

Orijinal Kaynak: Newport, Cal. (2021, February 26). “E-mail Is Making Us Miserable”, *The New Yorker*.

Atıf Şekli: Newport, Cal. (2021, Eylül 12). “E-Posta Bizi Perişan Ediyor”, Çev. Ahmet Enes Güneş, *Sosyal Bilimler*. sosyalbilimler.org/e-posta-bizi-perisan-ediyor

E-Posta Bizi Perişan Ediyor

Cal Newport

Türkçesi: Ahmet Enes Güneş

Çalışanlar mutsuz olduklarında tedavi masrafları ve işten ayrılmalara neden olan tükenmişlik sendromuna yakalanma ihtimalleri artıyor.

2017 yılının başlarında Fransa’da çalışanların “işten kopma” hakkını korumayı amaçlayan bir iş kanunu yürürlüğe girdi. Kanun, elli veya daha fazla çalışanı olan şirketlerin, personelin akşam ve hafta sonu e-posta ile geçirdiği vakti azaltmayı amaçlayan “İş Saatleri Dışında E-Posta Kullanımı” yönetmelikleri yayımlamasını mecburi kılıyordu. Dönemin çalışma bakanı Myriam El Khomri, yeni kanunu, [tükenmişliği](#) azaltmak için lüzumlu adım olarak gerekçelendiriyordu. Yasa, uygulanması zor olmakla birlikte son zamanlardaki coşkulu ve doğaçlama çalışma anlayışına yönelişle birlikte kaçınılması imkânsız hâle gelen evrensel bir probleme işaret ediyor: E-posta bizi perişan ediyor.

E-postanın etkilerini araştırmak için Kaliforniya Üniversitesi’nden araştırmacılar 40 ofis çalışanını ortalama 12 gün boyunca kablosuz kalp atış hızı monitörüne bağladılar. Deneklerin zihinsel stresini ölçmek için kalp atış hızı değişkenliğini kaydettiler. Ayrıca deneklerin bilgisayar kullanımlarını da kaydettiler, bu sayede e-posta tıklamalarıyla stres seviyesi arasındaki korelasyonu gözlemleyebildiler. Araştırma sonuçları Fransızlıkları hiç şaşırtmayacaktır: “Belirli zaman aralığında kişinin e-posta ile geçirdiği zaman uzadıkça stres seviyesi daha yüksek çıkıyor.” Başka bir alıştırmada araştırmacılar, deneklerin bilgisayar monitörlerinin altına termal kameralar yerleştirdi. Bu kameralar, psikolojik stresin göstergesi olan, kişinin suratında oluşan “ısı patlamaları”nı ölçmeye yarıyordu. Araştırmacılar, (e-posta kullanım deneyimini iyileştirmek için yaygınlıkla tavsiye edilen “çözüm” olan) e-postanı daha seyrek kontrol etmenin pek de her derde deva olmadığını keşfetti. Nevrotiklik özelliği yüksek olan kişilerin e-postaları nadir kontrol ettiklerinde stres seviyelerinin daha yüksek çıktığı görüldü. Bu belki de kaçırmış olabilecekleri acil mesajların kaygısıyla ilgilidir. Araştırmacılar ayrıca stres altında olduklarında insanların e-postaları daha hızlı ancak daha özensiz yanıtladıklarını buldular. *Linguistic Inquiry and Word Count* [Dilbilimsel Sorgu ve Kelime Sayacı] adlı metin analiz uygulaması, bu kaygılı e-postaların kızgınlık ifade eden kelime içerme ihtimalinin daha yüksek olduğunu ortaya çıkardı. “E-posta kullanımı, iletişim kurmak için harcanan zamanı azaltırken yanında ek bir maliyet de getiriyor.” diye sonuçlandırıyor iki araştırmacının da yazarları. Peki tavsiyeleri nedir? “Organizasyonların e-posta trafiğini azaltmak için bütüncül bir çaba göstermesi.”

Başka araştırmacılar e-posta ile mutsuzluk arasında benzer bağlantılar buldu. 2019’da yayımlanan bir çalışma 5000 İsveçli işçinin uzun dönem sağlık trendlerini konu edindi. Araştırma sonucuna göre “yüksek oranda bilgi ve iletişim teknolojisi talebi” (yani sürekli bağlı olunması beklentisi) ile düşük sağlık sonuçları arasında bir ilişki vardı. Bu trend; yaş, cinsiyet, sosyo-ekonomik statü, sağlık davranışları, vücut-kitle endeksi, iş kolu, sosyal destek durumu gibi karmaşıklaştırıcı faktörlere göre araştırma sonuçları düzenlendiğinde dahi varlığını sürdürdü. Tabi ki aslında hepimizin sezgisel olarak hissettiği bir şey için veriye ihtiyacımız yok. Geçenlerde bloğumun okuyucularına e-postalar hakkında bir anket yaptım. “Yavaş ve sinir

bozucu... Çoğunlukla e-postanın kişisiz ve zaman israfı olduğunu hissediyorum” dedi ankete katılanlardan biri. “Yıldım —sadece yetişmeye çalışıyorum” dedi başka bir tanesi. Bazıları daha da ileri giderek “Neredeyse kontrol edilemez bir şekilde elimdeki işi bırakıp e-postalarımı kontrol etme ihtiyacı duyuyorum.” Beni çok depresif, kaygılı ve sinirli hissettiriyor.” dedi.

Çalışanlar mutsuz olduklarında daha kötü performans gösterir. Buna ek olarak, Fransız çalışma bakanının dediği gibi, tükenmişlik sendromuna girme ihtimalleri artar. Buna bağlı olarak da sağlık masrafları artar ve şirketler için çok masraflı olan yetişmiş personelin istifa edip yerine yenilerinin bulunmasına neden olur. Harvard Business School profesörlerinden biri, yönetim danışmanlarına e-postalarına bakmalarına gerek olmayan belirli bir zaman tanınmasının “uzun dönem için” şirkette kalmayı düşünen personel oranını %40’tan %58’e çıkarttığını keşfetti. E-postanın bizi mutsuz etme gücünün ayrıca felsefi etkileri de var. Dünyada 230 milyon bilgi teknolojileri çalışanı var, Amerikan Merkez Bankası’na göre ABD işgücünün üçte biri bu sayıya dahil. Bu dev popülasyon gelen kutularına ve sohbet kanallarına kölelikvarî bir adanmışlıkla perişan ediliyorsa bu, küresel derbederliğin büyük bir kısmını oluşturuyor demektir.

Tüm bunlar ortadayken bu hoşnutsuzluğun kaynağını anlamaya bu kadar az zaman ayırmamız şaşırtıcı değilse nedir? İş dünyasındaki birçok insan e-postanın psikolojik yükünü kötü gelen kutusu kontrol etme alışkanlıkları veya yetersiz yasal düzenlemelerin bir yan etkisi olarak görmezden gelmeyi tercih ediyor. Şahsen ben bu araçla ilgili yanlış tutumumuzun temelinde insanlar olarak bizi insan yönlendiren daha derinimizdeki güçlerin payı olduğunu düşünüyorum.

Bir başkasıyla etkileşime geçmek insanlar olarak hissettiğimiz en büyük motivasyonel güçtür. Psikolog Matthew D. Lieberman [Social: Why Our Brains Are Wired to Connect](#) [[Sosyal: Beynimiz Neden Bağlantı Kurmaya Yönelik Yapılanmış?](#)] adlı kitabında bunu şöyle açıklıyor, beynimizdeki nöronlara işlenmiş olan sosyal ağlar ağı sistemlerimizle de bağlantılıdır; bu bağlar yakınlarımızdan biri vefat ettiğinde yaşadığımız büyük acıyı veya insanlardan uzun süre uzak kalınca hissettiğimiz terk edilmişlik duygusunu açıklıyor. “Bu sosyal adaptasyonlar bizi gezegenimizin en başarılı türü yapan temel etmenlerdendir” diye yazıyor Lieberman.

Sosyal etkileşime evrimsel olarak aşırı düşkünlüğümüzün öte yüzü ise yokluğunda yaşadığımız strestir. Aynı yemek yemeye düşkünlüğümüzün yemeğin yokluğunda yıpratıcı bir açlığa sebep olması gibi, bağlantı kurmaya içgüdüsel eğilimimiz de ihmal edildiğinde kaygı dolu bir huzursuzluğa yol açıyor. Bu ikilik ofis yaşamında da geçerlidir, çünkü insanı bunaltan e-posta iletişiminin talihsiz bir yan etkisi de insanı daimî olarak bu tür sosyal strese maruz bırakmasıdır. Profesyonel iş birliğine olan coşkulu yeni yaklaşım insanın yetiştirdiğinden çok daha hızlı mesaj üretmektedir —bir cevabı tamamlarsın, o sırada üç tanesinin daha geldiğini fark edersin, gece evdeyken, hafta sonu hatta izinde olsan bile gelen kutunda gittikçe kabaran evrak yığınının zihinsel olarak kaçamazsın.

Bir öğünü kaçırdığında midene “gün içinde yemeğin gelecek, açlıktan ölmeyeceksin” demenin açlık hissine faydası olmadığı gibi beynine “gelen kutunda biriken maillerin insani ilişkilerinin sağlığına zararı olmadığı”nı söylemenin alttan alta büyüyen kaygılarına faydası olmaz. Bilâkis bu tür antik sosyal güdülerin modern beynimize nasıl etki ettiğini laboratuvar ortamında ölçümleyebiliyoruz. Bilhassa denekleri başka bir iş yaptıklarına inandırmak üzere kurgulanmış bir deneyde bastırılmış dijital iletişimin yarattığı psikolojik etkiler incelenmiştir. Denekler, bir yapbozu tamamlamak üzere deney odasına çağrılır ve deneyin bir parçası olarak kablosuz tansiyon aletiyle kan basınçlarının ölçüleceği söylenir. Denek daha sonra yapbozu tamamlamak üzere odada yalnız başına bırakılır. Bir süre sonra araştırmacı odaya döner ve denegin cep telefonunun sinyal çakışmasına sebep olduğu ve telefonun sesini duyabileceği ancak uzanıp erişemeyeceği iki metre uzaktaki bir masaya koyması gerektiğini söyler. Denek henüz birkaç dakika yapboz üzerine çalışmışken araştırmacı gizlice denegin telefonunu arar. Bu noktada denek telefonunun sesini duyduğu hâlde yapbozu çözmeye devam etmeye çalışır; daha önce araştırmacının “herhangi bir sebeple” ayağa kalkmaması gerektiği uyarısı nedeniyle telefona uzanamamaktadır.

Tüm bu dalavere sırasında ölçüm aleti tansiyon ve kalp atış hızını ölçerek telefonda ayrı kalmanın deneğin fizyolojik durumunu etkisini takip etmesini sağlamaktadır. Sonuçlar tahmin edildiği gibi çıkar, telefonun çaldığı süre boyunca deneğin stres ve kaygı göstergeleri fırlamıştır. Aynı şekilde denek stres ve huzursuzluk seviyesinin arttığını beyan etmiştir.

Akılcı düşününce denek kaçırılmış bir aramanın dünyanın sonu olmadığını biliyordu ve o sırada daha önemli bir işle ilgiliydi. Dahası, vakaların çoğunda denek telefonunu hâlihazırda sessiz moda almış olduğu hâlde araştırmacı denekten uzaklaştırırken gizlice telefonun sesini açmıştır. Bu demek oluyor ki denek zaten deney sırasında gelen aramaları ve mesajları kaçırmayı baştan göze almıştı. Ancak bu bilinçli tercih potansiyel bir bağlantı kurma fırsatını kaçırmamanın kötü bir şey olduğunu hissettiren evrimsel baskılara engel olamamıştı. Denekler rasyonel beyinlerine sorulsa “içeride hiçbir sorun olmadı” diyecekleri hâlde kaygıdan perişan olmuştu.

[Dolup taşan bir gelen kutusunun](#) ifade ettiği kaçan bağlantı fırsatları her ne kadar kendimizi “cevaplanmayan mesajların önemli olmadığı”na ikna etmeye çalışsak yukarıdaki aynı Paleolitik korkuları tetikliyor. Bu mekanizma o kadar güçlü ki Arianna Huffington’un firması Thrive Global, çalışanlarını tatildeyken bu kaygıdan koruyabilmek için *Thrive Away [Uzaklara Yayıl]*¹ adlı bir uygulama geliştirdi. Thrive çalışanlarından biri tatildeki bir iş arkadaşına e-posta gönderdiğinde gönderdiği kişinin tatilde olduğunu ve mailin otomatik olarak silineceğini belirten bir e-posta alır. Teoride, (e-posta gönderen kişilere tatilden dönene kadar cevap veremeyeceğini söyleyen) basit bir otomatik cevabın yeterli olması gerekirken insan mantığı bu noktada kölevarîdir. Beklenti her ne olursa olsun bir yerde cevap bekleyen maillerin biriktiğinin idrakinde olmak kaygıyı tetikler ve tatildeyken hissedilmesi beklenen rahatlamamanın önüne geçer. Tek çare e-postaların ulaşmasına toptan engel olmaktır. Huffington; “Bu aracın özelliği sizinle e-postalarınız arasında bir duvar vazifesi görmesi değil tatilden dönüşte yığınla e-postanın sizi beklediği düşüncesinin sebep olduğu kaygıya engel olmasıdır. Bu kaygı en başta işten kopmanın faydalarını yok etmektedir.”

Thrive Away gibi bir araç iş yapma şeklimizin yarattığı stresi geçici bir süre bastırır da her sene tatilde olmadığımız yaklaşık 50 haftayı görmezden gelemez. Sürekli iletiler hazırlayıp ilettiğimiz bir iş akışına devam ettiğimiz sürece düşük seviyeli bir kaygıyı yaşayacağız. Bizi harekete sevk eden sorumuza dönersek, e-postanın bizi perişan etmesinin birçok sebebi var. Örneğin bir yandan önümüzdeki yapılması gereken işi sürekli olarak artırırken bir yandan da dikkat dağıtıcılığıyla iş bitirme kabiliyetimizi köstekleyen bir ıstırap döngüsüne neden oluyor. Ayrıca, anlaşılan o ki, salt yazılı bir mecrada iletişim kurmakta epey kötüyüz; tüm nüanslar kayboluyor, bilhassa işnelemelerin kaybolması ve yanlış anlaşılmalara kafa karışıklığına yol açıyor. Ancak yüzeydeki bu tahribatın derinlerine inmek asıl meseledir. Modern profesyonel e-posta iletişiminin tamamı zihnimizdeki sosyal devrelerle çakışmaktadır. Acı çekiyoruz, çünkü yanlışlıkla insan dışı bir iş birliği yöntemi geliştirdik.

Bu güçleri anlamak yalnızca bu kaygılardan arınmayı sağlamakla kalmaz, profesyonel iş kültürümüzü iyileştirmek için yapılması gerekenleri de anlamamızı da sağlayabilir. Son yıllarda ortak kullanıma açık, kimin ne üzerine çalıştığını ve işin statüsü gösteren proje yönetim araçlarının kullanılmasını savunuyorum. Bu sistemleri düzenli, kısa durum değerlendirme toplantılarıyla birleştirirseniz takım oluşturmak için gereken ileri-geri giden mesaj sayısını büyük ölçüde düşürebilirsiniz. Soyut olarak bakılınca bu tür bir sistemi kurmak için harcanacak zaman gereksiz efor gibi görünebilir, zira e-posta çok daha basit ve esnektir. Ancak bu yapılandırılmış yaklaşım iletişim fazlalığının tetiklediği ıstırap göz önünde bulundurulunca birden anlam kazanır.

Daha genel olarak bakınca hız ve erişilebilirliği optimize etmenin ötesine geçip düzensiz iletişimin önüne geçmeye odaklanınca birçok inovasyon ortaya çıkıyor. *Basecamp* adlı yazılım şirketi düzenli şekilde belirlenmiş ofis saatleri uygulaması yapıyor: Bir uzmana teknik bir sorunuz varsa hemen bir e-posta

¹ Firmanın adının anlamı olan *serpilmek, yayılmak* fiiline bir gönderme. —çn.

gönderemiyorsunuz, bir sonraki ofis saatini beklemeniz gerekiyor. *Basecamp*'ın iş kültürü hakkında 2018 yılında yazılmış bir kitapta şirketin kurucuları başlarda çalışanların bir uzmana soru sormak için hemen “dürtmek” yerine ofis saatini beklemeyi umursamayacaklarından endişe etiklerini kabul ediyor. Ancak kaygıları karşılıksız çıkmış, “çoğu zaman soru sormak için beklemek çok da mesele değilmiş. Uzmanların geri kazandığı zaman ve işleri üzerindeki kontrol ise devasaydı.”

Başarılı deneylerini gördüğüm bir diğer uygulama ise e-posta adreslerini tekil kişilerden koparmak. Bir e-posta adresi spesifik bir kişi yerine bir grup insan tarafından takip edilecek şekilde ayarlanınca ruhumuza işlemiş olan, bize ihtiyacı olan birini görmezden geldiğimize dair kaygılar yok oluyor.

Teknoloji tarihi, yüzeyde kolaylık sağlıyor görünürken insanın temel doğasına uymadığı için devasa problemlere neden örneklerle doludur. E-posta, tartışmalı da olsa bu tür örneklerin en iyilerinden biridir. Anında iletişime imkân vermesi, bedava ve çok [kolay](#) olması nedeniyle kullanışlıdır. Ancak insan bir modem değildir. Uyanık kaldığımız her an durmadan mesajlaşabiliyor olmamız bunun sürdürülebilir bir hayat olduğu anlamına gelmiyor. Teknolojiler, bize en çok insanın durumunu iyileştirmeyi hedefleyerek uygulandıkları zaman fayda sağlıyorlar. E-postayı yasaklamak zorunda değiliz, ancak bizi kesin olarak perişan edecek şekilde kullanılmasına da artık izin veremeyiz.

Bu özet metin Mart 202’de Portfolio Yayıncılık’tan çıkan [A World Without Email: Reimagining Work in an Age of Communication Overload](#) [*E-Postasız Bir Dünya: Aşırı İletişim Çağında İş Yeniden Hayal Etmek*] kitabından alınmıştır.

Kayda Değer Akademik Metinler mottosuyla, 10 Ağustos 2015 tarihinde yayın hayatına başlayan [sosyalbilimler.org](#), sosyal bilimler meselelerine yoğunlaşan, gönüllülük odaklı, açık erişim, akademik bir web sitesidir. Hakkında detaylı bilgi almak için [sosyalbilimler.org/hakkında](#) sayfasını, ekibimizde gönüllü olarak görev almak için [sosyalbilimler.org/basvuru](#) sayfasını ziyaret edebilirsiniz.

Facebook, Twitter, Instagram ve YouTube’da @sosbilorg kullanıcı adıyla *Sosyal Bilimler*’i takip edebilirsiniz.

[sosyalbilimler.org/abonelik](#) sayfasından e-bülten abonesi olarak, her pazar günü, o hafta içinde [sosyalbilimler.org](#)’da yayımlanan çalışmaların tamamını size gönderilecek bir e-posta ile alabilirsiniz.

[sosyalbilimler.org](#)’da yayımlanan metin, video ve podcastlerin paylaşıldığı Telegram grubuna [t.me/sosbilorg](#) adresinden katılabilirsiniz.