

GESTION DE CONFLITS

Les conflits sont inévitables dans l'arbitrage. Quand deux équipes s'affrontent lors d'une compétition, le conflit existe déjà. Il est possible qu'il ne se manifeste pas lors de tous les matchs, mais des conflits surviendront entre des joueurs, des entraîneurs, des partisans et des officiels et le rôle de l'officiel est de gérer ces conflits, peu importe où et quand ils surgissent.

Les officiels devraient aborder chaque match en comprenant que la gestion de conflits représente une grande partie de leur travail et que lorsque le conflit est bien géré, ils peuvent être fiers de s'être acquitté de leur tâche. Vos décisions ne sauront plaire aux deux équipes alors puisque votre rôle n'est pas de faire plaisir aux gens, le mieux que vous pouvez espérer est d'obtenir le respect des autres. Le travail de l'officiel ne sera jamais un concours de popularité.

De plus, les officiels doivent réaliser que les conflits qui surviennent lors d'un match ne sont pas toujours la faute de l'officiel. Nous vivons dans une société qui aime blâmer et ce blâme est souvent injustement porté vers les officiels. Ces derniers peuvent servir de boucs émissaires aux frustrations d'un entraîneur, d'un joueur ou d'un parent. Le fait de comprendre ceci aidera les officiels à traiter des conflits sans accaparer toute la pression exercée sur ceux qui doivent arbitrer le sport d'une façon équitable et sécuritaire.

Une des façons de comprendre le conflit ou de s'y préparer est de connaître le milieu vers lequel vous vous dirigez et d'agir en conséquence. Soyez conscient du contexte du match. S'il s'agit de joueurs d'un milieu urbain face à des joueurs d'un milieu rural, il pourrait y avoir des sources supplémentaires de conflit. Il en est de même pour les conflits entre rivaux ou entre des équipes formées de joueurs de nationalités ou de religions différentes. Si les équipes ont récemment pris part à un match empreint de conflits, certaines émotions peuvent être transposées.

Les officiels sont souvent accusés d'avoir des « oreilles de lapin », de tout entendre ce qui se passe et de réagir d'une façon exagérée. Par contre, il est aussi important que l'officiel ne fasse pas la sourde oreille. Assurez-vous de bien entendre les différents échanges verbaux entre les adversaires pendant le match.

La règle 47 (f) du livre des règles de jeu de l'ACH exige qu'une punition d'extrême inconduite soit imposée à tout joueur ou officiel d'équipe qui se livre à des injures, des insultes ou de l'intimidation de nature discriminatoire (fondées sur la race, l'ethnie, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, la langue). Le hockey est réputé pour laisser les joueurs s'insulter ou se lancer des injures verbales en guise d'intimidation. L'ACH demande aux officiels de punir les joueurs qui adoptent un tel comportement.

Plus particulièrement, toute insulte commençant ou pouvant commencer par le pronom « tu » doit faire l'objet d'une punition. Vous pouvez ignorer les expressions du genre « c'est brutal » ou « c'est une mauvaise décision », mais dès que vous entendez « tu es brutal » ou « tu es affreux », les atteintes sont personnelles et vous devez punir le coupable.

Il est souvent impossible d'entendre les commentaires exprimés et vous ne voyez que la réaction du joueur ciblé par l'insulte. Confronter celui ou celle qui a proféré l'insulte peut être utile et la meilleure solution est parfois de punir la personne fautive. Ignorer ces situations ou faire la sourde oreille ne sont pas des réactions appropriées.

Lorsque vous prenez une décision difficile, attendez-vous à la controverse. Qu'il s'agisse de harcèlement verbal, de gestes dérogatoires ou d'autres expressions de désaccord, sachez à quoi vous attendre et décider de votre seuil de tolérance. Si vous réagissez bien face au conflit, vos habiletés d'ensemble pour la gestion du match s'en trouveront améliorées.

Voyons quelques situations générales pouvant survenir lors d'un match et étudions des réactions appropriées et inappropriées.

Vos décisions seront fréquemment remises en question verbalement lors d'un match. Si un joueur ou un entraîneur remet une de vos décisions en question, il est important que vous l'écoutez attentivement, pesant tous les renseignements présentés et tenant aussi compte d'autres facteurs liés au match. Si un entraîneur tente de tirer profit de vos décisions futures par le biais de l'intimidation, sauvez la face lorsqu'une manœuvre échoue ou protégez un joueur.

L'adversité entre les entraîneurs et les officiels découle souvent d'un seul facteur : les entraîneurs accordent de l'importance à qui va gagner contrairement aux officiels !

Sa décision étant remise en question, l'officiel doit habituellement réagir d'une façon ou d'une autre. Il peut renier la remise en question (ce qui peut nécessiter des habiletés pour la diplomatie verbale) ou présenter une solution au problème perçu. Lorsque cela est possible, prenez quelques minutes pour vous permettre d'absorber l'attaque et déterminer votre réaction. Si l'objection a un certain mérite (il est possible que vous n'ayez pas tout vu, que vous ayez pris une décision limite), une punition additionnelle ne pourrait qu'aggraver le problème. De plus, la personne qui a remis votre décision en question peut immédiatement exprimer du remords et, selon la gravité de la situation, il vous sera peut-être possible de passer le tout sous silence. Vous n'êtes pas tenu de réagir chaque fois qu'une de vos décisions est remise en question. Prenez la pause pour décider si une réplique est vraiment nécessaire et, le cas échéant, si la réaction appropriée doit être verbale ou non verbale.

N'oubliez pas que le fait de crier est une tactique psychologique de certains entraîneurs. Ils savent que vous ne modifierez pas votre décision, mais ils espèrent semer un doute qui leur confèrera un avantage lors de la prochaine décision, vous intimider ou encore motiver leur équipe et leurs partisans. Ils ne crient habituellement pas après vous, mais plutôt après l'uniforme et ce qu'il représente.

Soyez conscients de l'entraîneur qui vous utilise pour parvenir à ses fins. Un entraîneur qui saute sur la bande ou qui agite les bras essaie habituellement de rallier ses joueurs et de stimuler ses partisans. Ceci se produit généralement chez l'équipe qui joue à domicile et qui tire de l'arrière par un but ou deux vers la fin du match.

Étudions maintenant certaines réactions précises, positives et négatives, qu'un officiel peut adopter lors de situations données.

Si un entraîneur remet un certain jeu en doute, essayez de répondre ainsi : « Monsieur l'entraîneur, voici ce que j'ai vu... ». Ceci peut faire en sorte que l'entraîneur réalise que le tout ne s'est peut-être pas déroulé exactement comme il l'a vu. Une variante de cette réaction consiste à demander à l'entraîneur ce que lui a vu, le plaçant ainsi sur la défensive. Il faut toutefois faire attention de ne pas se lancer dans une longue discussion sur ce qu'il a vu ou sur ce que vous avez vu.

À l'occasion, un commentaire du genre « Je vous ai entendu et je vais surveiller cela », « Je ne pense pas » ou encore « Je n'ai rien vu de tel » indiquera à l'entraîneur que vous avez entendu son objection et que vous l'avez rejetée. Comparez les réponses ci-dessus à des réponses comme « Voyons donc », « C'est ridicule » ou « Qu'est-ce que vous regardez ? », réponses qui invalident les observations de l'entraîneur et qui ne font qu'accroître le sentiment d'hostilité.

Une autre méthode consiste à admettre qu'un incident peut s'être produit comme l'entraîneur le décrit, mais que vous ne l'avez pas vu ou que vous ne l'avez pas vu de la même manière. De cette façon, vous admettez que la situation s'est peut-être déroulée comme le dit l'entraîneur tout en n'admettant pas que vous ayez commis une erreur.

Un autre choix est d'ignorer totalement le commentaire en provenance du banc. Si l'entraîneur ne continue pas d'insister, l'absence de réaction est peut-être la meilleure réaction. Parfois, un signe de la tête réglera l'affaire. Défendre sa décision entraîne immédiatement un dialogue, les deux parties essayant de défendre leur point de vue.

Si vous jugez que vous devez vous rendre au banc pour discuter de la situation avec l'entraîneur ou pour émettre un avertissement, souvenez-vous des

directives suivantes. Premièrement, transmettez le message directement à l'entraîneur. Si l'entraîneur est debout sur la bande ou le banc, demandez-lui de descendre au même niveau que vous, établissez un contact visuel et assurez-vous qu'il ne se trouve pas au-dessus de vous. Évitez les expressions faciales en écoutant les renseignements car un froncement de sourcils ou un hochement de la tête peuvent accroître le sentiment d'animosité du plaignant. Ne vous lancez pas dans de longues discussions ou de longs arguments au banc. Transmettez le message rapidement et reprenez le match le plus tôt possible. Vous ne pouvez pas vous obstiner avec un entraîneur si vous ne participez pas !

Lorsque vous vous rendez au banc pour résoudre un problème ou transmettre un message, assurez-vous de n'être là que pour régler ledit problème. Si l'entraîneur aborde un incident qui s'est produit plus tôt dans le match, rappelez-lui la raison de votre visite au banc et ramenez la conversation vers l'incident dont il est question.

Si l'entraîneur désire discuter d'une situation particulière et que la période est presque terminée, dites-lui que vous en discuterez avec lui après la période. Ceci permet souvent à l'entraîneur de se calmer ou d'oublier complètement la situation et, même si la conversation a lieu, les joueurs et les partisans n'attendent pas que le jeu reprenne.

Le fait de se rendre au banc peut aggraver une situation et les officiels doivent prendre garde de ne pas perdre leur sang-froid. Les officiels sont chargés d'exercer le contrôle du match et il n'existe jamais de raison valable de perdre le contrôle. Exercez-vous à freiner et à contrôler vos émotions en présence de situations empreintes d'émotions fortes. N'ayez jamais recours à la vulgarité et « traitez le manque de respect avec respect ».

Attention aux menaces. Évitez de dire « Si..., alors... » car de tels énoncés peuvent faire en sorte que vous ayez de la difficulté à effectuer le suivi de ce que vous avez dit. Si vous dites à un joueur « pas un autre mot ou tu écopes d'une punition de conduite antisportive » et que le joueur dit « Je m'excuse », vous êtes dans une situation délicate. Le joueur a prononcé un autre mot mais comment punir ses excuses ? Dites plutôt « Ça suffit » ou « Tu as dit ce que tu avais à dire, maintenant passons à autre chose ».

Il en est de même lorsqu'un entraîneur vous harcèle verbalement. « J'en ai assez entendu » ou « Vous en avez assez dit » sont sans doute les répliques les plus appropriées que vous pouvez utiliser. Le fait de dire « s'il vous plaît » ajoute un élément de respect. Toutefois, des mots comme « Taisez-vous » ou « Fermez-la » reflètent un manque de respect.

Les signaux non verbaux peuvent aussi s'avérer très utiles dans de telles situations. Si un joueur ou un entraîneur vous harcèle verbalement et que vous réagissez sur-le-champ en lui imposant une punition de conduite antisportive ou

si vous placez les mains sur les hanches pour lui imposer une punition d'inconduite, vous donnez l'impression d'avoir la mèche courte et que vous ne pouvez tolérer la controverse. Au lieu de cela, si un joueur vous insulte, levez la main pour indiquer que cela doit cesser (et avertissez-le verbalement). Si le joueur continue de proférer des injures, imposez une punition. Les gens auront été témoins de votre avertissement et du fait que le joueur a choisi de l'ignorer. Puisque l'avertissement n'a pas été respecté, le joueur ne peut blâmer nul autre que lui. Vous pouvez aussi demander au joueur de cesser ses insultes en portant un doigt à vos lèvres pour lui indiquer que ça suffit.

Lorsque l'abus provient des partisans, ne procédez jamais à des échanges verbaux et n'effectuez pas de gestes. Soyez plus tolérant envers les partisans qu'envers tout autre groupe, mais s'ils abusent de la situation, arrêtez le match et demandez à un membre du personnel de l'aréna ou de l'équipe locale d'expulser le spectateur en question de l'aréna.

Lors de vos discussions avec un joueur ou un entraîneur, dites la vérité. Il n'y a rien de mal à admettre une erreur ou une mauvaise décision. L'honnêteté est votre meilleur atout. Si vous mentez pour vous extirper d'une situation, vous perdez de votre crédibilité et portez atteinte à la réputation de tous les officiels. Travaillez à ne pas répéter vos erreurs, car un trop grand nombre d'erreurs nuira aussi à votre réputation.

Les officiels devraient souligner tout comportement positif de la part d'un joueur. Si un joueur aide un adversaire ou s'il tente d'éviter un contact inutile, les officiels devraient souligner de tels gestes d'esprit sportif en adressant un compliment au joueur en passant. Ceci servira à promouvoir l'esprit sportif.

Connaître les règles, les procédures et les techniques vous aidera dans votre travail d'officiel. Toutefois, savoir comment traiter les gens et les situations de conflit distingue les meilleurs des autres. Travaillez à perfectionner votre entente lors de chaque match. Après un match, révisez les situations qui sont survenues et décidez si certaines d'entre elles auraient pu être mieux gérées ou gérées différemment. Apprenez de chaque situation et vous perfectionnerez ainsi l'ensemble de vos habiletés en tant qu'officiel.

Le directeur des officiels de l'ACH,

Norm Dueck