

Leadership paramédical et communication efficace

« Renforcer la relation soignant-soigné et bâtir une communauté de confiance »

Article de capitalisation collective

Webinaire du samedi 29 août 2026, 20h00 (GMT+1)

ANAMIR Network – Filiale du Bénin

contact.anamir@gmail.com

Intervenant : **Dr Abdoulaye ODJO**, Médecin en fin de formation en pédopsychiatrie, titulaire d'un DU Psychisme et Périnatalité

Rédacteurs : **M. Nestor KPOTOUEDO** (SGA ANAMIR Bénin), **M. Sidoine Juste ZOHOUNVO** (Chargé de la communication ANAMIR Network, Président ANAMIR Bénin)

Résumé exécutif

Le samedi 29 août 2026, ANAMIR Network et sa filiale du Bénin ont organisé, sur Google Meet, un webinaire réunissant quarante professionnels paramédicaux issus de quatre pays africains (Bénin, Côte d'Ivoire, Sénégal, Togo) autour du thème « **Leadership paramédical et communication efficace : renforcer la relation soignant-soigné et bâtir une communauté de confiance** ». Animés par **Dr Abdoulaye ODJO**, les échanges ont mis en évidence que la qualité des soins est indissociable de la qualité de la communication établie avec le patient et la communauté. Le professionnel paramédical, souvent au cœur du premier contact du parcours de soins, voit la suite de la relation de soin largement conditionnée par la manière dont cet échange initial se déroule. La présentation a exploré les ressorts conscients et inconscients de la relation soignant-soigné, ainsi que les postures de leadership permettant de bâtir une communication efficace et une communauté de confiance.

1. Contexte du webinaire

Le professionnel paramédical occupe une position importante dans le parcours de soins. Il constitue, dans de nombreux cas, le premier point de contact du patient avec le système de santé. Lorsque cette première rencontre communicationnelle démarre sur de mauvaise base, la suite de la relation de soin s'en trouve fragilisée, avec des répercussions directes sur la qualité et l'efficacité de la prise en charge. C'est dans cette perspective qu'ANAMIR Network et sa filiale du Bénin ont organisé ce webinaire, afin d'outiller les professionnels paramédicaux sur les leviers de communication et de leadership permettant de consolider la relation soignant-soigné.

2. Approche méthodologique

Le webinaire s'est tenu en ligne via Google Meet et a réuni environ 41 participants venus du Bénin, de la Côte d'Ivoire, du Sénégal et du Togo. La session, animée par Dr Abdoulaye ODJO, médecin en fin de formation en pédopsychiatrie et titulaire d'un DU Psychisme et Périnatalité, s'est déroulée dans une ambiance participative. Ce format a permis à chacun des participants de s'exprimer, de partager son expérience de terrain et de confronter ses pratiques à celles de professionnels d'autres contextes nationaux.

3. Enseignements clés

3.1 Communication et leadership paramédical

Les échanges ont rappelé que **la communication, verbale** comme **non verbale**, est un déterminant essentiel de la qualité des soins. Dans les deux cas, la manière dont le message est délivré façonne l'impression et l'interprétation qu'en fait le patient ou la communauté, et peut, à elle seule, orienter la perception de la qualité des soins reçus.

Le leadership a été replacé dans cette même dynamique. Selon la définition de référence de l'American Psychological Association (APA), le leadership désigne l'ensemble des processus par lesquels une personne guide autrui : organiser, coordonner et motiver les efforts d'un groupe vers un objectif commun. Cette influence y est décrite comme réciproque : le leader influence et est influencé par ceux qu'il accompagne, et repose davantage sur l'adhésion volontaire que sur la contrainte. Transposé au contexte paramédical, le leadership ne consiste donc pas à occuper une position de chef qui impose, mais à prendre l'initiative, à innover et à influencer positivement son entourage professionnel et les patients, en les amenant à adhérer de façon volontaire plutôt qu'à les contraindre.

3.2 La relation soignant-soigné

Un deuxième axe majeur des échanges a porté sur les mécanismes psychiques inconscients qui se jouent, de part et d'autre, dans la relation soignant-soigné. Au nombre de ces mécanismes, on note le transfert. Il désigne le mécanisme par lequel le patient, dès le premier contact et de façon non consciente, peut associer le professionnel de santé à une figure de son passé, souvent de l'enfance. Cette association, que le professionnel n'a pas toujours les moyens de percevoir, génère une impression positive ou négative qui précède et colore la relation de soin.

Le contre-transfert est le mécanisme symétrique, qui se produit chez le professionnel de santé. Lorsqu'il est trop positif, il peut compromettre l'objectivité du soignant et générer un attachement

excessif au patient. Lorsqu'il est trop négatif, il peut rompre la relation de confiance nécessaire à la prise en charge.

Les échanges ont également porté sur les **mécanismes de défense** que le patient peut mobiliser dans son parcours de soin, dont les plus fréquents sont : le déni, la régression, le refoulement, la rationalisation, la projection et l'agressivité, et la fuite/l'évitement. **La projection et l'agressivité** engendrent plus de problématiques lorsqu'ils sont manifestés par un patient dans le parcours de soin. Il est donc nécessaire pour le professionnel paramédical d'avoir cette capacité à reconnaître ces mécanismes de défense et à adopter la posture adéquate. Il a été rappelé que l'ensemble de ces mécanismes se produit de façon involontaire, tant chez le patient que chez le professionnel de santé.

Pour construire une solide **alliance thérapeutique**, le professionnel paramédical doit en collaboration avec son patient travailler sur des bases d'appréciation partagée. Reconnaître et adapter les signes d'alliances verbaux et non verbaux renforcent cette alliance.

3.3 La posture de leadership paramédical au service d'une communication efficace

Cette présentation a permis de retenir que le professionnel paramédical doit développer une intelligence émotionnelle suffisante pour identifier le type de réaction auquel il est confronté et adapter son attitude en conséquence. Il ne doit pas briser les mécanismes de défense mais plutôt les contourner. **Patience, calme, écoute active et compréhension sans jugement** ont été présentés comme des savoir-être incontournables. **L'écoute, l'empathie et le respect** favorisent une relation soignant-soigné fondée sur la confiance.

Le leadership paramédical repose ainsi sur la posture, l'exemplarité et la capacité d'action : les compétences relationnelles doivent accompagner, et non simplement suivre, les compétences techniques. En adoptant une posture exemplaire dans sa relation avec les patients, le professionnel paramédical en situation de leadership est également en mesure d'amener, sans les forcer, ses collègues et collaborateurs vers une approche bénéfique pour la qualité des soins.

4. Perspectives organisationnelles

Les enseignements de ce webinaire invitent à intégrer, de façon plus systématique, les dimensions relationnelles à travers la communication dans la relation soignant-soigné. Egalement, il serait très favorable de les initier dans la formation initiale et continue des professionnels paramédicaux. Ils appellent également à multiplier les espaces d'échange entre pairs, à l'image de ce webinaire panafricain, afin de partager les expériences de terrain, d'harmoniser les pratiques et de renforcer,

à l'échelle du réseau, une culture commune de la communication efficace et du leadership paramédical.

5. Conclusion stratégique

Les échanges du 29 août 2026 confirment que la qualité des soins ne peut être dissociée de la qualité de la relation établie entre le professionnel paramédical et le patient. Cette relation se construit dès le premier contact et se nourrit d'une communication à la fois verbale et non verbale, d'une conscience des mécanismes psychiques inconscients à l'œuvre de part et d'autre, et d'une posture de leadership fondée sur l'exemplarité plutôt que sur l'autorité imposée.

À travers cette capitalisation, **ANAMIR Network et sa filiale du Bénin** réaffirment que les espaces panafricains de dialogue professionnel constituent un levier stratégique pour transformer les expériences locales en réflexion collective structurée, et pour positionner les professionnels paramédicaux comme des acteurs réflexifs, capables d'interroger et d'améliorer la cohérence de leur pratique relationnelle.

6. Annexes

- **Lien d'accès à la présentation :** [Cliquez ici](#)
- **Capture effectuée pendant le webinaire :** [Cliquez ici](#)