



В административной технологии существует термин, относящийся к оценке сотрудника, – задержка общения. По этой важнейшей характеристике и важнейшем показателе можно многое узнать о человеке.

По сути, задержка общения – это временной период между заданным вопросом и полученным на него ответом. Не имеет значения, говорил ли в это время человек, молчал ли или был чем-то занят. Также не важно, насколько хороша у него память. Здесь не существует скидок на возраст и на присущую человеку медлительность. Задержка общения – это то, что либо есть, либо нет.

Нужно спросить человека о чем-то обычном, но для него неожиданном, вопрос должен застать его врасплох. Например: «Когда вы стриглись?» или «Сколько в вашей квартире живет людей?». Ответ «не помню», «зачем вам это?» и тому подобные будут свидетельствовать о задержке общения. Именно попытка уклониться от прямого ответа, и есть задержка общения.

В техническом плане задержка общения возникает по причине негативной эмоции. Каждый человек имеет потенциальные способности быстро ответить на простой вопрос. Человек, который никогда не дает моментальных ответов, настолько привык врать, что всегда перебирает в уме информацию, которую он собирается озвучить, чтобы не получилось случайного прокола.

Некоторые руководители, узнав об этом механизме, яростно защищают сотрудников с выраженной задержкой общения, оправдывая каждого из них тем, что «он медленно говорит, а специалист хороший». Квалификация относительно позитивности вторична. Разрушительно настроенный человек (чем длиннее задержка общения, тем больше у человека склонность к сознательному или неосознанному разрушению) представляет еще большую опасность, если имеет высокую квалификацию. Например, высококвалифицированный вор намного быстрее и более результативно украдет деньги, чем низко квалифицированный.