

# On vient toujours me déranger !



**DANIEL NEURY**  
 Auteur de *Plus efficace sans travailler plus.*

*“Je suis sans arrêt interrompu !” Voici une plainte que l’on entend régulièrement de la part des salariés. Mais pour les cadres, qui ont souvent une équipe et des responsabilités, cet état de fait est d’autant plus marqué et peut très vite désorganiser une journée. Daniel Neury, auteur de Plus efficace sans travailler plus, vous donne ses solutions pour ne plus être dérangé constamment.*

**Il faut d’abord apprendre à dire “non” ou “plus tard”, donc à s’imposer poliment.**

**Courrier Cadres : Qu’est-ce qui fait qu’un cadre est souvent dérangé ?**

**Daniel Neury :** Il y a plusieurs choses : le dérangement peut venir des autres, lorsque quelqu’un entre dans votre bureau pour vous solliciter ou lorsque vous recevez un email ou un appel téléphonique. Il provient également de ce que l’on perçoit un peu moins, à savoir les auto-interruptions : on commence à faire quelque chose, puis au lieu de la terminer, on a une idée donc on la suit et de ce fait, on butine d’une tâche à une autre sans en finir aucune. De plus, les employés vivent aujourd’hui dans des open-space, il est donc bien plus facile de solliciter tout le monde tout le temps. Mais cela dépend aussi de la façon dont on est concentré sur son travail. Il y a des gens dont on sent qu’on va pouvoir les “attraper” parce qu’ils semblent un peu détachés de leur mission. S’ils étaient extrêmement investis, personne n’oserait les interrompre. Pourquoi, d’ailleurs, n’est-on pas très concentré, c’est

parce que l’on ne fait peut-être pas des choses importantes. Le choix des tâches que l’on traite est très important.

**Est-ce un état de fait normal et banal ?**

**D. N. :** Oui dans le sens où l’entreprise est une communauté d’hommes et de femmes et que l’on n’est pas tout seul, complètement isolé. Cela dépend également du mode de fonctionnement de la structure : soit vous travaillez par tâche, et vous allez être dérangé à la fin de chacune d’elles pour les valider, soit vous raisonnez par objectif, et dans ce cas, on vous laisse tranquille pour faire un bilan à la fin. Il faut arriver à créer un équilibre entre les deux.

**Quels sont les différents types d’interruption ?**

**D. N. :** J’en distingue trois. Il y a d’abord les interruptions pour information. Quelqu’un passe près de votre bureau et vous demande si vous êtes au courant de la dernière nouvelle en date. L’autre, c’est l’interruption pour

avis : “Ah, tiens, qu’est-ce que tu penses de cela ?”. Et la troisième, c’est l’interruption pour action : “Pourrais-tu faire cela ?”. Dans ce dernier cas, il faut se demander s’il est légitime que l’on vous demande de le faire car il est très possible que ce soit un collaborateur ou un subordonné qui vous “refile un singe”, comme on dit. Plutôt que de faire son travail, il vous le confie. Il faut donc être vigilant. S’il s’agit d’une directive d’un supérieur, il faut l’explicitier. Sinon, il y a le danger de partir tête baissée dans quelque chose sans savoir si c’est pour demain, la semaine prochaine, dans un mois, etc.

**Quelle réaction adopter face à un dérangement ?**

**D. N. :** Je préconise d’agir le plus en souplesse possible. Il y a beaucoup d’interruptions qui sont très courtes finalement, elles ne prennent que quelques minutes. Cela ne sert donc à rien de vous barricader car vous passerez vite pour quelqu’un d’invisible. Dans ce cas, il faut être souple et traiter la demande



immédiatement ou la reporter à la fin de la tâche que vous êtes en train de terminer. Ce qui peut arriver également, c'est de se trouver face à un gêneur. Quelqu'un qui vient s'incruster dans le bureau. Pour s'en débarrasser, il faut d'abord apprendre à dire "non" ou "plus tard", donc à s'imposer poliment. Ce que je préconise également, c'est la tactique du médecin. Lorsque ce dernier termine ses rendez-vous, il y a toujours des patients qui aiment bien discuter. Pour ne pas qu'ils s'éternisent, il les amène vers la porte, toujours en bavardant, et sans qu'ils s'en aperçoivent, vous êtes à la sortie du cabinet. C'est une technique à appliquer en entreprise et qui vous libérera des gêneurs. Il n'empêche, et c'est important de le préciser, qu'il faut des moments interruptibles dans la journée. Je donne souvent l'image du château fort. Il y a des périodes où l'on est dans son donjon, dans son sanctuaire, pour traiter des affaires importantes, et le reste du temps il faut savoir sortir, ouvrir la porte. La bonne attitude est un mix de tout cela, mais il faut savoir le planifier : réaliser le primor-

## Je préconise d'agir le plus en souplesse possible.

dial en début de journée et avoir des périodes où l'on est un peu plus sollicitable.

### Lorsque l'on a été dérangé, comment faire pour se concentrer à nouveau ?

**D. N. :** Ce qui compte, ce n'est pas la durée du dérangement, mais le temps que l'on va mettre à se reconcentrer sur son travail en cours. Il n'y a pas forcément de solution toute trouvée, mais il est indispensable d'oublier ce que l'on vient de vivre et de ne penser qu'à sa tâche en cours. Il faut compartimenter les choses dans sa tête et dans les faits.

### En début d'interview, vous parliez des auto-interruptions...

**D. N. :** C'est un ennemi intime : soi-même ! On est en train de

faire une chose et puis une pensée nous parasite, alors on va l'élucider avec un collègue, dans un dossier ou sur Internet, et au final, on sort du chemin. Il faut donc rester concentré jusqu'à l'accomplissement total du travail. Ensuite, on opère comme avec une cocotte-minute et on relâche la pression entre deux tâches. Mais si c'est une idée qui vous obsède et qui revient sans arrêt, c'est qu'elle est probablement importante. Prenez le temps de la traiter, comme cela elle est évacuée, et remettez-vous à vos activités normales.

### La solution finalement, c'est l'organisation ?

**D. N. :** Il est indispensable de réaliser un plan de journée. Il faut placer les tâches difficiles et importantes le matin et les faire ! C'est la tactique du hold-up : si je réalise une attaque dans une banque, je vais d'abord demander les gros billets avant de prendre les pièces jaunes. Or, beaucoup de gens prennent le temps d'arriver, vont à la machine à café et finalement, la matinée est déjà bien avancée et ils n'ont rien amorcé. Il faut de l'organisation et de la discipline. ■



**Il est indispensable de réaliser un plan de journée.**

**À lire, à voir**



**Plus efficace sans travailler plus,** Daniel Neury, collection Vuibert Pratique, 192 pages, 15 euros.



Retrouvez cette émission sur Cadres TV via le lien suivant : [www.cadrestv.fr/tv/plus-efficace-sans-travailler-plus](http://www.cadrestv.fr/tv/plus-efficace-sans-travailler-plus)