

Faire face aux sollicitations



Description :

Le téléphone qui sonne, une demande d'un collègue, un mail nécessitant une réponse urgente, la participation inopinée à une réunion... Notre travail est régulièrement interrompu pour des motifs plus ou moins valables, qui nous font abandonner la tâche en cours et ne nous permettent pas toujours d'y revenir facilement. Voici quelques conseils pour gérer au mieux les dérangements...

Concentration intellectuelle et interruptions

Au début des années 50, l'économiste suédois Sune Carlson et ses assistants ont observé l'activité quotidienne de managers et découvert que ces managers étaient en moyenne interrompus dans leur travail toutes les 20 minutes (des études plus récentes ont montré qu'aujourd'hui, en France, les cadres sont en moyenne interrompus tous les quarts d'heure).

Or, lorsqu'on commence une tâche requérant de la concentration, il faut un peu de temps pour mobiliser ses ressources intellectuelles et se plonger dans le sujet. Non seulement, après chaque interruption, il faut au moins 3 minutes de concentration pour pouvoir revenir à son travail et le poursuivre, mais plus on est interrompu souvent, moins on arrive à se reconcentrer facilement : au bout de 5 ou 6 interruptions, on n'a tout simplement plus envie d'effectuer la tâche commencée...

La loi du temps dite de Carlson se formule ainsi : tout travail interrompu sera moins efficace et prendra plus de temps que s'il était effectué en continu. Il faut donc limiter au maximum les interruptions pour éviter le gaspillage de l'énergie intellectuelle.

Des temps de travail à privilégier

Nous ne pouvons pas être performants intellectuellement en permanence, ni en continu, d'où l'importance de se ménager des plages de travail favorables à une activité de réflexion.

Il est utile d'identifier ses périodes de concentration maximale, en fonction de son rythme propre (du matin/du soir, avant/après le déjeuner, avant ou après une tâche donnée,...), mais aussi des rythmes de l'entreprise.

Il faut également tenir compte des limites de nos facultés de concentration : nous pouvons en moyenne rester très concentré sur une tâche pendant 45 minutes (cela varie évidemment en fonction des individus et de l'intérêt que nous portons à la tâche à accomplir...), au-delà de ce temps on commence à devenir moins productif, voir même contre-productif. Il vaut donc mieux se réserver plusieurs plages d'une durée moyenne ou une longue plage de temps dans laquelle on se ménagera des pauses, plutôt qu'une seule plage très longue et sans pauses.

Gérer les dérangements : mise en pratique

Vous vous êtes réservé une plage de travail optimale, maintenant, pour éviter d'être dérangé :

- isolez vous : installez-vous dans un lieu inoccupé et calme / fermez votre porte / mettez votre téléphone sur répondeur et ne répondez pas à vos mails (mais si, vous pouvez)

- informez votre environnement : de l'importance de ce temps de travail / au besoin mettez un mot sur votre porte, en indiquant l'horaire à partir duquel vous serez de nouveau disponible, et en nommant un éventuel autre interlocuteur vers lequel se tourner

- proposez des rendez-vous aux personnes qui vous sollicitent plutôt que de leur dire de passer vous voir

- ne confondez pas être disponible et être à disposition : si les choses sont claires pour vous, elles le seront pour les autres.

Si malgré tout vous êtes dérangé :

- assurez vous que le sujet à traiter nécessite bien votre participation immédiate. Si oui, précisez le temps dont vous disposez. Si non, indiquez une période plus propice.

- si vous êtes sollicité pour un problème pour lequel quelqu'un est plus compétent que vous, renvoyez systématiquement votre interlocuteur vers cette personne

- restez debout pour écouter un entretien

- pour conclure rapidement un entretien qui s'éternise :
 - Dites "avant de terminer" ou "pour conclure" et résumez les points importants
 - Dites quelque chose comme "Je crois que nous avons fait le tour de la question"
 - En face à face : regardez votre montre discrètement mais de façon à être vu / fermez vos dossiers / levez vous et accompagnez votre visiteur à la porte...