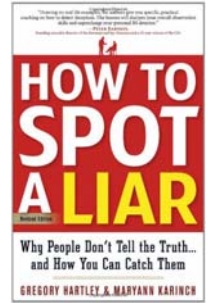


## Cómo reconocer a un mentiroso

Por qué la gente no dice la verdad... y cómo pillarla

Gregory Hartley y Maryann Karinch



### RESUMEN EJECUTIVO

¿Alguna vez ha pillado a su esposa o esposo, socio comercial, familiar, jefe o hijo mintiendo flagrantemente? ¿Qué le parece si con tan sólo ver y escuchar a un persona fuera capaz de reconocer que está mintiendo?

Esto es lo que nos ofrece Gregory Hartley, ex interrogador del ejército estadounidense y autor del presente texto.

Pero, ¿quién necesita este libro? Cualquiera que tenga una esposa o esposo infiel o que sufra los embates de un jefe manipulador. Cualquiera que tenga una entrevista de trabajo. Cualquiera cuyo éxito y felicidad dependan de comunicarse claramente con los demás. ¡Incluso quien quiera ganar un juego de póker!

### El arte de interrogar

El arte de interrogar implica saber hacer preguntas, interpretar el lenguaje corporal y aplicar técnicas psicológicas para sacarle información a otra persona. Los interrogadores se valen de diversas destrezas dependiendo de si están en tiempos de guerra o de paz. Pero, en términos generales, tratan de conseguir el punto débil de la persona y luego aprovecharlo para obtener información útil.

Las fuerzas militares se han valido de los interrogatorios desde tiempos de los romanos; pero el mundo militar moderno no desarrolló un enfoque sistemático hasta la Segunda Guerra Mundial.

Es importante hacer aquí la distinción entre un interrogatorio, que consiste en obtener información de los soldados enemigos, e inteligencia, que depende de vigilar o escuchar a escondidas. Durante la Guerra Fría, Estados Unidos obtenía la mayor parte de su información sobre el bloque soviético mediante vigilancia electrónica. En cambio, durante la primera Guerra del Golfo, casi 85% de la información obtenida por la coalición estadounidense provenía de interrogatorios directos, pues el ejército de Saddam Hussein dependía principalmente no de sofisticadas comunicaciones electrónicas sino de mensajeros. Por tanto, se volvió un imperativo capturar e interrogar a los prisioneros.

El soldado prisionero es sometido a una gran presión, que el interrogador puede usar para manipular sus procesos mentales. El objetivo es ir tanteando al prisionero hasta que a este no le

queden sino dos opciones: una que es mala y otra que es peor. Los prisioneros empiezan a depender rápidamente de sus captores, pues sólo estos pueden darles acceso al mundo exterior, por no hablar de la satisfacción de las necesidades humanas más básicas. Esta situación crea una nueva dinámica entre el prisionero y el interrogador. En algunos casos, se da el llamado síndrome de Estocolmo, en el que el prisionero se apega a sus captores y es posible que trate de imitar la manera de hablar y actuar de aquellos.

Fisiológicamente hablando, la presión genera un cambio fundamental en la química corporal. Cuando estamos bajo presión, las glándulas adrenales del cuerpo segregan más hormonas y, por consiguiente, el cuerpo entra en estado de alerta. Esta situación genera grandes cambios en el flujo de sangre, el control de la vejiga, el ritmo cardíaco, la respiración, el metabolismo, la dilatación de las pupilas y los niveles de glucosa. Esto drásticos cambios químicos hacen que las personas se vuelvan más emotivas y menos capaces de concentrarse. Las personas que están bajo presión suelen sentirse enfermas. La piel les suda porque les aumenta la temperatura corporal. Empiezan a emitir un mal olor y con frecuencia se desmayan. Estas son todas señales que el interrogador puede aprovechar para obtener información.

### ¿Le está mintiendo alguien?

Todos mentimos por diversas razones psicológicas: amor, odio, avaricia y, sobre todo, supervivencia. Con frecuencia mentimos en nuestra vida cotidiana para llevarnos bien con los demás. Por ejemplo, decimos que disfrutamos una comida cuando en realidad no nos gustó. También mentimos por amor; para proteger de la verdad a alguien o para asumir la culpa por las acciones de otra persona. Sin embargo, mentir genera estrés incluso cuando lo hacemos por los motivos más nobles.

Para determinar si alguien nos está mintiendo, debemos primero identificar qué tipo de persona es. Esto se logra desarrollando una relación de modo que podamos descubrir cómo piensa y actúa la persona. Cuando se trata de un ambiente laboral, es posible determinar la personalidad del individuo mediante el método Myers-Briggs (esto es lo que hacen los departamentos de Recursos Humanos). Este método clasifica las personalidades en cuatro tipos:

- Introversos frente a extroversos.
- Sensoriales frente a intuitivos.

- Racionales frente a emocionales.
- Críticos frente a perceptivos.

Cada tipo de personalidad posee un cierto temperamento; pero cuando alguien miente, su patrón de comportamiento cambia.

Es posible ver claramente los cambios corporales que genera el estrés cuando mentimos, sobre todo en el rostro. Este es muy expresivo, pues es el único lugar del cuerpo en el que los músculos están conectados directamente a la piel. En el resto del cuerpo, los músculos están anclados al hueso.

Por lo general, todas las culturas comparten las mismas expresiones faciales. Las excepciones están en las culturas asiáticas, donde se considera que el contacto visual directo es descortés, y en las culturas árabes, donde la gente prefiere un contacto visual constante. Las expresiones faciales son el mejor barómetro del estrés. Dado que el estrés cambia el flujo sanguíneo, la persona bajo presión suele sonrojarse: primero en las orejas y luego la nariz y la cara.

En las situaciones más estresantes, que pueden incluir desafíos verbales, físicos, psicológicos o emocionales, tendemos a mover los pies y las manos de manera inusual. Dichos movimientos son diferentes dependiendo de la persona; así que es preciso que observemos y determinemos primero las posturas más comunes de la persona para luego distinguirlas de los movimientos poco comunes. Por ejemplo, cuando una persona que normalmente cruza las piernas al sentarse cambia dicha posición durante un interrogatorio, lo más seguro es que esté estresada. Cuando estamos en situaciones poco placenteras, tendemos a apuntar la puerta con nuestros pies. Tal vez esta sea una señal inconsciente de que nos queremos ir.

Solemos dar señales de cuáles son nuestras emociones a través de nuestro lenguaje corporal. Por ejemplo, durante una conversación que sostuvieron la secretaria de estado Condoleezza Rice y el primer ministro británico Tony Blair en febrero de 2005, este último mantuvo sus manos de manera tal que las yemas de los dedos se tocaran unas con otras. Cuando hacemos este gesto de manera vertical, estamos indicando que nos sentimos superiores. Pero si sostenemos ambas manos de manera horizontal o apuntando hacia abajo, indicamos sumisión. Blair estaba apuntando hacia abajo.

### Investigar la situación

Aunque solemos experimentar cambios corporales como resultado de la presión y el estrés, todo esto no basta para determinar si alguien está mintiendo. Este es un proceso más complicado. Una manera de determinar cómo y por qué nos miente una persona al darnos cierta información, es determinar cómo fue que la persona obtuvo dicha información. ¿Usaron pistas visuales (aproximadamente 75% de las personas), escucharon (aproximadamente 20%) o sintieron (5%)? Debemos tener en cuenta que cada individuo clasifica sus recuerdos de diferente manera. Algunas personas organizan sus recuerdos por eventos

clave o por el orden en que recuerdan dichos eventos (que no necesariamente es el mismo orden en el que sucedieron).

### Interrogatorios personales

Un interrogatorio requiere de preparación. El interrogador debe conocer el máximo posible a la persona que va a interrogar. En el mundo militar, los interrogadores buscan primero información a partir de lo que lleva consigo el soldado capturado. Una billetera, tarjetas de identificación, objetos personales; todo esto indica ciertas cosas sobre la persona. El interrogador debe luego desarrollar un plan para formular preguntas que persuadan al prisionero a suministrar información importante.

Dicho plan debe incluir:

- Establecer una estructura jerárquica: asegurarse de que el prisionero sepa quién tiene el control.
- Crear una atmósfera: ¿negativa o positiva?
- Observar la situación física del sujeto: aumentar los niveles de emotividad.
- Saber cuándo debemos empezar: debemos empezar el interrogatorio cuando el sujeto está más emotivo.
- Hacer seguimiento: profundizar en cualquier información pertinente que ofrezca el sujeto.
- Concluir la sesión: decirle a la persona que este es un proceso y que nos reuniremos de nuevo con ella para obtener más información.

Los interrogatorios que no son violentos se volvieron más importantes a partir de 1929, cuando la Convención de Ginebra prohibió la tortura de prisioneros de guerra. Esto conllevó la adopción de técnicas más formales.

Uno de los problemas de aplicar métodos de interrogación específicos es que cada individuo expresa sus rasgos humanos comunes de manera diferente. Por tanto, los interrogadores deben establecer cómo actúa cada persona en una situación estresante. Cuando el comportamiento normal de un interrogado cambia, quiere decir que se está tocando un tema del cual este no quiere hablar. Una manera de definir el comportamiento normal es preguntarle al interrogado algo que ya sabemos. Una vez que el interrogador establece cuál es el comportamiento normal de la persona, debe empezar a hacer preguntas que generen estrés. Por ejemplo:

- Preguntas directas: el ejército de Estados Unidos considera que esta técnica es muy efectiva con los soldados reclutados, pues estos carecen de información crítica.
- Ofrecer recompensas: cualquier cosa que el interrogado considere valioso: desde comida hasta horas de sueño.
- Manipular las emociones: el amor a la patria, el odio, la envidia, etc.

- Abuso verbal: gritar, intimidar, etc.
- Reconfortar al interrogado: después de aumentar los niveles de presión, el interrogador puede reconfortar al interrogado.
- Destrucción del ego: la policía aplicó esta técnica para que Ted Bundy confesara sus asesinatos en masa.
- Sembrar la duda: forzar al interrogado para que entienda que no tiene sentido resistirse al interrogatorio, pues tarde o temprano tendrá que hablar.
- Presentar nuestra omnisciencia: el interrogado debe estar al tanto de que el interrogador sabe mucho más de lo que le han revelado.
- Repetir la misma pregunta: los británicos meten al interrogado en una celda fría y luego suben la calefacción para que el prisionero se sienta adormilado. Luego, repiten la misma pregunta hasta que el interrogado comienza a quedarse dormido. Luego, hacen otra pregunta.
- Cambio de identidad: el interrogador acusa al interrogado de ser un criminal. Así pues, la persona tiene que asumir una posición ofensiva y reafirmar su verdadera identidad.
- Interrogar rápidamente: un equipo de interrogadores bombardean de preguntas al interrogado. Esto hace que el interrogado responda rápidamente.
- El tratamiento del silencio: prolongar el silencio y después empezar a conversar. La reanudación de la conversación

puede traer como consecuencia que el interrogado revele nueva información.

### En la esfera social

Dado que discutir forma parte de cualquier interrogatorio, podemos aplicar esta técnica en cualquier situación que implique emociones o expectativas desproporcionadas. Debemos establecer reglas para que la discusión sea equilibrada y no se convierta en un ataque personal. Entre dichas reglas podemos mencionar:

- Sólo debemos discutir sobre lo que conocemos: eso nos permitirá permanecer menos emotivos. Debemos tratar de que el argumento gire en torno a nuestro territorio intelectual.
- No responder ante los gritos: los gritos degeneran el debate. Si nuestro oponente empieza a gritar, debemos permanecer callados hasta que se detenga.
- Imitar la manera de hablar del oponente: debemos ponernos al mismo nivel.

Cuando se trate de una entrevista de trabajo o la negociación del salario, debemos investigar tanto como sea posible sobre la compañía y sobre la persona que nos entrevistará. Debemos tratar de que el entrevistador nos suministre información que nos permita negociar desde un punto más beneficioso. Debemos estar atentos al lenguaje corporal del entrevistador.

**Título original:** How to Spot a Liar

**Editorial:** Career Press

**Publicado en:** Julio de 2012

Resumido.com, respetando la propiedad intelectual y los respectivos derechos de autor de las diferentes publicaciones citadas, no pretende reproducir el contenido de las mismas ni parcial ni totalmente, ni el modo en el que su contenido se presenta aquí. Por el contrario, ofrecemos la oportunidad de que dichas obras no sólo sean conocidas sino adquiridas en beneficio de sus respectivos creadores; motivo por el cual, Meltom Technologies se reserva el derecho de excluir cualquier título, cuando se presuma la vulneración de derechos subjetivos, particulares o directos del mismo.