

## COMMENT INTERVENIR EN CAS D'INCIVILITÉ ?

L'**acceptation** (la tolérance) progressive du nombre et de l'ampleur des incivilités est à l'**origine de la montée des violences en tout genre**.

C'est donc, dès l'**appréciation d'une incivilité** que le dialogue **doit s'ouvrir** pour rappeler les valeurs du club. Ce sont le plus souvent des **violences verbales**: les propos excessifs, blessants, grossiers, les propos discriminants, la provocation à la haine, à la violence ou à la discrimination, réseaux sociaux...

Le responsable de cette incivilité doit comprendre au plus vite, qu'il a déjà dépassé les limites du bien-vivre ensemble.

### ► Objectifs

Les objectifs quand on intervient :

- Prévenir l'aggravation
- Éviter le conflit

### ► Règles non verbal

Quelques règles : le non verbal

- Se protéger : votre sécurité est votre priorité !
- Posture (côte à côte)
- Choisir sa distance
- Posture ouverte
- Posture calme
- Premier contact
- Se synchroniser
- Si on peut, y aller à deux

### ► Règles verbales

Quelques règles : le verbal

- Dire bonjour
- Se présenter
- Dire qui on est, ce que l'on fait
- Garder son langage
- Vouvoiement si on ne connaît pas la personne : respect

### ► Règles : la posture mentale

- Empathie : ne pas juger
- Comprendre l'autre : questionner ses intentions, ses contraintes, ses besoins avec l'intention seule de le comprendre et mieux le connaître :
- Quoi, Comment, Pourquoi, Qui...?
- Mener le dialogue
- Réflexion
- Rechercher l'élément déclencheur
- Rechercher les sujets d'entraves et d'accroches
- Ne pas mettre d'étiquette : « vous êtes un... »
- Parler de ses propres sentiments :
  - J'ai l'impression que
  - J'ai le sentiment que
  - Je ne vous cache pas que...
- Prendre ses responsabilités : accepter que nous ayons contribué à la situation et décider de faire différemment nous-mêmes. S'éloigner du blâme, de la justification, du conflit improductif...

## COMMENT INTERVENIR EN CAS D'INCIVILITÉ ?

“

Proposition de verbatim:

“Bonjour Monsieur (Madame), je m'appelle ... et aujourd'hui je suis...  
Dans ce cadre, je souhaite discuter un instant avec vous.”

”

### NIVEAU 1

Au début de ces comportements

- J'ai l'impression que certains faits ne vous conviennent pas.
- Je ne vous cache pas que la façon dont vous l'exprimez a tendance à gêner l'ensemble des joueurs et officiels.
- Qu'est-ce qui s'est passé que je n'aurais pas vu ? Quelle est votre expérience en tant qu'arbitre ? Qui êtes-vous par rapport à ces joueurs?...?

### NIVEAU 2

Cela devient plus tendu :

- L'arbitre me demande de venir vous voir pour que cessent les comportements déplacés et pour que la rencontre se termine au mieux.
- A la prochaine intervention de votre part, je vous demanderai de sortir de la salle

### NIVEAU 3

Le comportement nécessite l'exclusion de la personne de la salle:

- Mon rôle est de m'assurer que l'ensemble des joueurs officiels éducateurs et bénévoles prennent du plaisir dans leurs différentes fonctions.
- Au regard de votre comportement, je suis amené à vous demander de sortir de la salle maintenant pour que le match reprenne sereinement

#### A ne pas faire :

- Hausser le ton
- Refuser d'écouter
- Contredire un individu convaincu
- Menacer, chercher à faire peur
- Juger, vexer, humilier, être trop familier
- Des gestes attitudes pouvant être perçus comme agressifs
- Utiliser « calmez-vous! » « je comprends »
- L'humour

#### A privilégier :

- Être exemplaire
- Initier le dialogue
- Se montrer empathique
- Questions ouvertes
- Laisser la personne se décharger, dire ce qu'elle a à dire
- Examiner les faits
- Se montrer sûr
- Voix calme, posée, débit lent
- Neutre
- Recadrer

#### Technique du DESC:

##### • **Description des faits**

Depuis le début du deuxième ¼ temps, vous critiquez de façon désobligeante les décisions des officiels de la rencontre qui sont en formation

##### • **Expression des effets**

Entendre ces critiques en permanence ne va pas leur permettre de mieux arbitrer ni aujourd'hui ni plus tard

##### • **Solution**

Je vous propose de me dire ce que vous leur reprochez, que nous en parlions. J'en profiterais pour vous faire part de notre programme de formation des arbitres

##### • **Conséquences**

Dans un premier temps, le match se terminera sereinement et je prendrais bonne note de vos remarques et propositions pour notre école d'arbitrage (et peut-être un jour, nous aurons le plaisir de vous voir arbitrer)