



# El otro lado de la moneda, el árbitro... como prestador de un servicio.

**Corl. Mario Rubio Vázquez**

Ex-árbitro FIFA

## **Saber más, para ser mejor cada día.**

Mientras salía de la operación mi hijo Enrique, me puse a leer el libro de Juan Herrera Rodríguez. Después de todo Vender más y mejor no es tan difícil. Reflexione sobre los doce pasos para una venta exitosa e inmediatamente hizo un comparativo con la labor de 720.000 árbitros, entre ellos 40.000 mujeres, que dirigen año tras año millones de partidos .

**Raro el tema**, no les parece, pero realmente, el árbitro domingo a domingo presta un servicio al deporte del fútbol ¿no es verdad?, pero también es verdad que sin árbitros no es posible jugar al fútbol.

**Vender** es un fenómeno humano y dinámico. Se presenta todos los días. Todo mundo hace alguna venta al día. Los políticos tratan de vender votos, los padres tratan de venderse a sus hijos, los maestros tratan de vender sus conocimientos y así sucesivamente.

Todos, absolutamente todos somos **vendedores**: como el médico, abogado, carpintero, mecánico, futbolista, árbitro. Vendemos nuestros servicios, nuestras relaciones laborales, nuestras ideas, nuestro esfuerzo y más (nuestra integridad).

## **El árbitro desempeña una profesión.**

Toda profesión y actividad humana no sólo tiene el sentido de permitirnos una adecuada relación con nuestros semejantes, no sólo nos permite percibir una remuneración por lo que hacemos, sino que al mismo tiempo, tiene como posibilidad el permitir nuestra autorrealización, autoafirmarnos en la vida y desarrollar de ese modo nuestra personalidad.

## **Formar parte del juego.**

Para ser parte del juego, requiere de decisión. Se requiere de fortaleza mental y física. Se requiere de inteligencia emocional. Se requiere de tomar decisiones. Se requiere tener bases sólidas morales. También de gozar de una buena dosis de autoestima o valoración personal que le permita mostrar una actitud de seguridad y confianza en sí mismo.

## **Por curiosidad, ¿Usted se ha formulado las siguientes preguntas?**

¿En qué consiste mi trabajo?

¿Cómo puedo ser parte del juego?

¿Cómo haré para que los jugadores respeten mis decisiones?

¿Con qué efectividad me estoy realmente desarrollando?

¿Cómo podría hacer un trabajo de calidad?

Las respuestas a estas preguntas se encuentran en la experiencia que le ha dejado cada partido, en la capacitación que ha tenido. También se encuentran en la información sobre su rendimiento que ha obtenido de su supervisor y durante las sesiones de evaluación y asesoramiento de sus inspectores e instructores.



### ¿Quién es un cliente?

Es una persona que necesita de su producto, que tiene poder adquisitivo y puede tomar una decisión de compra.

Su trabajo como **vendedor** es satisfacer dichas necesidades con los beneficios de su producto, de manera rentable para él y para su empresa. Además un cliente tiene derecho a esperar que usted se esfuerce en cuidar los detalles; por ello paga y es él la razón de que los vendedores tengamos empleo.

### El cliente en nuestro deporte es el fútbol.

Es una empresa que necesita de sus servicios, que tiene poder adquisitivo y puede tomar una decisión de aceptación o de rechazo.

Su trabajo como **árbitro** es satisfacer dichas necesidades con los beneficios de su capacidad, de manera confiable para él y para su empresa. Además un cliente tiene derecho a esperar que usted se esfuerce en cuidar la integridad física del jugador; por ello paga y es él la razón de que los árbitros tengan empleo.

### Planeación y organización.

La mayoría de los fracasos en la dirección y control de un partido surge cuando se emprenden actividades sin haberlas meditado y planeado debidamente. Es como querer construir una casa sin haber proyectado y dibujado unos planos y un presupuesto.

### Una sugerencia más:

Antes de salir a su cita, asegúrese de tener toda la información necesaria. Verifique dos o tres veces su plan de trabajo para asegurarse de que tiene todo lo necesario para lograr su objetivo.

Sólo planeando sus actividades, usted puede hacer pleno uso de:

- ✓ El conocimiento de los equipos, jugadores y director técnico.
- ✓ Conocer de los factores internos y externos al juego o de cómo enfrentarlos.
- ✓ Tenga a la mano la información completa de los factores que pueden influir en su desempeño.
- ✓ Dominar sus emociones.
- ✓ Conocer a cada jugador: roles, habilidades y técnicas.
- ✓ Del grado de dificultad del partido.

### Sugerimos brevemente algunas ideas positivas.

- ✓ Para poder planear adecuadamente una dirección efectiva del partido conteste, previamente, el siguiente cuestionario:

¿Qué voy le voy a ofrecer?.

¿Quién o quienes son los equipos y qué datos tengo de ellos?.

¿Cómo los voy a controlar?.

¿Cuándo es el momento adecuado para darle continuidad al juego?.

¿Dónde es el lugar y momento adecuado para aplicar la ventaja?.

¿Cuándo debo aplicar el sentido común y no el texto de las reglas?.

¿Cuáles son los beneficios de una planeación y organización?.

Muchos, no llegar con los ojos cerrados, pero debe prepararse bien:

- Usted debe conocer perfectamente no sólo el ABC de las reglas y la mecánica del juego. Debe estudiar y estar bien informado acerca de las conductas, habilidades y destrezas de cada uno de los jugadores.
- Recuerde que su preparación afecta directamente su desempeño en el terreno de juego y usted es responsable de su propia capacitación. Leer libros y manuales, asistir a cursos o talleres (no exclusivamente de reglas de juego), reunirse con otros árbitros para



... a buena pluma ...

intercambiar experiencias y cuidar su imagen; y convencerse de que sólo cuando usted esté bien preparado, podrá presentarse como un profesional que inspire confianza, credibilidad, respeto y que va ayudar a **su cliente** a que exprese sus habilidades y destrezas en beneficio del espectador. La falta de ciertas habilidades, conocimientos o actitudes, podrían impedir que usted logre los objetivos para los que fue contratado.

### **El contacto con su cliente. (Jugadores, directivos, directores técnicos).**

Cuando usted conoce a alguien, consciente o no, éste lo juzga por su aspecto. Usted puede tener una gran personalidad y ser agradable, pero si su aspecto es descuidado, los demás nunca descubrirán al maravilloso ser humano que usted guarda en su interior.

Para ello, resaltaremos los siguientes puntos:

- ✓ **Sea pulcro.** Su apariencia habla.
- ✓ **El silencio habla.** Usted se comunica a un antes de emitir una sola palabra: sus modales, su mirada, sus pequeña expresión corporal, su atuendo deportivo y social.. Todas esas cosas constituyen su imagen. Su **apariciencia** debe decir: "Puede usted confiar en mí" Ésta aporta más del 50% del impacto de lo que usted dice y hace. La apariencia es más que la ropa. La apariencia es: presencia, conducta, postura, educación, físico, limpieza, arreglo, vista y voz. Su apariencia externa está moldeada principalmente por factores internos como confianza en usted mismo, actitud positiva, educación que ha recibido y honestidad.
- ✓ **Salude con entusiasmo.**  
Salude firme, contacto visual y una sonrisa. Si esto le parece simple, lo es. Pero estas pequeñeces son parte fundamental de la primera impresión. Es lo que los jugadores detectan primero de usted. Es una parte de su lenguaje corporal. Factores como el saludo de mano, el tono de voz, la postura, los gestos y la sonrisa, son básicos para transmitir una imagen de seguridad y credibilidad.
- ✓ **Sea amable con todos.**  
Logre un acercamiento con las personas que estén participando en ese momento en el juego. Utilice la cortesía. Siempre refleje un sincero deseo de ayudar a su cliente (jugador), Demuéstrele que lo respeta y valora sus habilidades, sus destrezas, su comportamiento. Recuerde lo que le gusta y disgusta a su cliente. Capitalice lo primero y evite lo segundo. Sea amable con todas las personas, no piense que son sus enemigos. Trate a su cliente con respeto, para que lo respete a usted y a su equipo de trabajo.
- ✓ **Muestre una actitud ganadora.**  
Muestre una actitud segura, positiva, más no arrogante o petulante. Muéstrele al cliente que usted es competente en su profesión. ¿Cómo puede adquirir una actitud segura, positiva, de ganador? La respuesta es: estudiando.  
Otra forma de demostrarlo es la **eficiencia** con la que realiza su trabajo. Muestre sus habilidades y su bagaje de experiencias. Crea firmemente en usted, en sus conocimientos, en sus habilidades, etc.
- ✓ **Sea honesto en sus decisiones.**  
Su cliente no es tonto y además cree en usted. El árbitro deberá seguir siendo la única autoridad en el terreno de juego, exhibiendo un óptimo rendimiento y situándose por encima de toda sospecha. Su autoridad y credibilidad están en juego



✓ **Trata a su cliente con respeto.**

Trate al jugador con respeto, diríjase a él mencionado su apellido (no su apodo), al director técnico, al directivo, a los medios de comunicación. Trátelo con respeto, para que ellos también lo traten con respeto.

**Estamos poniendo en tus manos las herramientas necesarias para que sea un árbitro de élite, y no un árbitro saca partidos.**

**Practique, practique, practique**

En esta profesión nunca se deja de aprender y de mejorar. Eso lo hace atractiva. Si los más grandes atletas profesionales practican, si los pilotos expertos practican, si cirujanos renombrados practican, entonces los árbitros deben practicar.

Practique en el terreno de juego llevando su silbato y sus tarjetas: su diagonal, su ubicación, desplazamiento, sus señalamientos, practique como si estuviera dirigiendo un partido de fútbol.

**Siéntase orgulloso de su trabajo y desempeñelo con alegría.**

El arbitraje de un partido, que parece una operación aparentemente banal y fácil, consiste en vigilar una prueba deportiva para garantizar su ortodoxia y regularidad. Definición simple, redactada con celeridad y facilidad, pero que suscita no pocas críticas, provocadas por un medio ambiente suspicaz, creado por jugadores exuberantes, por directivos irreflexivos y por fanáticos inconscientes que difaman, agredir moralmente al responsable de conducir el juego a buen término el encuentro.

**Crea en usted mismo.**

La espontaneidad es esencial para un director de juego, pues el sello de la mediocridad es no saber decidir, o tardar en decidir.

La seguridad es el fruto de un conocimiento auténtico del ABC de las reglas y también de una manera sana de juzgar los hechos, mientras que la vacilación es fuente de inquietud y de debilidad, y por deducción disminuye el grado de confianza y de autoridad.

**Sienta pasión por su trabajo.**

Los grandes árbitros sienten pasión por su trabajo. Se divierten, gozan con él. Tienen fe en sus propias habilidades y tienen ambición de triunfar, superaran los obstáculos que encuentre. Ameló, respételo y defiéndalo a muerte.

**Sea integro.**

No falle la prueba de integridad. Sea honesto y sincero con los jugadores, en sus apreciaciones y en su reporte. Unas semillas de honestidad aseguran una buena cosecha. Sea responsable y la gente le tendrá confianza.

**Aprenda nuevas tácticas y estrategias.**

Busque cómo mejorar su trabajo día con día. El mundo cambia, el mercado cambia, los productos cambian, los clientes cambian, hasta las piedras cambian. Usted debe cambiar. Usted no es un producto terminado. Puede mejorar su desempeño en la dirección de un partido aprendiendo nuevas formas de lograr sus objetivos. Haga un autoanálisis objetivo después de cada juego.

**Para concluir este comparativo vendedor-árbitro.**

La objetividad que debe tener sobre sus propios errores o aciertos, le va a dar el mayor juicio sobre su rendimiento y desempeño en el terreno de juego.



www.arbitrum.com  
info@arbitrum.com



*... a buena pluma ...*

Pero, con el tiempo, y luego de errores y aciertos, de metidas de pata y de haber sacado la pata luego de haberla metido, la experiencia le dará lo que ningún libro o consejo bien intencionado puede aportarle.

La suma de partidos, anécdotas, vivencias, reflexiones, descubrimientos, zozobras o alegrías, va formando un sedimento cada vez más amplio de recursos, para que el hombre de negro se siga desempeñando adecuadamente y teniendo un buen manejo de esa relación. Muy difícil pero necesario, con el jugador y público asistente al terreno de juego.

#### **Bibliografía**

Psicología del Arbitraje de Ernesto Popeka.

Como Suprimir las preocupaciones y disfrutar de la vida. De Dale Carnegie.

Después de todo., Vender más y mejor no es tan difícil de Juan Herrera Rodríguez.