

ENTREVISTAS ÉTICAS EN LA SEGURIDAD

Estándar de competencia laboral **APLICAR ENTREVISTAS PARA LA INVESTIGACIÓN DE INFORMACIÓN**

"Si lograste engañar a una persona no quiere decir que sea tonta, quiere decir que confiaba en ti más de los que merecías." Charles Bukowski

Un método de trabajo típicamente se enriquece cuando es utilizado en la actividad profesional cotidiana.

Hoy, la temática relacionada con las **competencias** y el **talento**, es parte de las agendas de organizaciones públicas y privadas en el mundo, lo que además supone una interesante evolución.

La **formación basada en competencias** como opción educativa, se convierte en un potencial proceso generador de capacidades para la adaptación al cambio, aplicar mejor el raciocinio, comprender y resolver situaciones complejas combinando conocimientos teóricos, prácticos, experiencias y conductas.

Una **competencia** demuestra el dominio y comprensión de una tarea que se convierte en **evidencia** de un conocimiento para fundamentar en la práctica niveles de **desempeño**.

¿Qué son en concreto las competencias?

Un conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes que se aplican **asertivamente** en la resolución de problemas, o en una respuesta pertinente a una situación nueva y específica.

¿Qué es un estándar de competencia laboral?

Una **norma** que describe el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que necesita una persona para realizar actividades con un alto nivel de desempeño y entregar productos que satisfagan requerimientos de usuarios específicos aportándoles valor y experiencia a sus expectativas.

ECUACIÓN DE LA COMPETENCIA LABORAL

SABER (conocimientos) + SABER HACER (habilidades - destrezas - productos) + SABER SER (actitudes y valores)

Las **habilidades** requieren de cierto nivel de automatización, en tanto que la **competencia**, por el contrario, es un **desempeño no automatizado** ante situaciones nuevas o de incertidumbre, como la *realización de entrevistas* en sus distintos tipos: de selección de personal, periodística, de otorgamiento de créditos, de accidentes laborales, de seguridad, de investigación financiera o para el deslinde de responsabilidades, de prevención del fraude, de auditoría, médica, entrevista clínica criminológica, etc.

ENTREVISTAS ÉTICAS

En la actualidad, es innegable e imperativo poner en el centro de la obtención de información al realizar entrevistas de seguridad o de investigación, el **respeto por los derechos humanos**, particularmente en el relativo a la **privacidad** y demostrar conocimiento, capacidad, sagacidad y dominio de marcos de referencia, metodologías y modelos innovadores, así como eficaces, en el campo de la *evaluación de la credibilidad*: detección del engaño, en términos prácticos.

La **privacidad**, es ese espacio -arcano- reservado en el ámbito de la vida personal de un individuo que se mantiene como confidencial y que se tiene derecho a proteger de cualquier intromisión. La propia **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas en la **Resolución 217 A** en París desde 1948, expresa en su **Artículo 12** (de 30 numerados), que **el derecho a la vida privada es un derecho humano**:

"Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques."

Las corrientes actuales en el tratamiento de ilícitos, pesquisas criminales o en procesos de investigación de antecedentes y selección de candidatos a puestos clave, ascensos o cambios de adscripción o de posición jerárquica, demandan la aplicación de **filtros de probidad y pruebas de integridad**, que en algunos países en nuestra región se enmarcan en actividades denominadas “**control de confianza**”.

EL PROCESO DE ENTREVISTA ES UNA PARTE ESENCIAL DEL PROCEDIMIENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA CUALQUIER INVESTIGACIÓN

El término *entrevista* ha reemplazado en gran medida al de *interrogatorio* para describir la tarea de obtener información de **víctimas, testigos, informantes o sospechosos**.

La palabra “**interrogatorio**” tiene connotaciones negativas derivadas de su asociación con tácticas opresivas y confesiones falsas, según han documentado diversos estudios especializados en la materia.

Como criminólogo y como investigador corporativo de delitos de cuello blanco, he dedicado largo tiempo al conocimiento de diferentes técnicas y métodos de manejo de entrevistas, con y sin equipamiento especial de laboratorio o también con finalidad forense. Conozco los alcances y limitantes de la poligrafía, de las técnicas REID, W-Z y Kinésica, así también de instrumentos y sistemas tecnológicos disruptivos como las mediciones ocular-motoras y pupilares del innovador Sistema EyeDetect.

¿A QUÉ DENOMINAMOS ENTREVISTA ÉTICA?

Se trata de una *conversación respetuosa, cortés y empática* entre dos o más personas, en un *clima de confianza y sintonía* (rapport), con el propósito de obtener *información de calidad*.

La entrevista ética permite abrir la comunicación y sostener un dialogo abierto, con una libre exposición o explicación de acontecimientos y aclaraciones necesarias y pertinentes, bajo la conducción y guía de un especialista certificado en el manejo de entrevistas, privilegiando siempre los derechos humanos.

En el proceso de una entrevista ética, siempre está presente la obtención de *información de calidad* como objetivo fundamental, manteniendo canales abiertos de comunicación y creando diálogo franco hablando de cosas en común, no sólo las que dividen a las personas. Aquí, el *rapport* es la clave del éxito.

¿QUÉ SIGNIFICA INFORMACIÓN DE CALIDAD?

Se refiere al conjunto de datos significativos en el contexto específico de un relato que se estima están completos, son suficientes, precisos y exactos respecto de una declaración o un testimonio, para evaluar su credibilidad y criticidad en el asunto objeto de investigación o aclaración.

Ya desde finales de los años 90 del siglo pasado se sabe por estudios psicológicos y policiales en el Reino Unido, que las declaraciones de testigos usualmente proporcionan las pistas centrales y principales para la aclaración de investigaciones criminales. También, un importante análisis técnico de la Rand Corporation (EUA) realizado incluso desde mediados de los años 70 y otro en los 80, reportó que un factor determinante para la resolución positiva de un delito se debe a la suficiencia de información y precisión que manifiesta un testigo en sus declaraciones.

Normalmente, los funcionarios del cumplimiento de la ley y los investigadores corporativos dedican tanto como un 85% de su tiempo laboral hablando con personas, así que en este sentido, un componente crítico en la efectividad de la resolución de casos es su habilidad y destreza para obtener datos precisos, detallados y confiables de los testigos. Esto es: *información de calidad*.

Por ejemplo, una metodología de entrevista para testigos (y hoy también para detectar mentiras) creada a mediados de los 80 y que cuenta con validación científica con un nivel de confiabilidad del 85%, es la entrevista cognitiva mejorada, que consiste en el uso de técnicas para fortalecer el recuerdo.

NACIONES UNIDAS. RESOLUCIÓN A/71/298-2016

Ante la ausencia, muchas veces de sofisticados equipos para la detección del engaño en las organizaciones públicas y privadas, es imprescindible para los entrevistadores y reclutadores, conocer, aprender y aplicar marcos de referencia como el que recomienda la ONU, denominado PEACE (Resolución A/71/298 de agosto 5 de 2016), y combinarlo con métodos como el eficaz modelo SCAnR del Reino Unido, que integra la técnica de las micro-expresiones del reconocido psicólogo norteamericano Paul Ekman; así también, aprovechar conceptos prácticos de las tradicionales técnicas que emergieron de la psicología conductual como la Kinésica, la Entrevista Cognitiva, la Programación Neuro Lingüística (PNL), la Caja de Betari y de la psiquiatría social como el Análisis Transaccional (AT).

Particularmente, la Resolución A/71/298 de Naciones Unidas, documento de 25 páginas con cuatro apartados generales, da cuenta en su resumen, de los argumentos jurídicos, éticos, científicos y prácticos contra la tortura y métodos coercitivos de entrevista en procesos de investigación, y promueve el desarrollo de un protocolo universal de obtención de información a través de entrevistas no confrontacionales (como si lo son los interrogatorios), que respete garantías individuales y los derechos humanos por cualquier funcionario de gobierno, sea policial, militar o de inteligencia, y por extensión, a particulares que practiquen entrevistas de seguridad y de investigación privada.

Para efectos de este artículo, podemos tomar de esta Resolución una breve pero útil referencia de tres principios rectores, el 47, el 84 y el 102, que en síntesis destacan lo siguiente:

- **PRINCIPIO RECTOR 47.-** Algunos Estados (países) se han alejado de los modelos de entrevista acusatoria, manipuladora y confesional con miras a aumentar la información exacta y confiable y reducir al mínimo los riesgos de información poco fiable... La esencia de un marco de referencia alternativo de recopilación de información fue desarrollado por primera vez mediante el modelo de entrevista PEACE, adoptado en 1992 en Inglaterra y Gales. (Después lo han seguido Irlanda, Nueva Zelanda, Australia, EUA, otros)
- **PRINCIPIO RECTOR 84.-** La (video) grabación de las entrevistas es una protección fundamental contra los tortura, los malos tratos y la coerción... Cuando el entrevistado se oponga a la grabación electrónica, las razones deben indicarse por escrito y se debe mantener también un registro completo por escrito de las preguntas.
- **PRINCIPIO RECTOR 102.-** El modelo desarrollado por el protocolo PEACE, debe promover **entrevistas éticas**, efectivas y no coercitivas, así como centrarse en los principios de presunción de inocencia y la búsqueda de la verdad.

¿QUÉ HEMOS REALIZADO EN AMÉRICA LATINA?

A comienzos del 2019, tuve la fortuna de hacer equipo con colegas profesionales de gran experiencia en el manejo de entrevistas en sus países de nacimiento y en la región, originarios de Colombia, México, Perú y el sur latino de los Estados Unidos, para impulsar otros enfoques en la búsqueda de herramientas y métodos afines para el establecimiento de la verdad en el fascinante mundo de la evaluación forense de la credibilidad. Colegas que además son reconocidos especialistas en el campo de la poligrafía y en otras metodologías y tecnologías innovadoras para la detección del engaño.

Derivado de un intenso trabajo de varias semanas y luego meses, reuniones presenciales y en línea, contando con el acompañamiento de un talentoso metodólogo en el desarrollo de estándares de competencia laboral y con el respaldo del presidente del Comité de Competencias del Sector Seguridad Privada del Sistema SEP/CONOCER de México, tanto con la orientación de la directora de una firma especializada en temas de certificación laboral, logramos culminar con éxito el proyecto para tener en la región latinoamericana un **estándar** que adopta las buenas prácticas vigentes, recomendadas por la Organización de Naciones Unidas, así como de otros modelos exitosos y algunos novedosos creados en este siglo, acerca de la realización de **entrevistas éticas** de investigación para la obtención de información de calidad.

Con este estándar, evitaremos centrarnos “peligrosamente” en la -obtención de confesiones- muchas de las cuales, con el tiempo se revelan fueron declaraciones falsas o fabulaciones de los entrevistados para mitigar el impacto real de amenazas ejercidas por parte de sus “interrogadores”.

JUSTIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS

La información siempre determina y orienta la dirección y resultados de cualquier investigación para responder a las típicas preguntas de oro: **qué, quién, dónde, cuándo, cómo y por qué.**

Una gran cantidad de datos e información significativa recolectada en gabinete y campo es producto de la conducción de entrevistas, lo que implica que un entrevistador debe tener la destreza y la competencia necesaria para realizar una entrevista de manera hábil y efectiva.

Así que un **componente crítico** de cualquier investigación es la capacidad de los investigadores para obtener información precisa y confiable de víctimas, testigos y sospechosos o de cualquier entrevistado.

En escenarios relacionados con casos criminales y en investigaciones corporativas sobre fraudes ocupacionales, hoy se aplican entrevistas de investigación éticas en varios países anglosajones, con métodos basados en estudios recientes del comportamiento humano.

Concretamente, el **proceso de entrevista** es una parte esencial de la recopilación de información para cualquier investigación. Además, la importancia de mejorar la calidad de la entrevista con el potencial de la video grabación se ha convertido en una prioridad en la agenda de todas las organizaciones del mundo, particularmente en las instituciones del cumplimiento de la ley, pero cada vez más también en entornos corporativos del sector privado.

HISTORIA DE LAS ENTREVISTAS ÉTICAS

A lo largo de los años, los estudios han identificado que entre las organizaciones públicas y privadas que realizan investigaciones existe una cultura de conveniencia al realizar entrevistas-interrogatorios con **sesgos de confirmación.**

El *sesgo de confirmación* significa interpretar la información proporcionada durante la entrevista como una confirmación de las creencias o teorías de casos existentes de los entrevistadores. Esta cultura fue a menudo la principal influencia en las investigaciones no éticas.

En 1992, un profesor inglés de nombre John Baldwin (destacado entrevistador), formó parte de un proyecto de colaboración y publicó un informe de sus observaciones de decenas de entrevistas policiales en el que afirmó que:

"Las principales debilidades de los entrevistadores que se identificaron fueron: falta de preparación, ineptitud general, técnicas deficientes, suposición de culpabilidad, cuestionamientos excesivamente repetitivos, dificultad para establecer hechos relevantes, así como ejercer demasiada presión".

Estos comentarios reflejaron entrevistas policiales que con frecuencia llevaron directa o indirectamente a casos que se perdían en la corte, lo que reveló la necesidad de capacitar a los investigadores para que realizaran entrevistas con profesionalismo e integridad en todo momento.

El modelo de **entrevista ética** del profesor Baldwin abordó este problema. Ahora se trata de un método aceptado internacionalmente para realizar entrevistas y que derivó en el conocido marco de referencia PEACE.

El modelo PEACE ha sido ampliamente elogiado y adoptado por numerosas agencias policiales, agencias reguladoras y sectores públicos y privados de varios países del mundo para la realización de entrevistas éticas.

