjes, I., Salin, D., & Baillien, E. (2022b). Being the bigger person : Investigating the relationship between workplace bullying exposure and enactment and the role of coping in ending the bullying spiral. *Work & Stress*, 36(2), 183-201.

- Wal, C. V. D., Nisbet, S., & Haw, J. (2020). A qualitative exploration of the causes and consequences of workplace bullying in the Australian hospitality industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1814934>
- Wang, Z., & Panaccio, A. (2022). A longitudinal investigation of the changes in work motivation and employees' psychological health. *Administrative Sciences*, 12(4), 1-15. <https://doi.org/10.3390/admsci12040193>
- Wayne, S. J., Lemmon, G., Hoobler, J. M., Cheung, G. W., & Wilson, M. S. (2017). The ripple effect : A spillover model of the detrimental impact of work–family conflict on job success. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 876-894. <https://doi.org/10.1002/job.2174>
- Wellton, L., Jonsson, I. M., & Svingstedt, A. (2019). “Just trained to be a chef, not a leader” : A study of head chef practices. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 20(4), 400-422. <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1397584>
- Westman, M. (2001). Stress and strain crossover. *Human Relations*, 54(6), 717-751. <https://doi.org/10.1177/0018726701546002>
- Wickham, M., & Parker, M. (2007). Reconceptualising organisational role theory for contemporary organisational contexts. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5), 440-464. <https://doi.org/10.1108/02683940710757182>
- Wilson, C. B. (1991). U.S. businesses suffer from workplace trauma. *Personnel Journal*, 70(7), 47-50.
- Wu, T.-Y., & Hu, C. (2009). Abusive supervision and employee emotional exhaustion : Dispositional antecedents and boundaries. *Group & Organization Management*, 34(2), 143-169. <https://doi.org/10.1177/1059601108331217>
- Xitao, F., & Xiaotao, F. (2005). Power of latent growth modeling for detecting linear growth : Number of measurements and comparison with other analytic approaches. *The Journal of Experimental Education*, 73(2), 121-139. <https://doi.org/10.3200/JEXE.73.2.121-139>
- Xu, S., & Martinez, L. R. (2018). Applications of latent growth curve modeling : A research agenda for hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(11), 3268-3286. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2017-0650>
- Xu, S., Martinez, L. R., Van Hoof, H., Tews, M., Torres, L., & Farfan, K. (2018). The impact of abusive supervision and co-worker support on hospitality and tourism student employees' turnover intentions in Ecuador. *Current Issues in Tourism*, 21(7), 775-790. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1076771>
- Yalçın, A. (2017). *An examination of work-family conflict from the self-determination theory perspectives* [Doctoral dissertation, Middle East Technical University]. <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12621521/index.pdf>
- Yıldırım, D. (2009). Bullying among nurses and its effects. *International Nursing Review*, 56(4), 504-511. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2009.00745.x>
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85. <https://doi.org/10.1108/01437729910268669>

- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying : A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.
<https://doi.org/10.1080/13594320143000834>
- Zapf, D., & Vartia, M. (2020). Prevention and treatment of workplace bullying : An overview. In S. Einarsen, H. Hoel, Z. Dieter, & C. L. Cooper (Éds.), *Bullying and Harassment in the Workplace* (3^e éd., p. 457-495). CRC Press.