

Université de Montréal

Le rôle modérateur de la congruence au travail dans le lien entre les difficultés
de régulation émotionnelle et l'épuisement professionnel

Par

Amélie Paulus

Département de Psychologie, Université de Montréal,
Faculté des Arts et des Sciences

Essai doctoral présenté en vue de l'obtention du grade de doctorat en
psychologie, option clinique (D.Psy)

Septembre 2020

© Amélie Paulus, 2020

Cet essai doctoral intitulé

**Le rôle modérateur de la congruence au travail dans le lien entre les difficultés de
régulation émotionnelle et l'épuisement professionnel**

Présenté par

Amélie Paulus

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes

Serge Lecours

Président-rapporteur

Pierrich Plusquellec

Directeur de recherche

Isabelle Le Pain

Membre du jury

Résumé

La présente étude vise à examiner si la congruence Soi-Travail (CT) modifie l'association entre les difficultés de régulation émotionnelle (DÉ) et l'épuisement émotionnel (ÉÉ) dans une cohorte d'intervenants en protection de la jeunesse des CIUSSS – programme Jeunesse. Il s'agit d'une population particulièrement vulnérable à l'épuisement professionnel chez qui les capacités à gérer les émotions, des compétences cruciales sinon critiques au rôle des intervenants, varient d'un individu à l'autre. Dans cette étude, nous nous sommes intéressés en premier lieu à la relation entre les difficultés de régulation émotionnelle et l'épuisement émotionnel chez les intervenants. Dans un deuxième temps, nous avons examiné la congruence entre le concept de soi et le rôle au travail (congruence Soi-Travail) pour vérifier si cette variable agit comme modérateur dans le lien entre les capacités de régulation émotionnelle et l'épuisement professionnel. Pour répondre à ces objectifs, nous avons utilisé un modèle de modulation simple analysant les données collectées depuis 2016 auprès de plus de 400 intervenants œuvrant en protection de la jeunesse. Ainsi, à travers une série d'analyses de régression hiérarchique, notre étude démontre que la perception de congruence Soi-Travail agit comme modérateur dans le lien entre les difficultés de régulation émotionnelle et l'épuisement professionnel, et ce, uniquement chez les femmes. Chez les hommes, nous observons la contribution unique des difficultés de régulation émotionnelle, sans contribution de la congruence Soi-Travail et sans interaction entre ces deux variables. Notre étude ouvre la voie à de nouvelles recherches dans le domaine en mettant en lumière l'importance d'éléments comme le concept de soi, la régulation émotionnelle, les différences de sexes et la congruence Soi-Travail.

Mots clés : épuisement émotionnel, régulation émotionnelle, congruence, concept de soi

Table des matières

Table des matières	1
Liste des tableaux	3
Liste des figures	4
Abréviations	5
Remerciements	6
Introduction	7
Contexte théorique	7
Épuisement professionnel.	7
Une pratique émotionnelle.	8
Régulation émotionnelle.	9
Coûts des RÉ.....	10
Difficultés de RÉ et santé mentale.....	11
Facteurs influençant la RÉ.....	12
Congruence.....	13
Congruence sur le plan individuel	14
Congruence interindividuelle au travail.....	14
Objectifs de recherche	16
Méthodologie	16
Participants	16
Instruments de mesure.....	19
Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey.....	19
Difficulties in Emotion Regulation (DERS).....	19
Work-Role fit.	19
Relations avec les collègues.....	20

Relations avec les supérieurs hiérarchiques.....	20
Sens au travail	20
Résultats	21
Analyses préliminaires	21
Description de l'échantillon	22
Corrélations bivariées entre les variables.....	22
Régressions multiples hiérarchiques	23
Discussion	27
Limites de l'étude.....	30
Futures implications	31
Conclusion.....	31
Références	33
Annexe A.....	44
Annexe B.....	47
Annexe C.....	49
Annexe D.....	51
Annexe E.....	57

Liste des tableaux

Tableau 1. Statistiques descriptives des variables continues pour hommes et femmes.....	18
Tableau 2. Statistiques descriptives des variables catégorielles	18
Tableau 3. Corrélations entre les variables pour les hommes et les femmes	24
Tableau 4. Analyses de régression hiérarchique avec la congruence au travail perçue comme modératrice dans le lien entre les DÉ et ÉÉ chez les intervenant(e)s	26

Listes des figures

Figure 1. Modèle de processus de régulation des émotions de Gross.....	10
Figure 2. Absence d'influence du modérateur dans le lien entre DÉ et ÉÉ chez les hommes.....	26
Figure 3. Influence du modérateur dans le lien entre DÉ et ÉÉ chez les femmes	27

Abréviations

CS : concept de soi

CT : congruence Soi-Travail

DÉ : difficultés de régulation émotionnelle

ÉE : épuisement émotionnel

ÉP : épuisement professionnel

RE : régulation émotionnelle

Remerciements

Cet essai est le fruit de beaucoup d'enthousiasme, de frustration et de curiosité. C'est aussi le fruit d'un effort collectif qui n'aurait pas vu le jour sans le soutien et l'amour de ceux qui m'entourent.

Le plus grand des mercis à Pierrich Plusquellec, mon directeur, qui a cru en moi et mon projet, peu importe la direction qu'il prenait. Tu as su canaliser mon zèle excessif, et ton calme olympien m'aura été précieux depuis mon baccalauréat en psychoéducation jusqu'à ce doctorat en psychologie.

Un énorme merci à mes amies, Alice Bourgasser et Coralie Bazinet, avec qui j'ai partagé des moments salvateurs, des rires, des pleurs, le tout entrecoupé de triple steps et de projets enlevants. Votre amitié m'a rendue plus forte et m'a permis de surfer les vagues du doc avec plus de confiance.

À mes collègues, des perles qui ont fait en sorte que tout était plus doux : Omer, Gabrielle, Sophia, Geneviève, Élodie – merci pour tout.

À Stéphanie Simard sans qui je n'aurais jamais osé concrétiser mon rêve de devenir psychologue, celle qui m'a donné la force et le courage de persister.

Et enfin, merci à mon amoureux, le plus grand des soutiens. Celui qui m'a nourri quand j'oubliais de le faire, celui qui m'a forcé à prendre des pauses, celui qui était là à m'épauler quand ma liste de choses à faire grandissait autant que mon anxiété d'avoir à tout accomplir dans la même journée. Et surtout, celui qui ne manquait pas une occasion pour rappeler à mon pied droit combien j'étais heureuse d'être au doctorat. Merci d'avoir mis de la lumière tout au long de ce marathon.

Introduction

Dans le cadre de leur emploi, les intervenants en protection de la jeunesse relèvent de nombreux défis. Ces derniers sont exposés à un haut degré d'adversité au quotidien et à un nombre élevé d'interactions chargées émotionnellement, voire traumatiques, qui peuvent aller jusqu'à perturber leur sentiment de sécurité personnel (Horwitz, 2006). Le travail auprès d'enfants et adolescents peut ainsi affecter le vécu émotionnel des professionnels (Figley, 1995; Pearlman et Saakvitne, 1995; Stamm, 1995) et contribuer à ce qu'ils vivent de la détresse émotionnelle. À cet effet, Jauvin et ses collègues (2019) rapportent que, par exemple, 42,2 % des éducateurs et 41,1 % des agents de relation humaine, techniciens en travail social et psychologues en protection de l'enfance du CIUSSS de Chaudière-Appalaches affichaient un niveau de détresse émotionnelle élevé ou très élevé en 2017. Sans surprise, le taux d'épuisement professionnel des intervenants dans les CIUSSS – programme Jeunesse atteint près de deux fois celui de la population générale (Massé et Plusquellec, 2018) et, selon différentes études réalisées dans le monde, 21 à 67 % des professionnels en santé mentale rapporteraient des niveaux élevés d'épuisement professionnel (Morse et al., 2012). Ces chiffres inquiétants soulignent des défis tout aussi importants que multiples. Sur le plan individuel, l'épuisement professionnel affecte la santé physique, aussi bien que la santé psychologique et le bien-être des travailleurs (McCormack et al., 2018). Sur le plan organisationnel, les impacts sont aussi significatifs. Le simple fait de travailler dans une équipe où le taux d'épuisement professionnel est élevé semble entraîner des symptômes d'épuisement dans le reste de l'équipe (Bakker et al., 2012). Qui plus est, cet état est associé à une diminution de la performance au travail, à une augmentation de l'absentéisme et à l'intention de quitter son emploi (Szczygiel et Mikolajczak, 2018), en plus de potentiellement nuire à la qualité de la prestation de services rendus à une clientèle dans le besoin (Carney, et al., 1993; 2007; Maslach et Pines, 1979). Ainsi, il devient essentiel de poursuivre le travail dans le domaine et de continuer à préciser les facteurs influençant l'épuisement des professionnels afin de mieux les protéger.

Contexte théorique

Épuisement professionnel. L'épuisement professionnel (ÉP) est un concept initialement étudié auprès des professionnels de la santé (Maslach, 1982; Schaufeli et Enzmann, 1998; Schaufeli et al., 1994), des individus pour qui la gestion des émotions au travail (y compris le contrôle des émotions et l'expression adéquate de celles-ci) occupe une place importante. Or, l'interaction avec la clientèle exige une certaine dose d'investissement personnel et émotionnel qui peut

graduellement être plus difficile à fournir avec le temps. Dans ce contexte, l'ÉP peut se traduire concrètement par des difficultés croissantes chez les travailleurs à gérer adéquatement les interactions qui sont chargées émotionnellement avec les clients (Zapf et al., 2001). Sur le plan clinique, l'ÉP donne lieu à des symptômes caractéristiques : 1) l'épuisement émotionnel, 2) le détachement par rapport au travail ou cynisme et 3) la perte du sentiment d'efficacité ou d'accomplissement de soi (Schaufeli et al., 2001).

La première dimension de l'ÉP, l'épuisement émotionnel (ÉÉ), fait référence au sentiment de se sentir drainé psychologiquement et émotionnellement, et elle est considérée comme nécessaire pour parler d'épuisement professionnel (Maslach et al., 1986; Schaufeli et al., 2002). Pour plusieurs auteurs, l'épuisement professionnel est même considéré comme un construit unidimensionnel en ce sens que le noyau dur de l'ÉP se résumerait à cet état d'épuisement (Pines et Aronson, 1988; Kristensen et al., 2005; Shirom et Melamed, 2005). À cet effet, les individus travaillant auprès de personnes en difficulté y seraient tout particulièrement vulnérables (Felton, 1998; Di Benedetto et Swaddling, 2014; Rupert et Kent, 2007; Rupert et Morgan, 2005). Qui plus est, le secteur d'intervention en protection de l'enfance est particulièrement stressant et éprouvant pour les intervenants sociaux compte tenu du type de clientèle desservie, des responsabilités et des exigences élevées (Jauvin et coll., 2019; Le Pain, Kirouac, Larose-Hébert et Namian, 2021). Il faut dire que les stressseurs de nature interpersonnelle, comme le harcèlement verbal (Macdonald et Sirotych, 2001), les menaces (Robson et coll., 2014), les crises de colère (Geoffrion et Ouellet, 2013), l'atteinte au sentiment de sécurité (Horwitz, 2006) et autres, sont reconnus comme étant particulièrement menaçants. En effet, ils entraînent une réponse physiologique de stress importante (cortisol élevé) et une plus grande détresse (Almeida, 2005), et ce, en plus d'affecter l'estime de soi et le sentiment d'auto-efficacité des travailleurs (Grandey et al., 2012). Ainsi, il est essentiel de mieux cerner les facteurs de risque et de protection dans le développement de l'ÉÉ chez les intervenants des CIUSSS qui y sont particulièrement vulnérables.

Une pratique émotionnelle. Le travail des intervenants des CIUSSS est essentiellement axé autour des besoins de la clientèle desservie. Ainsi, les intervenants sont fréquemment impliqués dans une multitude de situations sociales d'une grande complexité en plus d'être souvent conflictuelles (Cournoyer, 1988; Pines et Kafry, 1978; Söderfeldt et al., 1995). On peut dire que les émotions sont souvent au cœur de l'emploi, et c'est pourquoi on parle d'un travail « émotionnel » (Hochschild, 1983; Grandey et al., 2013). Le travail émotionnel est un concept clé en sociologie

interactionniste développé par Arlie Hochschild qui fait référence aux efforts déployés par un employé pour gérer ses émotions et celles de ses interlocuteurs dans le cadre d'un échange professionnel. Cet échange est notamment balisé par des prescriptions professionnelles et sociales (ex. protocole, règles professionnelles et institutionnelles) qui ajoutent une couche de complexité au travail effectué.

Dans les domaines de la psychologie du travail et organisationnelle ou de la sociologie du travail, l'étude de la gestion des émotions au travail a surtout été abordée relativement aux concepts de travail émotionnel et de dissonance émotionnelle (Bakker et Heuven, 2006; Cheung et Tang, 2007; Hülshager et al., 2013; Schraub et al., 2013) ou même d'intelligence émotionnelle. Pour Gross (2013), figure de proue dans les domaines de l'émotion et de la régulation des émotions à l'Université de Stanford, la notion de travail émotionnel revient essentiellement à l'idée de régulation émotionnelle appliquée au contexte du travail. En ce sens, les études sur l'intelligence émotionnelle nous sont utiles, puisque les construits de régulation émotionnelle (RÉ) et d'intelligence émotionnelle (IÉ) se chevauchent. En effet, la RÉ est théorisée comme étant une composante centrale de l'IÉ (Peña-Sarronandia et al., 2015, Joseph et Newman, 2010). Dans la présente étude, nous parlerons donc essentiellement de RÉ, mais emprunterons à la littérature portant sur les autres concepts pour enrichir notre réflexion.

Régulation émotionnelle. Les émotions et les comportements sont intimement liés. Par exemple, différentes situations peuvent susciter différentes émotions chez le travailleur (tristesse, colère, dégoût, peur, etc.) et les tendances à l'action associées à ces émotions peuvent donner l'envie d'adopter des comportements spontanés inadéquats pour une situation donnée (ex. : répliquer, pleurer, se renfrogner, etc.; Totterdell et Niven, 2014). Cette opposition peut éventuellement entraîner une disharmonie entre l'état vécu (interne) et l'état exprimé (externe). À titre d'exemple, un intervenant pourrait avoir envie de répliquer après une provocation verbale. Devant la croyance qu'il est plus important de maintenir un climat de sécurité pour l'enfant à protéger ou encore devant la peur de perdre son emploi, l'intervenant pourrait donc opter pour une stratégie plus adaptée, mais allant à l'encontre de son émotion première.

Diverses stratégies de régulation émotionnelle (RÉ) peuvent ainsi être mises en place pour gérer les émotions non souhaitées dans de tels contextes (Gross, 1998), et ce, dans le but d'influencer la nature, l'intensité, la durée et la qualité d'une émotion vécue (Peña-Sarronandia et al., 2015). Le *Modèle de processus de régulation des émotions* (Gross, 1998) offre un cadre

théorique clair pour conceptualiser les stratégies de RÉ. Selon ce modèle, un individu pourrait ainsi agir à différents moments : 1) sélection de la situation (ex. : orientation de carrière), 2) modification de la situation (ex. : recherche de soutien pour affronter une situation), 3) déploiement attentionnel (ex. : se distraire au lieu d'agir), 4) réévaluation cognitive (ex. : se convaincre que la colère d'un jeune est un pas en avant vers l'affirmation de soi) et 5) modulation de la réponse (ex. : consommation de substance, sport, etc.). La Figure 1 illustre les différentes étapes du processus de régulation des émotions que nous venons de décrire.

Figure 1

Modèle de processus de régulation des émotions de Gross (1998)



Coûts des RÉ. Bien que ces stratégies puissent être considérées comme bénéfiques pour qu'un individu se concentre sur des priorités à long terme, elles semblent toutefois exigeantes sur le plan psychologique. Ainsi, dans des situations stressantes, l'attention peut se diriger vers des sources de gratification plus immédiates (Baumeister et al., 1994). D'ailleurs, les individus rapportant une intelligence émotionnelle élevée semblent privilégier des stratégies de RÉ situées le plus tôt possible sur la chronologie du processus émotionnel de Gross, avant même la réponse émotionnelle, au moment de la « sélection de la situation » ou à la « modification de la situation » principalement (Peña-Sarronandia et al., 2015), ce qui nécessite par ailleurs une bonne connaissance de soi. Nous devons également mentionner certaines barrières à l'efficacité des autres stratégies possibles sur la chronologie lors du travail d'intervention. Par exemple, la réévaluation cognitive, reconnue comme efficace dans l'épuisement, semble être compromise lorsqu'un individu est soumis à un stress (Raio et al., 2013; Zhan et al., 2017), ce qui est fréquemment le cas des intervenants qui ont recours à des stratégies de RÉ. Dans le même ordre d'idées, la suppression affective et le déploiement de l'attention semblent moins efficaces (Gross, 1998), entre autres, car ils demandent une dépense de ressources cognitives sans nécessairement éliminer les émotions indésirables. La suppression affective est par ailleurs coûteuse à moyen et long terme. En effet, lorsque l'intervenant s'éloigne de ses propres émotions, il s'éloigne de signaux importants dans le cadre de l'emploi (ex. : contre-transfert) et il se prive de l'information véhiculée par ses émotions

à propos de ses besoins, valeurs, préférences et limites personnelles (Greenberg, 2011). En bref, il se prive d'un outil précieux qui peut l'aider à mieux se comprendre et à interpréter le monde qui l'entoure (Hoschschild, 1983; 2012).

Ponctuellement, de tels efforts de RÉ sont adéquats et ne semblent pas poser de problème. Cela dit, à répétition, les efforts de RÉ peuvent, d'une part, se cristalliser (Greenberg, 2011) et, d'autre part, entraîner une perte de ressources importantes (Grandey et al., 2012), et ce, en mobilisant des ressources limitées par nature qui peuvent s'affaiblir avec le temps ou avec l'exposition chronique à des émotions négatives (Baumeister et Heatherton, 1996; Heatherton et Wagner, 2011). En contexte professionnel, bien que le recours aux stratégies de RÉ efficaces semble effectivement permettre aux travailleurs de diminuer l'intensité et la durée des émotions négatives associées à l'épuisement professionnel (Peña-Sarronandia et al., 2015; Sczyciel et Mikolajczak, 2018), la sollicitation fréquente des efforts de RÉ semble épuiser la capacité à réguler des impulsions (Baumeister et al., 2007), même si ces ressources peuvent être restaurées après une période de répit (Baumeister et al., 1998). Cela dit, nous suggérons ici que des difficultés plus chroniques sur le plan de la RÉ peuvent entraîner un état d'épuisement plus important et plus persistant.

Difficultés de RÉ et santé mentale. Conceptualisées par Gratz et Roemer (2004), les difficultés de régulation émotionnelles (DÉ) font référence aux moyens inadéquats de répondre aux demandes émotionnelles. Plus spécifiquement, il est question de déficits au niveau de la conscience et de la clarté émotionnelle, de nonaccès aux stratégies de RÉ, de non-acceptation des émotions, d'incapacité à agir vers des objectifs ou à contrôler ses comportements. Les travailleurs ayant des DÉ auraient généralement plus de mal à percevoir, comprendre et gérer leurs émotions ainsi que les aspects émotifs au travail que leurs homologues avec de bonnes habiletés sur le plan des émotions (Giardini et Frese, 2006). En fait, la littérature scientifique suggère que les travailleurs avec des DÉ présentent des niveaux plus élevés d'épuisement émotionnel (Landa et al., 2008; Iglesias et al., 2010), et que ceux avec une faible conscience et une faible clarté émotionnelle y seraient particulièrement vulnérables (Landa et al., 2008; Mikolajczak et al., 2007).

Concrètement, les DÉ peuvent se manifester par des sensations et des comportements banals (inconfort, évitement ponctuel, etc.) ou encore par des difficultés plus importantes prenant la forme de divers troubles mentaux et psychopathologies (Aldao et al., 2010; John et Gross, 2004;

Weissman et al., 2019). Certains auteurs proposent même que les DÉ constituent un mécanisme transdiagnostique sous-jacent au développement et au maintien des psychopathologies (Sloan et al., 2017). Selon un groupe de chercheurs, les DÉ – et plus particulièrement le manque de clarté émotionnelle et les problèmes à accéder aux stratégies de RÉ – affecteraient la notion d’identité, et ce, même en contrôlant pour les troubles de personnalité limite, la dépression et l’anxiété (Neacsiu et al., 2015). Ainsi, nous suggérons que l’étude de ces questions auprès des intervenants est pertinente, puisque ces derniers font face à des exigences émotionnelles importantes au travail, et parce que la présence de DÉ chez ces professionnels pourrait poser des défis supplémentaires à leur mandat qui est émotionnel de nature.

Facteurs influençant la RÉ. En date d’aujourd’hui, la littérature scientifique reconnaît l’influence de plusieurs facteurs dans la RÉ en milieu de travail.

Âge. De façon générale, le bien-être émotionnel semble s’améliorer avec l’âge (Carstensen et al., 2011). En fait, les individus plus âgés rapportent moins d’expériences émotionnelles négatives, ainsi qu’un plus grand contrôle émotionnel (Gross et al., 1997). De plus, les individus plus âgés auraient davantage recours à l’expression des émotions naturelles et spontanées au travail qui est associé à des conséquences positives (Dahling et Perez, 2010).

Sexe. Les différences de sexes sont à l’origine de nombreux débats, et le domaine des émotions n’y fait pas exception. Notamment, il est documenté que les femmes identifient avec plus de précision les indicateurs non verbaux d’émotions (Hall, 1978, 1984; Hall et al., 2000). Par ailleurs, une étude suggère que l’association entre la dissonance émotionnelle (l’écart entre l’émotion exprimée et ressentie) et l’épuisement émotionnel serait plus importante chez les femmes que chez les hommes (Kruml et Geddes, 2000; Kenworthy et al., 2014).

État civil. L’état civil semble influencer la gestion des émotions. Effectivement, les résultats d’une étude de Khodarahimi (2015) suggèrent que les individus n’ayant jamais été mariés ont des performances significativement plus faibles en matière d’attention et de clarté émotionnelle que les personnes mariées ou déjà mariées. Par ailleurs, les couples mariés rapportent vivre moins d’émotions négatives et plus d’émotions positives que les personnes non mariées (Caputo et Simon, 2013; Simon, 2002; Simon et Nath, 2004; Umberson et al. 1996; Williams, 2003).

Relations avec les collègues. Selon Grandey (2000), les relations au travail jouent aussi un rôle important sur la RÉ. Conformément à cette idée, des études révèlent que le soutien social et le

partage des émotions prédisent une plus faible fréquence d'émotions négatives, ainsi que des niveaux de stress moins élevés (Cropanzano et al., 1997; Pennebaker, 1985; Pennebaker et Beall, 1986). Dans une autre étude, le fait de pouvoir partager avec ses collègues après une interaction difficile avec un client semble avoir des effets bénéfiques sur la diminution de la colère ressentie (McCance et al., 2013).

Relations avec les supérieurs hiérarchiques. Quant aux relations avec les supérieurs hiérarchiques, Wright et collègues (2007) ont constaté que les émotions positives au travail dans le contexte des relations avec des supérieurs étaient liées au bien-être émotionnel des employés. Une autre étude révèle que les travailleurs rapportaient moins de sentiments positifs lorsqu'ils interagissaient avec les supérieurs hiérarchiques, à moins que ceux-ci soient des leaders transformationnels, auquel cas ils rapportent des états émotionnels plus positifs durant les journées de travail (de Bono, et al., 2007).

Sens. Le Sens perçu au travail semble atténuer la vulnérabilité à l'épuisement sur le plan émotionnel (Tummers et Den Dulk, 2013). Effectivement, la façon avec laquelle les individus perçoivent la signification de leurs récits de vie, positifs et négatifs, semble influencer leur capacité à gérer leurs émotions subséquemment (Cox et McAdams, 2014). Autrement dit, la création d'un Sens positif est associée au recentrage positif, à la réévaluation positive et à la prise de perspective, alors que la création d'un Sens négatif prédit l'autocritique et la rumination, et ce, 2 ans après un événement. En outre, l'expérience de sens est associée positivement à la conscience émotionnelle et à la capacité d'agir vers un objectif émotionnel (Owens et al., 2018).

Congruence. Alors que le lien entre les DÉ et les enjeux affectifs est bien documenté, nous voulons ajouter un facteur à l'équation, la congruence, afin d'examiner son rôle indépendant ou modérateur dans le lien entre les DÉ et l'épuisement émotionnel. La congruence est un concept amené par Lecky (1945) qui avance l'idée que le comportement humain est motivé par la recherche de cohérence, une motivation qui s'étend aux attributs du concept de soi. Cette idée simple précédant les notions de dissonance cognitive de Festinger (1957), de congruence de Rogers (1959), de théorie de l'équilibre de Heider (1960), d'autovérification de Swann (1983) et d'autovérification de Higgins (1987) met de l'avant l'idée que l'humain cherche à créer et à maintenir un concept de soi qu'il voit comme cohérent, homogène et stable dans le temps. Cette recherche de cohérence semble par ailleurs se jouer autant sur le plan individuel et social que par

la recherche de cohérence dans les différentes sphères de vie (école, travail, relations). Dans cette étude, le terme *congruence* désigne la motivation à rechercher la cohérence avec le concept de soi.

Congruence sur le plan individuel. Le concept de soi (CS) fait référence aux principes organisateurs du soi et plus précisément aux « généralisations à partir de connaissances sur soi issues des expériences passées, qui organisent et guident le traitement de l'information sur soi qu'apportent les expériences sociales » (Markus, 1977). Ces principes organisateurs semblent influencer l'expérience psychologique de l'individu en plus de constituer un puissant déterminant de ses cognitions, comportements et affects (Baumeister, 1998).

L'étude de la clarté du CS s'intéresse à la stabilité, à la cohérence interne et à l'adéquation dans l'organisation des contenus du CS (Campbell, 1990) et, en raison de son chevauchement théorique évident avec la congruence, cette notion nous est d'un grand intérêt pour comprendre la congruence sur le plan individuel et son lien avec les émotions. Au-delà du lien avec un bien-être subjectif élevé (Ritchie et al., 2011), la clarté du CS est associée à la stabilité émotionnelle (Campbell et al., 2003; Campbell et al., 1996) et à une réduction importante de la rumination mentale (DeMarree et Bobrowski, 2017). De plus, les personnes rapportant une grande clarté du CS auraient tendance à adopter des stratégies de coping actives (recherche de solution, planification, réinterprétation des événements, etc.) (Smith et al., 1996) et à se mobiliser vers des buts personnels (Light, 2017). À l'inverse, les personnes avec une faible clarté du CS auraient tendance à adopter des stratégies moins adaptées (dénî, désengagement comportemental et mental) (Smith et al., 1996). Une étude récente (Parise et al., 2019) suggère également que les adolescents rapportant une grande clarté du CS sont meilleurs à réguler les émotions positives et négatives. Similairement, divers travaux soulignent l'existence d'une relation bidirectionnelle entre le développement des capacités de RÉ et un concept de soi qui est cohérent, homogène et stable (Neacsiu et al., 2014; Fonagy et al., 2018). Ainsi, nous postulons que l'expérience de congruence au niveau individuel influence la capacité à réguler ses émotions, et inversement.

Congruence interindividuelle au travail. Les individus consacrent plus de la moitié de leur vie active à des activités liées au travail (Wrzesniewski et al., 1997), ce qui fait du milieu professionnel un terrain fertile pour développer et maintenir un sentiment de congruence. La « congruence entre le rôle au travail et le concept de soi » (CT) reflète la proximité entre le CS et le rôle au travail, une proximité permettant à l'individu d'exprimer ses croyances, ses valeurs et ses opinions avec authenticité (Kahn, 1990; May et al., 2004). En faisant l'expérience de CT, le CS

de l'individu semble confirmé par la réalisation et par les conséquences de son rôle au travail (Scroggins et Benson, 2007), et un individu voyant son rôle professionnel comme reflétant son CS est plus disposé à s'engager dans des stratégies de RÉ pour remplir son rôle (Humphrey et al., 2015). Par ailleurs, lorsque les valeurs des employés sont congruentes aux valeurs organisationnelles, ces derniers sont satisfaits de leur emploi, s'identifient à l'organisation et cherchent à maintenir la relation de travail (Kristof, 1996; Kristof-Brown et al., 2005; Meglino et Ravlin, 1998; Verquer et al., 2003). Les résultats d'une méta-analyse récente nous informent d'ailleurs que la CT est associée positivement à l'engagement au travail (Crawford et al., 2010), un concept à l'antithèse de l'épuisement professionnel (Maslach et Leiter, 1997). À l'inverse, les personnes qui ne s'identifient pas à leur travail risquent de rapporter plus d'échecs et d'évaluer leur emploi comme étant vecteur de stress (Humphrey et al., 2015). On observe également que cette situation d'incongruence peut même conduire un employé à réorganiser ses tâches afin qu'elles reflètent mieux son concept de soi (Wrzesniewski et al., 2003). Dans les cas plus sévères, l'incongruence vécue semble être à l'origine des psychopathologies comme on les comprend au sens du DSM (Joseph et Linley, 2006) telles que l'anxiété et la dépression (Kernis et Goldman, 2006; Sheldon et al., 1997), et des déficits au niveau du CT semblent d'ailleurs associés à l'épuisement professionnel (Hopkins, 2011). Ainsi, nous suggérons que la CT a un impact à la fois sur les DÉ et sur le développement de l'épuisement chez les intervenants.

Dans le cadre de la présente étude, nous tenterons de pallier certaines des limites observées dans les écrits scientifiques. Si la littérature documente bien la contribution de la CT et des DÉ au phénomène d'épuisement chez les travailleurs, la façon selon laquelle ces deux variables interagissent pour contribuer à l'épuisement professionnel est moins claire. Ici, nous suggérons donc que la difficulté à réguler l'expression des émotions ressenties est reliée à l'ÉE, et que l'expérience de congruence Soi-Travail pourrait agir de façon à protéger les intervenants contre la fatigue associée à l'utilisation répétée des stratégies de RÉ. À notre connaissance, une telle intégration conceptuelle n'a pas encore été faite, et encore moins auprès d'intervenants en protection de la jeunesse dans les CIUSSS, une population particulièrement à risque d'ÉE qui est appelée à se servir de leur propre personne comme principal outil de travail. Ainsi, cette étude contribue à la compréhension des facteurs influençant le développement de l'ÉP, ce qui pourrait éventuellement mener à des formations et supervisions préventives, à la préparation des futurs

intervenants et à l'amélioration de la santé organisationnelle essentielle à la prestation de services de qualité et à la protection des enfants dans le besoin.

Objectifs de recherche. La présente étude poursuit deux objectifs principaux. Le premier objectif vise à décrire les relations entre les variables à l'étude, à savoir les difficultés de régulation émotionnelle (DÉ), la congruence Soi-Travail (CT) et l'épuisement émotionnel (ÉÉ), ainsi qu'entre les variables de contrôle (âge, sexe, état civil, relations avec collègues et supérieurs, et sens perçu). Le deuxième objectif est en lien avec les facteurs susceptibles d'atténuer la relation entre les DÉ et l'ÉÉ. Nous avons donc cherché à examiner si la force de cette association peut varier en fonction de la perception du degré de congruence des intervenants, et ce, indépendamment des autres facteurs qui peuvent expliquer cette relation. Si la DÉ est effectivement associée à l'ÉÉ (au-delà de nos variables de contrôle), nous prédisons que cette relation sera modérée par la congruence Soi-Travail. Concrètement, les travailleurs ayant une congruence élevée au travail devraient être plus à même de réguler leurs émotions et, par conséquent, connaître des niveaux d'épuisement plus faibles que leurs homologues ayant une congruence faible au travail. En résumé, à partir des résultats des études recensées nous proposons les hypothèses principales suivantes :

- H₁ : les DÉ prédisent l'ÉÉ chez les intervenants en protection de la jeunesse;
- H₂ : il existe une relation négative entre la perception de CT et les DÉ dans notre échantillon;
- H₃ : il existe une relation négative entre la perception de CT et l'ÉÉ dans notre échantillon;
- H₄ : la CT a un effet modérateur en diminuant la force du lien positif entre les DÉ et l'ÉÉ; et
- H₅ : la CT agit comme modérateur, et ce, en contrôlant pour l'âge, le sexe, l'état civil, le Sens, et la qualité de la relation avec les collègues et supérieurs immédiats.

Méthodologie

Participants. Au total, les données utilisées portent sur 420 intervenants employés du programme de protection de la jeunesse du CIUSSS de l'île de Montréal (techniciens en éducation spécialisée, psychoéducateurs ou travailleurs sociaux). Ces participants ont été recrutés auprès de 46 équipes du CIUSSS en contact avec la clientèle à Montréal. Notre étude s'inscrit au sein d'une recherche de grande envergure visant à offrir des outils de gestion de stress aux employés et aux clients du CIUSSS (projet Iso-Stress) qui est financée par le Conseil de recherches en sciences humaines. Dans le cadre de cette étude, nous avons exclu de la banque de données les cadres, les gestionnaires, ainsi que les intervenants travaillant moins de 32 h par semaine, ce qui correspond à une perte de 43 participants, soit 9,3 % de l'échantillon total. Le recrutement a été fait sur une base

volontaire lors des réunions de présentation du projet auprès des équipes concernées, et les participants n'ont pas reçu de compensation financière pour la participation à cette étude. Le recrutement s'est déroulé par vagues successives. Une mesure prétest (T0) a été administrée au début de l'étude, de janvier 2016 à janvier 2019, avant que le groupe expérimental participe à un premier atelier de gestion du stress. Pour notre projet, nous utiliserons les mesures à T0, ce qui rend notre devis transversal. Toutes les procédures de l'étude ont été préalablement approuvées par le comité d'éthique du CIUSSS concerné et tous les participants ont donné leur consentement écrit. Les Tableaux 1 et 2 présentent notre échantillon en fonction des variables sociodémographiques.

Tableau 1*Statistiques descriptives des variables continues pour les femmes et les hommes*

Variables	Femmes			Hommes			Test <i>t</i>		
	n	M	É.-T.	n	M	É.-T.	t(<i>dl</i>)	<i>p</i>	ΔM
ÉE	343	18,91	10,96	64	15,59	10,45	-2,24 (405)	0,03	-3,31
CT	343	15,53	3,09	65	15,52	2,97	-0,16 (405)	0,88	-0,07
DÉ	343	65,47	14,96	64	63,57	14,27	-0,94 (405)	0,35	-1,90
SENS	343	23,38	3,46	64	23,28	3,75	-0,22 (405)	0,83	-0,10
COLL	343	38,66	6,82	64	38,70	6,55	0,43 (405)	0,97	0,04
SUP	343	39,36	8,49	64	37,52	9,13	-1,57 (405)	0,12	-1,84
ÂGE	343	40,95	9,81	65	42,79	10,67	1,14 (405)	0,16	1,93
HR/S	343	36,45	2,79	64	37,12	3,87	1,71 (405)	0,09	0,70

Note. ÉÉ= Épuisement émotionnel, CT = Congruence Soi-Travail, DÉ = Difficultés de régulation émotionnelle, COLL = Relations avec les collègues, SUP = Relations avec les supérieurs hiérarchiques, SENS = Sens, HR/S = Heures travaillées par semaine.

Tableau 2*Statistiques descriptives des variables catégorielles*

Variables	Femmes		Hommes	
	n	%	n	%
Sexe	355	84,5	65	15,5
État civil				
Célibataire	110	30,8	11	16,9
Union de fait	121	34,2	23	35,4
Marié(e)	75	21,2	16	24,6
Divorcé(e)	16	4,5	6	9,2
Séparé(e)	9	2,5	3	4,6
Veuf/veuve	1	0,3	1	1,5
En relation	23	6,5	5	7,7
Dans une relation	219	61,7	44	67,7
Pas/plus en relation	136	38,3	21	32,3

Instruments de mesure.

Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey. Ce questionnaire autorapporté est un outil standard de recherche dans le domaine pour mesurer l'épuisement professionnel. Il est traduit et validé dans plusieurs langues. Cette mesure comprend 22 éléments et évalue l'ÉP selon trois composantes : (1) Épuisement émotionnel - 9 questions ($\alpha = 0,88$); (2) Sentiment d'efficacité personnelle - 8 questions ($\alpha = 0,77$); et (3) Cynisme - 5 questions ($\alpha = 0,70$). Dans le cadre de cette étude, nous utilisons une version traduite et validée en français par Dion et Tessier (1994) qui présente des coefficients comparables pour chacune des dimensions : (1) Épuisement émotionnel ($\alpha = 0,90$); (2) Sentiment d'efficacité personnelle ($\alpha = 0,74$); et (3) Cynisme ($\alpha = 0,64$). Un score élevé sur les dimensions Épuisement et Cynisme, ainsi qu'un score faible sur la dimension Sentiment d'efficacité représentent des signes d'ÉP (Schutte et al., 2000). Chacune des sous-échelles fait l'objet d'un score qui lui est propre, et il n'y a pas de score global. Pour cette étude, nous nous intéressons essentiellement à l'échelle d'épuisement émotionnel qui, dans notre échantillon, présente une excellente cohérence interne ($\alpha = 0,91$).

Difficulties in Emotion Regulation (DERS). Afin de mesurer la DÉ, nous utilisons le questionnaire autorapporté Difficulties in Emotion Regulation (Gratz et Roemer, 2004) dans sa version française validée (Dan-Glauser et Scherer, 2013). Le DERS évalue les DÉ au moyen de 36 items. Les participants inscrivent leur réponse sur une échelle de type Likert allant de 1 (presque jamais) à 5 (presque toujours). Des scores élevés sur l'échelle totale suggèrent une grande difficulté à réguler ses émotions. Gratz et Roemer (2004) rapportent une cohérence interne élevée pour le score global ($\alpha = 0,93$), ainsi qu'une bonne fidélité test-retest ($r = 0,88, p < 0,001$). La traduction validée présente un alpha similaire ($\alpha = 0,92$). Dans notre échantillon, nous rapportons également une bonne cohérence interne pour le score global ($\alpha = 0,74$).

Work-Role fit. Pour mesurer la congruence Soi-Travail chez les intervenants, nous utiliserons l'échelle « Work-role fit » (Congruence Soi-Travail, *CT*), tirée de l'inventaire *Caractéristiques du travail* (May et al., 2004) qui a été traduit par l'équipe de recherche dans le cadre de l'étude d'envergure Iso-Stress. Pour répondre au questionnaire, les participants doivent inscrire leurs réponses sur une échelle de type Likert allant de 1 (totalement en désaccord) à 5 (totalement d'accord). Le questionnaire comprend 4 questions : 1) *mon travail correspond à la perception que j'ai de moi en tant que personne*; 2) *j'aime l'identité que me procure mon travail*; 3) *je tire une satisfaction personnelle à travers ce que je fais dans ce travail*; et 4) *mon travail*

correspond à la vision que j'ai de moi pour l'avenir. D'autres études rapportent des coefficients alpha de Cronbach de 0,88 et 0,87 (respectivement Richman, 2006; et Van Zyl et al., 2010). May et al. (2004) ont eux rapporté une cohérence interne élevée pour le score global de cette échelle ($\alpha = 0,92$) dans le cadre de leur recherche dans une grande compagnie d'assurance. Dans notre étude, nous rapportons aussi une bonne cohérence interne pour le score global ($\alpha = 0,89$).

Afin de contrôler pour des variables propres au milieu organisationnel, nous avons inclus les instruments suivants.

Relations avec les collègues. La qualité des relations avec les collègues est mesurée avec l'échelle des relations avec les collègues (May et al., 2003). Pour y répondre, les participants inscrivent, leurs réponses sur une échelle de type Likert allant de 1 (totalement en désaccord) à 5 (totalement d'accord). Au total, cette échelle contient 6 questions, dont voici des exemples : « *Mes collègues apprécient mes commentaires* », « *Je ressens un lien réel avec mes collègues* », ou encore « *Je fais confiance à mes collègues* ». May et ses collègues (2004) rapportent un excellent alpha de Cronbach ($\alpha = 0,93$), tout comme Olivier et Rothmann ($\alpha = 0,95$; 2007). Dans notre échantillon, nous rapportons aussi une excellente cohérence interne pour le score global ($\alpha = 0,93$).

Relations avec les supérieurs. La qualité des relations avec les supérieurs hiérarchiques est mesurée avec le questionnaire autorapporté sur les relations avec les supérieurs hiérarchiques (May et al., 2004). Les participants inscrivent leurs réponses aux questions sur une échelle de type Likert allant de 1 (totalement en désaccord) à 5 (totalement d'accord). Au total, cette échelle contient 10 questions dont voici un exemple « *Mon supérieur m'aide à résoudre les problèmes reliés au travail* ». May et ses collègues (2004) rapportent un alpha de Cronbach de 0,93 pour cette échelle. Dans notre échantillon, nous rapportons une bonne cohérence interne pour le score global ($\alpha = 0,95$).

Sens au travail. Cette échelle mesure le niveau de Sens perçu par les intervenants dans leurs activités liées au travail (May et al., 2004; Steger et al., 2006; et Rosso et al., 2010). Cette mesure a été ajoutée pour dissocier les effets de la CT et les effets du Sens au travail qui semblent proches sur le plan conceptuel et statistique (May et al., 2004; van Zyl et al., 2020). Les participants inscrivent leurs réponses sur une échelle de type Likert allant de 1 (totalement en désaccord) à 5 (totalement d'accord). Au total, cette échelle contient 6 questions, dont voici un exemple : « *Le travail que je fais dans ce travail est très important pour moi.* ». May et ses collègues (2004) ainsi

que Olivier et Rothmann (2007) rapportent une excellente cohérence interne (respectivement $\alpha = 0,90$ et $\alpha = 0,92$) dans leurs propres études. Dans notre échantillon, nous rapportons une cohérence interne satisfaisante pour le score global ($\alpha = 0,69$).

Résultats

Les analyses statistiques suivantes ont été réalisées avec le logiciel SPSS (Version 25). Pour répondre au premier objectif, des corrélations de Pearson ont été effectuées afin d'examiner la nature des relations entre les variables à l'étude : DÉ, CT et ÉÉ. L'ensemble des analyses statistiques ont été réalisées en utilisant un seuil de signification de $p < 0,05$. Pour le deuxième objectif, nous avons effectué des régressions multiples hiérarchiques, et ce, dans l'objectif de tester le modèle de modération simple proposé. Ce modèle vise à évaluer si une troisième variable (CT) modifie la relation entre deux autres variables (DÉ et ÉÉ) sur le plan de la direction et de la force.

Analyses préliminaires. Après inspection des données, nous avons identifié des données extrêmes sur les variables suivantes : Âge ($n=1$), Congruence Soi-Travail ($n=2$), Difficultés de régulation émotionnelle ($n=6$), Sens ($n=1$), Relations avec les supérieurs hiérarchiques ($n=1$), et Relations avec les collègues ($n=2$). Pour toutes ces échelles, nous avons transformé ces valeurs extrêmes en score $Z = \text{moyenne} \pm 3,29 * \text{écart-type}$. Par ailleurs, sur le plan des données manquantes, aucune des variables à l'étude ne dépasse le seuil de 5 % (Schafer, 1999). La normalité des distributions de l'ensemble des variables est respectée selon les critères d'asymétrie et de voussure (Curran et al., 1996). De plus, l'observation des diagrammes de dispersion des résidus, des distributions d'histogramme et les matrices d'intercorrélation n'ont pas posé de problème, et ce, ni en matière d'hétéroscédasticité ni de multicolinéarité. Tous les facteurs d'inflation de la variance (VIF) étaient inférieurs à 2,5 (O'Brien, 2007). Les données répondent donc aux critères et nous pouvons réaliser les analyses statistiques envisagées. En outre, comme les groupes d'homme et de femmes présentent un grand écart en ce qui concerne l'effectif de l'échantillon, une analyse d'invariance a été testée selon le sexe pour déterminer si les matrices de variance/covariance des variables à l'étude sont similaires, et aussi pour déterminer s'il était nécessaire de séparer les analyses selon les 2 groupes. Ce test a été fait en 3 étapes. Un premier modèle a été testé en fixant les variances/covariances égales entre les groupes. Un deuxième modèle a été testé en laissant les variances/covariances être estimées librement entre les

groupes. Enfin, un test de différence des khi-carrés entre les deux modèles a été calculé pour vérifier si la libération des contraintes d'égalités des variances/covariances améliorerait le modèle significativement. Les résultats indiquent qu'on rejette l'hypothèse nulle, puisque la différence entre les 2 modèles présente un khi-carré significatif (khi carré = 57,14; ddl = 36; $p < 0,05$). Ainsi, nous affirmons que la matrice de variances/covariances varie entre les hommes et les femmes, et nous effectuerons des analyses subséquentes séparément selon le sexe.

Description de l'échantillon. Notre échantillon est composé à 84,5 % de femmes ($n = 355$) et à 15,5 % d'hommes ($n = 65$). En moyenne, les hommes ont 42,8 ans (É.-T. = 10,67) et les femmes ont 40,3 ans (É.-T. = 9,76). En ce qui concerne l'état civil, 67,7 % des hommes et 61,7 % des femmes rapportent être dans une relation (c'est-à-dire mariés, conjoints de fait ou en relation, vs célibataires, divorcés, veufs ou séparés). Les femmes travaillent en moyenne 36,50 heures (É.-T. = 2,91) et les hommes 37,12 heures par semaine (É.-T. = 3,87). Par ailleurs, sur le plan des variables principales à l'étude, les femmes rapportent un score d'ÉE moyen de 18,88 (É.-T. = 10,67) et les hommes un score de 15,59 (É.-T. = 10,44); ce qui correspond à une différence significative entre les moyennes des deux groupes ($t(405) = -2,24, p < 0,05$). Sur le plan des DÉ, le score moyen des hommes est de 63,57 (É.-T. = 14,27) et celui des femmes est de 65,39 (É.-T. = 14,90). Enfin, sur le plan de la CT, le score moyen des hommes est de 15,54 (É.-T. = 3,07) et celui des femmes est de 15,52 (É.-T. = 2,97). Les tableaux 1 et 2 offrent des données plus détaillées sur ces variables.

Corrélations bivariées entre les variables. Pour répondre à notre premier objectif, nous avons décrit les relations entre les variables à l'étude, dont les 3 variables principales : DÉ, ÉE et CT. Le Tableau 3 présente les coefficients de cohérence interne des outils de mesure, ainsi que les corrélations entre les variables pour les hommes, les femmes, et l'échantillon total.

Chez les hommes et les femmes, les DÉ sont significativement, et fortement associées à l'ÉE (Femmes $r_{354} = 0,50, p < 0,001$; Hommes $r_{64} = 0,54, p < 0,001$). Ainsi, les DÉ et l'ÉE partagent 29,16 % de leur variance observée chez les hommes et 25 % de la variance chez les femmes, ce qui soutient notre hypothèse 1. Par ailleurs, nous observons que la CT est significativement corrélée à l'ÉE (Femmes $r_{354} = -0,32, p < 0,001$; Hommes $r_{64} = -0,47, p < 0,001$), expliquant respectivement 10,24 % et 22,09 % de la variance. La CT est également corrélée aux DÉ (Femmes $r_{354} = -0,23, p < 0,001$; Hommes $r_{64} = -0,33, p < 0,05$), un lien qui explique 5,29 % de la variance de l'ÉE chez les femmes et 10,89 % chez les hommes. Ainsi, les

variables principales à l'étude sont significativement corrélées les unes aux autres, ce qui soutient nos hypothèses 2 et 3.

Concernant les variables de contrôle, nous observons que le Sens est fortement associé à la CT dans les deux groupes (Femmes $r_{354} = 0,58, p < 0,001$; Hommes $r_{64} = 0,67, p < 0,001$). Chez les hommes, les relations avec les collègues et supérieurs hiérarchiques sont fortement corrélées à l'ÉE (respectivement $r_{64} = -0,32, p < 0,05$, et $r_{64} = -0,41, p < 0,001$) ainsi qu'avec la CT (respectivement $r_{64} = 0,56, p < 0,001$ et $r_{64} = 0,59, p < 0,001$). Enfin, seul le Sens ($r_{64} = -0,27, p < 0,05$) semble corrélé aux DÉ chez eux. Chez les femmes, on observe que toutes les variables sauf les heures travaillées ($r_{354} = -0,06, p > 0,05$) corrént avec l'ÉE. Similairement, toutes les variables à l'étude, sauf les relations avec les supérieurs hiérarchiques ($r_{354} = -0,07, p > 0,05$), sont associées aux DÉ chez elles. Sur le plan des heures travaillées, on observe chez les intervenantes des corrélations avec la CT ($r_{354} = 0,12, p < 0,05$), les DÉ ($r_{354} = -0,09, p < 0,05$) et le Sens ($r_{354} = 0,12, p < 0,05$) alors que de telles corrélations sont inexistantes chez les hommes. Enfin, nous observons chez les femmes des corrélations avec l'état civil sur le plan des DÉ ($r_{354} = 0,20, p < 0,001$) et des heures travaillées ($r_{354} = 0,13, p < 0,05$), alors que de telles corrélations sont inexistantes chez les hommes. Ces résultats suggèrent que les trois variables principales sont corrélées et que les autres variables à l'étude semblent également associées aux variables principales, justifiant leur inclusion comme variables de contrôle dans les analyses subséquentes.

Régressions multiples hiérarchiques. Afin de répondre à notre deuxième objectif, nous avons effectué une série de régressions multiples hiérarchiques afin d'évaluer le poids relatif des DÉ, de CT, et de leur interaction dans la prédiction de l'ÉE en incluant les variables de contrôle : âge, état civil, heures travaillées par semaine, Sens, et relations avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques. Ces variables ont été sélectionnées en fonction du cadre théorique et de leur force d'association avec l'ÉE, les DÉ et la CT.

À la première étape, âge, état civil, heures travaillées, Sens et relations avec les collègues et supérieurs hiérarchiques sont saisies comme variables de contrôle dans le modèle de régression. À la deuxième étape, DÉ et CT sont ajoutées afin d'examiner leur contribution unique à la prédiction de l'épuisement professionnel. À la dernière étape, un terme d'interaction a été introduit (DÉ x CT) après que ces deux variables soient centrées à des fins d'interprétation (Cohen et al., 2003) pour déterminer si l'effet principal de DÉ était modéré par la congruence Soi-Travail.

Tableau 3*Corrélations entre les variables pour les hommes (en gras) et les femmes (en italique)*

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. ÉÉ	(0,91)	-0,47**	0,54**	-0,32*	-0,40**	-0,33*	0,18	-0,01	0,19
2. CT	-0,32**	(0,89)	-0,33*	0,56**	0,59**	0,67**	-0,06	0,02	0,06
3. DÉ	0,50**	-0,23**	(0,74)	-0,19	-0,19	-0,28*	-0,06	-0,21	0,12
4. COLL	-0,21**	0,34**	-0,24**	(0,93)	0,64**	0,47**	-0,13	-0,23	-0,02
5. SUP	-0,20**	0,19**	-0,07	0,36**	(0,95)	0,42**	-0,16	-0,23	0,02
6. SENS	-0,23**	0,58**	-0,15*	0,25**	0,16*	(0,69)	0,15	-0,26*	0,15
7. HR/S	-0,02	0,12*	-0,09*	0,09	0,04	0,12*	-	0,04	0,17
8. ÂGE	-0,28**	0,13*	-0,24**	-0,08	-0,05	-0,00	-0,00	-	0,11
9. ÉC	0,28**	-0,09	0,20**	-0,02	-0,06	-0,01	-0,06	-0,13*	-

Note. ÉÉ= Épuisement émotionnel, CT = Congruence Soi-Travail, DÉ = Difficultés de régulation émotionnelle, COLL = Relations avec les collègues, SUP = Relations avec les supérieurs hiérarchiques, SENS = Sens, HR/S = Heures travaillées par semaine, ÉC = État civil. Les entrées sur la diagonale principale et entre parenthèse représentent l'alpha de Cronbach. ** $p < 0,001$. * $p < 0,05$. L'état civil a été codé 0 = en relation, 1 = seul.

Chez les femmes, à la première étape, toutes les variables de contrôle, sauf pour le nombre d'heures travaillées par semaine, sont significativement associées à l'ÉÉ : état civil, sens et relations avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques. Ainsi, pour les intervenantes, l'augmentation de l'âge, le Sens, les relations de qualité avec collègues et supérieurs hiérarchiques et le fait d'être dans une relation sont associés à moins d'ÉÉ. Ce premier modèle compte pour 23 % de la variance chez les femmes. À la deuxième étape, DÉ et CT sont introduits dans l'équation de régression et le modèle explique 36 % de la variance chez elles, une augmentation significative

($\Delta R^2 = 0,13, p < 0,001$). À cette étape, seuls l'âge, l'état civil et les relations avec les supérieurs hiérarchiques demeurent significatifs dans le lien à l'ÉÉ chez elles. Les variables DÉ ($\beta = 0,38, p < 0,001$) et CT ($\beta = -0,12, p < 0,05$) émergent donc comme des prédicteurs significatifs dans l'ÉÉ au-delà des variables de contrôle. Ceci suggère que l'augmentation de DÉ prédit l'augmentation d'ÉÉ, et que, parallèlement, l'augmentation de CT prédit une diminution de l'ÉÉ. À la troisième et dernière étape, l'interaction DÉ x CT se révèle significative chez les femmes ($\beta = -0,09, p < 0,05$) chez qui la variance expliquée augmente de manière significative ($\Delta R^2 = 0,01, p < 0,05$) pour atteindre 37 % de variance expliquée. Comme le démontre le tableau 4, le modèle complet explique 37 % de la variance de l'ÉÉ chez les femmes, avec $F(9,332) = 21,63, p < 0,001, R^2 = 0,37$. La procédure de pentes simples a ensuite été utilisée pour illustrer plus précisément l'interaction chez les intervenantes (Figures 2 et 3).

Chez les hommes, l'âge ($\beta = -0,25, p < 0,05$), l'état civil ($\beta = 0,23, p < 0,05$) et le Sens ($\beta = -0,32, p < 0,05$) apparaissent comme prédicteurs significatifs de l'épuisement émotionnel à la première étape. Ainsi, un âge plus élevé, un Sens élevé au travail et le fait d'être en relation seraient associés à moins d'ÉÉ. Ce premier modèle compte pour 33 % de la variance. À la deuxième étape, DÉ et CT sont introduites dans l'équation de régression; elles expliquent 46 % de la variance chez les hommes, une augmentation significative ($\Delta R^2 = 0,14, p < 0,05$). On perd la contribution de l'âge, du Sens et de l'état civil, alors que la variable DÉ ($\beta = 0,40, p < 0,001$) émerge comme prédicteur significatif et unique dans l'ÉÉ au-delà des variables de contrôle. Ceci suggère que seule l'augmentation des DÉ prédit l'augmentation d'ÉÉ et que l'augmentation de CT ne prédirait pas une diminution de l'ÉÉ. À la troisième étape, DÉ demeure significative, mais l'interaction ne l'est pas et elle n'explique pas de variance supplémentaire ($\Delta R^2 = 0,00, p = 0,68$). Ainsi, la CT ne semble pas modérer le lien entre les DÉ et l'ÉÉ chez les hommes, comme l'illustre la Figure 2.

Afin de visualiser la nature de l'interaction entre CT et DÉ chez les femmes, nous avons réalisé des analyses de pentes simples pour clarifier la nature de l'interaction. Concrètement, la Figure 3 compare les intervenantes avec un niveau de CT faible, moyen et élevé (à plus ou moins un écart-type de la moyenne), et elle illustre l'influence de CT sur le lien entre DÉ et ÉÉ chez les femmes. Cette figure illustre aussi que le lien demeure significatif et la pente diminue à chaque niveau du modérateur (CT), indiquant que la contribution du modérateur est de plus en plus importante. En d'autres mots, plus le niveau de CT augmente, plus la capacité des DÉ à prédire

l'ÉE diminue chez les intervenantes du CIUSSS, ce qui soutient notre quatrième hypothèse, tout du moins chez les femmes.

Tableau 4

Analyses de régression hiérarchique avec la congruence Soi-Travail perçue comme modératrice dans le lien entre les DÉ et ÉÉ chez les intervenant(e)s

	Femmes			Hommes		
	Modèle 1 β	Modèle β	Modèle 3 β	Modèle 1 β	Modèle β	Modèle 3 β
Âge	-0,27**	-0,16**	-0,16**	-0,26*	-0,09	-0,09
État civil	0,23**	0,16**	0,15**	0,23*	0,15	0,16
Hrs/semaine	0,00	0,03	0,03	0,15	0,16	0,16
Relations collègues	-0,14*	-0,03	-0,02	-0,03	0,02	0,03
Relations supérieurs	-0,12*	-0,13*	-0,13*	-0,29	-0,19	-0,21
Sens	-0,17**	-0,08	-0,07	-0,32*	-0,11	-0,11
CT	-	-0,12*	-0,12*	-	-0,16	-0,15
DÉ	-	0,38**	0,37**	-	0,40**	0,39*
DÉ x CT	-	-	-0,09*	-	-	-0,05
R ²	0,23	0,36	0,37	0,33	0,46	0,47
ΔR ²	-	0,13	0,01	-	0,14	0,00
ΔF		34,58**	4,14*		7,00*	0,18

Note. CT = Congruence Soi-Travail, DÉ = Difficultés de régulation émotionnelle.

** $p < 0,001$ * $p < 0,05$. L'état civil a été codé 0 = en relation, 1 = seul.

Figure 2

Absence d'influence du modérateur dans le lien entre DÉ et ÉÉ chez les hommes

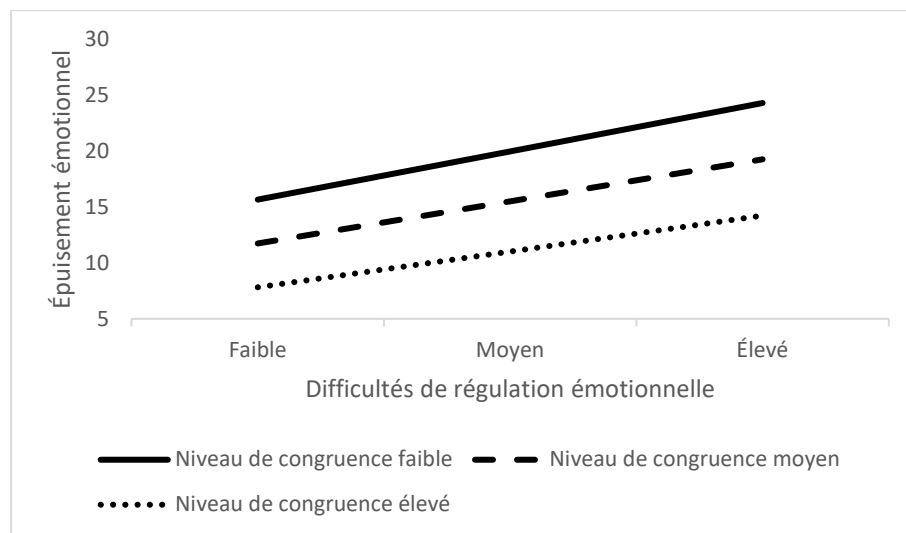
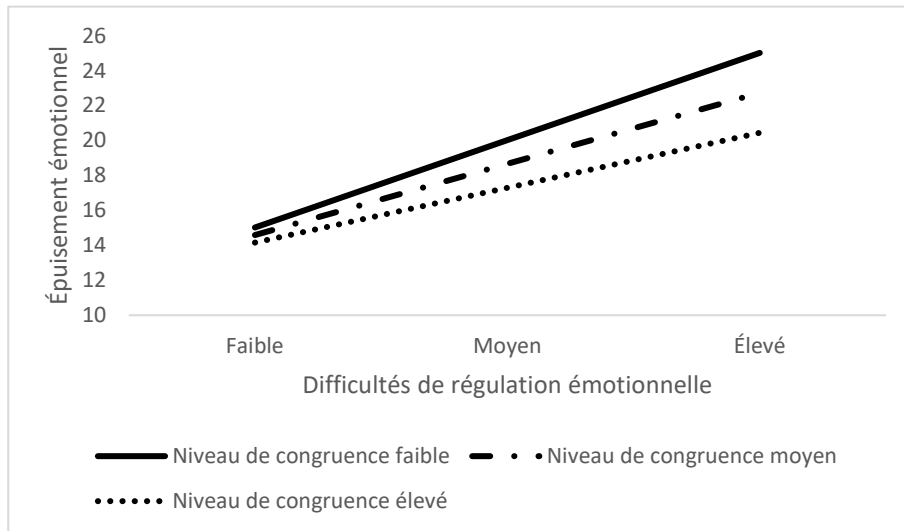


Figure 3

Influence du modérateur dans le lien entre DÉ et ÉÉ chez les femmes



Discussion

Notre étude visait deux objectifs principaux : décrire les relations entre les différentes variables à l'étude, DÉ, CT, ÉÉ, ainsi que les variables de contrôle, puis évaluer la contribution de la congruence Soi-Travail dans le lien entre les DÉ et le niveau d'ÉÉ chez les intervenants en protection de la jeunesse. D'abord, nous avons trouvé que les employés ayant des difficultés à réguler leurs émotions étaient plus vulnérables à l'épuisement émotionnel et que les trois variables principales étaient reliées les unes aux autres dans le sens attendu. Ensuite, nous avons développé et testé empiriquement un modèle basé sur l'idée que les DÉ et la CT interagissent de façon à diminuer l'ÉÉ. À la lumière des résultats dans la section précédente, nous pouvons affirmer que les résultats soutiennent nos hypothèses. En effet, les résultats démontrent une relation positive entre les DÉ et l'ÉÉ, ainsi que des corrélations significatives entre les trois variables principales. En outre, nos résultats démontrent un effet modérateur de la CT dans le lien entre DÉ et ÉÉ, bien qu'il semble spécifique aux femmes.

En lien avec notre premier objectif de recherche, les résultats obtenus auprès de notre échantillon viennent s'ajouter aux études existantes (par exemple, Blanco-Donoso et al., 2017; Salvarani et al., 2019; et Kovács et al., 2010) rapportant des corrélations significatives entre l'ÉÉ et les DÉ (respectivement $r = 0,34$; $r = 0,53$; et $r = 0,35$). Nos résultats vont également dans ce sens,

et suggèrent que les DÉ prédisent significativement l'épuisement professionnel chez les intervenants en protection de la jeunesse, femmes et hommes. Pour notre deuxième objectif de recherche, nous avons démontré l'effet du modérateur, CT, dans le lien entre les DÉ et l'ÉE, qui semble propre aux femmes. En d'autres mots, chez les femmes, plus la CT augmente, moins les DÉ prédisent l'ÉE. Ainsi, la CT semble les protéger d'une façon ou d'une autre de l'épuisement. Ces résultats, bien qu'ils semblent spécifiques aux intervenantes, peuvent s'interpréter, entre autres, en fonction des travaux de Grandey et ses collègues (2012) suggérant que les employés évoluant dans un climat valorisant et encourageant l'expression des émotions authentiques et ressenties, surtout lorsqu'elles sont négatives, souffrent moins d'épuisement. Ferguson et ses collègues (2021) insistent d'ailleurs sur l'importance d'avoir un espace de parole pour aborder en profondeur les émotions négatives, voire hostiles, envers les clients afin de clarifier les enjeux affectifs et préserver à la fois l'aspect thérapeutique et la santé mentale des intervenants. Parallèlement, comme mentionné précédemment dans la section sur la congruence individuelle, il est probable que la CT entraîne une diminution de la rumination, un élément empêchant l'escalade d'émotions négatives. La CT encouragerait également la recherche de solutions ainsi que la sélection de buts personnels importants. Nous suggérons donc que la CT est associée à une plus grande acceptation des difficultés de régulation émotionnelle, ce qui protégerait les intervenantes contre l'épuisement. Inversement, la suppression des émotions réelles, quant à elle, semble avoir des effets délétères sur les travailleurs. Selon Ferguson (2018), il peut parfois être utile de se couper temporairement de ses affects pour continuer à travailler, tant et aussi longtemps que les intervenants peuvent bénéficier d'un espace de parole subséquent pour réfléchir et digérer les émotions vécues. En effet, les individus à qui on demande de supprimer leurs émotions vivent plus d'épuisement et offrent de moins bonnes performances dans les tâches de régulation de soi que les individus à qui on donne la consigne d'être soi-même (Goldberg et Grandey, 2007; Richards et Gross, 1999; Baumeister et al., 2007). Ainsi, les facteurs privilégiant l'expression de soi, même négative, et les facteurs offrant un répit à la régulation de soi semblent réduire l'épuisement (Muraven et Baumeister, 2000; Le Pain, Larose-Hébert, Namian et Kirouac, 2021), et c'est d'ailleurs ce que nos données suggèrent par rapport à la congruence Soi-Travail.

Toutefois, il est intéressant de noter que, chez les hommes, la variable DÉ est la seule à prédire l'ÉE, sans interaction entre la CT et les DÉ. Cette différence entre les hommes et les femmes pourrait être attribuable à quelques éléments. Une première hypothèse porte sur les différences de

genre qui offrent une piste de réflexion quant à l'écart dans nos résultats. D'abord, nous avons évoqué le fait que les femmes perçoivent les indicateurs non verbaux d'émotions avec plus de précision (Hall, 1978, 1984; Hall et al., 2000). Or, la capacité à bien reconnaître des émotions peut être bénéfique, mais aussi infliger du stress aux individus, notamment en raison de la notion de mobilisation des ressources (Bechtoldt et Schneider, 2016), ce qui pourrait incidemment rendre les femmes plus vulnérables à l'ÉE. En outre, les résultats d'une méta-analyse (Purvanova et Muros, 2010) indiquent que les femmes auraient généralement tendance à rapporter plus d'ÉE et les hommes plus de cynisme. De même, les hommes et les femmes pourraient vivre ces manifestations d'épuisement professionnel dans un ordre différent : les femmes rapportant d'abord de l'épuisement avant de rapporter du cynisme, et les hommes rapportant d'abord du cynisme, puis de l'épuisement (Houkes et al., 2011). Ainsi, il est probable que la CT agisse plutôt comme modérateur sur le cynisme chez les hommes dans notre étude. À cet égard, des analyses préliminaires effectuées avec notre échantillon vont dans ce sens.

Par ailleurs, les enjeux au niveau des croyances, schémas et valeurs peuvent offrir une explication en lien avec l'écart obtenu. En raison du phénomène de socialisation de genre, entre autres, plusieurs entretiennent des croyances sur les caractéristiques dites typiquement féminines et masculines; le stéréotype féminin étant plus souvent associé à la capacité de vivre et exprimer ses émotions, à l'intuition et à la capacité d'empathie pour autrui, tandis que le stéréotype masculin est plus associé à la rationalisation et à la capacité de supprimer et contrôler ses émotions (Fischer et Manstead, 2000; Ruch, 2012). En ce sens, il se peut que ces croyances entraînent des biais dans les réponses. En effet, les individus dans une situation ambiguë sont plus susceptibles d'avoir recours aux stéréotypes pour porter un jugement sur leurs propres émotions et les émotions d'autrui (Robinson et al., 1998), ce qui peut influencer les réponses aux questionnaires. Ainsi, dans un milieu exigeant émotionnellement, l'intériorisation des stéréotypes au concept de soi pourrait faire en sorte que les femmes ayant des DÉ s'estiment légitimes et à l'aise d'exprimer librement leurs DÉ alors que les hommes ayant des DÉ pourraient avoir des réticences à s'opposer aux croyances stéréotypées et n'en ressentiraient pas les mêmes bénéfices. On pourrait même supposer que les femmes valoriseraient davantage l'expression de soi et des émotions négatives. Cette hypothèse irait dans le même sens des résultats de Pugh et ses collègues (2011) révélant que les employés qui valorisent l'expression d'émotions réelles et authentiques avec leurs clients qui vivent de l'incongruence émotionnelle seraient significativement plus susceptibles de souffrir d'épuisement

émotionnel que ceux qui n'adhèrent pas à ces valeurs. Chez les hommes, la congruence Soi-Travail pourrait éventuellement s'exprimer autrement et par d'autres valeurs ou croyances que l'expression de soi authentique au travail. Nos données suggèrent que, chez les hommes, la CT est fortement reliée aux relations avec les collègues, avec les supérieurs hiérarchiques, et encore plus fortement avec le Sens psychologique au travail, ce qui pourrait constituer une piste de recherche en soi. Ainsi, Grandey et ses collègues (2013) nous rappellent que l'efficacité d'une stratégie de RÉ semble surtout dépendre des objectifs à court et long terme d'un individu en lien avec ses valeurs et ses croyances profondes, et l'éventuelle différence au niveau des croyances et valeurs des hommes et femmes intervenants pourraient expliquer l'absence de l'effet de la CT sur les DÉ et l'ÉE chez les hommes.

Limites de l'étude. Cette étude comporte certaines limites. Tout d'abord, la nature corrélationnelle et transversale de notre devis empêche l'inférence de la causalité. Par ailleurs, en séparant les hommes et les femmes pour les analyses, on constate un écart d'effectif important (354 participantes et 65 participants), ce qui limite la puissance statistique pour les analyses portant sur les intervenants de sexe masculin. Cela dit, l'étude comporte un nombre suffisant de participants masculins et de puissance statistique pour justifier cette analyse séparée. Dans un autre ordre d'idées, l'utilisation d'une traduction maison pour certaines des mesures pourrait faire en sorte que certaines nuances soient perdues dans le passage d'une langue à l'autre. Nous avons par ailleurs utilisé des mesures autorapportées fiables et valides pour évaluer les construits à l'étude, mais il reste la possibilité que certaines questions soient mal comprises ou que des réponses soient influencées par le biais de désirabilité sociale des participants, un sujet évoqué partiellement avec la question des croyances stéréotypées pour les hommes et les femmes, par exemple. Par ailleurs, bien que le fait d'avoir un questionnaire à 4 items puisse être pratique dans un contexte organisationnel pour mesurer la CT, ce petit nombre d'items pourrait expliquer que nous n'ayons pas trouvé d'effet modérateur chez les hommes. En effet, cela limite la variabilité sur cette mesure qui est toutefois comparable chez les hommes et les femmes, avec un écart-type presque identique. Notons également que les deux groupes de notre échantillon, hommes et femmes, présentaient d'emblée un niveau d'ÉE significativement différent, les femmes présentant plus de symptômes d'ÉE que les hommes. Or, il est possible que cette différence entre les deux groupes puisse masquer l'effet de la CT chez les hommes en limitant la variabilité sur cette mesure. Enfin, cette mesure a été sélectionnée afin d'évaluer la congruence d'un point de vue strictement identitaire. Or, une

méta-analyse de Kristof-Brown et ses collègues (2005) indique que différents aspects de la congruence peuvent être mesurés au travail : la congruence avec les tâches, avec l'équipe, avec les supérieurs hiérarchiques et avec l'organisation; même la congruence avec les valeurs d'un employé peut être mesurée (Asensio-Martínez et al., 2019). Ainsi, il serait intéressant de comparer les différents types de congruence évaluant des aspects plus spécifiques que notre mesure afin de déterminer, entre autres, si un type de congruence prédit avec plus de précision l'épuisement ou même si les résultats diffèrent entre les sexes. De prochaines études pourraient rectifier ces limites.

Futures implications. Malgré les limites mentionnées ci-dessus, notre étude contribue aux connaissances actuelles. Cependant, d'autres études sont nécessaires pour répliquer les résultats et éventuellement préciser leur portée. Par exemple, il serait pertinent de réaliser un devis longitudinal pour évaluer si l'effet se maintient dans le temps. Par ailleurs, nous serions curieux de reproduire cette étude avec davantage de participants de sexe masculin afin de pousser plus loin l'analyse et, par exemple, vérifier l'effet de la congruence Soi-Travail sur le cynisme chez les hommes. Une autre avenue de recherche pertinente en lien avec la congruence Soi-Travail porterait sur les diverses façons de l'accroître dans un rôle professionnel (en augmentant les tâches en lien avec les valeurs, croyances, schémas, par exemple). Par ailleurs, une analyse qualitative auprès de certains participants pourrait offrir une autre perspective sur nos données en expliquant, d'un point de vue phénoménologique, le vécu des intervenants en protection de la jeunesse, et ce, en lien avec nos 3 variables principales. Cet apport viendrait enrichir les données en nuancant les résultats obtenus. Enfin, nous restons avec certaines interrogations en lien avec le rôle des différentes formes de difficultés de régulation émotionnelles sur la congruence Soi-Travail. Effectivement, en matière des DÉ, des analyses préliminaires sur cet échantillon indiquent la pertinence d'étudier les types précis de DÉ en lien avec les symptômes d'ÉE et de comparer ces difficultés entre les sexes. Nous croyons qu'une telle analyse pourrait nous aider à mieux cibler les obstacles concrets à l'épanouissement et à la santé émotionnelle des intervenants.

Conclusion

Les résultats de cette étude suggèrent que la congruence Soi-Travail peut influencer les symptômes d'ÉE, ainsi que les facteurs de risque qui y sont associés. Notre étude contribue à la recherche sur l'épuisement professionnel et ouvre la porte à d'autres avenues de recherche. Il serait, par exemple, intéressant d'élargir et d'étudier le rôle de la congruence Soi-Travail auprès de

différentes populations, notamment dans les domaines de l'éducation, de la santé ou même dans le domaine de la gestion d'entreprises. Nous suggérons que la CT peut jouer un rôle central dans la conception des processus de sélection et de formation des employés, ainsi qu'au sein de programmes préventifs favorisant le bien-être organisationnel et individuel. Plus important encore, nous croyons que ces résultats ont le potentiel d'améliorer le bon fonctionnement des CIUSSS – programme Jeunesse, puisque la protection des jeunes passe tout autant par la protection des enfants que par la protection des individus qui en ont la charge.

Références bibliographiques

- Aldao, A., Nolen-Hoeksema, S., et Schweizer, S. (2010). Emotion-regulation strategies across psychopathology: A meta-analytic review. *Clinical psychology review*, 30(2), 217-237.
- Almeida, D. M. (2005). Resilience and vulnerability to daily stressors assessed via diary methods. *Current Directions in Psychological Science*, 14(2), 64-68.
- Asensio-Martínez, Á., Leiter, M. P., Gascón, S., Gumuchian, S., Masluk, B., Herrera-Mercadal, P., ... et García-Campayo, J. (2019). Value congruence, control, sense of community and demands as determinants of burnout syndrome among hospitality workers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 25(2), 287-295.
- Bakker, A. B., Blanc, P. M. L., et Schaufeli, W. B. (2012). Burnout contagion among intensive care nurses. *Journal of advanced nursing*, 51(3), 276-287.
- Bakker, A. B., et Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 423.
- Baumeister, R. F. (1998). The self. Dans D. T. Gilbert, S. T. Fiske, et G. Lindzey (dir.), *The handbook of social psychology* (p. 680–740). Oxford University Press
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Muraven, M., et Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource? *Journal of personality and social psychology*, 74(5), 1252-1265.
- Baumeister, R. F., et Heatherton, T. F. (1996). Self-regulation failure: An overview. *Psychological inquiry*, 7(1), 1-15.
- Baumeister, R. F., Heatherton, T. et Tice, D. M. (1994). *Losing control: How and why people fail at self-regulation*. Academic Press, Inc.
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., et Tice, D. M. (2007). The strength model of self-control. *Current Directions in Psychological Science*, 16(6), 351–355.
- Bechtoldt, M. N., et Schneider, V. K. (2016). Predicting stress from the ability to eavesdrop on feelings: emotional intelligence and testosterone jointly predict cortisol reactivity. *Emotion*, 16(6), 815-825.
- Blanco-Donoso, L. M., Garrosa, E., Demerouti, E., et Moreno-Jiménez, B. (2017). Job resources and recovery experiences to face difficulties in emotion regulation at work: A diary study among nurses. *International Journal of Stress Management*, 24(2), 107-134.
- Campbell, J. D. (1990). Self-esteem and clarity of the self-concept. *Journal of personality and social psychology*, 59(3), 538-549.
- Campbell, J. D., Assanand, S., et Paula, A. D. (2003). The structure of the self-concept and its relation to psychological adjustment. *Journal of personality*, 71(1), 115-140.
- Campbell, J. D., Trapnell, P. D., Heine, S. J., Katz, I. M., Lavalley, L. F., et Lehman, D. R. (1996). Self-concept clarity: Measurement, personality correlates, and cultural boundaries. *Journal of personality and social psychology*, 70(1), 141-156.
- Caputo, J., et Simon, R. W. (2013). Physical limitation and emotional well-being: Gender and marital status variations. *Journal of Health and Social Behavior*, 54(2), 241-257.

- Carney, J., Donovan, R., Yurdin, M., Starr, R., Pernell-Arnold, A., et Bromberg, E. M. (1993). Incidence of burnout among New York City intensive case managers: Summary of findings. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16(4), 25-38.
- Carstensen, L. L., Turan, B., Scheibe, S., Ram, N., Ersner-Hershfield, H., Samanez-Larkin, G. R., ... et Nesselroade, J. R. (2011). Emotional experience improves with age: evidence based on over 10 years of experience sampling. *Psychology and aging*, 26(1), 21-33.
- Cheung, F. Y. L., et Tang, C. S. K. (2007). The influence of emotional dissonance and resources at work on job burnout among Chinese human service employees. *International Journal of Stress Management*, 14(1), 72-87.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., et Aiken, L. S. (2003). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Cournoyer, B. R. (1988). Personal and professional distress among social caseworkers. *Social casework*, 69(5), 259-264.
- Cox, K., et McAdams, D. P. (2014). Meaning making during high and low point life story episodes predicts emotion regulation two years later: How the past informs the future. *Journal of Research in Personality*, 50, 66-70.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., et Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of applied psychology*, 95(5), 834-848.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., et Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(2), 159-180.
- Curran, P. J., West, S. G., et Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological methods*, 1(1), 16-29.
- Dahling, J. J., et Perez, L. A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574-578.
- Dan-Glauser, E. S., et Scherer, K. R. (2013). The Difficulties in Emotion Regulation Scale (DERS): Factor structure and consistency of a French translation. *Swiss Journal of Psychology*, 72(1), 5-11
- De Bono, J. E., Jackson Foldes, H., Vinson, G., et Muros, J. P. (2007). Workplace emotions: The role of supervision and leadership. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1357-1367.
- DeMarree, K. G., et Bobrowski, M. E. (2017). Structure and validity of self-concept clarity measures. Dans Lodi-Smith et DeMarree, (Dir.). *Self-concept clarity: Perspectives on assessment, research, and applications* (p. 1-17). Springer.
- Di Benedetto, M., et Swadling, M. (2014). Burnout in Australian psychologists: Correlations with work-setting, mindfulness and self-care behaviours. *Psychology, health & medicine*, 19(6), 705-715.

- Dion, G., et Tessier, R. (1994). Validation de la traduction de l'inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson. *Revue canadienne des sciences du comportement*, 26(2), 210-227.
- Felton, J. S. (1998). Burnout as a clinical entity—its importance in health care workers. *Occupational medicine*, 48(4), 237-250.
- Ferguson, H. (2018). How social workers reflect in action and when and why they don't: The possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37(4), 415-427.
- Ferguson, H., Disney, T., Warwick, L., Leigh, J., Cooner, T. S., & Beddoe, L. (2021). Hostile relationships in social work practice: anxiety, hate and conflict in long-term work with involuntary service users. *Journal of Social Work Practice*, 35(1), 19-37.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance* (vol. 2). Stanford university press.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. Dans B. H. Stamm (Dir.), *Secondary traumatic stress : Self-care issues for clinicians, researchers, and educators* (p. 3-28). The Sidran Press.
- Fischer, A. H., et Manstead, A. S. R. (2000). The relation between gender and emotion in different cultures. Dans A. H. Fischer (Dir.), *Gender and emotion: Social psychological perspectives* (p. 71–96). Cambridge University Press.
- Fonagy, P., Gergely, G., et Jurist, E. L. (2018). *Affect regulation, mentalization and the development of the self*. Routledge.
- Geoffrion, S., et Ouellet, F. (2013). Quand la réadaptation blesse? Éducateurs victimes de violence. *Criminologie*, 46(2), 263-289.
- Giardini, A., et Frese, M. (2006). Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: Emotional competence as a psychological resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 63-75.
- Goldberg, L., et Grandey, A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 301–318.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A., Diefendorff, J., et Rupp, D. E. (Dir.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. Routledge
- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., et Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: a climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 17(1), 1.
- Gratz, K. L., et Roemer, L. (2004). Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation: Development, factor structure, and initial validation of the difficulties in emotion regulation scale. *Journal of psychopathology and behavioral assessment*, 26(1), 41-54.

- Greenberg, L. S. (2011). *Emotion-focused therapy*. American Psychological Association.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of general psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. J. (2013). *Conceptualizing emotional labor: An emotion regulation perspective*. Routledge/Taylor et Francis Group.
- Gross, J. J., Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Tsai, J., Götestam Skorpen, C., et Hsu, A. Y. (1997). Emotion and aging: Experience, expression, and control. *Psychology and aging*, 12(4), 590-599.
- Hall, J. A. (1978). Gender effects in decoding nonverbal cues. *Psychological bulletin*, 85(4), 845-857.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Johns Hopkins University Press.
- Hall, J. A., Carter, J. D., et Horgan, T. G. (2000). Gender differences in the nonverbal communication of emotion. Dans A. H. Fischer (dir.), *Gender and emotion: Social psychological perspectives* (p. 97–117). Cambridge University Press.
- Heatherton, T. F., et Wagner, D. D. (2011). Cognitive neuroscience of self-regulation failure. *Trends in cognitive sciences*, 15(3), 132-139.
- Heider, F. (1960). The gestalt theory of motivation. Dans Nebraska symposium on motivation (p. 145-172). University of Nebraska Press Lincoln.
- Higgins, E. T. (1987). Self-discrepancy: A theory relating self and affect. *Psychological Review*, 94, 319–340.
- Hopkins, V. M. (2011). The mediating role of work engagement and burnout in the relationship between job characteristics and psychological distress among lawyers [thèse de doctorat, Massey University]. <http://hdl.handle.net/10179/2771>
- Horwitz, M. J. (2006). Work-related trauma effects in child protection social workers. *Journal of Social Service Research*, 32(3), 1-18.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, (1), 19-49.
- Houkes, I., Winants, Y., Twellaar, M., et Verdonk, P. (2011). Development of burnout over time and the causal order of the three dimensions of burnout among male and female GPs. A three-wave panel study. *BMC Public health*, 11(1), 240-253.
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A., et Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98, 310 –325.

- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., et Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749-769.
- Iglesias, M. E. L., de Bengoa Vallejo, R. B., et Fuentes, P. S. (2010). The relationship between experiential avoidance and burnout syndrome in critical care nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 47(1), 30-37.
- Jauvin, N., Freeman, A., Côté, N., Biron, C., Duchesne, A., et Allaire, É. (2019). Une démarche paritaire de prévention pour contrer les effets du travail émotionnellement exigeant dans les centres jeunesse. *Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité au travail*, rapport scientifique R-1042.
- John, O. P., et Gross, J. J. (2004). Healthy and unhealthy emotion regulation: Personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of personality*, 72(6), 1301-1334.
- Joseph, S., et P. A. (2006). *Positive therapy: A meta-theory for positive psychological practice*. Routledge.
- Joseph, D. L., et Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of applied psychology*, 95(1), 54-78.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.
- Kenworthy, J., Fay, C., Frame, M., et Petree, R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*, 44(2), 94-105.
- Kernis, M. H., et Goldman, B. M. (2006). A multicomponent conceptualization of authenticity: Theory and research. *Advances in experimental social psychology*, 38, 283-357.
- Khodarahimi, S. (2015). The role of marital status in emotional intelligence, happiness, optimism and hope. *Journal of Comparative Family Studies*, 46(3), 351-371.
- Kovács, M., Kovacs, E., et Hegedűs, K. (2010). Emotion work and burnout: cross-sectional study of nurses and physicians in Hungary. *Croatian medical journal*, 51(5), 432-442.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., et Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel psychology*, 49(1), 1-49.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., et Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: a meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel psychology*, 58(2), 281-342.
- Kruml, S. M., et Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.

- Landa, J. M. A., López-Zafra, E., Martos, M. P. B., et del Carmen Aguilar-Luzon, M. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45(6), 888-901.
- Le Pain, I., Larose-Hébert, K., Namian, D., Kirouac, L. (2021). La réforme de la santé et des services sociaux (projet de Loi 10) et ses effets sur les difficultés émotionnelles des intervenants de la Protection de la Jeunesse au Québec. *Intervention*, 152, p.149-160
- Le Pain, I., Kirouac, L., Larose-Hébert, K., Namian, D. (2021). Mieux comprendre les difficultés émotionnelles chez les intervenants en protection de l'enfance : un mariage prometteur entre psychologie et sociologie. *Nouvelles pratiques sociales*, 31(2), p. 317-337
- Lecky, P. (1945). *Self-consistency: A theory of personality*. Island Press.
- Light, A. E. (2017). Self-concept clarity, self-regulation, and psychological well-being. In *Self-concept clarity* (pp. 177-193). Springer, Cham.
- Light, A. E., et Visser, P. S. (2013). The ins and outs of the self: Contrasting role exits and role entries as predictors of self-concept clarity. *Self and Identity*, 12(3), 291-306.
- Macdonald, G., et Sirotych, F. (2001). Reporting client violence. *Social Work*, 46(2), 107-114.
- Markus, H. (1977). Self-schemata and processing information about the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(2), 63-78.
- Maslach, C. (1982) *Burnout: The cost of caring*. Prentice-Hall.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., et Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., et Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. Jossey-Bass.
- Maslach, C., et Pines, A. (1979). Burnout: The loss of human caring. *Dans Experiencing social psychology* (p. 246-252). Random House.
- Massé, S., et Plusquellec, P. (2018). Iso-stress 2015-20: évaluation de programmes de gestion du stress (équipes, jeunes) pour le bien-être collectif. *Défi jeunesse*, 24(2), 34-46.
- May, D. R., Gilson, R. L., et Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(1), 11-37.
- McCance, A. S., Nye, C. D., Wang, L., Jones, K. S., et Chiu, C. Y. (2013). Alleviating the burden of emotional labor: The role of social sharing. *Journal of Management*, 39(2), 392-415.
- McCormack, H. M., MacIntyre, T. E., O'Shea, D., Herring, M. P., et Campbell, M. J. (2018). The prevalence and cause (s) of burnout among applied psychologists: A systematic review. *Frontiers in psychology*, 9, 1897.
- Meglino, B. M., et Ravlin, E. C. (1998). Individual values in organizations: Concepts, controversies, and research. *Journal of management*, 24(3), 351-389.

- Mikolajczak, M., Menil, C., et Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in personality*, 41(5), 1107-1117.
- Morse, G., Salyers, M. P., Rollins, A. L., Monroe-DeVita, M., et Pfahler, C. (2012). Burnout in mental health services: A review of the problem and its remediation. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 39(5), 341-352.
- Muraven, M., et Baumeister, R. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, 126(2), 247-259.
- Neacsiu, A. D., Herr, N. R., Fang, C. M., Rodriguez, M. A., et Rosenthal, M. Z. (2015). Identity disturbance and problems with emotion regulation are related constructs across diagnoses. *Journal of clinical psychology*, 71(4), 346-361.
- O'Brien, R. M. (2007). A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality and quantity*, 41(5), 673-690.
- Olivier, A. L., et Rothmann, S. (2007). Antecedents of work engagement in a multinational company. *SA Journal of Industrial Psychology*, 33(3), 49-56.
- Owens, G. P., Held, P., Hamrick, L., et Keller, E. (2018). The indirect effects of emotion regulation on the association between attachment style, depression, and meaning made among undergraduates who experienced stressful events. *Motivation and Emotion*, 42(3), 429-437.
- Parise, M., Canzi, E., Olivari, M. G., et Ferrari, L. (2019). Self-concept clarity and psychological adjustment in adolescence: The mediating role of emotion regulation. *Personality and Individual Differences*, 138, 363-365.
- Pearlman, L. A., et Mac Ian, P. S. (1995). Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 26(6), 558-565.
- Peña-Sarrionandia, A., Mikolajczak, M., et Gross, J. J. (2015). Integrating emotion regulation and emotional intelligence traditions: a meta-analysis. *Frontiers in psychology*, 6, 160.
- Pennebaker, J. W. (1985). Traumatic experience and psychosomatic disease: Exploring the roles of behavioural inhibition, obsession, and confiding. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 26(2), 82-95.
- Pennebaker, J. W., et Beall, S. K. (1986). Confronting a traumatic event: toward an understanding of inhibition and disease. *Journal of abnormal psychology*, 95(3), 274.
- Pines, A., et Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free press.
- Pines, A., et Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services. *Social work*, 23(6), 499-507.
- Pugh, S. D., Groth, M., et Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377-390.
- Purvanova, R. K., et Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 77(2), 168-185.

- Raio, C. M., Orederu, T. A., Palazzolo, L., Shurick, A. A., et Phelps, E. A. (2013). Cognitive emotion regulation fails the stress test. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, *110*(37), 15139-15144.
- Richards, J. M., et Gross, J. J. (1999). Composure at any cost? The cognitive consequences of emotion suppression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *25*(8), 1033-1044.
- Richman, A. (2006). Everyone wants an engaged workforce: How can you create it? *Work Span*, *49*(1), 36-39.
- Ritchie, T. D., Sedikides, C., Wildschut, T., Arndt, J., et Gidron, Y. (2011). Self-concept clarity mediates the relation between stress and subjective well-being. *Self and Identity*, *10*(4), 493-508.
- Robinson, M. D., Johnson, J. T., et Shields, S. A. (1998). The gender heuristic and the database: Factors affecting the perception of gender-related differences in the experience and display of emotions. *Basic and Applied Social Psychology*, *20*(3), 206-219.
- Robson, A., Cossar, J., et Quayle, E. (2014). The impact of work-related violence towards social workers in children and family services. *The British Journal of Social Work*, *44*(4), 924-936.
- Rogers, C. R. (1959). *A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships: As developed in the client-centered framework*. McGraw-Hill.
- Rosso, B. D., Dekas, K. H., et Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in organizational behavior*, *30*, 91-127.
- Ruch, G. (2012). Where have all the feelings gone? Developing reflective and relationship-based management in child-care social work. *British Journal of Social Work* *42*(7), 1315-1332
- Rupert, P. A., et Kent, J. S. (2007). Gender and work setting differences in career-sustaining behaviors and burnout among professional psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, *38*(1), 88.
- Rupert, P. A., et Morgan, D. J. (2005). Work setting and burnout among professional psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, *36*(5), 544-550.
- Salvarani, V., Rampoldi, G., Ardenghi, S., Bani, M., Blasi, P., Ausili, D., ... et Strepparava, M. G. (2019). Protecting emergency room nurses from burnout: The role of dispositional mindfulness, emotion regulation and empathy. *Journal of Nursing Management*, *27*(4), 765-774.
- Schafer, J. L. (1999). Multiple imputation: a primer. *Statistical methods in medical research*, *8*(1), 3-15.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., et Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology & health*, *16*(5), 565-582.
- Schaufeli, W.B. et Enzmann, D. (1998) *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. Taylor and Francis.

- Schaufeli, W. B., Martinez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M., et Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of cross-cultural psychology*, 33(5), 464-481.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., et Marek, T. (Dir.). (1994). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Taylor et Francis.
- Schraub, E. M., Turgut, S., Clavairoly, V., et Sonntag, K. (2013). Emotion regulation as a determinant of recovery experiences and well-being: A day-level study. *International Journal of Stress Management*, 20(4), 309-335.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., et Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory—General Survey (MBI—GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(1), 53–66.
- Scroggins, W. A., et Benson, P. G. (2007). Self-concept-job fit: Expanding the person-job fit construct and implications for retention management. Dans D. J. Svyantek et E. McChrystal (Dir.), *Refining familiar constructs: Alternative views in OB, HR, and I/O* (p. 209-229). Information Age Publishing Inc
- Sheldon, K. M., Ryan, R. M., Rawsthorne, L. J., et Ilardi, B. (1997). Trait self and true self: Cross-role variation in the Big-Five personality traits and its relations with psychological authenticity and subjective well-being. *Journal of personality and social psychology*, 73(6), 1380-1393.
- Shirom, A. et Melamed, S. (2005). Does Burnout Affect Physical Health? Dans A. S. G. Antoniou et C. L. Cooper. Maslach, C. (Dir.). *Research Companion to Organizational Health Psychology*. Edward Elgar Publishing Limited.
- Simon, R. W. (2002). Revisiting the relationships among gender, marital status, and mental health. *American journal of sociology*, 107(4), 1065-1096.
- Simon, R. W., et Nath, L. E. (2004). Gender and emotion in the United States: Do men and women differ in self-reports of feelings and expressive behavior? *American journal of sociology*, 109(5), 1137-1176.
- Sloan, E., Hall, K., Moulding, R., Bryce, S., Mildred, H., et Staiger, P. K. (2017). Emotion regulation as a transdiagnostic treatment construct across anxiety, depression, substance, eating and borderline personality disorders: A systematic review. *Clinical Psychology Review*, 57, 141-163.
- Smith, M., Wethington, E., et Zhan, G. (1996). Self-concept clarity and preferred coping styles. *Journal of Personality*, 64(2), 407-434.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., et Warg, L. E. (1995). Burnout in social work. *Social work*, 40(5), 638-646.
- Stamm, B. (1995). *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators*. The Sidran Press.

- Steger, M. F., Frazier, P., Oishi, S., et Kaler, M. (2006). The meaning in life questionnaire: Assessing the presence of and search for meaning in life. *Journal of counseling psychology*, 53(1), 80-93.
- Super, D. E. (1980). A life-span, life-space approach to career development. *Journal of vocational behavior*, 16(3), 282-298.
- Swann, W. B., Jr. (1983). Self-verification: Bringing social reality into harmony with the self. *Social Psychological Perspectives on the Self*, 2, 33–66
- Szczygiel, D. D., et Mikolajczak, M. (2018). Emotional intelligence buffers the effects of negative emotions on job burnout in nursing. *Frontiers in psychology*, 9, 2649.
- Totterdell, P. A., et Niven, K. (2014). *Workplace moods and emotions: A review of research*. Createspace Independent Publishing.
- Treadgold, R. (1999). Transcendent vocations: Their relationship to stress, depression, and clarity of self-concept. *Journal of Humanistic psychology*, 39(1), 81-105.
- Tummers, L. G., et Den Dulk, L. (2013). The effects of work alienation on organisational commitment, work effort and work-to-family enrichment. *Journal of Nursing Management*, 21(6), 850–859.
- Umberson, D., Chen, M. D., House, J. S., Hopkins, K., et Slater, E. (1996). The effect of social relationships on psychological well-being: Are men and women really so different? *American Sociological Review*, 61(5), 837–857.
- Van Zyl, L. E., Deacon, E., et Rothmann, S. (2010). Towards happiness: Experiences of work-role fit, meaningfulness and work engagement of industrial/organisational psychologists in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(1), 1-10.
- Van Zyl, L. E., Rothmann, S., et Nieman, C. (2020). Mental Health, Work Engagement and Meaningful Work-Role Fit of Industrial Psychologists: A Latent Profile Analysis. *Psychological Studies*, 65(2), 199-213.
- Verquer, M. L., Beehr, T. A., et Wagner, S. H. (2003). A meta-analysis of relations between person–organization fit and work attitudes. *Journal of vocational behavior*, 63(3), 473-489.
- Weissman, D. G., Bitran, D., Miller, A. B., Schaefer, J. D., Sheridan, M. A., et McLaughlin, K. A. (2019). Difficulties with emotion regulation as a transdiagnostic mechanism linking child maltreatment with the emergence of psychopathology. *Development and psychopathology*, 31(3), 899-915.
- Williams, K. (2003). Has the future of marriage arrived? A contemporary examination of gender, marriage, and psychological well-being. *Journal of health and social behavior*, 44(4), 470-487.
- Wright, T. A., Cropanzano, R., et Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 93–104.
- Wrzesniewski, A., Dutton, J. E., et Debebe, G. (2003). Interpersonal sensemaking and the meaning of work. *Research in organizational behavior*, 25, 93-135.

- Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., et Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of research in personality*, 31(1), 21-33.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., et Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health*, 16(5), 527-545.
- Zhan, J., Wu, X., Fan, J., Guo, J., Zhou, J., Ren, J., ... et Luo, J. (2017). Regulating anger under stress via cognitive reappraisal and sadness. *Frontiers in psychology*, 8, 137

Annexe A

Difficulties in Emotion Regulation Scale



DERS-F: Echelle de régulation émotionnelle

Le DERS est une échelle permettant d'évaluer à quel point vous êtes attentifs à vos émotions dans la vie de tous les jours, à quel point vous utilisez les informations que vos émotions vous donnent et comment vous réagissez de manière générale.

Répondez à toutes les questions en cochant à chaque fois une seule case par énoncé selon si celui-ci vous correspond:

- (1) *presque jamais*
- (2) *quelques fois*
- (3) *la moitié du temps*
- (4) *la plupart du temps*
- (5) *presque toujours*

Code:

	presque jamais	quelques fois	la moitié du temps	la plupart du temps	presque toujours
	1	2	3	4	5
01) Je comprends bien mes sentiments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02) Je fais attention à ce que je ressens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03) Les expériences émotionnelles me submergent et sont incontrôlables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04) Je n'ai aucune idée concernant comment je me sens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05) J'ai des difficultés à donner un sens à mes sentiments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06) Je fais attention à mes sentiments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07) Je sais exactement comment je me sens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08) Je prends garde à ce que je ressens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09) Je suis déconcerté(e) par ce que je ressens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Quand je suis contrarié(e), je prends en compte cette émotion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Quand je suis contrarié(e), le fait de ressentir une telle émotion me met en colère contre moi-même	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Quand je suis contrarié(e), je suis embarrassé(e) de ressentir une telle émotion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Quand je suis contrarié(e), j'ai de la difficulté à terminer un travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) Quand je suis contrarié(e), je devient incontrôlable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	presque jamais	quelques fois	la moitié du temps	la plupart du temps	presque toujours
	1	2	3	4	5
15) Quand je suis contrarié(e), je crois que je vais rester comme ça très longtemps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Quand je suis contrarié(e), je crois que je vais bientôt me sentir très déprimé(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) Quand je suis contrarié(e), je crois que mes sentiments sont valables et importants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) Quand je suis contrarié(e), j'ai des difficultés à me concentrer sur d'autres choses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) Quand je suis contrarié(e), je me sens incontrôlable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) Quand je suis contrarié(e), je peux continuer à faire des choses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21) Quand je suis contrarié(e), j'ai honte de ressentir une telle émotion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22) Quand je suis contrarié(e), je sais que je peux trouver un moyen pour enfin aller mieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23) Quand je suis contrarié(e), je me sens désarmé(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24) Quand je suis contrarié(e), je sens que je peux garder le contrôle de mes comportements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25) Quand je suis contrarié(e), je me sens coupable de ressentir une telle émotion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26) Quand je suis contrarié(e), j'ai des difficultés à me concentrer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27) Quand je suis contrarié(e), j'ai des difficultés à contrôler mon comportement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28) Quand je suis contrarié(e), je crois qu'il n'y a rien que je puisse faire pour me sentir mieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29) Quand je suis contrarié(e), je m'en veux de ressentir une telle émotion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30) Quand je suis contrarié(e), je me sens vraiment mal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31) Quand je suis contrarié(e), je pense que me complaire dans ces contrariétés est la seule chose à faire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32) Quand je suis contrarié(e), je perds le contrôle de mes comportements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33) Quand je suis contrarié(e), j'ai des difficultés à penser à autre chose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34) Quand je suis contrarié(e), je prends le temps de découvrir ce que je ressens vraiment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35) Quand je suis contrarié(e), cela prend du temps avant que je ne me sente mieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36) Quand je suis contrarié(e), mes émotions prennent le dessus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez vous répondu à tous les énoncés?

Merci!

Version française validée:

Dan-Glauser, E. S., & Scherer, K. R. (2013). The Difficulties in Emotion Regulation Scale (DERS): Factor Structure and Consistency of a French Translation. *Swiss Journal of Psychology*, 72(1), in press.

Annexe B

Maslach Burnout Inventory

Test d'Inventaire de Burnout de Maslach - MBI

Comment percevez-vous votre travail ? Etes-vous épuisé(e) ?
 Quelle est votre capacité à gérer votre relation aux autres ?
 Où en êtes-vous sur votre degré d'accomplissement personnel ?

- Précisez la fréquence à laquelle vous ressentez la description des propositions suivantes en entourant le chiffre correspondant avec :

- 0 = Jamais
- 1 = Quelques fois par an, au moins
- 2 = Une fois par mois au moins
- 3 = Quelques fois par mois
- 4 = Une fois par semaine
- 5 = Quelques fois par semaine
- 6 = Chaque jour

- Additionnez les scores obtenus dans chacune des 3 dimensions proposées au bas du questionnaire. Voyez si ces scores sont à un degré « faible », « modéré » ou « élevé ».

	Jamais ↓			Chaque jour ↓			
01 - Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail	0	1	2	3	4	5	6
02 - Je me sens à bout à la fin de ma journée de travail	0	1	2	3	4	5	6
03 - Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail	0	1	2	3	4	5	6
04 - Je peux comprendre facilement ce que mes patients/clients/élèves ressentent	0	1	2	3	4	5	6
05 - Je sens que je m'occupe de certains patients/clients/élèves de façon impersonnelle, comme s'ils étaient des objets	0	1	2	3	4	5	6
06 - Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort	0	1	2	3	4	5	6
07 - Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes patients/clients/élèves	0	1	2	3	4	5	6
08 - Je sens que je craque à cause de mon travail	0	1	2	3	4	5	6
09 - J'ai l'impression, à travers mon travail, d'avoir une influence positive sur les gens	0	1	2	3	4	5	6
10 - Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail	0	1	2	3	4	5	6
11 - Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement	0	1	2	3	4	5	6
12 - Je me sens plein(e) d'énergie	0	1	2	3	4	5	6
13 - Je me sens frustré(e) par mon travail	0	1	2	3	4	5	6
14 - Je sens que je travaille « trop dur » dans mon travail	0	1	2	3	4	5	6
15 - Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes patients/clients/élèves	0	1	2	3	4	5	6
16 - Travailler en contact direct avec les gens me stresse trop	0	1	2	3	4	5	6
17 - J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes patients/clients/élèves	0	1	2	3	4	5	6
18 - Je me sens ragailardi(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de patients/clients/élèves	0	1	2	3	4	5	6
19 - J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail	0	1	2	3	4	5	6
20 - Je me sens au bout du rouleau	0	1	2	3	4	5	6
21 - Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement	0	1	2	3	4	5	6
22 - J'ai l'impression que mes patients/clients/élèves me rendent responsable de certains de leurs problèmes	0	1	2	3	4	5	6

Annexe C

Inventaire de May :

Congruence au travail

Relations avec les collègues

Relations avec les superviseurs

Sens au travail

Caractéristiques du travail, inspiré de May et coll. (2004)¹

Veillez indiquer pour chaque question à quel point, vous êtes 1 - (fortement en désaccord) à 5 - (fortement en accord) avec l'énoncé.

Work-role fit - Correspondance de mon travail avec ce que je suis

1. Mon travail correspond à la perception que j'ai de moi-même en tant que personne
2. J'aime l'identité que me procure mon travail
3. Je tire une satisfaction personnelle de ce que je fais dans mon travail
4. Mon travail correspond à la vision que j'ai de moi pour l'avenir

Mes relations avec mes collègues

1. Mes interactions avec mes collègues sont gratifiantes
2. Mes collègues valorisent mes contributions (idée ou action)
3. Mes collègues écoutent ce que j'ai à dire
4. Mes collègues me connaissent vraiment en tant que personne
5. Je crois que mes collègues m'apprécient
6. J'ai une vraie connexion avec mes collègues
7. Mes collègues et moi nous respectons mutuellement
8. J'ai de vraies affinités avec mes collègues
9. Je me sens utile quand je suis avec mes collègues
10. J'ai confiance en mes collègues

Relation avec le superviseur

1. Mon superviseur m'aide à résoudre les problèmes reliés au travail
2. Mon superviseur m'encourage à développer de nouvelles habiletés
3. Mon superviseur se tient au courant de ce que pense et ressent chaque membre de l'équipe
4. Mon superviseur encourage chaque membre de l'équipe à participer aux décisions importantes
5. Mon superviseur fait des compliments pour le bon travail
6. Mon superviseur encourage les membres de l'équipe à s'exprimer lorsqu'ils sont en désaccord avec une décision
7. Les membres de l'équipe sont traités de façon juste par mon superviseur
8. Mon superviseur est soucieux de protéger mes intérêts
9. Mon superviseur fait ce qu'il dit
10. J'ai confiance en mon superviseur

Sens du travail inspiré de May et coll. (2004), Steger & coll.(2006)² et Rosso & coll. (2010)³

1. Mon travail répond à une mission/un appel dans ma vie
2. Ce que je fais dans ce travail est très important pour moi
3. Mes activités au travail ont personnellement du sens pour moi
4. Le travail que je fais en vaut la peine
5. Je fais ce travail parce que je n'ai pas vraiment le choix
6. Ce qui me motive le plus dans ce travail c'est de bâtir une carrière

¹ May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 11–37.

² Steger, M. F., Frazier, P., Oishi, S., & Kaler, M. (2006). The meaning in life questionnaire: Assessing the presence of and search for meaning in life. *Journal of counseling psychology*, 53(1), 80.

³ Rosso, B. D., Dekas, K. H., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in organizational behavior*, 30, 91-127.

Annexe D

Questionnaire d'informations socio-démographiques

PROJET DE RECHERCHE ISO-STRESS- CJM-IU

Nom de l'unité : _____

Direction : _____

Date (JJ/MM/AAAA) : _____

Informations démographiques générales

*Avez-vous déjà participé à une étude au Centre d'étude sur le stress humain?
Si oui, pouvez-vous vous rappeler ce que c'était?*

Nom	
Prénom	
Sexe	
Date de naissance / Âge	
Numéro téléphone	
Nombre d'heures de travail par semaine?	
Langue maternelle? Français ou Anglais	
Grandeur/Poids	

Quelle adresse courriel devons-nous utiliser pour vous contacter?

Adresse CJM-IU

Autre, veuillez écrire l'adresse: _____

État civil:

Célibataire Marié (e) Conjoint de fait Séparé (e) Divorcé (e) Veuf

Combien d'années d'éducation avez-vous derrière vous ? _____

De quelle origine ethnique êtes-vous ? _____

Quel est votre revenu familial moyen ? _____

Poste d'informatique :

Utiliser vous un ordinateur :

à la maison : Oui non
Si oui, combien d'heures/semaine? _____

Au travail : Oui non
Si oui, combien d'heures/semaine? _____

Informations générales concernant la médication

Fumeur? _____ Occasionnel _____ Si oui, combien par jour? _____

Combien de tasse de caféine prenez-vous par jour? _____

Combien de breuvages alcoolisés par jour? _____ par semaine? _____

Consommez-vous des drogues illicites? Oui non
Si oui, fréquence et nature de la drogue? _____

Souffrez-vous présentement ou avez-vous déjà souffert de:

Allergies? _____
 Médication pour allergies? _____

Cardio-vasculaire

Attaque cardiaque
 Blocage cardiaque
 Conduction cardiaque lente
 Arrêt cardiaque
 Basse pression/Haute pression
 Autre _____

Neurologique

Attaque d'apoplexie
 Parkinson
 Sclérose en plaques
 Traumatisme crânien avec perte de conscience
 Epilepsie/convulsions
 Autre _____

Problèmes généraux

- Diabète
- Cholestérol
- Glaucome
- Reins
- Asthme, maladie respiratoire
- Maladie infectieuse/maladie transmise sexuellement
- Problème thyroïdien
- Troubles glande surrénale
- Lupus
- Ulcères
- Maladie inflammatoire intestinale (ex. : maladie de Crohn, colite ulcéreuse)
- Syndrome du colon irritable
- Autre _____

Problèmes psychiatriques (présent ou passé ou famille 1^{er} niveau)

- Dépression
- Trouble bipolaires
- Trouble d'anxiété
- Schizophrénie
- Abus drogues / alcool
- Démence
- Autre _____

Avez-vous eu un rhume ou la grippe dans les derniers 12 mois? _____

Prenez-vous des médicaments?

- Neuroleptiques** Ex : Thorazine, Haldol, Largactil, Clozaril
- Anti-dépresseurs** Ex: Effexor, Celexa, Paxil, Zoloft, Prozac, etc.
- Anxiolytiques** Ex : Ativan, Serax, Rivotril, Valium, Xanax, etc.
- Glucocorticoïdes/stéroïdes** Ex : crèmes, vaporisateur nasal, pompes asthme, cortisone, prednisone, flonase...)
- Anti-convulsants** Ex : Epival, Tegretol, Dilantin, Topamax, Lamictal
- Pour arrêter de fumer** Ex : Nicorette, Zyban (bupropion)

Anti-hypertensive

Ex : Norvasc, Diovan, Micardis, Tenormin, etc.

Médicaments pour le cholestérol

Anti-histaminiques

Autre (_____)

(Seulement pour les **FEMMES**)

!! Type de contraceptif

!! Marque du contraceptif

!! Combien de milligrammes?

!! Couleur de la pilule?

!! Date dernière menstruations?

!! Ménopause? Quel âge?

Avez-vous eu une anesthésie générale ou chirurgie dans la dernière année?

Y a-t-il eu des événements majeurs dans votre vie au cours de la dernière année? (ex. : fin d'une relation, décès dans la famille, difficulté à l'école)

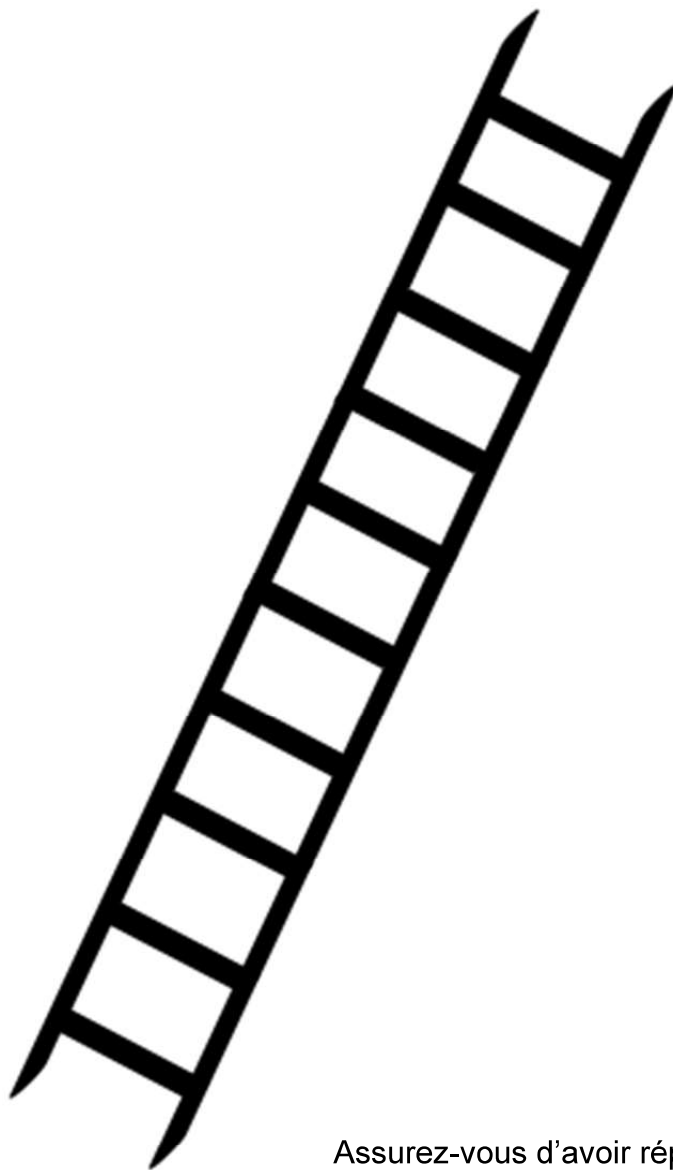
Consentez-vous à donner votre nom pour d'autres études? _____

Imaginer que cette échelle représente le niveau socio-économique des canadiens.

Au sommet de l'échelle se trouvent les canadiens qui ont la meilleure situation (Ceux qui ont le plus d'argent, qui sont les plus instruits et qui exercent un travail parmi les plus respectés). En bas de l'échelle se trouvent les canadiens qui ont la pire situation (ceux qui ont le moins d'argent, qui sont les moins instruits et qui exercent un travail parmi les moins respectés ou qui n'ont pas de travail).

Où es-ce que vous vous placeriez sur cette échelle ?

S'il-vous-plaît barrez d'un grand «X» le barreau de l'échelle qui semble correspondre à votre situation, à ce moment de votre vie et par rapport aux autres personnes vivant au Canada.



Assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions

Merci beaucoup !

Annexe E
Présentation du programme



STRESS ET COMPAGNIE

COMMENT CA FONCTIONNE?

Grâce à une série d'exercices interactifs et hautement éducatifs, vous apprendrez à identifier les sources de votre stress et à élaborer des stratégies pour prendre le contrôle et réduire votre stress au travail.

Stress et Compagnie© est facile à suivre, vous guidant étape par étape tout au long du programme. En aussi peu que deux heures que vous pouvez séparer en autant de blocs que vous le désirez, vous découvrirez vos déclencheurs de stress, un plan d'action personnalisé ainsi que des techniques pour réduire votre stress et contrôler sa chronicité.

Le Centre d'études sur le stress humain a une réputation internationale dans le domaine du stress et détient une expertise dans la production et la validation d'outils scientifiques de prévention du stress chronique.

VALIDATION SCIENTIFIQUE

Stress et Compagnie© est un programme en ligne basé sur des connaissances scientifiques.

Basé sur des découvertes scientifiques récentes en psycho neuro endocrinologie, le programme Stress et Compagnie vient en aide aux personnes se sentant stressées par leur travail ou d'autres aspects de leur vie.

Ce programme a été testé pendant 9 mois sur 70 travailleurs et travailleuses. Ce groupe était divisé en deux : un groupe test (recevant le programme) et un groupe contrôle (ne recevant pas le programme). Ces deux groupes étant évalués par des questionnaires psychologiques et des mesures de marqueurs biologiques.

Les résultats ont montré que le groupe test montre une baisse du stress perçu et un impact positif sur les autres aspects de la santé mentale mesurés.

Les personnes les plus touchées par ces améliorations sont celles qui montraient un stress perçu plus élevé et/ou des signes de détresse psychologique et/ou d'épuisement professionnel.