

SAVOIR-ÊTRE GESTION DES TENSIONS

Webinaire 12 janvier 2026



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

Informer 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



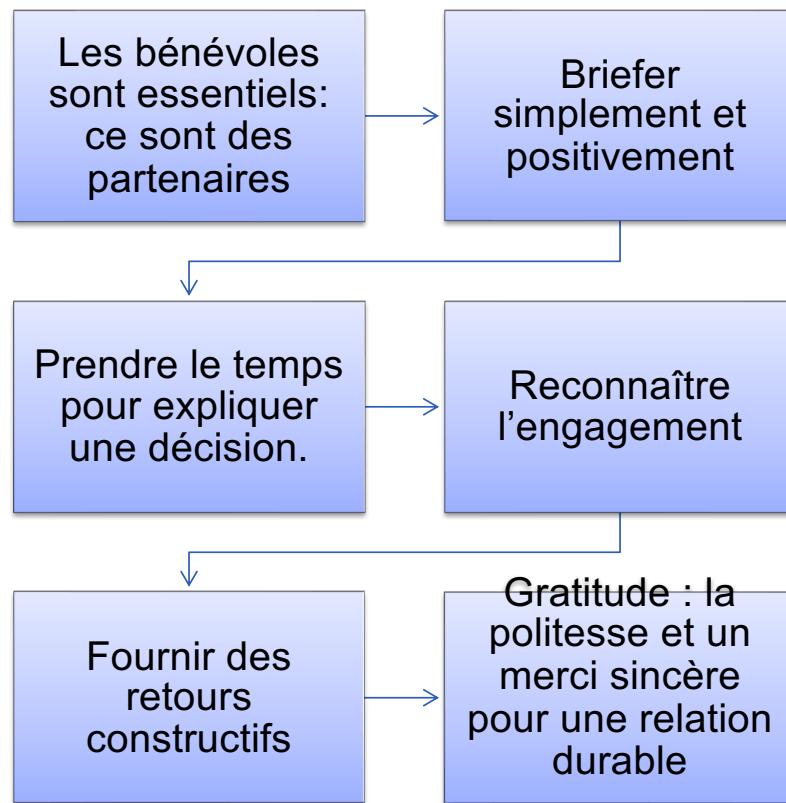
RÔLE
IMPARTIALITÉ, ÉCOUTE,



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 COURSEURS



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

...

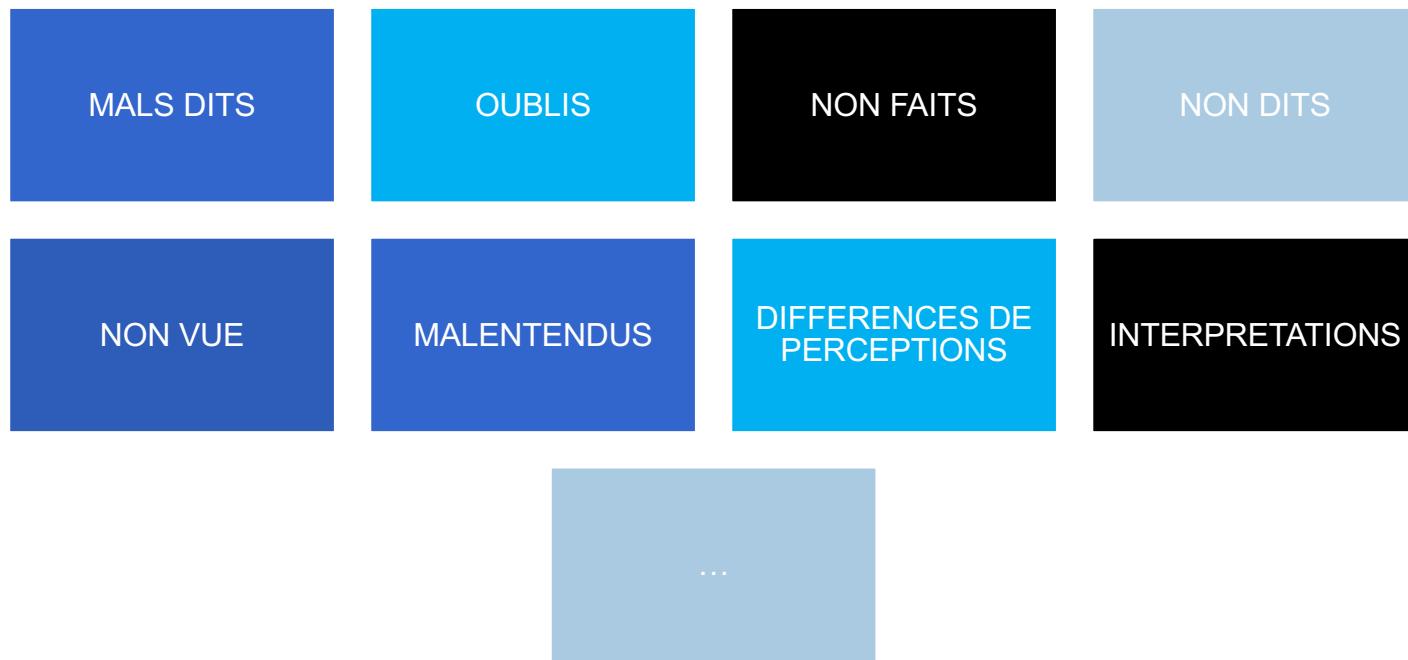
Avez-vous des exemples ?

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

Méthode simple de gestion des tensions

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

Adopter une intention constructive

Accepter de nommer le malaise sans juger

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

