



# Prévenir et résoudre des conflits en sport: un guide pratique pour les entraîneur.e.s

Ce guide pratique vise à:

- 1) définir les conflits, les facteurs associés et leurs répercussions;
- 2) définir les comportements contrôlants et violents potentiellement présents en situation de conflits;
- 3) déconstruire les mythes entourant la prévention et la résolution des conflits;
- 4) transmettre des stratégies individuelles et relationnelles pour prévenir et résoudre les conflits.



SPORT + SOCIÉTÉ  
ENGAGÉE

Janvier 2026

Chaire de recherche Sécurité  
et intégrité en milieu sportif



UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

**AUTEURES:**

Emilie Belley-Ranger, PhD<sup>1</sup>

Emilie Lemelin, Ph.D.<sup>1</sup>

Stephanie Radziszewski, Ph.D.<sup>1</sup>

Sylvie Parent, Ph.D.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Chaire de recherche Sécurité et intégrité en milieu sportif, Université Laval

**POUR CITER CE DOCUMENT:**

Belley-Ranger, E., Lemelin, E., Radziszewski, S., & Parent, S. (2026). Prévenir et résoudre des conflits en sport : un guide pratique pour les entraîneur.e.s. Chaire de recherche en sécurité et intégrité du sport, Université Laval.

# TABLE DES MATIÈRES



Mieux comprendre les conflits en sport .....	4
<i>Qu'est-ce qu'un conflit en sport? .....</i>	4
<i>Les facteurs pouvant influencer les conflits .....</i>	5
<i>Les répercussions possibles des conflits .....</i>	7
Comportements contrôlants ou violents possibles durant des conflits .....	8
<i>En situation de conflits entre athlètes .....</i>	8
Déconstruire les mythes entourant les conflits en sport .....	9
Lignes directrices pour prévenir et résoudre des conflits .....	11
<i>Prévenir : agir sur le climat et sur les relations interpersonnelles .....</i>	11
<i>Résoudre les conflits : agir durant un conflit .....</i>	12
<i>Stratégies individuelles .....</i>	12
<i>Stratégies relationnelles .....</i>	14
Pour en savoir plus .....	16
Mise en pratique .....	17
Références .....	19

# Mieux comprendre les conflits en sport

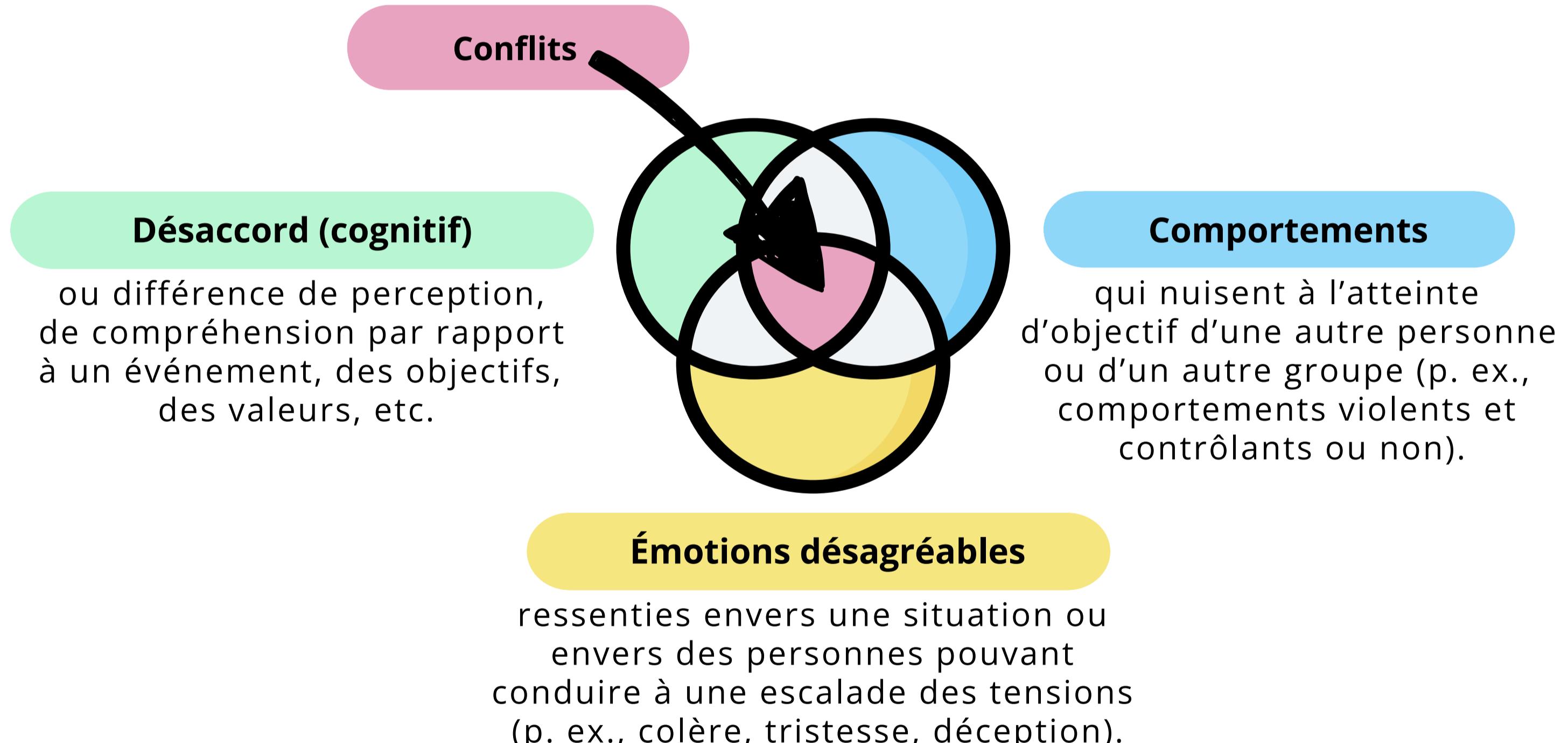
Le contexte sportif comporte de nombreuses **sources de stress** (p. ex., les sélections en équipe, les qualifications ou les tournois). Celles-ci peuvent favoriser l'apparition de **tensions et de conflits** entre les personnes impliquées (p. ex., athlètes, entraîneur.e.s, parents, officiel.le.s) ou entre des groupes de personnes (p. ex., équipes sportives).

Ce guide portera la gestion des conflits intraéquipes et plus particulièrement aux conflits survenant entre athlètes ainsi qu'à ceux opposant des athlètes à des entraîneur.e.s.

## Qu'est-ce qu'un conflit en sport?

Les conflits peuvent survenir dans une variété de contextes sportifs (p. ex., entraînement, tournoi) ou en dehors du sport (p. ex., activité sociale, transport, médias sociaux).

Les conflits surviennent lorsque ces **trois conditions sont réunies** : un **désaccord** perçu suscitant des **réactions émotionnelles désagréables** et que des **comportements** qui nuisent à l'atteinte d'objectifs personnels ou communs.



Les comportements qui sont commis lors de conflits **ne sont pas automatiquement contrôlants ou violents**. Parfois, des comportements dont l'intention n'était pas de nuire à l'autre ou des comportements bien intentionnés peuvent quand même nuire à une autre personne, par exemple:

- 1) lors d'une partie serrée, un.e athlète change de position et prend la position d'un.e coéquipier.ère pour aider son équipe ou;
- 2) un.e athlète souhaitant rendre service en allant voir l'entraîneur.e pour lui parler de quelque chose qui concerne un.e autre athlète mais sans son accord.



Les conflits peuvent évoluer (**processus dynamique**), donc se transformer au fil du temps, se répéter (fréquence) et varier en intensité.

Les conflits sont généralement reliés à une :

- **tâche ou à la performance:** différences d'opinions sur les objectifs, sur les façons d'atteindre les objectifs, sur un programme d'entraînement, la ponctualité aux entraînements et sur les insatisfactions liées aux résultats, etc.;
- **tension interpersonnelle:** relations de pouvoir et de responsabilités entre les personnes impliquées, conflit de personnalités, styles de communication, formation de cliques dans une équipe, etc.

Les conflits non résolus peuvent entraîner des **réactions physiologiques** (p. ex., douleurs physiques, accélérations du rythme cardiaque, réactions cutanées).

### **Intimidation ou conflit? Deux façons de les distinguer**

- 
- 1) Les comportements d'intimidation font partie des comportements violents pouvant survenir dans le cadre d'un conflit, mais ne constituent pas un conflit en soi. Pour qu'il y ait un conflit, trois éléments essentiels doivent être présents: un désaccord, des émotions négatives et des comportements qui nuisent à une autre personne.
  - 2) L'intimidation reflète le pouvoir d'une personne envers une autre (unidirectionnel) alors qu'un conflit implique des actions d'au moins deux personnes ou groupes (bidirectionnel).

## **Les facteurs pouvant influencer les conflits**

Les conflits ne surviennent pas de manière isolée, ils sont bien souvent influencés par une combinaison des facteurs **individuels, relationnels et organisationnels**.

### **1- Les facteurs individuels**

Ils renvoient à des caractéristiques de la personne comme l'éducation, la personnalité, le tempérament, les croyances, les compétences, etc.

Certains facteurs sont stables (p. ex., genre, personnalité, style d'attachement) et d'autres varient en fonction de la situation (p. ex., sentiment d'efficacité, confiance en soi, compétence perçue, peur de l'échec, expérience antérieure de conflits).

## 2- Les facteurs relationnels

Ils représentent l'interaction entre les personnes et affectent la qualité des relations (p. ex., malentendus, communications, rapports de force ou de pouvoir, adversité, rivalité).

Pour un **conflit entre entraîneur.e.s et athlète.s**, on peut observer :

**1)** Un engagement faible et négatif dans la relation et possiblement accompagné d'un détachement, de distance, de frustration ou de rejet;

**2)** Des enjeux de pouvoir et des comportements opposés au lieu d'une complémentarité des comportements;

**3)** Des désaccords ou une incompréhension des rôles et responsabilités peuvent survenir lorsqu'il manque une direction claire ou que celle-ci est insuffisamment définie.



Pour en savoir plus, consultez le guide *Établir et maintenir des limites saines avec les athlètes* et [cliquez ici](#).

Une **saine communication** est essentielle au développement et au maintien d'une relation, en plus d'améliorer la proximité, l'engagement et la complémentarité. À l'inverse, la communication peut aussi refléter des dynamiques de pouvoir, ce qui peut contribuer à l'émergence de conflits (p. ex., cris, distance, expression de colère ou blâme). Les conflits sont souvent causés par un manque de communication, suivi d'un manque de clarté des rôles et responsabilités.

Une **stratégie de coaching autoritaire** (p. ex., approche centrée sur les performances, la rivalité encouragée entre athlètes, exercices punitifs après des erreurs) peut nuire à la satisfaction des besoins psychologiques de base (autonomie, compétence et affiliation sociale) ce qui peut affecter la relation entre entraîneur.e et athlète. Ce type de leadership peut générer de la résistance, de la contestation ou du désengagement des athlètes.



Pour en savoir plus sur les climats motivationnels, consultez le guide *Motiver les athlètes dans un climat d'entraînement positif* et [cliquez ici](#).

## 3- Les facteurs organisationnels

Ils se situent en dehors des personnes impliquées dans le conflit ou des interactions entre elles (p. ex., culture sportive, cohésion du groupe, calendrier sportif, processus de sélection d'athlètes, gestion des administrateur.rice.s sportif.ve.s).

Un climat axé davantage sur les intérêts individuels ou sur la performance sportive peut influencer la qualité des relations entre athlètes. Il est souvent associé à une perception plus négative des interactions, à une intégration moins harmonieuse des personnes au sein de l'équipe, ainsi qu'à une plus grande sensibilité aux conflits, à une rivalité plus marquée et à des enjeux de pouvoir plus importants.

À l'inverse, une bonne cohésion (rester unis pour atteindre un objectif sportif ou pour se soutenir en équipe) contribue à la résolution des conflits.

# Les répercussions possibles des conflits

Les conflits non résolus peuvent entraîner des conséquences négatives alors que la résolution de conflits peut être bénéfique, et ce, tant pour les personnes impliquées que pour le groupe. Ces effets ou répercussions peuvent être ressentis ou être observés sur les plans individuel, relationnel et organisationnel.

Des recommandations pour prévenir et résoudre des conflits sont présentées plus loin dans ce guide (pages 11 et suivantes).

## Répercussions des conflits non résolus

- ↑ Sentiment de détresse, anxiété, frustration, isolement, questionnement sur soi
- ↓ Satisfaction, du bien-être et de la confiance en soi
- ↑ Transferts dans une autre équipe, dans un autre sport
- Abandon sportif

- Rupture relationnelle
- Intimidation
- ↓ Respect et de la confiance envers autrui
- Formation de sous-groupes (cliques)
- ↓ Cohésion d'équipe

- ↓ Qualité de la culture sportive
- ↓ Performances sportives du groupe
- ↓ Stabilité dans le groupe

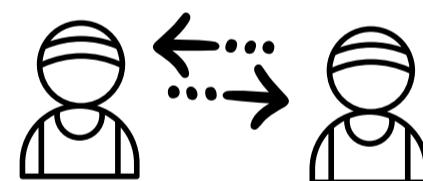
## Individuel (pour les personnes impliquées)



## Effets bénéfiques des conflits résolus

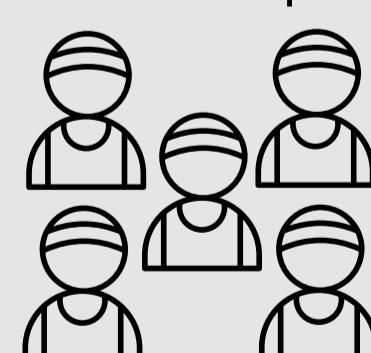
- ↑ Motivation et de la résolution de problèmes
- ↑ Résilience
- ↑ Aptitudes relationnelles

## Relationnel (sur la relation entre les personnes)



- ↑ Cohésion entre les personnes
- ↑ Communication
- ↑ Ouverture aux autres
- Vision commune

## Organisationnel (en dehors des personnes impliquées)



- ↑ Culture sportive
- ↑ Environnement sportif sain et sécuritaire
- ↑ Performance sportive globale

# Comportements contrôlants ou violents possibles durant des conflits

Durant des conflits, des **comportements visant à empêcher une personne ou un groupe d'atteindre leur(s) objectif(s)** peuvent devenir **contrôlants ou violents**. De tels comportements commis en personne ou en ligne peuvent causer, prolonger ou intensifier un conflit :

- Violence **psychologique** (p. ex., crier, critiques excessives, propager des rumeurs, remarques désobligeantes, ignorer quelqu'un, langage corporel négatif);
- Violence **physique** (p. ex., secouer, pousser, frapper avec la main ou avec un objet).



Pour plus d'exemples sur les formes de violence, consultez le guide *Établir et maintenir des limites saines avec les athlètes* et [cliquez ici](#).

## En situation de conflit entre athlètes

Certains comportements peuvent prendre la forme de moqueries (*banter*) ou évoluer en situation d'intimidation.

### 1- Moqueries (*Banter*) :

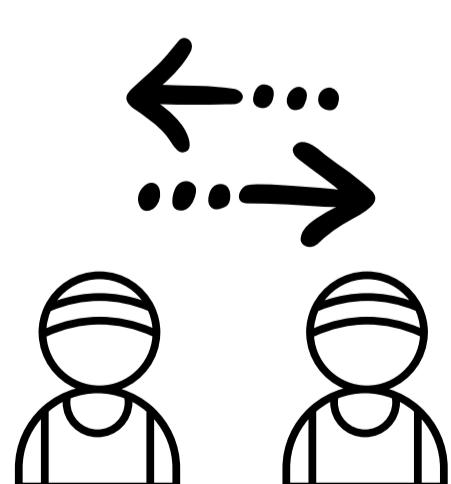
- Un ensemble de comportements réciproques (bidirectionnels) comme des **gestes, des insultes ou des plaisanteries** sous forme de taquineries comme deux athlètes qui se donnent un surnom;
- Elles tendent à être tolérées puisqu'elles sont **présentées comme une blague**.



Toutefois, lorsque ces moqueries sont unidirectionnelles, répétitives, utilisées pour maintenir un statut social ou éviter une sanction, il est davantage question d'intimidation.

### 2- Intimidation:

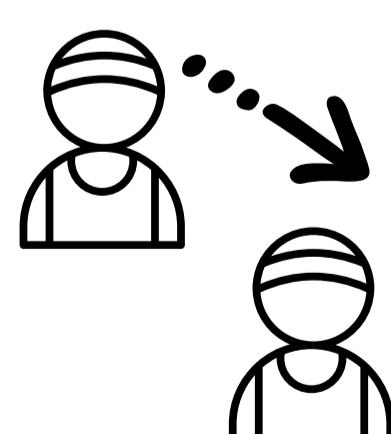
- Un ensemble de comportements intentionnels, agressifs et **répétés** à l'encontre d'une personne, en cas de **déséquilibre de pouvoir** réel ou perçu, et lorsque cette personne se sent vulnérable et impuissante à se défendre :
  - **Physiques** (coups de poing, coups de pied et destruction de biens);
  - **Psychologiques** comme verbaux (taquineries, insultes et menaces) ou relationnels (propagation de rumeurs et exclusion d'un groupe).
- L'intimidation peut être commise **en personne ou en ligne** (cyberintimidation).



Moqueries

Bidirectionnel

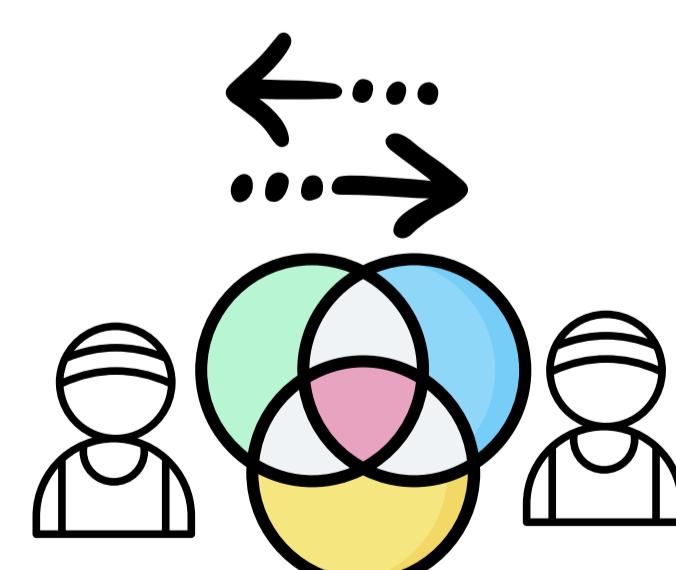
Insultes ou plaisanteries présentées comme des blagues



Intimidation

Unidirectionnel

Comportement intentionnel, répété et agressif témoignant d'un déséquilibre de pouvoir



Conflit

Bidirectionnel

Présence de désaccords, d'émotions désagréables et de comportements qui nuisent à l'atteinte d'objectifs

# Déconstruire les mythes entourant les conflits en sport

« Les conflits sont uniquement causés par des problèmes de personnalité, il n'y a donc rien à faire. »

- Bien que les conflits puissent être causés par des **facteurs individuels** (p. ex., personnalité et tempérament), une combinaison avec des facteurs **relationnels** (p. ex., communication, leadership, relations) et **organisationnels** (p. ex., culture sportive, calendrier sportif, sélection) est souvent à la source de conflits.
- On peut promouvoir l'implantation d'un **climat sportif favorisant le respect** entre les personnes dans un groupe et d'une **communication saine** et constructive. Ceci contribue à prévenir l'apparition de conflits.

« Dans une équipe ou dans un club uni, il n'y a jamais de conflits. »

- Même dans les équipes sportives les plus soudées, des conflits peuvent survenir. La cohésion d'un groupe ne garantit pas qu'il n'y aura jamais de désaccords, mais plutôt que l'équipe aura plus de facilité à les gérer de manière saine et constructive.

« Les conflits sont nécessaires aux performances sportives, car ils placent les athlètes en situation d'opposition et les poussent à s'améliorer. »

- Les athlètes sont déjà confrontés à l'adversité dans le sport, ce qui peut entraîner des conflits. Il n'est pas nécessaire de créer des situations susceptibles de provoquer des conflits, comme encourager la compétition entre les athlètes.
- Des **conflits non résolus peuvent nuire aux personnes impliquées** (p., ex., sentiment anxieux, isolement, diminution de la confiance en soi, diminution des performances sportives individuelles) et **au groupe** (p. ex., manque de cohésion dans le groupe, manque de respect, ruptures dans les relations).
- Les conflits résolus peuvent avoir des effets bénéfiques pour une équipe et les personnes qui la composent. Une **Résolution de conflit non violente** permet une plus grande ouverture aux autres, une meilleure communication et par conséquent une plus grande cohésion au sein de l'équipe.

## « Les conflits se règlent à la dure au moyen d'exercices punitifs. »

- Les stratégies autoritaires (p. ex., exercices punitifs, cris, blâmes) peuvent cibler directement les personnes, ce qui peut occasionner une escalade et nourrir les conflits.
- Les stratégies autoritaires peuvent aussi créer un environnement de performance sportive dans lequel les différences de pouvoir sont amplifiées et la confiance et l'ouverture sont diminuées. Ceci affecte la capacité de trouver des solutions mutuellement acceptables.
- Pour résoudre un conflit, il est préférable d'adopter une communication ouverte, une écoute active et d'identifier l'objet du conflit (c.-à-d., au lieu de viser la.les personne.s) par une communication non violente (détailée à la section suivante).

## « Ce n'est pas à l'entraîneur.e d'intervenir pour un conflit entre des athlètes. »

- Les comportements présents lors de conflits entre athlètes peuvent être commis par des athlètes, mais **peuvent aussi être influencés et maintenus par les comportements des personnes en position d'autorité** (p. ex., favoritisme, punir les erreurs, intervenir dans la vie des athlètes).
- Il est important que les entraîneur.e.s interviennent lors de conflits pour **désamorcer les problématiques et éviter une escalade** (p. ex., appliquer une politique ou un code de conduite de tolérance zéro à l'égard de comportements contrôlants ou violents).
- L'entraîneur.e a un **rôle à jouer dans l'implantation d'une culture sportive** qui enseigne ce qui est acceptable ou non au sein de l'équipe, et ce, même en dehors du sport.



Une culture sportive représente un ensemble de valeurs, de croyances et d'attitudes et détermine ce qui est acceptable et qui influence les comportements et interactions entre les personnes.

Pour une définition complète de la culture sportive, consultez le guide *Favoriser l'implication positive des parents envers les athlètes dans le sport* et [cliquez ici](#).

# Lignes directrices pour prévenir et résoudre des conflits

Pour bien prévenir et gérer les conflits, il est essentiel d'agir à deux moments: avant l'apparition d'un conflit (prévention) et pendant un conflit (résolution).

## Prévenir : agir sur le climat et sur les relations interpersonnelles

On peut agir avant que les conflits surviennent par la promotion d'un **climat** d'ouverture et des **relations interpersonnelles** saines. De cette façon, on facilite l'engagement des personnes dans l'adoption de comportements constructifs. Les stratégies suivantes peuvent être mises en place à n'importe quel moment, mais elles ont avantage à l'être dès le début de la saison.

### 1- Agir sur la cohésion de l'équipe et le climat (le groupe):

- Mettre en place des **activités d'équipe** favorisant la cohésion d'équipe portant sur:
  - des **objectifs et des tâches** pour rallier les personnes autour de l'objectif du groupe:
    - des règles de l'équipe (p. ex., comportements attendus);
    - des rôles et responsabilités (p. ex., entraîneur.e et athlètes);
    - de la définition d'un objectif commun (p. ex., objectif sportif pour la saison)
    - de l'identité du groupe (p. ex., valeurs d'une équipe ou d'un club);
  - des **relations interpersonnelles** afin de renforcer la cohésion entre les personnes par des activités sociales formelles ou informelles (p. ex., souper d'équipe).
- Au **quotidien**, instaurer un climat de confiance: promouvoir une communication ouverte et positive, se montrer disponible et transparent.e et créer une communauté dans laquelle les personnes peuvent se soutenir.

### 2- Agir sur les relations interpersonnelles (les comportements) :

- Adopter des **comportements soutenants** et rassurants envers les athlètes (p. ex., encouragement, accompagnement durant une blessure);
- **Cibler les comportements** à modifier et non la personne. Les rétroactions devraient porter sur une description précise du comportement, les raisons pour lesquelles ce comportement n'est pas accepté et comment réagir pour répondre aux attentes (p. ex., « *Lors du dernier entraînement, j'ai remarqué que tu fais des commentaires négatifs envers les autres quand ils.elles éprouvent des difficultés. Ce genre de commentaires peut nuire à la cohésion d'équipe et blesser tes coéquipier.ères. Je t'invite à plutôt les encourager lorsqu'ils ont des difficultés.* »);



Pour en savoir plus sur les rétroactions, consultez le guide *L'utilisation de la discipline positive dans le sport* et [cliquez ici](#).

- S'ouvrir à l'autre en partageant des préoccupations personnelles et étant **empathique** (p. ex., écoute active, partage des perspectives respectives);
- **Accompagner les athlètes à gérer l'adversité et à améliorer leur résilience** pour aider les athlètes à s'adapter aux exigences du milieu sportif qui peuvent s'accroître avec l'âge et l'expérience sportive.

## Résoudre les conflits : agir durant un conflit

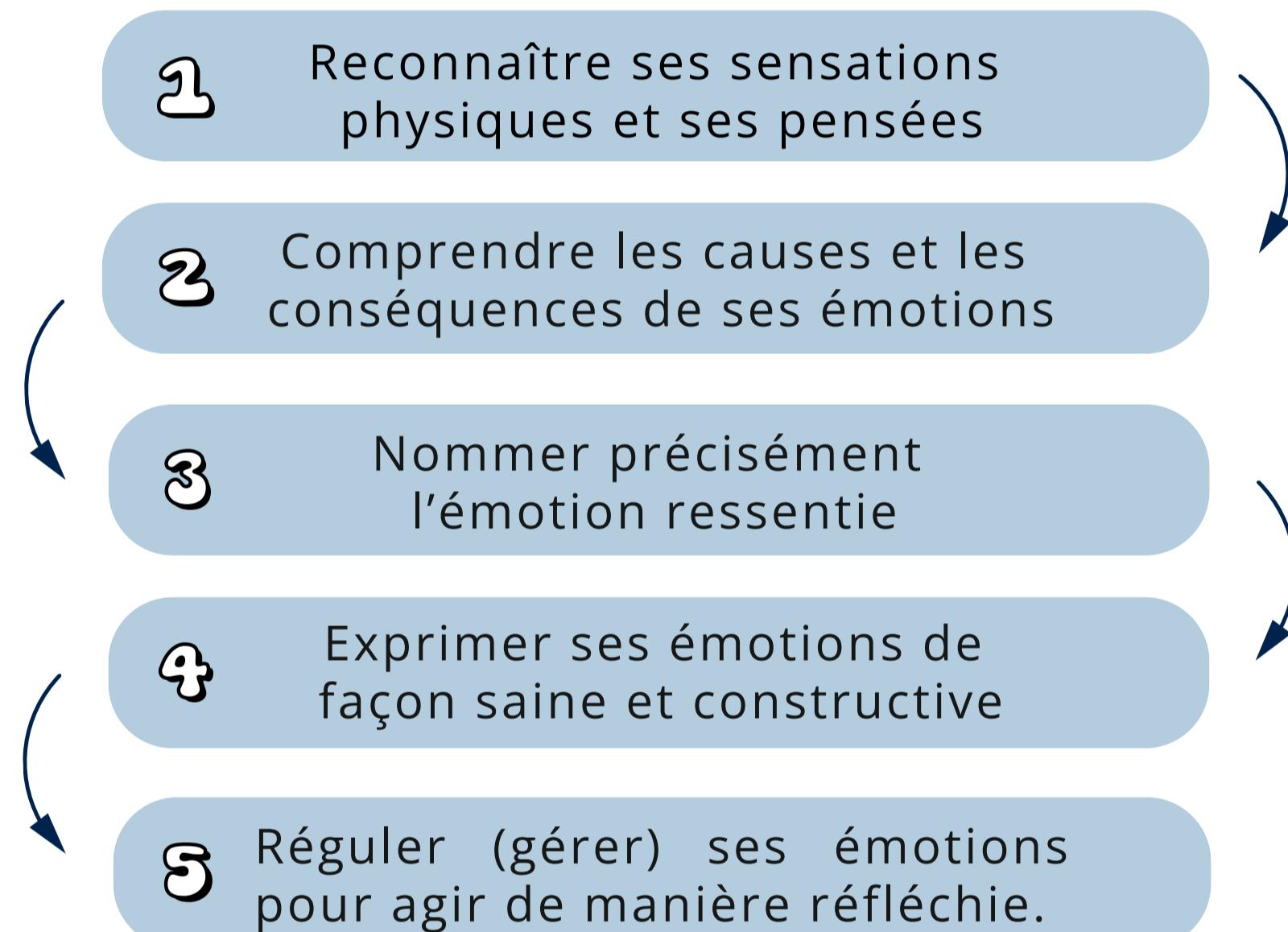
Dans tout groupe, des conflits peuvent survenir. Savoir les résoudre devient donc une compétence essentielle. Plusieurs stratégies sont possibles : individuelles et relationnelles.



Une règle d'or consiste à intervenir rapidement afin d'éviter l'escalade du conflit.

### 1- Stratégies individuelles: prendre du recul pour composer avec ses émotions

Avant de résoudre des conflits, il est important d'appliquer les **5 étapes de la régulation émotionnelle** :



Les entraîneur.e.s peuvent **favoriser la régulation émotionnelle** en :

- Aidant les athlètes à reconnaître, comprendre et nommer leurs émotions (p. ex., valider les émotions des athlètes, poser des questions ouvertes);
- Favorisant un climat sain et positif (p. ex., démontrer son engagement, fournir des rétroactions claires et constructives, permettre aux athlètes de s'exprimer);
- Prenant des mesures pour aider les athlètes dans la régulation émotionnelle (p. ex., en offrant un endroit propice à un retour au calme et fixer des objectifs de processus techniques, stratégiques ou liés à l'effort).



Pour en savoir plus sur la régulation émotionnelle, consultez le guide *Reconnaître et réguler les émotions* et [cliquez ici](#).

Chaque **personne réagit différemment aux conflits** et les gère à sa façon. Certaines préfèrent les éviter, d'autres cherchent à négocier ou à affronter directement la situation. Il est important de connaître :

- 1) **ses réactions habituelles** face aux conflits pour identifier ce qui peut déclencher des émotions. Cela favorise la régulation émotionnelle;
- 2) les **autres styles de gestion de conflits** possibles afin de s'ajuster aux différentes situations et d'anticiper les inconvénients possibles (p. ex., les réactions des athlètes).

Certaines stratégies sont généralement recommandées alors que d'autres peuvent être utiles dans des situations très spécifiques. Il est donc essentiel de connaître les **differents types de gestion de conflits** afin de choisir l'approche la plus appropriée ([méthode Thomas-Kilmann](#)).

<b>Types de gestion de conflit</b>	<b>Objectif</b>	<b>Situations dans lesquelles ces styles de gestion peuvent être appliqués</b>	<b>Inconvénients</b>
<b>Compétition</b>	Gagner par rapport à un conflit au détriment de l'autre. <i>Je gagne, tu perds.</i>	Agir dans des situations urgentes, ou lorsque des limites sont franchies (p. ex., une dispute entre deux personnes avec des comportements de violence).	Créer des tensions si utilisé trop fréquemment ou dans des situations non urgentes.
<b>Évitement</b>	Ne pas s'engager dans un conflit. <i>Je perds, tu perds.</i>	Lors de conflits mineurs ou pour prendre du recul s'il y a trop d'émotions (p. ex., choisir de ne pas intervenir lorsque des personnes parlent entre elles durant les consignes si cela ne dérange pas tant).	Le conflit peut persister ou d'aggraver.
<b>Accommodation</b>	Éviter une escalade du conflit et préserver les relations. <i>Je perds, tu gagnes.</i>	Montrer une bonne volonté ou quand l'autre partie a une expertise claire sur l'objet du conflit (p. ex., quand un.e athlète ou un.e entraîneur.e constate avoir fait une erreur ou pris une mauvaise décision).	Frustrations possibles si les besoins personnels sont mis de côté.
<b>Collaboration</b>	Trouver une solution gagnant-gagnant, un consensus. <i>Je gagne, tu gagnes.</i>	Favoriser des relations durables, trouver de nouvelles solutions (p. ex., un retour en équipe sur une partie pour discuter d'un conflit et trouver ensemble une solution).	Requiert du temps, de la communication et de la confiance des personnes impliquées.
<b>Compromis</b>	Faire des compromis (accepter des concessions ou accepter un terrain d'entente). <i>Je gagne un peu, tu gagnes un peu.</i>	Pouvoir égal entre les personnes, solution temporaire ou quand le temps presse (p. ex, un.e entraîneur en désaccord avec la décision de l'arbitre et qui décide d'en discuter après la partie).	Perdre un peu de ses intérêts personnels.

## 2- Stratégies relationnelles : adopter une approche de communication non violente

Pour résoudre un conflit, il est possible d'engager une discussion seul.e-à seul.e avec l'autre personne impliquée ou de planifier une rencontre structurée de résolution de conflits. Dans tous les cas, il est important d'adopter une approche de **communication non violente**. Pour faciliter les discussions, il est conseillé de préparer ces points suivants à l'avance :

**Observation** : Décrire des faits sans jugement.



Cela consiste à cibler la raison du conflit (p. ex, défaite, échauffements inadéquats) avec les personnes impliquées. Même si l'observation peut être déstabilisante, c'est la première étape de la résolution de conflits.

- Athlète à athlète : « *Dans le vestiaire hier, je t'ai entendu critiquer mon jeu devant toute l'équipe, en criant que c'est ma faute si on a perdu.* »
- Entraîneur.e à athlète : « *Durant les échauffements, j'ai remarqué que tu as dérangé tes coéquipier.ère.s en faisant rire au lieu de te préparer.* »

**Sentiments** : Décrire ses émotions.



- Athlète à athlète : « *J'étais fâché.e et triste, je me suis senti.e humilié.e.* »
- Entraîneur.e à athlète : « *J'étais fâché.e et stressé.e.* »

**Besoins** : Exprimer son ou ses besoin.s.



- Athlète à athlète : « *J'ai besoin d'être respecté.e même si je commets une erreur ou si j'ai un mauvais match.* »
- Entraîneur.e à athlète : « *J'ai besoin d'avoir confiance que les athlètes s'échauffent comme il faut avant une partie.* »

**Demande** : Formuler une demande claire et démontrer une ouverture aux demandes de l'autre.



Ceci contribue à résoudre ensemble un conflit (entente sur les objectifs communs et sur les attentes comportementales).

- Athlète à athlète : « *J'aimerais que tu ne cries pas après moi, même si je commets une erreur et que tu m'en parles en privé s'il y a quelque chose qui te dérange.* »
- Entraîneur.e à athlète : « *J'aimerais que tu fasses les séquences d'échauffement qui sont prévues pour éviter de te blesser durant une partie.* »

Dans la communication non violente, il est important de **communiquer au « je »** donc de décrire ce que l'on ressent (émotions, besoins et demandes) plutôt que de jeter le blâme sur autrui.



La méthode de communication au « je » favorise l'écoute au lieu de la confrontation et contribue à résoudre des conflits en collaboration.

Organiser une **rencontre de résolution de conflits en cinq étapes** aide à avoir des échanges clairs, efficaces et respectueux (voir p. 17 pour un exemple) :

1

**Préparer la rencontre :**

Identifier les personnes impliquées et trouver un cadre de rencontre optimal (lieu, moment, etc.);

2

**Ouvrir la rencontre :**

Préciser l'objet du conflit et préciser les règles de la rencontre;

3

**Offrir un espace aux personnes pour s'exprimer :**

Instaurer des tours de paroles et favoriser l'écoute de l'autre;

4

**Rechercher ensemble une solution :**

Trouver mutuellement une solution ou des compromis, ce qui prévient l'escalade des conflits. Dans le cas où les personnes ne s'entendent pas, il est possible de proposer une autre rencontre (pour permettre aux personnes de prendre du recul) ou de faire appel à des ressources en médiation citoyenne\*;

5

**Conclure la rencontre :**

Résumer la rencontre et définir les comportements attendus pour la suite.



Pendant ces rencontres, il est essentiel que chaque personne se sente écoutée et respectée. Si le **conflit s'intensifie** ou s'il y a des **comportements contrôlants ou violents**, on doit **interrompre la rencontre**. Poursuivre la rencontre malgré la présence de comportements contrôlants ou violents peut transmettre le message que ces comportements sont tolérés, ce qui nuit à la sécurité, au climat et à la résolution du conflit.

\*Au besoin, pour la rencontre structurée de résolutions de conflits, il peut être préférable de faire appel à une **personne qui agira comme médiatrice**. Des services en médiation citoyenne ou en justice alternative peuvent aider dans les cas où le conflit ne se résout pas.

Toute personne qui anime une telle rencontre, doit **respecter et faire respecter deux principes**:

- Promouvoir la communication non violente (observer, ressentir, exprimer un besoin et une demande);
- Adopter une approche neutre (ne pas prendre parti pour une personne ou un groupe).

**La présence d'un personne externe** en soutien (p. ex., capitaine, athlètes vétérans, membres du personnel, gestionnaire sportif.ve, psychologue sportif.ve et parents) peut être souhaitable pour:

- Apporter un **soutien émotionnel à l'athlète pour gérer le stress** que ce type de rencontre peut engendrer;
- **Ventiler des émotions désagréables**;
- **Réduire les frictions et tempérer les discussions**.

Dans le cas d'un.e athlète mineur.e, la présence des parents n'est pas automatiquement requise. Toutefois, il est recommandé d'informer les parents que ce type de rencontre aura lieu.

# Pour en savoir plus

**Type de gestion  
des conflits**

[Cliquez ici](#)

**Communication  
non violente**

[Cliquez ici](#)

**Étapes de  
résolution de  
conflits  
(Institut Pacifique)**

[Cliquez ici](#)

**Outil  
d'accompagnement  
pour les  
intervenants  
(Tel-Jeunes)**

[Cliquez ici](#)

**Communication  
et relation  
interpersonnelle  
(Station SME)**

[Cliquez ici](#)

**Médiation  
citoyenne**

[Cliquez ici](#)

# Mettre en pratique

## Cadre de rencontre structurée pour la résolution d'un conflit

1

### Préparer la rencontre

- Identifier les personnes impliquées et l'identité d'une tierce personne au besoin;
- Déterminer un cadre de rencontre optimal.
  - Trouver un lieu neutre et permettant la confidentialité des échanges
  - Déterminer un moment et une durée convenant aux deux parties

2

### Ouvrir la rencontre

- Accueillir les personnes et les remercier de leur présence;
  - Préciser l'objet de la rencontre;
  - Identifier l'objet du conflit lié à une tâche (p. ex., défaite) ou lié à un conflit social (p. ex., incompatibilité);
  - Nommer les règles de la rencontre et la communication non violente.
- « Bonjour et merci d'être présent.e.s aujourd'hui. »
- « L'objectif est de trouver une solution au conflit survenu en fin de semaine dernière. »
- « Nous allons discuter des événements dans le vestiaire après la défaite de dimanche dernier. Le but est de permettre à chacun de s'exprimer et de collaborer à la recherche de solutions. »
- « Pour le bon déroulement de la rencontre, je vous remercie de respecter les tours de parole c'est-à-dire d'écouter quand l'autre s'exprime. Je vous demande aussi de parler au « je », de partager des faits sans jugements et de faire preuve de calme. »

3

### Offrir un espace aux personnes pour s'exprimer

- Laisser les personnes à partager leur version des faits;
  - Inviter les personnes à partager leurs émotions et leurs besoins;
  - Identifier les répercussions pour les personnes;
  - Identifier les points communs.
- « Que s'est-il passé ? Qu'avez-vous observé ? »
- « Comment vous êtes-vous senti.es ? Quels sont vos besoins ? »
- « Quelles ont été les conséquences de ce conflit pour vous ? »
- « Je remarque que vous avez ressenti des émotions désagréables (p. ex., colère, tristesse) liées à l'évènement (p. ex., défaite). »

## 4

### Rechercher ensemble une solution

- Inviter les personnes à partager des pistes de solutions;
- Vérifier si les personnes sont à l'aise avec les solutions proposées;
- Dans le cas, où les personnes n'arrivent pas à s'entendre, on peut:
  - Prévoir une autre rencontre afin de laisser le temps aux personnes impliquées de prendre du recul;
  - Chercher des ressources spécialisées en médiation.

« *Quelles solutions pourraient aider à résoudre le conflit ? Que pouvez-vous faire chacun pour résoudre le conflit ? Que souhaitez-vous ?* »

« *Avec quel compromis êtes-vous à l'aise ?* »

« *Je constate que la discussion est difficile. Pour permettre à chacun de prendre du recul, je propose que nous reportions la rencontre et reprenions à tête reposée.* »

« *Je constate que la discussion est difficile. Afin de faciliter la communication et trouver une solution, je vous propose de faire appel à un.e médiateur.trice. Cette personne neutre pourra à identifier des pistes de résolution. Seriez-vous ouverts à cette option ?* »

## 5

### Conclure et clore la rencontre

- Résumer la rencontre;
- Définir les comportements attendus pour la suite et prévoir une rencontre de suivi si applicable;
- Remercier les participant.e.s pour leurs implications.

Objet du conflit, faits, émotions de chacun, solutions acceptées.

« *À partir d'aujourd'hui, je vous demande de vous parler lorsque vous êtes en désaccord et de le faire calmement et avec respect. Si une situation vient vous chercher, prenez du recul pour faire baisser la tension.* »

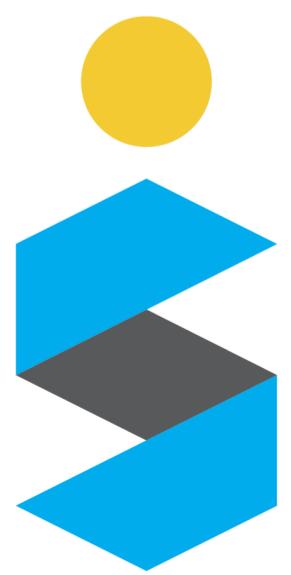
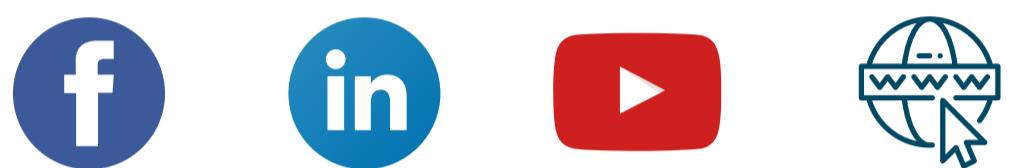
« *Je vous remercie de votre participation à la rencontre. Je sais que ce n'est pas facile comme rencontre et je reconnais votre implication et vos efforts.* »

# Références

- Booth, R. (2025). *Banter is in the eye of the beholder: A pragmatist, grounded theory approach to conceptualising and navigating banter and bullying in male youth community football*. Thesis, 3837535 Bytes. <https://doi.org/10.26174/THESIS.LBORO.29686037.V1>
- Booth, R. J., Cope, E., & Rhind, D. J. A. (2024). Crossing the line: Conceptualising and rationalising bullying and banter in male adolescent community football. *Sport, Education and Society*, 29(6), 758-773. <https://doi.org/10.1080/13573322.2023.2180498>
- Barki, H., & Hartwick, J. (2004). CONCEPTUALIZING THE CONSTRUCT OF INTERPERSONAL CONFLICT. *International Journal of Conflict Management*, 15(3), 216-244. <https://doi.org/10.1108/eb022913>
- Carron, A. V., Brawley, L. R., & Widmeyer, W. N. (1998). The measurement of cohesiveness in sport groups. In J. L. Duda (Ed.), *Advances in sport and exercise psychology measurement* (pp. 213226). Fitness Information Technology.
- Clerincx, T., Schaillée, H., & Spaaij, R. (2025). Psychological violence and psychological bullying among children in sports: A systematic review. *Aggression and Violent Behavior*, 82, 102049. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2025.102049>
- Kwon, S. H. (2024). Analyzing the impact of team-building interventions on team cohesion in sports teams: a meta-analysis study. *Frontiers in Psychology*, 15, 1353944. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1353944>
- Grey, M. A., Cooper, D., Tapper, T., & Mallett, C. J. (2023). Understanding and Managing Conflict in Sport. In D. Tod, K. Hodge, & V. Krane, *Routledge Handbook of Applied Sport Psychology* (2e éd., p. 389-401). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003173588-45>
- Lodi, E., Perrella, L., Lepri, G. L., Scarpa, M. L., & Patrizi, P. (2021). Use of Restorative Justice and Restorative Practices at School: A Systematic Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 96. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010096>
- Lüdemann, J., & Kleinert, J. (2023). Intragroup conflict in sports: A scoping review. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 1-43. <https://doi.org/10.1080/1750984X.2023.2278135>
- Mašić, S., Causević, D., Doder, I., Hodžić, A., Talović, M., Mašala, A., & Tabaković, A. (2021). Perception of conflict between athletes and coaches: A systematic review. *Turkish Journal of Kinesiology*, 7(2), 80-86. <https://doi.org/10.31459/turkjkin.930234>
- Secaras, L. M., Zimmerman, C. T., & Driska, A. (2025). A Scoping Review of Intrateam Conflict and Conflict Management in Sport. *Kinesiology Review*. <https://doi.org/10.1123/kr.2025-0008>
- Tuakli-W, Y. A., Hodge, K., Kaufman, K., Kavanagh, E., Kirby, S. L., MacLeod, J. G., Mountjoy, M., Parent, S., Tak, M., Vertommen, T., & Rhind, D. J. A. (2024). IOC consensus statement: Interpersonal violence and safeguarding in sport. *British Journal of Sports Medicine*, 58, 1322-1344. <https://doi.org/10.1136/bjsports-2024-108766>
- Wachsmuth, S., & Jowett, S. (2020). Conflict and communication in coach-athlete relationships. In *The Routledge international encyclopedia of sport and exercise psychology* (p. 192-212). Routledge.
- Wachsmuth, S., Jowett, S., & Harwood, C. G. (2017). Conflict among athletes and their coaches: What is the theory and research so far? *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 10(1), 84-107. <https://doi.org/10.1080/1750984X.2016.1184698>
- Wachsmuth, S., Jowett, S., & Harwood, C. G. (2022). Third party interventions in coach-athlete conflict: Can sport psychology practitioners offer the necessary support? *Journal of Applied Sport Psychology*, 34(1), 178-203. <https://doi.org/10.1080/10413200.2020.1723737>

# Chaire de recherche Sécurité et intégrité en milieu sportif

2300, rue de la Terrasse  
Pavillon de l'Éducation physique  
et des sports, local 3290  
Université Laval  
Québec (Québec) G1V 0A6



UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

SPORT + SOCIÉTÉ  
ENGAGÉE

