

SOMMAIRE

1. Introduction	p.1
2. Phase contextuelle	p.2
2.1 Situation d'appel	p.2
Questions de départ provisoire	p.4
2.2 Phase exploratoire	p.5
2.2.1 Recherches bibliographiques	p.5
2.2.2 Cadre législatif	p.12
2.2.3 Enquête exploratoire	p.13
2.3 Synthèse de la phase contextuelle	p.19
Question de recherche	p.19
3. Phase conceptuelle	p.20
3.1 La gestion des émotions	p.20
3.1.1 Les émotions	p.20
3.1.2 L'intelligence émotionnelle	p.22
3.1.3 La communication non verbale	p.25
3.1.4 La juste distance relationnelle	p.26
3.2 La qualité du soin relationnel	p.28
3.2.1 Le soin relationnel	p.28
3.2.2 La qualité du soin relationnel	p.28
3.2.3 Le cycle de la qualité	p.30
3.3 Problématique	p.33
3.4 Hypothèse et variables	p.34
4. Cadre opératoire	p.35
4.1 Choix de l'outil de recherche	p.35
4.2 Population cible	p.35
4.3 Limites de l'enquête	p.36
5. Conclusion	p.37
6. Bibliographie	p.38
Annexe I : Courrier de demande d'entretiens	p.I
Annexe II : Guide d'entretien semi-directif (enquête exploratoire)	p.II
Annexe III : Retranscription des entretiens semi-directifs	p.III
Annexe IV : Les expressions faciales des émotions	p.XV
Annexe V : Guide d'entretien semi-directif (cadre opératoire)	p.XVI