



Les « Diary Methods » : présentation et cas d'application d'une méthode de collecte de données basée sur la tenue d'un journal personnel

Neil Conway (Birkbeck College, London University)

Mohamed Ikram Nasr (Lirhe UMR CNRS, Université Toulouse 1)

Patrice Roussel (Lirhe UMR CNRS, Université Toulouse 1)

Narjes Sassi (Lirhe UMR CNRS, Université Toulouse 1)

Introduction

La vie est ponctuée d'événements quotidiens, prenant la forme de décisions, d'engagements, et d'actes, et suscitant des réactions émotionnelles, attitudinales et comportementales. Une analyse de la vie des salariés dans les organisations, basée sur l'étude des événements semble dès lors cruciale pour la compréhension des expériences quotidiennes vécues dans un contexte de travail. Puisque des événements plus ou moins importants se produisent à toute heure dans une journée de travail, la vie des salariés est régulièrement soumise aux aléas que ces expériences engendrent, même si elle donne l'impression d'une certaine stabilité. Ces événements et ces expériences en évolution quotidienne font que notre humeur peut changer d'un jour à l'autre. Les attitudes et les traits de personnalité sont certes importants, cependant leur impact sur nos vies passe inéluctablement par les événements et les expériences quotidiens. Pour exprimer cela plus formellement, nous pouvons dire que la vie est un processus dynamique, changeant et continue, impliquant événements, expériences, réflexions, sentiments et motivations qui varient considérablement dans le temps.

En admettant que la vie est une expérience dynamique faite d'événements, la recherche en sciences sociales et en organisation gagnerait à utiliser des méthodes aptes à examiner de tels processus. Les « méthodes du journal personnel » permettent de saisir ces processus avec précision. Dans ce type d'études, les individus sont appelés à reporter à intervalles réguliers les expériences et les événements vécus sur leur lieu de travail. Ces méthodes permettent de les capturer et d'examiner l'évolution de leurs processus avec un niveau de précision qui fait défaut aux méthodes de recherche traditionnelles telles que les enquêtes par questionnaire. Elles offrent aux chercheurs la possibilité d'étudier la variation dans le temps de phénomènes tels que les émotions, les humeurs, les cognitions, les attitudes et les comportements des individus. Elles permettent également d'examiner si ces fluctuations suivent des trajectoires ou des schémas cohérents et d'expliquer comment les variations de ces phénomènes sont-elles inter-reliées. A ce stade, il est important de distinguer l'analyse intra-individuelle (*within-person*) de celle interindividuelle (*between-person*). La première se réfère à l'analyse de l'expérience d'un individu à travers le temps alors que la seconde, ignorant largement la dynamique temporelle, se focalise sur les comparaisons entre les profils de différentes personnes. Les « méthodes du journal personnel » sont parfaitement adaptées aux études intra-individuelles mais peuvent également s'appliquer aux études interindividuelles.

En plus d'être une méthode apte à capturer les expériences quotidiennes, ces méthodes de recherche, contrairement aux procédures traditionnelles telles que les études transversales par questionnaires, donnent la possibilité de réduire considérablement le temps entre l'occurrence de l'évènement et le moment de son observation par le chercheur. Elles permettent aussi de tester les inférences causales avec plus d'acuité et, du fait qu'elles incorporent explicitement

la variable temps, de conduire une analyse causale plus fine en étudiant la vitesse et la durée de l'impact d'un facteur sur un autre.

L'objectif de ce manuscrit est de présenter dans une première partie une revue de la littérature sur les « méthodes du journal personnel » puis d'en proposer, dans une deuxième partie, une illustration portant sur le thème du contrat psychologique. La première partie en décrit les caractéristiques et en présente les domaines d'application dans les recherches sur les organisations. Elle précisera en outre les types de questions de recherche auxquels ces méthodes sont adaptées, ainsi que les avantages et les inconvénients de ces méthodes. Cette partie exposera également les méthodologies permettant de conduire ces études et présentera succinctement leurs principales forces et faiblesses. Un des objectifs du papier est de présenter une synthèse théorique et un guide de mise en œuvre de ces méthodes en langue française faisant suite aux états de l'art récemment publiés en langue anglaise (Bolger, Davis et Rafaeli, 2003 ; Stone et Shipman, 2002 ; Reis et Gable, 2000 ; Wheeler et Reis, 1991)

Partie I – Présentation et revue de littérature sur la « méthode du journal personnel »

1- Qu'est-ce que les études par la « méthode du journal personnel » ?

Les études par la « méthode du journal personnel » impliquent la collecte de données à plusieurs reprises auprès d'un ensemble d'individus. Elles peuvent utiliser des méthodes soit quantitatives, soit qualitatives, soit une combinaison des deux. Dans le cas d'une démarche quantitative, ces études font appel à des mesures répétées, telles que des mesures quotidiennes de l'humeur dont le contenu est prédéfini par le chercheur (ex. un questionnaire à compléter chaque jour à partir d'items prédéfinis). Dans le cas de l'usage de techniques qualitatives (ex. récit de vue, grille avec questions ouvertes), les répondants peuvent être amenés à exprimer leurs sentiments concernant des événements personnellement marquants soit au moment de leur occurrence, soit peu de temps après (Symon, 1998).

Les objectifs clés de la « méthode du journal personnel » s'articulent autour de quatre axes : (1) approcher des phénomènes quotidiens (événements, attitudes, expériences, comportements, etc.) ; (2) capturer l'immédiateté des expériences (en demandant aux participants de reporter l'expérience vécue durant ou juste après son occurrence) ; (3) décrire l'évolution du phénomène considéré à travers le temps ; et (4) étudier les processus reflétant le caractère dynamique de la vie.

Les études par la « méthode du journal personnel » varient selon l'intervalle de temps choisi entre deux mesures. Ainsi, on peut amener le participant à transcrire ou à évaluer son expérience soit immédiatement après l'occurrence d'un événement spécifique prédéfini par le chercheur (*event-based diary*), soit à intervalles réguliers (*interval-based diary*), soit encore en réponse à un signal émis par le chercheur à un horaire fixé à l'avance ou de manière aléatoire (*signal-based diary*). Différentes techniques et technologies peuvent être utilisées pour la collecte des données dans ces méthodes, telles que le recours au « papier – crayon », les entretiens téléphoniques, les courriers électroniques ou les questionnaires en ligne, et l'utilisation des ordinateurs de poche et des assistants personnels électroniques (PDA). La durée de conduite de ces études peut varier considérablement, allant d'une semaine à trois mois. Néanmoins, la durée moyenne est estimée approximativement à deux semaines (DeLongis, Hemphill et Lehman, 1992). Les études par la « méthode du journal personnel » peuvent aisément être combinées avec d'autres méthodes telles que les enquêtes par questionnaires.

Les « méthodes du journal personnel » sont des méthodes flexibles même si leurs procédures de mise en œuvre semblent à première vue très contraignantes. Cependant, plusieurs décisions concernant la conception de l'étude peuvent être simplifiées si l'on garde à l'esprit que chacune d'entre elles est déterminée par les questions de recherche soulevées.

2- Les « méthodes du journal personnel » dans les recherches en organisation

Rapporter ou relater des activités et des comportements de manière répétitive durant des périodes de temps relativement courtes est une pratique de recherche qui a une longue histoire, remontant aux travaux de Frederick Taylor (1911) sur l'organisation scientifique du travail (OST). Dans ces études, la mesure des attitudes et des comportements était menée par des observateurs externes. De même, Hersey (1932) a employé les « méthodes par le journal personnel » pour étudier l'impact des émotions et des humeurs sur la productivité journalière de 17 ouvriers qualifiés durant une période d'un an. Dans les années 1950 à 1960, les travaux sur l'organisation du travail et les comportements des salariés utilisaient les « méthodes du journal personnel » dans des études menées auprès de managers, en leur demandant de retranscrire chaque jour leurs activités afin de décrire une journée typique de travail (ex. Carlson, 1951 ; Stewart, 1967).

Actuellement, dans le domaine de la psychologie des organisations, les « méthodes du journal personnel » sont le plus souvent utilisées pour examiner les effets de différents systèmes de roulement du personnel (travail posté) et pour reporter des événements stressants (Symon, 1998). Dans les recherches sur le stress, les répondants peuvent être appelés à identifier les stressés eux-mêmes (tels les facteurs d'irritations quotidiennes), à décrire l'intensité de la tension qui en résulte ainsi que les états psychologiques et émotionnels qui l'accompagnent (ex. Douglas, Blanks, Crowther et Scott, 1988; Kenner, Coyne, Schaefer et Lazarus, 1981). Les « méthodes du journal personnel » ont également été mises en valeur dans les travaux de Csikszentmihalyi sur la psychologie positive (Csikszentmihalyi et Csikszentmihalyi, 1988; Csikszentmihalyi, Larson, et Prescott, 1977; Csikszentmihalyi et LeFever, 1989).

Les questions et les domaines de recherches organisationnelles étudiés en ayant recours aux « méthodes du journal personnel » connaissent une expansion considérable, comme en témoigne un numéro spécial récent du *Journal of Occupational and Organizational Research* (2005). Outre les études menées sur le stress, plusieurs recherches ont également utilisé les « méthodes du journal personnel ». Parmi elles nous pouvons citer certains travaux sur l'interface travail-famille (Butler et al, 2005), sur les émotions et les humeurs (Miner, Glomb et Hulin, 2005), sur les interactions sociales au travail (Reis et Wheeler, 1991; Tschan, Rochat et Zapf, 2005), sur les commérages au travail (Waddington, 2005), sur le contrat psychologique (Conway et Briner, 2002, 2005), et sur les caractéristiques du travail (Elfering et al, 2005).

Dans d'autres domaines, les « méthodes du journal personnel » ont été utilisées pour étudier la symptomatologie des cycles de menstruation (ex. McFarlane, Martin, et Williams, 1988), les relations personnelles et intimes (ex. Drigotas, Whitney et Rusbult, 1995), les manifestations comportementales des états de bonne santé et de maladie (ex. Rughman et Haggerty, 1972), et la personnalité (ex. Cantor et al., 1991). La contribution des « méthodes du journal personnel » à l'étude des phénomènes psychologiques et sociaux est illustrée par les récents numéros spéciaux parus dans le *Journal of Personality* (1991), *Health Psychology* (1998), *Journal of Happiness Studies* (2003), *Social Indicators Research* (2004).

En plus d'avoir été utilisées à des fins de collecte de données, les « méthodes du journal personnel » ont été mobilisées comme un outil d'intervention pour formuler des stratégies d'adaptation (ex. Ross et Altmaier, 1994) et comme un moyen de formation des managers (ex. Jepsen, Matheson et Nielson, 1989). Il a également été soutenu que, sous certaines conditions, ces méthodes peuvent avoir des vertus thérapeutiques telles que dans le cas de l'extériorisation ou de la révélation des expériences traumatisantes de la vie (ex. Pennebaker, 1989).

Bien que notre brève revue de la littérature suggère le développement de l'utilisation des « méthodes du journal personnel » dans les études organisationnelles, cette technique d'enquête empirique demeure néanmoins singulière. Tout en présentant un potentiel prometteur, elle pose des défis considérables pour la théorie, la méthodologie et les techniques d'analyse de données (Tennen, Suls et Affleck, 1991).

3- Types de questions de recherche traitées avec les « méthodes du journal personnel »

Par essence, les « méthodes du journal personnel » peuvent être utilisées pour examiner une variable qui évolue au cours du temps. Plus la variable change, plus elle doit être mesurée fréquemment et plus les intervalles entre les temps de mesures doivent être réduits. Bolger et al. (2003) présentent trois types de questions de recherche typiquement examinées en utilisant les « méthodes du journal personnel ». Le premier type a un objectif descriptif alors que les deux autres visent à expliquer les processus intra-individuels.

Pour le premier type de questions, il s'agit d'obtenir des données interindividuelles fiables en agrégeant les données intra-individuelles. Les données obtenues par les « méthodes du journal personnel » relatent, sur une période de temps, des expériences et des événements quotidiens qui seront par la suite agrégés pour produire une estimation plus fiable de la fréquence moyenne (moyenne statistique) de l'occurrence d'un événement, ainsi que de la variation de son intensité (variance, écart type). Ces agrégations empiriques produisent des informations beaucoup plus précises et fiables par rapport à celles obtenues par questionnaire où les participants sont appelés à se remémorer et à évaluer leurs expériences et comportements survenus durant les semaines ou les mois passés (les limites des mesures auto-administrées rétrospectives seront décrites avec plus de détails dans la prochaine section, mais nous pouvons dès à présent les considérer comme des représentations très peu fidèles de la réalité). Par exemple, si nous nous intéressons à la fréquence de la consommation de tabac sur les lieux de travail pendant une longue période d'observation, nous pouvons soit demander aux participants d'estimer à la fin de cette période le nombre de cigarettes qu'ils ont fumées (probablement approximatif), soit leur demander de tenir un journal relatif aux cigarettes consommées et d'ensuite agréger leurs réponses (afin d'en évaluer le nombre exacte).

Pour ce type de questions de recherche, l'objectif des « méthodes du journal personnel » est de décrire plutôt que d'expliquer des phénomènes quotidiens. Elles permettent de relater les choses telles qu'elles sont vécues et au moment même où elles le sont, plutôt que de se baser sur les spéculations rétrospectives des participants altérées par les biais mnésiques¹ (comme dans le cas des enquêtes par questionnaire). Cependant, les données intra-individuelles, une fois agrégées au niveau interindividuel, peuvent être analysées comme toutes autres données interindividuelles. On peut par exemple examiner les différences entre des groupes d'individus ou les corrélations avec d'autres variables qui peuvent être mesurées soit par la « méthode du journal personnel », soit par l'administration d'un questionnaire aux participants de l'étude.

¹ Oublis liés à la longue période séparant l'enquête de l'occurrence de l'événement étudié.

Le second type de question de recherche porte sur l'examen des fluctuations des données intra-individuelles durant une période de temps. Si nous reprenons notre exemple du tabagisme au travail, nous pouvons nous intéresser à la variation du taux de consommation de cigarettes tout au long d'une journée de travail (ex. pendant les pauses café), ou d'une semaine, ou même durant certaines périodes de l'année (ex. à la fin de l'année comptable). La trajectoire de la variation de cette consommation au cours du temps peut être linéaire, cyclique, convergente, divergente, exponentielle... En définitive, dans ce type de questions, l'intérêt est porté sur l'instant de l'occurrence d'un évènement, sa fréquence, son intensité et la durée de ses effets.

Le troisième type de questions de recherche a trait à l'examen des processus intra-individuels et à l'identification des facteurs explicatifs de leur variation. Il s'agit d'une catégorie de questions de recherche à la fois plus large et intégrant les questions du second type (centrées principalement sur la notion de temps) puisqu'on y examine tous les déterminants possibles (le temps, les facteurs psychologiques, biographiques, physiologiques, etc.), susceptibles d'expliquer la variabilité intra-individuelle. Si nous revenons à notre exemple sur le tabagisme au travail, en plus de la dynamique temporelle (comme dans le cas du second type de questions de recherche), nous pouvons également considérer le rôle d'autres déterminants tels que les délais d'achèvement d'une tâche ou d'une mission, les caractéristiques du contexte de travail (comme le manque de contrôle ou de soutien social), les conflits interpersonnels... De plus, les études par les « méthodes du journal personnel » permettent de tester les relations de causalité de manière plus sophistiquée et avec davantage de rigueur et d'acuité que les enquêtes par questionnaire transversales ou même longitudinales (Bolger *et al.*, 1989 ; Bolger *et al.*, 2003). Cet avantage leur est inhérent du fait qu'elles sont d'abord plus fiables dans les tests des effets réciproques et des effets à retardement puisque la relation entre deux variables peut être observée à des occasions multiples. Ensuite, les analyses de données recueillies par cette méthode permettent de contrôler la variabilité interindividuelle² ainsi que les caractéristiques temporellement stables (ex. les caractéristiques personnelles telles que les facteurs sociodémographiques, les traits de personnalité, les attitudes, etc., et les caractéristiques organisationnelles telles que la taille de l'entreprise, sa structure, les rôles, les tâches, etc.).

Notons que ces trois types de questions de recherche peuvent être potentiellement examinés dans une même étude par la « méthode du journal personnel ». Les deux derniers types permettent d'exploiter la richesse singulière des données collectées grâce à ces méthodes (en examinant la variabilité intra-individuelle). En s'intéressant à ces types de questions, les chercheurs pourront tirer le plus grand bénéfice des designs mobilisant la « méthode du journal personnel ».

4- Avantages et inconvénients des « méthodes du journal personnel »

Même des évènements majeurs au travail tels que des la mise en place de plans de restructuration, passent inéluctablement par des faits journaliers. Par définition, les « méthodes du journal personnel » sont capables de fournir des évaluations très précises des évènements quotidiens et des comportements, contrairement aux méthodes traditionnelles telles que les enquêtes par questionnaires.

² En isolant les effets intra-individuels.

Dans cette section, nous allons mettre l'accent sur les avantages les plus reconnus des « méthodes du journal personnel ». Elles permettent :

1. de garantir plus de précision dans la mesure des phénomènes (événements, expériences, comportements, etc.) que les enquêtes par questionnaire.
2. d'avoir des données intra-individuelles et de contrôler la variabilité interindividuelle garantissant ainsi plus de rigueur lors des tests des relations causales hypothétiques.
3. d'assurer une « *validité écologique* » élevée.
4. d'examiner des événements banals et courants qui sont pourtant importants pour le bien-être des individus et qui peuvent échapper à d'autres méthodes de recherche.
5. d'étudier les processus à travers le temps.
6. de produire des estimations plus fiables et plus valides des intensités des effets étudiés.

Nous allons également présenter les inconvénients majeurs des « méthodes du journal personnel ».

1. Elles nécessitent de la part du chercheur et du participant de consacrer un temps important.
2. Les études par les « méthodes du journal personnel » peuvent être entravées par des taux de refus de participation et d'abandon élevés.
3. La participation à ces études peut altérer les perceptions des répondants puis leur façon de répondre.

Chacun de ces points sera étayé dans les paragraphes suivants.

Avantage 1 : Le recours aux « méthodes du journal personnel » produit des données plus fiables et plus valides que les enquêtes par questionnaires.

Le premier avantage majeur des « méthodes du journal personnel » réside dans le fait qu'elles permettraient de produire des données plus valides ; ce qui palie considérablement les limites des enquêtes par questionnaire et leur inaptitude à rendre compte précisément des expériences et des événements. La discussion de ce point se fonde sur la revue de Reis et Wheeler (1991) qui proposent une critique fort intéressante concernant l'incapacité des questionnaires à capturer des phénomènes quotidiens (tels que événements, pensées, émotions, comportements) et estiment que l'usage des « méthodes du journal personnel » peut réduire considérablement cette limite. Ces auteurs reconnaissent que les questionnaires auto-administrés renseignent sur les perceptions globales des activités sociales et psychologiques. Cependant, ce type de données s'assimile davantage à des « impressions subjectives » qui ont été « filtrées, interprétées et reconstruites selon différents processus perceptuels, cognitifs et motivationnels » (Reis et Wheeler, 1991, p. 271). Pour résumer, les informations recueillies grâce aux enquêtes par questionnaire permettent de capturer des perceptions et des attitudes générales, mais elles procureraient une vue très déformée des réalités quotidiennes. Sur la base de diverses théories sociocognitives, Reis et Wheeler (1991) ont soulevé de nombreuses critiques à l'égard des questionnaires auto-administrés qu'ils articulent autour de trois questions centrales : **(a)** Comment les participants sélectionnent-ils les événements représentatifs, **(b)** selon quels processus se rappellent-ils des caractéristiques de ces événements, et **(c)** comment les perceptions sont-elles formées à partir de l'agrégation de multiples événements.

(a) Les enquêtes par questionnaire ne peuvent pas refléter la réalité des expériences et des événements quotidiens à cause de l'imprécision du processus mental de sélection des événements représentatifs au moment de répondre aux questions de l'enquête. Premièrement, quand les répondants ont à reporter de manière rétrospective des comportements antérieurs qui se sont produits depuis des semaines voire des mois, ils trouvent des difficultés à rassembler et à retrouver, des informations détaillées concernant des faits anodins dans leur mémoire à long-terme. Le biais peut découler, par exemple, du fait que l'on ne se remémore que les événements les plus marquants ou les plus récents. Deuxièmement, la sélection des événements pourrait dépendre de l'humeur du répondant au moment même de l'enquête. Par exemple, si l'on se sent de bonne humeur lorsqu'on répond à un questionnaire, on a alors moins tendance à reporter des interactions négatives avec les collègues de travail. A l'inverse, l'intervalle de temps réduit entre le moment de l'occurrence de l'évènement et son report par la « méthode du journal personnel » diminue substantiellement l'influence des mécanismes de distorsion.

(b) Concernant le souvenir des événements ou des expériences, Reis et Wheeler (1991) notent que les biais soulignés dans la littérature sociocognitive sont très nombreux. Certains sont heuristiques, relatifs à des schèmes cognitifs et mentaux et à des processus de mémorisation ; d'autres se fondent davantage sur des facteurs de motivation tels que la perception sélective, les mécanismes de défense ou la réduction des dissonances. Plus l'intervalle de temps est important entre l'occurrence de l'évènement et son report, plus ces processus sont réactivés altérant ainsi la « réalité » de la situation actuelle.

(c) Nous ne savons pas comment les personnes agrègent une multitude d'évènements pour aboutir à une impression unique. De multiples heuristiques sont cependant possibles : la moyenne arithmétique, la moyenne pondérée (ex. par la signifiante émotionnelle), la présence à l'esprit et/ou le caractère atypique de l'évènement. Cependant, il est peu probable que ces processus soient mobilisés de manière systématique et précise par la personne lorsqu'il s'agit de reporter des événements la concernant elle-même ou ses interactions avec autrui. Reis et Wheeler (1991) montrent que les agrégats tirés des enquêtes par questionnaire divergent substantiellement des agrégats évalués par des données recueillies grâce aux « méthodes du journal personnel ».

Manifestement, ces critiques peuvent également être adressées aux questionnaires auto-administrés utilisés dans les études longitudinales puisqu'il y a un laps de temps substantiel entre les périodes d'administrations. Ces études permettent d'observer des phénomènes et des pratiques avant et après leur occurrence avec relativement peu de points de mesure. Par conséquent, elles souffrent des mêmes limites que les études transversales par questionnaire dans la mesure où elles peuvent être affectées par les mêmes biais perceptuels, cognitifs et motivationnels.

Les critiques synthétisées par Reis et Wheeler (1991) montrent clairement que les reports rétrospectifs des expériences par questionnaires produisent des reconstructions biaisées des événements. A l'inverse, les agrégations empiriques effectuées sur des données recueillies par les « méthodes du journal personnel » – de part leur capacité à capturer des événements très rapidement après leur occurrence – produisent des reports bien plus précis et davantage fidèles à la réalité. De nombreuses études empiriques soutiennent le fait que, comparés aux agrégats obtenus par les questionnaires « classiques », les mesures issues des « méthodes du journal personnel » offrent plus de précision et de fiabilité quand il s'agit de capturer les comportements et les événements vécus par les participants (pour une revue récente de ces

études, voir Stone et Litcher-Kelly, 2006). Ce constat a été fait par des études couvrant un large éventail de comportements tels que les interactions sociales (Reis et Wheeler, 1991), le nombre d'heures passées au travail (Bonke, 2005), le tabagisme (Shiffmann et al., 1997) et la consommation d'alcool (Todd et al., 2005). En plus, il est à noter que ces études, visant à comparer la validité des « méthodes du journal personnel » et des questionnaires, se sont généralement intéressées à des comportements objectivement vérifiables. Il est en effet probable que la divergence entre ces deux méthodologies soit encore plus grande pour les phénomènes subjectifs tels que les cognitions et les émotions.

Avantage 2 : Les « méthodes du journal personnel » capturent des données intra-individuelles

L'un des avantages majeurs des « méthodes du journal personnel » réside en leur capacité à étudier dans le temps les effets des phénomènes, à un niveau intra-individuel (Bolger et al., 1989). Alors que les analyses interindividuelles (études transversales par questionnaire) ne différencient pas entre les variations inter et intra-individuelles, les « méthodes du journal personnel » peuvent les distinguer de manière à concentrer l'analyse sur les variations intra-individuelles. Cette focalisation sur les variations intra-individuelles est assurée par le suivi d'une démarche d'analyses statistiques permettant de contrôler les variations interindividuelles et de neutraliser leurs effets.

Le contrôle des variations interindividuelles autorise le chercheur à écarter des facteurs de la personnalité et de l'environnement qui sont stables dans le temps et à les considérer comme des troisièmes variables explicatives. De manière simplifiée, c'est comme si les participants étaient situés sur un même niveau d'égalité au départ (concernant ces variables personnelles et contextuelles stables) par rapport au phénomène étudié et qu'ensuite leur évolution était examinée.

Avantage 3 : Les « méthodes du journal personnel » garantissent une validité « écologique » importante

La validité « écologique » indique dans quelle mesure des investigations scientifiques sont-elles conduites dans leur environnement naturel et se préoccupe particulièrement du degré de généralisation des résultats au niveau de la population étudiée. Les « méthodes du journal personnel », contrairement à d'autres méthodes telles que les études expérimentales ou en laboratoire, garantiraient une validité « écologique » élevée (DeLongis et al., 1992). Cette méthode permet un accès relativement discret aux événements, expériences et comportements quotidiens. Ceci s'explique par le fait que ces méthodes permettent aux participants de reporter leurs expériences sur les lieux de travail sans pour autant interrompre significativement le déroulement de leurs activités. Au contraire, les études en laboratoire nécessitent que les participants agissent dans un environnement artificiel où ils sont sujets aux interventions et aux manipulations du chercheur.

Avantage 4 : Les « méthodes du journal personnel » permettent d'étudier efficacement les processus au cours du temps

La raison d'être des « méthodes du journal personnel » est d'examiner l'évolution de processus au cours du temps. L'étude de l'évolution des concepts à travers une période de temps est fondamentalement importante pour au moins deux raisons. Premièrement, les chercheurs sont souvent intéressés par la compréhension de la variation dans le temps des phénomènes qu'ils étudient (variation qui peut être positive, négative, stable, dépendante de certains cycles, etc.). L'intérêt porté par les chercheurs et par le grand public aux fluctuations boursières en est un exemple courant. Deuxièmement, la plupart des théories en sciences

sociales proposent d'expliquer des processus de causalité dont une condition nécessaire est que, chronologiquement, la cause précède l'effet. Cependant, le rôle du temps dans la relation entre cause et effet se révèle être compliqué et, souvent, n'est pas aisé à décrire et à comprendre. Par exemple, on ne sait pas très bien quelle période de temps sépare la mise en place des stratégies et des pratiques de gestion des ressources humaines de leurs effets sur la performance des employés, ni combien de temps faut-il pour qu'une action de formation ait des effets sur le niveau d'apprentissage des participants. Les « méthodes du journal personnel » offrent la possibilité d'examiner cette dynamique temporelle reliant une cause à ses effets, ainsi que de comprendre les variations de l'intensité de ces effets (savoir par exemple quand est-ce que la cause exerce-t-elle un effet maximum sur la conséquence considérée).

Avantage 5 : Les « méthodes du journal personnel » permettent d'examiner les événements courants

Les « méthodes du journal personnel » permettent de capturer des événements banals et mineurs qui, considérés généralement comme insignifiants, sont susceptibles d'être négligés par les répondants au moment de l'administration du questionnaire ou ignorés par les chercheurs au moment de la construction de celui-ci. L'intérêt croissant porté aux effets des événements quotidiens sur la santé et l'humeur a suscité le besoin de développer des méthodes capables de rendre compte des expériences quotidiennes telles qu'elles sont vécues. Ces événements mineurs, bien que potentiellement dérisoires sur l'échelle de toute une vie, revêtent une importance vitale dans la détermination de nos émotions, humeurs et comportements quotidiens (DeLongis *et al.*, 1992).

De plus, il est possible que les événements et les épreuves majeurs de la vie (tels que le chômage, une promotion, etc.) influencent le bien-être d'une personne à travers leur impact sur les expériences et les situations de tous les jours. Il est difficile de déterminer les facteurs qui affectent effectivement le bien-être de cette personne si l'on utilise une méthode qui sépare les temps de mesure d'un laps important.

Avantage 6 : Les « méthodes du journal personnel » produisent des estimations plus valides et plus fiables de l'intensité des effets étudiés

Les « méthodes du journal personnel » permettent de collecter des informations à plusieurs reprises (souvent plus de 10 temps de mesure). Ainsi, si un chercheur met en place une étude mobilisant cette méthode de recherche pour examiner la relation entre une variable dépendante et un ensemble de variables indépendantes, il lui serait possible d'étudier les corrélations entre ces variables autant de fois qu'il y a de temps de mesure. Cette agrégation à travers plusieurs temps de mesure augmente la validité et la fiabilité des paramètres estimés (coefficients de corrélations et de régression) et permet de contrebalancer et de neutraliser les erreurs et les bruits statistiques (Epstein, 1983, 1986).

Inconvénient 1 : Les « méthodes du journal personnel » requièrent beaucoup de temps de la part des participants et du chercheur

Un des inconvénients les plus évidents est que les « méthodes du journal personnel » exigent beaucoup de temps et de sacrifices à la fois de la part des participants et du chercheur. On peut même s'interroger si les résultats obtenus grâce aux réponses d'individus suffisamment complaisants pour accepter de participer à une étude de ce type, compte tenu du temps et l'engagement considérables qu'elle requière, peuvent raisonnablement être généralisés à des populations plus larges (Tennen, Suls et Affleck, 1991). En particulier, on peut penser au cas

de certaines populations qui ne participeraient pas à ce type d'études, par choix ou par incapacité, telles que les personnes ayant de faibles capacités de rédaction, les personnes surchargées et très occupés, ainsi que certains profils de personnalité comme les individus peu disposés à aider les autres.

Comparées aux méthodes traditionnelles, les « méthodes du journal personnel » exigent aussi plus de temps et d'effort de la part des chercheurs pour accéder au terrain et constituer un échantillon, mener à terme le processus de production et de collecte des données, ainsi que pour saisir et analyser ces données. Pour la plupart des chercheurs en sciences sociales, analyser des données issues de ce type de recherches requière l'apprentissage de nouvelles techniques statistiques et l'utilisation de logiciels autres que ceux nécessaires pour l'analyse des données obtenues lors des études transversales par questionnaires.

Inconvénient 2 : Le problème potentiel des taux élevés de refus et d'abandon des participants

Une conséquence directe du point qui vient d'être soulevé (inconvénient 1) est le problème éventuel des taux élevés de refus et d'abandon ou « de mortalité » des participants. A cause des contraintes liées à la participation à une étude par les « méthodes du journal personnel », convaincre les participants potentiels à y prendre part peut se révéler être une tâche difficile (Symon, 1998). Malheureusement, les chercheurs utilisant cette méthode négligent de communiquer les taux de participation et se contentent d'indiquer simplement le nombre final de participants (DeLongis et al., 1992). Pour certaines études, il est impossible de calculer le taux de réponse à cause de la nature volontaire, délibérée et spontanée de la participation. Dans d'autres cas, le taux de réponse est à considérer avec précaution puisque les chercheurs constituent des échantillons de convenance et, dans une certaine mesure, sélectionnent les participants à l'avance en fonction de leurs connaissances personnelles. Concernant le problème d'érosion (effet de mortalité) des participants, les résultats disponibles suggèrent qu'une fois un individu a accepté de participer, la probabilité d'abandon est assez faible, souvent moins de 20% (DeLongis et al., 1992).

Inconvénient 3 : Participer à une étude employant les « méthodes du journal personnel » altère les perceptions des répondants

Une critique plus subtile des « méthodes du journal personnel » est que le report par les participants de leurs expériences quotidiennes pourrait altérer leurs perceptions et évaluations de ces événements. En prenant conscience qu'ils doivent reporter tous les événements concernant un phénomène particulier, ils pourraient devenir plus sensibles et introspectifs à l'égard de ce phénomène ; ce qui peut influencer en retour leurs attitudes et leurs comportements (DeLongis, 1992 ; Wheeler et Reis, 1991). Par exemple, si les participants sont appelés à reporter tous les faits suscitant chez eux un sentiment d'injustice, certains d'entre eux pourraient être incités à scruter leur environnement et à y détecter tous les cas d'injustice, même ceux qu'ils n'auraient pas relevés en temps normal, uniquement pour les besoins de l'étude.

Altérer les perceptions des participants est quelque part inévitable puisqu'un des objectifs de l'utilisation des « méthodes du journal personnel » est de suivre l'évolution des processus au cours du temps. En effet, le report fréquent pourrait interrompre cette évolution, ou changer la manière dont les participants perçoivent et appréhendent ces processus. Les résultats des recherches qui visent à préciser si la participation à ce type d'étude engendre une conscience accrue du phénomène considéré, et si cette conscience influence ensuite la fréquence de report d'événements significatifs, ne sont pas parfaitement cohérents et fiables. Cependant, les chercheurs notent généralement une augmentation des reports à propos du phénomène étudié au cours du temps (DeLongis et al., 1992).

En résumé, les « méthodes du journal personnel » sont un moyen de collecte de données qui se distingue par son originalité. Elles permettent d'observer discrètement les comportements quotidiens et de capturer les événements, les expériences et les sentiments au moment même de leurs occurrences (ou très peu de temps après). En dépit de leurs limites, ces méthodes semblent être capables d'apporter des instruments plus valides que ceux mobilisés par les méthodes traditionnelles pour se rapprocher, capturer et recenser fidèlement des faits quotidiens tels qu'ils sont vécus.

6- Comparer les « méthodes du journal personnel » aux enquêtes par questionnaires

Avant de discuter de la conception des études utilisant la « méthode du journal personnel », le tableau 1 présente une comparaison entre cette méthode et les enquêtes par questionnaires (méthode qui domine traditionnellement les recherches en sciences sociales). Cette comparaison vise à mettre l'accent sur la pertinence de cette méthodologie singulière et à en résumer les caractéristiques les plus centrales, les avantages et les inconvénients.

| | <i>Les « méthodes du journal personnel »</i> | <i>Les enquêtes par questionnaires</i> |
|--|--|--|
| Postulat central | La vie est dynamique | La vie est relativement stable |
| Phénomènes étudiés | Événements, expériences, sentiments, réflexions, comportements quotidiens | Attitudes, impressions et tendances générales (traits de personnalité, comportements) |
| Niveau d'analyse | Intra-individuel, au cours du temps. | Interindividuel, image arrêtée à un instant particulier. |
| Caractéristiques des données collectées | Proches de l'expérience vécue, détail, précision, fidélité à la réalité. | Eloignées de l'expérience vécue, superficielles, échantillon d'étude potentiellement large. |
| Capacité à examiner la causalité | Bonne, permet d'estimer d'une manière fiable les corrélations, les effets à retardement, les effets bidirectionnels. Bonne capacité à contrôler les effets des variables tertiaires. | Faible, permet seulement de tester les corrélations. Possibilité limitée de contrôler les effets des variables tertiaires. |

Tableau 1 : Comparer les « méthodes du journal personnel » aux enquêtes par questionnaires

7. Comment conduire une étude par la « méthode du journal personnel »

Cette section est consacrée à une brève discussion des éléments clés de la mise en œuvre des « méthodes du journal personnel » en nous appuyant sur des revues de littérature et des exposés plus approfondis (Bolger, David et Rafaeli, 2003 ; DeLongis, Hemphill et Lehman, 1992 ; Reis et Wheeler, 1991 ; Stone, Kessler et Haythornthmaite, 1991 ; Feldman, Barrett et Barrett, 2001) et sur des études empiriques récentes (voir le numéro spécial du *Journal of Occupational and Organizational Psychology* (2005)).

Les sections 7.1 à 7.3 décrivent et évaluent les stratégies concernant les intervalles de temps entre les reports d'évènements dans les études employant la « méthode du journal personnel », ainsi que les technologies et les moyens de signalisation adoptés pour rappeler aux participants de compléter le journal personnel. La section 7.4 a trait aux mesures par questionnaire employées dans les études par la « méthode du journal personnel ». La section 7.5 est une section générale discutant des problèmes divers à considérer lors de la conduite de ce type d'études. Enfin, la section 7.6 traite des stratégies d'analyse quantitative des données recueillies dans ce cadre.

7.1- Les procédures de mesure et d'enregistrement des phénomènes en utilisant les « méthodes du journal personnel »

Généralement, trois procédures peuvent être utilisées pour observer et mesurer les phénomènes quotidiens. Il s'agit des procédures de mesure par intervalles de temps réguliers, contingentes à un signal ou à un événement.

Dans les procédures de mesure par intervalles réguliers (*interval-contingent*), les participants reportent leurs expériences à des intervalles de temps réguliers et prédéterminés (ex : chaque jour, toute les deux heures, etc.). Par exemple, ils peuvent être appelés à s'exprimer sur leurs sentiments au moment précis de la mesure (ex : Comment vous sentez-vous maintenant ?) ou sur ce qu'ils ont vécu durant l'intervalle de temps passé (ex : Quelle a été votre humeur tout au long de la journée ?). Evidemment, plus l'intervalle de temps est long, plus les biais dus à la rétrospection seront probables et plus les données recueillies seront altérées. Une raison principale de l'utilisation des « méthodes du journal personnel » étant de saisir les événements, les pensées et les sentiments avec un niveau de fidélité et de précision inaccessible aux méthodes des recherches transversales, il est important d'opter pour des intervalles de temps suffisamment courts. De plus, le processus de remémoration est d'autant moins altéré par l'oubli quand l'événement, rapidement reporté, est marquant pour le participant.

Les procédures de mesure contingente à un signal (*signal-contingent*) requièrent que les participants reportent leurs expériences, sentiments et perceptions chaque fois qu'ils y sont incités par un signal prédéfini, tel qu'un signal d'un récepteur de poche (*beeper*), ou d'un téléphone ou d'une messagerie électronique. Cette procédure est aussi connue sous le nom de « *Experience Sampling Method* » (ESM ; Csikszentmihalyi et Csikszentmihalyi, 1988). Généralement, les répondants sont appelés à s'exprimer sur les expériences qu'ils vivent au moment du signal. Cependant, la même procédure peut être utilisée pour les interroger sur les expériences et les événements vécus au cours d'un laps de temps antérieur au signal.

Dans les procédures de mesure contingente à un événement (*event-contingent*), les répondants ont à reporter leurs perceptions et sentiments concernant un événement prédéfini par le chercheur, chaque fois qu'il a lieu. Cette procédure de mesure présente l'avantage de réduire les biais dus à la rétrospection mais a été critiquée à cause de ses effets sur les comportements des participants qui, après une certaine période, commencent à anticiper l'événement étudié avant son occurrence (Hormuth, 1986). Il est à noter que cette procédure est plus adaptée à l'étude des événements clairement définis et qui n'ont lieu que de façon intermittente.

Parmi ces trois procédures, les chercheurs doivent choisir celle(s) qui est (sont) la (les) plus appropriée(s) pour examiner les construits qu'ils veulent mesurer. Par exemple, certains construits, tels que l'humeur du jour, se prêtent naturellement à être mesurés à des intervalles réguliers, alors que d'autres, comme l'absentéisme, sont manifestement mieux appréhendés par une procédure de mesure contingente à l'événement.

Chacune de ces procédures a ses avantages et ses inconvénients spécifiques. Dans tous les cas, il est important de considérer trois critères afin de garantir l'efficacité de ces procédures : (1) essayer de minimiser le laps de temps entre l'occurrence de l'événement et le moment où il est reporté, (2) s'assurer que les participants se conforment aux demandes et instructions du chercheur (ex : s'assurer que les participants n'oublient pas de compléter le journal personnel), et (3) minimiser les perturbations que la procédure pourrait provoquer sur les participants ou sur le phénomène étudié. Certaines de ces considérations peuvent clairement être contradictoires, ce qui nécessite de la part du chercheur de trouver des compromis lors de la conception de l'étude. Par exemple, la procédure contingente à un signal permet certes de rappeler aux participants de répondre à l'étude, mais elle pourrait perturber le participant et interrompre de manière contreproductive le phénomène que le chercheur souhaiterait étudier.

7.2 Les technologies utilisées pour les mesures

L'outil traditionnel pour la collecte des données par la « méthode du journal personnel » est le « papier - crayon ». Des moyens techniques et technologiques plus avancés permettent de collecter électroniquement des données à travers l'usage des ordinateurs de poche et des assistants personnels électroniques ou via les ordinateurs de bureau. Il est également possible d'avoir recours au téléphone, même si son usage demeure peu fréquent. Cette section traite particulièrement des méthodes de collecte de données par le « papier-crayon » et par le biais de moyens électroniques.

La technique du « papier-crayon » a une longue histoire dans le domaine des recherches par la « méthode du journal personnel » (ex. Stonborough, 1942 ; Allport, 1942 ; Hersey, 1932). Les participants reçoivent un document sous forme de brochure contenant des questions portant sur une série d'observations (ex. Cette brochure contient le calendrier des reports d'une semaine), ou sous forme de kit de questionnaires dont on utilise un exemplaire à chaque saisie (Bolger *et al.*, 2003). L'avantage de cette méthode est qu'elle est à la fois relativement simple et peu onéreuse à administrer pour le chercheur et aisée à compléter par les participants. Cependant, l'inconvénient est qu'elle est étroitement tributaire de la méticulosité et de l'honnêteté des participants. En adoptant cette méthode, ces derniers pourraient être tentés de remplir le document au moment qui leur convient le plus, ce qui risque d'introduire un biais rétrospectif dans leurs reports. En combinant cette méthode avec celle des signaux (message téléphonique, bip), ce biais pourrait être réduit.

La collecte des données par des moyens électroniques se fait grâce, entre autre, aux assistants personnels et ordinateurs de poche (telle que *palmtops*) avec des logiciels et des programmes informatiques appropriés, aux questionnaires distribués par messagerie électronique, et aux sites d'enquête en ligne (ex., www.surveymonkey.com). Pour faciliter l'utilisation d'une telle technologie dans les études par la « méthode du journal personnel », il existe de nombreux logiciels adaptés aux ordinateurs de poche et aux assistants personnels tels que celui de Barrett et Barrett's (2000, 2001) *Experience Sampling Program* (ESP) (pour plus d'informations consulter le site <http://www2.bc.edu/~barretli/esp/>), et celui de Cullimore, Holman et Totterdell (2005) *Time-based Experience Sampling Programme* (TES) (voir <http://www.sheffield.ac.uk/iwp/software.html>).

Les méthodes électroniques de collecte des données permettent certes de contrôler avec précision le moment de l'administration du questionnaire de recherche, d'assurer une flexibilité dans la présentation des questions et de faciliter la saisie des données, mais elles nécessitent de la part du chercheur et du participant une connaissance et une maîtrise de l'outil

utilisé et engendre un coût financier important. Toutefois, la collecte de données par des méthodes électroniques offre des possibilités attrayantes – surtout compte tenu des avancées technologiques – notamment pour recueillir des données subtiles et sophistiquées (ex. texte, enregistrement audio, vidéo, etc.).

Quel que soit le type de technologie utilisée par le chercheur, il est important de s'assurer que le participant soit suffisamment formé pour être capable de répondre aisément à l'enquête et que les conditions d'administration lui conviennent. A cet effet, le chercheur doit initialement former le participant à remplir le journal personnel, et s'assurer que les technologies employées lui sont accessibles.

7.3- La méthode de signalisation

Les méthodes « papier-crayon » et électroniques peuvent être combinées avec l'utilisation de bips, d'alarmes, d'appels téléphoniques et de courriers électroniques pour signaler et rappeler aux participants de compléter le journal personnel.

Les chercheurs peuvent utiliser des dispositifs de signalisation pour rappeler aux participants de compléter le document et pour contrôler le moment où ils le font (à des instants fixés au préalable ou choisis de manière aléatoire). Les avantages des méthodes de signalisation résident dans leur capacité à réaliser ces deux objectifs et à réduire les effets des biais rétrospectifs. Leurs inconvénients sont dus au fait que les interruptions et le contrôle peuvent engendrer des réactions négatives chez les participants qui pourraient répondre à contrecœur, compléter le journal personnel de manière incorrecte, voire même renoncer à la participation. Il est également important de souligner que l'émission du signal ne garantit pas la participation du répondant.

7.4- Mesures utilisées dans les études par les « méthodes du journal personnel »

Les mesures utilisées dans les études par les « méthodes du journal personnel » capturent les perceptions des participants concernant certains événements et expériences, leurs réflexions, leurs émotions et leurs comportements. Ces mesures peuvent prendre la forme d'échelles d'attitudes type likert, de listes d'items prédéfinis ou de questions ouvertes qui seront recodées plus tard par le chercheur (en utilisant, par exemple, l'analyse de contenu).

A maints égards, les mesures utilisées dans les études par les « méthodes du journal personnel » ont des points communs avec celles utilisées dans les enquêtes classiques par questionnaires. Il existe néanmoins plusieurs différences importantes.

Premièrement, les mesures utilisées dans les études par les « méthodes du journal personnel » exigent des participants de reporter des événements et des expériences ayant lieu à des moments spécifiques ou durant des intervalles de temps précis (ex : la dernière heure, la journée précédente). *A contrario*, les mesures employées dans les questionnaires classiques se soucient peu du moment précis de l'occurrence des événements et des expériences étudiés, voire les ignorent totalement. Elles invitent les participants à répondre de façon rétrospective à des items mesurant des attitudes, des perceptions générales ou des tendances comportementales, mais assez rarement l'occurrence d'événements. Les questionnaires classiques tendent à mesurer des états généraux alors que les « méthodes du journal personnel » mesurent des événements immédiats. Par exemple, ces dernières font référence de manière spécifique au temps (ex : « Comment vous sentez-vous *aujourd'hui* ? » ou « Comment vous

sentez-vous *maintenant* ? ») et/ou concernent des événements ou des comportements particuliers (ex : « Avez-vous *fumé* durant *la dernière heure* ? »). En revanche, rares sont les questionnaires classiques qui font une référence spécifique aux événements et à leur dynamique temporelle. On peut citer par exemple les items mesurant la satisfaction au travail (ex : « Êtes-vous satisfait à l'égard de votre salaire ? »), l'engagement organisationnel (ex : « Dans quelle mesure partagez-vous les valeurs de votre organisation ? »), ou encore les comportements des managers (ex : « Dans quelle mesure vous sentez-vous soutenu par votre supérieur ? »).

Deuxièmement, les mesures employées par les « méthodes du journal personnel » nécessitent, en général, de reporter les événements avec davantage de précision que les enquêtes par questionnaire. Une explication probable de cette spécificité est que les questionnaires visent à recenser des évaluations sommaires concernant des événements survenus durant une longue période de temps. Il est alors hasardeux pour les chercheurs utilisant cette méthode classique de s'attendre à ce que les participants reportent des événements de manière détaillée. Par contre, l'utilisation de ces mêmes mesures dans des études mobilisant les « méthodes du journal personnel » reste valide, puisque les items les composant se réfèrent alors à des événements qui se sont produits très récemment.

Troisièmement, et en rapport avec les deux points précédemment soulignés, la plupart des enquêtes par questionnaires sont construites et validées en utilisant des procédures axées sur les différences interindividuelles. De ce fait, ces mesures peuvent être inadaptées à des investigations intra-individuelles (Bolger, Davis et Rafaeli, 2003). Si elles sont utilisées dans le cadre des « méthodes du journal personnel », elles devront être profondément adaptées pour convenir à des études intra-individuelles.

Quatrièmement, les mesures incluses dans un journal personnel comportent généralement moins d'items que celles utilisées dans les questionnaires classiques et ce afin de ne pas surcharger les répondants qui ont à compléter le journal à de nombreuses reprises. Cette contrainte constitue un inconvénient potentiel des « méthodes du journal personnel » puisque les chercheurs pourraient être tentés d'utiliser des mesures trop simples ou des échelles composées d'un nombre insuffisant d'items.

7.5- Autres points à considérer pour la conception et la mise en place d'une étude par les « méthodes du journal personnel »

Il existe certainement plusieurs points significatifs, autres que ceux discutés jusqu'ici, qu'il est utile de prendre en compte lors de la conception et la mise en place d'une étude par les « méthodes du journal personnel ». Les traiter tous de façon exhaustive dépasse le cadre du présent manuscrit. Cependant, dans ce qui suit, les questions les plus importantes sont abordées.

Premièrement, il est nécessaire que le chercheur considère la question de la fréquence et de la période de temps pendant laquelle les participants devraient reporter leurs expériences, perceptions et sentiments. La réponse à cette question dépend essentiellement du cadre théorique définissant la nature des variables étudiées, en termes de fréquence de leurs variations et de durée nécessaire pour capturer leur caractère dynamique. Par exemple, si nous étudions l'humeur quotidienne, il est plausible de mesurer l'humeur des participants à la fin de chaque journée de travail. En plus, si nous sommes intéressés par la variation de l'humeur

selon les jours de la semaine, alors une mesure quotidienne des humeurs pendant au moins deux semaines s'impose.

Le choix de la fréquence de mesure dépend aussi de l'objectif de minimisation du temps entre le moment de l'occurrence et le moment du report de l'événement étudié. Etant donné que l'un des apports clé des « méthodes du journal personnel » est de minimiser les biais rétrospectifs, les chercheurs devraient essayer de réduire ce délai à son minimum.

Ce premier point pose aussi la question de la signification statistique. Pour la majorité des analyses propres aux « méthodes du journal personnel », la taille effective de l'échantillon (c'est-à-dire le nombre d'observations effectivement analysées) sera le nombre de participants multiplié par le nombre de temps de mesure, contrairement aux analyses inter-individus où le nombre d'observations pour une variable étudiée (donc la taille de l'échantillon analysé) correspond simplement au nombre de participants. Par exemple, pour dix participants répondant quotidiennement à un journal personnel durant une période de dix jours de travail, la taille de l'échantillon utilisé dans la plupart des analyses sera de cent observations (obtenue en multipliant le nombre d'individus par le nombre de jours). Ainsi, les chercheurs devraient anticiper la taille de l'échantillon dont ils auront besoin pour tester adéquatement leurs hypothèses théoriques.

Deuxièmement, le chercheur peut aussi envisager la possibilité de combiner la « méthode du journal personnel » avec d'autres méthodes de mesure. On peut penser notamment à des indicateurs physiologiques tels que le rythme des pulsations cardiaques, la pression artérielle et le taux de glycémie dans le sang. Cependant, ce manuscrit s'intéresse exclusivement à la combinaison des « méthodes du journal personnel » avec les enquêtes par questionnaires (ex. Miner, Glomb et Hulin, 2005). Un chercheur pourrait par exemple s'intéresser à l'influence de certains construits interindividuels, tels que les attitudes, sur les expériences et les comportements quotidiens. Dans ce cas, il peut demander aux participants de répondre à un questionnaire juste avant le lancement de l'étude et/ou refaire la même chose immédiatement après afin d'examiner si les événements reportés par la « méthode du journal personnel » ont affecté les attitudes des participants.

Le troisième point que le chercheur doit considérer est relatif à la procédure d'échantillonnage. Dans la plupart des études par la « méthode du journal personnel », certains critères sont utilisés afin de choisir les personnes éligibles pour participer à l'étude, telles que les caractéristiques démographiques, l'appartenance à une organisation ou à un corps professionnel particulier, ou les caractéristiques du poste occupé (par exemple, le travail posté). Même s'il existe des variations dans la taille des échantillons, celle minimale avoisine 20 à 30 participants, avec une moyenne d'environ 60. Il est utile de rappeler que la plupart des analyses sera faite sur la base du nombre d'observations obtenu en multipliant le nombre de participants par le nombre de questionnaires de recherche complété par chacun d'eux. De ce fait, le nombre de temps de mesure, qui conditionne le nombre de questionnaires complétés, constitue également un facteur déterminant la taille de l'échantillon.

Quatrièmement, le chercheur doit réfléchir sur certaines questions d'ordre pratique liées à l'administration du journal personnel, telles que son mode de distribution aux participants, la manière d'encourager ces derniers à y répondre et l'organisation d'entretiens de synthèse et de restitution. A cet effet, il existe quelques principes de base à respecter : (1) communiquer aux participants les étapes de la procédure de recherche, (2) leur expliquer la raison du choix de la « méthode du journal personnel » au dépend des autres méthodes, et (3) les convaincre de la

pertinence théorique et managériale de l'étude. Il est également nécessaire que le chercheur leur précise le temps qu'ils devront consacrer à l'étude, qu'il soit disponible pour répondre à toutes leurs questions et qu'il organise des réunions de synthèse et de restitution à la fin de l'étude.

En plus des questions éthiques communes à toutes les recherches en sciences sociales et humaines, certaines considérations spécifiques aux « méthodes du journal personnel » sont également à prendre en compte. Les chercheurs utilisant ces méthodes doivent être particulièrement conscients qu'elles pourraient sensibiliser les participants aux phénomènes étudiés. Si cette sensibilité accrue est susceptible, d'une manière ou d'une autre, d'affecter négativement les participants (ex. en les rendant plus conscients de leurs défauts ou du fait qu'ils sont concernés par des relations abusives), le chercheur doit trouver une solution garantissant le respect des normes éthiques.

7.6- Les analyses de données issues des études par la « méthode du journal personnel »

Il existe essentiellement trois stratégies d'analyse pour traiter des données collectées par la « méthode du journal personnel » (ces stratégies reflètent les types de questions de recherche présentés dans la section 4 de ce manuscrit).

1. Agréger les observations de chaque individu (généralement en calculant la moyenne) et les traiter ensuite comme des données interindividuelles (*between-person*). Cette stratégie présente l'inconvénient majeur de la perte d'information engendrée par la non-prise en compte des variations intra-individuelles (*within-person*).
2. Etudier les relations entre les variables sur la base des données intra-individuelles en prenant chaque participant séparément. Cette deuxième stratégie est assez peu commune puisqu'elle n'est généralement utilisée que si les participants ont répondu au journal personnel à de nombreuses reprises (ex. plus de 50 questionnaires par répondant).
3. Regrouper toutes les données de façon à ce que le nombre d'observations soit égale au produit du nombre de participants multiplié par le nombre de questionnaires de recherche complété par chacun d'eux. Cette technique, connue sous l'intitulé de la « *pooled within-person analysis* » (analyse des regroupements intra-individuels) ou de la « *pooled time series analysis* » (analyse des regroupements des séries temporelles) (Kessler, 1987), est largement utilisée (ex. Bolger et al., 1989). Puisque les données ainsi regroupées incluent les variations inter- et intra-individuelles (Michela, 1990), certaines étapes doivent être suivies afin d'isoler les analyses intra-individuelles.

Les données issues des études par la « méthode du journal personnel » sont de plus en plus fréquemment analysées par l'utilisation de la Modélisation Linéaire Hiérarchique (*Hierarchical Linear Modelling* : HLM) (pour des revues de la littérature, voir Hox, 2002 ; Raudenbush et Bryk, 2002 ; Bryk et Raudenbush, 1992 ; Snijders et Bosker, 1999 ; Nezlek, 2003 ; Hoffman, Griffin et Gavin, 2000), et ce, grâce à des logiciels informatiques spécialisés tels que le *HLM version 5.02* (Raudenbush, Bryk et Congdon, 2000), le *MLWin* (Prosser et al., 1996 ; Rasbach et al., 2000), et le *PROC MIXED command in SAS* (SAS Institute, 1999 ; Singer, 1998). La HLM est une technique de régression adaptée aux données organisées de manière hiérarchique, c'est-à-dire aux données intégrant plusieurs niveaux de mesure et où les niveaux inférieurs s'emboîtent dans les niveaux supérieurs (comme par exemple, le niveau

intra-individuel et le niveau interindividuel). Bolger et al. (2003) considèrent que la technique HLM est idéale pour l'analyse des données recueillies par les « méthodes du journal personnel » et en présentent une discussion approfondie. Pour des exemples récents d'études utilisant la HLM, le lecteur peut consulter le numéro spécial du *Journal of Occupational and Organizational Psychology* (2005), ainsi que les travaux de Totterdell, Wood and Wall (2006) et de Sonnentag (2003).

Cette section s'intéresse exclusivement à la troisième stratégie d'analyse car elle constitue la principale et la plus importante stratégie d'analyse pour les études par la « méthode du journal personnel ». La discussion porte sur les étapes de l'analyse des données par les techniques classiques de régression, plutôt que par la technique HLM, puisqu'elles sont largement utilisées, plus claires et plus familières aux lecteurs et permettent d'analyser adéquatement les données intra-individuelles (ex. Conway et Briner, 2002; Totterdell, 1999; Totterdell et al., 1997; Alliger et Williams, 1993).

Il existe cinq étapes possibles pour introduire les variables indépendantes dans un modèle de régression analysant des séries temporelles combinées (Totterdell, 1999) :

- Etape 1 : Introduire les antécédents interindividuels afin d'évaluer leur pouvoir explicatif sur la variation interindividuelle (*between-person*).
- Etape 2 : Introduire des variables muettes pour N-1 des participants afin de neutraliser la variation inter-individus restante (après la prise en considération des antécédents interindividuels). Les données sont maintenant prêtes pour les analyses intra-individuelles (*within-person*).
- Etape 3 : Neutraliser les effets de l'interdépendance (auto-corrélation) entre les observations de la série temporelle (ex : L'effet de l'humeur de la veille sur l'humeur d'aujourd'hui) en créant, pour chaque variable dépendante, une nouvelle variable reprenant les valeurs t-1 de la variable en question (par exemple, si on veut neutraliser les effets de l'humeur de la veille sur l'humeur d'aujourd'hui, on peut créer une variable de contrôle appelée « humeur de la veille » dont la deuxième observation sera égale à la première observation de la variable « humeur » (pour chaque individu), la troisième à la deuxième et ainsi de suite).
- Etape 4 : Introduire de nouvelles variables permettant de neutraliser les effets de n'importe quels cycles ou tendances qui pourraient biaiser les relations entre les variables étudiées. Par exemple, on peut créer des variables muettes pour contrôler les effets potentiels des jours de la semaine (si on pense par exemple que le lundi a un effet particulier sur l'humeur des employés). On peut aussi introduire une variable permettant de prendre en compte la durée (en nombre de jours) de l'étude. Le but ici est de contrôler ses effets sur les réponses des participants : si on pense par exemple que, à cause d'un processus de sensibilisation au phénomène et/ou d'apprentissage de la méthode, les perceptions et les réponses des participants changent au cours de la période d'étude.
- Etape 5 : Introduire les antécédents intra-individuels selon le modèle théorique à tester.

Si le nombre d'observations dans la base de données finale (après le regroupement des données inter- et intra-individuelles) est faible – approximativement inférieur à 100 – introduire un grand nombre de variables muettes de contrôle peut alors être irréalisable. Dans

ce cas, certaines des étapes décrites plus haut peuvent être évitées ou simplifiées. En premier lieu, il est utile de noter que le problème de l'interdépendance entre les observations des séries temporelles (où les erreurs sont auto-corrélées) est peu détectable dans les séries à court terme comme celles incluant dix temps de mesure (West et Hepworth, 1991). Ensuite, une solution alternative pour contrôler la variation interindividuelle, et ainsi isoler la variation intra-individuelle, est de centrer les observations pour chacune des variables dépendantes (Kessler, 1987). Dans les analyses suivantes, ces scores centrés sont utilisés au lieu des scores observés.

Deuxième partie : Illustration

8. Contexte : Présentation du contrat psychologique et contribution des « méthodes du journal personnel » aux recherches sur le contrat psychologique

Certains chercheurs considèrent le contrat psychologique comme étant crucial pour la compréhension des attitudes et des comportements des employés (ex. Schein, 1980 ; Rousseau, 1995). Il a été défini comme les croyances d'un individu, façonnées par l'organisation, concernant les termes d'un accord d'échange entre lui et cette dernière (Rousseau, 1995). Les « croyances » correspondent ici aux perceptions des employés concernant soit des promesses explicites (telles que celles verbales ou écrites), soit des promesses plus implicites qui résultent « des interprétations des conduites d'échanges antérieurs, de l'apprentissage vicariant, ainsi que d'autres facteurs que chacune des parties prend pour acquis » (Robinson et Rousseau, 1994, p. 246). Conway et Briner (2005) proposent une revue détaillée du concept de contrat psychologique.

Le construit le plus important dans les théories du contrat psychologique est probablement « la rupture », correspondant aux situations où les employés croient que l'entreprise n'a pas tenu ses promesses (Robinson et Rousseau, 1994). La rupture du contrat psychologique est le facteur principal affectant les attitudes des employés, leur bien-être et leurs comportements.

La rupture du contrat psychologique a reçu une attention considérable dans les études empiriques qui cherchent à examiner les relations entre les perceptions de cette rupture et ses effets sur leurs attitudes et comportements. Par exemple, les perceptions de rupture sont associées à de faibles niveaux de satisfaction et d'engagement au travail et à une augmentation des comportements de retrait (ex. Robinson et Rousseau, 1994). Cependant, au même titre que nombre de recherche en comportement organisationnel, la plupart des travaux sur le contrat psychologique se basent exclusivement sur des enquêtes transversales par questionnaire, ou sur des études longitudinales, mais qui incluent peu de temps de mesure séparés par de longs intervalles de temps.

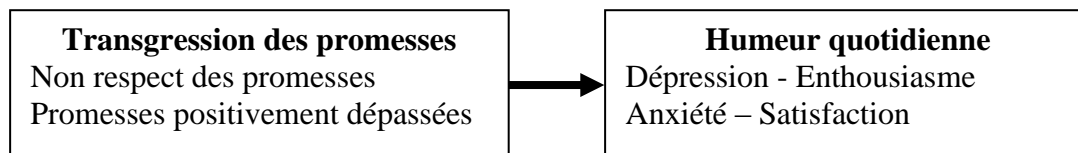
La présente illustration des études par la « méthode du journal personnel » est extraite des données relatives à une recherche conduite par Conway et Briner (2002, 2005). La contribution la plus importante de cette recherche à l'étude du contrat psychologique provient directement de l'utilisation de la « méthode du journal personnel ». Premièrement, elle est la seule étude à s'être intéressée à l'occurrence quotidienne de la rupture du contrat psychologique. Les études antérieures utilisant les enquêtes par questionnaires demandaient aux répondants de reporter leurs expériences de rupture remontant à plusieurs mois, voire des années. Deuxièmement, les enquêtes précédentes capturaient uniquement les variations interindividuelles alors que les approches utilisant la « méthode du journal personnel » permettent d'examiner comment le contrat psychologique change-t-il à un niveau intra-individuel. Ceci est fondamentalement important puisque les contrats psychologiques existent

aux niveaux individuels et subjectifs, et évoluent à travers la relation entre l'employé et l'organisation ; relation qui a sa propre histoire particulière. Les événements se produisant durant cette relation, tels que la rupture, sont interprétés et évalués en fonction des comportements antérieurs des deux parties.

8.1 Cadre théorique

Le cadre théorique de l'illustration est présenté dans la figure 1. Cette figure représente une simple relation directe entre, d'une part, le report, par les employés, d'un non respect et/ou d'un dépassement positif des promesses, et d'autre part, les humeurs quotidiennes éprouvées. Les hypothèses stipulent que (1) lorsque les employés reportent que leur entreprise n'a pas respecté ses promesses, ils manifestent un niveau élevé d'humeurs négatives (mesurées par les deux dimensions dépression – enthousiasme et anxiété – satisfaction) ; et que (2) lorsque les employés reportent que leur entreprise a dépassé positivement les promesses, ils manifestent un niveau élevé d'humeurs quotidiennes positives.

Figure 1: Cadre théorique de l'étude



8.2 Méthodologie

Quarante cinq volontaires ont complété quotidiennement un journal personnel pendant deux semaines de travail. Vingt trois d'entre eux sont des managers appartenant à la même entreprise, les autres sont des volontaires occupant des professions différentes. En combinant le nombre de participants (45 participants) avec le nombre de jours pendant lesquels les questionnaires de recherche ont été complétés (10 jours de travail), un nombre effectif de 450 observations est obtenu (échantillon N= 450). La participation étant volontaire, le taux de retour est pratiquement de 100% ; seuls 9 cas parmi les 450 correspondent à des participants qui ont négligé occasionnellement de remplir le journal.

Une brochure (dont une partie est présentée dans l'annexe 1) est remise à chaque participant. Elle contient les définitions des concepts et des termes clés (ex. ce que signifie des promesses explicites ou implicites), les instructions pour compléter le journal ainsi que des exemples illustratifs. Les participants évaluent leurs humeurs du jour (« comment vous-êtes vous senti durant toute la journée ? ») en fonction d'une liste d'adjectifs qui leur est proposée. L'échelle retenue est une adaptation de l'échelle du bien-être affectif (*affective well-being*) de Warr (1990), composée de deux dimensions : Anxiété – Satisfaction et Dépression – Enthousiasme.

Les participants reportent également les occasions où l'organisation a rompu une promesse ou l'a dépassé de manière positive durant cette même journée. Lorsqu' une rupture ou un dépassement positif des promesses a eu lieu, les participants procurent davantage d'informations qualitatives concernant l'incident telles que des détails sur la promesse elle-même, sur sa source, sur la partie responsable de sa rupture, etc. D'autres mesures quantitatives, concernant la rupture et le dépassement positif de la promesse, sont également incluses dans la brochure, telles que la mesure de l'importance accordée par le participant à la

promesse. A la fin de la période d'étude de deux semaines, un entretien en profondeur est organisé entre le chercheur et les participants pour discuter les incidents reportés.

Cette étude a adopté la procédure de mesure par intervalles réguliers (*interval-contingent*) pour le report des humeurs du jour. Cette méthode a auparavant été utilisée dans de nombreuses études comme un moyen d'évaluation de l'humeur à partir de la tenue continue d'un journal personnel (ex., Bolger et al., 1989 ; Clark et Watson, 1988 ; Larsen et Kasimatis, 1990 ; Stone, 1987 ; Stone et Neale, 1982). Plus important encore, il est nécessaire de mesurer les humeurs pour chaque journée de travail afin que la moyenne des scores obtenus durant la période d'étude puisse être comparée avec la moyenne des scores relatifs aux journées où l'occurrence d'une rupture ou d'un dépassement positif d'une promesse est reportée.

L'analyse de la relation entre une rupture ou un dépassement positif d'une promesse et les humeurs quotidiennes est basée sur des analyses intra-individuelles regroupées. Quant à la variation interindividuelle, celle-ci est neutralisée en centrant chaque score observé pour chaque mesure d'humeur quotidienne afin d'analyser uniquement la variation intra-individuelle.

8.3 Résultats illustratifs

Les analyses interindividuelles : quelle est la fréquence de la rupture ou du dépassement positif des promesses par l'organisation.

En nous intéressant d'abord au phénomène de la rupture, il semble que l'organisation ne respecte pas ses promesses très fréquemment : 69% des répondants ont reporté au moins une promesse rompue durant la période d'étude de 10 jours. En moyenne, au moins une rupture de promesse (1.37) est rapportée par semaine. Le dépassement positif des promesses a une fréquence un peu moins importante que la rupture avec 64% des participants qui ont reporté au moins un dépassement positif des promesses durant les 10 jours. En moyenne moins d'un dépassement positif (0.85) est rapporté par semaine.

Les analyses intra-individuelles: Comment la rupture ou le dépassement positif des promesses affectent-ils l'humeur quotidienne des employés ?

Le tableau 2 reprend les résultats de l'analyse en régressions multiples considérant les ruptures et le dépassement positif des promesses comme variables explicatives des humeurs quotidiennes. Ce tableau montre que la rupture d'une promesse a un effet négatif significatif sur l'enthousiasme et la satisfaction ; ce qui n'est pas le cas du dépassement positif des promesses.

Tableau 2 : L'impact de la rupture et du dépassement positif des promesses sur les humeurs quotidiennes: analyses des régressions (coefficients beta standardisés)

| Variables indépendantes | Humeurs quotidiennes (N = 441) | |
|------------------------------------|--------------------------------|--------------|
| | Enthousiasme | Satisfaction |
| Rupture de promesse | -0.16** | -0.19** |
| Dépassement positif de la promesse | 0.09 | 0.02 |
| R ² ajusté | 0.03 | 0.03 |

* p < .05, ** p < .01

Cette courte illustration montre que la transgression du contrat psychologique, rapportée par les employés, a lieu régulièrement et que le concept de contrat psychologique est important pour la compréhension des fluctuations quotidiennes des humeurs. La rupture des promesses explique significativement les humeurs quotidiennes. En comparaison avec d'autres études utilisant la « méthode du journal personnel » et qui s'intéressent aux effets quotidiens de nombreux stressseurs (tels qu'une dispute avec son conjoint) sur les humeurs (ex. Bolger et al., 1989), la rupture du contrat psychologique est classée parmi les expériences quotidiennes les plus délétères.

9. Conclusions

A partir de cette présentation concernant les « méthodes par le journal personnel », nous tirons cinq conclusions principales qui ont trait à des aspects conceptuels, méthodologiques et pratiques :

1. Conceptuellement, l'objectif principal des « méthodes par le journal personnel » est de capturer des événements, des expériences et des comportements qui se déroulent quotidiennement et d'offrir ainsi un éclairage unique et précieux sur l'existence humaine.
2. La plupart des recherches sur le comportement organisationnel mettent l'accent sur les tendances générales, les attitudes et les traits. C'est pourquoi les chercheurs souhaitant utiliser la « méthode par le journal personnel » auront non seulement à s'adapter à une méthode nouvelle, mais ils devront également conceptualiser leur domaine de recherche selon une perspective basée sur les événements. Cet effort constitue une innovation et une contribution considérable au domaine de recherche.
3. Méthodologiquement, les « méthodes par le journal personnel » ont certaines limites et engendrent des coûts pour le chercheur et le participant, mais ces coûts semblent être largement compensés par les avantages de l'utilisation de ces méthodes surtout en termes de validité et de fiabilité des données et des tests des relations causales hypothétiques.
4. La flexibilité des « méthodes par le journal personnel » permet de capturer un nombre important de phénomènes qui se déroulent en une heure, une journée ou une semaine. Ces méthodes peuvent être quantitatives et/ou qualitatives et s'associent aisément avec d'autres méthodes, telles que les enquêtes par questionnaire, permettant ainsi l'analyse de l'impact des attitudes et des traits affectifs sur les expériences et événements quotidiens.
5. D'un point de vue pratique, les apports des « méthodes par le journal personnel » peuvent fortement intéresser les praticiens, puisqu'elles leur fournissent des informations sur les causes précises, le contenu et les conséquences des événements, leurs évolutions dans le temps, et le meilleur moment d'intervention (ex. prévenir les pics de stress). Puisque ces méthodes se préoccupent d'événements et de comportements spécifiques, elles sont plus à même de proposer aux managers des recommandations qui correspondent aux expériences vécues au quotidien. De ce fait, les « méthodes par le journal personnel » offrent une voie alternative de réconciliation entre les considérations académiques et pratiques.

Bibliographie

- Alliger, G.M., & Williams, K.J. (1993). Using signal-contingent experience sampling methodology to study work in the field: A discussion and illustration examining task perceptions and mood. *Personnel Psychology*, 46, 525-549.
- Allport, G.W. (1942). *The use of personal documents in psychological science*. New York.
- Barrett, L.F., & Barrett, D.J. (2001). An introduction to computerized experience sampling in psychology. *Social Science Computer Review*, 19, 175-185.
- Bolger, N., Davis, A., & Rafaeli, E. (2003). Diary methods: Capturing life as it is lived. *Annual Review of Psychology*, 54, 579-616.
- Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R.C. & Schilling, E.A. (1989). Effects of daily stress on negative mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(5), 808-818.
- Bonke, J. (2005). Paid work and unpaid work: diary information versus questionnaire information. *Social Indicators Research*, 70(3), 349-368.
- Bryk, A.S., & Raudenbush, S.W. (1996). *HLM: Hierarchical Linear and Nonlinear Modeling with the HLM/2L and HLM/3L Programs*, Congdon, RT, Chicago: Scientific Software Int.
- Butler, A.B. & Grzywacz, J.G., Bass, B.L., & Linney, K.D. (2005). Extending the demands-control model: a daily diary study of job characteristics, work-family conflict and work-family facilitation. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 78(2), 155-169.
- Cantor, N., Norem, J., Langston, C., Zirkel, S., Fleeson, W., & Cook-Flannigan, C. (1991). Life tasks and daily life experience. *Journal of Personality*, 59, 425-451.
- Carlson, S. (1951). *Executive behaviour: a study of the work load and the working methods of managing directors*. Stockholm: Strombergs.
- Clark, L.A., & Watson, D. (1988). Mood and the mundane: Relations between daily life events and self-reported mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 296-308.
- Conway, N., & Briner, R. (2002). A daily diary study of affective responses to psychological contract breach and exceeded promises. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 287-302.
- Conway, N., & Briner, R. (2005). *Understanding psychological contracts at work: a critical evaluation of theory and research*. Oxford University Press.
- Csikszentmihalyi, M., & Csikszentmihalyi, I. (1988). *Optimal experience: Psychological studies of flow in consciousness*. New York: Cambridge University Press.
- Csikszentmihalyi, M., Larson, R., & Prescott, S. (1977). The ecology of adolescent experience. *Journal of Youth and Adolescence*, 6, 281-294.
- Csikszentmihalyi, M., & LeFevew, J. (1989). Optimal experience in work and leisure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 815-822.
- Cullimore, I., Holman, D., & Totterdell, P. (2005). *Time-based Experience Sampling Program: user manual*, Sheffield: Institute of Work Psychology, University of Sheffield.
- DeLongis, A., Hemphill, K.J., & Lehman, D.R. (1992). A structured diary methodology for the study of daily events. In G. Bryant (Ed.), *Methodological Issues in Applied Psychology*, (pp. 83-109). Plenum Press. NY.
- Douglas, R., Blanks, R., Crowther, A., & Scott, G. (1988). A study of stress in West Midlands fireman, using ambulatory electrocardiograms. *Work and Stress*, 2, 309-318.

- Drigotas, S.M., Whitney, G.A., & Rusbult, C.E. (1995). On the peculiarities of loyalty: A daily diary study of responses to dissatisfaction in everyday life. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(6), 596-609.
- Elfering, A., Grebner, S., Semmer, N.K., Kaiser-Freiburghaus, D., Ponte, S., & Witschi, I. (2005). Chronic job stressors and job control: effects on event-related coping success and well-being. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 78(2), 237-252.
- Epstein, S. (1983). Aggregation and beyond: some basic issues on the prediction of behavior. *Journal of Personality*, 51, 360-392.
- Epstein, S. (1986). Does aggregation produce spuriously high estimates of behavior stability? *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 1199-1210.
- Feldman Barrett, L., & Barrett, D.J. (2001). An introduction to computerized experiences sampling in psychology. *Social Science Computer Review*, 19, 175-185.
- Hersey, R.B. (1932). *Workers emotions in shop and home: a study of individual workers from the psychological and physiological standpoint*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press
- Hofmann, D. (1997). An overview of the logic and rationale of hierarchical linear models. *Journal of Management*, 23, p723-744.
- Hoffman, D., Griffin, M., & Gavin, M. (2000). The application of hierarchical linear modelling to organizational research. In K., Klein and S. Kozlowski (eds.), *Multilevel Theory, Research, and Methods in Organizations* (pp 467-511). San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Hormuth, S.E. (1986). The sampling of experiences *in situ*. *Journal of Personality*, 54, 262-293.
- Hox, J. (2002). *Multilevel Analyses: techniques and applications*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Jepsen, L., Mathiassen, L., & Nielsen, P. (1989). Back to thinking mode: diaries for the management of information systems development projects. *Behaviour and Information Technology*, 8, 207-217.
- Journal of Personality. (1991). Special issue: Personality and daily experience, 59(3).
- Kenner, 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 Medicine*, 4, 1-39.
- Kessler, R.C. (1987). The interplay of research design strategies and data analysis procedures in evaluating the effects of stress on health. In S.V. Kasl & C.L. Cooper (Eds.), *Stress and health: Issues in research methodology* (pp. 113-140). New York: Wiley.
- Larsen, R.J., & Kasimatis, M. (1990). Individual differences in entrainment of mood to the weekly calendar. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 164-171.
- McFarlane, J., Martin, C.L., & Williams, T.M. (1988). Mood fluctuations: women versus men and menstrual versus other cycles. *Psychology of Women Quarterly*, 12, 201-223.
- Michela, J.L. (1990). Within-person correlational design and analysis. *Review of Personality and Social Psychology*, 11, 279-311.
- Miner, A.G., Glomb, T.M., & Hulin, C. (2005). Experience sampling mood and its correlates at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 171-193.
- Nezlek, J.B. (2003). Using multilevel random coefficient modelling to analyze social interaction diary data. *Journal of Social and Personal Relationships*, 20, 437-469.
- Pennebaker, J.W. (1989). Confession, inhibition, and disease. In L.Berkowitz (Ed.), *Advance in experimental social psychology*, 22, (pp. 211-244). Orlando, FL: Academic Press.

- Prosser, R., Rasbash, J., & Goldstein, H. (1996). *MLn User's Guide*, London: Inst. Educ.
- Rasbash, J., Browne, W., Goldstein, H., Yang, M., Plewis, I., Healy, M., Woodhouse, G., Draper, D., Langford, I., & Lewis, T. (2000). *A user's guide to MLwiN*, London: Multilevel models project, Institute of Education, University of London.
- Raudenbush, S.W, & Bryk, A.S. (2002). *Hierarchical Linear Models: applications and data analysis methods*, (2nd edition), Thousand Oaks, CA: Sage.
- Raudenbush, S., Bryk, A., & Congdon, R. (2000). *HLM for Windows (Version 5)*, Computer software, Lincolnwood, IL: Scientific Software International.
- Reis, H.T, Gable, S.L. (2000). Event-sampling and other methods for studying everyday experience. In T.H Reis and M.C. Judd (eds.), *Handbook of Research Methods in Social and Personality Psychology* (pp. 190-222) New York: Cambridge Univ. Press.
- Robinson, S.L., & Rousseau, D.M. (1994). Violating the psychological contract: not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behaviour*, 15, 245-259.
- Roghamm, K.J., & Haggerty, R.J. (1972). The diary as a research instrument in the study of health and illness behavior: Experiences with a random sample of young families. *Medical Care*, 10, 143-163.
- Ross, R., & Altmaier, E. (1994). *Intervention in Occupational Stress*. London: Sage.
- Rousseau, D.M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Sage Publications.
- SAS Inst. (1999). *SAS/STAT User's Guide*, Version 7, Cary, NC: SAS Inst.
- Schein, E.H. (1965, 1980). *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Shiffman, S., Hufford, M., Hickox, M., Paty, J.A, Gnys, M., & Kassel, J.D. (1997). Remember that? A comparison of real-time versus retrospective recall of smoking lapses. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65, 292-300.
- Singer, J.D. (1998). Using SAS PROC MIXED to fit multilevel models, hierarchical models, and individual growth models. *Journal of Educational and Behavioral Statistics*, 23, 323-355.
- Snijders, T.A.B, & Bosker, R.J. (1999). *Multilevel Analysis: An Introduction to Basic and Advanced Multilevel Modelling*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Social Indicators Research. (2004). Special Issue, 67(1/2).
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: a New Look at the interface between non work and Work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518-528.
- Stewart, R. (1967). *Managers and their jobs*. London: MacMillan.
- Stonborough, T.H.W. (1942). The continuous consumer panel: a new sampling device in consumer research. *Applied Anthropology*, 2, 37-41.
- Stone, A.A. (1987). Event content in a daily survey is differentially associated with concurrent mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 56-58.
- Stone, A.A., & Litcher-Kelly, L. (2006). Momentary Capture of Real-World Data. In M. Eid and E. Diener (Eds.), *Handbook of multimethod measurement in psychology*. (pp. 61-72). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Stone, A.A., & Neale, J.M. (1982). Development of a methodology for assessing daily experiences. In A. Baum & J. Singer (Eds.), *Advances in Environmental Psychology: Environment and Health*, 4, (pp. 49-83). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Stone, A.A., & Shiffman, S. (2002). Capturing momentary, self-report data: a proposal for reporting guidelines. *Annals of Behavioral Medicine*, 24, 236-243.

- Symon, G. (1998). Qualitative research diaries. In G. Symon & C. Cassell (Eds.), *Qualitative methods and analysis in organizational research*, (pp. 94-117). Sage Publications.
- Taylor, F.W. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Brothers.
- Tennen, H., Suls, J., & Affleck, G. (1991). Personality and daily experience: the promise and the challenge. *Journal of Personality*, 59(3), 313-338.
- Todd, M., Armeli, S., Tennen, H., Carney, M.A., Ball, S.A., Kranzler, H.R., & Affleck, G. (2005). Drinking to cope: a comparison of questionnaire and electronic diary reports. *Journal of Studies on Alcohol*, 66(1), 121-129.
- Totterdell, P. (1999). Mood scores: mood and performance in professional cricketers. *British Journal of Psychology*, 90(3), 317-332.
- Totterdell, P., Parkinson, B., Briner, R.B., & Reynolds, S. (1997). Forecasting feelings: The accuracy and effects of self-predictions of mood. *Journal of Social Behavior and Personality*, 12, 631-650.
- Totterdell, P., Wood, S., & Wall, T. (2006). An intra-individual test of the demands--control model: A weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 63-84.
- Tschanh, F. Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 195-220.
- Reis, H.T., & Wheeler, L. (1991). Studying social interaction with the Rochester Interaction Record. *Advances in Experimental Social Psychology*, 24, 269-318.
- van Eerde, W., Holman, D., & Totterdell, P. (2005). Editorial. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 151-154.
- Waddington, K. (2005). Using diaries to explore the characteristics of work-related gossip: methodological considerations from exploratory multimethod research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 221-236.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- Weiss, H.M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- West, S.G., & Hepworth, J.T. (1991). Statistical issues in the study of temporal data: daily experiences. *Journal of Personality*, 59(3), 609-662.

Annexe 1 : Exemple d'un journal personnel quotidien tire de l'étude sur le contrat psychologique

Notes

1. Cette annexe contient le questionnaire de recherche (journal personnel) pour une journée. Les participants ont été appelés à compléter le même document pour chaque jour de travail durant les deux semaines de l'étude.
2. Les échelles de mesure incluses dans le questionnaire de recherche visent à tester un modèle basé sur la littérature du contrat psychologique. La section 1 mesure l'humeur du jour, la section 2 mesure les promesses rompues et les réactions qu'elles suscitent, et la section 3 mesure le dépassement positif des promesses et ses effets sur les réactions des participants.

Your personal identity number:

**A Diary Study Investigating Reactions to Events Where the
Organization has Fallen Short or Exceeded Promises Made
to Employees**

Week One

Dr Neil Conway

Department of Organizational Psychology
Birkbeck College, University of London
Malet Street, London WC1E 7HX

Phone: 020 7631 6744
Email: n.conway@bbk.ac.uk

**ANSWERS ARE ENTIRELY CONFIDENTIAL. THEY WILL NOT BE PASSED ON
UNDER ANY CIRCUMSTANCES. COMPLETED DIARIES SHOULD BE POSTED
DIRECTLY TO NEIL CONWAY AT BIRKBECK.**

Contents

Instructions

Monday Section 1. How was your day?
 Section 2. Has your organization broken any promises to you today?
 Section 3. Has your organization exceeded any promises to you today?

Tuesday Section 1. How was your today?
 Section 2. Has your organization broken any promises to you today?
 Section 3. Has your organization exceeded any promises to you today?

Wednesday Section 1. How was your today?
 Section 2. Has your organization broken any promises to you today?
 Section 3. Has your organization exceeded any promises to you today?

Thursday Section 1. How was your today?
 Section 2. Has your organization broken any promises to you today?
 Section 3. Has your organization exceeded any promises to you today?

Friday Section 1. How was your today?
 Section 2. Has your organization broken any promises to you today?
 Section 3. Has your organization exceeded any promises to you today?

Supplementary Section for Broken Promises.

Supplementary Section for Exceeded Promises.

A Diary Study Investigating Reactions to Events where the Organization has Fallen Short or Exceeded Promises made to Employees.

Instructions

These instructions are divided into four sections. The first section provides explanations for some of the terms used in the diary. The second section explains and gives examples of where organizations break promises to employees. The third section explains and gives examples of where organizations exceed promises to employees. Finally, the fourth section gives a general description of how to complete the diary.

Section 1

This diary is designed to capture any experiences you may have over the next 2 weeks of your organization failing to keep, or exceeding in a positive sense, promises made towards you and how you reacted, if at all.

‘**Organization**’ here refers not only to the organization you work for, but also to any person acting on behalf of your organization (such as your Line Manager, Personnel Manager, Corporate Director, and so on).

A **promise** is an assurance by another party that they will or will not act or behave in a certain way towards you.

Promises can be either **explicit** or **implicit**. The study will ask you to specify what type of promise has been broken or exceeded. Descriptions of an explicit and implicit promise are given below, followed by some examples.

An **explicit promise** is a *verbal* or *written* promise made to you by the organization. *Verbal promises* may come from any member of your organization acting on behalf of the organization (e.g. a promise from your Personnel Manager that you will receive training in the future; a promise from your manager that you would receive the necessary resources to do the job; a promise from a work colleague that the organization supports staff in times of difficulty). *Written promises* may come from such sources as your employment contract, memo’s or E-mails sent to you by employee’s acting on behalf of the organization, mission statements, or articles such as company magazines (e.g. mission statements underlining the organization’s commitment to its employees; company magazines promising job security for the next 5 years).

An **implicit promise** are beliefs an employee has about how the organization will behave towards them that have developed from previous experience of interacting with the organization (e.g. the organization normally shows concern when you express a problem; the organization is normally flexible if you would like to leave work slightly earlier than usual).

Section 2

A **broken promise** occurs when the other party fails to deliver what they promised to you, in the way that they promised it.

Below are some possible examples of how an organization may break explicit promises. These are only examples, and you can probably think of many more.

Examples of organizations breaking **explicit** promises:

- ❖ The organisation breaks promises to you about such things as your opportunities for promotion, training, secondments, pay you were told you would receive, job security, etc.
- ❖ Additional job demands have been made upon you that were not initially part of your agreement with your employer.
- ❖ An agreement over when you could take your holiday has been reneged upon.
- ❖ Time in lieu that was previously promised to you has not been allowed.

If an **implicit** promise has been broken then it is because the organization has behaved towards you in a manner you would not have expected from previous experience. The behaviour is not consistent with what you have been used to, *even though nothing has been explicitly written down or verbalised that binds the other party to act in a certain way.*

Examples of organizations breaking **implicit** promises are:

- ❖ You have worked very hard to meet a deadline which on previous occasions has been met with appreciation from your boss, however on this occasion you received nothing.
- ❖ You feel you have been exploited by your organization in some way when you have always been treated fairly in the past.
- ❖ Because of your work on previous projects you expect to be put forward for a certain piece of work, but find out it has been given to someone else.
- ❖ You have been treated disrespectfully.
- ❖ You voice a problem you're having which is normally met with concern, but nobody in the organization seems to care on this occasion.
- ❖ The organization usually makes you feel valued for efforts you make on its behalf, but on this occasion when you have really put yourself out it does nothing.

Section 3

An organization exceeds its promises towards you when it goes **above and beyond in a positive sense** what they previously promised. As with broken promises, these promises can be both explicit and implicit.

Examples of exceeding **explicit** promises are:

- ❖ You were promised a pay rise at market rates but the actual pay rise exceeds this.
- ❖ You are offered a promotion ahead of when it was initially promised.
- ❖ The organization takes steps to ensure job security way above what it had previously promised.
- ❖ You request to attend a training course you are not entitled to, but your organization gives you permission anyway.

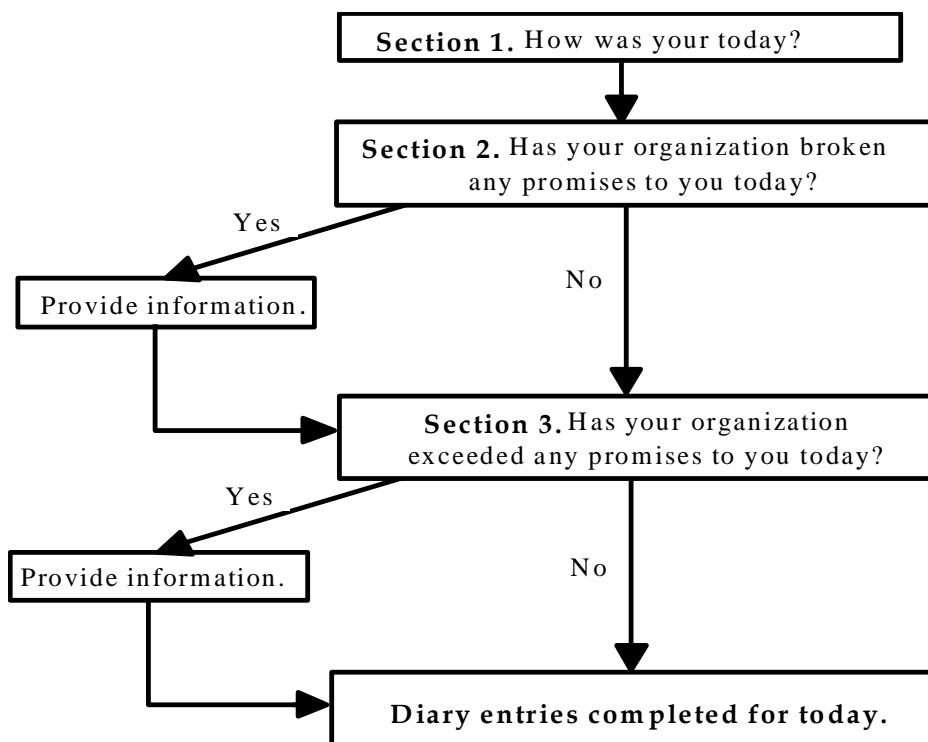
Examples of exceeding **implicit** promises are:

- ❖ You are having difficulties with a piece of work that is very important to you and your boss goes out of her/his way to make sure things go well.
- ❖ Your organization provides you with recognition/rewards over and above what you expected for a special contribution you made or for long service.
- ❖ You are having some difficulties outside of work and your organization goes beyond what you expected in being flexible and considerate.
- ❖ Your boss allows you to leave work early so that you can attend Chelsea Flower Show.

Section 4 - Completion of the diary.

In the main the diary will ask you to indicate your response to questions by circling a number that most accurately represents your answer. Occasionally you will be asked to write in an answer.

The diary must be completed **at the end of each working day** over the two week period. First, you will be asked to record how you have felt overall during the day and whether you have had the opportunity to perform certain behaviours. Then you will be asked whether the organization has broken any promises made to you on that particular day. If a promise has been broken you will be required to provide more information. If no promises have been broken, then proceed to the next section. Here you will be asked whether the organization has exceeded in a positive sense any of the promises made to you. If a promise has been exceeded you will be asked to provide some more information. After completing this section your diary entries for that day are completed. A flow diagram for daily diary completion is presented below.



On a day when no promises have been broken or exceeded the diary should take about 3 minutes to complete. On a day when a promise has been broken and/or exceeded the diary should take about 15 minutes to complete depending on how many broken/exceeded promises there have been on that particular day.

In addition, you will also receive a short follow-up telephone interview upon the return of your diary for that week. The purpose of this interview will be to collect any thoughts you have on completing the diary and to gather additional information for cases where a broken or exceeded promise has been recorded. This is necessary because the type of promise that is broken/exceeded, and an individual's reaction, may be quite unique to them and some additional details will be required. The follow-up interview should take about 20 minutes.

Thank you very much for your time and effort.

Daily Diary

①

Week One

Section 1. To be completed at the end of each working day.

Monday..... (please enter date) Time..... (please enter time)

How have you felt today?

Listed below are a number of words that describe different feelings and emotions. Please read each word and decide the extent to which each word applies to how you have felt **overall** at work **today**.

Please remember to circle **one** number only.

| | Never | Occasionally | Some of the time | Much of the time | Most of the time | All of the time |
|--------------------|-------|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| 1. ...gloomy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. ...calm | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. ...uneasy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. ...enthusiastic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. ...cheerful | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. ...worried | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. ...comfortable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. ...tense | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. ...depressed | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. ...optimistic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. ...relaxed | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. ...miserable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

In the space below please write in any other emotions you might have felt (e.g. boredom, anger) and the extent to which you felt them.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|---|
| 13. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Section 2 - Has your organization broken any promises to you today?

Now I would like to ask you whether your organization (or a person acting on behalf of the organization) has broken any promises – explicit or implicit – towards you **today**.

These promises do not have to be made and broken with you all on the same day. The promise may have been made yesterday, last week, last month, or even years ago. The important thing to note is that you became aware **today** that the promise has not been kept.

Please refer to the definitions at the front of the diary if you are unsure about what an explicit or implicit promise is or would like to be reminded of some examples. Remember that a promise can be broken regarding any aspect of your job. Also note that there may be some incidents where you believe a promise has been broken but the other party is not aware of it. Such incidents should still be recorded as broken promises.

Explicit promises

Has your organization **broken** any **explicit** promises to you **today** (e.g. you were promised something in a verbal or written form that you did not receive; you have been asked to work beyond the formal requirements of your job role)?

Please record each and every broken promise in as much detail as possible.

- 1
- 2
- 3

Implicit promises

Has your organization **broken** any **implicit** promises to you **today** (e.g. you didn't get the appreciation you felt you should receive for something you did; the organization behaved towards you in a way you had not come to expect; you felt that you had been exploited)?

Please record each and every broken promise in as much detail as possible.

- 1
- 2
- 3

If you have recorded **any** instances of broken promises (whether explicit or implicit) please proceed through this section.

If you have **not** recorded any broken promises, please proceed to Section 3.

Your reactions to broken promises

Note: If you answered yes to **more than one** instance of broken promises, can you please record one of the incidents below and the remaining incidents in the 'Supplementary Sheets for Broken Promises' section provided at the back of the booklet.

Broken Promise Number 1

1a. Can you briefly restate the details of the broken promise?

.....

1b. At approximately what time was the promise broken, to the nearest hour?

2. To what extent were your expectations not met? That is, can you describe the extent of the discrepancy between what you were expecting to get and what you actually got?

You expected to get

You actually got

3. Can you specify (a) where the promise originated from, and (b) who broke the promise? (Director, Personnel Manager, Line Manager, mission statement, corporate magazine, etc).

(a).....(b).....

4. To what extent do you believe the other party could be held personally responsible for what happened (as opposed to merely responding to forces outside of their own control)?

| | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| They were not responsible at all | They were slightly responsible | They were somewhat responsible | They were to a large extent responsible | They were totally responsible |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. Can this event be seen as a reaction by the other party to something you may (or may not) have done?

| | | | |
|---------------------------------------|----------|----------|--|
| No, it came as a complete surprise | Unlikely | Possibly | Yes, this is very much part of an ongoing situation |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

6. Do you anticipate an event related to this being likely to happen in the future?

| | | | | |
|--------------------|----------|----------|-----------------------|----------------------------|
| No, it's a one-off | Unlikely | Possibly | Yes, at some point | Yes, in the near future |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. How important is this incident with respect to your relationship with the other person/organization?

| | | | | |
|------------|----------|------------|-------------|-----------|
| Not at all | A little | Moderately | Quite a lot | Extremely |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. In your opinion, how much have you lost as a result of this broken promise?

| | | | |
|----------------|----------|-------------|-----------|
| Nothing really | A little | Quite a lot | Very much |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

What was your reaction to the broken promise?

Listed below are a number of words that describe both positive and negative emotions. Please read each word and decide the extent to which you experienced that emotion **following the broken promise**. Some of the emotions may not apply, if this is the case circle the number 1 to signify “Not at all”.

Please remember to circle **one** number only.

| | Not at all | A little | To some extent | To quite a large extent | To a great extent | To a very great extent |
|-------------------|------------|----------|----------------|-------------------------|-------------------|------------------------|
| 1. Hate | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Frustrated | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Outrage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Disgusted | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Resentment | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Disappointed | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Hurt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Anger | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Unhappy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Indebted | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Depressed | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Guilt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Worried | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. Embarrassment | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Surprise | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Fear | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Bitterness | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

How did you react to the other party's broken promise?

1. Listed below are some possible reactions you might have made to the broken promise. Please read each reaction and decide the extent to which the reactions apply to you on this occasion, **for this particular broken promise**.

| | Not at all | A little | To some extent | To quite a large extent | To a great extent | To a very great extent |
|---|---------------|----------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Thought of being absent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Approached the other party to discuss what had happened, to try to reach a compromise or a better solution. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Forgave and forgot the other party's actions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Started an argument with the other party, or got cross. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Ignored the other party and avoided them for the rest of the day. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Made a decision that I would not put myself out for the other party in the future. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Put less effort in than I should have. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Thought of ways of getting my own back in the future. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Gossiped about the other party. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Negotiated with supervisor to reach settlement/new agreement. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Discussed the matter with coworkers to get there views. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Considered whether I was responsible for the other party's behaviour. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Carefully monitored behaviour of the other party to glean more information. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

2. Did the incident affect the way you performed at your job, in any way whatsoever (for example you couldn't concentrate for an hour or so, you felt too upset for the rest of the day, and so on)?

If yes, in what way:

.....

If you only recorded one broken promise, then please proceed to Section 3.

If you recorded more than one broken promise today, please record the remaining broken promises in the 'Supplementary Section for Broken Promises' at the back of this booklet before proceeding to Section 3.

Section 3 - Has your organization exceeded any promises to you today?

Now I would like to ask you whether your organization (or a person acting on behalf of the organization) has exceeded any promises (whether explicit or implicit) towards you **today**.

These promises do not have to be made and exceeded with you all on the same day. The promise may have been made yesterday, last week, last month, or even years ago. The important thing to note is that you became aware **today** that the promise has been exceeded.

Please refer to the definitions at the front of the diary if you are unsure about what an explicit or implicit promise is or would like to be reminded of some examples. Remember that a promise can be exceeded regarding any aspect of your job. Also note that there may be some incidents where you believe a promise has been exceeded but the other party is not aware of it. Such incidents should still be recorded as exceeded promises.

Explicit promises.

Has your organization **exceeded** any **explicit** promises to you **today** (e.g. your organization has gone **above and beyond in a positive sense** a verbal or written promise they previously made to you)?

Please record each and every exceeded promise in as much detail as possible.

- 1
- 2
- 3

Implicit promises.

Has your organization **exceeded** any **implicit** promises to you **today** (e.g. you received rewards/ recognition **over and above** what you expected from past experience in your organization)?

Please record each and every exceeded promise in as much detail as possible.

- 1
- 2
- 3

If you have recorded **any** instances of exceeded promises (whether explicit or implicit) please proceed through this section.

If you have **not** recorded any exceeded promises then you are not required to make any more diary entries today. **Thank you for your time and effort.**

Your reactions to exceeded promises

Note: If you answered yes to **more than one** instance of exceeded promises, can you please record one of the incidents below and the remaining incidents in the 'Supplementary Sheets for Exceeded Promises' section provided at the back of the booklet.

Exceeded Promise Number 1.

1a. Can you briefly restate the details of the exceeded promise?

.....

1b. At approximately what time was the promise exceeded, to the nearest hour?.....

2. To what extent were your expectations exceeded? That is, can you describe the extent of the discrepancy between what you were expecting to get and what you actually got?

You expected to get

You actually got

3. Can you specify (a) where the promise originated from, and (b) who exceeded the promise? (Director, Personnel Manager, Line Manager, mission statement, corporate magazine, etc.).

(a).....(b).....

4. To what extent do you believe the other party could be held personally responsible for what happened (as opposed to merely responding to forces outside of their own control)?

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|-------------------------------|
| They were not responsible at all | They were slightly responsible | They were somewhat responsible | They were to a large extent responsible | They were totally responsible |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. Can this event be seen as a reaction by the other party to something you may (or may not) have done?

| | | | |
|------------------------------------|----------|----------|---|
| No, it came as a complete surprise | Unlikely | Possibly | Yes, this is very much part of an ongoing situation |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

6. Do you anticipate an event related to this being likely to happen in the future?

| | | | | |
|--------------------|----------|----------|--------------------|-------------------------|
| No, it's a one-off | Unlikely | Possibly | Yes, at some point | Yes, in the near future |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. How important is this incident with respect to your relationship with the other person/organization?

| | | | | |
|------------|----------|------------|-------------|-----------|
| Not at all | A little | Moderately | Quite a lot | Extremely |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. In your opinion, how much have you lost as a result of this broken promise?

| | | | |
|----------------|----------|-------------|-----------|
| Nothing really | A little | Quite a lot | Very much |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

What was your reaction to the exceeded promise?

Listed below are a number of words that describe both positive and negative emotions. Please read each word and decide the extent to which you experienced that emotion **following the exceeded promise**. Some of the emotions may not apply, if this is the case circle the number 1 to signify “Not at all”.

Please remember to circle **one** number only.

| | Not at all | A little | To some extent | To quite a large extent | To a great extent | To a very great extent |
|-----------------|------------|----------|----------------|-------------------------|-------------------|------------------------|
| 1. Liking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Cared for | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Enthusiastic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Admiration | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Enjoyment | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Secure | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Happy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Pleased | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Affection | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Indebted | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Excitement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Guilt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Respected | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Pride | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. Optimistic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Surprise | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Content | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Valued | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

How did you react to the other party's exceeded promise?

1. Listed below are some possible reactions you might have made to the exceeded promise. Please read each reaction and decide the extent to which the reactions that apply to you on this occasion, **for this particular exceeded promise**.

| | Not at all | A little | To some extent | To quite a large extent | To a great extent | To a very great extent |
|--|---------------|----------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Praised the other party to people at work or outside of work. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Expressed my appreciation directly to the other party. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Made an effort to repay the other party, either by working really hard or by putting myself out in some way. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Offered or took on extra responsibilities. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Made a commitment to the other party to do something for them in the future. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Just behaved as I usually do at work. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

2. Did the incident affect the way you performed at your job, in any way whatsoever (for example you felt particularly effective for the rest of the day and achieved far more than usual)?

If yes, in what way:

.....

.....

.....

If you only recorded one exceeded promise, then this completes your diary entry for today. Thank you for your time and effort.

If you recorded more than one exceeded promise today, please record the remaining exceeded promises in the 'Supplementary Section for Exceeded Promises' at the back of this booklet.

Annexe 2. Analyse des séries temporelles combinées par SPSS

L'objectif de cette annexe est d'illustrer les cinq étapes à suivre pour introduire des variables indépendantes dans un modèle de régression analysant des séries temporelles combinées (Totterdell, 1999). L'illustration présente une équation de régression hypothétique et montre comment les variables de cette équation sont représentées dans une base de données SPSS. Rappelons tout d'abord les cinq étapes d'analyse :

- Etape 1 : Introduire les antécédents interindividuels afin d'évaluer leur pouvoir explicatif sur la variation interindividuelle.
- Etape 2 : Introduire des variables muettes pour N-1 des participants afin de neutraliser la variation inter-individus restante (après la prise en considération des antécédents interindividuels). Les données sont maintenant prêtes pour les analyses intra-individuelles.
- Etape 3 : Neutraliser les effets de l'interdépendance (auto-corrélation) entre les observations de la série temporelle en créant, pour chaque variable dépendante, une nouvelle variable reprenant les valeurs t-1 de la variable en question.
- Etape 4 : Introduire des variables de contrôle permettant de neutraliser les effets de n'importe quels cycles ou tendances qui pourraient biaiser les relations entre les variables étudiées. Par exemple, on peut créer des variables muettes pour contrôler les effets potentiels des jours de la semaine, de la durée (en nombre de jours) de l'étude, etcetera.
- Etape 5 : Introduire les antécédents intra-individuels selon le modèle théorique à tester.

Notre illustration se base sur les données fictives d'une étude quotidienne par la « méthode du journal personnel » s'intéressant à la relation entre les exigences du travail et le niveau de stress. Supposons que les exigences du travail et le stress aient été mesurés chaque jour et qu'ils sont ensuite examinés à un niveau intra-individuel, et qu'un facteur interindividuel, à savoir l'affectivité négative, est intégré dans le modèle en étant mesuré par un questionnaire précédant l'étude. Supposons aussi que 50 participants aient répondu au questionnaire de recherche chaque jour de travail (du lundi au vendredi) pendant 2 semaines. Le modèle de régression de cette analyse s'écrit alors sous la forme de l'équation A2.1 ci-dessous :

Equation A2.1

| variable Dépendante | variable Indépendante 1 | variables Indépendantes 2 | variable Indépendante 3 | variables Indépendantes 4 | variable Indépendante 5 |
|---------------------------|--|---|--|---|---|
| Stress | Affectivité négative | Variables muettes pour N-1 participants | Les valeurs t-1 de la variable dépendante | Une variable muette pour chaque jour de la semaine | Exigences du travail |
| | Etape 1: introduire les antécédents interindividuels | Etape 2: introduire des variables muettes pour neutraliser la variation inter- individus restante | Etape 3: introduire les valeurs t-1 de la variable dépendante pour neutraliser les effets de l'interdépendance temporelle | Etape 4: introduire des variables muettes pour neutraliser les effets des cycles / tendances | Etape 5: introduire les antécédents intra- individuels |
| Stress_t | = | Neg.aff. + | Personne1 +... Personne 49 + | Stress_{t-1} + | Lundi + ... Jeudi + |
| | | | | | Job.demds. _t |

La figure A2.1 ci-dessous reproduit une capture d'écran du fichier SPSS représentant une version abrégée de la base de données utilisée pour tester le modèle de régression décrit ci-dessus. Notez que les variables de la base de données correspondent aux différentes étapes d'analyse et que les commentaires encadrés expliquent l'ordre selon lequel ces variables doivent être incluses dans le modèle de régression.

Figure A2.1: Illustration du fichier SPSS pour des données en séries temporelles combinées

Pour l'étape 1: Introduire les antécédents interindividuels, ici l'affectivité négative, pour examiner la proportion de variance interindividuelle qu'ils expliquent.

Pour l'étape 4: Introduire des variables muettes pour neutraliser les effets des cycles ou tendances. Ici, des variables muettes ont été créés pour les jours œuvrés de la semaine. Le vendredi est considéré comme la catégorie de référence et est omis du modèle.

Pour l'étape 5: Introduire les antécédents intra-individuels, ici les exigences du travail.

Pour l'étape 3: Les valeurs t-1 de la variable dépendante – ici, le stress. Notez que chaque observation est égale à la valeur de l'observation du jour précédent de la variable dépendante. Ainsi, les valeurs pour le premier lundi sont nécessairement inexistantes. Pour éliminer le problème des "données manquantes", celles-ci sont remplacées par la moyenne générale des participants.

Pour l'étape 2: Introduire des variables muettes pour N-1 des participants (ici 49) afin de neutraliser la variation inter-individus restante. Nous reprenons ici les variables muettes seulement pour 2 personnes.

| | persons | person1 | person2 | neg_aff | week_day | monday | tuesday | wednesday | thursday | jobdemds | streslag | stress | var | var |
|----|---------|---------|---------|---------|----------|--------|---------|-----------|----------|----------|----------|--------|-----|-----|
| 1 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | MO | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 4.33 | . | 2.67 | | |
| 2 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | TU | .00 | 1.00 | .00 | .00 | 4.00 | 2.67 | 3.50 | | |
| 3 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | WE | .00 | .00 | 1.00 | .00 | 5.00 | 3.50 | 4.33 | | |
| 4 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | TH | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 5.50 | 4.33 | 4.50 | | |
| 5 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | FR | .00 | .00 | .00 | .00 | 5.00 | 4.50 | 4.33 | | |
| 6 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | MO | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 4.50 | 4.33 | 2.67 | | |
| 7 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | TU | .00 | 1.00 | .00 | .00 | 5.00 | 2.67 | 3.67 | | |
| 8 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | WE | .00 | .00 | 1.00 | .00 | 4.83 | 3.67 | 3.50 | | |
| 9 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | TH | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 4.67 | 3.50 | 3.33 | | |
| 10 | 1 | 1.00 | .00 | 4.80 | FR | .00 | .00 | .00 | .00 | 5.17 | 3.33 | 4.17 | | |
| 11 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | MO | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 5.50 | . | 5.00 | | |
| 12 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | TU | .00 | 1.00 | .00 | .00 | 5.50 | 5.00 | 4.67 | | |
| 13 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | WE | .00 | .00 | 1.00 | .00 | 5.50 | 4.67 | 5.33 | | |
| 14 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | TH | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 5.17 | 5.33 | 5.00 | | |
| 15 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | FR | .00 | .00 | .00 | .00 | 5.33 | 5.00 | 5.00 | | |
| 16 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | MO | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 4.67 | 5.00 | 4.00 | | |
| 17 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | TU | .00 | 1.00 | .00 | .00 | 5.00 | 4.00 | 4.67 | | |
| 18 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | WE | .00 | .00 | 1.00 | .00 | 5.33 | 4.67 | 4.67 | | |
| 19 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | TH | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 4.67 | 4.67 | 5.33 | | |
| 20 | 2 | .00 | 1.00 | 5.21 | FR | .00 | .00 | .00 | .00 | 5.17 | 5.33 | 4.50 | | |
| 21 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | MO | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 5.83 | . | 4.83 | | |
| 22 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | TU | .00 | 1.00 | .00 | .00 | 5.50 | 4.83 | 4.67 | | |
| 23 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | WE | .00 | .00 | 1.00 | .00 | 5.83 | 4.67 | 5.00 | | |
| 24 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | TH | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 5.17 | 5.00 | 4.17 | | |
| 25 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | FR | .00 | .00 | .00 | .00 | 5.83 | 4.17 | 5.50 | | |
| 26 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | MO | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 5.33 | 5.50 | 5.33 | | |
| 27 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | TU | .00 | 1.00 | .00 | .00 | 5.17 | 5.33 | 5.83 | | |
| 28 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | WE | .00 | .00 | 1.00 | .00 | 5.83 | 5.83 | 5.17 | | |
| 29 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | TH | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 5.83 | 5.17 | 5.50 | | |
| 30 | 3 | .00 | .00 | 5.58 | FR | .00 | .00 | .00 | .00 | 5.50 | 5.50 | 5.17 | | |

La variable dépendante Stress au temps t