

Influence des distances géographiques et
psychologiques sur les conseils donnés
à un salarié en burn out

Mélissa Pangny

2019

Sous la direction de
Patrick Mollaret

**Mémoire Master 2 Psychologie Sociale, du Travail et Ressources Humaines
Année 2018-2019.**

Remerciements

Mes premiers remerciements vont vers Monsieur Patrick Mollaret, directeur de ce mémoire, pour son accompagnement, sa patience et enfin son aide plus que précieuse pour mener à bien cette étude.

Mes remerciements vont bien sûr également vers tous les répondants du questionnaire, qui bien qu'anonymes, méritent qu'ils soient reconnus pour leur participation. Sans eux, l'étude n'aurait pu être menée !

Enfin, un grand merci à tous les professeurs de l'Institut d'Etude à Distance et de l'Université Paris 8 pour ces 5 années incroyablement enrichissantes et qui sont un socle solide pour mon démarrage de carrière en tant que psychologue.

Sommaire

Remerciements	2
Résumé.....	5
Introduction.....	6
I/ Construal Level Theory	8
Représentations concrètes et abstraites.....	8
La distance spatiale	9
La distance psychologique.....	9
Le niveau d'abstraction	10
La théorie des niveaux de représentation.....	11
II/ La relation d'aide	12
La citoyenneté organisationnelle	12
Les comportements prosociaux au travail	13
Altruisme et comportement prosocial	13
Altruisme et comportement d'aide.....	14
Le soutien social	17
Relation d'aide : le déclic de la prise en charge	17
III/ La perception du burnout	18
Définition du burn-out	18
La manifestation du burnout.....	19
La mesure du burnout	19
Présentation de l'étude et des hypothèses.....	21
Hypothèse générale	21
Hypothèses opérationnelles.....	21
Pré-test : classification des conseils	21
Méthodologie	22
Procédure	22
Mesures.....	22
Résultats	23
Etude : impact de la distance géographique et psychologique sur les conseils donnés.....	24

Méthodologie.....	24
Procédure.....	24
Résultats.....	25
Effets de la distance géographique.....	25
Effets de la distance psychologique.....	25
Effets de l'identification des répondants.....	26
Discussion et limites.....	26
Annexe 1. Questionnaire pré-test.....	28
Annexe 2. Tableau résultats pré-test.....	30
Annexe 3. Questionnaires étude.....	31
Bibliographie.....	36

Résumé

Ce mémoire interroge le niveau de qualité des conseils qu'un sujet souhaiterait donner à un salarié en burn out. Nous avons classé les conseils selon leur qualité : bon ou mauvais ; et selon le niveau d'abstraction de ceux-ci : concrets ou abstraits. Les répondants sont toutes des personnes travaillant pour la société EDF. Il s'agit d'un plan inter-sujet avec 4 situations différentes sous formes de questionnaires. Nous avons constitué des listes mails afin qu'un répondant ne réponde qu'à un questionnaire et de manière à s'assurer qu'il travaille en Ile de France. Les sujets étaient soit face à une situation où la cible est un collègue en burn out proche géographiquement (en Ile de France) et proche psychologiquement (en accord avec les valeurs d'EDF) ; soit un collègue proche géographiquement (en Ile de France) et distant psychologiquement (en désaccord avec les valeurs d'EDF) ; soit un salarié lambda loin géographiquement (dans la région Bordelaise) et proche psychologiquement (en accord avec les valeurs d'EDF) ; soit un salarié lambda loin géographiquement (dans la région Bordelaise) et distant psychologiquement (en désaccord avec les valeurs d'EDF). Les résultats montrent qu'il n'y a pas d'effet de la distance géographique sur la qualité des conseils donnés. Il y a par contre un effet de l'adoption des valeurs : les répondants marquent davantage la différence selon que la cible à conseiller est pour ou contre les valeurs de l'entreprise du répondant.

Si la cible est contre les valeurs de l'entreprise du répondant, alors ce dernier lui conseillera davantage de mauvais conseils concrets que s'il était en adéquation avec les valeurs de son entreprise. Il y a également une corrélation entre l'identification du répondant aux valeurs de l'entreprise et le niveau d'abstraction des conseils qu'il donne à un individu en burn out : plus le répondant est proche des valeurs de son entreprise, et moins il donne de mauvais conseils concrets. Il aura par contre davantage tendance à donner des bons conseils abstraits.

Introduction

Dans ce mémoire, nous nous intéressons à la nature des conseils qu'un sujet peut donner à un individu en burn out. Nous souhaitons savoir si le sujet fait une différence entre les bons et mauvais conseils, les conseils abstraits et les conseils concrets et à quel point il peut vouloir les donner à quelqu'un. Nous avons donc demandé, dans un premier temps, à des participants d'évaluer la qualité de 38 conseils : qu'est-ce qui selon eux est un bon conseil concret, un bon conseil abstrait, un mauvais conseil concret et un mauvais conseil abstrait. Cela nous a permis de sélectionner un à deux conseils par catégorie. Dans une seconde étude, nous avons demandé à des participants d'indiquer à quel point ils souhaitaient donner ces conseils à quelqu'un en burn-out. Nous pensons que les distances géographiques et psychologiques auront un impact sur la nature des conseils que le sujet va vouloir donner. C'est la CLT (Construal Level Theory) qui nous indique qu'il est possible d'évoquer cette hypothèse. En effet, les apports de la théorie des niveaux de représentation (Construal Level Theory) montre que les objets ou événements qui ne sont pas présents dans l'expérience directe de la réalité apparaissent comme « distants psychologiquement » pour les individus (Liberman, Trope et Stephan, 2007). Cette distance psychologique est liée au niveau d'abstraction des représentations mentales. En effet, les individus ont tendance à se représenter un événement psychologiquement distant de manière abstraite, tandis qu'un événement psychologiquement proche est envisagé de manière plus concrète (Trope et Liberman, 2003).

La CLT définit la notion de distance psychologique et montre que celle-ci influence la réflexion des individus et permet une prise de recul sur la lecture d'une situation. Ainsi, la lecture d'une situation est basée sur deux sortes de construits. Liberman et Wakslak (2007) citent à titre d'exemple le cas suivant : deux enfants jouent à la balle dans une cour d'immeuble.

- un construit de faible niveau décrira l'âge des enfants, la couleur de la balle, la température extérieure
- un construit de haut niveau s'intéressera au fait de « prendre du plaisir au jeu » en incluant implicitement des caractéristiques centrales et des caractéristiques plus secondaires.

Cette théorie tient compte de quatre dimensions pour définir le concept de distance psychologique : la distance temporelle, la distance spatiale, la distance sociale et la distance liée à la probabilité de survenance d'un événement. Ici, c'est la distance sociale qui nous intéresse (que nous avons appelée distance psychologique) car elle s'intéresse à la façon dont les individus conseillent ou décident pour

d'autres. Elle examine le concept de « similitude » entre deux individus et les effets du pouvoir sur la notion de distance (Galinsky, Gruenfeld et Magee, 2006).

Une fois cette première hypothèse soulevée, nous avons également souhaité nous poser la question de la propre identification du sujet aux valeurs de son entreprise. Nous l'étudions ici comme variable pouvant expliquer le choix de la nature des conseils donnés.

L'objectif de notre recherche est d'étendre les apports de la théorie des niveaux de représentation aux distances psychologiques et géographiques perçues entre un « individu conseiller » et « un individu en situation de burn out » en faisant varier la qualité des conseils (bons/mauvais) et leur niveau d'abstraction (abstrait/concret).

Nous présenterons d'abord le cadre théorique et empirique, puis les hypothèses de recherche qui en découlent. Nous aborderons ensuite la méthodologie expérimentale pour ensuite discuter des résultats.

I/ Construal Level Theory

La CLT (Construal Level Theory) propose qu'on pense le passé et le futur en formant des constructions mentales abstraites des objets distants. Comme l'écrivent Trope et Liberman (2010), la distance psychologique est une expérience subjective que quelque chose est proche ou loin de soi, ici et maintenant. Ainsi, à mesure que la distance psychologique augmente, les constructions mentales deviendraient plus abstraites. Le principe de base de la CLT est que la distance est liée au niveau de la construction mentale, de telle sorte que les objets plus distants seront construits à un niveau supérieur et que la construction de haut niveau évoquera des objets plus distants. L'exemple donné par Trope et Liberman pour illustrer cette théorie est que l'on perçoit de loin la forêt, et au fur et à mesure que l'on se rapproche, on voit les arbres. Et inversement, pour voir la forêt, il faut prendre du recul.

Représentations concrètes et abstraites

Les représentations abstraites imposent nécessairement l'une des nombreuses interprétations alternatives : les détails non pertinents ou incohérents sont omis ou assimilés à celui-ci. Ces représentations sont plus simples, moins ambiguës, plus cohérentes, plus schématiques et plus prototypiques que les représentations concrètes.

Des niveaux plus élevés d'abstraction contiennent des détails moins concrets sur le type d'action spécifique effectué, les objets qu'il implique et son contexte immédiat et plus d'informations sur la signification générale et la valence de l'action (Semin et Fiedler, 1988 ; Trope, 1986, 1989).

Objet distant	Objet proche
Construction mentale abstraite	Construction mentale concrète
Haut niveau de représentation	Bas niveau de représentation
Les caractéristiques centrales de l'objet sont conservées, elles généralisent au-delà de l'Objet individuel	Les caractéristiques secondaires et accessoires sont conservées

Passer d'une représentation concrète d'un objet à une représentation plus abstraite implique de conserver les caractéristiques centrales et de supprimer des caractéristiques, qui par l'acte de l'abstraction sont considérées comme accessoires. Une représentation abstraite est sélectionnée en fonction de sa pertinence par rapport aux objectifs de chacun. Les individus utilisent des niveaux de construction de plus en plus élevés pour représenter un objet à mesure que la distance psychologique de l'objet augmente. Par ailleurs, les constructions de haut niveau ont plus de chances de rester inchangées que les constructions de bas niveau à mesure que l'on se rapproche d'un objet ou s'en éloigne.

La distance spatiale

La distance spatiale à partir d'un événement peut dépendre non seulement de son emplacement par rapport à celui du percepteur, mais aussi de la question de savoir si elle est attendue dans un avenir proche ou lointain, qu'elle ait eu lieu récemment ou il y a longtemps, si elle est attendue pour être expérimentée par soi-même ou une autre personne, et si elle est probable ou improbable. La simple perception de la distance spatiale active un sentiment de distance psychologique et façonne les jugements en aval (Williams et Bargh, 2008).

En psychologie sociale, la distance spatiale est souvent utilisée pour mesurer la distance sociale. Ainsi, les endroits éloignés devraient évoquer le lointain plutôt que l'avenir proche, d'autres personnes plutôt que soi-même et des événements improbables plutôt que probables. La distance temporelle et sociale peut augmenter ou diminuer la familiarité. Le manque de familiarité (donc augmentation de la distance sociale) peut influencer sur le niveau d'empathie et la volonté du sujet d'aider quelqu'un. L'augmentation de tout type de distance psychologique peut avoir des conséquences négatives pour les relations entre des groupes ou des individus socialement éloignés.

La distance psychologique

Pour Liberman, Trope et Stephan (2007), les choses (objets et événements) qui ne font pas partie de notre expérience directe de la réalité, c'est-à-dire tout ce qui ne se déroule pas « ici » et « maintenant », sont distantes psychologiquement. La distance psychologique peut être envisagée comme un continuum dont le point de départ serait l'expérience directe de la réalité. Au-delà de ce point, les individus élaborent des construits mentaux à partir de leur perception subjective de la réalité. La distance psychologique peut prendre quatre formes :

- la distance temporelle caractérise les choses qui se sont produites dans le passé ou se produiront dans le futur ;
- la distance spatiale renvoie aux choses qui sont physiquement éloignées ;
- la distance sociale relève de la distance qui peut se faire sentir entre deux individus appartenant, par exemple, à des catégories socioprofessionnelles différentes ;
- la distance hypothétique évoque un évènement dont la réalisation n'est pas certaine.

La distance psychologique a montré qu'elle a une influence sur la manière dont les gens pensent (Trope et Liberman, 2010), comment les gens se sentent (Van Boven et al., 2010) et ce qu'ils sont motivés à faire (Miller, 1944).

Le niveau d'abstraction

Selon Liberman et Trope (2008), les représentations mentales des évènements ou des objets peuvent être plus ou moins construites. Un faible niveau de construction caractérise des représentations mentales contextualisées incluant les détails anecdotiques des évènements. En d'autres termes, il s'agit des représentations concrètes de la réalité. Un fort niveau de construction implique au contraire des représentations décontextualisées, centrées sur les informations essentielles de l'évènement. Cette construction mentale se traduit donc par une schématisation de l'information qui aboutit ainsi à des représentations abstraites. Nous pouvons prendre l'exemple de deux personnes qui discutent sur une terrasse. Un faible niveau de construction voudrait que l'on décrive la situation avec des éléments comme le genre des personnes, comment ils sont habillés ou le temps qu'il fait. Un niveau de construction élevé à l'inverse résumerait l'évènement à « deux personnes discutent ». Ce travail de construction suppose une décision implicite sur ce qui est central et ce qui est périphérique concernant l'évènement donné. La génération des représentations abstraites est subjective et liée à la situation.

Il faut savoir également que l'abstraction favorise la tendance à identifier les actions en termes de résultats, plutôt qu'en termes de moyens pour les atteindre. Ainsi, les actions qui sont distantes dans le temps, dans l'espace ou en termes de distance sociale ont tendance à être identifiés et comprises en termes de « fin ». Cette attention sur le résultat montre un focus sur la désirabilité (pourquoi je fais quelque chose), à l'opposé de la faisabilité (comment je le fais). Il y a donc plus de considération pour la désirabilité quand l'Objet est distant.

La théorie des niveaux de représentation

La théorie des niveaux de représentation (Lieberman et Trope, 1998 ; Trope et Liberman, 2003) permet de faire le lien entre la distance psychologique et le niveau d'abstraction.

En effet, la distance implique un manque de connaissance sur les choses étant donné que ce que l'on n'expérimente pas directement (passé ou futur, lieux éloignés, personnes inconnues, réalisations hypothétiques d'évènements) est moins connu que ce que l'on vit « ici » et « maintenant » (Lieberman, Trope et Stephan, 2007). Un des moyens de transcender cette distance psychologique est de générer des représentations abstraites parce que celles-ci permettent de capturer des éléments qui restent relativement invariants et d'imaginer ainsi une réalité distante (Lieberman et Trope, 2008). Les individus ont donc tendance à se représenter les évènements psychologiquement distants de manière abstraite, tandis que les évènements psychologiquement proches sont envisagés de manière plus concrète, à niveau d'information constant sur ces évènements (Trope et Liberman, 2003).

Les auteurs définissent la distance psychologique comme l'ensemble des expériences subjectives associées à être près ou loin d'une personne, d'un lieu, d'un événement ou d'une représentation mentale (Trope et Liberman, 2010). Nous nous sentons psychologiquement plus proche des amis que des étrangers par exemple (distance sociale : Small et Simonsohn, 2008). L'expérience subjective de la distance psychologique est fondée sur l'expérience des individus avec la distance physique (objective) (Williams, Huang, et Bargh, 2009). Par conséquent, la simple perception de la distance spatiale active un sentiment de distance psychologique et forme des jugements en aval (Williams et Bargh, 2008). Le passage entre les modes de pensée abstraits et concrets a des conséquences importantes pour le jugement et le choix de comportement. Les individus devraient avoir des réponses émotionnelles plus faibles à des stimuli éloignés.

La Schadenfreude : un lien entre la CLT et la relation d'aide ?

L'individu n'est pas toujours bienveillant : il se sent parfois heureux de voir d'autres personnes souffrir. Le mot allemand Schadenfreude décrit le sentiment de plaisir ressenti lors de la souffrance d'une autre personne (Ortony et al., 1988). Heider (1958) a soutenu que la Schadenfreude est malveillante parce que le plaisir est une réaction « discordante » au malheur d'autrui (contrairement à la réaction « concordante » de sympathie).

La nature passive et indirecte de la malveillance dans la Schadenfreude la distingue également de l'antipathie active et directe manifestée par la colère exprimée à l'égard des groupes extérieurs en concurrence directe avec le groupe (Kessler et Mummendey, 2001 ; Leach, Iyer, Pederson, 2003 ; Mackie, Devos, Smith, 2000).

C'est pour cela que Heider considérait la Schadenfreude comme nuisible aux relations sociales. Il s'agit d'une émotion importante dans les relations inter-groupes parce que c'est le malheur de l'exogroupe qui est explicitement apprécié (Spears et Leach, 2004).

Par ailleurs, la théorie de l'émotion intergroupe (TEI) prédit que les individus qui s'identifient fortement à leur endogroupe ont une tendance à évaluer des conflits intergroupe en fonction de la position de l'endogroupe relative à l'exogroupe, et ressentent des émotions et des réponses comportementales spécifiques envers l'exogroupe. De plus, plusieurs études montrent qu'un individu qui est amené à se définir comme faisant partie du même groupe que celui des victimes dans une situation de conflit intergroupe, peut ressentir les mêmes émotions et tendances à l'action que les victimes.

II/ La relation d'aide

Les comportements d'aide sont des actions conçues pour aider une autre personne qui a un problème ou pour soulager sa détresse. L'action prosociale est un phénomène complexe affecté par une variété de facteurs et de considérations. La question de savoir si l'on aide une personne dans le besoin dans telle ou telle situation dépend des forces sociales opérant dans la situation, des caractéristiques des besoins particuliers présents dans la situation, ainsi que des motivations et des capacités du potentiel aidant. Ayant décidé d'agir, celui-ci doit aussi décider comment il va aider, ce qui sera également influencé par les facteurs précédemment cités. L'acte d'aide est construit en interaction avec les caractéristiques de l'aide et celles de la situation.

La citoyenneté organisationnelle

Les comportements de citoyenneté organisationnelle se définissent généralement comme des actes individuels laissés à la discrétion des employés et qui contribuent significativement à l'efficacité organisationnelle. Leur intérêt pour l'organisation s'explique par le fait qu'ils relèvent de conduites volontaires et qu'ils ne font l'objet d'aucune récompense institutionnalisée (Paillé, 2006). Plusieurs

formations de comportement de citoyenneté ont été définies par Organ (1988) : le comportement d'entraide consiste pour une personne à fournir une assistance à un collègue pour lui permettre de résoudre un problème ou de lui éviter l'émergence de difficultés dans le cours de son travail.

Les comportements prosociaux au travail

Le comportement prosocial implique un large éventail d'actes qui sont destinés à bénéficier aux autres (Dovidio et Halabi). Par prosocialité, Eisenberg et Mussen (1989) entendent l'ensemble des comportements destinés à aider autrui et rajoutent, sans rechercher un intérêt personnel évident.

Il y a le comportement d'aide : acte unilatéral qui améliore potentiellement le bien-être d'une personne ; et la coopération qui représente une dimension de réciprocité.

Un comportement prosocial au travail serait un comportement volontaire qui aide à préserver les normes organisationnelles et s'emploie à maintenir le bien-être des membres de l'organisation (Desrumaux, 2007b). Les comportements pro-individuels sont des comportements positifs orientés vers les personnes. Ils constituent des conduites volontaires réalisées librement par un individu de manière à augmenter le bien-être, les sentiments d'autonomie, de reconnaissance et d'estime des personnes, dans le but de préserver ou développer la qualité de vie des personnes au travail. Desrumaux, Legrand et Widzieckoski (2007) ont défini trois catégories de comportements pro individuels : l'aide et le soutien qui caractérisent le fait de venir en aide à ses collègues, d'être altruiste ; les comportements de valorisation, de gratification et d'encouragement (encourager le travail des autres, le respecter et le mettre en valeur) et les comportements de mobilisation, dynamisation et autonomie (l'employé motive et dynamise ses collaborateurs ou ses collègues).

Altruisme et comportement prosocial

Le comportement prosocial est le résultat d'un ensemble de décisions en réponse aux besoins d'un autre. Latané et Darley (1968, 1970) établissent un modèle classique d'aide qui identifie différentes étapes :

1. La reconnaissance que l'aide est nécessaire
2. Assumer la responsabilité personnelle d'intervenir
3. Décider comment aider
4. Mettre en œuvre des mesures

C'est l'empathie qui explique les actions prosociales ou altruistes : il s'agit d'une réponse à un problème, à l'état ou à la détresse apparente d'une autre personne. Celle-ci est motivée différemment :

- la motivation égoïste, c'est-à-dire pour améliorer son propre état ou bien-être
- la motivation altruiste afin d'améliorer le bien-être de l'autre personne qui est dans le besoin

Selon Batson (2014), dans certaines circonstances, l'action prosociale peut être altruiste : lorsque des personnes ont des liens étroits avec une personne en détresse ou dans le besoin (par exemple, en tant que membre de son groupe de valeur), l'individu peut éprouver de la compassion. Alors le sentiment de préoccupation empathique active la motivation altruiste. L'objectif principal étant d'améliorer le bien-être de l'autre personne. Plutôt que de supposer que chaque cas d'aide provient d'une motivation purement égoïste, les théoriciens de la tradition altruiste en psychologie sociale émettent plutôt l'hypothèse que « au moins certains d'entre nous, dans une certaine mesure, dans certaines circonstances, aident, avec l'objectif ultime de favoriser la personne dans le besoin » (Batson, Ahmad, Lishner, 2009).

Altruisme et comportement d'aide

Plutôt que de supposer que chaque cas d'aide provient d'une motivation purement égoïste, les théoriciens de la tradition altruiste en psychologie sociale émettent plutôt l'hypothèse que « au moins certains d'entre nous, dans une certaine mesure, dans certaines circonstances, aident avec l'objectif ultime de favoriser la personne dans le besoin.

Batson, Van Lange, Ahmad et Lishner (2003) identifient 4 buts ultimes d'agir au bénéfice de quelqu'un d'autre : l'égoïsme, l'altruisme, le collectivisme et le principlism (maintien d'un principe moral).

Les motivations égoïstes sont classées en trois catégories par les auteurs : obtenir un retour matériel ou social, éviter une punition matérielle ou sociale et réduire l'aversion de voir quelqu'un d'autre dans le besoin. La valeur sous-jacente de cette motivation égoïste est d'améliorer son bien-être personnel.

Concernant la motivation altruiste, ce sont les philosophes qui en donnent une définition et qui distinguent deux formes différentes d'hédonisme psychologique : la forme forte qui affirme que l'atteinte du plaisir personnel est toujours le but de l'action humaine ; et la forme faible qui affirme

que l'atteinte de l'objectif apporte toujours du plaisir. La valeur sous-jacente de cette motivation est le bien-être accru d'un ou de plusieurs autres individus.

Les auteurs suggèrent que la motivation collectiviste est un produit de l'identité de groupe (Brewer et Kramer, 1986 ; Tajfel, 1981 ; Turner, 1987) et peut être particulièrement importante pour résoudre les dilemmes sociaux. La valeur sous-jacente de cette motivation serait l'amélioration du bien-être des groupes.

Pour les philosophes, la motivation prosociale aurait pour but ultime de maintenir un principe moral universel et impartial, comme la justice. Les avantages du respect d'un principe moral sont : être vu et se voir soi-même comme une bonne personne ; éviter les punitions sociales et « auto-punition » (honte et culpabilité si on n'agit pas correctement). La valeur sous-jacente de cette motivation est le maintien d'un principe moral.

Cialdini, Darby et Vincent (1973) ont eux établi le « negative state relief » (allègement de l'état négatif) qui spécifie que quand les gens aident les autres à réduire leur détresse, ils éprouvent des émotions positives qui proviennent du fait d'aider quelqu'un dans le besoin.

A quel moment aide-t-on ?

Piliavin et collègues (1991) ont développé la théorie « The arousal : Cost-reward model » pour expliquer à quel moment l'individu est susceptible d'apporter son aide dans les situations d'urgence. Il y a trois conditions dans lesquelles l'aide d'urgence est la plus probable :

1. Plus les gens se sentent dans une situation d'urgence, plus ils sont susceptibles de fournir de l'aide
2. Les gens vont plus aider quand la victime et l'aidant partagent des similarités (identités de groupe communes, sentiments ou parenté ou proximité).
3. L'aide d'urgence sera plus probable lorsque le coût à le faire sera plus faible que la récompense hédonique qui proviendra de l'aide. Quand le coût de l'action est trop élevé, l'individu va choisir d'autres méthodes pour réduire son excitation négative : ignorer la personne ou quitter les lieux).

Empathie et altruisme : qui apporte de l'aide ?

Batson et collaborateurs (2009) définissent l'empathie comme une réponse émotionnelle tournée vers l'autre, suscitée par lui et qui va dans le sens du bien-être perçu de l'autre. L'empathie pour une

autre personne peut être renforcée en observant ou imaginant son état affectif (de Vignemont et Singer, 2006). Cependant, il semblerait qu'il existe une « personnalité prosociale ». Pour Penner, Fritzsche, Craiger et Freifel (1995), la personnalité prosociale se compose principalement d'une suite de traits de personnalité : le sens des responsabilités, l'empathie et l'autoperception que l'on est capable d'être utile dans diverses situations. De plus, croire au « monde juste » (Furnham, 2003, avec l'idée que les gens ont ce qu'ils méritent), peut influencer la prosocialité. Les gens qui croient au monde juste peuvent aider les autres quand ils pensent que les autres méritent leur aide (Zuckerman, 1975) et peuvent être moins susceptibles d'aider les personnes dont ils perçoivent les difficultés comme ayant été en grande partie auto-crées.

Le comportement altruiste serait également différent selon le sexe. Dans les expériences de psychologie sociale, les hommes donnent davantage d'aide que les femmes (quand l'aide est mesurée en termes de comportement comme donner de la monnaie à un étranger, arrêter un voleur ou aider quelqu'un qui a fait tomber quelque chose). Cela ne veut pas dire que les hommes sont plus prosociaux que les femmes dans la mesure où des études montrent que les femmes ont plus d'empathie pour les autres que les hommes (Eisenberg et Lennon, 1983). Et des études longitudinales indiquent que les filles démontrent un plus haut niveau de comportement prosocial que les garçons (Grégory, Light-Hauserman, Rijdsijk et Eley, 2009).

Les facteurs génétiques semblent également expliquer une partie du comportement altruiste. Ils représenteraient 40 à 70% de la variation du comportement prosocial, le reste étant largement attribuable à des facteurs environnementaux (Grégory, Light-Hauserman, Rijdsijk et Eley, 2009). Bachner-Melman et collègues (2005) ont trouvé des associations entre l'altruisme et le polymorphisme des récepteurs de la dopamine D4 et D5.

Le comportement altruiste peut aussi être expliqué par des facteurs environnement et situationnels. Ainsi, les personnes qui vivent en ville sont moins aidants que les personnes vivant dans les zones rurales (Stebly, 1987). Levine, Martinez, Brase et Screnson (1994) ont démontré que la densité de population impacte plus le comportement prosocial. Certainement parce que les gens se renferment davantage pour éviter les interactions avec les étrangers.

L'ambiguïté du besoin (Shotland et Straw, 1976) a aussi un effet sur la volonté de donner de l'aide ou encore l'effet « spectateur » ou « témoin » : plus il y a de témoins, moins les gens apportent leur assistance (Latané et Darleys, 1968, 1970).

Le soutien social

Le soutien social est le réseau sur lequel la personne peut s'appuyer en cas de besoin. Il peut également faire référence à la disponibilité et à la qualité des « relations aidantes ». D'un point de vue sociologique, le soutien social consiste en la présence d'un réseau social de contraintes et d'obligations mutuelles entourant la personne, et qui lui procure une assistance en cas de besoin ». D'un point de vue « psychologique », il fait référence à la disponibilité, de « relations aidantes » et à la qualité de celles-ci. Il existe plusieurs types de soutien social : soutien matériel et financier, soutien d'estime, soutien émotionnel et soutien informatif qui comprend des conseils, des avis, des propositions, mais aussi des informations ou des connaissances sur la façon, par exemple, de réaliser un travail ou de soigner une maladie ». Ainsi, le soutien des collègues joue un rôle essentiel dans la gestion personnelle des situations de travail, en particulier lorsque les exigences du travail sont élevées.

Selon Michel Toussignant, « l'offre de soutien n'est évidemment pas neutre. Les attitudes du donneur influencent beaucoup la façon dont le soutien sera perçu. Un conseil peut être offert avec condescendance, indifférence ou détachement. ».

Relation d'aide : le déclic de la prise en charge

Selon Carl Rogers, la relation d'aide est une situation dans laquelle l'aidant cherche à favoriser chez l'aidé une appréciation plus grande des ressources latentes internes qu'il possède, ainsi qu'une plus grande possibilité d'expression et un meilleur usage de ses ressources. La relation d'aide est une des formes de relation interpersonnelle ayant pour vocation de favoriser chez l'autre la croissance, la maturité, une plus grande capacité à affronter la vie, en mobilisant ses propres ressources. La relation d'aide ne doit pas être confondue avec la relation thérapeutique. Dans l'aide, il n'y a ni thérapie, ni « guérison ». Ce qu'il y a de plus important dans la relation d'aide, c'est la relation. Et celle-ci met en mouvement l'inconscient : ainsi, une personne peut nous apparaître comme sympathique ou à l'inverse antipathique. Nous avons alors évalué l'autre. Selon Jodelet (1989), « nous avons tous besoin de savoir à quoi nous en tenir sur le monde qui nous entoure. Il faut bien s'y ajuster, s'y conduire, le maîtriser physiquement ou intellectuellement, identifier et résoudre les problèmes qu'il pose. C'est pourquoi nous fabriquons des représentations ».

Quels sont les fondements de la relation d'aide ? La relation d'aide est le premier processus de désignation sociale d'une déviance, d'une différence devenue source de gêne et de malaise. Cette

question relève du travail de nomination (en l'occurrence désigner la déviance qui ici représente le burn out), et donc obtenir confirmation de ce renvoi par le biais d'une prise en charge (les conseils que les répondants donneront à la cible), afin d'assurer son devenir (sa réintégration à son poste par exemple).

Que peut apporter la CLT dans la compréhension du burn-out ?

Nous ne nous intéressons pas ici à la problématique du burn out en tant que telle (causes ou vécu subjectif) ni spécifiquement à sa mesure, mais à la manière dont les individus le perçoivent. Nous l'utilisons ici comme Objet au sein d'une Organisation. Les études empiriques appuient l'idée que la distance psychologique est associée à la prise de décision en activant un certain niveau de construction (Trope et Liberman, 2010, Trope et al., 2007). Par exemple, les participants à qui on a demandé de donner des conseils à une autre personne au sujet d'une offre d'emploi perçue comme lointaine accordaient plus d'importance aux attributs abstraits (comme la satisfaction personnelle), qu'aux attributs concrets (comme le salaire) (Kray, 2000).

De plus, l'empathie ou l'inverse la Schadenfreude nous apprennent que les émotions sont activées en fonction d'un contexte social et qu'elles ont une influence sur les relations intergroupes.

La théorie des niveaux de représentations est donc utile pour comprendre ce qui influence l'individu dans le choix de conseils qu'il aurait à donner à un collègue en souffrance. Va-t-il prendre d'autres paramètres en compte que la simple souffrance exprimée par son collègue et mesurée par une échelle validée scientifiquement ?

III/ La perception du burnout

Définition du burn-out

La problématique du burnout fut introduite pour la première fois par Freudenberg. Le burnout (ou épuisement professionnel) a été initialement défini comme un syndrome d'épuisement des ressources physiques et mentales affectant plus particulièrement les « professions d'aide », soit l'ensemble des professions caractérisées par une dimension d'aide, d'assistance, de soins ou de formation auprès d'un public. En effet, pour Truchot (2004), l'usure professionnelle s'observe principalement auprès de cette population. Pour d'autres auteurs, il concerne également les sportifs (Dale et Weinberg, 1990), les cadres (Levinson, 1996), voire la cellule familiale (Guériault, 2004).

La manifestation du burnout

Le burnout désigne la distanciation événementielle et relationnelle de l'individu (salarié) vis-à-vis des pratiques professionnelles et des bénéficiaires dont il a la charge. Les incidences de l'épuisement professionnel s'accompagnent de nombreux effets tels que l'insatisfaction professionnelle, le désengagement, les troubles du sommeil, les ulcérations, les dépressions, l'abus d'alcool et des médicaments...

La mesure du burnout

Le niveau de burnout peut s'évaluer à travers différentes échelles telles que :

- La Maslach Burnout Inventory (MBI) à 22 items (version originale pour les professions d'aide et la MBI-GS (version applicable à toutes les professions) à 16 items. Les items du MBI se présentent sous forme d'affirmations à propos des sentiments et des impressions du salarié concernant son état émotionnel et affectif lié au travail, ses pratiques professionnelles et ses relations avec les clients, les usagers ou le public. Les réponses sont données sur une échelle de fréquence en 7 points de « jamais » à « tous les jours ». Les items d'épuisement émotionnel et de déshumanisation ont une valence négative : des scores élevés sur ces échelles vont dans le sens d'un état de burnout important. A l'inverse, les items d'accomplissement personnel ont une valence positive : des scores élevés sur cette échelle vont dans le sens d'un état de burnout faible ou inexistant.
- Le Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) qui comprend deux versions : deux versions longues ainsi qu'une version courte validée à partir de la seconde version. Le questionnaire s'appuie sur différents modèles de l'environnement psychosocial du travail, notamment celui de la « Demande-Autonomie au travail » (Karasek) et celui du burnout (Maslach) ; ainsi que sur différentes dimensions au niveau de l'individu : santé (santé perçue, stress, épuisement professionnel), stratégies d'adaptation face à un événement stressant, satisfaction au travail. Il existe différentes modalités de réponses selon les échelles du questionnaire : réponses soit sur des échelles de fréquence, soit sur des échelles d'intensité de type Likert (5 modalités le plus souvent), soit des modalités de réponses binaires (oui/non).
- La Burnout Measure Short version (BMS-10) qui comprend 10 items et restitue un score unique de burnout ressenti par l'individu. Schaufeli et Enzmann (1998) rapportent qu'elle

indique un « niveau individuel d'épuisement qui n'est pas nécessairement lié à la relation au travail ». Elle peut donc s'adapter à d'autres contextes non-professionnels.

Présentation de l'étude et des hypothèses

Hypothèse générale

La distance géographique a une influence sur le niveau d'abstraction (concret / abstrait) des conseils qu'un salarié donne à un autre salarié en burn-out.

La distance psychologique a une influence sur la qualité (bon / mauvais) des conseils qu'un salarié donne à un autre salarié en burn-out.

Hypothèses opérationnelles

1. Plus l'individu en burn-out est éloigné géographiquement, plus le niveau d'abstraction sera élevé.
2. Plus l'individu en burn-out est proche des valeurs de notre entreprise, plus les conseils donnés seront de bonne qualité.
3. Plus l'individu qui doit donner des conseils s'identifie aux valeurs de son entreprise, plus il donne de bons conseils concrets à la personne en burn out.

	Loin (Bordeaux)	Proche (Paris)
Proche des valeurs de l'entreprise du répondant	Conseils bons et abstraits	Conseils bons et concrets
Loin des valeurs de l'entreprise du répondant	Conseils mauvais et abstraits	Conseils mauvais et concrets

Pré-test : classification des conseils

Objectif : afin de savoir ce qu'est, selon les individus, un « bon » conseil et un « mauvais conseil » et ce qu'est un conseil « abstrait » et un conseil « concret », nous avons fait passer un premier questionnaire en ligne. Les répondants devaient se prononcer sur 38 conseils pour lutter contre le

burn-out. Ces conseils ont été trouvés sur Internet, dans des articles grands publics¹. Ils ont été remaniés afin d'en proposer certains volontairement très concrets comme « Prendre des cours de Yoga Nidra 2h/semaine » et d'autres plus abstraits comme « prendre sur soi dans les moments difficiles ». Les répondants devaient donner leur avis sur une échelle de Likert en 7 points pour chacun des conseils donné, et définir à quel point le conseil est « mauvais » ou « bon », « vague » ou « précis » et « concret » ou « abstrait ».

Méthodologie

123 personnes, sans aucune discrimination de caractéristiques, ont complété le questionnaire. Nous avons envoyé le questionnaire par Internet en utilisant les réseaux sociaux, en utilisant également un listing de salariés EDF, ainsi que le panel RISC CNRS.

Procédure

L'étude prenait la forme d'un questionnaire informatisé accessible en ligne et diffusé via Facebook, par mail à quelques salariés EDF sélectionnés aléatoirement. Il a également été envoyé au panel RISC CNRS. Le questionnaire présentait 38 conseils. Pour chacun des conseils, les participants devaient se positionner sur trois échelles de Likert en 7 points. La première échelle demandait un positionnement « mauvais conseil-bon conseil », la seconde « vague-précis », la troisième « abstrait - concret ».

Mesures

Nous avons réalisé une moyenne pour chacune des échelles sur chaque conseil. Nous avons également réalisé une moyenne d'abstraction en réunissant les moyennes des échelles « vague-précis » et « abstrait-concret » (Voir Annexe 1).

Tableau 1. Corrélation entre la qualité du conseil (mauvais-bon) et le niveau d'abstraction (vague-précis ; abstrait-concret)

	Qualité du conseil
Niveau d'abstraction	0.40

¹ Nous avons recherché des conseils donnés sur Internet sur des sites tels que huffingtonpost.fr, santemagazine.fr, psychologies.com, femina.fr, femmeactuelle.fr, souffrance-et-travail.com... en tapant sur Google « conseils burn ou » ou « conseils pour lutter contre le burn out ».

Le calcul de la corrélation nous montre que la qualité du conseil est corrélée à son niveau d'abstraction : un bon conseil est plus concret qu'abstrait.

Résultats

Les résultats nous ont permis de définir 4 catégories de conseils et de pouvoir les classer. Chaque catégorie de conseils comprend 2 conseils, à l'exception du mauvais conseil abstrait qui n'a permis d'identifier qu'un seul conseil.

Qualité du conseil

		Bon	Mauvais
Niveau d'abstraction	Abstrait	<ul style="list-style-type: none"> - Entraîner son cerveau à se focaliser sur les choses positives - Prendre les choses avec du recul 	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre sur soi dans les moments difficiles
	Concret	<ul style="list-style-type: none"> - Arrêter de lire/écrire des e-mails la nuit en pleine insomnie - Arrêter de travailler sur ses dossiers pendant les vacances 	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger sa lettre de démission et la donner sans attendre - Demander à son médecin traitant des médicaments bêta-bloquants

Etude : impact de la distance géographique et psychologique sur les conseils donnés

Objectif : Les recherches sur la CLT (Construal Level Theory) définissent la notion de distance psychologique et montrent que celle-ci influence la réflexion des individus et permet une prise de recul sur la lecture d'une situation. Nous avons donc élaboré 4 questionnaires afin de savoir si la distance géographique d'une part, et la distance psychologique d'autre part (traduite par l'adoption de certaines valeurs en contradiction ou non avec l'entreprise dans laquelle travaille le sujet interrogé) ont un impact sur les conseils qu'il souhaite donner à une personne en burn-out.

Variables indépendantes : distance géographique, distance psychologique et identification du sujet aux valeurs de son entreprise.

Variables dépendantes : qualité du conseil (bon / mauvais) et son niveau d'abstraction (concret / abstrait).

Méthodologie

Il y a eu 33 répondants pour le premier questionnaire, 34 pour le second, 27 pour le troisième, 40 pour le quatrième.

Les questionnaires ont tous été envoyés à des salariés d'EDF ou des prestataires travaillant à temps plein pour l'entreprise et situés Ile de France. Les questionnaires ont été envoyés par mails.

Procédure

Nous avons élaboré 4 questionnaires mettant en scène une situation fictive mais réaliste.

Le premier questionnaire évoquait le cas de Nicolas, qui se trouvait géographiquement éloigné des répondants (à Bordeaux) et qui était proche des valeurs d'EDF puisqu'il défendait le nucléaire.

Le second questionnaire évoquait le cas de Thibault, qui se trouvait géographiquement éloigné des répondants (à Bordeaux) et qui était contre les valeurs d'EDF, c'est-à-dire écologiste et prônant l'utilisation d'énergies renouvelables.

Le troisième questionnaire évoquait le cas d'Edouard, collègue géographiquement proche des répondants (en Ile de France) et qui était proche des valeurs d'EDF et les défendait.

Le quatrième questionnaire évoquait le cas de David, collègue géographiquement proche des répondants (en Ile de France) et qui était contre les valeurs d'EDF.

Les questionnaires étaient tous identiques à l'exception de la contextualisation du cas. La première partie était donc la présentation du personnage, puis nous présentions l'inventaire MBI de Maslach que le personnage avait fictivement remplis. Nous demandions ensuite aux répondants d'exprimer à quel point il souhaiterait donner les 7 conseils identifiés dans le pré-test. Ils devaient se situer sur une échelle de Likert en 7 points.

La dernière question consistait pour le répondant à indiquer à quel point il se sentait proche des valeurs de l'entreprise dans laquelle il travaille, sur une échelle de Likert en 7 points.

Une dernière question filtre permettait de s'assurer que les répondants travaillaient bien en Ile de France.

Résultats

Effets de la distance géographique

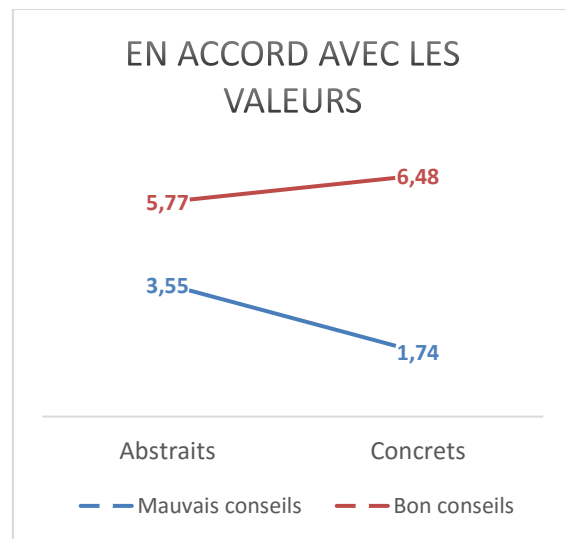
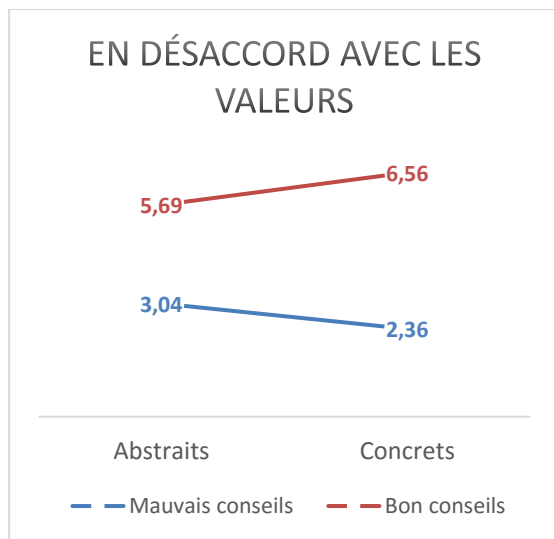
L'ANOVA réalisée montre qu'il n'y a pas d'effet de la distance géographique sur la qualité des conseils donnés : que l'individu se trouve à Bordeaux ou à Paris, le sujet lui donnera autant de bons conseils concrets et autant de bons conseils abstraits : $F(1 ; 130) = 0,010$ $p = .92$.

Effets de la distance psychologique

L'ANOVA réalisée montre qu'il y a par contre un effet de l'adoption des valeurs : les répondants marquent davantage la différence selon que l'individu à conseiller est contre ou pour les valeurs de l'entreprise du répondant.

En effet, si l'individu à conseiller est contre les valeurs de l'entreprise du répondant, alors il lui conseillera davantage de mauvais conseils concrets que s'il était en adéquation avec les valeurs de son entreprise.

A l'inverse, si l'individu à conseiller adopte les mêmes valeurs que l'entreprise du répondant, alors, le répondant privilégiera les mauvais conseils abstraits : $F(1, 130) = 5,59$, $p = .01$.



Effets de l'identification des répondants

Concernant l'identification des répondants, les résultats vont dans le même sens. Nous constatons que plus le répondant s'identifie aux valeurs de l'entreprise, moins il donne de mauvais conseils concrets ($r=.51$) à la personne en burn out qui est elle aussi en accord avec les valeurs de l'entreprise. A l'inverse, si le répondant est en désaccord avec les valeurs de l'entreprise, alors il donnera davantage de bons conseils abstrait ($r=.36$) à la cible (*Tableau 2*).

Tableau 2. Corrélation entre l'identification des sujets (dans quelle mesure les répondants se sentent proches des valeurs de leur entreprise) et la qualité des conseils qu'ils donnent (concret, abstrait, bon, mauvais).

	concret bon	abstrait mauvais	concret mauvais	abstrait bon
Contre	0,19	0,03	-0,02	0,36*
Pour	-0,15	0,00	-0,51*	0,24

* $p<.001$

Discussion et limites

Cette recherche permet d'étendre la théorie des niveaux de représentation aux effets des distances psychologiques et géographiques sur des conseils que l'on peut donner à un individu en burnout. Le

sujet de l'épuisement professionnel étant de plus en plus prégnant dans les entreprises et en proie à de multiples études et vulgarisation médiatique, il nous a semblé intéressant de connaître les attitudes des individus au travail face à cette problématique. Cela permet d'ouvrir un questionnement auprès des responsables d'entreprise en ressources humaines par exemple. En effet, les résultats de notre recherche permettent de mettre en garde sur la nécessité de garder une neutralité dans les conseils que l'on peut donner à quelqu'un en situation de souffrance en travail. Nous avons pu voir que plus la personne est éloignée psychologiquement de l'individu et plus celui-ci aura tendance à lui donner de mauvais conseils. Or, pour lutter contre le burn out, il ne faudrait pas que des considérations personnelles et de valeurs empiètent sur la bienveillance. Ayant ainsi mis en évidence l'impact de la distance psychologique sur la qualité et le niveau d'abstraction des conseils, il serait intéressant de poursuivre cette étude en interrogeant l'influence de traits de personnalité par exemple sur les conseils que le participant va pouvoir donner à la cible. Nous pourrions également poser la question de la perception de l'efficacité de l'aide reçue. En effet, Thoits (1986), affirme que le soutien est bénéfique s'il provient de personnes socialement similaires au récepteur et ayant expérimenté des situations problématiques ou facteurs de stress semblables.

La notion de distance géographique a nuancé les apports de la théorie des niveaux de représentation dans la mesure où aucun résultat significatif n'a été trouvé. Mais des recherches récentes démontrent que les situations émotionnellement intenses sont expérimentées psychologiquement plus proches que les situations moins émotionnelles (Van Boven et al. 2010). Par exemple, on a demandé à des étudiants de se remémorer la fusillade de Virginia Tech de 2007 et de s'exprimer en termes émotionnels. Ceux-ci ont indiqués qu'ils ressentaient la tragédie comme physiquement, socialement et temporellement plus proche (Van Boven et al. 2010). La distance géographique d'un collègue ou salarié en souffrance est-elle « annulée » par l'intensité émotionnelle ressentie par le répondant ?

Il serait donc intéressant de donner une suite à cette étude en s'interrogeant sur le niveau des réactions émotionnelles pendant le jugement et le choix du participant à l'égard du salarié à conseiller.

Annexe 1. Questionnaire pré-test

Bonjour et bienvenue,

Cette étude s'intéresse à la qualité de vie au travail. Nous allons vous poser des questions sur votre perception du burn-out. Vos réponses sont anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de cette étude universitaire. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, seul votre point de vue compte.

Merci de répondre à toutes les questions dans l'ordre dans lequel elles vous sont présentées et de répondre de manière individuelle sans demander l'avis de vos proches. Cette étude vous prendra environ 5 minutes.

Pour toute question, remarque, ou pour recevoir les résultats de l'étude (d'ici fin septembre 2019), merci d'envoyer un mail à management.etude@gmail.com.

Nous vous remercions infiniment pour votre participation.

Voici des conseils que l'on peut donner à des personnes qui sont dans une situation de souffrance au travail. Pour chaque conseil donné afin de lutter contre cette souffrance, merci d'indiquer votre avis sur une échelle de 1 à 7. Lisez attentivement : chaque conseil est répété trois fois mais la question est différente.

1. Planifier un rendez-vous avec son médecin traitant pour bénéficier d'un arrêt

Mauvais conseil							Bon conseil
1	2	3	4	5	6	7	
Vague							Précis
1	2	3	4	5	6	7	
Abstrait							Concret
1	2	3	4	5	6	7	

2. Entraîner son cerveau à se focaliser sur les choses positives
3. Rencontrer son médecin du travail pour avoir un suivi et des conditions aménagées
4. En parler à ses amis
5. Aller à la pharmacie pour demander une cure naturelle ciblée contre le stress
6. En parler à sa famille
7. Prendre moins son travail à cœur
8. Faire des exercices de respiration en autonomie, chez soi, tous les jours
9. Prendre des vacances d'au moins deux semaines
10. Envoyer un mail aux RH pour demander une formation « lutter contre le stress »
11. Participer à des groupes de paroles
12. Prendre les coordonnées d'un psychologue du travail ou un psychothérapeute
13. Prendre les choses avec du recul
14. Arrêter de lire/écrire des e-mails la nuit en pleine insomnie
15. Acheter des livres sur la relaxation
16. Prendre sur soi dans les moments difficiles
17. Changer d'entreprise
18. Boire des infusions détente tous les soirs
19. Arrêter de travailler sur ses dossiers pendant les vacances
20. Arrêter de répondre à son téléphone professionnel les week-ends
21. En parler avec son manager ou son supérieur hiérarchique
22. Demander un assistant pour alléger son travail
23. En parler à ses collègues
24. Se mettre en temps partiel
25. Questionner son propre comportement
26. Faire un travail sur soi
27. Suivre le programme en ligne Agoracadémie pour lutter contre le burn out
28. Changer de poste
29. Prendre des cours de Yoga Nidra 2h/semaine
30. Rédiger sa lettre de démission et la donner sans attendre
31. Contacter par mail les syndicats et prendre rendez-vous avec eux
32. Mieux s'organiser dans son travail
33. Demander à son médecin traitant des médicaments bêta-bloquants
34. Moins s'engager dans le travail
35. Faire du sport 4h/semaine
36. Suivre une thérapie de soutien
37. Prendre rendez-vous avec un(e) psychologue spécialisé en thérapie cognitivo comportementale
38. Prendre rendez-vous avec un cabinet pour entamer un bilan de compétences

Annexe 2. Tableau résultats pré-test

Conseils	Qualité du conseil (mauvais/bon)	Clarté du conseil (vague/précis)	Précision du conseil (abstrait/concret)	Moyenne Abstraction
Planifier un RDV avec son médecin traitant pour bénéficier d'un arrêt.	4,91	4,94	5,59	5,27
Entraîner son cerveau à se focaliser sur les choses positives	5,08	3,4	3,33	3,37
Rencontrer son médecin du travail pour avoir un suivi et des conditions aménagées	5,77	5,36	5,44	5,40
En parler à ses amis	5,73	4,88	5,14	5,01
Aller à la pharmacie pour demander une cure naturelle ciblée contre le stress	3,94	4,37	4,48	4,43
En parler à sa famille	5,55	5,04	5,16	5,10
Prendre moins son travail à cœur	4,14	3,24	3,21	3,23
Faire des exercices de respiration en autonomie, chez soi, tous les jours	5,34	4,71	4,54	4,63
Prendre des vacances d'au moins deux semaines	5,11	5,61	5,61	5,61
Envoyer un mail aux RH pour demander une formation « lutter contre le stress »	4,15	5,01	4,87	4,94
Participer à des groupes de paroles	5,11	4,61	4,78	4,70
Prendre les coordonnées d'un psychologue du travail ou un psychothérapeute	5,89	5,63	5,62	5,63
Prendre les choses avec du recul	4,93	3,06	3,06	3,06
Arrêter de lire/ écrire des e-mails la nuit en pleine insomnie	6,28	6,28	6,21	6,25
Acheter des livres sur la relaxation	4,35	4,33	4,37	4,35
Prendre sur soi dans les moments difficiles	3,04	3,05	2,82	2,94
Changer d'entreprise	4,65	4,74	5,06	4,90
Boire des infusions détente tous les soirs	4,11	4,71	4,62	4,67
Arrêter de travailler sur ses dossiers pendant les vacances	6,32	6,25	6,22	6,24
Arrêter de répondre à son téléphone professionnel les week-ends	6,33	6,25	6,31	6,28
En parler avec son manager ou son supérieur hiérarchique	5,45	5,44	5,43	5,44
Demander un assistant pour alléger son travail	4,73	4,93	5,07	5,00
En parler à ses collègues	4,8	4,68	4,63	4,66
Se mettre en temps partiel	4,14	5,02	4,89	4,96
Questionner son propre comportement	5,26	3,72	3,52	3,62
Faire un travail sur soi	5,27	3,41	3,37	3,39
Suivre le programme en ligne Agoracadémie pour lutter contre le burn out	4,3	4,33	4,25	4,29
Changer de poste	4,7	4,53	4,52	4,53
Prendre des cours de Yoga Nidra 2h/semaine	4,67	5,11	4,85	4,98
Rédiger sa lettre de démission et la donner sans attendre	2,59	5,37	5,41	5,39
Contacteur par mail les syndicats et prendre rendez-vous avec eux	4,7	5,42	5,44	5,43
Mieux s'organiser dans son travail	5	3,93	4,12	4,03
Demander à son médecin traitant des médicaments bêta-bloquants	2,24	4,96	4,7	4,83
Moins s'engager dans le travail	4,32	3,48	3,51	3,50
Faire du sport 4h/semaine	5,35	5,5	5,61	5,56
Suivre une thérapie de soutien	5,27	4,47	4,54	4,51
Prendre rendez-vous avec un(e) psychologue spécialisé en thérapie cognitivo-comportementale	4,93	5,13	4,85	4,99
Prendre rendez-vous avec un cabinet pour entamer un bilan de compétences	4,75	5,19	5,13	5,16

Annexe 3. Questionnaires étude

Trame des questionnaires :

Bonjour et bienvenue,

Cette étude s'intéresse à la perception du burn-out. Nous allons vous poser une question concernant vos sentiments par rapport à une situation de burn-out (épuisement qu'une personne peut ressentir dans son travail). Cette étude vous prendra environ 3 minutes. Vos réponses sont anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de cette étude universitaire. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, seul votre point de vue compte. Nous vous demandons de répondre de manière individuelle, sans demander l'avis de vos proches. Le cas présenté est totalement fictif mais il est réaliste. Pour toute question ou demande, vous pouvez nous envoyer un mail à l'adresse suivante : management.etude@gmail.com. Merci de ne pas transmettre ce questionnaire à quelqu'un d'autre. Nous vous remercions pour votre participation.

Merci de lire attentivement le texte ainsi que les réponses au test. Ce cas est parfaitement fictif mais réaliste.

David travaille dans une association qui se situe en plein cœur de Paris, et qui milite pour les énergies renouvelables. Cela implique, entre autres sujets, que l'association et lui-même ont un fort discours militant contre le nucléaire et prônent davantage l'utilisation des éoliennes, du photovoltaïque et de la marémotrice par exemple. Ils mènent toute l'année des actions sur la région Ile de France : Paris, La Défense, Malakoff etc. pour convaincre de produire des énergies sans aucune utilisation du nucléaire. David y participe tout le temps et cela lui demande donc un investissement émotionnel et intellectuel important : les valeurs de l'écologie lui tiennent à cœur. Il a répondu à un questionnaire sur la souffrance au travail et voici ce qu'il a répondu (0 : jamais, 1 : quelques fois par an, 2 : une fois par mois, 3 : quelque fois par mois, 4 : une fois par semaine, 5 : quelques fois par semaine, 6 : chaque jour). Pour zoomer, faites clic droit « ouvrir dans une autre fenêtre ».

- 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 ragaillard(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

Sur une échelle de 1 à 7 (1. Je ne lui conseillerai pas, 7. Je lui conseillerai), à quel point souhaiteriez-vous donner chacun de ces conseils à Thibault :

Entraîner son cerveau à se focaliser sur les choses positives

Je ne lui conseillerai pas							Je lui conseillerai
1	2	3	4	5	6	7	

Prendre les choses avec du recul

Arrêter de lire/écrire des e-mails la nuit en pleine insomnie

Arrêter de travailler sur ses dossiers pendant les vacances

Prendre sur soi dans les moments difficiles

Rédiger sa lettre de démission et la donner sans attendre

Demander à son médecin traitant des médicaments bêta-bloquants

Dans quel secteur travaillez-vous ?

- Luxe
- Hôtellerie/restauration
- Hôpitaux ou cliniques privés/publics
- Armée
- Energie
- Metallurgie
- banque/assurance
- agroalimentaire
- informatique/telecom
- BTP/matériaux de construction
- Plastique Caoutchouc
- Automobile

Dans quelle mesure vous sentez-vous proche des valeurs défendues par votre entreprise ?

**Pas
proche
du tout**

**Très
proche**

1

2

3

4

5

6

7

Dans quelle région travaillez-vous ?

- Ile de France
- Autre

Cas fictif du deuxième questionnaire :

Nicolas travaille dans la même entreprise que vous mais sur un site situé à Bordeaux. Vous ne le connaissez pas. Il travaille dans l'entreprise depuis plusieurs années, en est très satisfait ainsi que de son travail : il est tout à fait favorable à l'énergie nucléaire et convaincu de son utilité publique. Il est investi dans les valeurs prônées par l'entreprise et mènent d'ailleurs toute l'année des actions sur la région bordelaise : Mérignac, Pessac etc. pour répondre aux anti-nucléaire et cela lui demande donc un investissement émotionnel et intellectuel important : les valeurs de l'entreprise lui tiennent à cœur. Il a répondu à un questionnaire sur la souffrance au travail et voici ce qu'il a répondu (0 : jamais, 1 : quelques fois par an, 2 : une fois par mois, 3 : quelque fois par mois, 4 : une fois par semaine, 5 : quelques fois par semaine, 6 : chaque jour). Pour zoomer, faites clic droit « ouvrir dans une autre fenêtre ».

Cas fictif du troisième questionnaire :

Edouard est votre collègue, il travaille dans le même service que vous et vous le côtoyez tous les jours. Il travaille dans l'entreprise depuis plusieurs années, en est très satisfait ainsi que de son travail : il est tout à fait favorable à l'énergie nucléaire et convaincu de son utilité publique. Il est investi dans les valeurs prônées par l'entreprise et mènent d'ailleurs toute l'année des actions sur la région Ile de France : Paris, La Défense, Malakoff etc. pour répondre aux anti-nucléaire et cela lui demande donc un investissement émotionnel et intellectuel important : les valeurs de l'entreprise lui tiennent à cœur. Il a répondu à un questionnaire sur la souffrance au travail et voici ce qu'il a répondu (0 : jamais, 1 : quelques fois par an, 2 : une fois par mois, 3 : quelque fois par mois, 4 : une fois par semaine, 5 : quelques fois par semaine, 6 : chaque jour). Pour zoomer, faites clic droit « ouvrir dans une autre fenêtre ».

Cas fictif du quatrième questionnaire :

Thibault travaille dans une association qui se situe à Bordeaux, et qui milite pour les énergies renouvelables. Cela implique, entre autres sujets, que l'association et lui-même ont un fort discours militant contre le nucléaire et prônent davantage l'utilisation des éoliennes, du photovoltaïque et de la marémotrice par exemple. Ils mènent toute l'année des actions sur la région bordelaise : Mérignac, Pessac etc. pour convaincre d'utiliser des énergies sans aucune utilisation du nucléaire. Thibault y participe tout le temps et cela lui demande donc un investissement émotionnel et intellectuel important : les valeurs de l'écologie lui tiennent à cœur. Il a répondu à un questionnaire

sur la souffrance au travail et voici ce qu'il a répondu (0 : jamais, 1 : quelques fois par an, 2 : une fois par mois, 3 : quelque fois par mois, 4 : une fois par semaine, 5 : quelques fois par semaine, 6 : chaque jour). Pour zoomer, faites clic droit « ouvrir dans une autre fenêtre ».

Bibliographie

- Alice Audrezet, Gwarlann Caffier de Kerviler. Comment réduire la distance perçue vis-à-vis d'une cause humanitaire ? L'influence de l'abstraction linguistique et de la valence d'un message. Congrès International de l'Association française de Marketing, May 2011, Bruxelles, Belgique. pp.1-20. halshs- 00685641
- Batson, C. D., Van Lange, P. A., Ahmad, N., & Lishner, D. A. (2003). Altruism and helping behavior. *The Sage handbook of social psychology, 1*, 279-295.
- Boisseau, C. & Pariente, P. (2012). Les aides du manager en situation professionnelle : techniques de la distanciation. *Management & Avenir, 53*(3), 103-120. doi:10.3917/mav.053.0103.
- Boutanquoi, M. (2001). Pratiques de la relation d'aide. *Connexions, no76*(2), 157-167. doi:10.3917/cnx.076.0157.
- Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Schroeder, D. A., and Penner, L. A. 2006. *The Social Psychology of Prosocial Behavior*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Esnard, C., Faury, B., & Zylinski, A. (2014). Burnout en contexte professionnel soignant: la valorisation sociale des explications causales en termes d'effort. *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale, (2)*, 233-258.
- Henderson, M. D., Wakslak, C. J., Fujita, K., & Rohrbach, J. (2011). Construal level theory and spatial distance: Implications for mental representation, judgment, and behavior. *Social Psychology, 42*(3), 165–173. <https://doi.org/10.1027/1864-9335/a000060>
- Langevin, V., François, M., Boini, S., & Riou, A. (2011). Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail. *Documents pour le médecin du travail, 125*, 23-36.

- Leach, C. W., Spears, R., Branscombe, N. R., & Doosje, B. (2003). Malicious pleasure: Schadenfreude at the suffering of another group. *Journal of personality and social psychology, 84*(5), 932.
- Liberman, N., Trope, Y., McCrea, S. M., & Sherman, S. J. (2007). The effect of level of construal on the temporal distance of activity enactment. *Journal of Experimental Social Psychology, 43*(1), 143-149.
- Lourel, M., & Gueguen, N. (2007). Une méta-analyse de la mesure du burnout à l'aide de l'instrument MBI. *L'encéphale, 33*(6), 947-953.
- Lourel, M., Gueguen, N., & Mouda, F. (2007). L'évaluation du burnout de Pines: adaptation et validation en version française de l'instrument Burnout Measure Short version (BMS-10). *Pratiques psychologiques, 13*(3), 353-364.
- Paillé, P. (2006). Les relations entre l'implication au travail, les comportements de citoyenneté organisationnelle et l'intention de retrait. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology, 56*(2), 139-149.
- Raue, M., Streicher, B., Lermer, E., & Frey, D. (2015). How far does it feel? Construal level and decisions under risk. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition, 4*(3), 256-264.
- Sander, D., & Scherer, K. R. (2014). *Traité de psychologie des émotions*. Dunod.
- Stukas, A. A., & Clary, E. G. (2012). Altruism and helping behavior. In V. S. Ramachandran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (2nd ed., Vol. 1, pp. 100-107). Kiddlington, UK: Academic Press.
- Trope, Y., & Liberman, N. (2010). Construal-level theory of psychological distance. *Psychological review, 117*(2), 440.
- Williams, L., Stein, R., & Galguera-Garcia, L. (2012). Beyond construal: Specifying the distinct emotional consequences of psychological distance and abstract construal.
- Yan, D., Sengupta, J., & Hong, J. (2016). Why does psychological distance influence construal level? The role of processing mode. *Journal of Consumer Research, 43*(4), 598-613.

