

T.C.

İSTANBUL YENİ YÜZYIL ÜNİVERSİTESİ

UZLAŞTIRMA HİZMETİ KAPSAMINDA İLETİŞİM  
EĞİTİMİNİN ÖNEMİ  
(İZMİR ÖRNEĞİ)

Yüksek Lisans Tezi

ÖZLEM GÖNÜL

İSTANBUL, NİSAN 2019

T.C.

İSTANBUL YENİ YÜZYIL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İLETİŞİM YÖNETİMİ

UZLAŞTIRMA HİZMETİ KAPSAMINDA İLETİŞİM  
EĞİTİMİNİN ÖNEMİ

(İZMİR ÖRNEĞİ)

Yüksek Lisans Tezi

ÖZLEM GÖNÜL

161303003

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Ahsen YALIN



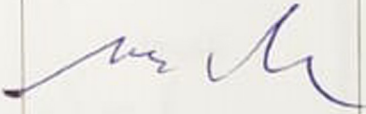
İSTANBUL, 2019

T.C.  
İSTANBUL YENİ YÜZYIL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

**TEZ ONAY BELGESİ**

Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Anabilim Dalı İletişim Yönetimi Bilim Dalı 161303003 numaralı yüksek lisans öğrencisi Özlem Gönül'ün, "Uzlaştırma Hizmeti Kapsamında İletişim Eğitiminin Önemi : İzmir Örneği" adlı tez çalışması, Enstitümüz Yönetim Kurulunun 15/04/2019 tarih ve 2019/7 - 2 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

**Tez Savunma Tarihi:** 24/04/2019

Öğretim Üyesi Adı ve Soyadı		İmzası
1.	Tez Danışmanı Dr. Öğr. Üyesi Ahsen Yalın	
2.	Jüri Üyesi Dr. Öğr. Üyesi Sibel Akova	
3.	Jüri Üyesi Dr. Öğr. Üyesi M. Nizar Aslan	



## İSTANBUL YENİ YÜZYIL ÜNİVERSİTESİ

### SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

..... İLETİŞİM YÖNETİMİ .....

### YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

#### DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum, bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserleri her kullanışmada alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

24/04/2019.

Adı-Soyadı

Özlem Adıgöz

İmzası

## TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın hazırlanması ve yürütölmesi sürecinde katkılarıyla beni yönlendiren ve destek olan tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ahsen Yalın'a, tezin başından itibaren her zaman yanımda olan ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen aileme ve dostlarıma minnettarım. Çalışmanın olgunlaşmasında katkıları olan, İzmir Toplumsal Uzlaşma ve Uzlaştırma Derneği Başkanı Seçkin Aktürk'e ve Dernek Üyelerine müteőekkirim. Ayrıca, çalışmanın tamamlanması için zaman ayıran değerli jüri üyelerine teőekkürlerimi ifade etmek istiyorum. Son olarak, tez metninin düzenlenmesi ve biçimlendirilmesi konusunda yardımlarını esirgemeyen Mert Eser Aliefendioğlu'na da teőekkürler.

## ÖZET

Ülkemizde ilk kez 2017 yılında uygulanmaya başlamış olan uzlaştırma eğitimleri, 05/08/2017 tarihli ve 30145 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliğinin 51 inci maddesi uyarınca, uzlaştırmacı olacak kişilerin otuz altı saati teorik ve on iki saati uygulamalı olmak üzere en az kırk sekiz ders saat eğitim almaları, bu eğitimin 32 saati hukuk,16 saatini de iletişim ve müzakere derslerinden oluşması hükme bağlanmıştır.

Uzlaştırma hizmetinde görev almak isteyen kişilerin öncelikle T.C. Adalet Bakanlığı tarafından belirlenen bölümlerden mezun olmaları, T.C. Adalet Bakanlığı tarafından onaylanan kurumlardan uzlaştırmayla ilgili eğitim almaları ve bu eğitim sonrasında T.C. Adalet Bakanlığı tarafından yapılan sınavdan başarılı olmaları gerekmektedir.

Bu çalışmada; ülkemiz açısından yeni bir hukuki durum olan uzlaştırma ve uzlaştırma hizmetlerinde iletişim becerilerinin önemine, uzlaştırma eğitimi sırasında alınan iletişim derslerinin yeterli olup olmadığına ve uzlaştırma hizmetlerinde görev yapan kişilerin bu görevleri sırasında iletişim becerileri, kullandıkları iletişim yöntemleri ve iletişim ortamları gibi konulara değinilmiştir. Uzlaştırma hizmeti verenlerle yapılan görüşme sonuçlarına dayalı olarak değerlendirmelerde ve önerilerde bulunulmuştur.

Çalışmada yazılı ve elektronik kaynaklardan yararlanılmış, veriler yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yüz yüze görüşülerek elde edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, Uzlaştırma, Uzlaştırma ve İletişim

## ABSTRACT

Reconciliation trainings in Turkey has been applied in 2017 for the first time. In the Reconciliation Codes of Criminal Procedure Law, which was dated 05/08/2017 and published in 30145 numbered The Official Journal of Turkey, it is stated that the ones who are going to be reconciliators must take at least forty-eight hours of training. This training includes thirty-six hours of theoretical and twelve hours of practical education. There are thirty-two hours of Law and sixteen hours of Communication and Negotiation in the curriculum.

The people who want to take part in the service of reconciliation must be graduated from the spesific departments that are determined by the Justice Ministry of Turkish Republic. Afterwards, they must get education from the institutions and succeed the examinations that are verified by the same ministry.

This study refers to the reconciliation which is a new judicial situation for Turkey and the importance of the communication skills in reconciliation services. The study mentions, whether the education is sufficent and refers to the subjects that focus on the people who are working on communication skills, mediums and the procedures they use. It is evaluated and advised on the results of the interview that was made with the persons who are working for reconciliation services.

In this study, the written and electronical sources are used and the datas are obtained via the semi-structured interview form.

**Key Words:** Communication, Reconciliation, Reconciliation and Communication

## İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER .....	iv
TABLolar .....	viii
ŞEKİLLER.....	viii
RESİMLER.....	viii
KISALTMALAR.....	ix
GİRİŞ .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### 1. İLETİŞİM KAVRAMI

<b>1.1. İletişimin Tanımı .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. İletişimin Amacı .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. İletişimin İşlevleri.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. İletişim Süreci.....</b>	<b>6</b>
1.4.1. Kaynak .....	7
1.4.2. Kodlama/Kod Çözme.....	8
1.4.3. Mesaj/İleti .....	9
1.4.4. Kanal /Yol .....	9
1.4.5. Alıcı.....	10
1.4.6. Geri Bildirim .....	10
1.4.7. Gürültü .....	10
1.4.8. İletişim Sürecinin Özellikleri .....	11
<b>1.5. İletişim Türleri .....</b>	<b>11</b>
1.5.1. Sözlü İletişim .....	11
1.5.2. Yazılı İletişim.....	12
1.5.3. Sözsüz İletişim .....	12



1.5.3.1. Beden Dili .....	13
1.5.3.1.1. Beden Duruşu .....	14
1.5.3.1.2. Baş Hareketleri .....	14
1.5.3.1.3. Gözler .....	16
1.5.3.1.4. Yüz İfadeleri .....	17
1.5.3.1.5. El, Kol ve Bacak Hareketleri .....	18
1.5.3.2. Mesafe - Mekan .....	20
1.5.3.3. Dış Görünüş .....	20
1.5.3.4. Renkler .....	21
<b>1.6. İletişim Engelleri .....</b>	<b>22</b>
1.6.1. Bireysel Engeller .....	23
1.6.1.1. Yeterli Tanımlanmamış Amaç veya Bilgi .....	23
1.6.1.2. Yanılsama .....	23
1.6.1.3. Yanlış Ortam ve Zamanlama .....	24
1.6.2. Fiziksel ve Teknik Engeller .....	24
1.6.2.1. Mesaj ve Geri Bildirimden Kaynaklı Engeller .....	24
1.6.2.2. Kanal ve Araçlarla İlgili Engeller .....	25
1.6.2.3. Çevresel Engeller .....	25
1.6.2.3.1. Gürültüyle İlgili Engeller .....	25
1.6.2.4. Dil İle İlgili Engeller .....	26
1.6.3. Sosyal ve Psikolojik Engeller .....	26
1.6.3.1. Anlam Farklılığından Kaynaklanan (Semantik) Engeller .....	26
1.6.3.2. Algıma Farklılığından Kaynaklanan Engeller .....	27
1.6.3.3. Sosyo Kültürel Farklılıktan Kaynaklı Engeller .....	27
1.6.3.4. Cinsiyet Farklılıklarından Kaynaklı Engeller .....	28
1.6.3.5. Görüş Farklılıklarından Kaynaklı Engeller .....	28
1.6.3.6. Ön Yargılardan Kaynaklı Engeller .....	28
1.6.3.7. Tutum ve Davranıştan Kaynaklı Engeller .....	29
1.6.4. Örgütsel Engeller .....	29
1.6.5. Diğer Engeller .....	30
1.6.5.1. Ortam ,Ekonomi ve Zamandan Kaynaklı Engeller .....	30
1.6.5.2. Kitle Kültürü ve Teknolojik Yalnızlıktan Kaynaklı Engeller .....	30

1.6.5.3. Anlam Oluşturulmasından Kaynaklı Engeller .....	30
--	----

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. UZLAŞTIRMA VE İLETİŞİM İLİŞKİSİ

<b>2.1. Uzlaştırmanın Tanımı .....</b>	<b>32</b>
<b>2.2. Uzlaştırmanın Genel Esasları ve Temel İlkeleri.....</b>	<b>33</b>
2.2.1. Uzlaştırma Sürecinin Genel Esasları.....	33
2.2.2. Uzlaştırmanın Temel İlkeleri .....	34
<b>2.3. Uzlaşmaya Yönelme Nedenleri .....</b>	<b>35</b>
<b>2.4. Uzlaşmanın Hukuki Niteliği.....</b>	<b>36</b>
<b>2.5. Uzlaştırmanın Tarihi Gelişimi .....</b>	<b>38</b>
<b>2.6. Onarıcı Adalet Anlayışı (Uzlaştırmanın Temeli) .....</b>	<b>40</b>
2.6.1. Onarıcı Adaletin Ceza Adaletinden Farkı .....	41
<b>2.7. Uzlaştırmanın Amacı ve Faydaları.....</b>	<b>44</b>
2.7.1. Uzlaştırmanın Amacı .....	44
2.7.2. Uzlaştırmanın Faydaları .....	44
2.7.2.1. Mağdur Açısından Faydaları .....	44
2.7.2.2. Fail Açısından Faydaları .....	45
2.7.2.3. Toplum Açısından Faydaları .....	45
2.7.2.4. Ceza Adaleti Açısından Faydaları.....	46
<b>2.8. Uzlaştırma ve İletişim İlişkisi.....</b>	<b>47</b>
2.8.1. Uzlaştırma Eğitimi Gerekçesi ve Eğitim Programı .....	47
<b>2.9. Uzlaştırmada İletişim ve İlişki .....</b>	<b>48</b>
2.9.1. Uzlaştırmada Etkili İletişim .....	48
2.9.2. Belirsizlik ve İlişki Yönetimi .....	48
<b>2.10. Kişilerarası İletişimde İlk Temas.....</b>	<b>49</b>
<b>2.11. Varsayılan Kişilik Yaklaşımı .....</b>	<b>49</b>
2.11.1. Hale Etkisi- Halo Etkisi .....	50
2.11.2. Horn Etkisi .....	50
<b>2.12. Uzlaştırma Sürecinde Sözlü ve Sözsüz İletişim .....</b>	<b>50</b>
<b>2.13. Uzlaştırmada İlk Toplantının Planlanması ve Görüşme Süreci.....</b>	<b>51</b>
2.13.1. Uzlaştırmada İlk Toplantının Planlanması.....	51

2.13.2. Uzlaştırmada Görüşme Süreci.....	51
<b>2.14. Uzlaştırmacının Sahip Olması Gereken İletişim Becerileri .....</b>	<b>52</b>
2.14.1. Aktif Dinleme (Etkin Dinleme) .....	53
2.14.2. Soru Sormak.....	53
2.14.3. Özetleme .....	54
2.14.4. Yeniden Çerçeveleme .....	54
2.14.5. Empati .....	54
2.14.6. Yansıtma .....	55
2.14.7. Kendini Dengelemek.....	55
2.14.8. Sınırları Korumak.....	56
2.14.9. Belirsizliklere Tahammül Etmek .....	56
2.14.10. Sessizliğin Gücünden Yararlanmak .....	56
<b>2.15. Uzlaştırmada Kullanılan İletişim Yöntemleri .....</b>	<b>57</b>
2.15.1. Telefonla Görüşme.....	57
2.15.1.1. Uzlaştırmada Telefonla Görüşme .....	58
2.15.2. Yüz Yüze Görüşme .....	60
2.15.2.1. Uzlaştırmada Yüz Yüze Görüşme.....	60
2.15.3. Grup Toplantısı .....	61
2.15.4. Telefon, Video, Konferans Görüşme .....	61

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. UZLAŞTIRMA HİZMETİ KAPSAMINDA İLETİŞİM EĞİTİMİNİN ÖNEMİ (İZMİR ÖRNEĞİ)

<b>3.1. Araştırmanın Yöntemi .....</b>	<b>63</b>
3.1.1 Araştırmanın Kısıtlılıkları .....	63
3.1.2. Araştırmanın Örnekleme .....	63
3.1.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	64
3.1.4. Araştırmanın Sonuçları .....	64
3.1.5. Araştırmanın Değerlendirilmesi.....	82
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>86</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>89</b>
<b>EK 1 Uzlaştırma Yönetmeliği .....</b>	<b>99</b>

<b>EK 2 Görüşme Formu .....</b>	<b>114</b>
---------------------------------	------------

## **TABLolar**

<b>Tablo 1. Cezalandırıcı - Onarıcı Adalet Arasındaki Farklılıklar .....</b>	<b>43</b>
--	-----------

## **ŞEKİLLER**

<b>Şekil 1.İletişim Süreci .....</b>	<b>7</b>
--------------------------------------	----------

## **RESİMLER**

<b>Resim 1. Baş Hareketleri .....</b>	<b>15</b>
<b>Resim 2. Baş Hareketleri .....</b>	<b>15</b>
<b>Resim 3. Göz Hareketleri .....</b>	<b>16</b>
<b>Resim 4. Temel Duygu İfadeleri .....</b>	<b>17</b>
<b>Resim 5. El Sıkışma Hareketleri .....</b>	<b>18</b>
<b>Resim 6. Kol Kavuşturma Hareketleri .....</b>	<b>19</b>
<b>Resim 7. Bacak Hareketleri .....</b>	<b>20</b>

## KISALTMALAR

<b>ABD</b>	: Ana Bilim Dalı
<b>Bkz.</b>	: Bakınız
<b>C.</b>	: Cilt
<b>CMK</b>	: 5271 Sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu
<b>CMUK</b>	: Ceza Muhakemesi Usulü Kanunu
<b>CMUY</b>	: Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliği
<b>ÇEKO</b>	: Çalışma Ekonomisi
<b>çev.</b>	: Çeviren
<b>f.</b>	: Fıkra
<b>LÖSEV</b>	: Lösemili Çocuklar Vakfı
<b>m.</b>	: Madde
<b>MEGEP Projesi</b>	: T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Mesleki Eğitimi Güçlendirme Projesi
<b>RG</b>	: Resmî Gazete
<b>s.</b>	: Sayfa
<b>S.</b>	: Sayı
<b>SEGBİS</b>	: Ses ve Görüntü Bilişim Sistemi
<b>ss.</b>	: Sayfa sayısı
<b>TBMM</b>	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
<b>T.C.</b>	: Türkiye Cumhuriyeti
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>UZLAŞI-DER</b>	: İzmir Toplumsal Uzlaşma ve Uzlaştırmacılar Derneği
<b>vb.</b>	: Ve benzeri
<b>Y.</b>	: Yıl
<b>yy.</b>	: yüzyıl

## GİRİŞ

İletişim, insanlığın doğuşundan bugüne gerek kişilerarası ilişkilerde gerekse sosyal ilişkilerde önemli bir yer tutmaktadır. Toplumsal bir varlık olarak birey gündelik yaşamında çatışmalar ve uyuşmazlıklar yaşamaktadır. Günümüzde sosyo-ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak çatışma ve uyuşmazlıklarda artış gözlenmektedir. Toplumsal yaşamda çatışma kaçınılmazdır. Bu çatışmaların sonucunda bazen kişiler suç işlemekte veya mağdur olmakta ve yargı sürecine gitmektedir. 20.yy'da onarıcı adalet anlayışı doğrultusunda adalet sistemini tamamlamak ve yargıya alternatif çözüm arayışları getirmek için 'uzlaştırmacılık' adı verilen bir sistem geliştirilmiştir.

Uzlaştırma sistemi; mağdur/suçtan etkilenen ile şüpheli/failden oluşan karşıt taraflar arasında yaşanan uyuşmazlığın, taraflar üzerinde baskı ve güç kullanmayan üçüncü kişilerin çözüm yolu bulma sürecidir.

Uzlaştırma ile ceza kovuşturması veya soruşturması sona ermekte, yargının iş yükü azalmakta, masraflı ve uzun süren yargılama sürecinin önüne geçilmektedir. Bu yöntem ile; Şüpheli/failin sebep olduğu haksızlığın sonuçlarını görmesini ve sorumluluk üstlenmesini böylelikle ceza almaktan kurtulmasını, mağdur/suçtan etkilenenin mağduriyetinin giderilmesinin sağlanmasını, karşıt tarafların uzlaşma sürecinde aktif olmasını, uyuşmazlıkların karşılıklı olarak çözümlenmesinin sağlanmasını, iyileştirme, sorumluluk yükleme, düzeltme, onarma ve yeniden suç işlenmesini önleme yolu ile toplumsal barış ve düzenin sürdürülmesi sağlanmaktadır.

İletişim becerilerine sahip olma, kişiler arası çatışma ve uyuşmazlıkları çözüme kavuşturmada önemlidir. 21.yy'ın önemli değerleri içinde yer alan iletişim becerisi; problem çözme, eleştirel düşünme, yaratıcı düşünme ve girişimcilik gibi diğer becerilerin kazanılması ve kullanılmasında hepsinin üstünde ve tüm becerileri de kapsayan bir özelliğe ve önceliğe sahiptir. İletişim becerisi aynı zamanda mesleki yeterlilikler çerçevesinde ana dilde ve yabancı dilde iletişim başlıkları altında

Ülkemizde düzenlenen tüm eğitimlerde yer verilmesi gereken eğitim başlığı olarak karşımıza çıkmaktadır. Uzlaştırma görüşmeleri iletişim ve iletişim becerilerinin aktif ve etkili olarak kullanılması gereken bir süreçtir.

Adalet Bakanlığı tarafından 05/08/2017 tarihli ve 30145 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliğinin 50 inci maddesi uyarınca, Uzlaştırmacı olacak kişiler otuz altı saati teorik ve on iki saati uygulamalı olmak üzere toplam kırk sekiz ders saatlik eğitime tabi tutulmaktadır. Adaylar, eğitimlerini tamamladıktan sonra T.C. Adalet Bakanlığı bünyesinde hizmet veren Alternatif Çözümler Daire Başkanlığı tarafından yapılan yazılı sınavda başarılı olmaları halinde uzlaştırmacı olarak görev yapmaktadırlar.

Bu çalışma ç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iletişim kavramı, ikinci bölümde uzlaştırma ve iletişim konuları kavramsal çerçevede açıklanmaktadır. nc bölümde ise uzlaştırma hizmeti kapsamında iletişim eğitiminin önemi vurgulanmaktadır.

Çalışma; İzmirlinde uzlaştırma eğitimini alan ve T.C. Adalet Bakanlığı tarafından yapılan sınavda başarılı olarak uzlaştırmacı görevini yapan 10 kişi ile gerçekleştirilmiştir. İzmir ilinin seçilmesinin iki nedeni bulunmaktadır; bunlardan birincisi İzmir ilinde uzlaştırılan dosya sayıları bakımından Türkiye genelinde birinci il olmasıdır. 2 Aralık 2016 ile 30 Eylül 2017 tarihleri arasındaki 10 aylık süreçte Türkiye genelinde 173 bin dosya uzlaşmayla sonuçlanmıştır. İzmir Cumhuriyet Başsavcılığı, 9 bin 266 dosya ile en fazla olumlu anlaşma sağlanan şehirdir. (<https://www.sabah.com.tr/egeli/2017/12/19/uzlastirmada-rekor-izmirin/28.12.2018>). İkinci neden ise; İzmir ilinde aktif olarak çalışan bir Sivil Toplum rgt olan Toplumsal Uzlaşma ve Uzlaştırmacılar Derneği’nin bulunması ve derneğin araştırmaya verdiği katkıdır.

Araştırma nitel bir araştırmadır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme kullanılmıştır. Veriler yarı yapılandırılmış form aracılığı ile yüz yüze görüşme ile elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar, değerlendirme bölümünde yer almaktadır.

Yapılan bu çalışmada, Türkiye’de ilk kez 2017 yılında T.C. Adalet Bakanlığı tarafından düzenlenen uzlaştırma eğitim programı içinde yer alan ‘iletişim’

eğitiminin gözden geçirilmesi ve süre/içerik bakımından değeriendirilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca; uzlaştırma hizmeti verenlere iletişim becerilerini kullanabilecekleri uygun görüşme ortamlarının sağlanması ve uzlaşma ile sonuçlanan görüşme oranlarının arttırılmasına yönelik katkı sağlanması hedeflenmektedir.





## BİRİNCİ BÖLÜM

### İLETİŞİM KAVRAMI

#### 1.1. İletişimin Tanımı

İnsanoğlu, var olduğundan beri gerek kendisiyle gerekse çevresiyle iletişim içerisinde bulunmuştur. İlk çağlarda insanlar birbirleriyle iletişim kurabilmek için mağara duvarlarına resimler çizmişler daha sonraları ise duman ve güvercinleri haberleşme aracı olarak kullanmışlardır (<https://paratic.com/iletisim-araclari-nelerdir-kronolojik-siralama/>, 26.12.2018).

Kitle iletişim araçları gelişmeden önce eski Atina'da ve diğer birçok yerde bir platform üzerine çıkan konuşmacı, toplanan kalabalığa seslenerek iletişimde bulunmuştur. Osmanlı İmparatorluğunda ise, Padişahın fermanının davul eşliğinde ve at üzerinde okunması, iletişim şekillerine bir örnek olarak gösterilebilir (Bartaş 2011, s.33).

İnsan ilişkilerinin temelini oluşturan iletişim, davranışlarımızla karşımızdakine iletmek istediğimiz mesajı istediğimiz şekilde aktarabilme ve ondan istediğimiz tepkiyi alabilme çabasıdır. Hayat boyu devam eden bu iki yönlü alışveriş uyumlu bir hayat sürdürebilmeye yöneliktir (Bahar 2016, s. 1).

Bireyler duygu, düşünce ve karşılaştıkları sorunları birbirlerine iletişimle aktarırlar. İletişim bireylerin birbirlerini anlamalarını, sorunları paylaşmalarını ve birlikte çözüm üretmelerini sağlar.

İnsan biyokültürel bir varlıktır (<https://hayatbilim.wordpress.com/2008/03/25/insan-ailesinin-biyokulturel-evrimi-sayfa-1/> 26.12.2018). İnsan, biyolojik olmasının yanı sıra toplumsal özelliği de bulunmaktadır. İnsan için toplumsal yaşamın oluşması ve düzenlenmesinde iletişim önemli bir yer tutmaktadır. İletişim bizi yalnızlık duygusundan kurtarırken, yakın ve uzak çevremize bağlar, toplumsal ihtiyacımızı

gideren iletişim aynı zamanda bedensel ve ruhsal ihtiyaçlarımızı gidermek için de önemlidir.

Sosyal bilimlerde birçok kavramın disiplinlere göre tanımı bulunmaktadır. İletişim denilince ilk akla gelen kişilerarası iletişim ve kullanılan iletişim araçlarıdır. Türk Dil Kurumu iletişimi iki farklı anlamda tanımlamıştır. Bunlardan ilki “Duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması bildirişim, haberleşme, muhabere, komünikasyon”, ikinci tanımını ise teknik açıdan “telefon, telgraf, televizyon, radyo gibi aygıtlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi bildirişim, haberleşme, muhabere, komünikasyon” olarak tanımlanmaktadır (TDK Sözlük).

En sade iletişim tanımı, kaynaktan alıcıya iletinin aktarılmasıdır. İletişimin kaynağı otoriter süreçte tek yönlü iken insancıl paylaşım ve ortaklık söz konusu olduğunda çift yönlü hale dönüşmüştür. (Özodaşık 2012, s. 4).

En kapsamlı iletişim tanımını Sosyoloji Bilimi “... Bilgi, düşünce, duygu, tutum ve davranışların kişiler/toplumsal birimler arasında belirli yollar/kanallar kullanılarak karşılıklı olarak aktarılmasıdır” olarak yapmıştır (Aziz 2016, s. 30).

## **1.2. İletişimin Amacı**

İletişimin amacı; bireyin kendisini ve diğer bireyleri tanımasını sağlamak, toplumsal sorumluluk ve rollerini yerine getirmek, alıcı bireyde davranış değişikliği oluşturmak ve toplumsal güveni sağlamaktır (Megep 2011, s. 6).

İletişimde iletiyi alan ve veren bireyler arasında bilgi, düşünce ve tutum birliği ortaklığı yaratmakta iletişimin amaçları arasındadır. İletişimde ayrıca doğru iletiyi doğru yerde doğru kişiye verebilmek amaçlar arasında sayılmaktadır.

## **1.3. İletişimin İşlevleri**

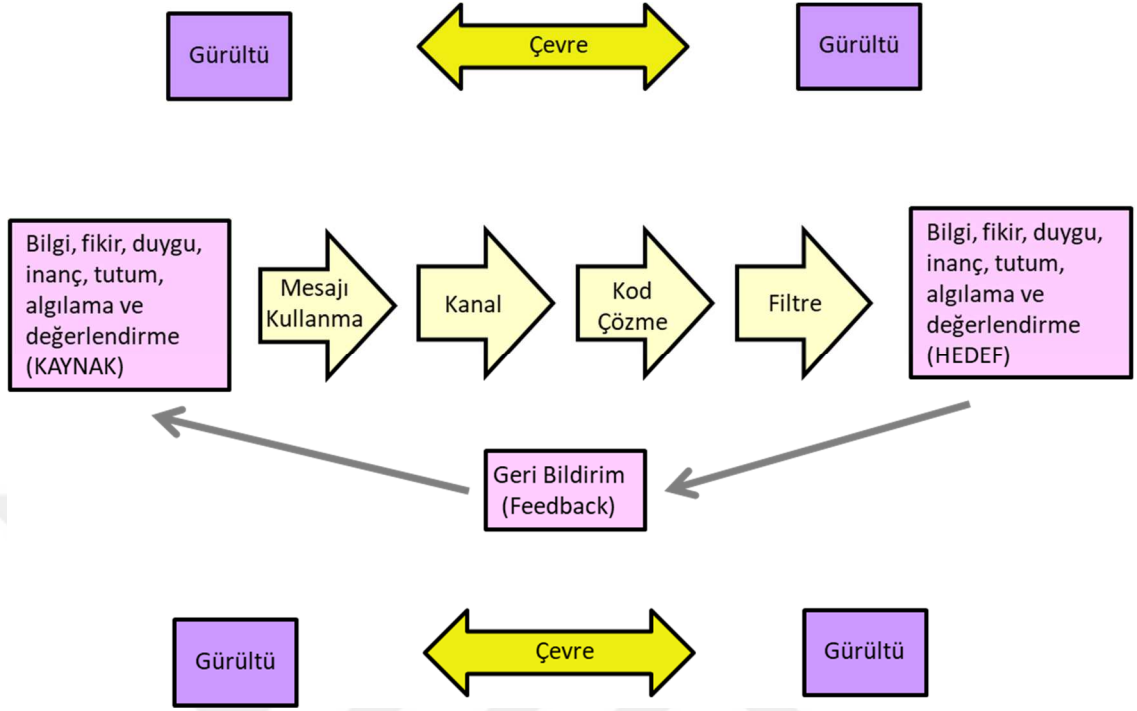
İletişim haber verme, bilgi paylaşma mesaj iletme ve düşünce paylaşımı olarak ele alındığında kapsamının dar olduğu görünmektedir, oysa iletişim işlev açısından daha geniştir. İletişimin işlevleri genel olarak aşağıdaki başlıklar altında toplanabilir.

- **Enformasyon:** Bilgilendirme ve haberleşme anlamında kullanılan enformasyon veri, bilgi, fikir ve haberlerin toplanması, yorumlanması, işlenmesi ve yayılmasının sağlanmasıdır.
- **İsteklendirme–Güdüleme-Motivasyon:** Kişisel isteklerin desteklenmesi toplumsal ve kişisel etkilerin geliştirilmesi, hedef oluşturulması ve hedeflere ulaşmada ortak bir yol bulunmasıdır.
- **Toplumsallaşma:** Bireyin yaşadığı topluma bağlılığını geliştirerek toplumsal sürece aktif olarak katılmasını sağlamak.
- **Tartışma:** Ulusal ve uluslararası kurumlarla farklı fikirlerin alışverişini sağlayarak ortak bir görüş oluşturmak.
- **Eğlence:** Çeşitli sanat ve sportif etkinliklerle kişisel ve toplumsal eğlenme ihtiyacının giderilmesini sağlamak.
- **Eğitim:** Kişilik oluşumu yetenek ve kapasitenin gelişimini sağlamak için bilgi aktarma.
- **Entegrasyon:** Kişilerin, grupların ve toplumların birbirlerini tanımalarını ve anlamalarını sağlamak.
- **Kültürel Gelişme:** Bireyin hayal gücü, estetik gereksinimi ve yaratıcılığının canlandırılmasını, kültürel mirasın korunmasını, sanat ve kültürel ürünlerin yayımlanmasını sağlamak.

İletişimin işlevleri, bireysel işlevler ve toplumsal işlevler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bireysel işlevleri, bireyin kendini gerçekleştirme, temsil yeteneği kazanması, duygu ve düşüncelerin paylaşılması, bilgi toplama ve bilgilerin dağıtılması, duygu ve düşünceleri paylaşma, sosyalleşme sürecine katkı sağlamasıdır. Toplumsal işlevleri ise; Kültürel yakınlaşma ve aktarmayı sağlamak, toplumu bilgilendirme ve motive etmedir (Tutar ve Yılmaz 2013, ss. 34-38).

#### 1.4. İletişim Süreci

İletişim süreci dört temel aşamadan oluşur. Kaynakta fikir oluşmasıyla başlayan süreç sırasıyla, mesaj haline getirilmesi, iletişim araçlarının kullanılması, mesajın iletilmesi, alıcının gönderilen mesajı alması ve kaynağa cevap vermesiyle son bulur.



Şekil 1: İletişim Süreci (MEGEP 2011, s.7).

Bu sürecin sağlıklı olarak devam etmesi genel olarak kaynak veya alıcının özelliklerine, mesaja, geri bildirim yeterliliğine ve çevreye bağlıdır.

#### 1.4.1. Kaynak (Gönderici, Verici)

Kaynak, iletişim sürecinin başlatılmasını sağlayan bireydir. Kaynak alıcı birey ya da bireylere bilgi, duygu ve düşüncelerini aktarma eyleminde bulunur. İletişim önce göndericinin zihnindeki düşüncelerle ortaya çıkar. Kaynak, sahip olduğu bilgi ve deneyimlere göre mesajı oluşturur. Bu mesajı kodlar ve kanal yoluyla alıcıya iletir. İletişimin başarılı bir şekilde gerçekleşmesinin temel koşullarından biri, göndericinin uygunluğudur. Gönderici mesajı, alıcının zihinsel algı yeteneğine göre kodlamalıdır.

İyi bir iletişim kurabilmek için kaynağın sahip olması gereken özellikler aşağıda belirtilmiştir ([www.mesleklisesi.net/forum/index.php?topic=1017.0](http://www.mesleklisesi.net/forum/index.php?topic=1017.0), 26.12.2018).

- **Bilgili Olmalıdır:** Kaynak konumunda olan birey iletmek istediği mesaj konusunda bilgili olduğu oranda, iletileceği mesajı kodlar ve gönderir. Bilgi sahibi

olan kaynağın iletteği mesaj alıcının istediği bilgileri verir iletişimin sürekliliğini sağlar.

- **Kaynak Rolüne Uygun Davranmalıdır:** Kaynak konumundaki bireyin rolü ve statüsü ile göndereceği mesaj arasında ilişki bulunmalıdır aksi takdirde mesaj ya olumsuz etkileşime neden olur ya da alıcılar tarafından işleme konmaz.
- **Kaynak Kodlama Özelliğine Sahip Olmalıdır:** Kaynak konumundaki birey alıcıya göndermek istediği mesajın sözel ve işaret anlamlarını bilmeli ve bunların nasıl kodlanacağı hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Yanlış ya da eksik kodlanan mesaj bir etki oluşturmayacağı için istenilen davranışı da yaratmayabilir.
- **Kaynak Tanınmalıdır:** Alıcıların kaynağı tanınması etkin bir iletişim sağlanması için gereklidir. Kaynak alıcılar tarafından olumlu tanınıyorsa iletişim etkin olur tanınmayan ya da olumsuz tanınan kaynak tarafından gönderilen mesajlar olumlu etki oluşturmaz (Fidan 2009, s. 36).

Kaynak konumunda olan bireylerin yukarıda sayılan özelliklere sahip olmaması bu konuda yetersiz olması ya da sayılan özelliklere dikkat etmemesi iletişim sürecinin başlamamasına neden olabileceği gibi süreç başlasa bile sağlıklı bir şekilde işlemlerini ve ilerlemelerini engeller.

#### 1.4.2. Kodlama / Kod Çözme

Kodlama zihinde oluşan bilgi duygu ve düşüncelerin alıcı tarafa iletilmesinde kullanılan simgeler ve bu simgeler arasındaki ilişkileri düzenleyen sistemdir. Kodlamayı kaynak yapar kaynak kodlama işleminde harf, kelime, işaret, grafik, beden dili ve rakamları kullanır. Kod çözme kaynaktan kodlanarak gelen mesajın aynen ya da ona yakın şekilde algılanması için yapılan işlemdir ve kod çözme işlemini alıcı yapar.

İletişim sürecini en çok etkileyen faktörlerden birisi de kodlama ve kod çözmedir. Kaynak bireyin gönderdiği kodlanmış ileti, alıcı birey tarafından çözümlenmiş ileti ile aynı olmayabilir. Konuşma ve yazı dili kodlama ve kod çözme açısından beden dilinden daha etkilidir ([www.akademik.adu.edu.tr](http://www.akademik.adu.edu.tr), 16.05.2018).

Aynı zamanda kodlamada kullanılan mesajın kısa, çarpıcı, kolay, dikkat çekici ve akılda kalıcı olmasına dikkat edilmelidir. Bu şekilde kodlanan ileti çarpıtılmadan

doğru olarak algılanır. Kaynak ve alıcı bireyin kullandığı ortak dili ne kadar birbirine yakınsa iletişim süreci o kadar başarılı olmaktadır. Kaynak kişi kodlamada kullandığı rakam, harf, işaret, grafik, beden dili ve kelimelerin alıcı birey tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı konusunda hassas ve bilgili olursa sürecin sağlıklı işlemlerini sağlar.

### **1.4.3. Mesaj (İleti)**

Mesaj (ileti), iletişim sürecine adını veren ögedir. Mesaj olmazsa iletişimi başlatmanın ve sürdürmenin bir anlamı olmayacaktır.

Mesaj, kaynaktan çıkan olay, haber ve bilginin kaynak tarafından kodlanmış biçimdir. Kaynağın ürettiği sözel, görsel ve işitsel sembollerdir. Mesajın dili alıcı tarafından zorlanmadan anlaşılabilir olmalıdır (Kalyon 2012, s. 66).

Mesaj gerçek eşya, modeller, yazı, işaretler, hareket, resim, çizim ve sesi kapsayan sözel ve görsel sembollerden oluşur.

Mesajları ayrıca sözel ve sözel olmayan mesajlar olmak üzere ikiye ayırabiliriz. Sözel mesajlar; konuşma, yazma, yazılı talimatlar, el kitapları, toplantılardır. Sözel olmayan mesajlar ise jest, mimik ve beden dilidir. Mesajda kullanılan dil açık, net, kesin ve ortak olmalıdır, hem içerik hem şekil bakımından anlaşılır olmalı, alıcıdan ne istendiği açık bir şekilde belirtilmeli, uygun bir kanal izlemelidir. Mesaj kaynak ve alıcı arasında kalmalıdır (MEGEP 2011, s. 9).

### **1.4.4. Kanal (Yol)**

Kaynağın iletmek istediği mesajı alıcıya ulaştırdığı yol ve ortamdır. Elektromanyetik dalga, titreşim yapan hava, ışık, ses dalgaları gibi alıcının duyu organlarını etkileyen iletişim kanalları ve bu anlamda; gazete, televizyon, dergi, mektup, afiş, radyo birer haberleşme ve iletişim kanallarıdır (Yazıcı 1996, s. 66).

Kanal (yol) kaynak tarafından kullanılan iletici araç ve yöntemlerdir, bunların içinde ses ileten araçlar, resim ileten araçlar, sözlü ve sözsüz iletişim, basılı yazılı araçlar ve tüm bunların kullanıldığı yöntemler yer almaktadır, bu yöntemler duyu organlarına hitap ederler. İletişimde kullanılan kanal sayısı arttıkça iletişimin etkinlik derecesinde artmaktadır.

Günümüzde teknolojik gelişmelere uygun olarak iletişim kanallarına cep telefonu, bilgisayarlar, internet, sosyal ağlar, telefon-video konferans sistemleri de eklenmiştir.

#### **1.4.5. Alıcı**

Kaynağın gönderdiği mesajı alan kişi ya da kişilerdir. Alıcı sembolleri duyu organları kanalıyla alır ve iletişim süreci son bulur. Alıcı kanaldan gelen kodlanmış mesajı açarak algılayan yani kodlar kullanarak gelen iletiye tepkide bulunan kişidir (Sezgin ve Akgöz 2009, ss. 9-10).

Alıcı kişi ya da kişilerde fikir, bilgi, duyu, tutum ve beceri yönünden değişimler oluşur ve bu değişimler kaynağa iletilir. Önceleri iletişimde pasif bir öge olarak görülen alıcı günümüzde aktif ve etkili bir öge olarak karşımıza çıkmıştır.

#### **1.4.6. Geri Bildirim (Dönüt)**

Alıcının kaynağın gönderdiği mesaja verdiği cevaptır. Mesajın alıcı tarafından alınmış olması iletişim süreci için yeterli değildir. Alıcının gelen mesaja sözlü, yazılı ve bedensel olarak verdiği cevap iletişimi çift yönlü hale getirir. Geri bildirim her zaman olumlu olması beklenmez gönderilen mesajlara duyarsız kalmak, kaynağa tepki vermemek, duymazdan gelmek, iletişimde olumsuz geri bildirimlerdir.

Kaynak alıcıya gönderdiği mesajı kodlar ve iletir bu durumda kaynak alıcı durumuna gelir bu döngüsel süreç geri bildirimdir ve iletişimi sürekli kılar (Bahar 2016, s. 16).

Sürecin son aşamasını oluşturan geri bildirim iletişim sürecinin denetim mekanizması görevini görür, iletinin hedef alıcı birey üzerindeki etkisi geri bildirim ile anlaşılır. Yüz yüze iletişimde geri bildirim anında alınabilir. Yüz yüze iletişimin olmadığı iletişim sürecinde geri bildirim alınması zaman alır ve yanlış anlaşılmalara neden olabilir, iletişimin devamı geri bildirimle bağlıdır.

#### **1.4.7. Gürültü**

İletişim sürecini olumsuz yönde etkileyen zihni anlamaya yönelik direnme, bilginin dağılması, öfke ve ön yargı gibi içsel etkenlerle ya da ortam dışından gelen fiziki nedenlere bağlı iletişimin sürecinin engellenmesidir (Özbek ve Cüni ve Özcan 2018, s. 210).

Gürültü, iletişim sürecinin her aşamasında ve her zaman gerçekleşebilir. Sağlıklı iletişimi engeller, kaynağın gönderdiği iletiyi bozar, alıcının iletiyi almasını engeller. Gürültü; araba sesi, araç kornası, dışarıdan gelen satıcı ses gibi fiziksel kaynaklı açlık, uykusuzluk, yorgunluk gibi nöro-fizyolojik kaynaklı ön yargı, yanlış varsayım, heyecandan konuşamamak gibi psikolojik kaynaklı, cinsiyet, örf adet, rol ve statü gibi toplumsal kaynaklı olabilmektedir.

#### **1.4.8. İletişim Sürecinin Özellikleri**

İletişim süreci süreklidir, döngüseldir, geri alınamaz, tekrarlanmaz ve karmaşıktır.

#### **1.5. İletişim Türleri**

Bireyler sosyal varlık olmalarından dolayı ister bireysel olarak isterse toplum içinde iletişim kurarak amaçlarına ulaşırlar. Bu anlamda yazılı iletişim, sözlü ve sözsüz iletişim, kişinin kendisi ile iletişimi, kişiler arası iletişim, örgüt iletişimi ve kültürlerarası iletişimden yararlanırlar.

##### **1.5.1. Sözlü İletişim**

İleti alışverişi canlılar dünyasında kullanılan ortak bir özelliktir. Tüm canlılardan farklı olarak insanlar arasında simgeler aracılığı ile duygu, bilgi, düşünce, tutum ve becerinin aktarılması söz konusudur. İnsan iletişiminin temelinde dil ve konuşma bulunur, insanlar dili kullanarak adlandırma, sınıflandırma ve soyutlama yaparlar. Bu şekilde bir düzen içinde yaşamlarını sürdürürler.

Kaynak ile alıcı arasındaki konuşmanın her türü sözlü iletişimdir. Konuşma dili ve sosyal iletişim olarak da adlandırılan sözlü iletişim genellikle yüz yüze, radyo, televizyon ve telefonla olabilir. Bilgi teknolojilerindeki gelişme ile telekonferans, sesli mesaj, video konferans yeni sözlü iletişim kanalları arasında yerini almıştır.

Dil, sembolik işaretlerden oluşan iletişim ve düşünme aracıdır, nesnelere ve olayları somutlaştırarak anlam yükler. Dil sosyal çevrenin anlamlandırma sürecinde çok önemlidir. Sözlü iletişim dil ve dil ötesi olmak üzere iki başlık altında sınıflanabilir. Bireylerin ne söyledikleri dil ile iletişim kapsamında iken nasıl söyledikleri dil ötesi iletişimin kapsamındadır. Dil ötesi iletişim, kelimelerin soyut anlamları dışında bu



sözcükleri kullanırken yapılan duraklama, tonlama ile sesin hızı ve şiddeti ile vurgulanmasıdır. Aynı cümle farklı vurgu ve tonlamalarla söylendiğinde farklı anlamlar ifade edebilir (Bahar 2016, s. 27-28).

### **1.5.2. Yazılı İletişim**

Yazılı iletişim sözün yeterli olmadığı ya da kullanılmadığı durumlarda kullanılan iletişim yoludur. Örgütsel iletişimde yaygın olarak kullanılmaktadır (Aziz ve Dicle 2017, s. 39-40).

Yazılı iletişim, mektuplar, notlar, faks mesajları, elektronik postalar, sosyal ağ mesajları, aylık/yıllık raporlar, bültenler gibi yazı aracılığı ile aktarılan kelimeleri içermektedir. Ayrıca kanıtlanabilir ve somut olması yazılı iletişimin kullanılmasını sağlamaktadır. Böylece kaynak ile alıcı arasındaki iletişim kayıt altına alınır. Ayrıca mesajın içeriği ile ilgili bir sorun oluştuğunda mesaj tekrar okunabilir. Yazılı iletişimde kullanılan kelimelerin seçiminde daha dikkatli davranılır. Bu durum mesaj üzerinde daha fazla düşünmeyi sağladığından mesajların daha mantıklı ve açık olmasına neden olur (www.akademik.adu.edu.tr, 17.05.2018).

Yazılı iletişimde kaynak kişi ifadelerin net ve açık olmasına, yazının uygun formatta dikkatli olarak yazılmasına, noktalama işaretleri ve imla kurallarına uygun olmasına dikkat etmelidir. Yazılı iletişimde kullanılan araçlar basım yolu ile çoğaltılarak birçok kişiye ulaştırılabilir ayrıca sözlü iletişime göre iletişim gecikmeli olarak başlar, ancak kalıcılığı fazla olur.

### **1.5.3. Sözsüz İletişim**

Bireyin duygu, düşünce ve isteklerini bilinçli veya bilinçsiz olarak sözlü ifade etmesi ve iletmesidir, sözsüz iletişimde iletilen mesajlar duygusaldır.

Beden dilinin ortak kullanımı sözsüz iletişim olarak tanımlanabilir. Beden dili, jestler, mimikler, kişinin kullandığı aksesuarlar, içinde bulunulan ortam, oturuş, duruş gibi bireyin durumuna ilişkin sözsüz mesajların kullanıldığı anlatım biçimine sözsüz iletişim denir. Tanımından da anlaşıldığı gibi sözsüz iletişimin kapsamı çok geniştir ve iletişimde %90 oranında bir yere sahiptir. (Beden dili %60, ses %30 ve sözcükler %10) (Ergin 1998, ss.170-171).

Sözsüz iletişim kapsamında kıyafet, mekânın kullanımı ve dokunma yer almaktadır. Sözsüz iletişim daha etkilidir, çift anlam taşır, daha belirsizdir, bireyler arası ilişkileri tamamlar ve belirler, sözel içerik hakkında bilgi verir, duyguları belirtir ve kültüre göre farklılık gösterir.

Sözsüz iletişim sözlü iletişimi tamamlayan bir bütün olarak görülmelidir. Sözsüz iletişimin günlük yaşamda farklı işlevleri bulunmaktadır. Bu işlevler;

- i. Tamamlama İşlevi: Sözsüz öğeler, sözlü mesajlara eşlik eder ve vurgu ile ekleme yapar. Sözlü iletişimi tamamlar ve etkisini artırır. Örneğin aferin derken başın okşanması, hayır derken başı yanlara doğru sallamadır.
- ii. Çelişme-Yalanlama İşlevi: Kişinin beden dili bazen sözel mesajlarıyla çelişki yaratabilir. Örneğin yöneticinin yoğun bir iş ortamında kendisiyle görüşmek isteyen elemanına görüşebileceğini söylerken saatine bakması ve işleriyle ilgilenmesidir.
- iii. Vurgulama İşlevi: Dikkat çekmek için önemli olan bir noktanın vurgulanmasıdır. Örneğin masaya vurma veya birden yüksek sesle konuşmaya başlama (<https://slideplayer.biz.tr/slide/11943546/>, 28.12.2018).
- iv. Tekrarlama İşlevi: Sözsüz öğeler sözlü iletileri vurgular ve açık hale getirirler. Örneğin başın iki yana sallanmasıdır.
- v. Düzenleme İşlevi: Sözsüz semboller yolu ile iletişimin akışının düzenlenmesidir. Sözel diyalogu düzenlemek için kullanılır.
- vi. Sözü Yerini Alma İşlevi: Sözsüz bir işaretin sözel olan bir anlatımın yerine geçmesidir. Örneğin başın yukarı aşağıya hareketidir (Bahar 2016, ss. 74-75).

Bunların dışında resmetme işlevi de bulunmaktadır. Sözel kelimelere eşlik ve ekleme yapmaktır.

### **1.5.3.1. Beden Dili**

İnsanlık tarihi açısından en eski iletişim aracı olan beden dili, iletişim sürecinde sözlü iletişimde kullanılan sözcüklerden daha çok söylenemeyenler önemli bir yere sahiptir. Beden dili konuşmaya ara verilen zamanlarda bile konuşur. Beden duruşu, mimik, jest, gözler, kol ve bacak hareketleri oturma biçimleri sözsüz iletişimin temel

ögeleridir. Sözsüz iletişimde kullanılan beden dili duygu ve düşünceleri daha gerçekçi yansıtmaktadır.

#### **1.5.3.1.1. Beden Duruşu**

Beden Duruşu (postür) bireyin içinde bulunduğu durum hakkında, genel olarak bireyin iç dünyası, duygu ve düşünceleri, kırgın, kararsız, güvensiz, utangaç olması ile ilgili bilgi verir. Göğüsün odak noktası bedenin ifade merkezidir. Merkezin duruşu açık, kapalı, saldırgan ve uysal olmak üzere dörde ayrılır.

İletişimde bulunulan kişiye ayakta ve yüzün dönük olması merkezin açık olduğunun, karşısındaki kişinin omuzunun üzerinden konuşmak merkezin kapalı olduğunu, göğüsün dışarda, omuzların geride başın öne doğru uzanmış hali merkezin saldırganlığını, omuzların kasılıp aşağıya düşürülmesi merkezin uysal olduğunun göstergesidir (Zielke 1993, s. 15).

Merkezin açık olduğu durumlar, kişinin kendisine güveni olduğunu gösterirken, merkezin kapalı ve uysal olduğu durumlar kişinin kendine güveninin olmadığını göstergesidir.

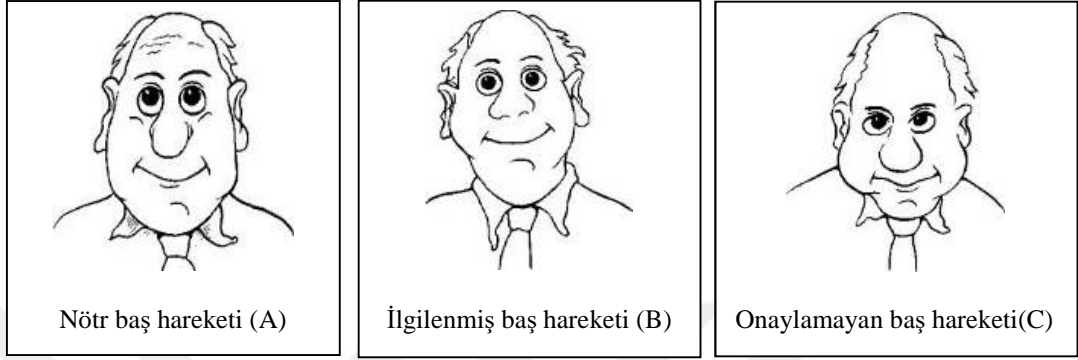
#### **1.5.3.1.2. Baş Hareketleri**

İletişim sürecinde başın duruşu önemli sinyaller verir. Başın hafif aşağıya doğru hareketi karşımızdakini dinlemeyi ve anlamayı istediğini, başın sağ ve sola sallanması söylenenlerin kabul edilmediğini ve onaylanmadığını, başın yukarı ve aşağıya doğru sallanması söylenenlerin onaylandığını gösterir.

Başın yukarı kaldırılması üstünlük belirtisi iken öne eğilmesi uysallık ya da boyun eğmeyi gösterir. İletişimde bulunulan kişiye doğru başın dönük olması bireyin anlamaya açık olduğunu, başın zıt tarafa döndürülmesi ise anlamaya kapalı olduğunun ya da rakip olmanın göstergesidir (Baltaş ve Baltaş 1992, ss. 50-51).

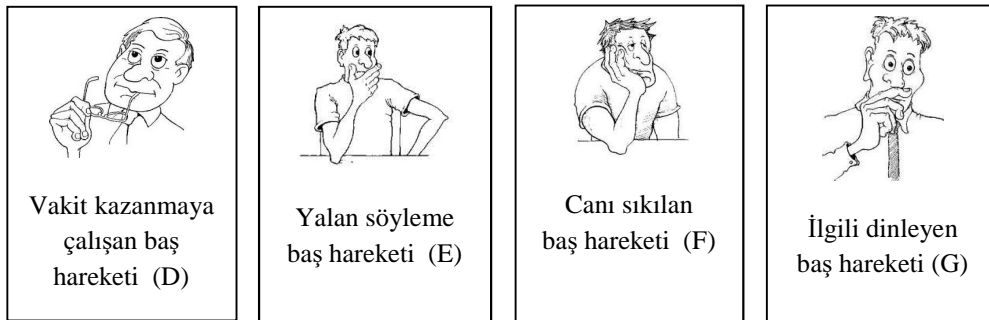
İletişimde baş hareketlerinde üç temel pozisyon bulunmaktadır. Birincisi, başın dik ve düz olmasıdır. (Resim1-A) bu pozisyonda kişi söylenenler konusunda nötr bir tavır göstermektedir.

Baş sağ ya da sol tarafa doğru eğiliyorsa kişi söylenenler konusunda ilgili bir tavır göstermektedir (Resim1-B). Başın aşağıya doğru eğik olması ise, kişi söylenenler konusunda eleştirel, yargılayıcı ve olumsuz bir tavır göstermektedir (Resim1-C).



Resim 1. Baş Hareketleri (www.bedendilininsifreleri, 18.05.2018).

Bu temel üç baş hareketin dışında ellerle desteklenen baş hareketleri de bulunmaktadır. Gözlüğü ağza götürmek bir kararı bekletmek ya da geciktirmek için kullanılan baş hareketidir (Resim2-D). Karar verme aşmasında zaman kazanmak için bu hareket sürekli kullanılır. Genellikle çocuklarda rastlanılan bu baş hareketinde ağız elle kapatılır bu baş hareketi kişinin yalan söylediği anlamını taşır (Resim2-E). Bu hareketin dinleyici durumunda yapılması konuşanın yalan söylediğini düşündüğü anlamındadır. Omuzlar elin çeneyi desteklediği baş hareketi bireyin içinde bulunduğu durumdan sıkıldığının göstergesidir (Resim2-F). Bireyin işaret parmağı yukarı doğru gelecek şekilde eli çenesinde olduğu baş hareketi, karşısındaki kişiyi dikkatli dinlediğini ve bilgilerine güvendiğini gösterir (Resim2-G).



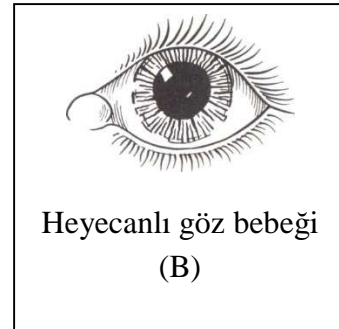
Resim 2. Baş Hareketleri (www.bilgiustam.com, 18.05.2018).

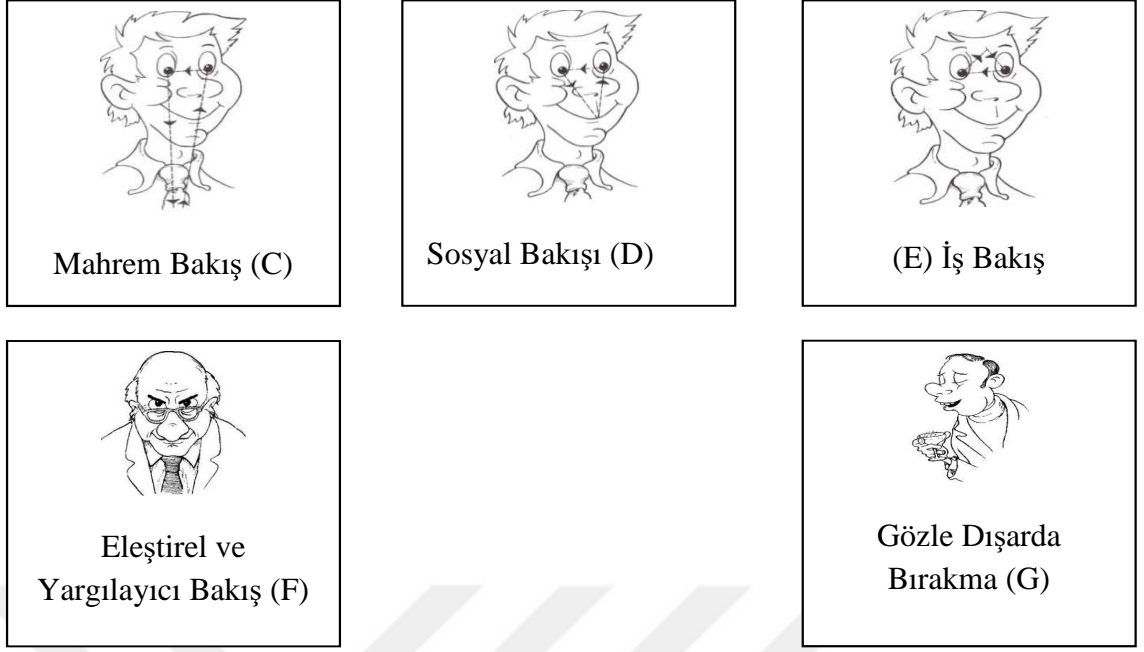
### 1.5.3.1.3. Gözler

Sözsüz iletişimde büyük rolü olan gözler göz teması, bakış süresi, göz kırpma, göz sulanması, göz bebeklerin büyümesi ve küçülmesi, kişi hakkında bilgi vermektedir. Göz hareketlerinin refleks şeklinde olması birey tarafından kontrol dilmesini güçleştirir.

Yüz yüze iletişimde karşıdaki kişi ile göz teması kurulması bireyin kendisine olan güvenin göstergesidir. Göz teması süresinin kısa olması güvensiz bir imaj oluştururken uzaması hayranlık, ilgi veya meydan okuma göstergesi sayılır.

Bireyin ruh hali ve tavrı olumludan olumsuzu geçerken göz bebeklerinde büyüme ya da küçülme gözlemlenmektedir. Kızgın ve olumsuz ruh halinde göz bebekleri küçülürken (Resim3-A) Olumlu ve heyecanlı ruh halinde ise göz bebekleri büyür. (Resim3-B). Ayrıca gözlerin baktığı bölgeler iletişimle ilgili bilgiler verir. Bakış çenenin altından alt bölgelere doğruysa mahrem bakış adını alır (Resim3-C). Günlük hayatta en çok gözle ağız arasındaki üçgene bakan sosyal bakıştır (Resim3-D). Konuşurken gözle alın arasındaki bölgeye bakış, iş bakışı olarak adlandırılır ve resmi davranmanın gerektiğini gösterir (Resim3-E). Aşağıya dönük kaşlar, çatık alın ve aşağıya doğru baş hareketi saldırgan, şüpheli ve eleştirel tavır anlamındadır (Resim3-F). Günlük yaşamda en rahatsız edici göz hareketidir. Kendisini üstün olarak görür, bilinçsiz olarak yapılır, karşısındakini yok sayma hareketidir.





Resim 3. Göz Hareketleri (www.aymavisi.org, 18.05.2018).

#### 1.5.3.1.4. Yüz İfadeleri

Değişen ve karmaşık olan yüz ifadelerini anlamak kolay değildir. Yapılan birçok araştırma yüz ifadelerinin altı temel duyguyu aktardığını ortaya çıkartmıştır. Bunlar, üzüntü, hayret, mutluluk, öfke, tikslenme ve korkudur (Bahar 2016, ss. 75-83).



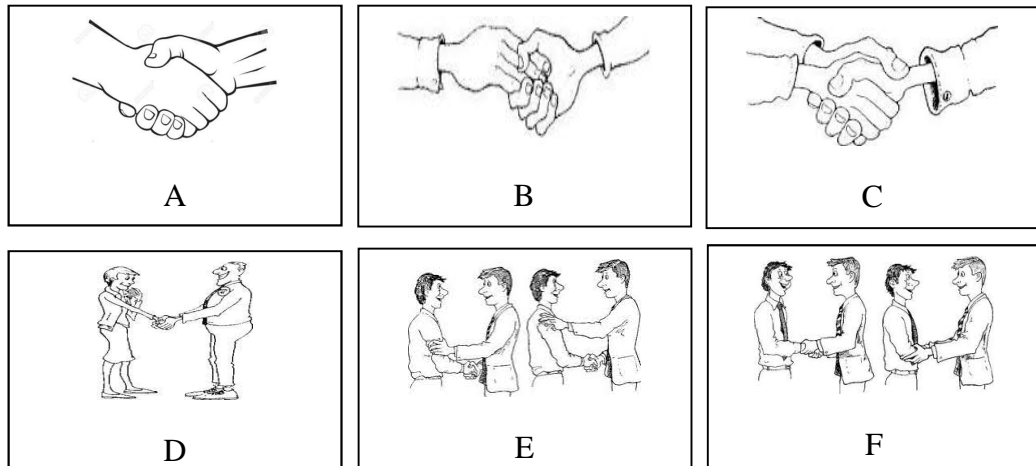
Resim 4. Temel Duygu İfadeleri (psikolojinotdefteri.blogspot.com.tr, 18.05.2018).

### 1.5.3.1.5. El, Kol ve Bacak Hareketleri

Genel ifadeyle el, kol ve bacak hareketleri jest olarak adlandırılır. Eller bireyin kendisini ifade ederken kullandığı en etkili ve duyarlı organlardır.

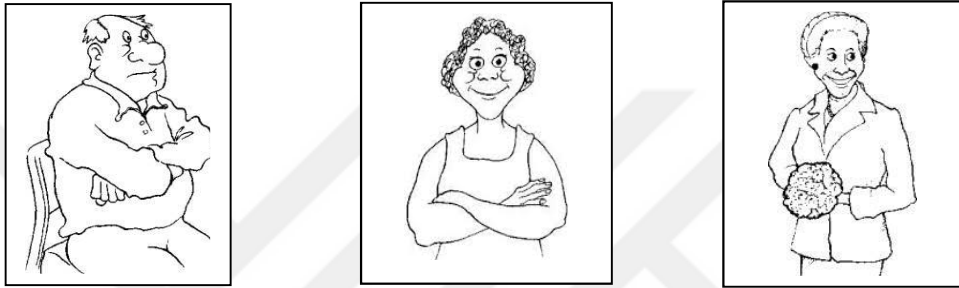
Eller beynin düşünüp, hayal ettiklerini gerçekleştirir aynı zamanda elle kazanılan deneyimler, beyin için yeni düşünmelere temel oluşturur. Açık avuçlar dürüstlük anlamına gelir ve bilinçsiz olarak yapılan bir harekettir. Elleri ovuşturmak bireyin karşısındaki kişiden olumlu davranış beklediğinin işaretidir. Başparmak gösterme ego, üstünlük, egemenlik ve saldırganlık göstergesidir (Altıntaş ve Çamur 2001, s. 68).

Avuç içlerinin birbirine baktığı ve karşıdaki bireyin ellerinin kavrandığı güvenli el sıkışma şeklidir (Resim5-A). Parmak ucundan tutma, kişinin kendisine olan güven eksikliğini göstermesinin yanı sıra karşısındaki bireyi rahat edebileceği bir mesafede tutmak istemesidir (Resim5-B). Politikacı el sıkışması olarak da adlandırılan eldiven şeklinde el sıkışma, bireyin karşısındakine güvenilir ve dürüst olduğunun mesajını verir. Eldiven el sıkışı iyi tanıdığımız insanlara yapılmalıdır aksi takdirde hareketi yapan kişinin niyeti hakkında şüpheye kapılarak dikkatli davranmaya yöneltir (Resim5 C-D). Omuz tutuş ve üst kol kavrama, karşı tarafın mahrem bölgesine girme işaretidir. Bu hareket birbirleri arasında yakın bağ olan insanlar arasında kullanılmalıdır, aksi takdirde el sıkışmayı başlatan birey hakkında şüpheli düşünmeye yol açmaktadır (Resim5-E). İki eli kullanarak el sıkışmada karşıdaki bireye duyulan güven ve hislerin derinliğini belirtir. El sıkışmayı başlatan bireyin sol elinin karşısındakinin sağ kolunun ne kadar yukarısına götürdüğüyle ilişkilidir (Resim5-F) (<https://kisiselbasari.com/beden-dili-resimli-anlatim.html>, 30.05.2018).



Resim 5. El Sıkışma Hareketleri ([www.bilgiustam.com/beden-dilinde-tokalasmanin-esitleri-ve-ne-anlama-geldikleri/](http://www.bilgiustam.com/beden-dilinde-tokalasmanin-esitleri-ve-ne-anlama-geldikleri/), 30.05.2018).

Kol Kavuşturma, bireyin korunmaya yönelik ve savunmacı bir duyguya sahip olduğunu istenmeyen bir durumdan kaçınmak istediğinin göstergesidir. İletişimden uzaklaşmak ya da hoş olmayan bir durumu saklamak için her iki kol göğüste birleştirilir. Bireyin özgüveni düşük olduğunda ya da kendisini güvende hissetmediğinde eli ile destek arayışında bulunur. Bu durumda elleriyle bedeninin bir bölümünü çanta veya anahtarlık gibi bir nesneyi tutarak destek alır.

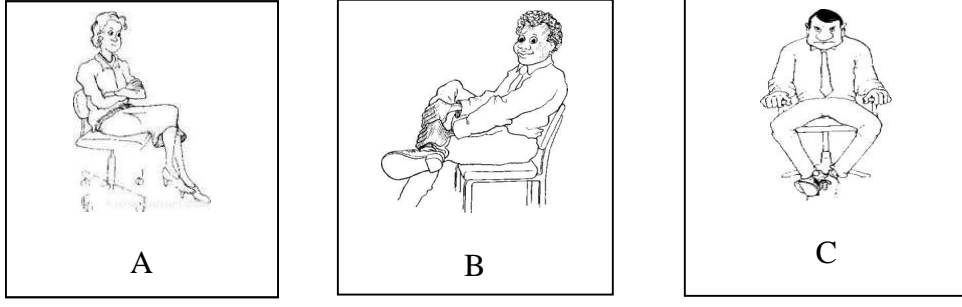


Resim 6. Kol Kavuşturma Hareketleri ([www.liderlikokulu.com.tr/vucut-dili-kollari-baglamak/](http://www.liderlikokulu.com.tr/vucut-dili-kollari-baglamak/), 30.05.2018).

Bacak hareketleri, bacak bacak üzerine atma davranışı sonradan kazanılmış bir davranıştır. Bacak bacak üzerine atma iç gerginliğini savunmacı ve olumsuz bir tutum işareti olabileceği gibi kişilerarası karşılıklı ilişkide zarafet ve inceliği yansıtan bir beden hareketi olarak da değerlendirilebilir.

Bacak bacak üzerine atma davranışına, kolların kavuşturulması eklendiğinde huzursuzluk, tedirginlik ve memnuniyetsizliğin başladığını gösterir (Resim7-A). Bacak bacak üzerine atan kişi elleri ile bacağı sabitlediğinde inatçı ve katı bir tavır sergilemektedir (Resim7-B). Otururken aynı zamanda sandalye ya da koltuk kolundan destek alan kişi, ortamdaki huzursuz olduğunu sıkıntı, endişe yaşadığını anlatmaktadır (Resim7-C) (MEGEP 2011, s.64-65).





Resim 7. Bacak Hareketleri (www.egitimkutuphanesi.com/kol-ve-bacak-engelleri-bilek-kilitleme-beden-dili/, 30.05.2018).

Her ne kadar beden duruşu, jest, mimik, kol ve bacak hareketleriyle ilgili açıklamalar ve resimler verilmiş olsa da bunların kesin olarak yorumlanmaması gerekir.

### 1.5.3.2. Mesafe-Mekan

Bireylerin diğer bireyler arasındaki mesafe ilişkiler anlamında fikir verir. Kişiler arası mesafeler mahrem mesafe, kişisel mesafe, sosyal mesafe ve kamusal mesafedir.

- i. **Mahrem Mesafe:** Vücudumuzdan kırk beş santimetre kadar uzak olan mesafedir. Bu mesafe aralarında yakın bağ olan dost, arkadaş, eş, çocuklar arasında kullanılan mesafedir.
- ii. **Kişisel Mesafe:** Kırk beş ile yüz yirmi santim arasındaki mesafedir. Mesafe kısaldıkça karşımızdaki bireye dokunulabilir, mesafe arttıkça bireye dokunma olasılığı azalır.
- iii. **Sosyal Mesafe:** Yüz yirmi santim ile iki metreyi kapsayan ve sosyalleşme etkinlikleri için kullanılan alandır.
- iv. **Kamusal Mesafe:** İki metreden sonraki topluma açık iletişim alanıdır (Millî Eğitim Bakanlığı Yayını 2011, s.47).

### 1.5.3.3. Dış Görünüş

Dış görünüş bireyin giyim tarzı, kişisel bakımı ve kullandığı aksesuarlardır. Dış görünüş, sosyal statü, ekonomik durum, eğitim düzeyi, ahlaki değerler gibi iletişim sinyalleri vermektedir. Dış görünüş birbirlerini tanımayan bireyler için olumlu ya da olumsuz tutum geliştirmeyi sağlar. Abiye giyinmenin, spor giyinmenin, mini giyinmenin, elbisede seçilen renklerin de sözsüz olarak verdiği mesajlar vardır. Giyiniş biçimi kişinin sosyal, kültürel ve kişilik yapısı hakkında bilgi verir (Voltan Acar 2010, s.123).

#### 1.5.3.4. Renkler

İnsan psikolojisi üzerinde etkisi büyük olan renkler sayesinde bireylerin, duygu, düşünce, enerji, ruhsal durum, ideolojik düşünce, heyecan ve statüleri hakkında bilgi sahibi olunabilir. Bazı renklerin anlamlarına aşağıda yer verilmiştir.

**Beyaz:** Masumiyet, iyilik, temizlik, saflık, devamlılık ve tutarlılığı simgeler. Asil, alçak gönüllü, yumuşak, nazik bir renktir. Beyaz rengi seven ve kullananlar aydınlığı, okumayı ve yorumlamayı sever. Değişik ve hür bir dünya isteyen ve bu dünyayı arayan bireyler beyaz rengi tercih ederler. Beyaz renk ayrıca ışığı yansıtan, ortama ferahlık veren bir renktir.

**Siyah:** Gücü ve tutkuyu temsil eden siyah, hırsın da ifadesidir. Kültürel olarak Batı'da matemi, Japonya'da mutluluğu simgeler. Bazı kültürlerde ise bilginin rengi kabul edilir. Işığı yok eder, karamsarlığı çağrıştırır iş hayatında siyahın güç ve otorite simgesi olduğu kabul edilmektedir. Hırslı, inatçı, şartları zorlamayı seven bireyler güç simgesi anlamında iş ve makam araçlarını siyah olarak seçer ve kullanırlar.

**Kırmızı:** Bireyler üzerinde kışkırtıcı, heyecan verici ve canlandırıcı etki yapar. Tansiyonu yükseltir, kan akışını hızlandırır. Kırmızı yorgunluğu ve sinir gerginliklerini arttırır. Kırmızı renk hayal gücü yüksek dışa dönük bireyler tarafından tercih edilir. Yaratıcı düşünceyi güçlendirir. İştah açıcı etkisi vardır. Bu nedenle kafeterya, restoran ve lokantalarda ağırlıklı olarak kullanılır.

**Kahverengi:** Rahatlık, dayanıklılık, basitlik, sağlamlık, güvenilirlik ve dostluğu simgeler. Kahverengi, doğum ve bereketin rengidir, insanlar üzerinde canlılık etkisi bırakır ve hareketleri hızlandırır. Aynı zamanda toprak renk kaybolmanın ve saklanmanın rengidir. Kıyafetler de dikkat çekmediği için fazla tercih edilmez. İnsan hareketlerini hızlandırıcı etkisi vardır.

**Sarı:** Bireylerin günlük hayatında hâkim olan renktir. Güneşin rengidir. Açık sarı huzur verir ayrıca hüznün ve ayrılığın rengidir. Sarının koyu tonları hastalık, ihanet ve aldatmayı çağrıştırır, dikkat çekici ve geçiciliğin ifadesidir. Altın sarısı ise onur ve sadakati temsil eder.

**Turuncu:** İyi huyluluğu ve sosyalliği arttıran bir renktir. Bireylerin hayatı mutlu olarak algılamasını sağlar depresyona karşı kullanılır. Dışa dönük bir renk olan turuncu iletişimi, canlılığı, güveni, cesareti ve iletişimi kuvvetlendirdiği için bireyi yaşama motive eder. Güç ve dayanıklılığın rengidir. Neşenin ve bilgeliğin sembolü olarak kabul edilir. Sıcaklığı, telaşı ve ateşi simgeler. Rengin fazla kullanılması ise sinir sistemini olumsuz etkiler.

**Mavi:** Gökyüzünün ve denizin simgesidir. Geniş anlamda kasvetli bir görüntü verir. Mavinin kullanımı bireyler üzerinde değişik etki oluşturmaktadır. Açık olarak kullanılan mavi ortamda ferahlık sağlarken, koyu olarak kullanıldığında serinlik etkisi oluşturur. Yeme içme güdüsünü engeller, kırmızı rengin zıttı bir renktir. Bitkilerde büyümeyi yavaşlatır, insanlarda hormonal aktiviteyi azaltır, kan basıncı ve nabızı düşürür. Mavi renk sinirleri yatıştırdığı için meditasyon ortamlarında kullanılmaktadır.

**Pembe:** Enerji veren, yaşam dolu mükemmel bir renktir. Sürekli genç kalmanın ve sağlığın ifadesidir. Kırmızıya göre daha yumuşaktır. İlkbaharın rengi olarak tanımlanır. Hayal peşinde koşan kusursuz bir yaşam ve dünya düşleyen bireyler tarafından tercih edilir.

**Yeşil:** Doğanın ve baharın rengidir. Yaratıcılığı artırır, huzuru temsil eder, güven ve rahatlık verir. Sakinleştirici ve rahatlatıcıdır. Gözleri ve bedeni en çok dinlendiren renktir, soğuk havalarda sıcaklık, sıcak havalarda serinlik hissi verir. Bireyin kendisini psikolojik ve bedensel olarak iyi hissetmesini sağlar (İzgören 1999, s.180-195).

## **1.6. İletişim Engelleri**

İletişim bireylerin birbirleri ile ve toplumla uyumunu sağlayan temel süreçlerden birisidir. İyi işleyen iletişim kanalları ve iletişim kalitesinin artırılması, bireylerin dış dünya ile anlamlı bir bütünlük içinde bulunmalarını sağlayacaktır. İletişimin kısaca “Kaynak ile alıcı arasında anlamları ortak kılmak” olarak tanımlandığı göz önüne alındığında kaynak, kanal, yol ve alıcıdan oluşan mesajın, kaynaktan alıcıya ulaşması sürecinde iletişimi engelleyen birçok faktörün etkili olduğu söylenebilir. Bu faktörler iletişim engeli olarak tanımlanır. İletişim engeli, süreçte kaynak ve alıcı tarafından ön

görülmemiş, istenmeyen ve iletişimin bozulmasına ya da tamamen engellenmesine neden olan etkenlerdir. İletişimin sağlıklı olmasını engelleyen ve kalitesini bozan farklı engeller bulunmaktadır. Bunlar bireysel, fiziksel-teknik, sosyal ve psikolojik, örgütsel ve diğer engeller olarak sınıflandırılabilir (Bahar 2016, ss.161-162).

### **1.6.1. Bireysel Engeller**

Bireyler ister kaynak ister alıcı konumunda olsun, verilen ve alınan mesajları kendi bilgi duygu ve tecrübelerine göre algılar ve yorumlarlar. Özellikle alıcı konumundaki bireyler kendilerine gönderilen mesajları ve olayları olduğu gibi değil olmasını istedikleri anlamda yorumlar ve değerlendirirler. Bu durum kişisel özelliklerden kaynaklandığı gibi, seçici dikkat yoğunlaşmasından da olabilir (MEGEP 2011, s.40).

#### **1.6.1.1. Yeterli Tanımlanmamış Amaç veya Bilgi**

Gönderici, mesajını ifade etmeden önce iletişim amaçlarını net olarak belirlemelidir. İletişimde amaç netleşmemişse, mesaj belirsiz olur ve iletişimde kopukluğa neden olur. Bazı durumlarda iletişimi başlatan kişi, sadece ana mesaja ilişkin duygu ve düşüncelerini aktarmakla kalmayıp, yan mesajları da ana mesaja eklemeye yönelebilir. Bu durumda dinleyici, bu yan mesajlarla ilgilenerek ana mesajı algılayamayabilir

([ftp://ftp.iyte.edu.tr/pub/sunum/insan\\_iliskileriveofke.../etkin\\_ile%5B1%5D...pdf](ftp://ftp.iyte.edu.tr/pub/sunum/insan_iliskileriveofke.../etkin_ile%5B1%5D...pdf), 28.12.2018).

#### **1.6.1.2. Yanılsama**

Kaynağın gönderdiği mesajın alıcıya farklı bir şekilde ulaşmasına yanılsama denir. Yanılsama dilin etkili kullanılmamasından ve simgelerin farklı kullanılmasından kaynaklanır. Coğrafi bölgelerimizde de böyle anlam farklılıkları vardır. Örneğin normalde gezmek fiili dolaşmak anlamına gelmektedir. Ancak Karadeniz’de gezmek fiili “Okula gezme mi geziyorsun?” şeklinde sorulur ve burada “Okula mı gidiyorsun?” anlamına gelmektedir (MEGEP 2009, s.27).

### **1.6.1.3. Yanlış Ortam ve Zamanlama**

İletişim ortamı ve zamanlaması, fikirlerin bilginin, duygu ve dūřüncelerin iletildiği biçim gibi faktörler göz önünde bulundurularak dikkatli seçilmelidir. Süreçte kaynak ve alıcının hisleri, ön yargıları, değer yargıları mesajı oluşturmada kullanılan semboller, hisler iletişimi engeller. Bir müşteriyle ilişkili bir bilgiyi, farklı bir müşterinin bulunduğu ortamda, iř arkadaşlarına anlatan bir kiři yanlış ortam seçiminde bulunmuş olur.

Seçilen ortam kadar zamanlama da önemli bir faktördür. Yetiştirmesi gereken pek çok evrakı bulunan iş arkadaşımızı arayarak, uzun süre lafa tutmaya çalışmak işi yetiştiren kişi için başarısızlıkla sonuçlanmasına neden olacaktır (Işksaçan 2013, s.41).

### **1.6.2. Fiziksel ve Teknik Engeller**

İletişimin kalitesini olumsuz engelleyen faktörler arasında önemli bir yer tutan fiziksel ve teknik engeller çevresel faktörlerden kaynaklanan gürültü ve iletişim kanallarındaki teknik bozukluklardan kaynaklanmaktadır (Karaçor ve şahin 2004 s.105).

Mesaj ve geri bildirimden kaynaklı, kanal ve araçlarla ilgili, çevresel ve dil ile ilgili engeller olarak sınıflandırılabilir. Aynı zamanda iletişimin teknik engelleri arasında, fiziksel uzaklık, zaman baskısı ve iletişim sırasında oluşan kesintiler de sayılabilir.

#### **1.6.2.1. Mesaj ve Geri Bildirimden Kaynaklı Engeller**

İletişimin temel unsuru iletilmek istenen mesajdır. Kaynak mesajı yazılı, sözlü ya da sözsüz olarak kodlar ve alıcıya aktarır. Hangi yolla aktarılsa aktarılsın konular mesajın kapsamı kullanılan dil işaret ve sembollerin şekli mesajın açık, net, sade olması, mesajın yeterliliği ifadedeki uyum ve bütünlük iletişimin etkili gerçekteşmesi için önemlidir. Mesaj belirsizlikler içermemelidir ve aynı zamanda kullanılan sembollerin alıcının anlayabileceği şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Bu duruma dikkat edilmez ise yanlış ve eksik anlaşılmalara, kişiler arasındaki iletişimi olumsuz yönde etkiler (Elgünler ve Fener 2011, s. 35).

Geri bildirim, mesajın kaynağa ulaşip ulaşmadığı, anlaşılıp anlaşılmadığı konusunda önemlidir. İletişimde yapılan yanlışlar, mesaja ilişkin tepkilerin, kuşkuların eksik verilmesi geri bildirimden kaynaklı engeller arasındadır. Zamanında kaynağa verilmeyen geri bildirimler ise yine iletişimi engeller (Bahar 2016, s. 165).

#### **1.6.2.2. Kanal ve Araçlarla İlgili Engeller**

Kanal, mesajın kaynaktan alıcıya doğru iletildiği yoldur. Duyu organları, telefon sistemi, kitle iletişim araçları kanal görevini görürler. Kanal ve araçlar dil ve çevre ile ilişkilidir. Mesajların tam ve doğru olarak iletilmesinde kanal ve araçların uygun seçilmesi önemlidir. Yeterli olmayan iletişim kanalları, teknolojinin hızla gelişmesi ve bireylerin bu gelişen teknolojiye ayak uyduramaması sağlıklı iletişim sürecini engellemektedir. İletişim kanalları fiziksel ve teknolojik olarak yetersiz ise, bu kanallarla iletilmek istenen mesaj iletilmez ya da iletilse bile mekanik bir gürültünün ötesine geçmez (Tutar 2003, s. 76).

#### **1.6.2.3. Çevresel Engeller**

Kaynaktan alıcıya giden mesajın iletilmesini engelleyen her durum, çevresel engeller arasında nitelendirilir.

##### **1.6.2.3.1. Gürültüyle İlgili Engeller**

İletişim sürecini olumsuz yönde etkileyen, bilginin dağılmasına neden olan, ortam dışından gelen içsel ve çevresel nedenlere bağlı iletişim sürecinin engellenmesidir. İletişim kurmada önemli bir engel oluşturan gürültü, fiziksel ve psikolojik gürültü olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

**Fiziksel Gürültü:** İletişim sürecinde kaynaktan ve alıcıdan bağımsız olan etkenler nedeniyle mesajlar arasındaki farklardır. Fiziksel gürültü çevresel nedenlere bağlı olarak gerçekleşir. Yüksek sesli müzik, inşaat gürültüsü, yol çalışması kişilerin birbirleriyle olan iletişimini engeller.

**Psikolojik Gürültü:** İçsel nedenlere bağlı olarak gerçekleşen psikolojik gürültü, iletişim halindeki bireylerin, ön yargıları o andaki ihtiyaçları, ruh halleri, duyguları

(öfke, stres, sevinç vb.) yanlış anlama ve yorumlamaları, görüş farklılıkları psikolojik kökenli gürültü engellerinden sayılır.

#### **1.6.2.4. Dil ile İlgili Engeller**

Dili oluşturan kelime ve cümleler alıcı bireylerin bilgi, deneyim ve düşüncelerinin etkisinde anlam kazanır. Dil karmaşık şekilde kullanılırsa iletişim engeline dönüşür. Mesajın oluşturulmasında kullanılan işaretler düz ve yan anlam olarak iki şekilde seçilir (Erdoğan 2002, s. 123).

Dil engeli, kaynağın mesajı kodlarken kullandığı teknik iken, alıcıda algılama ile ilgilidir. İletişim sürecinin kaliteli olabilmesi için basit, yalın, açıklayıcı bir dil kullanılmalıdır. Kelimelerin yanında hazırlanan şema, resim, grafik gibi materyaller yanlış anlaşılmalara önlerler (Koçel 2009, s. 546).

#### **1.6.3. Sosyal ve Psikolojik Engeller**

Alıcı bireyler kendilerine iletilen mesajları bilgi, yargı, algı, inanç ve düşünce yapısına göre algılamaktadır. Bu nedenle kaynaktan gelen mesajların kaynağın yüklediği anlamla anlaşılması mümkün olamamaktadır. Bu engel ve bozukluklar, iletişim konusunda duyulan ilgi, algılama, dinleme becerileri, içinde buldukları sosyo-kültürel ortam, sahip olunan duygu, düşünce ve değer yargılarından cinsiyete kadar geniş bir alan oluşturmaktadır (Türkmen 2000, s. 19).

Bu engeller, sosyal ve psikolojik engeller olarak sınıflandırılmaktadır. İlgili engeller, anlam farklılığından kaynaklanan (semantik), algılama farklılığından, sosyo-kültürel farklılıktan, cinsiyet farklılıklarından, görüş farklılıklarından, ön yargılardan, tutum ve davranıştan kaynaklı engellerdir.

##### **1.6.3.1. Anlam Farklılığından Kaynaklanan (Semantik) Engeller**

Anlam farklılığından kaynaklanan engeller, mesajı biçimlendirmek için kullanılan sembollerle gerçekleşen iletişimdir. Sembol ve işaretleri kaynak ve alıcı her zaman aynı anlamda kullanmaz ve algılamaz. Teknik olarak yazılmış bir yazıyı, ancak o alanla ilişkisi olan bireyler anlayabilmektedir. Toplumda ancak küçük grupların kendi aralarında kullandığı ve başkalarının bilmediği ifade biçimleri, iletişimin

aksamasına neden olan semantik faktörleri oluşturmaktadır. Kaynağın gönderdiği semboller alıcı tarafından hiç bilinmiyorsa, iletişim olumsuz etkilenir ve gerçekleşmez kastedilen sözcükler değişik anlamlara sahip olduğunda yanlış anlamalar ortaya çıkar (<http://yonetisiyorum.com/yonetisim/iletisim/iletisim-engelleri.html>, 01.06.2018).

### **1.6.3.2. Algılama Farklılıklarından Kaynaklı Engeller**

Algılama duyuların çeşitli biçimlerde örgütlenip anlam kazanmasıdır. Bireyler olayları, durumları veya bilgileri farklı olarak algılamaktadır. Bu durumdan kaynaklı yanlış ya da eksik algılamalar, iletişimde engeller çıkarmaktadır. Alıcı bireyin seçici algılaması nedeniyle, gönderilen mesajı kaynaktan bağımsız olarak algılayan alıcı birey, algıladığı biçimde tepki verir. İletişim başarısı algılayanın ne algıladığına bağlı olarak değişmektedir (Sabuncuoğlu ve Gümüş 2008. s. 180).

Yüz yüze iletişimde, beden dili gibi mesajı destekleyen unsurlar ve geri bildirim sağlama, mesajın farklı şekilde algılanmasını önleyebilir. Yazılı iletişimde bu mümkün değildir, mesajın daha titizlikle hazırlanması gerekmektedir. Algılama süreci kişinin değer yargıları, amaçları, hedefleri, ihtiyaçları, duyguları, biyolojik ve fiziksel özellikleri gibi birçok faktörden etkilenmektedir. Algılamayı içsel ve dışsal faktörler etkiler. Dışsal faktörler içinde, uyarıcılar arasında bulunan farklılıklar, uyarıcının hareketi ve yoğunluğu, uyarıcının farklı ortamda bulunması, yinelenme, yeni uyarıcı, benzerlik, genel görüntü ve statü oluştururken içsel faktörleri ise algılayan bireyin kişiliği, ihtiyaçları, motivasyonu ve amaçları oluşturmaktadır. ([www.dersimiz.com/ders\\_notlari/Algiyi-Etkileyen-Diger-Etmenler-Psikoloji-oku-22917.html](http://www.dersimiz.com/ders_notlari/Algiyi-Etkileyen-Diger-Etmenler-Psikoloji-oku-22917.html), 01.06 2018).

### **1.6.3.3. Sosyo-Kültürel Farklılıktan Kaynaklı Engeller**

Birbirini tanımayan, yaş, cinsiyet, etnik köken, gelenek, tutum, coğrafi bölge, toplumsal sınıf ve statü farklılıkları gibi sosyo-kültürel yapıları farklı olan bireylerin, iletişimde, mesajın kodlanması ve yorumlanmasında hatalar oluşabilir. Kültürel farklılıklar nedeniyle iletişim sürecinde bozulmalar yaşanabilir sürecin başarılı olabilmesi için sosyo-kültürel değerlerin ve farklılıkların dikkate alınması gerekmektedir (Elgünler ve Fener 2011, s. 37).



#### **1.6.3.4. Cinsiyet Farklılıklarından Kaynaklı Engeller**

Kadın ve erkekler farklı fizyolojik ve duygusal yapıya sahiptirler. Bundan dolayı iletişim becerilerinde farklılıklar gözlenir. Geleneksel toplumda kadın ve erkeğin yetiştirilme biçimi ve sunulan eğitim olanakları arasındaki farklar, bu iki cinsiyet arasındaki farklılığı arttırarak, iletilerin algılanmasında farklılık yaratmakta ve iletişim engellerini ortaya çıkartmaktadır. Yapılan araştırmalar kadın ve erkek arasındaki farklar kadınların sözel yeteneklerinin fazla olduğu, erkeklerin ise matematik, fen ve uzaysal yeteneklerde daha başarılı oldukları, Kadınların, sözsüz iletişim, yüz ifadelerini çözme, vücut dilini algılama, ses tonunu yorumlama konularında erkeklere göre daha başarılı olduklarını ortaya koymuştur. Grup içinde kadınlar daha arkadaşça ve uyum davranışı sergilerken, erkeklerde liderlik eğilimi daha fazladır. Yardım konusunda kadınlar daha çok yardım edilen, erkekler ise yardım eden konumundadır. Erkeklerin benlik saygısı kadınlara göre daha fazladır. Kadınlar arkadaşlıkta erkeklere göre daha yakın olma, daha duygusal paylaşımda bulunma eğilimindedir (Dökmen 2006, ss. 165-166).

Kadın ve erkek arasındaki bu farklılıklar iletişimi olumlu yönde etkileyeceği gibi iletişimi aksatabilir ya da tamamen bozabilir.

#### **1.6.3.5. Görüş Farklılıklarından Kaynaklı Engeller**

Kaynak ve alıcı konumunda bulunan bireyler arasında bulunan ve özellikle inanç ve değerler sistemi ile ilgili görüş farklılıkları iletişim sürecinin kaliteli ve sağlıklı işlemlerini engeller (Eren 2000, s. 344).

#### **1.6.3.6. Önyargılardan Kaynaklı Engeller**

“Kalıplaşmış düşünceler, bireylerin zihinlerinde yer alan katılaştırmış farkında olunmadan taşınan bir takım kesin düşünceler olarak tanımlanabilir. Bireyler genellikle bu düşüncelerin doğru olup olmadığını denemeye yönelmezler, bu düşüncelerini değiştirebilecek nitelikteki her türlü bilgidan uzak dururlar” (Dökmen 1998, s. 87).

### **1.6.3.7. Tutum ve Davranıştan Kaynaklı Engeller**

Bireyin; kendisine, iletişimin konusuna ve iletişime katılanlara karşı geliştirdiği tutumlar iletişim engeli oluşturabilmektedir. Kişinin kendisine karşı tutumu, kendisine güvenmesi durumunda mesajları iletmede başarı şansını yükseltecektir. Alıcı konumundaki birey, kendisine iletilen mesajın konusu ile ilgili olumlu bir tutuma sahip değilse, iletişim başarısız olur. Ayrıca gönderici birey, alıcı bireye karşı olumlu tutum geliştirmişse iletme istediği mesajı daha kolay iletir. Bireyler tutumların çekici-itici, olumlu-olumsuz olması durumuna göre iletişimde bulunurlar. Tutumun güçlü, aşırı olumsuz olması durumunda değiştirilmesi de zor olacaktır ve güçlü tutumlar iletişim engeli olarak sürecektir (Sabuncuoğlu ve Gümüş 2008, s. 181).

### **1.6.4. Örgütsel Engeller**

Örgütler, insan ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli yer tutarlar. Yaşamak ve ayakta kalmak zorunda olan örgütler sosyal bir sistem olmasının yanında manevi yönden de önemlidir. Bundan dolayı örgütlerde iletişim kanallarına ayrı bir önem verilmesi gerekmektedir (Sezgin ve Akgöz 2009, ss. 176-177).

Örgüt içi iletişimde kullanılan örgütün ürettiği mal/hizmet, örgütün hiyerarşik yapısı, örgüt iklimi, örgütün kullandığı teknoloji, yetki akışı ve örgütün kullandığı raporlama yöntemleri çalışanlar arasındaki iletişimi etkiler. Çalışanların bu konular hakkında bilgilendirilmesi gerekir aksi takdirde bilgilendirme boşluğunu fısıltı ve söylenti doldurur bu durum verimliliği olumsuz yönde etkiler. Haberleşme kanallarını iyi çalıştıran yönetici verimliliği artırır. Etkin iletişim zaman yönetimini de etkili hale getirir. İletişim ilkeleri eksik işlediğinde iletişim engeli ortaya çıkar ve iletişim noksanlığı oluşur (Koçel 2009, s. 302).

Örgütsel engeller yönetim tarzından, örgüt kültüründen, statü farklılıklarından, aşırı bilgi yüklemekten ve filtrelemeden kaynaklı engeller olarak sıralanabilir.

### **1.6.5. Diğer Engeller**

İletişimin yukarıda sayılan engellerinin dışında ortam, zaman ve ekonomiden kaynaklı, kitle kültürü ve teknolojik yalnızlıktan kaynaklı, anlamın oluşturulmasından kaynaklı engeller diğer engeller arasında yer almaktadır.

#### **1.6.5.1. Ortam, Zaman ve Ekonomiden Kaynaklı Engeller**

İletişimin kurulduğu ortamın nerede ve nasıl olduğu önemlidir. Doğru yerde doğru yollarla iletişim kurulması doğru anlaşılmayı sağlar bir olayın doğru değerlendirilmesinde olayın meydana geldiği bağlamla birlikte ele alınmasında fayda bulunmaktadır. İletişim sürecinde hem kaynak hem de alıcı mesajı iyi biçimde ileticek, anlayacak ve işleyecek zamana sahip olmalıdır. Mesajın zamanlaması dikkat edilmesi gereken diğer bir konudur önceden verilen veya gecikmeli olarak gönderilen mesajın etkisi azalır, zaman kısıtlılığı nedeniyle bazı mesajların özet olarak söylenmesi mesajın anlaşılmasını ve algılanmasını engellemektedir. Zaman engelinin yanı sıra alıcının dikkati de önemli bir yere sahiptir. Bazı durumlarda gönderilmek istenen mesajı oluşturmak ve uygun yolu bulmak masraflı olabilir, acele ve dikkatsizce hazırlanan mesaj ve uygun yolla gönderilmeyen mesaj yetersiz olacak ve iletişim sürecini olumsuz yönde etkileyecektir (Sillars 1995, s. 34).

#### **1.6.5.2. Kitle Kültürü Ve Teknolojik Yalnızlıktan Kaynaklı Engeller**

Teknolojik gelişmeler ve sanayileşme kitle kültürünü oluşturarak bireyleri yalnızlığa itmekte ve sosyalleşmesini engellemektedir. Benzer kültürel ortamda yaşayan sosyalleşmesinde sorunlar bulunurken bu sorun farklı kültürler söz konusu olduğunda iletişim için daha büyük bir engel oluşturmaktadır. Globalleşmeyle birlikte ülkeler arası sınırlar ortadan kalkmış, ülkeler arası insan sirkülasyonu artmış, bireyler kendi kültürel kimliğinden çok farklı ortamlarda yaşamak durumunda kalmıştır. Bu durum uyum ve iletişim sorunlarını da beraberinde getirmiştir (Sezgin ve Akgöz 2009, ss. 182-183).

#### **1.6.5.3. Anlamın Oluşturulmasından Kaynaklı Engeller**

Anlamın oluşturulması aşamasında ki engeller göndericinin iletişim sürecinde doğru dil ve işaretleri kullanmadığı zaman ya da alıcının verilen mesajı almayı ret ettiği

zaman ortaya çıkar. Alıcı mesajları gereksiz ve anlamsız olarak değerlendiriyorsa algılanan mesajları kullanmaz ve geri bildirimde bulunmaz. Kaynak gönderdiği mesajları uygun olmayan yollarla ifade ediyorsa iletişim kopar (Işıksaçan 2013, s. 43).

Anlam oluşturulmasından kaynaklı engeller; Emir vermek-yönlendirmek, uyarmak-gözdağı vermek, öğüt vermek-çözüm önermek, öğretmek-nutuk çekmek, yargılamak-eleştirmek-suçlamak, ahlak dersi vermek, ad takmak-alay etmek, övmek-aynı düşüncede olmak-olumlu değerlendirmek, güven vermek-desteklemek, yorumlamak-tanı koymak, soru sormak, şaka yapmak-konuyu değiştirmek şeklinde sıralanabilir ve bu engeller iletişimin kopmasına neden olur ([http://mebk12.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar](http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar), 01.06.2018).

## İKİNCİ BÖLÜM

### UZLAŞTIRMA VE İLETİŞİM İLİŞKİSİ

#### 2.1. Uzlaştırmanın Tanımı

Uzlaşmanın Türk Dil Kurumu tarafından yapılan tanımı “Uyuşma, Uzlaşım, Konsensus “tur. Hukuk alanında kullanımı ise; karşıt taraflar arasındaki uyuşmazlıkları ortadan kaldırma amacı ile birlik sağlama, tartışma yoluyla birliğe varmadır (Yerdelen 2018, s. 19).

Bir başka deyişle uyuşma, anlaşma, pazarlıklı adalet, sulh, ortaya çıkan anlaşmazlık ve uyuşmazlıkların barışla çözülmesi, karşı tarafların çıkarlarını karşılıklı ödümlerle kaldırarak karşılıklı anlaşmalarını ve mutabık kalmalarını sağlamaktır (İpek ve Engin 2016, s.3).

Uzlaştırma ise; düşünceleri bir araya getirme ve birleştirme anlamında kullanılmaktadır. Güncel olarak kullanılan Türkçede uzlaştırma işi, uyuşmazlıkların çözümlenmesi için yapılan yasal çalışmaların tamamı karşıt tarafların birbirleriyle çelişen isteklerinin, karşılıklı yarar gözeterek aralarında bir anlaşma sağlanması anlamında kullanılmaktadır. Uzlaştırma; karşıt taraflar arasında yaşanan uyuşmazlığın, taraflar üzerinde baskı ve güç kullanmadan üçüncü bir kişinin aracılığı ile tarafların kendi çözüm yollarını bulmaya yönelik bir girişim olarak karşımıza çıkmaktadır (Özbay 2016, s. 463). Uzlaşma anlaşma olarak tanımlanırken, uzlaştırma bir süreci ifade etmektedir.

Uzlaştırma 05.08.2017 tarihli 30145 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Ceza Muhakemesinde Uzlaşma Yönetmeliğine göre “Uzlaştırma kapsamına giren bir suç nedeniyle şüpheli veya sanık, mağdur / suçtan zarar gören veya kanuni temsilcisinin kanun ve bu yönetmelikteki usul ve esaslara uygun olarak uzlaştırmacı tarafından anlaşdırılması suretiyle anlaşmazlığın giderilmesi sürecini ifade etmektedir” (CMUY M.4/1-k).

Uzlaştırmanın en büyük ve temel amacı barışmadır. Fail ile mağdurun barışması tarafların aktif katılımını gerektiren bir süreçtir (Sezer 2010, s. 52).

Yönetmelik incelendiğinde uzlaşma ve uzlaştırma arasındaki farklılık sanık / şüpheli ile suçtan zarar gören / mağdurun anlaşmaları sürecine cumhuriyet savcısının onayı ile görevlendirilen bağımsız bir uzlaştırmacının olup olmaması ile açıklanabilmektedir. Uzlaştırmada karşıt taraflar arasındaki görüşmeleri yöneten ve rehberlik eden bir uzlaştırmacı bulunurken uzlaşmada karşıt taraflar kendi aralarında üçüncü bir kişi uzlaştırmacı olmadan anlaşmaya varmaktadır (Bayındır ve Ersöz 2018 s. 52).

Uzlaşma, uzlaştırmayı içine alan daha kapsamlı bir alandır. Suçtan kaynaklı zararların giderilmesi fail/ şüpheli ile zarar gören / mağdurun karşılıklı anlaşmaları ya da tarafsız üçüncü kişi/uzlaştırmacı tarafından anlaşdırılmaları sonucunda ceza soruşturulması veya kovuşturulmasının sona erdirilmesidir (Kaymaz ve Gülcan 2017, s. 45).

İster tarafların kendi aralarında uzlaşması isterse uzlaştırmacı rehberliğinde uzlaştırılması hukuki sonuç olarak aynı anlamı taşımakta ve soruşturma aşamasında dava şartı (kovuşturma) engeli ve kovuşturma aşamasında davayı düşüren sebep niteliğindedir (Erdem ve Eser ve Özşahinli 2017, s. 22).

## **2.2. Uzlaştırmanın Genel Esasları ve Temel İlkeleri**

Uzlaştırmanın Usul ve Esasları Ceza Muhakemeleri Kanunu'nun 253. Maddesinin 4.ve sonrasında ki fıkraları ile uzlaştırma yönetmeliğinde düzenlenmiştir.

### **2.2.1. Uzlaştırma Sürecinin Genel Esasları**

Uzlaştırma sürecinin genel esasları uzlaştırma yönetmeliğinin 5. Maddesinde yer almaktadır bu madde Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin R (99) 19 sayılı "ceza uyuşmazlıklarına uzlaştırma "konulu tavsiye kararında belirtilen ilkeler doğrultusunda hazırlanmıştır. Soruşturma ve kovuşturma aşamalarında dikkate alınması gereken temel esasları içeren 5. Maddeye göre ceza yargılaması hukukunda mağdur/ fail uzlaştırmasının temel ilkeleri şöyle sıralanabilir (CMUY madde 5).

### 2.2.2. Uzlaştırmanın Temel İlkeleri

- Uzlaştırma sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar görenin rızaları ve özgür iradeleri ile gerçekleşir bireyler sürecin herhangi bir aşamasında anlaşmadan vazgeçebilirler. Uzlaştırıcı, anlaşmazlığın çözüümü için karşıt tarafların anlaşmalarını teşvik eder, taraflara yardımcı olur, baskı yapmaz, lehde ve alehde görüş bildiremez, tarafları bağlayıcı karar veremez.
- Uzlaştırmanın yürütülmesi sırasında sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar görenin temel hak ve özgürlüklerine uygun davranılır ve menfaatlerin korunması esas alınır.
- Müzakereler sırasında Sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar görenin ve yasal temsilcileri yasanın tanıdığı temel güvencelere sahiptirler. Karşıt taraflar vekil atması isteyebilirler.
- Sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar gören kişi ve temsilcileri Türkçe bilmiyor ya da engelli ise mahkeme tarafından atanan tercüman aracılığı ile engelliler ise anlayabilecekleri bir şekilde uzlaştırma süreci anlatılır (CMK madde 202).
- Uzlaştırıcı müzakerelere başlamadan önce sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar gören kişiyi hakları, uzlaştırmanın içeriği, verilecek kararların hukuki sonuçları hakkında bilgilendirir uzlaştırıcı başlangıçta uzlaştırmanın temel ilkelerinin, gönüllülük esasına dayandığını, kendisinin tarafsızlığını, uzlaştırma sürecinin sonuçlarını, taraflar ile kendisinin işlevlerini gizlilik yükümlülüğünü açıklayarak karşıt tarafların uzlaştırma sürecini anlamalarını sağlamalıdır.
- Sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar görenin olgunluğu, yaşı, sosyo-ekonomik durumu, eğitim seviyesi vb. farklılıkları müzakere süreci boyunca dikkate alınır. Bunun için savcı taraflar hakkında sosyal inceleme raporu alabilir. Suça sürüklenen çocuksa bu rapor düzenlenmelidir. Raporda çocuğun özellikleri, ihtiyaçları, içinde bulunduğu koşullar, aile ortamı, gördüğu eğitim, çocuğun fiziksel, ruhsal ve sosyal gelişimi yer almalıdır.
- Kanun ve yönetmeliğin uzlaştırmaya ilişkin hükümleri suç mağduru olan ve suça sürüklenen çocuklar için de uygulanır. Çocuklarla ilgili uzlaştırmada Çocuk Koruma Kanunu ile Çocuk Koruma Kanununun Uygulanmasına İlişkin

Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ve çocuk koruma kanununa göre verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır ve işlem yapılır (RG 24.12.2006 sayı 26386).

- Uzlaştırma gizlilik ilkesine uygun olarak yürütülmelidir. Elde edilen belge ve bilgilerin gizliliği korunmalı, tarafların izni olmadan her türlü bilgi ve belge açıklanmamalı ve paylaşılmamalıdır. Uzlaştırma görevi ve süreci bittikten sonrada gizliliği koruma yükümlülüğü devam etmelidir.
- Uzlaştırıcı sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar görenin kendi hür iradeleri ile verilecek hüküm ve sonuçları bilerek uzlaşmalarını sağlayacak önlemleri almalıdır.
- İştirak ilişkisi bulunan ya da bulunmayan birden çok kişi tarafından işlenen suçlarda uzlaştırma hükümleri her bir sanık/ şüpheli ya da mağdur/ suçtan zarar gören için ayrı ayrı değerlendirilir ancak uzlaşan kişi uzlaşmadan yararlanır (CMK madde 255 CMUY madde 7-2).
- Suç birden fazla ise kanunda tek ceza ön görülen hallerde her suç için ayrı ayrı uzlaştırma yapılır (CMUY madde 7-4).

### **2.3. Uzlaşmaya Yönelme Nedenleri**

- Uzlaşmaya yönelmenin en temel nedeni yargının iş yükünün azaltılmasıdır. Belli suçlarda sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar görenin anlaşmaları ile yargılamanın yapılması ya da başlamış olan yargılamanın sona erdirilmesi ile yargının iş yükü azaltılmak istenmektedir. Sosyo-ekonomik yaşam karmaşıktıkça yeni suç tipleri de artmakta bu durum yargını var olan iş yükünü arttırmakta ve aynı zamanda dava sürelerini de uzatmaktadır. Artan bu iş yüküne oranla teknik ve personel imkanı artmamakta, ceza hukuku uygulanmamakta ya da geç uygulanmaktadır. Bu durum hukuk sistemine olan güven duygusunu azaltarak hukuk barışını da tehlikeye atmaktadır (Soygüt ve Buket 2008, s. 28). Uzlaşma ile bu sorunların önüne geçilebilmektedir.
- Diğer bir yönelme nedeni ise Anglo-Sakson hukuku temelli onarıcı adalet düşüncesini etkisi ile suç nedeni ile bozulan hukuki barış ve toplumsal düzeni dava yoluyla değil karşıt tarafların uzlaşması ile de giderileceğine ait



anlayıştır. Mağdur/suçtan zarar gören kişi veya kişilerin zararlarının karşı tarafların karşılıklı görüşmeleri ile giderilmesi tatmin edici, kişiselleştirilmiş hızlı ceza adalet sistemine doğru yaşanan gelişme onarıcı adalet anlayışını ortaya çıkarmıştır (Şahin 1998, s. 228). Uzlaşma ile masraflı ve uzun süren bir yargılanma süreci yaşanmadan uyuşmazlık çözüme kavuşturulur. Fail cezalandırılmaktan kurtulur aynı zamanda mağdur/suçtan zarar görende yargılanma süreci ile karşılaşmadan zararını giderebilir.

- Uzlaşmaya yönelten bir başka neden teknolojik olanakların artması, ekonomik yaşamın karmaşıklaşması suç ve suçluluğun ispatlanmasında yaşanan gereklere. Uzlaşma ile yargılama yolunun olmaması maddi gerçeğin araştırılmaması ispat sorunu güçlüklerin ortaya çıkması önlenir.
- Mahkeme sujelerinin menfaatleri uzlaşmaya yönelmenin bir başka nedenidir. Cumhuriyet savcısının iddianame hazırlaması, kamu davası açması, hâkimin kovuşturma aşamasına devam edip hüküm vermesi gündeme gelmez. Uzlaşma taraf iradelerine dayandığından kararın bozulmasına yönelik kanun yollarına başvurulma ihtimalini azaltır (Şahin 1998, s. 226). Uzlaşma yolu ile failin ceza alması ve adli sicilinin etkilenmesinin de önüne geçilir.

#### **2.4. Uzlaşmanın Hukuki Niteliği**

Mevzuata yeni girmiş bir kurum olan uzlaşma kurumu ceza muhakemesi kanununun 253.maddesinde anılan suçlardan toplumsal barışı sağlamak üzere sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar görenin zararlarının giderilmesi amacıyla adaletin yerine getirilmesini sağlayan yaptırım benzeri bir müessese olarak karşımıza çıkmaktadır (Gökalp 2013, s. 23).

Uzlaşma yoluna gidilmesi gerektiği halde soruşturma aşamasında uzlaşma yoluna gidilmemesi uzlaşma kovuşturma aşamasında muhakeme engeli oluşturmaktadır (Özbek 2006 s.122). Uzlaşma bu özelliği nedeniyle taraflardan birinin muhakemeyi engellemesi sebebiyle muhakeme hukuku kurumu, bir yandan ise devlet ile fail arasında ceza-yaptırım ilişkisini sona erdirdiğinden ceza hukuku kurumu olarak nitelendirilmesi öne sürülmektedir ( Zafer 2006, s.117).

Bu açıklamalar doğrultusunda uzlaştırma karma hukuki bir niteliğe sahiptir. Bir yanı maddi ceza hukuku bir yanı ise ceza muhakemesi hukuku kurumudur. İşlenen suç uzlaştırma usulü uygulanmadan muhakeme sürdürülememektedir. Bu özellik uzlaştırmanın muhakeme engelidir. Bir başka açıdan taraflar arasında uzlaşmanın sağlanmış olması ve uzlaşturmaya ilişkin diğer koşullarında yerine getirilmiş olması failin cezai sorumluluğunu ortadan kaldırmaktadır. Bundan dolayı uzlaştırma maddi ceza hukuku kurumu özelliğini kazanmaktadır. Ceza muhakemesi ve ceza hukukuna ilişkin bu iki boyut uzlaştırmanın karma hukuki niteliğini oluşturmaktadır uzlaştırmanın karma hukuki niteliği karşımıza iki temel sonuç çıkartmaktadır bunlardan birincisi zaman bakımından uygulamaya ilişkindir. Ceza normları kanunsuz suç ve ceza olmaz ilkesi gereği kural olarak geçmişte işlenen suçlarda uygulanmazlar oysa muhakeme normlarının maddi gerçeğe hukuka uygun biçimde ulaşabilme konusunda ileri bilgi ve deneyim ile hazırlandığı varsayımı geçmişte işlenen suçlar bakımından, ceza adaleti gereği fail lehine olmak kaydı ile ceza normlarının geçmişte işlenen fiillere de uygulanmasını mümkün kılmaktadır. Uzlaştırmanın kapsamını genişleten bir norm fail lehine olacağından geçmişe dönük olarak uygulama olanağı bulacaktır. İkinci temel sonuç ise kıyas yasağına ilişkindir muhakeme normlarında kıyas serbestisi vardır. Ceza normlarında ise kıyas yasağı bulunmaktadır ceza normlarında uzlaştırmanın kapsamını kıyas yoluyla daraltmak ya da genişletmek mümkün değildir. Muhakeme normlarında ise kıyas mümkün olmaktadır (Yerdelen 2018, ss. 22-23).

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri arasında yer alan uzlaştırma karşı taraflar dışında tarafsız ve bağımsız üçüncü kişinin uyuşmazlığın çözülmesine yardımcı olduğu mahkemede yargılamaya alternatif dava sürecinin yanında işleyen seçime dayanan çözüm yolları olarak tanımlanmaktadır. Burada üçüncü kişinin görüş ve önerileri karşı taraflarca uygun görülmedikçe bağlayıcı özellik taşımamaktadır (Şahin 1998, ss. 226).

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları yargılama sürecine gerek kalmadan karşı taraflar arasındaki ilişkinin olumsuz etkilenmesinin önüne geçerek uyuşmazlığın çözülmesini amaçlar. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının geliştirilerek pozitif hukukun tüm alanlarında uygulanmasına çalışılmaktadır. Karşı taraflar uyuşmazlığın

çözüm sürecinde daha fazla katılım olanağı sağlaması yargılama sürecine göre zaman ve para bakımından daha ekonomik olması, karşıt tarafların husumetlerinin engellenmesi ilişkilerinin korunması, uzman kişilerin inceleme yapabilmesine imkan sağlaması, gizlilik ve gönüllülük sağlaması Alternatif çözüm yollarının yararları arasında sayılmaktadır (Oğuz 2016, s. 27).

Bu anlamada uzlaşma kapsamında yere alan suçun soruşturulması veya kovuşturulması aşamalarında başvuru uzlaştırma yolu ile karşıt tarafların barışı yargı dışı bir yolla kendi aralarında sağlamaları sureti ile hem mağdur/suçtan zarar göre kişinin zararı giderilmekte hem de failin cezalandırılmaktan kurtarılması mümkün olmaktadır (Apaydın 2017, s. 21).

## **2.5. Uzlaştırmanın Tarihi Gelişimi**

Uzlaştırmanın tarihsel gelişiminde ilk aşama bireyin şahsi olarak öç alması ve bunun için başvurduğu usuldür. Bu usulde suçu işleyen aile veya topluluktan diğer aile ve topluluğun intikam alma hakkına sahip olduğu kabulüdür (Artuk ve Gökçe ve Caner 2015, s. 27).

Şahsi öç usulünde mağdur/suçtan etkilenenin ya da aile veya topluluğun bir üyesinin faili öldürmekte dahil olmak üzere sınırı olmayan bir şekilde intikam alınması söz konusudur bu durumda failden alınan intikam hakkı meşru ceza olarak görülmekteydi yine bu usulde mağdurun kendisine verilecek her türlü karşılıktan da korunduğu düşünülmekteydi, suç ve ceza şahsi değildi, mağdurun ailesine veya ait olduğu topluluğa karşı işlendiği kabul edilmekteydi. Bu durum kuşkusuz toplumda çatışma ve kargaşa yaratmaktaydı bu sebepten dolayı uzlaşma (diyet kurumu) ortaya çıkmıştır. Uzlaşma mağdur ve ailesinin ya da topluluğun uğradıkları zarara karşılık bir tazminat alma sureti ile öç almaktan vazgeçmeleri ya da devlet tarafından belirlenen bir uzlaşma bedelini alması mağdur bakımından zorunlu tutması şeklinde gerçekleşmesi ön görüldü (Maurice 1945, ss. 655-656).

Suçların iki gruba ayrıldığı Roma hukukunda birinci grupta bulunan suçlar kamu hukukunu ilgilendiriyordu ve cezası idamdı. İkinci gruptaki suçlar ise kişilere ya da mallara karşı işlenen ancak kamu düzenini bozmayan suçlardı bu suçlara mağdur olanın zararını karşılayacak şekilde mali cezalar uygulanmaktaydı eğer bedel

üzerinde anlaşılabilir ise kısas hükümleri uygulanırdı. Feodal devletlerin kurulduğu Ortaçağda siyasal, sosyal ve ekonomik yaşamda önemli değişiklikler olmuştur bu değişiklikler karşısında uzlaşma kurumu zayıflamıştır. Bu dönemde uzlaşma bedeli mağdurun hakkı olarak değil kralın hakkı olarak talep edilmeye başlamıştır (İpek ve Parlak 2016, s. 9).

Osmanlı hukukunda düzenlenmesi devlet başkanına ya da onun tarafından verilen yetki ile hâkime bırakılmış tazir suçlarında ve kamu sağlığına yönelik suçlarda re'sen tatbikat yapıldığından uzlaşma mümkün değildir. Kişilere karşı işlenen taksirle yaralama, öldürme ve çocuk düşürme gibi suçlardan suç şikâyetine bağlı olarak takip edilmekte eğer uzlaşma olursa cezanın düşürülmesi söz konusu olmaktadır (Avcı 2017, s.12).

20.yy. ceza devlet sisteminde anlayış değişmiştir mağdur/suçtan zarar görenlerin menfaatlerinin korunmasına öncelik verilmiştir bazı ülkeler bu anlayış doğrultusunda özel yasalar düzenleyerek mağdur/suçtan zarar görenlere devlet tarafından tazminat ödenmesini hükme bağlamışlardır. 21.yydeki ceza anlayışının değişmesi ayrıca adalet tesis edilirken mağdur/suçtan zarar görenin tatmin edilmesinin önemsenmeye başlamasını gündeme getirmiştir. Suç karşısında sadece faile ceza verilmesi zararları telafi etmemekte cezanın yanı sıra suçun yol açtığı zararların onarılması ve giderilmesi ceza hukukunun amaçları arasında kabul edilme gerekliliğini savunmaktadır (İpek ve Parlak 2016, ss.10-11).

20.yy.'da bu anlayış değişikliği uluslararası hukukta da göstermiştir. Avrupa konseyi ve birleşmiş milletlerce yapılan çalışmalarla mağduriyetlerin ortadan kaldırılmasının yanı sıra uzlaşmanın önemi de ortaya konulmuştur. 1977 yılında Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi "Suç Mağdurlarına Tazminat Ödenmesi Hakkında 27 Sayılı Tavsiye Kararı"na göre suçtan zarar görenlerin tazminat alamaması halinde tazminatı devlet ödemelidir denmiştir. Tavsiye kararındaki devlet ancak suç dolayısıyla ölen ya da vücut bütünlüğü anlamında ciddi ölçüde yaralanan kimseye ya da ölüm halinde bakmakla yükümlü olduğu kimselere tazminat ödemeye yükümlü tutulmuştur. Bu tavsiye kararından sonra 24.11.1983 yılında "Şiddet Suçları Mağdurlarının Zararlarının Tazmin Edilmesine İlişkin Avrupa Sözleşmesini" yayımlamıştır. Bu sözleşme Türkiye tarafından 21.11.1985 tarihinde imzalanmış

ancak TBMM tarafından onaylanmamıştır. 1 Şubat 1988 tarihinde yürürlüğe giren mağdurların ceza yargılamasının işleyişi hakkında bilgilendirilmeleri, zararların giderilmesi ve korunması konularını içeren Avrupa Konseyi Sözleşmesi Türkiye tarafından onaylanmıştır (Bayındır ve Ersöz 2018, ss. 58-59).

## **2.6. Onarıcı Adalet Anlayışı (Uzlaştırmanın Temeli)**

Uzlaştırmanın temelini Onarıcı Adalet anlayışı oluşturmaktadır. Onarıcı Adalet kavramı Anglo-Sakson hukuku kökenlidir. Onarıcı adalet anlayışı ABD, İngiltere, Yeni Zelanda ve Avusturalya'da yaygın biçimde kullanılmaktadır. Onarıcı Adalet anlayışı mağdur/suçtan etkilenen bireylerin aktif ve doğrudan katılımları ile suçun işlenmesi nedeniyle ortaya çıkan zararın giderilmesini hedefleyen suç olgusuna soyut hukuk kurallarının ihlali olarak bakmayan mağdur/suçtan etkilenen gözüyle bakan geçmişten çok geleceğe yönelerek anlaşmazlığın sonlandırılmasını sağlayan bir yaklaşımdır (Bayındır ve Ersöz 2018, s.59).

Onarıcı Adalet Anlayışında öncelikli olan mağdur ve faili iyileştirme, sorumluluk yükleme, düzeltme, onarma ve yeniden suç işlemesini önlemektir (Akçay 2011, s.131).

Onarıcı Adalet anlayışı fail mağdur toplum arasında denge kurmaya çalışan mağdur ve suçtan etkilenenlerin suç sebebiyle oluşan zararlarının giderilmesini ön gören bir anlayış olarak belirtilmektedir (Canpolat ve Sabuncuoğlu 2017, s. 7).

Onarıcı Adalet Anlayışının zarar verme ve cezalandırmaktan daha çok eğitime, düzeltme, affetme, sorumluluk yükleme ve toplumsal iletişimi destekleyen işlevleri bulunmaktadır (Çetintürk 2017, s. 9).

Birçok ülkenin ceza adalet sistemlerinin doyum verici olmaması sosyal düzensizlik ve suça karşı alternatif çözümler arayışına yol açmıştır. Onarıcı adalet anlayışı ve programları suça katılan tarafların sorunun çözümüne aktif olarak katılmasını doğal olumsuz sonuçların hafifletilmesine iyi bir iletişim kurularak hoşgörü ve sosyal sorumluluğun geliştirilmesini amaçlar (Özbek 2018, s. 3).

Ayrıca Onarıcı Adalet Anlayışı toplumun mağdur ve failerin rehabilitasyonu ve suçla mücadele etmesi için sorumluluk üslenmesini sağlayarak ceza adalet sisteminin

yavaş ve masraflı işleyişinin önüne geçmesini de amaçlamaktadır (Kaymaz ve Gülcan 2017, ss. 58-59).

### **2.6.1. Onarıcı Adaletin Ceza Adaletinden Farkı**

Onarıcı Adalet sorun çözme anlayışında fail ve mağdurun sosyal çevrelerine toplumun ve yargı organlarının sürece katılmaları söz konusudur. İşlenen suç sadece kanuna aykırı olup kanunu ihlal etmemekte aynı zamanda mağdur ve toplumunda zarar görmesine neden olmaktadır. Onarıcı Adalet sürecinde tarafların katılımı ile ilişkiler onarılır, uzlaşma sağlanır, fail ve mağdur arasında anlaşma geliştirilir. Karşıt tarafların ihtiyaç, zarar ve yükümlülükleri birlikte belirlenir. Onarıcı adalette fail ve mağdurun yetersizlik ve zayıf yönleri yerine yetenekleri ve güçlü yönlerinden yararlanılır.

Onarıcı Adalet sürecinde öne çıkan ilkeler bulunmaktadır bunlar,

- i. Olaya dahil (fail/mağdur) olanların onuruna saygı
- ii. En güçsüz olana destek ve sürece katılımı güçlendirme
- iii. İnsan haklarına saygı, hukukun üstünlüğü
  - Hiçbir konuda ayrımcılık yapmamak (cinsiyet, yaş, sosyal statü, din, düşünce yapısı vb.)
  - Gönüllü olarak ulaşılan sonuçları seçme
  - Yapılan anlaşmaya tarafların uymasının sağlanması
  - Kişi ve toplum güvenliğine saygı duyulması

Onarıcı Adalet programları mağdur, fail ve toplumun gereksinimlerini dengeleyerek suç oluşturan fiile tepki biçimidir. Onarıcı Adalet programları, onarıcı sonuçların ortaya çıkmasını sağlayan ve onarıcı yöntemleri kullanan programlardır. Onarıcı süreç ise sanık/şüpheli ile mağdur/ suçtan zarar gören ve toplumda suçtan etkilenen diğer kişileri bir kolaylaştırıcı yardımı ile suçtan kaynaklanan konuların çözümüne birlikte ve aktif katılmalarıdır (Özbek 2018, ss. 4-5).

Diğer yandan Onarıcı Adalet programları var olan ceza adaletinin yerini almayı amaçlamamaktadır aksine ceza adalet sistemini tamamlamaktadır.

Suça karşılık cevap verilmesi geleneksel bir cevaptır. Faile, mağdura verdiği zararın aynı şekilde verilmesini ön gören ceza hukuku, mağdurun/suçtan etkilenenin zararının tazmin edilmesi anlamına gelmemektedir. Günümüzde hiçbir adalet sistemi tamamıyla cezalandırıcı veya onarıcı değildir. Onarıcı hükümler ve uygulamalar onarıcı adalet sistemine yakınlaşılmasını sağlar tamamen onarıcı usullerle adaletin gerçekleşmesi mümkün değildir. Adalet sisteminin merkezine fail, mağdur ile işlenen suçtan etkilenen diğer bireylerin konulması adil bir adalet sisteminden söz edilebilir (Çetintürk 2017, ss. 90-96).

Cezalandırıcı adalet ile onarıcı adalet arasındaki farklılıkları belirleyen birçok çalışma yapılmış ve çalışmalardan ortaya çıkan ortak sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 1; Cezalandırıcı - Onarıcı Adalet arasındaki farklılıklar;**

<b>Cezalandırıcı Adalet</b>	<b>Onarıcı Adalet</b>
Suç Devlete karşı işlenmiş olarak kabul eder.	Suç sadece kanunun ihlali olmayı aynı zamanda suçtan etkilenen mağdur suçlu ve toplum arasında ki ilişkisinde ihlalidir. Suç bir kişinin diğerine karşı yaptığı haksızlıktır.
Suç hukuki terimlerle açıklanır.	Suç ekonomik, siyasi, sosyal boyutlarıyla birlikte ele alınır.
Bireysellik ve rekabet teşvik edilir.	Birliktelik ve karşılıklı iletişim teşvik edilir.
Toplumsal zarar göz ardı edilir.	Toplumsal zararın giderilmesi asıl amaçtır.
Cezalandırmanın temel amacı kişinin geçmişe yönelik olarak suçlu olup olmadığının saptanmasıdır.	Onarmanın temel amacı sorunun nasıl çözüleceğini bulmak ve geleceğe dönük olmaktır.
Adalet kurallardan oluşan bir süreç olarak tanımlanır.	Adalet doğru ilişki ve sonuçlar olarak tanımlanır.
Taraflar arasında mücadele söz konusudur.	Tarafların müzakeresi ve diyalogu önemlidir.
Suçun kişiler arası uyuşmazlık olduğu gözden uzak tutularak devlet ve fail arasındaymış gibi görülür.	Suç kişiler arası bir uyuşmazlık olarak görünür.
Suçtan dolayı ortaya çıkan sorumluluğun devlete karşı olduğu kabul edilir.	Suçtan dolayı ortaya çıkan sorumluluğun mağdura karşı olduğu kabul edilir.
Failin geçmişteki eylemine karşı tepki verilir.	Failin güncel etkilerine karşı tepki verilir.
Suç, faili telafisi olmayan bir şekilde damgalar.	Onarıcı faaliyetlerle suçun fail üzerindeki damgalayıcı etkisi giderilir
Failin sorumluluğu ceza alması olarak anlaşılır.	Failin sorumluluğu eylemin etkisini anlamasını ve giderilmesi için alınacak kararlara katılımı olarak anlaşılır.
Toplum sürecin dışındadır devlet tarafından temsil edilir.	Toplum sürecin içinde ve sürece yardımcı olarak yer alır.
Süreç yargı mensubu profesyoneller tarafından idare edilir.	Süreci taraflar kendileri yönlendirir.
Pişmanlık ve affetme duyguları üzerinde yoğunlaşır	Pişmanlık ve affetme duyguları daha geri plandadır.
Ceza yoluyla acı verilmesi hedeflenir	Anlaşma yoluyla zararların giderilmesi hedeflenir.
Mağduriyet mahkeme tarafından telafi edilir	Pazarlık ile yapılan cezalandırma anlaşmasına suçlu tarafın daha çok uyması söz konusudur.
Suçluların yeniden suç işlememesi üzerinde durulur.	Yeniden suç işlemeye eğilimin azaltılması hedeflenir
Daha karmaşık, zaman alıcı ve pahalıdır .	Zaman ve para açısından daha ekonomiktir.
Çiğnenmiş kurallar karalama, cezalandırma ve suçlama üzerinde odaklanmıştır.	Yıpranmış ilişkileri onarma ve uzlaşma üzerinde odaklanmıştır
İşlemler devlet tarafından faile yönelik yapılır, fail pasif bırakılarak mağdur ihmal edilir.	Fail ve mağdur sürece aktif olarak katılırlar mağdurun ihtiyaçları dikkate alınır ve Fail sorumluluk alır

(Akçay 2011, s. 135).



## **2.7. Uzlaştırmanın Amacı ve Faydaları**

Uzlaştırmanın amacı ve faydaları aşağıda açıklanmıştır.

### **2.7.1. Uzlaştırmanın Amacı**

Uzlaştırma kurumunun amaçları arasında mahkemelerin karşı karşıya kaldıkları iş yükünü azaltmak, uzun süren ve masraflı yargılama sürecinin önüne geçilmesi failin neden olduğu haksızlığın sonuçlarını farkına varması ve sorumluluğu üstlenmesi sonucunda cezalandırılmaktan kurtulması ve tarafların uzlaşma sürecine etkin bir şekilde katılarak uyuşmazlığın çözümlenmesi ile toplumsal barış ve düzenin sağlanmasıdır. Ayrıca süreçte uzlaştırmacı görevini üstlenen kişinin de bulunması da fail ve mağdur uyuşmazlığının çözüme kavuşturulmasında önemli olarak görölmektedir (Çetintürk 2017, ss.105-106).

Bu amaçlar tatmin edici bir ceza adalet sistemini oluşturmak olarak da ifade edilmektedir.

### **2.7.2. Uzlaştırmanın Faydaları**

Uzlaştırmanın taraflar, toplum ve ceza adalet sistemine yönelik faydaları bulunmaktadır.

#### **2.7.2.1. Mağdur Açısından Faydaları**

- Faili tanımayı sağlar.
- Fail işlediği suçun mağdur üzerindeki olumsuz etkilerini telafi etme şansı bulur.
- Fail, mağdura olan sorumluluğunu üstlenir.
- Failin tekrar suç işleme ihtimalini azaltır, mağdura toplum için önemli bir sorun olan suç işlenmesinin önlenmesine katkıda bulunma olanağı sağlar.
- Fail ve mağdurun yüzleşmesini sağlar ve mağdur duygu ve düşüncelerini doğrudan açıklar.
- Mağdur suçun işlenmesinden sonra zihninde oluşan ve sadece failin cevaplayabileceği soruların yanıtlarını alabilir (Bunu bana neden yaptın?)

Buna neden olabilecek bir şey yaptın mı? Evime iş yerime nasıl girdin? Beni ne kadar süredir izliyordun? vb.).

- Mağdur hedef veya eşya olarak değil insan gibi görünme olanağını yakalar.
- Mağdurun suçun işlenmesinden sonra fail ve suçla ilgili olarak ortaya çıkan korkuları yatıştır.
- Mağdur sürecin dışında kalan ve külfet olarak görülen kişi yerine değer verilen bir kişi olarak sorunların çözüm sürecine dahil edilir.
- Mağdurun zararının fail tarafından telafisine yardımcı olur.
- Mağdur kendisinden özür dilenmesini ister ve bu olanağa ulaşır.
- Mağdurun mahkemeye gitme durumu ortadan kaldırılır.
- Mağdurun huzur duymasını sağlayacak anlaşmalar yapılabilir.
- Mağdur adaletin yerine getirildiği duygusunu hisseder
- Tazminatın gerçekten ödenme ve mağdurun zararının karşılanması şartını büyük ölçüde artırır (Özbek 2018, ss. 11-12).

#### **2.7.2.2. Fail Açısından Faydaları**

- Fail vermiş olduğu zarara yönelik sorumluluk üstlenir.
- Fail suçlu olarak toplumda tecrit edilmekten kurtulur aksine suçunu kabul ederek yol açtığı zararı mümkün oldukça gidermeye çalışan mağdurla anlaşarak topluma yeniden katılmak isteyen iyi niyetli bir kimse konumuna geçer.
- Fail kendi ihtiyaçları ve yararları bakımından uygun çözüm yaratabilme noktasında söz sahibi olur.
- Mağdurun olası intikam duygularından kurtulmuş olur.
- Fail herhangi bir ceza almaz ve sicili olumsuz etkilenmez.
- Fail adli yargıda maddi ve manevi tazminat davalarına muhatap olmaz.
- Mağdurdan özür dileme ve mağdura açıklama yapma fırsatı bulur.
- Bir daha aynı suçu işlemekten uzaklaşır (Bayındır ve Ersöz 2018, ss. 63-64).

#### **2.7.2.3. Toplum Açısından Faydaları**

- Uzlaşma sağlanan olaylar sosyal barışın gerçekleşmesine katkıda bulunur ve failin toplumla yeniden bütünleşmelerini sağlar.

- Uzlaşmanın sağlanması hapis cezalarının toplum üzerinde ki olumsuz etkilerinin giderilmesi sağlar.
- Uzlaşmanın sağlanması adalet sistemine olan güvenin ve inancın sağlamlaşmasını sağlar.
- Uzlaşma kurumu bireylerin birbirleriyle davalı olması yerine uzlaşan bireylerden oluşan bir toplumun oluşmasına katkıda bulunacaktır.
- Toplumda adalet deneyimini arttıracaktır

(Aladağ, [www.cezabb.adalet.gov.tr/makale/188.doc](http://www.cezabb.adalet.gov.tr/makale/188.doc),17.07.2018).

Uzlaşmanın toplumsal açıdan faydalarına, Kahramanmaraş'ta yanlarında çalışan işçiyi döven iki kişi, 'Uzlaşma' sonucu ihtiyaç sahibi 10 kişiye tekerlekli sandalye alarak ceza almaktan kurtulmasını ve Konya'da sözlü ve fiziki yolla tehdit suçundan hakkında soruşturma başlatılan bir öğrenci velisi Akşehir Cumhuriyet Başsavcılığının Uzlaştırma Bürosu tarafından görevlendirilen uzlaştırmacı aracılığıyla şikayetçisi olan öğretmenle anlaştı. Şüphelinin Lösemili Çocuklar Vakfına (LÖSEV) 7 bin lira bağış yapması durumunda uzlaşabileceğini söyledi. Şüpheli, müştekinin talebini kabul ederek anlaşması örnek olarak verilebilir (<http://alternatifcozumler.adalet.gov.tr/> basında biz 12.10.2018).

#### 2.7.2.4. Ceza Adaleti Açısından Faydaları

- Toplumun adalet deneyimi ile ceza ve çocuk adaleti sisteminde olan doyumu artırır.
- Mağdurların ihtiyaçları karşılanır ve mağdurların ceza ve çocuk adalet sistemine yönelik memnuniyetleri artırılır.
- Hapis cezasının yol açtığı giderler azalır.
- Ceza davaları için harcanan süreyi kısaltır.
- Uzlaştırma hizmetinin bu alanda eğitim almış gönüllüler tarafından yerine getirilmesinden dolayı ceza davaları için harcanan masraflar azalır.
- Toplumun ceza ve çocuk adaleti sistemine yönelik bilinci artırılarak sistemi sahiplenmesi sağlanır. Sürece mağdur, fail ve gönüllülerin katılımı artar.
- Kolluk kuvvetlerinin, savcılarının ve ceza mahkemelerinin iş yükünü azaltarak kaynakların daha başka davalarda kullanılmasını sağlar (Özbek 2018, s. 13).

## **2.8. Uzlaştırma ve İletişim İlişkisi**

Bilindiği gibi mağdur/suçtan etkilenenin kendisini ifade etmesine ve fail ile direkt iletişim kurmasına ortam sağlayan uzlaştırma süreci karşıt tarafların yaşadıkları çatışmaya çözüm üretmek ve anlaşmaya varmak üzere karşılıklı konuşma sağlamaktadır. Bundan dolayı etkin bir iletişim süreci başarılı bir ilişki yönetimi yalnız mağdur/suçtan zarar gören açısından değil tüm tarafların yaşanan anlaşmazlık konusunda uzlaşmalarına katkı sağlar.

Uzlaştırma karşıt taraflara uzlaştırma raporunun imzalatılması değildir. Uzlaşmacı bir hukuk anlaşmazlıklarını çözümlenemekte aynı zamanda tamamen insani bir anlaşmazlığı tarafların katılımları özgür iradeleri ile çözümlenmelerine rehberlik etmekte, destek olmakta ve kolaylaştırmaktadır. Bu anlamda mağdur/suçtan zarar görenin daha çok mağdur olmasını önlemek amaçlı uzlaşmacı olarak doğru kişilerin görevlendirilmesi gerekmektedir. Uzlaştırma süreci önemlidir ve işlevsel olmalıdır. Karşıt tarafların aralarında ciddi bir çatışmanın söz konusu olduğu bu sürecin iyi yönetilmesi gerekmektedir sürecin başlamasından önce yapılacak hazırlıklar süreç boyunca iletişime verilen değer ve önem karşıt taraflar arasındaki iletişimin yönünü belirleyecek ve iletişimin sürekliliğini sağlayacaktır bu nedenle uzlaştırma görevini üstlenen kişi etkili bir iletişim becerisine sahip olmalıdır. Bu becerilerin kazanılması teorik ve uygulamalı iletişim eğitimi ile olanaklıdır.

### **2.8.1. Uzlaştırma Eğitimi Gerekçesi ve Eğitim Programı**

05/08/2017 tarihli ve 30145 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliğinin 51 inci maddesi uyarınca, T.C. Adalet Bakanlığınca uzlaşmacı eğitimi verecek eğitim kuruluşlarına izin verilmesi hükme bağlanmıştır.

Uzlaşmacı olacak kişilere otuz altı saati teorik ve on iki saati uygulamalı olmak üzere en az kırk sekiz ders saati eğitim verilmesi bu eğitimin 32 saati hukuk,16 saatini de iletişim ve müzakere derslerinin oluşturulması, günlük eğitimin sekiz saatten fazla olmaması, uygulamalı eğitimin; adayların, bireysel ve gruplar hâlinde iletişim ve müzakere tekniklerini kullanma becerilerini geliştirmelerini sağlayacak örnek uyuşmazlık çözüm çalışmaları ile uygulama gözetimi faaliyetlerini içermesi,

uzlaştırmacı eğitimi alan kişilerin en az bir örnek uyuşmazlık senaryosu ortaya koymaları, uzlaştırma yöntemini kullanarak sonuçlandırmaları ve eğitmenlerle birlikte grup değerlendirmeleri yapmaları gerekmektedir.

## **2.9. Uzlaştırmada İletişim ve İlişki**

Uzlaştırmanın temelini oluşturan iletişim, karşıt tarafların yaşadıkları çatışmayı çözümlenmek karşılıklı olarak anlaşmalarını sağlamaktır. Bundan dolayı uzlaştırmada iletişim ve ilişki önemlidir.

### **2.9.1. Uzlaştırmada Etkili İletişim**

İlişki ve iletişim kavramlarının kesişme noktası anlam ve anlaşmadır. Karşıt tarafların anlaşabilmeleri için ortak bir anlam oluşturulması gerekmektedir. Anlam ise mesajın çıktığı yerde (kaynak) değil ulaştığı yerde (alıcı) oluşmaktadır.

Etkili iletişim  kavramı içermektedir bunlar içerik (ne söylendiği), süreç (nasıl söylendiği) ve bağlam (hangi ortamda söylendiği)dır. Bu kavramlarla birlikte iletişim sürecinin diğer ögelerinin de (kaynak, kanal, yol, alıcı, geri bildirim) dikkate alınması gerekmektedir. Ayrıca bu bileşenler içinde kaynak ve alıcının özellikleri mesajın kodlanması ve zm, kanal/yolun özellikleri ve gürültü bulunmaktadır.

Etkili iletişimde kavram ve bileşenlerin dikkate alındığı bir süreçte etkili, verimli ve sağlıklı sonuçlara ulaşılabilmesi karşıt taraflar arasında yaşanan ilişkinin niteliğine bağlı olup bu niteliği de temas, tatmin ve ritim unsurları meydana getirmektedir (Tayfun 2018, s. 205).

### **2.9.2. Belirsizlik ve İlişki Yönetimi**

Karşıt tarafların birbirleri hakkında bilgilerinin az ve sınırlı olması belirsizliğe neden olmaktadır bu belirsizlik kararsızlığa yol açar karşıt tarafların benzerlikleri ise belirsizlikleri azaltır. Belirsizlik aynı zamanda güven eksikliği algısını doğurur rahat etkileşim olmaz ise karşıdaki kişinin davranışlarını tahmin etmede yeterli bilgi olmadığı durumlarda güven eksikliği meydana gelir. Belirsizlik aynı zamanda endişe, kaygı, anksiyete bozukluğu yaratır.

Endişe insanların tedirgin olmasına neden olur. Bunun için endişeli insanlara kurallar konulması gerekir. Endişeli insanlar karşı tarafa hoşgörüsüz yaklaşır. Tarafların birbirini tanıması ve belirsizliklerin azaltılması yönünde uzlaştırmacı tarafların kendilerini ifade etmesi için fırsatlar sunmalı ve tarafların değerlendirmelerini dikkate almalıdır (Tayfun 2018, s. 206).

## **2.10. Kişilerarası İletişimde İlk Temas**

Uzlaştırma sürecinde ilk temas aşaması tarafların bir araya geldiği karşılıklı anlamların üretildiği aşamadır. Bu aşamada izlenim yönetimi (*“ABD’li sosyolog Erving Goffman ile birlikte anılan bir düşüncedir. Bu düşünceye göre; insanlar, başkalarının kendileri hakkındaki izlenimlerini, başka insanlarla bir araya geldiklerinde neyi ortaya döküp neyi gizleyeceklerini seçerek, “yönetirler” ya da denetlerler.”*) anlamı kazanır.

Karşıt tarafların birbirleri ile ilgili ürettikleri anlamların bağlayıcılığı açısından Hale ve Halo etkileri önemli bir yer tutar ayrıca var sayılan kişilik yaklaşımında karşıt taraflar üzerinde etki yaratarak sürecin işlenmesini neden olur. Uzlaşmanın sağlıklı yürütülmesi süreç yönetimi (*“Süreçlerin sürekli ve düzenli olarak izlenmesi ve geliştirilmesini garanti altına almak için yapılan faaliyetler dizisidir.”*) bilgisini ve önemini ortaya koyar. Uzlaştırma sürecinde önemli olan ve ele alınması gereken başka bir boyut ise belirsizlik yönetimidir.

## **2.11. Varsayılan Kişilik Yaklaşımı**

Bir kişinin diğer bir kişi hakkında hızlı bir şekilde bilgi sahibi olmak ve onun hakkında karar vermek amacıyla kişilik özelliklerinin gruplandırılmasıdır (Güriz ve Eğinli 2011, s. 294).

Bir kişi ile ilk karşılaşmada elde edilen ve kişiyi değerlendirmede, yargılamada önemli bir yere sahip olan aynı zamanda sonradan alınan kararları da etkileyen etkidir buna psikolojide ilk izlenim adı verilir ve 30 saniye de oluşur. İlk izlenim kişiler arası iletişimde önemli bir yere sahiptir. Hale- Halo ve Horn etkisi olarak kendisini gösterir.

### **2.11.1. Hale Etkisi - Halo Etkisi**

İlk izlenimi oluşturan mimik, jest, beden hareketleri ve dış görünüşümüz oluşturmaktadır. Hale etkisi bireyle ilk karşılaştığımızda ilk izlenimize göre bireyin diğer özellikleri hakkında iyi ve olumlu düşünmektir. Örneğin güzel giyimli birini gördüğümüzde giyiminin güzelliğine bakarak onun aynı zamanda saygılı, hoşgörülü, sevecen, sıcakkanlı, yardımsever ve akıllı biri olduğunu düşünmek.

### **2.11.2. Horn Etkisi**

Horn etkisi ise hale etkisinin aksine bireyin sahip olduğu negatif/olumsuz bir özelliğinden etkilenerek diğer özellikleri hakkında olumsuz veya kötü düşünmektir. Örneğin, çalışmaktan hoşlanmayan bir bireyin saygısız, yalancı olarak düşünülmesi.

## **2.12. Uzlaştırma Sürecinde Sözlü ve Sözsüz İletişim**

Uzlaştırma sürecinde karşıt taraflar arasında yaşanan mesaj alışverişi kontrollü ve sınırlı bir biçimde sözlü olarak, kontrolsüz ve sınırsız bir biçimde sözsüz olarak gerçekleşir. İnsanlar arasında ki iletişim süreci sözlü ve sözsüz iletişim olarak iki başlık altında incelenmektedir.

Söylem kişiler arası iletişimde karşıt taraflar arasında iletişim sürecinin devamını ve yönünü etkiler. Sözlü iletişim düşüncelerin sesli olarak ifade edilmesidir karşıt tarafların ortama hâkim olacak samimi ve güvenli bir üslup kullanması uzlaştırma sürecinin yönetilmesini kolaylaştırır. İletişimin önemli bir bölümünü sözsüz iletişim oluşturur sözsüz iletişim farkında olmadan gerçekleşir. Benden dili, konuşma tarzı, yüz ifadesi, ses tonu, el kol bacak hareketleri, kişiler arası mesafe, giyim tarzı ve aksesuarlar, makyaj ve bakım gibi söylenmek istenen birçok anlamı kendiliğinden ifade eder. İletişim sırasında karşı taraftan gelen tüm uyarıların bir bütünlük içinde değerlendirilmesi karşı tarafların birbirlerini daha iyi anlamasına, sağlık ve kalıcı ilişkilerin kurulmasına ve etkili iletişimin gerçekleşmesine neden olur.

Sözsüz iletişim mesajın taşıdığı anlamı güçlendirir geride kalan ayrıntıları ortaya çıkarır sözlerle ifade edilemeyen duygu ve düşünceleri ortama taşır süreci zenginleştirir ve saydamlaştırır. Uzlaştırma görüşmelerinde en değerli alan baş bölgesidir yüzde bulunan kılcal damarlar ve sinir uçları mimiklerin oluşmasına neden

olur bu yüzden karşıt taraflarla göz ve yüz teması önemlidir aynı zamanda dokunma uzlaştırma görüşmelerinde baş hareketlerine benzer özellikler taşımaktadır.

Uzlaştırma görüşmelerinde dokunma tokalaşmayla başlar, dokunmanın yeri, süresi ve sıklığı farklı anlamlar oluşturur. Dokunmanın statü, hiyerarşi, cinsiyet ve kültüre bağlı olarak uygun bir biçimde uzlaştırıcı tarafından kullanılması gerekir. Mekânın uzun süre paylaşılması karşıt taraflar arasında ki ilişkinin derinliği ve genişliğini belirler.

Uzlaştırma süreçlerinde karşıt taraflar arasındaki göz teması, aktif dinleme ve beden duruşu önemlidir. Benden duruşunun yanı sıra ellerin kullanımı da önem taşımaktadır. Uzlaştırma sürecinde etkili bir kişiler arası iletişim birçok değişkenin birlikte dikkate alınmasını gerektirir uzlaştırıcı sözlü ve sözsüz iletişimin temel öğelerini bilmek ve bunları uygulamak durumundadır (Tayfun 2018, s. 214-2016).

### **2.13. Uzlaştırmada İlk Toplantının Planlanması ve Görüşme Süreci**

Uzlaştırmada ilk toplantının planlanması ve uzlaşma görüşmelerinin her türlü olumsuzluktan uzak, zaman sorunu yaşanmayacak şekilde oluşturulması ve tüm süreç boyunca olumlu iletişim ortamının sürdürülmesi gerekmektedir.

#### **2.13.1. Uzlaştırmada İlk Toplantının Planlanması**

Uzlaştırıcı görüşmelere katılacak tüm tarafların bir araya gelmesini sağlayacak ortamı sağlamalıdır ortamın sağlanmasının yanı sıra görüşmenin planlanması ve zamanlaması da önemlidir. Uzlaştırıcı, görüşmenin nerede ve ne zaman yapılacağını taraflara sorar ancak görüşmenin yerini ve zamanının tespitini uzlaştırıcı kendi belirler. Uzlaştırıcı ilk toplantıyı planlarken ortamın tedirgin edici olmamasına ve güvenilir olmasına dikkat etmelidir (Şen 2017, s.1).

#### **2.13.2. Uzlaştırmada Görüşme Süreci**

İlk toplantının planlanmasından sonra uzlaştırıcı tarafları samimi olarak karşılamalı ve taraflara, uzlaştırmaya katıldıkları için teşekkür etmelidir. Uzlaştırıcı açılış konuşması yaparak, tarafların soru sormalarına da izin verilmek kaydıyla, uzlaşmanın temel kuralları ve uzlaştırma usulü üzerinde taraflara bilgi



verilmelidir. Sürecin gönüllülüğe dayanan yapısı ve gizliliği gerektiğinde vurgulanmalıdır. Uzlaştırıcı, tarafları mümkün olduğu kadar rahatlatmalı, mağdurdan başlamak üzere olayın anlatılmasını sağlamalı, failin suç işleme hikayesini anlatmalı, karşılıklı soruların sorulması ve cevaplandırılması sağlanarak karara bağlanmalı ve uzlaşma tutanağı imzalatılmalıdır (www.uzlasma.adalet.gov.tr/demo/menu/uzls.htm, 08.01.2019).

#### **2.14. Uzlaştırıcının Sahip Olması Gereken İletişim Becerileri**

Uzlaştırıcının sahip olması gereken iletişim becerileri aktif (etkin) dinleme, soru sorma, özetleme yeniden çerçeveleme, empati ve yansıtmadır.

Uzlaştırıcı hazırlık aşamasında aktif olacağından bu becerilerin tamamını kullanması gerekebilir. Ortak toplantı aşamasında ise bu becerilerin bazıları önemli iken bazılarının uygulanması gerekmeyebilir. Uzlaştırıcının genel olarak sahip olması gereken beceriler,

- Açık, anlaşılır konuşma (telefonda ve yüz yüze) ve yazı dili kullanma,
- Tarafların hassasiyetlerini cinsiyetlerinin yaşam tarzı farklılıklarını kültürel yapılarını dikkate almak ve duyarlı davranmak,
- Gündeme açıklık kazandırarak uzlaşma konusu olmayan konuları ayırt etmek,
- Aktif dinlemek,
- Tarafları sakinleştirmek,
- Çok sayıda kişi ile yapılan müzakereyi yönetmek,
- Uygun şekilde düzenlenmiş açık ve kapalı uçlu soru sormak,
- Uzlaştırma süreci boyunca kontrollü ve kendinden emin olmak, kontrolü yitirmiş ve endişeli görünmemek,
- Kendini dengelemek,
- Karşıt taraflara saygı duymak,
- Ölçülü mizah ile ortamı yumuşatmak,
- Sınırları korumak,
- Gizliliği korumak,
- Belirsizliklere tahammül göstermek,
- Sessizliğin gücünden yararlanmak,

- Yönlendirici olmamak,
- Sezgisel karar alabilmek,
- Uzlaştırma süreci boyunca taraflar arasında çıkabilecek gerginlikleri, güç dengesizliklerini fark etmek ve gerekli müdahaleleri yapmak (Demir 2018, ss. 175-176).

#### **2.14.1. Aktif Dinleme (Etkin Dinleme)**

Dinlemenin kişiler arası ilişkilere yön veren, anlam kazandıran bir özelliğe sahip olması, konuşanın söyledikleriyle ilgilenildiği, sorununun anlaşıldığı ve çözümü için yardımcı olmaya hazır olduğu izleniminin verilmesiyle mümkün olur (Yoncalık ve Çimen 2006, s.136).

Aktif dinlemenin temel amacı karşı tarafların kelimelerini, duygularını ve düşüncelerini dinlemek ve anlamaktır. Bireyin düşünceleri kendisini dinledikten sonra değişebilir bireyler dinlenildiklerini hissedinceye kadar düşünce ve duygularını gizleme eğilimindedirler. Dinleyicinin amacı mesajı anlamaktır dinlerken tarafın söylediklerini çürütmek için içten gelen dürtüler kontrol edilmelidir. Dinlerken söylenenlerin kısmen doğru ya da yanlış olma ihtimali unutulmamalıdır uzlaştırmacı konuşmaktan çok dinlemelidir böylelikle karşı tarafın hangi ihtiyaçlarının giderilmesi gerektiği anlaşılır. İyi dinleme esneklik ve yaratıcılık gücünü artırır aynı zamanda empatik iletişim ve sözsüz iletişim de dikkate alındığında soğuk ve mesafeli görünmede ortadan kalkar.

Uzlaştırmacı iyi ve anlayışlı bir dinleyici olmalıdır. Dinleme becerisi kelimelerin duyulmasını, ses tonu ve değişimine duyarlı olunmasını, sözlü ipuçlarına, sözsüz mesajların gözlenmesine bağlamın ele alınması ve tarafların anlaşıldığının iletilmesini gerektiren aktif bir süreçtir.

#### **2.14.2. Soru Sormak**

Doğru soru sormayı öğrenmek uzlaştırma görüşmesinin akışını denetim altına alır. Soru karşısında verilecek en doğal tepki cevaptır burada önemli olan ihtiyaç duyulan cevabı alabilmektir cevabın iyi düşünülmüş mü yoksa kısa ve öz mü istendiği önemlidir. Başlangıçta açık uçlu soruların seçilmesi tarafların görüşmeye katılımı

ve kendilerini açması konusunda hazırlayıcı ve kolaylaştırıcı bir unsur taşır soruların iç içe geçmiş olmasından kaçınılmalıdır.

Uzlaştırma görüşmelerinde açık uçlu sorular kullanılmalıdır cevabın evet ya da hayır olduğu sorulardan kaçınılmalıdır. Açık uçlu sorular uzun yanıtları ortaya çıkarır genellikle ne, neden, nasıl ile başlar açık uçlu sorular karşıdaki bireyin bilgisini, görüşünü ve duygularını sorar bireyin kendisini ifade etmesini olanak sağlar. Örneğin, “Nasıl hissediyorsunuz?”, “Bana daha sonra neler olduğunu anlatır mısınız?”, “Neden bu şekilde tepki verdin”? (<http://bccturkey.com/soru-sorma-teknikleri>, 14.01.2019)

### **2.14.3. Özetleme**

Uzlaştırma sürecinde kimi zaman konular zenginleşmekte ve karmaşıklaşmaktadır. Görüşme sırasında uzlaştırmacının özetleme yapması uzlaştırmayı kolaylaştırmanın yanı sıra konunun netleşmesini de sağlamaktadır. Aynı zamanda özetleme tarafların birbirlerini yönlendirmelerine ve baskı kurmalarına da engel olmaktadır (Yeşilirmak ve Kereç, s.164).

### **2.14.4. Yeniden Çerçeveleme**

Taraflar arasında yaşanan gerginliğin kontrol altına alınmasında karşı tarafların birbirlerine yönelmesi yerine soruna odaklanmasına yardımcı olan bir özelliktir aynı zamanda uzlaştırmacının süreci yönetme konusunda zorlandığında başvurması gereken bir durumdur. Yeniden çerçeveleme kelimelerin değiştirilmesi ya da yeniden düzenlenmesi sonucunda olumlu anlam kazandırılmasıdır.

Yeniden çerçevlendirilen ifade öfke, hakaret gibi unsurlardan arındırılarak uzlaşma konusuna odaklanılmalıdır (Tayfun 2018, s.218).

### **2.14.5. Empati**

Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısı ile bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir (Ersoy ve Köşger, 2016 s.9).

Suçta yönelen insanların empati düzeylerinin düşük olduğu ve kişiler arası ilişkilerde kabul görmeyen davranışlar gösterdikleri bilinmektedir. Empatik iletişim

kurulduğunda bireyler birbirlerinin duygu ve düşüncelerini anlamaya odaklandıklarında paylaşımları artar. Uzlaştırma sürecinde empatinin yönü karşıt taraflar arasında ki ilişkinin yönünü ve gidişatını etkiler.

Uzlaştırıcı bu süreçte empatik yaklaşımı desteklemelidir ve süreç failden mağdura yönelik olmalıdır. Aktif dinleme ile birlikte mağdur /suçtan zarar görenin kendisini daha rahat ifade etmesine faile ilişkin empati geliştirerek topluma yeniden kazandırılması sürecinde sorumluluk almasına da katkı sağlamaktadır (Tayfun 2018, s. 218).

#### **2.14.6. Yansıtma**

Uzlaştırıcının hazırlık aşamasındaki toplantılarda sergileyeceği tutum önemlidir ve yansıtma özelliğine uygun olması gerekmektedir. Karşıt tarafların içinde buldukları durumun farkında olduğunun belirtilmesi tarafların sakinleştirilip uzlaştırma sürecinin sağlıklı bir biçimde sürdürülmesine olanak sağlar (Tayfun 2018, ss. 217-219).

#### **2.14.7. Kendini Dengelemek**

Uzlaştırıcı, uzlaştırma sürecini başarıyla yürütebilmek ve dinleme yeteneğini geliştirebilmek için kendisini dengelemelidir. Uzlaştırıcı müzakereden önce karşıt tarafları dinlenmesini ve anlamasını engelleyecek, günlük hayattan kaynaklanan ön yargılardan ve geçmişten gelen her çeşit yükten arınmaya ve yapacağı işe odaklanmaya çalışmalıdır.

Kendini dengeleyen uzlaştırıcı iletişimde gürültüden etkilenmez dinlediklerini yargılayıcı muhakeme sürecinden geçirmez ve taraflara yardım ederken zorlanmaz. Uzlaştırıcı iş yoğunluğu ve yaşam koşulları nedeniyle uygun değilse uzlaştırma sürecini bir süre bekletmeli ve uygun bir zamanda taraflarla görüşmelidir (Demir 2018, s.177).

#### **2.14.8. Sınırları Korumak**

Uzlaştırıcı kendi bilgi ve deneyimlerini taraflara açıklama konusunda bir sınır belirlemeli ve uzlaştırma süresi boyunca bu sınırı korumalıdır. Uzlaştırıcı süreci yürütmek için karşıt taraflarla iletişimi devam ettikçe kendisini kötü hisseden mağdur/suçtan zarar gören veya fail/şüpheliyi kendi geçmiş deneyimleri ile destekleme eğilimine girebilir bilgilendirme yükümlülüğünü aşan görüşlerinin aktarabilir, taraflara enpoze etme davranışı geliştirebilir.

Uzlaştırıcı tarafları zararı birlikte değerlendirebilecekleri bir görüşme ortamı oluşturmaya çalışır ve süreci hazırlar. Süreç hakkında bilgilendirerek olasılıklar hakkında beyin jimnastiği yapmalarını sağlayarak süreci hazırlar, uzlaştırıcı sınırları korurken karşıt tarafların kendisiyle olan iletişimin geçici ancak birbirleri ile olan iletişimin kalıcı sonuçları olduğunu unutmamalıdır (Demir 2018, s.179).

#### **2.14.9. Belirsizliklere Tahammül Etmek**

Uzlaştırıcı, taraflara uzlaşma teklifini verdikten sonra ve görüşmeler sırasında karşıt tarafların anlaşmalarına ve cevap vermelerine ilişkin olarak acele etmemeli, karşıt tarafların bir çok kez görüşme isteklerini olumlu karşılamalı uzlaştırıcı, uzlaştırma sürecini kendisi açısından bitirilmesi gereken bir süreç olarak görmemeli uzlaşmanın sağlanması için çaba harcamalı, süreçte yaşanabilecek bu belirsizliklere, kararsızlıklara, gecikmelere, düşünme süreçlerine ve fikir değişikliklerine karşı hoş görülü ve sabırlı olmalıdır ( İcer 2018, s.7).

#### **2.14.10. Sessizliğin Gücünden Yararlanmak**

Uzlaştırıcı ortak toplantı aşamasında karşıt tarafların sözlü ve sözsüz iletişimini yakından gözlemlemelidir. Uzlaştırıcı mağdur/suçtan zarar gören ve fail/şüpheli arasında doğrudan diyalog gelişmesini kolaylaştırmak için bir araç olarak sessizliğin gücünden yararlanmalıdır.

Uzlaştırma sürecinde uygulanan insancıl model gereğince önemlidir. Uzlaştırıcı karşıt taraflar arasında doğrudan diyalog geliştirmesinde sessizliğin gücünü araç olarak kullanmalı ve tarafların söyleyeceklerini toplamak için ihtiyaç duyabilecekleri uzun sessizlik anlarına müdahale etmemesi gerekir

(<http://uzlasider.org/wp-content/uploads/2018/02/uzlastirmaci-sinavina-hazirlık-225-soru-cevap.pdf>, 14.01.2019).

## **2.15. Uzlaştırmada Kullanılan İletişim Yöntemleri**

Kıta Avrupası ve Anglo-Sakson hukukunda geliştirilen onarıcı adalet programı ve politikasında onarıcı adalet yöntemleri arasında ceza arabuluculuğu (mağdur/fail arabuluculuğu) grup toplantısı ve diğer yöntemler kullanılmaktadır. Kullanılan bu yöntemlerin ortak özellikleri mağdur/ suçtan zarar gören ile fail/şüphelinin yüz yüze getirilerek baş başa ve doğrudan görüşmelerini sağlamak, bu görüşmede tarafsız bir kişinin bulunmasıdır. Taraflar beklentilerini belirlemek için önceden hazırlık yaparlar tarafların yüzleşmesinin temel amacı oluşan fiilin etkisinin belirlenmesi ortaya çıkan zararın giderilmesi konusunda uzlaşmaya varılması konusunda ortak bir anlayış oluşturulmasıdır.

Mağdur /suçtan zarar görenin, fail/ şüpheli görüşmesi olarak adlandırılan arabuluculuk görüşmesinin tarafsız bir kişinin taraflar arasında bilgi getirip götürmesiyle yapılması ve yüz yüze yapılan toplantılarda mağdur ve faile eşlik edecek kişilerinde hazır bulunduğu toplantılardır. Onarıcı grup toplantıları, aile toplantısı, topluluk grup toplantısı şeklinde yapılan toplantıya toplumdaki mağdur ve faile destek olacak kişilerin de katılımcı olarak bulunması söz konusudur. Grup toplantılarında en az 6 kişi bulunmaktadır.

Onarıcı adalet grupları zararın giderilmesi grupları, barış grupları ya da cezalandırıcı halka olarak bilinen ve uygulanan diğer bir grup toplantısı ise kolaylaştırma sıfatında daha fazla toplum üyesi katılımına açıktır (Özbek 2018, ss. 6-7).

Ülkemizde ise uzlaştırmada kullanılan iletişim yöntemleri ise, telefonla görüşme, yüz yüze görüşme, grup toplantısı ve telefon/video konferansıdır.

### **2.15.1. Telefonla Görüşme**

Telefonla görüşmede dikkat edilmesi gereken genel kurallar bulunmaktadır bunlar şöyle sıralanabilir.

- Aranılacak numaranın kontrolü yapılmalıdır. Yanlış numara çevirince mutlaka özür dlenmelidir.

- Ne söyleneceği önceden belirlenmelidir.
- Zorunlu ve önemli bir neden yoksa sabah çok erken ve akşam çok geç saatlerde kimseye telefon edilmemelidir.
- Telefonla konuşurken ses tonu normal olmalıdır ne çok kısık ne de çok yüksek sesle konuşulmamalıdır.
- Hızlı konuşulmamalıdır, iyi bir dinleyici olunmalıdır.
- Sözcükler açık, net ve anlaşılır bir şekilde kullanılmalıdır.
- Konuşmada nazik ve kibar olunmalıdır.
- Telefon konuşması kısa tutulmalıdır.
- Mesaj yazmak için not defteri ve kalem hazır bulundurulmalıdır.
- Telefon kimsenin yüzüne kapatılmamalıdır.
- Telefonu kapatmadan önce mutlaka; tekrar görüşelim, sizi tekrar ararım, görüştüğümüze memnun oldum, güle güle gibi bir-iki nazik söz ile görüşme bitirilmelidir.
- Telefonla konuşulan kişi, amir, bayan, yaş ve makamca büyük birisi ise görüşmenin karşı tarafça sonlandırılması beklenmelidir.

(sagens.erciyes.edu.tr/etkinlik/kurum/slayt/tezer.pps, 08.01.2019).

### **2.15.1.1. Uzlaştırmada Telefon Görüşmesi**

Uzlaştırmacı, uzlaşma işlemine geçmeden önce mağdur/suçtan zarar gören, şüpheli/sanık ve ilgili kişileri aradığında uzlaşmanın hukuki anlam ve sonuçlarını telefonla aşağıda belirtilen şekilde bahsetmektedir.

- 1- Uzlaştırma müzakerelerinin gizli olarak yürütüleceği,
- 2- Uzlaştırmacının, uzlaştırma sürecinde yapılan açıklamaları, kendisine aktarılan veya diğer bir şekilde öğrendiği olguları gizli tutmakla yükümlü olduğu,
- 3- Uzlaştırma sürecinde yapılan açıklamaların herhangi bir soruşturma, kovuşturma ya da davada delil olarak kullanılamayacağı,
- 4- Müzakerelere katılanların bu bilgilere ilişkin olarak tanıklık yapmak zorunda bırakılamayacağı,
- 5- Daha önce mevcut olan bir belge veya olgunun, uzlaştırma müzakereleri sırasında ileri sürülmüş olmasının, bunların soruşturma ve kovuşturma sürecinde ya da bir

davada delil olarak kullanılmasına engel teşkil etmeyeceği,

6- Uzlaşma sağlanabilmesi için birden fazla müzakere yapılabileceği,

7-Müzakerelerin görüntülü ve sesli iletişim tekniğinin kullanılması suretiyle de yapılabileceği,

8-Uzlaşma sonucunda şüphelinin edimini defaten yerine getirmesi hâlinde, hakkında kovuşturmaya yer olmadığı kararı verileceği,

9- Edimin yerine getirilmesinin ileri tarihe bırakılması, takside bağlanması veya süreklilik arz etmesi hâlinde, Kanunun 171 inci maddesindeki şartlar aranmaksızın, şüpheli hakkında kamu davasının açılmasının ertelenmesi kararı verileceği,

10- Erteleme süresince zaman aşımı işlemeyeceği,

11- Kamu davasının açılmasının ertelenmesi kararı verildikten sonra, uzlaşmanın gereklerinin yerine getirilmesi hâlinde, kovuşturmaya yer olmadığı kararı verilir.

12- Kamu davasının açılmasının ertelenmesi kararından sonra, uzlaşmanın gereklerinin yerine getirilmemesi hâlinde, Kanunun 171inci maddesinin dördüncü fıkrasındaki şart aranmaksızın, kamu davası açılacağı,

13- Şüphelinin, edimini yerine getirmemesi hâlinde uzlaşma raporu veya belgesinin, 9.6.1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun 38 inci maddesinde yazılı ilâm mahiyetini haiz belgelerden sayılacağı,

14-Uzlaşmanın sağlanması hâlinde, soruşturma konusu suç nedeniyle tazminat davası açılmayacağı, açılmış olan davadan feragat edilmiş sayılacağı,

15- Müzakerelerde tarafların yeterli ve eşit fırsatlara sahip olmasına özen gösterileceği,

16-Müzakere sürecinde bir araya gelindiği takdirde Tarafların birbirlerine saygılı davranmaları, müzakerelere iyi niyetle katılmaları ve bildikleri hususları açıklamaları gerektiği, karşı taraflara iletmekte, uzlaşma isteyip istemedikleri sorulmakta, uzlaşma istenmesi durumunda yüz yüze görüşmenin yeri ve zamanı görüşülen kişilerle birlikte saptanmaktadır.



### **2.15.2.Yüz Yüze Görüşme**

Sözlü olarak bilgi toplama yöntemi olarak kullanılır. Karşılıklı konuşmaktır görüşmenin genel olarak üç temel amacı vardır bunlar; Araştırma verisi toplamak, İş birliği sağlamak ya da sürdürmek, Tedavi ile kendine güveni arttırmak olarak sıralanabilir.

Görüşmenin yüz yüze yapılması görüşmeye açıklık ve kesinlik kazandırır. Konuyu daha fazla aydınlatmak karşıt tarafların birbirini anlaması ve kendilerini ifade edebilmesi için yeni sorular sorulması fırsatını verir. Karşılıklı olarak beden dili jest ve mimikleri anlama ve görüşmeyi etkili kılma olanağı sağlar anlaşılmayan konu ve olayların anlaşılmasına yönelik ek soru sorulmasına ve açıklama yapılmasına olanak sağlar. Okuma yazma bilmeyenler ve çocuklar içinde uygundur (<https://oguzcetin.gen.tr/nitel-bir-arastirma-teknigi-gorusme.html>, 08.01.2019).

#### **2.15.2.1. Uzlaştırmada Yüz Yüze Görüşme**

Telefon görüşmesinden sonra uzlaşmayı kabul eden tarafların, uzlaştırmacının belirlediği yer ve zamanda karşılıklı olarak görüşmesidir. Yüz yüze görüşmede uzlaştırmacının görüşme öncesinde ve sırasında görüşmenin sağlıklı yapılabilmesi, anlaşmaya varılabilmesi, mağduriyetinin giderilmesi konusunda büyük sorumluluğu bulunmaktadır.

Uzlaştırmacının önceden görüşme yerini belirlemeli ve düzenlemelidir. Güvenlik, oturma düzeni ve taraflara sağlanacak olanaklar için gerekli hazırlıkları yapmalıdır. Masa etrafında karşılıklı göz teması kurulabilecek şekilde oturma düzeni sağlanmalıdır bunu için yuvarlak masa düzeni tercih edilmelidir. Yuvarlak masanın bulunmadığı durumlarda ise uzlaştırmacı masanın yan, kısa tarafına oturmalıdır. Oturma düzeninde mağdur/ suçtan zarar görenin rahat edeceği bir oturma düzeni oluşturulmalıdır örneği mağdur/ suçtan zarar gören kendini güvende hissetmek için kapıya yakın oturmak isteyebilir ya da kanuni temsilcisiyle karşı karşıya oturup göz teması kurmak isteyebilir aynı zamanda kültürel öğelere de önem verilmelidir.

Yüz yüze görüşme başladığında uzlaştırmacı kısa bir açılış konuşması yapar kendisini tanıtır. Uzlaştırmacı görüşmede heyecanlı olmamalı, donuk ve resmi

davranmamalıdır, tarafları birbirine tanıtır, tarafları kendi açılarından konuyu anlatmalarını isteyeceğini, karşı tarafa soru sorulabileceğini, çözüm ve telafi için gerekenlerin karşılıklı konuşulacağını, mutabakata varılan konuların raporlanacağını, toplantıya istedikleri zaman ara vereceğini söyler. Gücü, tarafsızlığı, gizliliği ve iradelik ilkelerini açıklar, tarafların hakları ve uzlaşmanın içeriği ve verecekleri kararların hukuki sonuçları hakkında bilgilendirir, kanuni temsilcileri varsa toplantıda onlarında bulunmalarını sağlar (CMYK madde 5/5).

Uzlaştırmacı ortak toplantıda öncelikle olayı mağdurun anlatmasını sağlar sonra faile anlattırır, failin mağdurun sorularını yanıtlamasını sağlar, failin suçtan doğan şahsi sorumluluğunu kabul etmesi ile toplantı sonuçlandırılır ve tutanak imzalatılır.

### **2.15.3. Grup Toplantısı**

Grup toplantılarında da yüz yüze görüşmede olduğu gibi mağdurlar ve failer varsa yasal temsilcileri bir araya getirilerek mağdurlardan olay dinlenildikten sonra failerde aynı olay tekrar dinlenilir karşılıklı soru cevap ile olay çözümlenir failerin sorumluluğu kabul etmesiyle toplantı sonuçlanır. Yüz yüze görüşme ile aynı prosedür uygulanır ancak kişi sayısının fazla olmasından dolayı toplantının süresi daha uzundur.

### **2.15.4. Telefon, Video, Konferans Görüşme**

Uzlaştırma görüşmelerinin uzlaştırmacı ve tarafların görüntülü, sesli iletişim tekniği kullanarak bir araya gelmeleridir (CMUY madde 31/4). Bu görüşme yöntemi uzlaşma sonucunda anlaşılan konuların yazılı hale getirilip imzalanacağı aşamaya kadar kullanılabilir. Teknolojik gelişmeler uzlaşmanın uygulanmasında kolaylıklar sağlamaktadır günümüzde İngiltere ve ABD’de en çok yararlanılan görüşme yöntemi olarak bilinen görüntülü / sesli iletişim yolu ile görüşme konusunda uzlaştırmacılar teknik bilgi ve becerilerini geliştirerek özel eğitim almak durumunda kalmaktadırlar.

Görüntülü ve sesli iletişimin en büyük yararı karşıt tarafların güvenlik ve ulaşım kaygısından uzak görüşme yapabilmelerine imkân sağlamasıdır. Ses ve görüntülü iletişimi aynı anda sağlayan uygulamalar internet programları ile ücretsiz olarak da yapılmasına imkân sağlamaktadır. Uzlaştırmacının katılımı ile konferans şeklinde

yapılan görüşmeler zaman açısından da ekonomiktir. Karşit taraflar görüşmede kendi ortamlarında olduklarında görüşmenin yapıldığı ortama uyum sağlama, tedirginlik ve güvenlik kaygılarından uzaklaşır.

Uzlaştırıcı bu görüşmelerde karşit taraflarla birlikte ve ayrı görüşme yapabilir temel kurallara uyulmayan durumlarda müdahale edebilir, uzlaşmacı ya da taraflar görüşmeyi istedikleri anda sonlandırabilirler (Demir 2018, s. 168).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### UZLAŞTIRMA HİZMETİ KAPSAMINDA İLETİŞİM EĞİTİMİNİN ÖNEMİ (İZMİR ÖRNEĞİ)

#### **3.1. Araştırmanın Yöntemi**

Çalışmada nitel araştırma yöntemleri içerisinde yer alan yarı yapılandırılmış görüşme kullanılmış ve veriler yarı yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmıştır.

##### **3.1.1. Araştırmanın Kısıtlılıkları**

Çalışmanın birinci kısıtlılığı uzlaşma görüşmelerinde kullanılan iletişim becerilerinin görüşmeler sırasında araştırmacı tarafından gözlenmesinin görüşmelerin gizlilik içinde yürütülmesi ilkesinden dolayı olanaksızlığıdır.

Çalışma belli bir zamanda ve İzmir ilinde yapıldığından elde edilen bulguların genelleştirilememesi başka bir kısıtlılıktır.

Çalışmanın son kısıtlılığı ise gerek araştırmacının gerekse görüşülen kişilerin resmi kurumlarla olan ilişkilerinin bozulması kaygısı taşımalarıdır.

##### **3.1.2. Araştırmanın Örneklemi**

Araştırma İzmir ilinde uzlaştırmacı olarak çalışan, İzmir Toplumsal Uzlaşma ve Uzlaştırma Derneği üyesi olan 10 kişi ile yüz yüze olarak derneğin genel merkezinde yapılmıştır.

Yarı yapılandırılmış görüşme formu uzlaştırma sertifikası almış ve T.C. Adalet Bakanlığı tarafından yapılan uzlaştırma sınavında başarılı olmuş, uzlaştırma görevini aktif olarak devam ettiren kişilerle yüz yüze görüşme yapılarak gerçekleştirilmiştir.

Görüşme yapılan kişiler seçilirken çeşitli meslek, cinsiyet ve yaş grubu dikkate alınmıştır. Görüşme formu toplamda 8 soruda oluşmaktadır ve görüşmeler ortalama

40 dk olmak üzere ekte verilen yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yapılmış olup elde edilen sonuçlar görüşme ve değerlendirme bölümünde verilmiştir.

### **3.1.3. Araştırmanın Hipotezleri**

Uzlaştırma eğitim programında yer alan iletişim eğitiminin süresi ve içeriği yetersizdir.

Uzlaştırma görüşmelerinde telefon görüşmelerinin dışında kalan yöntemler yeterince kullanılmaz.

Uzlaşma görüşmelerinin yapıldığı ortamlar yeterince uygun değildir.

### **3.1.4. Araştırmanın Sonuçları**

#### **1. Görüşmeci**

**Yaş:** 39 **Cinsiyet:** Kadın

**Eğitim Durumu:** Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari İlimler Fakültesi, İktisat Bölümü Mezunu

**Meslek:** Mali Müşavir (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 4000+

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** Evet, önemlidir. Çünkü uzlaştırma görüşmelerinde iletişim becerileri kullanılmaktadır.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Yeterli değildir. Teoride bize anlatılan iletişim bilgileri toplumla uyumlu değil bundan dolayı toplumu tanıma bilgisinin de verilmesi gerekiyor. İletişim derslerinin süresinin arttırılması ve içeriğinin genişletilmesi gereklidir. Eğitimler sırasında daha çok durum örnekleme yapılmalı, farklı durum ve olaylara göre farklı demolar yapılmalıdır.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerimde ağırlıklı olarak telefon ve yüz yüze görüşmeyi kullanıyorum. Önce telefonla arıyorum gerekirse yüz yüze görüşmeye davet edip görüşmeyi sağlıyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?

**Cevap:** Bu konuda insanların tercihlerine bırakıyorum. Genel olarak kafeteryalarda ya da kendi ofisimde görüşmeleri gerçekleştiriyorum.

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Çoğu zaman verilen telefon numaralarına ve adreslere ulaşamıyorum ya da ilk görüşmeden sonra telefon numaralarını değiştiriyorlar ya da telefonlarıma cevap vermiyorlar. Görüşmeler sırasında karşı tarafın avukatı olarak değerlendirip yanlış anlıyorlar ve ön yargılı davranıyorlar. Telefon görüşmesi sırasında karşı tarafa haklarını anlattığımda bunu bir fırsata dönüştürme eğiliminde oluyorlar. Toplu görüşme olanağı bulamıyoruz, taraflar yüz yüze gelmek istemiyorlar. Dolandırıcılık ve hırsızlık dosyalarında tehdit ediliyorum.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Uzlaştırmacıların iletişim becerilerini geliştirmek için empati, dinleme, beden dili gibi eğitimlerin alması gerekir.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Uzlaşma görüşmelerinin başarısız olmasında daha çok taraflar arasında ki iletişim ile ilgili olduğunu düşünüyorum. Her iki taraf da kendini haklı olarak gördüğünden bu düşüncelerini değiştirmek çok zor oluyor bu yüzden ne telefonla ne de yüz yüze görüşmek istemedikleri için tarafları uzlaştıramıyoruz.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaştırma süreci yeni bir süreçtir. Vatandaşlar bu süreç hakkında bilgi sahibi değildir. Vatandaşların uzlaştırma hizmetinin önemi, yararları ve nasıl işlediğiyle alakalı olarak eğitici yayın ve haberlerle bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Uzlaştırma eğitimleri sırasında psikoloji, toplumu tanıma ve müzakere yöntemlerinin uygulamalı olarak verilmesine ağırlık verilmeli.

## **2. Görüşmeci**

**Yaş:** 54 **Cinsiyet:** Erkek

**Eğitim Durumu:** Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari İlimler Fakültesi, İktisat Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans

**Meslek:** Üniversite Personeli (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 2501-4000 TL

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** Uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri kesinlikle önemlidir. Çünkü iletişim karşı tarafın size olan güvenini sağlayan en önemli unsurdur.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli değil, sınıfların ikiye bölünmesi uygun olur. Hukuk fakültesi mezunlarına ceza hukuku dersi azaltılıp, iletişim dersleri artırılabilir.

Genel iletişim ders sayısının artırılması ve uygulama derslerinin fazla olarak verilmesi gerekir.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak yüz yüze görüşmeyi tercih ediyorum. Önce telefonla arıyorum daha sonra yüz yüze görüşmeye davet ediyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?

**Cevap:** Görüşme yapabileceğim uygun ortam bulmakta oldukça sorun yaşıyorum. Çünkü görüşülen kişinin mesleğine göre görüşme yapılacak ortam değişiklik gösteriyor. Örneğin, bir minibüs şoförü için görüşme mekânı dolmuş durakları olabiliyor.

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Tarafların verdiği telefon veya adres bilgilerine ulaşamıyorum. Son aşamada imza atmaktan kaçınma davranışıyla karşılaşıyorum. Bazı dosyalarım da bana karşı güvensiz ve ön yargılı davranıyorlar.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinin tutuklular haricinde kendi yaşam alanlarının dışında farklı mekanlarda yapılmalıdır.

Karşı taraflarla konuşulmadan önce kişilerin ruh hallerini iyi tespit ederek, empati kurularak ona göre iletişim stratejileri uygulanmalıdır.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinin temeli iletişimdir bu yüzden iletişim becerileri ve iletişimin kullanılması önemlidir.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?



**Cevap:** Taraflarla ikinci görüşmeden önce kişiler hakkında daha fazla bilgi edinilmeli. Örneği, sosyal medyayı kullanılabilir. İletişimle ilgili tekrar eğitimleri yapılabilir.

### **3. Görüşmeci**

**Yaş: 51 Cinsiyet: Erkek**

**Eğitim Durumu:** Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Birimler Fakültesi, İktisat Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans

**Meslek:** Memur (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 4000+

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** Uzlaştırma hizmetinde iletişim becerileri önemlidir. İletişim kurabilmek için her iki tarafında seviyesine inmek gerekir.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaştırma eğitiminde iletişim derslerinin ders saatleri yetersizdir. Ders saatleri arttırılmalı ve uygulama örnekleri arttırılmalıdır.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Telefonla ve yüz yüze görüşme yapmayı tercih ediyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinde uygun ortam bulmakta zorlanıyorum. Taraflar adliyeye gelmek istemediklerinden görüşmelerimi herhangi bir yerde ya da kafe-restoranlarda yapıyorum bu durum güvenlik sorununa neden oluyor.

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Alınan telefon numaraları yanlış verilmiş oluyor böylece vatandaşa ulaşmakta zorluk çekiyoruz. Kişi suçlu olduğu hale yüz yüze gelmek istemiyor.

Uzlaşmacılara karşı güvensiz ve ön yargılı davranıyorlar. Karşı taraftan yana olduğumuzu düşünerek bir araya gelmiyorlar ve uzlaşmak istemiyorlar.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Taraflar adliyeye gelmek istemiyorlar bu yüzden adliye dışında güvenli uzlaştırma alanları olmalı ve taraflarla yüz yüze olarak daha rahat ortamda görüşme yapılmalıdır.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin çok önemi vardır. Uzlaşmacılar kişilerin tavır ve davranışlarına dikkat etmeli ve ona göre davranmalıdır.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaştırma büroları dışında da görüşme mekanları olmalı. Savcılık çalışanlarının uzlaştırmalarla iletişiminin iyileştirilmesi gerekmektedir. Uzlaşmacılar için adliye binalarına giriş çıkışlar kolaylaştırılmalıdır.

#### **4. Görüşmeci**

**Yaş:** 43 **Cinsiyet:** Erkek

**Eğitim Durumu:** Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi

**Meslek:** Avukat (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 4000+

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** Uzlaştırma hizmeti için en önemli unsurlardan bir iletişimdir. İletişim becerisi olan uzlaştırmacılar, taraflar ile daha iyi bağ kurar ve uzlaştırmayı gerçekleştirebilirler.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaştırma eğitiminde verilen iletişim ders saat süresi yetersizdir. Bu süre zarfında genel başlıklar ile bilgi aktarımı yapılmaktadır oysa iletişim ve müzakere dersleri önemlidir, uygulamalı olmalıdır. Hukukçulara daha çok iletişimle ilgili dersler verilmelidir.

**3. Soru:** Uzlaştırma Görüşmelerinde Ağırlıklı Olarak Hangi Görüşme Çeşitlerini Kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinde telefonla görüşme veya taraflarla tek tek yüz yüze görüşmeyi ağırlıklı olarak kullanıyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerini genellikle kendi ofisimde gerçekleştiriyorum. Fakat birkaç dosyada tarafların uygun gördüğü halka açık yerleri ve adliye kafesini kullandım.

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Telefonla görüşmede kimliğimle ilgili kendimi anlatmakta zorluk çekiyorum ön yargılı olarak davranıyorlar fakat yüz yüze görüşmede bu engel ortan kalkıyor.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Tarafların bir araya getirilmesi için uygun ortam oluşturulması, uzlaştırmanın olumlu sonuçlanmasını sağlayacaktır. Ayrıca tarafların karşılıklı iletişimde olmaları uzlaştırma sürecini hızlandırmaktadır.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Uzlaştırma tarafların yüz yüze gelmek istemediklerinde genellikle olumsuz sonuçlanmaktadır. Bazı zamanlarda karşı tarafların yaş ve eğitim durumlarının yetersiz olması ya da denk olmaması uzlaştırma sağlanmasını zorlaştırmaktadır.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Eğitim sırasında psikoloji ve müzakere yönetimi derslerinin verilmesi, hukukçular için iletişim ders saatlerinin artırılması ve zaman zaman iletişimle ilgili eğitimlerin tekrarlanması gerekmektedir.

## **5. Görüşmeci**

**Yaş:** 45 **Cinsiyet:** Kadın

**Eğitim Durumu:** Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari İlimler Fakültesi, İktisat Bölümü

**Meslek:** Mali Müşavir (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 4000+

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** Uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri çok önemlidir. İletişim becerileri uzlaşmanın sonucunu etkiler iletişim becerisi iyi olan bir uzlaştırmacı olayı daha çabuk ve başarılı çözüme ulaştırabilir.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** İletişimle ilgili verilen dersler yetersizdir. İletişim eğitimlerinin dersleri daha fazla verilmeli ve uygulamalı eğitim arttırılmalıdır.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinin öncesinde telefonla arıyorum daha sonra yüz yüze görüşme için davet ediyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmeleri için uygun ortam bulmakta zorluk yaşamıyorum çünkü kendi ofisimi kullanıyorum. Ancak bazı durumlarda adliye kafelerini ve tarafların istediği mekanları da kullanıyorum. Örneğin, öğretmen evi

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Taraflar telefon numaralarını değiştiriyorlar ya da telefonları açmıyorlar. Ayrıca uzlaştırma hizmetini tanımadıkları için ön yargılı davranıyorlar ve konuşmaktan kaçınıyorlar.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Uzlaştırmanın iletişim becerilerini (dinleme, güven verme, empati) geliştirilmesi gerekmektedir. Uygun görüşme ortamlarının olması uzlaştırmanın olumlu sonuçlanmasını sağlamaktadır.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Uzlaşma görüşmelerinde iletişimin çok önemi vardır. Taraflarla iyi iletişim kurularak uzlaştırma hizmetinin başarıyla sonuçlanmasını sağlar. Taraflarla oluşturulan olumlu iletişim sayesinde uzlaştırmacıya olan güven artar ve uzlaştırma sürecini hızlandırır.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** İletişimle ilgili eğitimler tekrarlanmalıdır. Uzlaştırma hizmetiyle ilgili kamuoyu bilgilendirilmesi yapılmalıdır. Uzlaştırıcıların, uzlaştırma hizmetine başlanmadan önce deneyimli uzlaştırıcılarla birlikte staj yapma olanağının olması gerekmektedir.

## **6. Görüşmeci**

**Yaş:** 37 **Cinsiyet:** Kadın

**Eğitim Durumu:** Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari İlimler Fakültesi, İktisat Bölümü

**Meslek:** Mali Müşavir (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 4000+

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** Uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemlidir. Taraflarla sağlıklı iletişim kurabilmek için uzlaştırmanın mahiyeti, hukuki sonuçları düzgün olarak anlatabilme ve kişilerin sosyo-ekonomik ve kültürel yapısına uygun iletişim kurabilmek için iletişim becerileri önemlidir.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** İletişimle ilgili verilen dersler yeterli değildir. Dersler çok teorik kaldığından pek bir fayda sağlamamıştır. Derslerin daha çok pratiğe ve günlük hayata uygun olarak verilmesi gereklidir. Farklı kesimlerden kişilere nasıl iletişim kurulacağına dair eğitimler verilmelidir.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Dosyanın ve tarafların durumuna göre tüm görüşme çeşitlerini kullanıyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz?

Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerini genellikle adliyede gerçekleştiriyorum ancak adliyelerde bulunan uzlaşma görüşme odaları yoğun olduğundan dolayı adliye kafeteryasını da kullanıyorum.

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Tarafların telefon ve adres bilgilerine ulaşmakta zorluk çekiyorum. Taraflar görüşmek istemiyorlar, söz verdikleri halde görüşme yerine gelmiyorlar ve telefonlarını kapatıyorlar.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Tarafların uygun görüşme ortamları sağlanmalıdır. Uzlaştırma görüşmelerinde önce taraflar dinlenmeli ve uzlaştırmacıya güvenmeleri sağlanmalıdır.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Taraflar arasında ki yaş ve kültürel farklılıkların olması, yaşadıkları olaylardan dolayı birbirlerine karşı aşırı hırslı ve kinli olmaları yüzünden sağlıklı iletişim kuramamaları uzlaşmanın başarısız olmasına neden olmaktadır.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** İletişim eğitimlerinde yenileme eğitimlerinin yapılması ve eğitimler sırasında farklı kişilerle nasıl iletişim kurulacağına ilişkin uygulamalı dersler verilmedir.

## **7. Görüşmeci**

**Yaş:** 38 **Cinsiyet:** Kadın

**Eğitim Durumu:** İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi

**Meslek:** Kâtip Memuru (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 2501-4000 TL

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** İletişim becerilerinin uzlaştırmanın temeli olduğunu düşünüyorum. En az iki tarafın anlaşmazlık yaşadığı bir konuda tarafsız olan uzlaştırmacının tarafların beklentilerini ve duygu durumlarını anlayarak birbirlerine açıklaması, etkili iletişim kurmalarını sağlanması uzlaştırmayı başarıya götürecektir.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen derslerin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Eğitimlerin teoriden ziyade iletişimle ilgili olarak daha çok pratik örnek yapılması gerektiğini düşünüyorum. Uzlaştırmacı görevine yeni başlayacak olan adaylar için karşılıklı ne gibi problemler çıkabileceği, pratik örneklerle değerlendirilip çözümlerse faydalı olacaktır.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinde telefonla uzlaşma teklifinde bulundum. Ceza evinde olanlara SEGBİS (Ses ve Görüntü Bilişim Sistemi) yoluyla görüştüm.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?



**Cevap:** Adliyede bulunan uzlaştırma görüşme odaları ihtiyaçlarımızı karşılayacak özelliklere sahip şu ana kadar uygun ortam bulmakta sıkıntı yaşamadım.

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmeleri yapabilmek için karşı tarafları aradığımda ulaşamıyorum. Adreslerine gönderilen tebligatların dönüşleri uzun sürdüğü için vakit kaybı yaşıyorum.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Öncelikle taraflara dosyayı tekrar anlatmak alabilecekleri ceza miktarını göz önünde bulundurarak talep ve beklentilerinin oluşturmalarını sağlamak. Tarafların katı yargılarıyla hareket ederek uzlaşmanın onlara hiçbir fayda sağlamayacağını düşünerek ön yargılı davranıyorlar bu yargıyı kırarak uzlaştırmanın ne gibi sonuçlar doğuracağını ve onların taleplerinin nasıl karşılanacağı anlatılmalıdır.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Tarafların gerek birbirine karşı gerekse uzlaştırmacıya karşı güvensiz tavır sergilemeleri. Tarafların bir araya gelmek istemediklerinden dolayı etkili iletişim kurmak hayli zor olmaktadır.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** İletişim derslerine daha çok ağırlık verilmeli, tekrarlama eğitimleri yapılmalı ve derslerde uygulamalı eğitimlere ağırlık verilmelidir.

## **8. Görüşmeci**

**Yaş:** 43 **Cinsiyet:** Erkek

**Eğitim Durumu:** Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari İlimler Fakültesi, İktisat Bölümü

**Meslek:** Memur (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 4000+

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi?  
Neden?

**Cevap:** Uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemlidir. Çünkü uzlaştırmada taraflarla iletişim halindeyiz.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi?  
Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterlidir.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinde öncelikle telefonla arayıp bilgilendirme yapıyorum ve daha sonra kesinlikle yüz yüze görüşme yapılmasını sağlıyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz?  
Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinde uygun ortam bulmada bazen sorun yaşıyorum. Güvenlik gerekçesiyle kesinlikle bir kamusal alanda görüşme yapmayı tercih ediyorum

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** İletişim numaralarına ulaşamıyorum, telefona cevap vermeme ve tarafların yüz yüze görüşmeden kaçınmaları gibi sorunlar yaşıyorum.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Uygun ve güvenilir görüşme ortamlarının oluşturulması. Uzlaştırma hizmeti hakkında vatandaşların bilinçlendirilmesi

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** İletişimin çok önemi vardır. Vatandaşın kendini kilitleyip iletişime kapalı olması tarafların bir araya gelmek istememeleri, uzlaştırmacının yeterince zaman ayırmaması uzlaşma görüşmelerinin başarısız sonuçlanmasına neden olmaktadır.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Dosya alıp vermede ve tebligat işlemleriyle ilgili sorunların çözülmesi için savcılık çalışanlarının uzlaştırmacılarla iletişiminin iyileştirilmesi. Uzlaştırma hizmeti konusunda kamuoyunun kamu spotu vb. araçlarla bilgilendirilmesi gerekmektedir.

## **9. Görüşmeci**

**Yaş:** 40 **Cinsiyet:** Erkek

**Eğitim Durumu:** İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi

**Meslek:** Memur (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)

**Aylık Gelir:** 4000+

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** İletişim becerileri önemlidir. Tarafları ikna ederek uzlaşmalarının sağlanması için iletişim becerileri önemlidir.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yetersizdir. Dersler teorik olarak verilmekte bu durum ileride karşılaşılabilecek sorunları çözmekte yetersiz kalacaktır bu yüzden uygulamalı eğitimlere ağırlık verilmelidir.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Taraflarla yüz yüze görüşme yöntemini tercih ediyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinde uygun ortam bulmakta zorlanmıyorum. Tarafların istediği herhangi bir yerde görüşmeyi yapıyorum. Bu zaman zaman kendi evim ya da tarafların evinde de görüşmeyi sağlıyorum.

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma Görüşmelerinde herhangi bir iletişim engeliyle karşılaşmadım.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için karşı tarafı çok dikkatli bir şekilde dinlemek ve iyi bir dinleyici olmak gerekir.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde taraflar ya da uzlaşmacının kendisini yeterince ifade edememesidir. Taraflar arasında eğitim ve kültürel farklılıkların bulunması uzlaşma görüşmelerinin başarısız sonuçlanmasına neden olmaktadır.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** Uzlaşma eğitiminde uygulama eğitiminin artırılması ve vatandaşların kültürlerinin iyi bilinmesi için bu tarz eğitimlerin eklenmesi gerekmektedir.

## **10. Görüşmeci**

**Yaş: 38 Cinsiyet: Kadın**

**Eğitim Durumu: Hukuk Fakültesi**

**Meslek: Avukat (eğitiminden farklı bir meslek yapıyor olabilir.)**

**Aylık Gelir: 4000+** Avukat olarak görev yapan hukuk fakültesi mezunu olan 38 yaşında, evli, kadın görüşmecinin aylık geliri 4001 TL üstündedir.

**1. Soru:** Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?

**Cevap:** Uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri kesinlikle önemlidir. İletişim becerisi olmadan ve iletişim kurulmadan karşıt tarafların hissettikleri ve yaşadıkları duygu ve düşünceler anlaşılabilir. Taraf arasında anlaşma sağlanamaz ve uzlaştırma görüşmelerinden bir fayda elde edilemez.

**2. Soru:** Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** İletişimle ilgili verilen dersler yeterli değildir. Bence hukuk bilgisi derslerinin azaltılması ve iletişim derslerinin artırılması, teorik eğitimden çok uygulama eğitimi artırılmalıdır.

**3. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)

**Cevap:** Öncelikle dosyayı inceliyorum ardında telefon görüşmesi yaparak duruma göre telefonda anlaşma sağlanamazsa taraflar için uygun olan gün ve yerde yüz yüze görüşmeyi kullanıyorum.

**4. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyor musunuz?

**Cevap:** Uzlaştırma görüşmelerinde çoğunlukla kendi ofisimi kullanıyorum. Adliyede uzlaştırma için ayrılan mekanları kullanıyorum bazen de adliye içerisinde bulunan kafelerde görüşme yapıyorum.

**5. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?

**Cevap:** Kişilerin birbirlerine karşı hissettikleri öfke, elem ve kaygı halleri iletişimi sekteye uğratabiliyor bunun yanı sıra kişilerin mesleğimden dolayı bana ön yargılı davranışlarıyla karşılaşıyorum. Ayrıca tarafların bir araya gelmek istememeleri de iletişim engeli olarak karşıma çıkıyor.

**6. Soru:** Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?

**Cevap:** Uzlaştırmacılar görüşmeler sırasında tarafların nabzını tutabilmeleri, onlara güven vermeleri için özellikle karşı tarafın değil iki tarafında hakkını koruyacağını söylemesi gerekmektedir. Saplantılı kişilerin uzlaştırmayı olumsuz etkilemelerini önlemesi gerekmektedir. Onlara uzlaşmanın faydalarını anlatmak ancak iyi bir iletişimle sağlanabilir.

**7. Soru:** Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?

**Cevap:** Karşıt taraflarla sürekli iletişim içinde olunmaması, Uzlaştırma hakkında taraflara yeterince bilgi verilmemesi, tarafların dinlenmemesi, tarafların bir araya gelmek istememesi, tarafların uzlaşma konusunda direnç göstermesi uzlaşma görüşmelerinin başarısız sonuçlanmasına neden olmaktadır.

**8. Soru:** Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?

**Cevap:** İletişimle ilgili eğitimlere ağırlık verilmesi, uygulama örneklerinin çoğaltılması, uzlaştırmacıların, uzlaştırma konusuna hâkim olması ve tarafları doğru yönlendirmesi, Toplum ve bireyin uzlaştırma hizmetleri ile ilgili bilgilendirilmesi gerekmektedir.

### 3.1.5. Araştırmanın Değerlendirilmesi

Görüşme yapılan kişilerin 3'ü mali müşavir, 2'si avukat, 1'i üniversitede görevli, 4'ü ise memur olarak görev yapmaktadır.

Görüşülen 10 kişinin 5'i erkek 5'i kadındır. Kişiler 38- 54 yaş aralığındadır, kişilerden 8'nin geliri 4000 TL'nin üzerindedir, kişilerin 8'i evli, 2'si bekar. Görüşülen kişilerin 2'si Hukuk Fakültesi mezunu, 5'i İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü mezunu olup bu alanda 2'si yüksek lisans derecesine sahiptir. 2 kişi Kamu Yönetimi, 1 kişi İşletme bölümü mezunudur.

Görüşme yapılan kişilerin tamamı uzlaştırma hizmetlerinde iletişim becerilerinin önemli olduğunu vurgulayarak, iletişim sürecinin ancak iyi iletişim becerileriyle başarılı olacağını belirtmişlerdir.

Görüşme yapılan kişilerin tamamı uzlaştırma eğitimi sırasında iletişimle ilgili dersler aldıklarını belirtmişlerdir. Ancak uzlaştırma hizmeti vermeye başladıklarında görüşmelerde eğitim sırasında aldıkları iletişim derslerinin süre ve içerik bakımından yetersiz olduğunu vurgulayarak ders sayılarının artırılması ve ders içeriğinin genişletilmesinin uygun olacağını belirtmişlerdir.

İletişim derslerinin uygulamalı olarak verilmesi konusunda görüş birliği içinde olduğu saptanmıştır. Görüşme yapılan kişilerden bir kısmı iletişim derslerinin yanı sıra psikoloji ve sosyoloji ile ilgili derslerin programda yer almasının uygun olacağını belirtmiştir.

Görüşmeler sonucunda elde edilen bu bulgu, araştırmanın temel varsayımlarından birisi olan uzlaştırma eğitim programlarında yer alan iletişim eğitiminin süresi ve içeriğinin yetersiz olduğu varsayımını destekler niteliktedir.

Görüşme yapılan kişiler, uzlaştırma hizmeti verirken en çok telefonla ve ardından yüz yüze görüşmeyi kullandıklarını belirtmişlerdir. Öncelikle telefonla görüştiklerini daha sonra ise karşı tarafları yüz yüze görüşmeye davet ettiklerini belirtmişlerdir.

Telefonla ulaşamama veya karşı tarafların görüşmeyi kabul etmemesi durumunda ise uzlaştırma görüşmeleri başlanamakta ya da kesintiye uğramaktadır.

Görüşmecilerden bir tanesi ise görüşme gerçeklememesi halinde gerektiğinde tüm görüşme çeşitlerini kullandığını söylemiştir.

Bu bulgu araştırmamızın iletişimde kullanılan görüşme çeşitlerinden grup ve telefon / video konferans görüşmelerinin neredeyse hiç kullanılmadığını destekleyen bir bulgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Görüşme yapılan kişiler genellikle görüşme yapacakları uygun ortam bulmakta sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Avukat ve Mali Müşavir olarak görev yapan görüşmeciler uzlaştırma görüşmelerini çoğunlukla kendi ofislerinde yaptıklarını belirtmişlerdir.

Görüşmecilerin birçoğu genel restoran ve kafelerde görüştiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca adliyede görüşme için ayrılmış mekanları ya da adliyenin kantinini kullandıklarını, bazı görüşmeciler ise kendi evlerini veya öğretmen evini kullandıklarını belirtmişlerdir.

Yüz yüze yapılan görüşmelerde mekân seçiminde özellikle güvenlik sorunu olabileceğini ve bunu önlemek amaçlı güvenlik önlemlerinin alındığı yerleri seçmeye özen gösterdiklerini belirtmişlerdir.

İletişim ortamının uygun olmaması uzlaştırma görüşmelerinde iletişim becerilerinin kullanılmasını engelleyebileceği gibi, güvenlik sorununu da beraberinde getirmektedir. Adliye de görüşme odaları, kafeteryası ve sosyal tesislerinde yapılan görüşmelerde ise karşıt taraflar için normalde de sıkıntılı ve stres yaratan adliye ortamı bu stres düzeyinin daha da artmasına ve karşıt tarafların rahat olmamasına yol açacaktır. Bu bulgu, 2013 yılında “Ceza Muhakemesinde Uzlaşmada İzmir Modeli” isimli yüksek lisans tezinde bulunan sonucu da desteklemektedir (Eser 2013 s.118).

Uzlaştırma görüşmelerinin halka açık yerlerde herhangi bir mekânda ve kendi evlerinde gerçekleştirilmesi iletişim ortamı için uygun olmadığı gibi, gerek karşıt tarafların gerekse uzlaştırmacının güvenliğini tehlikeye atan bir durumdur.

Adliyelerde veya adliye dışında karşıt tarafların ve uzlaştırmacının iyi iletişim kuracağı iletişim becerilerini kullanacağı ve aynı zamanda güvenli ortam oluşturması



T.C. Adalet Bakanlığı ve Cumhuriyet Savcılıklarının üzerinde durması gereken bir husustur.

Görüşme yapılan kişiler verilen telefon numaralarına ve adres bilgisine ulaşamadıklarını ya da ilk görüşmelerinden sonra telefon numaralarının geçersiz kılındığını ve karşıt tarafların yüz yüze görüşmeden kaçındığını belirtmişlerdir.

Görüşülen kişiler karşıt taraflara ve uzlaştırmacıya önyargı ile yaklaştıklarını ve hatta tehdit edildiklerini ayrıca karşıt tarafların yaş grupları ya da eğitim durumlarının yetersizliği nedeni ile iletişim engeli ile karşılaştıklarını belirtmişlerdir.

Görüşme yapılan kişiler uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlandırılması için empati, dinleme, güven verme gibi kendi iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerektiğini ve iletişim becerilerini kullanabilmek için uygun iletişim ortamlarının önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Görüşme yapılan kişiler, başarısızlıkla sonuçlanan uzlaştırma görüşmelerinde iletişimle ilgili olarak iki temel görüş belirtmişlerdir. Bunlardan birincisi karşıt tarafların yani mağdur ve şüphelinin birbirleri arasındaki iletişimle ilgilidir. Bunlar; karşıt tarafların yüz yüze gelmek istememeleri, yaş ve kültürel farklılıkları, birbirlerine karşı oluşan aşırı hırs ve kin, birbirlerine ve uzlaştırmacıya karşı güvensiz tavır sergilemeleri ve uzlaştırma konusunda direnç göstermeleridir.

Bir diğer görüş ise uzlaştırmacının kendisiyle ilgilidir. Bunlar karşıt tarafların tavır ve davranışlarına dikkat ederek buna göre davranmamaları, karşıt taraflara yeterince güven vermemeleri, uzlaştırma görüşmelerine yeterince zaman ayırmamaları, karşıt taraflara uzlaştırma hakkında yeterince bilgi verilmemesi ve karşıt tarafların yeterince dinlenmemesi olarak belirtmişlerdir.

Uzlaştırma hizmetinde iletişimle ilgili önerileri sorulan görüşmeciler, İletişimle ilgili olarak verilen eğitimlerin yinelenmesi gerektiğini, adliyede savcılık çalışanlarının uzlaştırmacılık görevini yapan kişilerle iletişimlerin iyileştirmesi gerektiğini, kamuoyunun uzlaştırmacılık hizmetinin önemi, yararları ve nasıl işlediği ile ilgili olarak kamu spotu, eğitici yayın ve haberlerle bilgilendirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

İletişim eğitimlerinin yanı sıra, psikoloji, sosyoloji ve müzakere yönetimi ile ilgili eğitimlerin de verilmesi gerektiğini, uzlaştırmacılara adliye binalarına giriş-çıkışlarda kolaylık sağlanması gerektiğini ve uzlaştırma görevine başlamadan önce bu işi yapan bir uzlaştırmacının yanında staj yapılması gerektiğini belirtmişlerdir.

Uzlaştırma, hukuk yönü ağır basmayan iletişim yönü ağır basan bir süreçtir. Uzlaşmaya gidecek vakaların, suçların, hukuksal temeli ve yaptırımları bir hukukçu (hâkim, savcı) tarafından incelenerek hukuksal temeli oluşturulmakta, uzlaştırmaya ya mahkeme sürecinden önce ya da mahkeme sırasında gidilmektedir.

Dolayısıyla uzlaştırmanın çok fazla hukuk bilgisi olmasına gerek duyulmamaktadır. Oysa karşıt tarafların anlaşmalarını sağlamak için iletişim bilgi ve becerilerine daha çok gereksinim duyulmaktadır. Bunun için görüşmelerde sıklıkla dile getirilen hukukçu/ hukuk dışı uzlaştırmacı ayırımına bir son verilmesi gerekmektedir. Uzlaştırmacı olarak görev alacakların eğitimleri sırasında ve görevlerini yaparken iletişim ve iletişim becerilerini geliştirmek amacı ile eğitimlerinin sürelerinin arttırılması ve eğitimlerinin tekrarlanmasının (sürekliliğinin) sağlanması gerekmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Ülkemizde ilk kez 2017 yılında uygulanmaya başlamış olan uzlaştırma eğitimleri, 05/08/2017 tarihli ve 30145 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliğinin 48’inci maddesi uyarınca uzlaştırmacı olacak kişilerin; üniversitelerin hukuk fakültelerinden mezun olması veya hukuk ya da hukuk bilgisine programlarında yeterince yer veren siyasal bilgiler, idari bilimler, iktisat veya maliye alanlarında en az dört yıllık yüksek öğrenim yapmış olması, yine aynı yönetmeliğin 51 inci maddesi uyarınca, uzlaştırmacı olacak kişilerin otuz altı saati teorik ve on iki saati uygulamalı olmak üzere en az kırk sekiz ders saati eğitim almaları, bu eğitimin 32 saatinin hukuk,16 saatinin de iletişim ve müzakere derslerinden oluşması hükme bağlanmıştır. Ayrıca, uzlaştırmacı olarak görev yapabilmek için alınan eğitim sonrasında T.C. Adalet Bakanlığı tarafından yapılan sınavda da başarılı olmaları gerekmektedir.

Bu doğrultuda bu çalışma üç ana bölümde yapılandırılmış olup çalışmada yazılı, elektronik kaynaklar ve yarı yapılandırılmış görüşme formlarından elde edilen veriler kullanılmıştır.

Kişiler arası ilişkilerde ve toplumsal ilişkilerde önemli yeri olan iletişim bu çalışmanın da esas konusunu oluşturmaktadır. İletişim konusu 21.yy becerileri arasında yer alan aynı zamanda diğer becerileri de kapsayan ve Türkiye Yeterlilikleri Çerçevesi kapsamında ülkede yapılan tüm eğitim programlarında iletişim eğitimlerinin yer almasına dair karar, 02/01/2016 tarih ve 29581 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiş ve hükme bağlanmıştır. Bu bağlamda çalışmada; genel iletişim kavramı, iletişimin tanımı, iletişimin amacı, iletişimin işlevleri, iletişimin süreci, iletişimin türleri ve iletişim engelleri konularına da yer verilmiştir.

20.yy’da ‘Onarıcı Adalet’ anlayışı doğrultusunda adalet sistemini tamamlamak ve yargıya alternatif çözüm arayışları getirmek için ‘uzlaştırmacılık’ adı verilen bir sistem geliştirilmiş, buna göre uzlaştırmacılık; ‘karşıt taraflar arasında yaşanan

uyuşmazlığın tarafsız üçüncü bir kişinin aracılığı ile karşıt tarafların kendi sorunlarını çözmeye yönelik çözüm yolu bulmalarını sağlama sürecidir' şeklinde tanımlanmıştır.

İletişim ve iletişim becerileri bu süreçte önemli bir yer tutmaktadır. Bundan dolayı bu çalışmada; uzlaştırmanın tanımı, genel esasları, ilkeleri, uzlaşmaya yönelme nedenleri, uzlaşmanın hukuki niteliği, uzlaşmanın tarihi gelişimi, onarıcı adalet anlayışı, uzlaştırmanın amacı ve faydaları, uzlaştırma eğitimi gerekçesi ve eğitim programı, uzlaştırmada iletişim ve ilişki, uzlaştırma sürecinde sözlü ve sözsüz iletişim, uzlaştırmada görüşme süreci, uzlaştırmacının sahip olması gereken iletişim becerileri, uzlaştırmada kullanılan iletişim yöntemlerine değinilmiştir.

Uzlaştırma hizmeti kapsamında iletişim eğitiminin yadsınamaz bir gereklilik olarak önem arz ettiği aşikârdır. Bu amaçla çalışmanın üçüncü bölümünde de görüldüğü üzere- konunun tarafı olan uzlaştırmacılarla görüşülerek, onların konu kapsamında iletişim eğitimine bakışları değerlendirilmiştir. Buna göre; 2017 yılında en çok olumlu sonuçlanan uzlaşma dosyasına sahip İzmir ilindeki uzlaştırmacılarla yapılan görüşmelerde elde edilen veriler, yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yüz yüze görüşülerek değerlendirilmiştir. Nitel bir araştırma tekniğine dayanılarak hazırlanmış 8 sorudan oluşan görüşme formu, görüşme yapılan kişilere 20-21 Ekim 2018 tarihlerinde aynı sırayla sorulmuş ve alınan cevaplar doğrultusunda araştırmaya dair bulgular elde edilmiştir.

Bu bulgulara göre; 2017 yılında uygulanmaya başlayan uzlaştırma eğitim programında yer verilen iletişim ders sayısının içeriğinin ve süresinin arttırılması, uygun görüşme ortamlarının oluşturulması ve iletişimde karşıt taraflarla görüşmede önerilen tüm iletişim yöntemlerinin kullanılması konusunda görüşmecilerin fikir birliğinde oldukları saptanmış ve böylece araştırmanın temel varsayımları doğrulanmıştır.

Öte yandan; iletişim derslerinin uygulamalı olarak verilmesinin yanı sıra Psikoloji ve Sosyoloji ile ilgili derslerin de eğitim programında yer almasının gerektiğine dair ortak görüş olduğu bulgulanmıştır. Adliyelerde veya adliye dışında uzlaştırmacıların ve görüşmeye katılan kişi ya da kişilerin iletişim becerilerini kullanabileceği ve aynı zamanda güvenliği sağlanmış bir mekânda görüşmelerin yapılmasına ihtiyaç

duyulması da diğer bir tespittir. Uzlaştırma s¼recinde iletişim becerilerinin yoğun ve ağırlıklı bir şekilde kullanılması zarureti s¼z konusudur. Uzlaştırmaya sevk edilen vakalar, hukuki y¼nden savcılık tarafından incelendikten sonra uzlaştırmaya y¼nlendirilmektedir. Bu aşamadan sonra uzlaştırma eğitimi alan uzlaştırmacıların inisiyatifiyle y¼r¼t¼len bu davalarda hukuk bilgisinden daha çok, iletişim bilgi ve becerilerine gereksinim duyulmaktadır. Bu nedenle yapılan bu çalışmada da g¼r¼ld¼đ¼ ¼zere, iletişim ve iletişim becerilerini geliştirmek amacı ile iletişim kapsamındaki derslerin s¼relerinin arttırılması ve eğitimlerin s¼rekliliđinin sağlanması ¼nerilebilir.

Bu alışma, uzlaştırma eğitiminde iletişimin rol¼ne y¼nelik olarak ¼lkemizde yapılan ilk çalışma olma ¼zelliđi taşımaktadır. Bu alanda daha sonra yapılacak diğer çalışmalara da kaynak oluşturması ¼mit edilmektedir.

## KAYNAKÇA

### Kitaplar

- Acar, Voltan, N. (2010). *İnsan İlişkileri İletişim* (2. Baskı) Ankara: Nobel Yayınevi.
- Altıntaş, E., Çamur, D. (2001). *Sözsüz İletişim ve Beden Dili*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Apaydın, C. (2017). *Ceza Hukukunda Uzlaşma ve Uzlaştırmacılar İçin Ceza Hukuku*. İstanbul: Kendi Yayını.
- Artuk, M.E., Gökçen, A., Caner, A. (2015). *Yeni Dünya Ceza Hukuku Genel Hükümler* (9. Baskı). Ankara: Adalet Yayınevi.
- Aziz A. (2016). *İletişime Giriş* (5. Baskı). İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Aziz, A., Dicle, Ü. (2017). *Örgütsel İletişim*. İstanbul: Hiper Yayıncılık.
- Bahar, E. (2016). *İletişim* (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Baltaş, Z., Baltas, A. (1992). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Yayınevi.
- Bartaş Meslek Kursu. (2011). *Halkla İlişkiler Ders Notları*. Ankara.
- Bayındır, S., Ersöz, O. (2018). *Uzlaştırma Sınavına Hazırlık Kitabı*. İstanbul: Hiper Yayın.
- Canpolat, C., Sabuncuoğlu, Z. (2017). *Uzlaştırma*. İstanbul: Legal Yayıncılık.
- Çetintürk, E. (2017). *Onarıcı Adalet Sisteminde Uzlaştırma*. Ankara: Adalet Yayınevi.

Demir, Ş. (2018). *Onarıcı Adalet. Ceza Muhakemesi Hukukunda Uzlaştırma Eğitim Kitabı*. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı Alternatif Çözümler Daire Başkanlığı Yayını.

Dökmen, Ü. (1998). *İletişim Çatışmaları ve Empati* (8. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Z. (2006). *Toplumsal Cinsiyet*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Erdem, M.R., Eser F., Özşahinli, P.P. (2017). *100 Soruda Uzlaştırma* (2.Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Erdoğan, İ. (2002). *İletişimi Anlamak*. Ankara: Erk Yayınları.

Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayın Evi.

Ergin, A. (1998). *Öğretim Teknolojisi İletişim* (2.Baskı). Ankara: Anı Yayınları.

Fidan, M. (2009). *İletişim Kurmak İstiyorum*. Konya: Tablet Kitap Evi.

Güriz, D., Eğinli, A. (2011). *Kişiler Arası İletişim*. Ankara: Nobel Yayınevi

Işıksaçan, T. (2013). *Etkili İletişim*. İstanbul: Kum Saati Yayınları.

İpek, A. İ., Parlak, E. (2016). *Ceza Muhakemesinde Uzlaşma* (3.Baskı). Ankara: Adalet Yayın Evi.

İzğören, A.Ş. (1999). *Dikkat Vücutumuz Konuşuyor*. Ankara: Kardelen Ofset.

Kalyon, Y. (2012). *Hakla İlişkiler ve İletişim*. Ankara: Siyasal Kitap Evi.

Kaymaz, S., Gülcan, H.T. (2017). *Uzlaşma ve Ön Ödeme* (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Koçel, T. (2009). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

MEGEP (Mesleki Eğitimi Güçlendirme Projesi) Ders Modülü. (2009) *Eğlence Hizmetlerinde İletişim*. Milli Eğitim Bakanlığı.

MEGEP (Mesleki Eğitimi Güçlendirme Projesi) Ders Modülü. (2011) *Sağlık Hizmetlerinde İletişim*. Milli Eğitim Bakanlığı.

MEGEP (Mesleki Eğitimi Güçlendirme Projesi) Ders Modülü. (2011) *Halkla ilişkiler ve organizasyon hizmetleri etkin iletişim*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.

MEGEP (Mesleki Eğitimi Güçlendirme Projesi) Ders Modülü. (2011) *Halkla ilişkiler ve organizasyon hizmetleri İletişim süreci ve türleri*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.

Özbek, M.S., Cüni, O., Özcan, M. (2018). *Ceza Muhakemesi Hukukunda Uzlaştırma Eğitim Kitabı*. Ankara: Alternatif Çözümler Daire Başkanlığı Yayını 1. Basım.

Oğuz, Ö. (2016). *Türk İş Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları*. İstanbul: Legal Yayıncılık.

Özodaşık, M. (2012) *Halkla İlişkiler ve İletişim*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Sabuncuoğlu, Z., Gümüş, M. (2008). *Örgütlerde İletişim*. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.

Sezer, A. (2010). *Öğreti ve Uygulamada Ceza Usul Hukukunda Uzlaşma*. Ankara: Adalet Yayınevi.

Sezgin, M., Akgöz, E. (2009). *Genel ve Teknik İletişim*. Ankara: Gazi Kitap Evi.

Sillars, S. (1995). *İletişim*. (Çev. Nüzhet Akın) Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları. (296)

Soygüt, A., Buket, M. (2008). *Türk Ceza ve Ceza Usul Hukukunda Uzlaşma Kurumu*. İstanbul: Galatasaray Üniversitesi Yayınları.



Tayfun, R. (2018). *Onarıcı Adalet. Ceza Muhakemesi Hukukunda Uzlaştırma Eğitim Kitabı*. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı Alternatif Çözümler Daire Başkanlığı Yayını. ss. 214-216.

Tutar, H. (2003). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tutar, H., Yılmaz, M.K. (2013). *Genel ve Örgütsel Boyutuyla İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Türkmen, İ. (2000). *Yöneticiler İçin Etken İletişim Modeli (3.Baskı)*. Ankara: MPM – Milli Prodüktivite Merkezi. (480)

Yazıcı, R. (1996). *Halkla İlişkiler*. Ankara: Semih Ofset.

Yerdelen, E. (2018). *Ceza Muhakemesi Hukukunda Uzlaşma Eğitim Kitabı*. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı Alternatif Çözümler Daire Başkanlığı Yayını

Yeşilirmak, A., Kereç, E.N. (2017). *Temel Arabuluculuk Eğitimi Katılımcı Kitabı*. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığı Yayını.

Zielke, W. (1993). *Sözsüz Konuşma*. (Çev. Esat Mermi). İstanbul: Say Yayınları.

## Makaleler

Akçay, P. (2011). Onarıcı Adalet Modeli Çerçevesinde Uzlaştırma ve Çocuk Mahkemelerinde Uygulanması. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), s.s. 130-144.

Avcı, M. (2017). Osmanlı Ceza Muhakemesinde Sulh (Uzlaşma). Konya: *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* **25**(1), s.s. 12-71.

Elgünler, T.Ç., Fener, T.Ç. (2011). “İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi”. *The Turkish Online Journal Of Desing, Art and Communication –TOJDAC*. **1** (1), ss. 35 – 39.

Ersoy, E.G., Köşger, F. “Empati: Tanımı ve Önemi” Osmangazi Tıp Dergisi/Osmangazi Journal of Medicine, Mayıs/May, 2016;38 (2), s.s. 9-17

Gökalp, Ö. T. (2013). “Ceza Usul Hukukunda Uzlaşma”. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*. **5** (1), ISSN: 2146-0817. s.s. 21-30.

Karaçor, S., Şahin, A. (2004) “Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma”, *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (8), s.s. 97-117

Mourice, G. (1945). Ceza Hukuku (Menşeleri –Tekamülü - Halihazır Vaziyeti). (Çev. Sulhi Dönmezer ve Naci Şensoy). *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası* **10** (3-4), ss. 655-656.

Özbay, İ. (2016). “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”. *Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. **X** (3-4), ss. 459 – 475.

Özbek, V.Ö. (2006). “Ceza Muhakemesi Kanununda Uzlaşma” (CMK madde 253-254-255). *Ankara: TBB Dergisi*. (82), ss. 122 – 178.

Şahin, C. (1998). “Ceza Muhakemesinde Uzlaşma”. Profesör Süleyman Arslan’a Armağan. Konya: SÜHFD - *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. **6** (1-2), ss. 221-297.

Yoncalık, O., Çimen, Z. (2006). “Beden Eğitimi ve Sınıf Öğretmenliği Bölümü Öğrencilerinin Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi Düzeyleri”. *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi*. **1** (7), ss. 135-144.

Zafer, H. (2016). Ceza Muhakemesi Hukukunda Fail - Mağdur Uzlaşması (TCK 78-3). İstanbul: *Maltepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. (2), ss. 117 – 140.



## Elektronik Kaynaklar

Aladağ, C. Ceza Hukukumuzda Yeni Bir Kavram: Uzlaşma. <http://www.ceza-bb.adalet.gov.tr/makale/188.doc> (erişim tarihi: 17.07.2018),

*Algıyı Etkileyen Diğer Etmenler*. [https://www.dersimiz.com/ders\\_notlari/Algıyı-Etkileyen-Diger-Etmenler-Psikoloji-oku-22917.html](https://www.dersimiz.com/ders_notlari/Algıyı-Etkileyen-Diger-Etmenler-Psikoloji-oku-22917.html) [erişim tarihi: 01.06.2018].

*Bacak Hareketleri*. <http://www.egitimkutuphanesi.com/kol-ve-bacak-engelleri-bilek-kilitleme-beden-dili/> [erişim tarihi: 30.05.2018].

*Baş Hareketleri*. [www.bedendilininsifreleri](http://www.bedendilininsifreleri) [erişim tarihi: 18.05.2018].

*Baş Hareketleri*. [www.bilgiustam.com](http://www.bilgiustam.com) [erişim tarihi: 18.05.2018].

*Basında Biz*. <http://alternatifcozumler.adalet.gov.tr/> [erişim tarihi: 12.10.2018].

*Beden Dili (Resim Anlatım)*, <https://kisiselbasari.com/beden-dili-resimli-anlatim.html>, [erişim tarihi: 30.05.2018].

*El Sıkışma Hareketleri*. <http://www.bilgiustam.com/beden-dilinde-tokalasmanin-esitleri-ve-ne-anlama-geldikleri/> [erişim tarihi: 30.05.2018].

*Etkili Soru Sorma*, <http://bccturkey.com/soru-sorma-teknikleri/> [erişim tarihi: 14.01.2019].

*Etkin İletişim*,

[://ftp.iyte.edu.tr/pub/sunum/insan\\_iliskileriveofke.../etkin\\_ile%5B1%5D...pdf](http://ftp.iyte.edu.tr/pub/sunum/insan_iliskileriveofke.../etkin_ile%5B1%5D...pdf) [erişim tarihi: 28.12.2018].

*Etkin Telefon İletişimi*, [sagens.erciyes.edu.tr/etkinlik/kurum/slayt/tezer.pps](http://sagens.erciyes.edu.tr/etkinlik/kurum/slayt/tezer.pps), [erişim tarihi: 08.01.2019].

*Geçmişten Günümüze İletişim Araçları Nelerdir? Maddeler Halinde Kronolojik Sıralama*, <https://paratic.com/iletisim-araclari-nelerdir-kronolojik-siralama/> [erişim tarihi: 26.12.2018].

*Göz Hareketleri*. [www.aymavisi.org](http://www.aymavisi.org), [erişim tarihi: 18.05.2018].

Güney, İ. Örgütsel İletişim, <https://slideplayer.biz.tr/slide/11943546/> (erişim tarihi: 28.12.2018).

İçer, Z. Ceza Muhakemesinde Uzlaştırmacının Özellikleri ve Uyması Gereken Etik İlkeler. [https://www.researchgate.net/publication/328913605\\_ceza\\_muhakemesinde\\_uzlastirmacinin\\_ozellikleri\\_ve\\_uymasi\\_gereken\\_etik\\_ilkeler](https://www.researchgate.net/publication/328913605_ceza_muhakemesinde_uzlastirmacinin_ozellikleri_ve_uymasi_gereken_etik_ilkeler). (erişim tarihi: 14.01.2019),

*İletişim Engelleri*. <http://yonetisiyorum.com/yonetisim/iletisim/iletisim-engelleri.html> [erişim tarihi: 01.06.2018].

#### *İletişim Engelleri*

[http://mebk12.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/42/09/973964/dosyalar/2015\\_02/19035145\\_rehberlikvepsikolojikdanismanlik\\_makaleler\\_%C4%B1letisime ngelleri.pdf](http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/42/09/973964/dosyalar/2015_02/19035145_rehberlikvepsikolojikdanismanlik_makaleler_%C4%B1letisime ngelleri.pdf) [erişim tarihi: 01.06.2018].

*İletişim Engellerinde Gürültü*. [://ftp.iyte.edu.tr/pub/sunum/insan\\_iliskileriveofkeverilecekler/etkin\\_ile%5B1%5D...pdf](://ftp.iyte.edu.tr/pub/sunum/insan_iliskileriveofkeverilecekler/etkin_ile%5B1%5D...pdf) [erişim tarihi: 31.05.2018].

#### *İletişim Nedir, İletişimin Öğeleri Etkili İletişim,*

<http://www.mesleklisesi.net/forum/index.php?topic=1017.0> [erişim tarihi: 26.12.2018].

#### *İnsan Ailesinin Biyokültürel*

*Evrimi*, <https://hayatbilim.wordpress.com/2008/03/25/insan-ailesinin-biyokulturel-evrimi-sayfa-1/> [erişim tarihi: 26.12.2018].

*Kol Kavuşturma Hareketleri*, <https://www.liderlikokulu.com.tr/vucut-dili-kollari-baglamak> [erişim tarihi: 18.05.2018].

Mestav, O. İletişim, (2013-2017),

<http://www.akademik.adu.edu.tr/myo/cine/webfolders/File/ders%20notlari/iletisim.pdf> (erişim tarihi: 16.05.2018), ss. 2-36.

*Nitel Bir Araştırma Tekniği: Görüşme*, <https://oguzcetin.gen.tr/nitel-bir-arastirma-teknigi-gorusme.html>. [erişim tarihi: 08.01.2019].

Şen, E. (2017). Uzlaşma ve Uzlaştırma Üzerine Notlar-1, (2017),

<https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?f=21&t=320580> (erişim tarihi: 8.01.2019), s.s.1-4.

*Temel Duygu İfadeleri.* psikolojinotdefteri.blogspot.com.tr, [erişim tarihi: 18.05.2018].

*Uzlaştırma Sınavına Hazırlık Sınava Yönelik 225 Soru Cevap,*  
<http://uzlasider.org/wp-content/uploads/2018/02/uzla%c5%9etirmacı-sınavına-hazırlık-225-soru-cevap.pdf>, [erişim tarihi: 14.01.2019].

*Uzlaştırmanın İzlemesi Gereken Usul,*  
<http://www.uzlasma.adalet.gov.tr/demo/menu/uzls.htm>, [erişim tarihi: 08.01.2019].

*Uzlaştırmada Rekor İzmir'in,*  
<https://www.sabah.com.tr/egeli/2017/12/19/uzlastirmada-rekor-izmirin>, [erişim tarihi: 28.12.2018].



## **Diğer Yayınlar**

Eser, F. (2013). Ceza Muhakemesinde Uzlaşmada İzmir Modeli. *Yüksek Lisans Tezi*  
İzmir: Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Programı,



**CEZA MUHALEMESİNDE UZLAŞTIRMA YÖNETMELİĞİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, uzlaştırmaya ilişkin usul ve esaslar ile uzlaştırma büroları ve Alternatif Çözümler Daire Başkanlığının çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 4/12/2004 tarihli ve 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanununun 253, 254 ve 255 inci maddelerinde düzenlenen uzlaştırmanın uygulama alanı, uzlaştırmacıların nitelikleri, eğitimi, sınavı, görev ve sorumlulukları, denetimi, uymak zorunda oldukları etik ilkeler, uzlaştırmacı eğitimi verecek kişi, kurum ve kuruluşların nitelikleri ve denetimleri, uzlaştırmacı sicilinin düzenlenmesi, uzlaştırmacılar ve eğitim kurumlarının listelerinin oluşturulması, Cumhuriyet başsavcılığı bünyesinde kurulan uzlaştırma bürolarının çalışma usul ve esasları, uzlaşma teklifi ile müzakere usulü, uzlaşma belgesi ve uzlaştırma raporunda yer alacak konular, uygulamaya dair diğer hususlar ile Alternatif Çözümler Daire Başkanlığının çalışma usul ve esaslarını kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 5271 sayılı Kanunun 253 üncü maddesi ile 29/3/1984 tarihli ve 2992 sayılı Adalet Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunun 9 uncu maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakanlık: Adalet Bakanlığını,
- b) Büro: Cumhuriyet başsavcılığı bünyesinde kurulan uzlaştırma bürosunu,
- c) Daire Başkanlığı: Alternatif Çözümler Daire Başkanlığını,
- ç) Eğitim kuruluşları listesi: Daire Başkanlığında tutulan uzlaştırma eğitimi verme izni alan eğitim kuruluşlarının kaydedildiği listeyi,
- d) Elektronik liste: Uzlaştırma eğitimi verme izni alan eğitim kuruluşlarının isimlerinin elektronik ortamda tutulduğu listeyi,
- e) Elektronik ortam: Bilişim sistem ve bilişim ağından oluşan toplam ortamı,
- f) Genel Müdürlük: Ceza İşleri Genel Müdürlüğünü,
- g) Kanun: 4/12/2004 tarihli ve 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanununu,
- ğ) Kayıt: Fiziki veya elektronik ortamda üretilen ya da bu ortama aktarılan veya taşınan, bilgi, belge ve verinin saklanması,
- h) Sicil: Uzlaştırmacı sicilini,
- ı) Tarife: Alternatif Çözümler Daire Başkanlığı tarafından yıllık olarak hazırlanan Uzlaştırmacı Asgari Ücret Tarifelerini,
- i) UYAP: Adalet hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesi amacıyla oluşturulan Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemini,
- j) Uzlaşma: Uzlaştırma kapsamına giren bir suç nedeniyle, şüpheli veya sanık ile mağdur veya suçtan zarar görenin Kanun ve bu Yönetmelikteki usul ve esaslara uygun olarak anlaşmış olmalarını,
- k) Uzlaştırma: Uzlaştırma kapsamına giren bir suç nedeniyle şüpheli veya sanık ile mağdur, suçtan zarar gören veya kanuni temsilcisinin, Kanun ve bu Yönetmelikteki usul ve esaslara uygun olarak uzlaştırmacı tarafından anlaşdırılmaları suretiyle uyuşmazlığın giderilmesi sürecini,
- l) Uzlaştırmacı: Şüpheli veya sanık ile mağdur veya suçtan zarar gören arasındaki uzlaştırma müzakerelerini yöneten, Cumhuriyet savcısının onayıyla görevlendirilen avukat veya hukuk öğrenimi görmüş kişiyi,
- m) Uzlaştırma raporu: Uzlaştırma işlemleri sonuçlandırıldığında uzlaştırmacı tarafından düzenlenen raporu,



- n) Uzlaşma belgesi: Uzlaştırıcı görevlendirilmeden önce veya uzlaşma teklifinin reddedilmesinden sonra tarafların uzlaşmaları sonucunda aralarında düzenlemiş oldukları belgeyi,
- o) Yazılı sınav: Uzlaştırma eğitiminin bitiminde yapılan sınavı, ifade eder.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Uzlaştırmaya İlişkin İlkeler**

#### **Temel ilkeler**

**MADDE 5 –** (1) Uzlaştırma, şüpheli veya sanık ile mağdur veya suçtan zarar görenin özgür iradeleri ile kabul etmeleri ve karar vermeleri hâlinde gerçekleştirilir. Bu kişiler anlaşma yapılana kadar iradelerinden vazgeçebilirler.

(2) Uzlaştırma, şüpheli veya sanık ile mağdur veya suçtan zarar görenin temel hak ve hürriyetlerine uygun olarak, menfaatlerinin korunması esası gözetilerek yürütülür.

(3) Uzlaştırmaya katılan şüpheli, sanık, mağdur veya suçtan zarar gören ile kanunî temsilcileri müzakereler sırasında, Kanunun tanıdığı temel güvencelere sahiptir.

(4) Şüpheli, sanık, mağdur, suçtan zarar gören veya bu kişilerin kanunî temsilcileri Türkçe bilmiyorsa veya engelli ise Kanunun 202 nci maddesi hükmü uygulanır.

(5) Uzlaştırma sürecine başlanmadan önce şüpheli veya sanık ile mağdur veya suçtan zarar gören; hakları, uzlaşmanın mahiyeti ve verecekleri kararların hukukî sonuçları hakkında bilgilendirilir.

(6) Şüpheli veya sanık ile mağdur veya suçtan zarar görenin yaşı, olgunluğu, eğitimi, sosyal ve ekonomik durumu gibi belirgin farklılıklar, uzlaştırma sürecinde göz önüne alınır.

(7) Uzlaştırıcı görevi sebebiyle kendisine verilen bilgi ve belgelerin gizliliğini korur. Taraflardan birinin verdiği gizli bilgi ve belgeleri verenin iznini almadan veya kanunen zorunlu olmadıkça diğer tarafa açıklayamaz. Gizliliği koruma yükümlülüğü uzlaştırıcının görevi sona erdikten sonra da devam eder.

(8) Uzlaştırıcı müzakerelere başlamadan önce taraflara; uzlaşmanın temel ilkelerini, kendisinin tarafsızlığını, uzlaştırma süreci ve sonuçlarını, uzlaştırıcı ile tarafların uzlaştırmadaki işlevlerini, gizlilik yükümlülüğünü açıklar ve onların süreci anlamalarını sağlar.

(9) Uzlaştırıcı tarafların, hüküm ve sonuçlarını bilerek ve özgür iradeleriyle uzlaşmalarını sağlayacak uygun tedbirleri alır.

#### **Etik ilkeler**

**MADDE 6 –** (1) Uzlaştırıcı görevini aşağıdaki etik ilkelere uygun olarak yerine getirmek zorundadır:

a) Görevini dürüstlük kuralları çerçevesinde bağımsız ve tarafsız olarak yerine getirir, tarafların ortak yararlarını gözetir, tarafların müzakerelerde yeterli ve eşit fırsatlara sahip olmasına özen gösterir.

b) Adaletle hizmet etme bilinciyle, görevini etkin, zamanında ve verimli biçimde yerine getirmeyi, sunduğu hizmet kalitesini yükseltmeyi hedefler.

c) Görevini yerine getirirken taraflara nazik ve saygılı davranır. Tarafların birbirlerine saygılı davranmaları ve müzakerelere iyi niyetle katılmaları konusunda tarafları bilgilendirir.

ç) Masumiyet karinesi gereğince şüpheli ya da sanığın suçluluğu hakkında ön yargılı olamaz, şüpheli ya da sanığa karşı bir tavır takınmaz.

d) Görevini yerine getirirken taraflar arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım yapamaz, itibar ve güveni sarsıcı davranışlarda bulunamaz.

e) Taraflardan biriyle herhangi bir kişisel veya iş ilişkisinin bulunması, uzlaşmanın sonucuna yönelik doğrudan veya dolaylı, malî veya diğer menfaatinin bulunması ya da taraflardan biri için uzlaştırma dışında bir yetkiyle görev yapması gibi bağımsızlığı veya taraflarla arasındaki menfaat çatışmasını etkileyebilecek ya da bu izlenimi verebilecek durumları açıklamadan görev yapamaz veya göreve devam edemez.

f) Görev yaptığı olayla ilgili olarak daha sonra vekil veya müdafii olarak görev üstlenemez.

g) Tarafsızlığından kuşku duyulmasına yol açacak şekilde kendisine veya bir başkasına doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir menfaat temin edemez.

ğ) Görevinin saygınlığını ve kişilerin adaletle olan güvenini zedeleyen veya şüpheye düşüren her türlü davranıştan kaçınır.

#### **Genel hükümler**

**MADDE 7 –** (1) Uzlaştırma yoluna gidilebilmesi için mağdur ya da suçtan zarar görenin gerçek kişi veya özel hukuk tüzel kişisi olması gerekir.

(2) Aralarında iştirak ilişkisi olsun veya olmasın birden çok kişi tarafından işlenen suçlarda uzlaştırma hükümleri her bir şüpheli ya da sanık için ayrı ayrı değerlendirilir, ancak uzlaşan kişi uzlaşmadan yararlanır.

(3) Birden fazla kişinin mağduriyetine veya zarar görmesine sebebiyet veren bir suçtan dolayı uzlaştırma yoluna gidilebilmesi için, mağdur veya suçtan zarar görenlerin hepsinin uzlaşmayı kabul etmesi gerekir.

(4) Birden fazla suç olmasına rağmen kanunda tek ceza öngörülen hâllerde her suç için ayrı ayrı uzlaştırma yapılır.

(5) Uzlaştırmanın sonuçsuz kalması hâlinde tekrar uzlaştırma yoluna gidilemez.

(6) Uzlaşmanın sağlanması hâlinde, soruşturma veya kovuşturma konusu suç nedeniyle tazminat davası açılmaz; açılmış olan davadan feragat edilmiş sayılır.

(7) Soruşturma evresinde mağdur veya suçtan zarar görenin ölümü hâlinde uzlaştırma işlemi sonlandırılır. Kovuşturma evresi için Kanunun 243 üncü maddesi hükmü saklıdır.

(8) Uzlaşma teklifinde bulunulması veya teklifin kabul edilmesi, soruşturma ya da kovuşturma konusu suçla ilişkin delillerin toplanmasına ve koruma tedbirlerinin uygulanmasına engel değildir.

(9) Uzlaştırmaya tâbi suçlarda, uzlaştırma girişiminde bulunulmadan, kamu davasının açılmasının ertelenmesi veya hükmün açıklanmasının geri bırakılması kararı verilemez.

(10) Şüpheli, sanık, mağdur ya da suçtan zarar görene Cumhuriyet savcısının onayı ile görevlendirilen uzlaştırmacı uzlaşma teklifinde bulunur.

(11) Uzlaştırmacı kendisine tevdi edilen görevi bizzat yerine getirmekle yükümlü olup, görevinin icrasını kısmen veya tamamen başka bir kimseye bırakamaz.

(12) Resmî mercilere beyan edilmiş olup da soruşturma veya kovuşturma dosyasında yer alan adreste bulunmama veya yurt dışında olma ya da başka bir nedenle mağdura, suçtan zarar görene, şüpheliye, sanığa veya kanunî temsilcisine ulaşamaması hâlinde soruşturma veya kovuşturma konusu suçla ilgili uzlaştırma yoluna gidilmez.

#### **Uzlaştırma kapsamındaki suçlar ve istisnaları**

**MADDE 8** – (1) Kanunun 253 üncü maddesinin birinci fıkrasında sayılan suçlarda, şüpheli, sanık, suçla sürüklenen çocuk ile mağdur veya suçtan zarar gören gerçek kişi veya özel hukuk tüzel kişisinin uzlaştırılması girişiminde bulunulur.

(2) Suçla sürüklenen çocuklar bakımından mağdurun veya suçtan zarar görenin gerçek veya özel hukuk tüzel kişisi olması koşuluyla ayrıca üst sınırı 3 yılı geçmeyen hapis veya adli para cezasını gerektiren suçlarda da uzlaştırma girişiminde bulunulur.

(3) Soruşturulması ve kovuşturulması şikâyete bağlı olanlar hariç olmak üzere; diğer kanunlarda yer alan suçlarla ilgili olarak uzlaştırma yoluna gidilebilmesi için, kanunda açık hüküm bulunması gerekir.

(4) Soruşturulması ve kovuşturulması şikâyete bağlı olsa bile, cinsel dokunulmazlığa karşı suçlarda, uzlaştırma yoluna gidilemez.

(5) Şüpheli ya da sanık tarafından uzlaştırma kapsamına giren bir suçun, bu kapsama girmeyen bir başka suçla birlikte işlenmesi hâlinde, uzlaştırma yoluna gidilemez.

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Soruşturma Evresinde Uzlaştırma**

##### **Delillerin toplanması**

**MADDE 9** – (1) Soruşturmasına başlanılan ve uzlaştırma kapsamında kalan suçlara ilişkin gerekli araştırma ve soruşturma işlemleri, soruşturmayı yürüten Cumhuriyet savcısı tarafından yapılır.

(2) Soruşturmayı yürüten Cumhuriyet savcısı Kanunun 160 ve devamı maddeleri uyarınca toplanması gereken tüm delilleri toplar.

(3) Çocuk bürosunda görevli Cumhuriyet savcısı, soruşturma sırasında gerekli gördüğünde çocuk hakkında 3/7/2005 tarihli ve 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanununda yer alan koruyucu ve destekleyici tedbirlerin uygulanmasını çocuk hâkiminden isteyebilir.

##### **Dosyanın büroya gönderilmesi ve kayıt**

**MADDE 10** – (1) Yapılan soruşturma neticesinde kamu davasının açılması için yeterli şüphe oluşturacak delil elde edilememesi veya kovuşturma imkânının bulunmaması hâlinde soruşturmayı yürüten Cumhuriyet savcısı dosyayı büroya göndermeksizin sonuçlandırır.

(2) Soruşturmaya konu suçun uzlaştırmaya tâbi olması ve iddianame düzenlenmesi için yeterli şüphenin bulunması hâlinde, soruşturmayı yürüten Cumhuriyet savcısı dosyayı Ek-1'de yer alan gönderme kararı ile büroya gönderir.

(3) Uzlaştırma kapsamına giren bir suçun, bu kapsama girmeyen bir başka suçla birlikte işlenmiş olduğu ve kapsama girmeyen suç hakkında kovuşturmaya yer olmadığı kararının verildiği hâllerde dosya, bu karara karşı itiraz süresinin geçmesi veya itirazın reddedilmesi üzerine büroya gönderilir.

(4) Soruşturmayı yürüten Cumhuriyet savcısı tarafından gönderme kararı verildikten sonra Cumhuriyet başsavcısı veya görevlendirilen Cumhuriyet başsavcı vekilinin görüldü işlemini müteakip uzlaştırma bürosu tevzi havuzuna düşen dosya, Cumhuriyet başsavcısı veya görevlendirilen Cumhuriyet başsavcı vekili tarafından uzlaştırma

bürosuna tevzi edilmesi ile kendiliğinden büro kayıt numarası alır.

**Dosyanın incelenmesi ve iade kararı**

**MADDE 11** – (1) Uzlaştırmadan sorumlu Cumhuriyet savcısı tarafından yapılan inceleme sonucunda;

- a) Büroya gönderme kararında kabul edilen fiilin uzlaştırma kapsamında olmadığı anlaşılması,
- b) Gönderme kararına konu olan dosya içeriğinden şüpheli hakkında kamu davası açılması için yeterli şüphenin tespitine yönelik, suçun sübutuna etki edeceği mutlak sayılan deliller toplanmadan dosyanın büroya gönderildiğinin anlaşılması,

hâllerinde dosya, Ek-2’de yer alan iade kararı ile soruşturma bürosuna geri gönderilir.

**Uzlaştırmacı görevlendirilmesi**

**MADDE 12** – (1) Uzlaştırma bürosuna gönderilen dosyanın uzlaştırmadan sorumlu Cumhuriyet savcısı tarafından incelenmesi sonucunda, gönderme kararına esas suçun uzlaştırma kapsamında kaldığının anlaşılması hâlinde uzlaştırmacı görevlendirmesi, Daire Başkanlığı tarafından belirlenen listeye göre ilgili Cumhuriyet savcısının onayıyla yapılır.

(2) Ağır ceza mahkemesi Cumhuriyet başsavcılığı yargı çevresinde yeteri kadar uzlaştırmacı bulunmaması hâlinde, en yakın ağır ceza mahkemesi Cumhuriyet başsavcılığı listesinden görevlendirme yapılabilir.

(3) Dosya uzlaştırmacıya tevdi edildikten sonra taraflara bu husus telefon, SMS veya diğer elektronik araçlarla bildirilir.

(4) Uzlaştırma evrakı uzlaştırmacıya tutanakla teslim edilir ve alındı belgesi dosyasına eklenir.

(5) Uzlaşma teklifi suçun işlendiği tarihten itibaren bir aylık süre geçmeden yapılamaz.

**Uzlaştırmacı görevlendirilmesinde dosya tevzi kısıtları**

**MADDE 13** – (1) Tevzide;

- a) Uzlaştırmaya konu suçun niteliği ve sayısı,
  - b) Taraf sayısı ve tarafların bulunduğu yer,
  - c) Uzlaştırma raporunun verilme süresi,
  - ç) Uzlaşma teklifinin sonucu,
  - d) Uzlaştırma sonucu,
- gibi hususlar esas alınır.

**Uzlaştırma bürolarında tevzi**

**MADDE 14** – (1) Uzlaştırmacılara verilecek dosya Cumhuriyet savcısı veya onun gözetiminde büro personeli tarafından UYAP tevzi esaslarına göre otomatik olarak belirlenir.

**Uzlaştırmacıya verilebilecek dosya sayısı**

**MADDE 15** – (1) Uzlaştırmacıya verilecek aylık azami dosya sayısını Daire Başkanlığı; büroya gelen dosya ve ağır ceza mahkemesi Cumhuriyet başsavcılığı listesinde kayıtlı uzlaştırmacı sayısı gibi hususları dikkate almak suretiyle belirleyebilir.

**Belgelerin verilmesi ve gizlilik bildirimini**

**MADDE 16** – (1) Soruşturma dosyasında yer alan uzlaştırma konusu suç ya da suçlara ilişkin belgelerden uzlaştırma için gerekli olup da Cumhuriyet savcısı tarafından uygun görülenlerin birer örneği büro personeli tarafından uzlaştırmacıya verilir.

(2) Hangi belgelerin verildiği, verilme tarihi ile soruşturmanın gizliliği konusundaki bildirim, büro personelinin ve uzlaştırmacının imzasını içeren bir tutanakla tespit edilir.

**Uzlaştırma süresi**

**MADDE 17** – (1) Uzlaştırmacı, uzlaştırma evrakını teslim aldıktan sonra otuz gün içinde uzlaştırma işlemlerini sonuçlandırır. Bu süre içerisinde sonuçlandıramazsa durumu açıklayan bir dilekçeyle büroya başvurması hâlinde bürodan sorumlu Cumhuriyet savcısının onayını almak koşuluyla uzlaştırma bürosu bu süreyi en çok yirmi gün daha uzatabilir.

(2) Uzlaşma teklifinin reddedilmesine rağmen, şüpheli ile mağdur veya suçtan zarar gören uzlaştıklarını gösteren belge ile en geç iddianamenin düzenlendiği tarihe kadar Cumhuriyet savcısına başvurarak uzlaştıklarını beyan edebilirler.

**Uzlaştırma raporu**

**MADDE 18** – (1) Uzlaştırmacı, uzlaştırma işlemlerini sonuçlandırdığında Ek-3’te yer alan Uzlaştırma Raporu Örneği’ne uygun, tarafların edimlerini ayrı ayrı, şüphe ve tereddüte yer vermeyecek ve mümkünse sıra numarası içerecek şekilde taraf sayısından bir fazla olarak hazırladığı raporu, kendisine verilen belge örneklerini ve varsa yapmış olduğu masrafları gösteren belge, gider pusulası veya rayice uygun yazılı beyanı UYAP’ta düzenlenecek tutanak ile uzlaştırma bürosuna teslim eder.

(2) Uzlaşmanın gerçekleşmesi hâlinde, tarafların imzalarını da içeren raporda, ne suretle uzlaşıldığı ayrıntılı

biçimde açıklanır. Ancak uzlaştırma müzakereleri sırasında suçun işlenmesine ilişkin olarak yapılan açıklamalara raporda yer verilmez.

(3) Büro, soruşturma dosyasını, raporu ve varsa yazılı anlaşmayı uzlaştırma bürosundan sorumlu Cumhuriyet savcısına gecikmeksizin sunar.

(4) Cumhuriyet savcısı, uzlaşmanın tarafların özgür iradelerine dayandığını ve edimin hukuka ve ahlaka uygun olduğunu belirlerse raporu veya belgeyi mühür ve imza altına almak suretiyle onaylar, soruşturma dosyasında muhafaza eder.

(5) Cumhuriyet savcısı raporu veya belgeyi, uzlaşmanın tarafların özgür iradelerine dayanmaması, edimin hukuka ve ahlaka uygun olmaması nedeniyle onaylamadığı takdirde gerekçesini rapora yazar. Edimin hukuka ve ahlaka uygun olmaması nedeniyle raporu onaylamaması durumunda bu Yönetmeliğin 17 nci maddesindeki süreye uyulması koşuluyla edimin değiştirilmesini uzlaştırmacıdan isteyebilir.

#### **Uzlaşma belgesi**

**MADDE 19** – (1) Uzlaştırmacı görevlendirilmeden önce veya uzlaşma teklifinin reddedilmesinden sonra, şüpheli ile mağdur veya suçtan zarar görenin aralarında uzlaşmaları hâlinde; taraflarca niteliğine uygun düştüğü ölçüde Ek-3'te yer alan Uzlaştırma Raporu Örneği'ne uygun bir uzlaşma belgesi düzenlenir. Cumhuriyet savcısı, bu belgeyi 18 inci maddenin dördüncü ve beşinci fıkralarında belirtilen kıstaslara göre inceler ve değerlendirir.

#### **Soruşturma evresinde uzlaşmanın hukukî sonuçları**

**MADDE 20** – (1) Uzlaşma sonucunda şüphelinin edimini def'aten yerine getirmesi hâlinde, şüpheli hakkında uzlaştırmadan sorumlu Cumhuriyet savcısı tarafından kovuşturmaya yer olmadığı kararı verilir. Suça sürüklenen çocuk hakkında gerekli görüldüğünde 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanununda yer alan koruyucu ve destekleyici tedbirlerin uygulanması çocuk hâkiminden istenir.

(2) Edimin yerine getirilmesinin ileri tarihe bırakılması, taksidde bağlanması veya süreklilik arzetmesi hâlinde, Kanunun 171 inci maddesindeki şartlar aranmaksızın, şüpheli hakkında kamu davasının açılmasının ertelenmesi kararı verilir. Bu hâlde, edimin yerine getirilip getirilmediğinin takibi büro tarafından yapılır. Erteleme süresince zamanaşımı işlemez.

(3) Kamu davasının açılmasının ertelenmesi kararı verildikten sonra, uzlaşmanın gereklerinin yerine getirilmesi hâlinde, kovuşturmaya yer olmadığı kararı verilir.

(4) Kamu davasının açılmasının ertelenmesi kararından sonra, uzlaşmanın gereklerinin yerine getirilmemesi hâlinde, Kanunun 171 inci maddesinin dördüncü fıkrasındaki şart aranmaksızın, kamu davası açılır.

(5) Şüphelinin, edimini yerine getirmemesi hâlinde uzlaştırma raporu veya uzlaşma belgesi, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun 38 inci maddesinde yazılı ilâm mahiyetine haiz belgelerden sayılır.

#### **İddianame düzenlenmesi**

**MADDE 21** – (1) Uzlaştırma işlemleri neticesinde uzlaştırmadan sorumlu Cumhuriyet savcısı tarafından düzenlenir.

(2) Suça sürüklenen çocuk hakkında uzlaştırma süreci sonunda iddianame düzenlenmesi hâlinde, uzlaştırmadan sorumlu Cumhuriyet savcısı gerekli gördüğünde, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanununda yer alan koruyucu ve destekleyici tedbirlerin uygulanmasını mahkemeden ister.

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Kovuşturma Evresinde Uzlaştırma**

##### **Uzlaştırma usulü**

**MADDE 22** – (1) Kamu davası açıldıktan sonra aşağıdaki durumların varlığı hâlinde, uzlaştırma işlemleri mahkemenin talebi doğrultusunda Kanunun 253 üncü maddesinde belirtilen esas ve usule göre uzlaştırma bürosunca yerine getirilir:

a) Kovuşturma konusu suçun hukukî niteliğinin değişmesi nedeniyle uzlaşma kapsamında olduğunun anlaşılması,

b) Soruşturma evresinde uzlaşma teklifinde bulunulması gerektiğinin ilk olarak kovuşturma evresinde anlaşılması,

c) Cumhuriyet savcısı tarafından iddianame düzenlenmeksizin, iddianame yerine geçen belge ile doğrudan mahkeme önüne gelen uzlaşmaya tâbi bir suçun varlığı,

ç) Kovuşturma evresinde kanun değişikliği nedeniyle suçun uzlaşma kapsamına girmesi.

(2) Mahkeme tarafından gönderilen dosya büroya kaydedildikten sonra büro numarası alır.

(3) Uzlaştırma konusu suç ya da suçlara ilişkin belgelerden uzlaştırma için gerekli olup da hâkim tarafından uygun görülenler büroya gönderilir. Gönderme ara kararında uzlaştırma işlemlerinin yapılacağı kişiler ile uzlaştırmaya tabi suçlar açıkça belirtilir.

(4) Büro personeli tarafından kayıt işlemleri tamamlandıktan sonra dosya bürodan sorumlu Cumhuriyet

savcısına tevdi edilir.

(5) Cumhuriyet savcısı mahkemenin gönderme ara kararında uzlaştırma işleminin yapılacağı kişilerin veya uzlaştırmaya tabi suçların açıkça belirtilmemesi durumunda bu eksikliklerin giderilmesini mahkemeden talep edebilir.

(6) Cumhuriyet savcısı tarafından suçun açıkça uzlaşma kapsamında olmadığı tespit edilmesi hâlinde, mahkemeden ara kararın yeniden değerlendirilmesi istenebilir.

(7) Uzlaştırma görevlendirilmesi, Cumhuriyet savcısının onayıyla yapılır.

(8) Dosya uzlaştırmacıya tevdi edildikten sonra taraflara bu husus telefon, SMS veya diğer elektronik araçlarla bildirilir.

#### **Belgelerin verilmesi**

**MADDE 23** – (1) Mahkeme tarafından gönderilen dosya büro personeline uzlaştırmacıya tutanakla teslim edilir ve alındı belgesi dosyasına eklenir.

(2) Hangi belgelerin verildiği ve verilme tarihi büro personelinin ve uzlaştırmacının imzasını içeren bir tutanakla tespit edilir.

#### **Uzlaştırma süresi**

**MADDE 24** – (1) Uzlaştırmacı, uzlaştırma evrakını teslim aldıktan sonra otuz gün içinde uzlaştırma işlemlerini sonuçlandırır. Bu süre içerisinde sonuçlandıramazsa durumu açıklayan bir dilekçeyle büroya başvurması hâlinde bürodan sorumlu Cumhuriyet savcısının onayı alınmak koşuluyla büro bu süreyi en çok yirmi gün daha uzatabilir.

#### **Uzlaştırma raporu**

**MADDE 25** – (1) Uzlaştırmacı, uzlaştırma işlemlerinin sonuçlandırıldığı tarihten itibaren Ek-3'te yer alan Uzlaştırma Raporu Örneği'ne uygun, tarafların edimlerini ayrı ayrı, şüphe ve tereddüte yer vermeyecek ve mümkünse sıra numarası içerecek şekilde taraf sayısından bir fazla olarak hazırladığı raporu, kendisine verilen belge örneklerini ve varsa yapmış olduğu masrafları gösteren belge, gider pusulası veya rayice uygun yazılı beyanı UYAP'ta düzenlenecek tutanak ile uzlaştırma bürosuna teslim eder.

(2) Uzlaşmanın gerçekleşmesi hâlinde, tarafların imzalarını da içeren raporda, ne suretle uzlaşıldığı ayrıntılı biçimde açıklanır. Ancak uzlaştırma müzakereleri sırasında suçun işlenmesine ilişkin olarak yapılan açıklamalara raporda yer verilmez.

(3) Bürodan sorumlu Cumhuriyet savcısı dosyayı ve raporu üst yazıyla mahkemeye gönderir.

(4) Mahkeme, uzlaşmanın tarafların özgür iradelerine dayandığını ve edimin hukuka ve ahlaka uygun olduğunu belirlerse raporu mühür ve imza altına alarak kovuşturma dosyasında muhafaza eder.

(5) Mahkeme, raporu veya belgeyi, uzlaşmanın tarafların özgür iradelerine dayanmaması, edimin hukuka ve ahlaka uygun olmaması nedeniyle onaylamadığı takdirde gerekçesini rapora yazar. Edimin hukuka ve ahlaka uygun olmaması nedeniyle raporu onaylamaması durumunda bu Yönetmeliğin 24 üncü maddesindeki süreye uyulması koşuluyla edimin değiştirilmesi için dosyayı büroya gönderebilir.

(6) Bürodan sorumlu Cumhuriyet savcısı uzlaştırmacıya ödenecek ücrete ilişkin sarf kararını raporun onaylanması ya da reddi sonrası düzenler ve mahkemeye gönderir.

#### **Uzlaşma belgesi**

**MADDE 26** – (1) Kovuşturma evresinde uzlaştırmacının uygulanabileceği hâllerde, yapılan uzlaşma teklifinin reddedilmesine rağmen hüküm verilinceye kadar sanık ile mağdur, katılan veya suçtan zarar görenin aralarında uzlaşmaları halinde; taraflarca niteliğine uygun düştüğü ölçüde Ek-3'te yer alan Uzlaştırma Raporu Örneği'ne uygun bir uzlaşma belgesi düzenlenir ve mahkemeye sunulursa, hâkim bu belgeyi 25 inci maddenin dördüncü ve beşinci fıkralarında belirtilen kıstaslara göre inceler ve değerlendirir.

#### **Kovuşturma evresinde uzlaşmanın hukukî sonuçları**

**MADDE 27** – (1) Uzlaşma gerçekleştiği takdirde, mahkeme, uzlaşma sonucunda sanığın edimini def'aten yerine getirmesi hâlinde, davanın düşmesine karar verir.

(2) Edimin yerine getirilmesinin ileri tarihe bırakılması, taksit bağlanması veya süreklilik arzetmesi hâlinde; sanık hakkında, Kanunun 231 inci maddesindeki şartlar aranmaksızın, hükmün açıklanmasının geri bırakılmasına karar verilir. Geri bırakma süresince zamanaşımı işlemez.

(3) Hükmün açıklanmasının geri bırakılmasına karar verildikten sonra, uzlaşmanın gereklerinin yerine getirilmesi hâlinde, açıklanması geri bırakılan hüküm ortadan kaldırılarak davanın düşmesine karar verilir.

(4) Hükmün açıklanmasının geri bırakılmasına karar verildikten sonra, uzlaşmanın gereklerinin yerine getirilmemesi hâlinde, mahkeme tarafından, Kanunun 231 inci maddesinin on birinci fıkrasındaki şartlar aranmaksızın hüküm açıklanır.

(5) Sanığın, edimini yerine getirmemesi hâlinde uzlaştırma raporu 2004 sayılı Kanunun 38 inci maddesinde yazılı ilâm mahiyetini haiz belgelerden sayılır.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Ortak Hükümler**

#### **Uzlaştırmacının çekinmesi veya reddi**

**MADDE 28** – (1) Kanunda belirlenen hâkimin davaya bakamayacağı hâller ile reddi sebepleri, uzlaştırmacı görevlendirilmesi ile ilgili olarak dikkate alınır.

#### **Uzlaşma teklifi**

**MADDE 29** – (1) Uzlaştırmacı; şüpheli, sanık, katılan, mağdur veya suçtan zarar görene uzlaşma teklifinde bulunur. Şüpheli, sanık, katılan, mağdur veya suçtan zarar görenin reşit olmaması ya da kısıtlı olması hâli ile mağdur veya suçtan zarar görenin ayırt etme gücü bulunmaması durumunda, uzlaşma teklifi kanunî temsilcilerine yapılır.

(2) Müştekinin veya suçtan zarar görenin özel hukuk tüzel kişisi olması hâlinde vekâletnamede özel yetki var ise vekile de uzlaşma teklifinde bulunulabilir.

(3) Uzlaştırmacı, uzlaşma teklifini büro aracılığıyla açıklamalı tebligat, istinabe veya Ses ve Görüntü Bilişim Sistemi (SEGBİS) yoluyla da yapabilir.

(4) Uzlaşma teklif formunun istinabe suretiyle imzalatılması gereken hâllerde, teklif formu tarafın bulunduğu yer Cumhuriyet başsavcılığı istinabe bürosu aracılığıyla imzalatılır.

(5) Uzlaştırmacı tarafından yapılacak uzlaşma teklifi, Ek-4'te yer alan uzlaşmanın mahiyeti ile uzlaşmayı kabul veya reddetmenin hukukî sonuçlarının bulunduğu Uzlaşma Teklif Formu'nda yer alan bilgilerin açıklanması ve teklif formunun hazır bulunan ilgiliye imzalatılarak verilmesi suretiyle yapılır. Uzlaştırmacı tarafından bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirildiğine ve uzlaşma teklifinde bulunulduğuna ilişkin formun imzalı örneği uzlaştırma evrakı içine konulur.

(6) Uzlaştırmacının uzlaşma teklifinde bulunacağı şüpheli, sanık, katılan, mağdur veya suçtan zarar gören ya da kanunî temsilcilerine iletişim araçlarıyla ulaşılamaması hâlinde açıklamalı uzlaşma teklifi büro aracılığıyla yapılır. Bu işlem uzlaştırmacının, büroya başvurarak teklif formunu vermesi üzerine gerçekleştirilir.

(7) Uzlaşma teklifinde bulunmak için çağrı; telefon, telgraf, faks, elektronik posta gibi araçlardan yararlanılmak suretiyle de yapılabilir. Ancak, bu çağrı uzlaşma teklifi anlamına gelmez.

#### **Uzlaşma teklifini kabul süresi**

**MADDE 30** – (1) Uzlaşma teklifinde bulunulandan herhangi biri üç gün içinde teklifi yapan uzlaştırmacıya kararını bildirmediği takdirde, uzlaşma teklifi reddedilmiş sayılır. Bu durumda, Kanunun 255 inci maddesi hükmü saklı kalmak üzere, ayrıca diğerlerine uzlaşma teklifinde bulunulmaz.

#### **Uzlaştırma müzakereleri**

**MADDE 31** – (1) Uzlaştırma müzakerelerine şüpheli, sanık, katılan, mağdur, suçtan zarar gören, kanunî temsilci, müdafî ve vekil katılabilir. Şüpheli, sanık, katılan, mağdur veya suçtan zarar görenin kendisi veya kanunî temsilcisi, müdafî ya da vekilinin haklı bir mazereti olmaksızın müzakerelere katılmaktan imtina etmesi hâlinde, ilgili taraf uzlaşmayı kabul etmemiş sayılır.

(2) Uzlaşma sağlanabilmesi için birden fazla müzakere yapılabilir. Uzlaştırmacı, müzakereler sırasında izlenmesi gereken yöntemle ilgili olarak Cumhuriyet savcısıyla görüşebilir; Cumhuriyet savcısı, uzlaştırmacıya uzlaştırma müzakerelerinin kanuna uygun yürütülmesi amacıyla talimat verebilir.

(3) Müzakereler, taraflarla birlikte veya ayrı ayrı gerçekleştirilecek toplantılarla yürütülebilir.

(4) Müzakereler, görüntülü ve sesli iletişim tekniğinin kullanılması suretiyle de yapılabilir.

(5) Uzlaştırmacı, raporu taraflara imzalatır.

(6) Uzlaştırma raporunun istinabe suretiyle imzalatılması gereken hâllerde, rapor tarafın bulunduğu yer Cumhuriyet başsavcılığı istinabe bürosu aracılığıyla imzalatılır.

(7) Resmî mercilere beyan edilmiş olup da soruşturma veya kovuşturma dosyasında yer alan adreste bulunmama veya yurt dışında olma ya da yapılan araştırmaya rağmen adresin belirlenememesi gibi başka bir nedenle mağdura, suçtan zarar görene, şüpheliye, sanığa, katılana veya bunların kanunî temsilcisine ulaşılamaması hâlinde bu hususun tutanakla tespit edilmesinin ardından uzlaştırmacı tarafından uzlaştırma işlemlerine son verilir.

#### **Uzlaştırma müzakerelerinin gizliliği**

**MADDE 32** – (1) Uzlaştırma müzakereleri gizli olarak yürütülür. Uzlaştırmacı, uzlaştırma sürecinde yapılan açıklamaları, kendisine aktarılan veya diğer bir şekilde öğrendiği olguları gizli tutmakla yükümlüdür.

(2) Aksi kararlaştırılmamışsa, taraflar, müdafî ve vekiller de birinci fıkrada belirtilen gizlilik kuralına uymakla yükümlüdür.

(3) Uzlaştırma sürecinde yapılan açıklamalar herhangi bir soruşturma, kovuşturma ya da davada delil olarak kullanılamaz. Müzakerelere katılanlar bu bilgilere ilişkin olarak tanık olarak dinlenemez.

(4) Daha önce mevcut olan bir belge veya olgunun, uzlaştırma müzakereleri sırasında ileri sürülmüş olması, bunların soruşturma ve kovuşturma sürecinde ya da bir davada delil olarak kullanılmasına engel teşkil etmez.

### **Edimin konusu**

**MADDE 33** – (1) Taraflar uzlaştırma sonunda belli bir edimin yerine getirilmesi hususunda anlaşmaya vardıkları takdirde aşağıdaki edimlerden bir ya da birkaçını veya bunların dışında belirlenen hukuka ve ahlaka uygun başka bir edimi kararlaştırabilirler:

a) Fiilden kaynaklanan maddî veya manevî zararın tamamen ya da kısmen tazmin edilmesi veya eski hâle getirilmesi,

b) Mağdurun veya suçtan zarar görenin haklarına halef olan üçüncü kişi ya da kişilerin maddî veya manevî zararlarının tamamen ya da kısmen tazmin edilmesi veya eski hâle getirilmesi,

c) Bir kamu kurumu veya kamu yararına hizmet veren özel bir kuruluş ile yardıma muhtaç kişi ya da kişilere bağış yapmak gibi edimlerde bulunulması,

ç) Mağdur, suçtan zarar gören, bunların gösterecekleri üçüncü şahıs veya bir kamu kurumu ya da kamu yararına hizmet veren özel bir kuruluşun belirli hizmetlerinin geçici süreyle yerine getirilmesi,

d) Toplumla faydalı birey olmayı sağlayacak bir programa katılımın sağlanması,

e) Mağdurdan veya suçtan zarar görenden özür dilenmesi.

(2) Taraflar uzlaştırma süreci sonunda edimsiz olarak da uzlaşabilirler.

### **Zamanaşımı**

**MADDE 34** – (1) Şüpheli, sanık, katılan, mağdur veya suçtan zarar görenden birine ilk uzlaşma teklifinde bulunulduğu tarihten itibaren, uzlaştırma girişiminin sonuçsuz kaldığı ve en geç uzlaştırmacının raporunu düzenleyerek büroya verdiği tarihe kadar dava zamanaşımı ile kovuşturma koşulu olan dava süresi işlemez.

(2) Uzlaşma teklifine süresi içerisinde cevap verilmemesi ya da teklifin reddedilmesi hâlinde uzlaştırma girişimi sonuçsuz kalmış sayılır.

(3) Tarafların veya kanunî temsilcisi ya da vekilinin uzlaştırma müzakerelerine katılmaktan imtina etmesi, müzakereler sırasında taraflardan birinin yazılı veya sözlü olarak uzlaşmadan vazgeçtiğini bildirmesi üzerine düzenlenen raporun büroya verildiği tarihten itibaren dava zamanaşımı ve kovuşturma koşulu olan dava süresi yeniden işlemeye başlar.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Uzlaştırmanın Yapılacağı Yer, Zaman, Uzlaştırmacı Ücreti ve Giderler**

#### **Uzlaştırmanın yapılacağı yer ve zaman**

**MADDE 35** – (1) Uzlaştırma müzakereleri;

a) Adliye binalarında uzlaştırma müzakereleri için oda tahsis edilmişse bu yerlerde,

b) Kamu kurum ve kuruluşlarında bu amaçla ayrılan yerlerde,

c) Tarafların kabul etmesi şartıyla uzlaştırmacının faaliyetlerini yürüttüğü büroda,

ç) Tarafların menfaatlerine uygun, kendilerini huzurlu hissedecekleri güvenli bir ortamda veya taraflarca kabul edilen bu işe uygun başka yerlerde, gerçekleştirilebilir.

(2) Uzlaştırma müzakerelerinin adliye binalarında gerçekleştirilmesi hâlinde toplantı odalarının düzenlenmesi, gerekirse güvenliğinin sağlanması, uzlaştırma toplantıları için tahsis sıra ve saatlerinin belirlenmesi Cumhuriyet başsavcılığı tarafından yerine getirilir.

#### **Uzlaştırmacı ücreti**

**MADDE 36** – (1) Uzlaştırmacıya her yıl Adalet Bakanlığınca hazırlanan Tarifeye göre ücret ödenir.

(2) Uzlaştırmacı ücreti, uzlaştırmacının şüpheli veya sanık ile mağdur veya suçtan zarar görenin yaşı, eğitimi, sosyal ve ekonomik durumu gibi belirgin farklılıklarını değerlendirmede ve tarafları uzlaştırmadaki becerisi, süreçte gösterdiği gayret, taraf sayısı, uyuşmazlığın kapsam ve niteliği dikkate alınarak tarifedeki alt ve üst sınırlar arasında belirlenir.

(3) Birden fazla uzlaştırmacının görevlendirildiği hâllerde uzlaştırmacı ücreti bu kişilere ayrı ayrı ve eşit olarak ödenir.

#### **Uzlaştırmacı ücretinin ödenmesi**

**MADDE 37** – (1) Görevlendirilen uzlaştırmacıya belirlenen ücret uzlaştırma sonunda düzenlenecek raporun ibrazından sonra makul süre içinde uzlaştırmadan sorumlu Cumhuriyet savcısı tarafından sarf kararı ile ödenir.

(2) Uzlaştırmacı ücretinin takdirinde uzlaştırma raporunun tamamlandığı tarihte yürürlükte olan Tarife esas alınır.

#### **Uzlaştırmacı giderleri**

**MADDE 38** – (1) Uzlaştırmacı tarafından zorunlu yol giderleri dâhil olmak üzere yapılan masraflar, ilgili yıl Uzlaştırmacı Asgari Ücret Tarifesinin 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin (1) numaralı alt bendinde

belirlenen miktarın alt sınırını geçmeyecek şekilde ayrıca ödenir.

(2) Uzlaştırıcı ücreti ve diğer uzlaştırma giderleri, yargılama giderlerinden sayılır ve bu giderler ilgili ödenekten karşılanır.

(3) Uzlaştırmanın gerçekleşmemesi hâlinde uzlaştırıcı ücreti ve diğer uzlaştırma giderleri hakkında Kanunun yargılama giderlerine ilişkin hükümleri uygulanır.

(4) Uzlaşmanın gerçekleşmesi hâlinde uzlaştırıcı ücreti ve diğer uzlaştırma giderleri Devlet Hazinesi tarafından karşılanır.

(5) Uzlaştırıcının çalışması karşılığında ücret talep etmediği hâllerde bu madde hükümleri uygulanmaz.

## YEDİNCİ BÖLÜM

### Uzlaştırma Bürosunun Kurulması, Görev ve Sorumlulukları

#### Büronun kurulması

**MADDE 39** – (1) Her Cumhuriyet başsavcılığı bünyesinde uzlaştırma bürosu kurulur ve yeteri kadar Cumhuriyet savcısı ile personel görevlendirilir.

(2) Büro iş ve işlemleri Cumhuriyet başsavcısı, Cumhuriyet başsavcı vekili veya Cumhuriyet savcısının denetimi altında yazı işleri müdürünün yönetiminde zabıt kâtabi ve diğer görevliler tarafından yürütülür.

#### Büro personelinin görev ve sorumlulukları

**MADDE 40** – (1) Yazı işleri müdürünün görev ve sorumlulukları şunlardır:

- Uzlaştırma iş ve işlemlerine ilişkin hizmetlerin yürütülmesini sağlamak ve denetlemek.
- Zabıt kâtabi ve diğer görevliler arasında iş bölümü yapmak,
- Uzlaştırma iş ve işlemlerinin verimli ve düzenli bir şekilde yürütülmesi için her türlü tedbiri almak.
- Cumhuriyet savcısının onayıyla uzlaştırıcı görevlendirmesi yapmak.
- Cumhuriyet savcısının uygun göreceği evrakın havalesini yapmak.
- Uzlaştırıcıya Cumhuriyet savcısının onayı doğrultusunda ek süre vermek.
- Mevzuattan kaynaklanan veya Cumhuriyet savcısı tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

(2) Zabıt kâtabininin görev ve sorumlulukları şunlardır:

- İş bölümüne göre kendisine verilen işleri biriktirmeden zamanında yapmak.
- Dosyaları ve evrakı doğru, eksiksiz ve zamanında UYAP bilişim sistemine kaydetmek.
- Uzlaştırma dosyalarını eksiksiz ve düzenli bir şekilde muhafaza etmek.
- Cumhuriyet savcısının onayıyla uzlaştırıcı görevlendirmesi yapmak.
- Dosya uzlaştırıcıya tevdi edildikten sonra taraflara bu hususta SMS yoluyla bilgi vermek.
- Uzlaştırma konusu suç veya suçlara ilişkin uygun görülen evrakı uzlaştırıcıya vermek.
- Uzlaştırıcıya Cumhuriyet savcısının onayı doğrultusunda ek süre vermek.
- Uzlaştırıcı tarafından hazırlanan uzlaşma teklifini içerir açıklamalı tebligat veya istinabe evrakını göndermek.

ğ) Uzlaştırıcı tarafından düzenlenen raporu ve dosyayı tutanakla teslim almak.

h) Raporu ve dosyayı gerekli iş ve işlemlerin yapılabilmesi için Cumhuriyet savcısına sunmak.

ı) Her türlü tebligat evrakını hazırlamak.

i) İş biten dosyaları arşive kaldırmak.

j) Mevzuattan kaynaklanan veya Cumhuriyet savcısı ya da yazı işleri müdürü tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

#### İş bölümü

**MADDE 41** – (1) Zabıt kâtipleri ve diğer personel arasındaki iş bölümünü; Cumhuriyet başsavcısı, Cumhuriyet başsavcı vekili veya Cumhuriyet savcısının onayını almak suretiyle yazı işleri müdürü yapar.

(2) Yazı işleri müdürü ve ilgili personel verilerin UYAP'a doğru, eksiksiz ve zamanında girilmesinden birlikte sorumludur.

#### Büroların gözetimi ve denetimi

**MADDE 42** – (1) Uzlaştırma bürosu ilgisine göre Cumhuriyet başsavcısı, Cumhuriyet başsavcı vekili veya Cumhuriyet savcısının gözetimi ve denetimi altındadır.

(2) Denetim;

- Kayıtların düzenli tutulması,
- Uzlaştırıcı görevlendirmelerinin usulüne uygun yapılması,
- Evrak havalesinin süresinde yapılması,
- Fiziki ortamda teslimi gereken evrakla ilgili işlemlerin usulüne uygun yapılması,



- d) Kararların ilgililere tebliğinin sağlanması,  
e) Mevzuattan kaynaklanan veya Cumhuriyet savcısı tarafından verilen diğer görevlerin usulüne uygun yapılması,  
hususlarını kapsar.

## **SEKİZİNCİ BÖLÜM**

### **Tutulacak Kayıt ve Kartonlar**

#### **Kayıtlar**

**MADDE 43** – (1) Cumhuriyet başsavcılığı uzlaştırma bürosunda aşağıda gösterilen kayıtların UYAP'ta; tarih, sıra numarası, hazırlayan veya onaylayan kişiye göre sorgulanabilir şekilde tutulması zorunludur:

- a) Uzlaştırma kaydı,  
b) Denetim ve performans kaydı.

(2) Bu kayıtlardaki verilerin bir veya bir kaçını bir arada sorgulanıp raporlanabilir.

(3) Bu maddede düzenlenen kayıtlara gerek görüldüğünde Bakanlık tarafından yeni kayıtlar ve mevcut kayıtlara yeni sütunlar eklenebilir.

#### **Uzlaştırma kaydı**

**MADDE 44** – (1) Cumhuriyet başsavcılığınca soruşturma ve kovuşturma evresinde yapılan uzlaştırma işlemleri için tek bir kayıt tutulur.

(2) Uzlaştırma kaydı; sıra numarası, soruşturma numarası, mahkeme adı ve esas numarası, mağdur, şikâyetçi, katılan, şüpheli, sanık, müdafî, vekil veya kanunî temsilci ile uzlaştırmacının kimlik bilgileri, uzlaştırmacının görevi ve mesleği, suçun türü, kararlaştırılan edimin türü ve süresi, dosyanın uzlaştırmacıya verildiği tarih, uzlaştırma raporunun teslim edildiği tarih, uzlaştırma işleminin sonucu ve uzlaştırmacıya ödenen ücret ile düşünceler sütunundan oluşur.

#### **Denetim ve performans kaydı**

**MADDE 45** – (1) Uzlaştırmacılar hakkında Cumhuriyet başsavcısı, Cumhuriyet başsavcı vekili veya Cumhuriyet savcısı tarafından yapılacak denetim ve performans değerlendirmeleri ile sonuçlarının tutulduğu kayıttır.

(2) Bu kayıt; dosyanın uzlaştırmacıda kaldığı süre, uzlaşma teklifi ve uzlaştırma raporunun sonucu, etik ve temel ilkelere uyma, uzlaştırma raporunun eksiksiz düzenlenmesi, müzakerelerin gizliliğine riayet edilmesi, raporun süresi içinde verilmesi ile düşünceler sütunundan oluşur.

#### **Kartonlar**

**MADDE 46** – (1) Cumhuriyet başsavcılığı uzlaştırma bürosunda aşağıda gösterilen kartonların UYAP bilişim sisteminde tutulması zorunludur.

a) Uzlaştırmacı listesi kartonu: Ağır ceza merkezi Cumhuriyet başsavcılığı yargı alanında görevli uzlaştırmacıların isim listesinin saklandığı kartondur.

b) Sarf kararı kartonu: Cumhuriyet başsavcılığınca uzlaştırma ücreti ve giderleri için düzenlenen kararların saklandığı kartondur.

## **DOKUZUNCU BÖLÜM**

### **Uzlaştırmacı Sicili, Eğitim, Sınav ve Denetim**

#### **Uzlaştırmacı sicilinin tutulması**

**MADDE 47** – (1) Uzlaştırmacı olma yetkisini kazanmış kişilerin sicilleri, sicil numarası verilmek suretiyle Daire Başkanlığınca tutulur.

(2) Sicilde; kişinin ad ve soyadı, doğum yılı, mesleği, iş adresi, uzmanlık alanı ve akademik unvanı gibi şahsî bilgileri yer alır. Bu bilgiler Daire Başkanlığı tarafından Genel Müdürlüğün internet sitesinde duyurulur.

(3) Uzlaştırmacı, sicilde yer alan kendisine ait bilgilerde meydana gelen her türlü değişikliği bir ay içinde varsa belgesiyle birlikte Daire Başkanlığına bildirmek zorundadır. Bu değişiklikler ile ilgili olarak Daire Başkanlığı tarafından elektronik ortamda gerekli düzeltmeler yapılır.

(4) Daire Başkanlığı uzlaştırmacılar hakkında ayrıca şahsî sicil dosyası tutar. Bu dosyaya uzlaştırmacının kimliği, öğrenim ve meslek durumu, bildiği yabancı dil, mesleki eserleri ve yazıları, disiplin ve ceza soruşturması ve sonuçları gibi hususlara ilişkin belgeler ile diğer belgeler konulur.

#### **Uzlaştırmacı siciline kayıt olma şartları**

**MADDE 48** – (1) Sicile kayıt başvurusu, Daire Başkanlığına elektronik ortamda başvurmak suretiyle yapılır.

(2) İlgilinin, uzlaştırmacı olarak görev yapmak istediği ağır ceza mahkemesi Cumhuriyet başsavcılığı ile

iletifim bilgilerini içerir başvuru dilekçesine;

a) Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası,

b) Mezuniyet belgesi ile hukuk fakültesi mezunları dışındakiler için not dökümüne ilişkin belgenin onaylı rneği,

c) Son altı ay içerisinde çekilmiş vesikalık fotoğraf,

) Varsa kayıtlı olunan oda, çalışılan kurum ve kuruluşun isimleri,

d) Uzlaştırmacı eğitiminin tamamlandığını gösterir katılım belgesinin aslı veya onaylı rneği, eklenir.

(3) Uzlaştırmacı siciline kaydedilebilmek için;

a) Türk vatandaşı olmak,

b) Tam ehliyetli olmak,

c) Avukatlar yönünden baroya kayıtlı olmak,

) Hukuk ğrenimi görmüş kişiler yönünden üniversitelerin hukuk fakültelerinden mezun olmak veya hukuk ya da hukuk bilgisine programlarında yeterince yer veren siyasi bilgiler, idari bilimler, iktisat veya maliye alanlarında en az dört yıllık yüksek öğrenim yapmış olmak,

d) Kasten işlenmiş bir suçtan mahkm olmamak,

e) Terör rgtleriyle iltisaklı veya irtibatlı olmamak,

f) Uzlaştırmacı eğitimini tamamlamak ve yazılı sınavda başarılı olmak,

g) Disiplin yönünden meslekten veya memuriyetten çıkarılmamış ya da geçici olarak yasaklanmamış olmak, gerekir.

(4) Sicile kayıt için başvuruda bulunacak kişinin fiilen yürütmekte olduğu asıl mesleğinin ilgili mevzuatında, uzlaştırma faaliyetini yürütmesine engel bir hüküm bulunmamalıdır.

(5) nc fıkrada sayılan sicile kayıt Őartlarını taşıdığı anlaşılan ve belgelerinde eksiklik bulunmayan başvuru sahipleri uzlaştırmacı siciline kaydedilir. İlgililerden, Şartları taşımadığı anlaşılan veya verilen bir aylık süreye rağmen eksik belgelerini sunmayan başvuru sahiplerinin sicile kayıt yapılmaz.

(6) Başvurular hakkında geliş tarihinden veya eksik belgenin ikmalinden itibaren iki ay içinde karar verilerek ilgisine de tebliğ edilir.

(7) Belge eksikliği nedeniyle sicile kayıt talebi reddedilen kişiler eksik belgeleri ikmal ederek yeniden sicile kayıt için başvuruda bulunabilirler.

(8) Uzlaştırmacı, nc fıkrada sayılan Őartlarla ilgili olarak, kendisine ait bilgilerde meydana gelen her türlü değişikliği bir ay içinde, varsa belgesi ile birlikte Daire Başkanlığına bildirmek zorundadır.

(9) Sınavda başarılı olanların sınav sonuçları, yenileme eğitimlerini de tamamlamak Şartıyla, sicile kayıt yaptırınca kadar geçerliliğini korur.

#### **Uzlaştırmacı sicilinden ve listeden ıkarılma**

**MADDE 49** – (1) Uzlaştırmacı olabilmek için aranan koşulları taşımadığı hâlde sicile kaydedilen veya daha sonra bu koşulları kaybeden ya da uzlaştırma göreviyle bağdaşmayan tutum ve davranışlarda bulunan, Kanunun ngrdğ yükümlülükleri önemli ölçüde veya sürekli yerine getirmeyen, performans değerlendirmeleri sonucunda yeterli bulunmayan, etik ilkelere aykırı davranan, yenileme eğitimini tamamlamayan uzlaştırmacı Daire Başkanlığınca sicilden ve listeden çıkarılır.

(2) Etik ilkelere aykırı hareket edilmesi halinde ihlalin niteliğine göre sicilden ve listeden çıkarma yaptırımı yerine uyarma veya bir yıla kadar geçici süreye listeden çıkarma yaptırımı uygulanabilir.

(3) Sicil ve listeden çıkarılma işleminden önce, uzlaştırmacının yazılı savunması alınır. Uzlaştırmacı, yazılı savunmada bulunması için kendisine yapılan yazılı bildirim tebliğinden itibaren on günlük süre içinde savunmasını vermek zorundadır. Tebliğden imtina eden veya bu süre içinde savunmada bulunmayan uzlaştırmacı savunma hakkından vazgeçmiş sayılır.

(4) Etik ilkelere aykırı hareket edilmesi nedeniyle hakkında uyarma yaptırımı uygulanan uzlaştırmacı, Daire Başkanlığınca yazılı olarak uyarılır, uyarıya uyulmaması halinde üçüncü fıkrada gereğince savunması alındıktan sonra sicil ve listeden çıkarılmasına karar verilir ve bu karar ilgisine tebliğ edilir.

(5) Uzlaştırmacı, sicilden ve listeden çıkarılmasını her zaman isteyebilir. Bu durumda olanlar, sınav Şartları dışındaki Şartları haiz ise yeniden sicile kayıt yaptırabilirler.

#### **Uzlaştırmacı eğitimi**

**MADDE 50** – (1) Uzlaştırmacı olarak görevlendirilecek kişilerin görevlerine başlamadan önce eğitim almaları ve görev yaptıkları sürece eğitime tâbi tutulmaları sağlanır.

(2) Eğitim; alternatif uyuşmazlık zm, iletifim ve müzakere becerileri ile yöntemlerini geliştirmeyi; mağdur, suçtan zarar gören, şüpheli ya da sanık ile birlikte çalışmanın özel koşulları ve ceza adaleti sistemi hakkında

bilgi sahibi olma hususlarında yeterlilik kazandırmayı amaçlar.

(3) Eğitimin konusu; görev yapacak kişilerin sahip olmaları gereken asgari nitelikler, bilgi düzeyi ve kişisel yeteneklerinin geliştirilmesinden oluşur. Uzlaştırıcı olarak görevlendirilecek kişilere, Daire Başkanlığına belirlenen konularda teorik ve uygulamalı eğitim verilir.

(4) Uzlaştırıcı olacak kişilere otuz altı saati teorik ve on iki saati uygulamalı olmak üzere en az kırk sekiz ders saati eğitim verilir. Günlük eğitim sekiz saatten fazla olamaz ve eğitim grupları en fazla otuz kişiden oluşur. Bu sayıdan daha fazla kişiden oluşan gruplar için Daire Başkanlığından ayrıca izin alınır.

(5) Uygulamalı eğitim; adayların, bireysel ve gruplar hâlinde iletişim ve müzakere tekniklerini kullanma becerilerini geliştirmelerini sağlayacak örnek uyuşmazlık çözüm çalışmaları ile uygulama gözetimi faaliyetlerini içerir. Uzlaştırıcı eğitimi alan kişilerden örnek bir uyuşmazlık senaryosu ortaya koymaları, uzlaştırma yöntemi kullanarak sonuçlandırmaları ve eğitimlerle birlikte grup değerlendirmeleri yapmaları beklenir.

(6) Uzlaştırıcılara, uzlaştırıcı eğitim izni verilen kuruluşlarca teorik ve uygulamalı, toplam sekiz ders saatinden az olmamak üzere iki yılda en az bir defa yenileme eğitimi verilir. Uzlaştırıcılar iki yılda bir verilen bu eğitime katılmak zorundadırlar.

(7) Eğitime katılanların, belgeye dayalı ve eğitim kuruluşlarınca kabul edilen haklı bir mazeretleri olmadıkça uzlaştırıcı eğitimi süresince verilen ders ve çalışmalara katılımları zorunludur. Eğitim kuruluşlarınca, adayların derslere devam durumunu gösteren çizelge düzenlenir ve kabul edilebilir haklı bir mazereti bulunmaksızın derslerin 1/12'sine devam etmeyenlerin eğitim programıyla ilişkisi kesilir.

(8) Eğitim kuruluşları, eğitimlerini başarı ile tamamlayan kişilere en geç bir ay içinde uzlaştırıcı eğitimini tamamladıklarına dair katılım belgesi verirler.

#### **Eğitim kuruluşlarına izin verilmesi**

**MADDE 51** – (1) Uzlaştırıcı eğitimi; üniversitelerin hukuk fakülteleri, Türkiye Barolar Birliği veya Türkiye Adalet Akademisi tarafından verilir. Bu kuruluşlar Bakanlıktan izin alarak eğitim verebilirler. İzin verilen eğitim kuruluşlarının listesi elektronik ortamda yayımlanır.

(2) İzin için yazılı olarak başvurulur. Başvuruda; eğitimin içeriği ve sürelerini kapsar şekilde eğitim programı, eğiticilerin sayısı, unvanları ve uzmanlıkları ile yeterlilikleri ve eğitim verilecek mekânlar hakkında gerekçeli ve yeterli bilgiler verilir.

(3) Başvuruda sunulan belgelere dayalı olarak, eğitimin amacına ulaşacağı, eğitimin yapılacağı mekânların uygunluğu ve eğitim kuruluşlarında eğitim faaliyetinin devamlılığının sağlanacağı tespit edilirse, ilgili eğitim kuruluşuna en çok beş yıl için geçerli olmak üzere izin verilir ve eğitim kuruluşları listesine kaydedilir.

(4) İki ve üçüncü fıkralarda belirtilen nitelikleri taşımadığı anlaşılan eğitim kuruluşunun başvurusu, başvuru talebinin Bakanlığa ulaştığı tarihten itibaren iki ay içinde incelenerek reddedilir ve karar ilgisine tebliğ edilir. Bakanlıkça iki ay içinde karar verilemediği takdirde talep reddedilmiş sayılır.

(5) İzin süresi uzatılmayan veya izni iptal edilen eğitim kuruluşu, eğitim kuruluşları listesi ile elektronik listeden silinir. Bu eğitim kuruluşuna ait belgeler, dosyasında saklanır.

#### **İzin süresinin uzatılması**

**MADDE 52** – (1) Eğitim kuruluşları listesine kayıtlı olan bir eğitim kuruluşu kayıt süresinin bitiminden en erken bir yıl ve en geç üç ay önce, eğitim kuruluşları listesindeki kaydın geçerlilik süresinin uzatılmasını yazılı olarak talep edebilir. Eğitim kuruluşunun 53 üncü maddeye göre sunduğu raporlardan, uzlaştırıcı eğitiminin başarılı şekilde devam ettiğinin anlaşıldığı ve 54 üncü maddede belirtilen sebeplerin bulunmadığı hâllerde, verilmiş bulunan iznin geçerlilik süresi her defasında beş yıl uzatılabilir. Eğitim kuruluşu, süresi içinde yaptığı başvuru hakkında karar verilinceye kadar listede kayıtlı kalır.

(2) İzin süresinin uzatılmasına ilişkin talepler, talebin Bakanlığa ulaştığı tarihten itibaren iki ay içinde incelenerek karara bağlanır ve karar ilgisine tebliğ edilir.

#### **Daire başkanlığına bilgi verme yükümlülüğü**

**MADDE 53** – (1) Eğitim kuruluşları, her yıl ocak ayında bir önceki yıl içinde gerçekleştirdikleri eğitim faaliyetinin kapsamı, içeriği ve başarısı konusunda Daire Başkanlığına bir rapor sunar.

(2) Rapor sunmayan eğitim kuruluşuna yazılı ihtarda bulunularak bir aylık süre verilir. İhtarda, raporun verilen süreye rağmen sunulmaması hâlinde eğitim verme izninin iptal edileceği hususu belirtilir.

#### **Eğitim kuruluşuna verilen iznin iptali**

**MADDE 54** – (1) Aşağıdaki hâllerde eğitim kuruluşuna verilmiş olan izin Bakanlık tarafından iptal edilir:

- İzin verilebilmesi için aranan şartlardan birinin ortadan kalkması veya mevcut olmadığının tespiti.
- Eğitimin Yönetmeliğe uygun şekilde verilmediğinin tespiti.
- Uzlaştırıcı eğitimi katılım belgesi düzenlenmesinde sahtecilik veya önemli hatalar yapılması.
- 53 üncü maddedeki rapor verme yükümlülüğünün yapılan ihtara rağmen yerine getirilmemesi.

d) Eğitim faaliyetinin devamlılığının sağlanmadığının tespiti.

(2) Eğitim kuruluşunun yazılı talebi üzerine Bakanlıkça her zaman eğitim izninin iptaline karar verilebilir.

**Sınav, yeri, şekli, günü ve konusu**

**MADDE 55** – (1) Uzlaştırmacı eğitimini tamamlayanların sicile kayıt olabilmeleri için yazılı sınavda başarılı olmaları zorunludur.

(2) Sınav yılda en fazla iki kez yapılır. Sınavın yapılacağı yer, tarih ile saati Daire Başkanlığınca belirlenir ve Genel Müdürlüğün internet sayfasından yayımlanmak suretiyle duyurulur.

(3) Sınav, uzlaştırmacı eğitimi sırasında verilen konuları kapsar.

**Sınav başvuru mercii ve şekli**

**MADDE 56** – (1) Yazılı sınava başvuru Daire Başkanlığına son başvuru günü mesai bitimine kadar elektronik ortamda başvurmak suretiyle yapılır.

(2) İlgilinin başvurusuna; T.C. kimlik numarası ve uzlaştırmacı eğitimini tamamladığını gösteren katılım belgesi ile mezuniyet belgesi asılları veya onaylı suretleri eklenir.

(3) Başvuru ile ilgili diğer hususlar sınav ilânı ile belirtilir.

**Sınav başvuru formunun incelenmesi**

**MADDE 57** – (1) Başvuru formu, ilgilinin yazılı sınava girebilme hakkını taşıyıp taşımadığının tespiti açısından incelenir.

(2) Başvuru formundaki soruların bir veya birkaçını cevapsız bırakanlar ile sınava girebilme hakkını taşımadığı tespit edilenlerin başvuruları reddedilip, bu durum kendilerine bildirilir.

(3) Yazılı sınava girebilme hakkını taşıyanlara ilişkin gerekli bilgiler, sınavı yapacak kuruma iletilir. Sınav giriş ve kimlik belgesi ilgili kurumca başvurana gönderilir.

**Sınavın yapılışı**

**MADDE 58** – (1) Yazılı sınav, test yöntemi ile fizikî veya elektronik ortamda yapılır.

(2) Bu sınav, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı veya yükseköğretim kurumları arasından Bakanlıkça belirlenecek bir kuruluşa yaptırılabilir.

**Sınavda başarı puanı**

**MADDE 59** – (1) Yazılı sınavda yüz üzerinden en az yetmiş puan alanlar başarılı sayılırlar.

**Sınav sonuçlarının açıklanması ve itiraz**

**MADDE 60** – (1) Daire Başkanlığı, yazılı sınav sonuçlarını, sınav sonuçlarının kendisine intikâl ettiği tarihten itibaren bir ay içinde ilân eder.

(2) İlgililer, sınav sonuçlarının ilânından itibaren yedi gün içinde Daire Başkanlığına yazılı olarak itiraz edebilirler.

(3) Sınav yapılan itirazlar sınavı yapan kuruma Başkanlık tarafından yedi gün içinde bildirilir. İtiraz sonuçları da ilgililere aynı süre zarfında Başkanlıkça yazılı olarak bildirilir.

(4) Sınav yapılan itirazlar, sınavı yapan kurum tarafından karara bağlanır.

(5) Yapılan sınavlarda hatalı sorulara tekabül eden puanlar eşit şekilde diğer sorulara dağıtılır. Ancak, soruların yüzde beşinden fazlasının hatalı olduğunun ikinci fıkrada belirtilen süre içinde yapılan itirazlar üzerine veya herhangi bir şekilde tespit edilmesi hâlinde, sınav iptal edilir ve en kısa sürede yeni sınav yapılır.

**Sınavın geçersiz sayılması**

**MADDE 61** – (1) Sınavı girenlerden;

- İzin almadan sınav salonu veya yerini terk edenler,
  - Sınavlarda kopya çekenler veya kopya çekmeye teşebbüs edenler,
  - Sınavlarda kopya verenler veya kopya vermeye teşebbüs edenler,
  - Kendi yerine başkasının sınavlara girmesini sağlayanlar,
  - Sınavların düzenine aykırı davranışta bulunanlar,
- hakkında tutanak düzenlenir ve bunların sınavları geçersiz sayılır.

(2) Sınavı kazananlardan başvuru formunda gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu tespit edilenlerin sınavları da geçersiz sayılır. Bu durumda olanlar hiçbir hak talebinde bulunamazlar. Ayrıca gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu tespit edilenler hakkında idarî ve yasal işlemler yapılır.

**Sınavda başarısız kabul edilme**

**MADDE 62** – (1) Sınavı başvuranlardan;

- Yapılan sınavda yetmiş puandan daha düşük puan alanlar,
  - Sınavı geçersiz sayılanlar,
  - Sınavı katılmayanlar,
- başarısız kabul edilirler.

#### **Tekrar sınav hakkı**

**MADDE 63** – (1) 61 inci maddenin birinci fıkrasının (a) bendi gereğince sınavı geçersiz sayılanlar ile 62 nci maddenin birinci fıkrasının (a) ve (c) bentleri gereğince sınavda başarısız kabul edilenler, sınava tekrar girebilme hakkına sahiptirler.

#### **Sınav evrakının saklanması ve imhası**

**MADDE 64** – (1) Sınavda başarılı olanlara ait sınav başvuru evrakı, ilgili olduğu şahsî sicil dosyasına konulur. Sınavda başarısız olanlara ait sınav başvuru evrakı ise sınav sonuçlarının ilânından itibaren altı ay içinde talep etmeleri hâlinde iade edilir. Belirtilen sürede iade edilmeyen evrak tutanak ile imha edilir. Ancak, idarî yargı yoluna başvuranlar hakkındaki evrakın muhafazasına dava sonuçlanıncaya kadar devam edilir.

#### **Denetim usulü**

**MADDE 65** – (1) Eğitim kuruluşları; Kanun ve bu Yönetmelik hükümlerinin yerine getirilip getirilmediğini tespit etmek amacı ile Daire Başkanlığınca denetlenir.

(2) Uzlaştırmacılar; görev yaptıkları yerin Cumhuriyet başsavcısı, Cumhuriyet başsavcı vekili veya görevlendirilen Cumhuriyet savcısı tarafından denetlenir.

(3) Eğitim izni verilen kuruluşların ve uzlaştırmacıların denetimi her yıl yapılır.

(4) İhbar veya şikâyet üzerine uzlaştırmacılar ve eğitim izni verilen kuruluşlar her zaman denetlenebilir.

#### **Denetim görevlileri**

**MADDE 66** – (1) Uzlaştırmacı eğitim kuruluşlarının denetim işlerinde görevlendirilmek üzere Daire Başkanlığında yeterli sayıda denetim görevlisi istihdam edilir.

#### **Denetimin kapsamı**

**MADDE 67** – (1) Eğitim kuruluşları;

a) Eğitim hizmetlerinin Kanun ve bu Yönetmelik hükümlerine ve amacına uygun olarak yürütülmesi,  
b) Faaliyet izinlerinin ve eğitim görevlilerinin çalışma izinlerinin mevcut ve geçerli olması,  
c) Eğitim programlarının usulüne uygun olarak hazırlanması, bu programların eğitim süresince gerektiği şekilde ve eksiksiz olarak uygulanması,

ç) Kayıtların usulüne uygun olarak tutulması, yönlerinden denetlenir.

(2) Uzlaştırmacılar;

a) Yönetmelikte belirtilen temel ve etik ilkelere uygun hareket edilmesi,

b) Uzlaşma teklifi ve uzlaştırma raporunun usulüne uygun düzenlenmesi,

c) Uzlaştırma işlemlerinin süresi içinde tamamlanması,

ç) Uzlaştırma müzakerelerinin gizliliğine riayet edilmesi,

d) Kanun ve bu Yönetmeliğin öngördüğü yükümlülüklerle uygun hareket edilmesi, yönlerinden denetlenir.

#### **Denetim sonucunun izlenmesi**

**MADDE 68** – (1) Denetim sonucunda eğitim kuruluşları yönünden denetim görevlileri, uzlaştırmacılar yönünden ise ilgili Cumhuriyet başsavcısı, Cumhuriyet başsavcı vekili veya Cumhuriyet savcısı tarafından bir rapor düzenlenir.

(2) Düzenlenen raporun bir sureti denetlenen kuruluşun veya ilgili Cumhuriyet başsavcılığının arşivinde muhafaza edilir, diğer sureti de Daire Başkanlığına sunulur.

(3) Denetim sonucunda tespit edilen eksiklikler Daire Başkanlığınca ilgili eğitim kuruluşlarına yazılı şekilde bildirilerek bu eksikliklerin giderilmesi için uygun bir süre verilir. Verilen süre sonunda eksiklikler giderilmediği takdirde veya denetim sonucu konusu suç teşkil eden uygulamalar tespit edildiğinde adlî ve idarî işlemlere başlanır.

(4) Suç işlediği tespit edilen uzlaştırmacı veya eğitim kuruluşları hakkında bu Yönetmeliğin 49 ve 54 üncü maddeleri uyarınca işlem yapılır.

## **ONUNCU BÖLÜM**

### **Daire Başkanlığı**

#### **Daire Başkanlığı**

**MADDE 69** – (1) Daire Başkanlığı, bir daire başkanı, yeteri kadar tetkik hâkimi ve diğer personelden oluşur.

#### **Daire Başkanlığının görevleri**

**MADDE 70** – (1) Daire Başkanlığının görevleri şunlardır:

a) Ön ödeme, uzlaştırma ve kamu davasının açılmasının ertelenmesi gibi alternatif usullerin etkin şekilde

uygulanmasını sağlamak.

b) Görev alanıyla ilgili olarak uygulamayı takip etmek ve ortaya çıkan sorunların nedenlerini araştırarak çözüm önerilerini Bakanlığa sunmak.

c) Uzlaştırmacı temel eğitimine ilişkin usul ve esaslar ile eğitim verecek kurum ve kuruluşların niteliklerini belirlemek ve bunlara izin verilmesini Bakanlığın onayına sunmak, bu kurum ve kuruluşları listelemek ve elektronik ortamda yayımlamak.

ç) Uzlaştırmacı eğitimi sonunda yapılacak sınavın usul ve esaslarını belirlemek ve sınavları yapmak.

d) Yazılı sınavın süresi, soru sayısı ve konulara göre ağırlıkları ile puanlama esaslarını belirlemek.

e) Yazılı sınav ile ilgili soruları uzlaştırmacı eğitimi veren eğitim kuruluşlarına hazırlattırmak.

f) Uzlaştırmacı siciline kabule ilişkin usul ve esasları belirlemek, uzlaştırmacıların sicile kabulüne ve sicilden çıkarılmasına karar vermek, sicile kayıtlı uzlaştırmacıları, görev yapmak istedikleri Cumhuriyet başsavcılıklarına göre listelemek.

g) Uzlaştırmacılara verilecek dosyaların tevzi esasları ile aylık olarak verilebilecek azami dosya sayısını belirlemek.

ğ) Uzlaştırmacıların denetimine ve performansına ilişkin usul ve esasları belirlemek.

h) Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları konusunda kamuoyunu bilgilendirici çalışmalar yapmak.

ı) Ulusal veya uluslararası düzeyde bilimsel toplantılar düzenlemek, yayınlar yapmak, bu nitelikteki çalışmaları teşvik etmek ve desteklemek.

i) Görev alanına giren istatistiklerin derlenmesi ve yayımı konusunda Bakanlığın ilgili birimleriyle iş birliği hâlinde çalışmak.

j) Görev alanıyla ilgili kamu ya da özel kurum veya kuruluşlarla iş birliği yapmak.

k) Uzlaştırmacı Asgari Ücret Tarifesini hazırlamak.

#### **Uzlaştırmacı listelerinin oluşturulması ve ilânı**

**MADDE 71 – (1)** Daire Başkanlığınca bu Yönetmeliğin 47 ve 48 inci maddeleri uyarınca sicildeki kayıt sırası, ilgilinin görev yapmak istediği ağır ceza mahkemesi Cumhuriyet başsavcılığı yargı çevresi ve uzlaştırmacı ihtiyacı esas alınmak suretiyle uzlaştırmacı listeleri oluşturulur.

(2) Uzlaştırmacı listeleri, UYAP bilişim sistemine Daire Başkanlığınca eklenir.

(3) Uzlaştırmacı görevlendirilmesi Cumhuriyet başsavcılıkları tarafından Daire Başkanlığınca belirlenen listelere göre yapılır.

(4) Daire Başkanlığınca oluşturulan uzlaştırmacı listeleri Bakanlıkça ilân edilir.

## **ON BİRİNCİ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Geçiş hükmü**

**GEÇİCİ MADDE 1 – (1)** Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç altı ay içinde Daire Başkanlığınca uzlaştırmacı listeleri oluşturulur. Bakanlık tarafından bu listelere uygun uzlaştırmacı görevlendirmesi amacıyla bir ilân yapılır. İlân yapılıncaya kadar Kanununun 253 üncü maddesinde 6763 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile yapılan değişiklik öncesinde öngörülen usule göre belirlenen uzlaştırmacılar görevlendirme yapılmasına devam olunur ve bu uzlaştırmacılar görevlerini tamamlar.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 72 – (1)** 26/7/2007 tarihli ve 26594 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ceza Muhakemesi Kanununa Göre Uzlaştırmacının Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 73 – (1)** Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 74 – (1)** Bu Yönetmelik hükümlerini Adalet Bakanı yürütür.

## EK 2

Sayın İlgili:

Bu görüşme formu İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesinde “Uzlaştırma ve İletişim” konusunda yapılmakta olan bir yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacaktır. Desteğiniz için teşekkür ederim.

Özlem GÖNÜL

Görüşme yapılan kişiyle ilgili bilgiler:

- Yaşınız
- Cinsiyetiniz
- Medeni Durum
- Eğitim Durumu (Üniversite / Fakülte /Bölüm)
- Mesleğiniz (Sektör)
- Gelir Durumunuz (TL)
  - o 1000 - 2500
  - o 2501 - 4000
  - o 4001 ve üstü

1. Size göre uzlaştırma hizmeti verilirken iletişim becerileri önemli mi? Neden?
2. Size göre uzlaştırma eğitiminde iletişimle ilgili verilen dersler yeterli mi? Yetersiz ise önerileriniz nelerdir?
3. Uzlaştırma görüşmelerinde ağırlıklı olarak hangi görüşme çeşitlerini kullanıyorsunuz? (Telefonla Görüşme, Yüz Yüze Görüşme, Grup Görüşmesi, Telefon/Video/Konferans Görüşme)
4. Uzlaştırma görüşmelerini ne tür ortamlarda gerçekleştiriyorsunuz? Uygun ortam (fiziksel mekân) bulmakta sorunlar yaşıyorsunuz?
5. Uzlaştırma görüşmelerinde ne tür iletişim engelleriyle karşılaşıyorsunuz?
6. Uzlaştırma görüşmelerinin daha başarılı sonuçlanması için ne gibi iletişim önerilerinde bulunabilirsiniz?
7. Başarısız sonuçlanan uzlaşma görüşmelerinde iletişimin ne gibi önemi vardır?
8. Konuyla ilgili görüş ve önerileriniz nelerdir?