



La Programación Neurolingüística y el Coaching Ontológico en la detección de fraude

Los actos preparatorios de un fraude están en la mente de quien los organiza. Con la incorporación de herramientas como la Programación Neurolingüística y el Coaching Ontológico podemos descubrir si la situación es real o fingida. Y ayudar a las personas a tomar las mejores decisiones. Que muchas veces no es cobrar un siniestro.

JOSÉ LUIS NASSIVERA LANZA*, FOUNDER & CEO NASSIVERA.TECH

Las personas contamos historias y usamos el lenguaje para transmitir nuestra experiencia. Al mismo tiempo echamos mano a todos nuestros atributos humanos para acompañar a la palabra.

Mi relación con la PNL (Programación Neurolingüística) comenzó en 1996. Por curiosidad, escuché a unas personas hablar de la conducta, del movimiento ocular, de los procesos de pensamiento, del lenguaje verbal o no verbal. Fue cuando me pregun-

té, y a la vez me respondí: con estos conocimientos, ¿puedo saber cuándo una persona miente o dice la verdad? Mi respuesta me maravilló y me abrió un mundo de posibilidades.

La PNL es comunicación y cambio. Ese cambio operó en mí modificando mi lugar de observador e inició un nuevo camino. Que no se termina.

Poner en juego estas poderosas herramientas junto con la Criminalística, la Metodología de Investigación, la técnica del Seguro, la tecnología y la Sociología me permitieron crear un modelo efectivo para detectar fraudes. Algo parecido a lo que hicieron Bandler y Grinder, los fundadores de la Programación Neurolingüística.

En la actualidad, este modelo funciona de forma efectiva en las entrevistas telefónicas. ¡Sí! Pasamos del “cara a cara” al “oído a oído”. La premisa es que todos percibimos los hechos que vivimos. Y los que no, debemos inventarlos. En ambos casos, hay que explicarlos, responder preguntas. Y para eso utilizamos el lenguaje.

¿Cómo funciona?

Empecemos con algunas pautas: la Programación Neurolingüística nació en 1970, en California, Estados Unidos, y sus creadores son Richard Bandler y John Grinder. El modelo que desarrollaron puede ser usado en terapias, ventas, recursos humanos, ¿y para detectar fraudes? ¡También! Este es mi modelo gracias al aporte de estas formidables herramientas.

Conozcamos a las personas

El mapa no es el territorio. Con esta premisa podemos acercarnos a la multiplicidad de interpretaciones y creencias de las personas. El territorio es la realidad completa y el mapa nuestra interpretación parcial de esa realidad. Dependiendo de factores biológicos y sociales, y también de la propia historia personal, ese mapa puede ser más grande o más pequeño. Con este conocimiento, al entrevistar a una persona en el marco de la denuncia de un siniestro, no debemos abrir juicios personales, ya que todos

somos distintos y vamos a interpretar una misma situación de manera diferente.

El territorio es la realidad completa y el mapa nuestra interpretación parcial de esa realidad.

Entramos en contacto. Ya sea cara a cara o mediante una entrevista telefónica, lo que aporta la PNL es sorprendente. Se denomina acompasamiento, sintonía o establecer rapport. En una entrevista personal, debemos observar el cuerpo de la otra persona y así podemos recrear diferentes situaciones para permitir que el interlocutor se sienta cómodo. Para ello hay que “acomparar” o imitar –con total respeto– primero sus aspectos corporales y luego los verbales, uniéndonos así a un baile imaginario. Por teléfono, se requiere de un mayor entrenamiento y entonces utilizaremos la “escucha activa”. Aquí también mantenemos un diálogo atento a las palabras que usa la otra persona, “parafraseándolas”, siguiendo una cadencia similar del ritmo de su habla, intimando con preguntas y construyendo una realidad que nos permitirá avanzar durante el tiempo de la conversación. Este es el punto de partida de la entrevista y, si no tenemos en cuenta estas premisas, o hacemos lo contrario, sin duda fracasaremos en esa relación momentánea.

Como experto en PNL y coaching ontológico, en este momento debo hacer una aclaración importante: para lograr un buen acompasamiento, tanto si la entrevista es presencial como telefónica, debemos conocer algunos aspectos del uso del lenguaje que comentaré más adelante. Por ahora solo diré que “quien denuncia expone sus verdades y, al hablar, genera nuevas realidades”. Estas realidades las iremos construyendo durante ese intercambio. Y una palabra puede provocar o calmar al interlocutor.



José Luis Nassivera
Lanza, ajustador
de siniestros de
Argentina. Especialista
en Criminalística,
Practitioner en PNL,
docente en la Asociación
Argentina de Compañías
de Seguros y creador de
modelos de detección de
fraudes.
<https://www.nassivera.tech> - <https://www.escuelanassivera.com>



Y ahora preguntamos. “El arma más poderosa contra los mentirosos es la pregunta”. En PNL usamos el metamodelo, una herramienta eficaz para hacer preguntas y desafiar conceptos y juicios. Pero antes hay que saber cómo se almacenan los recuerdos en la mente. Y es cuando debemos tener en cuenta que existe una estructura profunda y una estructura superficial. Toda la experiencia está en la primera (EP) y pasa a la segunda (ES) mediante una serie de filtros. Lo que escuchamos en la respuesta es una frase extraída de aquella información que está almacenada. Sin embargo, esa información es “una parte” de la realidad que está guardada ahí. El metamodelo nos permite seguir buscando y así ir ampliando la respuesta. Podemos redefinir el discurso que trae el entrevistado; por ejemplo, si nos dice: “en la oficina todos lo hacen”, podemos preguntar: “¿todos?”. Entonces surgirá una reinterpretación. Es el lenguaje de precisión.

En PNL usamos el metamodelo, una herramienta eficaz para hacer preguntas y desafiar conceptos y juicios.

Estas respuestas podemos recibirlas cara a cara o por teléfono. En una entrevista personal, tenemos la posibilidad de usar otra extraordinaria herramienta: los sistemas de representación sensorial.

Sistemas de representación sensorial. ¡Aquí comienza la magia! Lo que sabemos es que, al hablar, las personas realizamos una serie de movimientos oculares. ¿Y cómo los interpretamos? La teoría nos puede confundir y llevarnos a sacar conclusiones equivocadas. Todos somos distintos y no podemos generalizar.

Este movimiento ocular se produce cuando la persona está accediendo a información, buscando o imaginando situaciones. Pueden ser sonidos, imágenes, un diálogo interno o sensaciones. Según mi experiencia, y tras practicar mucho, encontré una solución en la expresión “IR”. Da sensación de movimiento, la

“I” es imaginación y la “R” recuerdo. Al comenzar una entrevista personal, todavía no puedo saber con certeza cuál es el sistema de representación de la persona, por lo que recorro al metamodelo para saberlo. Hago algunas preguntas cuya respuesta sugieran el recuerdo de cosas ciertas y otras que sugieran la imaginación. En este momento hay que ser muy creativo y escuchar con atención las palabras del entrevistado. Una vez que observo varios patrones de respuesta, ahí coloco imaginariamente las letras “I” y “R” respectivamente. Ahora sí, una vez que pude ver el camino, lo vamos a recorrer juntos con ciertas certezas.

Ahora ya tenemos varias herramientas para hacer del encuentro “un baile” armónico, cálido y respetuoso. Y alcanzar nuestro objetivo: detectar si el relato es real, mentiroso o incluye parcialmente ambas posibilidades. En un relato podemos encontrar situaciones reales con agregados de falsedad. Los entrevistados pueden mentir, no decir toda la verdad o cambiar los hechos.

Cómo funciona el metamodelo en una charla telefónica. Hay que tener en cuenta que estamos a ciegas, no vemos a la persona y solo podemos escucharla. En este caso, agregamos otra de las herramientas: la **escucha activa**. Usaremos entonces metamodelo del lenguaje y su objetivo es determinar la verdad mediante la **experiencia**, el análisis cognitivo. El entrevistado irá detallando lo ocurrido y nosotros “abriremos el juego”, preguntando sobre algo que pudo no haber preparado: “¿qué hizo a partir de ese hecho imprevisto?”. La palabra **imprevisto** es la clave. Un siniestro, en el ámbito del seguro, debe ser súbito e imprevisto. Y como consecuencia de ello, lo que sucede después, un segundo más tarde, también es “imprevisto”. La persona se ve haciendo cosas que un momento antes no pensaba hacer.

En este paso es importante reflexionar sobre el tema de las **emociones**. En el compasamiento antes mencionado, la escucha activa debe permitirnos la posibilidad de poner atención a la situación emocional del interlocutor, tanto para cambiar el tipo de preguntas como para detectar la experiencia. Y despejar


así aquellas cosas que pudieran traerse previamente y que contaminarían nuestra conversación. Hay sistemas que detectan estas emociones, pero hay una de ellas que es difícil de descubrir salvo para el oído de un entrevistador entrenado: la **sorpresa** y la emoción asociada a esa sorpresa. Esa situación dura unas milésimas de segundos, en la que la persona reaccionó a ese hecho súbito e imprevisto. Y es entonces cuando descubrimos si verdaderamente tuvo o no la experiencia.

¿Qué hacemos cuando descubrimos que la persona está mintiendo? Todo el camino que detallé anteriormente es fruto de la experiencia, de estudio constante y de haberlo hecho antes. Cada situación que explico lo hago porque antes estuve allí y lo sigo estando. Y por eso puedo afirmar, sin lugar a duda, que esto funciona. Llegamos al momento que tenemos certeza de que lo relatado no corresponde a una experiencia real.

No llegamos a este punto sin información. Todas estas herramientas nos permitieron conocer a la otra persona y lo que digamos a continuación va a ser con las mismas palabras que usa nuestro interlocutor. Usamos sus cualidades, sus herramientas lingüísticas, sabemos si es más visual, más auditivo o kinestésico. Y comienza el baile de despedida, donde vamos a intentar que la persona no se retire de la conversación sin el convencimiento de lo que le decimos. En este momento aparece el metamodelo inverso. Antes dije que el metamodelo es el lenguaje de precisión. Aho-

ra, lo “inverso” se refiere al lenguaje de imprecisión, de sugerencias, de convencimiento. En ese sentido, la PNL tiene un capítulo avanzado que se denomina lenguaje hipnótico y se usa mucho en ventas, publicidad y hasta en la propaganda. Es el momento de hacer entender, de lograr convencer y procurar un cambio de actitud. No existe presión, solo terminar ese baile que empezamos y llegar al final del tema.

Hay veces que la persona no reconoce, no admite nuestra propuesta y no cambia. La solución se encamina entonces dentro de un entorno legal. Estamos ante un contrato de póliza de seguros y existe un marco legal a partir del cual podemos emplazar a la persona a que presente evidencias o la prueba instrumental de que lo que denuncia corresponde con un hecho real. A estas alturas, y llegando a esta última posibilidad, todo el sistema nos permitió contar con la suficiente información como para concluir que si el caso es real, verdaderamente lo es. Y si afirmamos que no es real, sin dudas podemos afirmar el motivo para concluir en esa hipótesis.

Finalmente, utilizo una de las maravillas de la PNL, que es el modelado y los motivos a la acción, ya que todos tenemos los recursos necesarios para aprender estas herramientas. Este conocimiento se puede transferir y, al hacerlo, recibimos más conocimiento. Pueden aprenderlo en un entorno adecuado. Por eso, los invito a salir al encuentro del cambio con un espíritu audaz y animarse a pensar diferente. Es su tiempo de cambiar. 

Importante: Un solo indicador no nos proporcionará la seguridad de que la persona está mintiendo. Es el conjunto de ellos los que nos permitirá sacar conclusiones, además de usar los patrones que utiliza esa persona en especial y no generalizar. Para saber preguntar, es fundamental conocer el tema que se trata, conocer cómo funcionan las cosas.

