

## Concentration, confort de travail, et efficacité !

### FICHE OUTILS N°2-4

#### Introduction

*« Je peux passer de mes mails pro à mon smartphone pour envoyer un snap ! je suis une fille, je suis multitâche ! ». Charlotte, 34 ans*

*Non charlotte, contrairement à ce que vous croyez, vous n'êtes pas totalement multitâche. En effet, notre cerveau est (à peu de choses près) le même que celui des premiers homo-sapiens sapiens il y a 200 000 ans.*

*Certes nous avons acquis de nouvelles compétences ... mais nous aurions du mal à survivre en milieu hostile ... (encore que, nous survivons bien au bureau ! ;-)*

#### Le mode « multitâche » : Un mythe à la peau dure

Nous l'avons vu dans les chapitres précédents, les interruptions fréquentes, les changements de de tâche sont à chaque fois une épreuve, et un facteur de stress et de fatigue mentale. Contrairement aux apparences et aux idées reçues, ils sont contre-productifs .

Les études et simulations menées sur des pilotes d'avion et d'hélicoptère permettent de comprendre que changer de tâche a un coût en terme de temps de traitement de l'information et en terme d'erreur. Ainsi le mode multitâche (imposé pour les besoin de l'étude) réduit-il les performances, même chez un pilote expérimenté.

#### **Une brusque augmentation du flux d'information provoque un stress important.**

Chaque changement de tâche ralenti la réponse et provoque de la fatigue.

L'impression de traitement de tâches simultanées est un leurre, car chacune des tâches est en réalité, traitée de manière superficielle.

Si un individu réussit à donner une apparence de performance en traitant plusieurs tâches simultanément, on s'aperçoit, quand on scrute dans le détail, que tout ses critères de performance sont revus à la baisse.

## Pouvons nous traiter plusieurs tâche en même temps au bureau ?

Il en va de même sur nos outils numériques. Nous avons le sentiment de pouvoir travailler en multitâche, mais le sentiment d'efficacité que nous en retirons n'est qu'une illusion.

Les deux tâches à réaliser entrent en conflit dans le cerveau car elles mobilisent le même réseau de neurones.

C'est criant quand on tente de répondre à un email tout en parlant au téléphone.

Le cerveau ne peut pas traiter ces deux tâches simultanément, alors il switch d'une tâche à l'autre. Il alterne entre les deux activités.

Quand on écrit un bout de l'email, on rate une partie de ce qui est dit au téléphone, car on utilise le réseau du langage .... qui sature ... Et une des deux activités va en pâtir... voir les deux.

## Comment perdre à coup sûr 2 heures par jour ?

A chaque interruption dans une tâche, nous mettons **en moyenne 3 minutes** à retrouver le niveau de concentration précédent l'interruption. Ainsi, si on s'interrompt 40 fois dans la journée pour traiter ses emails, on aura perdu 2 heures de concentration ...

En 2004, la durée moyenne de concentration au travail était de 3 minutes. En 2012, elle était tombée à 1'15 seconde ... et depuis, ça ne fait qu'empirer.

Autant dire que le mot « concentration » lui-même est en train de perdre son sens ...

## Pour les plus jeunes, c'est plus facile !

Non, les plus jeunes ne sont pas mieux armés ... au contraire.

Ce n'est pas une question de génération. Contrairement à une croyance bien ancrée, les « digital natives » ne sont pas plus armés sur ce point. Certes, ils ont des compétences d'usage et une appétence technologique que les plus anciens n'ont pas toujours, mais leur cerveau n'a pas muté en une 1/2 génération et celui-ci n'est pas plus adapté au multitâche.

Au contraire, le zapping compulsif peut les faire souffrir, et le taux de stress chez les jeunes est très sensiblement supérieur au plus anciens !

## Moralité : Ne faites qu'une seule chose à la fois.

En situation de double tâche, nous sommes beaucoup moins capables de faire abstraction du bruit ambiant, et notre attention en pâtit.

Croire que certains seraient capables de gérer un mode multitâche est donc un fantasme.

### **Pourtant je peux conduire ET parler à mon voisin !**

Oui ! il est possible d'exécuter une tâche routinière (cerveau droit) comme conduire sur une route dégagée tout en parlant avec son passager (cerveau gauche).

Pour autant, il est très **difficile**, voir **impossible** de parler au téléphone et d'écrire un mail (sur un autre sujet) en même temps. **Pourquoi ?**

Tout simplement parce que dans le premier cas (conduire et parler) ce sont deux canaux différents de notre cerveau qui sont activés, alors que dans le second c'est le canal du langage qui est mobilisé à 100 %.

Notre cerveau séquentiel ne pouvant se concentrer que sur une seule tâche à la fois. Il est donc faux de croire que, pour des tâches de bureau, l'on puisse faire correctement deux choses en même temps !

Notre cerveau mémorise, planifie et comprend quand il est attentif, alors qu'il en est incapable quand il est distrait.

### **Accordons de la valeur à l'attention, c'est l'or de demain.**

Nous devons faire attention à notre attention car elle joue un rôle central dans nos vies.

Pour cela, nous pouvons fractionner un projet en une successions de mini missions.

La clé d'une bonne attention est d'arriver à séquencer les tâches en se donnant un objectif après l'autre.

Ainsi nous pouvons découper nos journées de travail en mini missions et n'en traiter qu'une à la fois afin que l'attention ne s'éparpille pas. A priori ça a l'air simple, mais dans les fait, c'est contre-intuitif et nous pensons aller plus vite en mélangeant nos objectifs.

Le numérique sollicite énormément le système attentionnel et nous saturons très vite.

Quand nous avons plusieurs objectifs en même temps notre cerveau doit prendre plusieurs décisions simultanément.

Certains signes ne trompent pas, comme par exemple arriver dans une pièce et ne plus savoir ce que l'on est venu y faire ... ou de cliquer sur un lien ... et d'avoir oublié ce que nous avions l'intention de chercher.

Au lieu d'avoir 2 ou 3 choses intéressantes sous les yeux, nous en avons 1000.

Notre mémoire ne pouvant pas stocker tout ce qui concerne les tâches 1, 2, 3, 4, 5 etc ... il est donc préférable de se créer des mini-missions que l'on peut clore l'une après l'autre.

### **L'attention s'apprend et s'entraîne comme un muscle.**

Là encore, nous ne sommes pas tous égaux face à la capacité d'attention et pour nous déconnecter, nous avons d'abord besoin de reconnecter à notre attention en la fixant sur d'autres sujets, si possible ailleurs que sur un écran.

### **Les pastilles, c'est mauvais pour l'attention**

A propos du téléphone qui faisait ses débuts, Sacha Guittri disait « On vous sonne et vous répondez ? ». Aujourd'hui on nous sonne, et en plus, on nous met des pastilles sous les yeux ! Ces petites pastilles rouges qui s'affichent sur notre mobile, ou ces petits « pop up » qui s'affichent quand un nouveau mail tombe dans notre boîte sont autant de perturbateurs attentionnels.

> Supprimez les ! et décidez de vous même quand vous les consultez !

En effet, vous pouvez prendre la main sur la gestion des notifications : vous trouverez, dans les réglages et sur le web, moyen de rendre tout ou partie de ce système complètement silencieux.

## Ce qu'il faut retenir de ce chapitre

- Le mode multitâche est un mythe.
- Un trop grand flux d'information simultané est fortement générateur de stress.
- Chaque interruption de tâche nous « coûte » du temps et de l'énergie de re-concentration.
- Les plus jeunes ne sont pas mieux armés.
- Ne faites qu'une seule chose à la fois et consacrez-y du temps.
- Entraînez votre attention.
- Désactivez toutes vos notifications.

## EXERCICE

### **Commençons par deux choses simples :**

1/ Dès aujourd'hui, vous allez consacrer (au moins une fois dans la journée) une plage de temps longue à une seule et unique tâche. Seul.e (c'est à dire en dehors d'un rendez-vous ou d'une réunion) ; Idéalement 25 minutes.

2/ Dès aujourd'hui également, seul.e, vous allez prendre dans votre matinée et dans votre après-midi, une pause de 5 minutes, sans rien faire, ni lire, ni discuter avec un collègue. Rien d'autre que de laisser votre esprit flotter tranquillement.