

¿CÓMO SABER SI LE ESTÁN MINTIENDO EN EL TRABAJO? (1)

Tal vez una de las más difíciles situaciones con que se enfrentan los gerentes y personal administrativo de las empresas es la relacionada con la pérdida de confianza en sus empleados cercanos. Una vez que se levantan las primeras sospechas, es poco probable que se pueda volver a confiar en el colaborador que nos ha mentido o que tiene comportamientos sospechosos.

Si bien se trata de una situación común, es indispensable no caer en estados de paranoia, en los cuales se sospecha de todo el mundo, por cualquier razón. Hay que recordar que no todos los fraudes son sospechosos, ni todos los comportamientos sospechosos resultan relacionados con un fraude. Muchas veces nuestros empleados actúan de manera errática debido a situaciones personales, sin que ello signifique que se encuentran conspirando contra los intereses de la compañía. Trataremos en este boletín de ilustrar algunas de las manifestaciones más

comunes de engaño por parte de los empleados; de nuevo con el objetivo de alertar a los administradores acerca de la importancia de observar con cuidado a los empleados que exhiban estos comportamientos. Bien podría tratarse de la punta de un peligroso Iceberg, o simplemente la manifestación de un problema personal del individuo, ajeno a cualquier intento por defraudar a la organización.

1. El mentiroso siempre evitará responder a las preguntas que se le formulen.

Es normal que la persona a la que se le pregunta por algo que la pueda perjudicar se niegue a entregarnos información incriminatoria. Por ello, en la medida en que se lo permitamos buscará la manera de evadir la respuesta a una pregunta directa y fácil de responder para quien no tiene nada que ocultar. El mentiroso buscará mentir por omisión en el 99% de los casos y solo en el 1% restante tratará de inventar algo. Los mentirosos

saben que resulta muy difícil elaborar una historia completamente creíble, por lo que su estrategia para evadir una pregunta es simple: no responde. Para ello, buscará la forma de enredar el tema, salirse por la tangente o dar la impresión de haber suministrado la información que se le solicita, cuando en realidad no nos ha dado nada. Corresponde a un buen entrevistador no caer en esa trampa; primero, construyendo con cuidado las preguntas para no permitir que nos respondan con otra cosa; y segundo, haciéndole notar a nuestro entrevistado que, por el hecho de haber eludido nuestra pregunta, ya nos ha puesto en estado de alerta ante su renuencia de responder.

2. El mentiroso jurará por lo más sagrado.

Cuando una persona está respondiendo sobre hechos del día a día, no tiene necesidad de involucrar a ningún tipo de divinidad en su respuesta. "Lo juro por lo más sagrado", "soy un buen creyente y jamás haría algo así", "mis principios me impedirían proceder de tal manera" (nótese como el verbo impedir se conjuga en forma condicional en esta respuesta

típica); o "para decirle la verdad", son señales evidentes de un énfasis anormal en una parte del relato que suena más a justificación que a respuesta, porque carece de fuerza propia. Si alguien tiene que apoyar una parte de su relato con frase como "para serle 100% honesto", ¿quiere decir que en los apartes anteriores de su relato no lo ha sido? La honestidad en lo que se dice está implícita, por lo que no habría necesidad de destacarla.

3. Más o menos animado que de costumbre.

Los cambios súbitos en el estado de ánimo de las personas a menudo son indicadores de desajustes emocionales. Puede tratarse de algo pasajero, personal o no relacionado con el trabajo; pero, igualmente, señalan que la persona se encuentra sometida a presiones no acostumbradas. Son los cambios los que deben ser notados. Si durante la conversación informal previa a una entrevista sobre algún caso en particular, el entrevistado se comporta de manera natural, construye frases sin problemas y acompaña sus palabras con gestos o movimientos corporales, pero luego se pone

rígida e inexpresiva cuando comienzan las preguntas acerca del caso en investigación, será señal clara de que esta persona sabe que su posición al respecto no es la mejor.

Continuaremos en el próximo boletín.

asr@asr.com.co