

IL COMPORTAMENTO ARBITRALE NEL BURRACO

L'autorevolezza dell'arbitro, la comunicazione
delle decisioni
e la gestione delle contestazioni



a cura di Happy - Atamai





IL COMPORTAMENTO ARBITRALE NEL BURRACO

L'AUTOREVOLEZZA DELL'ARBITRO, LA COMUNICAZIONE DELLE DECISIONI E LA GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI

Premessa

L'arbitro di burraco non è soltanto colui che conosce il regolamento e stabilisce quale sia la corretta applicazione di una norma. È, prima di tutto, il garante dell'equità del gioco.

La sua funzione richiede contemporaneamente competenza tecnica, equilibrio, capacità di ascolto, fermezza, autocontrollo e chiarezza comunicativa.

Una decisione arbitrale può essere tecnicamente corretta e, tuttavia, essere percepita come ingiusta se viene comunicata male. Al contrario, una decisione difficile o penalizzante può essere accettata più facilmente quando l'arbitro dimostra di aver ascoltato le parti, di aver compreso la situazione e di applicare il medesimo criterio a tutti.

L'autorità dell'arbitro, pertanto, non deriva dal volume della voce, dalla severità o dalla distanza che egli mantiene dai giocatori. Deriva dalla coerenza.

L'arbitro non deve vincere una discussione: deve far rispettare il gioco.

1. Il ruolo dell'arbitro

L'arbitro svolge almeno cinque funzioni fondamentali:

1. interpreta e applica le regole;
2. ricostruisce i fatti quando si verifica un'infrazione;
3. assume una decisione;
4. comunica la decisione alle persone coinvolte;
5. garantisce che il gioco possa riprendere regolarmente.

Queste cinque funzioni devono rimanere distinte.

Un errore frequente consiste nel passare direttamente dalla chiamata: «Arbitro, non ha pescato!», alla sentenza: «Ok, pesca e scarta.» senza aver prima ricostruito ciò che è realmente accaduto.

L'arbitro deve invece sviluppare un metodo.



Il metodo in sei passaggi

1. Fermare la situazione - Quando la situazione lo richiede, si interrompe temporaneamente l'azione.
2. Ascoltare - Si ascoltano le persone direttamente coinvolte, evitando che il tavolo diventi una discussione collettiva.
3. Ricostruire - Si stabilisce cosa è accaduto, distinguendo i fatti dalle interpretazioni.
4. Individuare la norma applicabile - Si verifica quale regola disciplina il caso.
5. Decidere - La decisione deve essere coerente con il regolamento e con i principi arbitrali applicabili.
6. Comunicare e far riprendere il gioco - La spiegazione deve essere sufficientemente chiara, ma non trasformarsi in una lezione o in un dibattito infinito.

2. L'imparzialità: il primo requisito dell'arbitro

L'arbitro deve essere percepito come terzo rispetto alle coppie.

Questo significa evitare:

- commenti favorevoli o sfavorevoli;
- ironie;
- atteggiamenti di familiarità eccessiva;
- giudizi sulle capacità dei giocatori;
- discussioni personali;
- espressioni che facciano pensare a un pregiudizio.

Sono da evitare frasi come: «Con voi succede sempre.» oppure: «Questa volta avete proprio sbagliato.» o ancora: «Lo so che siete giocatori esperti, quindi sapete benissimo che...»

Anche quando l'affermazione è pronunciata senza cattive intenzioni, può essere interpretata come una presa di posizione personale.

È preferibile dire: «Vediamo cosa è successo e applichiamo la regola prevista per questa situazione.»

Questa formula sposta l'attenzione dalla persona al fatto.

3. L'arbitro deve essere neutrale anche nel linguaggio

Il linguaggio arbitrale dovrebbe essere:

- descrittivo, non accusatorio;
- tecnico, non personale;
- breve, non prolisso;
- fermo, non aggressivo.

Linguaggio da evitare - «Lei ha combinato un pasticcio.»

Linguaggio corretto - «L'azione effettuata non è conforme alla procedura prevista. Dobbiamo quindi applicare la conseguenza prevista dal regolamento.»

La differenza è sostanziale, nel primo caso l'arbitro giudica la persona mentre nel secondo giudica l'azione.



4. L'ascolto delle parti

Ascoltare non significa permettere una discussione senza limiti.

Quando due giocatori presentano versioni differenti, l'arbitro deve evitare di assumere immediatamente una posizione.

Una buona sequenza è: «Prima ascolto entrambe le versioni. Poi verifico la situazione e vi comunico la decisione.»

Se necessario: «Per favore, una persona alla volta.»

oppure: «Ho bisogno di ricostruire esattamente l'ordine degli eventi.»

L'arbitro deve cercare di ottenere fatti verificabili.

Non: «Secondo voi cosa sarebbe dovuto succedere?»

ma: «Quale carta è stata giocata per prima?»

«La carta è stata lasciata sul tavolo?»

«Il compagno aveva già effettuato la propria azione?»

«Quando è stata fatta la contestazione?»

Queste domande consentono di separare il fatto dall'interpretazione.

5. Separare il fatto dalla conseguenza

Uno degli strumenti più importanti dell'arbitraggio è distinguere:

che cosa è successo da che cosa prevede il regolamento in conseguenza di ciò.

Esempio:

Un giocatore afferma: «Ho solo toccato la carta, non volevo giocarla.»

L'arbitro non deve iniziare dalla domanda: «Voleva giocarla oppure no?»

Deve prima stabilire il fatto: «La carta è stata presa in mano? È stata mostrata? È stata posata sul tavolo?»

Una volta ricostruito il fatto, si passa alla norma. Questa distinzione rende la decisione più solida.

6. L'arbitro non deve anticipare la decisione

Un errore frequente è pronunciare una decisione prima di aver ascoltato tutti.

Per esempio: «È sicuramente irregolare.»

e successivamente scoprire che mancava un elemento importante.

È preferibile utilizzare formule neutrali: «Attendo un momento e ricostruisco la situazione.»

oppure: «Prima di decidere devo verificare esattamente cosa è accaduto.»

Questa non è indecisione, è prudenza arbitrale.

7. La decisione deve essere chiara

Una decisione arbitrale dovrebbe contenere, quando necessario, tre elementi:

A. Il fatto accertato - «Ho verificato che la carta è stata mostrata prima della conclusione dell'azione.»

B. La regola applicabile - «In questa situazione il regolamento prevede che...»



C. La conseguenza - «Pertanto la decisione arbitrale è la seguente...»

Questa struttura riduce enormemente le discussioni.

8. Non trasformare la decisione in una trattativa

Una volta presa una decisione, l'arbitro non dovrebbe chiedere: «Va bene per tutti?»

Questa domanda suggerisce che la decisione sia sottoposta al voto dei giocatori.

È meglio dire: «Questa è la decisione arbitrale. Il gioco può riprendere.»

Se un giocatore non è d'accordo: «Comprendo che non sia d'accordo. La decisione rimane questa.»

Questa è una delle competenze fondamentali dell'arbitro: saper ascoltare senza perdere autorevolezza.

9. La contestazione non è un'offesa personale

Una contestazione può essere:

- una richiesta legittima di chiarimento;
- una reazione emotiva;
- un tentativo di modificare la decisione;
- una contestazione fondata;
- una contestazione infondata;
- un comportamento aggressivo.

L'arbitro non deve rispondere emotivamente.

Se il giocatore dice: «Questa decisione è assurda!»

l'arbitro non dovrebbe rispondere: «Assurdo è quello che sta facendo lei!»

La risposta corretta può essere: «Può non condividere la decisione. Le spiego però quale regola sto applicando.»

Oppure, se la spiegazione è già stata data: «La motivazione le è stata illustrata. La decisione resta confermata.»

10. La tecnica della "ripetizione calma"

Quando un giocatore continua a contestare la medesima decisione, spiegare nuovamente tutto ogni volta può peggiorare la situazione.

È utile applicare la tecnica della ripetizione calma.

Primo livello

«La decisione deriva dall'applicazione della regola prevista per questa situazione.»

Secondo livello

Se insiste: «Capisco la sua posizione, ma la decisione rimane invariata.»

Terzo livello

Se continua: «Non ci sono ulteriori elementi da esaminare. La decisione è confermata e il gioco deve riprendere.»



L'arbitro non deve alzare progressivamente il tono. Deve invece ridurre progressivamente la quantità di parole.

11. Contestazione corretta e contestazione aggressiva

È importante distinguere il dissenso dal comportamento scorretto.

Contestazione corretta

«Arbitro, non sono d'accordo. Posso sapere quale regola ha applicato?»

Risposta: «Certamente. La situazione rientra nella disposizione relativa a...»

Contestazione insistente

«Ma non può essere così! Glielo sto dicendo da cinque minuti!»

Risposta: «Ho ascoltato la sua ricostruzione. Ho verificato il caso e confermo la decisione.»

Contestazione aggressiva

«Lei non capisce niente!»

Risposta: «Capisco che sia contrariato. Le chiedo però di mantenere un linguaggio rispettoso. Possiamo discutere della decisione, non in questi termini.»

Questa risposta è fondamentale perché non restituisce aggressività.

12. L'arbitro non deve umiliare il giocatore

Anche quando l'infrazione è evidente, non bisogna mettere il giocatore in ridicolo davanti al tavolo.

Da evitare:

«Ma come fate a non saperlo?»

«È una regola elementare.»

«Questo lo sanno tutti.»

«Avete fatto un errore incredibile.»

Meglio: «L'azione non è conforme alla procedura prevista. Applichiamo quindi la disposizione relativa a questo caso.»

La fermezza non richiede umiliazione.

13. Il controllo del tono di voce

L'arbitro comunica anche attraverso:

- postura;
- volume della voce;
- velocità del parlato;
- espressione del volto;
- distanza fisica;
- contatto visivo.

Un arbitro che parla molto velocemente durante una contestazione trasmette spesso agitazione.

Un arbitro che urla per farsi rispettare comunica, paradossalmente, una perdita di controllo.



La voce dovrebbe essere: bassa, udibile, lenta e ferma.

Una pausa di due secondi prima di rispondere può essere molto più efficace di una risposta immediata.

14. Non discutere sopra il giocatore

Se il giocatore parla contemporaneamente all'arbitro: «No, perché lei non ha capito che io...»

l'arbitro dovrebbe evitare di alzare la voce.

Può dire: «La ascolto. Mi lasci però terminare un attimo, poi le do la parola.»

Oppure: «Prima ricostruisco il fatto, poi ascolto la sua osservazione.»

L'obiettivo non è dominare verbalmente il giocatore. È ripristinare un ordine comunicativo.

15. Quando intervenire immediatamente

L'arbitro dovrebbe intervenire senza esitazioni quando:

- la situazione rischia di alterare ulteriormente lo svolgimento della mano;
- i giocatori stanno modificando la posizione delle carte;
- la contestazione coinvolge più tavoli;
- si sta creando confusione;
- il comportamento di un giocatore sta disturbando gli altri;
- vi è il rischio di perdere elementi utili alla ricostruzione del fatto.

Una formula efficace è: «Fermiamo un momento il gioco. Nessuno tocchi le carte. Ricostruiamo la situazione.»

Questa frase è semplice ma molto potente.

16. La gestione del tavolo durante un'infrazione

Supponiamo che al tavolo si verifichi un'infrazione.

L'arbitro arriva.

Non dovrebbe chiedere: «Chi ha sbagliato?»

perché questa formulazione crea immediatamente una contrapposizione personale.

Meglio: «Mi spiegate brevemente cosa è accaduto?»

Dopo aver ascoltato: «Bene. Ho ricostruito la situazione. Adesso vi comunico la decisione.»

Questo crea una sequenza ordinata: ascolto → verifica → decisione.

17. Esempio pratico: due versioni contrastanti

Situazione

Un giocatore sostiene che l'avversario abbia effettuato una determinata azione. L'avversario sostiene il contrario.

Comportamento sbagliato

«Io credo a lui, perché l'ho visto giocare molte volte.»

È un errore gravissimo: introduce un giudizio personale.



Comportamento corretto

«Le due ricostruzioni sono diverse. Vi ascolto separatamente e verifico gli elementi oggettivi della situazione.»

Dopo l'esame: «Sulla base degli elementi che posso accertare, considero provato questo fatto: [...]. Applicando la disposizione prevista per tale situazione, la decisione è [...].»

Se non è possibile stabilire con certezza ogni dettaglio: «Non posso ricostruire con certezza l'elemento che mi state chiedendo di stabilire. Devo quindi decidere sulla base degli elementi oggettivamente disponibili e applicare la disposizione pertinente.»

Questo è un punto essenziale: l'arbitro non deve fingere una certezza che non possiede.

18. Esempio pratico: il giocatore "esperto"

Un giocatore molto esperto può dire: «Arbitro, gioco da vent'anni e questa regola non si applica così.» L'esperienza del giocatore merita rispetto, ma non modifica la funzione arbitrale.

Risposta: «Riconosco la sua esperienza. In questo caso, però, devo applicare la disposizione prevista dal regolamento.»

Se il giocatore insiste: «Se ritiene che ci sia un elemento regolamentare che non ho considerato, me lo indichi volentieri. In caso contrario, confermo la decisione.»

Questa è una risposta particolarmente efficace perché non entra in competizione con il giocatore.

19. Esempio pratico: "Ma nessuno fa così!"

Questa frase è molto comune.

Risposta: «Può darsi che in altre situazioni sia stata applicata diversamente. Io devo però decidere questa situazione secondo le regole applicabili.»

Se esiste un precedente: «Un precedente può essere utile come riferimento, ma devo verificare che la situazione sia realmente comparabile.»

L'arbitro non deve farsi trascinare nel terreno del: «L'altra volta hanno fatto così.»

La domanda fondamentale è: Qual è la situazione che devo giudicare adesso?

20. Esempio pratico: "Perché all'altro tavolo non avete detto niente?"

Questa è una contestazione delicata.

Non bisogna rispondere: «Perché all'altro tavolo non me ne sono accorto.» a meno che sia effettivamente necessario ammettere un errore.

È preferibile: «La situazione dell'altro tavolo deve essere valutata separatamente. In questo momento sto decidendo il caso che ho davanti.»

Se effettivamente l'arbitro ha commesso un errore precedente: «Ha ragione su un punto: nella situazione precedente ho applicato la regola in modo errato. Questo non modifica però la decisione che devo assumere ora, che applicherò correttamente.»

Ammettere un errore non indebolisce l'autorità dell'arbitro ma la rafforza.



21. L'arbitro può e deve dire "ho sbagliato"

L'autorità non consiste nell'essere infallibili.

Un buon arbitro deve poter dire: «Ho verificato nuovamente la situazione e devo correggere la mia precedente decisione.»

oppure: «La mia prima valutazione non era corretta. Mi scuso per l'errore. La decisione corretta è questa.»

La cosa importante è non cercare giustificazioni artificiose.

Non: «In realtà avevo detto così perché...»

quando la decisione precedente era semplicemente sbagliata. La trasparenza aumenta la credibilità.

22. Quando la contestazione diventa una trattativa

Un giocatore può cercare, consapevolmente o inconsapevolmente, di spostare la discussione dal regolamento alla persuasione.

Esempio: «Arbitro, se ci dà questa penalità perdiamo il torneo.»

«Abbiamo già avuto un problema prima.»

«Siamo qui da tre ore.»

«È solo una piccola cosa.»

Queste considerazioni possono essere umanamente comprensibili, ma non devono diventare criteri decisionali.

Risposta: «Comprendo la conseguenza per la coppia, ma la decisione arbitrale non può dipendere dal risultato che essa produce.»

Questa frase riassume perfettamente il principio di imparzialità.

23. Non contrattare sulla sanzione

Una delle peggiori abitudini arbitrali è: «D'accordo, facciamo metà.»

oppure: «Va bene, questa volta lasciamo correre.»

Una decisione arbitrale non dovrebbe dipendere dalla capacità del giocatore di insistere.

Se il regolamento prevede una determinata conseguenza, l'arbitro deve applicarla secondo le disposizioni pertinenti. La tolleranza personale non deve trasformarsi in una regola parallela.

24. Il principio della proporzione comunicativa

Non tutte le decisioni richiedono la stessa quantità di spiegazione.

Caso semplice «La carta è stata giocata. La situazione è quindi soggetta alla disposizione prevista per questa irregolarità. Il gioco può riprendere.»

Caso complesso «Vi spiego brevemente il ragionamento. Ho accertato A. Da questo deriva B. La disposizione applicabile prevede C. Per questo la decisione è D.»

L'arbitro deve evitare due estremi:

- troppo poco: «È così perché lo dico io.»



- troppo: una spiegazione di dieci minuti davanti a un tavolo che vuole semplicemente riprendere a giocare.

25. La formula "fatto-regola-decisione"

Per molte situazioni difficili è utile memorizzare questa formula:

FATTO - «Ho accertato che...»

REGOLA - «La disposizione applicabile stabilisce che...»

DECISIONE - «Pertanto, in questo caso, la decisione è...»

RIPRESA - «Possiamo quindi riprendere il gioco.»

Esempio: «Ho accertato che l'azione è stata effettuata prima che si verificasse l'evento previsto dalla procedura. La disposizione applicabile disciplina questa situazione in questo modo. Pertanto applico la conseguenza prevista. Possiamo riprendere il gioco.»

Questa struttura dovrebbe diventare quasi automatica.

26. Quando il giocatore chiede "Ma perché?"

La domanda può essere sincera. L'arbitro deve rispondere.

«Perché la regola?»

Risposta: «Perché la situazione che abbiamo accertato rientra nella fattispecie prevista da quella disposizione.»

Se il giocatore vuole continuare: «Posso chiarire ulteriormente la norma, ma la decisione è già stata assunta.»

La distinzione è importante: spiegare è diverso da rinegoziare.

27. Quando il giocatore ripete sempre la stessa obiezione

Esempio: «Ma io non volevo farlo.»

Arbitro: «Ho compreso la sua intenzione. La decisione si basa però sull'azione effettivamente compiuta.»

Giocatore: «Ma non volevo farlo!»

Arbitro: «Sì, ho compreso. La decisione si basa sull'azione accertata.»

Giocatore: «Ma allora non è giusto!»

Arbitro: «Comprendo che lei la consideri ingiusta. La decisione rimane comunque confermata.»

Questa tecnica impedisce alla conversazione di girare in tondo.

28. L'errore dell'arbitro "professore"

Un arbitro può cadere nell'eccesso opposto: trasformare ogni decisione in una lezione di regolamento.

Per esempio: «Come sapete, nel 2017 è stata introdotta una modifica che ha determinato...»

e dopo cinque minuti il tavolo non ha ancora capito cosa deve fare.

L'obiettivo immediato dell'arbitro non è dimostrare quanto conosce il regolamento.



È risolvere la situazione. La conoscenza tecnica deve essere al servizio della decisione, non dell'ego dell'arbitro.

29. L'arbitro "avvocato"

Un altro errore consiste nel cercare continuamente argomenti per difendere la propria decisione.

Una volta presa la decisione: «È questa.»

Se emergono nuovi elementi: «Questo elemento non mi era stato rappresentato. Lo considero e verifico se modifica la decisione.»

Questa frase è molto importante. L'arbitro deve essere fermo nella decisione, ma aperto ai fatti nuovi.

30. Contestazione pubblica davanti agli altri tavoli

Se un giocatore alza la voce: «Questa è una vergogna! Tutti devono sapere come arbitrate!»

l'arbitro non deve rispondere con la stessa intensità.

Può dire: «La sua contestazione è stata ascoltata. Per rispetto degli altri tavoli, continuiamo la discussione a voce bassa.»

Se necessario: «Se desidera presentare una contestazione formale, possiamo farlo secondo la procedura prevista. Adesso il gioco deve proseguire.»

Il principio è: una controversia non deve diventare uno spettacolo.

31. La gestione di un giocatore molto emotivo

Alcuni giocatori reagiscono immediatamente.

Possono alzare la voce, gesticolare o parlare rapidamente.

L'arbitro non deve interpretare automaticamente l'emotività come malafede.

Può dire: «Capisco che sia contrariato. Facciamo un passo alla volta.»

Questa frase tende a ridurre la tensione.

Poi: «Mi dica esattamente cosa contesta.»

Il giocatore deve trasformare la protesta generica in un'obiezione concreta.

Da: «È tutto sbagliato!»

a: «Contesto l'applicazione di quella regola.»

A quel punto l'arbitro può rispondere tecnicamente.

32. L'arbitro deve controllare anche il proprio ego

Questo è forse l'aspetto più difficile.

Un giocatore può essere provocatorio: «Lei non sa arbitrare.»

La tentazione è rispondere: «E lei non sa giocare.»

Non bisogna farlo.

L'arbitro non deve dimostrare di essere più intelligente, più esperto o più competente del giocatore.

Deve semplicemente esercitare la propria funzione.



Una buona regola mentale è: "Non devo convincere questa persona che ho ragione. Devo assumere e comunicare correttamente la decisione."

33. L'autorevolezza nasce dalla prevedibilità

Un arbitro autorevole è un arbitro del quale i giocatori sanno cosa aspettarsi.

Sanno che:

- ascolta;
- verifica;
- non urla;
- non favorisce nessuno;
- non cambia decisione sotto pressione;
- ammette i propri errori;
- applica criteri coerenti;
- non umilia;
- non discute inutilmente.

Questa prevedibilità crea fiducia. Ed è la fiducia, più della severità, a costruire l'autorità.

34. L'importanza della coerenza tra i tavoli

In un torneo con più arbitri è fondamentale, per quanto possibile, adottare criteri omogenei.

Se due arbitri affrontano situazioni identiche in modo radicalmente diverso, il problema non è soltanto tecnico. È anche comunicativo.

Il giocatore penserà: «Dipende da chi viene al tavolo.»

Per ridurre questo rischio è utile che gli arbitri condividano:

- interpretazioni;
- casi ricorrenti;
- modalità di applicazione;
- decisioni particolarmente delicate;
- criteri per le situazioni non previste chiaramente.

35. L'arbitro e il pubblico

Gli altri giocatori del torneo non devono essere coinvolti in una decisione relativa a un tavolo.

Se qualcuno si avvicina: «Che cosa è successo?»

l'arbitro può rispondere: «È una situazione che sto gestendo al tavolo. Vi chiedo di lasciare che i giocatori proseguano.»

Non è necessario divulgare dettagli. La discrezione è parte della professionalità arbitrale.



36. L'arbitro deve conoscere il momento giusto per chiudere la discussione

Una discussione ha una funzione finché permette di:

- ricostruire un fatto;
- chiarire una regola;
- evidenziare un elemento nuovo.

Quando non produce più informazioni utili, deve terminare.

Una formula efficace: «Credo che abbiamo esaminato tutti gli elementi rilevanti. Non emergono nuovi fatti. Confermo quindi la decisione.»

Questa frase crea una chiusura formale.

37. Una scala pratica per le contestazioni

È utile immaginare quattro livelli.

LIVELLO 1 – Richiesta di chiarimento

«Perché?»

Risposta: spiegare.

LIVELLO 2 – Dissenso

«Non sono d'accordo.»

Risposta: riconoscere il dissenso e confermare o eventualmente riesaminare.

LIVELLO 3 – Insistenza

«Ma deve cambiare decisione!»

Risposta: chiudere la discussione.

«Ho ascoltato la sua contestazione e confermo la decisione.»

LIVELLO 4 – Aggressività

«Lei è incompetente!»

Risposta: richiamare al comportamento corretto.

«Le chiedo di mantenere un linguaggio rispettoso. Possiamo discutere della decisione, non con insulti.»

La progressione deve essere graduale, non immediatamente punitiva.

38. Frasi operative da memorizzare

Un buon arbitro dovrebbe avere a disposizione alcune formule semplici.

Per iniziare

«Fermiamo un momento il gioco.»

«Mi spiegate cosa è successo?»

«Una persona alla volta, per favore.»

Per ricostruire

«Voglio prima stabilire i fatti.»

«Qual è stata la sequenza esatta delle azioni?»



«C'è qualche elemento ulteriore che devo considerare?»

Per decidere

«Ho verificato la situazione.»

«Il fatto che considero accertato è questo...»

«La disposizione applicabile prevede...»

«Pertanto la decisione è...»

Per gestire il dissenso

«Comprendo che non sia d'accordo.»

«La sua osservazione è stata considerata.»

«La decisione rimane confermata.»

Per chiudere

«Non ci sono ulteriori elementi da esaminare.»

«Possiamo riprendere il gioco.»

Per l'aggressività

«Le chiedo di mantenere un tono rispettoso.»

«Possiamo discutere della decisione, non in questi termini.»

39. Frasi da evitare

Sono particolarmente sconsigliate:

«Perché lo dico io.»

«Qui comando io.»

«Non mi interessa cosa pensa.»

«Lei non capisce niente.»

«Lo fanno tutti.»

«È una regola elementare.»

«Non ho tempo da perdere.»

«Se non le va bene, si arrangi.»

«La penalizzo perché continua a discutere.»

«Conosco bene questa situazione, non serve che me la spieghi.»

Queste frasi possono trasformare una normale contestazione in uno scontro personale.

40. La differenza tra fermezza e autoritarismo

Autoritarismo

«Basta! Ho deciso io e non si discute.»

Fermezza

«Ho ascoltato la contestazione, ho verificato la situazione e confermo la decisione. Il gioco può riprendere.»

La seconda è infinitamente più autorevole.



Perché? Perché dimostra che la decisione non dipende dall'umore dell'arbitro.

41. La differenza tra cortesia e debolezza

Essere cortesi non significa essere arrendevoli.

Un arbitro può dire: «Capisco perfettamente la sua obiezione.»

e subito dopo: «La decisione, tuttavia, rimane confermata.»

Può dire: «Mi dispiace che la decisione abbia questa conseguenza.»

e contemporaneamente: «Devo comunque applicare la disposizione prevista.»

La cortesia riguarda il modo mentre la decisione riguarda il merito. Non devono essere confusi.

42. Il principio fondamentale: rispettare la persona, giudicare l'azione

Questa può essere considerata la regola d'oro dell'arbitraggio.

Non dire: «Lei ha giocato male.»

Dire: «L'azione effettuata non è conforme alla procedura prevista.»

Non dire: «Lei sta facendo confusione.»

Dire: «Abbiamo ricostruzioni differenti. Verifichiamo i fatti.»

Non dire: «Lei non accetta mai le decisioni.»

Dire: «La decisione è stata comunicata. Se non emergono nuovi elementi, dobbiamo procedere.»

L'arbitro deve essere duro con il problema e rispettoso con la persona.

43. Un modello completo di intervento arbitrale

Immaginiamo una situazione complessa nella quale due giocatori discutono animatamente.

L'arbitro arriva e dice: «Fermiamo un momento il gioco. Nessuno tocchi le carte.»

Poi: «Mi spiegate brevemente cosa è accaduto. Una persona alla volta.»

Ascolta.

Poi: «Se ho capito correttamente, la vostra ricostruzione è questa: [...]. È corretto?»

Attende conferma.

Poi verifica la regola.

Infine: «Bene. Ho ricostruito la situazione. L'elemento che considero accertato è [...]. La disposizione applicabile è [...]. Per questo la decisione è [...].»

Se il giocatore protesta: «Capisco che non condivida la decisione. Se ha un elemento nuovo che non abbiamo ancora esaminato, lo ascolto.»

Se non emergono elementi nuovi: «Non ci sono ulteriori elementi da valutare. Confermo la decisione. Possiamo riprendere.»

Questa è una gestione completa, ordinata e professionale.



44. Il protocollo dei 30 secondi

In situazioni di torneo particolarmente concitate può essere utile un protocollo mentale estremamente semplice:

1. STOP - Fermo la situazione.
2. FACTS - Accerto i fatti.
3. RULE - Individuo la norma.
4. DECISION - Decido.
5. EXPLAIN - Spiego in modo sintetico.
6. CLOSE - Chiudo la contestazione e faccio riprendere il gioco.

In forma ancora più breve: FATTI → REGOLA → DECISIONE → RIPRESA

Quattro parole da ricordare sotto pressione.

45. Il linguaggio corporeo durante una contestazione

L'arbitro dovrebbe:

- stare in posizione stabile;
- evitare di puntare il dito;
- non incrociare le braccia in modo aggressivo;
- mantenere un tono controllato;
- evitare di avvicinarsi eccessivamente al giocatore;
- guardare chi sta parlando;
- non sorridere ironicamente;
- non mostrare insofferenza.

Una postura tranquilla comunica: «La situazione è sotto controllo.»

46. Quando è opportuno allontanarsi dal tavolo

Se la discussione diventa troppo accesa e il regolamento/procedura lo consente, può essere opportuno separare la contestazione dal tavolo di gioco.

Per esempio: «Per non disturbare il tavolo e gli altri giocatori, continuiamo questa contestazione in disparte.»

Questo può abbassare immediatamente la tensione.

La discussione davanti a un pubblico tende infatti a diventare una questione di orgoglio.

In disparte, spesso, torna a essere una questione regolamentare.

47. L'arbitro come "regolatore della temperatura"

Un bravo arbitro non deve soltanto regolare il gioco.

Deve regolare anche la temperatura emotiva del tavolo.

- Se il tavolo è tranquillo, l'arbitro deve essere rapido.
- Se il tavolo è agitato, l'arbitro deve rallentare.



- Se il giocatore parla troppo velocemente, l'arbitro deve parlare più lentamente.
- Se il giocatore alza la voce, l'arbitro non deve alzarla a sua volta.

In altre parole: L'arbitro deve essere il punto più stabile della stanza.

48. La decisione arbitrale come atto di servizio

L'arbitro non dovrebbe vivere la decisione come una vittoria personale.

Una penalità, una correzione o una decisione sfavorevole a una coppia non sono successi personali dell'arbitro.

L'arbitro non "vince" quando riesce a imporre la propria decisione.

Ha svolto bene il proprio lavoro quando:

- la situazione è stata ricostruita correttamente;
- la norma è stata applicata correttamente;
- le parti sono state ascoltate;
- la decisione è stata comunicata con chiarezza;
- il gioco è potuto riprendere.

49. Checklist dell'arbitro prima di comunicare una decisione

Prima di parlare, l'arbitro può chiedersi:

FATTI

- So realmente cosa è accaduto?
- Sto distinguendo fatti e opinioni?
- Ho ascoltato tutte le persone direttamente coinvolte?

REGOLA

- So quale disposizione sto applicando?
- È realmente pertinente al caso?
- Sto applicando un criterio coerente?

DECISIONE

- La conseguenza è corretta?
- Sto decidendo in base al regolamento e non al risultato?
- Sto evitando favoritismi?

COMUNICAZIONE

- Posso spiegarla in poche frasi?
- Sto parlando dell'azione e non della persona?
- Il mio tono è calmo?

CHIUSURA

- Ho lasciato spazio a eventuali nuovi elementi?
 - Se non ci sono nuovi elementi, ho chiuso la discussione?
 - Il tavolo sa esattamente come procedere?
-



50. Checklist dopo una contestazione difficile

Dopo una situazione particolarmente tesa, l'arbitro dovrebbe fare una breve verifica personale:

Ho ascoltato?

Ho perso la calma?

Ho utilizzato parole personali?

Ho applicato lo stesso criterio che avrei applicato all'altra coppia?

La mia decisione è documentabile attraverso una norma o un principio arbitrale?

Ho spiegato abbastanza, ma non troppo?

Ho lasciato che la contestazione diventasse una trattativa?

Se la risposta a queste domande è soddisfacente, l'arbitraggio è stato probabilmente efficace.

51. Dieci regole d'oro dell'arbitro di burraco

1. Non giudicare la persona - Giudica l'azione e la situazione di gioco.
2. Prima ascolta, poi decidi - Non anticipare la sentenza.
3. Distingui i fatti dalle opinioni - La percezione di un giocatore non è automaticamente un fatto.
4. Conosci la regola - L'autorevolezza nasce dalla competenza.
5. Spiega la decisione - Ma senza trasformarla in una trattativa.
6. Accetta il dissenso - Un giocatore può non essere d'accordo.
7. Non accettare l'aggressività - Il dissenso è legittimo; l'insulto no.
8. Non urlare mai per ottenere autorità - La calma è più efficace della forza.
9. Ammetti gli errori - La credibilità non richiede infallibilità.
10. Chiudi la discussione quando non produce più elementi - L'arbitraggio deve permettere al gioco di continuare.

52. Il modello ideale

L'arbitro ideale non è quello che parla di più.

Non è quello che conosce più articoli a memoria.

Non è quello che commina più penalità.

Non è quello che riesce sempre ad avere l'ultima parola.

È quello che, quando arriva a un tavolo agitato, riesce a produrre questo effetto:

- prima: «Non è possibile!»
- durante: «Spieghiamo cosa è successo.»
- dopo: «Abbiamo capito la decisione. Possiamo continuare.»

Questo è il vero risultato dell'autorevolezza arbitrale.



Conclusione

L'arbitraggio di burraco è una funzione tecnica, ma anche profondamente umana.

Il regolamento stabilisce che cosa deve essere deciso.

La professionalità dell'arbitro determina come quella decisione viene presa, spiegata e accettata.

Un arbitro efficace deve quindi essere contemporaneamente: competente, imparziale, fermo, educato, paziente e coerente.

La fermezza non consiste nell'imporsi.

La cortesia non consiste nel cedere.

L'ascolto non significa rinunciare all'autorità.

L'autorevolezza non significa non sbagliare mai.

La vera autorevolezza nasce dalla capacità di dire: «Ti ascolto.»

poi: «Ho verificato.»

poi: «Questa è la regola.»

e infine: «Questa è la decisione. Ora possiamo continuare.»

Questa sequenza rappresenta il cuore del comportamento arbitrale.

L'arbitro non deve essere il protagonista della partita.

Deve essere la figura che consente alla partita di svolgersi nel modo più corretto, ordinato e sereno possibile.

Il miglior arbitro è quello la cui presenza rende il gioco più giusto senza rendere l'arbitro stesso il centro del gioco.