

CIENCIA Y ARTE EN LA COMUNICACION Y EL LENGUAJE DEL ARBITRO DE HOCKEY

► INTRODUCCION:

La comunicación entre un árbitro de hockey y todas las personas envueltas en un deporte de conjunto es un arte y una ciencia; por lo tanto aunque dependiente de ciertas virtudes innatas y personales, mejorable con la práctica y el entrenamiento constante. La comunicación empieza antes de la temporada hablando con el club al que representa sobre las condiciones del contrato que los ligue, sigue antes de los partidos con su colega planeando la estrategia a seguir, durante los partidos con los jugadores, técnicos y el público y después de los partidos con los componentes de la mesa de control, el periodismo y sus colegas analizando y a veces valorando su propia actuación.

El mensaje que se trata de comunicar es muy específico y puede transmitir confianza, control, calma, positividad y franqueza el cuál no siempre se realiza en forma verbal. La postura, los gestos, movimientos, el tono de voz combinados son capaces transmitir el mensaje erróneo o correcto. En general los árbitros usan durante su trabajo específicos mensajes no verbales más poderosos que sus palabras. El objetivo de esta presentación es tener una guía que en nuestra casa o club nos permita realizar el análisis de nuestras virtudes y defectos en el área de la comunicación y de esta manera poder entrenar y mejorar nuestras cualidades en esta área tan importante en las relaciones humanas.

► TIPOS DE COMUNICACION:

La comunicación por definición puede ser **verbal** (con palabras) o **no verbal** (con gestos o acciones). La mayoría de nosotros cree que nos comunicamos con el resto de la gente a través de medios que usan palabras como leer, escribir, hablar o escuchar, lo cuál es real en gran parte de cada día pero no es así en el trabajo o la función del árbitro.

► COMUNICACION NO VERBAL:

La comunicación "**no verbal**" está típicamente organizada en tres categorías:

- ✗ Lenguaje Corporal
- ✗ Relaciones Espaciales
- ✗ Para lenguaje

► LENGUAJE CORPORAL:

Es un arma muy poderosa e incluye:

- Apariencia física
- Postura
- Comportamiento "de contacto"
- Gestos
- Expresiones faciales.

■ APARIENCIA FISICA:

Siempre se ha dicho que en Hockey la apariencia sólo compra 5 minutos de confianza por parte de los espectadores, jugadores y técnicos pero esta frase sólo trata de explicar que sólo con buena apariencia no se puede dirigir un partido, ahora intentar demostrar que uno sabe y tiene el control del partido le será más fácil a un árbitro en buen estado físico, saludable y bien vestido que a otro excedido de peso, con la lengua afuera después de dos corridas y vestido con jeans y mocasines. Aunque las opiniones pueden estar divididas entre cuál debe ser el grado de preparación física de un árbitro, es claro que debe ser lo suficientemente buena para seguir de cerca y con la mente clara un partido de la categoría en que habitualmente actúa.

■ POSTURA:

Una postura erecta significa confianza, apertura y energía, en contraste una postura encorvada puede demostrar sentimientos de inferioridad y fatiga. La forma de caminar también refleja la personalidad y el profesionalismo del árbitro.



■ **CONTACTO:**

Dar la mano es una forma de expresar respeto o aprecio por la contribución de una persona a un espectáculo deportivo. También tocar a otra persona puede en ciertas ocasiones demostrar afecto, calma o simplemente ganar la atención. En el Hockey no es una práctica recomendable (en partidos de mayores) ya que puede significar una relación demasiado amigable entre un jugador y el árbitro lo que hace perder el respeto por parte del resto de los jugadores y el público.

■ **GESTOS:**

Apuntar con un dedo, las manos cerradas por detrás de la espalda, frotarse el cuello o pasarse la mano por la cara son ejemplos de lenguaje corporal. Las señales que usamos en Hockey son claros ejemplos de lenguaje corporal y todos sabemos la importancia de hacerlas claramente, en posición adecuada para que sean comprendidas no sólo por los jugadores sino también por el público y eventualmente los espectadores televisivos.

■ **EXPRESIONES FACIALES:**

La expresión de la cara manda un mensaje muy directo. El ejemplo más claro son las expresiones de los jugadores o el técnico ante una decisión nuestra: miradas que matan, muecas, levantar las cejas, morderse los labios. De la misma manera, una mirada firme a la cara de un infractor puede ser una clara señal o el mensaje de lo que pensamos hacer ahora o si la falta se repite. Desde ya lo más importante es comunicar que uno está en control de la situación tanto interna ("autocontrol") como externa (ecuación jugadores-técnicos-público).

▶ **RELACIONES ESPACIALES:**

En general los árbitros de Hockey sólo tomamos conciencia de cómo cambia nuestras relaciones de espacio o lugar con los jugadores y el público cuando raramente arbitramos Hockey Sala donde todo es mucho más cercano y personal lo que nos hace cuidar mucho más nuestro modelo de comunicación no verbal. Hay teóricamente, cuatro zonas o espacios en los cuáles interactuamos con los otros participantes de un partido y que difieren con la distancia entre los participantes y de las cuáles en especial en Hockey se entra y sale con gran facilidad.

■ **INTIMA:**

Ejemplo claro como la lucha o el box donde se está al lado del deportista o inclusive hay contacto físico, desde ya es recomendable no utilizar este tipo de relaciones espaciales en Hockey y desde ya están penadas directamente en ciertos deportes como el volleyball o el tenis.

■ **PERSONAL:**

Sacar una tarjeta a tres o cuatro metros de distancia de un jugador, llamar la atención al técnico en el banco desde el borde de la cancha o mostrarle a los salidores en defensa en un corner que se paren detrás de la línea son ejemplos de este tipo de espacio muy utilizado en nuestro deporte y donde se debe intentar mejorar al máximo nuestra capacidad de comunicarnos sin palabras.

■ **SOCIAL:**

El Volley y el tenis donde los árbitros están afuera de la cancha son ejemplos de deportes en los cuáles las relaciones son más "sociales" y menos "personales". La relación de nuestras señas con los jugadores y la mesa son ejemplos de un espacio social donde la claridad debe ser muy importante. Ejemplo es la acción de parar el tiempo durante el partido donde se establece una relación a distancia con la mesa mediada casi exclusivamente por señales (el silbato es en este caso nuestra voz).

■ **PUBLICA:**

Este tipo de relaciones se da menos en nuestro medio aunque en algunas finales de torneos donde el marco de público en una tribuna es importante se establece una relación espacial con los espectadores que obliga a pensar al árbitro que las señales (y el uso del silbato) son a tanta distancia lo único que le permite mostrar o a veces justificar una decisión.

▶ **PARALENGUAJE:**

Esta palabra se refiere a los componentes vocales de la palabra los cuáles están separados del significado. La intensidad de la voz tiende a ser más alta cuando hay sentimientos de enojo, alegría o miedo. Aprender a manejar estos sentimientos es importante para no transmitir estos sentimientos con nuestra voz. También el tono de voz es importante para enviar un mensaje, la voz puede ser firme y grave para transmitir un llamado de atención final antes de las tarjetas o puede ser suave y calma para explicar una infracción a jugadores menores que aún no conocen bien el reglamento. Es bueno preguntarse a si mismo si uno habla rápido o lento, si es capaz de modular la voz, controlar la amplitud o el tono de la voz. Escucharse en una cinta grabada o en video cuando sea posible es la mejor manera de practicar mejorías en esta área.

▶ **¿Y EL SILBATO?**

Al escribir estas líneas me preguntaba donde ubicar la silbato y creo que puede formar parte o ser una extensión del lenguaje verbal y del para lenguaje siendo sin duda un arma muy importante en el Hockey lo que es una diferencia con otros deportes donde su rol es mas standard (volleyball, handball). Desde ya es la forma primaria y mas elemental de comunicación en nuestro deporte por lo que uno de los primeros pasos que debe hacer un árbitro nuevo es elegir un buen silbato, en el pasado había varias opciones, pero en la actualidad el desarrollo de silbatos con modelos con cámaras de plástico duro sin bolita capaces de producir sonidos con longitudes de onda que los hacen muy audibles a pesar del ruido del público, han simplificado la elección (Fox, ACME). Los pasos siguientes son los más difíciles y comprenden aprender a "hablar con el silbato" como habitualmente se dice y aquí van unos simples consejos.

- ✓ Evitar sonar el silbato más allá del rango que es capaz de dar, lo que en general no es muy variable, la intensidad está más dada por la duración que por la fuerza que pongamos al soplar.
- ✓ Usarlo siempre en la mano para permitir el tiempo necesario que nos permita dar una ventaja o analizar un segundo más una decisión. Yo prefiero usar dos unidos por las anillas pero también se lo puede llevar fijo a la muñeca y tener uno de repuesto en los bolsillos.
- ✓ Un solo sonido corto y de intensidad normal para las faltas comunes, más largo y más intenso para dar un corner corto, un penal o un gol. Evitar el pirí pipi (Ej.: cuando la pelota no se juega del lugar correcto)
- ✓ A veces cuando existe una falta en algún área de superposición con el árbitro del otro lado de la cancha, darse una fracción de segundo para marcar la dirección de la infracción luego de sonar y evitar que ambos árbitros señalen en direcciones opuestas lo que no siempre significa una evaluación diferente sino simplemente el segundo de diferencia entre dos faltas consecutivas.
- ✓ Usarlo lo menos posible, el silbato es un medio de comunicación no un fin en sí.

▶ **ESTILOS DE COMUNICACION:**

Weinberg y Richardson describen en su excelente libro "La Psicología del arbitraje", el cuál es una de las bases de este trabajo, cuatro diferentes estilos de comunicación que marcan las características de un individuo.

- ✗ **PELEADORES:** Son aquellos que buscan como primer objetivo en una cancha lograr su propio propósito. Ellos están interesados en ganar la discusión y tienen poco interés en mantener "relaciones sociales" a las que ven como parte de un juego con un ganador y un perdedor.
- ✗ **NEGOCIADORES:** Ellos valoran sus responsabilidades personales y sus relaciones con los otros. Ellos prefieren una relación de dar y recibir. Ellos demuestran autoridad pero también muestran preocupación por el participante sea un entrenador o un jugador.
- ✗ **DICTADORES:** Como les ocurre a los peleadores están en principio preocupados en afirmar su autoridad, dan órdenes y direcciones e intentan mostrar su poder. El dictador, hace decisiones y llamados de atención con la actitud de "Yo soy el Jefe" y no la de "Yo soy una parte vital del juego"

✗ **DESERTORES:** Abandonan y no hacen nada. Evitan la confrontación y el conflicto con los jugadores, técnicos y espectadores. Ellos se intimidan cuando son abiertamente cuestionados lo que los lleva a no cobrar infracciones por miedo a los gritos o no sacar una tarjeta para no tener que enfrentarse con el o los problemas.

Es necesario que todos los que estén preocupados por su forma de comunicarse reconozcan su estilo predominante, ya que no todos los días ni todos los momentos un árbitro se comunica de la misma manera, ya que como cualquier mortal está influenciado por múltiples razones internas y externas a su persona.

COMO COMUNICARSE CON JUGADORES – TECNICOS Y PUBLICO

Un árbitro que tiene un estilo tranquilo, una sonrisa de fácil aparición y exuda calma; crea un ambiente positivo que finalmente tendrá un efecto “sedante” sobre los jugadores y el técnico. En contraste apuntar con el dedo, mostrarle la tarjeta en la cara o discutir recordándole que “siempre me haces lo mismo” puede hacernos demostrar que tenemos la razón, pero distorsionará en la mayoría de los casos el mensaje original que el árbitro intenta transmitir.

▶ **RECORDAR:** La comunicación es una calle de dos manos, si Ud. mantiene las líneas de comunicación abiertas podrá tener relaciones más constructivas, amigables y divertidas con los atletas, técnicos y espectadores.

La revista americana “Referee” sugiere algunas pautas para comunicarse mejor en cualquier nivel del espectáculo deportivo:

- ✓ **Aprenda a aceptar un poco crítica:** El uniforme no le da inmunidad ni lo transforma en infalible (No confundir crítica con falta de respeto).
- ✓ **No sea una persona ruda:** Si un técnico se pone pesado no trate de acercarse para generar mayores problemas, intente si no se generaliza la protesta ignorarlo o simplemente indíquele a la mesa que le recuerde sus obligaciones y el lugar del campo que debe ocupar.
- ✓ **No ladre:** Si no le gusta que le griten, no le grite a los jugadores, sea firme pero con voz relajada. Gritar es una forma de perder el control del partido.
- ✓ **Demuestre confianza:** Es indispensable exudar confianza. Su presencia debe producir respeto en los participantes. Trate a través de su apariencia, formas y voz mostrar una imagen apropiada a sus responsabilidades.
- ✓ **Olvidese del público:** A nivel nacional aún no se ha definido claramente las relaciones del público con los árbitros. A nivel internacional no hay ninguna relación con los espectadores por más fanáticos que parezcan. Las hinchadas tiene la tendencia a antagonizar y ridiculizar si es posible al árbitro. Es toda una práctica de concentración ignorar a público que habla en la misma lengua que uno.
- ✓ **Responda preguntas razonables:** Si le hacen una pregunta razonable respóndala, mucho más aún si los jugadores son menores. No confundir con explicar todo, una práctica muy difundida pero que es mas un signo de inseguridad que un intento formal de ser “híper docente”
- ✓ **Elija sus palabras sabiamente:** No amenace a los jugadores, ya que los pondrá a la defensiva. No es lo mismo decir “la próxima vez que hable lo hecho a la m.....” que “señor / señorita esta es su última oportunidad antes de una tarjeta amarilla “o en menores “la próxima infracción son 5 o 10 minutos al lado de la mesa”.
- ✓ **Manténgase “cool” (sereno, fresco):** Los árbitros nerviosos nunca tienen las de ganar y son fácil presa de los técnicos y el público. Trate de mantener un entorno de calma en un partido.

LA COMUNICACIÓN CON LOS COLEGAS:

Respeto, confianza, aceptación del otro, amistad y aliento mutuo son desarrollados por colegas cuando hay una comunicación franca y fluida. En el Hockey actual la cooperación entre árbitros a pasado a ser una nueva modalidad de comunicación por señas, obviamente requiere de mayor concentración, pero los resultados en términos de “consistencia” será mayor en la medida que los árbitros entiendan que el efecto final no es sumatorio sino exponencial llenando el espacio faltante “del lado de enfrente” que algún día probablemente ocupe un tercer árbitro. Un tema que no debe ser soslayado es el que en un

deporte donde a veces dirigen hombres y mujeres juntos, el hombre puede sentirse superior y tratar de controlar todo, reduciendo el radio de acción de su colega femenino, esto debe ser evitado porque los jugadores y el público notan esta situación con facilidad y puede ser eje de conflictos. Además la actitud debe ser de colaboración para permitir que el árbitro femenino tome confianza y pueda desarrollar su propio estilo y personalidad. Arbitrar partidos de varones ayuda a los árbitros femeninos a adaptarse a un juego de mayor velocidad, una forma práctica es dirigir partidos de 5ta división o Juveniles que poseen la velocidad pero protestan menos y están menos comprometidos con los resultados.

▶ **CONSEJOS UTILES PARA COMUNICARSE CON LOS MEDIOS DESPUES DEL PARTIDO:**

- ▶ No hable con la prensa o la televisión si no ha tenido la oportunidad de ordenar sus ideas y poner sus emociones bajo control.
- ▶ Responda preguntas acerca de las reglas pero nunca comente sobre el juego de los equipos o las habilidades de un coach.
- ▶ Trate de que su asociación local tenga un vocero oficial para responder las preguntas de la prensa.
- ▶ Invite a los periodistas a participar de las reuniones técnicas y clínicas de arbitraje.
- ▶ Trate a todo el periodismo con respeto.

▶ **COMO MEJORAR LA COMUNICACION:**

La mejor forma es primero saber entender exactamente lo que está diciendo y haciendo. Este Test les servirá para hacer un auto evaluación de sus habilidades. Complete las respuestas y después entre todos analizaremos las respuestas.

✿ **SELF-TEST:** Habilidades para la comunicación

Responda a cada pregunta con **1. Nunca** **2. Rara vez** **3. Usualmente** **4. Siempre.**

1. Me gusta escuchar lo que dicen los demás.
2. Expreso un pensamiento a la vez.
3. Aparento que estoy prestando atención
4. Hablo con sarcasmo.
5. Repito los puntos principales.
6. Respeto el derecho de los otros de expresarse.
7. Me distraigo fácilmente con otros ruidos.
8. Escucho todo el mensaje del otro.
9. Finalizo los pensamientos del que está hablando.
10. Escucho activamente moviendo mi cabeza o consintiendo verbalmente cuando estoy de acuerdo con lo que se dice.
11. Mantengo el tono de mi voz en situaciones tensas.
12. Estrecho la mano firmemente.
13. Miro directamente a la gente cuando hablo con ellos.
14. Camino lentamente levantando mis hombros.
15. Uso mis manos para aumentar el efecto de mis palabras.

RESULTADOS:

51 o más puntos:	Buena comunicación
40-50 puntos :	Hay confusión en algunas áreas
39 o menos :	A practicar urgente.

Recuerden que tener un libro o diario donde anotar aciertos y errores, usar una cinta de video o practicar con imágenes mentales (imagery) son formas prácticas de entrenar nuevas habilidades en la comunicación verbal y no verbal. Cuanto más sea la cantidad de partidos que se dan en TV mayor será la necesidad de mejorar la forma de transmitir nuestras decisiones y será cada vez más real el refrán que dice que no basta ser bueno sino que hay que demostrarlo. No hay duda que ante igualdad de condiciones técnicas y físicas tendrá mayor futuro y carrera aquel que sepa transmitir una mejor imagen y mantener una relación fluida con técnicos, jugadores, dirigentes, periodistas y público en general.