

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

**RÉPIT ENTRE LES PÉRIODES DE TRAVAIL ET RÉCUPÉRATION DES
TRAVAILLEURS :**

ÉTUDE EN CONTEXTE DE TRAVAIL ÉMOTIONNEL

**TRAVAIL PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE**

**PAR
ROXANE SINCLAIR**

JUILLET 2018

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.10-2015). 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

Je souhaite remercier Jacques Forest, mon directeur de thèse. Je te remercie pour ton soutien et ton accompagnement dans la réalisation de cette thèse. Ta curiosité, ton optimisme, tes encouragements et ta bienveillance m'auront permis de mener à terme ce vaste projet. Mes besoins psychologiques fondamentaux ont été satisfaits !

J'aimerais aussi remercier Jean-Sébastien Boudrias qui fut mon premier mentor en recherche et en psychologie du travail. Merci d'avoir vu en moi ce potentiel et de m'avoir habilitée à le déployer ;-). Les apprentissages réalisés à tes côtés m'ont grandement servis tout au long de mon parcours.

Je voudrais remercier chaleureusement Jill Vandermeerschen. Merci pour toute l'aide apportée au niveau statistique. Les analyses multiniveaux ne se laissent pas apprivoiser facilement, et je pense que sans toi, j'aurais quelques morsures !

Ce chemin de thèse n'aurait pas été le même sans mes précieux amis et collègues, Marjolaine et Jean-Sébastien. OUF! Merci pour l'écoute, le soutien, les fous rires, la procrastination (...), les conseils, pour tout! J'ai été choyée d'avoir des « partner in crime » comme vous, je ne vous aurais échangé pour rien au monde! Un moment donné, il a fallu arrêter de lire et même d'écrire... C'était le temps de finir ;-)

Je voudrais également remercier tous les amis, collègues, superviseurs et professeurs que j'ai côtoyé pendant ce parcours, qui ont laissé leur trace et sans qui je ne serais pas la même personne aujourd'hui. Vous êtes trop nombreux pour vous nommer tous, mais si vous vous reconnaissez ici, c'est à vous que je pense!

J'aimerais aussi remercier tous les membres du clan Baillargeon, qui se sont enquis de moi ou de l'avancement de mes travaux tout au long de ce pèlerinage, avec une mention spéciale pour Federico et ses précieux conseils. Vous êtes la meilleure tribu !

Je tiens à remercier mes parents, de tout mon cœur. Vous m'avez toujours soutenue et encouragée dans ce long parcours, et dans tous mes autres chemins d'ailleurs, ce qui m'a permis d'avoir la confiance nécessaire pour accomplir tout ce que je voulais.

Je veux finalement remercier Christian, mon amoureux, qui m'a accompagnée tout au long de ce parcours, et même avant. Au jour un du début du fantasme du projet de m'inscrire en psychologie, tu as cru en moi, m'a soutenue et n'a jamais cessé de le faire au cours des dix dernières années. Ce sont ton écoute, ton support indéfectible, tes encouragements, tes relectures, tes rétroactions et toute ta patience (...) qui m'ont permis de faire la route et de déposer la meilleure thèse qui soit: celle qui est terminée. Merci ♥

Je remercie la Pr. Julie Ménard qui m'a guidée dans l'élaboration cette thèse, de la réflexion théorique à la sélection des devis, en passant par la conception des modèles et le choix des outils de mesure. Cette thèse n'aurait pas été la même sans son apport.

Cette thèse a bénéficié d'un soutien financier provenant d'organismes subventionnaires pour la recherche. Je tiens à remercier le CRSH et le FRQSC pour les bourses qu'ils m'ont octroyées et qui m'ont permis de me consacrer à ce travail sans tracas financiers.

Je souhaite également remercier l'Ordre des Psychoéducateurs et Psychoéducatrices du Québec (OPPQ), ainsi que l'Ordre des Psychologues du Québec (OPQ) qui ont généreusement accepté de solliciter leurs membres afin qu'ils participent aux études constituant cette thèse.

Finalement, je souhaite remercier chaleureusement l'équipe d'Ad Scientiam, et en particulier Benjamin Pitrat et Christophe Peczynski qui m'ont gracieusement offert leur plateforme et leur aide pour réaliser l'échantillonnage d'expériences de l'étude 1.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	ii
TABLE DES MATIERES.....	iv
LISTE DES FIGURES	viii
LISTE DES TABLEAUX	ix
RÉSUMÉ.....	x
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I.....	5
CONTEXTE THÉORIQUE.....	5
1.1 Théorie de la conservation des ressources	5
1.2 Modèle d'effort-récupération	9
1.3 Épuisement professionnel	12
1.4 Vigueur	19
1.5 Répit, récupération et rumination face au travail.....	22
1.6 Travail émotionnel.....	31
CHAPITRE II	43
PROGRAMME DE RECHERCHE	43
2.1 Objectifs de la thèse.....	43
2.2 Hypothèses de recherche.....	44
2.2.1 Hypothèses de l'étude 1	45

2.2.2 Hypothèses de l'étude 2	46
2.3 Les modèles multiniveaux : une introduction	49
2.3.1 Description et fonctionnement.....	50
2.3.2 Stratégie d'analyse.....	53
2.3.3 Puissance statistique et taille d'échantillons.....	57
2.4 Les questionnaires utilisés.....	58
2.4.1 Mesure du travail émotionnel.....	59
2.4.2 Mesure de la rumination.....	60
2.4.3 Mesure de l'épuisement professionnel.....	61
2.4.4 Mesure de la vigueur.....	62
CHAPITRE III	63
ÉTUDE 1: ÉCHANTILLONNAGE D'EXPÉRIENCES	63
3.1 Méthode de recherche	63
3.1.1 Devis de recherche	63
3.1.2 Recrutement.....	66
3.1.3 Critères d'inclusion.....	67
3.1.4 Échantillon.....	67
3.1.5 Questionnaires	69
3.2 Résultats.....	74
3.2.1 Organisation de la banque de données	74
3.2.2 Analyses préliminaires	76
3.2.3 Analyses principales	79
3.3 Discussion	86
3.3.1 Interprétation des résultats.....	87

3.3.2 Limites et pistes de recherche futures	93
3.3.3 Conclusion.....	95
CHAPITRE IV.....	97
ÉTUDE 2: ÉTUDE DE JOURNAUX DE BORD	97
4.1 Méthodologie	97
4.1.1 Devis de recherche	98
4.1.2 Recrutement.....	100
4.1.3 Critères d'inclusion.....	101
4.1.4 Échantillon.....	101
4.1.5 Questionnaires	103
4.2 Résultats.....	106
4.2.1 Organisation de la banque de données	107
4.2.2 Analyses préliminaires	108
4.2.3 Analyses principales	112
4.3 Discussion	118
4.3.1 Interprétation des résultats.....	119
4.3.2. Limites et pistes de recherche futures	127
4.3.3. Conclusion.....	129
CHAPITRE V	131
DISCUSSION GÉNÉRALE.....	131
5.1 Rappel des objectifs et résumé des résultats.....	131
5.2 Contribution théorique.....	134
5.3 Implications pratiques.....	137
5.4 Limites et forces de la thèse	139
5.5 Pistes de recherche futures	142

CONCLUSION.....	147
ANNEXE A.....	148
ANALYSES DE MÉDIATIONS MODÉRÉES	148
ANNEXE B	156
QUESTIONNAIRES.....	156
ANNEXE C	162
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	162
RÉFÉRENCES	166

LISTE DES FIGURES

Figure 2.1. Modélisation du programme de recherche	48
Figure 2.2. Illustration des niveaux avec devis longitudinal.....	51
Figure 3.1. Représentation graphique de médiations multiniveaux	80
Figure A1. Représentation graphique de la médiation modérée	149
Figure A2. Modération du lien stratégie de surface-rumination par la durée du répit	151
Figure A3. Modération du lien émotions naturelles-rumination par la durée du répit	152

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.1. Exemple de configuration initiale des données.....	75
Tableau 3.2. Exemple de réorganisation des données	75
Tableau 3.3. Corrélations entre les variables au temps initial.....	77
Tableau 3.4. Corrélations en échantillonnage d'expériences	78
Tableau 3.5. Médiations multiniveaux avec épuisement.....	81
Tableau 3.6. Médiation multiniveau avec vigueur	84
Tableau 3.7. Synthèse des hypothèses et résultats	88
Tableau 4.1. Résumé des mesures pour les journaux de bord	100
Tableau 4.2. Corrélations entre les variables au temps initial.....	109
Tableau 4.3. Corrélations multiniveaux longitudinales	111
Tableau 4.4. Médiations multiniveaux avec épuisement.....	113
Tableau 4.5. Médiations multiniveaux avec vigueur.....	115
Tableau 4.6. Synthèse des hypothèses et résultats	119
Tableau A.1. Médiations modérées multiniveaux avec épuisement	150
Tableau A.2. Médiations modérées multiniveaux avec vigueur	153

RÉSUMÉ

La présente thèse porte sur le rôle médiateur de la rumination liée au travail pendant les périodes de répit des travailleurs¹ en relation d'aide (i.e. psychologues, psychoéducateurs) dans les liens entre le travail émotionnel (i.e. stratégies de surface, stratégie de profondeur et expression des émotions naturellement vécues) et l'état psychologique des employés (i.e. épuisement et vigueur). En tenant compte de la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989; Hobfoll & Shirom, 2001), du modèle efforts-récupération (Meijman & Mulder, 1998) et des écrits sur le travail émotionnel (Grandey, 2000; Hochschild, 1983, 2003), un modèle et des hypothèses concernant le travail émotionnel et la récupération des travailleurs ont été élaborés.

La thèse comporte donc deux objectifs principaux. Le premier objectif consiste à investiguer le rôle médiateur de la rumination dans les liens entre le travail émotionnel et l'état psychologique des travailleurs, d'un moment à l'autre au cours des journées de travail. Le second objectif vise à vérifier le rôle de la rumination dans les liens entre le travail émotionnel et l'état psychologique des travailleurs en considérant différentes expériences de répit (i.e., soirées, fins de semaine, vacances annuelles) et en tenant compte de la durée de ces périodes de répit dans le modèle testé.

Le premier objectif a été atteint à l'aide d'une étude par échantillonnage d'expériences menée auprès d'un échantillon de psychoéducateurs ($N = 47$), qui ont répondu aux énoncés proposés six fois par jour pendant une semaine de travail (cinq jours). Les résultats d'analyses multiniveaux ont montré, pour cette étude, que la rumination était liée positivement à l'épuisement et négativement à la vigueur à la fois au niveau ponctuel et au niveau global, mais que cette variable ne semblait pas être un médiateur dans les liens entre le travail émotionnel et les états psychologiques des psychoéducateurs.

Le second objectif n'a été atteint que partiellement, à l'aide d'une étude auprès de psychologues ($N = 152$) combinant des journaux de bord sur une semaine et des mesures pré et post répit entourant deux fins de semaine et une période de vacances.

¹ Il est à noter que dans ce document, le masculin est utilisé afin d'alléger le texte.

Plus spécifiquement, les résultats ont permis de mieux comprendre les liens entre travail émotionnel, ruminations face au travail et états d'épuisement et de vigueur chez ces travailleurs, mais il a été impossible de vérifier l'impact différentiel de la durée des périodes de répit dans le modèle. Ainsi, les résultats de cette seconde étude ont appuyé ceux de la première étude en montrant un lien systématique entre la rumination face au travail et l'épuisement (lien positif) et la vigueur (lien négatif), et ce tant au niveau des épisodes de répit que de manière globale. En ce qui a trait à l'impact du travail émotionnel sur la récupération des travailleurs, les résultats tendent à montrer que l'utilisation ponctuelle des stratégies de travail émotionnel ne conduirait pas nécessairement à davantage de ruminations, mais que les psychologues qui adoptent les stratégies de surface ou de profondeur de manière plus habituelle auraient une tendance générale à ruminer, ce qui en retour favoriserait davantage d'épuisement et moins de vigueur. En revanche, ceux qui auraient davantage tendance à exprimer les émotions naturellement vécues rapporteraient des niveaux de rumination moindre, ce qui en retour favoriserait davantage de vigueur et moins d'épuisement.

Les résultats permettent donc d'identifier que la rumination face au travail est une cible d'intervention importante pour qui veut favoriser la meilleure santé psychologique des professionnels en relation d'aide. Également, on peut conclure que le travail émotionnel, même s'il ne semble pas être nocif à court terme, mérite qu'on lui porte une certaine attention et qu'on informe les travailleurs de ses effets délétères à plus long terme. Les implications théoriques et pratiques sont discutées, ainsi que les limites de la thèse et les pistes de recherches futures.

Mots clés : Travail émotionnel, rumination, épuisement, vigueur, récupération des travailleurs

ABSTRACT

This thesis focuses on the mediating role of work-related rumination during helping workers' periods of respite (i.e. psychologists, psychoeducators) in the links between emotional labor (surface acting, deep acting, and naturally felt emotions) and employees' psychological state (i.e. exhaustion and vigor). Taking into account the conservation of resources theory (Hobfoll & Hobfoll & Shirom, 2001), the effort-recovery model (Meijman & Mulder, 1998), and emotional labor literature (Grandey, 2000; Hochschild, 1983, 2003), a model and hypothesis about emotional labor and worker's recovery were developed.

The thesis thus has two main objectives. The first is to investigate the mediating role of rumination in the links between emotional labor and the psychological state of workers, from a moment to another during the working days. The second objective aims at verifying the role of rumination in the links between emotional labor and the psychological state of workers by considering different experiences of respite (i.e. evenings, weekends, and annual holidays), taking into account the duration of these periods of respite in the model.

The first objective was achieved through an experience sampling-based study with a sample of psychoeducators ($N = 47$) who responded to the proposed statements six times a day during a work week (five days). The results of multi-level analyses showed for this study that rumination was positively related to exhaustion and negatively to vigor at both moment and overall level, but that this variable did not appear to be a mediator in the links between emotional labor and the psychological states of psychoeducators.

The second objective was only partially achieved through a study of psychologists ($N = 152$) combining diary study over a week and pre-post respite measures around two weekends and one holiday. More specifically, the findings helped to better understand the links between emotional labor, work-related rumination, and states of exhaustion and vigor among these workers, but it was not possible to verify the differential impact of respite periods in the model. Thus, the results of this second study supported those of the first study by showing a systematic link between work-related rumination and

exhaustion (positive link) and vigor (negative link) both in terms of respite episodes and overall level. In terms of the impact of emotional labor on workers recovery, the results tend to show that the punctual use of emotional labor strategies would not necessarily lead to more work-related rumination, but that psychologists who adopt surface acting or deep acting in a more usual way would have a general tendency to ruminate, which in turn would favor more exhaustion and less vigor. On the other hand, those who would be more likely to express naturally felt emotions would have lower levels of rumination, which in turn would encourage more vigor and less exhaustion.

The results thus make it possible to identify that work-related rumination is an important target of intervention for those who want to promote a better psychological health of the professionals in helping and caring contexts. Also, it can be concluded that emotional labor, even if it does not appear to be harmful in the short term, deserves attention and that workers should be informed of its deleterious effects in the longer term. The theoretical and practical implications are discussed, as well as the limitations of the thesis and possible future research.

Key words: Emotional labor, work-related rumination, exhaustion, vigor, workers recovery

INTRODUCTION

D'après le dernier rapport de la Commission des Normes, de l'Équité, de la Santé et de la Sécurité du Travail (CNESST), le trouble d'adaptation serait la lésion attribuable au stress chronique en milieu de travail la plus fréquente, le taux des cas acceptés étant passé de 53% en 2011 à 61% en 2014 (CNESST, 2016). Entre 2011 et 2014, environ 1600 individus par année ont soumis un dossier à la CNESST relativement à une lésion professionnelle causée par un stress chronique en milieu de travail (CNESST, 2016). En indemnisation de remplacement de revenus seulement, les coûts du stress chronique en milieu de travail s'élèvent à près de trois millions de dollars par année et en moyenne à 269 jours de travail d'indemnisation pour cette période (CNESST, 2016). Aux États-Unis, ce serait 69% des travailleurs qui indiqueraient que le travail constitue une source de stress dans leur vie (APA, 2009, cité dans Boren, 2014) et les coûts associés aux problèmes de santé lié au stress s'élèveraient à près de 300 milliard de dollars américains (Rosch, 2001, cité dans Boren, 2014).

Le diagnostic de trouble d'adaptation qui est souvent attribué aux travailleurs vivant du stress réfère à l'appellation populaire d'épuisement professionnel, non reconnu comme un syndrome clinique par le DSM-5. L'épuisement se manifesterait par la perte et éventuellement l'absence d'énergie, qu'elle soit physique, cognitive ou émotionnelle (Shirom, 2003b). L'épuisement entrainerait potentiellement distanciation et cynisme face au travail, en plus d'être accompagné d'une diminution d'efficacité dans le travail

(Maslach & Jackson, 1981). L'épuisement professionnel résulterait, entre autres, d'une mauvaise récupération entre les périodes de travail (e.g., Kühnel & Sonnentag, 2011).

Dans les cas soumis à la CNESST, l'intervention se fait au niveau tertiaire: on agit pour tenter de guérir le mal déjà en place (Baumann & Karel, 2013). Cependant, il est également possible d'agir en amont du problème, en tentant de prévenir l'apparition des symptômes liés à l'épuisement professionnel. Des interventions primaires, visant à réduire la présence des sources de stress, ou encore des interventions secondaires, visant à aider les travailleurs à mieux gérer le stress existant, peuvent être mises en place afin d'éviter que des maladies professionnelles n'apparaissent (Baumann & Karel, 2013). En effet, parmi les mécanismes pouvant favoriser une meilleure santé psychologique et une meilleure récupération face au travail, certains chercheurs ont montré que le détachement psychologique et l'absence de rumination face au travail avaient un impact favorable (e.g., Donahue et al., 2012; Flaxman, Ménard, Bond, & Kinman, 2012; Sonnentag & Krueger, 2006).

La récupération est un processus par lequel les systèmes fonctionnels des individus, auxquels ils ont fait appel durant une expérience stressante, reviennent à leur niveau de base (Meijman & Mulder, 1998). Le besoin de récupération du travailleur est défini par le degré avec lequel le travail provoque la nécessité de récupérer des efforts demandés par les tâches rattachées à son travail. Ce besoin serait caractérisé par des sentiments temporaires de surcharge, d'irritabilité, de manque d'énergie et de baisse de performance (van Veldhoven & Broersen, 2003). La récupération entre les périodes de travail est critique au bon fonctionnement des travailleurs. En ce sens, il s'agit d'un réel besoin, conformément à la définition qu'en font différents chercheurs en psychologie: une nécessité universelle, dont la satisfaction favoriserait la santé

psychologique et la frustration, au contraire, nuit à la santé psychologique (Gagné & Deci, 2005). Une mauvaise gestion du besoin de récupération entre les périodes de travail mènerait à de mauvaises performances (e.g., Fritz & Sonnentag, 2006), à une faible vigueur au travail (e.g., ten Brummelhuis & Bakker, 2012), à la fatigue (e.g., de Bloom et al., 2011) et, ultimement, à l'épuisement professionnel (e.g., Kühnel & Sonnentag, 2011).

Dans les cas d'épuisement soumis à la CNESST, près de la moitié des travailleurs indemnisés occuperaient un poste dans le domaine des soins et des services et requérant du travail émotionnel, c'est-à-dire une modification des émotions ressenties et/ou exprimées afin de mener à bien les tâches qu'ils doivent accomplir (Hochschild, 1983). Tous les travailleurs doivent exercer une certaine gestion émotionnelle dans le cadre de leur emploi, que ce soit dans leurs interactions avec leurs patrons et collègues ou avec les clients qu'ils servent via leurs fonctions (Brotheridge & Grandey, 2002). À titre d'exemple, les domaines de services à la clientèle tels que la vente, le commerce au détail et les restaurants requièrent des travailleurs qu'ils se montrent sympathiques à l'égard des clients. On s'attend également des enseignants qu'ils soient patients envers les élèves et qu'ils évitent de leur exprimer de la colère, par exemple. Dans le domaine de la santé, on demande aux médecins, aux infirmières et aux autres professionnels de se montrer empathiques et chaleureux envers les usagers.

Or, d'après les chercheurs dans le domaine du travail émotionnel, certaines stratégies de modification des émotions nécessaires pour démontrer les émotions ou avoir les attitudes attendues par les organisations pourraient avoir des impacts délétères sur la santé psychologique des individus, notamment en favorisant l'apparition du syndrome d'épuisement professionnel (Hochschild, 1983). Dans cette optique, il s'avère pertinent

d'étudier la problématique de l'épuisement professionnel en tenant compte du travail émotionnel effectué. Le présent projet de recherche propose donc de se pencher sur les liens entre le travail émotionnel, la récupération et l'état psychologique des travailleurs.

CHAPITRE I

CONTEXTE THÉORIQUE

Le projet de recherche proposé s'inscrit dans les études sur le répit des travailleurs qui sont issues de deux théories distinctes, mais complémentaires. La théorie de la conservation des ressources (Conservation of Ressources theory – COR; Hobfoll, 1989, 1998) et le modèle d'effort-récupération (Meijman & Mulder, 1998), constituent deux modèles fournissant un cadre théorique permettant de comprendre comment s'effectue le processus de récupération chez les travailleurs, de même que les facteurs pouvant nuire à ce processus (Sonnetag & Fritz, 2007). Ces deux modèles seront donc utilisés conjointement afin de comprendre les phénomènes à l'étude dans la présente thèse.

1.1 Théorie de la conservation des ressources

La théorie de la conservation des ressources a été élaborée par Hobfoll (1989, 1998) comme une façon de conceptualiser le stress. Ce modèle se veut facilement vérifiable au plan empirique, compréhensible et parcimonieux en plus d'offrir une direction claire pour les futures recherches sur le stress. Suivant la recommandation de Westman (1997, cité dans Westman & Eden, 1997), cette théorie est largement utilisée pour expliquer le processus de (non) récupération chez les travailleurs dans les études sur le répit.

Le modèle de la conservation des ressources a pour principe de base que les individus s'efforcent de retenir, de protéger et de construire leurs ressources. Selon ce modèle, le stress surviendrait lors de la perte, potentielle ou effective, des ressources que les individus valorisent (Hobfoll, 1989, 1998). Ainsi, le stress serait

[...] une réaction à l'environnement lorsque celui-ci présente a) une menace de perte de ressources, b) une perte de ressources effective ou c) une incapacité à réaliser un gain de ressources suite à un investissement de ressources préalablement détenues par l'individu (Hobfoll, 1989, p. 516, traduction libre).

D'après l'auteur, ces différentes diminutions de ressources, anticipées ou réelles, seraient à la base du stress.

Il existerait quatre formes principales de ressources : les objets (e.g., maison, voiture), les conditions (e.g., ancienneté au travail, mariage heureux), les caractéristiques personnelles (e.g., estime de soi, sentiment de compétence) et l'énergie (e.g., physique, émotionnelle; Hobfoll, 1989, 1998). Ces ressources sont valorisées par les individus. Non seulement auraient-elles une valeur instrumentale, permettant par exemple aux gens l'atteinte de certains objectifs, mais elles auraient également une valeur symbolique, en ce qu'elles aideraient les gens qui les possèdent à se définir comme personne (Hobfoll, 1989, 1998).

Selon la théorie de la conservation des ressources, les gens s'efforceraient de minimiser les pertes de ressources et travailleraient à développer des surplus de ressources (comme une banque ou une réserve de ressources) lorsqu'ils en ont la possibilité

(Hobfoll, 1989, 1998). Cette construction d'une réserve aurait pour fonction de compenser d'éventuelles pertes de ressources.

Afin d'augmenter leurs ressources, les gens doivent investir celles qu'ils possèdent déjà. Ainsi, la gestion des ressources chez les individus serait un processus pouvant se déployer à long terme et un certain retour sur l'investissement serait attendu (Hobfoll, 1989). Par exemple, si on déploie beaucoup de ressources énergétiques pour mener à terme un mandat professionnel dans un court délai, on s'attend à recevoir des félicitations de la part de notre patron, ce qui augmente nos ressources personnelles en termes d'estime de soi. Par ailleurs, la théorie de la conservation des ressources postule que si le retour de ressources n'a pas lieu, l'investissement est perçu comme une perte puisque le gain anticipé est perdu (Hobfoll & Shirom, 2001). Les gains de ressources avérés, quant à eux, auraient pour effet de limiter l'apparition du stress ou de ses conséquences (e.g., une mauvaise récupération entre les périodes de travail). En effet, d'après la théorie de la conservation des ressources, le stress n'apparaîtrait que lorsqu'il y a perte, réelle ou perçue, de ressources (Hobfoll, 1989).

Une perte de ressources aurait lieu, par exemple, lorsqu'un individu investit des ressources et n'atteint pas le but visé. En outre, un employé qui passerait un grand nombre d'heures sur un projet qui échoue ou qui est refusé par le patron ferait face à une perte de ressources: il aurait investi temps et énergie sans obtenir de résultats. La théorie de la conservation des ressources prédit que, dans une telle situation, la façon la plus directe de remplacer les ressources perdues serait d'utiliser des ressources différentes afin de compenser pour la perte. Ainsi, l'employé qui a perdu des ressources énergétiques dans un projet pourrait cesser de puiser dans le bassin de ressources « énergie » et utiliser son sentiment de compétence pour se gratifier, puisant ainsi dans

le bassin de ressources qu'il serait possible d'appeler « caractéristiques personnelles ». Toutefois, ceci pourrait s'avérer stressant également, puisque cette nouvelle utilisation pourrait elle aussi ne pas être « rentable ». Ultimement, ceci réduirait la quantité de ressources disponibles dans cet autre bassin également. C'est ainsi qu'une « spirale de pertes » de ressources s'amorcerait, lorsque les ressources de la réserve viennent à manquer pour compenser les nouvelles pertes (Hobfoll, 1989). Ainsi, plus un individu a de ressources, moins il est vulnérable quant à de possibles pertes et plus il a de probabilités d'en gagner, créant ainsi une « spirale de gains » de ressources. Inversement, celui qui a peu de ressources a davantage de probabilités de vivre des pertes et des « spirales de pertes » de ressources et aura moins tendance à risquer le peu de ressources qu'il possède afin de tenter des gains (Hobfoll & Shirom, 2001).

Ainsi, à la lumière de la théorie de la conservation des ressources, le stress et le besoin de récupération des individus surviendraient par le biais de la perte de ressources. Afin d'augmenter la résistance au stress et de minimiser ses effets néfastes sur la santé psychologique des individus (e.g., l'épuisement), Hobfoll et Shirom (2001) suggèrent d'interrompe les cycles de pertes de ressources et de créer un cycle de gains.

L'application de l'ensemble de la théorie de la conservation des ressources aux concepts d'épuisement professionnel, de vigueur, de répit et de travail émotionnel sera discutée dans la section respective de chacune de ces variables. Par ailleurs, la théorie de la conservation des ressources s'arrime bien au modèle d'effort-récupération (Meijman & Mulder, 1998) présenté dans la section suivante.

1.2 Modèle d'effort-récupération

Le modèle d'effort-récupération (*Effort-Recovery model*; Meijman & Mulder, 1998) s'inscrit dans le domaine de recherche des aspects psychologiques liés à la charge de travail. Ce modèle permet d'expliquer le processus de récupération des travailleurs et est largement utilisé dans les études sur le répit (Sonnetag & Fritz, 2007). D'après Meijman et Mulder (1998), les gens chercheraient avant tout à intervenir dans les situations au travail qui les confrontent à certaines demandes plutôt que de s'y exposer passivement. Ainsi, ils adopteraient une stratégie de travail qui serait déterminée par divers éléments. Le premier élément pouvant influencer le choix de la stratégie de travail est la demande qui est faite, en particulier sa nature et son intensité. La deuxième dimension que le travailleur prendra en compte dans son choix est la latitude décisionnelle dont il dispose pour répondre à la demande. Enfin, l'employé considère son « potentiel de travail » pour choisir sa stratégie de travail. Il s'agit du niveau de connaissances et d'habiletés qu'il possède, de sa volonté de répondre à la demande et de démontrer sa maîtrise des habiletés nécessaires à l'accomplissement de la tâche. Pour se concrétiser, le potentiel de travail exige une mobilisation du travailleur et l'investissement d'efforts. Enfin, l'état psychophysiologique du travailleur, notamment en termes de fatigue et d'énergie disponible, aura également un impact sur la stratégie de travail qu'il adoptera (Meijman & Mulder, 1998).

Selon le modèle d'effort-récupération (Meijman & Mulder, 1998), des réactions physiologiques et psychologiques à court terme apparaissent chez l'employé qui investit des efforts dans son travail. Il s'agirait de réponses adaptatives aux niveaux physiologique, comportemental et subjectif, qui seraient déclenchées par l'exposition à la charge de travail qu'a vécue le travailleur (Meijman & Mulder, 1998). Ainsi, au

cours de la période de travail, l'individu verrait apparaître un besoin de récupération grandissant, à force de faire appel aux mêmes systèmes fonctionnels au cours d'une période. Les auteurs du modèle d'effort-récupération postulent toutefois que ces réactions seraient réversibles. En effet, une fois l'effort dans la tâche terminé et l'exposition à la charge de travail éliminée, les niveaux d'activation des systèmes physiologiques et psychologiques diminueraient progressivement, jusqu'à revenir à leurs niveaux initiaux. Ainsi, c'est par le biais d'un arrêt d'activation des systèmes fonctionnels que la récupération s'effectuerait, se complétant lorsque les systèmes utilisés auraient retrouvé leurs niveaux de base (Meijman & Mulder, 1998).

Bien que le processus de charge soit réversible, le modèle d'effort-récupération (Meijman & Mulder, 1998) stipule cependant qu'une exposition prolongée ou continue à une grande charge de travail pourrait rendre les réponses de l'organisme irréversibles si la récupération est inadéquate. Ainsi, le niveau d'activation de base deviendrait impossible à retrouver. Les auteurs suggèrent qu'une charge excessivement élevée, même momentanée, pourrait avoir le même effet (Meijman & Mulder, 1998). Il y aurait alors chez le travailleur apparition de symptômes résultant d'une modification de la constitution biologique et des dispositions psychologiques. Ces symptômes pourraient, d'après le modèle d'effort-récupération (Meijman & Mulder, 1998), se traduire par des incapacités, différents troubles et certaines maladies.

Le modèle d'effort-récupération souligne donc l'importance de l'arrêt d'activation des systèmes fonctionnels utilisés dans le cadre du travail. En conséquence, il faudrait prévoir des périodes de répit entre les périodes de travail afin de permettre la récupération, le tout afin de diminuer l'activation physiologique et psychologique que la charge quotidienne de travail provoque chez les travailleurs.

Le répit, ou l'arrêt de l'activation des systèmes fonctionnels utilisé dans le cadre du travail, pourrait favoriser la satisfaction du besoin de récupération, en permettant aux systèmes de « refaire le plein » suite aux efforts effectués pour répondre aux exigences du travail. De cette manière, les niveaux de base des systèmes physiologique et psychologique pourraient se rétablir. Ce postulat est en concordance avec les propositions du modèle de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989, 1998), où les périodes de repos permettent de cesser de puiser dans un même bassin de ressources pour le laisser se remplir en utilisant des ressources différentes après le travail. Ainsi, d'après ces modèles théoriques, le simple fait de laisser un système fonctionnel au repos (en arrêtant de l'activer ou en utilisant un autre) et d'arrêter de puiser dans le même bassin de ressources permettrait de récupérer.

Par exemple, un employé qui a travaillé intellectuellement pendant de nombreuses heures sans arrêt a activé son système fonctionnel cognitif et utilisé de nombreuses ressources (énergie cognitive). Suite à cette perte d'énergie et à cette activation fonctionnelle, un besoin de récupération naît donc chez le travailleur. Or, le fait de se reposer en faisant une sieste au retour d'une journée de travail difficile, par exemple, lui permet de puiser dans d'autres ressources et d'arrêter d'activer son système fonctionnel cognitif. D'autre part, si ce même employé va plutôt faire du sport, cela permet également la récupération car il utilise un autre système fonctionnel et puise des ressources dans d'autres bassins (énergie physique). Ceci permet aux systèmes utilisés lors du travail d'être au repos et de se régénérer. Le répit semble donc être d'une importance capitale dans la prévention de l'épuisement et de ses symptômes, tel que nous le verrons dans une section ultérieure, puisqu'il permet la reconstruction des ressources et la récupération des efforts déployés au travail.

1.3 Épuisement professionnel

Cette section présente l'histoire du concept d'épuisement professionnel, de son observation initiale à la conceptualisation mesurable par questionnaires. Les différents outils existants sont présentés, ainsi que les différentes critiques qui sont adressées à ces outils. Enfin, la conceptualisation retenue dans le cadre de la présente thèse est présentée, ainsi que l'outil de mesure qui lui est associé.

Le syndrome d'épuisement professionnel est un concept relativement jeune dans le domaine de la psychologie. Il a été proposé par Herbert J. Freudenberger (1974), un intervenant social et directeur de clinique, qui observait chez son personnel l'apparition, après environ un an, de divers symptômes d'épuisement. Freudenberger (1974) a donc entrepris de décrire le phénomène qu'il a lui-même vécu et pu observer dans ses équipes de travail.

L'auteur a noté que les bénévoles ou employés qui œuvraient auprès de clientèles défavorisées devenaient épuisés (*burnt-out*) à force d'investissements excessifs d'énergie et de ressources pour répondre aux demandes constantes qui leur étaient faites. Les manifestations de cet épuisement étaient variées, mais on peut les regrouper en deux types de signes observables ou symptômes (Freudenberger, 1974).

D'une part, il y aurait les signes physiques; les travailleurs sont fatigués, ont de la difficulté à combattre certaines infections mineures (e.g., rhumes), ils souffrent de fréquents maux de têtes et de problèmes gastro-intestinaux, ils ont des problèmes de

sommeil et semblent essoufflés (Freudenberger, 1974). D'autre part, des indices comportementaux s'observent. Freudenberger (1974) a noté l'apparition d'irritabilité, de colère et de frustration que l'individu épuisé a de la difficulté à contrôler. Le travailleur deviendrait suspicieux et légèrement paranoïaque, en plus de devenir rigide, borné et inflexible. Il développerait alors une attitude négative et serait perçu comme étant cynique. Également, l'individu épuisé est perçu comme étant dépressif pour les gens qui le côtoient. Enfin, Freudenberger (1974) suggère que l'employé ferait du présentéisme (il se présente physiquement au travail mais n'est pas réellement efficace dans ses pensées et actions) et que, sentant le besoin de se détendre, il pourrait commencer à consommer divers stupéfiants pour l'aider à se relaxer.

La définition de l'épuisement et ses manifestations, d'après la typologie de Freudenberger (1974), sont dérivées d'observations cliniques. Suite à la parution de son article, des chercheurs ont voulu se pencher sur cette problématique et en faire un concept scientifique. C'est ainsi qu'une équipe de chercheurs s'est intéressée au phénomène de l'épuisement et a entrepris de le définir empiriquement (Maslach & Jackson, 1981).

Afin de conceptualiser l'épuisement professionnel, Maslach et Jackson (1981) ont administré une grande quantité de questions qu'elles ont créées à un ensemble de participants provenant du domaine de la relation d'aide. Suite à cette administration, elles ont réalisé des analyses factorielles afin de vérifier quels items s'avéraient pertinents au plan statistique. Ces analyses ont révélé la présence de trois dimensions distinctes auxquelles les auteures ont attribué des étiquettes. Ainsi, ces trois facteurs ont été nommés d'après le contenu des items qui les composaient, soient « épuisement émotionnel », « dépersonnalisation » et « diminution de l'accomplissement personnel ».

dans le travail » (Maslach & Jackson, 1981). Les auteures ont alors déclaré que le syndrome d'épuisement professionnel était constitué de ces trois dimensions. On pouvait, d'après elles, mesurer ce phénomène à l'aide de l'outil qui résultait de ce projet de recherche, le *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Dans cette optique, le syndrome d'épuisement professionnel est défini par l'outil qui le mesure. Le concept a été élaboré empiriquement et non théoriquement. Étant donné la façon dont le concept d'épuisement a été élaboré, il est naturel que la définition du concept et l'instrument de mesure soient intimement liés.

Au fil du temps, diverses versions du MBI ont été élaborées, afin d'être utilisables auprès de multiples populations (e.g., les enseignants, les infirmières ou encore la population générale – MBI-GS – transposable à un ensemble de professions où les travailleurs n'ont pas à offrir un service de relation d'aide; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). D'ailleurs, les étiquettes des dimensions du concept ont été modifiées dans ces versions ultérieures. Désormais, d'après Maslach et ses collaborateurs (1996), l'épuisement serait défini par l'épuisement émotionnel, le cynisme au travail et la diminution de l'accomplissement personnel au travail.

Bien que le MBI, sous ses différentes formes, soit le questionnaire le plus utilisé pour mesurer l'épuisement professionnel (Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, 2005; Schaufeli & Van Dierendonck, 1993), cet outil et la conceptualisation de l'épuisement qui en découle ont été critiqués par la communauté scientifique. On a notamment reproché au MBI un raisonnement tautologique, à savoir qu'on stipule que le MBI mesure l'épuisement, et que l'épuisement est ce que le MBI mesure (Kristensen et al., 2005). De plus, certains auteurs ont critiqué la façon dont le MBI et la définition de l'épuisement qui en découle ont été créés, c'est-à-dire de manière inductive et sans

fondement théorique (Sassi & Neveu, 2010; Shirom, 2003b; Shirom & Melamed, 2006). On a également reproché à la conceptualisation proposée par Maslach et ses collaborateurs (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996) de rendre compte d'un processus lié à l'épuisement plutôt que d'un syndrome unifié (Kristensen et al., 2005). En effet, la dimension « dépersonnalisation » ou « cynisme » serait plutôt une stratégie d'adaptation suivant un état d'épuisement émotionnel, qui serait la composante centrale du syndrome d'épuisement. Ultiment, cette stratégie mènerait à moins d'accomplissement personnel au travail. D'autres encore ont reproché au MBI d'être un assemblage artificiel et injustifié de dimensions non reliées et ayant peu ou pas de validité discriminante en regard d'autres concepts déjà existants (Shirom, 2003b, 2005). D'ailleurs, les études ayant cherché à démontrer la validité de la structure du MBI ont obtenu des résultats peu concluants. Principalement, les trois dimensions censées composer le concept de l'épuisement professionnel devraient se regrouper sous un facteur unique d'ordre supérieur alors que ce n'est pas le cas. De plus, chacune des dimensions semble avoir ses antécédents et conséquences respectives, ce qui suggère qu'il ne s'agisse pas de composantes d'un concept unique (Koeske & Koeske, 1989; Lee & Ashforth, 1996; Shirom, 2003b, 2005).

Afin de pallier aux nombreuses critiques qui ont été faites au MBI (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996), plusieurs auteurs ont tenté de conceptualiser différemment le syndrome d'épuisement professionnel et de créer des outils permettant de le mesurer. Par exemple, on a vu apparaître le *Burnout Measure* (BM; Malach-Pines, 2005; Pines & Aronson, 1988) qui correspond à la dimension « épuisement émotionnel » du MBI, mais qui se divise en épuisement physique, mental et émotionnel. Ces trois dimensions constitueraient l'épuisement professionnel. Toujours dans la lignée du MBI (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996), le *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) a été créé de manière à mesurer

l'épuisement, qui se définirait ici par de l'épuisement et du détachement face au travail. Contrairement au MBI, le OLBI conçoit l'épuisement comme pouvant être causé par des efforts physiques, cognitifs ou émotionnels (Demerouti et al., 2001). Le détachement renvoie à des attitudes négatives envers le travail en général plutôt qu'envers les clients ou bénéficiaires tel que stipulé dans le MBI (Demerouti et al., 2001). Tentant de rompre avec la tradition du MBI, Kristensen et ses collaborateurs (2005) ont élaboré une définition différente de l'épuisement professionnel. D'après ces auteurs, l'épuisement différencierait selon les situations: il y aurait l'épuisement personnel, l'épuisement lié au travail et l'épuisement lié aux clients (Kristensen et al., 2005). Cette conceptualisation de l'épuisement a donné lieu au *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI; Kristensen et al., 2005). On peut donc constater qu'il existe bon nombre de définitions et d'outils concernant l'épuisement professionnel.

Malgré la prolifération de conceptualisations et d'instruments de mesure concernant l'épuisement professionnel, certains auteurs ne sont pas convaincus de leur justesse. Notamment, on leur reproche d'avoir en commun certaines lacunes. D'abord, comme pour la définition de l'épuisement proposée par Maslach et collaborateurs (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996), on reproche aux définitions présentées plus tôt de ne pas s'inscrire dans un cadre théorique clair et d'émerger d'observations empiriques (Sassi & Neveu, 2010; Shirom, 2003b). Shirom (2003b; Shirom & Ezrachi, 2003) critique également le fait que la plupart de ces définitions de l'épuisement rejoignent et soient parfois même identiques à d'autres concepts (e.g., la dépression, l'anxiété, l'estime de soi, etc.).

Shirom (1989, 2003b; Shirom & Melamed, 2006) a entrepris de définir l'épuisement professionnel en se distanciant notablement des conceptualisations de Maslach

(Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996) et de celles qui en découlent. Shirom (2003b) définit l'épuisement professionnel comme étant une réaction affective au stress dont la principale caractéristique serait une diminution graduelle des ressources énergétiques intrinsèques de l'individu, se manifestant par un épuisement émotionnel, une fatigue physique et une lassitude cognitive. Cette définition s'inscrit dans la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989, 1998), où le stress au travail surviendrait lorsque les travailleurs sont confrontés à une perte effective ou éventuelle de ressources, ou encore à l'incapacité de les renouveler suite à la perte ou l'investissement de ces ressources (Hobfoll, 1989, 1998). Dans le cas de l'épuisement professionnel, la ressource menacée ou perdue est l'énergie, qu'elle soit physique, cognitive ou émotionnelle.

Selon Hobfoll et Shirom (2001), ces trois formes d'énergie représenteraient un ensemble cohérent de ressources et ce concept ne recouperait aucun concept déjà établi dans le domaine de la psychologie. Également, ces trois formes d'énergie seraient possédées de manière individuelle et seraient reliées entre elles : la diminution d'un type d'énergie s'accompagnerait souvent de la diminution d'un autre type d'énergie (Hobfoll & Shirom, 2001; Shirom, 2003b). Enfin, Shirom (2003b) explique qu'il s'agit de trois composantes d'un même syndrome et qu'elles se distinguent clairement d'antécédents potentiels ou de stratégies d'adaptation face au stress.

En se basant sur la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989, 1998; Hobfoll & Shirom, 2001), Shirom (2003b) propose la séquence selon laquelle le syndrome d'épuisement professionnel se développerait. Tel que mentionné précédemment, la théorie de la conservation des ressources postule que le stress surviendrait chez les individus lorsqu'ils perçoivent une menace à l'endroit de leurs

ressources, lorsqu'ils vivent une perte de ressources ou encore lorsqu'ils échouent à reconstruire leurs ressources. Lorsqu'ils subissent une perte de ressources, les gens travailleraient à minimiser la perte et à gagner de nouvelles ressources (Hobfoll, 1989, 1998; Hobfoll & Shirom, 2001). L'épuisement surviendrait lorsque les employés vivent une perte continue de ressources énergétiques, une première perte étant compensée par un investissement qui ne permet pas de gagner de nouvelles ressources et produisant une nouvelle perte, et ainsi de suite. Les pertes s'accumulent et l'individu entre alors dans une spirale de pertes de ressources qui le mènerait alors à un stade avancé d'épuisement (Shirom, 2003b). C'est à ce moment, selon Shirom, que surviendraient les manifestations telles que la dépersonnalisation, le cynisme et la réduction des accomplissements personnels décrits par Maslach et collaborateurs (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996).

Bien que certains traits individuels puissent prédisposer les travailleurs à vivre de l'épuisement professionnel, ce serait les conditions de travail exigeantes qui seraient plus significativement liées à l'écllosion du syndrome (Schaufeli & Enzmann, 1998 cité dans Shirom 2003b). Shirom et Melamed (2006) ont d'ailleurs obtenu des résultats en ce sens en montrant que les demandes au travail étaient positivement liées à l'épuisement, alors que le contrôle y était négativement lié. On peut interpréter ces résultats comme signifiant que les demandes constantes ne permettent pas à l'employé de récupérer de l'effort (modèle d'effort-récupération) qu'il investit dans ses tâches (donc à reconstruire son bassin de ressources, selon la théorie de la conservation des ressources). Ainsi, des périodes de repos seraient nécessaires à la récupération (modèle d'effort-récupération) et à la reconstruction de ressources (théorie de la conservation des ressources) pour pouvoir continuer à travailler et éviter l'épuisement. Cet aspect sera traité plus en détails dans la section sur le répit.

1.4 Vigueur

Dans les écrits sur l'épuisement, on a vu apparaître le concept d'engagement au travail (Maslach & Leiter, 1997), présenté comme étant l'antithèse ou le pendant positif de l'épuisement professionnel. Maslach et Leiter (1997) ont défini l'engagement comme étant le fruit de l'énergie, de l'implication et de l'efficacité de l'individu au travail. Les auteurs ont suggéré qu'en fait, des scores faibles d'épuisement émotionnel et de cynisme, ainsi qu'un score élevé à la dimension efficacité au travail dans l'outil MBI signaleraient un fort engagement au travail chez l'employé (Maslach & Leiter, 1997).

Certains chercheurs ont cependant estimé que l'engagement, s'il était conceptuellement opposé à l'épuisement professionnel, devait avoir son propre outil de mesure afin que les relations entre les deux concepts puissent être étudiées (Schaufeli, Salanova, González-romá, & Bakker, 2002). Ainsi, Schaufeli et ses collaborateurs (2002) ont proposé que l'engagement serait plutôt un état d'esprit positif au travail, caractérisé par la vigueur (opposée à l'épuisement), le dévouement (opposé au cynisme) et l'absorption dans le travail (opposée à la réduction de l'efficacité au travail). Ainsi, bien que légèrement différente de celle proposée par Maslach et Leiter (1997), la conceptualisation de l'engagement de l'équipe de Schaufeli (2002) s'inspire largement de l'ensemble des écrits sur l'épuisement tel que défini par le MBI.

Comme pour le MBI et la définition de l'épuisement qui lui est associée, des critiques ont été formulées à l'endroit de la conceptualisation de l'engagement telle qu'élaborée par Schaufeli et ses collaborateurs (2002). Notamment, Shirom (2003a) déplore que cette définition n'ait pas été élaborée théoriquement, mais plutôt dérivée

empiriquement de travaux antérieurs sur l'épuisement. Également, l'auteur critique le fait que les dimensions proposées par Schaufeli et ses collaborateurs (2002) recourent certains concepts déjà existants dans la littérature, (e.g., l'absorption vs flow; Shirom, 2003a).

Dans cette optique, et en lien avec sa propre définition de l'épuisement professionnel, Shirom propose une conceptualisation différente de ce qu'on peut opposer à l'épuisement. Plutôt que de parler d'engagement, il propose le concept de vigueur au travail. La vigueur est définie par l'auteur comme étant une réponse affective positive aux interactions qu'a l'individu avec son environnement de travail, dont les manifestations seraient un sentiment de force physique, d'énergie émotionnelle et de vitalité cognitive (Shirom, 2003a, 2007). Ces trois composantes (force physique, énergie émotionnelle et vitalité cognitive) sont définies, en concordance avec la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989, 1998), comme étant des ressources énergétiques que le travailleur peut posséder et qui sont inter-reliées. D'après Shirom (2003a), ces trois types d'énergie représentent un ensemble cohérent qui ne recoupe aucun autre concept déjà existant dans les sciences du comportement.

Lorsque ces ressources énergétiques sont investies dans le travail, des gains seraient susceptibles d'être réalisés par le travailleur, qui aurait alors davantage de ressources à réinvestir ultérieurement, engendrant ainsi la fameuse « spirale de gains de ressources », tel que décrite par la théorie de la conservation des ressources (Shirom, 2003a). Ce bassin de ressources énergétiques pourrait aider les employés à affronter les demandes de leur travail et à s'y adapter.

Selon Shirom (2003a) le concept de vigueur ne serait pas opposé, sur un continuum unique, à l'épuisement professionnel. Plutôt, l'auteur propose que la vigueur soit obliquement reliée à l'épuisement professionnel (Shirom, 2003a). En effet, Shirom se base sur un modèle des affects proposé par Russel (1980, 2003, cité dans Shirom 2007) qui situe les affects en fonction de deux dimensions. Sur l'axe horizontal se trouverait le déplaisir (à gauche) et le plaisir (à droite). L'axe vertical comprendrait un pôle d'activation (en haut) et un pôle de torpeur (*sleepiness*; en bas). Shirom suggère que la vigueur serait une combinaison d'activation et de plaisir, alors que l'épuisement serait une combinaison de torpeur et de déplaisir (Shirom, 2007). Il est toutefois à noter que Shirom insiste sur le fait que la vigueur constitue un état affectif que les individus attribueraient au travail, et non pas une disposition affective générale (e.g., un trait affectif; Shirom, 2003a, 2007).

Shirom (2003a) suggère par ailleurs que le trait d'affectivité positive pourrait être lié à la vigueur chez les individus. Néanmoins, l'auteur propose que les facteurs organisationnels soient plus importants dans l'émergence d'un tel état chez les travailleurs. Notamment, l'autonomie ou la latitude dont dispose le travailleur pourrait avoir un impact sur son niveau de vigueur. Une étude récente a d'ailleurs démontré que le contrôle d'un employé sur son travail et l'augmentation de sa perception de ce contrôle étaient liés à une augmentation ultérieure de sa vigueur (Armon, Melamed, & Shirom, 2012).

Par ailleurs, si les demandes du travail peuvent causer du stress aux employés et mener éventuellement à l'épuisement, selon Shirom (2003a) elles pourraient aussi être des occasions de vivre des émotions positives et de gagner des ressources lorsque le travailleur réussit à les satisfaire. Cette hypothèse a été confirmée par Armon et

collaborateurs (2012) qui ont observé qu'une augmentation dans les demandes au travail correspondait ultérieurement à une augmentation de la vigueur chez les individus ayant un degré de névrosisme faible.

1.5 Répit, récupération et rumination face au travail

En lien avec les modèles théoriques présentés précédemment qui concluent que l'épuisement proviendrait des demandes élevées et de la faible latitude dans un contexte où le travailleur épuise ses ressources et ne parvient pas à récupérer suite à l'utilisation de ses systèmes fonctionnels, lorsqu'un individu vit un problème d'épuisement professionnel, on lui suggérera généralement un arrêt de travail. Or, les scientifiques se penchent depuis quelques années sur les concepts de répit et de récupération face au travail comme moyen de prévention face à l'épuisement professionnel.

Le répit face au travail peut être conceptualisé comme une *pause*, c'est-à-dire « une forme d'absence du contexte de travail où les pressions quotidiennes liées à l'emploi seraient absentes » (Westman & Eden, 1997, p. 516, traduction libre). En principe, une telle pause devrait permettre au travailleur de récupérer suite aux efforts faits au travail et de reconstruire ses ressources personnelles (Flaxman et al., 2012). Ce postulat est en accord avec la théorie de la conservation des ressources et le modèle d'effort-récupération.

D'une part, la théorie de la conservation des ressources suggère que des périodes de pauses dans le travail permettraient d'utiliser d'autres types de ressources que celles

qui sont sollicitées au travail (Hobfoll & Shirom, 2001). Ainsi, Hobfoll et Shirom postulent qu'en investissant d'autres types de ressources pendant les pauses, le bassin de ressources utilisé dans le cadre du travail (c.à.d. énergie) peut se reconstruire pendant ce temps (2001). Le répit favoriserait donc à la fois l'interruption de la spirale de pertes de ressources et la création d'une spirale de gains de ressources (Hobfoll & Shirom, 2001).

D'autre part, le modèle effort-récupération conçoit que l'être humain a besoin de récupérer après avoir fait des efforts. Ainsi, les périodes de repos permettraient au travailleur de récupérer de ses efforts au travail (Meijman & Mulder, 1998). Les systèmes qui sont activés pendant le travail pourraient retrouver leurs niveaux de base lors des périodes de pause, puisque des systèmes différents sont alors utilisés.

Dans les deux optiques, le répit pourrait s'avérer d'une importance capitale pour prévenir l'épuisement professionnel et favoriser la vigueur au travail. En effet, la théorie de la conservation des ressources stipulant que l'épuisement survient lorsque la réserve de ressources énergétiques est en baisse, alors que la vigueur survient lorsque cette réserve est en hausse, et le modèle effort-récupération suggérant que l'épuisement survient lorsque l'activation des systèmes physiologiques et psychologiques demeure constamment élevée, les périodes de pauses semblent être nécessaires afin d'éviter l'épuisement des travailleurs (Hobfoll & Shirom, 2001; Meijman & Mulder, 1998). Toutefois, pour que le répit permette la satisfaction du besoin de récupération, le détachement psychologique face au travail apparaît essentiel: c'est grâce au détachement que la récupération s'avère possible (Flaxman et al., 2012).

Le détachement psychologique face au travail pourrait être défini entre autres par le fait de ne pas penser au travail pendant les périodes hors travail (Sonntag & Bayer, 2005). Les périodes de répit du travailleur – et de détachement psychologique – seraient de trois types. Selon Sluiter, Frings-Dresen, Meijman et van der Beek (2000), le travailleur serait en réactivité pendant l'exécution de ses tâches. Dans les 10 à 60 minutes suivant la période de travail, il se trouverait en méso-récupération pour, par la suite, entrer dans la période de méta-récupération, débutant après la première heure de répit et durant jusqu'à deux jours plus tard (donc au cours des soirées ou des fins de semaines). Enfin, si la période de répit se poursuit, comme dans le cas de vacances, l'individu se trouverait en période de macro-récupération, qui débute au moins deux jours après la cessation de la tâche (Sluiter et al., 2000). Les études sur le répit ont cependant souvent été réalisées en regard d'un seul type de répit à la fois. De plus, les soirées et les fins de semaines, bien que faisant partie du même type de répit (méta-récupération) ont également été étudiées séparément.

Les études portant sur le répit quotidien tendent à montrer que pratiquer des activités liées au travail, et ce après les heures normales de travail, serait lié à moins de bien-être (Sonntag, 2001). Inversement, pratiquer des activités non liées au travail favoriserait le détachement psychologique ainsi que la vigueur et l'engagement au travail la journée suivante (ten Brummelhuis & Bakker, 2012). Durant une semaine normale de travail, pratiquer des activités sportives et sociales en soirée mènerait à plus de bien-être chez ceux s'y adonnant que chez ceux le faisant peu ou pas du tout (Ménard, Flaxman, & Foucreault, 2012). D'autres ont observé qu'une très grande charge de travail, une implication trop grande dans le travail et un faible sentiment d'efficacité personnelle quant à la capacité à se détacher psychologiquement du travail seraient liés à une moins grande capacité à décrocher (Sonntag & Bayer, 2005; Sonntag & Krueger, 2006). En contrepartie, le détachement psychologique face au

travail serait lié à un bien-être psychologique élevé (Sonnetag & Bayer, 2005). Aussi, le détachement psychologique aurait un impact encore plus grand sur le bien-être du travailleur lorsque ce dernier estime avoir eu une journée très chargée au travail. En effet, le détachement psychologique en de telles circonstances a été lié à une plus grande diminution du degré de fatigue que lorsque le travailleur juge avoir eu une journée peu chargée (Sonnetag & Bayer, 2005). Certains chercheurs ont aussi montré que le degré de récupération ressenti au lever influencerait l'engagement au travail au cours de la journée (Sonnetag, Mojza, Demerouti, & Bakker, 2012), défini comme le sentiment d'avoir de l'énergie, d'être absorbé par son travail et de s'y dévouer (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008; Schaufeli et al., 2002). Ressentir cet engagement au cours de la journée de travail favoriserait une meilleure récupération une fois le travail terminé (Sonnetag et al., 2012). Il y aurait donc un cycle positif où le fait de se sentir reposé entraîne l'engagement au travail, qui à son tour favoriserait le repos ultérieur. Cependant, Sonnetag et collaborateurs (2012) ont montré que cette influence positive de l'engagement au travail sur le degré de récupération n'était présente que lorsque les contraintes situationnelles au travail (e.g., équipement défaillant, manque de matériel, manque d'information) étaient faibles.

Seulement quelques études ont porté sur le répit lors des fins de semaines (Geurts & Sonnetag, 2006; van Hooff, Geurts, Kompier, & Taris, 2007). Fritz et Sonnetag (2005) ont observé que les travailleurs qui, pendant la fin de semaine, avaient des tracas qui n'étaient pas liés au travail, n'avaient pas de réflexions positives concernant le travail ou encore avaient peu d'activités sociales, éprouvaient davantage de symptômes d'épuisement professionnel et rapportaient un bien-être faible lors du retour au travail. Certains chercheurs ont toutefois noté que la relaxation, la pratique d'activités où l'individu a un sentiment de maîtrise et d'accomplissement, ainsi que le fait d'être psychologiquement détaché du travail étaient liés à des affects positifs à la fin de la

période de congé (Fritz, Sonnentag, Spector, & McInroe, 2010), ainsi qu'au sentiment d'avoir pu récupérer (Binnewies, Sonnentag, & Mojza, 2010). Par contre, l'effet du congé sur les affects positifs aurait disparu à la fin de la semaine de travail suivante, mais le moment précis de sa « disparition » n'a pas été investigué (Fritz et al., 2010). De plus, certaines études ont montré que le répit des fins de semaines augmenterait l'engagement lors du retour au travail (Kühnel, Sonnentag, & Westman, 2009) et la performance lorsque le travailleur éprouve le sentiment d'avoir pu récupérer (Binnewies et al., 2010). Cependant, des chercheurs ont montré que les employés estimant que leur travail exige un haut niveau d'efforts physiques ou intellectuels faisaient davantage de temps supplémentaire lors des fins de semaines, rapportaient plus de fatigue et se disaient moins motivés à retourner au travail la semaine suivante que ceux jugeant devoir déployer un effort faible au travail (van Hooff et al., 2007).

Des études ont également porté sur le répit associé aux vacances. Flaxman et collaborateurs (2012) ont d'ailleurs rapporté que l'incapacité à décrocher liée à des ruminations au sujet du travail durant un congé férié était liée à un niveau de bien-être faible lors du retour au travail. Les études ont aussi permis de montrer que l'expérience de répit entraînerait une diminution des perceptions d'épuisement et de stress (Etzion, Eden, & Lapidot, 1998). Fritz et Sonnentag (2006) ont obtenu des résultats semblables, où les vacances permettaient de diminuer le degré d'épuisement professionnel et d'améliorer la santé des travailleurs. Plusieurs études subséquentes ont montré des résultats similaires, c'est-à-dire que les vacances permettaient d'augmenter les niveaux de bien-être et de santé rapportés par les employés (de Bloom, Geurts, & Kompier, 2010, 2012). Dans la même optique, on a observé que, pendant les vacances, les travailleurs rapportaient une amélioration de leur santé, de leur humeur, de leur degré d'énergie, de leur satisfaction et une diminution de la tension ressentie (de Bloom, Geurts, Taris, et al., 2010). Également, Kühnel et Sonnentag (2011) ont montré qu'au

retour des vacances, le degré d'engagement des employés avait augmenté, alors que leur épuisement émotionnel avaient diminué. Certains ont aussi souligné l'importance de la satisfaction du besoin de récupération, rapportant que les vacances annuelles favorisaient le bien-être chez ceux qui estimaient avoir pu récupérer pendant leur période de congé (Strauss-Blasche, Ekmekcioglu, & Marktl, 2000). Une méta-analyse a par ailleurs confirmé l'effet bénéfique des vacances annuelles pour les travailleurs, rapportant des résultats significatifs en termes d'amélioration de la santé et du bien-être des individus (de Bloom et al., 2009). Cependant, elle a aussi révélé que cet effet tendait à se résorber rapidement suite au retour au travail (de Bloom et al., 2009). Cette tendance a été confirmée dans plusieurs études, certaines rapportant une disparition de l'effet des vacances dans le mois suivant le retour au travail (e.g., Kühnel & Sonnentag, 2011), alors que d'autres ont même suggéré que l'effet se résorbait dès la première semaine suivant le retour au travail (de Bloom et al., 2012; de Bloom, Geurts, Taris, et al., 2010).

Ainsi, l'ensemble des études sur le répit semble indiquer qu'un détachement psychologique face au travail peut favoriser le bien-être et la santé de l'individu ainsi que son engagement au travail, en plus de diminuer les symptômes associés à l'épuisement professionnel. Cependant, Flaxman et ses collaborateurs (2012) ont proposé que le détachement psychologique renverrait davantage au fait de ne pas penser de manière persévérante et négative au travail durant les moments hors travail. Ils ont en effet montré que le simple fait de ne pas penser au travail n'est pas suffisant pour expliquer la récupération des travailleurs. La nature des pensées relatives au travail, et non le fait d'y penser, serait le mécanisme expliquant la récupération. Le détachement psychologique serait dès lors plus adéquatement mesuré par l'absence de ruminations face au travail en dehors des périodes de travail.

La rumination face au travail consisterait en une forme de persévération cognitive où seraient réactivés de manière constante et répétitive les stresseurs psychologiques au travail chez le travailleur (Brosschot, Gerin, & Thayer). Selon cette hypothèse de persévération cognitive proposée par Brosschot et collaborateurs (2006), la rumination pendant les périodes hors travail prolongerait l'activation des stresseurs vécus au travail et favoriserait l'utilisation des mêmes ressources que celles utilisées au travail et nuirait au processus de retour au niveau de base de l'activité des systèmes physiques et psychologiques du travailleur. Ceci est directement lié aux modèles théoriques présentés précédemment, qui soulignent l'importance d'arrêter d'utiliser le même système fonctionnel que celui utilisé dans le cadre du travail (dans ce cas, les systèmes émotionnels et cognitifs) afin de récupérer les ressources investies (les énergies émotionnelles et cognitives).

Certaines études ont d'ailleurs montré que la rumination pouvait avoir des impacts négatifs pour les travailleurs. Par exemple, on a montré que la rumination nuisait à la récupération des travailleurs et était liée à leur niveau de fatigue face au travail (Querstret & Copley, 2012). Certains ont montré que la rumination était liée positivement à l'épuisement (Baranik, Wang, Gong, & Shi, 2017; Deselms, 2016). D'autres ont également montré que la rumination était liée à la dépression chez un groupe d'étudiants en médecine dentaire (Hamesch, Copley, & Lang, 2014). Ce lien avec la dépression a d'ailleurs été confirmé lorsque plusieurs échantillons ont été comparés par certains chercheurs (Garnefski & Kraaij, 2006). Certaines études ont également montré que la rumination était liée négativement au bien-être et à la performance au travail (Baranik et al., 2017) ainsi qu'à la santé et à la satisfaction au travail (Deselms, 2016).

Suivant l'ensemble de ces résultats de recherche, il est raisonnable de croire que la présence de rumination pendant les périodes de répit des travailleurs puisse nuire à leur récupération et favoriser la présence de hauts niveaux d'épuisement (hypothèse 1a et 5a) et de faibles niveaux de vigueur (hypothèse 1b et 5b) à la fin des périodes de récupération.

Certains éléments dans le domaine de recherche entourant le répit et la récupération des travailleurs méritent d'être approfondis. D'une part, à notre connaissance, aucune étude n'a comparé l'impact différentiel des trois formes de répit (soirées, fins de semaines et vacances), chez un même travailleur et entre les travailleurs. Certaines études ont comparé les effets associés à des périodes de répit de quatre et neuf jours, rapportant des résultats similaires en termes d'effets bénéfiques au retour au travail (de Bloom, Geurts, & Kompier, 2010). Cependant, de Bloom et collaborateurs (2010) suggèrent de faire la comparaison avec des vacances d'une durée de plus d'une semaine ainsi qu'avec des périodes de répit de plus courte durée, notamment les fins de semaines. En lien avec le modèle proposé par Sluiter et collaborateurs (2000; méso, méta et macro-récupération), on peut penser que plus une personne aura du temps pour récupérer (durant ses vacances annuelles par exemple), plus grand sera le répit et, conséquemment, moins elle rapportera d'épuisement et plus elle rapportera de vigueur lors du retour au travail. Aucune étude, à notre connaissance, ne s'est intéressée au mécanisme pouvant expliquer que la durée d'une période de récupération soit associée à davantage de répit. La rumination serait, selon nous, un des mécanismes impliqués dans le processus du répit et pourrait agir de manière différente, au début de la période de récupération, et à la fin de celle-ci. Ainsi, une étude combinant l'ensemble des opportunités de répit nous permettrait de comprendre davantage l'impact de la durée de l'absence du travail sur la rumination et les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs. En outre, on pourrait penser que plus longue est la durée de la période de

répit, moins importante est la rumination (hypothèse 9) et moins importants deviendraient les liens entre les éléments liés au travail, la rumination et l'état psychologique des travailleurs (hypothèses 10a, 10b, 10c).

La seconde lacune touchant les recherches sur le répit renvoie aux types d'emplois examinés. En effet, une grande quantité d'études a été effectuée auprès de professeurs (e.g., Flaxman et al., 2012) ou d'infirmières (e.g., Kühnel et al., 2009). Ces travailleurs ont la particularité d'effectuer du travail émotionnel. Cependant, à notre connaissance au moment d'élaborer cette thèse, aucun chercheur dans le domaine du répit ne s'était intéressé à cet aspect spécifique du travail. De notre point de vue, le travail émotionnel devrait être pris en compte dans les études sur le répit lorsque celles-ci sont réalisées auprès de participants effectuant du travail émotionnel. Il s'agit notamment d'un aspect du travail qui peut, dans certaines de ses dimensions, constituer une demande élevée en termes d'efforts et de ressources devant être déployés dans l'exercice des fonctions des employés. En outre, il a été montré que la rumination face au travail était favorisée par des demandes du travail perçues comme étant élevées (Cropley, Dijk, & Stanley, 2006; Cropley & Millward Purvis, 2003) et il est reconnu que les contextes de soin, où du travail émotionnel est souvent attendu, constituent des milieux de travail exigeants (Cropley & Zijlstra, 2011). Le travail émotionnel constitue donc une variable d'intérêt lorsqu'on cherche à comprendre la récupération des travailleurs et sera donc abordé dans la prochaine section.

1.6 Travail émotionnel

Cette section débute par une description de l'origine du concept de travail émotionnel. Ensuite, l'évolution du construit et les différentes manières de le conceptualiser, notamment en termes de dimensions et de définitions, sont présentées. La conceptualisation retenue est par la suite exposée, ainsi que l'outil de mesure qui y est associé. Enfin, les liens entre le travail émotionnel et les autres variables étudiées dans la thèse sont abordés.

Le travail émotionnel est un concept qui a été élaboré par la sociologue Arlie R. Hochschild (1983), suite à une étude qualitative menée auprès d'hôtesse de l'air. La chercheuse définit le travail émotionnel comme étant « l'acte par lequel on essaie de changer le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment, [...] l'acte qui vise à évoquer ou à façonner, ou tout aussi bien à réprimer un sentiment » (Hochschild, 2003, p. 32-33). Ainsi, les travailleurs, pour répondre à certaines règles (soit sociales, soit professionnelles, soit organisationnelles), seraient appelés à modifier le cours de leurs émotions afin d'exprimer les émotions attendues dans leur contexte de travail.

D'après la typologie proposée par Hochschild (1983), il existerait 1) du travail émotionnel de surface, c'est-à-dire que l'individu vit une émotion, mais s'efforce d'en afficher une autre qui correspond davantage aux émotions prescrites par l'organisation. Ainsi, l'individu se trouve en dissonance émotionnelle et en est conscient. Il existerait également 2) du travail émotionnel de profondeur, où l'individu modifie le processus menant à l'émotion, afin de ressentir effectivement les émotions prescrites et de ne pas ressentir les émotions proscrites dans son travail. Or, à la suite de la parution de

l'ouvrage original de Hochschild (1983), plusieurs scientifiques dans le domaine de la psychologie se sont intéressés au travail émotionnel et ont proposé des modélisations différentes de ce concept.

Ashforth et Humphrey (1993), par exemple, ont proposé que le travail émotionnel consisterait en l'action de montrer ou d'afficher les émotions appropriées d'après la règle d'affichage de l'organisation. Concrètement, selon eux, il s'agirait d'une « forme de *gestion des impressions* dans la mesure où le travailleur tente délibérément de se comporter envers les autres de manière à créer chez eux à la fois certaines perceptions le concernant et un climat interpersonnel approprié » (Ashforth & Humphrey, 1993, p.90, traduction libre). D'après ces auteurs, les dimensions du travail émotionnel devraient inclure non seulement la stratégie de surface et la stratégie de profondeur, mais également les émotions naturellement vécues ainsi que les règles d'affichage émotionnel (*display rules*; Ashforth & Humphrey, 1993).

Morris et Feldman (1996), quant à eux, suggèrent que le travail émotionnel soit défini comme étant « l'effort, la planification et le contrôle nécessaires à l'expression des émotions recherchées par l'organisation au cours des échanges interpersonnels » (p. 987, traduction libre). Selon ces auteurs, le travail émotionnel serait constitué de quatre dimensions: la fréquence à laquelle le travailleur doit montrer les émotions appropriées, le degré avec lequel le travailleur respecte les règles d'affichage (incluant la durée des interactions et l'intensité de l'affichage émotionnel), la variété d'émotions différentes qui doivent être montrées et, enfin, la dissonance émotionnelle générée par le fait de devoir exprimer des émotions qui ne sont pas sincèrement éprouvées (Morris & Feldman, 1996).

Pugliesi (1999), de son côté, n'offre pas, à proprement parler, de nouvelle définition du travail émotionnel, référant davantage à Hochschild (1983). Ainsi, selon cette auteure, le travail émotionnel est constitué de diverses formes de gestion des émotions au travail. Toutefois, cette auteure propose que l'on considère le travail émotionnel sous deux nouvelles dimensions: celui orienté vers soi-même et celui orienté vers les autres. Ainsi, le représentant au service à la clientèle qui fait face à un client en colère peut, par exemple, faire du travail émotionnel orienté vers lui-même en s'assurant de gérer ses propres émotions pour ne pas se mettre en colère contre le client. Également, le représentant peut faire du travail émotionnel, cette fois-ci orienté vers autrui, en gérant les émotions du client, c'est-à-dire en tentant de réduire la colère de ce dernier et de faire apparaître chez lui des émotions plus positives.

Kruml et Geddes (2000), également, conservent la définition originale proposée par Hochschild (1983), stipulant que le travail émotionnel est « ce que font les employés lorsque leur travail exige d'eux qu'ils sentent ou à tout le moins projettent certaines émotions » (p. 9, traduction libre). Toutefois, les résultats de leur étude suggèrent que le travail émotionnel comprendrait deux dimensions, soient l'effort émotionnel et la dissonance émotionnelle (Kruml & Geddes, 2000). Selon Zapf (2002), l'effort émotionnel correspondrait à la stratégie de profondeur et la dissonance émotionnelle, à la stratégie de surface.

Pour leur part, Glomb et Tews (2004) réfèrent au travail émotionnel d'après la définition proposée par Ashforth et Humphrey (1993), soit l'action de montrer les émotions appropriées, ou de respecter les règles d'affichage. Toutefois, ils proposent une conceptualisation différente. D'après eux, le travail émotionnel pourrait se faire à la fois par le biais de la suppression d'émotions inappropriées et de la simulation des

émotions appropriées. Le travail émotionnel serait donc plus qu'une simulation d'émotions et impliquerait aussi une suppression. Également, ces auteurs conçoivent que l'expression des émotions naturellement vécues soit une des dimensions du travail émotionnel, si celles-ci correspondent aux émotions prescrites par l'organisation (Glomb & Tews, 2004).

Parmi les nombreux modèles concernant le concept de travail émotionnel, certains auteurs ont plutôt choisi de conserver la typologie proposée par Hochschild (1983) et ont défini le travail émotionnel selon les deux dimensions originales, soient la stratégie de surface et la stratégie de profondeur, en y ajoutant un cadre théorique plus défini. C'est le cas notamment de Grandey (2000), qui s'est également inspirée des travaux de Brotheridge et Lee (1998), qui ont été les premiers à conceptualiser le travail émotionnel comme une forme de régulation des émotions au travail, et de ceux de Gross (1998), qui fournit un modèle théorique explicatif pour asseoir le concept de travail émotionnel comme une forme de régulation émotionnelle.

Gross (1998) propose que la régulation des émotions puisse se faire par le biais de cinq processus. Il explique que l'individu peut d'abord choisir les situations dans lesquelles il évolue qui sont susceptibles de provoquer des émotions. Ainsi, un individu qui a la phobie du sang évite de choisir une profession médicale qui provoquerait constamment des émotions désagréables chez lui. L'individu peut également modifier une situation afin de réguler ses émotions. Par exemple, Gross (1998) explique qu'une personne peut aller voir son voisin qui écoute sa musique très forte pour lui demander de baisser le volume de sa radio. Une autre façon de réguler ses émotions, selon l'auteur, serait le déploiement attentionnel. À ce stade, l'individu peut choisir les éléments de la situation sur lesquels il veut porter attention et qui auront un impact sur lui et ses émotions.

Enfin, Gross (1998) explique qu'on peut opérer des changements cognitifs afin de réguler ses émotions. Il propose que les défenses psychologiques, la comparaison sociale, le recadrage et la réévaluation soient des moyens de moduler nos émotions. Les quatre processus mentionnés (sélection de la situation, modification de la situation, déploiement de l'attention et changement cognitifs) seraient des stratégies de régulation émotionnelle antécédentes à l'émotion (*antecedent-focused*). Toutefois, la cinquième stratégie de régulation des émotions est davantage orientée sur la réponse émotionnelle, lorsque l'émotion est déjà présente (*response-focused*). En effet, la personne qui ressent une émotion peut choisir de la moduler, c'est-à-dire de la montrer ou non, et selon une intensité qu'elle choisit. Grandey (2000) utilise donc cette théorie de la régulation émotionnelle pour appuyer les concepts liés au travail émotionnel. Elle fait le lien entre la modulation de la réponse émotionnelle et la stratégie de surface, ainsi qu'entre les stratégies de régulations antécédentes à l'émotion et la stratégie de profondeur.

Dans une perspective d'intégration de différents modèles existants, Brotheridge et Lee (2003) ont conceptualisé un outil de mesure pour le travail émotionnel. Celui-ci mesurait à la fois le travail émotionnel de surface et de profondeur, mais également certains antécédents du travail émotionnel, soient des dimensions liées aux caractéristiques de l'emploi (fréquence, intensité, durée des interactions et variété des émotions à manifester). Cependant, selon certains auteurs, de telles caractéristiques de l'emploi renverraient davantage à des demandes du travail (Grandey, 2000). Elles ne devraient donc pas faire partie de l'outil de mesure du travail émotionnel à proprement parler. Cette critique peut également être adressée à d'autres modèles (e.g., Morris & Feldman, 1996).

Diefendorff, Croyle et Gosserand (2005) ont réalisés leurs travaux en s'inspirant des conceptualisations fortement apparentées à la conceptualisation initiale de Hochschild (e.g., Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2000), mais ont fait un ajout en proposant que le travail émotionnel comporte trois dimensions. Il y aurait, conformément à la conceptualisation originale, du travail émotionnel de surface et de profondeur. Par ailleurs, Diefendorff et ses collaborateurs (2005) ont suggéré que les travailleurs puissent aussi exprimer leurs émotions réelles dans leur travail et ne fassent pas de modifications pour répondre aux règles émotionnelles de l'entreprise. Ainsi, l'expression des émotions naturellement vécues serait la troisième dimension du travail émotionnel (Diefendorff et al., 2005). À ce jour, cette dimension a été peu investiguée (Cossette & Hess, 2012), bien que certains l'aient proposée auparavant (e.g., Ashforth & Humphrey, 1993; Glomb & Tews, 2004).

Adhérent à la définition originale de Hochschild (1983), selon laquelle le travail émotionnel consiste en une modification des émotions dans le but de répondre à des demandes organisationnelles, qui peut être effectuée soit *avant* de ressentir une émotion (stratégie de profondeur) ou alors que celle-ci est *présente* chez l'individu (stratégie de surface), un modèle apparenté à celui d'Hochschild a été sélectionné. Toutefois, il est vrai que les travailleurs, tel que suggéré par certains auteurs (e.g., Ashforth & Humphrey, 1993; Diefendorff et al., 2005; Glomb & Tews, 2004), peuvent naturellement, soit sans modification, vivre les émotions prescrites par leur organisation et les exprimer de manière sincère. Cette dimension du travail émotionnel apparait essentielle. La conceptualisation du travail émotionnel de Diefendorff et ses collègues (2005) a donc été retenue puisqu'elle comprend la stratégie de surface, la stratégie de profondeur et l'expression naturelle des émotions et que ces auteurs ont conçu un outil de mesure rattaché à cette conception.

Dans la perspective de la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989, 1998), le travail émotionnel pourrait être considéré comme un investissement de ressources d'énergie émotionnelle pouvant entraîner un gain si les effets escomptés sont produits (clients satisfaits, patient reconnaissant) ou encore une perte de ces ressources si les effets escomptés ne se produisent pas (Brotheridge & Lee, 2002). Dans l'optique du modèle d'effort-récupération (Meijman & Mulder, 1998), le travail émotionnel représenterait un effort à fournir (Hochschild, 1983) qui augmenterait l'activation des systèmes physiologiques et psychologiques. Ainsi, le travail émotionnel pourrait favoriser l'apparition de l'épuisement professionnel lorsqu'il occasionne une perte de ressources. En contrepartie, le travail émotionnel se soldant par un gain important de ressources pourrait alors mener à une plus grande vigueur.

D'après une méta-analyse réalisée par Hülshager et Schewe (2011), le succès ou l'échec du travail émotionnel serait souvent tributaire de la stratégie utilisée. En effet, les auteurs rapportent que la stratégie de surface serait souvent « démasquée » par les bénéficiaires de soins ou de services, c'est-à-dire que cette stratégie serait perçue comme étant inauthentique. Conséquemment, la réaction des bénéficiaires serait négative et le travailleur n'atteindrait pas ses objectifs en termes de qualité de service. Il vivrait alors du stress (occasionné par une perte de ressources) dans la perspective de la théorie de la conservation des ressources.

Ces hypothèses ont été vérifiées dans des recherches sur la stratégie de surface dans le travail émotionnel. Les résultats suggèrent que le travail émotionnel de surface serait lié à plus d'émotions négatives et moins d'émotions positives (Beal, Trougakos, Weiss, & Green, 2006). Également, on a observé que le travail émotionnel de surface était lié à l'épuisement émotionnel, à la dépersonnalisation et à un moindre sentiment

d'accomplissement dans le travail (Brotheridge & Grandey, 2002). Certains chercheurs ont aussi montré qu'un sentiment d'authenticité serait négativement lié à l'épuisement émotionnel, mais que les gens faisant du travail émotionnel de surface tendraient à avoir un sentiment d'authenticité réduit (Brotheridge & Lee, 2002). Par ailleurs, Chau, Dahling, Levy et Diefendorff (2009) ont confirmé que le travail émotionnel de surface serait lié à l'épuisement émotionnel, en plus de montrer que cet épuisement serait lié positivement à l'intention de quitter le travail et à la démission effective du travailleur. En outre, une étude récente a montré que lorsque les travailleurs utilisaient la stratégie de surface au cours d'une journée de travail, ils rapportaient avoir tendance à ruminer une fois la journée terminée (Wiese, Heidemeier, Burk, & Freund, 2017). Ainsi, il est possible de croire que l'utilisation de la stratégie de surface soit liée à la rumination chez les travailleurs (hypothèses 2a et 6a).

En ce qui a trait au travail émotionnel de profondeur, Grandey (2000) rapporte que les résultats ne sont pas univoques. En effet, bien que les hypothèses originales de Hochschild (1983) proposent que ce type de modification des émotions soit délétère pour les individus, elles ont été, pour la plupart, infirmées. D'ailleurs, Hülshager et Schewe (2011) offrent une explication à ce sujet. En effet, la stratégie de profondeur serait perçue comme étant davantage authentique par les bénéficiaires, ce qui susciterait chez eux des émotions positives. Ceci profiterait alors à l'employé, dont l'interaction avec le client se solderait par un succès. Hülshager et Schewe (2011) suggèrent que, dans la perspective de la théorie de la conservation des ressources, l'expérience de relations ou d'interactions sociales positives pourrait s'avérer une ressource qui diminuerait l'impact du stress. Ainsi, ces auteurs proposent que la stratégie de profondeur puisse offrir à la fois une perte de ressource, puisqu'on doit fournir un effort pour le produire, mais également un gain en ressources, puisqu'il est récompensé (Hülshager & Schewe, 2011). L'utilisation de la stratégie de profondeur

pourrait donc être liée à la fois à une certaine fatigue, mais également à une certaine vigueur pour les travailleurs.

En outre, certaines études semblent indiquer qu'il y ait des conséquences positives à la stratégie de profondeur. Par exemple, on note que le travail émotionnel de profondeur serait lié à un sentiment d'accomplissement accru (Brotheridge & Grandey, 2002), ainsi qu'à une plus grande authenticité (Brotheridge & Lee, 2002). Brotheridge et Lee (2002) ont constaté que la combinaison du travail émotionnel de profondeur et du sentiment d'authenticité mènerait au sentiment d'accomplissement dans le travail. Également, certains chercheurs ont montré que la stratégie de profondeur serait liée à la performance au travail (Hülshager, Lang, & Maier, 2010), aux comportements de citoyenneté organisationnelle (Kiffin-Petersen, Jordan, & Soutar, 2011) ainsi qu'à la satisfaction au travail (Lam & Chen, 2012; Yang & Chang, 2008). De plus, le travail émotionnel de profondeur serait négativement lié à l'intention de quitter l'emploi, qui se traduirait par moins de démissions effectives (Chau et al., 2009). Sans montrer de conséquences positives à la stratégie de profondeur, certains ont néanmoins invalidé la proposition selon laquelle la stratégie de profondeur serait nuisible. Par exemple, Johnson (2007) a montré que cette stratégie était liée à moins d'épuisement émotionnel, alors que Grandey (2003) a quant à elle montré que la stratégie de profondeur n'était pas liée à l'épuisement émotionnel. Cependant, Hülshager et Schewe (2011) ont montré, à l'aide d'une méta-analyse, que les liens entre la stratégie de profondeur et l'état de bien-être au travail ou de mauvaise santé des travailleurs obtenus dans différentes études n'étaient pas généralisables. En contrepartie, ils ont pu montrer que cette stratégie était liée de manière positive à davantage de plaintes psychosomatiques (Hülshager et Schewe, 2011). L'impact de cette stratégie de travail émotionnel face au bien-être et à l'épuisement des travailleurs demeure à clarifier.

Malgré que la stratégie de profondeur ait parfois des conséquences positives pour les travailleurs, plusieurs auteurs soulignent qu'il puisse s'agir d'une méthode qui soit très énergivore (Hülshager & Schewe, 2011; Liu, Prati, Perrewé, & Ferris, 2008). En effet, selon ces chercheurs la stratégie de profondeur pourrait nécessiter « une grande quantité d'énergie mentale sous forme de motivation, d'engagement et d'internalisation de rôle » (Liu et al., 2008, p. 2416, traduction libre). En ce sens, il s'agirait d'une stratégie exigeante qui puise dans les ressources du travailleur (Hülshager & Schewe, 2011). Plus spécifiquement, certains suggèrent que considérant la nature cognitive de la rumination et l'implication de processus cognitifs importants dans la stratégie de profondeur, ces deux variables pourraient être liées (Deselms, 2016). Ainsi, il est possible de croire que le travail émotionnel de profondeur sera lié positivement à la rumination pendant les périodes de répit (hypothèses 3a et 7a).

En ce qui a trait à l'expression naturelle des émotions, peu d'études ont investigué cette stratégie. Toutefois, Cossette et Hess (2012) ont montré que l'expression naturelle des émotions était liée à la satisfaction au travail. On postule principalement que, dans le travail émotionnel, la variable délétère provient du fait de modifier le cours naturel des émotions. Ainsi, on peut croire que le fait d'exprimer les émotions naturellement vécues susciterait moins de rumination pendant le répit (hypothèses 4a et 8a).

Ainsi, le travail émotionnel pourrait rendre difficile le détachement face au travail (e.g., Anleu & Mack, 2005; Turnbull, 1999). En effet, qu'il s'agisse de la stratégie de surface ou de la stratégie de profondeur, il est possible de penser que le fait de modifier le cours naturel des émotions au cours de la journée de travail amène les travailleurs à ruminer au sujet de ces événements alors que le fait d'exprimer les émotions naturellement vécues permette plutôt de passer à autre chose et soit lié négativement à la rumination.

En ce sens, la rumination pourrait être un médiateur entre le travail émotionnel et l'état des travailleurs. En effet, certaines études ont montré que la rumination jouait un rôle médiateur entre certains stressors du travail et la récupération des travailleurs (e.g., Berset, Elfering, Lüthy, Lüthi, & Semmer, 2011; Vahle-Hinz, Bamberg, Dettmers, Friedrich, & Keller, 2014). Ces hypothèses n'ont toutefois été que rarement vérifiées en lien avec le travail émotionnel (e.g., Deselms, 2016) à ce jour et mériteraient qu'on s'y attarde. Ainsi, on peut penser que les stratégies de surface et de profondeur seront liées, via la rumination, à davantage d'épuisement (surface – hypothèses 2b, 6b; profondeur – hypothèses 3b et 7b) et à moins de vigueur (surface – hypothèses 2c et 6c; profondeur – hypothèses 3c et 7c). L'expression des émotions naturellement vécues, quant à elle, pourrait être liée négativement à l'épuisement (hypothèse 4b, 8b) et positivement à la vigueur (hypothèse 4c, 8c) via la rumination pendant le répit.

La majorité des études sur le travail émotionnel a utilisé la conceptualisation de l'épuisement professionnel proposée par Maslach (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996). Comme nous l'avons montré, cette conceptualisation présente des lacunes au niveau conceptuel et concernant sa mesure, puisque le concept représente davantage un syndrome progressif qu'un état unifié. Ainsi, il semble pertinent de vérifier l'impact du travail émotionnel sur l'épuisement professionnel tel que conceptualisé par Shirom (1989, 2003b). En effet, cette conceptualisation s'inscrit dans un cadre théorique clair qui précède le concept d'épuisement comme syndrome et propose un concept unifié et unique de l'épuisement, contrairement à celui de Maslach et ses collaborateurs (1981, 1996) qui rend davantage compte de l'évolution du phénomène, tel qu'expliqué précédemment. De plus, considérant que le travail émotionnel a également été associé à des gains (conséquences positives en ce qui a trait à l'expression des émotions naturellement vécues et à la stratégie de profondeur, dans une certaine mesure), il s'avère tout aussi pertinent d'investiguer la relation entre ces stratégies et la vigueur au travail.

La recherche a pu montrer, d'une part, que le travail émotionnel était lié à l'état psychologique des travailleurs tel que mesuré par différents indicateurs, dont notamment l'épuisement et la vigueur des travailleurs. D'autre part, la recherche a montré comment l'absence de détachement psychologique et la rumination face au travail pouvaient être liées à des niveaux élevés d'épuisement et à des niveaux faibles de vigueur pour les travailleurs. Cependant, on ne sait pas, à ce jour, comment s'articulent les liens entre les différents types de travail émotionnel, la rumination face au travail et les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs lorsque l'ensemble de ces variables sont considérées dans une même étude. De plus, la recherche ignore si le portrait est différent en fonction de la durée des périodes de répit. La présente thèse vise donc à apporter des éléments de réponses à ces deux questions générales de recherche.

CHAPITRE II

PROGRAMME DE RECHERCHE

Ce chapitre vise à expliquer l'ensemble du programme de recherche qui fera l'objet de la thèse. Premièrement, les objectifs de la thèse seront mis de l'avant. Ensuite, les hypothèses de recherche seront explicitées et le modèle à tester sera présenté. La troisième section portera sur les modèles multiniveaux, dans le but de familiariser le lecteur avec les analyses qui seront utilisées dans la thèse. Enfin, les questionnaires utilisés pour l'ensemble du programme de recherche seront présentés.

2.1 Objectifs de la thèse

Suivant l'état des connaissances, la présente thèse a deux objectifs de recherche principaux. Le premier objectif est d'investiguer le rôle médiateur de la rumination entre chaque type de travail émotionnel (stratégie de surface, stratégie de profondeur et expression des émotions naturellement vécues) et les états d'épuisement et de vigueur subséquents des travailleurs. Pour y parvenir, un devis par échantillonnage d'expériences sera privilégié puisqu'il favorise la prise en compte d'une séquence temporelle et permet de lier un épisode de travail spécifique à un état psychologique subséquent. Le devis sera expliqué en détail dans la section sur la méthode de l'étude 1 (Chapitre III).

Le second objectif de la thèse est de vérifier à nouveau les liens entre les variables d'intérêt (travail émotionnel, rumination, épuisement et vigueur), mais à différentes occasions de répit. Le but est de tenir compte de la nature et de la durée du répit dans les liens entre les variables. En effet, faire du travail émotionnel de surface et avoir une fin de semaine de répit pourrait résulter en des indices d'épuisement et de vigueur différents que faire du travail émotionnel de profondeur et prendre deux semaines de vacances. Un devis longitudinal par journaux de bord sera donc privilégié pour répondre à cet objectif. Les détails sont fournis dans la section sur la méthode de l'étude 2 (Chapitre IV).

Le modèle à tester est illustré par la figure 3.1, que le lecteur trouvera à la suite des hypothèses de recherches. Deux études seront réalisées pour ce faire. La première servira à répondre au premier objectif en testant les hypothèses 1 à 4 tandis que la seconde servira à répondre au second objectif en testant les hypothèses 5 à 10.

2.2 Hypothèses de recherche

Suivant l'état des connaissances et les objectifs de recherche énoncés précédemment, les hypothèses suivantes seront testées.

2.2.1 Hypothèses de l'étude 1

Cette première étude sera réalisée afin de vérifier le rôle médiateur de la rumination dans le lien entre chaque type de travail émotionnel (stratégie de surface, stratégie de profondeur et expression des émotions naturellement vécues) et les états d'épuisement et de vigueur subséquents des travailleurs.

H1 : La rumination pendant le répit sera liée

- a) positivement à l'épuisement pendant le répit
- b) négativement à la vigueur pendant le répit

H2 : La stratégie de surface du travail émotionnel pendant le travail sera liée

- a) positivement à la rumination pendant le répit
- b) positivement et indirectement à l'épuisement pendant le répit (via la rumination)
- c) négativement et indirectement à la vigueur pendant le répit (via la rumination)

H3 : La stratégie de profondeur pendant le travail sera liée

- a) positivement à la rumination pendant le répit
- b) positivement et indirectement à l'épuisement pendant le répit (via la rumination)
- c) négativement et indirectement à la vigueur pendant le répit (via la rumination)

H4 : L'expression des émotions naturellement vécues sera liée

- a) négativement à la rumination pendant le répit
- b) Négativement et indirectement à l'épuisement pendant le répit via la rumination
- c) Positivement et indirectement à la vigueur pendant le répit via la rumination

2.2.2 Hypothèses de l'étude 2

Cette seconde étude a pour objectif de tenir compte de la durée du répit dans les liens entre le travail émotionnel, la rumination, l'épuisement et la vigueur des travailleurs. Plus spécifiquement, le but est d'une part de tester à nouveau les hypothèses de l'étude 1, dans un cadre méthodologique différent, afin de vérifier si les résultats obtenus seront reproduits. D'autre part, cette étude vise à investiguer quel est le rôle de la durée des périodes de répit dans le modèle proposé. Les hypothèses précédentes sont donc reprises dans le cadre de cette deuxième étude afin de tester la médiation et de nouvelles hypothèses sont ajoutées de manière à introduire l'élément de la durée du répit comme modérateur dans le modèle.

H5 : La rumination pendant le répit sera liée

- a) positivement à l'épuisement au retour du répit
- b) négativement à la vigueur au retour du répit

H6 : La stratégie de surface du travail émotionnel pendant le travail sera liée

- a) positivement à la rumination pendant le répit
- b) positivement et indirectement à l'épuisement au retour du répit (via la rumination)
- c) négativement et indirectement à la vigueur au retour du répit (via la rumination)

H7 : La stratégie de profondeur du travail émotionnel pendant le travail sera liée

- a) positivement à la rumination pendant le répit
- b) positivement et indirectement à l'épuisement au retour du répit (via la rumination)
- c) négativement et indirectement à la vigueur au retour du répit (via la rumination)

H8 : L'expression des émotions naturellement vécues sera liée

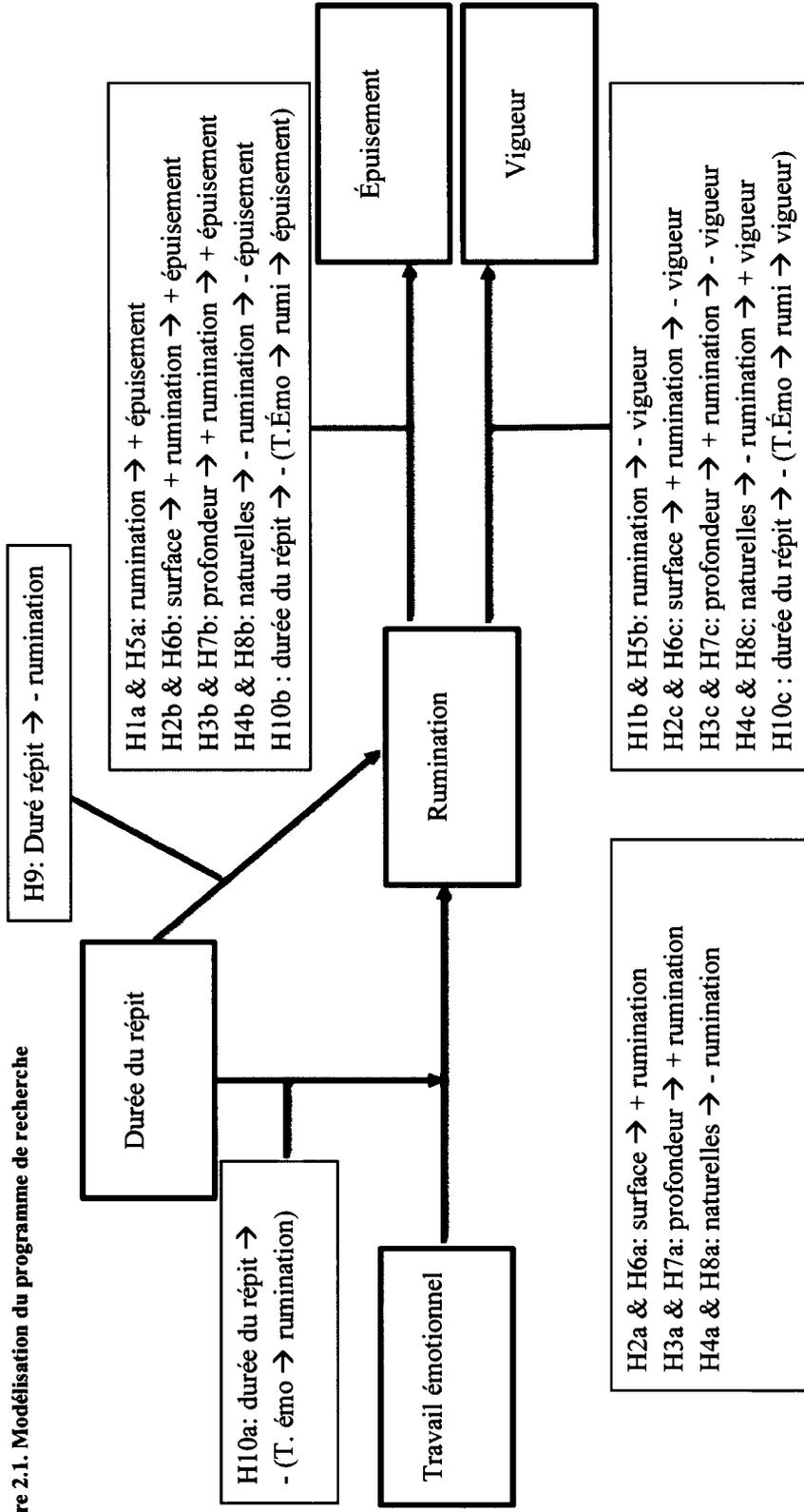
- a) négativement à la rumination pendant le répit
- b) négativement et indirectement à l'épuisement au retour du le répit (via la rumination)
- c) positivement et indirectement à la vigueur au retour du le répit (via la rumination)

H9 : La durée du répit sera liée négativement à la rumination pendant le répit

H10 : La durée du répit jouera un rôle modérateur dans le modèle

- a) Influençant le lien entre le travail émotionnel et la rumination, de sorte que la relation diminue lorsque la durée du répit augmente.
- b) Influençant les effets indirects du travail émotionnel sur l'épuisement se produisant via la rumination, de sorte que ces liens diminuent lorsque la durée du répit augmente.
- c) Influençant les effets indirects du travail émotionnel sur la vigueur se produisant via la rumination, de sorte que ces liens diminuent lorsque la durée du répit augmente.

Figure 2.1. Modélisation du programme de recherche



Il est à noter que les méthodes d'analyse corrélationnelles traditionnelles, conçues pour tester les modèles de médiation à niveau simple, seraient inappropriées pour tester des modèles à devis longitudinaux ou à suivis intensifs (tels que journaux de bord quotidiens ou échantillonnage d'expériences utilisés dans cette thèse; Preacher, Zhang, & Zyphur, 2010, 2011). En effet, ce type d'analyses à un niveau ne permet pas de distinguer les différents niveaux d'analyse (intra et inter individuels) et de tenir compte de l'interdépendance de données recueillies. Ainsi, afin de vérifier l'ensemble des hypothèses en tenant compte de la nature longitudinale des données, des analyses multiniveaux seront privilégiées. Ces modèles multiniveaux et les stratégies d'analyses qui y correspondent sont présentés dans la section qui suit.

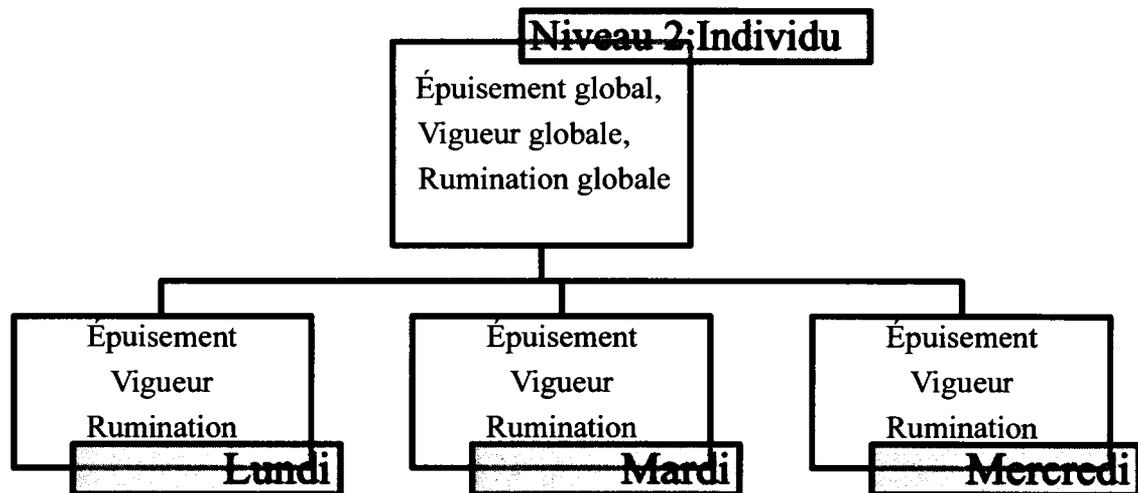
2.3 Les modèles multiniveaux : une introduction

Cette section présente quelques notions générales en lien avec les modèles multiniveaux. Elle a pour but de familiariser le lecteur avec le fonctionnement de ce genre de modèle, d'expliquer les choix qui ont été faits quant aux analyses statistiques et d'expliquer les tailles d'échantillons requises pour ce type de modèles. Le but est d'expliquer, d'une manière simple, accessible et vulgarisée, les devis et les analyses en lien avec les modèles multiniveaux.

2.3.1 Description et fonctionnement

Les modèles multiniveaux peuvent référer à deux types de modèles. Dans les premiers, on souhaite étudier des individus appartenant à des groupes. Dans les seconds, le but est d'étudier les changements dans le temps chez les individus. Il s'agit en fait d'études longitudinales intensives (Bolger & Laurendeau, 2013). C'est ce type de modèle qui est utilisé dans la présente thèse. On les appelle des modèles multiniveaux car on y retrouve différents niveaux d'observation. Au premier niveau, il y a les mesures répétées. Il s'agit du niveau 1 d'analyse appelé *within level*, terme ayant été traduit par « intraindividuel ». Au second niveau, il y a les individus. Il s'agit du niveau 2 d'analyse appelé *between level*, traduit par niveau « interindividuel ». Les données de niveau 1 sont nichées dans le niveau 2, tel qu'illustré dans la Figure 2.2.

Figure 2.2. Illustration des niveaux avec devis longitudinal



Dans ce type de modèle, on retrouvera, au premier niveau d'analyse, des informations sur un moment précis, par exemple un état émotionnel. Il s'agit du niveau « moment » de la prise de mesure (étude 1) ou de la journée (étude 2). Au niveau supérieur on pourra trouver des informations sur l'individu dans sa globalité. Par exemple, c'est à ce niveau que se trouverait un trait de personnalité, ou un état émotionnel général mesuré dans un questionnaire initial. C'est aussi à ce niveau qu'on retrouve ce qui se passe pour l'individu d'une manière globale, pour l'ensemble de la durée de l'étude.

Les hypothèses peuvent chercher à tester des modèles comportant des informations aux différents niveaux d'analyse et on nomme les modèles en les « codifiant » en fonction du niveau des variables qui les composent (Krull & MacKinnon, 2001). Par exemple, un chercheur souhaitant suivre des participants pendant cinq jours afin de tester l'effet d'un trait de personnalité (niveau 2) sur l'humeur au lever du lit (niveau 1) et sur le

niveau d'énergie subséquent au cours de la journée (niveau 1) chercherait à tester un modèle 2-1-1.

Dans le cadre de la présente thèse, tel qu'expliqué précédemment, le but est d'investiguer les liens entre le travail émotionnel effectué à un moment précis (niveau 1) sur la rumination pendant les moments de répit qui suivent (niveau 1) et sur l'état subséquent en termes d'épuisement et de vigueur à un moment précis dans le temps (niveau 1). Des modèles 1-1-1 sont donc testés, où les résultats rapportés pour les effets intraindividuels expliquent comment, au niveau d'un épisode donné de travail suivi d'un repos, chacune des variables influence les suivantes pour le même épisode. Ainsi, l'ensemble des hypothèses de chacune des deux études visent à vérifier les effets au niveau intraindividuel (niveau 1 d'analyse).

Les analyses multiniveaux produisent également d'emblée les résultats au niveau interindividuel (niveau 2), qui décrivent quant à eux le portrait global de la situation, agrégeant les réponses des participants pour l'ensemble de la durée de l'étude (ce qui représente une semaine pour l'étude 1 et jusqu'à huit mois pour l'étude 2).

Il est à noter que l'interprétation des résultats de médiation se fait toujours au plus haut niveau présent dans le modèle (Preacher et al., 2010). Par exemple, dans un modèle 2-1-1, la variable de niveau 2 force l'interprétation de variations uniquement au plan interindividuel. Bien que la variable de niveau 2 puisse avoir un lien avec les coefficients qu'on retrouvera au niveau 1, elle explique des différences interindividuelles dans le phénomène liant les variables au quotidien, mais n'explique pas le phénomène des variations d'un moment à l'autre en tant que tel (Kenny,

Korchmaros, & Bolger, 2003). Il en va de même lorsqu'on cherche à introduire, dans les modèles multiniveaux, des variables de contrôle de niveau 2 (par exemple l'âge ou un trait de personnalité). Ces variables peuvent notamment être considérées comme des modérateurs faisant partie du modèle et ne permettent d'interpréter les résultats différemment qu'au niveau interindividuel (Kenny et al., 2003). Par exemple, en considérant l'extraversion des participants (trait de personnalité de niveau 2), on pourrait statuer sur les différences entre les individus quant à leur niveau d'épuisement (variable dépendante de niveau 2), mais cette variable ne permettrait pas d'expliquer les différences dans le niveau d'épuisement pour un même individu d'un moment à l'autre dans sa semaine de travail (variable dépendante de niveau 1).

Suivant les recommandations de Zhang, Zyphur et Preacher (2009), les résultats sont rapportés séparément pour chaque niveau d'analyse. Bien que les hypothèses se situent au niveau intraindividuel (niveau 1), les analyses multiniveaux produisent également les coefficients d'analyse pour le niveau interindividuel (niveau 2), tel qu'énoncé précédemment. Ces résultats sont donc également présentés en raison de leur potentiel explicatif quant aux résultats obtenus au niveau 1. Conséquemment, ces résultats constituent davantage des résultats d'analyse post-hoc aux analyses de niveau 1, qui eux, permettront spécifiquement de vérifier les hypothèses de recherche.

2.3.2 Stratégie d'analyse

Différentes méthodes d'analyse multiniveaux (« *multilevel modeling* » – MLM) visant à vérifier des effets de médiation multiniveau existent et sont largement répandues. Cependant, Preacher et ses collaborateurs (2010, 2011) ont souligné que ces méthodes

sous MLM ne permettaient pas de distinguer adéquatement les effets intraindividuels et interindividuels et que cette méthodologie aurait tendance à introduire un biais dans les analyses, principalement en ce qui a trait aux effets indirects (Preacher et al., 2010, 2011). Or, le but de la présente thèse est de vérifier des effets indirects (médiations et médiations modérées) au niveau intraindividuel. Dans cette optique, Preacher et collaborateurs (2010, 2011) suggèrent d'utiliser la stratégie d'analyse par équations structurales (« *Structural Equation Modeling* » - SEM) adaptée aux modèles multiniveaux. Ils ont donc proposé la méthode de modélisation par équations structurelle multiniveau (« *Multilevel Structural Equation Modeling* » - MSEM) afin de permettre la vérification de modèles de médiation et de modération dans le cadre de devis multiniveaux. Implanté dans Mplus, le script MSEM est basé sur la version robuste du paradigme de vraisemblance maximale des modèles (*robust maximum likelihood*). Cette méthode d'analyse permet de distinguer les effets observés en leurs composantes intraindividuelles et interindividuelles. On notera au passage que les indices obtenus ne sont pas standardisés dans cette méthode.

De plus, la méthode MSEM permet de vérifier les modèles testés en estimant chacune de ses régressions de manière simultanée, tel qu'effectué dans les modèles réguliers en équations structurales (Bolger & Laurendeau, 2013). Ainsi, les modèles ne sont pas testés en étapes par régressions individuelles et conditionnelles d'une étape à l'autre comme pour les analyses de médiation à un seul niveau (e.g., Baron & Kenny, 1986). D'ailleurs, certains auteurs ont souligné qu'une approche par étapes conditionnelles n'était pas nécessaire et que la signification statistique des liens indirects était suffisante, seule, pour conclure à la présence d'un effet de médiation (Zhao, Lynch, & Chen, 2010).

Également, cette méthode nous permet de tester les données brutes, sans les centrer à une moyenne (Preacher et al., 2010). Ceci est souhaitable, puisque nous cherchons à comprendre le phénomène à l'étude pour chaque moment spécifique de collecte. Une centration des données à la moyenne des réponses de l'individu ferait en sorte que les informations intraindividuelles seraient perdues. En effet, cette centration à la moyenne consisterait à ramener toutes les informations au niveau interindividuel et éliminerait la variation d'un moment à l'autre (intraindividuelle). L'approche MSEM permet, à partir des données brutes, de décomposer les effets, et ce pour distinguer les variations intra et interindividuelles. Ceci constitue un argument supplémentaire pour privilégier la méthode MSEM.

Dans le cadre de l'étude 1, des analyses de médiation multiniveaux dans un paradigme MSEM seront donc utilisées, selon l'approche de Preacher et collaborateurs (2010, 2011). Elles permettront de tester l'effet médiateur de la rumination entre le travail émotionnel et les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs au quotidien, ce qui est le premier objectif de la thèse.

Dans le cadre de l'étude 2, ce sont des analyses de médiations modérées multiniveaux qui seront utilisées, dans un paradigme MSEM. Celles-ci permettront d'investiguer le rôle modérateur de la durée du répit, dans le modèle de médiation initial liant le travail émotionnel, la rumination, l'épuisement et la vigueur des travailleurs; ceci constitue le second objectif de la thèse.

Afin de bien positionner la thèse et les analyses effectuées pour répondre aux objectifs de celle-ci, il importe de spécifier que l'utilisation de la méthode MSEM en

psychologie est très récente. Suite à une correspondance avec Prof. Preacher, qui a développé les analyses MSEM pour la vérification d'hypothèses de médiation et de modération en psychologie, ses recommandations afin d'effectuer les analyses seront suivies. Seront donc combinées les méthodes MSEM éprouvées pour la médiation (Preacher et al., 2010, 2011) et celles pour la modération (Preacher, Zhang, & Zyphur, 2015) afin de tester notre modèle. La combinaison de ces méthodes MSEM pour effectuer les analyses de médiations modérées sera accomplie en suivant les principes de médiations modérées à un seul niveau (Preacher, Rucker, & Hayes, 2007) et les recommandations d'auteurs préconisant un programme de recherche sur ce type d'analyses pour les modèles multiniveaux (Bauer, Preacher, & Gil, 2006).

À notre connaissance, au moment de réaliser les analyses, très peu d'articles avaient été publiés en utilisant la combinaison des stratégies d'analyse conseillée par Prof. Preacher sous l'approche MSEM afin d'évaluer la présence ou l'absence d'une médiation modérée. Les travaux de Conway, Clinton, Sturges et Budjanovcanin (2015) et de Wallace, Butts, Johnson, Stevens et Smith (2013), qui ont utilisé ces méthodes, serviront d'appui aux analyses. Dans les deux cas, et de manière à respecter la séquence de vérification des effets en analyses de médiation modérée (Preacher et al., 2007), la médiation est testée dans un premier temps, après quoi le modérateur est ajouté au modèle. Si la médiation est significative dans un premier temps et que la modération l'est aussi dans un deuxième temps, on conclut enfin que l'effet indirect de la variable indépendante sur la variable dépendante via le médiateur est de nature différente selon le niveau de la variable modératrice. Il s'agit donc d'une médiation modérée.

À titre d'exemple, dans la présente thèse, une médiation modérée serait considérée comme présente si les analyses indiquaient que la stratégie de surface est liée

positivement et indirectement à l'épuisement via l'effet de la rumination (médiation), et que le lien entre la stratégie de surface et la rumination variait en fonction de la durée de la période de répit (modération). On conclurait alors que l'effet de la stratégie de surface sur l'épuisement, par le biais de la rumination, est différent selon la durée de la période de répit.

2.3.3 Puissance statistique et taille d'échantillons

La puissance statistique réfère à la probabilité de détecter un effet lorsque celui-ci existe réellement (Scherbaum & Ferreter, 2009). Scherbaum et Ferreter (2009) rapportent que, bien qu'il soit aisé d'évaluer la puissance statistique pour les études à un niveau, les méthodes utilisées ne sont pas facilement transposables aux études multiniveaux.

D'après ces auteurs, une augmentation du nombre de participants favoriserait davantage de puissance statistique que l'augmentation du nombre de jours où ils participent au projet pour ce qui est d'évaluer les différences interindividuelles (Scherbaum & Ferreter, 2009). Or, les devis utilisés dans le cadre de la présente thèse s'intéressent aux changements intraindividuels, c'est-à-dire à l'évolution des individus dans le temps. Considérant que, pour l'étude 1, les participants répondront six fois par jour, pendant cinq jours, il est prévu d'obtenir 30 observations par participant au niveau intraindividuel (niveau 1 d'analyse). Il est estimé que, pour obtenir une puissance de .82 pour une taille d'effet moyenne avec 30 observations au 1^{er} niveau d'analyse (intraindividuel), une taille d'échantillon de 20 participants (niveau supérieur d'analyse, interindividuel) était nécessaire (Zhang et al., 2009). Puisqu'il existe un

phénomène important d'attrition dans les études d'échantillonnage d'expériences (Fisher & To, 2012; Scollon, Kim-Prieto, & Diener, 2009), cette taille d'échantillon visée est donc doublée au départ afin de s'assurer d'avoir la puissance adéquate. Nous visons donc un échantillon de départ de 40 participants pour l'étude 1.

Des analyses multiniveaux seront également effectuées pour l'étude 2. Tel que stipulé précédemment, il est complexe d'évaluer la taille d'échantillon requise pour une puissance donnée dans le cadre de telles études (Scherbaum & Ferrerter, 2009). Néanmoins, un échantillon de moins de 30 participants pourrait s'avérer problématique (Scherbaum & Ferrerter, 2009). De plus, des chercheurs utilisant des devis multiniveaux rapportent que la majorité des études publiées avec des méthodologies par journal de bord, comme dans le cadre de cette étude 2, comptent plus de 100 participants (Ohly, Sonnentag, Niessen, & Zapf, 2010). Ainsi, afin d'avoir un échantillon final suffisamment grand, et compte tenu du phénomène d'attrition ayant lieu dans les études par journal de bord (Ohly et al., 2010), une taille d'échantillon de départ de 150 participants est visée pour l'étude 2.

2.4 Les questionnaires utilisés

Cette section présente les questionnaires qui seront utilisés pour l'ensemble de la thèse. Les outils originaux sont présentés ainsi que les propriétés psychométriques obtenues dans les études de validations réalisées par les auteurs qui les ont créés. La manière dont les questionnaires ont été utilisés pour chacune des études, ainsi que les indices de cohérence interne spécifiques pour chaque étude ne sont pas rapportés dans cette section; ceci sera fait dans la section sur la méthode de chacune des études.

2.4.1 Mesure du travail émotionnel

Le travail émotionnel sera mesuré à l'aide de l'échelle de Diefendorff, Croyle et Gosserand (2005). L'outil est composé de trois dimensions, soit la stratégie de surface, la stratégie de profondeur et l'expression des émotions naturellement vécues. La stratégie de surface consiste à simuler ou à supprimer une émotion de manière consciente tandis que la stratégie de profondeur est définie comme étant une modification des émotions avant qu'elles ne soient vécues; le travailleur restructure sa perception afin d'éprouver les émotions prescrites dans son emploi. L'expression des émotions naturellement vécues réfère au fait de démontrer ses vraies émotions dans le cadre de son travail.

L'instrument comporte 14 énoncés répartis en trois dimensions : la stratégie de surface qui comprend sept énoncés (e.g. *Je mets un "masque" afin d'afficher les émotions nécessaires pour accomplir le travail à faire; $\alpha = .95$*), la stratégie de profondeur qui en comporte quatre (e.g. *J'essaie de réellement vivre les émotions que je dois montrer aux clients; $\alpha = .82$*) et les émotions naturellement vécues sont mesurées à l'aide de trois énoncés (e.g. *Les émotions que je montre aux clients correspondent à ce que je ressens instinctivement; $\alpha = .65$*). Les indices de cohérence interne sont ceux rapportés dans l'article de validation de Diefendorff et al. (2005). Ceux de la thèse sont rapportés pour chaque étude dans la section correspondante.

L'instrument n'est pas validé en français. Aussi, une traduction renversée parallèle, inspirée de la méthode préconisée par Vallerand (1989), a été effectuée. Ainsi, le questionnaire original a été soumis à une personne francophone bilingue qui avait pour

tâche de traduire chacun des énoncés de l'anglais au français. Par la suite, une personne anglophone, aussi bilingue, a traduit la nouvelle version francophone du questionnaire de la langue française vers l'anglais. Cette version a par la suite été comparée à la version originale en anglais. Suite à cette comparaison, les ajustements nécessaires furent apportés à l'outil traduit en français.

2.4.2 Mesure de la rumination

Le détachement psychologique, qui réfère entre autre au fait de ne pas penser de manière négative au travail pendant les périodes de répit, sera mesuré à l'aide de l'outil créé par Flaxman et collaborateurs (2012), qui a été conçu spécifiquement pour mesurer les ruminations relatives au travail et ce, dans un contexte de journaux de bord².

Le questionnaire comprend cinq énoncés se regroupant en un seul facteur (e.g., *Je resonge constamment à une situation qui m'a perturbé au travail*). Ces énoncés ont été adaptés à partir de quatre échelles distinctes mesurant la rumination (PCI, Flett, Hewitt, Blankstein & Gray, 1998; ECQ-rehearsel, Roger & Najarian, 1989; WDQ, Tallis, Eysenck & Mathews, 1992; RRQ-rumination, Trapnell & Campbell, 1999, cités dans Flaxman et al., 2012). Il n'existe pas d'étude de validation complète pour cet outil, mais la cohérence interne rapportée par les auteurs l'ayant conçu au fin d'une étude de journaux de bord est satisfaisante, avec un indice de $\alpha = .86$ (Flaxman et al., 2012). Puisque ce questionnaire n'a pas été validé en français, une traduction renversée

² Bien qu'il existe d'autres outils permettant de mesurer la rumination, le contenu ou la cible de cette rumination sont différents (e.g., pensées négatives, tristesse) et ces outils auraient nécessités des adaptations afin de permettre de mesurer spécifiquement la rumination liée au travail.

parallèle, telle que décrite précédemment (voir p. 59), a été effectuée, suivant les recommandations de Vallerand (1989).

2.4.3 Mesure de l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel se définit comme une réaction affective se manifestant par une diminution de ressources énergétiques. Il sera mesuré à l'aide du *Shirom Melamed Burnout Measure* (SMBM). L'instrument a été créé par Shirom et Melamed (2006) sur la base de la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989). Il vise à saisir la perception de diminution des ressources d'énergies (physique, cognitive et émotionnelle) chez l'individu. Il comporte 14 énoncés, répartis en trois dimensions: la fatigue physique (e.g., *Je me sens physiquement vidé*; $\alpha = .87$), la lassitude cognitive (e.g., *J'ai l'impression que je n'arrive pas à concentrer mes pensées*; $\alpha = .93$) et l'épuisement émotionnel (e.g., *Je sens que je ne peux pas m'investir émotionnellement avec les collègues et/ou les clients*; $\alpha = .84$). Il s'agit, dans les trois cas, de ressources énergétiques que l'individu possède, qui sont en baisse dans l'occurrence de l'épuisement (Shirom, 2003b). Sassi et Neveu (2010) ont traduit et validé cet outil, en français, auprès de deux échantillons différents, et les propriétés psychométriques rapportées ici sont celles qu'ils ont obtenues. Les indices obtenus pour la thèse sont présentés pour chaque étude dans la section correspondante.

2.4.4 Mesure de la vigueur

La vigueur sera mesurée grâce au *Shirom Melamed Vigor Measure* (SMVM; Shirom, 2003a). La vigueur, définie comme une réponse affective positive aux interactions de l'individu dans son environnement, serait orthogonalement opposée à l'épuisement (Shirom, 2003a, 2007). L'outil comporte 14 énoncés, répartis en trois dimensions: sentiments de force physique (e.g., *Je me sens rempli d'entrain*; $\alpha = .95$), d'énergie émotionnelle (e.g., *Je me sens capable d'être chaleureux envers les autres*; $\alpha = .88$) et de vitalité cognitive (e.g., *Je me sens mentalement alerte*; $\alpha = .72$). Les indices de cohérence interne sont ceux obtenus par les auteurs; ceux pour la thèse sont présentés pour chaque étude dans la section correspondante. Le SMVM n'ayant pas été traduit en français, nous avons procédé à une traduction renversée parallèle, selon la procédure décrite précédemment (voir p. 59), afin de pouvoir l'utiliser (Vallerand, 1989)

CHAPITRE III

ÉTUDE 1: ÉCHANTILLONNAGE D'EXPÉRIENCES

3.1 Méthode de recherche

Cette section présente le devis de recherche qui sera utilisé dans le cadre de cette première étude. La méthode de recrutement, les critères d'inclusion et la composition de l'échantillon sont également décrits. Enfin, une sous-section est consacrée à la description des questionnaires tels qu'utilisés pour l'étude 1.

3.1.1 Devis de recherche

Cette première étude a pour but de répondre au premier objectif de la thèse, à savoir évaluer la présence d'un effet médiateur de la rumination dans le lien entre le travail émotionnel réalisé par les travailleurs, lors d'une journée de travail, et leurs états d'épuisement et de vigueur pendant les moments de répit subséquents. Une méthodologie par échantillonnage d'expériences a été privilégiée, car elle permet de

suivre les participants, en temps réel, plusieurs fois par jour, pendant plusieurs jours consécutifs.

Afin de collecter les données pour un tel devis, l'application Ad Scientiam (<http://www.adscientiam.fr/>), compatible avec les interfaces Android et iPhone, a été utilisée. Dans les deux semaines qui ont précédé l'échantillonnage d'expériences, l'équipe de recherche a contacté chaque participant par téléphone afin de fournir une assistance dans l'installation de l'application mobile. Un identifiant unique a été fourni à chaque participant, permettant de se connecter à l'application. Une fois l'application correctement installée et le participant connecté, l'équipe de recherche assistait les participants dans la complétion d'une version test du questionnaire mobile. Cette rencontre téléphonique permettait également de rappeler au participant les aspects du consentement, de fournir les consignes pour la semaine de collecte de données à venir et de répondre aux questions des participants.

La collecte des données s'est déroulée sur une semaine de travail de cinq jours, où les participants recevaient six signalements par jour, leur indiquant qu'un nouveau questionnaire devait être complété. Les signalements avaient lieu entre 8h et 21h. Cette période de 13 heures a été découpée en six plages horaires de durée égale. Un signalement aléatoire par plage a été programmé. Ce découpage assurait d'échantillonner la journée complète des participants ainsi que d'éviter la superposition de signalements. Les questionnaires demeuraient accessibles pour une durée de 25 minutes suivant le signalement, après quoi ils disparaissaient de l'application, empêchant ainsi les participants de compléter le questionnaire. Cette façon de procéder permettait d'éviter les biais de rappel à cause d'un trop grand délai entre le signalement et la réponse. La validité écologique de la méthodologie était augmentée grâce à ce

mode de complétion *in vivo*, en temps réel. Le questionnaire prenait en moyenne deux minutes à compléter lors de chaque signalement.

L'échantillonnage d'expériences comprenait des questions sur le travail émotionnel (trois énoncés), la rumination (cinq énoncés), l'épuisement professionnel (trois énoncés) et la vigueur au travail (trois énoncés). Tel que recommandé par certains auteurs ayant réalisé des études d'échantillonnage d'expériences (e.g., Fisher & To, 2012), un seul item pour chaque dimension à mesurer a été sélectionné parmi l'ensemble des énoncés composant les questionnaires choisis (à l'exception de la rumination dont le questionnaire ne comprend que cinq énoncés, qui ont tous été inclus dans l'étude). Le choix des énoncés a été effectué sur la base de leurs saturations factorielles ainsi que sur la représentativité théorique et apparente des énoncés.

Les échelles de réponse originales ont été remplacées par des Échelles Visuelles Analogiques (EVA). Il s'agit d'une échelle constituée d'une droite horizontale sur laquelle le participant déplace un curseur pour indiquer sa réponse. Pour cette étude, chaque extrémité de la droite était qualifiée: à gauche se trouvait « tout à fait en désaccord » et à droite se trouvait « tout à fait en accord ». Les participants devaient bouger le curseur sur l'échelle à l'écran afin de fournir une réponse. L'emplacement choisi correspondait à un résultat chiffré entre 0 et 100 et ce résultat était le score du participant enregistré dans la base de données.

Lors de chaque signalement, la première question posée était: « Êtes-vous au travail actuellement? ». Lorsque les gens répondaient « oui », les questions touchant le travail émotionnel, l'épuisement et la vigueur étaient posées. Alternativement, lorsqu'ils

répondaient « *non* », les questions touchant la rumination, l'épuisement et la vigueur étaient plutôt posées. La consigne fournie pour les questions touchant la rumination, l'épuisement et la vigueur était « *En ce moment...* », suivi de l'énoncé pour chaque concept. Pour le travail émotionnel, on pouvait lire « *Au cours de ma dernière interaction avec un client...* », suivi de l'énoncé pour chaque concept. Ces consignes de temps permettaient de mettre en lien l'expérience de travail émotionnel des participants la plus récente avec leur état actuel en termes de rumination, d'épuisement et de vigueur. Les énoncés utilisés et les propriétés psychométriques seront présentés plus loin.

3.1.2 Recrutement

Les participants ont été recrutés via l'Ordre des psychoéducateurs et des psychoéducatrices du Québec (OPPQ), qui regroupe environ 4200 membres. Ils constituaient un échantillon pertinent puisqu'ils reçoivent plusieurs clients (patients ou encore bénéficiaires, la terminologie variant d'un milieu à l'autre) par jour et doivent offrir un service adéquat tel que défini par leur organisation et leur code de déontologie, dans un contexte parfois émotionnel. Ainsi, une invitation à prendre part au projet de recherche a été publiée dans le journal bimensuel de l'OPPQ, envoyé par courriel à l'ensemble des membres. L'invitation a également été publiée, en guise de rappel, sur la page Facebook de l'OPPQ. Les invitations contenaient l'hyperlien menant au questionnaire initial en ligne. Ce questionnaire initial, en plus de permettre de collecter les données sociodémographiques et les coordonnées des participants afin de les rejoindre, permettait d'obtenir leur consentement et de vérifier l'admissibilité des répondants au projet. Les coordonnées des participants ont été conservées dans un fichier encrypté, d'une part pour procéder au tirage des prix de participation, et d'autre

part pour pouvoir les rejoindre pour des recherches futures, pour ceux qui avaient consenti à être contactés à nouveau.

3.1.3 Critères d'inclusion

Les critères d'inclusion stipulaient que les participants devaient être âgés de 18 ans et plus, exercer le métier de psychoéducateur, travailler en relation avec des clients et posséder un téléphone intelligent. Également, les participants ne devaient pas être en vacances pour la semaine de collecte de données en mode échantillonnage d'expériences.

3.1.4 Échantillon

Au total, 51 psychoéducateurs ont répondu au questionnaire initial en ligne. Sur l'ensemble des 51 participants, deux n'ont pu être joints par téléphone pour obtenir l'assistance dans l'installation de l'application mobile. Un participant a rencontré des difficultés avec son téléphone intelligent, ce qui a forcé son exclusion de l'étude. Enfin, un dernier participant a renoncé à participer au projet. Ainsi, la taille de l'échantillon pour cette étude est de 47 participants. Le taux de réponse par rapport à la population des psychoéducateurs sollicités est faible (1,12%). Ceci peut s'expliquer par le niveau d'implication élevé requis pour les participants en lien avec le devis mis en place. Les critères d'inclusion étant également nombreux, il est possible qu'ils aient contribué à

ce faible taux de participation. En conséquence, la prudence sera indiquée quant à la généralisation possible des résultats.

Ceux-ci sont âgés entre 25 et 50 ans, et l'âge moyen est de 33 ans. On observe que davantage de femmes (87%) que d'hommes (13%) composent l'échantillon. La majorité des participants déclarent travailler pour un employeur public (90%) et quelques-uns œuvrent soit dans le domaine privé (2%) ou pour un autre type d'employeur (2%, tel que les milieux communautaires, par exemple). Également, une proportion des participants occupe plus d'un emploi (6%). L'ancienneté chez l'employeur principal est de moins d'un an pour 13% des participants, entre un et quatre ans pour 38% des répondants, entre cinq et neuf ans chez 23% des participants, de 10 à 15 ans pour 19% d'entre eux et de plus de 15 ans pour 7% de l'échantillon. Les participants déclarent travailler en moyenne 35 heures par semaine selon un horaire régulier de jour (75%), régulier de jour et de soir (12,5%) ou variable (12,5%) et ils ont une charge de travail d'en moyenne 30 clients. Ils rapportent travailler auprès d'enfants (8%), d'adolescents (14%), de familles (6%), d'adultes et d'aînés (14%). La majorité des participants exercent auprès de plusieurs types de clientèle parmi les précédentes (58%).

Les participants devaient répondre à différents questionnaires dans le cadre de cette étude. Les instruments de mesure utilisés sont présentés en détail ci-dessous.

3.1.5 Questionnaires

Cette section présente les différents questionnaires utilisés dans le cadre de la première étude. Pour l'ensemble de l'étude, qui consiste en un échantillonnage d'expériences, un seul énoncé par dimension est utilisé, afin de faciliter la tâche des répondants. Ce choix est en concordance avec les recommandations en matière d'échantillonnage d'expériences (Fisher & To, 2012), tel qu'expliqué précédemment. Puisqu'il est impossible d'obtenir des indices de cohérence interne sur la base d'un seul énoncé, les questionnaires ont été administrés en entier dans un premier temps de mesure. Ainsi, les indices de cohérence internes qui sont fournis ont été obtenus grâce à cette mesure initiale. Le lecteur peut se référer à la section 2.4 pour la description des outils complets ou les visualiser en Annexe B.

Les questionnaires permettant de mesurer le travail émotionnel, la rumination, l'épuisement et la vigueur sont donc présentés dans la section suivante en fonction de leur utilisation spécifique dans l'étude 1.

3.1.5.1 Mesure du travail émotionnel

Dans le cadre de cette première étude, l'instrument de mesure du travail émotionnel a été administré dans son ensemble dans un premier temps de mesure. C'est grâce à cette première collecte que la cohérence interne de l'outil a été vérifiée. Ensuite, tel qu'expliqué précédemment et en cohérence avec les recommandations en matière

d'échantillonnage d'expériences (e.g., Fisher & To, 2012), un énoncé pour chaque dimension du concept a été retenu. Le choix des énoncés s'est effectué sur la base des plus fortes saturations factorielles des énoncés et de leur validité d'apparence. L'amorce qui était donnée aux participants pendant la semaine d'échantillonnage était: « *Au cours de ma dernière interaction avec un client...* », suivi des énoncés.

La dimension stratégie de surface a été mesurée ainsi: « *Je joue un rôle afin de m'occuper des clients de façon appropriées* », dont le poids de saturation était de .81 tant dans les analyses exploratoires et confirmatoires, respectivement, lors de l'étude de validation de l'outil complet (Diefendorff et al., 2005).

La dimension stratégie de profondeur a été évaluée grâce à l'énoncé « *Je m'efforce de réellement ressentir les émotions que je dois présenter aux autres* ». Le poids factoriel de cet énoncé était de .95 lors des analyses exploratoires et de .91 lors des analyses confirmatoires dans l'étude de validation de l'instrument complet (Diefendorff et al., 2005).

L'expression des émotions naturellement vécues a été mesurée à l'aide de l'énoncé « *Les émotions que je manifeste aux client sont véritables* », qui offrait des saturations factorielles de .85 dans les analyses exploratoires et de .89 dans les analyses confirmatoires de l'étude de validation réalisée par les créateurs de l'échelle (Diefendorff et al., 2005).

Tel qu'expliqué précédemment, et ce pour l'ensemble des énoncés utilisés dans le cadre de la présente étude, les échelles de réponses originales ont été transformées en échelles visuelles analogiques (EVA), afin de respecter les recommandations en échantillonnage d'expériences. Sur ces échelles apparaissent deux étiquettes de réponse: à l'extrémité gauche se trouve l'étiquette « tout à fait en désaccord » et à l'extrémité droite se trouve « tout à fait en accord ». Les participants doivent déplacer un curseur sur l'échelle, en fonction de leur degré d'accord avec l'énoncé présenté. L'emplacement du curseur correspond à un résultat chiffré entre 0 et 100. Ceci permet d'assurer une variabilité dans les réponses (Fisher & To, 2012).

Puisque chaque énoncé représente une forme de travail émotionnel distincte, la réponse donnée constituait le score sur cette dimension. Aucun score global combinant les trois formes de travail émotionnel ne sera calculé, compte tenu de l'objectif visant à comprendre les singularités de chaque type de travail émotionnel en lien avec les autres variables à l'étude.

Les indices de cohérence interne pour cette étude, calculés à l'aide des réponses au questionnaire initial sont de $\alpha = .87$ pour la stratégie de surface, $\alpha = .88$ pour la stratégie de profondeur et de $\alpha = .85$ pour l'expression authentique des émotions. Le lecteur peut se référer à la section 2.4 pour la description de l'outil ou le visualiser en Annexe B.

3.1.5.2 Mesure de la rumination

Dans le cadre de la présente étude, les cinq énoncés du questionnaire de Flaxman et al. (2012) ont été utilisés. L'amorce donnée aux participants était: « *En ce moment...* ». L'échelle utilisée était de type visuel (EVA) tel que décrit précédemment. Un exemple d'énoncé serait « *Je me surprends à ressasser des problèmes liés au travail* ». Un score a été calculé séparément pour chaque occasion de répit, en faisant la moyenne des réponses pour les cinq énoncés. La cohérence interne de l'outil pour cette étude est de $\alpha = .86$, telle que vérifiée grâce au questionnaire initial. Le lecteur peut se référer à la section 2.4 pour la description de l'outil ou le visualiser en Annexe B.

3.1.5.3 Mesure de l'épuisement professionnel

Toujours sur la base des recommandations scientifiques en matière d'échantillonnage expérientiel, (i.e. Fisher & To, 2012), un énoncé pour chaque dimension du concept a été retenu. La dimension de la fatigue physique a été mesurée grâce à l'énoncé « *Je me sens épuisé(e)* », dont la saturation en analyse exploratoire était de .73 et de .91 lors de l'analyse confirmatoire (Sassi & Neveu, 2010). La dimension de lassitude cognitive a été évaluée à l'aide de l'énoncé « *J'ai l'impression que je n'arrive pas à concentrer mes pensées* », dont la saturation factorielle exploratoire était de .90 et de .94 en analyse confirmatoire (Sassi & Neveu, 2010). Enfin, la dimension d'épuisement émotionnel a été mesurée avec l'énoncé « *Je sens que je ne peux pas m'investir émotionnellement avec les collègues et/ou les clients* ». Les indices de saturation en analyse exploratoire pour cet énoncé étaient de .80 et de .90 en analyse confirmatoire selon l'étude de validation (Sassi & Neveu, 2010).

L'amorce donnée aux participants était: « *En ce moment...* ». Pour les raisons évoquées précédemment, l'échelle de réponse originale en sept ancrages a été modifiée en EVA de 0 à 100. Le score global d'épuisement pour chaque prise de mesure a été calculé en effectuant la moyenne des réponses aux trois énoncés pour chaque observation. Cet outil présente un indice de cohérence interne de $\alpha = .92$ pour la présente étude, selon les réponses à la mesure de base. Le lecteur peut se référer à la section 2.4 pour la description de l'outil ou le visualiser en Annexe B.

3.1.5.4 Mesure de la vigueur

Comme il n'existait pas d'étude de validation du questionnaire au moment de planifier cette thèse, les saturations factorielles n'ont pu être obtenues. Les énoncés qui représentaient le mieux leur dimension d'appartenance au plan théorique ont donc été retenus pour l'échantillonnage d'expérience de la présente étude.

La dimension de la force physique a été mesurée à l'aide de l'énoncé « *Je me sens énergique* ». La dimension de la vitalité cognitive a été évaluée grâce à l'énoncé « *J'ai l'impression que je réfléchis rapidement* ». La dimension de l'énergie émotionnelle a été mesurée à l'aide de l'énoncé « *Je me sens capable d'être chaleureux envers les autres* ».

L'amorce donnée aux participants était: « *En ce moment...* ». Toujours en concordance avec les recommandations pour les études d'échantillonnage d'expériences (Fisher & To, 2012), l'échelle de réponse originale en sept ancrages fut transformée en EVA. Le

score de vigueur pour chaque observation a été calculé en faisant la moyenne des réponses obtenues aux trois items. La cohérence interne obtenue lors de la mesure initiale est de $\alpha = .90$ pour cette étude. Le lecteur peut se référer à la section 2.4 pour la description de l'outil ou le visualiser en Annexe B.

3.2 Résultats

Cette section présente l'organisation de la banque de données, les analyses préliminaires et les analyses principales ayant été effectuées dans le cadre de la première étude.

En guise de rappel, cette étude avait pour objectif de vérifier l'effet indirect de l'utilisation des différents types de travail émotionnel pendant les périodes de travail sur l'épuisement et la vigueur des travailleurs pendant la période de repos suivante, via la rumination pendant cette même période de répit.

3.2.1 Organisation de la banque de données

Afin de pouvoir vérifier les hypothèses de recherche, la base de données a dû être organisée de manière à apparier les données sur le travail émotionnel, recueillies pendant le travail, avec les données sur la rumination, l'épuisement et la vigueur

subséquents, recueillies pendant le répit. Pour chaque journée, toute période de répit a donc été mise en lien avec la période de travail qui la précédait.

Lorsqu'une période de répit était précédée de plusieurs périodes de travail, ces dernières étaient regroupées de manière à calculer un score moyen pour chaque type spécifique de travail émotionnel. Des moyennes d'épisode ont donc été créées. Les tableaux 3.1 et 3.2 donnent un exemple visuel de la procédure d'organisation de la base de données où le premier représente la configuration brute des données, et le second la configuration après réorganisation.

Tableau 3.1. Exemple de configuration initiale des données

8:23	9 :43	11 :22	13 :37	16 :52	19 :14
Répit	Travail	Travail	Répit	Travail	Répit

Tableau 3.2. Exemple de réorganisation des données

Répit	Travail (moyenne)	Répit	Travail	Répit
------------------	-------------------	-------	---------	-------

Note: le trait rouge signifie l'élimination d'une observation. Dans cet exemple, si le premier signalement avait lieu avant le début de la journée de travail, les informations obtenues lors de ce moment de « répit » ne pouvaient être jumelées à une période de travail antécédente et était donc éliminée.

Ainsi, chaque appariement est devenu une observation. À la suite de cette réorganisation des données, on obtient un total de 169 observations, pour une moyenne

de 3,6 observations par participant pour l'ensemble de la semaine de travail investiguée³.

3.2.2 Analyses préliminaires

Un examen des coefficients intra-classe (ICC) pour chacune des variables à l'étude a été effectué afin de s'assurer que les données étaient adéquates pour la réalisation d'analyses multiniveaux. Les ICC peuvent être définis comme étant le pourcentage de la variance totale d'une variable qui serait attribuable aux différences entre les individus. Ainsi, un ICC de 0 signifie que les participants ne diffèrent aucunement entre eux pour la variable en question, alors qu'un ICC de 1 signifierait que toute la variabilité d'une variable serait tributaire de différences interindividuelles (Bolger & Laurendeau, 2013). Bolger et Laurendeau (2013) rapportent que les ICC dans le cadre d'études longitudinales intensives, comme c'est le cas pour la présente étude, devraient typiquement se situer entre .2 et .4. Les ICC pour la présente étude sont présentés dans le Tableau 3.4. On peut observer qu'ils sont adéquats pour réaliser des analyses multiniveaux en ce qui concerne la rumination, l'épuisement et la vigueur. On note toutefois la présence d'ICC élevés pour deux des trois types de travail émotionnel. Cependant, les analyses multiniveaux ne sont pas contre-indiquées, puisqu'un certain pourcentage résiduel de variance n'est pas expliqué par les différences interindividuelles.

³ Théoriquement, un total de 10 observations par participant, pour l'ensemble de la semaine de travail, aurait pu être possible, si on admet un scénario où chacun est sondé au travail le matin, puis à son répit à l'heure du repas du midi, puis en après-midi au travail et enfin en soirée, et qu'aucun signal n'ait été manqué. Deux observations par participant par jour de travail auraient alors pu être obtenues. Plus vraisemblablement, les signalements au hasard ne se produisaient pas nécessairement lors de la pause du midi, favorisant plutôt une possibilité d'un pairage par jour pour un total de 5 observations par participants, toujours en considérant qu'aucun signalement n'est manqué.

Enfin, la distribution de chacune des variables a été vérifiée, afin de s'assurer que nous ne trouvions aucune déviation substantielle de la courbe normale. Les indices d'asymétrie et d'aplatissement se situaient tous entre les bornes de -3 et +3, suggérant une distribution normale tel que recommandé (Tabachnick & Fidell, 2007).

Les corrélations entre toutes les variables, mesurées au temps initial, sont présentées à titre indicatif dans le Tableau 3.3. Les indices de cohérence interne pour chaque instrument sont présentés sur la diagonale, entre parenthèse.

Tableau 3.3. Corrélations entre les variables au temps initial

Variable	1	2	3	4	5	6
1. TÉ surface	(0.87)					
2. TÉ profondeur	.16	(0.88)				
3. TÉ naturelles	-.63**	-.14	(0.85)			
4. RUMI	-.11	.10	.02	(0.86)		
5. BO	.30*	.28*	-.11	.32*	(0.92)	
6. VIG	-.40**	-.24	.25	-.19	-.63**	(.90)

Note : * $p < .05$; ** $p < .01$. TÉ surface = stratégie de surface; TÉ profondeur = stratégie de profondeur; TÉ naturelles = expression des émotions naturellement vécues; BO= épuisement; V= vigueur; RUMI= rumination.

Le tableau 3.3 présente donc les corrélations au temps initial et le tableau 3.4 présente les corrélations de l'échantillonnage d'expériences.

Le Tableau 3.4 présente également les ICC, la moyenne et l'écart type pour chaque variable, en plus de ces corrélations entre les variables, le tout mesuré pendant la semaine d'échantillonnage d'expériences. Il s'agit de corrélations de Pearson

classiques qui ont été calculées en considérant chaque donnée de manière indépendante. Nous les présentons à titre indicatif seulement, le lecteur devant garder en tête que le critère d'indépendance des observations n'est pas respecté dans le calcul de ces corrélations.

Tableau 3.4. Corrélations en échantillonnage d'expériences

Variable	ICC	M	ÉT	1	2	3	4	5	6
1. TÉ surface	.76	53.70	37.12						
2. TÉ profondeur	.71	43.89	30.47	.50**					
3. TÉ naturelles	.44	77.40	19.91	-.11	.03				
4. BOr	.44	24.22	16.83	.16*	.17*	-.18*			
5. Vr	.48	63.35	16.28	-.01	-.15*	.14†	-.61**		
6. RUMI	.35	13.29	15.37	-.02	.08	.003	.40**	-.24**	

Note : * $p < .05$; ** $p < .01$; † $< .1$. TÉ surface = stratégie de surface; TÉ profondeur = stratégie de profondeur; TÉ naturelles = expression des émotions naturellement vécues; BOr= épuisement au répit; Vr= vigueur au répit; RUMI= rumination.

La rumination est liée de manière positive à l'épuisement au moment du répit et négativement à la vigueur, au même moment ($r = .40, p < .01$; $r = -.24, p < .01$, respectivement). Ces corrélations vont dans le sens des hypothèses qui seront testées dans les analyses multiniveaux. Également, la vigueur au moment du répit est négativement liée à l'épuisement ($r = -.61, p < .01$), ce qui est cohérent avec le modèle théorique de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989, 1998).

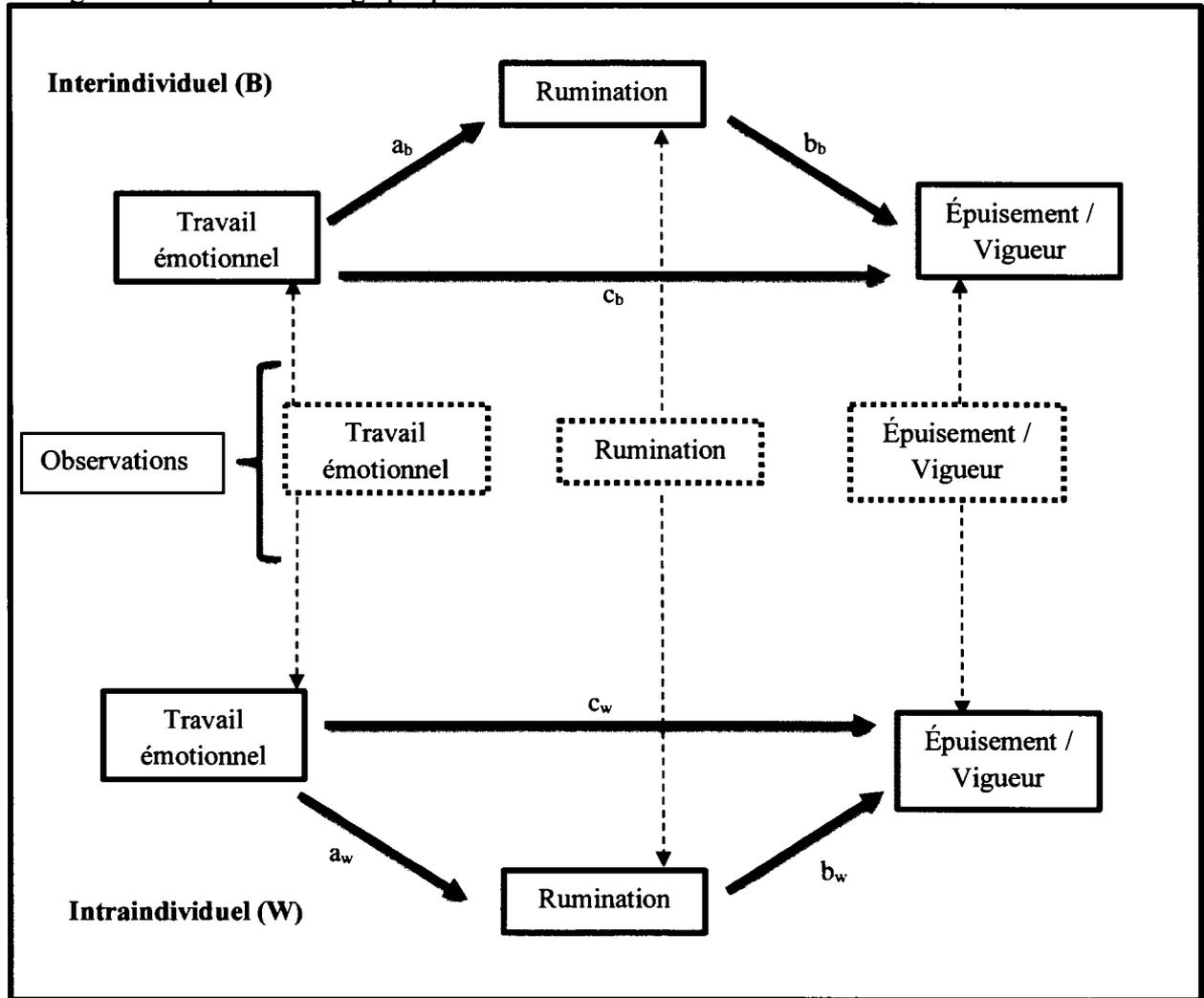
En ce qui concerne la vigueur au moment du répit, on voit qu'elle est positivement, mais marginalement, liée à l'expression des émotions naturellement vécues ($r = .14, p < .10$) et négativement liée au travail émotionnel de profondeur ($r = -.15, p < .05$), alors qu'elle n'est pas liée de manière significative à la stratégie de surface ($r = -.01, n.s.$).

L'épuisement au moment du répit, quant à lui, est lié significativement à deux des trois types de travail émotionnel. En effet, on peut voir qu'il est négativement lié à l'expression des émotions naturellement vécues ($r = -.18, p < .05$), mais positivement lié à la stratégie de surface ($r = .16, p < .05$).

3.2.3 Analyses principales

Dans cette section, les analyses et résultats principaux pour la présente étude sont présentés. Les effets sont décomposés pour refléter les effets interindividuels (niveau 2, marqués de b indicés, signifiant *between level*; a_b, b_b, c_b) et intraindividuels (niveau 1, marqués de w indicés, signifiant *within level*; a_w, b_w, c_w). Le lecteur peut se référer à la Figure 3.1 pour une représentation graphique du modèle de médiation multiniveau classique (figure basée sur la modélisation graphique de Hülshager, Alberts, Feinholdt, & Lang, 2013).

Figure 3.1. Représentation graphique de médiations multiniveaux



Les résultats concernant les hypothèses entourant le phénomène de l'épuisement sont présentés dans le Tableau 3.5. On y retrouve les résultats pour les effets directs et indirects, pour chaque type de travail émotionnel, en lien avec la rumination et l'épuisement.

Tableau 3.5. Médiations multiniveaux avec épuisement

Paramètres	Surface		Profondeur		Naturelles	
	Estimé	SE	Estimé	SE	Estimé	SE
Niveau 2 (inter)						
Intercept Rumination	15.30**	3.91	10.74**	3.66	7.84	11.61
Intercept BO	11.95**	3.80	12.10**	3.75	39.67**	12.32
Lien a _b	-.03	.06	.07	.07	.08	.15
Lien b _b	.65**	.23	.58*	.25	.67**	.25
Lien c _b	.07	.05	.08	.06	-.31*	.15
Effet indirect	-.02	.04	.04	.04	.05	.11
Variance résiduelle BO	85.02**	25.86	86.94**	25.78	75.07**	20.62
Variance résiduelle	87.15**	32.52	83.90*	34.61	86.66*	34.79
Rumination						
Niveau 1 (intra)						
Lien a _w	.04	.05	-.02	.08	-.08	.10
Lien b _w	.38**	.10	.39**	.10	.38**	.10
Lien c _w	.02	.08	.02	.04	.003	.07
Effet indirect	.01	.02	-.01	.03	-.03	.04
Variance résiduelle BO	137.59**	22.57	137.31**	22.48	137.36**	22.52
Variance résiduelle	152.79**	41.95	153.18**	41.49	152.00**	39.69

Note : * $p < .05$; ** $p < .01$; BO= Épuisement

La rumination est liée à l'épuisement, tant au niveau interindividuel qu'au niveau intraindividuel. Peu importe le type de travail émotionnel, le lien est positif et significatif entre la rumination pendant le répit et l'épuisement à la fin du répit. En effet, les indices vont de $B = .58$ à $B = .67$ pour le niveau interindividuel et de $B = .38$ à $B = .39$ au niveau intraindividuel. L'hypothèse 1a est donc appuyée. Ainsi, tant d'un moment à l'autre que de manière globale, un haut niveau de rumination pendant le répit est associée à un haut niveau d'épuisement pendant le répit.

Le lien direct entre la stratégie de surface et la rumination est non significatif, tant au niveau interindividuel ($B = -.03$, *n.s.*) qu'au niveau intraindividuel ($B = .04$, *n.s.*). L'hypothèse 2a, qui prévoyait un lien positif et significatif entre ces variables, n'est pas

appuyée. Conséquemment, l'effet indirect de la stratégie de surface sur l'épuisement, via la rumination, n'est pas significatif, tant au niveau interindividuel ($B = -.02, n.s.$) qu'au niveau intraindividuel ($B = .01, n.s.$). L'hypothèse 2b, qui prévoyait un effet positif indirect de la stratégie de surface sur l'épuisement, n'est pas appuyée.

La stratégie de travail émotionnel de profondeur n'est pas liée à la rumination. Les effets sont non significatifs pour le niveau interindividuel ($B = .07, n.s.$) et intraindividuel ($B = -.02, n.s.$). L'hypothèse 3a n'est pas appuyée. L'effet indirect du travail émotionnel de profondeur sur l'épuisement via la rumination est également non significatif aux niveaux interindividuel ($B = .04, n.s.$) et intraindividuel ($B = -.01, n.s.$). L'hypothèse 3b n'est donc pas appuyée.

Enfin, l'expression des émotions naturellement vécues n'est pas liée à la rumination. En effet, on note des effets non significatifs tant au plan interindividuel ($B = .08, n.s.$) qu'au plan intraindividuel ($B = -.08, n.s.$). L'hypothèse 4a n'est pas appuyée, puisqu'elle prévoyait un lien négatif entre ces variables. Aussi, l'effet indirect de l'expression des émotions naturellement vécues sur l'épuisement, via la rumination, n'est pas vérifié, que ce soit au niveau interindividuel ($B = .05, n.s.$) ou au niveau intraindividuel ($B = -.03, n.s.$). L'hypothèse 4b n'est pas appuyée.

En résumé, ces résultats ne confirment aucune des hypothèses de médiation qui étaient établies concernant les liens unissant les différents types de travail émotionnel, la rumination et l'épuisement des travailleurs, que ce soit dans une perspective au jour le jour ou du point de vue global sur la semaine.

Notons par ailleurs que les différentes stratégies de travail émotionnel ne sont pas liées de manière directe à l'épuisement au niveau de la journée (liens *c*, niveau intraindividuel), et que seule l'expression des émotions naturellement vécues serait liée de manière négative et significative à l'épuisement au niveau global (niveau 2, interindividuel; $B = -.31, p < .05$).

Le Tableau 3.6 présente les résultats pour les modèles où la vigueur constitue la variable dépendante d'intérêt. Comme pour le tableau précédent, les effets sont décomposés pour refléter les effets interindividuels (niveau 2, marqués de *b* indicés) et intraindividuels (niveau 1, marqués de *w* indicés). Le lecteur peut se référer à nouveau à la Figure 3.1 pour une représentation visuelle de la décomposition des effets interindividuels et intraindividuels.

Tableau 3.6. Médiation multiniveau avec vigueur

Paramètres	Surface		Profondeur		Naturelles	
	Estimé	SE	Estimé	SE	Estimé	SE
Niveau 2 (inter)						
Intercept Ruminaton	15.15**	3.87	10.77**	3.66	9.06	10.94
Intercept Vigueur	70.55	6.07	71.67**	5.18	37.69**	11.05
Lien a _b	-.02	.06	.07	.07	.06	.14
Lien b _b	-.47†	.27	-.43	.27	-.51†	.29
Lien c _b	-.01	.07	-.06	.09	.42**	.16
Effet indirect	.01	.03	-.03	.03	-.03	.08
Variance résiduelle	115.63**	31.20	114.06**	32.03	88.39**	30.58
Vigueur						
Variance résiduelle	86.41**	32.78	83.71*	34.75	86.42*	35.01
Ruminaton						
Niveau 1 (intra)						
Lien a _w	.03	.05	-.02	.08	-.07	.10
Lien b _w	-.19†	.10	-.19†	.11	-.19†	.11
Lien c _w	.05	.06	.05	.05	-.09	.08
Effet indirect	-.01	.01	.004	.02	.01	.03
Variance résiduelle	138.01**	23.88	138.19**	24.57	136.39**	24.33
Vigueur						
Variance résiduelle	153.15**	42.02	153.37**	41.48	152.30**	39.79
Ruminaton						

Note : * $p < .05$; ** $p < .01$; † $< .1$

Dans les liens entre la rumination et la vigueur pendant le répit, il y a des effets marginalement significatifs aux deux niveaux d'analyse. En effet, au niveau interindividuel, la rumination est marginalement liée négativement à la vigueur lorsque la stratégie de surface ou l'expression des émotions naturellement vécues sont considérées ($B = -.47, p < .10$; $B = -.51, p < .10$, respectivement). À ce niveau, il n'y a aucun lien significatif entre la rumination et la vigueur au répit dans un contexte de travail émotionnel de profondeur ($B = -.43, p > .10$). Au niveau intraindividuel, la rumination est marginalement et négativement liée à la vigueur lors du répit, les coefficients étant de $-.19 (p < .10)$ pour tous les types de travail émotionnel considérés.

L'hypothèse 1b est ainsi partiellement confirmée, la rumination pendant le répit ayant un lien négatif et marginalement significatif avec la vigueur pendant le répit.

Le travail émotionnel n'est pas lié à la rumination au moment du répit, tant au niveau interindividuel qu'au niveau intraindividuel. Les coefficients se situent entre $-.07$ et $.07$ (*n.s.*) pour l'ensemble des cas. Ainsi, l'utilisation d'une stratégie de travail émotionnel donnée au cours d'une période de travail ne semble pas être systématiquement liée à des comportements de rumination au cours de la période de répit suivante, tant au niveau d'une journée prise isolément que de manière plus globale, au niveau de la semaine complète. Les hypothèses 2a, 3a et 4a, qui prévoyaient des liens significatifs entre les différents types de travail émotionnel et la rumination, ne sont donc pas appuyées, ce qui reproduit les résultats obtenus lorsque l'épuisement est la variable dépendante d'intérêt (voir Tableau 3.5).

Les médiations sont non significatives dans tous les cas. Ainsi, l'effet indirect de l'utilisation de la stratégie de surface sur la vigueur, via la rumination, est non vérifié, tant au niveau interindividuel ($B = .01$, *n.s.*) qu'au niveau intraindividuel ($B = -.01$, *n.s.*). L'hypothèse 2c n'est donc pas appuyée.

Le lien indirect entre le travail émotionnel de profondeur et la vigueur via la rumination n'est pas significatif tant au niveau interindividuel ($B = -.03$, *n.s.*) qu'au niveau intraindividuel ($B = .004$, *n.s.*). L'hypothèse 3c n'est donc pas appuyée.

Enfin, l'expression des émotions naturellement vécues n'est pas liée à la vigueur via la rumination. En effet, tant au niveau interindividuel ($B = -.03$, *n.s.*) qu'au niveau

intraindividuel ($B = .01, n.s.$), les effets sont non significatifs. L'hypothèse 4c n'est pas appuyée.

En résumé, les effets indirects du travail émotionnel sur la vigueur via la rumination sont non significatifs, peu importe le type de travail émotionnel pratiqué, et peu importe que l'on s'intéresse aux liens au niveau de la journée ou, de manière plus globale, sur l'ensemble de la semaine. Ainsi, la rumination ne semble pas être le mécanisme par lequel le travail émotionnel influence l'état de vigueur des travailleurs à court terme.

Ceci dit, et comme dans le cas de l'épuisement, on peut observer que l'expression des émotions naturellement vécues est liée de manière significative à la vigueur au niveau interindividuel ($B = .42, p < .10$). Ainsi, ceux qui ont tendance à exprimer leurs émotions de manière authentique rapporteraient également, au niveau global, davantage de vigueur pendant les moments de répit. L'ensemble de ces résultats sont discutés plus en détails dans la prochaine section.

3.3 Discussion

Cette première étude avait pour but de répondre au premier objectif de la thèse: tester un modèle où la rumination serait le mécanisme explicatif des liens entre le travail émotionnel et les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs. Pour ce faire, une étude à devis d'échantillonnage d'expériences auprès de psychoéducateurs, pour une durée d'une semaine de travail (cinq jours), a été effectuée. Dans le cadre de cette étude,

les niveaux de rumination, d'épuisement et de vigueur des travailleurs étaient mesurés, pendant les moments de répit, et le travail émotionnel était mesuré pendant les périodes de travail des participants. L'ensemble de ces variables ont été mises en relation en suivant l'ordre chronologique de leur mesure: le travail émotionnel à un moment donné a été couplé aux niveaux de rumination, d'épuisement et de vigueur subséquents. Ceci a permis de vérifier les liens entre ces variables et de mieux comprendre comment le travail émotionnel effectué au cours d'une journée de travail peut être lié à la rumination en soirée ainsi qu'aux niveaux d'énergie en soirée chez les psychoéducateurs.

Cette section présente une interprétation des résultats obtenus pour cette étude, les limites qui lui sont spécifiques, des pistes de recherches futures ainsi qu'une brève conclusion.

3.3.1 Interprétation des résultats

Le lecteur peut se référer au tableau suivant pour consulter le résumé des hypothèses et des résultats obtenus pour la première étude et qui seront discutés dans la présente section.

Tableau 3.7. Synthèse des hypothèses et résultats

Hypothèse	Prédiction	Résultat
H1 : Rumination	a) + épuisement	Confirmée
	b) - vigueur	Marginale
H2 : Stratégie de surface	a) + rumination	Non confirmée
	b) + épuisement (via rumination)	Non confirmée
	c) - vigueur (via rumination)	Non confirmée
H3 : Stratégie de profondeur	a) + rumination	Non confirmée
	b) + épuisement (via rumination)	Non confirmée
	c) - vigueur (via rumination)	Non confirmée
H4 : Émotions naturelles	a) - rumination	Non confirmée
	b) - épuisement (via rumination)	Non confirmée
	c) + vigueur (via rumination)	Non confirmée

Les résultats de cette première étude montrent que, peu importe le type de travail émotionnel effectué au cours d'une journée, un lien positif existe entre la rumination et l'épuisement pendant les moments de répit, que ce soit au niveau de la journée (niveau 1) ou au niveau global pour l'individu (niveau 2). Ainsi, plus un travailleur rumine pendant une période de répit donnée (une pause ou une soirée par exemple), plus il aurait tendance à éprouver de l'épuisement pendant cette même période de répit. De manière similaire, les travailleurs qui ruminent généralement beaucoup rapportent également des niveaux moyens d'épuisement plus élevés (niveau 2).

Inversement, la rumination présente des liens négatifs, quoique marginaux avec la vigueur au niveau de la journée (niveau 1), peu importe le type de travail émotionnel considéré. Ceci signifie que, plus le psychoéducateur rumine pendant sa pause ou sa soirée, plus il éprouve, pendant ce même répit, des niveaux faibles de vigueur; les

résultats pour la vigueur sont similaires au niveau interindividuel (niveau 2). Les liens négatifs entre la rumination et la vigueur demeurent négatifs et marginaux, sauf lorsqu'on considère le travail émotionnel de profondeur. Dans ce cas, la rumination n'est pas liée à la vigueur. Ainsi, les travailleurs qui ont une tendance générale à ruminer rapporteraient éprouver généralement moins de vigueur que ceux qui ruminent peu ou pas, sauf s'ils pratiquent la stratégie de profondeur. Dans ce contexte la rumination ne semble pas être liée à leur niveau de vigueur.

Il n'est pas étonnant d'observer un résultat différent dans un contexte de travail émotionnel de profondeur puisqu'il est admis que les effets de la stratégie de profondeur ne sont pas clairs (Grandey, 2000). Ainsi, on peut penser que, dans un tel contexte, le processus de récupération se déroule différemment. En effet, les auteurs d'une méta-analyse ont mis en lumière que le portrait entourant la stratégie de profondeur était complexe, puisque celui-ci entraîne à la fois des pertes et des gains de ressources, sans entraîner systématiquement un gain ou une perte nette (Hülshager & Schewe, 2011). Dans le cadre de la présente étude, on pourrait croire que les gains associés à cette stratégie puissent avoir joué un rôle protecteur dans les liens entre la rumination et la vigueur. En ce sens, il est possible que les psychoéducateurs qui ont l'habitude d'utiliser la stratégie de profondeur et de réguler leurs émotions en les modifiant à la source soient en mesure d'éviter les impacts négatifs de la rumination sur leur niveau de vigueur. Par exemple, on peut imaginer que ces psychoéducateurs utilisent les mêmes stratégies de régulation pour gérer les pensées négatives face au travail que celles qu'ils peuvent utiliser pour gérer des émotions difficiles pendant le travail. Il s'agit bien cependant d'une hypothèse qui pourra être vérifiée dans le cadre de recherches futures.

En somme, ces liens montrent qu'il était justifié de croire que la rumination pouvait jouer un rôle dans les processus de récupération des ressources énergétiques des travailleurs, puisqu'elle est liée à davantage d'épuisement et à moins de vigueur pendant les moments de répit. Ceci est cohérent avec les résultats obtenus dans le cadre d'autres études où il a été montré que la rumination était liée à des états affectifs ou émotionnels négatifs (Greenfield, 2016) ou encore qu'elle pouvait consommer des ressources importantes pour les travailleurs, notamment en terme d'énergies cognitives par exemple (Cropley, Zijlstra, Querstret, & Beck, 2016). Ceci s'inscrit également dans la lignée des résultats montrant que le détachement psychologique, qui suppose entre autres une absence de rumination, serait associé à moins d'épuisement chez les travailleurs au niveau d'une journée ou de manière générale (Demerouti, 2015). Le fait de ruminer entraverait donc le détachement psychologique des travailleurs, puisqu'il tient l'employé attaché au travail. Ainsi, le psychoéducateur qui rumine continue de puiser dans les systèmes sollicités au travail et ne peut récupérer, tel que proposé par le modèle efforts-récupération (Meijman & Mulder, 1998). La rumination nuirait également à la reconstruction de ressources, dans l'optique de la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989, 1998; Hobfoll & Shirom, 2001). En effet, la rumination est un comportement qui consomme des ressources, notamment de l'énergie cognitive, et la perte de ressources qu'elle occasionne mène à davantage d'épuisement et moins de vigueur pour les travailleurs. Les résultats de la présente étude montrent que les liens entre la rumination et les états d'épuisement et de vigueur des psychoéducateurs s'établissent dans une certaine immédiateté, puisque la rumination, à un moment spécifique, est liée aux états énergétiques du même moment, et qu'ils persistent dans les états généraux, puisque les niveaux moyens de rumination sont liés aux niveaux moyens d'énergie des travailleurs. La rumination chez les psychoéducateurs est donc nuisible pour eux, à court et à long terme.

Cependant, cette rumination ne semble pas être le fait, du moins à court terme, du travail émotionnel. En effet, les résultats de cette première étude ont montré que le travail émotionnel, contrairement à nos hypothèses, n'était pas lié à la rumination. En effet, tant au niveau de la journée (niveau 1) qu'au niveau de l'individu (niveau 2), aucune forme de travail émotionnel ne semble être liée à la rumination chez les psychoéducateurs. Ceci suggère donc qu'aucune des stratégies de travail émotionnel ne porte les travailleurs à ruminer, qu'elles soient utilisées de manière ponctuelle ou fréquente. Certaines études récentes ont d'ailleurs obtenu des résultats similaires, où les demandes émotionnelles au travail n'étaient pas liées à l'expérience de détachement psychologique ni à d'autres expériences de récupération chez les travailleurs (Els, Mostert, & de Beer, 2015). Il est donc possible de penser que le travail émotionnel, bien qu'il puisse affecter la santé ou le bien-être des travailleurs dans certains contextes, n'ait toutefois pas d'impact sur une journée ou une semaine quant à l'expérience de détachement psychologique ou de rumination face au travail.

Suite à l'absence de lien direct entre le travail émotionnel et la rumination, les résultats ont montré que les médiations, par la rumination, des liens entre le travail émotionnel des psychoéducateurs et leurs états subséquents d'épuisement et de vigueur étaient non vérifiées. Ainsi, le fait d'utiliser des stratégies de travail émotionnel, au cours d'une interaction donnée avec un client, n'entraînait pas, de manière systématique, les travailleurs à ruminer pendant le moment de répit suivant, ce qui n'influencerait pas en retour l'épuisement ou la vigueur (niveau 1). Ceci est également vrai de manière plus globale (niveau 2). L'étude montre que les psychoéducateurs qui utilisent généralement, et de manière importante, l'une ou l'autre des stratégies de travail émotionnel ne semblent pas rapporter des niveaux d'épuisement ou de vigueur généraux élevés, et qui seraient liés à une rumination généralement élevée (niveau 2).

Ces résultats semblent être en contradiction avec les modèles où le détachement psychologique est un médiateur entre les exigences et les demandes au travail et un certain épuisement chez les travailleurs (Hartig, 2013). Toutefois, le détachement psychologique face au travail est un sujet d'étude relativement récent et son rôle dans le modèle stressseurs-détachement (Sonnetag & Fritz, 2015) demeure à clarifier. En effet, le rôle modérateur du détachement (ou de la rumination) a plus été étudié que son rôle médiateur, qui doit être investigué davantage selon certains (de Jonge, Spoor, Sonnetag, Dormann, & van den Tooren, 2012). Il est envisageable que l'absence de publications où la rumination et/ou le détachement jouerait un rôle médiateur soit le reflet de résultats négatifs non publiés, plutôt que le reflet d'une négligence ou de l'absence d'intérêt de la part des chercheurs dans le domaine. Ceci pourrait expliquer l'absence de résultats concluant à une médiation dans le cadre de la présente étude : la rumination pourrait simplement ne pas être un médiateur entre le travail émotionnel et l'état des travailleurs. D'ailleurs, certaines études ont obtenus des résultats similaires à ceux obtenus ici. En effet, certains auteurs ont montré que les liens entre les difficultés dans la régulation émotionnelle, au cours de la journée de travail, et la fatigue, plus tard dans la journée, ne seraient pas tributaires du détachement psychologique, alors que le détachement, quant à lui, serait lié à la fatigue (Blanco-Donoso, Garrosa, Demerouti, & Moreno-Jiménez, 2016).

Ceci amène à penser, d'une part, qu'une journée ou même une semaine pourrait être un laps de temps trop court pour que le travail émotionnel puisse avoir un effet « domino » concret sur l'état des travailleurs en termes de rumination, d'épuisement ou de vigueur. Or, il est envisageable que ce soit l'accumulation de travail émotionnel qui soit délétère plutôt que l'utilisation ponctuelle d'une stratégie ou d'une autre. Par exemple, d'autres études ont montré que le travail émotionnel, en tant que stratégie généralement utilisée, était lié aux niveaux d'épuisement et de vigueur au cours de la

journée de travail, ce qui influençait par la suite le niveau d'épuisement et de vigueur pendant les moments de répit (Sinclair, Ménard, & Trépanier, 2016).

Le modèle de la présente étude devrait donc être testé à nouveau, mais sur une durée plus vaste, afin de vérifier si les résultats s'en trouvent différents lorsqu'on étudie une plus longue période ou s'ils confirment plutôt que la rumination n'est pas un des mécanismes pouvant expliquer les liens entre le travail émotionnel et les états psychologiques des travailleurs dans le domaine de la relation d'aide. C'est ce qui sera accompli dans le cadre de la seconde étude de la thèse.

3.3.2 Limites et pistes de recherche futures

Il existe des limites spécifiques à la présente étude qu'il importe de souligner. D'abord, la réorganisation de la base de données a pu avoir un impact sur les résultats, puisque certaines réponses ont été combinées et converties en moyennes afin d'être en mesure d'associer un score « épisode de travail » avec un score « épisode de répit ». Ceci a pu faire en sorte que certaines subtilités et détails ont été perdus dans l'agrégation de certaines réponses. Cependant, on peut penser que l'état psychologique à un moment donné est tributaire de la somme des différents événements qui ont précédé. En ce sens, bien qu'on souligne la présence d'un biais statistique, il n'y a pas nécessairement un biais écologique. Une utilisation future de la méthode d'échantillonnage d'expériences pourrait éviter ceci en mesurant toutes les variables d'intérêt à chaque moment, ou en diminuant le nombre d'observations par jour et en choisissant des moments précis, dans le temps, pour faire les signalements (e.g., matin, midi, soirée et au coucher).

Une autre limite de la présente étude a trait à la taille de l'échantillon. En effet, seulement 47 psychoéducateurs ont participé à l'étude, ce qui est peu. Toutefois, les normes en échantillonnage d'expériences ont été suivies (Ohly et al., 2010) et la taille d'échantillon de la présente étude ne diffère pas significativement de la taille d'échantillon d'études comparables (e.g., Beal, Trougakos, Weiss, & Dalal, 2013). De plus, le nombre de signalements ayant été élevé, ceci devait permettre une taille d'échantillon élevée au premier niveau d'analyse. Par ailleurs, le nombre d'observations total (169 couplages travail-répétition) sur une potentialité réaliste de 235 (47 participants X 5 jours où on obtient un couplage travail-répétition) suggère que les participants ont répondu environ 70% du temps aux signalements. Il y a donc eu une certaine forme d'attrition pouvant limiter la portée des résultats. Ceci est souvent le cas dans ce type de devis, puisqu'ils sont très exigeants pour les participants (Scollon et al., 2009). Il n'en demeure pas moins que cette faible taille d'échantillon puisse avoir eu un impact sur les résultats de l'étude. Les recherches futures pourraient donc viser à rejoindre davantage de participants et à les solliciter moins souvent, de manière à maintenir un meilleur taux de participation (e.g., trois fois dans la journée plutôt que six).

Il importe de noter que toutes les variables n'ont pas été mesurées avec le même nombre d'énoncés, ce qui peut avoir influencé les résultats. En effet, la rumination, l'épuisement et la vigueur ont été mesurés avec trois à cinq énoncés, alors que le travail émotionnel a été mesuré avec un seul énoncé par stratégie. Ceci a été fait en concordance avec les recommandations en échantillonnage d'expériences (Beal & Weiss, 2003). Les énoncés uniques pourraient expliquer pourquoi on n'obtient pas de résultats significatifs aux différents niveaux d'analyse dans le cadre de cette étude. Il pourrait être judicieux de tester à nouveau les modèles en ayant davantage d'énoncés pour mesurer chaque type de travail émotionnel.

Par ailleurs, il est possible que des variables n'ayant pas été mesurées puissent avoir joué un rôle dans les résultats obtenus. Par exemple, certaines recherches ont montré que le sommeil serait une protection, dans le processus quotidien du travail émotionnel, en favorisant une meilleure régulation des émotions qui aiderait ensuite une meilleure gestion des pensées (Diestel, Rivkin, & Schmidt, 2015). En outre, certains concluent même que le sommeil jouerait un rôle plus grand dans la récupération quotidienne face au travail que ne le ferait le détachement psychologique (Hülshager, 2016). Cette variable pourrait donc être considérée lors de recherches futures.

Enfin, malgré la nature longitudinale intensive du devis utilisé, cette étude demeure corrélationnelle et aucune conclusion sur la causalité des relations unissant les variables ne peut en être tirée. En outre, bien que le postulat soit que la rumination ait un impact sur les niveaux d'énergie des travailleurs, il est impossible de tirer cette conclusion de manière certaine; il est possible de penser que ce soit les niveaux d'énergie des travailleurs qui fassent en sorte qu'ils ruminent plus ou moins. Les recherches futures pourraient viser à mesurer ces variables à des moments différents dans le temps et à vérifier la nature causale des liens entre elles.

3.3.3 Conclusion

Cette première étude a montré que la rumination peut agir assez rapidement en regard des niveaux d'énergie des travailleurs: dans un épisode donné et de manière générale, on observe des liens entre la rumination et les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs. Toutefois, le travail émotionnel ne semble pas faire partie de l'équation, comme si une journée ou même une semaine de travail n'était pas une durée suffisante

pour que l'impact de ces demandes du monde du travail agisse sur le processus de récupération des travailleurs.

En résumé, ces résultats ne confirment aucune des hypothèses de médiation qui étaient établies concernant les liens unissant les différents types de travail émotionnel, la rumination et les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs, que ce soit au niveau de la journée ou au niveau global. Il sera donc pertinent de vérifier si ces résultats sont répliqués, dans une seconde étude dont la durée sera plus longue, et auprès de professionnels où la relation d'aide et le travail avec les émotions est toujours à l'avant plan. C'est le but de la seconde étude de la présente thèse, qui a été menée auprès de psychologues, qui est présentée au chapitre suivant.

CHAPITRE IV

ÉTUDE 2: ÉTUDE DE JOURNAUX DE BORD

L'objectif de cette seconde étude est de vérifier les liens entre le travail émotionnel, effectué à un moment donné, et la rumination, l'épuisement et la vigueur au cours de la période de répit suivante, chez un groupe de psychologues cliniciens. En outre, le but est de comparer, chez un même individu, l'effet du répit associé aux soirées, aux fins de semaines et aux vacances, et ce par le biais de trois collectes de données.

4.1 Méthodologie

Cette section présente les différents éléments de la méthode de recherche pour la seconde étude de la thèse. Le devis est présenté, suivi de la méthode de recrutement, des critères d'inclusion et de la description de l'échantillon. Ensuite, la manière dont les questionnaires sont utilisés est décrite.

4.1.1 Devis de recherche

Un devis de recherche longitudinal de type journal de bord quotidien (Sonntag, 2001) sera utilisé afin d'évaluer l'effet du répit lors des soirées. Une technique de journaux de bord pré-post permet de mesurer l'effet du répit lors des fins de semaines et des vacances annuelles. En tout, chaque participant doit compléter 15 journaux de bord et un questionnaire initial. L'ensemble de la collecte de données est réalisé en ligne, sur la plateforme Lime Survey. Cette plateforme permet d'envoyer à chaque participant un hyperlien personnalisé et individuel, contenant un identifiant unique, qui nous permet de rassembler toutes les données le concernant à la fin de la collecte de données.

Les participants ayant accepté de participer au projet de recherche furent invités à débiter l'étude à l'automne 2014. Dans un questionnaire initial, le travail émotionnel, la rumination, ainsi que les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs ont été mesurés. Des données sociodémographiques ont également été recueillies. Les participants devaient aussi fournir les dates prévues de leurs vacances de Noël 2014 ainsi que leur adresse courriel, afin que l'on puisse les contacter pour la poursuite du projet. L'ensemble des informations sensibles a été conservé dans des fichiers encryptés conformément aux indications du comité éthique.

Quelques semaines plus tard, les volontaires furent suivis pendant dix jours consécutifs, à l'aide de journaux de bord en ligne. Ces journaux de bord contenaient les mesures de travail émotionnel, de rumination, d'épuisement professionnel et de vigueur. Durant les jours de travail, les journaux de bord étaient complétés à la fin de la journée de travail, puis au coucher. Ceci permettait d'observer l'effet du repos, en soirée, sur les

variables à l'étude. Puis, au cours des fins de semaine (l'une de deux jours sans travail, la seconde d'une durée de trois jours, soit celle du congé de l'Action de Grâce), les journaux de bord furent complétés en finissant la dernière journée de travail, et lors de la dernière journée du congé, en soirée. Ceci permettait d'observer l'effet du repos de la fin de semaine sur les variables à l'étude.

Une troisième collecte fut ensuite réalisée autour des vacances de Noël des mêmes participants⁴. Basé sur la méthodologie de Flaxman et collaborateurs (2012) qui a été adaptée, les participants ont été contactés individuellement par courriel, une semaine avant leurs vacances de fin d'année prévues. Les journaux de bord furent complétés en ligne à la fin de leur dernière journée de travail, tout juste avant le départ pour les vacances, ainsi que la veille du retour au travail, en soirée. Le lecteur peut se référer au tableau 4.1 pour avoir un résumé des occasions et du nombre de mesures pour cette étude.

⁴ Quelques participants ne prenant pas de vacances à Noël nous ont fourni les dates de leurs prochaines vacances et ont été contactés à ce moment pour cette portion de l'étude. Ils représentaient une minorité dans l'échantillon.

Tableau 4.1. Résumé des mesures pour les journaux de bord

Prise de mesure	Nombre de mesures	Moment auquel l'instruction fait référence
Initiale	1 questionnaire	Globale: « en général »
Semaine – fin de journée	5 journaux de bord	À la journée: « aujourd'hui »
Semaine – couché	5 journaux de bord	À la soirée: « ce soir » (ruminantion) Au moment présent : « en ce moment » (épuisement et vigueur)
Fin de semaine – dernier jour de travail (pré)	1 journal de bord	À la journée: « aujourd'hui »
Fin de semaine – veille du retour (post)	2 journaux de bord	À la fin de semaine: « au cours de la fin de semaine » (ruminantion) Au moment présent: « en ce moment » (épuisement et vigueur)
Vacances – dernier jour de travail (pré)	1 questionnaire	À la journée: « aujourd'hui »
Vacances – veille du retour (post)	1 questionnaire	Aux vacances: « au cours de vos vacances » (ruminantion) Au moment présent « en ce moment » (épuisement et vigueur)

4.1.2 Recrutement

Les participants ont été recrutés grâce à la collaboration de l'Ordre des Psychologues du Québec (OPQ). Une lettre d'invitation décrivant le projet de recherche et contenant un hyperlien vers le questionnaire initial a été envoyée à l'OPQ. L'OPQ a par la suite acheminé la lettre aux psychologues membres ayant préalablement donné leur consentement pour être contacté à des fins de recherche scientifique. Avant de pouvoir être dirigé vers le questionnaire initial, les participants devaient lire le formulaire de consentement préalable, reconnaître l'avoir lu et répondre aux critères d'inclusion.

4.1.3 Critères d'inclusion

Les participants désirant prendre part au projet de recherche devaient répondre à certains critères. D'abord, ils devaient être âgés de 18 ans et plus et faire partie de la population active, c'est-à-dire qu'il leur était nécessaire de détenir un emploi dans lequel ils exercent la psychothérapie afin que la variable du travail émotionnel puisse être considérée. Par ailleurs, ils ne devaient pas être en congé pendant la semaine de collecte des journaux de bord quotidien. De plus, la durée de leurs vacances devait être d'une semaine ou plus, ceci afin de pouvoir discriminer entre la période de vacances et celles des deux fins de semaine étudiées. L'ensemble de ces informations étaient vérifiées par le formulaire de consentement électronique, de sorte que si l'un des critères n'était pas rencontré, les répondants étaient redirigés vers une page indiquant leur inéligibilité à l'étude.

4.1.4 Échantillon

Un total de 164 personnes a complété le questionnaire initial. Six d'entre eux n'ont pas donné une adresse courriel valide pour la suite du projet. L'échantillon de départ pour le devis longitudinal était donc de 158 personnes. Ultérieurement, six personnes ont communiqué avec la doctorante afin d'aviser qu'ils souhaitaient mettre fin à leur participation au projet. Trois ont indiqué manquer de temps pour compléter l'étude, une personne a cessé sa participation à l'étude suivant un arrêt de travail alors qu'une autre a invoqué comme raison un climat de travail négatif ayant un impact important sur ses réponses. Enfin, une dernière personne a mis fin à sa participation car le projet lui causait de l'anxiété et lui a fait prendre conscience de son état psychologique qui

nécessitait des soins. Lors de nos échanges avec cette participante, nous avons réitéré l'offre de références (fournies initialement dans le formulaire de consentement) à la participante en cas de besoin. L'échantillon comptait donc finalement 152 personnes.

Les participants sont majoritairement des femmes (82%) âgées entre 27 et 73 ans, l'âge moyen étant de 47 ans. Près de la moitié de l'échantillon a rapporté travailler dans le réseau public de la santé (49%) alors que 41% des répondants indiquent travailler en bureau privé. L'ancienneté cumulée chez l'employeur actuel est de moins d'un an dans 2% des cas, entre 1 et 4 ans pour 17% de l'échantillon, de 5 à 9 ans pour 21% des gens, de 10 à 15 ans pour 16% des participants et de plus de 15 ans pour 34% d'entre eux. On note que 10% des gens n'ont pas souhaité indiquer dans quel contexte ils travaillaient ni depuis combien de temps. La majorité des participants rapportent exercer la psychothérapie entre 20 et 35 heures par semaine, selon un horaire principalement régulier de jour (50%) ou régulier de jour et soir (29%). Les participants indiquent avoir en moyenne 28 clients à leur charge et rapportent travailler principalement auprès d'enfants et/ou d'adolescents (16%), d'adultes (58%), de couples et/ou de familles (13%). Plusieurs rapportent avoir une clientèle variée, composée de gens provenant de plus d'une des catégories précédentes (13%)

Questionnés sur leur approche théorique à la psychothérapie, 34% indiquent travailler en thérapie cognitivo-comportementale, 28% rapportent se référer à un cadre humaniste, 20% se réclament d'une approche psychodynamique, 3% disent travailler selon un modèle systémique et 15% indiquent travailler selon une autre approche que les précédentes: la majorité d'entre eux spécifient qu'ils utilisent une approche éclectique ou intégrative.

4.1.5 Questionnaires

Dans le cadre de cette seconde étude, les questionnaires complets ont été utilisés lors de chaque prise de mesure. Également, les échelles de réponses originales ont été conservées. Cette section présente donc les outils de mesure du travail émotionnel, de la rumination, de l'épuisement et de la vigueur tels qu'utilisés dans cette étude 2. Les indices de cohérence internes rapportés ont été obtenus grâce à la mesure initiale de chacune des variables.

4.1.5.1 Mesure du travail émotionnel

Dans le cadre de cette étude, le travail émotionnel était mesuré lors de la fin de la dernière journée de travail avant le répit. Ainsi, tant pour les journaux de bord (au cours de la semaine de travail) que pour les mesures pré-répit (avant les fin de semaines et les vacances), le questionnaire faisait référence au travail émotionnel effectué au cours de la journée: « *En réfléchissant à comment vous vous êtes comporté dans votre travail aujourd'hui, veuillez indiquer dans quelle mesure vous estimez être en accord avec les affirmations suivantes* ». L'échelle de réponse de type Likert comprend cinq ancrages, allant de « *fortement en désaccord* » à « *fortement en accord* ».

À la fin du répit, les participants devaient indiquer s'ils avaient travaillé au cours de leur congé. Si c'était le cas, ils devaient indiquer s'ils avaient travaillé auprès de clients pendant le répit. Le cas échéant, ils devaient compléter le questionnaire de travail

émotionnel: « *Veillez indiquer dans quelle mesure vous avez eu les comportements suivants au cours votre période de repos* ». L'objectif était de nous assurer de pouvoir tenir compte de ce travail émotionnel (par exemple, si un participant avait travaillé pendant la fin de semaine ou contacté un client, cette variable serait contrôlée).

Dans le cadre de cette seconde étude, l'ensemble des énoncés constituant le questionnaire a été utilisé (contrairement à un seul item par dimension, pour l'étude 1). Le lecteur peut se référer à la section 2.4 au chapitre II pour la description de l'outil ou le visualiser en Annexe B. Un score a été calculé pour chacune des dimensions, pour chaque temps de mesure, en faisant la moyenne des réponses aux énoncés pour chaque participant. Les indices de cohérence interne pour l'étude 2, calculés grâce à la mesure initiale, sont de $\alpha = .86$ pour la stratégie de surface (e.g., *Je mets un "masque" afin d'afficher les émotions nécessaires pour accomplir le travail à faire*) de $\alpha = .90$ pour la stratégie de profondeur (e.g., *J'essaie de réellement vivre les émotions que je dois montrer aux clients*) et $\alpha = .88$ pour l'expression des émotions naturellement vécues (e.g., *Les émotions que je manifeste aux clients sont véritables*).

4.1.5.2 Mesure de la rumination

Le questionnaire de rumination était administré la veille du retour au travail, en soirée. Dans le cadre des journaux de bord au cours de la semaine de travail, le journal de fin de journée était complété à chaque soir au coucher. Dans tous les cas, la rumination était mesurée comme étant celle s'étant produite pendant le période de répit: « *Veillez indiquer dans quelle mesure vous avez eu les comportements suivants pendant votre période de repos* ».

Pour chaque temps de mesure, le questionnaire complet a été utilisé et l'échelle de réponses originale de type Likert en cinq ancrages a été conservée, allant de « *pas du tout* » à « *énormément* ». Un score de rumination a été calculé pour chaque temps de mesure en faisant la moyenne des réponses à l'ensemble des énoncés pour ce temps de mesure. La cohérence interne, évaluée au temps initial, est de $\alpha = .88$ pour cette étude. Un exemple d'énoncé pour la rumination serait: « *Je me surprends à ressasser des problèmes liés au travail* ». À nouveau, le lecteur peut se référer à la section 2.4 pour la description de l'outil ou le visualiser en Annexe B.

4.1.5.3 Mesure de l'épuisement

Les énoncés ont pour but de mesurer ce que vivait le travailleur à la fin de son répit, puisque nos hypothèses cherchent à vérifier les liens entre la rumination pendant le répit et le niveau d'épuisement au terme de ce répit. Ainsi, le questionnaire était administré, en soirée, la veille du retour au travail avec pour consigne : « *En vous attardant à comment vous vous sentez **en ce moment**, à quel point êtes-vous en accord avec les énoncés suivants* ».

L'échelle de réponse de type Likert à sept ancrages a été utilisée, allant de « *tout à fait en désaccord* » à « *tout à fait en accord* ». Le questionnaire complet a été utilisé et un score d'épuisement a été calculé pour chaque temps de mesure en faisant la moyenne des réponses à l'ensemble des énoncés. La cohérence interne calculée grâce au questionnaire initial est de $\alpha = .92$. Un exemple d'énoncé serait: « *J'ai l'impression*

que mes batteries sont à plat ». Le lecteur peut se référer à la section 2.4 pour la description de l'outil ou le visualiser en Annexe B.

4.1.5.4 Mesure de la vigueur

Comme pour l'épuisement, la mesure du niveau de vigueur a été prise à la fin des périodes de repos, afin de vérifier les liens entre la rumination pendant le répit et le niveau d'énergie subséquent des travailleurs. L'indication était donc: « *En vous attardant à comment vous vous sentez en ce moment, à quel point êtes-vous en accord avec les énoncés suivants* ». L'échelle de réponse de type Likert en sept points a été utilisée, allant de « *tout à fait en désaccord* » à « *tout à fait en accord* ». Le questionnaire complet fut utilisé et le score pour chaque temps de mesure a été calculé en effectuant la moyenne des réponses obtenues pour chaque énoncé. La cohérence interne pour l'étude 2, calculée sur la base du questionnaire initial, est de $\alpha = .90$. Un exemple d'énoncé pour la vigueur serait: « *Je me sens énergique* ». Le lecteur peut se référer à la section 2.4 pour la description de l'outil ou le visualiser en Annexe B.

4.2 Résultats

La présente section rapporte les résultats pour la seconde étude. L'organisation de la base de données et les analyses préliminaires sont d'abord présentées, suivies des analyses principales visant à vérifier les hypothèses de recherche.

En guise de rappel, l'objectif de la présente étude était de tester un modèle de médiation modérée où la rumination pendant le répit jouerait un rôle médiateur entre le travail émotionnel avant la pause et les états d'épuisement et de vigueur à la fin du répit, et ce tout en vérifiant si la durée de la pause avait un effet modérateur sur ces relations.

4.2.1 Organisation de la banque de données

Dans le cadre de cette seconde étude, une base de données a été générée pour chaque temps de mesure (ce qui totalise 15 bases de données: une pré-fin de semaine, dix journaux de bord, deux retours de fin de semaine, une pré-vacances, une post-vacances).

L'ensemble des données ont été réunies en une seule base de données. De manière à pouvoir tester les hypothèses qui tenaient compte d'une séquence de temps, chaque moment de répit a été couplé au moment de travail qui le précédait. Ceci a permis de mettre en lien les scores d'épuisement, de vigueur et de rumination tels que mesurés à la fin de la période de répit avec les scores de travail émotionnel correspondants, ayant précédés la même période de répit. Ainsi, il a été possible de tester les hypothèses qui mettaient en lien le travail émotionnel pré-répit, tel que mesuré à la fin de la période de travail, avec la rumination pendant le répit et les états d'épuisement et de vigueur à la fin du répit, tels que mesurés à la fin de la période de répit suivante.

Cette réorganisation fournit un total de huit périodes de répit autour desquelles les variables d'intérêt ont été mesurées (cinq journaux de bord quotidien, deux fins de semaines et une période de vacances). Les données manquantes ont été vérifiées en considérant chaque période de répit comme une observation. Les participants devaient donc avoir complété chacun des deux questionnaires (pré-répit et post-répit) afin d'avoir une donnée valide. Les taux de complétions se situent entre 65% (journal de bord du vendredi soir) et 97% (pré-post autour de la fin de semaine). Les participants ont en moyenne complété six périodes sur un total possible de huit.

La variable « durée » a été créée pour les fins de l'étude. Puisque les questionnaires étaient complétés en ligne et que la plateforme enregistrait le moment de complétion, nous avons pu calculer la durée des périodes de répit et la traduire en nombre de jours (ou en fraction de jours pour les soirées en lien avec les journaux de bord quotidiens). Une variable continue a donc été créée pour tester l'effet de modération prévu par les hypothèses.

4.2.2 Analyses préliminaires

Tout comme pour l'étude 1, les ICC ont été vérifiés afin de s'assurer que la variabilité n'était pas exclusivement attribuable aux différences interindividuelles et que les données pouvaient se prêter à des analyses multiniveaux. Le lecteur peut se référer au tableau 4.3 pour constater que les ICC pour les variables à l'étude se situent entre -.15 et .62. Ces indices nous ont permis de conclure que nous pouvions réaliser les analyses multiniveaux prévues (Bolger & Laurendeau, 2013). Les indices d'asymétrie et

d'aplatissement se retrouvaient tous entre les bornes établies de -3 et +3 (Tabachnick & Fidell, 2007), à l'exception des indices d'aplatissement pour la rumination (4.49) et pour l'expression des émotions naturellement vécues (3.18). Afin de corriger pour cette déformation à la distribution normale, la version robuste d'analyse MSEM robuste (RMSEM) fournie par Mplus a été utilisée.

Le lecteur peut se référer au tableau 4.2 ci-dessous pour les corrélations entre les variables au temps initial, et ce d'un point de vue interindividuel. On retrouvera également les indices de cohérence interne des outils au temps initial sur la diagonale.

Tableau 4.2. Corrélations entre les variables au temps initial

Variable	1	2	3	4	5	6
1. TÉ surface	(.86)					
2. TÉ profondeur	.28**	(.90)				
3. TÉ naturelles	-.25**	.17*	(.88)			
4. RUMI	.12	.28**	.06	(.88)		
5. BO	.45**	.29**	-.09	.36**	(.92)	
6. VIG	-.45**	-.12	.19*	-.16*	-.76**	(.90)

Note : * $p < .05$; ** $p < .01$. TÉ surface = stratégie de surface; TÉ profondeur = stratégie de profondeur; TÉ naturelles = Expression des émotions naturellement vécues; RUMI = rumination; BO = Épuisement; VIG = Vigueur.

Au temps initial, la vigueur au travail est associée négativement à la stratégie de surface ($r = -.45, p < .01$) et positivement à l'expression des émotions naturellement vécues ($r = .19, p < .05$). Elle ne présente aucune corrélation avec le travail émotionnel de profondeur ($r = -.12, n.s.$). La vigueur est liée négativement à la rumination ($r = -.16, p < .05$) et à l'épuisement ($r = -.76, p < .01$).

L'épuisement est lié positivement à la stratégie de surface ($r = .45, p < .01$), à la stratégie de profondeur ($r = .29, p < .01$) et à la rumination ($r = .36, p < .01$). Il ne présente aucun lien systématique avec l'expression des émotions naturellement vécues ($r = -.09, n.s.$).

La rumination, quant à elle, est liée positivement au travail émotionnel de profondeur ($r = .28, p < .01$) et ne présente aucun lien systématique avec les autres dimensions du travail émotionnel.

Le tableau 4.2 présentait donc les corrélations entre les variables telles que mesurées au temps initial, alors que le tableau 4.3 présente plutôt les corrélations entre les variables mesurées à toutes les autres occasions.

Comme dans le cas de la première étude, les corrélations de Pearson calculées sur les données recueillies tout au long de la présente étude sont présentées en guise d'analyses préliminaires, à titre indicatif (tableau 4.3). De la même manière que pour l'étude 1, ces corrélations ne tiennent pas compte de la non-indépendance des observations, et chaque score est considéré de manière isolée et mis en lien avec tous les autres scores considérés de manière isolée également. Ce sont donc toutes les observations considérées comme indépendantes qui sont mises en relation. Dans ce tableau des corrélations multiniveaux, on retrouve également les coefficients intraclasse (ICC), la moyenne et l'écart-type pour chaque variable mesurée.

Tableau 4.3. Corrélations multiniveaux longitudinales

Variable	ICC	M	ÉT	1	2	3	4	5	6
1. TÉ surface	.49	1.65	.62						
2. TÉ profondeur	.62	2.09	.88	.47**					
3. TÉ naturelles	.37	4.13	.69	-.56**	-.25**				
4. RUMI	.49	.145	.59	.23**	.18**	-.18**			
5. BOr	.43	2.78	1.20	.32**	.21**	-.23**	.37**		
6. VIGr	.38	4.58	1.25	-.23**	-.14**	.19**	-.23**	-.82**	
7. Durée	-.15	3.05	5.34	-.02	.07	.003	-.04	-.22**	.26**

Note : ** $p < .01$. TÉ surface = stratégie de surface; TÉ profondeur = stratégie de profondeur; TÉ naturelles = Expression des émotions naturellement vécues; RUMI = rumination; BOr = Épuisement au terme du répit; VIGr = Vigueur au terme du répit.

Le tableau 4.3 montre que toutes les corrélations entre les variables d'intérêt sont significatives. La rumination pendant le répit est liée de manière positive et significative à l'épuisement ($r = .37, p < .01$) et de manière négative et significative à la vigueur au terme du répit ($r = -.23, p < .01$).

L'épuisement au terme du répit est lié de manière positive et significative à la stratégie de surface et à la stratégie de profondeur ($r = .32, p < .01$; $r = .21, p < .01$, respectivement). L'expression des émotions naturellement vécues est liée de manière négative et significative à l'épuisement ($r = -.23, p < .01$).

La stratégie de surface et le travail de profondeur sont liés de manière négative et significative à la vigueur ($r = -.23, p < .01$; $r = -.14, p < .01$) alors que l'expression des émotions naturellement vécues y est liée de manière positive et significative ($r = .19, p < .01$).

Enfin, la durée du répit est liée de manière négative à l'épuisement au terme du répit ($r = -.22$, $p < .01$) alors qu'elle est positivement liée à la vigueur au terme du répit ($r = .26$, $p < .01$).

4.2.3 Analyses principales

Cette section présente les résultats principaux pour l'étude 2. D'abord, les résultats des analyses ayant l'épuisement comme variable dépendante sont rapportés, suivis des résultats concernant la vigueur. Enfin, des explications quant aux résultats concernant les médiations modérées sont fournies.

4.2.3.1 Résultats pour l'épuisement

Le tableau 4.4 présente les résultats des analyses de médiation mettant en lien les différents types de travail émotionnel lors des journées de travail, la rumination pendant les moments de répit et le niveau d'épuisement à la fin du répit, avant le retour au travail.

Tableau 4.4. Médiations multiniveaux avec épuisement

Paramètres	Surface		Profondeur		Naturelles	
	Estimé	SE	Estimé	SE	Estimé	SE
Niveau 2 (inter)						
Intercept Rumination	.85**	.14	1.04**	.12	2.88**	.43
Intercept BO	.36	.30	.87**	.27	3.68**	.91
Lien a _b	.38**	.09	.21**	.06	-.34**	.10
Lien b _b	.80**	.17	.92**	.18	.88**	.17
Lien c _b	.73**	.18	.25*	.11	-.54**	.18
Effet indirect	.30**	.09	.19**	.06	-.30**	.10
Variance résiduelle BO	.78**	.07	.42**	.08	.41**	.08
Variance résiduelle Rumination	.17**	.03	.17	.03	.17**	.04
Niveau 1 (intra)						
Lien a _w	.11*	.06	-.001	.03	-.04	.04
Lien b _w	.41**	.12	.45**	.12	.44**	.12
Lien c _w	.23*	.11	.07	.08	-.14*	.07
Effet indirect	.05	.03	.000	.01	-.02	.02
Variance résiduelle BO	.36**	.08	.79**	.07	.79**	.07
Variance résiduelle Rumination	.17**	.04	.18**	.03	.17**	.03

Note : * $p < .05$; ** $p < .01$; † $p < .1$. BO = Épuisement

Dans tous les contextes de travail émotionnel, la rumination est liée de manière positive et significative à l'épuisement, avec des indices au niveau intraindividuel se situant entre $B = .41$ et $B = .45$ et entre $B = .80$ et $B = .95$ pour le niveau interindividuel ($p < .01$ dans tous les cas). L'hypothèse 5a est appuyée: la rumination pendant le répit est liée à l'épuisement au retour du répit de sorte que lorsque l'on rumine pendant les périodes de repos, on se trouve épuisé à la fin de ces périodes.

Le travail émotionnel de surface est lié à la rumination tant au plan interindividuel ($B = .38$, $p < .01$) qu'au plan intraindividuel ($B = .11$, $p < .05$). L'hypothèse 6a est donc appuyée. En ce qui concerne le rôle médiateur de la rumination entre la stratégie de surface et l'épuisement, les résultats diffèrent d'un niveau à l'autre. En effet, au plan intraindividuel, l'effet indirect de la stratégie de surface sur l'épuisement est non significatif ($B = .05$, *n.s.*). Un effet indirect positif existe au niveau interindividuel (B

= .30, $p < .01$). L'hypothèse 6b n'est pas appuyée, puisqu'elle concernait le niveau 1 d'analyse.

Le travail émotionnel de profondeur est positivement lié à la rumination au niveau interindividuel ($B = .21, p < .01$) alors qu'il ne l'est pas au plan intraindividuel ($B = -.001, n.s.$). L'hypothèse 7a n'est pas appuyée. Le lien indirect entre le travail de profondeur et l'épuisement via la rumination est positif au niveau interindividuel ($B = .19, p < .01$) et non significatif au niveau intraindividuel ($B = .00, n.s.$). L'hypothèse 7b n'est donc pas appuyée.

L'expression des émotions naturellement vécues est négativement liée à la rumination au niveau interindividuel ($B = -.34, p < .01$), mais le lien est non significatif au niveau intraindividuel ($B = -.04, n.s.$). L'hypothèse 8a n'est pas appuyée. Le lien indirect entre l'expression des émotions naturellement vécues et l'épuisement, via la rumination, est négatif et significatif au plan interindividuel ($B = -.30, p < .01$) alors que ça n'est pas le cas au niveau intraindividuel ($B = -.02, n.s.$). L'hypothèse 8b, qui prévoyait un effet au niveau 1 d'analyse, n'est donc pas appuyée. L'ensemble de ces résultats seront discutés dans le chapitre suivant.

Il est par ailleurs pertinent de noter que toutes les formes de travail émotionnel sont liées de manière significative à l'épuisement au niveau interindividuel ($B = .73, p < .01$; $B = .25, p < .05$; $B = -.54, p < .05$). Au niveau intraindividuel, seules la stratégie de surface ($B = .23, p > .05$) et l'expression des émotions naturellement vécues ($B = -.14, p < .05$) sont liés à l'épuisement de manière directe.

4.2.3.2 Résultats pour la vigueur

Le tableau 4.5 répertorie les résultats concernant les analyses de médiation multiniveau réalisées de manière à tester l'hypothèse 5b ainsi que la portion c des hypothèses 6 à 8: ces hypothèses concernent les liens entre les différents type de travail émotionnel et la vigueur.

Tableau 4.5. Médiations multiniveaux avec vigueur

Paramètres	Surface		Profondeur		Naturelles	
	Estimé	SE	Estimé	SE	Estimé	SE
Niveau 2 (inter)						
Intercept Rumination	.85**	.14	1.04**	.12	2.89**	.43
Intercept Vigueur	3.68**	.37	5.92**	.31	2.03	1.12
Lien a _b	.38**	.09	.21**	.06	-.34**	.10
Lien b _b	-.40*	.19	-.50**	.19	-.39*	.20
Lien c _b	-.69**	.23	-.26†	.14	.77**	.23
Effet indirect	-.15†	.08	-.10*	.05	.13†	.08
Variance résiduelle Vigueur	.49**	.08	.54**	.09	.47**	.10
Variance résiduelle Rumination	.17**	.04	.17**	.03	.17**	.04
Niveau 1 (intra)						
Lien a _w	.11*	.06	.000	.03	-.04	.04
Lien b _w	-.35**	.13	-.36**	.12	-.36**	.12
Lien c _w	-.10	.11	.02	.08	.04	.08
Effet indirect	-.04†	.02	.000	.01	.01	.02
Variance résiduelle Vigueur	.97**	.09	.97**	.09	.97**	.09
Variance résiduelle Rumination	.17**	.03	.18**	.03	.17**	.03

Note : * $p < .05$; ** $p < .01$; † $p < .1$

Les liens entre la rumination et la vigueur sont négatifs et significatifs peu importe le type de travail émotionnel pris en compte. En effet, on observe des indices entre $B = -.39$ et $B = -.50$ pour le niveau interindividuel et de $B = -.35$ à $B = -.36$ pour le niveau

intra-individuel ($p < .01$ dans tous les cas). L'hypothèse 5b est ainsi appuyée, prévoyant un lien négatif entre la rumination pendant le répit et le niveau de vigueur à la fin du même répit.

Les liens entre chacun des types de travail émotionnel et la rumination ayant déjà été rapportés en lien avec le précédent tableau (tableau 4.4) ils ne seront pas présentés à nouveau dans cette section. Seuls les effets indirects de médiation pertinents aux hypothèses sur la vigueur sont donc discutés.

Le lien indirect entre la stratégie de surface et la vigueur via la rumination est marginalement significatif tant au niveau interindividuel ($B = -.15, p < .1$) qu'au niveau intra-individuel ($B = -.04, p < .1$). L'hypothèse 6c est donc partiellement appuyée.

Le lien indirect entre la stratégie de profondeur et la vigueur, via la rumination, est négatif et significatif au niveau interindividuel ($B = -.10, p < .05$) et non significatif au niveau intra-individuel ($B = .00, n.s.$). L'hypothèse 7c n'est pas appuyée.

Enfin, l'expression des émotions naturellement vécues est liée à la vigueur via la rumination de manière positive, quoique marginalement significative au plan interindividuel ($B = .13, p < .10$) et non significative au niveau intra-individuel ($B = .01, n.s.$). L'hypothèse 8c n'est donc pas appuyée. L'ensemble de ces résultats de médiation seront interprétés plus en détails dans la discussion.

En supplément, il est intéressant de noter que toutes les formes de travail émotionnel sont liées de manière significative à la vigueur au niveau interindividuel ($B = -.69, p < .01$; $B = -.25, p < .1$; $B = .77, p < .01$), alors qu'aucune des stratégies de travail émotionnel n'y est lié au niveau intraindividuel.

4.2.3.3 Résultats pour les médiations modérées

Puisque les analyses de médiations se sont avérées non significatives et qu'un examen des liens entre les variables indépendantes et la variable médiatrice au niveau intraindividuel (liens a_w dans les tableaux de résultats) ne montre généralement pas de liens significatifs, la règle veut que les analyses de médiations modérées ne soient pas effectuées, puisqu'elles sont d'emblée invalidées par l'absence de médiation. Toutefois, puisque le but d'une thèse est de réaliser un exercice de recherche, les analyses ont été effectuées afin de mener à terme le programme de recherche en entier. Par souci d'en rester à l'essentiel et de ne pas alourdir inutilement la thèse, ces analyses ont toutefois été placées en annexe. Le lecteur intéressé par ces analyses pourra les y trouver.

On notera donc qu'il est impossible de vérifier l'impact de la durée du répit dans les liens entre le travail émotionnel, la rumination, l'épuisement et la vigueur tel que visé par le second objectif de la thèse.

4.3 Discussion

Cette seconde étude visait à répondre au second objectif de la thèse, à savoir de vérifier le rôle médiateur de la rumination entre le travail émotionnel et les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs, ainsi qu'à investiguer le rôle modérateur de la durée du répit dans le modèle. Pour ce faire, un devis de journaux de bord quotidiens, pour une semaine de travail et trois différentes collectes avant et après des moments de répit (devis pré-post pour une fin de semaine, une longue fin de semaine et des vacances d'au moins une semaine), ont été utilisés.

Dans le cadre de cette seconde étude, le travail émotionnel était mesuré à la toute fin des périodes de travail. Les niveaux de rumination, d'épuisement et de vigueur des travailleurs étaient mesurés à la fin des moments de répit. La rumination était rapportée de manière rétrospective, les indications portant sur la rumination ayant eu lieu pendant le répit. Les états d'épuisement et de vigueur, quant à eux, étaient mesurés en temps réel, les indications portant sur le moment présent, à la fin du répit. Les niveaux de travail émotionnel ont été appariés aux niveaux de rumination, d'épuisement et de vigueur subséquents, de manière à vérifier les liens spécifiques entre le travail émotionnel précédant le répit, la rumination au cours du répit et les états d'épuisement et de vigueur au terme de ce répit pour un même travailleur.

La présente section propose une interprétation des résultats obtenus dans le cadre de cette seconde étude. Puis, les limites et pistes de recherche futures spécifiques à cette étude sont présentées, suivies d'une conclusion.

4.3.1 Interprétation des résultats

Le lecteur peut se référer au tableau suivant pour consulter le résumé des hypothèses et des résultats obtenus pour la seconde étude et qui seront discutés dans la présente section.

Tableau 4.6. Synthèse des hypothèses et résultats

Hypothèse	Prédiction	Résultat
H5 : Rumination	a) + épuisement	Confirmée
	b) - vigueur	Confirmée
H6 : Stratégie de surface	a) + rumination	Confirmée
	b) + épuisement (via rumination)	Non confirmée (niveau 2 significatif)
	c) - vigueur (via rumination)	Marginale
H7 : Stratégie de profondeur	a) + rumination	Non confirmée (niveau 2 significatif)
	b) + épuisement (via rumination)	Non confirmée (niveau 2 significatif)
	c) - vigueur (via rumination)	Non confirmée (niveau 2 significatif)
H8 : Émotions naturelles	a) - rumination	Non confirmée (niveau 2 significatif)
	b) - épuisement (via rumination)	Non confirmée (niveau 2 significatif)
	c) + vigueur (via rumination)	Non confirmée (niveau 2 significatif)

Les résultats de la présente étude ont montré que la rumination pendant le répit est liée aux états psychologiques des travailleurs à la fin de leur période de répit. Ainsi, tant au niveau des épisodes de répit pris isolément que de manière globale, plus les travailleurs entretiennent des pensées négatives face à leur travail pendant leur moment de répit,

plus ils rapportent des niveaux d'épuisement élevés à la fin des périodes de répit. Inversement, plus les travailleurs rapportent avoir ruminé pendant leurs périodes de congé, plus leur vigueur au terme des moments de répit est faible. Le fait de penser de manière négative à son travail pendant les périodes de repos semble donc avoir des répercussions négatives pour le niveau d'énergie des travailleurs, que ce comportement ait lieu de manière ponctuelle au cours d'une période de répit donnée ou de manière plus habituelle dans la vie des psychologues. Ces résultats reproduisent ce qui a été obtenu dans le cadre de la première étude de la thèse et sont cohérents avec les modèles théoriques utilisés. En effet, la rumination, dans une perspective du modèle effort-récupération (Meijman & Mulder, 1998), renvoie à une activité qui continue de solliciter les systèmes cognitifs utilisés au travail et semble entraver le processus de récupération qui devrait renouveler les niveaux d'énergie des travailleurs. Dans la perspective de la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989; Hobfoll & Shirom, 2001), les résultats semblent indiquer que la rumination puisse être conçue comme une activité cognitive qui puise dans le bassin de ressources énergétiques des travailleurs, ce qui empêche également une récupération optimale pour eux. Ceci est similaire à ce qu'on a pu observer dans d'autres études ayant porté sur la récupération des travailleurs (e.g., Cropley et al., 2016; Demerouti, 2015; Greenfield, 2016). Ainsi, et de manière cohérente avec d'autres recherches, l'absence de détachement psychologique, lorsque conçu comme un niveau de rumination élevé chez les travailleurs, semble nuire à leurs états de vigueur et semble également favoriser leur épuisement. Il n'est cependant pas certain que ce soit le travail émotionnel qui soit à l'origine de la rumination chez les psychologues, contrairement à nos hypothèses.

En effet, dans le cadre de cette seconde étude, les résultats au niveau intraindividuel (niveau 1) ont montré que la plupart des types de travail émotionnel n'étaient pas liés à la rumination. En effet, seul un haut niveau d'utilisation de la stratégie de surface

semble être associé à de hauts niveaux de rumination lorsqu'on s'intéresse aux résultats au niveau des épisodes de répit (niveau 1). Ceci signifie que lorsqu'un psychologue rapporte avoir usé de stratégie de surface au travail, il rapporte également des niveaux élevés de rumination pendant la période de répit suivante. Ça ne sera toutefois pas le cas s'il utilise une autre des stratégies de travail émotionnel.

En contrepartie, lorsque l'ensemble des observations sont prises en compte pour obtenir des niveaux moyens pour chaque psychologue (niveau 2), le travail émotionnel s'est avéré être en lien avec la rumination. En effet, une utilisation généralement élevée des stratégies de surface ou de profondeur ferait en sorte que les travailleurs ruminent davantage, en moyenne, pendant leurs moments de répit. Au contraire, les psychologues qui optent généralement plus pour l'expression des émotions naturellement vécues rapporteraient vivre moins de rumination, en moyenne, pendant leurs périodes de répit.

Ainsi, contrairement aux hypothèses de recherche, l'utilisation ponctuelle d'une stratégie de travail émotionnel ne mènerait pas à davantage de rumination lors du repos suivant. Cependant, l'analyse *post hoc* des résultats de niveau interindividuel montrent que l'utilisation constante ou de manière fréquente de telles stratégies serait néfaste pour le détachement psychologique face au travail. Ces résultats suggèrent que ce serait plutôt les styles généraux de gestion des émotions axés sur l'utilisation habituelle d'une seule stratégie qui pourraient influencer le détachement psychologique pendant les périodes de répit.

Les résultats obtenus sont similaires dans le cadre des modèles de médiation où la rumination était postulée comme étant le mécanisme via lequel le travail émotionnel mènerait à l'épuisement. En effet, au cours des épisodes de répit pris isolément (niveau 1), les différentes stratégies de travail émotionnel ne menaient pas à davantage d'épuisement via la rumination. En contrepartie, lorsque l'ensemble des observations étaient regroupées (niveau 2), les résultats ont montré que des niveaux généralement élevés de stratégie de surface ou de stratégie de profondeur étaient liés à des niveaux élevés de rumination, qui en retour étaient liés à des niveaux élevés d'épuisement. Par ailleurs, on note que l'expression des émotions naturellement vécues ne semble pas, au niveau d'un épisode de répit spécifique (niveau 1), prémunir contre l'épuisement via un plus faible niveau de rumination, alors que ça semble être le cas de manière plus générale, lorsqu'on s'attarde au portrait global (niveau 2).

Le travail émotionnel pourrait donc mener à l'épuisement via la rumination, mais ces liens ne s'observeraient pas à court terme. En effet, ce serait plutôt un effet global, concernant l'utilisation constante d'une stratégie donnée, qui pourrait avoir des impacts sur l'épuisement via la rumination. Ceci semble d'ailleurs en phase avec les résultats obtenus par Cossette (2008). Il rapportait en conclusion de ses travaux que :

[...] ce n'est pas tant l'utilisation de la stratégie de surface en soi qui est problématique, mais bien l'utilisation exclusive de celle-ci. En d'autres termes, le recours systématique à la régulation de surface devient épuisant pour les employés à long terme. Le fait d'utiliser d'autres stratégies de régulation émotionnelle dans le cadre du travail semble donc avoir un effet compensatoire sur les employés, c'est-à-dire que l'utilisation d'autres stratégies leur permet de maintenir de meilleures attitudes au travail et une meilleure santé psychologique (p. 112).

Ceci est donc cohérent avec les résultats obtenus et suggère que lorsque différents types de travail émotionnel sont utilisés avec une certaine flexibilité, il n'entraînerait pas de conséquences néfastes. Certaines études ont en effet montré qu'il existe plusieurs styles

de travailleurs émotionnels, définis selon leur manière de combiner les stratégies de travail émotionnel (Cossette & Hess, 2015) et que chacun de ces style serait associé à des conséquences différentes pour les travailleurs (Cossette & Hess, 2015; Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015). Toutefois, l'utilisation constante et rigide d'une stratégie donnée pourrait avoir des impacts sur l'état psychologique des travailleurs.

Les résultats sont similaires concernant la vigueur lors d'épisodes de répit considérés isolément (niveau 1). En effet, la majorité des stratégies de travail émotionnel ne seraient pas liées à la vigueur via la rumination. En outre, seule l'utilisation de la stratégie de surface au cours de la journée précédant un répit favorisait, chez les travailleurs, davantage de rumination pendant le congé suivant, ce qui en retour diminuait leur vigueur à la fin du même congé. Ces résultats étaient toutefois marginaux. Conséquemment, si le travail émotionnel joue un rôle à court terme dans le niveau de vigueur ressenti à la fin d'une période de répit spécifique, la rumination ne semble pas être le mécanisme pouvant expliquer cette relation.

Toutefois, au niveau interindividuel (niveau 2), les résultats ont montré que la rumination pouvait jouer un rôle médiateur entre le travail émotionnel et la vigueur. En effet, pour la stratégie de surface et l'expression des émotions naturellement vécues, les médiations via la rumination étaient présentes quoique marginales. La médiation était significative pour la stratégie de profondeur. Ceci signifie que les psychologues qui utilisent l'une des stratégies de travail émotionnel de manière généralement élevée auraient tendance à rapporter des niveaux de rumination généralement élevés pendant les périodes de répit, ce qui en retour ferait, qu'en général, ils ressentent moins de vigueur la veille du retour au travail. Inversement, ceux qui font de l'expression

authentique de leurs émotions leur stratégie habituelle de gestion d'émotions rapporteraient ruminer généralement moins et ressentir plus de vigueur à la fin des périodes de repos.

Il semblerait donc que le travail émotionnel soit délétère pour les niveaux d'énergie des travailleurs dans un effet que l'on pourrait qualifier de cumulatif. En outre, l'utilisation ponctuelle, de temps à autre, de l'une ou l'autre des stratégies de travail émotionnel ne semble pas être nuisible pour les travailleurs en regard de leur vigueur la veille du retour au travail. Par opposition, en faire une stratégie habituelle pourrait avoir des impacts négatifs sur les travailleurs, et ce à long terme. Ceci rejoint à nouveau les résultats obtenus par Cossette (2008), qui expliquaient que l'utilisation constante d'une stratégie donnée était nuisible, mais que la capacité à combiner ces stratégies et à être flexible dans leur utilisation ne semblait pas délétère pour les travailleurs. Ces résultats sont d'ailleurs cohérents avec la proposition selon laquelle ce ne serait pas les stress aigus, et la réaction qu'ils provoquent, qui seraient mauvais pour les travailleurs, mais plutôt l'activation constante des systèmes provoquée par du stress chronique (Sonntag, 2010).

Il est ainsi possible de penser que le travail émotionnel n'a pas comme tel d'impact à court terme, immédiat, mais qu'il prend plutôt beaucoup de temps avant de faire sentir ses effets. Ceci est cohérent avec la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989; Hobfoll & Shirom, 2001), où une spirale de pertes est installée quand on constate que le travailleur est épuisé. Une telle spirale peut prendre plus d'une journée ou d'une semaine pour s'installer et ne serait pas déclenchée par l'utilisation ponctuelle (une fois ou quelques fois seulement) d'une stratégie de gestion d'émotions qui consomme beaucoup de ressources. Il en est de même pour la spirale de gains: elle ne se construit

sans doute pas sur la base d'un épisode protecteur unique mais au fil d'un cumul de gains de ressources.

Outre ces explications possibles en lien avec la théorie de la conservation des ressources, certaines hypothèses alternatives peuvent être émises pour expliquer l'absence de résultats au niveau intraindividuel. Entre autre, il est possible d'envisager que la nature de l'échantillon, composé de psychologues, puisse avoir influencé les résultats obtenus. En effet, les psychologues possèdent certaines caractéristiques et habiletés, propres à leur profession, qui pourraient avoir joué un rôle dans le phénomène observé. Certains auteurs ont notamment montré que les psychothérapeutes seraient meilleurs que d'autres travailleurs pour s'autoréguler et diminuer l'intensité des ressentis négatifs (Pletzer, Sanchez, & Scheibe, 2015). D'autres auteurs ont de plus indiqué que le fait de posséder des habiletés pour se réguler au plan émotionnel ferait en sorte qu'on n'expérimenterait pas les mêmes niveaux de perte de ressources que d'autres individus n'ayant pas ces aptitudes (Miller & Sprang, 2016). La capacité à s'autoréguler constitue une ressource d'adaptation importante et il a été montré que ce type de ressources personnelles réduiraient le risque d'épuisement (Rupert, Miller, & Dorociak, 2015). Il est raisonnable de croire que les psychologues, pendant leur formation, développent cette capacité qui servira dans leur travail, puisque ce type de compétences peut effectivement s'acquérir et favoriser le bien-être et les relations aux autres (Kotsou, Nelis, Grégoire, & Mikolajczak, 2011).

Les résultats d'autres études suggèrent également que l'intelligence émotionnelle, qui réfère à la capacité de comprendre les émotions chez soi et chez les autres ainsi qu'à utiliser ces informations émotionnelles dans la prise de décision et l'adoption de certains comportements (Salovey & Mayer, 1990), puisse avoir un rôle à jouer dans les

liens entre le travail émotionnel et les niveaux d'énergie des travailleurs. Par exemple, il a été montré que l'intelligence émotionnelle était liée à moins d'épuisement chez des infirmières en psychiatrie (Kwon & Kim, 2016). Certains ont aussi montré que l'intelligence émotionnelle réduirait l'impact du travail émotionnel (Lee & Chelladurai, 2016) et de la charge de travail (Newton, Teo, Pick, Ho, & Thomas, 2016) sur les employés. L'intelligence émotionnelle pourrait également protéger contre l'anxiété, diminuer l'intensité des expériences affective négatives et favoriser la récupération (Limonero, Fernandez-Castro, Soler-Oritja, & Alvarez-Moleiro, 2015). Considérant que l'intelligence émotionnelle constitue une compétence importante chez les psychologues (Kaplowitz, Safran, & Muran, 2011), il est possible de penser que cette habileté les protège contre les impacts que pourrait avoir le travail émotionnel sur eux. Ceci pourrait expliquer pourquoi l'utilisation ponctuelle de travail émotionnel n'amène pas les psychologues à ruminer de manière systématique lors de l'épisode de répit suivant, leur intelligence émotionnelle leur permettant possiblement de gérer leurs émotions et la situation autrement.

Par ailleurs, il semble pertinent de noter que, dans les contextes de vente ou de service commerciaux, les travailleurs cherchent à plaire aux clients ou à respecter certaines exigences de qualité de service de la part de l'organisation (Gabriel & Diefendorff, 2015). Or, dans le cadre de soins ou de services psychothérapeutiques, la fonction du travail émotionnel est légèrement différente. Pour les psychologues, la régulation émotionnelle est, dans un grand nombre d'approches, le cœur du travail et a une fonction relationnelle (Bondi, 2008). Elle a d'une part une fonction réparatrice pour le client, lorsque le thérapeute offre une réponse régulée et contenue à ses affects ou ses comportements. D'autre part, la régulation du psychologue a une fonction de modèle pour le client, c'est-à-dire qu'elle sert à lui montrer, par l'exemple, qu'il est possible de s'autoréguler. Dans ces contextes, on ne cherche pas à plaire au client ou à éviter de

le froisser à tout prix, mais plutôt à utiliser ce qu'il provoque au plan émotionnel chez le thérapeute pour le mettre au service du processus et de la guérison du client. Dans cette optique, le travail de régulation affective ne constitue pas, à proprement parler, du travail émotionnel. Le thérapeute ne cherche pas uniquement à moduler une réponse ou une expression d'émotion, mais plutôt à utiliser l'émotion émergente ou ressentie pour rétablir une posture empathique face au client et formuler une intervention qui sera recevable au moment qui sera approprié. Ainsi, les cliniciens ne « simulent » ni ne « cachent » leurs émotions, ils les utilisent comme de l'information au service de leur travail, information qu'ils peuvent choisir d'utiliser et de dévoiler au moment qu'ils jugeront opportun (Bondi, 2008). Cette distinction dans le but visé de la régulation des émotions en contexte de relation d'aide, par rapport à l'objectif visé dans des conditions de services à la clientèle, pourrait constituer une explication plausible quant à l'absence d'impact délétère à court terme du travail émotionnel dans le cadre de la présente étude.

4.3.2. Limites et pistes de recherche futures

Cette seconde étude comporte certaines limites qui doivent être présentées. D'abord, il importe de noter que le nombre d'observations pour chaque occasion de répit n'était pas identique. Pour les périodes de répit de soirée, des données ont été recueillies à cinq occasions. Pour les fins de semaine, seulement deux périodes ont été investiguées et, pour les vacances, des données ont été recueillies lors d'une occasion unique. Le fait de ne pas avoir eu le même nombre d'observations pour chaque occasion de répit peut avoir eu un impact au plan statistique, donnant plus de poids aux moments de répit qui ont été davantage investigués. Cependant, il était irréaliste de pouvoir obtenir les informations de plusieurs périodes de vacances, considérant leur rare occurrence. Les recherches futures cherchant à comparer différents moments de répit pourraient viser à

se limiter dans les collectes quotidiennes plutôt que de chercher à augmenter le nombre de collectes de répit plus longs.

Une seconde limite de la présente étude relève du fait que la rumination, pendant les moments de répit, était mesurée de manière rétrospective, à la fin des périodes de congé. Or, il est possible que cette façon de procéder ait induit un biais dans les réponses des participants. Afin de pallier à ce phénomène, les recherches futures pourraient demander aux participants d'être à l'affut des ruminations et de noter leurs occurrences pendant les périodes de répit, de manière à les consigner en temps réel et à les rapporter avec davantage d'exactitude.

Une autre limite de l'étude provient du fait que certaines variables qui auraient pu influencer les résultats n'ont pas été considérées. Par exemple, tous les psychologues ne font pas face aux mêmes types de problématiques chez leurs clients, alors que certaines études ont montré que le fait de traiter des gens présentant certaines problématiques spécifiques pourrait avoir des impacts distinctifs sur les psychothérapeutes (Rupert et al., 2015). Les recherches futures pourraient chercher à vérifier l'impact de la problématique des clients sur les stratégies de travail émotionnel utilisées ou sur la manière de réguler les émotions chez les psychologues ainsi que l'impact subséquent sur les processus de récupération et les niveaux d'énergie chez ces travailleurs.

Enfin, il importe de mentionner que cette étude est limitée de par la nature corrélationnelle du devis de recherche utilisé. Un tel devis ne permet pas de tirer des

conclusions quant à la causalité des relations observées. Bien que les modèles théoriques employés suggèrent une certaine direction et qu'un devis longitudinal ait été privilégié, il est impossible de conclure que les relations rapportées ne soient qu'à sens unique. Toutefois, le devis utilisé ici a néanmoins permis d'observer le phénomène avec une certaine validité écologique, en raison de l'observation dans le contexte habituel d'apparition. Les recherches futures pourraient viser à effectuer des recherches expérimentales en laboratoire.

4.3.3. Conclusion

Cette seconde étude a permis de reproduire les résultats obtenus dans le cadre de la première étude, notamment en ce qui a trait aux liens unissant la rumination et les états d'épuisement et de vigueur des travailleurs. En effet, on constate à nouveau que les comportements de rumination, tant ponctuels qu'habituels, ont systématiquement un lien avec les niveaux d'énergie des travailleurs. Ainsi, la présente étude permet de mieux comprendre le fonctionnement de la récupération chez les psychologues, notamment en montrant comment le fait de ruminer tend à être lié à davantage d'épuisement et à moins de vigueur chez ces travailleurs.

La présente étude a également permis de montrer comment le travail émotionnel, utilisé avec parcimonie, peut être une stratégie moins nuisible que ce qui semble avoir été avancé par les recherches antérieures. Toutefois, les psychologues devraient demeurer vigilants, puisque les résultats suggèrent que l'utilisation fréquente des stratégies de travail émotionnel pourrait éventuellement leur être délétères, notamment en favorisant

l'apparition de ruminations pendant leurs périodes de répit, ce qui en retour pourrait les épuiser ou leur faire ressentir moins de vigueur.

Les psychologues possèdent certaines compétences et aptitudes qui sont nécessaires à leur travail, ce qui pourrait expliquer certains des résultats obtenus. Notamment, leurs capacités d'autorégulation émotionnelle particulières pourraient jouer un rôle dans l'impact que leur travail a sur eux. Ainsi, le travail émotionnel et la régulation affective gagneraient à être étudiés simultanément auprès ces professionnels, de manière à s'assurer que le concept de travail émotionnel soit adapté au travail qu'ils effectuent. En effet, il est possible de croire que les psychologues fassent davantage de la régulation affective que du travail émotionnel, les concepts étant similaires, mais non équivalents, le but visé étant différent (Grandey & Melloy, 2017).

CHAPITRE V

DISCUSSION GÉNÉRALE

Ce chapitre propose une discussion générale concernant la présente thèse. D'abord, les objectifs de la thèse sont rappelés. Ensuite, les résultats obtenus sont résumés et les principales contributions théoriques de la thèse sont présentées. Les implications pour la pratique sont également soulignées. Par la suite, les limites et les forces de la thèse sont abordées et des pistes de recherche futures sont proposées.

5.1 Rappel des objectifs et résumé des résultats

La présente thèse comportait deux objectifs principaux. D'une part, elle avait pour but d'investiguer le rôle médiateur de la rumination, pendant les moments de répit, entre le travail émotionnel effectué au cours de la journée de travail et l'état psychologique subséquent des travailleurs. Plus spécifiquement, le but était de comprendre comment s'articulent les liens entre l'utilisation des stratégies de surface, de profondeur et l'expression des émotions naturellement vécues pendant le travail et la rumination, l'épuisement et la vigueur pendant les moments de répit. Pour y parvenir, une première étude à devis par échantillonnage d'expériences a été réalisée.

Le second objectif de la thèse était de vérifier à nouveau les liens entre les variables d'intérêt (travail émotionnel, rumination, épuisement et vigueur), mais au cours de différentes occasions de répit, en l'occurrence des soirées, des fins de semaines et des vacances annuelles. Le but était d'investiguer le rôle médiateur de la rumination dans le modèle et de tenir compte de la nature et de la durée du répit dans les liens entre les variables. Une seconde étude a donc été réalisée selon un devis longitudinal pour répondre à cet objectif.

Les résultats obtenus pour les deux études sont sans équivoques quant au lien entre la rumination pendant les périodes de répit et l'épuisement rapporté par les participants. En effet, pour chacune des deux études, les travailleurs qui rapportent avoir des pensées négatives persévérantes relativement à leur travail rapportent également des niveaux élevés d'épuisement à la fin des moments de répit. Cette relation est présente aux deux niveaux d'analyse. Ceci signifie que, les jours où la rumination est élevée, le niveau d'épuisement rapporté pour cette même journée est élevé, mais également que les individus qui rapportent des niveaux généralement élevés de rumination en dehors du travail rapporteraient aussi des niveaux d'épuisement généralement élevés en fin de répit. Les résultats sont similaires en ce qui a trait à la vigueur. En effet, les deux études ont pu montrer de manière significative ou marginalement significative que le fait de ruminer nuit à la vigueur des travailleurs et ce, aux deux niveaux d'analyse. Ainsi, que ce soit au niveau de chaque épisode de répit ou journée considérés isolément ou de manière plus globale chez les individus, le fait de penser de manière négative au travail pendant les périodes de répit serait lié à moins de vigueur à la fin des périodes de répit.

Concernant le travail émotionnel et la rumination, les résultats ont montré que la stratégie de surface du travail émotionnel pourrait agir relativement rapidement sur la

rumination des travailleurs. En effet, dans le cadre de la seconde étude, on observe que lorsque les travailleurs utilisent la stratégie de surface au cours d'une journée de travail, ils rapportent ruminer davantage pendant la période de répit subséquente. De manière similaire, cette stratégie semble agir sur un mode global: ceux qui ont tendance à utiliser la stratégie de surface de manière habituelle rapportent également une tendance habituelle à la rumination élevée. La stratégie de profondeur, quant à elle, est liée à la rumination seulement lorsqu'elle constitue une stratégie habituelle de gestion des émotions au travail. Ceci signifie que la stratégie de profondeur, utilisée au cours d'une journée, ne porte pas nécessairement les travailleurs à ruminer davantage lors de la période de répit subséquente, mais que ceux qui utilisent la stratégie de profondeur de manière généralement élevée rapportent également des niveaux de rumination généralement élevés. Enfin, le fait d'exprimer ses émotions de manière authentique au cours d'une journée de travail donnée ne protège pas nécessairement les travailleurs contre la rumination lors du repos suivant. Cependant, ceux qui ont davantage l'habitude d'exprimer les émotions naturellement vécues rapporteraient des niveaux globaux de rumination qui sont plus faibles.

En ce qui a trait aux modèles de médiation, les résultats obtenus semblent indiquer que la rumination face au travail ne serait pas l'élément pouvant expliquer les liens entre le travail émotionnel et l'état des travailleurs en termes d'épuisement et de vigueur, du moins au niveau d'une journée de travail ou d'un épisode de répit unique. Cependant, on a montré que ces liens existent au niveau des individus dans leur fonctionnement global sur une plus longue période. Ceci laisse croire d'une part que les stratégies de surface et de profondeur, lorsqu'elles sont utilisées avec parcimonie, n'entraîneraient pas nécessairement les travailleurs à éprouver davantage d'épuisement ou moins de vigueur en raison de niveaux de rumination élevée. Toutefois, si ces stratégies représentent un style habituel de gestion des émotions, elles pourraient avoir des

conséquences néfastes pour les travailleurs, puisqu'elles favoriseraient un niveau global de rumination qui serait élevé, ce qui en retour aurait un impact sur les niveaux généraux d'épuisement et de vigueur des travailleurs. À l'inverse, ceux qui expriment généralement leurs émotions de manière authentique rapporteraient vivre moins de rumination, en général, pendant leurs périodes de répit, ce qui en retour entraînerait significativement moins d'épuisement et marginalement plus de vigueur, de manière générale.

5.2 Contribution théorique

Les résultats obtenus dans le cadre de cette thèse permettent d'apporter quelques contributions théoriques. Premièrement, les résultats appuient la documentation scientifique dans le domaine de la récupération des travailleurs et y contribue en montrant que des liens entre la rumination et les niveaux d'énergie en termes d'épuisement et de vigueur existent à différents niveaux. En effet, cette thèse fait la démonstration que la rumination, tant au niveau d'épisodes de répit isolés ou d'une journée, qu'au niveau du fonctionnement général des individus, semble avoir des effets délétères pour le bien-être des individus en termes de niveau d'énergie et éventuellement de santé. Ces résultats vont dans le sens d'autres études ayant montré que la rumination pouvait avoir un impact sur le fonctionnement des travailleurs en réduisant leurs capacités (Cropley et al., 2016), en favorisant une humeur négative (Greenfield, 2016), ou encore en étant lié à l'épuisement (Donahue et al., 2012; Firoozabadi, Uitdewilligen, & Zijlstra, 2016). La présente thèse apporte ainsi une contribution au domaine scientifique de la récupération des travailleurs en permettant de constater l'impact négatif potentiel de la rumination liée au travail. En effet, ces résultats en lien avec la rumination vont dans le sens du modèle effort-récupération

(Meijman & Mulder, 1998), qui stipule que pour pouvoir récupérer des efforts fournis dans leur travail, les employés doivent cesser de puiser dans les systèmes fonctionnels qui sont utilisés au travail. Or le fait d'entretenir des pensées négatives et persévérantes face au travail empêche le processus de récupération d'avoir lieu et, comme on a pu le constater, peut faire en sorte que les travailleurs rapportent vivre davantage d'épuisement et moins de vigueur après les périodes de répit supposés leur permettre de récupérer.

Une autre des contributions théoriques de la présente thèse se situe au niveau des connaissances sur le travail émotionnel. D'abord, son lien avec la rumination pendant les moments de répit a peu été étudié jusqu'ici (e.g., Deselms, 2016). La thèse permet de montrer que la stratégie de surface pourrait entraîner plus systématiquement la rumination que la stratégie de profondeur, puisqu'on observe que la stratégie de surface agirait sur la rumination à la fois au cours d'une journée et de manière globale, alors que la stratégie de profondeur aurait un impact sur la rumination uniquement lorsqu'elle est utilisée comme stratégie habituelle. La stratégie de surface est principalement une stratégie de gestion de l'expression des émotions (Grandey, 2000). Ainsi, il est possible d'imaginer que son utilisation puisse laisser une charge émotionnelle résiduelle, puisque l'émotion n'est que camouflée, mais demeure présente. Au contraire, la stratégie de profondeur, qui fait appel aux habiletés de régulation émotionnelle des travailleurs et permet de modifier le cours de l'émotion ressentie par le travailleur, pourrait faire en sorte que l'émotion négative disparaisse réellement. On peut donc penser que la charge restée active dans l'utilisation de la stratégie de surface ressurgit plus tard en fin de journée et favorise la rumination, alors que la stratégie de profondeur, qui aura permis de métaboliser l'émotion de manière plus complète, n'entraînerait pas de rumination en soirée. Cependant, on a pu constater que le fait de modifier le cours naturel des émotions sur une base régulière ferait en

sorte que les travailleurs rumineraient davantage, en général. On comprend donc que le travail émotionnel, dans un effet cumulatif, favoriserait l'entretien de pensées négatives face au travail. L'inverse est vrai pour l'expression des émotions naturellement vécues, qui semble protéger les travailleurs de la rumination. En outre, lorsque l'authenticité constitue une façon habituelle de gérer ses émotions, le travailleur est porté à ruminer moins, de façon générale. Cette thèse contribue à la littérature sur le travail émotionnel en permettant de distinguer avec davantage de précision à quel niveau la modification des émotions agit sur les cognitions des travailleurs pendant leurs périodes de répit.

Une autre des contributions de la présente thèse est d'avoir tenté de comprendre le rôle médiateur de la rumination dans les liens entre le travail émotionnel et l'épuisement et la vigueur chez les travailleurs et, ce faisant, d'avoir réuni deux champs de recherches distincts, soient le travail émotionnel et la récupération des travailleurs. En effet, une recherche récente a montré l'existence de liens corrélationnels entre le travail émotionnel et la rumination, entre la rumination et l'épuisement, ainsi qu'entre le travail émotionnel et l'épuisement, sans toutefois pouvoir vérifier la médiation par la rumination pour des raisons de puissance statistique (Deselms, 2016). La présente thèse contribue donc à ce champ de recherche combiné du travail émotionnel et de la récupération des travailleurs en ayant testé un tel modèle de médiation, et ce à différents niveaux d'analyse.

Les résultats ont montré que la rumination semble opérer à la fois sur une base quotidienne et plus globale, alors que le travail émotionnel aurait davantage un effet cumulatif. En ce sens, la rumination liée au travail ne semble pas être le mécanisme pouvant expliquer les liens entre l'utilisation des stratégies de travail émotionnel au

cours d'une journée de travail et l'épuisement ou la vigueur à la fin de la période de répit suivant. Ces résultats semblent aller à l'encontre de certaines autres études, qui ont montré que la rumination pouvait en effet jouer un rôle médiateur entre certains stressseurs quotidiens au travail et l'état subséquent des travailleurs. Par exemple, une étude par journaux de bord menée auprès d'employés d'un centre d'appel a montré que les mauvais traitements de la part des clients favorisait la rumination chez les travailleurs en soirée, ce qui était lié à une moins bonne humeur le lendemain matin (Wang et al., 2013). Il faut toutefois noter que les résultats obtenus ici, qui indiquent une médiation au niveau global, appuient ceux d'autres études ayant montré que la rumination était un médiateur entre les stressseurs au travail et l'épuisement lorsqu'on considère les individus de manière globale plutôt qu'autour d'épisodes spécifiques (Vandevala et al., 2017). Ces résultats peuvent être interprétés à la lumière de la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989; Hobfoll & Shirom, 2001), notamment si on pense à la notion de spirales de pertes ou de gains de ressources. En effet, de telles spirales ne s'installent sans doute pas suite à l'utilisation, au cours d'une journée, d'une stratégie de gestion des émotions coûteuse ou aidante en termes de ressources. Ainsi, ce serait l'utilisation plus persistante d'une telle stratégie qui, à long terme, aurait des effets sur les ressources des individus.

5.3 Implications pratiques

Certaines implications pour la pratique découlent de cette thèse. Premièrement, on a pu observer que la rumination semble avoir un impact négatif sur les niveaux d'énergie des travailleurs. En ce sens, des interventions visant à réduire la rumination au quotidien et de manière générale pourraient être bénéfiques, notamment pour leur santé psychologique. On pourrait penser, par exemple, à offrir des formations à la méditation

pleine conscience – *mindfulness* – aux employés. En effet, certains auteurs ont montré que la pleine conscience favoriserait une diminution de la rumination, ce qui en retour favoriserait des niveaux de bien-être plus élevés (Wolkin, 2015). Non seulement plusieurs études ont montré que la pleine conscience pouvait avoir un impact sur le bien-être des travailleurs (e.g., Edwards, 2015) et qu'elle pouvait entraîner une diminution de l'épuisement spécifiquement chez les thérapeutes (Townley, 2015), mais on a également montré qu'elle était un catalyseur dans la récupération des travailleurs en favorisant de meilleures expériences de répit (Marzuq & Drach-Zahavy, 2012) et de détachement psychologique face au travail (Hulsheger et al., 2014). Certains ont même pu montrer qu'une intervention visant à développer la pleine conscience diminuait l'utilisation de la stratégie de surface chez les travailleurs, ce qui en retour diminuait les niveaux d'épuisement (Hulsheger et al., 2013). Ainsi, le développement d'aptitudes à la pleine conscience pourrait diminuer la rumination et augmenter le bien-être des travailleurs.

Puisque le fait de constamment modifier le cours des émotions semble favoriser la rumination et l'épuisement, en plus de nuire à la vigueur, et que l'expression des émotions naturellement vécues semble provoquer le contraire, on peut penser que la formation des professionnels en relation d'aide aurait avantage à contenir un volet axé sur le développement d'une posture empathique qui soit la plus authentique possible. Ce faisant, une fois devant des difficultés dans la relation avec un client, l'accès à la posture empathique pourrait émerger de manière fluide et naturelle, plutôt que d'être le fruit d'un effort visant à modifier les émotions éprouvées spontanément. Ceci pourrait avoir pour effet de réduire la pratique de travail émotionnel (Miller & Sprang, 2016) et, conséquemment, de réduire la rumination et l'épuisement chez les employés. Une recommandation similaire pourrait s'appliquer pour les professionnels déjà en exercice. Par exemple, les employeurs soucieux du bien-être de leurs employés

pourraient encourager la formation continue visant le développement de l'empathie avancée des intervenants. En effet, une équipe de chercheurs ayant testé l'impact d'une formation à l'empathie auprès d'intervenants sociaux a montré que ceux ayant reçu la formation rapportaient, trois mois plus tard, de meilleurs indices et une amélioration quant à leurs compétences émotionnelles et symptômes physiques et psychologiques comparés à ceux qui n'avaient pas suivi la formation (Altmann, Schönefeld, & Roth, 2015). Ainsi, le fait de se former ou de rafraîchir ses compétences en matière d'empathie pourrait rendre cet état plus accessible et plus authentique pour les intervenants en relation d'aide et leur offrir des ressources alternatives aux stratégies de surface et de profondeur pour travailler avec leurs clients.

Les résultats de cette thèse ont donc une portée pratique à la fois pour les intervenants sociaux et pour les gestionnaires. D'une part, il en découle que les professionnels de soin ont un certain pouvoir sur l'impact que leur travail peut avoir sur eux, notamment s'ils prennent des moyens pour freiner la rumination face au travail et s'ils visent à adopter un style de régulation émotionnelle qui soit axé sur l'authenticité le plus souvent possible. D'autre part, les organisations peuvent aider leurs employés à prendre soin d'eux et à réduire la rumination et le travail émotionnel en leur offrant des activités ou des formations pouvant agir sur les comportements ou les compétences des intervenants.

5.4 Limites et forces de la thèse

La thèse comporte certaines limites dont il est nécessaire de tenir compte. Une première limite relève de la nature corrélationnelle des devis utilisés. En effet, bien que les

hypothèses de recherche aient pu être testées, il est impossible de conclure à des liens de nature causale entre les variables étudiées. Cependant, le type de devis utilisé pour les deux études permettait de tenir compte du temps et de la séquence temporelle selon laquelle les participants vivaient une expérience ou une autre, ce qui rend plus probable que les liens entre les variables soient dans la direction anticipée. Toutefois, ceci devrait être confirmé par des analyses de type trajectoires, par exemple à l'aide d'études expérimentales.

Une seconde limite, commune aux deux études, concerne la puissance statistique. Le type de modèle à vérifier ainsi que la nature des analyses statistiques utilisées requièrent une grande puissance statistique, et il est possible de croire que la taille des échantillons n'ait pas été suffisante pour détecter les effets recherchés au premier niveau d'analyse. Ainsi, malgré que les recommandations en matière d'échantillonnage d'expériences et en devis par journaux de bord aient été respectées, le modèle gagnerait à être testé à nouveau auprès d'échantillons plus vastes.

Une troisième limite de la thèse est liée à la composition des échantillons. En effet, comme pour toutes les études, les volontaires qui ont accepté de participer à l'une ou l'autre des études avaient sans doute des caractéristiques particulières. Dans le contexte de cette thèse, on peut notamment penser que les participants étaient des individus particulièrement engagés et persévérants, considérant le niveau d'exigence en terme de temps requis pour compléter l'ensemble des questionnaires. On peut donc imaginer, conséquemment, que les individus qui ont moins d'énergie, qui se sentent plus fatigués ou surmenés n'ont pas participé aux projets de recherches proposés. Il est donc possible de croire que ceci ait eu un impact sur les résultats, considérant que les études portaient

sur l'épuisement chez les travailleurs. Il s'agit d'une limite difficile à pallier, cependant, dans un contexte d'échantillonnage de convenance.

Enfin, une limite est présente dans les deux études de la thèse quant à l'utilisation du concept de rumination pour mesurer ce qui se produit pendant les périodes de répit. En effet, bien que la rumination présente une corrélation positive avec le détachement psychologique face au travail, tel que rapporté dans le cadre d'études antérieures (e.g., Donahue et al., 2012; Flaxman et al., 2012), il ne s'agit pas de concepts identiques. En outre, des chercheurs argumentent que le détachement psychologique se produit idéalement en l'absence de rumination, mais qu'il comprend également d'autres expériences (Sonnetag & Fritz, 2015). En fait, l'absence de rumination face au travail serait un des aspects favorisant le détachement psychologique, qui lui-même serait une des dimensions permettant la récupération des travailleurs. Ainsi, bien que la rumination joue effectivement un rôle dans la récupération, cette dernière aurait pu être mesurée à l'aide d'un outil tenant compte d'un plus vaste éventail d'expériences favorisant le détachement (e.g., questionnaire sur l'expérience de récupération; Sonnetag & Fritz, 2007).

Cette thèse comprend également des forces qui méritent d'être soulignées. D'abord, la thèse réunit deux vastes champs de recherche scientifique qui ne l'avaient pas ou très peu été jusqu'ici. En effet, les documentations sur le travail émotionnel et sur la récupération des travailleurs ont peu été combinées pour en étudier conjointement les variables et, en ce sens, cette thèse propose un modèle théorique original qui la rend pertinente et novatrice dans l'état actuel des connaissances.

Une autre des forces de cette thèse relève des méthodologies utilisées. En effet, chacune des études réalisées dans le cadre de la thèse utilise une méthodologie de pointe. L'échantillonnage d'expériences de la première étude et l'étude par journaux de bord de la seconde étude sont des méthodologies qui ont permis une très grande précision afin de mieux comprendre le phénomène de la récupération chez les travailleurs émotionnels.

Avec ces méthodologies venaient des méthodes d'analyses statistiques sophistiquées et précises. Il nous semble que l'ultime force de cette thèse relève de la rigueur des analyses, qui permettent d'interpréter les résultats obtenus avec détails et précisions. Ceci nous permet d'affirmer que l'ampleur et la contribution de cette thèse nous semblent significatives.

5.5 Pistes de recherche futures

Les résultats obtenus dans le cadre de la thèse laissent certaines questions ouvertes et suggèrent des avenues pour la recherche future. Premièrement, en ce qui concerne l'étude de la récupération des travailleurs, il serait avisé de s'intéresser à une plus grande variété d'expériences de répit. Ceci permettrait de pallier à l'utilisation d'un questionnaire de rumination qui ne permet pas de saisir l'ensemble de l'expérience vécue par les travailleurs au cours des périodes de répit. En effet, les pensées négatives face au travail ne sont pas les seules à avoir un impact sur la récupération; certaines études ont montré que le fait, par exemple, de penser de manière positive au travail aurait des effets bénéfiques pour l'humeur et le bien-être subjectif des travailleurs (Meier, Cho, & Dumani, 2016). Ainsi, les recherches futures auraient intérêt à se

pencher sur une diversité d'expériences de récupération, telles que le détachement psychologique, la relaxation, la maîtrise d'une habileté extérieure au travail, le sentiment de choix quant à l'utilisation de son temps de répit et l'expérience d'affiliation sociale (Sonnetag & Fritz, 2007, 2015). Il est par ailleurs intéressant de noter que les expériences de répit qui semblent favoriser le détachement recoupent les concepts de besoins fondamentaux de la théorie de l'autodétermination (Ryan & Deci, 2000). En effet, le sentiment de choix face à l'utilisation du temps renvoie au besoin d'autonomie, la maîtrise d'une habileté au besoin de compétence et l'expérience d'affiliation au même besoin d'affiliation. Les recherches futures pourraient viser à vérifier si le répit et ses expériences contribuent au bien-être des individus notamment par le biais de la satisfaction de ces trois besoins fondamentaux.

Dans un autre ordre d'idées concernant la récupération des travailleurs, il a été montré par certains chercheurs que la rumination face au travail pouvait avoir différentes facettes qui n'auraient pas le même impact sur le bien-être des travailleurs (Firoozabadi et al., 2016). Ainsi, la rumination affective, qui réfère à la présence de pensées envahissantes liée aux émotions rattachées aux difficultés du travail, serait liée à l'épuisement des travailleurs à long terme selon Firoozabadi et ses collègues (2016). La rumination de type réflexion sur les problèmes, qui se caractérise par le fait de penser de manière prolongée à différentes solutions de manière à arriver à faire un choix face à un problème, ne serait pas, quant à elle, liée à l'épuisement selon la même équipe de chercheurs (Firoozabadi et al., 2016). En ce sens, il serait important, d'une part, de considérer ces deux facettes de la rumination pour les chercheurs qui souhaiteraient utiliser ce concept dans le cadre de recherches futures. D'autre part, il pourrait être pertinent de vérifier si et de quelle manière les différents types de travail émotionnel sont liés à ces deux dimensions de la rumination.

Une autre avenue pour les recherches futures concerne le champ du travail émotionnel. En effet, le modèle conceptuel du travail émotionnel comme une forme de régulation affective a dernièrement été révisé et mis à jour par Grandey et Melloy (2017). Le modèle révisé est beaucoup plus précis, comprend davantage de dimensions, d'antécédents au travail émotionnel et de conséquences variées à celui-ci. Ce modèle récent aurait avantage à être testé pour continuer l'avancement des travaux sur le travail émotionnel. Les chercheurs soulignent que le travail émotionnel et la régulation émotionnelle ne sont pas exactement la même chose et que le travail émotionnel ne couvre pas totalement le concept de régulation émotionnelle (Grandey & Melloy, 2017). Ceci est d'un intérêt particulier en lien avec la thèse, considérant l'aspect central de la régulation émotionnelle pour les thérapeutes. En effet, les auteurs suggèrent de prendre en considération les motifs poussant à la régulation affective et le contexte relationnel dans lequel elle s'inscrit. Ainsi, les recherches futures pourraient s'intéresser à ces variables comme potentiels modérateurs dans les contextes de relation d'aide et de soin thérapeutiques à proprement parler et chercher à mesurer conjointement le travail émotionnel et la régulation émotionnelle de façon à mieux comprendre le recoupement et les distinctions entre ces deux concepts.

De manière similaire, il sera pertinent, pour les recherches futures, de considérer les différentes facettes des stratégies de travail émotionnel de façon distincte. En effet, certains chercheurs ont montré que la stratégie de surface serait mieux définie par deux dimensions, soient la suppression des émotions non désirées et la simulation des émotions recherchées (Lee & Brotheridge, 2011; Lee, Lovell, & Brotheridge, 2010). On pourrait également distinguer les deux composantes de la stratégie de profondeur, soit le déploiement attentionnel ou la réévaluation cognitive, afin de vérifier si ces différentes facettes de la stratégie de profondeur se comportent différemment.

Un autre élément qui gagnerait à être exploré touche à la direction des liens entre les variables. En effet, bien que les séquences temporelles aient été prises en considération dans la thèse, il est impossible d'être assuré que le travail émotionnel est l'antécédent de l'épuisement et non l'inverse, par exemple. En ce sens, et tel que suggéré également par Grandey et Melloy (2017), les recherches futures gagneraient à tenter de vérifier la causalité et la temporalité du phénomène. De plus, certaines études tendent à montrer que le travail émotionnel puisse varier rapidement et avoir des impacts très rapides et multiples à l'intérieur d'une seule interaction avec un client (e.g., Gabriel, 2013; Gabriel & Diefendorff, 2015). Ainsi, les recherches futures auprès de thérapeutes pourraient être menées de manière à tenir compte de ces microajustements émotionnels et de leurs impacts à l'intérieur d'une seule rencontre avec un client. Dans un tel devis, les conséquences mesurées du travail émotionnel, à ce niveau, devraient être adaptées, c'est-à-dire que plutôt que de vérifier l'impact sur l'épuisement, qui s'installe progressivement, on pourrait mesurer, par exemple, la fatigue ou le sentiment de dissonance (Grandey & Melloy, 2017).

Enfin, les recherches futures pourraient s'employer à considérer l'impact de variables qui n'ont pas été incluses dans le modèle proposé pour la thèse. Par exemple, l'intelligence émotionnelle et le soutien des collègues ont été proposées comme ayant un rôle à jouer dans le phénomène du travail émotionnel (Mesmer-Magnus, DeChurch, & Wax, 2012). Il est possible de croire que des niveaux élevés d'intelligence émotionnelle et de soutien de la part des collègues constituent des ressources pour les professionnels de la relation d'aide. En outre, on peut imaginer que ceux qui disposent d'une grande intelligence émotionnelle peuvent déployer des stratégies leur permettant d'éviter de ruminer suite à une rencontre difficile avec un client. De manière similaire, il est possible de croire que ceux qui bénéficient d'un espace de discussion et de soutien avec leurs collègues restent moins aux prises avec leurs difficultés et ruminent moins

puisque'ils ont pu partager leur expérience et s'en libérer, par exemple. Ces pistes pourraient donc être explorées dans le cadre de recherches futures.

CONCLUSION

En somme, cette thèse a permis de montrer que le travail émotionnel ne semblait pas avoir l'impact attendu, au quotidien, chez les travailleurs en relation d'aide. Notamment, la thèse apporte une certaine contribution en étant parmi les premières études à s'intéresser au lien entre le travail émotionnel et la rumination pendant les périodes de répit, et ce à l'aide de méthodologies rigoureuses et à la fine pointe des connaissances en recherche. Qui plus est, cette thèse a permis de montrer que la rumination face au travail et le travail émotionnel n'agissaient pas à la même vitesse quant à leur impact sur les travailleurs. En outre, on observe au quotidien que la rumination face au travail ne semble pas être un mécanisme anti-récupération pouvant expliquer comment le travail émotionnel affecte ces professionnels en termes de niveau d'énergie. Néanmoins, la thèse permet de constater que la rumination pendant les périodes de répit, à elle seule, nuit aux travailleurs en tout temps, et qu'il devrait s'agir d'une cible d'intervention prioritaire pour les individus et les organisations. La thèse souligne toutefois que la prudence est également de mise en ce qui a trait au travail émotionnel, puisque l'adoption d'un style de régulation des émotions basé sur l'utilisation des stratégies de surface et de profondeur, sur une base régulière, pourrait s'avérer être délétère pour les individus, alors que l'authenticité semble au contraire être une stratégie plus payante pour permettre aux travailleurs de conserver leur énergie malgré un travail exigeant émotionnellement.

ANNEXE A

ANALYSES DE MÉDIATIONS MODÉRÉES

Les tableaux A.1 et A.2 présentent les résultats de la modération par la durée du répit ajoutée aux modèles. Le tableau A.1 présente les résultats de la médiation modérée ayant l'épuisement comme variable dépendante et le tableau A.2 présente les résultats de la médiation modérée avec la vigueur.⁵

Le lien a_{2b} pour chacun des tableaux correspond au lien direct entre la durée du répit moyennée et la rumination moyenne pendant les périodes de répit. Aucun de ces liens n'est significatif. Puisqu'il s'agit du lien direct au niveau interindividuel, ceci n'est pas surprenant, compte tenu qu'une moyenne de la durée du répit en élimine toute la variabilité. En effet, cette variable n'étant créée qu'à partir d'une observation (la durée, en nombre de jours, de chaque période de répit), l'agrégation entre les temps de mesure rend la variable inutilisable à ce niveau. Il en va de même pour le test du rôle modérateur de la durée du répit dans le lien entre le travail émotionnel et la rumination pour le niveau interindividuel, qui correspond aux lignes a_{3b} . Dans cette optique, seuls les résultats du niveau intraindividuel seront rapportés pour les tableaux A.1 et A.2. Le

⁵ Techniquement, puisque les analyses de médiations se sont avérées non significatives et qu'un examen des liens a_w ne montrent généralement pas de liens significatifs, la règle aurait voulu que les analyses de médiations modérées ne soient pas effectuées, puisqu'elles sont d'emblée invalidées par l'absence de médiation. Toutefois, puisque le but d'une thèse est de réaliser un exercice de recherche, les analyses ont été réalisées afin de mener à terme le programme de recherche en entier.

lecteur peut se référer à la Figure A.1 pour visualiser le modèle de médiation modérée au niveau intraindividuel.

Figure A1. Représentation graphique de la médiation modérée

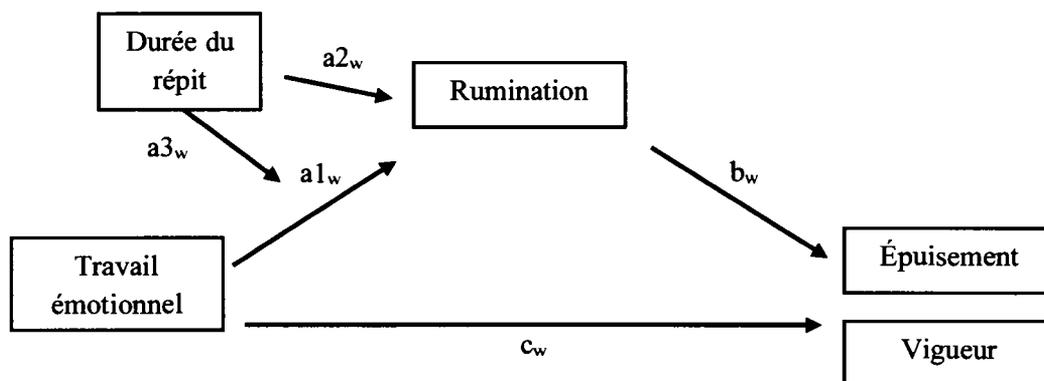


Tableau A.1. Médiations modérées multiniveaux avec épuisement

Paramètres	Surface		Profondeur		Naturelles	
	Estimé	SE	Estimé	SE	Estimé	SE
Niveau 2 (inter)						
Intercept Rumination	5.32	78.10	3.70	60.72	7.95	103.29
Intercept BO	.38	.40	.88*	.36	3.59**	1.15
Lien a _{1b}	.42*	.16	.23*	.10	-.36*	.16
Lien a _{2b}	-.71	46.86	-.17	19.22	-1.28	79.42
Lien a _{3b}	-.51	22.16	-.34	11.52	-.11	11.78
Lien b _b	.80**	.22	.92**	.24	.90**	.23
Lien c _b	.72**	.21	.25*	.12	-.52*	.25
Effet indirect						
Variance résiduelle BO	.36**	.06	.42**	.08	.40**	.07
Variance résiduelle	.11	1.35	.09	2.86	.09	3.62
Rumination						
Niveau 1 (intra)						
Lien a _{1w}	.15**	.04	.02	.05	-.06†	.03
Lien a _{2w}	.02	.01	.01	.01	-.03**	.01
Lien a _{3w}	-.01*	.004	-.003	.004	.01**	.003
Lien b _w	.41**	.08	.45**	.08	.43**	.08
Lien c _w	.23**	.08	.07	.07	-.14†	.08
Effet indirect						
Variance résiduelle BO	.78**	.04	.79**	.04	.79**	.04
Variance résiduelle	.17**	.01	.17**	.01	.17**	.01
Rumination						

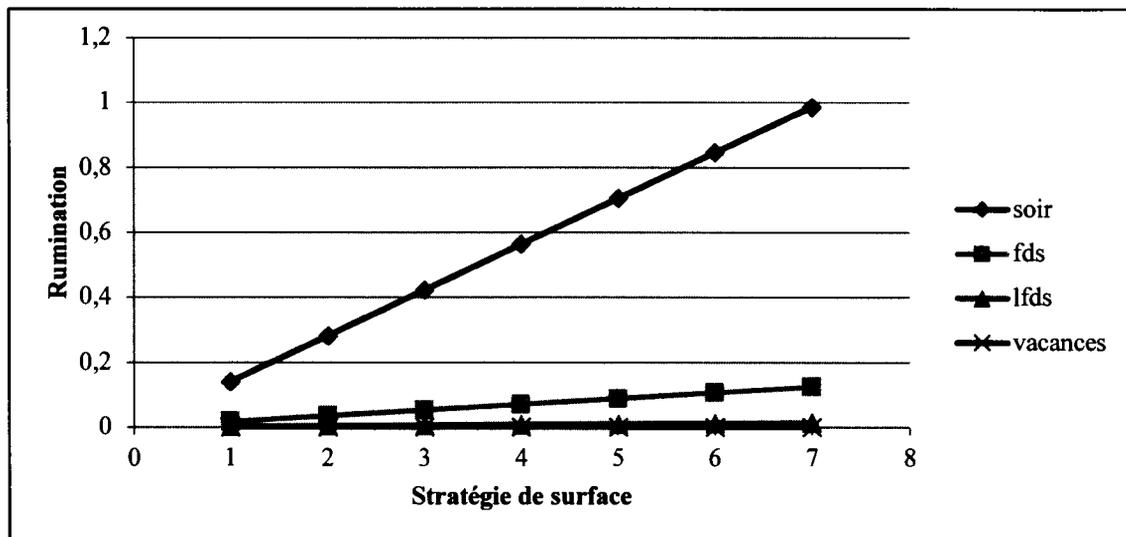
Note : * $p < .05$; ** $p < .01$; † $p < .10$; BO = épuisement

Le tableau A.1 montre que l'effet direct de la durée du répit sur la rumination pendant le répit au niveau intraindividuel n'est significatif que dans le cas de l'expression des émotions naturellement vécues ($B = -.03$, $p < .01$). Pour les autres types de travail émotionnel, on observe des liens de .01 et .02 qui sont non significatifs. L'hypothèse 9 n'est donc pas appuyée, puisqu'elle prévoyait un lien négatif entre la durée du répit et la rumination.

Au niveau intraindividuel, la durée du répit joue un rôle modérateur dans le lien entre la stratégie de surface et la rumination ($B = -.01$, $p < .05$), signifiant que lorsque la durée

du répit augmente, le lien positif entre la stratégie de surface et la rumination diminue. Ceci est illustré par la Figure A2.

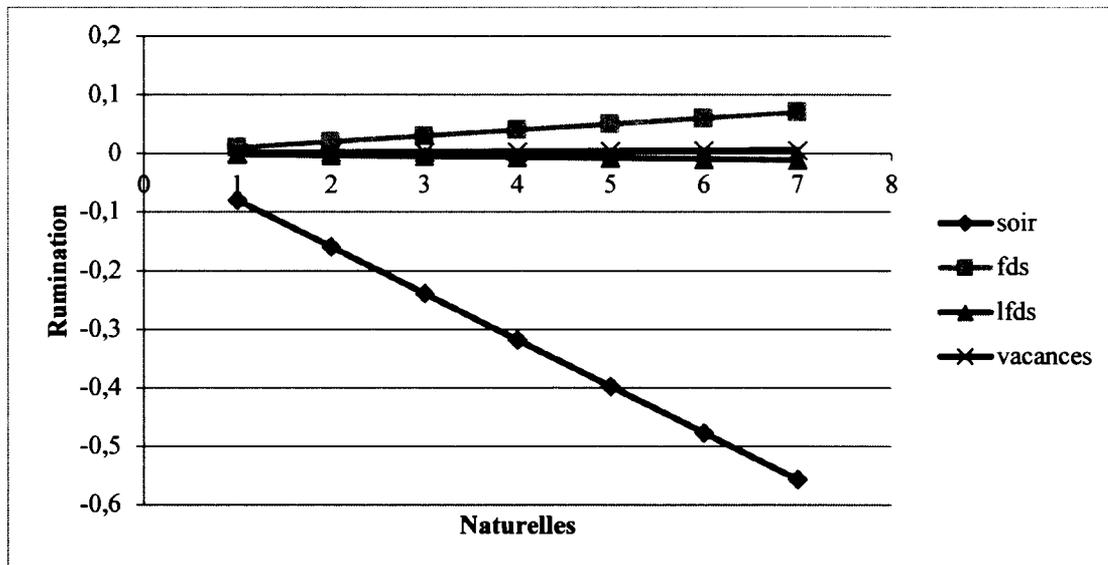
Figure A2. Modération du lien stratégie de surface-rumination par la durée du répit



La durée du répit ne semble toutefois pas avoir d'effet modérateur dans les liens unissant le travail émotionnel de profondeur et la rumination ($B=-.003$, *n.s.*) lorsqu'on considère les modèles concernant l'épuisement des travailleurs au niveau intraindividuel.

La durée du répit semble avoir un effet modérateur sur le lien unissant l'expression des émotions naturellement vécues et la rumination ($B=.01$, $p < .01$). Ainsi, un niveau élevé d'expression des émotions de manière authentique est lié à moins de rumination lorsque le répit est de courte durée, mais lorsque la durée du répit est plus longue, cet effet s'estompe. Ces résultats sont illustrés à la Figure A3.

Figure A3. Modération du lien émotions naturelles-rumination par la durée du répit



Puisque seulement deux des trois modèles présentent des résultats significatifs, l'hypothèse 10a n'est que partiellement appuyée. Toutefois, en raison de l'absence d'effets de médiation au niveau intraindividuel, il n'y a pas de médiation modérée. L'hypothèse 10b n'est donc pas appuyée.

Le tableau A.2 présente les résultats de l'effet modérateur de la durée du répit dans les modèles où la vigueur est la variable dépendante à l'étude.

Tableau A.2. Médiations modérées multiniveaux avec vigueur

Paramètres	Surface		Profondeur		Naturelles	
	Estimé	SE	Estimé	SE	Estimé	SE
Niveau 2 (inter)						
Intercept Rumination	5.25	77.03	3.72	61.02	7.83	108.82
Intercept vigueur	6.38**	.41	5.91**	.40	2.05†	1.15
Lien a _{1b}	.42**	.16	.23*	.10	-.36*	.17
Lien a _{2b}	-.68	45.14	-.17	19.50	-1.28	79.31
Lien a _{3b}	-.51	21.69	-.34	11.78	-.10	11.12
Lien b _b	-.40	.26	-.50†	.29	-.40	.26
Lien c _b	-.69**	.21	-.26*	.12	.77**	.24
Variance résiduelle	.49**	.10	.54**	.11	.47**	.09
Vigueur						
Variance résiduelle	.11	1.37	.09	2.85	.09	3.77
Rumination						
Niveau 1 (intra)						
Lien a _{1w}	.15**	.04	.02	.05	-.06†	.04
Lien a _{2w}	.01†	.01	.01	.01	-.03**	.01
Lien a _{3w}	-.01*	.004	-.003	.004	.01*	.003
Lien b _w	-.35**	.10	-.36**	.09	-.36**	.11
Lien c _w	-.10	.10	.02	.08	.04	.09
Variance résiduelle	.97**	.04	.97**	.04	.97**	.04
Vigueur						
Variance résiduelle	.17**	.01	.17**	.01	.17**	.01
Rumination						

Note : * $p < .05$; ** $p < .01$; † $p < .1$

Comme dans les résultats précédents, les liens entre la durée du répit et la rumination au niveau intraindividuel n'appuient pas l'hypothèse 9. En effet, seul le lien direct entre la durée du répit et la rumination dans le cas où la stratégie d'expression des émotions naturellement vécues est privilégiée demeure significatif ($B = -.03, p < .01$). L'effet de la durée sur la rumination dans le cas de la stratégie de profondeur demeure identique ($B = .01, n.s.$). Un seul changement apparaît dans le lien entre la durée du répit et la rumination. Ce lien devient marginalement significatif lorsqu'on se retrouve dans le cas de l'utilisation de la stratégie de surface du travail émotionnel ($B = .01, p < .1$).

La durée du répit joue un rôle modérateur dans le lien entre la stratégie de surface et la rumination ($B = -.01, p < .05$). Le lien entre la stratégie de surface et la rumination est plus faible lorsque le répit est long que lorsque le répit est court. Le lecteur peut se référer à la Figure A2 pour l'illustration de ce résultat. Cet effet modérateur est inexistant au niveau intraindividuel lorsque la stratégie de profondeur est utilisée ($B = -.003, n.s.$).

L'effet existe au niveau intraindividuel lorsque l'expression des émotions naturellement vécues est privilégiée ($B = .01, p < .05$). Le lien négatif entre l'expression des émotions naturellement vécues et la rumination est différent en fonction de la durée du répit, tel qu'expliqué précédemment. Ce résultat est illustré à la figure A.3.

Si un effet indirect intraindividuel avait existé entre la stratégie de surface ou l'expression des émotions naturellement vécues et la vigueur via la rumination, la présence d'une médiation modérée pour ces deux types de travail émotionnel aurait été confirmée, tel que suggéré par la littérature sur les médiations modérées (Preacher et al., 2007). Toutefois, le lien indirect au niveau intraindividuel n'ayant pas été vérifié, une telle conclusion ne peut être retenue. L'hypothèse 10c n'est donc pas appuyée.

Puisque les analyses de médiation au niveau intraindividuel ne sont pas avérées, les analyses de médiations modérées ne pouvaient être vérifiées, tel qu'expliqué précédemment. Cependant, les résultats des analyses de modulation de la durée sur les liens entre le travail émotionnel et la rumination ont pu montrer que lorsque la durée du répit augmente, le lien positif entre la stratégie de surface et la rumination diminue. Ainsi, en prenant des vacances plus longues, l'impact négatif de la stratégie de surface

perdrait de son ampleur. Le même impact du temps a été montré dans le lien entre l'expression des émotions naturellement vécues et la rumination. En outre, avec un répit plus long, l'effet protecteur de l'expression authentique des émotions face à la rumination diminuerait.

ANNEXE B

QUESTIONNAIRES

Les énoncés et échelles de réponses de l'ensemble des questionnaires présentés dans cette annexe sont ceux de la version originale des outils. Les directives et les échelles de réponses variant selon l'étude 1 ou 2, elles ne sont pas présentées ici. Le lecteur peut se référer aux sections *Questionnaires* de chacune des études.

Questionnaire sur les données sociodémographiques

Veillez indiquer votre âge : _____

Veillez indiquer votre genre

- 1) Une femme
- 2) Un homme

Depuis combien de temps occupez-vous votre poste :

- 1) Moins d'un an
- 2) 1 à 4 ans
- 3) 5 à 9 ans
- 4) 10 à 15 ans
- 5) Plus de 15 ans

Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine : _____

Quel est votre horaire habituel de travail :

- 1) Régulier de jour
- 2) Régulier de soir
- 3) Régulier de jour et soir
- 4) Horaire variable
- 5) Sur appel

Pour quel type d'employeur travaillez-vous :

- 1) Public
- 2) Privé
- 3) Autre (précisez)

Auprès de quel type de clientèle exercez-vous ? (indiquez toutes les réponses qui s'appliquent à vous)

- 1) Enfants
- 2) Adolescents
- 3) Adultes
- 4) Aînés
- 5) Couples
- 6) Familles

Veillez indiquer votre approche théorique principale : (énoncés pour les psychologues uniquement)

- 1) Cognitive-comportementale
- 2) Humaniste existentielle
- 3) Psychodynamique / psychanalytique
- 4) Systémique / interactionnelle
- 5) Autre (précisez)

Questionnaire sur le travail émotionnel

Énoncés	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord, ni en désaccord	En accord	Fortement en accord
Je "joue un rôle" afin de m'occuper des clients de façon appropriée.	1	2	3	4	5
Je feins d'être de bonne humeur lorsque j'interagis avec des clients.	1	2	3	4	5
Je donne un spectacle ou offre une prestation lorsque j'interagis avec des clients.	1	2	3	4	5
Je fais simplement semblant d'afficher les émotions nécessaires à l'accomplissement de mon travail.	1	2	3	4	5
Je mets un "masque" afin d'afficher les émotions nécessaires pour accomplir le travail à faire.	1	2	3	4	5
Les sentiments que je montre aux clients sont différents de ce que je ressens à l'intérieur.	1	2	3	4	5
Je simule les émotions que j'affiche lorsque j'ai affaire aux clients.	1	2	3	4	5
J'essaie de réellement vivre les émotions que je dois montrer aux clients.	1	2	3	4	5
Je m'efforce de réellement ressentir les émotions que je dois présenter aux autres.	1	2	3	4	5
Je travaille ardemment à ressentir les émotions que je dois montrer aux clients.	1	2	3	4	5
Je tente de développer au fond de moi les sentiments que je dois montrer aux clients.	1	2	3	4	5
Les émotions que je manifeste aux clients sont véritables.	1	2	3	4	5

Les émotions que je montre aux clients me viennent naturellement.	1	2	3	4	5
Les émotions que je montre aux clients correspondent à ce que je ressens instinctivement.	1	2	3	4	5

Questionnaire sur la rumination

Énoncés	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Mes pensées retournent constamment à une situation de stress survenue au travail.	1	2	3	4	5
Je m'inquiète des tâches à accomplir au travail.	1	2	3	4	5
Je me surprends à ressasser des problèmes liés au travail.	1	2	3	4	5
Je resonge constamment à une situation qui m'a perturbé au travail.	1	2	3	4	5
J'étais inquiet au sujet d'une erreur que j'ai commise (ou que j'aurais pu commettre) au travail.	1	2	3	4	5

Questionnaire sur l'épuisement

Énoncés	Tout à fait en désaccord	En désaccord	Un peu en accord	Ni en accord, ni en désaccord	Un peu en accord	En accord	Tout à fait en accord
Je me sens fatigué.	1	2	3	4	5	6	7
Je n'ai aucune énergie pour aller au travail le matin.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens physiquement vidé.	1	2	3	4	5	6	7
J'en ai par-dessus la tête.	1	2	3	4	5	6	7
J'ai l'impression que mes batteries sont à plat.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens épuisé.	1	2	3	4	5	6	7
Je peine à réfléchir rapidement.	1	2	3	4	5	6	7
J'ai du mal à me concentrer.	1	2	3	4	5	6	7
J'ai l'impression de ne pas avoir les idées claires.	1	2	3	4	5	6	7
J'ai l'impression que je n'arrive pas à concentrer mes pensées.	1	2	3	4	5	6	7
J'éprouve de la difficulté à réfléchir à des choses complexes.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens incapable de ressentir les besoins de mes collègues et/ou des clients.	1	2	3	4	5	6	7
Je sens que je ne peux pas m'investir émotionnellement avec les collègues et/ou les clients.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens incapable d'être proche de mes collègues et/ou des clients.	1	2	3	4	5	6	7

Questionnaire sur la vigueur

Énoncés	Tout à fait en désaccord	En désaccord	Un peu en accord	Ni en accord, ni en désaccord	Un peu en accord	En accord	Tout à fait en accord
Je me sens rempli d'entrain.	1	2	3	4	5	6	7
Je sens que je suis fort physiquement.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens vigoureux.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens énergique.	1	2	3	4	5	6	7
Un sentiment de vitalité.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens mentalement alerte.	1	2	3	4	5	6	7
J'ai l'impression que je réfléchis rapidement.	1	2	3	4	5	6	7
J'ai l'impression que je peux contribuer avec des idées nouvelles.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens capable d'être créatif.	1	2	3	4	5	6	7
Un sentiment d'expérience optimale.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens capable d'être chaleureux envers les autres.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens capable d'être sensible aux besoins de mes collègues et des clients.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens capable de m'investir émotionnellement avec mes collègues et avec les clients.	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens capable d'être sympathique avec mes collègues et les clients.	1	2	3	4	5	6	7

ANNEXE C

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

IDENTIFICATION

Doctorante responsable du projet : Roxane Sinclair, candidate au doctorat en psychologie

Adresse courriel : sinclair.roxane@courrier.uqam.ca

Professeure superviseuse du projet : Julie Ménard, Ph.D.

Département, centre ou institut : Psychologie, Université du Québec à Montréal

Adresse postale : CP8888, succ Centre-Ville Montréal, Qc H3C 3P8

Adresse courriel : menard.julie@uqam.ca

BUT GÉNÉRAL DU PROJET

Ce projet de recherche vise à comprendre l'impact du type de travail que vous effectuez sur la capacité à décrocher de votre travail et comment ceci influence votre état de santé psychologique.

PROCÉDURE(S)

Échantillon étude 1 :

Votre participation consiste à compléter un questionnaire initial qui vous prendra environ 10 minutes. Également, vous aurez un rendez-vous téléphonique d'environ 15

minutes où le fonctionnement de l'application mobile qui vous permettra de participer au projet vous sera expliqué. Par la suite, pendant une semaine, vous devrez recevoir un signalement 6 fois par jour, où vous devrez répondre aux questions qui apparaîtront à l'écran. Ceci devra vous prendre environ 5 minutes.

Échantillon étude 2 :

Votre participation consiste à compléter un questionnaire initial qui vous prendra environ 20 minutes. Vous devrez également nous indiquer la date prévue de vos vacances de fin d'année ainsi que votre adresse courriel. Ensuite, vous devrez compléter un journal de bord en ligne 2 fois par jour (au retour du travail et au coucher). Ceci vous prendra environ 10 minutes par jour, pour une durée de 10 jours.

Vous serez ensuite contacté une semaine avant la période de vos vacances, afin de compléter un court questionnaire en ligne, qui prendra environ 15 minutes le dernier jour de travail avant vos vacances. Vous serez à nouveau contacté la veille de votre retour au travail afin de compléter un court questionnaire d'une durée d'environ 10 minutes.

AVANTAGES ET RISQUES

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances sur le répit face au travail et la santé psychologique au travail. Si cela vous intéresse, l'équipe de recherche pourra vous fournir un rapport global faisant état des principales conclusions de l'étude, lorsque celle-ci sera terminée. Votre participation à la recherche pourra également vous donner l'occasion de mieux vous connaître et de prendre conscience de votre vécu comme travailleur.

Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette étude. Vous demeurez libre de ne pas vous prononcer sur des questions que vous estimez embarrassantes sans avoir à vous justifier. Il est possible que le fait de répondre aux questionnaires suscite certaines réflexions ou sentiments désagréables. Si cela se produit, n'hésitez pas à contacter directement la chercheuse principale qui pourra vous référer à l'aide spécialisée appropriée.

CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis sont confidentiels et que seuls les membres de l'équipe de recherche auront accès aux données. En aucun cas il ne sera possible de vous identifier dans les analyses et aucune information nominative ne sera dévoilée dans les publications ou présentations issues de cette étude.

Les données seront présentées de manière agrégée (moyennes) seulement et aucune réponse individuelle ne sera divulguée.

PARTICIPATION VOLONTAIRE

Votre participation est volontaire. Cela signifie que vous acceptez que ces informations soient utilisées à des fins de recherche sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que l'équipe de recherche puisse utiliser les renseignements recueillis à des fins de communications scientifiques, à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement.

DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?

Vous pouvez contacter la responsable du projet, Julie Ménard, Professeure de psychologie, au numéro (514) 987-3000 # 2437 pour des questions additionnelles sur le projet ou sur vos droits en tant que participant de recherche. Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM (CIÉR) 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 présidence du CIÉR, par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro (514) 987-3000 # 7753 ou par courriel à CIEREH@UQAM.CA.

REMERCIEMENTS

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier. Si vous souhaitez obtenir un résumé écrit des principaux résultats de cette recherche, veuillez nous en faire part.

- 1) Je souhaite obtenir un résumé des résultats
- 2) Je ne souhaite pas obtenir de résumé des résultats

ACCEPTATION :

Je reconnais être âgé de 18 ans ou plus

Je reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir et contacter la chercheuse principale avant de prendre 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 responsable du projet.

J'accepte

Je refuse

Veillez indiquer si vous acceptez d'être contactés ultérieurement pour d'autres études portant sur le monde du travail.

J'accepte

Je refuse

Adresse courriel :

RÉFÉRENCES

- Altmann, T., Schönefeld, V., & Roth, M. (2015). Evaluation of an Empathy Training Program to Prevent Emotional Maladjustment Symptoms in Social Professions. *Psychology*, 6(14), 1893-1904.
- Anleu, S. R., & Mack, K. (2005). Magistrates' Everyday Work and Emotional Labour. *Journal of Law and Society*, 32(4), 590-614. doi:10.1111/j.1467-6478.2005.00339.x
- Armon, G., Melamed, S., & Shirom, A. (2012). The Relationship of the Job Demands-Control-Support Model with Vigor across Time: Testing for Reciprocity. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(3), 276-298. doi:10.1111/j.1758-0854.2012.01074.x
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles : The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. doi:10.5465/amr.1993.3997508
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200. doi:10.1080/02678370802393649
- Baranik, L. E., Wang, M., Gong, Y., & Shi, J. (2017). Customer Mistreatment, Employee Health, and Job Performance: Cognitive Rumination and Social Sharing as Mediating Mechanisms. *Journal of Management*, 43(4), 1261-1282. doi:10.1177/0149206314550995
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. doi:10.1037/0022-3514.51.6.1173
- Bauer, D. J., Preacher, K. J., & Gil, K. M. (2006). Conceptualizing and testing random indirect effects and moderated mediation in multilevel models: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 11(2), 142-163. doi:10.1037/1082-989X.11.2.142
- Baumann, L. C., & Karel, A. (2013). Prevention: Primary, Secondary, Tertiary. In M. D. Gellman & J. R. Turner (Eds.), *Encyclopedia of Behavioral Medicine* (pp. 1532-1534). New York, NY: Springer New York.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Dalal, R. S. (2013). Affect spin and the emotion regulation process at work. *Journal of Applied Psychology*, 98(4), 593.

- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology, 91*(5), 1053-1065. doi:10.1037/0021-9010.91.5.1053
- Beal, D. J., & Weiss, H. M. (2003). Methods of Ecological Momentary Assessment in Organizational Research. *Organizational Research Methods, 6*(4), 440-464. doi:10.1177/1094428103257361
- Berset, M., Elfering, A., Lüthy, S., Lüthi, S., & Semmer, N. K. (2011). Work stressors and impaired sleep: rumination as a mediator. *Stress and Health, 27*(2), e71-e82. doi:10.1002/smi.1337
- Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2010). Recovery during the weekend and fluctuations in weekly job performance: A week-level study examining intra-individual relationships. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83*(2), 419-441. doi:10.1348/096317909x418049
- Blanco-Donoso, L. M., Garrosa, E., Demerouti, E., & Moreno-Jiménez, B. (2016). Job Resources and Recovery Experiences to Face Difficulties in Emotion Regulation at Work: A Diary Study Among Nurses. *International Journal of Stress Management*, No Pagination Specified. doi:10.1037/str0000023
- Bolger, N., & Laurendeau, J.-P. (2013). *Intensive Longitudinal Methods : An Introduction to Diary and Experience Sampling Research* (D. A. Kenny Ed.). New York, USA: The Guilford Press.
- Bondi, L. (2008). On the relational dynamics of caring: a psychotherapeutic approach to emotional and power dimensions of women's care work. *Gender, Place & Culture, 15*(3), 249-265. doi:10.1080/09663690801996262
- Boren, J. P. (2014). The Relationships between Co-Rumination, Social Support, Stress, and Burnout among Working Adults. *Management Communication Quarterly, 28*(1), 3-25. doi:10.1177/0893318913509283
- Brosschot, J. F., Gerin, W., & Thayer, J. F. The perseverative cognition hypothesis: A review of worry, prolonged stress-related physiological activation, and health. *Journal of Psychosomatic Research, 60*(2), 113-124. doi:10.1016/j.jpsychores.2005.06.074
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39. doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (1998). *On the dimensionality of emotional labor: Development of an emotional labor scale.* . Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, CA.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 57-67. doi:10.1037/1076-8998.7.1.57
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 365-379. doi:10.1348/096317903769647229

- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163. doi:10.1002/job.617
- CNESST. (2016). *Statistiques sur les lésions attribuables au stress en milieu de travail*. Retrieved from Québec, Québec:
- Conway, N., Clinton, M., Sturges, J., & Budjanovcanin, A. (2015). Using self-determination theory to understand the relationship between calling enactment and daily well-being. *Journal of Organizational Behavior*, 36(8), 1114-1131.
- Cossette, M. (2008). *Styles de régulation émotionnelle des employés de service: antécédents organisationnels, motivation et conséquences sur la santé psychologique*. (Ph. D.), Université du Québec à Montréal, Montreal.
- Cossette, M., & Hess, U. (2012). Emotion Regulation Strategies among Customer Service Employees: A Motivational Approach. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Experiencing and Managing Emotions in the workplace (Research on Emotion in Organizations)* (Vol. 8, pp. 329-352): Emerald Group Publishing Limited.
- Cossette, M., & Hess, U. (2015). Service with style and smile. How and why employees are performing emotional labour? *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 65(2), 71-82. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.erap.2015.02.001>
- Cropley, M., Dijk, D.-J., & Stanley, N. (2006). Job strain, work rumination, and sleep in school teachers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(2), 181-196. doi:10.1080/13594320500513913
- Cropley, M., & Millward Purvis, L. (2003). Job strain and rumination about work issues during leisure time: A diary study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(3), 195-207. doi:10.1080/13594320344000093
- Cropley, M., & Zijlstra, F. (2011). Work and rumination. *Handbook of stress in the occupations*, 487-503.
- Cropley, M., Zijlstra, F. R. H., Querstret, D., & Beck, S. (2016). Is Work-Related Rumination Associated with Deficits in Executive Functioning? *Frontiers in Psychology*, 7, 1524. doi:10.3389/fpsyg.2016.01524
- de Bloom, J., Geurts, S. A. E., & Kompier, M. A. J. (2010). Vacation from work as prototypical recovery opportunity. *Gedrag en Organisatie*, 23(4), 333-349.
- de Bloom, J., Geurts, S. A. E., & Kompier, M. A. J. (2012). Vacation (after-) effects on employee health and well-being, and the role of vacation activities, experiences and sleep. *Journal of Happiness Studies*. doi:10.1007/s10902-012-9345-3
- de Bloom, J., Geurts, S. A. E., Sonnentag, S., Taris, T., de Weerth, C., & Kompier, M. A. J. (2011). How does a vacation from work affect employee health and well-being? *Psychology & Health*, 26(12), 1606-1622. doi:10.1080/08870446.2010.546860

- de Bloom, J., Geurts, S. A. E., Taris, T. W., Sonnentag, S., de Weerth, C., & Kompier, M. A. J. (2010). Effects of vacation from work on health and well-being: Lots of fun, quickly gone. *Work & Stress, 24*(2), 196-216. doi:10.1080/02678373.2010.493385
- de Bloom, J., Kompier, M., Geurts, S., de Weerth, C., Taris, T., & Sonnentag, S. (2009). Do We Recover from Vacation? Meta-analysis of Vacation Effects on Health and Well-being. *Journal of Occupational Health, 51*(1), 13-25.
- de Jonge, J., Spoor, E., Sonnentag, S., Dormann, C., & van den Tooren, M. (2012). "Take a break?!" Off-job recovery, job demands, and job resources as predictors of health, active learning, and creativity. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 21*(3), 321-348.
- Demerouti, E. (2015). Strategies used by individuals to prevent burnout. *Eur J Clin Invest, 45*(10), 1106-1112. doi:10.1111/eci.12494
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512. doi:10.1037//0021-9010.86.3.499
- Deselms, J. L. (2016). *911, What's My Emergency? Emotional Labor, Work-Related Rumination and Strain Outcomes in Emergency Medical Dispatchers*. (Master of Arts in Industrial Organizational Psychology), Minnesota State University, Mankato.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 339-357. doi:10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Diestel, S., Rivkin, W., & Schmidt, K.-H. (2015). Sleep quality and self-control capacity as protective resources in the daily emotional labor process: Results from two diary studies. *Journal of Applied Psychology, 100*(3), 809-827. doi:10.1037/a0038373
- Donahue, E. G., Forest, J., Vallerand, R. J., Lemyre, P.-N., Crevier-Braud, L., & Bergeron, É. (2012). Passion for Work and Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Rumination and Recovery. *Applied Psychology: Health and Well-Being, 4*(3), 341-368. doi:10.1111/j.1758-0854.2012.01078.x
- Edwards, L. W. B. (2015). A Mindfulness and Health Promotion Program to Decrease The Perception of Stress and Burnout in Psychiatric Mental Health Nurses Who Provide Direct Patient Care To Individuals in Mental Health Units With A Diagnosis of Alzheimer's Type Dementia.
- Els, C., Mostert, K., & de Beer, L. T. (2015). *Job characteristics, burnout and the relationship with recovery experiences* (Vol. 41).
- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology, 83*(4), 577-585. doi:10.1037/0021-9010.83.4.577
- Firoozabadi, A., Uitdewilligen, S., & Zijlstra, F. R. (2016). Should You Switch Off or Stay Engaged? The Consequences of Thinking About Work on the Trajectory

- of Psychological Well-Being Over Time. *J Occup Health Psychol.*
doi:10.1037/ocp0000068
- Fisher, C. D., & To, M. L. (2012). Using experience sampling methodology in organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior, 33*(7), 865-877. doi:10.1002/job.1803
- Flaxman, P. E., Ménard, J., Bond, F. W., & Kinman, G. (2012). Academics' experiences of a respite from work: Effects of self-critical perfectionism and perseverative cognition on postrespite well-being. *Journal of Applied Psychology, 97*(4), 854-865. doi:10.1037/a0028055
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159-165. doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2005). Recovery, Health, and Job Performance: Effects of Weekend Experiences. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(3), 187-199. doi:10.1037/1076-8998.10.3.187
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-being, and performance-related outcomes: The role of workload and vacation experiences. *Journal of Applied Psychology, 91*(4), 936-945. doi:10.1037/0021-9010.91.4.936
- Fritz, C., Sonnentag, S., Spector, P. E., & McInroe, J. A. (2010). The weekend matters: Relationships between stress recovery and affective experiences. *Journal of Organizational Behavior, 31*(8), 1137-1162. doi:10.1002/job.672
- Gabriel, A. (2013). *Emotional Labor Within a Performance Episode: Understanding When and Why Employees Change Between Emotion Regulation Techniques with Customers*. University of Akron. Retrieved from https://etd.ohiolink.edu/ap/10?0::NO:10:P10_ACCESSION_NUM:akron1366556957
- Gabriel, A., & Diefendorff, J. (2015). Emotional Labor Dynamics: A Momentary Approach. *Academy of Management Journal, amj*. 2013.1135.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology, 100*(3), 863-879. doi:10.1037/a0037408
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior, 26*(4), 331-362.
- Garnefski, N., & Kraaij, V. (2006). Relationships between cognitive emotion regulation strategies and depressive symptoms: A comparative study of five specific samples. *Personality and Individual Differences, 40*(8), 1659-1669. doi:<https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.12.009>
- Geurts, S. A. E., & Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 32*(6), 482-492. doi:10.2307/40967600

- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
doi:10.1016/s0001-8791(03)00038-1
- Grandey, A., & Melloy, R. C. (2017). The State of the Heart: Emotional Labor as Emotion Regulation Reviewed and Revised. *J Occup Health Psychol*.
doi:10.1037/ocp0000067
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol*, 5(1), 95-110.
doi:10.1037/1076-8998.5.1.95
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. doi:10.2307/30040678
- Greenfield, M. F. (2016). *The effect of sleep quality on daily rumination Implication for the sleep-emotion relationship*. (Ph.D.), American University.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299. doi:10.1037/1089-2680.2.3.271
- Hamesch, U., Cropley, M., & Lang, J. (2014). Emotional versus Cognitive Rumination: Are They Differentially Affecting Long-term Psychological Health? The Impact of Stressors and Personality in Dental Students. *Stress and Health*, 30(3), 222-231. doi:10.1002/smi.2602
- Hartig, T. (2013). Psychological detachment in the relationship between job stressors and strain. *Behavioral Sciences*, 3(3), 418-433.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. doi:10.1037/0003-066x.44.3.513
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community : the psychology and philosophy of stress* (P. Press Ed.). New York: Plenum Press.
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace *Handbook of organizational behavior (2nd. ed, rev. ed and, exp.ed.)* (pp. 57-80). New York, NY, US: Marcel Dekker.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. Berkely, California, US: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, 1(9), 19 - 49.
- Hülshager, U. R. (2016). From dawn till dusk: Shedding light on the recovery process by investigating daily change patterns in fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 101(6), 905-914. doi:10.1037/apl0000104
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A., & Lang, J. W. (2013). Benefits of Mindfulness at Work: The Role of Mindfulness in Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Job Satisfaction. *American Psychological Association*, 98(2), 310-325.

- Hulsheger, U. R., Lang, J. W., Depenbrock, F., Fehrmann, C., Zijlstra, F. R., & Alberts, H. J. (2014). The power of presence: the role of mindfulness at work for daily levels and change trajectories of psychological detachment and sleep quality. *J Appl Psychol*, *99*(6), 1113-1128. doi:10.1037/a0037702
- Hülshager, U. R., Lang, J. W. B., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, *15*(4), 505-521. doi:10.1037/a0021003
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*(3), 361-389. doi:10.1037/a0022876
- Johnson, H.-A. M. (2007). *Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies*. (Ph.D Dissertation), University of South Florida. Retrieved from <http://scholarcommons.usf.edu/etd/2231/> (2231)
- Kaplowitz, M. J., Safran, J. D., & Muran, C. J. (2011). Impact of Therapist Emotional Intelligence on Psychotherapy. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, *199*(2), 74-84. doi:10.1097/NMD.0b013e3182083efb
- Kenny, D. A., Korchmaros, J. D., & Bolger, N. (2003). Lower level mediation in multilevel models. *Psychological Methods*, *8*(2), 115-128. doi:10.1037/1082-989X.8.2.115
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L., & Soutar, G. N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences*, *50*(1), 43-48. doi:10.1016/j.paid.2010.08.018
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989). Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory: A Critical Review and Reconceptualization. *The Journal of Applied Behavioral Science*, *25*(2), 131-144. doi:10.1177/0021886389252004
- Kotsou, I., Nelis, D., Grégoire, J., & Mikolajczak, M. (2011). Emotional plasticity: Conditions and effects of improving emotional competence in adulthood. *Journal of Applied Psychology*, *96*(4), 827-839. doi:10.1037/a0023047
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, *19*(3), 192-207. doi:10.1080/02678370500297720
- Krull, J. L., & MacKinnon, D. P. (2001). Multilevel Modeling of Individual and Group Level Mediated Effects. *Multivariate Behavioral Research*, *36*(2), 249-277. doi:10.1207/S15327906MBR3602_06
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, *14*(1), 8-49. doi:10.1177/0893318900141002
- Kühnel, J., & Sonnentag, S. (2011). How long do you benefit from vacation? A closer look at the fade-out of vacation effects. *Journal of Organizational Behavior*, *32*(1), 125-143. doi:10.1002/job.699

- Kühnel, J., Sonnentag, S., & Westman, M. (2009). Does work engagement increase after a short respite? The role of job involvement as a double-edged sword. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(3), 575-594. doi:10.1348/096317908x349362
- Kwon, M.-J., & Kim, Y.-H. (2016). Burnout, Emotional Labor and Emotional Intelligence of Psychological Nurses. *International Journal of Bio-Science and Bio-Technology*, 8(2), 245-254. doi:10.14257/ijbsbt.2016.8.2.23
- Lam, W., & Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 3-11. doi:10.1016/j.ijhm.2011.04.009
- Lee, & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *J Appl Psychol*, 81(2), 123-133. doi:10.1037/0021-9010.81.2.123
- Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (2011). Words from the heart speak to the heart. *Career Development International*, 16(4), 401-420. doi:10.1108/13620431111158805
- Lee, R. T., Lovell, B. L., & Brotheridge, C. M. (2010). Tenderness and Steadiness: Relating Job and Interpersonal Demands and Resources With Burnout and Physical Symptoms of Stress in Canadian Physicians. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(9), 2319-2342. doi:10.1111/j.1559-1816.2010.00658.x
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2016). Affectivity, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, and Emotional Intelligence in Coaching. *Journal of Applied Sport Psychology*, 28(2), 170-184. doi:10.1080/10413200.2015.1092481
- Limonero, J. T., Fernandez-Castro, J., Soler-Oritja, J., & Alvarez-Moleiro, M. (2015). Emotional intelligence and recovering from induced negative emotional state. *Front Psychol*, 6, 816. doi:10.3389/fpsyg.2015.00816
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L., & Ferris, G. R. (2008). The Relationship Between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-2439. doi:10.1111/j.1559-1816.2008.00398.x
- Malach-Pines, A. (2005). The Burnout Measure, Short Version. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78-88. doi:10.1037/1072-5245.12.1.78
- Marzuq, N., & Drach-Zahavy, A. (2012). Recovery during a short period of respite: The interactive roles of mindfulness and respite experiences. *Work & Stress*, 26(2), 175-194. doi:10.1080/02678373.2012.683574
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. doi:10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Meier, L. L., Cho, E., & Dumani, S. (2016). The effect of positive work reflection during leisure time on affective well-being: Results from three diary studies. *Journal of Organizational Behavior, 37*(2), 255-278. doi:10.1002/job.2039
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological Aspects of workload. In C. De Wolff, P. J. D. Drenth, & T. Henk (Eds.), *A Handbook of Work and Organizational Psychology* (Vol. 2, pp. 5-33). Hove: Psychology Press.
- Ménard, J., Flaxman, P. E., & Foucreault, A. (2012). *You'd better hit the gym or see people: A study of workweek recovery amongst employees.*
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review, 2*(1), 6-53.
- Miller, B., & Sprang, G. (2016). A Components-Based Practice and Supervision Model for Reducing Compassion Fatigue by Affecting Clinician Experience. *Traumatology*, No Pagination Specified. doi:10.1037/trm0000058
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010. doi:10.2307/259161
- Newton, C. J., Teo, S., Pick, D., Ho, M., & Thomas, D. (2016). Emotional intelligence as a buffer of occupational stress. *Personnel Review, 45*(5), null. doi:doi:10.1108/PR-11-2014-0271
- Ohly, S., Sonnentag, S., Niessen, C., & Zapf, D. (2010). Diary studies in organizational research: An introduction and some practical recommendations. *Journal of Personnel Psychology, 9*(2), 79-93. doi:10.1027/1866-5888/a000009
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures.* New York, NY, US: Free Press.
- Pletzer, J. L., Sanchez, X., & Scheibe, S. (2015). Practicing psychotherapists are more skilled at downregulating negative emotions than other professionals. *Psychotherapy, 52*(3), 346-350. doi:10.1037/a0039078
- Preacher, Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing Moderated Mediation Hypotheses: Theory, Methods, and Prescriptions. *Multivariate Behavioral Research, 42*(1), 185-227. doi:10.1080/00273170701341316
- Preacher, Zhang, Z., & Zyphur, M. J. (2010). A general multilevel SEM framework for assessing multilevel mediation. *Psychological Methods, 15*(3), 209-233. doi:10.1037/a0020141
- Preacher, Zhang, Z., & Zyphur, M. J. (2011). Alternative Methods for Assessing Mediation in Multilevel Data: The Advantages of Multilevel SEM. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal, 18*(2), 161-182. doi:10.1080/10705511.2011.557329
- Preacher, Zhang, Z., & Zyphur, M. J. (2015). Multilevel Structural Equation Models for Assessing Moderation Within and Across Levels of Analysis. *Psychological Methods.* doi:10.1037/met0000052

- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154. doi:10.1023/a:1021329112679
- Querstret, D., & Cropley, M. (2012). Exploring the relationship between work-related rumination, sleep quality, and work-related fatigue. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 341-353. doi:10.1037/a0028552
- Rupert, P. A., Miller, A. O., & Dorociak, K. E. (2015). Preventing burnout: What does the research tell us? *Professional Psychology: Research and Practice*, 46(3), 168-174. doi:10.1037/a0039297
- 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.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Sassi, N., & Neveu, J.-P. (2010). Traduction et validation d'une nouvelle mesure d'épuisement professionnel: Le shirom-melamed burnout measure. [Translation and validation of a new measurement of professional exhaustion: The Shirom-Melamed Burnout Measure.]. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 42(3), 177-184. doi:10.1037/a0017700
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. doi:10.1023/a:1015630930326
- Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14(7), 631-647. doi:10.1002/job.4030140703
- Scherbaum, C. A., & Ferreter, J. M. (2009). Estimating Statistical Power and Required Sample Sizes for Organizational Research Using Multilevel Modeling. *Organizational Research Methods*, 12(2), 347-367. doi:10.1177/1094428107308906
- Scollon, C. N., Kim-Prieto, C., & Diener, E. (2009). Experience Sampling: Promises and Pitfalls, Strengths and Weaknesses. *Journal of Happiness Studies*, 4(1), 5-34. doi:10.1023/a:1023605205115
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. C. I. T. Robertson (Ed.), *International review of industrial and organizational psychology 1989* (pp. 25-48). Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Shirom, A. (2003a). Feeling vigorous at work? The construct of vigor and the study of positive affect in organizations. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (Vol. 3, pp. 135-165). Greenwich, CN: JAI press.

- Shirom, A. (2003b). Job-related burnout: A review. In J. C. Q. L. E. Tetrick (Ed.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245-264). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress, 19*(3), 263-270. doi:10.1080/02678370500376649
- Shirom, A. (2007). Explaining vigor: on antecedents and consequences of vigor as a positive affect at work. In D. Nelson & C. L. Cooper (Eds.), *Positive organizational behavior* (pp. 86-100). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Shirom, A., & Ezrachi, Y. (2003). On the Discriminant Validity of Burnout, Depression and Anxiety: A Re-examination of the Burnout Measure. *Anxiety, Stress & Coping, 16*(1), 83-97. doi:10.1080/1061580021000057059
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management, 13*(2), 176-200. doi:10.1037/1072-5245.13.2.176
- Sinclair, R., Ménard, J., & Trépanier, S.-G. (2016, 11 juillet 2016). *Le rôle modérateur de la rumination dans les liens entre le travail émotionnel, la vigueur et l'épuisement : une étude d'échantillonnage d'expériences*. Paper presented at the XIXème Congrès de l'Association Internationale de Psychologie du Travail de Langue Française, Bruxelles.
- Sluiter, J. K., Frings-Dresen, M. H. W., Meijman, T. F., & van der Beek, A. J. (2000). Reactivity and recovery from different types of work measured by catecholamines and cortisol: a systematic literature overview. *Occupational and Environmental Medicine, 57*(5), 298-315. doi:10.1136/oem.57.5.298
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*(3), 196-210. doi:10.1037/1076-8998.6.3.196
- Sonnentag, S. (2010). Recovery from fatigue: The role of psychological detachment *Cognitive fatigue: Multidisciplinary perspectives on current research and future applications* (pp. 253-272). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Sonnentag, S., & Bayer, U.-V. (2005). Switching Off Mentally: Predictors and Consequences of Psychological Detachment From Work During Off-Job Time. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(4), 393-414. doi:10.1037/1076-8998.10.4.393
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(3), 204-221. doi:10.1037/1076-8998.12.3.204
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior, 36*, S72-S103. doi:10.1002/job.1924

- Sonnentag, S., & Krueger, U. (2006). Psychological detachment from work during off-job time: The role of job stressors, job involvement, and recovery-related self-efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15*(2), 197-217. doi:10.1080/13594320500513939
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2012). Reciprocal relations between recovery and work engagement: The moderating role of job stressors. *Journal of Applied Psychology, 97*(4), 842-853. doi:10.1037/a0028292
- Strauss-Blasche, G., Ekmekcioglu, C., & Marktl, W. (2000). Does Vacation Enable Recuperation? Changes in Well-being Associated with Time Away from Work. *Occupational Medicine, 50*(3), 167-172. doi:10.1093/occmed/50.3.167
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*: Pearson/Allyn & Bacon.
- ten Brummelhuis, L. L., & Bakker, A. B. (2012). Staying engaged during the week: The effect of off-job activities on next day work engagement. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*(4), 445-455. doi:10.1037/a0029213
- Townley, M. D. (2015). *Mental health therapists humor style trait mindfulness and burnout: A regression analysis*. (D.psy), Union Institute & University, Cincinnati, Ohio.
- Turnbull, S. (1999). Emotional labour in corporate change programmes. *Human Resource Development International, 2*(2), 125-146. doi:10.1080/136788699000000014
- Vahle-Hinz, T., Bamberg, E., Dettmers, J., Friedrich, N., & Keller, M. (2014). Effects of work stress on work-related rumination, restful sleep, and nocturnal heart rate variability experienced on workdays and weekends. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*(2), 217-230. doi:10.1037/a0036009
- Vallerand, R. J. (1989). Vers une méthodologie de validation trans-culturelle de questionnaires psychologiques: Implications pour la recherche en langue française. [Toward a methodology for the transcultural validation of psychological questionnaires: Implications for research in the French language.]. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne, 30*(4), 662-680. doi:10.1037/h0079856
- van Hooff, M. L. M., Geurts, S. A. E., Kompier, M. A. J., & Taris, T. W. (2007). Workdays, in-between workdays and the weekend: a diary study on effort and recovery. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 80*(7), 599-613. doi:10.1007/s00420-007-0172-5
- van Veldhoven, M., & Broersen, S. (2003). Measurement quality and validity of the "need for recovery scale". *Occupational and Environmental Medicine, 60*(suppl 1), i3-i9. doi:10.1136/oem.60.suppl_1.i3
- Vandevala, T., Pavey, L., Chelidoni, O., Chang, N. F., Creagh-Brown, B., & Cox, A. (2017). Psychological rumination and recovery from work in intensive care professionals: associations with stress, burnout, depression and health. *J Intensive Care, 5*, 16. doi:10.1186/s40560-017-0209-0

- Wallace, J. C., Butts, M. M., Johnson, P. D., Stevens, F. G., & Smith, M. B. (2013). A multilevel model of employee innovation understanding the effects of regulatory focus, thriving, and employee involvement climate. *Journal of Management*, 0149206313506462.
- Wang, M., Liu, S., Liao, H., Gong, Y., Kammeyer-Mueller, J., & Shi, J. (2013). Can't get it out of my mind: employee rumination after customer mistreatment and negative mood in the next morning. *J Appl Psychol*, 98(6), 989-1004. doi:10.1037/a0033656
- Westman, M., & Eden, D. (1997). Effects of a respite from work on burnout: Vacation relief and fade-out. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 516-527. doi:10.1037/0021-9010.82.4.516
- Wiese, B. S., Heidemeier, H., Burk, C. L., & Freund, A. M. (2017). When Work Takes Over. *Journal of Personnel Psychology*, 16(3), 150-154. doi:10.1027/1866-5888/a000174
- Wolkin, J. R. (2015). Cultivating multiple aspects of attention through mindfulness meditation accounts for psychological well-being through decreased rumination. *Psychology Research and Behavior Management*, 8, 171-180. doi:10.2147/PRBM.S31458
- Yang, F.-H., & Chang, C.-C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887. doi:10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001
- Zhang, Z., Zyphur, M. J., & Preacher, K. J. (2009). Testing Multilevel Mediation Using Hierarchical Linear Models: Problems and Solutions. *Organizational Research Methods*, 12(4), 695-719. doi:10.1177/1094428108327450
- Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197-206. doi:10.1086/651257