

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ À  
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN PSYCHOLOGIE

PAR  
ANNE-MARIE MCGURRIN

RELATIONS ENTRE LA TIMIDITÉ, LE PERFECTIONNISME ET  
LE STRESS CHEZ DES FEMMES OEUVRANT DANS  
LE SECTEUR DE LA TÉLÉCOMMUNICATION

OCTOBRE 1997

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

## Sommaire

Dans le modèle du stress psychologique de Lazarus, trois éléments jouent un rôle capital sur le degré de stress ressenti par un individu: l'évaluation cognitive de l'événement, les ressources internes et externes disponibles et les capacités de «coping» de la personne. Les timides et les perfectionnistes ont des ressources internes qui peuvent probablement influencer négativement l'évaluation d'un événement. Dans cette recherche, ce sont les relations entre la timidité, la pensée perfectionniste et la perception des embêtements vécus quotidiennement qui sont étudiés dans une population de femmes qui travaillent à temps plein. Pour mener à bien ce projet, 176 femmes, dont 105 collaboratrices (non-cadres) et 71 Gestionnaires (cadres), ont répondu à cinq questionnaires. En moyenne, elles sont âgées entre 30 ans et 49 ans (90%) et disent avoir un conjoint (65%). Les hypothèses de la recherche sont les suivantes: 1) il existe un lien entre la timidité et l'intensité ressentie aux embêtements quotidiens, de même qu'entre le perfectionnisme et le degré d'embêtement exprimé, 2) il existe un lien entre le perfectionnisme et la timidité, 3) les timide-perfectionnistes perçoivent les embêtements de leur environnement comme étant plus stressants et 4) les femmes gestionnaires sont plus stressées et plus perfectionnistes que les collaboratrices cependant moins timides qu'elles. Les résultats indiquent qu'il y a une faible relation, quoique significative, entre l'intensité des embêtements quotidiens et la timidité et un lien plus important avec le perfectionnisme. Les résultats ont aussi montré une relation assez forte entre la timidité et le perfectionnisme, principalement en ce qui concerne les facteurs «doute de ses capacités» et «dérangé par les erreurs» de l'échelle de perfectionnisme. Par contre, le fait d'être à la fois timide et perfectionniste ne rend pas l'intensité et le nombre d'embêtements quotidiens plus élevés. Concernant la dernière hypothèse, les femmes gestionnaires sont statistiquement plus perfectionnistes que les collaboratrices, particulièrement parce qu'elles se fixent des normes plus élevées à

rencontrer, elles craignent de faire des erreurs et perçoivent que les attentes parentales étaient élevées. Finalement, il n'y a aucune différence entre les gestionnaires et les collaboratrices en ce qui concerne la timidité. Une première conclusion est que les femmes timides ne sont pas stressées dans le domaine du travail et des relations interpersonnelles, probablement à cause de leur tendance à se retirer des situations qui les dérangent. Une deuxième conclusion est que les timides ont un mode de pensée perfectionniste, principalement parce qu'ils doutent de leur capacité par rapport à ce qu'ils accomplissent, ils craignent de faire des erreurs ainsi que la critique des autres. Enfin, le fait que les femmes gestionnaires ne soient pas davantage dérangées par les micro-stresseurs de la vie quotidienne indique soit que les gestionnaires de cette compagnie ne subissent pas les effets des responsabilités et des heures de travail supplémentaires ou bien qu'elles disposent de ressources efficaces pour gérer ce stress, par exemple une estime de soi plus élevée, ou elles ont un mode de «coping» plus optimiste et actif. Cette recherche est réalisée à l'aide du modèle d'autorégulation de Carver et Scheir, du concept de timidité de Buss et de Leary et du modèle de stress de Lazarus et ses collègues.

## Table des matières

Sommaire.....	ii
Liste des tableaux.....	vi
Remerciements.....	vii
Introduction.....	1
Contexte théorique.....	6
1.1 Le Stress.....	7
1.1.1 Le stress au travail.....	11
1.2 La Timidité.....	13
1.2.1 Les caractéristiques et les conséquences.....	15
1.3 La Pensée Perfectionniste.....	19
1.4 La Timidité et la Pensée Perfectionniste.....	22
1.5 Objectifs de la Recherche.....	25
1.6 Originalités de la Recherche.....	27
Hypothèses.....	29
Méthode.....	31
2.1 Sujets.....	32
2.2 Déroulement et Instruments de mesure.....	33
2.2.1 Le questionnaire de renseignements généraux.....	35
2.2.2 Les embêtements quotidiens.....	35
2.2.3 L'échelle de timidité.....	36
2.2.4 L'échelle d'évitement et de détresse social.....	36
2.2.5 L'échelle multidimensionnelle de perfectionnisme.....	37
Résultats.....	40

3.1 Cohérence Interne des Instruments.....	41
3.2 Hypothèses 1 et 2.....	42
3.3 Hypothèse 3.....	45
3.4 Hypothèse 4.....	47
Discussion.....	52
4.1 Cibles Thérapeutiques et Critique de la recherche.....	65
Conclusion.....	68
Appendice A - Document expédié aux sujets.....	73
Appendice B - Répartition des groupes selon les trois variables de l'étude.....	79
Références.....	81

Liste des tableaux

Tableau 1: Principales caractéristiques sociodémographiques des sujets, selon les groupes.....	34
Tableau 2: Analyse de cohérence interne pour les variables à l'étude.....	41
Tableau 3 Intercorrélations entre la timidité, le perfectionnisme et les six domaines reliés aux embêtements quotidiens.....	43
Tableau 4: Intercorrélations entre la timidité et les six caractéristiques du perfectionnisme.....	45
Tableau 5: Analyse de variance des résultats des groupes de timides et de perfectionnistes à l'échelle d'intensité des embêtements quotidiens.....	46
Tableau 6: Analyse de variance des résultats des groupes de timides et de perfectionnistes avec la fréquence d'embêtements quotidiens.....	47
Tableau 7: Comparaison de moyennes entre les gestionnaires et les collaboratrices en fonction des dimensions du perfectionnisme et des embêtements quotidiens.....	49
Tableau 8: Comparaison entre les gestionnaires et les collaboratrices par rapport aux dix embêtements plus préoccupants.....	50

## Remerciements

Je tiens à remercier Michelle Dumont, ma directrice de recherche, avec qui le travail gagne en qualité grâce à ses commentaires judicieux et son souci du travail bien fait. Ses encouragements à des moments stratégiques ont su me donner confiance.

Je remercie également Sandra Potente, de la compagnie Télébec, pour son ouverture, ses conseils et son appui. Également, je remercie Marjolaine Leduc pour sa générosité et son assistance lors des envois et de la réception des documents.

Ce travail n'aurait pas vu le jour sans l'appui et la collaboration continue de Lise Gaudreault ainsi que ceux de Nicole Fortier, Andrée-Anne Guillotte et les membres de ma famille qui ont aussi participé et encouragé mes efforts, merci à vous!

Enfin, je tiens à remercier les employées de Télébec qui ont répondu en grand nombre aux questionnaires. Sylvie Gilbert et France Sirois ont même pris plaisir à rendre cette recherche encore plus intéressante, ce que j'apprécie grandement.



## Introduction

De nos jours, autant les travailleurs, les chômeurs, les étudiants(es) que les femmes ou les hommes au foyer subissent, au moins une fois dans leur vie, les contrecoups du stress. En effet, rares sont les individus qui peuvent se vanter de ne jamais être stressés. Plus spécifiques au monde du travail, les exigences de production et d'efficacité, le nombre d'heures de travail élevé, les soucis monétaires ne sont que quelques exemples des éléments qui peuvent susciter des préoccupations chez les individus. Malheureusement, le stress n'affecte pas uniquement la santé psychologique d'une personne. En effet, il est de plus en plus reconnu, grâce à des chercheurs comme Hans Selye, que l'effet d'un stress négatif prolongé influence aussi le système immunitaire. En ce sens, il reste encore beaucoup de recherches à faire pour découvrir comment le stress agit, et ce, tant sur le plan physiologique que psychologique.

Anciennement, ce sont les événements de vie, par exemple un changement d'emploi ou encore un décès, qui étaient réputés être stressants pour l'être humain (Holmes et Rahe, 1967). De plus en plus, les chercheurs considèrent que les petites frustrations quotidiennes et répétitives peuvent devenir encore plus stressantes que les événements de vie. Toutefois, certaines situations sont susceptibles d'être plus dérangeantes que d'autres. En effet, il existe une grande variabilité entre les individus quant aux réactions face aux événements majeurs ou mineurs, devant la même situation, certains se sentent défiés et d'autres dépassés. Lazarus et ses collaborateurs insistent sur l'interrelation entre les caractéristiques individuelles et les caractéristiques de l'environnement pour expliquer la réaction des individus devant un événement stressant. Ainsi, la personnalité, les croyances, les attentes sont autant d'éléments qui influencent la perception d'une situation et qui font que les individus ne réagissent pas de la même façon devant une situation en particulier.

Parmi ces variables intermédiaires, la timidité en tant que trait de personnalité pourrait, par exemple, jouer un rôle déterminant dans la façon d'interpréter des situations quotidiennes impliquant des relations sociales souvent perçues comme hautement stressantes. En effet, pour près de 24% de la population américaine, il semble que les relations interpersonnelles sont vécues comme des activités anxiogènes. Avec de telles difficultés à entrer en relation avec les autres, beaucoup d'activités facilement réalisables pour la majorité d'entre-nous, deviennent des situations stressantes pour les personnes timides. Un des objectifs de cette recherche est d'explorer la relation entre la timidité et le stress, et ce, en tenant compte des différentes sphères de vie où ce stress peut être présent (p.ex. famille, travail).

Une autre variable liée à la personnalité qui pourrait jouer un rôle déterminant dans la façon d'interpréter des situations quotidiennes comme hautement stressantes est le perfectionnisme. Être perfectionniste c'est chercher la perfection dans tout, avoir peur de faire des erreurs et douter de ses capacités dans la réalisation d'une tâche. Un peu de perfectionnisme de la part d'un travailleur augmente la qualité du travail qu'il effectue. Cependant, un perfectionniste est presque obsessif par rapport à la qualité de ce qu'il dit ou de ce qu'il fait puisqu'il cherche la perfection du travail à tout prix, ce qui a pour effet de ralentir sa vitesse de production. Malheureusement, dans les entreprises, la vitesse de production est la principale valeur recherchée chez les travailleurs, même si la qualité du travail peut en souffrir. Parallèlement, le rythme de vie actuel permet à peu de gens de prendre le temps d'accomplir les tâches domestiques de façon parfaite. Devant ces constats, il ne serait pas surprenant que le perfectionniste soit plus préoccupé par les événements quotidiens mal accomplis. Cette recherche vise donc à approfondir les connaissances sur la relation qui pourrait exister entre ce trait de caractère et le stress vécu dans différents domaines de la vie (le travail, relations interpersonnelles, etc.).

Une des caractéristiques souvent citées dans la littérature est la présence d'un mode de pensée perfectionniste chez les timides. Pourtant, peu de recherches ont été effectuées pour prouver ce lien empiriquement. Alors que le timide est dérangé par les relations sociales, le perfectionniste est plutôt dérangé par la qualité du travail qu'il accomplit. Le lien entre les deux n'est pas si évident. Or, établir que la personne timide a un mode de pensée perfectionniste est important, puisque ce mode de fonctionnement cognitif permet de mieux comprendre le processus par lequel certaines situations sociales ou liées à la tâche peuvent être vécues difficilement. Un autre objectif de la présente recherche est de montrer l'existence de ce lien et de vérifier le niveau de stress perçu par les timides qui ont un mode de pensée perfectionniste.

Dans le monde du travail, les postes supérieurs sont-ils occupés par des gens timides et/ou perfectionnistes? Certaines recherches montrent que les timides ne cherchent pas à occuper des emplois de hiérarchie supérieure. Aussi, il est probable que les cadres soient plus perfectionnistes et plus stressés que les non-cadres étant donné leurs niveaux de responsabilités plus élevés. Les données recueillies auprès de femmes travailleuses pour cette recherche permettront d'étudier les relations entre la timidité, le perfectionnisme et le stress en fonction de deux types d'emploi: cadre et non-cadre, c'est d'ailleurs un autre objectif à cette recherche. Le but de cette recherche est donc d'approfondir les connaissances concernant les liens qui peuvent exister entre la timidité, le perfectionnisme et le stress auprès de femmes travailleuses.

Ce mémoire débute par le contexte théorique qui situe la recherche par rapport au stress et dresse un portrait de la personne timide et du perfectionniste. Il se termine par les prédictions concernant les relations qui peuvent exister entre les trois concepts de timidité, perfectionnisme et stress et par l'annonce des objectifs de la recherche ainsi que des

hypothèses de travail. Les parties suivantes présentent la méthode, les résultats obtenus et la discussion des résultats en rapport avec chaque hypothèse de travail, ainsi qu'une autocritique du projet. Finalement, la conclusion traite des possibilités thérapeutiques par rapport à la timidité suite aux résultats obtenus et des possibilités de recherches futures dans ce domaine.

## Contexte théorique

Cette recherche vise à mieux comprendre comment certaines caractéristiques individuelles, comme la timidité et le perfectionnisme, interagissent pour produire un degré de stress élevé dans une population de femmes qui travaillent à temps plein. Dans cette section, il sera question du stress, de la timidité, du perfectionnisme suivi d'explications concernant les liens possibles entre ces variables. Les objectifs ainsi que l'originalité de la recherche sont présentés à la fin de cette section.

### 1.1 Le Stress

D'un point de vue psychologique, le concept de stress réfère aux réactions qui se produisent dans les situations où les demandes excèdent ou nuisent aux ressources des personnes (Lazarus, 1984; Savoie et Forget, 1984). Au niveau physiologique, les résultats de recherches de Selye (1974) et de Bandura (1991) montrent qu'un niveau modéré de stress peut être un facteur motivant mais qu'un niveau sévère de stress, causé par un manque d'efficacité à réagir dans certaines situations, nuit aux composantes cellulaires du système immunitaire. La personne qui ressent ce genre de stress devient alors plus vulnérable au développement de problèmes de santé psychologique et physique. Hans Selye (1974) fut un des premiers à découvrir l'effet négatif du stress sur le système immunitaire. Selon lui, le stress est une réaction d'alarme mobilisant le système défensif physique afin de faire face à une situation stressante. Les stressseurs provoqueraient un syndrome d'adaptation générale qui aurait pour principale caractéristique d'enclencher trois étapes de réactions: alarme, résistance et épuisement. Quand un changement survient, l'organisme subit un déséquilibre qui provoque une période d'ajustement durant laquelle le système lutte pour rétablir son homéostasie. L'organisme devient alors extrêmement

vulnérable au stress et à ses conséquences adverses au plan physique, voire même psychologique. Selye (1974) note toutefois que l'organisme peut subir deux types de stress: le stress positif relié à des sentiments positifs et à un corps en santé et le stress négatif associé à des sentiments négatifs et à un état de santé perturbé.

Le concept de stress est très global puisqu'il touche aux multiples interactions qui ont lieu entre l'individu et l'environnement dans lequel il évolue. Cet environnement inclut des sphères d'activités comme la vie de quartier, la vie de loisir, la vie familiale et la vie occupationnelle. La détresse provenant d'une sphère de vie peut se répercuter sur d'autres sphères d'activités dans un genre de réaction en chaîne, ce qui augmente lourdement le fardeau de la personne aux prises avec le stress (Savoie et Forget, 1984).

Il existe plusieurs modèles hypothétiques pour expliquer comment une personne devient stressée par un événement (Dohrenwend et ShROUT, 1985). Par exemple, un premier modèle met l'accent sur la vulnérabilité de la personne aux événements pour expliquer les différentes réactions individuelles aux mêmes événements. Ainsi, dans ce type de modèle, le fait d'être stressé dépend presque entièrement des caractéristiques individuelles. Même s'il ne fait nul doute que les différences individuelles et culturelles jouent un rôle majeur dans la perception d'un stress potentiel, d'autres chercheurs considèrent plutôt que ce sont les caractéristiques objectives des événements qui entraînent un niveau de stress élevé; certaines situations ont la caractéristique d'être plus stressantes que d'autres, par exemple le fait d'être exposé au bruit. Un deuxième modèle privilégie plutôt une approche plus interactionnelle entre les facteurs individuels et les facteurs situationnels pour expliquer le phénomène du stress.

À l'intérieur de ce modèle interactionniste, la perception de l'individu est une variable



cognitive qui joue un rôle de premier ordre dans l'interprétation que prend les événements (Lazarus et Folkman, 1984; Savoie et Forget, 1984). Dans le modèle de Lazarus et Folkman (1984, 1989), la perception d'un événement dépend de l'interrelation de deux systèmes complexes: l'environnement et la personne. L'environnement amène une source constante de demandes auxquelles les gens doivent répondre sur le plan cognitif (la perception, l'évaluation), affectif et comportemental à propos de ce qui arrive, en fonction de leur vulnérabilité et de leurs ressources personnelles et environnementales (Lazarus, DeLongis, Folkman, et Gruen, 1985). Selon cette perspective, le stress provoque, dans le cas d'une mauvaise transaction personne-environnement, un déséquilibre entre les exigences de l'environnement et les stratégies d'adaptation individuelles («coping»). Le stress psychologique qui résulte de cette mauvaise transaction dépend de l'évaluation cognitive de la personne par rapport à un événement (désirabilité, contrôlabilité, intensité, prévisibilité, incertitude temporelle, nouveauté, menace, défi, perte) ainsi que de la quantité des ressources internes et externes qui peuvent être mobilisées pour répondre à une exigence du milieu (Lazarus, 1984).

Même quand un stimulus est très stressant et qu'un grand nombre de personnes pourrait le percevoir comme dangereux ou dommageable, il reste une grande variation individuelle dans le degré avec lequel un événement est évalué comme stressant, autant dans ses effets qualitatifs que quantitatifs (Lazarus et Folkman, 1984). En effet, la santé, l'énergie, les croyances personnelles, la capacité de résoudre des problèmes et les habiletés sociales sont des exemples de ressources nécessaires pour gérer efficacement le stress. Des croyances, comme celles concernant le contrôle d'un événement et la capacité à bien répondre à la demande que crée cet événement, pourraient alors jouer un rôle essentiel au niveau de l'évaluation ou de la perception du niveau de stress. Ces caractéristiques individuelles jouent un rôle majeur dans la détermination du degré avec lequel une

personne se sent démunie ou défiée par un événement stressant (Lazarus et Folkman, 1984). Des différences individuelles comme le fait d'être anxieux devant certaines situations, la perception du manque de contrôle pendant une interaction sociale et la tendance à se fixer des buts élevés à rencontrer peuvent influencer l'évaluation ou la signification que prend un événement (Bandura, 1991; Hewitt et Flett, 1993; Sarason, 1991). Particulièrement dans cette recherche, deux caractéristiques individuelles sont étudiées en relation avec le stress: la timidité et la pensée perfectionniste. Plus précisément, ces différentes caractéristiques de la personnalité sont analysées par rapport aux micro-événements stressants présents sur une base journalière, aussi appelés tracasseries quotidiennes ou embêtements quotidiens.

Antérieurement les chercheurs considéraient plutôt les événements de vie, telle la mort d'un proche ou un déménagement, comme sources principales de stress (Holmes et Rahe, 1967). Les études récentes ont montré que ce sont plutôt les petits événements stressants, répétitifs et perçus négativement qui sont susceptibles de provoquer des symptômes physiologiques et psychologiques plus importants que les événements de vie (Blankstein et Flett, 1992; Bobo, Gilchrist, Elmer, Snow et Shinke, 1986; DeLongis, Folkman et Lazarus, 1988; Kanner, Coyne, Scheafer et Lazarus, 1981). L'approche cognitive du stress que propose Lazarus et ses collaborateurs (1984;1989) est intéressante puisqu'elle permet d'étudier les événements susceptibles d'affecter la santé psychique et physique d'une personne en considérant la signification que prend une situation dans la vie d'une personne (Dumont, Tarabulsky, Gagnon, Tessier et Provost, article soumis pour publication). Les embêtements quotidiens sont définis comme des irritants et des frustrations issus des échanges avec l'environnement (Kanner, Coyne, Scheafer et Lazarus, 1981).

1.1.1 Stress et travail. Dans le cadre de cette recherche, il sera surtout question du stress vécu par des travailleuses à temps plein. Parmi les problèmes les plus présents liés au monde du travail, le stress figure au premier rang. Les entreprises demandent de plus en plus à leurs employés de produire, et ce, tout en diminuant le nombre de travailleurs. Autant pour les cadres que les non-cadres des compagnies, les employés se retrouvent avec plus de travail et des exigences plus grandes à rencontrer (Lowe, 1989). Aussi, l'apparition de problèmes d'épuisement professionnel n'est certainement pas étranger à l'accroissement des exigences des compagnies et au manque de temps pour les activités extérieures au travail (Lowe, 1989). Mais il semble aussi que chez les travailleurs, l'effet cumulatif d'un ou de plusieurs éléments stressants vécus quotidiennement puisse provoquer l'épuisement professionnel à plus long terme (Leiter, 1993). Selon Stora (1994), parmi les nombreuses sources de stress chez les cadres Français, il semble qu'avoir trop de travail, l'ambiguïté par rapport au rôle professionnel, les conséquences de faire des erreurs et l'évaluation inappropriée qu'ils reçoivent face à leurs performances soient des facteurs déclencheurs de stress importants chez les travailleurs.

En considérant que les tâches domestiques et familiales ne diminuent pas en fonction des heures de travail au bureau, les employés(es) doivent de plus en plus produire tout en gardant les mêmes responsabilités à la maison. Selon le Conseil Canadien de la femme (Lowe, 1989), encore aujourd'hui, les femmes qui travaillent à temps plein assument la plus grande part des responsabilités familiales et domestiques par rapport à leurs conjoints. Ce facteur est important à considérer puisque les recherches impliquant des femmes doivent composer alors avec une possibilité de surcharge due à l'addition des heures de travail avec celles à la maison. Cette surcharge peut être en soi stressante, puisque ces femmes doivent ajuster leurs horaires personnels avec celui du travail.

Les conséquences du stress au travail sont nombreuses. L'absentéisme, la faible productivité, l'aliénation du groupe d'appartenance, l'insatisfaction au travail, la baisse de loyauté et d'engagement envers l'organisation sont des effets connus du stress au travail (Savoie et Forget, 1984). Sur le plan physiologique, Stora (1994) mentionne que les cadres Français qui sont victimes de stress ont plusieurs symptômes physiologiques comme des troubles de sommeil, de l'asthénie, des troubles cardio-vasculaires et des troubles gastriques. Le même auteur mentionne aussi que les travailleurs qui ressentent les effets négatifs du stress se sentent souvent dépressifs, fatigués et ont des troubles de concentration. De plus, mentionnons qu'aujourd'hui, les phénomènes de stress et d'épuisement ne sont pas observés seulement dans le monde du travail, ni dans le domaine spécifique de la tâche professionnelle effectuée, ils touchent aussi les étudiants(es), les retraités(es), les femmes ou les hommes à la maison et ce, dans tous les domaines de la vie (Hobfoll et Freedy, 1993; Savoie et Forget, 1984).

En résumé, en plus des caractéristiques de la situation dans laquelle une personne évolue, trois éléments jouent un rôle capital sur le degré de stress ressenti: l'évaluation cognitive de l'événement (évaluation et signification), les ressources internes disponibles (p.ex. traits de personnalité) et les capacités de «coping» de la personne (Flett, Blankstein, Hicken et Watson, 1995; Lazarus, DeLongis, Folkman et Gruen, 1985). Pour Lazarus et ses collaborateurs, les micro-événements de tous les jours peuvent être perçus comme étant très stressants. Une mauvaise transaction personne-environnement peut causer un déséquilibre et nuire à la santé psychologique et physiologique d'un individu. La timidité et le perfectionnisme sont certainement des caractéristiques individuelles qui peuvent influencer la perception des événements. Les deux prochaines sections sont précisément consacrées à ces concepts.

## 1.2 La Timidité

La timidité est un trait de personnalité qui peut certainement influencer l'évaluation d'une situation, notamment d'une situation sociale. En ce sens, elle constitue un facteur pouvant nuire à l'adaptation face aux situations qui génèrent du stress. La définition de ce concept a connu une évolution au cours des trente dernières années. Dans les années soixante-dix, ce sont les comportements de fuite des situations sociales et le manque d'habiletés pendant les interactions sociales qui permettaient d'identifier une personne timide (Crozier, 1979; Pilkonis, 1977a). Encore aujourd'hui, la question de la fuite des interactions sociales demeure une des plus contradictoires. Dans l'échantillon de Pilkonis (1977b), seulement 7 personnes sur 92 rapportent qu'ils utilisent la fuite pour ne pas rencontrer des gens. Plus récemment, Deffenbacher, Zwemer, Whisman, Hill et Sloan (1986) ont obtenu un coefficient de .36 ( $p < .01$ ) lorsqu'ils ont analysé la relation entre la fuite des interactions sociales et le trait d'anxiété. Mais d'autres auteurs ont obtenu des résultats inverses en ce qui concerne ce point; ils prétendent que les timides sont fuyants (Alden, Teschuk et Tee, 1992; Zimbardo, 1977). Pour mieux comprendre cette contradiction, soulignons le modèle d'autorégulation de Carver et Scheir (1986) qui postule que l'anxiété et le désir de fuir la situation arrivent quand l'auto-évaluation du timide est négative, c'est-à-dire quand un individu décide ou pense qu'il ne sera pas capable de rencontrer les buts désirés. Aussi, certains chercheurs ont trouvé que la personne timide ne manque pas nécessairement d'habiletés sociales, mais qu'elle est plutôt inconfortable et souvent inhibée pendant une interaction sociale (Bruch, Gorsky, Collins et Berger, 1989; Cheek et Melchior, 1990). Dans les années quatre-vingts, Schlenker et Leary (1982) vont dans le même sens et mentionnent que la personne timide ne fuit pas nécessairement les interactions sociales, mais qu'elle aurait plutôt tendance à adopter un style de présentation de soi réservé même si elle possède les habiletés requises par la situation.

À cet effet, Crozier (1979) et Cheek, Melchior et Carpentieri (1986) proposent une définition de la timidité: «Une tendance à être tendu, embarrassé pendant une interaction sociale, spécialement avec des gens non familiers» (p. 321). Cependant, Leary (1983, 1988) et Leary, Kowalski et Campbell (1988) précisent que la tension ou encore l'anxiété est une réponse caractérisée par l'appréhension d'un résultat potentiellement négatif dont les symptômes sont l'augmentation de l'excitation physiologique (un pouls élevé, des tremblements, une augmentation de la transpiration) et un sens subjectif de nervosité. Ils mentionnent aussi que l'anticipation d'une interaction sociale peut déclencher autant de symptômes physiologiques que lorsque cette interaction se produit réellement. Ils poussent leur argumentation encore plus loin en critiquant en même temps la ressemblance entre les symptômes mentionnés dans la définition de la timidité et les symptômes de l'anxiété. De fait, les symptômes d'anxiété ont aussi été répertoriés par Zimbardo (1977) lors de ses études sur la timidité. Leary (1983, 1988) ainsi que Leary, Kowalski et Campbell (1988) apportent donc une nuance fort intéressante lorsqu'ils précisent que le fait d'être tendu, inquiet et embarrassé sont des symptômes d'anxiété et qu'une personne timide est anxieuse dans ou encore à la perspective d'une interaction sociale. Avec ces sensations physiologiques s'ajoute une incapacité de réagir adéquatement lorsque la situation a lieu et des comportements d'inhibition pendant la plupart des interactions sociales.

Comme le souligne Cheek et Briggs (1990), la définition de Leary (1983, 1988) est précise et prend en considération l'aspect somatique, cognitif et comportemental de la personne timide. Il considère que la timidité est un syndrome affectif et comportemental qui est caractérisé par de l'anxiété sociale et une inhibition en présence ou à la perspective d'une évaluation interpersonnelle. La définition retenue du terme timidité pour cette étude est celle produite par Leary dont les arguments pertinents définissent clairement ce qu'est la timidité.

1.2.1 Les caractéristiques et les conséquences. Comme il fut mentionné plutôt, la timidité est donc associée aux concepts de fuite, d'inhibition et d'anxiété. Plusieurs chercheurs se sont préoccupés de bien définir le concept de timidité. Or, le terme "timidité" semble familier pour les néophytes. En effet, il est surprenant de constater que la plupart des gens peuvent s'identifier facilement comme étant timides (Zimbardo, 1977); chacun semble savoir ce qu'est la timidité. Des études faites sur un grand nombre de personnes montrent qu'entre 30% et 40% d'Américains et Américaines se considèrent timides. De ce nombre, environ 24% des personnes qui souffrent de cette timidité seraient prêts à demander de l'aide (Cheek et Briggs, 1990; Pilkonis, 1977b; Zimbardo, 1977).

Les caractéristiques des timides sont nombreuses, certaines sont bien documentées scientifiquement mais d'autres sont mentionnées comme probables sans avoir été vraiment étudiées. Une des caractéristiques faisant l'unanimité et qui est mentionnée dans beaucoup de recherches est la grande sensibilité du timide à se sentir évalué ou à craindre d'être évalué par les autres (Bruch, Gorsky, Collins et Berger, 1989; Burgio, Merluzzi et Pryor, 1986; Ishiyama et Munson, 1993; Leary, 1988; Sarason et Sarason, 1986; Zimbardo, 1977). Il en découle que la perspective d'une interaction sociale est aussi la perspective de se faire évaluer négativement, ce qui fait augmenter les symptômes d'anxiété du timide. Crozier (1979) suggère que la faible estime de soi des timides les mènent à entrer dans les situations sociales avec l'impression qu'ils vont manquer de compétence sociale pour performer de façon appropriée et qu'ils vont être évalués par les autres. Aussi, Asendorff (1989) émet l'hypothèse que la perspective d'être évaluée est la cause du comportement d'inhibition chez la personne timide. Arkin (1987) explique que la désapprobation des autres ou l'appréhension d'une désapprobation est une expérience très difficile pour le timide parce qu'elle confirme les doutes qu'il a sur ses capacités à bien performer pendant une interaction sociale.

Certains chercheurs mettent aussi l'accent sur la tendance des timides à être très préoccupés par leurs pensées pendant et avant une interaction. Par exemple, la piètre performance pendant l'interaction, la tension et les symptômes physiologiques dérangeants, les doutes quant à leur capacité à performer adéquatement, l'écart entre leur performance et ce qu'ils voudraient montrer, sont les thèmes qui sont au coeur des préoccupations des timides (Asendorf, 1989; Carver et Scheir, 1986; Cheek et Melchior, 1990; Schlenker et Leary 1982). D'ailleurs, il semble que près de 85% de ceux qui se disent timides avouent s'interroger trop sur eux-mêmes (Zimbardo, 1977). Quelques aspects cognitifs et comportementaux viennent compléter le portrait. Certaines recherches ont établi que les timides sont des gens très critiques, qu'ils se jugent très durement et négativement (Cheek et Buss, 1981; Cheek et Melchior, 1990; Cheek, Melchior et Carpentieri, 1986; Jones, Briggs et Smith, 1986, Schlenker et Leary, 1982). Par ailleurs, certaines caractéristiques des timides font moins l'unanimité des chercheurs. Par exemple, quelques auteurs mentionnent que la personne timide se fixe des buts très élevés à rencontrer, qu'elle craint les échecs et de faire des erreurs (Carver et Scheir, 1986; Cheek et Melchior, 1990; Schlenker et Leary, 1982 ; Zimbardo, 1977). Sur le plan comportemental, il semble que les timides parlent moins, ont moins de contacts avec les yeux et ont plus de gestes nerveux que les personnes qui ne le sont pas (Cheek et Buss, 1981). Jones et Russell (1982) considèrent que les timides ont des problèmes à rencontrer les gens et à se faire des amis. Selon eux, ils ont de sérieux problèmes de communication.

Les peurs, les erreurs cognitives et les croyances des timides peuvent probablement influencer la perception d'un événement et ainsi rendre certains facteurs situationnels anxiogènes. Par exemple, les occasions de conversations, de réunions, de discours ou de situations interpersonnelles de toutes sortes peuvent être stressantes pour les personnes timides. Aussi, la nouveauté sociale et la nouveauté de rôle (comme assumer une nouvelle



position), les situations non familières, non structurées et surprenantes peuvent devenir des situations anxiogènes pour eux (Greenberg, Pyszczynski et Stine 1985; Turner, Beidel, Dancu et Keys, 1986). Une des raisons de cette fragilité est qu'ils ne se sentent pas la capacité de faire face à l'imprévu. Il semble que les timides sont plus à l'aise dans les situations intimes que dans les autres situations interpersonnelles (Asendorf, 1989; Jones et Carpenter, 1986). Certains types de relations ou de circonstances peuvent donc provoquer un bien-être ou de l'anxiété, dépendant de la zone de fragilité de la personne. Pour la plupart des gens, les interactions sociales sont des événements courants du quotidien. Pour certains, ces interactions peuvent être synonymes de présence de stress quotidien.

Deux autres caractéristiques permettent de prévoir la présence d'un degré élevé de stress chez les timides. Premièrement, les relations avec les autres et la communication jouent un rôle déterminant dans l'adaptation de la personne au stress. Selon Savoie et Forget (1984), les relations interpersonnelles harmonieuses peuvent jouer un rôle de soutien susceptible de faciliter l'adaptation lors de demandes excessives de l'environnement ou d'incapacité à réagir au stress. Inversement, les relations humaines appauvries assorties d'une communication difficile viennent exacerber l'effet des stressseurs. La personne timide est alors désavantagée sur ce point. Deuxièmement, selon la conception de Borkovec, Metzger et Pruzinsky (1986), les pensées catastrophiques et les images intérieures (inquiétudes) provoquent une plus grande anxiété en présence d'un stressseur et en même temps, procurent des conditions idéales pour l'incubation d'anxiété.

Il y a de nombreuses conséquences négatives à être timide, en particulier dans le monde du travail. Sur le plan social, ses préoccupations excessives sur lui l'amène à subir des échecs et à être moins aimé par les autres, puisqu'il a beaucoup de difficultés à communiquer (Zimbardo, 1977). De plus, tel que déjà mentionné, les doutes et

l'anticipation d'une évaluation négative hantent la personne timide avant et pendant une interaction et ceci pourrait bien nuire à l'exécution d'une tâche. Sur le plan professionnel, le timide ne fait pas valoir ses droits, ses convictions et ses opinions, ce qui a pour effet de lui nuire dans plusieurs situations. Il ne cherchera pas à occuper des postes plus élevés dans une compagnie (Jones et Carpenter, 1986; Zimbardo, 1977), ce qui est particulièrement important à considérer étant donné l'objet de ce mémoire. Zimbardo (1977) mentionne aussi que 56% des timides de son étude rapportent avoir des problèmes de contact avec des gens de hiérarchie supérieure et aussi lorsqu'ils sont le point de mire d'un événement ou pendant les assemblées. Cheek et Briggs (1990) dans leur revue de la documentation sur la timidité ajoutent que les adultes timides ont tendance à ne pas être ambitieux, à être sous-employés et relativement sans succès dans leurs emplois. Enfin, Jones et Carpenter (1986) parlent d'un développement de carrière limité pour les timides.

En résumé, le timide est anxieux à la perspective d'une interaction sociale et au cours de celle-ci. Le fait qu'il craint d'être évalué négativement par les autres et qu'il doute de ses capacités à faire face à des situations provoque probablement des comportements de fuite ou d'inhibition. Avec de telles caractéristiques cognitives, il est possible que sa perception des événements soit quelque peu biaisée et que certaines situations soient perçues comme étant plus stressantes. Quelques caractéristiques de la personne sont moins bien documentées, par exemple la question des standards élevés que s'imposerait la personne timide. À cet effet, dans la prochaine section, il sera question des caractéristiques communes entre le perfectionnisme et la timidité ainsi que de la relation possible entre ces deux concepts.

### 1.3 La Pensée Perfectionniste.

Les nombreuses caractéristiques et conséquences négatives mentionnées du timide introduisent des constats importants. Plusieurs caractéristiques de la personne timide sont aussi présentes chez les personnes dites perfectionnistes: la tendance à se sentir évaluée, à douter de ses capacités, à être préoccupée par ses compétences et ses craintes par rapport à la possibilité d'un échec. Il est donc possible que la personne timide possède les caractéristiques cognitives et métacognitives aussi présentes chez les perfectionnistes.

Le perfectionnisme a été conceptualisé par Patcht (1984) comme étant un style cognitif dysfonctionnel. Plusieurs auteurs mentionnent que les personnes possédant un tel style cognitif (appelées les perfectionnistes) ont tendance à se fixer des buts élevés à rencontrer et à effectuer une évaluation critique de soi. (Burns 1980; Hamachek, 1978; Pacht, 1984). En plus d'avoir un jugement très dur concernant leurs réussites ou leurs échecs, il semble que les perfectionnistes ont tendance à généraliser les événements négatifs de leur vie, à fuir ou à retarder certaines tâches ou performances qu'ils ne pourraient réussir parfaitement, à être anxieux et à avoir une estime de soi basse (Burns, 1980; Hamachek 1978; Hewitt et Flett, 1991). Concernant l'anxiété, quelques chercheurs ont étudié la relation entre le perfectionnisme et le trait d'anxiété. Par exemple, Deffenbacher, Zwemer, Whisman, Hill et Sloan (1986) ont obtenu un coefficient de corrélation de .47 ( $p < .01$ ) entre ces deux variables. De même, Blankstein et Flett (1992) ont trouvé que les étudiants possédant le trait d'anxiété (Spielberger) sont très préoccupés par l'atteinte de leurs buts et par la possibilité d'échec de leurs cours, par les problèmes de relations avec les autres et par leur inhabilité dans la communication. Une recherche de Hewitt et Flett (1991) montre que les perfectionnistes accordent beaucoup d'importance aux situations où ils pourraient être évalués. Burns (1980) précise que ce n'est pas le fait d'être perfectionniste qui est un

problème en soi, même qu'un degré modéré de perfectionnisme peut jouer un rôle de motivateur. Ce sont les perfectionnistes qui se fixent des buts élevés à atteindre sans raison valable, qui risquent d'avoir le plus de problèmes. Selon lui, ces personnes cherchent compulsivement à atteindre des buts et elles ont tendance à juger leurs performances en termes de réussites ou d'échecs.

Frost, Lahart et Rosenblate (1991), ainsi que d'autres chercheurs (Hewitt et Flett, 1991; Hewitt et Genest, 1990; Hewitt, Mittelstaedt et Wollert, 1989) soulèvent des questions importantes concernant le type de pensée perfectionniste. En effet, ces auteurs prétendent que le concept de perfectionnisme est multidimensionnel. Dans cet ordre d'idée, Frost, Lahart, et Rosenblate (1991) et Frost, Marten, Lahart et Rosenblate (1990) ont regroupé les composantes connues qui définissent le perfectionnisme depuis le début des recherches sur ce thème. Ils arrivent à la conclusion que ce n'est pas suffisant de dire que le perfectionniste se fixe des buts élevés à atteindre, s'ajoutent à cela d'autres composantes comme des doutes sur ses capacités à faire face aux situations, des craintes de faire des erreurs, une tendance à l'autocritique et un souci excessif pour les détails. Ils mentionnent qu'un perfectionniste cherche la perfection mais pour différentes raisons. Certains vont être perfectionnistes en s'obligeant à atteindre les buts fixés mais d'autres seront plus préoccupés par les conséquences de leurs erreurs ou par les critiques des autres à leur égard. Selon cette conception, il peut donc y avoir des différences entre les perfectionnistes. Mais, de façon générale, plus une personne possède les différents attributs du perfectionnisme, plus elle est susceptible d'en ressentir aussi les effets négatifs.

Si le perfectionniste cherche la perfection pour différentes raisons, il peut également la rechercher à des degrés variables. En effet, Hamachek (1978) précise qu'il existe deux types de perfectionnistes: le «normal» et le «névrotique». Selon lui, les perfectionnistes

normaux sont ceux qui se fixent des buts élevés à rencontrer, mais peuvent modifier leurs buts ou leurs actions en fonction de la situation. Il s'agit donc ici d'un perfectionniste qui peut changer ses standards ou ses buts en fonction de la performance désirée ou des situations. Le perfectionniste «névrotique», contrairement à l'autre, se donne très peu de latitude, il ne sent jamais que les choses sont correctes: il ne vise rien de moins que la perfection. De ce fait, il est souvent déçu par sa performance et il pense être victime de plusieurs échecs. Ce type de perfectionnisme «névrotique» peut mener vers des comportements ou des sentiments inadéquats comme la honte, l'indécision, la procrastination (Hamachek 1978; Hewitt et Flett, 1991; Pacht, 1984; Sorotzkin, 1985). Aussi, dans une de leurs recherches, Hewitt et Flett (1991) ont obtenu des corrélations positives entre le perfectionnisme et certains types de personnalité (schizoïde, évitante, passive-agressive, antisociale et état limite). Toujours selon les mêmes auteurs, il semble qu'il existe une relation entre le perfectionnisme et certains désordres mentaux comme l'anxiété, les pensées psychotiques et le fait d'être obsessionnel-compulsif. Récemment, Hewitt et Flett (1993) ont montré qu'il existe une relation entre le perfectionnisme et les troubles de l'humeur, particulièrement la dysthymie.

Les perfectionnistes sont donc des individus qui possèdent un style cognitif dysfonctionnel, ce qui risque d'influencer leur perception des événements. Ainsi, une situation non stressante pour la plupart des gens risque de devenir stressante pour un perfectionniste et ceci à cause des pressions qu'il s'impose. Hewitt et Flett (1993) suggèrent que le haut niveau de perfectionnisme d'un individu peut influencer l'impact psychologique des stressors mineurs. Ils mentionnent aussi que tout ce qui peut susciter ou rappeler au perfectionniste qu'il peut échouer à contrôler un résultat ou une performance peut être vécu comme stressant. La tendance à endosser des normes irréalistes provoque aussi des possibilités d'échecs inhérentes à ces individus, puisqu'il devient presque impossible de les

atteindre.

Plusieurs caractéristiques du perfectionniste semblent donc être aussi présentes chez les personnes timides. De plus, il semble que ces deux profils de personnalité sont davantage susceptibles de percevoir certains événements comme étant plus stressants. La prochaine section traite de la relation entre ces deux caractéristiques individuelles.

#### 1.4 La Timidité et la Pensée Perfectionniste.

Certaines caractéristiques du timide comme s'évaluer négativement, douter de ses capacités, craindre les erreurs et être critique sont aussi présentes chez la personne perfectionniste. Cependant, même si quelques recherches ont examiné le lien entre le perfectionnisme et la timidité, très peu se sont préoccupées de savoir quelles caractéristiques de la pensée perfectionniste peuvent être présentes chez la personne timide (Flett, Hewitt et De Rosa, 1996). Notons par exemple, qu'il existe des contradictions concernant le fait que les timides se fixent ou non des buts élevés à rencontrer. De plus, le fait d'être timide, donc d'avoir de la difficulté dans les situations sociales, ne permet pas de dire que l'on craint les erreurs lors de l'accomplissement d'une tâche particulière.

Carver et Scheir (1986, 1991) ont développé un modèle d'autorégulation qui permet d'expliquer la relation possible entre le perfectionnisme et la timidité. Ces auteurs prétendent que tout individu, pendant une interaction, fait un processus d'auto-évaluation pendant lequel les résultats, les performances ou les comportements en cours sont comparés aux standards que cette personne possède. Plus l'écart entre les buts fixés et la performance en cours est grand, plus l'individu tentera de diminuer cet écart pour diminuer l'anxiété. La nécessité de réduire cet écart, l'inhabileté de se retirer de la situation, les

doutes quant à sa capacité de réussir selon les normes désirées peuvent produire une interruption du comportement. Cette interruption sera accompagnée par un état dans lequel la personne confronte l'évidence de son manque d'habileté ou de son incapacité à atteindre les buts visés. Pour diminuer l'écart entre la performance et les normes, deux choix s'offrent alors soit de fuir la situation ou bien de devenir inhibé en adoptant un style de présentation plus conservateur pendant l'événement social. Pour ces auteurs, la fuite des événements ou des situations dérangeantes est la principale porte de sortie pour faire baisser l'anxiété. Deffenbacher, Zwemer, Whisman, Hill et Sloan (1986) mentionnent que, d'après leur recherche, la tendance à fuir les interactions est souvent liée au désir de perfection.

Suivant le modèle de Carver et Scheir (1986, 1991), la personne timide se fixe des normes sociales trop élevées à rencontrer, elle doute de ses capacités, elle est incertaine de bien réagir lors des interactions sociales et elle a une tendance à penser qu'elle sera évaluée négativement ce qui lui provoque beaucoup d'anxiété. Bandura (1991) ainsi que Shepperd et Arkin (1990) vont dans le même sens et soutiennent que l'anxiété sociale est une conséquence de maintenir de hautes normes irréalistes ou de vouloir atteindre un haut niveau d'accomplissement. Par ailleurs, il est intéressant de souligner que certains auteurs ont obtenu des résultats forts différents de ce que le modèle de Carver et Scheir prédit. En effet, Alden, Bieling et Scott (1994), Alden, Teschuk et Tee (1992) ainsi que Wallace et Alden (1991) voulant mettre à l'épreuve cette hypothèse ont trouvé que les anxieux sociaux ont plutôt tendance à se fixer des normes plus basses que ceux qui ne sont pas anxieux sociaux. Ils émettent l'hypothèse que les doutes qu'entretiennent les timides sur leurs capacités à faire face aux situations les portent à descendre leurs normes dès le départ. Sur cette question, Crozier (1990) soutient que ce n'est pas tant que les timides se fixent des normes élevées, mais le fait d'avoir peur d'être jugés négativement par les autres qui est



problématique. Alors, il est possible que ce ne soit pas le fait que les timides se fixent des normes personnelles élevées qui représente le mieux la façon de penser des timides, mais le fait qu'ils doutent de leur capacité à bien réagir et à atteindre les normes qu'ils se sont fixées ou qui ont été fixées par les autres, peu importe qu'ils soient élevés ou non.

De plus, lorsque certains chercheurs disent que les personnes timides ont des standards élevés à rencontrer, il ne s'agit peut-être pas du même type de standards dont il s'agit lorsqu'il est question de perfectionnisme. En effet, le perfectionniste se fixe des standards élevés à rencontrer pour les tâches qu'il accomplit, mais rien ne dit qu'il le fait pour sa façon d'interagir avec les autres. Par contre, la personne timide semble avoir des attentes élevées pour ses comportements sociaux, mais pas nécessairement pour les tâches qu'elle accomplit. Teglassi et Hoffman (1982) ont trouvé que les gens timides ne font pas d'auto-dépréciation pour leurs résultats face à un travail. Selon Crozier (1990), l'anxiété interfère avec la tâche et fait que le timide a une capacité diminuée à réussir une tâche parce qu'il est distrait par ce qui se passe et par ses pensées. Hartman et Cleland (1990) ajoutent que l'interférence cognitive du timide est prononcée spécialement dans les situations sociales, quand un tourbillon émotionnel nuit à la performance en cour. Suivant ces énoncés, la personne timide ne craindrait donc pas d'échouer une tâche dès le départ, mais les préoccupations excessives et l'anxiété qu'elle ressent pendant l'exécution de celle-ci seraient responsables des doutes quant à ses capacités et sa crainte de faire des erreurs.

Il existe une anxiété sociale normale vécue par la plupart des gens pendant les rencontres interpersonnelles (Cheek et Melchior, 1990). Mais, en situation sociale, autant les personnes timides que celles qui possèdent un style cognitif perfectionniste semblent craindre l'évaluation des autres et éprouver certaines difficultés dans les comparaisons sociales. Ainsi, certaines situations interpersonnelles, comme les réunions, les rencontres



sociales, les interactions avec des gens de hiérarchie supérieure et avec des gens non familiaux, vécues de façon journalière, risquent de devenir stressantes pour les individus timides (Greenberg, Pyszczynski et Stine 1985; Turner, Beidel, Dancu et Keys 1986), mais aussi pour les perfectionnistes. Alors, un processus cognitif dysfonctionnel chez le timide comme la présence d'une pensée perfectionniste, peut déranger l'interprétation d'un événement, surtout si cette situation est évaluée par d'autres personnes. Or, ce qui est implicite dans la vision de Lazarus (1984), selon Chamberlain et Zika (1990), c'est que les petits événements dérangeants de la vie quotidienne peuvent affecter les individus différemment, reflétant leurs contextes particuliers interpersonnels et sociaux.

En résumé, s'il est vrai que le fait d'être timide pousse ce dernier à chercher la perfection dans ses comportements sociaux et dans son travail, à douter de ses capacités et à craindre les erreurs dans une interaction sociale et pendant qu'il accomplit une tâche, il y a possibilité alors qu'il soit plus vulnérable aux événements potentiellement stressants de la vie quotidienne, et ceci à cause de son style cognitif. Par ailleurs, il est important de non seulement connaître les caractéristiques associées à la timidité et au perfectionnisme, mais aussi de savoir si ces caractéristiques ont une influence sur l'évaluation plus négative d'un événement potentiellement stressant.

Tous les résultats de recherches et les hypothèses cités précédemment permettent maintenant de présenter les objectifs de cette recherche.

### 1.5 Objectifs de la Recherche

Quatre objectifs sont visés par cette recherche. Tout d'abord, les différents résultats

mentionnés permettent de prédire qu'il existe un lien entre le stress et la timidité ainsi qu'entre le stress et le perfectionnisme. Ces relations seront vérifiées à l'aide de questionnaires qui nous permettront d'identifier dans quels domaines (p.ex. travail, relations sociales, tâches domestiques) les timides et les perfectionnistes perçoivent et jugent les micro-stresseurs de la vie quotidienne comme étant dérangeants.

Deuxièmement, très peu de recherche se sont intéressées à mettre en relation le perfectionnisme et la timidité d'une part, et à découvrir quelles caractéristiques du perfectionnisme sont les plus présentes chez les timides, d'autre part. Les résultats des recherches mentionnés permettent d'anticiper que les timides possèdent au moins deux composantes de la pensée perfectionniste soit la peur de faire des erreurs et le doute quant à leurs actions. Cependant, la question des standards demeure très ambiguë (standards élevés ou non) et mérite d'être mieux documentée. Le deuxième objectif de cette recherche est donc de vérifier s'il existe un lien entre la timidité et la pensée perfectionniste en considérant les différentes composantes multidimensionnelles de ce type de pensée.

Troisièmement, s'il s'avère exact que certains timides sont aussi perfectionnistes, alors il est tout à fait plausible de penser que ces individus soient beaucoup plus portés à percevoir des événements comme étant dérangeants et stressants que ceux qui ne sont que timides ou que perfectionnistes. Ceci non seulement dans les domaines qui impliquent des relations sociales, mais aussi ceux qui impliquent le travail.

Les employées (collaboratrices, gestionnaires) qui ont été sollicitées pour cette recherche doivent interagir pour produire un travail. Les collaboratrices doivent être en contact quotidien avec des dirigeants qui les évaluent et occupent des postes supérieurs. En revanche, les gestionnaires de cette compagnie doivent souvent donner des conférences, être plus souvent en contact avec d'autres collègues; elles ont plus de responsabilités que les

collaboratrices. Il est possible alors qu'il y ait moins de timides à ce niveau de la compagnie et que les femmes gestionnaires soient plus stressées que les collaboratrices. Il est possible aussi que les gestionnaires aient des attentes plus élevées pour la qualité de leur travail que les collaboratrices, qu'elles soient donc plus perfectionnistes. À la lumière de cette hypothèse de travail, le quatrième objectif de cette recherche est de comparer les femmes gestionnaires et collaboratrices par rapport aux quatre variables suivantes: le degré de timidité, le degré de perfectionnisme, l'intensité perçue des embêtements quotidiens et la fréquence des micro-stresseurs vécus quotidiennement.

#### 1.6 Originalités de la Recherche

Une première originalité de cette recherche concerne l'entreprise où se déroule la cueillette de données. La compagnie dans laquelle les données sont recueillies comprend environ 1000 employés(es). Leurs rendements sont évalués, et ce pour les cinq niveaux de hiérarchie présents. Ceci permet d'étudier deux groupes de travailleuses, soit les gestionnaires et les collaboratrices, dans un contexte de relations interpersonnelles et de tâches évaluées.

Si l'originalité de cette recherche réside dans le fait d'avoir des données provenant de cette compagnie québécoise, cette étude présente néanmoins un problème à deux niveaux, ce qui représente un biais de sélection de l'échantillon. D'une part, la présence des femmes en majorité au niveau non-cadre (95%) a forcé l'élimination de la possibilité d'inclure les deux sexes dans cette recherche. Lowe (1989) dans son rapport publié par le Conseil Canadien de la Femme mentionne qu'en plus des facteurs de stress attribuables aux hommes travailleurs, le fait que la femme occupe encore de nos jours un double emploi (travail et tâches familiales) peut ajouter au stress qu'elle vit. Il y a donc possibilité que

dans cette recherche les facteurs de stress du domaine domestique soient présents en plus des facteurs de stress dans d'autres domaines comme le travail et les relations interpersonnelles. L'auteure suggère aussi la possibilité d'une plus grande vulnérabilité des femmes au stress par rapport aux hommes. D'autre part, les femmes de l'échantillon travaillent dans un domaine spécifique, soit les télécommunications. Il faut alors considérer le fait que la télécommunication est un domaine très changeant et que les compagnies de ce secteur procèdent à des restructurations au niveau des employés, comme c'est le cas par exemple à Bell Québec et Bell Ontario. Ainsi, le stress qu'engendrent de telles restructurations sur les employées (Lowe, 1989) peut ne pas être présent dans d'autres types de compagnie.

Deuxièmement, grâce aux instruments développés dans les années quatre-vingt-dix, il est maintenant possible d'étudier la pensée perfectionniste sous un angle multidimensionnel. Cette étude apporte donc plus de profondeur aux connaissances actuelles sur la personnalité timide en fonction de six caractéristiques de la pensée perfectionniste (buts élevés, doutes de ses capacités à accomplir une tâche, crainte de faire des erreurs, crainte de la critique et des attentes des autres et souci du détail élevé).

Finalement ce mémoire ne se limite pas à l'étude des différences individuelles sans pour autant vérifier l'impact de posséder certains traits de personnalité sur la perception d'événements extérieurs. Ainsi, l'inclusion de variables comme le stress permet de comprendre la relation entre les événements qui se produisent et les caractéristiques individuelles comme la timidité et la pensée perfectionniste.

## Hypothèses

Suite aux objectifs cités dans la section précédente, les hypothèses de travail s'énoncent comme suit:

HYPOTHÈSE 1: Pour l'ensemble de l'échantillon, il existe un lien significatif positif entre le score de timidité et le degré d'intensité associé aux embêtements quotidiens. Le même lien est observé entre le score de perfectionnisme et le degré d'intensité associé aux embêtements quotidiens. À titre exploratoire, nous examinerons les liens timidité-stress et perfectionnisme-stress en fonction de six domaines associés aux embêtements quotidiens.

HYPOTHÈSE 2: Pour l'ensemble de l'échantillon, il existe un lien significatif positif entre le score obtenu à l'échelle de timidité et trois scores de perfectionnisme (doutes de ses capacités, préoccupation pour les erreurs et buts élevés).

HYPOTHÈSE 3: Pour l'ensemble de l'échantillon, les femmes qui sont à la fois timides et perfectionnistes expérimentent davantage d'embêtements et se disent plus préoccupées par ces situations stressantes de la vie quotidienne que les femmes qui sont timides ou encore perfectionnistes.

HYPOTHÈSE 4: Les femmes gestionnaires de la compagnie obtiennent des moyennes plus élevées que les collaboratrices quant à leur degré de perfectionnisme, à la fréquence d'embêtements quotidiens et elles sont plus préoccupées par ces situations stressantes. En revanche, les collaboratrices obtiennent des moyennes plus élevées que les gestionnaires sur l'échelle de timidité.

## Méthode

La présente recherche explore les relations entre la timidité, le perfectionnisme et les embêtements quotidiens. Il s'agit d'une recherche de type corrélationnel.

## 2.1 Sujets

Pour permettre la réalisation de ce projet de recherche, 317 travailleuses provenant du secteur de la télécommunication ont reçu un document constitué d'une lettre de présentation du projet (afin de solliciter leur participation) et de cinq questionnaires. Au total, 176 femmes ont répondu aux questionnaires, dont 71 gestionnaires et 105 collaboratrices. La compagnie Télébec, dans laquelle la cueillette de données a eu lieu, est une PME appartenant au groupe Bell Canada Entreprises. Plus précisément, ce sont les gestionnaires de niveau 1 et les collaboratrices de grades 5, 6, 7 et 8 de la compagnie qui constituent les deux groupes de cette recherche<sup>1</sup>. L'échantillon est constitué exclusivement de femmes parce qu'elles représentent presque la totalité des travailleurs au niveau non-cadre de cette compagnie. Les salaires du groupe des gestionnaires varient entre 40000 et 65000 dollars par année, alors que les salaires du groupe de collaboratrices varient entre 18000 et 33000 dollars par année, ce qui constitue une différence importante. Les employées ciblées dans cette recherche travaillent dans trois régions: Dorval, Anjou et Bécancour. Cependant, il y a une différence de groupe significative en ce qui concerne la

---

<sup>1</sup> Les collaboratrices sont des commis de bureau qui occupent des postes où les tâches sont définies, avec des échéanciers à rencontrer. Elles sont divisées en quatre groupes selon le degré de leurs responsabilités: grade 5 à grade 8. Les gestionnaires de niveau 1, mieux connues sous l'appellation "cadres", ont comme tâche la gestion et la supervision des collaboratrices et l'exécution de tâches de niveau de responsabilités supérieures. Dans cette recherche, seules les gestionnaires du premier niveau, soit celles directement au-dessus des collaboratrices ont été sollicitées, puisqu'elles représentent la majorité des cadres de la compagnie.



région dans laquelle les travailleuses oeuvrent car la répartition des employées entre les trois régions n'est pas équivalente. Dans cet échantillon, les employées de Anjou sont en plus grand nombre. Cette répartition des groupes reflète cependant la répartition réelle des employés de Télébec dans les différentes régions. Puisque l'objet de cette recherche n'est pas d'étudier la répartition des groupes et que le travail des collaboratrices et des gestionnaires est équivalent d'une région à l'autre, nous ne retiendrons pas cette variable. La majorité des femmes de l'échantillon est âgée entre 30 et 49 ans (90%) et sont mariées ou vivent maritalement (65%). Le détail des données sociodémographiques des deux groupes est présenté dans le tableau 1. À la lumière de ce tableau, on remarque que les deux groupes ne présentent aucune différence significative en ce qui concerne l'âge, l'état matrimonial et le nombre d'enfants. Ces groupes sont donc comparables, exception faite de leur salaire.

## 2.2 Déroulement et Instruments de Mesures

Une première rencontre, au mois de mai 1996, avec une représentante de la compagnie Télébec a eu lieu afin d'obtenir l'autorisation d'envoyer des questionnaires aux employées de Télébec. Quatre mois plus tard, 317 collaboratrices et gestionnaires des régions de Bécancour, Anjou et Dorval ont été sollicitées pour participer à la présente recherche. Les participantes ont reçu un document contenant une lettre de présentation du projet, cinq questionnaires (renseignements généraux, perfectionnisme, embêtements quotidiens, timidité, fuite des interactions sociales) et enfin, un formulaire d'autorisation de participation à la recherche (voir Appendice A). Les procédures de retour des questionnaires, le temps de la réponse, les différents aspects de confidentialité et les instructions pour répondre aux questionnaires sont clairement expliqués dans la lettre de

**Tableau 1**  
**Principales caractéristiques sociodémographiques**  
**des sujets, selon les groupes**

Caractéristiques	Répartition par groupes				$\chi^2$ Diff. de groupes
	Gestionnaires		Collaboratrices		
	(N=71) n	(%)	(N=105) n	(%)	
<u>État Matrimonial</u>					<u>n.s.</u>
Célibataires	19	(26.8)	20	(19.2)	
Vivent maritalement	15	(21.1)	21	(20.2)	
Mariées	31	(43.7)	47	(45.2)	
Séparées	0		4	(3.8)	
Divorcées	5	(7.0)	10	(9.6)	
Veuves	1	(1.4)	2	(1.9)	
<u>Âge</u>					<u>n.s.</u>
Moins de 20 ans	0		0		
Entre 20 et 29 ans	6	(8.5)	4	(3.8)	
Entre 30 et 39 ans	27	(38.0)	59	(56.2)	
Entre 40 et 49 ans	35	(49.3)	37	(35.2)	
Entre 50 et 59 ans	3	(4.2)	5	(4.8)	
<u>Nombre d'enfants</u> <u>(moyenne)</u>	0.99		1.23		<u>n.s.</u>

présentation. Les enveloppes ont été envoyées aux travailleuses via le courrier interne. Une personne ressource, sur place, s'est occupée de l'envoi, de la cueillette et de la compilation des enveloppes gardées dans un endroit sécuritaire. Finalement, une lettre de rappel a été envoyée à la fin de septembre, soit quatre semaines après l'envoi initial.

Voici le détail des cinq questionnaires que nous avons fait parvenir aux deux groupes de travailleuses de la compagnie.

2.2.1 Le questionnaire de renseignements généraux (questionnaire maison). Ce questionnaire recueille le type d'emploi, la région du lieu de travail, la situation matrimoniale, l'âge et le nombre d'enfants des sujets. Il sert donc à dresser un portrait global des sujets et à les diviser en deux groupes d'après le type d'emploi: les gestionnaires et les collaboratrices. Le temps de passation pour ce questionnaire est de 3 minutes.

2.2.2 Les embêtements quotidiens (Daily Hassles Scale) de Lazarus et Folkman, 1989; traduction et validation par Dumont, Tarabulsy, Gagnon, Tessier et Provost, sous-presse). Cette échelle comprend 53 items. Elle mesure la fréquence d'embêtements quotidiens présents dans la dernière semaine et l'intensité perçue des embêtements à l'aide d'une échelle de type Likert à quatre points (0 = ne s'applique pas, 1= pas du tout, 2= un peu, 3 = pas mal, 4 = beaucoup). Au près d'une population francophone universitaire, Dumont et ses collaborateurs ont obtenu un alpha de .83 (Cronbach) pour l'ensemble des 53 items. Ils ont aussi extrait, à partir d'une analyse factorielle avec rotation Varimax, six facteurs d'embêtements quotidiens représentant différents domaines qu'ils ont nommés: travail (items 10 à 17, 52, 53), finances (items 6, 18 à 21, 38, 45), économiques (items 22, 23, 34, 36, 42, 43, 44, 50, 51), relations intimes et familiales (items 1 à 5, 7, 8, 9, 46), santé (items 25 à 28, 30, 31, 32, 35) et domestiques (items 29, 33, 40, 41, 47, 48). Une analyse de cohérence interne pour ces embêtements quotidiens indique des alphas de Cronbach de .75 pour le facteur travail, .76 pour le facteur finances, .68 pour le facteur économie, .68 pour le facteur relations familiales et intimes, .59 pour le facteur santé et enfin de .62 pour le facteur domestiques. Voici quelques exemples pour chaque facteur: Travail, «vos collègues de travail», «la nature de votre travail»; Finances: «suffisamment d'argent pour

l'éducation», «suffisamment d'argent pour les urgences»; Économiques: «des investissements», «l'entretien de l'auto»; Relations intimes et familiales: «votre conjoint», «vos parents ou vos beaux-parents»; Santé: «vos soins médicaux», «votre santé»; Domestiques: «le fait de cuisiner», «le travail ménager». Avec ce questionnaire, il est donc possible d'obtenir un score global d'intensité des embêtements, un score global de fréquence des embêtements et six scores d'intensité des embêtements reliés aux domaines cités. Le temps de passation du questionnaire est d'environ 15 minutes.

**2.2.3 L'échelle de timidité (Shyness Scale) de Cheek et Buss, 1981, (traduction libre par Anne-Marie McGurrin).** Cette échelle originalement composée de 9 items a été modifiée en 1983 par les mêmes auteurs (ajout de quatre items). Elle mesure le degré de timidité à l'aide d'une échelle de Likert de 5 points (1= jamais, 2= quelquefois, 3= souvent, 4= très souvent, 5= toujours). Dans sa version actuelle, elle comprend 13 items dont 4 sont inversés (3, 6, 9, 12). La cohérence interne est de .90 (Alpha de Cronbach) et cet autoquestionnaire montre une fidélité test-retest de .88 (45 jours). Voici quelques exemples d'items contenus dans ce questionnaire: «Je ressens de la tension quand je suis avec des gens que je ne connais pas», «J'ai de la difficulté à avoir l'air naturel lorsque je rencontre des nouvelles personnes», «Je suis renfermée quand je suis en présence de d'autres personnes». Leary (1988) ainsi que Jones, Briggs et Smith (1986) ont testé la fidélité et la validité de cette mesure et ils en conseillent l'utilisation. La mesure obtenue par cette échelle est un score global de degré de timidité. Le temps de passation est de 7 minutes environ.

**2.2.4 L'échelle d'évitement social et de détresse sociale (Social Avoidance and Distress Scale) de Watson et Friend, 1969 (traduction libre par Anne-marie McGurrin).** Cette échelle composée de 28 items est utilisée pour mesurer le degré de détresse relié à l'anxiété

sociale et la tendance à éviter les interactions sociales. Cette échelle possède une cohérence interne de .90. Elle comprend deux facteurs: la détresse causée par l'anxiété (items 1, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 20, 23, 28) et l'évitement des interactions sociales (items 2, 4, 8, 9, 13, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27). Dans cette recherche, seul le facteur «évitement des interactions sociales» est utilisé, puisque la détresse sociale est déjà mesurée par l'échelle de timidité. Cette sous-échelle de 14 items, dont 7 sont inversés (4, 9, 17, 19, 22, 25, 27), possède une cohérence interne de .87 (Leary, 1991). La mesure de fuite des interactions sociales se fait à l'aide d'une échelle de type Likert de 5 points (1= jamais, 2= quelquefois, 3= souvent, 4= très souvent, 5= toujours). Voici quelques exemples des items contenus dans cette échelle: «J'essaie d'éviter de parler à des gens à moins que ce soit des gens que je connais bien», «J'ai tendance à m'éloigner des gens». Leary (1991) et Leary, Knight et Johnson (1987) ont récemment validé les deux sous-échelles. La mesure obtenue par cette sous-échelle est un score global représentant la tendance du sujet à éviter les interactions sociales. Le temps de passation est de 7 minutes environ.

2.2.5 L'échelle multidimensionnelle de perfectionisme (Multidimensional Perfectionism Scale) de Frost, Marten, Lahart et Rosenblate, 1990; (traduction libre par Anne-Marie McGurrin). Ce questionnaire de 35 items mesure le degré de perfectionnisme d'un individu à l'aide d'une échelle de type Likert de 5 points (1= fortement en désaccord jusqu'à 5= fortement en accord). Elle possède une cohérence interne de .90 (alpha de Cronbach) et une bonne validité de construit. Cette échelle a l'avantage de capter six composantes différentes du perfectionnisme soit: dérangé par les erreurs (items 9, 10, 13, 14, 18, 21, 23, 25, 34), buts élevés (items 4, 6, 12, 16, 19, 24, 30), attentes parentales (items 1, 11, 15, 20, 26), critiques parentales (items 3, 5, 22, 35), doutes sur ses capacités (items 17, 28, 32, 33) et souci du détail (items 2, 7, 8, 27, 29, 31).

Le facteur «dérangé par les erreurs» est une sous-échelle de 9 items qui mesure l'intensité du sujet à être dérangé par ses erreurs, s'il a une tendance à interpréter les erreurs comme des échecs et sa tendance de croire qu'il va perdre le respect des autres à cause de ses erreurs. Cette échelle possède une cohérence interne de .88. Voici quelques exemples des items de cette échelle: «Si j'échoue au travail, je ne vauds rien comme personne», «Je déteste être moins qu'excellente dans ce que je fais». Le facteur «buts élevés» mesure la tendance d'un individu à se fixer des normes très élevées et ensuite à se servir de celles-ci pour s'évaluer. Cette échelle de 7 items a une cohérence interne de .83. Elle est composée d'items comme: «Les objectifs que je choisis sont plus élevés que la plupart des gens» et «J'ai des buts très élevés». Les facteurs «attentes parentales» et «critiques parentales» vérifient si le sujet a tendance à croire que ses parents lui fixent des buts trop élevés à rencontrer et étaient critiques dans le passé. Ce sont des échelles composées respectivement de 5 items et de 4 items, qui possèdent chacune une cohérence interne de .84. En voici des exemples: «Mes parents voulaient que je sois la meilleure en tout», «Pour ma famille, ce sont seulement les performances extraordinaires qui sont considérées comme bonnes» pour attentes parentales; «Quand j'étais jeune, j'étais punie lorsque je ne réussissais pas parfaitement quelque chose» et «Je n'ai jamais senti que je pourrais rencontrer les standards de mes parents» pour critiques parentales. Le facteur «doute de ses capacités» capte le degré avec lequel les individus ont tendance à douter de leur capacité à accomplir des tâches. Cette échelle est composée de 4 items et elle présente une cohérence interne de .77. Voici quelques exemples d'items contenues dans cette catégorie: «J'ai tendance à prendre du retard dans mon travail parce que je refais souvent les choses», «Même quand je fais quelque chose prudemment, je sens que ce n'est pas bien fait». Finalement, le facteur «souci du détail» est mesuré à l'aide d'une échelle de 6 items, possédant une cohérence interne de .90. Ici, ce sont les degrés de souci du détail et de l'organisation qui sont vérifiés. Voici deux exemples d'items: «Être organisé dans mon

travail est très important pour moi», «l'élégance est une caractéristique très importante pour moi».

Selon les auteurs, chaque échelle correspond à une caractéristique du perfectionnisme. Il est donc possible d'obtenir certains renseignements de plus sur le perfectionnisme avec cette échelle en comparaison à une échelle unidimensionnelle comme celle de Burns (1980), qui mesure surtout la tendance à se fixer des buts élevés à rencontrer. Par contre, de l'aveu même des auteurs, le sixième facteur (souci du détail) possède une faible corrélation à la fois avec les autres facteurs et avec l'ensemble de l'échelle (Frost et al. 1990; Frost et Marten, 1990). Pour cette raison, et comme les auteurs le suggèrent d'ailleurs, les items du facteur «souci du détail» ne sont pas inclus dans le score global du perfectionnisme. Par contre, cette échelle sera conservée à titre de mesure distincte puisqu'elle contient des éléments pertinents à la compréhension du perfectionnisme. Selon les auteurs, la cohérence interne de l'échelle de perfectionnisme reste de .90, même en enlevant le facteur «souci du détail» (Frost et al., 1990). Au total, 7 variables seront donc mesurées par ce questionnaire: Un score global de perfectionnisme (excluant les items concernant le facteur «souci du détail») et six scores provenant des sous-échelles mentionnées. Le temps de passation pour ce questionnaire est de 15 minutes.

## Résultats



Cette section présente les résultats obtenus dans cette étude. La présentation se fera en deux parties. Les résultats concernant la cohérence interne des questionnaires sont présentés au début suivis de ceux obtenus pour chaque hypothèse.

### 3.1 Cohérence Interne des Instruments

Le tableau 2 présente les résultats obtenus aux analyses de cohérence interne de

Tableau 2

Analyse de cohérence interne pour les variables à l'étude

Variables	Alpha de Cronbach
Timidité (score global)	.87
Perfectionnisme (score global)	.92
Dérangé par les erreurs	.90
Buts élevés	.80
Attentes parentales	.83
Critiques parentales	.82
Doute de ses capacités	.75
Souci du détail	.76
Embêtements quotidiens (score global)*	.87
Travail	.73
Finances	.75
Économiques	.50
Relations intimes et familiales	.69
Santé	.61
Domestiques	.63
Évitement des interactions sociales (score global)	.89

\* Note: Le score global ainsi que les scores des sous-échelles aux embêtements quotidiens sont créés à partir des scores d'intensité.

chaque instrument avec leurs facteurs correspondants. Les scores globaux aux échelles de timidité, de perfectionnisme, d'embêtements quotidiens et d'évitement des interactions sociales présentent des coefficients de cohérence interne supérieurs à .85 (alpha de Cronbach), ce qui est très satisfaisant. Les sous-échelles du questionnaire de perfectionnisme ont des alphas de Cronbach égaux ou supérieurs à .75, ce qui est la encore très satisfaisant. En terminant, notons que les coefficients obtenus pour les six facteurs de l'échelle d'embêtement quotidiens sont plus faibles que ceux obtenus pour les autres échelles (variation de .50 pour le facteur économiques à .75 pour le facteur finances).

### 3.2 Hypothèses 1 et 2

Avant de présenter les résultats reliés aux deux premières hypothèses, une précision nécessite d'être relevée. La corrélation obtenue à l'échelle de timidité et l'échelle d'évitement des interactions sociales est de  $r = .75, p < .001$ . Étant donné ce résultat, il est raisonnable de penser que les deux questionnaires mesurent la même réalité. Étant donné ce fait, seuls les résultats à l'échelle de timidité sont considérés dans ce mémoire. Par ailleurs, cette corrélation est importante à considérer et sera relevée dans la discussion.

Pour la vérification des hypothèses 1 et 2, le coefficient de Pearson est utilisé comme test statistique appliqué à la totalité de l'échantillon de cette recherche ( $N=176$ ). En ce qui concerne la première hypothèse, une faible corrélation positive significative a été obtenue entre le score de timidité et le score global d'intensité relié aux embêtements quotidiens ( $r(174) = .19, p < .05$ ). Plus spécifiquement, le tableau 3 présente les intercorrélations obtenues entre les six domaines d'embêtements quotidiens. Le seul facteur de cette échelle qui est relié significativement au score de timidité est celui du domaine "domestiques" avec

Tableau 3

Intercorrélations entre la timidité, le perfectionnisme et les six domaines  
relés aux embêtements quotidiens ( $N=176$ )

Variables	2	3	4	5	6	7	8
1. Timidité	.38***	.12	.07	.07	.12	.26***	.12
2. Perfectionnisme		.17*	.28***	.02	.23**	.23**	.13
3. Relations familiales et intimes			.16*	.42***	.22**	.24***	.26***
4. Travail				.20**	.40***	.33***	.33***
5. Finances					.35***	.30***	.43***
6. Santé						.43***	.43***
7. Domestiques							.29***
8. Économiques							--

Note. \* $p<.05$ ; \*\* $p<.01$ ; \*\*\* $p<.001$

un  $r(174) = .26, p<.001$ . De façon plus détaillée, la corrélation inter-items entre ces deux variables indique que ce sont les items «travail ménager» ( $r(174) = .24, p<.01$ ) et «de fait de cuisiner» ( $r(174) = .23, p<.01$ ) du facteur domestiques qui sont particulièrement responsables de cette relation. Contrairement aux attentes, il est intéressant de remarquer qu'aucune corrélation positive significative n'existe entre la timidité et les facteurs qui contiennent des micro-stresseurs relatifs aux relations interpersonnelles, à l'intimité et au monde du travail.

Une corrélation positive significative a été obtenue entre le score global de

perfectionnisme et le score global d'intensité relié aux embêtements quotidiens ( $r(174) = .25, p < .001$ ). Le tableau 3 présente les relations entre le score global à l'échelle de perfectionnisme et les six domaines reliés aux embêtements quotidiens. En effet, il existe une relation significative positive avec le domaine du travail ( $r(174) = .28, p < .001$ ), de moindre importance avec les facteurs santé ( $r(174) = .23, p < .01$ ), domestiques ( $r(174) = .23, p < .01$ ) et le facteur impliquant les relations familiales et intimes ( $r(174) = .17, p < .05$ ). Finalement, notons que les six domaines d'embêtements quotidiens corrèlent tous entre eux mais de façon faible à modéré (.16 à .43).

La deuxième hypothèse concerne la relation positive attendue entre les scores obtenus à l'échelle de timidité et ceux de l'échelle de perfectionnisme. Le coefficient de Pearson obtenu entre les scores globaux de timidité et de perfectionnisme est de  $r(174) = .38, p < .001$ , ce qui est assez important (tableau 3). Plusieurs facteurs du perfectionnisme sont responsables de ce résultat. En effet, tel que présenté dans le tableau 4, des relations assez importantes ont été obtenues avec les facteurs «doutes de ses capacités» et «dérangé par les erreurs» (.41 et .42 à  $p < .001$ ) ainsi qu'avec le facteur «critiques parentales» avec un  $r(174) = .32, p < .001$ . Nous avons obtenu une relation significative mais plus faible entre le degré de timidité et le facteur «attentes parentales» ( $r(174) = .19, p < .05$ ). Il est important de noter aussi qu'il n'y a pas de relation significative entre le degré de timidité et le facteur «buts élevés» et «souci du détail». Finalement, notons qu'en général, les corrélations significatives entre les sous-échelles de perfectionnisme varient de modérées à élevées (.23 à .67). Par contre, la relation entre le facteur «souci du détail» et les autres facteurs est nulle, sauf pour le facteur «buts élevés» (de  $r = -.01, n.s.$  avec le facteur «doute de ses capacités» à  $r = .27, p < .001$  avec le facteur «buts élevés»).

Tableau 4

Intercorrélations entre la timidité et les six caractéristiques  
du perfectionnisme (N=176)

Variables	2	3	4	5	6	7
1. Timidité	.09	.41***	.42***	.32***	.19*	-.07
2. Buts élevés		.30***	.57***	.29***	.48***	.27***
3. Doute de ses capacités			.64***	.35***	.23**	-.01
4. Dérangé par les erreurs				.45***	.38***	.05
5. Critiques Parentales					.67***	.01
6. Attentes Parentales						.10
7. Souci du détail						---

Note. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

### 3.3 Hypothèse 3

Afin de vérifier la troisième hypothèse, quatre groupes ont été créés avec la méthode des percentiles (1/3 inférieur, 1/3 supérieur). Il s'agit des groupes: peu timides (1/3 inférieur, cote < 2.17), très timides (1/3 supérieur, cote > 2.53), peu perfectionnistes (1/3 inférieur, cote < 2.18) et très perfectionnistes (1/3 supérieur, cote > 2.65). Ces groupes ont été mis en relation avec le degré d'intensité aux embêtements quotidiens (variable dépendante dans le tableau 5), puis dans une deuxième analyse, avec la fréquence d'embêtements (variable dépendante dans le tableau 6). L'analyse statistique utilisée est une

Tableau 5

Analyse de Variance des résultats des groupes de timides et de perfectionnistes à l'échelle d'intensité des embêtements quotidiens

Groupes	<i>df</i>	Carré moyen	<i>F</i>	<i>P</i>
Timides (peu, très)	1	0.32	3.95	n.s.
Perfectionnistes (peu, très)	1	0.44	5.38	0.02*
Timides X Perfectionnistes	1	0.00	0.04	n.s.
Résiduel	101	0.08		
Total	104			

Note. \*  $p < .05$

analyse de variance de type Anova (2 degrés de timidité X 2 degrés de perfectionnisme) avec la méthode hiérarchique puisque les groupes sont inégaux. Le tableau 5 montre que l'interaction entre les groupes n'est pas significative ( $F(1, 101) = .04$ , n.s.). Le degré d'intensité des embêtements quotidiens n'est pas influencé par la combinaison des variables timidité et perfectionnisme. Le seul *F* significatif obtenu, concerne la comparaison entre les groupes peu perfectionniste et très perfectionniste en relation avec le degré d'intensité aux embêtements quotidiens ( $F(1,101) = 5.38$ ,  $p = .02$ ). Le groupe très perfectionniste obtient une moyenne statistiquement plus élevée ( $M = 1.45$ ) que le groupe peu perfectionniste ( $M = 1.29$ ), ce qui signifie que les premiers évaluent plus négativement les micro-stresseurs de la vie quotidienne. Le tableau 6 montre que l'interaction entre les groupes n'est pas significative pour le nombre d'embêtements vécus quotidiennement ( $F(1,101) = 2.05$ , n.s.). Le nombre d'embêtements quotidiens n'est pas influencé par la combinaison des variables timidité et perfectionnisme. En résumé, le fait d'être à la fois

Tableau 6

Analyse de Variance des résultats des groupes de timides et de perfectionnistes avec la fréquence d'embêtements quotidiens

Groupes	<i>df</i>	Carré moyen	<i>F</i>	<i>P</i>
Timides (peu, très)	1	16.34	<1	n.s.
Perfectionnisme (peu, très)	1	41.40	2.04	n.s.
Timidité X Perfectionnisme	1	41.55	2.05	n.s.
Résiduel	101	20.29		
Total	104			

Note. \*  $p < .05$

timide et perfectionniste ne change donc pas le nombre d'embêtements vécus, ni l'intensité perçue aux embêtements quotidiens.

### 3.4 Hypothèse 4

Pour vérifier l'hypothèse 4, étant donné le nombre élevé de variables impliquées, une analyse de variance de type Manova a été utilisée pour étudier les différences de moyennes entre les gestionnaires et les collaboratrices en rapport avec les scores globaux de timidité, de perfectionnisme, d'intensité et de fréquence d'embêtements (ce type d'analyse étant plus sévère). Le même type d'analyse a été utilisée pour les différences de moyennes des six domaines d'embêtements et des six caractéristiques du perfectionnisme. Tout d'abord, soulignons qu'il n'y a aucune différence de moyennes significative entre les deux groupes de travailleuses en ce qui concerne le score global de timidité ( $F(1,174) = 2.01$ , n.s.), le

score global d'intensité mesuré par l'échelle des embêtements quotidiens ( $F(1,174) = 0.00$ , n.s.) et la fréquence totale d'embêtements quotidiens ( $F(1,174) = .170$ , n.s.). Notons toutefois que les gestionnaires ainsi que les collaboratrices ont rapporté, en moyenne, 46 embêtements sur un total de 53 possibles ( $\acute{E}t = 4$ ). Le tableau 7 présente les différences de moyennes obtenues par les deux groupes de travailleuses aux six scores de perfectionnisme et aux six domaines reliés aux embêtements quotidiens. Même si aucune différence significative n'a été obtenue entre les groupes pour le score global d'intensité des embêtements quotidiens, notons que les gestionnaires ont des moyennes significativement plus élevées que les collaboratrices dans le domaine du «travail» ( $F(1,174) = 8.99$ ,  $p < .01$ ). Concernant le score global du perfectionnisme, il y a une différence significative de  $F(1,174) = 6.64$ ,  $p < .01$  entre les deux groupes ( $M = 2.64$ ,  $\acute{E}t = .60$  pour les gestionnaires,  $M = 2.39$ ,  $\acute{E}t = .66$  pour les collaboratrices). Aussi, tel que le tableau 7 le présente, il est intéressant de noter que ce sont par rapport aux facteurs «buts élevés» ( $F(1,174) = 17.82$ ,  $p < .001$ ), «dérangés par les erreurs» ( $F(1,174) = 4.43$ ,  $p < .05$ ) et «attentes parentales» ( $F(1,174) = 2.06$ ,  $p < .05$ ) que les gestionnaires obtiennent des moyennes plus élevées. Cependant, les résultats sont inversés pour le facteur «souci du détail» ( $F(1,174) = 4.76$ ,  $p < .05$ ), les collaboratrices ayant obtenu des scores plus élevés que les gestionnaires. Notons que les moyennes obtenues au «souci du détail» ( $M = 4.07$  pour les gestionnaires, et  $M = 4.25$  pour les collaboratrices) sont relativement élevées étant donné que l'échelle de Likert est composée de 5 points.

Finalement, le tableau 8 compare les deux groupes à l'étude par rapport aux dix embêtements ayant reçu les scores les plus élevés d'intensité ressentie, c'est-à-dire des scores de 2, 3 ou 4 sur l'échelle de Likert du questionnaire. Il semble que le travail ménager soit une préoccupation majeure pour les deux groupes de femmes, car plus de 70% des femmes ont obtenu des scores élevés pour l'intensité ressentie aux micro-



Tableau 7

Comparaison de moyennes entre les gestionnaires et les collaboratrices  
en fonction des dimensions du perfectionnisme et  
des embêtements quotidiens

Variables	Gestionnaires (n=71)		Collaboratrices (n=105)		F(1,174)
	M	ÉT	M	ÉT	
<u>Perfectionnisme</u>					
Buts élevés	3.54	0.65	3.08	0.75	17.82****
Dérangé par les erreurs	2.54	0.78	2.26	0.91	4.43*
Doute de ses capacités	2.07	0.79	2.05	0.77	<1
Critiques parentales	2.04	0.95	2.04	0.97	<1
Attentes parentales	2.51	0.93	2.22	0.90	2.06*
Souci du détail	4.07	0.59	4.25	0.51	4.76*
<u>Embêtements quotidiens</u>					
Rel. familiales et intimes	1.38	0.45	1.45	0.48	<1
Travail	1.63	0.48	1.42	0.41	8.99**
Finance	1.57	0.50	1.71	0.59	2.83
Économie	1.15	0.35	1.11	0.34	<1
Santé	1.15	0.38	1.17	0.39	<1
Domestiques	1.63	0.47	1.64	0.46	<1

Note. \*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$ ; \*\*\*\*  $p < .001$

stresseurs de la vie quotidienne. De plus, les deux groupes de femmes sont préoccupés par la quantité de moments libres, par l'apparence physique et par les obligations liées à la famille. Aucune différence significative (Test-t) n'a été obtenue pour ces quatre micro-stresseurs communs aux deux groupes de travailleuses. Même si les gestionnaires et les collaboratrices n'ont pas révélé des scores significativement différents pour le score global

Tableau 8

Comparaison entre les gestionnaires et les collaboratrices par rapport aux dix embêtements plus préoccupants

Gestionnaires		Collaboratrices	
#		#	
Item	Description	Item	Description
41	le travail ménager	41	le travail ménager
17	les échéanciers à rencontrer	21	avoir suffisamment d'argent pour les extras
47	la quantité de moments libres	18	avoir suffisamment d'argent pour le nécessaire
11	les collègues de travail	9	les obligations reliées à la famille
15	la charge de travail	47	la quantité de moments libres
27	l'apparence physique	6	la santé et le bien-être de la famille
32	les capacités physiques	45	s'occuper de la paperasse (factures, formulaires)
14	la nature du travail	27	l'apparence physique
9	les obligations reliées à la famille	20	avoir suffisamment d'argent pour les urgences
29	l'exercice physique	40	le fait de cuisiner

d'intensité et le nombre total d'embêtements vécus, il est intéressant de noter une différence dans les thèmes qui les préoccupent. En effet, les deux groupes de femmes diffèrent en ce qui concerne les préoccupations pour le travail, chez les travailleuses en haut de la hiérarchie, et les finances, chez les travailleuses en bas de la hiérarchie. Les gestionnaires perçoivent leur capacité à rencontrer les échéanciers, la charge de travail, la nature du travail et les collègues de travail comme étant stressants. Elles sont préoccupées aussi par leurs capacités physiques et par l'exercice physique. Les collaboratrices, en revanche, sont plus préoccupées par le fait d'avoir assez d'argent pour le nécessaire, les extras et les

urgences ainsi que par la santé de la famille et la paperasse (s'occuper des factures, des formulaires).

## Discussion

Cette section est divisée en deux parties. Dans la première partie, il est question de la qualité psychométrique des instruments utilisés suivi de la discussion des résultats obtenus en rapport avec chaque hypothèse de travail. Les possibilités thérapeutiques en fonction des résultats ainsi qu'une critique de la recherche sont présentées dans la deuxième partie.

Compte tenu de la particularité de notre échantillon (biaisée sexuellement) et de la traduction maison de certains questionnaires, nous avons effectué des analyses de cohérence interne sur tous les questionnaires utilisés afin de s'assurer de leur fiabilité. En général, la cohérence interne des instruments utilisés (embêtements quotidiens, perfectionnisme, timidité) est très bonne et conforme à la littérature. Cependant, les cohérences internes des sous-échelles d'embêtements quotidiens ne sont pas élevées (.50 à .75). Malgré ceci, les alphas obtenus pour cinq des six domaines de cette échelle ressemblent à ceux obtenus par Dumont et al. (article sous-presse), la différence étant que ces auteurs ont obtenu un alpha de .68 pour le facteur "économies" alors que dans la présente recherche il est de .50 seulement. En ce qui concerne les six facteurs du questionnaire de perfectionnisme, les cohérences internes obtenues sont bonnes. Cependant, le facteur «souci du détail» s'avère indépendant des autres domaines de perfectionnisme, ce qui justifie le retrait de ces items dans le calcul du score global de perfectionnisme, tel que les auteurs (Frost et al., 1990) le suggéraient.

Pour la première hypothèse, un lien significatif positif entre les résultats obtenus à l'échelle de timidité et l'intensité des embêtements vécus quotidiennement était attendu. L'hypothèse est confirmée puisque les résultats montrent une relation, quoique très faible (.19,  $p < .05$ ) entre ces deux variables. Même s'il existe un lien faible entre la timidité et les

micro-stresseurs de la vie quotidienne, nous n'avons pas obtenu de relation significative entre la timidité et les embêtements reliés aux domaines des relations sociales (intimes, familiales, professionnelles). Russel, Cutrona et Jones (1986) mentionnent que dans leurs recherches ils n'ont pas réussi à montrer que la timidité est reliée aux caractéristiques des situations sociales vécues. Il semble que pour eux, si l'énoncé d'un questionnaire fait référence à une situation globale (p.ex. «des relations sociales» comme dans notre questionnaire sur les embêtements quotidiens), il est possible que le timide ne se sente pas concerné, puisque ce sont des situations spécifiques qui semblent lui susciter de l'anxiété. Buss (1980) a d'ailleurs souligné que la nouveauté (nouveauté d'emploi, rencontre avec des étrangers) et la possibilité d'être évalué par les autres provoquent les symptômes d'anxiété chez la personne timide. De plus, Zimbardo (1977) mentionne que dans son échantillon, 73% des timides rapportent être dérangés par les situations où ils sont le centre de l'attention et 52% par les situations où ils risquent d'être évalués, d'où l'importance d'avoir des énoncés spécifiques pour étudier ce type de personnalité. Il est possible alors que les femmes timides de notre échantillon ne se soient pas senties concernées par les situations trop globales du questionnaire, et ce, même par les énoncés impliquant des relations sociales (p.ex. «Les relations avec les collègues», «vos amis»).

Une deuxième possibilité pour expliquer cette faible relation timidité-stress réside dans la relation très forte que nous avons obtenue entre le degré de timidité et le degré d'évitement des interactions sociales dans cette recherche (.75,  $p < .001$ ). En plus d'appuyer les recherches de Zimbardo (1977) ainsi que celle de Alden, Teschuk et Tee (1992), qui considèrent les timides comme fuyants, ces résultats permettent d'anticiper, tout comme Carver et Scheir (1986), que la fuite des interactions sociales est une réponse habituelle de la personne timide à une situation anxiogène perçue comme étant potentiellement stressante. Burgio et al (1986) ainsi que Alden et al. (1992) mentionnent que les sujets qui

doutent de leurs habiletés sociales se retirent de ces situations quand l'attention sur soi devient trop intense. Il est possible alors que la fuite permette l'arrêt des préoccupations excessives sur soi.

Dans le lien stress-timidité, relevons aussi l'absence de relation entre la timidité et les micro-stresseurs reliés aux tâches du monde du travail. Il est à noter que Greenberg et al. (1985) ainsi que Turner et al. (1986) mentionnent que les situations structurées, comme dans le cas de tâches à réaliser, ne sont pas stressantes pour les personnes timides. Le facteur travail du questionnaire des embêtements quotidiens comporte des énoncés sur la nature, les objectifs et la charge du travail ainsi que sur la préoccupation de rencontrer les échéanciers. Or, le travail des collaboratrices et des gestionnaires de cette compagnie est bien défini et structuré, même si dans le cas des gestionnaires il est plus flexible. Avec moins de latitude, le timide a moins de chance d'être critiqué ou d'être évalué négativement, ce qui peut contribuer au fait qu'il ne se sente pas stressé dans ce domaine.

D'après nos résultats, seuls les embêtements du domaine "domestiques" semblent déranger pour les femmes timides, particulièrement en ce qui concerne le fait de cuisiner et de faire le ménage. Soulignons à cet égard que les sujets de cette recherche sont mariés ou vivent maritalement (65%), il est donc possible que lorsque ces femmes s'occupent du ménage et de la cuisine, elles le font pour des personnes ayant malgré tout des attentes. Arkin (1987) mentionne que la désapprobation des autres est une expérience difficile pour le timide, car elle confirme ses doutes quant à ses capacités. Dans le cas des tâches domestiques, en général, le risque d'être critiqué ouvertement par les membres de la famille est plus grand pour les femmes mariées que pour les célibataires. Tel que Lowe (1989) le soulignait, les embêtements reliés aux tâches domestiques semblent importants à considérer dans les recherches portant sur le stress où des femmes sont impliquées, puisque cela

constitue une zone de stress additionnelle.

Toujours concernant la première hypothèse, nos résultats montrent, tel que nous l'avions anticipé, qu'il existe une relation significative et positive entre le degré de perfectionnisme et le degré d'intensité associé aux embêtements quotidiens. Notons que cette relation est plus forte que celle obtenue avec l'échelle de timidité (.25,  $p < .001$ ). Hewitt et Flett (1993) ont aussi obtenu une relation entre ces deux variables et expliquent ce résultat en suggérant que le degré de perfectionnisme présent chez un individu influence la perception des stressseurs. Tout ce qui peut rappeler au perfectionniste qu'il peut échouer ou son inhabileté à contrôler un résultat ou une performance peut être vécu comme stressant. Ce qui est aussi intéressant à relever c'est que ce sont dans les domaines du travail, de la santé, des relations familiales et intimes et des tâches domestiques que le lien stress-perfectionnisme est significatif. Alors le fait d'être perfectionniste n'est peut-être pas limité au domaine du travail, mais à toutes activités impliquant des responsabilités ou un rendement. Ainsi, prendre soin des autres, s'occuper des enfants sont aussi des tâches pour lesquelles les perfectionnistes pourraient être stressés.

Nous avons prédit dans *la deuxième hypothèse*, qu'il existe une relation entre le degré de timidité et de perfectionnisme, particulièrement par rapport à trois caractéristiques du perfectionnisme: il se fixe des buts très élevés à atteindre, il doute de ses capacités à réussir des tâches et il craint les erreurs. Nos résultats ont démontré un lien entre le degré de timidité et de perfectionnisme et confirment cette hypothèse pour le doute de ses capacités et la crainte des erreurs, mais pas en ce qui concerne les buts élevés. Si on examine le lien timidité-perfectionnisme, récemment, Flett, Hewitt et De Rosa (1996) ont obtenu une corrélation significative, quoique plus basse que celle de notre recherche, entre le perfectionnisme social («socially prescribed») et la timidité. Selon ces auteurs, ce type de



perfectionniste croit que les autres ont des attentes trop élevées et irréalistes à leur égard, c'est pourquoi, ils ont adopté un patron de réponses permettant d'anticiper la critique des autres en s'isolant ou en se retirant des situations. Cette crainte de la critique va dans le sens des relations positives et significatives que nous avons obtenues entre la timidité et les facteurs «critiques parentales» et «attentes parentales» du questionnaire de perfectionnisme. Zimbardo (1977) a d'ailleurs documenté le rôle parental dans le développement et le maintien de la timidité. Il mentionne que l'éducation sévère et critique des parents pourrait être un facteur développemental de la timidité, car elle entraîne une forme de dépendance passive de l'enfant à l'égard de sa mère. Bruch et Cheek (1995) mentionnent qu'il semble bien que les timides ont des parents qui ont des attentes élevées et sont plus critiques, ce qui a pour conséquence de développer le sentiment d'incompétence de l'enfant. Du côté des perfectionnistes, Frost et al. (1991) mentionnent que les parents qui sont critiques et qui poussent leurs enfants à faire mieux contribuent au développement d'un style cognitif perfectionniste chez ce dernier. Hamachek (1978) et Burns (1980) insistent sur le fait qu'un environnement caractérisé par la désapprobation, l'approbation inconsistante ou conditionnelle est propice au développement du perfectionnisme. Il semble donc que les perfectionnistes et les timides perçoivent leurs parents comme étant très critiques et qu'ils s'imposent de répondre aux attentes parentales, même si elles sont très élevées. Ce point commun entre les timides et les perfectionnistes suggère que ces deux types de personnalité ont peut-être une base développementale familiale commune.

Étant donné l'absence de relation entre la timidité et le facteur «buts élevés» du questionnaire de perfectionnisme, on peut dire que les résultats de cette recherche appuient les résultats de Alden, Bieling et Scott (1994) ainsi que ceux de Wallace et Alden (1991), et vont à l'encontre du modèle d'autorégulation de Carver et Scheir (1986). Alden et al. (1994) proposent que les doutes entretenus par les timides quant à leurs capacités à

répondre aux exigences du milieu les portent à baisser leurs normes dès le départ. Wallace et Alden (1991) proposent aussi que le perfectionnisme des timides pourrait être attribuable au fait que ces derniers tentent d'atteindre à tout prix les buts qu'ils se fixent, peu importe si la situation dans laquelle ils se trouvent favorise ou non l'atteinte de ces buts. Le problème pourrait alors résider dans le manque de flexibilité des timides concernant les buts qu'ils se fixent par rapport aux exigences de la situation.

Finalement, il est important de souligner que nos résultats concernant le lien timidité-perfectionnisme suggèrent que les femmes timides ne sont pas perfectionnistes uniquement en ce qui concerne leur rendement dans les situations sociales, mais aussi lorsqu'elles effectuent des tâches. En effet, les résultats obtenus indiquent que les timides doutent de leurs capacités et ont peur de faire des erreurs lorsqu'elles accomplissent une tâche. Ce résultat appuie les recherches de Crozier (1990) ainsi que Hartman et Cleland (1990) qui proposent que la concentration excessive des timides sur leurs doutes pendant qu'ils effectuent une tâche peut nuire à l'exécution de celle-ci.

Notre *troisième hypothèse* est que les timides-perfectionnistes perçoivent les embêtements qui sont présents dans leur environnement comme étant plus stressants que les timides ou les perfectionnistes. Cette hypothèse n'est pas confirmée, seules les femmes très perfectionnistes semblent plus négatives face aux embêtements de la vie quotidienne que celles qui sont peu perfectionnistes. Encore ici, il se pourrait bien que la tendance à éviter les situations potentiellement stressantes (p.ex. rencontrer des gens) chez les femmes timides de notre échantillon soit responsable de ce résultat. Les femmes perfectionnistes seraient alors moins évitantes que les femmes timides ou les timide-perfectionnistes. Cependant, les résultats de l'hypothèse 4 indiquent que les femmes gestionnaires qui ont des buts élevés à rencontrer sont plus stressées que les autres et les résultats de l'hypothèse

2 indiquent que les timides ne semblent pas se fixer des buts élevés à atteindre. Ces deux résultats nous permettent d'émettre l'hypothèse que la caractéristique de se fixer des buts élevés à atteindre présente chez les gestionnaires perfectionnistes est liée à la perception d'un stress plus élevé. Ainsi, l'absence de cette caractéristique chez la femme timide et timide-perfectionniste serait responsable de l'absence de lien avec l'intensité et le nombre de micro-stresseurs de la vie quotidienne.

*La quatrième hypothèse* de cette recherche concerne les différences entre les gestionnaires et les collaboratrices par rapport aux différents types de perfectionnisme, d'embêtements quotidiens et à la timidité. En accord avec nos prédictions, les gestionnaires sont plus perfectionnistes que les collaboratrices, particulièrement parce qu'elles se fixent des normes plus élevées à atteindre et parce qu'elles sont plus exigeantes par rapport aux erreurs qu'elles pourraient faire. Ces caractéristiques ne sont pas surprenantes étant donné qu'elles se retrouvent à des postes plus élevés et qu'elles doivent rendre des comptes aux collègues et aux supérieurs(es). Stora (1994) a mentionné que les cadres Français considèrent les conséquences de leurs erreurs comme étant une source de stress important. Il est intéressant de souligner que dans notre étude, la crainte de faire des erreurs des gestionnaires perfectionnistes est liée aux micro-stresseurs. Aussi, les femmes gestionnaires semblent percevoir que leurs parents ont des attentes envers elles. À ce propos, nous avons dit que Frost et al. (1991) mentionnent que les parents critiques et qui forcent leur enfant à toujours faire mieux contribuent au développement d'un style cognitif perfectionniste chez ce dernier. De plus, que Hamachek (1978) et Burns (1980) insistent sur le fait qu'un environnement caractérisé par la désapprobation, l'approbation inconsistante ou conditionnelle est propice au développement du perfectionniste. Les femmes gestionnaires sont peut-être issues de familles plus propices au développement d'un style cognitif perfectionniste que les collaboratrices. Finalement, toujours concernant le

perfectionnisme, les collaboratrices semblent plus soucieuses du détail que les gestionnaires, ce qui est un résultat plutôt surprenant et difficile à expliquer. Soulignons à cet effet que la nature du travail des femmes gestionnaires de cette compagnie (planification et de gestion des ressources humaines) ne requiert peut-être pas un souci du détail très élevé par rapport au travail de production des collaboratrices. Cependant, nous aurions pu croire que le souci du détail est une des qualités requises pour les femmes de niveau hiérarchique supérieure. Il est à remarquer que bien que les collaboratrices soient plus soucieuses du détail que les gestionnaires, les deux groupes ont obtenu des scores élevés par rapport à cette dimension du perfectionnisme. Il semble donc que le souci du détail dans l'organisation d'un travail est très important pour les travailleuses au haut et au bas de la hiérarchie.

Même si 30% des travailleuses de notre échantillon perçoivent les micro-stresseurs de la vie quotidienne comme étant stressants (voir appendice B), contrairement à nos prédictions, il ne semble pas que les gestionnaires soient plus dérangées que les collaboratrices par ces micro-stresseurs, à l'exception toutefois de ceux du domaine du travail. Étant donné que les gestionnaires occupent des postes de responsabilités supérieures et que le nombre d'heures de travail est plus élevé, il est plausible que ces femmes perçoivent les embêtements du domaine du travail comme étant plus dérangeants. Mais, contrairement à l'hypothèse de Lowe (1989), il ne semble pas que l'addition des effets du stress d'un domaine à l'autre pour les femmes travailleuses soit confirmée dans notre étude. Lowe (1989) souligne en effet que les femmes qui occupent des postes plus élevés pourraient se sentir plus stressées par l'ajout de responsabilités domestiques que les femmes qui occupent des postes inférieurs, puisqu'elles occupent encore aujourd'hui un double emploi (responsabilités familiales et ménagères). Il semble que même si elles ont plus de responsabilités et que, de par leurs heures de travail, elles ont moins de temps

disponible, les femmes gestionnaires ne rapportent pas être plus stressées que les collaboratrices et ce, dans les domaines qui impliquent des tâches domestiques et familiales. Il est possible également que la différence de salaire entre les deux groupes de femmes permette aux gestionnaires d'acheter certains services (p.ex. pour les enfants et le ménage) et ainsi de pouvoir récupérer les heures supplémentaires dues au travail. Ce résultat est fort intéressant et mérite d'être étudié dans des recherches ultérieures.

Parmi les dix principaux embêtements répertoriés par les deux groupes de femmes, il semble que le travail ménager est une préoccupation majeure, car plus de 70% des femmes de cette recherche ont évalué cet embêtement comme étant dérangeant, suivi de la quantité de moments libres, l'apparence physique et les obligations reliées à la famille. Parmi les dix principaux embêtements répertoriés, les gestionnaires se disent plus stressées par les aspects liés au monde du travail (capacité à rencontrer les échéanciers, la charge de travail, la nature du travail et les collègues de travail). Les collaboratrices en revanche, sont plus stressées par les aspects financiers (assez d'argent pour le nécessaire, les extras et les urgences). À partir du même inventaire d'embêtements quotidiens, Dumont et al. (article sous-pressé), ont répertorié les dix principaux micro-stresseurs les plus souvent rencontrés chez des adultes issus d'une communauté universitaire et ils ont noté la prépondérance du monde du travail, des finances, des tracas domestiques et, dans une moindre mesure, de la santé. Ils ont mentionné aussi que cette communauté universitaire exprime en moyenne 42 embêtements quotidiens, ce qui correspond à 46 dans notre étude. Les échantillons n'étant pas équivalents, il est difficile de comparer les deux résultats. Cependant, il est intéressant de constater que le fait de différencier les groupes selon leur catégorie d'emploi amène des résultats différents, à savoir que les gestionnaires sont nettement plus préoccupées par le travail alors que les collaboratrices le sont davantage par l'argent.

Toujours par rapport à la quatrième hypothèse, il est surprenant de constater qu'il n'y a

pas de différence entre ces deux groupes de travailleuses en ce qui concerne le degré de timidité, alors que nous avions prédit que les gestionnaires seraient beaucoup moins timides que les collaboratrices. Certains auteurs (p.ex. Jones et Carpenter, 1986) ont pourtant documenté le fait que les timides ne cherchent pas à occuper des postes supérieurs. Aussi, Zimbardo (1977) mentionne que les timides ont de la difficulté lorsqu'ils sont le point de mire d'une assemblée ou lorsqu'ils ont à faire des présentations. Ce sont pourtant des activités présentes et courantes dans le travail des gestionnaires. Premièrement, pour expliquer ce résultat, notons que peu de recherches ont mesuré le degré d'ambition d'une femme timide. Seuls Cheek et Melchior (1990) mentionnent à cet effet que les hommes timides semblent être moins ambitieux que ceux qui ne le sont pas. Les femmes gestionnaires-timides sont peut-être plus ambitieuses que les femmes collaboratrices-timides, ce qui pourrait expliquer la présence de ces femmes à deux niveaux de hiérarchie où le travail implique un degré de visibilité, d'évaluation et d'habiletés sociales différent. Une deuxième possibilité pour expliquer ces résultats est que la timidité chez les gestionnaires et les collaboratrices soient de nature différente. En effet, Buss (1980) considère qu'il existe deux types de timides qu'il a appelé le type «craintif» et le type «conscient de soi» (traduction libre de «fearfull» et «self concious»), la différence étant que le premier est plus réservé, inhibé et fuyant que l'autre. Aussi, Schmidt et Robinson (1992) ont trouvé que les timides craintifs ont une estime de soi plus basse que les timides du type conscient de soi. Si l'hypothèse de l'existence de deux types de timides est vraie, il est bien possible que les timides-gestionnaires et les timides-collaboratrices ne soient pas du même type. En effet, comme les gestionnaires de cette compagnie doivent assister à beaucoup de réunions, exprimer leurs points de vue devant les autres, faire des présentations à l'occasion et qu'elles sont souvent en contact avec les collègues et les personnes qui occupent des postes supérieurs, elles sont probablement moins inhibées et fuyantes que les collaboratrices. Elles pourraient avoir aussi de meilleures habiletés sociales

et une estime de soi plus élevée. L'hypothèse de la présence d'un niveau d'estime de soi différent chez les timides est très intéressante puisqu'elle pourrait expliquer plusieurs résultats de la recherche concernant les timides. En plus de la présence à des niveaux de hiérarchie différents, les résultats concernant les aspects perfectionnistes des timides (normes peu élevées des timides, doutes quant à ses capacités, craintes de faire des erreurs) ainsi que les caractéristiques qu'il possède (p. ex. sensibilité à la critique, peur de l'évaluation négative) pourraient bien être explicables à partir du degré d'estime de soi.

*En résumé*, un lien positif faible a été obtenu entre la timidité et les embêtements vécus quotidiennement, particulièrement dans le domaine des tâches domestiques. Deux explications ont été mentionnées pour discuter ces résultats. Tout d'abord, les énoncés de l'échelle des embêtements quotidiens décrivent des situations générales alors que l'anxiété du timide est déclenchée par des situations spécifiques qui contiennent des éléments impliquant de la nouveauté ou une évaluation, en particulier dans le domaine social. La deuxième possibilité pour expliquer ce résultat est qu'il se peut aussi que les femmes timides évitent les situations potentiellement stressantes et ainsi, se protègent contre les effets reliés à l'anxiété et au stress.

Concernant la relation perfectionnisme-stress obtenue dans cette recherche, il semble que certaines situations (professionnelles, familiales, domestiques) peuvent provoquer la peur d'échouer du perfectionniste et ainsi contribuer à ce qu'il perçoive ces situations comme étant stressantes. De plus, la femme perfectionniste pourrait percevoir plus négativement toute situation impliquant des responsabilités, puisqu'en plus des micro-stresseurs du domaine du travail, il existe une relation positive avec les micro-stresseurs du domaine de la santé, des relations familiales et des tâches domestiques.

Concernant la relation entre la timidité et le perfectionnisme, les doutes quant à ses

capacités et les craintes de faire des erreurs sont les principales caractéristiques perfectionnistes du timide. Une relation moins forte mais significative obtenue entre la timidité et les caractéristiques «attentes» et «critiques» parentales du perfectionnisme permet d'émettre l'hypothèse d'une base développementale familiale commune entre ces deux types de personnalité. Enfin, les femmes timides ne semblent pas se fixer des buts élevés à atteindre. Il se pourrait que les doutes entretenus par les timides sur leurs capacités à répondre aux exigences du milieu les portent probablement à baisser leurs normes dès le départ.

En ce qui concerne les différences de profil entre les gestionnaires et les collaboratrices, notons que les deux groupes se ressemblent sur trois des quatre variables à l'étude. Premièrement, il n'y a pas de différence par rapport à la fréquence et à l'intensité des micro-stresseurs vécus quotidiennement, à l'exception de ceux du domaine du travail où les gestionnaires se disent plus stressées. Malgré un double emploi (travail/famille), il semble que les femmes gestionnaires ne subissent pas de stress supplémentaire ou bien qu'elles gèrent ce stress de façon efficace. Par contre, le thème des finances préoccupe davantage les collaboratrices que les gestionnaires. Deuxièmement, les gestionnaires sont beaucoup plus perfectionnistes que les collaboratrices, particulièrement parce qu'elles se fixent des buts plus élevés, parce qu'elles sont plus dérangées par la possibilité de faire des erreurs et parce qu'elles perçoivent de la pression par rapport aux attentes parentales. En revanche, les collaboratrices se soucient plus des détails que les gestionnaires, bien que les deux groupes de travailleuses considèrent très importante cette dimension du perfectionnisme. Finalement, il n'y a pas de différence entre les deux groupes de femmes en ce qui concerne la timidité. À la lumière de la littérature, il est possible de formuler l'hypothèse que les femmes timides au niveau des collaboratrices soient du type «craintif» alors que les gestionnaires timides seraient du type «conscient de soi». La différence entre



les deux types étant principalement dans le niveau d'estime de soi où les femmes gestionnaires timides auraient une estime de soi plus élevée que les collaboratrices timides.

La prochaine section donne un aperçu des possibilités thérapeutiques en rapport avec les résultats présentés ainsi qu'une critique de la recherche.

#### 4.1 Cibles Thérapeutiques et Critiques de la Recherche

Suite aux conclusions précédentes, il se dégage des cibles thérapeutiques intéressantes concernant la timidité. D'abord, la forte tendance des timides à fuir les interactions sociales, donc des stressseurs potentiels, donne une raison d'être aux thérapies comportementales ayant comme objectif d'augmenter la fréquence des interactions sociales pour ce profil de personnalité. Convaincre le timide d'aller vers les gens n'est pas chose facile puisque que les symptômes physiologiques et psychologiques risquent d'augmenter dans de telles situations perçues comme hautement stressantes. Ainsi, certaines techniques pour gérer le stress pourraient être bénéfiques dans les thérapies qui s'adressent à ce type de personnalité. Deuxièmement, certaines croyances irrationnelles perfectionnistes comme «les autres s'attendent de moi d'être parfait», «je ne peux me permettre des erreurs» sont des cibles idéales de confrontation dans les thérapies cognitives. Ce genre d'approche devrait être utilisé pour les personnes timides et perfectionnistes. Aussi, certaines techniques cognitives qui visent à augmenter la perception de contrôle sur les événements pourraient s'avérer bénéfiques pour diminuer les doutes qu'entretiennent les timides sur leur capacité à contrôler les situations difficiles. Finalement, les thérapies qui sont centrées sur l'estime de soi pourraient probablement être efficaces avec les personnes timides et les personnes qui sont perfectionnistes puisqu'il semble que les deux possèdent une estime de soi peu élevée.

Une autocritique de ce travail permet de relever l'existence d'au moins cinq faiblesses. Premièrement, certaines variables comme l'estime de soi et les croyances par rapport au contrôle des événements auraient du être intégrées à cette recherche. Par exemple, de telles variables nous auraient permis de vérifier l'hypothèse de l'existence de deux types de timides («craintif» et «conscient de soi») en relation avec le niveau hiérarchique qu'occupent les femmes travailleuses. Deuxièmement, bien que le nombre de sujets soit appréciable, il était toutefois insuffisant pour nous permettre de faire des analyses plus poussées puisque nous étions limités dans le nombre de groupes pouvant être étudiés, ce qui limite les découvertes que nous aurions pu faire. Par exemple, pour l'hypothèse trois, nous aurions pu avoir un modèle 2 (gestionnaires, collaboratrices) x 4 ( Peu timides, très timides, peu perfectionnistes, très perfectionnistes) plutôt qu'un modèle 2 (Peu timides, très timides) x 2 (peu perfectionnistes, très perfectionnistes). Troisièmement, une recherche longitudinale aurait été souhaitable car elle permettrait de vérifier la direction de la relation obtenue entre les variables individuelles et le stress (relation causale). Quatrièmement, l'exclusion du sexe masculin limite la généralisation et prive de la possibilité de comparaison des résultats avec d'autres études. Finalement, bien que les cohérences internes des versions françaises des questionnaires de timidité et de perfectionnisme sont semblables à celles obtenues pour les versions originales anglaises, il aurait été préférable de procéder à une validation des versions françaises de façon à ce qu'elles soient conformes aux exigences d'une recherche scientifique.

Relevons toutefois trois principales forces à cette étude. Premièrement, le choix des sujets (haut et bas dans la hiérarchie d'une grande entreprise) nous a permis de mieux connaître le profil de stress, de timidité et de perfectionnisme lié aux types d'emploi entre deux groupes de travailleuses. Deuxièmement, le choix des instruments de mesures

multidimensionnels a permis d'approfondir les résultats en rapport avec six caractéristiques du perfectionnisme et six domaines reliés aux embêtements quotidiens. Troisièmement, cette recherche a été conçue dans le cadre de la théorie du stress de Lazarus et ses collègues qui insistent sur l'interrelation entre les facteurs individuels et situationnels pour comprendre le phénomène du stress. Peu de chercheurs ont utilisé ce cadre de travail pour étudier des caractéristiques individuelles comme la timidité et le perfectionnisme en relation avec le stress.

## Conclusion

Le but de cette recherche était d'approfondir les connaissances concernant les liens qui peuvent exister entre la timidité, le perfectionnisme et le stress auprès de femmes travailleuses. Nous avons trois objectifs pour ce travail. Le premier était d'explorer la relation entre la timidité et le stress ainsi qu'entre le perfectionnisme et le stress, et ce, en tenant compte des différentes sphères de vie où les micro-stresseurs de la vie quotidienne vont se manifester (p.ex. familiale, travail). Le deuxième objectif était de montrer l'existence d'un lien entre la timidité et le perfectionnisme et de vérifier le niveau de stress perçu par les femmes timides qui ont un mode de pensée perfectionniste. Finalement, le troisième objectif de cette recherche était d'étudier les relations entre la timidité, le perfectionnisme et le stress chronique en fonction de deux types d'emploi: cadre et non-cadre. Ces objectifs étant atteints, quelques conclusions et réflexions sont présentées dans cette section.

Dans le modèle de stress psychologique de Lazarus et ses collègues, les caractéristiques situationnelles (p. ex. le milieu de travail) et individuelles (personnalité) interagissent pour produire un niveau de stress perçu. La timidité est un problème caractérisé par l'anxiété dirigée vers les situations qui impliquent des relations interpersonnelles, mais aussi vers les situations où il y a une tâche à accomplir. C'est pourquoi le lien timidité-perfectionnisme a été soulevé dans la littérature et évalué dans cette étude. En effet, les femmes timides ont des doutes concernant leurs capacités; elles ont peur de faire des erreurs et craignent la critique des autres. Cependant, il semble que ce sont des situations spécifiques impliquant la nouveauté et la possibilité de recevoir une évaluation négative qui sont plus susceptibles d'exacerber les symptômes d'anxiété de la timidité. Nos résultats montrent que les femmes perfectionnistes sont stressées dans

plusieurs domaines de leur vie alors que les femmes timides et celles qui sont à la fois timides et perfectionnistes ne le sont pas. Ces résultats permettent de dire que les perfectionnistes et les timides sont peut-être différentes dans la façon de réagir au stress, les premières étant moins portées à fuir les situations potentiellement stressantes que les deuxièmes.

Nous avons mentionné que les femmes timides pourraient éviter les situations dérangeantes potentiellement stressantes. Ceci pourrait expliquer le fait qu'elles n'ont pas évalué les énoncés du questionnaire comme étant dérangeants. La question à se poser ici est de savoir si cette réaction d'évitement est nuisible ou non, car s'éloigner d'un potentiel stresser par doute concernant ses capacités ou par peur de faire des erreurs n'est peut-être pas mauvais en soi. Cette caractéristique pourrait même, à la limite, devenir un facteur de protection contre les risques de l'épuisement professionnel. De plus, si cette hypothèse de travail s'avère juste et que les timides obtiennent des bénéfices à fuir les situations potentiellement stressantes, cette caractéristique ajoute certainement des difficultés thérapeutiques dont le ou la thérapeute doit tenir compte, car il ne sera pas facile de les aider à changer ce comportement. Retrouver ce type de personnes en consultation signifie alors probablement une détérioration de l'efficacité de la fuite ou l'augmentation de la détresse engendrée par l'incapacité d'accomplir quelque chose d'important pour la personne.

Le fait de ne pas avoir obtenu de différence entre les gestionnaires et les collaboratrices concernant l'intensité de stress ressenti (score global), indique que les femmes gestionnaires de cette compagnie ne subissent pas les effets pervers des responsabilités de leur niveau et des heures de travail supplémentaires ou encore qu'elles gèrent bien les situations potentiellement stressantes. Il serait certainement important de

mesurer le type de «coping» de ces femmes confrontées à des difficultés de la vie quotidienne. Il est intéressant de constater que les domaines qui préoccupent le plus les gestionnaires sont liés au travail alors que ceux des collaboratrices concernent les aspects financiers. Ces résultats nous permettent d'énoncer une hypothèse concernant l'épuisement dont pourrait être victime les femmes travailleuses. En effet, nous avons vu que dans la littérature, le fait de subir du stress dans plusieurs domaines de la vie en même temps place les femmes travailleuses dans une position à risque pour l'épuisement professionnel (hypothèse de l'additivité du stress). Puisque globalement, 30% des femmes travailleuses de notre échantillon sont stressées, que nous n'avons pas obtenu de différence entre les gestionnaires et les collaboratrices par rapport à leur niveau de stress et qu'elles semblent stressés dans des domaines différents (travail, finances), il est possible alors que ces deux groupes de travailleuses soient à risque pour l'épuisement professionnel, mais pour des raisons différentes. Par exemple, chez les femmes gestionnaires, l'addition de stress familial à celui déjà existant au travail pourrait provoquer de l'épuisement à long terme. En revanche, chez les collaboratrices, l'addition de stress au travail ou familial à celui déjà existant dans le domaine financier pourrait provoquer de l'épuisement dans cette population de travailleuses. Il serait très intéressant de considérer ces possibilités dans d'autres recherches impliquant des femmes travailleuses.

Il reste beaucoup à faire pour découvrir les effets du stress et son mode d'action sur l'individu. Les capacités réelles ou perçues d'un individu semblent jouer un rôle très important sur l'évaluation ou la perception d'un potentiel stresser. Il est donc nécessaire d'inclure ce type de variables dans les recherches sur le stress. Aussi, il est très important de considérer l'hypothèse de l'existence de deux types de timides (le «craintif» et le «conscient de soi») lors de prochaines recherches. En effet, si cette hypothèse est vraie, elle favorise une meilleure compréhension non seulement de la timidité mais aussi des

facteurs avec lesquels elle est mise en relation (dans la présente recherche les micro-stresseurs). Enfin, les connaissances dans le domaine du perfectionnisme, de la timidité et du stress sont limitées par le petit nombre de recherches de type longitudinales et expérimentales. Des mesures prises à des temps différents et le contrôle de certaines variables pourraient améliorer les connaissances sur les facteurs qui provoquent le développement de la timidité et du perfectionnisme. Aussi, de telles recherches permettraient de vérifier la direction de la relation entre les variables de la personnalité et le stress chronique. Il est donc nécessaire de se diriger vers ce type de recherches dans le futur.



Appendice A

Document envoyé aux sujets



Université du Québec à Trois-Rivières

C.P. 500 Trois-Rivières, Québec, Canada / G9A 5H7  
Téléphone: (819) 376 5011

Date: Le 3 septembre 1996

Objet: Recherche universitaire sur la timidité, le perfectionnisme et les tracas quotidiens.  
De: Anne-Marie McGurrin, (ex-employée de Télébec) Étudiante à la maîtrise en psychologie à l'Université du Québec à Trois Rivières.

Bonjour!

Pour celles qui se souviennent de moi, j'ai quitté Télébec en 1989, après dix années à temps plein, puis je suis revenue quelquefois travailler comme étudiante d'été. Me voilà maintenant en fin d'études universitaires et il me fait plaisir de vous annoncer que vous avez été choisie pour participer à une recherche scientifique que je souhaite réaliser dans le cadre de mes études graduées en psychologie à l'Université du Québec à Trois-Rivières. En effet, dans le cadre de ce programme d'études, je dois effectuer une recherche scientifique qui fera l'objet d'un mémoire par la suite. La recherche que je fais a pour objet de mieux comprendre les liens qui peuvent exister entre la timidité, le perfectionnisme et les tracas quotidiens. Je sollicite donc votre participation pour pouvoir compléter mes études (enfin!) et ainsi pouvoir débiter ma deuxième carrière. En plus de cette bonne action, en répondant à ces questionnaires, vous contribuez à l'amélioration des connaissances dans le domaine de la psychologie.

Sachez que le groupe des ressources humaines m'a permis de faire cette recherche, mais qu'il n'est pas l'instigateur de ce projet. Ainsi, seules ma directrice de recherche et moi peuvent utiliser les données pour réaliser cette recherche. D'ailleurs, vous remarquerez que l'enveloppe de retour porte la mention "Confidentiel", qu'elle est adressée à mon nom et qu'elle est envoyée au service du courrier d'où j'irai cueillir les enveloppes. De plus, les données de cette recherche sont traitées en groupe et non individuellement, ce qui signifie que votre nom n'apparaîtra nulle part. Donc, personne à Télébec ne pourra utiliser ces données ni même voir le contenu de l'enveloppe. Soyez assuré que tous les moyens sont prévus pour assurer la confidentialité de vos réponses.

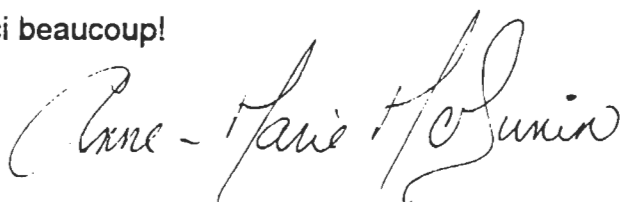
Pour participer, vous n'avez qu'à compléter les questionnaires ci-joints, ce qui ne devrait pas prendre beaucoup plus que 20 minutes. Vous devez toutefois me donner votre consentement pour que je puisse utiliser les résultats à des fins de recherche. Cette procédure est obligatoire pour les recherches scientifiques. Vous n'avez qu'à signer la formule qui se trouve à la fin du présent document.

De mon côté, je m'engage à expédier un bref résumé des résultats globaux à celles qui seront intéressées. Ainsi, vous pourrez connaître les résultats de la recherche à laquelle vous participez.

Enfin, il va de soi que les questionnaires doivent être complétés individuellement.

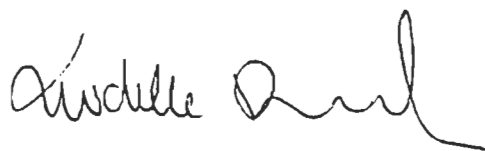
Votre collaboration est grandement appréciée et très utile pour compléter mes études. J'apprécierais recevoir vos questionnaires pour le 18 septembre prochain.

Merci beaucoup!



Anne-Marie McGurrin (tél.: 514-657-2219, Anne-Marie\_McGurrin@uqtr.quebec.ca)  
Étudiante en maîtrise au département de psychologie

Directrice de recherche:



Michelle Dumont, Ph.D.

Professeure au département de psychologie

## Renseignements généraux

1. Vous êtes:

Gestionnaire

Collaboratrice grades 5-6

Autre

Collaboratrice grades 7-8

2. Vous travaillez dans quelle ville?

Bécancour

Anjou

Dorval

3. À quel groupe d'âges appartenez-vous:

Moins de 20 ans

20 à 29 ans

30 à 39 ans

40 à 49 ans

50 ans et plus

4. Quel est votre état matrimonial ?

Célibataire

Divorcée

Vit maritalement

Veuve

Mariée

Séparée

5. Combien d'enfants avez-vous? \_\_\_\_\_

Les questions suivantes concernent l'aide que les gens de votre environnement vous fournissent. Chaque question comporte deux parties:

La partie A consiste à cocher la case qui correspond à l'environnement d'où vient l'aide. Si vous ne recevez pas la forme d'aide décrite par la question, cochez: "aucun".

Dans la partie B, encerclez votre degré de satisfaction (1 à 6) envers l'ensemble de l'aide que vous recevez.

6. Sur qui pouvez-vous réellement compter lorsque vous avez besoin?

A) Aucun  Quelqu'un à Télébec  Quelqu'un de la famille

Des amis(es)  La parenté

B) Quel est votre degré de satisfaction concernant cette aide?

1	2	3	4	5	6
Très satisfait	assez satisfait	un peu satisfait	un peu insatisfait	assez insatisfait	très insatisfait

7. Sur qui pouvez-vous réellement compter pour vous aider à vous détendre lorsque vous êtes sous pression ou tendu?

A) Aucun  Quelqu'un à Télébec  Quelqu'un de la famille

Des amis(es)  La parenté

B) Quel est votre degré de satisfaction?

1	2	3	4	5	6
Très satisfait	assez satisfait	un peu satisfait	un peu insatisfait	assez insatisfait	très insatisfait

8. Qui vous accepte entièrement, avec vos pires défauts et meilleures qualités?

A) Aucun  Quelqu'un à Télébec  Quelqu'un de la famille   
Des amis(es)  La parenté

B) Quel est votre degré de satisfaction?

1	2	3	4	5	6
Très satisfait	assez satisfait	un peu satisfait	un peu insatisfait	assez insatisfait	très insatisfait

9. Sur qui pouvez-vous réellement compter pour prendre soin de vous, peu importe qu'est-ce qui vous arrive?

A) Aucun  Quelqu'un à Télébec  Quelqu'un de la famille   
Des amis(es)  La parenté

B) Quel est votre degré de satisfaction?

1	2	3	4	5	6
Très satisfait	assez satisfait	un peu satisfait	un peu insatisfait	assez insatisfait	très insatisfait

10. Sur qui pouvez-vous réellement compter pour vous aider à vous sentir mieux lorsque vous avez le cafard?

A) Aucun  Quelqu'un à Télébec  Quelqu'un de la famille   
Des amis(es)  La parenté

B) Quel est votre degré de satisfaction?

1	2	3	4	5	6
Très satisfait	assez satisfait	un peu satisfait	un peu insatisfait	assez insatisfait	très insatisfait

11. Sur qui pouvez-vous réellement compter pour vous consoler lorsque vous êtes bouleversée?

A) Aucun  Quelqu'un à Télébec  Quelqu'un de la famille   
Des amis(es)  La parenté

B) Quel est votre degré de satisfaction?

1	2	3	4	5	6
Très satisfait	assez satisfait	un peu satisfait	un peu insatisfait	assez insatisfait	très insatisfait

**Projet de mémoire de maîtrise sur la timidité, le perfectionnisme et les tracas quotidiens**

Il y a des gens plus timides et plus perfectionnistes que d'autres. De plus, le rythme rapide de la vie d'aujourd'hui et les valeurs sociales véhiculées nous rendent peut-être plus vulnérable au stress présent dans notre vie quotidienne. Cette recherche vise à comprendre les liens qui existent entre la timidité, le perfectionnisme et les tracas quotidiens. Elle a été approuvée par le comité d'évaluation des projets de maîtrise du département de psychologie de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

**Consentement**

Je, soussigné-e, (Prénom et nom en caractère d'imprimerie) \_\_\_\_\_ reconnais avoir été informé-e du projet de recherche portant sur la timidité, le perfectionnisme et les tracas quotidiens. En toute connaissance et en toute liberté, j'accepte d'y participer et j'autorise la responsable à utiliser les résultats de ma participation selon les informations qu'elle m'a fournies. Ma participation à cette recherche est volontaire, je sais que je peux refuser d'y participer. Je sais que les informations recueillies resteront confidentielles en tout temps.

\_\_\_\_\_ ← (signature) \_\_\_\_\_ (Date)

En tant que responsable de la recherche, Anne-Marie McGurrin, étudiante à la maîtrise du département de psychologie, je m'engage à mener cette recherche avec professionnalisme et un souci constant du respect de la confidentialité des résultats, et ce, jusqu'à la fin du projet.

♦ Je suis intéressée à recevoir un bref résumé des résultats lorsque ceux-ci seront disponibles (hiver 1997).....**cochez ici**

## Appendice B

### Répartition des groupes selon les trois variables à l'étude

## Répartition des groupes selon les trois variables à l'étude

Variables	Groupes		Total
	Gestionnaires	Collaboratrices	
	(N=71)	(N=105)	(N=176)
Timides	29.5% (n=21)	39.0% (n=41)	35.2% (n=62)
Perfectionnistes	50.1% (n=36)	30.5% (n=32)	38.6% (n=68)
Intensité des embêtements quotidiens	33.8% (n=24)	27.6% (n=29)	30.1% (n=53)

Note. Il s'agit des 33% (1/3) de l'échantillon ayant obtenu les scores les plus élevés. Timides > 2.53, Perfectionnistes > 2.65, embêtements quotidiens > 1.47



## Références

- Alden, L., Teschuk, M., & Tee, K. (1992). Public self-awareness and withdrawal from social interactions. Cognitive Therapy and Research, 16(3), 249-267.
- Alden, L., Bieling, P., & Scott, W. (1994). Perfectionism in an interpersonal context: A self-regulation analysis of dysphoria and social anxiety. Cognitive Therapy and Research, 18(4), 297-316.
- Arkin, R. (1987). Shyness and self presentation. In K. Yardley & T. Honess (Éds), Self and Identity: Psychosocial Perspectives, chap. 15, (pp. 187-195). New York: J. Wiley
- Asendorff, J. (1989). Shyness as a final common pathway for two different kinds of inhibition. Journal of Personality and Social Psychology, 57(3), 481-492.
- Bandura, A. (1991). A control-process perspective on anxiety. In R. Schwarzer & R. Wicklund (Éds), Anxiety and Self-Focused Attention, (pp. 3-8). Switzerland: Harwood Academic Publishers.
- Blankstein, K., & Flett, G. (1992). Specificity in the assesment of daily hassles: Hassles, locus of control, and adjustment in college students. Canadian Journal of Behavioral Science, 24(3), 382-398.
- Bobo, J., Gilchrist, L., Elmer, J., Snow, W., & Shinke, S. (1986). Hassles, role strain, and peer relations in young adolescents. Journal of Early Adolescence, 6(4), 339-352.
- Borkovec, T. Metzger, R., & Pruzinsky, T. (1986). Anxiety, worry, and the self. In L. Hartman & K. Blankstein (Éds), Perception of the Self in Emotional Disorder and Psychotherapy, (pp. 219-260), (vol. 11), New York: Plenum Press.
- Bruch, M., & Cheek, J. (1995). Developmental factors in chidhood and adolescent shyness. In R. Heimberg (Éd.), Social Phobia: Diagnosis, assesment, and treatment, (pp.163-181). New York: Guilford Press.
- Bruch, M., Gorsky, J., Collins, J., & Berger, P. (1989). Shyness and sociability reexamined: A multicomponent analysis. Journal of Personality and Social Psychology, 57(5), 904-915.
- Burgio, K., Merluzzi, T., & Pryor, J. (1986). Effects of performance expectancy and self-focused attention on social interaction. Journal of Personality and Social Psychology, 50(6), 1216-1221.
- Burns, D. (1980). The perfectionist's script for self-defeat. Psychology Today, nov., 34-52.
- Carver, C., & Scheir, M. (1986). Analyzing shyness: A specific application of broader self-regulatory principles. In W. Jones, J. Cheek, & S. Briggs (Éds), Shyness: Perspectives on Research and Treatment, (pp. 173-185). New York: Plenum Press

- Carver, C., & Scheir, M. (1991). A control-process perspective on anxiety. In R. Scharzer & R. Wicklund (Éds), Anxiety and Self-focused Attention, (pp. 3-8). Switzerland: Academic Publishers.
- Chamberlain, K., & Zika, S. (1990). The minor events approach to stress: Support for the use of daily hassles. British Journal of Psychology, *81*, 469-481.
- Cheek, J., & Buss, A. (1981). Shyness and sociability. Journal of personality and social psychology, *41*(2), 330-339.
- Cheek, J., & Briggs, S. (1990). Shyness as a personality trait. In W. Crozier (Éd.), Shyness and Embarassement: Perspectives from Social Psychology, (pp. 315-355). Cambridge: Cambridge University Press.
- Cheek, J., & Melchior, L. (1990). Shyness, self-esteem, and self-consciousness. In H. Leitenberg (Éd.), Handbook of Social and Evaluation Anxiety, (pp. 47-82). New York: Plenum Press
- Cheek, J., Melchior, L., & Carpentieri, A. (1986). Shyness and self concept. In M. Hartman & K. Blankstein (Éds), Perception of the self in emotional disorder and psychotherapy, (vol. 11), (pp. 113-131). New York: Plenum Press.
- Crozier, R. (1979). Shyness as anxious self-preoccupations. Psychological Reports, *44*, 959-962.
- Crozier, R. (1990). Social psychological perspectives on shyness, embarassement and shame. In R. Crozier (Éd.), Shyness and Embarassement: Perspectives from Social Psychology, (pp. 19-53). Cambridge: Cambridge University Press.
- Deffenbacher, J., Zwemer, W., Whisman, M., Hill, R., & Sloan, R. (1986). Irrational beliefs and anxiety. Cognitive Therapy and Research, *10*(3), 281-292.
- Delongis, A., Folkman, S., & Lazarus, S. (1988). The impact of daily stress on health and mood: Psychological and social resources as mediators. Journal of Personality and Social Psychology, *54*, 486-495.
- Dohrenwend, B., & Shrout, P. (1985). "Hassles" in conceptualization and measurement of life stress variables. American Psychologist, *40*(7), 780-785.
- Dumont, M., Tarabulsy, G., Gagnon, J., Tessier, R., & Provost, M. (sous-presse). Validation française d'un inventaire de micro-stresseurs de la vie quotidienne. Combinaison du «Daily Hassles» scale et du «Uplifts scale». Journal International de Psychologie.
- Flett, G., Blankstein, K., Hicken, D., & Watson, M. (1995). Social support and help-seeking in Daily Hassles versus Major Life Events stress. Journal of Applied Social

Psychology, 25(1), 49-58.

- Flett, G., Hewitt, P., & De Rosa, T. (1996). Dimensions of perfectionism, psychosocial adjustment, and social skills. Personality and Individual Differences, 20(2), 143-150.
- Frost, R., Lahart, C., & Rosenblate R. (1991). The development of perfectionism: A study of daughters and their parents. Cognitive Therapy and Research, 15(6), 469-489.
- Frost, R., & Marten, P. (1990). Perfectionism and evaluative threat. Cognitive Therapy and Research, 14(6), 559-572.
- Frost, R., Marten, P., Lahart, C., & Rosenblate R. (1990). The dimensions of perfectionism. Cognitive Therapy and Research, 14(5), 449-468.
- Greenberg, J., Pyszczynski, T., & Stine, P. (1985). Social anxiety and anticipation of future interaction as determinants of the favorability of self-presentation. Journal of Research in Personality, 19, 1-11.
- Hamachek, D. (1978). Psychodynamics of normal and neurotic perfectionism. Psychology, 15, 27-33.
- Hartman, L., & Cleland, P. (1990). Social anxiety, personality and the self: Clinical Research and practice. In Crozier (Éd.), Shyness and Embarassement: Perspectives from Social Psychology, (chap.12), (pp. 339-355). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hewitt, P., & Flett, G. (1991). Perfectionism in the self and social contexts: Conceptualization, assesment, and association with psychopathology. Journal of Personality and Social Psychology, 60(3), 456-470.
- Hewitt, P., & Flett, G. (1993). Dimensions of perfectionism, daily stress, and depression: A test of the specific vulnerability hypothesis. Journal of Abnormal Psychology, 102(1), 58-65.
- Hewitt, P., & Genest, M. (1990). The ideal self: Schematic processing of perfectionistic content in dysphoric university students. Journal of Personality and Social Psychology, 59(4), 802-808.
- Hewitt, P., Mittelstaedt, W., & Wollert, R. (1989). Validation of a measure of perfectionism. Journal of Personality Assessment, 53(1), 133-144.
- Hobfoll, S., & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burn-out. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Éds), Professional burnout: Recent developments in theory and research, (pp. 115-129). Washington: Taylor & Francis.

- Holmes, T., & Rahe, R. (1967). The social readjustment rating scale. Psychosomatic Medicine, 11, 213-218.
- Ishiyama, F., & Munson, P. (1993). Development and validation of a Self-Critical Cognition Scale. Psychological Reports, 72, 147-154.
- Jones, W., Briggs, S.R., & Smith, T. (1986). Shyness: Conceptualization and Measurement. Journal of Personality and Social Psychology, 51(3), 629-639.
- Jones, W., & Carpenter, B. (1986). Shyness, social behavior, and relationships. In W. Jones, J. Cheek & J. Briggs (Éds), Shyness: Perspectives on research and treatment, (pp. 227-288). New York: Plenum Press.
- Jones, W. & Russel, D. (1982). The Social Reticence Scale: An objective instrument to measure shyness. Journal of Personality Assesment, 46(6), 629-631.
- Kanner, A., Coyne, J., Schaefer, C., & Lazarus, R. (1981). Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events. Journal of Behavioral Medecine, 4, 1-39.
- Lazarus, R., (1984). Puzzles in the study od Daily Hassles. Journal of behavioral Medecine, 7(4), 375-389.
- Lazarus, R. Delongis, A., Folkman, S., & Gruen, R. (1985). Stress and adaptational outcomes: The problem of confounded measures. American Psychologist, 40(7), 770-779.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer Publishing.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1989). Manual of the Hassles and Uplifts Scales. CA94303. Palo Alto USA: Consulting Psychologists Press.
- Leary, M. (1983). Social anxiousness: The construct and the measurement. Journal of Personality Assesment, 47, 66-75.
- Leary, M. (1988). Socailly-based anxiety: A review of measures. In C. Tardy (Éd.), A Handbook for the study of human communication: Methods and Instruments for observing, measuring and assesing communication processus, (pp. 365-384). New Jersey: Ablex Publishing.
- Leary, M. (1991). Social anxiety, shyness and related constructs. In J. Robinson, P. Shaver & L. Wrigtsman (Éds), Measures of Personality and Social Psychological Attitudes, (pp. 161-174), (vol 1). San Diego, Californie: Academic Press.

- Leary, M., Knight, P. & Johnson, D. (1987). Social anxiety and dyadic conversation: A verbal response analysis. Journal of Social and Clinical Psychology, 5(1), 34-50.
- Leary, M., Kowalski, R. & Campbell, C. (1988). Self-presentational concerns and social anxiety: The role of generalized impression expectancies. Journal of Research in Personality, 22, 308-321.
- Leiter, M. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Éds), Professional burnout: Recent developments in theory and research, (pp. 237-250). Washington: Taylor & Francis.
- Lowe, S. (1989). Le travail des femmes et le stress. Document de référence préparé par l'Université d'Alberta pour le Conseil Consultatif Canadien sur la situation de la femme. Ontario, Canada.
- Pacht, A. (1984). Reflections on perfection. American Psychologist, 39(4), 386-390.
- Pilkonis, P. (1977a). Shyness, public and private, and its relationship to other measures of social behavior. Journal of Personality, 45, 585-595.
- Pilkonis, P. (1977b). The behavioral consequence of shyness. Journal of Personality, 45, 596-611.
- Russell, D., Cutrona, C., & Jones, W. (1986). A trait situational analysis of shyness. In W. Jones, J. Cheek & J. Briggs (Éds), Shyness: Perspectives in Research and Treatment, (pp. 239-249). New York: Plenum Press.
- Sarason I. (1991). Anxiety, self-preoccupation and attention. In R. Schwarzer & R. Wicklund (Éds), Anxiety and Self-focused Attention, (pp. 9-13). Switzerland: Harwood Academic Publishers.
- Sarason, I. & Sarason, B. (1986). Anxiety and interfering thoughts. In W. Jones, J. Cheek & J. Briggs (Éds), Shyness: Perspectives in Research and Treatment, (pp. 253-264). New York: Plenum Press.
- Savoie, A. & Forget, A. (1984). Le stress au travail: mesures et prévention, (2ième édition). Québec: Les éditions Agence Darc.
- Schlenker, B. & Leary, M. (1982). Social anxiety and self-presentation: A conceptualization and model. Psychological Bulletin, 92(3), 649-669.
- Schmidt, L., & Robinson, T. (1992). Low self-esteem in differentiating fearful and self-conscious forms of shyness. Psychological Reports, 70, 255-257.
- Selye, Hans (1974). Stress sans détresse. Montréal: Les éditions La Presse.

- Shepperd, J. & Arkin, R. (1990). Shyness and self-presentation. In W. Crozier (éd.), Shyness and Embarrasement: Perspectives from Social Psychology, (pp. 287-313). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sorotzkin, B. (1985). The quest for perfection: Avoiding, guilt or avoiding shame? Psychotherapy, 22(3), 564-571.
- Stora, J. (1994). Le stress des managers en France. Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 44(2), 125-133.
- Teglasi, H., & Hoffman, M. (1982). Causal attribution of shy subjects. Journal of Research in Personality, 16, 376-385.
- Turner, S., Beidel, C., Dancu, C. & Keys, D. (1986). Psychopathology of social phobia and comparison to avoidant personality disorder. Journal of Abnormal Psychology, 95(4), 389-394.
- Wallace, S. & Alden, L. (1991). A comparison of social standards and perceived ability in anxious and non-anxious men. Cognitive Therapy and Research, 15(3), 237-254.
- Watson, D. & Friend, R. (1969). Measurement of social-evaluative anxiety. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 33(4), 448-457.
- Zimbardo, P. (1977). Comprendre la timidité, ce qu'elle est, comment la dominer, (trad. en 1979). Massachusetts: Inter Éditions.