

AMÉLIOREZ VOS HABILITÉS DE COMMUNICATION AFIN D'AMÉLIORER VOS HABILITÉS EN TANT QU'OFFICIEL

Pour réussir en tant qu'officiel, il est essentiel de posséder des habiletés de communication efficace. Pour réaliser votre plein potentiel en tant qu'officiel, vous devez améliorer vos habiletés de communication avec les entraîneurs et les joueurs. Un officiel qui connaît du succès sait comment écouter ce qui se passe pendant un match et comment réagir convenablement aux différentes situations qui se produisent.

Les officiels qui maîtrisent les habiletés de communication sont capables de communiquer calmement, en allant droit au but, même dans des situations tendues ou lorsqu'ils sont la cible d'abus verbal. Acquérir ces habiletés n'est pas facile. La tendance naturelle de la plupart des gens victimes d'abus verbal est de se défendre, d'expliquer ou d'attaquer à leur tour. Ceci peut s'avérer dangereux pour les officiels. Les officiels doivent travailler très fort pour acquérir les habiletés nécessaires pour réagir de façon sensée sous pression, pour peser attentivement leurs mots et leurs gestes et développer diverses habiletés de communication telles les expressions, les gestes et la posture afin de transmettre un message de calme et de confiance visant à résoudre les problèmes plutôt qu'à les empirer.

Étudions certains aspects de la communication auxquels vous ferez sans doute face dans votre travail d'officiel.

Écouter est une première étape-clé d'une communication efficace.

Avant le début du match, vous aurez l'occasion de communiquer avec les entraîneurs et les capitaines. En pareilles circonstances, soyez amical tout en étant méthodique. Répondez aux questions légitimes et apaisez les préoccupations. Les conversations d'avant match doivent être professionnelles et brèves. Évitez de passer trop de temps auprès d'un entraîneur que vous connaissez de longue date. Lors des discussions d'avant match avec les capitaines, gardez l'échange bref et évitez des commentaires du genre « Je vais signaler les coups de bâton aujourd'hui ». Si vous omettez par la suite de signaler un tel cas, votre crédibilité sera en doute.

Pendant un match, plusieurs indices verbaux aideront l'officiel à interpréter ce qui se passe. Toutefois, écouter exige plus que simplement entendre les sons produits lors du match ; il faut être conscient des émotions et des expressions (contorsions faciales, grimaces, sourires, froncements des sourcils, gestes de consternation, perplexité, colère et résignation) de la part des participants. De bonnes habiletés d'écoute vous aideront à comprendre pourquoi vos décisions sont remises en question et peut-être de faire preuve d'empathie envers ceux qui les remettent en question.

L'usage de la parole pour communiquer avec les joueurs pendant le jeu et lors des arrêts du jeu peut être très efficace. En parlant aux joueurs, répondez à tous les joueurs s'ils vous adressent poliment la parole, non seulement au capitaine.

Les arrêts du jeu peuvent être l'occasion idéale pour un arbitrage préventif au moyen de conversations courtes et rapides avec un ou plusieurs joueurs. Toutefois, ces messages doivent être brefs, discrets. Évitez de donner un cours sur les règles ou de trop vous animer. Par exemple, un joueur utilise son bâton presque toujours à la limite de ce qui est permis ce qui agace constamment l'adversaire et inquiète l'officiel. Lors d'un arrêt du jeu, vous pouvez vous diriger discrètement vers le joueur et lui faire remarquer que sa façon de manier son bâton frôle la limite de ce qui est acceptable et que vous allez le surveiller étroitement. Idéalement, il modifiera son comportement.

Vous pouvez aussi avoir recours au capitaine ou au capitaine adjoint pour transmettre un message à un joueur. Lors d'un arrêt du jeu dites quelque chose du genre « Capitaine, le numéro 24 porte les coudes trop haut un peu trop souvent. Pouvez-vous lui demander de les abaisser ? » Un bon chef de file se chargera de la situation vous évitant par le fait même une certaine exaspération.

Assurez-vous de prendre plaisir au match en plus d'agir comme officiel. Si quelque chose de comique se produit, un simple sourire indiquera que vous vous amusez sans nuire à l'allure du match. Agir comme officiel ne doit pas nécessairement être impersonnel; montrez que vous savourez pleinement l'instant.

L'écoute active est un élément-clé d'une bonne communication. Lors d'une discussion avec un entraîneur ou un joueur, accordez-lui toute votre attention en plantant fermement vos pieds, en immobilisant vos mains (derrière le dos de préférence) et en regardant votre interlocuteur droit dans les yeux. Écoutez tout ce qu'il a à dire (dans la limite de la raison) avant de répondre plutôt que de préparer votre réponse avant d'avoir entendu le message.

Ces conversations sont souvent empreintes d'émotions et il est essentiel que vous écoutiez attentivement le message. Ensuite, au moment de répondre, assurez-vous que le plaignant ne vous interrompt pas et veillez à ce que votre réponse à leur inquiétude soit complète.

Il faut beaucoup d'entraînement pour réussir à se concentrer sur l'interlocuteur, déterminer son message et répondre rationnellement. Exercez-vous à exprimer des réponses délibérées plutôt que des réponses impulsives et vous remarquerez que les situations ne se détérioreront pas au point d'entraîner une perte de contrôle.

Voici certaines réponses que vous pourriez utiliser.

« Si... continue, je vais m'en charger, mais vous n'aimerez peut-être pas comment je vais m'en charger. »

Lorsqu'il s'agit des gestes d'un joueur donné : « Monsieur l'entraîneur, j'ai un problème avec... alors je vous demande d'y voir. Sinon, je vais y voir moi-même. »

Lorsqu'un entraîneur vous accuse d'avoir omis de signaler une situation, essayez ce qui suit : « Je ne l'ai pas vu cette fois-ci mais je vais observer le jeu attentivement pour m'assurer de le voir la prochaine fois. »

À un entraîneur qui vous répète qu'il y a deux équipes sur la glace : « Monsieur l'entraîneur, vous avez raison, il y a bel et bien deux équipes sur la glace, mais une joue de façon complètement différente de l'autre. Je dois m'assurer que le jeu est juste et sécuritaire. Voilà pourquoi une équipe écope de plus de punitions. »

Lors de toutes vos conversations, assurez-vous d'être poli et de donner des explications brèves qui vont droit au but.

La communication non verbale peut être tout aussi importante que la parole pour transmettre un message. L'expression faciale, les yeux et le langage corporel peuvent exercer une importante différence sur le fait de transmettre un message efficace ou sur la détérioration d'une situation tendue.

Il est parfois préférable de ne pas répondre. Il est possible que l'entraîneur se défoule et qu'il ne s'attende pas à recevoir une réponse. En pareil cas, demandez-vous si une réponse fera plus de tort que de bien. Les entraîneurs veulent savoir que vous travaillez avec eux, pas contre eux, et qu'un officiel est prêt à écouter.

Par exemple, un officiel qui croise les bras ou qui place les mains sur les hanches pendant qu'on lui parle, donne l'impression de ne pas être réceptif à ce qu'on lui dit. Les mains dans le dos indiquent que vous êtes plus réceptif. Repousser un entraîneur de la main est un manque de respect et ne fera qu'envenimer la situation. Pointer un joueur ou un entraîneur du doigt est aussi un geste intimidant. Signalez les punitions et indiquez une direction ou un emplacement avec la main ouverte. Il suffit parfois d'un regard perçant pour faire taire un critique.

Les avertissements peuvent être un outil de communication efficace, mais il faut les utiliser convenablement. Ils doivent être clairs et crédibles pour être efficaces. Les avertissements qui ne peuvent être concrétisés ou pour lesquels il est impossible d'effectuer un suivi sèment le doute quant à l'honnêteté et à la crédibilité de l'officiel. Le ton de voix que vous adoptez joue un rôle décisif dans la transmission du message.

Barry Mano, rédacteur de la revue « Referee » donne un excellent exemple de l'importance de faire appel à un bon jugement pour gérer un match en adoptant la philosophie de « ne pas jeter d'essence sur le feu ». La notion de base de cette idée est que, pendant un match, plusieurs incidents mineurs surviendront ressemblant à des tas de petit bois sur la glace, prêts à s'enflammer. Comme officiel, notre rôle est de nous assurer que lorsque le feu prend, nous demeurons calmes et faisons tout en notre pouvoir pour éteindre le feu plutôt que de jeter de l'essence sur ce dernier. Si une situation contentieuse survient et que nous jetons de « l'essence sur le feu » en tant qu'officiels, en passant une remarque cavalière, en posant un geste non verbal qui envenime la situation ou encore en commettant une erreur lors d'un signalement, nous ne nous acquittons pas de notre tâche qui consiste à exercer le contrôle du match. Une communication efficace peut éteindre plusieurs feux.

En conclusion, il importe de souligner que la communication est très importante à la gestion du match. La façon qu'un officiel communique est extrêmement importante à sa réussite. Les officiels doivent démontrer qu'ils sont réceptifs aux messages et qu'ils

peuvent y réagir de façon appropriée. Le fait de développer vos habiletés de communication améliorera vos habiletés à titre d'officiel.

Le directeur des officiels de l'ACH,

Norm Dueck