

# LA EMPATÍA EN LA ENTREVISTA

NOTI 335 – Mayo de 2023

## Tipos de empatía:

- **Cognitiva:** ejercicio de mirar todo el panorama completo de un hecho, en lugar de enfocarse sólo en parte del mismo.
- **Emocional:** requiere que el entrevistador se esfuerce por comprender los sentimientos y emociones del otro.
- **Compasiva:** incrementa la conciencia acerca de cómo se siente la persona que usted entrevista.



Imagen tomada de:

<https://www.facebook.com/208149766233676/photos/a.421708774877773/897391273976185/?type=3>

Continuando con el objetivo de compartir nuestras experiencias en materia de entrevistas, queremos hacer un complemento al contenido de nuestro evento del pasado jueves 20 de abril de 2023, en el que hicimos exposición de algunas técnicas para detectar los diferentes tipos de comportamiento observables en una entrevista cara a cara. El video completo de este evento será publicado muy pronto en nuestra página Web. Gracias a todos los asistentes.

Continuando con el mismo tema, vamos a describir los tipos de empatía, definida como la intención de comprender el estado emocional del otro; como la experiencia de entender la condición de la otra persona desde su perspectiva, lo cual implica ponerse en su piel, sentir de verdad lo que el otro está experimentando, sobre todo, cuando está pasando por un mal momento o se encuentra en una situación vulnerable.

Existen tres tipos de empatía, necesarias para una entrevista o investigación. Cada una de ellas ofrece ventajas para el entrevistador:

- **Cognitiva:** se define como el ejercicio de mirar todo el panorama completo de un hecho, en lugar de enfocarse sólo en parte del mismo. En la práctica, consiste en

---

“cuando entreviste, permanezca atento y dispuesto a escuchar con la intención de comprender, no de simplemente escribir un reporte. Ello le ayudará no solo a ser un mejor entrevistador, sino a obtener más información de utilidad.”

---



Imagen de: Drazen Zigic en Freepik

hablar con la mayor cantidad de personas involucradas en el evento que se investiga, facilitando la obtención de muchos datos relevantes. En general, la empatía cognitiva permite al entrevistador convertirse en un mejor negociador, motivando a los entrevistados a comportarse de manera colaborativa y abarcando una mayor cantidad de diferentes puntos de vista.

- **Emocional:** este tipo de empatía requiere que el entrevistador se esfuerce por comprender los sentimientos y emociones del otro. Ello, sin sobrepasar el punto de verse involucrado con el destino de la otra persona. Para identificar cuál es el límite, el entrevistador debe saber diferenciar entre la importancia de comprender cómo se siente la otra persona, a la vez que le hace comprender a su entrevistado que a usted de verdad le importa comprender las razones para haber hecho algo. Este límite es importante a la hora de entender el cómo y por qué esta persona cometió un fraude.
- **Compasiva:** de manera similar, la empatía compasiva no requiere que el entrevistador esté de acuerdo con todo lo que escuche. Por el contrario, la empatía compasiva incrementa la conciencia acerca de cómo se siente la persona que usted entrevista. Si esta persona se muestra agresiva o preocupada, reconozca estas emociones y responda a ellas adecuadamente; pero siempre de manera compasiva.

## El poder de la racionalización

Cuando una persona comete un acto deshonesto, se esforzará al máximo para justificar su acción. Recuerde las tres consideraciones para cometer fraude: a) un problema personal imposible de compartir con otros; b) la oportunidad de abusar de la confianza depositada; y, c) la convicción de estar actuando de la mejor manera posible, dadas las circunstancias.

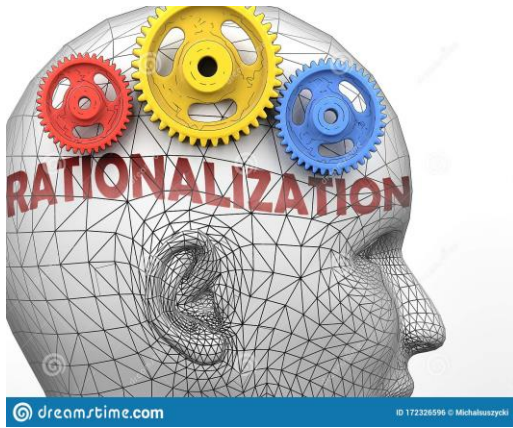


Imagen tomada de:

<https://es.dreamstime.com/illustration/racionalizaci%C3%B3n.html>

Por: Alejandro Morales, Gerente General  
ASR S.A.S.

Medellín, Colombia

+573103923352 - 3233453366

[asr@asr.com.co](mailto:asr@asr.com.co)

<http://www.asr.com.co/>

El sitio exacto para obtener información de calidad se encuentra a medio camino entre actuar como abogado defensor o como fiscal acusador. La fórmula para llegar a ese sitio, y mantenerse en él, es la de tratar a los entrevistados con respeto, evitando cualquier tipo de idea preconcebida o juicio de valor contra esa persona. La estrategia es generar vínculos de confianza con el entrevistado, pero a la vez encarando la entrevista con una mente abierta, alejada de nuestros prejuicios inconscientes. Cada persona tiene sus propios motivos para hacer lo que hace; y, todos nosotros, en algún momento hemos racionalizado nuestro comportamiento, justificando a nuestro modo las acciones que llevamos a cabo.

En conclusión, cuando entreviste, permanezca atento y dispuesto a escuchar con la intención de comprender, no de simplemente escribir un reporte. Ello le ayudará no solo a ser un mejor entrevistador, sino a obtener más información de utilidad.

[asr@asr.com.co](mailto:asr@asr.com.co)