



# SAVOIR-ÊTRE GESTION DES TENSIONS

Webinaire 12 janvier 2026

BANQUE  
POPULAIRE   
PARTENAIRE  
MAJEUR

  
PARTENAIRE  
OFFICIEL

 **FFVoile**

## ÉTUDES DE CAS

- CAS 1 : Un arbitre lors du repas bénévoles le premier soir abuse du bar.
- CAS 2 : Vous constatez dans votre équipe d'arbitre un membre qui ne s'implique pas dans les tâches collectives et dans les différentes actions qui doivent être partagées
- CAS 3 : Un coureur insulte un équipage féminin avec des remarques sexistes.
- CAS 4 : Un arbitre se trompe régulièrement sur des procédures !
- CAS 5 : Un arbitre tient des propos xénophobes, racistes, antisémites ... lors d'un repas des bénévoles
- CAS 6 : Un bénévole vient se plaindre qu'un arbitre l'a insulté
- CAS 7 : Un arbitre critique en public une décision du jury

# ÉTUDES DE CAS

# Rôles des arbitres

Développer  
une posture  
humaine et  
bénévole.

Identifier les  
comportements  
favorisant la  
coopération

Savoir  
prévenir et  
désamorcer  
les tensions

Renforcer  
la cohésion  
au sein de  
l'équipe  
d'arbitrage

# Savoir-être : éléments clés

1. Solidarité dans l'objectif d'agir collectivement pour la réussite de l'épreuve.
2. Esprit d'équipe : cohérence des décisions, soutien mutuel
  - Être un soutien face aux imprévus, aux situations compliquées
  - Relayer un collègue débordé
  - ...
3. Communication : claire, respectueuse, orientée solution
  - Se parler avant que les tensions n'émergent
  - ...
4. Entre-aide : proposer spontanément de l'aide
  - Partager les informations, des astuces, retours d'expériences...
5. Soutien : être fiable, rassurant, disponible, discret
6. Accueil : créer un climat positif dès le premier contact
  - Mettre les arbitres à l'aise dès le briefing.  
Exemple : tour de table rapide, présenter les nouveaux, préciser les rôles.
  - Favoriser la bienveillance : un sourire change l'ambiance.
  - Bien identifier les attentes de l'AO

# Savoir-être : exemples concrets

Adopter un ton calme même en situation tendue

Informar l'équipe dès qu'une difficulté apparaît

Valoriser le travail d'un bénévole ou d'un collègue

Expliquer une décision avec pédagogie

# La posture vs présidence vs diplômes



CODE DE CONDUITE  
EXEMPLARITÉ, NEUTRALITÉ,  
RESPECT



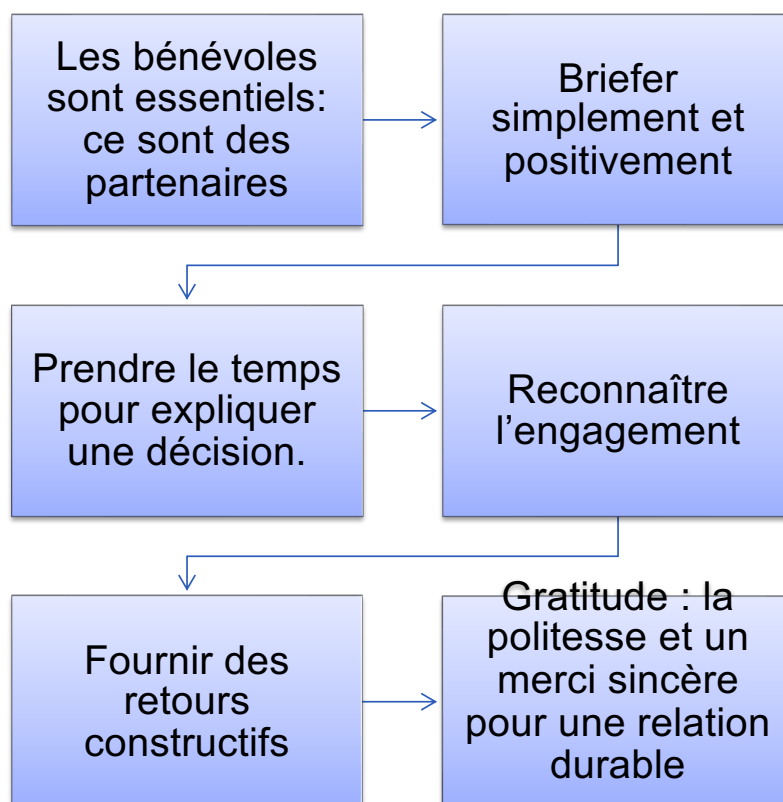
RÔLE  
IMPARTIALITÉ, ÉCOUTE,



ALIGNEMENT  
CHAQUE ARBITRE  
REPRÉSENTE LA FFVOILE ET  
DOIT INCARNER SES VALEURS



# Lien avec les bénévoles à terre sur l'eau





# Posture avec les jeunes

- Pédagogie adaptée, écoute et patience,
- Comportement exemplaire (ex : fumer devant les jeunes, mots vulgaires...)
- Encourager la progression plutôt que juger

Exemple: Être à l'écoute d'une demande /question.

Choisir le bon moment, la disponibilité pour y répondre, proposer un autre temps pour le faire = sérénité,



**CELLULE DE GESTION  
DES TENSIONS ET  
DIFFICULTÉS  
RELATIONNELLES  
ENTRE LES ARBITRES,  
LES BÉNÉVOLES, LES  
COUREURS**



Objectif :

Traiter les situations sensibles, réguler les tensions, gérer les conflits et d'accompagner les difficultés liées à la qualité des relations entre les arbitres, les bénévoles, les coureurs, etc.

Lien avec les comptes rendus :

- Escalade graduée.
- Un lieu neutre
- Un cadre de confidentialité total 🔒

⚠ Chaque retour compte :

**Ne pas dire, c'est cautionner**

🕒 Un retard de compte rendu de situation

Conséquence

Amplification du problème

Exemple: Remarque déplacée non signalée = conflit majeur ensuite.

## Identifier une tension : signaux

Les tensions ne se manifestent pas toujours par des conflits ouverts.

Elles s'expriment souvent de manière feutrée : silences prolongés, apartés, désengagement progressif...

Ces signaux faibles peuvent passer inaperçus dans l'urgence opérationnelle, jusqu'à ce que le climat devienne pesant, voire invivable.



Signes verbaux et non verbaux : ton sec, répétitions, interruptions...



Changements de posture ou silence  
Contexte : fatigue, pression, incompréhension...



Signes verbaux : Signes non verbaux : crispation, distances, soupirs...



Indices situationnels : incompréhension, fatigue, pression...

## Exemples de tensions courantes

Désaccord entre arbitres sur une décision

Coureur agressif ou stressé

Bénévole débordé ou mal informé

Parent insatisfait d'un arbitrage

...

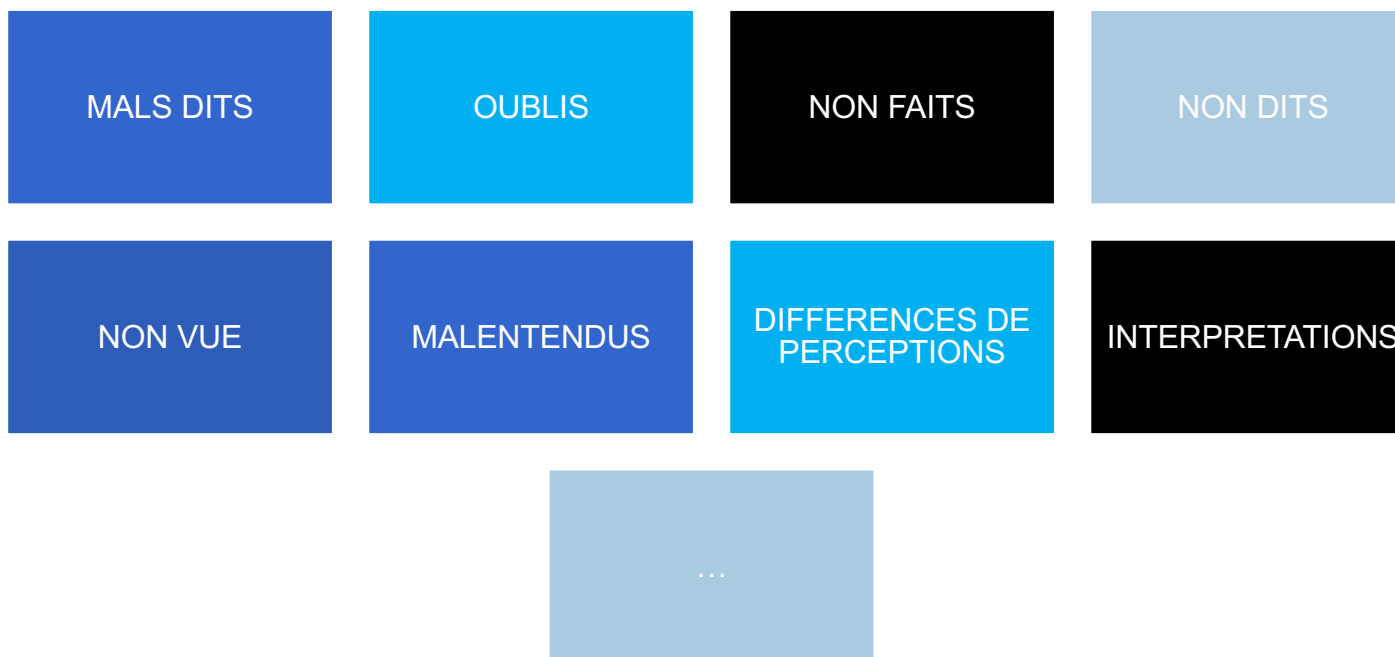
Avez-vous des exemples ?

## Savoir quand intervenir



- ✓ Dès les premiers signes de crispation
- ✓ Avant que la situation ne se polarise
- ✓ Après observation : comprendre avant d'agir en écoutant, analysant.
- ✓ Savoir demander un temps d'arrêt pour clarifier 🖐️
- ✓ ...

# Les dysfonctionnements dans la gestion relationnelle



# La communication

**C'est**

**Ecouter**

**Faire écouter**

**Reformuler**

**Anticiper**

**Respecter le point de  
vue de l'autre**

**Ce n'est pas**

**Juger**

**Imposer**

**Interpréter**

**Sanctionner**

**Donner des leçons**

## Se dire les choses

Choisir le bon moment  
calme, disponibilité. Oser la discussion.

Adopter une intention constructive

Accepter de nommer le  
malaise sans juger

### Méthode simple de gestion des tensions

Observer sans juger, sans interprétation

Exprimer son ressenti (JE) sans être dans le reproche (TU)

Identifier le besoin, la difficulté.

Chercher une solution commune : être dans l'aidant /aidé



## Des outils facilitateurs de la communication



Le message en  
« JE » :  
exprimer son  
ressenti plutôt  
qu'accuser



Reformulation :  
vérifier la  
comprehension



Écoute active :  
montrer qu'on  
entend l'autre



Questions  
ouvertes :  
favoriser  
l'expression

# Prévenir plutôt que guérir

