



ANKARA

HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**SOSYAL ETKİLEŞİMDE YENİ MEDYANIN ROLÜ:
ARABULUCULARIN FACEBOOK TOPLULUK SAYFALARI
KULLANIMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Sultan BAYRAM

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Erol İLHAN

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
GAZETECİLİK ANABİLİM DALI
SİYASAL İLETİŞİM BİLİM DALI**

TEMMUZ - 2019



ANKARA
HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**SOSYAL ETKİLEŞİMDE YENİ MEDYANIN ROLÜ:
ARABULUCULARIN FACEBOOK TOPLULUK SAYFALARI
KULLANIMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Sultan BAYRAM

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Erol İLHAN**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
GAZETECİLİK ANABİLİM DALI
SİYASAL İLETİŞİM BİLİM DALI**

TEMMUZ- 2019

**SOSYAL ETKİLEŞİMDE YENİ MEDYANIN ROLÜ: ARABULUCULARIN
FACEBOOK TOPLULUK SAYFALARI KULLANIMI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Sultan BAYRAM

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
GAZETECİLİK ANABİLİM DALI
SİYASAL İLETİŞİM BİLİM DALI**

**ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

TEMMUZ 2019

Sultan BAYRAM tarafından hazırlanan “Sosyal Etkileşimde Yeni Medyanın Rolü: Arabulucuların Facebook Topluluk Sayfaları Kullanımı Üzerine Bir Araştırma” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ/ ~~OY ÇOKLUĞU~~ ile Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Gazetecilik Anabilim Dalında Siyasal İletişim Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Erol İLHAN

Gazetecilik Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

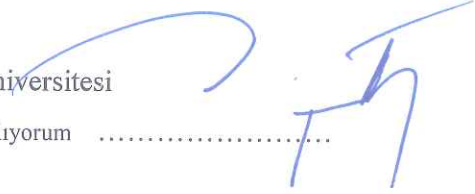
Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



Başkan : Prof. Dr. Nurettin GÜZ

Gazetecilik Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

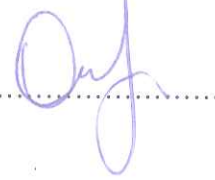
Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



Üye : Dr. Öğr. Üyesi Elif EŞİYOK

Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, Atılım Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



Tez Savunma Tarihi: 09/07/2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.




Prof. Dr. Figen ZAİF

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Sultan BAYRAM

09.07.2019

SOSYAL ETKİLEŞİMDE YENİ MEDYANIN ROLÜ: ARABULUCULARIN
FACEBOOK TOPLULUK SAYFALARI KULLANIMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

(Yüksek Lisans Tezi)

Sultan BAYRAM

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
Temmuz 2019

ÖZET

Uyuşmazlık, en az iki tarafın olduğu çatışma hali olarak tanımlanabilir. Uyuşmazlığın taraflarından her biri kendi amacının peşinden koşar ve amacını gerçekleştirmek için diğeri ile etkileşimde bulunmak zorundadır. Bu nedenle her anlaşmazlık, uyuşmazlık boyutuna gelmediği sürece çatışmaya dönüşmeyebilir. Uyuşmazlığa düşen taraflar sorunu kendi aralarında konuşarak, müzakere ederek çözemelerse, üçüncü bir kişiden, arabulucudan yardım alabilirler. Tarafsız ve bağımsız konumda olan arabulucu, taraflar arasındaki iletişimi sağlayarak, sorunun müzakere edilmesi ve çözüme kavuşturulması için onlara aracılık eder. Bu çalışmada kişilerarası çatışmaların çözümünde rol alan arabulucu ve müzakerecilerin oluşturduğu Facebook topluluk sayfaları üzerinden yapılan paylaşımlar içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Aynı zamanda, araştırma konusu ile ilgili hazırlanan yarı yapılandırılmış soru formuna katılımcıların verdiği yanıtlar üzerinden, arabulucuların sürece, sosyal medyadaki paylaşımlara ve kadın arabulucunun rolüne ilişkin bakış açıları tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda, arabulucuların Facebook üzerinden etkileşimde bulunarak, hareketsiz sosyalleştikleri tespit edilmiştir. Diğer yandan arabuluculuk sürecinde kadının rol almasının, görüşme ortamını yumuşattığı, çözüme ve uygulanabilir anlaşmalara varma olasılığını artırdığı görülmüştür.

Bilim Kodu : 116513
Anahtar Kelimeler : Uyuşmazlık Çözümü, Arabuluculuk, Facebook, Hareketsiz Sosyalleşme
Sayfa Adedi : 139
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Erol İLHAN

THE ROLE OF NEW MEDIA IN SOCIAL INTERACTION: A RESEARCH ON USING
FACEBOOK COMMUNITY PAGES

(Master Thesis)
Sultan BAYRAM

ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL FOR ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY

July 2019

ABSTRACT

Disagreement can be defined as conflict between at least two different parties. Each party will seek to reach their own aim through the necessary interaction with the other party. Contradiction can develop into conflict when disagreement occurs. If the parties cannot resolve their conflict through discussion, they can get support from mediators. As the mediators should remain neutral, they can help the parties to communicate to resolve their conflict. This thesis will focus on the mediators specializing on the interpersonal conflict through the content analysis of mediators on Facebook publications. In addition, the study analyzes the perspectives of mediators about the mediation process, the shares in the social media and the role of the female mediator through the results of a semi-structured questionnaire. By interacting with Facebook, it has been determined that they are socialized by immobility. On the other hand, the role of women in the mediation process was seen to soften the interview environment and increase the possibility of reaching the agreement and applicable solutions.

Science Code : 116513

Key Words : Disagreement Resolution, Mediation, Facebook, Still Socialization

Page Number : 139

Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Erol ILHAN

TEŞEKKÜR

Tezimin hazırlanma sürecinde her daim pozitif yaklaşımını, desteğini, bilgisini ve görüşlerini benden hiç esirgemeyen değerli hocam ve tez danışmanım Doç. Dr. Erol İLHAN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

1996 yılında Hukuk Fakültesini bitirdikten 20 yıl sonra, yeniden öğrenci olmama katlanan ve ailevi sorumluluklarımı ihmal etmeme göz yuman, bu süreçte umutsuzluğa kapıldığımda beni yüreklendiren ve desteklerini hiç esirgemeyen sevgili kızım Berfin, oğlum Arda ve eşim Necati BAYRAM'a sabırlarından dolayı çok teşekkür ederim.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLoların LİSTESİ.....	x
RESİMLERİN LİSTESİ.....	xi
KISALTMALAR.....	xii
1. GİRİŞ.....	1
2. ENFORMASYON TOPLUMU VE YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ.....	7
2.1. Enformasyon Toplumu ve İletişim Teknolojisindeki Gelişmeler.....	7
2.2. İletişim Teknolojisinin Gelişimi.....	8
2.2.1. İnternet.....	9
2.2.2. İnternetin Dönüşümü, Web 2.0.....	10
2.3. Yeni Medyadaki Değişimin İletişime Etkileri.....	11
2.4. Sosyal Ağlar.....	13
2.4.1. Bir Sosyal Paylaşım Ağı Olarak Facebook.....	14
2.4.2. Facebook’da Etkileşim (Hareketsiz Toplumsallaşma).....	17
2.4.3. Uyuşmazlık Çözümünde İletişimin Önemi ve Sosyal Medyada Etkileşim.....	23
3. UYUŞMAZLIK ANALİZİ VE ÇÖZÜMÜ ALANI.....	27
3.1. Uyuşmazlık, Anlaşmazlık ve Çatışma Tanım ve Farklılıklar.....	27
3.2. Uyuşmazlık Analizi ve Çözümü Alanı.....	28
3.2.1. Uyuşmazlık Analizi.....	28
3.2.2. Uyuşmazlık Yönetimi.....	31
3.2.3. Uyuşmazlık Çözümü.....	32
3.3. UAÇ Sürecinin Tarihsel Gelişimi.....	33

3.3.1. UAÇ Sürecinin Dünyada Tarihsel Gelişimi.....	33
3.3.2. UAÇ Sürecinin Türkiye’de Tarihsel Gelişimi	34
3.4. Uyuşmazlıkların ve Anlaşmazlıkların Yönetimi ve Çözümü Konusundaki Yaklaşımlar.....	35
3.4.2. Üçüncü Bir Tarafın Özel Kararı.....	37
3.4.3. Hukuki (Kamusal) Otoriter Üçüncü Bir Tarafın Karar Alması	37
3.4.4. Hukuk Dışı Zorlayıcı Kararlar	37
3.5. Arabuluculuk	38
3.5.1. Dünyada Arabuluculuğun Tarihsel Gelişimi	39
3.5.2. Türkiye’de Arabuluculuğun Tarihsel Gelişimi	41
4. ARABULUCULARIN KURDUĞU FACEBOOK TOPLULUK SAYFALARINA YÖNELİK İÇERİK ANALİZİ.....	45
4.1. Yöntem.....	45
4.2. Bulgular	48
4.2.1. Genel Değerlendirme	48
4.2.2. Facebook Sayfalarının Genel Görünümü.....	50
4.2.2.1. Arabulucu.....	50
4.2.2.2. Arabuluculuk ve Uzlaştırma	51
4.2.2.3. GMN Türkiye.....	51
4.2.2.4. Türkiye Arabulucular Platformu	52
4.2.3. Facebook Sayfalarının Karşılaştırmalı Analizi	53
4.2.4. Uluslararası Arabulucuların Kurduğu Facebook Topluluk Sayfası Örneği: Young Mediators Initiative (YMI).....	69
4.3. Soru Formunu Cevaplayan Katılımcıların Arabuluculuk Sürece İle İlgili Tespit ve Değerlendirmeleri	71
4.3.1. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinin Adalete Erişime Etkisi.....	72
4.3.2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yönteminin Özellikleri	73
4.3.3. Bir Yaşam Becerisi: Uyuşmazlık Yönetimi ve Çözüm Yöntemi	74
4.3.4. İlkeli Müzakere ile Pazarlıkçı Müzakere Tekniklerinin Karşılaştırılması	74
4.3.5. Kendi Kararını Verme Özgürlüğü: Sorumluluk Alma.....	75

4.3.6. Arabulucuların Sosyal Medyada Etkileşimi	76
4.3.7. Dünya ve Türkiye’deki ADR Uygulamalarının Kıyaslanması	77
4.3.8. Devlet ve Özel Sektörün Arabuluculuğa Yaklaşımı	81
4.3.9. Arabulucuların Yetkinliği	83
4.3.10. Toplumun Arabuluculara Bakışı	85
4.3.11. Çatışmaların Barışçıl Çözümünde Kadının Rolü	86
5. SONUÇ	89
KAYNAKLAR	95
EKLER	101
ÖZGEÇMİŞ	139

TABLULARIN LİSTESİ

Tablo 2.1. Ülkelerin Facebook Kullanıcı Sayıları.....	16
Tablo 3.1. Anlaşmazlık yönetim, çözüm, yaklaşım ve yöntemleri.....	35
Tablo 4.1. Facebook sayfalarındaki paylaşımların dağılımı.....	53
Tablo 4.2. Facebook sayfalarının üye sayısı.....	54
Tablo 4.3. Facebook sayfalarındaki paylaşımların cinsiyete göre dağılımı.....	54
Tablo 4.4. Facebook sayfalarında en fazla paylaşılan konular.....	55
Tablo 4.5. Paylaşılan konu başlıklarının Facebook sayfalarına göre dağılımı.....	56
Tablo 4.6. Paylaşımın kaynağı.....	59
Tablo 4.7. Paylaşımın coğrafik dağılımı.....	61
Tablo 4.8. Facebook sayfalarında paylaşılan reklamların dağılımı.....	62
Tablo 4.9. Facebook sayfalarında paylaşılan video ve fotoğraf dağılımı.....	64
Tablo 4.10. Dahili link sayısı ve uzandığı portal.....	66
Tablo 4.11. Harici link sayısı ve uzandığı portal.....	68
Tablo 4.12. Katılımcılara ilişkin bilgiler.....	71

RESİMLERİN LİSTESİ

Resim 4.1. Arabulucu Facebook sayfası kapak resmi.....	50
Resim 4.2. Arabulucu ve Uzlaştırma Facebook sayfası kapak resmi.	51
Resim 4.3. GMN Türkiye Facebook sayfası kapak resmi.....	51
Resim 4.4. Türkiye Arabulucular Platformu Facebook sayfası kapak resmi.	52
Resim 4.5. Facebook sayfalarında paylaşılan toplantı-eğitim duyurularından örnekler.	57
Resim 4.6. Facebook sayfalarında paylaşılan ADB duyuru ve Yargıtay kararlarından örnekler.....	58
Resim 4.7. Facebook sayfalarında paylaşılan internet haberlerinden örnekler.	58
Resim 4.8. Paylaşımın kaynağının siyasetçi ve bürokrat olduğu paylaşımlardan örnekler.	60
Resim 4.9. Arabulucu Facebook sayfasında içeriğin kaynağının ünlüler olduğu paylaşımlardan örnekler.	60
Resim 4.10. GMN sayfasında İngilizce ve İngilizce-Türkçe paylaşımlardan örnekler.	62
Resim 4.11. Facebook sayfalarında reklam niteliğindeki paylaşımlardan örnekler.....	63
Resim 4.12. Facebook sayfalarında eğitime ilişkin paylaşımlardan örnekler.	63
Resim 4.13. Facebook sayfalarında en çok izlenen içerikler.	65
Resim 4.14. Facebook sayfalarında link kullanımından örnekler.	67
Resim 4.15. Farklı Facebook sayfalarda aynı içeriklerin paylaştığına ilişkin örnekler.	68
Resim 4.16. Young Mediators Initiative (YMI) sayfasındaki paylaşımlardan örnekler.	69

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
ACR	Anlaşmazlık Çözümleme Birliği
ADB	Arabuluculuk Daire Başkanlığı
ADR	Alternative Dispute Resolution
AFM	Aile ve Uzlaştırma Mahkemeleri Akademisi
AUÇ	Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi
ABA	American Bar Association
ARPA	Advanced Research Project Agency
Av.K.	Avukatlık Kanunu
AYM	Anayasa Mahkemesi
BATNA	Best Alternative a Negotiated Agreement (Müzakere Edilen Bir Anlaşmaya En İyi Alternatif)
CADR	Center for Alternative Dispute
CEDR	Center for Effective Dispute Resolution (Etkili Uyuşmazlık Çözüm Merkezi)
CERN	Parçacık Fiziği Araştırma Laboratuvarı
CIArb	Chartered Institute of Arbitrators (Tahkim Hakemleri Birliği)
CREnet	Aile Arabuluculuğu ve Anlaşmazlık Eğitimi Çözümü Eğitim Ağı
DPT	Diagnosis-Pognosis-Thearpy-
GMN	Global Mediators Network
IMI	Internation Mediators' Initiative (Uluslararası Arabulucular Enstitüsü)
HUAK	Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu
TBB	Türkiye Barolar Birliği
www	World Wide Web (Dünya Çapında Ağ)
SPIDR	Anlaşmazlık Çözümü Mesleki Topluluğu
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
TDK	Türk Dil Kurumu
YMI	Young Mediators Initiative

1. GİRİŞ

Yeni medya kullanıcılarına bilgisayar ve/veya mobil telefonlar üzerinden gerçekleşen bir iletişim olanağı sağlamaktadır. Sosyal medya üzerinden gerçekleşen bu iletişim süreci etkileşim “*hareketsiz toplumsallaşma*” (Binark, Bayraktutan& Sütçü, 2007, s.161) olarak adlandırılmaktadır. Yaşanan bu deneyim sanal olsa da, gerçeklikten bağımsız değildir. Bireyler, eğlenmek, bilgilenmek ve deneyim paylaşımında bulunmak amacıyla sosyal medyayı kullanmaktadırlar.

Çeşitli araştırmalar, bireylerin sosyal medya ortamında kendisine benzeyen, ortak bir dil kullanabildikleri ve çoğunlukla çevrimdışı yaşamda ilişkide oldukları bireyler ve gruplarla bir araya geldiğini göstermektedir. Yeni medya ortamında bireylerin yoğun olarak kendilerine benzer alışkanlıklara, görüş, duygu ve düşüncelere sahip bireylere ulaşarak benlik sunumunda buldukları (Goffman, 2009, s.85) görülmektedir. Mosco’ya (2009, s.24) göre bireyler sosyal medya aracılığıyla benlik sunumunu ekonomik kaygılarla toplumsal kontrol ve hayatta kalma çabası için yapmaktadırlar. Dijck (2016, s.176-177) ise benlik sunumunun bunlara ek olarak tek taraflı popülerlik ve hırs için yapıldığını ifade etmektedir.

Yeni olarak isimlendirilen bilgisayar temelli iletişim toplumsal etkileşimin mekânsal ve zamansal sınırlarını yıkarak, kullanıcılarına daha katılımcı bir yaşam imkanı sunmaktadır (Timisi, 2003, s.139). İnternet ve çevrimiçi sanal iletişim ve etkileşim arabulucuların hayatını kolaylaştıran önemli uygulamalardan biridir. Çevrimiçi dünyada içerik topluluklarının amacı, kullanıcıların sahip oldukları içeriklerin birbirleriyle paylaşılmasını sağlamaktır (Özata, 2013, s.86). Arabulucular da Facebook üzerinden birbirleriyle sürekli etkileşim halindedirler. Arabulucular sosyal medya aracılığıyla birbirleriyle bilgi ve döküman paylaşımında bulunmaktadırlar.

Araştırmada örneklem olarak seçilen arabulucuların kurduğu Arabulucu, Arabulucu ve Uzlaştırma, Global Mediators Network (GMN) Türkiye ve Türkiye Arabulucular Platformu Facebook topluluk sayfalarındaki paylaşımlar içerik analizi yöntemiyle incelenerek, sosyal medyadaki paylaşımların, arabulucuların sosyal medya aracılığıyla sosyalleşmelerine etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır.

Arabulucu, uyuşmazlık tarafları arasında iletişimi sağlayarak onların kendi kararlarını vermesine yardımcı olan uzman üçüncü kişidir. Arabuluculuk Türkiye için yeni bir meslektir. Türkiye’deki arabulucular henüz bir birlik veya oda yapılanması altında örgütlenememiş olsa da arabulucular bu eksikliği sosyal medya aracılığıyla, özellikle Facebook ve WhatsApp üzerinden birbirleriyle iletişimde/etkileşimde bulunarak gidermeye çalışmaktadırlar.

Arabulucular Facebook sayfalarında paylaşımlar yaparak toplantı ve eğitimlerden birbirlerini haberdar etmektedirler. Bu paylaşımların amacı, toplantı ve eğitimlere en yüksek seviyede katılımı sağlamak, arabulucuların bilgi ve deneyim alışverişinde bulunmaları ve yetkinleşmelerine katkı sunmaktır. Facebook sayfalarındaki paylaşımlar aracılığıyla arabulucular; toplantılar, eğitimler, mevzuattaki son güncel gelişmeler, yargı kararları, ADB’nın son duyuruları ile ilgili gelişmeleri kolayca takip edebilmektedirler. Kısacası arabulucular Facebook sayfalarındaki paylaşımlar aracılığıyla arabuluculuk alanındaki gelişmelerden anında haberdar olmakta, internetin hipermentinsellik özelliğinden faydalanarak haberin kaynağına linklerle ulaşarak daha fazla bilgiye kısa sürede ulaşabilmekte ve karşılaştırma yapabilmektedirler.

Araştırmada örneklem olarak, müzakere, arabuluculuk ve uzlaştırma alanında çalışan süreç yöneticilerinin, oluşturduğu Facebook topluluk sayfaları seçilmiştir. “Arabulucu”, “Arabulucu ve Uzlaştırma”, “GMN Türkiye” ve “Türkiye Arabulucular Platformu” Facebook topluluk sayfaları içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Belirlenen dört Facebook topluluk sayfasında 1 Aralık 2018- 30 Nisan 2019 tarihleri arasındaki paylaşımlar kodlama cetvelinde yer alan çözümleme yönergesine göre kodlanmıştır. Bu tarihlerin seçilmesi tesadüfi değildir. İşçi işveren uyuşmazlığında arabuluculuğun 1 Ocak 2018 tarihinden itibaren dava şartı (zorunlu arabuluculuk) haline getirilmesinden sonra, 1 Ocak 2019 tarihinden itibaren de konusu bir miktar paranın ödenmesi olan ticari uyuşmazlıklar da dava şartı kapsamına alınmıştır. Arabulucuların hukuk mevzuatındaki bu yeni düzenlemelere hazırlıklı olmaları için, Arabuluculuk Daire Başkanlığı (ADB) ve arabulucular tarafından incelemeye konu edilen bu beş aylık süreçte, gerek arabuluculara yönelik, gerekse uyuşmazlık taraflarına yönelik pek çok eğitim, toplantı ve seminerler düzenlenmiştir. Bu süreçte yapılan bilgilendirme toplantıları grup yöneticisi konumundaki arabulucular tarafından sosyal medya aracılığıyla, özellikle Facebook üzerinden canlı

olarak arabuluculara anında ulaştırılmıştır. Arabulucular evlerinde, iş yerlerinde bilgisayar ve mobil telefonlardan bu toplantıları takip ederek, hareketsiz toplumsallaşma deneyimini yaşamışlardır.

Topluluk Facebook sayfalarının duvar bölümü, sayfayı görebilme yetkisi olan kişiler, ağ arkadaşları ve grup üyeleri tarafından çevrimdışı olarak gönderilen mesaj, resim ve video dosyalarının görüldüğü bir alana sahiptir. İncelemeye konu edilen Facebook sayfalarının duvarında yer alan mesajlar konu başlıklarına göre kodlanmıştır. Araştırmada ana konu başlığı hukuk olup alt konu başlıkları; toplantı- panel- sempozyum, eğitim duyurusu ya da eğitimin yapıldığına ilişkin paylaşımlar, ADB duyuruları- yasal mevzuat- yargı kararları, internet haberleri, reklamlar ve diğerleri olarak kategorize edilmiştir.

İnternete ilişkin akademik araştırmaların, internet ara yüzünde veri toplamada karşılaşılan sorunlar sebebiyle, genelde nicel değil, nitel yöntemlere dayandığı tespit edilmiştir (Kim& Weaver, 2002'den aktaran Narin, 2015, s.138). Çevrimiçi anketler internet temelli nicel çalışmalara kolaylık sağlasa da örneklem seçimi, kodlama, birimselleştirilmenin güç olması, hipermetinsellik ve internet içeriklerinin çok çabuk değişmesi bu alanda çalışmayı zorlaştırmaktadır. Yine içerik analizine konu edilen internet metinlerini saklamak, kopyalamak başlı başına bir sorundur. Ayrıca kullanıcıların üre-tüketici (*prosumer*) (Laughey, 2010, s.66-67) konumunda olmaları, kullanıcı türevli içeriklerle (*user created content*) web sayfasında içeriğin değişimi, yeniden inşası, veri toplanmasını ve içerik analizini güçleştirmektedir.

İçerik analizi yöntemi bir metin içerisinde geçen karakteristiklerin ne sıklıkla tekrar ettiğine, hangi tutumla sunulduğuna dair mesajların biçimsel özelliğini saptamak amacıyla kullanılmaktadır. İçerik analizi açık içeriklerin çözümlenmesini sağlayan sistematik bir araştırma tekniğidir. Bir yandan nicel istatistiki bilgi verir diğer yandan nitel araştırma yöntemi olması sebebiyle çözümlene odaklıdır.

Arabuluculukla ilgili seçilen dört farklı Facebook topluluk sayfalarında 01 Aralık 2018-30 Nisan 2019 tarihleri arasındaki yayımlanan içerikler, *Ek A*'da yer alan kodlama cetveline tabii tutularak şu sorulara cevaplar aranmıştır:

- 1- Hangi Facebook sayfasının daha aktif olduğu,
- 2- İçeriklerin reklam içerip içermediği,

- 3- İçeriklerde linklere (dahili ve harici) yer verilip verilmediği,
- 4- Sayfada üretilen içeriklerin cinsiyete göre dağılımı,
- 5- Farklı Facebook sayfalarında aynı içeriklerin dolaşıp, dolaşmadığı,
- 6- Arabuluculuk Daire Başkanlığının duyurularının sayfalarda daha çok paylaşılıp, paylaşılmadığı konuları ile ilgili veriler elde edilmeye çalışılmıştır.

Arabulucuların sosyal medya üzerinden etkileşimlerinin onların kendi örgütlü yapılarını kurmaları için bir fırsat oluşturması ihtimali araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

Araştırma aynı zamanda nitel verilerle de desteklenmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formuna, alanda çalışan arabuluculardan oluşan 10 katılımcının verdiği cevaplar içerik analizi yöntemiyle incelenmiş, arabulucuların süreç ve sosyal medyadaki paylaşımlara ilişkin bakış açısı, yetkinliği ve kadın arabulucunun rolü ile ilgili durum tespiti yapılmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın varsayımları ise şu başlıklar altında toplanmıştır:

- 1- Arabulucuların sosyal medyada kendisine benzeyen, ortak bir dil kullandıkları, çoğunlukla çevrimdışı yaşamda ilişki içinde oldukları bireyler ve gruplarla bir araya geldikleri varsayılmaktadır (*Benlik Sunumu*).
- 2- Arabulucuların sosyal medyayı bilgilenecek, deneyim paylaşımında bulunmak için kullandıkları varsayılmaktadır.
- 3- Arabulucuların, sosyal medya aracılığıyla sürekli etkileşim halinde oldukları ve bu durumun hem örgütlenme ihtiyaçlarını karşıladığı, hem de uygulamada birliğin sağlanmasına katkı sunduğu varsayılmaktadır.
- 4- Arabulucuların sosyal medya sayesinde dünyanın dört bir yanındaki arabulucuların yaptıklarından haberdar oldukları ve herkesin birbirini takip ettikleri varsayılmaktadır.

Araştırma bu konuda yapılmış aşağıda listelenmiş literatürde yer alan çalışmalardan farklı olarak, hukuk disiplini dışında, arabulucularla ilgili yeni medyada yapılan ilk çalışmadır. Çalışmada ülkemizde faaliyet gösteren arabulucuların kurdukları Facebook topluluk sayfalarını ne derece etkin kullandıkları tespit edilmeye çalışılmıştır.

Buna ek olarak arabuluculuk ve cinsiyet arasındaki ilişki, özellikle kadınların arabuluculuk sürecindeki performansları, bu durumun sürece ve sonuca etkisi ile ilgili bulgulara ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu konuda Türkiye’de bu güne kadar yapılmış bir çalışma yoktur. Amerika’daki araştırmalardan elde edilen veriler ile bu araştırmadan elde edilen veriler karşılaştırılmıştır.

Çalışmada literatür taramasının ardından bölüm ikide enformasyon toplumu ve yeni iletişim teknolojileri arasındaki ilişki incelenmiştir. Yeni iletişim teknolojileri ve sosyal medyanın kişilerarası iletişim ve etkileşime etkisi üzerinde durulmuştur.

Üçüncü bölümde uyuşmazlık analizi ve çözümü alanı ile ilgili, teorik tartışmalara yer verilmiştir. Uyuşmazlık çözüm yaklaşım ve yöntemleri incelenmiş, ağırlıklı olarak arabuluculuk ve müzakere konuları üzerinde durulmuştur.

Dördüncü bölümde içerik çözümlemesi tekniği ile örneklem olarak seçilen arabulucu ve müzakerecilerin kurduğu Facebook topluluk sayfalarından elde edilen bulgular, genel ve sayfa bazında karşılaştırmalı olarak analiz edilerek, bulgular elde edilmiştir.

Çalışmanın sonuç bölümünde elde edilen verilerden yola çıkılarak, Facebook kullanımının arabulucuların sosyalleşmesine etkisi ile ilgili genel tespit ve değerlendirmeler ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Literatür taraması sonuçları, son dönemde Türkiye’de arabuluculukla ilgili yapılan araştırmalarda bir artış olduğunu göstermektedir. Çalışmaların çoğunlukla hukuk disiplinine ait olduğu tespit edilmiştir. Arabuluculukla ilgili alanda öne çıkan çalışmalardan ilki Serdar Mustafa Özbek’in (2013) *Medeni Usul Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Arabuluculuk* başlıklı doktora çalışmasıdır. Bu çalışmada, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinin dünyada ve Türkiye’de gelişim süreci ve arabuluculuk uygulamaları anlatılmıştır.

Elif Kısmet Kekeç 2010 yılında bitirdiği, *Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler* başlıklı doktora çalışmasında, menfaat temelli hak arama yöntemi olan arabuluculukta iletişim, bilgi edinme, uyuşmazlığa doğru bakma, anlaşma ve düzen sağlamanın arabuluculuğun başarısını artırdığını tespit etmiştir.

Zeynep Ezgi Görkem (2015) *Arabuluculuk Sürecinde Arabulucuların Hukuki Statüsü Hak ve Yükümlülükleri* başlıklı tez çalışması ile hukuki statüsü, hak ve yükümlülükleri net

olarak belli olmayan yeni bir meslek olan arabulucularla ilgili hususların tartışmaya açılmasını hedeflemiştir.

Hatice ztrk de 2016 yılında *Arabuluculuk Eğitimlerinde Eğitmen Tutum ve Davranışları* başlıklı tez çalışması ile sorunlu bir alan olan arabuluculuk eğitimlerine, eğitmenler üzerinden yaptığı bu araştırma ile dikkat çekmeye çalışmıştır.

Orhan Dr (2017) tarafından hazırlanan doktora tezinde *Arabuluculuğun Diğer Alternatif Uyuşmazlık özm Yöntemlerinden Farkını ve Arabulucuların Hak ve Yükümlülükleri ve Hukuki Sorumlulukları* konusu incelenmiştir.

Son olarak Muammer Erol (2018) *Türk Hukukunda Arabuluculuk Teşkilatlanması* başlıklı tez çalışması ile Türk Hukukunda arabuluculuk kurumu ile ilgili mevzuatı incelemiştir. Erol araştırma kapsamında yaptığı anket çalışması ile elde ettiği verileri analiz ederek, yeni bir meslek olan arabulucuların tüm tarafların temsilini sağlayacak, arabulucuların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak legal- açık- sorgulanabilir bir meslek birliğine gitmeleri gerektiğini bir ihtiyaç olarak tespit etmiştir.

2. ENFORMASYON TOPLUMU VE YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ

2.1. Enformasyon Toplumu ve İletişim Teknolojisindeki Gelişmeler

Yaşam bilgi alış verişidir. Bilgi nesilden nesile aktarılır bu sayede yaşamın sürekliliği sağlanır. Canlılar arasındaki bilgi alışverişine genel olarak iletişim denir. İnsanlar arasındaki iletişim başlangıçta ses ve vücut diliyle gerçekleşirken, tarih boyunca teknolojik gelişmelerle farklı formlar kazanmıştır.

Teknolojik gelişmelerden etkilenen iletişim süreci, iletişim kuramcıları tarafından güncellenerek yeniden tanımlanmıştır (Maigret, 2011, s.71). İletişim en basit haliyle, mesajın bir verici tarafından, bir ortam aracılığıyla alıcıya iletilmesi olarak ifade edilebilir. Teknolojik gelişmelerle ortamın değişmesiyle birlikte verici ve alıcının özellikleri de değişir. Ortam mesajın kendisi haline gelir (McLuhan, 2001).

Geçmişte halkın bilgiye ulaşması güçken, enformasyon kıtlığı yaşanırken, bilgisayar ve internetin hayatımıza girmesi aşırı bilgi yüklemesi ile karşı karşıya kalmamıza vesile olmuştur. Baudrillard (2002'den aktaran Oskay, 2014) bu durumu "sanki dünya, başka bir dünyada reklam metni olarak kullanmak için var", diyerek izah etmektedir.

Bu gelişmeler günümüz toplumunun enformasyon toplumu olarak tanımlanmasına neden olmuştur. İletişim teknolojilerindeki değişim, tek yönlü bireylerarası iletişimi grup iletişimine dönüştürmüştür.

Elektronik teknoloji çağında insan dünyayı ve evreni, merkezi sinir sisteminin uzantıları olarak nitelendirilen yeni teknolojiler aracılığıyla fethetmiştir (McLuhan, 2001).

Uydu teknolojisindeki ilerlemeler, bilgisayar dili olan dijital dildeki gelişmeler enformasyon çağının yaşanmasına en çok etki eden gelişmelerdir. Bilgisayarın, dijital dilin, uydu teknolojileri ve fiber optik teknolojinin gelişmesi toplumun enformasyona ulaşımını kolaylaştırmıştır.

Bilginin sistematik bir biçimde düzenlenmesi, arşivlenmesi, işlenmesi, aktarılması ve kullanılması bilgisayarın sunduğu olanaklar içinde yer almaktadır. En basit işlemde en karmaşık işleme çözüm bulan bilgisayarın iletişim fonksiyonları internetin gelişmesiyle çeşitlenmiştir. Modemler, telefon hatları ve bilgisayar destekli yeni iletişim teknolojileri günlük hayatımızda yer almaya başlamıştır.

Yeni iletişim teknolojileri sayesinde dünyanın dört bir yanındaki insanlar birbirleriyle zamandan, mekandan ve toplumsal rollerinden arınmış şekilde iletişim kurabilmektedir (Castells, 2008). Bireyler iletişimi haberleşme, sohbet etme, eğlenme veya bir sorunu gidermek için kullanmaktadırlar.

Her teknolojik gelişim insan hayatını kolaylaştırmayı hedeflemektedir. İnsan var olduğundan beri çeşitli araçlar geliştirmiştir. Geleneksel iletişim teknolojileri radyo, telefon, telgraf, telsiz, televizyon günümüzde halen kullanılmaktadır. Ancak çağın özelliklerinin etkisiyle sinyal işleme teknikleri, veri gönderme, saklama kapasiteleri gibi teknik özelliklerin yanında, işlev, içerik ve sosyal kullanım boyutunda pek çok özellikleri değişmiştir. Bazı geleneksel iletişim teknolojilerinin şekil değiştirilmiş halini kapsayan yeni iletişim teknolojileri, internet tabanlı teknolojileri, mobil telefonu, tablet bilgisayar ve sair pek çok teknolojik uygulamayı içermektedir. Yeni iletişim teknolojileri denildiğinde “verilerin dijital olarak işlendiği ve zaman uzam farkı gözetmeksizin çok miktardaki bilginin çeşitli iletişim yolları vasıtasıyla çok hızlı bir şekilde aktarılabilirdiği iletişim teknolojileri” (Giddens, 2005, s.462) akla gelmektedir.

Bilgiye ulaşmak için yeni iletişim teknolojilerini kullanmak tek başına yeterli olmamaktadır; bilgiye ulaşmayı bilmek, bilgiyi üretmek, gündelik hayata uyarlamak, yeniden üretip paylaşmak yani bilgi toplumu olmak için yeni iletişim teknolojilerini ve bilgi toplumu olma becerilerini sonuna kadar kullanmak gerekmektedir.

Bundan sonraki başlıkta yeni iletişim teknolojilerinin tarihsel gelişimi ve onun ardından da sürecin baş aktörü internetin ve yeni medyadaki dönüşümün toplumsal değişime etkileri üzerinde durulacaktır.

2.2. İletişim Teknolojisinin Gelişimi

İletişim teknolojisi için ilk büyük adım matbaanın bulunmasıdır. Johanness Gutenberg 1450 yılında baskı makinesini icat etmiştir. İlk kitap 1640 yılında basılmıştır. 16. yüzyılın başında ilk gazete, 1741 yılında ilk dergi Philadelphia’da yayınlanmıştır (Erdoğan& Alemdar, 2002). Basılı materyalin iletişim teknolojisindeki yeri önemlidir ve bu yerini uzun bir süre korumuştur. Bu süreçte basılı materyalin uzak mesafedeki başka insanlara iletimi, yine insan aracılığıyla olmuştur.

1844 yılında Samuel Morse tarafından morse alfabesinin keşfi ile, ilk uzak mesafeye iletim telgrafla gerçekleşmiştir. Telgrafın bulunması ile insanlık çağ atlamış ve elektronik çağa geçiş hızlı bir şekilde gerçekleşmiştir. Uzaktakilerle ekonomik ve siyasal anlamda iş yapmanın yolu açılmıştır.

Alexander Graham Bell'in 1876 yılında telefonu bulunmasıyla, işitsel verinin eşzamanlı aktarımına başlanması iletişim teknolojisindeki önemli adımlardan biridir (Grant, 2008, s.15). Veri aktarımının kablosuz olarak gerçekleştirilmesini sağlayan telsiz veri aktarımı da diğer bir önemli gelişmedir. 1890 yılında Guglielmo Marconi telsizi keşfetmiş, radyo teknolojisinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Savaş döneminin, en güncel bilgilerini savaş meydanındaki seslerle birlikte aktaran bu iletim teknolojisi, değişikliğe uğrasa da bugün hala ilgi çekmeye devam etmektedir. İlk ses kaydı 1877 yılında Thomas Edison tarafından yapılmıştır. Gramofon ile çoğaltma 1887 yılında Emile Berliner tarafından teknolojiye kazandırılmıştır. İşitsel verinin depolanması ve çoğaltılması, plaklar, manyetik bantlar, disk tabanlı kayıt ortamları ile sürekli gelişmiştir.

Görüntü kaydı da iletişim teknolojilerindeki diğer bir önemli gelişmedir. 1899 yılında Thomas Edison ve William Dickson ile birlikte ilk görüntü kamerasını yapmışlardır. İlk sinema, televizyonla gelişen iletişim teknolojisinde en önemli buluş internetin bulunması olmuştur. İnternet, elektronik çağdan dijital çağa geçişin habercisi olmuştur (McLuhan, 2001).

2.2.1. İnternet

İletişim araçlarının gelişimi bireye hareket özgürlüğü kazandırmış, bilginin hızlı bir biçimde geniş kitlelere ulaşmasını sağlamıştır. İnternet (World Wide Web - Dünya Çapında Ağ), internet içeriklerini bilgiye göre düzenleyen ve kullanıcıların istedikleri bilgiye kolayca ulaşmalarını sağlayan arama sistemi sunan uygulamadır (Castells, 2008).

Dünya çapında milyonlarca bilgisayarı birbirine bağlayan bir ağlar sistemi olarak tanımlanabilen İnternet, tüm dünyadaki bilgisayarların birbirleriyle haberleşmesine imkan veren ortak bir elektronik dil ve kurallar dizisidir. Mesafenin bu siber uzayda bir önemi yoktur. F. Cairncross, "The Death of Distance"da bu durumu "mesafenin ölümü" olarak tanımlanır. Bu sistemin gelişmesiyle her türlü hareketli ve sabit görüntünün, müzik ve sesin yanında metinsel verilerin bir bilgisayardan diğer bilgisayara aktarımı mümkün hale gelmiştir (Cairncross, 1997'den aktaran Geray, 2003, s.20).

İnternet ilk kez 1969 yılında ARPA (Advanced Research Projects Agency) NET olarak bilgisayar ağı sistemi Amerikan Askeri Karargahı Pentagon'da kullanılmıştır. ARPA NET internet protokollerine bağlı olarak çalışan bir ağıdır. 1972'de, ana bilgisayarlar arası bağlantılar ile internetin ilk şekli ortaya çıkmıştır. 1990'lara gelindiğinde internetin özelleştirilmesi süreci başlamıştır. Özelleştirme süreci 1995'te tamamlanmıştır. Bu tarihten itibaren internet artık tamamen özel işletimcilerin eline geçmiştir ve çok hızlı bir biçimde yaygınlaşmıştır (Giddens, 2005, s.465).

İnternet World Wide Web (Dünya Çapında Ağ) uygulamasıyla günlük yaşantımıza girmiştir. Bu uygulama Avrupa Nükleer Araştırma Merkezinde (CERN) geliştirilmiştir. Web'n ilk somut örneği 1990'da Tim Berners Lee ve arkadaşları tarafından yaratılmış, ilk dönemlerde ağ iletişimi metinle sınırlı kalmıştır (Castells: 2008, s.64-65).

1970'lerden itibaren her ülke, kendi yerel kültürleri tarafından şekillendirilmiş ve çoğunlukla ekonomik gelişim ve ulusal egemenliğin araçları ve simgeleri olarak iş gören büyük veri ağları kurmuştur. Bu durum internetin küresel çapta yayılmasını kolaylaştırmıştır.

Türkiye, 1993 yılında TÜBİTAK-ODTÜ (TR-NET) iş birliği ile yürütülen Devlet Planlama Teşkilatı projesi çerçevesinde, İnternetle tanışmıştır. TÜBİTAK bünyesinde oluşturulan *Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM)* en yeni teknolojileri kullanarak Türkiye çapında tüm eğitim ve araştırma kuruluşlarını birbirine bağlayacak *Ulusal Akademik Ağ (ULAKNET)* için hızlı bir iletişim ağı kurmuş ve bu ağ aracılığı ile bilgi paylaşımı yapılmıştır. 1999 yılında bu ağ yerini TNet isimli ağa bırakmıştır. Günümüzde artık çok yaygın bir biçimde yerini alan servis sağlayıcıları ile internete ulaşmak mümkündür. İnternetin bir dönüm noktası olduğu, insan yaşamını değiştirip, dönüştürdüğü herkes tarafından kabul edilmektedir (Birsen, 2005).

2.2.2. İnternetin Dönüşümü, Web 2.0

Yeni medya ve sosyal medya kavramlarının sıklıkla birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir. Yeni medya cep telefonları aracılığıyla gönderilen kısa mesajlardan, bilgisayar ağlarına, bloglara, sözcüklere ve sosyal medyaya kadar geniş bir perspektife sahipken, sosyal medya yeni medyanın kapsam alanı içindedir ve sosyal paylaşım ağlarını içermektedir. Her ikisi de internet tabanlı, bilgisayar, mobil telefon ve türevleri ile iletişim olanağı sağlar (Heeter, 1989).

Sosyal ağ sitelerini ise web tabanlı özgür ansiklopedileri, forumları, podcastleri ve diğer çevrimiçi birliktelik ve paylaşımaya olanak veren ortamları ifade eden Web 2.0 kavramı, ilk kez 2004 yılında “O’Reilly Media” şirketinin kurucusu Tim O’Reilly tarafından kullanılmıştır. Web 2.0 ile internet iletişimi etkileşim özelliği kazanmıştır. Bu etkileşim, bireylerin anlık geri bildirimde bulunmak için aynı yer ve zamanı paylaşma zorunluluğunu ortadan kaldırmıştır. Web 2.0 ile online gazete, blog ve sosyal medya platformları ile sanal kamusal alan olgusu tartışılmaya başlanmıştır (McLuhan, 2001).

Web 2.0, teknolojik bir dönüşüm değildir. İnternet kullanımının gelişmesi, evrilmesi anlamına gelmektedir. Aslında web’in ilk ya da ikinci sürümü bulunmamaktadır. Bugüne kadar kullanılan hep aynı iletişim ortamıdır. Ancak kullanıcı sayısının hızla artışı ve kullanıcıların webin oluşturulmasına olan katkılarıyla farklı eğilimler ve kullanım alanları ortaya çıkmıştır.

Web’in sıradan kullanıcılara açıldığı 1991 yılından Amazon, e-bay, yahoo, google gibi internet şirketlerinin borsa değerlerinin hızla yükseldiği ve daha sonra hızla düştüğü 2001 yılındaki dot-com krizine kadar olan dönem, webin ilk dönemi anlamında web 1.0 olarak anılmıştır (Aydoğan& Akyüz, 2010, s.20).

Web 2.0 internet üzerinde yeni teknoloji, yöntem ve platformların bir araya gelme sürecini tanımlayan bir kavram olarak ifade edilebilmektedir. Web 2.0 teknolojisinde internet ortamlarının kullanıcı uygulamalarını çalıştırmak üzere tasarlanması; kullanıcılara içerik kontrolü, paylaşımı ve yüklenmesi konularında kolaylık sağlanması gibi özellikler; Web 2.0’in içerik üretim süreçlerinde kullanıcıyı merkeze yerleştirmesinin bir göstergesi olarak ele alınabilir (Laughey, 2010, s.64).

2.3. Yeni Medyadaki Değişimin İletişime Etkileri

Web’in ilk dönemlerinde web siteleri daha durağan bir görüntü sergilemiştir. Kullanıcıların web sitesine katılımı mümkün değildir. Karşılıklı bir etkileşimin söz konusu olmadığı bu dönemde web siteleri daha çok ürün ya da firma tanıtımlarının yapıldığı, ziyaretçilerin edilgen bir konumda olduğu statik bir yapıdadır. Web 1.0 şeklinde adlandırılan dönemde internet kullanıcılarının sitelerle etkileşime girebilmesi sadece elektronik posta ile mümkün olmuştur. Ancak internet kullanımının hızla yaygınlaşması ve kullanıcı sayısındaki inanılmaz artış karşısında artık bu tek yönlü sayılabilecek yapı yetersiz kalmıştır. Web giderek enformasyonun arandığı ve tüketildiği bir ortam olmaktan çıkarak aynı zamanda

enformasyonun üretildiği bir kaynak haline de gelmiştir. Web 2.0 dönemi kullanıcıların katılımıyla etkileşimin giderek arttığı ve etkileşime yönelik yeni tür web sitelerinin ortaya çıktığı bir dönemdir (Walther, 1992'den aktaran Özata).

Kısa sürede kişisel web sayfası oluşturma olanağı sağlayan bir web sitesi olan blog, Web 2.0'ın klasik bir örneğidir. Buna benzer Web 2.0 örnekleri arasında bulunan Youtube ve Vimeo gibi video yükleme imkanı veren siteler kısa sürede milyonlara ulaşan paylaşımlarda bulunmayı sağlayarak kullanıcılara kolay video paylaşım imkanı sağlamaktadır. Web 2.0'ın diğer paylaşım uygulamaları olan Facebook, Twitter, Myspace, Instagram benzeri uygulamalar da kullanıcıya kısa sürede ileti, fotoğraf, müzik, video, bağlantı (link) paylaşma imkanı ve online konuşma imkanı sunan Web 2.0 tabanlı bilinen paylaşım kaynaklarıdır (Jenkins, 2006, s.24).

Web 2.0 döneminde etkileşim farklı alanlara yönelik ama özünde paylaşım ve etkileşim olan uygulamaları doğurmuştur. Bu uygulamalar her geçen gün daha da çeşitlenmektedir. Bu uygulamalar arasında wiki, blog, forum, sosyal ağ, video/resim paylaşım siteleri sayılabilir (Heeter, 1989).

Popüler Web 2.0 servislerinden bir diğeri olan wikiler iş birliği siteleri olarak da bilinmektedir. Bu siteler kişilere doküman ve veri tabanı kullanımı sağlamaktadır. Wiki içeriği kolayca oluşturulabilen ve düzenlenebilen çok sayıda birbirine bağlı web sayfasından oluşan web sitelerini tanımlamak için kullanılır. Çoğunlukla internet üzerinden serbestçe edinilebilen bir wiki motoru ile yazılabilmektedir. Aynı zamanda bir içerik yönetim sistemi olarak da kullanılabilen wikilerde binlerce insanın girdileri denetlenebilmekte ve düzenlenebilmektedir. Popüler wikilere örnek olarak bir ansiklopedi olan wikipedia, bir haber sitesi olan wikinews ve dünya çapında kişilere ve kurumlara ait gizli belgeleri yayımlayan wikileaks gösterilebilir (Kaplan& Haenlein, 2010).

Sosyal paylaşım ağlarının önemli bir dalı olan bloglar, kişilerin özgürce fikirlerini yazabildikleri, tartışabildikleri, karşılıklı görüş beyan edebildikleri platformlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Özel blog sitelerinin yanı sıra ana akım medyanın da web sitelerinde bloglara yer verdiği görülmektedir (Sayımer, 2008, s.119).

Bloglar 1999 yılında kurulan blogger adlı blog sitesi ile popüler hale gelmiş, 2003 yılında "blogger" ın Google tarafından satın alınmasıyla daha da popülerleşmiştir. İnternet ortamında, kişisel blog hizmeti alınabilmesini sağlayan, WordPress, Blogger ve Windows

Live Spaces gibi çok sayıda servis sağlayıcısı bulunmaktadır. Bloglar günlük tutma amacı ile hazırlanmış olsalar da daha çok habercilik alanında kullanılmaktadır. Blogların herkes tarafından girdi yapılabilme özelliği sayesinde “yurttaş haberciliği” kavramı ortaya çıkmıştır (Jenkins, 2006, s.290).

Bloglar, web sitelerine göre daha kolay hazırlanabilen alanlar olduğundan yaygınlaşmaları da hızlı olmaktadır. Bloglar, haber duyurularından yorum yazılarına, beğenilen sitelerin tanıtımlarından toplulukların fikirlerini paylaştıkları bir ortam olmalarına kadar esnek bir içerik kullanımına sahiptir. Kısaca bloglara istenilen konuda internet ortamına dökülen duyuru ve yorum yazılarıdır denilebilir (Maigret, 2011).

Kişisel bloglar yanında, günümüzde popüler hale gelmiş olan diğer bir Web 2.0 tabanlı yaklaşım da “mikroblog” yaklaşımı olmaktadır. Mikroblog kavramı, kişisel bloglarda izlenen yöntemden farklı olarak, bilgisayar kullanıcılarının, anlık bir şekilde, kısa bildirimlerde, paylaşımlarda bulunabilmesine olanak sağlayan bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Mikroblog bağlamında günümüzün en popüler servisi olan “Twitter”dır.

Başlangıçta mesaj panoları olarak anılan forumlar, tartışma platformu ve paylaşım sitesi olarak kullanılmaktadır. Çok çeşitli konularda açılmış forumlar bulunmaktadır. Forum, belli bir konuya odaklanabileceği gibi farklı konular da içerebilmektedir. Forumların blog ve wikilerden farklı olarak çok sıkı denetlenen üyelik sistemleri bulunmaktadır.

2.4. Sosyal Ağlar

Sosyal medya platformlarının ortaya çıkışı Web 2.0 ve kullanıcılar tarafından yaratılan içerik kavramları ile oldukça bağlantılıdır. İnternet 1960’lı yıllarda gelişmeye başlasa da, web 1989-91 yılları arasında Tim Berners-Lee tarafından geliştirilmiştir. 1993 yılına kadar web üzerinden yayınlanan bilgiler metin tabanlı olmuştur. Web 2.0’nin bu dönemi Web 1.0 olarak adlandırılmaktadır (Özata, 2015, s.77). Web 1.0 döneminde ziyaretçilerin web siteleri ile bugünkü gibi bir etkileşim halinde olması mümkün değildir. Ziyaretçiler Web 1.0 döneminde izleyici, okuyucu konumundadır.

Web 2.0 kavramı yeni nesil etkileşimli web sitelerini tanımlamak üzere ilk defa Bill O’Reilly tarafından 2004 yılında kullanılmıştır. Günümüzde Web 2.0 içeriğin paylaşıldığı, yayınlandığı ve sosyal ağ oluşumlarının gerçekleştiği web sitelerini ifade etmektedir.

Sosyal medya ise, ideolojik ve teknolojik tabanı Web 2.0'a dayanan ve kullanıcılar tarafından yaratılan içeriğin üretimine ve paylaşımına olanak veren, internet tabanlı uygulamalar olarak tanımlanmaktadır. Sosyal medya platformları birbirinden kesin çizgilerle ayrışmasa da; beş kategori altında ele alındığı görülmektedir: Sosyal ağ siteleri, bloglar, içerik toplulukları, sanal dünyalar ve işbirliğine dayalı projeler (Kaplan& Haenlein, 2010).

Sosyal ağ sitelerinin hayatımıza girmesinden bu yana Facebook, MySpace ve benzeri siteler milyonlarca kullanıcıya ulaşmış durumdadır. Hata birçok kişi için bu siteler günlük yaşamının ayrılmaz parçası olmuştur.

Bugün bilenen ilk sosyal ağ sitesi, 1997 yılında kurulmuş olan SixDegrees.com sitesidir. Bu sitede 1998 yılından itibaren, kullanıcıların profilini oluşturma, arkadaşlarını listeleme ve site içinde gezinme olanağı sunulmuştur. Site 2000 yılında kapanmıştır (Boyd& Ellison, 2007).

1997 yılından 2001 yılına kadar çeşitli sosyal ağ siteleri ortaya çıkmaya başlamıştır. Asian Avenue, Black Planet ve MiGente gibi siteler kullanıcılarının kişisel ve profesyonel profillerini oluşturmalarına olanak vermiştir. Bu sitelerde kullanıcılar, karşı tarafın onayı olmaksızın insanları arkadaş listesine ekleyebilmektedir.

İkinci dalga sosyal ağ siteleri, 2001 yılında Ryze.com'un kurulmasıyla ortaya çıkmıştır. Site insanların profesyonel ağlarının kurulmasına yardımcı olmuştur. Ryze.com'un kurucusu siteyi önce arkadaşlarına açmıştır, site kitlesel anlamda rağbet görmemiştir. 2003 yılında kurulan LinkedIn profesyonel anlamdaki en güçlü sitedir.

Bu süreçte çok sayıda sosyal ağ sitesi ortaya çıksa da, bunlar içinde Friendster, LinkedIn, MySpace ve Facebook hem iş dünyası hem de kültürel anlamda önemli değişimlere ön ayak olması açısından önemli sitelerdir (Özata, 2015, s.78).

2.4.1. Bir Sosyal Paylaşım Ağı Olarak Facebook

Facebook, ismini Amerikan üniversitelerinde yaygın olan öğretim üyesi ve öğrencilerin birbirlerini tanımak için isimlerinin yer aldığı kağıt fotoğraf albümü (paper Facebook) uygulamasından almıştır.

Daha önceki sosyal ağların aksine Facebook ilk olarak kolej ağlarını desteklemek için ortaya çıkmıştır. 2004 yılında ilk kurulduğunda sadece Harvard'ı kapsamaktadır. İnternet

teknolojisinin gelişmesiyle hayatımıza giren olgulardan biri olan sosyal medya, gündelik hayatı ve kültürel alanı hızlı bir şekilde dönüştürmüştür. Web 2.0 temeline dayandırılan sosyal medya ile kullanıcılar sadece sunulan enformasyonu tüketen bireyler olmanın ötesinde, herhangi bir enformasyon ile ilgili geri bildirimde bulunan hatta enformasyonu üreten bireyler haline gelmişlerdir. Sosyal medyanın oluşturduğu bu etkileşim ile birlikte kullanıcılar, zaman ve mekân sınırlaması olmadan her türlü düşünce ve fikri iletebilme olanağına kavuşmuştur. Basit bir tık hareketiyle çoğu iş halledilebilirken, dünyanın diğer ucunda yaşanan gelişmelerden anında haberdar olunabilmektedir. Baym ve Boyd'a göre (2012, s.321) sosyal medyanın yeniliği, daha önce yayın aracına hiç erişimi olmayan insanların şimdi bunu günlük olarak yapmaları ve bu süreçte medya araçlarına bilinçli bir strateji ile yaklaşmalarıdır (İlhan ve Aydoğdu, 2018).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2018 yılı verilerine göre Türkiye'de internet kullanımı toplam nüfusun % 80,4 olup, %83,4 kadın ve %65,5'i erkektir (<http://tuik.gov.tr>).

“Dijital in 2018 Global Overview” adlı raporda, Türkiye'de aktif sosyal medya kullanıcı sayısı 51 milyon, sosyal medyaya mobilden bağlanan kullanıcı sayısının ise 44 milyon olduğu belirtilmektedir. Rapora göre sosyal medya platformları arasında % 55 ile en çok kullanılan sosyal medya kanalı YouTube'dur ve bunu % 53 ile Facebook takip etmektedir.

Facebook Türkiye'deki en büyük sosyal ağ sitesi konumundadır. Ortalama bir Türk internet kullanıcısı günde 7 saatten fazla zamanını internete bağlı olarak geçirmektedir. E-posta almak ve göndermek, WhatsApp ve Viber gibi mesajlaşma ve konuşma uygulamaları ve sosyal medya kanallarında gezinmek de bu süreye dahildir. Geniş çaplı analize göre Türklerin internette her gün geçirdikleri ortalama 7 saatin yaklaşık 3 saati sosyal medya kanallarında geçmektedir. Genel kanının aksine Facebook'un hem dünyada hem de Türkiye'de kullanıcı sayısı her geçen gün artmaktadır. 2018 istatistiklerine göre 51 milyon kullanıcı ile Türkiye dünyanın en çok Facebook kullanan dokuzuncu ülkesidir.

Tablo 2.1. Ülkelerin Facebook Kullanıcı Sayıları.

Ülkeler	Facebook Üye Sayıları (2018 İstatistikleri)
Hindistan	250.000.000
ABD	230.000.000
Brezilya	130.000.000
Endonezya	130.000.000
Meksika	83.000.000
Filipin	67.000.000
Vietnam	55.000.000
Tayland	51.000.000
Türkiye	51.000.000

Sosyal medya ile ilgili *Common Sense Media Research* tarafından 2012 yılında “*Social Media, Sosyal Life: How Teens View Their Digital Lives*” “Sosyal Medya, Sosyal Yaşam: Gençler Digital Yaşamlarını Nasıl Görüyorlar” isimli araştırma, sosyal medya ve etkileşim üzerinde durmuş ve şu sonuçlar elde edilmiştir: Sosyal medya kullanımı gençlerin arkadaş çevreleriyle ilişkilerini olumlu yönde etkilemektedir. Çoğunlukla bu mecrada yazarak üretimde ve katılımda bulunmaktadır. Sosyal medyayı, çevrimdışı ilişkilerini destekler bir biçimde kullanmaktadırlar.

Türkiye’de Toprak ve arkadaşları tarafından 2009 yılında yapılan “Toplumsal Paylaşım Ağı Facebook: Görülüyorum Öyleyse Varım” isimli araştırmada; “Türkiye’de İnternet Kullanımının yaygınlaşması ile birlikte, farklı düşünce ve hedeflere, politikalara sahip pek çok grubun İnternet’te örgütlendiğine tanık olduklarını” (Toprak vd., 2009, s.199; Bayraktutan, 2013, s.108), belirtmektedir.

Türkiye’de bireylerin özellikle gençler ve kadınların (Ozbey, <http://diyarname.com>) Facebook’u kendilerini etnik ve kişisel kimlikleriyle topluma sundukları bir mecra olarak kullandıkları gözlemlenmektedir. Yine çeşitli amaçlarla kurulmuş toplulukların dijital aktivizm için Facebook’u kullandıkları görülmektedir. Facebook ve diğer sosyal medya platformları üzerinden sanal uzamda kampanyalar yürütülmektedir. Bu örneklerden biri de, Kadın Kurultayı E-Grubu olup, bu grup Türkiye’nin dört bir yanında şiddete karşı mücadele eden kadınların ortak hareket etmesini sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Yeni

TCK ve Medeni Kanun tartışmaları sırasında Kadın Kurultayı E-Grubu kadın örgütlerinin eyleme geçmelerini sağlayarak, kamuoyu oluşturarak, kadınların süreçte belirleyici olmalarına katkı sunmuştur (Göker, 2007).

2.4.2. Facebook’da Etkileşim (Hareketsiz Toplumsallaşma)

Facebook sitesindeki açıklamaya göre “Facebook; insanları arkadaşlarına, çalışan, eğitim gören ve yaşadıkları ortamda yer alan diğerlerine bağlayan sosyal bir araçtır”. İnsanlar, Facebook’u kullanarak arkadaşlarıyla iletişim sağlayabilir, sınırsız miktarda fotoğraf yükleyebilir, link ve videoları paylaşabilir ve tanıştıkları insanlar hakkında daha fazla bilgi alabilirler.

Sitede, her kullanıcının kişisel bilgilerini ve arkadaş listesini içeren bir kişiselleştirilmiş Facebook profil sayfası vardır. Facebook sayfalarının içeriği kullanıcılar tarafından paylaşılan bilgilerle oluşturulmaktadır. Siteye üye olduktan sonra ilk açılan sayfada kullanıcının yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, ilgi alanları, iletişim bilgileri, çalıştığı kurum, ilişki durumu, arkadaşlar ve fotoğraflarından oluşan bilgiler yer almaktadır. Kullanıcılar bu bilgilerden paylaşmayı tercih ettiklerini, profil sayfalarında görünür kılabilirler.

Kullanıcılar Facebook üzerinden başkalarına mesaj gönderebilmekte, kendi tercihlerine bağlı olarak sosyal gruplara katılabilmekte, fotoğraf paylaşabilmekte, kişisel web sitelerini ekleyebilmekte, kendi sayfalarında toplumsal mesajlar verebilmektedirler. Ayrıca Facebook kullanıcıları, başka kullanıcıların arkadaşlarını kendi listelerine ekleyebilmektedirler. Bu “arkadaşlık” süreci Facebook kullanıcısının başka bir kullanıcıyı kendi arkadaş listesinde bulunması için davet etmesi ve karşı tarafın da bu daveti kabul etmesi ile başlamaktadır. Böylece oluşturulan arkadaş listesinde; daveti kabul eden bireyin resim ya da ilgili linki üzerine tıklanarak karşılıklı iletişimin kurulması sağlanmaktadır.

Facebook’a üye olan internet kullanıcıları profillerinde kendileri ve yaşamları ile ilgili pek çok bilgi paylaşmaktadır. Kullanıcıların bu bilgileri vermeme hakkı bulunsa da üyelerin büyük çoğunluğu özel hayatına ilişkin birçok bilgiyi yakın arkadaşlarıyla paylaşmak amacıyla profiline eklemektedir.

Bireyler tarafından Facebook; çevrimiçi olarak kendi ağlarına ekledikleri arkadaş, akraba vb. bireyler ile ya da yeni birileri ile tanışma amacına yönelik olarak kullanılmaktadır. Çevrimiçi profil, birbirlerinin profilini gören arkadaşların bir araya gelmelerini

sağlamaktadır. Facebook, kullanıcılarını, bir profil üzerinden üye yaparak; üyelerin ortak ilgilerini paylaşımlarını, birbirlerinin hobilerini öğrenmelerini böylelikle de ortak zevki olan insanların bir araya gelmelerini sağlamaktadır (Body& Ellison, 2007).

Facebook'u diğer sosyal paylaşım sitelerinden ayıran önemli bir özelliği uygulama (application) eklentisidir. Facebook üzerinde gerek sitenin kendisinin gerekse kullanıcıların oluşturduğu milyonlarca uygulama bulunduğu ifade edilmektedir. Sosyal ağ aslında çok da yeni bir kavram olmamasına rağmen Facebook, getirdiği dinamizm ile kullanıcılarının tekrar tekrar siteye girmelerini ve uzunca bir süre bilgisayarlarının başında kalmasını sağlamaktadır. Bu uygulamaların çoğunluğu, Facebook'un haricindeki yazılım geliştiriciler tarafından hazırlanan, belli işlevleri olan ufak yazılımlardır. Böylece kullanıcılar, kendilerine uygun olanları seçerek geliştirebilmekte ve başkalarıyla paylaşabilmektedir.

Önceki sosyal paylaşım ağlarına göre kullanıcılara daha çok özelleştirme olanağı sağlayan bir yazılıma sahip olan Facebook, kullanıcılarına kimlerle arkadaş olunabileceğini tanımlamanın yanında onlarla nerede, nasıl tanışıldığını açıklayabilme ya da yeni edinilen arkadaşlarla hangi amaçla bir arada olduğunu ifadelendirebilme imkânı yaratmaktadır. Bunu yaparken hakkında kimin ne kadar bilgi sahibi olabileceğine de tamamen kullanıcının kendisi karar verebilmektedir. Bu kişisel gizlilik ayarları diğer sosyal paylaşım ağlarına oranla Facebook'un daha çok tercih edilmesini sağlamaktadır (Toprak, vd., 2009, s.44).

Facebook sayfasında, kullanıcının genel hesap ayarları ve güvenlik ayarları ile ilgili değişiklikleri yapabileceği sayfa bulunmaktadır. Kullanıcılar, bu sayfalardan tanıdıkları kişilerle nasıl bağlantı kuracağını, arkadaşlarının kendisini veya içeriğini etiketlediğinde ya da kullanıcının duvarında paylaşımında bulunduğu ne olacağını kontrol edebilmektedir.

Ayrıca, reklamlar, uygulamalar ve internet siteleri için ayarlarını yönetebilmekte, paylaşmış olduğu gönderilerin hedef kitlesini sınırlayabilmekte, engellediği kişi veya uygulamaları yönetebilmektedir.

Facebook'un önemli özelliklerinden biri de gruplardır. Gruplar, ortak çıkarlarını tartışmak isteyen kullanıcılar için Facebook içinde oluşturulan özel mekânlardır. 2004 yılında kullanıma sunulan bu uygulama ile kullanıcılar az sayıda belirli insanla paylaşımında bulunmak için bir yönetici tarafından idare edilen kapalı gruplar oluşturabildiği gibi herkese açık olan gruplar da oluşturabilmektedir. Her kullanıcı, konu sınırlaması olmadan

kendi grubunu oluşturabileceği gibi başkaları tarafından kurulan gruplara katılabilir, bu grupları arkadaşlarına tavsiye edebilir (Body& Ellison, 2007).

Devamlı olarak yenilenen Facebook, 2005 yılında başlatılan uygulama ile kullanıcılarına, sınırsız sayıda video ve fotoğraf yükleyip albüm oluşturma imkanı tanımaktadır. 2006’da kullanıcıların arkadaş ağında ne yaptığını görmeleri için haber akışı eklenmiştir. 2006 yılı sonundan itibaren anlık ileti uygulamasını sisteme koyan Facebook, bu uygulama ile kullanıcıların arkadaş listesindeki çevrimiçi kişilerle sohbet edebilmelerini sağlamıştır.

Facebook 2007’de oyun uygulamasını başlatmıştır. Bu oyunlar ücretsizdir ve etkileşimli özellikleri ile birlikte site kullanıcılarına oyun oynamanın yanında diğer oyuncularla sosyalleştikleri bir mecra sunmuştur.

2008 yılında Facebook’un “*Connect*” uygulamasını başlatmasıyla kullanıcılar herhangi bir siteye Facebook kimlikleriyle girebilir hale gelmiştir.

2010’da site, konum tabanlı bir hizmet olan “*Facebook Places*”le, kullanıcılarının nerede oldukları hakkında bilgi paylaşmalarına imkân sağlayan uygulamayı başlatmıştır.

Eylül 2011 yılında başlatılan “*Timeline*” (Zaman Tüneli), kullanıcıların hayatlarının görsel ve işitsel bir zaman çizelgesi ile mevcut profilini değiştirme seçeneği sağlamıştır.

Görüldüğü üzere Facebook kendisini sürekli olarak geliştirerek ve güncelleyerek, milyonlarca kişinin ilgisini çekmeye devam etmektedir.

Facebook’un misyonu, kurucusu Zuckerberg’in Facebook profilindeki ifadesiyle, “dünyayı daha açık ve bağlantılı bir yer haline getirmektir.” Bu nedenle bireylerin Facebook üzerinde genel olarak kendi ağlarını oluşturdukları söylenebilir. Bu durumda birey, hem küresel ağın bir parçası olmakta hem de kendi ağını oluşturmaktadır (Binark, 2007).

Bir Facebook profili aynı zamanda kişilerin sanal ortamdaki mekanıdır. Facebook’u, içinde yaşanılan eve, gizlilik ayarlarını ise evin güvenliğini sağlamak için kilitlenen kapı ve pencerelere benzetmek yanlış olmaz. Bu bağlamda mekan mahremiyeti ve kişi mahremiyetinin Facebook için de çok önemli olduğunu söyleyebiliriz.

Günlük hayatta sergilenen performanslar sadece bireysel performanslarla sınırlı değildir. Aynı fikir, görüş, inanç vs. etrafında toplanan bireyler Goffman’ın deyimiyle takımları oluşturur. Bu noktada takım performansından söz etmek gereklidir. Takım performansının

en önemli özelliği, bireysel performansta sadece oyuncu olan bireyin takım performansında hem oyuncu hem de izleyici performanslarını aynı anda sergilemesi diğer bir deyişle kendi kendisinin izleyicisi olmasıdır (Goffman, 2009, s.85). Kişi belli bir durum tanımını yaratmak için takım arkadaşının iş birliğine ihtiyaç duymaktadır. Sadece kendisinin performansı büyük çapta bir etkiye neden olmayacağı için kolektif çalışması gerekmektedir. Örneğin günümüzde Facebook gibi sosyal paylaşım ağlarında, aynı görüş etrafında toplanan bireylerin takımlar oluşturduğunu ve herhangi bir durum karşısında takım olarak hareket ederek yaratmak istedikleri etkinin boyutlarını arttırdıkları görülmektedir.

Yaşanılan zaman dilimi içerisinde sosyal paylaşım ağlarının da ortaya çıkmasıyla birlikte önceden sadece günlük yaşam rutini içinde sergilenen performanslara artık sanal ortamda da sergilenen performanslar eklenmiştir. Resim ve videoların artık çoğunlukla sosyal paylaşım sitelerinde başkalarıyla paylaşılacak üzere çekildiği, ona göre pozların verildiği, oraya yüklenmediği sürece artık dijital içeriklerin değerinin olmadığı bu yeni iletişim ortamını Baudrillard, “her şeyin görünür, saydam, kendini beğendirme, varlığına, bilgisine inandırmaya mahkum edilmiş olduğu bir ortamda şeylerin özünün reklamcı bir görünüm kazandığını” belirtmektedir (Baudrillard, 2002).

Kurulduktan iki yıl sonra, 2006 yılında kapılarını dünya üzerindeki herkese açan Facebook, kısa bir süre içinde tüm dünyayı birbiriyle bağlantılı hale getirmiştir. Diğer taraftan Facebook, insanların kendini ifade etme ve başkalarıyla iletişim kurma şekillerini dönüşüme uğratarak gerek çevrimiçi gerek çevrimdışı kişilerarası iletişime geçmişte var olanların dışında farklı iletişim pratikleri getirmiştir (Korkmaz, 2008).

Gelişmiş teknolojinin sunduğu olanaklar yaşam pratiklerini değiştirdiği gibi artık kişiler arası iletişimi de kendi bünyesine göre biçimlendirmektedir. Bu durum sadece bilgisayar kullanımındaki artış ve farklı kullanımlarla açıklanamayacak kadar derin bir ilişkiye işaret etmektedir. Robin Dunbar’ın *toplumsal dolaşım* kavramı ile Goffman’ın *benliğin temsili* kavramı arasındaki bütünsel ilişki sosyal paylaşım ağlarının bu kadar yaygınlaşmasını açıklayıcı niteliktedir (Toprak vd., 2009, s.29). Dunbar, dedikodunun ve insan merakının toplumsal dolaşımın insani bir versiyonu olduğu görüşünü ileri sürmektedir. Dunbar’a göre, dedikodu türleri yeni kültürel etkileşim alanları yarattığı gibi genel itibarıyla bireylerin farklı bireylerle olan ilişkilerinde nerede olduklarını gösteren toplumsallaşmaya yönelik bir araç olarak da görülmektedir (1998’den aktaran Toprak vd., 2009).

Bireyler, Facebook gibi sosyal paylaşım ağlarında var olmak için benliklerini gönüllü olarak sunmakta, Facebook kullanımına devam eden süreçte kendileriyle ilgili daha çok bilgi paylaşmakta ve arkadaşlarının da paylaşımlarına daha çok ilgi duymaktadır. Facebook birçok sosyal ağ sitesine göre kullanıcılarına daha fazla gizlilik kontrolü imkanı tanısa da Facebook'un ekosistemini görme, gösterme ve gözetlenmeye yönelik bir iletişim biçimi oluşturmaktadır (Korkmaz, 2008).

Şu ana kadar yapılan tartışmalar yeni medyanın bireyi özgürleştirip, bireyciliği ön plana çıkarttığı, bunun birlikte, sosyal medya aracılığıyla yapılan iletişimin yüz yüze iletişimden daha etkileşimli bir iletişime olanak sağladığı sonucuna bizi götürmektedir. Bu aşamada Habermas'ın kamusal alan tanımına tekrar bir dönüş yapma ihtiyacı hissedilmiştir. *Kamusal alan* ilk kez Jürgen Habermas tarafından, 1962'de yayınladığı *Kamusal Alanın Yapısal Dönüşümü* adlı eserinde ele almıştır. Habermas, kamusal alanı, bireylerin düşünce ve fikirlerini özgürce dile getirebildikleri, tartışabildikleri, örgütlenme ve eylemde bulunabildikleri bir alan olarak ifade etmiştir (Habermas, 2014, s.251).

Genel anlamıyla bireylerin katılımına açık ortak bir iletişim ve etkileşim alanı olarak tanımlanan kamusal alan, günümüzde teknolojinin gelişmesiyle yeni bir boyut kazanmıştır. Özellikle de yeni medya teknolojilerindeki gelişmeler bireyler arasındaki mesafeyi ortadan kaldırmış, internet ve sosyal ağ sitelerinin kullanımı ile herkesin birbirine bir şekilde bağlı olduğu bir toplum yapısı oluşmuş; bu birbirine bağlı toplum da yeni kamusal alanlar ortaya çıkarmıştır.

Medya teknolojilerinden önce, bir olayın kamusal olabilmesi için fiziksel olarak pek çok kişinin gözleri önünde gerçekleşmesi esas iken günümüzdeki belirleyici etken olayın medyadaki görünürlüğü olmuştur.

Özellikle internet teknolojilerinin gelişmesi, birbirine internet ağı ile bağlanan insanların iletişim ve etkileşim süreçleri, günümüzün yeni kamusal alanlarını yaratmıştır. Bu kamusal alanın en temel özelliği Habermas'ın kamusal alan yaklaşımından hareketle ifade edilecek olursa özel şahıslardan oluşmuş kamusal toplulukların tartıştığı bir alan olmasıdır. Bu alan, bir tartışma platformu olarak ortak ilgi ve konular üzerinde yapılan görüş alışverişi ile kendine has bir kamuoyunun oluşumunu da beraberinde getirmektedir.

İnternet sayesinde siyasi, ekonomik, kültürel ve eğlence amaçlı olarak bir araya gelen bireyler, diğer yandan da belirli toplumsal olay ve sorunlar etrafında örgütlenebilmektedir.

Zaten yeni teknolojilerin iletişim alanında kullanılmasının en önemli sonuçlarından biri budur. Farklı coğrafyalara, farklı sosyal sınıflara ait bireyler bir araya gelerek ortak değerleri, inançları, beğenileri vs. etrafında grup oluşturabilmektedir. Facebook ve benzeri sosyal ağlar, kullanıcılarına mesajlaşma ve tanışma imkânı sağlayan web siteleri haricinde, organizasyon kurmayı, organize olmayı, bilgi ve fikir paylaşmayı, inançlar, düşünceler etrafında gruplaşmayı sağlayan sosyalleşme platformları olmuşlardır. Sosyal ağların yükselişi, organizasyonları çevrimiçi topluluklara dönüştürmüştür (Mueller: 2014, s.10'dan aktaran İlhan& Aydoğdu, 2018, s.46).

Sosyal ağlar yoluyla yapılan örgütlenmelerin, büyük kitlelere çok kısa sürede ulaşma, talep eden, içerik belirleyen olma ve bireysel tepki verme gibi avantajları bulunmaktadır. Günümüzde meydana gelen kitlesel hareketlerdeki başarının önemli bir nedeni bu hareketlerde kullanılan iletişim aracının İnternet olmasıdır. Özellikle de sosyal ağlar son yıllarda dünyada meydana gelen kitlesel hareketlerde büyük rol oynamıştır.

Facebook'ta profili olan bireyler, katıldıkları ve açtıkları gruplar sayesinde siyasal görüşlerini açıkça ortaya koymakta, bu şekilde kendilerine benzer/benzeş insanlara ulaşmayı veya siber uzamda seslerini duyurup, yandaş kazanarak bir çeşit örgütlenmeye gitmeyi amaçlamaktadır. Günümüzde Facebook'ta çeşitli amaçlarla kurulmuş, milyonlarca grup bulunmaktadır.

Facebook ortamında bu gruplar pek çok sanal protestolar gerçekleştirmekte, hatta bu çevrimiçi eylemleri çevrim dışına da taşımaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında Facebook'un bir çeşit sanal demokrasi platformu olduğunu söylemek yanlış olmaz. Üstelik isteyen herkes bu platforma katılabilir. Bunun için herhangi bir ön şart bulunmamaktadır. Siyasal partilerden, illegal siyasal örgütlenmelere, sivil toplum kuruluşlarından uluslararası eylemlere kadar hepsi bu platformun bir parçası olabilmektedir (Toprak vd. 2009, s.203).

Diğer taraftan Facebook kullanıcıları için birbirleriyle iletişim kurdukları konunun içeriği kısalarak, niteliği de değişmektedir. Bu araştırmadan yola çıkarak Binark ve öğrencileri Facebook kullanıcılarının sanal uzamdaki bu var oluş biçiminin aslında bir paylaşım olduğuna da dikkat çekmekte ve mahrem olanın sınırlarının değiştiğini savunmaktadır. Nitekim Facebook'taki siyasal ve toplumsal kampanyaların, sanaldan gerçeğe taşınmasının sınırlıdır. İnternet kullanan genç bir bireyin tek bir düğmeye basarak sayısız kampanyayı

desteklemekte, ama konunun sadece kampanyayı yürüten örgütün gerçek uzamda üyesi olduğunda gerçek uzama geçtiği tespit edilememektedir.

Diğer bir sorunda kullanıcıların gündelik yaşamlarında ırkçı, militarist, cinsiyetçi ve homofobik bakış açılarını Facebook ortamına taşıyarak, bu ortamı nefret içerikleri üretmek ve diğer taraftan da toplumsal olayların paylaşıldığı alan olarak kullandıklarına dikkati çekilmektedir (Göregenli, 2012).

Bu örgütlenmeleri temalarına göre; siyasal örgütlenmeler, ırkçı örgütlenmeler dini örgütlenmeler ve kampanyalar başlıkları altında değerlendirmek mümkündür (Çomu, 2010).

1960'lı yıllarda McLuhan (1964'den aktaran Oskay, 1982, s.217) iletişim araçları ve tekniğin gelişimi ile dünyanın bir köy kadar küçüleceğini belirtmiş ve bu durumu *küresel köy* olarak tanımlamıştır. Video bağlantılı teknolojinin eyleşimsel doğası gereği her türlü verinin ışık hızıyla taşınacağını, kullanıcıların hem üretici hem tüketici haline geleceğini söylemiştir.

2.4.3. Uyuşmazlık Çözümünde İletişimin Önemi ve Sosyal Medyada Etkileşim

İletişim sözcüğü batı dillerindeki *communication* sözcüğünün karşılığı olarak dilimizde kullanılmaktadır. Communication sözcüğünün kökeninde Latince *communis* sözcüğü bulunmakta ve bu kavram da birçok nesneye ve kişiye ait ortaklaşa gerçekleştirilen anlamında kullanılmaktadır. İletişimin köken olarak aktarmaktan ziyade toplumsal olarak "*etkileşimi*" içerdiğini söylemek mümkündür (Küçük, 2015, s.4).

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre iletişim, duygu ve düşüncelerin akla uygun şekilde başkalarına aktarılması, bildirim ve haberleşme olarak tanımlanmaktadır.

İletişim insan yaşamının merkezinde yer almakta olup, etkili iletişim insanların kişisel ilişkilerindeki, mesleki yaşamlarındaki ve toplumsal ilişkilerdeki sorunlarını iyileştirme ve sürdürmelerine yardımcı olmaktadır. İletişim konusunda çalışan insan, hayatının her hangi bir noktasında kullanacağı, eleştirel düşünme, sorun çözme, karar verme, çatışmaları çözme, medya okuryazarlığı, konuşma becerileri gibi birçok konuda becerileri edinir (Küçük, 2015, s.5).

Gelişen teknoloji ile iletişim kurma biçimimiz de değişmiştir. Başta bilgisayar olmak üzere, farklı teknolojilerin günlük hayatımızın her alanında kullanılmaya başlandığı 21. yüzyılda,

iletişim kurmak için teknolojinin araçlarına ihtiyaç duymaktayız. Bu yeni iletişim biçimi çevrimiçi iletişim (*online communication*) olarak tanımlanmaktadır.

Çevrimiçi iletişim, çeşitli küresel ya da bilgisayarlar arası ağları kullanarak, insanların yer ve zaman sınırı olmaksızın, ev veya iş yerlerinde birbirleriyle iletişim kurma, görsel veya işitsel veri dosyalarını transfer etmelerine olanak sağlamaktadır.

Çevrimiçi iletişim sosyal ilişkilerimizi de değiştirmiştir. Eskiden fiziksel olarak bir arada gerçekleştirilen sosyal etkileşim artık sanal ortamda da gerçekleşmektedir. Uzaktan iletişim kurulmasına izin veren yapısı nedeniyle çevrimiçi iletişim tercih edilmektedir. İnternetin sunduğu pek çok olanak vardır. Bunlardan biri de sanal topluluklardır. Facebook, twitter, myspace gibi sanal topluluklar kişiler arası etkileşimi sağlar (Jenkins, 2006, s.24-290).

Etkileşim kavramı, yeni medyayı, geleneksel medyadan ayıran en temel özelliştir. Yeni medyanın sahip olduğu etkileşim kavramı, bireyleri pasif alıcı olma durumundan uzaklaştırarak daha aktif bir konuma yönlendirmiştir. Geleneksel medyada izleyici, okuyucu, dinleyici olarak tanımlanan bireyler yeni medyada kullanıcı (üre-tüketici) olarak tanımlanmaktadır (Laughey, 2010, s.66-67).

Çatışma/uyuşmazlık hayatın her alanında yer almaktadır. Uyuşmazlıklarımızı birbirimizle iletişim ve etkileşimde bulunarak çözmek mümkündür.

Uyuşmazlık, çatışma çözüm alanının belirleyicisi olan “iletişim, herkesin bildiği ancak çok az kişinin doyurucu biçimde tanımladığı bir insan etkinliğidir. İletişim yüze yüz konuşmadır, televizyondur, enformasyon yaymadır, saç biçimimizdir, edebi eleştiridir: listeye sonsuz sayıda ekleme yapılabilir” (Fiske, 1996, s.15). Fiske en basit haliyle iletişimi, “iletiletiler aracılığıyla toplumsal etkileşim” (Fiske, s.16) olarak tanımlar.

İnsan sosyal bir varlıktır. İletişim insan olmanın ön koşuludur. Blumer’e göre insan, sembollerle, öğrendikleriyle iletişim kurar ve en yaygın sembol sistemi dildir. Dilsel semboller, insanların karşılıklı anlaşma yoluyla önem ya da anlam verdiği rastgele sesler ve fiziksel jestleri ifade etmektedir (Berg& Lume, 2015, s.26-27). İletişim insanla başlayıp devam eden ve insan oldukça farklılaşsa da devam edecek bir süreçtir (Küçük, 2015, s.4).

Şiddetsiz İletişim sözcüğünü Gandi’nin *şiddetsizlik* sözünden esinlenerek “şiddetten arındığında yüreğimizde doğal olarak var olan şefkat hali” anlamında kullandığını belirten Rosenberg, “hayatı daha güzel kılmak için ne yapabiliriz?” sorusuna cevap bulmak için

yola çıktığını; “şiddetsiz iletişimin, zorlayıcı şartlar altında bile insanca davranma yeteneğimizi güçlendirecek dil ve iletişim becerileri üzerine kurulu” olduğunu (2003, s.18; 2014, s.17) belirtir.

Barış için İletişim Kuramı'nın (*Communication Theory*) öncüsü konumundaki Deutsch (Büyükkakıncı, 2018, s.117-135), siyasetin merkezinde ve dinamikleşmesinde gücün yerine iletişim yöntemlerinin kullanılması gerektiğini savunur.

John Burton “Dünyanın görünümünü hangisi daha iyi temsil etmektedir? Kıtalar, adalar ve devletlerden oluşan bir dünya mı, yoksa etkileşimlerden oluşan bir dünya mı?” sorusu ile etkileşimin önemine vurgu yapmaktadır (Bayer& Yardımcı, 2018, s.271).

Lazar'a göre de iletişim bir süreçtir, ne düzeyde gerçekleşirse gerçekleşsin, iletişimin her düzeyinde ortaklaşma ve paylaşım vardır (2001, s.49).



3. UYUŞMAZLIK ANALİZİ VE ÇÖZÜMÜ ALANI

3.1. Uyuşmazlık, Anlaşmazlık ve Çatışma Tanım ve Farklılıklar

Uyuşmazlık ya da anlaşmazlıklar tüm insan ilişkilerinde, toplumlarda ve kültürlerde görülür (Moore, 2016, s.3). İnsanlık tarihi aynı zamanda uyuşmazlık ve anlaşmazlıklar tarihidir.

Literatürde, uyuşmazlık, anlaşmazlık ve çatışmanın çoğunlukla birbirlerinin yerine kullanılan kavramlar olduğu görülmektedir. Uyuşmazlık, bir veya daha fazla kişinin istekleri, çıkarları, değerleri, inançları, sınırlı bir kaynağın paylaşımındaki görüşler ve ihtiyaçlar farklı olduğunda veya çeliştiğinde ortaya çıkan anlaşmazlık veya gerginlik durumudur (Moore, 2016, s.3. vd.). Uyuşmazlık amaçları gerçekleştirirken oluşan rekabetten doğar. Amaca ulaşmada rekabet yaşanan her yerde uyuşmazlık yaşanması normal kabul edilmektedir. Uyuşmazlıklar, bir anlaşmazlığın daha erken, daha az karışık, daha yüzeysel, daha kısa zamanda ve nispetten daha kolay çözümlerle halledilebilecek bir anlaşmazlık türüdür. Bu sebeple, eğer uyuşmazlıklar erken safhada çözüme kavuşturulmazsa, çatışmaya dönüşebilme ihtimali artacak ve böyle olunca da daha fazla zaman ve maliyet isteyen çözüm süreçlerine başvurmak zorunda kalınacaktır.

Oğuz'a göre kişiler arasındaki çatışma, birbirleriyle etkileşimde bulunan kişiler arasındaki anlaşmazlıktır (2015, s.73). Çatışmada en az iki birey vardır ve bireylerden birinin amacına ulaşması diğerinin amacına ulaşmasını sınırlamakta ya da engellemektedir. Çatışma durumunda, her bir bireyin kendi yaşamı ile ilgili ihtiyaçları, beklentileri karşısındaki kişi ile hiç uyuşmayabilir veya sınırlı bir uyuşmazlık söz konusu olabilir (Kökdemir& Sığırı, 2017, s.13).

Helbert Kelman'a göre uyuşmazlık, tarafların birbirleriyle ilişki ve etkileşim halinde olmalarına bağlı olarak değişen, interaktif bir süreçtir (Alagöz, 2018, s.293).

Bu tanımlar çatışma, uyuşmazlık ve anlaşmazlık arasındaki farkı ya da aynılığı ortaya koymanın güç olduğunu ortaya koymaktadır. Hukuk doktrinde de anlaşmazlık ve uyuşmazlık tanımları birbirinin yerine kullanılmaktadır:

Anlaşmazlık birbirine zıt veya düşmanca bir durum ya da bir mücadele veya kavga olarak tanımlanır. Bir uyuşmazlık, dava konusu olabilen meseleler şeklinde ortaya çıkan bir anlaşmazlık çeşidi olarak görülebilir. Uyuşmazlık, müzakere, arabuluculuk veya üçüncü kişinin hüküm vermesi yoluyla çözülebilecek meseleler üzerinde anlaşmazlığa düşülmesini gerektirir. Uyuşmazlık karşı tarafa açıklanan, kişiler arası bir anlaşmazlıktır. Bir anlaşmazlık, birbirine uymayan bir durumun anlaşılması veya çatışan bir talepte bulunulması şeklinde bir kişiye beyan edilmedikçe uyuşmazlığa dönüşmeyebilir (Kekeç, 2016).

Barış çalışmalarının kurucusu kabul edilen, Galtung, çatışmayı aktörlerin birbiriyle uyuşmayan amaçlarının peşinden koşmaları (2002, s.5-6'dan aktaran Bilgin, 2018, s.193) olarak tanımlar. Tüm bu kavram karmaşından sonra kısaca, anlaşmazlığın, uyuşmazlık ve çatışmayı da içine alan gündelik hayatta her an kullandığımız tüm hoşnutsuzluklarımızı ifade ettiği; uyuşmazlığın ise çatışmanın ilk evresi olduğu söylenebilir. Bu alanda çalışan araştırmacılara göre uyuşmazlık ve çatışmanın tek bir derecesi yoktur, basitten karmaşığa, yüzeyselden şiddete doğru bir cetvel üzerinde ilerler ve iç içe geçmiş hali ile gündelik yaşamda tüm kavramlar birbirinin yerine kullanılır (Kökdemir& Sığırı: 2017, s.16).

3.2. Uyuşmazlık Analizi ve Çözümü Alanı

Uyuşmazlık Analizi ve Çözümü alanı ise, “çatışma olgusunu açıklayan, şiddetin azaltılması için yöntemler geliştiren, çıkarların bağdaştırılması için gerekli siyasi süreçlerin geliştirilmesine katkı sağlayan kuramlar ve yöntemlerle ilgilenir” (Beriker& Bozkur, 2018, s.324).

“Uygulamalı bir alan olan UAÇ alanında kuram uygulamaya nasıl yardımcı olabilir? Ya da bilgiye dayanan uygulama ne demektir?” Soruları alanın uygulayıcı teorisini Druckman’ın araştırma konuları arasındadır. Druckman, aynı zamanda simülasyon senaryosu yazan çocukların simülasyonda rol alan çocuklara göre temel meseleleri daha iyi öğrendiğini tespit etmiştir. Johnson ve Johnson’a (1995) göre, kişilerarası çatışma özünde ne olumlu ne de olumsuzdur. Çatışmalar sadece vardır ve nötrdür. Burada asıl sorun çatışmanın yönetim biçimidir. Yani kişinin sorunu çözme için seçtiği yol, yapıcı ya da yıkıcı, olumlu ya da olumsuzdur. Akran arabuluculuk projesinde uygulanan bu yöntem farklılıklarımızla bir arada barış içinde yaşamayı okul çağında çocuklara öğretmekte ve tüm dünyada ve ülkemizde de münferit okullarda başarılı şekilde uygulanmaktadır (Türnüklü, Şahin& Öztürk, 2002). Galtung’a göre ise çatışmanın dönüştürülerek çözülmesi, transced yöntemi sayesinde barışın empati, yaratıcılık ve şiddetsizlikle yeniden inşa edilmesi mümkündür (Bilgin, 2018, s.190).

3.2.1. Uyuşmazlık Analizi

Kişiler arası çatışmaların en önemli sebepleri; kaynakların sınırlı olması, bireyin temel psikolojik ihtiyaçlarının karşılanamaması veya bireylerin farklı değerlere sahip olması olarak tespit edilmiştir. Herhangi bir çatışmada bu üç durumdan sadece bir tanesi etkin olabileceği gibi aynı anda farklı nedenler de bu çatışmanın sebebi olabilir. Bu nedenle,

çatışmanın kapsamlı bir analize ihtiyacı vardır. Diğer yandan, çatışma tarafların algısına dayanan bir durumdur. Birbiriyle tamamen aynı olan bir çatışma durumu, farklı kişiler tarafından çok farklı şekillerde algılanabilirler ve bu durum algılanan çatışmanın ne kadar şiddetli deneyimleneceğini belirler. Çatışmaya ilişkin algılamadaki bu tür olası farklılıklar, kişilerin içerisinde yaşadığı grup, aile, topluluk veya toplumdaki baskın kültürel kabullerle de biçimlenebilmektedir (Kökdemir& Sığı, 2017, s.13).

Galtung'a göre çatışma ile ilgili anlaşılması gereken ilk şey çatışmanın karmaşık bir insan olgusu (2002, 5'den aktaran Bilgin, 2018, s.192) ve hayatla ilgili olduğudur. Bununla birlikte çatışma şiddetle karıştırılmamalıdır. Çatışma şiddete neden olabilir ama ikisi kavramsal olarak birbirinden farklıdır. Çatışmanın temel mantığını anlamak için bireylerin ve grupların çıkarları olduğu fikrinden yola çıkmak gerekir. Birbiriyle uyuşmayan iki amaç söz konusu olduğunda karşıtlık (contradiction) var demektir ki, bu durumda da çatışmaya temel olacak mesele doğar. Taraflar gerçekleştiremedikleri amaçları yüzünden gerilim hissederler ve bu gerilim nefrete dönüşerek tutumu (attitude) oluşturur. Bu tutum da saldırganlık, nefret veya sözlü fiziksel şiddet şeklinde kendini gösteren bir davranış (behavior) olarak ortaya çıkar. Galtung, çatışmaya ilişkin olarak ortaya koyduğu Temel Çatışma Modeli Yaklaşımını, ABC üçgeni modeli ile anlatmaktadır. Üçgenin bir ucunda (attitude (tutum)-A), bir ucunda davranış (behavior(davranış)-B) ve bir ucunda karşıtlık (contradiction (karşıtlık)-C) bulunmaktadır. Karşıtlık, çatışan tarafların amaçları arasındaki uyumsuzluğu işaret eder. Tutum ise, tarafların kendileri ve birbirleri hakkındaki olumlu veya olumsuz algılarını ifade eder. Şiddetli çatışmalarda taraflar birbirleri hakkında basmakalıp yargılar geliştirme eğilimindedirler ve tarafların tutumları genellikle korku, kırgınlık, acı ve nefret gibi duygulardan etkilenir. Davranış ise, işbirliği ve baskıyı, uzlaşmayı veya düşmanlığı içerebilir. Galtung'a göre bu üç unsurun bir çatışmada beraber yer alması gerekmektedir. Davranış, gözlemlenebilir ve tecrübe edilebilirken; tutum ve karşıtlığın üstü örtülüdür ve haklarında çıkarımlar yapılabilir (Bilgin, 2018, s.192).

John Galtung, insan hayatının din, dil, ırk ayrımı gözetmeksizin sadece insan olmaktan kaynaklı değerinin doktor babası tarafından kendisine aşılandığını belirterek, barış çalışmalarını sağlık çalışmalarına benzetir. Sağlık çalışmalarındaki sağlık- hastalık ikiliğini, barış çalışmalarında barış- şiddet şeklinde ele alır. Her iki alanda da bir sistem olduğunu belirtir. Çatışmalardaki aktörleri hücrelere benzetir. Sağlıklı bir bünyede bir hücrede

birşeylerin ters gitmesinin tüm sistemi tehdit etmesi gibi, tek bir aktörün içerisinde, ters giden bir şeyin barışı tehdit ettiğini ifade eder (1996, s.1'den aktaran Bilgin, s.177). Galtung bu anlayıştan hareketle tıbbi bir yaklaşım olan teşhis, tıbbi öngörü ve tedavi (diagnosis-pognosis-thearpy-DPT) üçlemesini kalıcı barışın tesisi ve çatışma çözümüne ilişkin görüşlerini olgunlaştırırken kullanmıştır (Bilgin, s.180). Galtung barış çalışmalarını geniş bir çerçevede ele alır ve sosyal bilimlerdeki diğer alanlarla karşılaştırır. Şiddeti, insanın temel ihtiyaçlarına yönelik kaçınılabilir herhangi bir saldırı olarak tanımlar. İnsanın temel ihtiyaçlarını ise hayatta kalma, varlığını sürdürme, özgürlük ve kimlik şeklinde sıralar. Şiddeti doğrudan, yapısal ve kültürel şiddet olarak ayırır. Yapısal şiddeti toplumdaki kaynakların eşitsiz dağılımı, yapının içine gizlenmiş şiddet olarak tanımlar (Bilgin, s.185-186).

“Daniel Druckman’ın uyuşmazlık analizi alanına yöntemsel katkıları” başlıklı çalışmada Beriker ve Bozkur (326-327); Druckman’ın davranışçı ekolün doğal bir üyesi izlenimi verse de sentez ustası olduğunu, henüz karma yöntemlerle araştırma yapma geleneği yokken bunu yaptığını belirtmektedir. Yine Druckman, kontrollü simülasyon teknikleri ile laboratuvar ortamında ortaya çıkardığı bulguların gerçek hayattaki sosyal çatışma ve müzakere süreçlerinde izini sürmüştür. Müzakerelerde güç eşitsizliğinin ve koalisyon koşulunun daha çetin taktiklere, daha fazla çözümsüzlüğe neden oluşunun mekanizmalarını 1922-1923 Lozan Barış Konferansı’nın simülasyonunu yaparak göstermiştir. Bahse konu çalışmada aynı konferansın, resmi müzakere tutanaklarını, Nimet Beriker’le birlikte içerik analizi yöntemiyle incelemişlerdir (Beriker& Bozkur, s.326-327). “Uygulamalı bir alan olan uyuşmazlık analizi ve çözümü çalışma alanında kuram uygulamaya nasıl yardımcı olabilir?” veya “bilgiye dayanan uygulama ne demektir” sorularına cevap arayan Druckman, yöntem ve kuramlara körükürüne yaklaşmamaktadır (Beriker& Bozkur, s.327). Kendi dışındaki araştırmacıların kuramlarını da merak eden Druckman, “çıkar çatışması mı, değer çatışması mı daha zor müzakere edilir?” sorusu üzerine yaptığı araştırmada, değerlerin ön planda olduğu çatışmaların daha zor müzakere edildiğini göstermiştir. Bu bulgu, Burton’un *insani ihtiyaçlar (human needs)* kuramının ana iddialarından olan “değerler, ihtiyaçlar müzakere edilemez” varsayımını desteklemektedir (Beriker& Bozkur, s.328).

3.2.2. Uyuşmazlık Yönetimi

Moore (2016) uyuşmazlıklar ve anlaşmazlıkların tüm insan ilişkilerinde, toplumda ve kültürde görüldüğünü belirtir. Anlaşmazlığın bu denli yaygın olması nedeniyle insanlar her zaman farklılıklarını barışçıl bir şekilde ele almanın, yani çatışmaları doğru yönetmenin yollarını aramışlardır (Moore, 2016, s.3). Yine çatışma yönetimi (conflict management) Antik çağdan günümüze insanlık tarihinden ayrı düşünülemez. 17. ve 18. yüzyıllarda Voltarie, Rousseau, Adam Smith, Kant gibi pek çok düşünür farklılıkları yönetmenin yöntemlerini, baskıcı yöntemleri engellemenin yollarını aramışlardır (Akyıldız, 2018, s.251). Burton, “*Barış Teorisi (Peace Theory)*” başlıklı kitabında, değişim sürecini, modern siyasal yaşamın değişmez bir kavramı olarak öne çıkarmaktadır. Burton’a göre çatışmanın nedenleri de geçmişten günümüze değişmiştir. Klasik çatışmanın altında; toprak meseleleri, haklar, sömürge rekabetleri, baskı ve sindirme politikalarına karşı direniş, yoksulluğa karşı direniş, ideolojik çatışmalar ve silahlanma yarışı vardır. Klasik terminolojinin uyuşmazlık ve çatışmaları açıklamakta yetersiz kaldığını; hızlı ve radikal şekilde değişen zamanları anlayabilmek için düşünce biçiminin de değişmesi gerektiğini belirtmektedir. John Burton için uyuşmazlık yönetimi (*dispute management veya conflict management*) ve uyuşmazlık çözümü (*conflict resolution*) ayrı süreçler gerektirir. Bu iki sürecin farkının belirgin şekilde ayrıştırılması, Burton’un insani ihtiyaçlar teorisi ile mümkün olmuştur. İhtiyaçlar teorisinin işlevi, müzakere edilebilir çıkarlar ve müzakere edilemez ihtiyaçlar arasındaki farka dikkat çekmektedir. Her çatışmanın temelinde ihtiyaçtan doğan bir sebep yatmaktadır ve bu ihtiyaçlar her iki taraf için karşılanırsa, çatışma için ortada bir sebep kalmayacaktır. Çatışmaya sebep olan ihtiyaçların tespit edilmesi, çözümü konusunda kurumsal adımın atılması, çatışmaya neden olan kültürün ve siyasal yapının düzenlenmesi gibi yapısal değişiklikler öngörmektedir. Burton, temel insani ihtiyaçlar üzerinden pazarlık yapılamayacağını, bu durumda çözüm için sorunlu temel koşulların giderilmesi gerektiğini savunur. Temel insani ihtiyaçlar dışındaki uyuşmazlıkları pazarlık yaparak da çözmek mümkündür. Bu aşamada arabulucudan faydalanılabilir (Bayer& Yardımcı, s.272-277).

Diğer yandan, çatışma hem yapıcı hem yıkıcı bir potansiyele sahiptir. Doğru biçimde ele alındığında gelişmek, olgunlaşmak, değişmek ve öğrenmek için bir fırsat olabilir. Yıkıcı biçimde ele alındığında da bireylere zarar verebilir (Deutsch, 1994).

Johnson ve Johnson'a (1992'den aktaran, Türnüklü, Şahin ve Öztürk, 2002, s.576) göre, kişiler arası çatışma ve anlaşmazlıklar, özünde ne olumlu ne de olumsuzdur. Burada asıl sorun, insan ilişkilerinde yaşanan çatışmaların ve anlaşmazlıkların varlığına ilişkin değil, nasıl yönetildiğine ve çözümlendiğine ilişkindir. Yani kişinin sorunu çözmeye için seçtiği yol, yapıcı ya da yıkıcı, olumlu ya da olumsuzdur. Temel sorun çatışmanın varlığı ya da yokluğu değil yönetim biçimine ilişkindir (Johnson ve Johnson 1995'den aktaran Türnüklü, vd., 2002, s.576).

Boulding (aktaran Akyıldız, 2018, s.255) çatışma yönetimini öğrenilebilir ve gelişim süreci olarak kabul eder. Çatışma yönetiminin iki ayağı vardır: Yıkıcı çatışma süreçlerinin kontrolü ve kıtlığın ekonomik, politik ve sosyal gelişmeler ile azaltılması. Bir çocuğun büyürken kullandığı kaba gücün yerini fikri çatışmalarına bırakması gibi, toplumda da bireysel silahsızlanma ve düellonun ortadan kalkması, dövüşerek sorunları çözenin tüm toplumlarda yok olması gibi sosyal öğrenmenin daha centilemence bir yöne evrildiğini belirtmektedir. Çatışma yönetiminin diğer ayağında tarafların algıları, değer sistemleri ve davranış biçimleri önemli faktörlerdir. Ciddi çıkar çatışmaları olan durumlarda taraflar birbirlerini doğru algılamaya çalıştığında, çatışma kontrol altına alınabilmektedir. Birbirine dostça yaklaşan taraflar birbirlerini anlamaya ve birbirlerine daha az zarar vermeye eğilimlidir (Akyıldız, 2018, s.255).

3.2.3. Uyuşmazlık Çözümü

Burton'un 1969 yılında yayınladığı *Conflict and Communication* kitabı, uluslararası disiplinden uzaklaştığının başlangıcı olarak kabul edilmiştir. Burton'un bu çalışması 1968 yılında yayınladığı *Systems, States, Diplomacy and Rule* ile birlikte değerlendirildiğinde, Burton'un *dünya toplumu* kavramının her ne kadar makro düzeyde görünse de, temelde insanlar arasındaki etkileşim üzerine olduğu söylenebilir (Bayer& Yardımcı: 2018, s.281-282). *Conflict and Communication* insanların mikro düzeydeki anlaşmazlıklarına odaklanmakta, kontrollü iletişimin çatışan tarafların ilişkilerini değiştirebileceğini varsaymaktadır.

Çatışma çözümü tarafların karar alma davranışlarından ileri gelen bir süreçtir. Değerlerin, alternatiflerin ve maliyetlerin yeniden değerlendirilmesini içerir (Burton'dan aktaran Bayer& Yardımcı, s.282). Burton, uyuşmazlık çözüm sürecine katkısını kontrollü iletişim çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Daha sonraki dönemlerde temel ihtiyaçlar teorisini ve

problem çözme ile kolaylaştırılmış analitik uyuşmazlık çözümü (analytical problem solving facilitated conflict resolution) yöntemini geliştiren Burton, farklı görüşlerin ve hedeflerin paylaşıldığı yoğunlaştırılmış çalıştaylarda, hiç kimsenin zorlamasının olmadığı, kolaylaştırıcı (facilitative), teşhis edici (diagnostic) ve yargısız (non-judgemental) bir ortamda gerçekleşecek etkileşim için gereken ortamın yaratılmasını sağlamaya çalışmıştır. Bu yaklaşım ikinci kanal diplomasinin yaygınlaşmasında da temel bir rol oynamıştır (Mitchelle, 2002'den aktaran Bayer& Yardımcı). Bu yaklaşımın amacı sosyal ya da davranış bilimcilerinden oluşan, bir üçüncü tarafın, çatışan tarafları bir panel bağlamında bir araya getirerek, aralarında açık ve net bir iletişim olanağı sağlayıp, ana hedeflerin ortaya konulması ve temel sorunun tanımlanması üzerine çalışmaktır. Bu üçüncü taraflar tecrübeli ve eğitilmiş olmalı, kolaylaştırıcı (facilitator) ve iletişimsel stratejiler kullanmalıdırlar. Örneğin, 1965'deki çalıştayda bulunan panel üyelerinden birisi Roger Fisher, 1966'daki panel üyelerinden biri ise Herbert Kelman'dır. Burton'a göre kolaylaştırıcı da bir üçüncü kişi olmakla birlikte arabulucudan farklıdır, çünkü güce dayalı bir yöntem değildir. Böyle bir yöntem, hem kişiler düzeyinde, hem de uluslararası düzeyde değişimi başlatarak çoğu anlaşmazlığın başarılı sonuçlara ulaşmasına yardımcı olabilecektir (Burton, 1984). Bu uyuşmazlık çözüm yönteminin, kişiler arası uyuşmazlıkların çözümünde kullanılan mahkeme ve hakem gibi üçüncü kişinin bağlayıcı karar verdiği geleneksel süreçlerden farkını Burton şöyle anlatmıştır:

Hukuki süreçler mevcut normları ve kurumları muhafaza etme eğilimindeyken, problem çözme odaklı ihtilaf çözüm süreçleri doğaları gereği yenilikçidir: her zaman toplumun tüm üyelerinin değerlerini ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik değişimi teşvik ederler. Bu yüzden problem çözmeye odaklı bir uyuşmazlık çözüm sistemi, değişen çevresel şartlara sürekli adapte olan bir sistemdir. (1993b:27)'den aktaran, Bayer& Yardımcı, s.287).

3.3. UAÇ Sürecinin Tarihsel Gelişimi

3.3.1. UAÇ Sürecinin Dünyada Tarihsel Gelişimi

Uyuşmazlıkların/çatışmaların yönetimi (conflict management) Antik çağdan günümüze değin insanlık tarihinden ayrı düşünülemez. Çağlar boyunca ihmal edilen barış çalışmaları, son yıllarda kendine özgü bir disiplin olarak ortaya çıkmıştır. Barış çalışmaları ile ilgili girişimler, akademik programlar ve bilimsel enstitüler İkinci Dünya Savaşı'na kadar görülmemektedir. İlk olarak Çatışmaların Çözümü Araştırma Merkezi'nin (Center for Research on Conflict Resolution) 1950'de Michigan Üniversitesinde kurulmasına yardımcı olan Kenneth ve Elise Boulding'dir. Daha sonra 1959'da Norveç'te Uluslararası Barış

Araştırmaları Enstitüsü'nü (International Peace Research Institute) kuran Johan Galtung barış çalışmaları alanına önemli katkılarda bulunmuştur. 1973'te Britanya'daki Bradford Üniversitesi'nde barış çalışmaları programına başkanlık eden Adam Curle ise söz konusu alana öncülük eden bir diğer önemli isimdir. Uyuşmazlık çözüm alanı başta uluslararası ilişkiler üzerinden yürütülmüştür. Bu alanda çalışan Burton, Kelman ve Druckman aynı zamanda birçok uluslararası uyuşmazlıkların çözümünde arabulucu olarak da rol almışlardır. Yine sorunu sadece devletlerin üzerinden değil, sorunun tarafı olan tüm aktörleri problem çözme çalışmaları ile bir araya getirerek, tarafların konuşarak, iletişimde ve etkileşimde bulunarak kendi çözümlerini bulmalarının yollarını yaratmaya çalışmışlardır. Bu alanda çalışanlar sadece bilim adamı kimliği ile değil aktivist kimlikleri ile de ön saflarda yer almışlardır.

3.3.2. UAÇ Sürecinin Türkiye'de Tarihsel Gelişimi

Uyuşmazlık analizi ve çözümü Türk hukuk sistemine *alternatif uyuşmazlık çözümleri* başlığıyla girmiştir. Alternatif, uygun, barışçıl, dostane çözüm yöntemi olarak değerlendiren uyuşmazlık çözüm yöntemi hukuk literatürüne *çok kapılı adliye* (Özbek, 2012) tanımı ile uyuşmazlık taraflarına, uyuşmazlığın çözümü için farklı seçenekler sunmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm alanı ile ilgili yasal düzenlemeler dışında toplumsal hayatı düzenleyen, ahlak ve din kurallarında da arabuluculuk, uzlaştırmayı teşvik eden pek çok ifadeler yer verildiği, görülmektedir. Uyuşmazlık çözüm alanı yeni bir alan olup, Türkiye'de uyuşmazlık çözüm alanı ile ilgili literatür sınırlıdır (Büyükkancı, 2018, s.8). Buna rağmen son yıllarda üniversite bünyesinde kurulan anlaşmazlık ve/veya uyuşmazlık çözüm merkezlerinde artış olduğu gözlenmektedir. Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde kurulmuş olan Anlaşmazlık Çözümü Araştırma ve Uygulama Merkezinin (AÇMER), akran arabuluculuk projelerinden, İngilizce Anlaşmazlık Çözümü Yüksek Lisans Programına kadar anlaşmazlık çözüm ile ilgili pek çok çalışmayı hayata geçirerek, bu alandaki önemli bir boşluğu doldurduğu görülmektedir (web.deu.edu/tr/acmer/). Yine ASBÜ, Boğaziçi, Hacettepe, Sabancı ve Türkiye'deki diğer pek çok üniversitenin de son dönemlerde uyuşmazlık çözümü ve barış eğitimi veren çalışmalar ve programlara ağırlık verdikleri gözlenmektedir (Kök& Arslan, 2015'den aktaran Pekşen, 2018, s.611).

3.4. Uyuşmazlıkların ve Anlaşmazlıkların Yönetimi ve Çözümü Konusundaki Yaklaşımlar

Anlaşmazlığa düşen taraflar farklılıklarını yönetmek için farklı yaklaşımlar ve yöntemlere başvururlar. Çizelge 3.1.'de Moore tarafından hazırlanan anlaşmazlık yönetim ve çözümünde kullanılan yaklaşım ve yöntemlere yer verilmiştir.

Tablo 3.1. Anlaşmazlık yönetim, çözüm, yaklaşım ve yöntemleri.

Tarafların Kendi Özel Kararı	Üçüncü Tarafın Özel Kararı	Hukuki Kamusal Otoritenin Kararı	Hukuk Dışı Zorlayıcı Karar
Kaçınma Gayri resmi görüşme Müzakere Arabuluculuk	İdari Karar Hakem Kararı (Tahkim)	Yargı Kararı Yasama Kararı	Şiddet İçermeyen Eylem Şiddet

Kaynak: Christopher W. Moore, 2016.

Bu yaklaşım ve yöntemler; sürecin işbirliği veya düşmanca oluşuna, taraflara veya taraflarca uygulanacak baskının derecesine, yöntemlerin resmiyet derecesine, taraflara sunulan mahremiyetin derecesine, sonuçlarına varsa üçüncü tarafların rol ve etkinliklerine göre değişiklik göstermektedir.

Çizelgenin solunda tarafların kendi özel kararı ile ve karar verme-verdirme yetkisi olmayan sürece yardımcı üçüncü bir tarafı (arabulucu) sürece dahil eden resmi olmayan, işbirlikçi özel yaklaşım ve yöntemler bulunmaktadır. Diğer tarafta ise taraflardan biri ya da birkaçı karşı tarafı şiddet kullanarak ya da kullanmayarak baskı çoğu kez kamusal eylem yoluyla boyun eğmeye zorlamaktadır. Bu aşamada öncelikle tüm yaklaşımlara genel olarak değinilecek ardından resmi olmayan işbirlikçi özel yaklaşım yöntemlerinde olan arabuluculuk yaklaşımı daha kapsamlı bir şekilde incelenecektir.

3.4.1. Tarafların Kendi Özel Kararı

Anlaşmazlık ve sorunlar hemen her ilişkide ortaya çıkabilir. Çizelgede görüldüğü gibi, eğer konu çok önemli değilse, taraflar sorunla yüzleşmeye, farklılıkları konuşmaya hazır değillerse, sorunu konuşmaktan kaçınacaklardır. Kaçınma artık mümkün olmayınca, gerginlik artık anlaşmazlığın sürmesine izin vermeyecek kadar yüksek seviyeye çıkmışsa taraflar resmi olmayan sorun çözme yöntemlerine başvururlar.

Moore (2016, s.6-7) günlük hayatımızdaki anlaşmazlıkların çoğunluğunun resmi olmayan sorun çözme yöntemleriyle giderildiğini belirtmektedir. Ancak taraflar arasındaki gerilim arttıkça, anlaşmazlık kaçınılmaz hale gelir ve resmi olmayan sorun çözme görüşmelerine, yani müzakere ve/veya arabuluculuğa başvurmak gündeme gelebilir.

Müzakere, ciddi farklılıkların olmadığı konularda anlaşmaya varmayı sağlayabilir. Müzakere uyuşmazlık ve anlaşmazlığın çözümünde yapılandırılmış iletişim ve pazarlık sürecidir. Taraflar kendileri sorunu çözemezlerse, yaygın olarak kullanılan ve üçüncü tarafa başvurulmuş yöntem arabuluculuktur. Müzakere iki veya daha fazla tarafın aralarındaki çelişkileri gidermek ve çıkarlarını artırmak amacıyla giriştikleri ortak akıl arama, değer yaratma ve paylaşım sürecidir. Taraflar müzakere sürecinden daha çok yarar elde edeceklerini düşünerek bu süreci başlatırlar. Müzakere birbiriyle etkileşim halinde üç evrede değerlendirilebilir:

- a) Müzakere öncesi, bilgilenme, bilgilendirme, strateji geliştirme, gündem belirleme safhasıdır.
- b) Müzakere süreci genellikle teklif ve karşı teklif sürecinden oluşur. Taviz, itiraz, ikna etme, ikna olma, bilgi alma, bilgi verme davranışlarını içerir.
- c) Müzakere sonucu, anlaşma, geçici anlaşma, taslak anlaşması, erteleme, askıya alma veya anlaşmazlık şeklinde olabilir (Rubin& Brown, 1975'den aktaran Beriker& Bozkır, s.326).

Müzakere, çatışma çözmenin eş anlamlısı olarak görülür; müzakere sürecinde, tarafların tekrarlanan pozisyonlardan uzaklaşarak, mevcut uyuşmazlığı paylaşılan ortak bir sorun olarak görmesini ve olası bir sonuca varmak için tarafların ortaklaşa analizde bulunulmasını öngörür. Problemin doğasının doğru şekilde saptanamadığı bir senaryoda, sorunu çözme için izlenen senaryolar da uygun olamayacaktır. Bir problemin çözümü için seçilen araçlar ancak o sorun doğru şekilde tanımlandığı takdirde faydalı olacaktır (Bayer& Yardımcı, s.284).

İki tarafın karşılıklı bir araya gelerek sorunu müzakere ederek çözmesi mümkündür. Ancak taraflar tek başlarına bu süreci yönetemezlerse, aralarındaki iletişimi sağlayacak bir üçüncü kişiden yardım alabilirler. İşte bu süreçte devreye üçüncü kişi olarak arabulucu girecektir. Bu aşamada arabulucu taraflar arasındaki iletişimi sağlayan bağımsız, tarafsız üçüncü kişi olarak tarafların kendi çözümlerini bulmalarında onlara yardımcı olmaktadır. Arabuluculuk

menfaat temelli bir yaklaşım olup, kazan-kazan anlayışına dayanmaktadır. Bu çalışmada arabuluculuk ile ilgili alt başlık 3.7.'de daha detaylı bilgi verilecektir.

3.4.2. Üçüncü Bir Tarafın Özel Kararı

Müzakere ve arabuluculuk dışında, anlaşmazlık taraflarının çözüm süreci ve sonuç üzerindeki kontrollerini azaltan, harici üçünü taraf olarak danışman ve karar alıcıları daha fazla dahil eden kazan-kaybet sonuçlarına daha fazla yer veren yaklaşım ve yöntemler vardır. Genelde bu yöntemler özel (tahkim/hakem kararı), kamusal (genel mahkemeler), hukuki ve hukuk dışı süreçler olarak adlandırılır.

Uyuşmazlıkta idare ya da bir tüzel kişilik tarafısa, bu durumda genelde idari uyuşmazlık çözüm usulüne başvurulur. İdari uyuşmazlık çözümünde karar verici konumundaki otorite, bireylerin menfaati kadar, kurumun bütününe ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurur ve bunlar arasında bir denge tutturmaya çalışır.

Uyuşmazlık tarafları dışındaki üçüncü bir kişinin, uyuşmazlık hakkında bağlayıcı karar verdiği bir diğer anlaşmazlık çözüm yöntemi tahkimdir. Taraflar bir tahkim anlaşmasına dayanarak, aralarında doğmuş veya doğabilecek anlaşmazlıklar için tarafsız bir üçüncü kişiden bağlayıcı karar vermesini talep edebilirler.

3.4.3. Hukuki (Kamusal) Otoriter Üçüncü Bir Tarafın Karar Alması

Yargısal başvuru yolları, kurumsal nitelikte olan ve toplumsal kabul görmüş bir otoritenin uyuşmazlık çözümüne müdahalesini gerektirir. Kamusal otorite tarafından verilen hüküm kimin haklı kimin haksız olduğunu tespit eder ve kazan-kaybet anlayışına dayanır. Bu durumda taraflar sonuç üzerinde kontrollerini kaybetmektedirler, ama hukuk kurallarına dayanan zorla yerine getirilebilen bir karar elde etmektedirler (Özbek, 2013, s.181). Türk toplumunun dava açmaya daha fazla eğilimli olduğu söylenebilir (Özbek, 2013, s.129).

Yasama organı kararları, anlaşmazlıkların çözümünü sağlayan diğer bir kamusal yasal usul olarak, geniş kitleleri etkileyen kapsamlı uyuşmazlıklar için kullanılmaktadır.

3.4.4. Hukuk Dışı Zorlayıcı Kararlar

Hukuk dışı yaklaşımlar ilgili yöntemler anlaşmazlık çözümündeki son yöntemlerdir. Şiddet içermeyen eylemlerde bulunma, karşı tarafı ikna edene kadar bir takım eylemlerde bulunma

(sivil itaatsizlik) veya bazı eylemlerden kaçınma (pasif direniş) bu kapsamda değerlendirilebilir.

Anlaşmazlık çözümünde çizelge 3.1. yer alan son yaklaşım, fiziki baskı ve şiddet hukuk düzeni tarafından yaptırımını olan kabul edilmez bir yaklaşımdır.

3.5. Arabuluculuk

Arabuluculuk, çatışmaya doğrudan taraf olmayan, üçüncü şahıs veya kurumların barışçıl çözümü sağlayabilmek amacıyla çözüme yönelik süreçlere dahil olması, taraflar arasındaki müzakereleri detaylandırması ve kolaylaştırması girişimidir. Hakemlik (arbitration) kurumunun aksine, arabulucular anlaşmazlığın çözümüne ilişkin taraflar için bağlayıcı kararlar verme gücüne sahip değildirler. Bu süreçte amaç, karşıt tarafların bir üçüncü şahıs/kurumun desteği ile kendi çözümlerine ya da sonuçlarına varmalarını sağlamaktır. Arabulucular tarafların içinde buldukları durumla ilgili onların farkındalıklarını artırır, çözüm önerileri getirir ve onlar için tarafsız/yansız bir tartışma ortamı sağlar (Moore, 2016, s.19 vd.).

Arabuluculuk ve arabulucular özellikle taraflara; aralarındaki ilişki kanallarını açma veya geliştirmede, daha üretken iş ilişkileri kurmada, birbirlerinin çıkar, gereksinim ve endişelerini daha iyi teşhis etme, anlama ve daha düşünceli davranmalarında, daha etkili sorun çözme veya müzakere yöntemi önerme ve uygulamada, her iki tarafın kabul edebileceği anlaşmalara varmalarına yardımcı olur (Moore, 2016, s.8).

Günümüzde kişilerin kendilerini ilgilendiren sorunlarla ilgili sorumluluk alması ve kendi kararlarını vermesi tercih edilmektedir. Geleneksel mahkeme yargısında hakimin verdiği bağlayıcı karar tarafları memnun etmemektedir. Uzun ve pahalı yargılama sürecinde davayı kazanan kişi bile memnun olmamaktadır. Dava sona erse bile taraflar arasındaki husumet bitmemektedir. Çatışmaların devamı, bireyleri ve toplumu mutsuz etmektedir. Arabuluculuk ve müzakerede iletişim teknikleri ve iletişimin önemi ön plana çıkmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözümü olarak arabuluculuk adalete hızlı ve ucuz erişimi sağlamaktadır. Taraflar arabulucunun kolaylaştırıcılığında sorunu müzakare ederek, işbirliği yaparak, kendileri için en yaratıcı çözüme ulaşmaya çalışırlar.

3.5.1. Dünyada Arabuluculuğun Tarihsel Gelişimi

Tarihte bilinen ilk arabuluculuk uygulamaları Akdeniz’de 12. yüzyılda Fenikeliler ve Kenaniler arasındadır. Daha sonraki arabuluculuk uygulamaları Yunanistan’da aile arabuluculuğu şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Antik Roma’da ise 1. Justinianus zamanında “*conciator, interlocutor, mediator*” isimleri altında arabulucuların çalıştığı ifade edilmektedir (Çoşar, 2018). Afrikalıların ünlü atasözü “anlaşma sağlanana kadar müzakere alanını terk etmedir.” Mandela Afrika’da barışı inşa ederken “beyazların korkuları ile siyahların umutları arasında orta bir yol olduğunu ve bunu bulacaklarını” (Coşar, 2018, 19) ifade etmiştir. Afrikalılar toplumsal uzlaşmayı da bu anlayışla inşa etmişlerdir. Geleneksel arabuluculuk felsefesinin uzak doğu Taoculuk, Budizm ve Konfüçyüs Pasifizm’ine dayandığını söyleyebiliriz.

Musevi, Hristiyan, Müslüman, Hindu, Budist kültürlerinde, İslam kültüründe ve daha başka pek çok yerel kültürde mediasyon (geleneksel arabuluculuk) oldukça köklü bir geçmişe sahiptir. Mediasyon, önce Amerikan sömürgelerinde, daha sonra da Birleşik Devletler’de ve Kanada’da gelişim göstermiştir. Amerika ve Kanada’da, çeşitli dini mezhepler ve etnik gruplar sorun çözme amacıyla gayri resmi yöntemler geliştirmişlerdir (Auerbach, 1983’den aktaran, Moore, s.69). Bu yöntemler, tecrübeli kişilerin başkanlık ettiği danışma kurulu toplantıları yapılmasını esas alan, Amerika yerlilerine ait sorun çözme mekanizmalarıyla paralellik göstermektedir (LeResche, 1993’den aktaran Moore, 2016, s.68).

Geleneksel dönemde mediasyon (arabuluculuk) yapmış olan kişiler bu konuda resmi bir eğitim almamış ve arabuluculuk görevini diğer görevlerle birlikte yürütmüşlerdir. Yirminci yüzyıldan itibaren mediasyon kurumsal bir yapıya kavuşmuş ve kabul gören bir meslek halini almıştır. Mediasyon alanındaki modern uygulamalar özellikle son 25 yıl içerisinde tüm dünya genelinde yaygınlaşmıştır. Modern anlamda arabuluculuk ise 1960’larda Amerika’da ve sonra dünyanın pek çok ülkesinde uygulanmaya başlanmıştır.

Arabuluculuk, dünyada bireysel ve insan haklarının daha geniş kabul görmesi, tüm toplumsal ve siyasal düzeylerde demokratik katılım isteğinin artması, bireylerin hayatlarını etkileyen kararların alınmasına ve kontrolünü ele alma hakkına sahip olduğu inancı, kararların özel verilmesini destekleyen bir ahlak sistemi bazı yerlerde tüm yönleriyle daha geniş hoşgörü eğilimine bağlıdır. Değişim aynı zamanda otoriter ve tepeden aşağıya karar vericiler ve karar verme yöntemleri; tarafların gerçek çıkarını tatmin etmeyen dayatılmış anlaşmalar; para, zaman ve insan kaynaklarının ve kişilerarası toplumsal dayanışmaya zarar veren çekişmeleri kazan-kaybet anlaşmazlık çözüm yöntemlerinin yükselen maliyeti ile artan tatminsizlik tarafından teşvik edilmiştir (Moore, 2016).

Amerika Birleşik Devletleri, modern anlamda alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının doğduğu ve geliştiği ülke olarak öne çıkmıştır, en başta ticari uyuşmazlıklar olmak üzere, hayatın her alanında; okul, kilise, komşuluk ilişkileri, çalışma yaşamında, devletler, mahkemeler, hukuki kurum ve kuruluşlar ve bunların üyeleri tarafından kabul görmüş, dava yoluna başvurmanın yanında uyuşmazlıkların çözümü için alternatif bir arayışın parçası olarak desteklenmiştir (Özbek, 2013, s.114; Demir, 2015, s.9).

Amerika Birleşik Devletleri'ndeki gelişmeler kısa zamanda diğer Anglosakson ülkelerini de etkisi altına almıştır. Özellikle İngiliz hukukunda, tahkim ve arabuluculuk gibi yöntemler uygulanagelmıştır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri Kara Avrupa'sı hukuk sisteminde ve dolayısıyla ülkemizde küreselleşmenin etkisiyle gelişim gösterse de bu gelişme sınırlı kalmıştır. Örneğin; Alman hukuku ve Türk hukuku gibi hukuk mesleğinin dava merkezli zihniyete sahip olduğu ülkelerde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin gelişimi nispeten daha yavaş ilerlemiştir (Ildır, 2003, s.31-38). Son yıllarda İtalya'da zorunlu arabuluculuk uygulamasıyla arabuluculukla çözülen uygulama sayısı da hızla artmıştır. Fransa'da 12 Ekim 2016'da "21. Yüzyılda Adalet Kanunu" ile idari yargıda belli alanlarda dört yıl deneme süreçli zorunlu arabuluculuk getirilmiştir. Yine Singapur'da 1994 yılında kurulan arabuluculuk merkezi uluslararası uyuşmazlıkların çözüm merkezi gibi çalışmaktadır.

Dünyada önemli sayıda arabulucular boşanma, aile-çocuk, diğer aile, ticari, tüketici, patent, iflas, mağdur- fail arabuluculuğu, etnik kökenler arası, dinler arası, kamu politikası, mevzuat, su arazi, diğer çevresel anlaşmazlıklar ve diğer pek çok yerel ve uluslararası anlaşmazlıkların çözümünde uzmanlaşmışlardır (Moore, 2016, s.573).

ABD'de 1970 yıllardan itibaren mesleğin sağlıklı gelişimi ve uygulamada birliği sağlamak amacıyla uygulamayı tanımlayan ve betimleyen standart terminoloji ve yazılı dokümanlar oluşturulmuştur. Uygulayıcıları göreve hazırlamak için eğitim programları başlatılmıştır. Alanla ilgili üniversite düzeyinde dersler verilmiştir. Hizmet veren kurumların yanında önemli sayıda özel profesyonel bağımsız uygulayıcılar ve yerel ulusal, uluslararası dernekler sürece dahil olmuştur. Meslek etik ve ahlak kuralları belirlenmiştir. Anlaşmazlık Çözümü Sözlüğü (Yran,1999), Fikir Birliği Oluşturma El Kitabı (Susskind; McKernan ve Thomas-Larmer, 1999) ve Anlaşmazlık Çözümü El Kitabı (Moffitt& Bordone, 2005) standartlaşmayı başlatmayı amaçlayan yayınlanmış çalışmalardan örneklerdir. Bu süreçte

pek çok süreli yayınlar da çıkartılmıştır, bunlardan birkaç örnek: Anlaşmazlık Çözümü, Müzakere Dergisi ve Uzlaştırma Dergisi (Moore, 2016).

Amerika ve dünyada pek çok yerde isteyen herkes arabuluculuk eğitimi alabilmektedir. Genel arabuluculuk eğitim seminerleri dışında, belirli anlaşmazlık türleri için özel bazı programlar bulunmaktadır. Kimler iyi arabulucu olur? Sorusu biz de olduğu gibi tüm dünya da zaman zaman gündeme gelmiştir. Eğitimler kısa kurslar, daha uzun eğitim programları, danışmanlık ve stajlar şeklinde olmaktadır. Dünyada da eğitim programları ile ilgili eğitimi veren kişilerin nitelikleri, uzmanlıkları ve tecrübelerine dair hem öğrenciler, hem de eğitimciler arasında endişeler ortaya çıktığı ifade edilmiştir. Anlaşmazlık Çözümleme Birliği (ACR) gibi profesyonel dernekler, eğitimcilerin eğitim verdikleri alanda uygulama deneyimine sahip olmaları gerektiğini savunmaktadırlar.

Dünyada arabuluculuk gönüllü olarak anlaşmazlık çözümünde rol alanların kurduğu derneklerle başlamıştır. Amerika’da 1972 yılında anlaşmazlıkların barışçıl çözümünü teşvik etmek için, Anlaşmazlık Çözümü Mesleki Topluluğu (SPIDR) kurulmuştur. SPIDR, uluslararası ve bölgesel toplantılar yapmış, meslek etiğinin, uygulama kılavuzlarının, niteliklerin ve yetkinliklerin gelişmesine, genel anlamda uygulamaların oturmasına da öncülük etmiştir (Moore, 2016, s.583). 2001’de SPIDR ile Aile Arabuluculuğu ve Anlaşmazlık Eğitimi Çözümü Eğitim Ağı (CREnet) birleşerek, dünyada en büyük anlaşmazlık çözümleme kurumu olan Anlaşmazlık Çözümleme Derneğini (ACR) oluşturmuşlardır. Mahkeme temelli aile arabuluculuğu programları alanında, Aile ve Uzlaştırma Mahkemeleri Akademisi (AFM) ve Aile ve Uzlaştırma Mahkemeleri Birliği (AFCC) iki önemli kurum olup, süreli yayın, eğitimler ve konferanslar organize etmektedirler.

3.5.2. Türkiye’de Arabuluculuğun Tarihsel Gelişimi

Uyuşmazlıklar arttıkça onu klasik mahkeme yargısı ile çözmek çok da mümkün olamamaktadır. Alternatif/uygun/dostane olarak tanımlanan mahkeme dışı uyuşmazlık çözüm yolları, bilinenin aksine ülkemiz de çok yeni değildir.

Meccelle’nin 1531. maddesi “Bi’t-terazi niza’ı ref’ eden bir akiddir ki, icab ve kabulle mün’akid olur” (Coşar, 2018), tarafların karşılıklı kabulleri sonucu oluşan sulh sözleşmesi ile tarafların arasındaki ihtilafın ortadan kaldırılmasını öngörmektedir.

Türkiye’de 14.06.2012 tarihinde kabul edilen 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile hayata geçen Obdusmanlık kurumu İsveç kralı XII. Charles tarafından Osmanlı’daki Kazaskerlik/Kadılık kurumundan esinlenerek oluşturulmuştur. “Kadılar sadece padişah’tan ve Divan’dan emir alır, kendi kazasındaki diğer devlet görevlilerine karşı sorumlu olmaksızın bağımsız hareket ederlerdi” (Avşar, 2012, s.86). Ahilik teşkilatında, ahiler sadece esnaf ve sanat birliklerinin denetimini yapmaz, esnafın ve halkın şikayetlerini dinler, bunları hükümete duyurabilen, konu ile ilgili görüşlerini açıklayan, tarafsız hakka ve hukuka saygılı bilge kişilerdir (Avşar, s.91). Ahmet Cevdet Paşa “*Netayüç’ül Vukuat*” (*Olayların Sonuçları*) adlı eserinde Ahi başkanlarını arabulucu, hakem ve halkın vekili olarak nitelendirmektedir (Avşar, s.94).

Yine 442 sayılı Köy Kanunu’nun 53. maddesinde ihtiyar meclisleri köylülerin uzlaştırma işini görür. 6356 sayılı Sendikalar Toplu İş Sözleşmeleri Kanunu 50. maddesinde arabuluculuk yer almaktadır. Avukatlık Kanununun 35/A maddesi de “Avukatların Uzlaşma Sağlaması” başlığını taşımakta bu hususta avukatlara görev ve sorumluluk yüklemektedir. 1960 yılında Amerika’da, sonrasında Anglo Sakson, Uzak doğu dünyanın pek çok ülkesinde uygulanan alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ülkemize ilk defa 2005 yılında fail–mağdur arabuluculuğu (uzlaşma) ile Ceza Muhakemesi Kanunu’nda yapılan değişiklikle hukuk hayatımıza girmiştir.

Ardından 2012 yılında 4325 sayılı Hukuk Uyuşmalıklarında Arabuluculuk Kanunu (HUAK) ile yabancılık unsuru taşıyanlar da dahil olmak üzere tarafların üzerinde serbestçe tasarrufta bulunacağı özel hukuk uyuşmazlıklarının arabuluculuk yöntemi ile çözmenin yolu açılmıştır. HUAK’na göre arabuluculuğa başvuru gönüllülük esasına dayanmaktadır. Kanunla Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü’ne bağlı Arabuluculuk Daire Başkanlığı kurulmuştur. Hukuk Fakültesi mezunu beş yıllık deneyime sahip olup, yönetmelikte belirtilen teorik ve pratik eğitimi alan, yapılan yazılı ve uygulama sınavını kazanan ilk resmi arabulucular 14 Kasım 2013 tarihinde görev başlamışlardır. 14 Kasım 2013- 31.12.2017 tarihi arasında arabuluculuğa 26 bin 636 adet ihtiyari başvuru olmuş, bunların 24 bin 422’sinin yani yaklaşık %92’sinin işçi işveren uyuşmazlığından kaynaklandığı; bu 24 bin 422 başvurunun 21 bin 813’ünün anlaşma ile sonuçlandığı ve bu sayının da yaklaşık %90’a karşılık geldiği görülmektedir. Bu sebeple 1 Ocak 2018 tarihinden itibaren işçi işveren uyuşmazlığında zorunlu arabuluculuk dediğimiz dava şartı

arabuluculuk dönemi başlamıştır (Akarpınar, 2018, s.14). Bu konuda da uygulamada başarı sağlanmıştır: Zorunlu arabuluculukta 428 bin 150 dosyadan, 275 bin 446 dosyada anlaşma sağlanarak, %69 başarı oranına ulaşılmıştır. 2018 yılında 108 bin 371 dosyada 96 bin 179 dosyada anlaşma sağlanarak %94 başarı oranına ulaşılmıştır. Bu süreçte geçen yıla göre iş mahkemelerinde açılan dava sayısının %56 azaldığı tespit edilmiştir (www.adb.adalet.gov.tr). İşçi işveren uyuşmazlığındaki başarı üzerine, 7155 sayılı Kanun ile 01.01.2019 tarihinden itibaren konusu bir miktar paranın ödenmesi olan ticari alacak ve tazminat davaları da dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmıştır (Resmi Gazete, Erişim Tarihi 19 Aralık 2018).

İhtiyari arabuluculuktan zorunlu arabuluculuğa doğru geline süreçte taraflar hem arabuluculuk kurumu ile tanışmışlar hem de sorunlarını konuşarak, müzakere ederek çözmeyi öğrenmeye başlamışlardır. Diğer yandan vatandaşın verdiği kararın hukuk düzeni tarafından korunması vatandaşı memnun etmiştir.

Adalet Bakanlığı Türkiye’de Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Uygulamalarının Geliştirilmesi Projesi (<http://www.arabuluculuk.adalet.gov.tr>) ile sempozyumlar, paneller düzenleyerek, arabulucuları yurt dışındaki uygulayıcılarla tanıştırmıştır. Pek çok yabancı yayının çevirisi yapılarak arabuluculara ulaştırılmıştır.

Arabulucuların kendi haklarını korumaları için yakın zamanda bir mesleki örgütlenmeye gitmeleri de bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmaktadır. *Arabuluculuk Teşkilatı* (Erol, 2018) çalışması bu alanda yapılmış en kapsamlı ve en güncel çalışma olarak değerlendirilebilir.

Türkiye’de de artık pek çok üniversite bünyesinde Uyuşmazlık/Anlaşmazlık Çözüm Merkezi veya Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Merkezi vardır. Bünyesinde Hukuk Fakültesi olan üniversiteler ve Türkiye Barolar Birliği ve barolar arabuluculuk eğitimlerinde önemli bir görev üstlenmişlerdir. Bu süreçte uygulamada yer alan arabulucuların da eğitimde rol aldığı görülmektedir.

Türkiye’de bir grup arabulucu tarafından ilk süreli yayın olan *Öncü Arabulucular Dergisi*’nin ilk sayısı 2018 yılının Temmuz-Ağustos ayında, ikinci sayısı Ocak-Şubat 2019’da çıkmıştır. Dergiyi çıkartanlar, arabuluculuk alanında çalışan arabuluculuk merkezleri ve derneklerinin çalışmalarını beğeniyle izleyip takdir ettiklerini, acaba biz farklı ne yapabiliriz sorusu üzerine dergiyi çıkarmaya karar verdiklerini ifade etmektedirler. Derginin ilk sayısında arabuluculuk için önemli çalışmalarda bulunun eski Arabuluculuk

Daire Başkanı Şu anda Adalet Bakanlığı Hukuk İŞleri ve Mevzuat Genel M¼d¼r¼ olan Hakan Öztatar ile röportaj yapılmıştır. Arabuluculuk ile ilgili gelinen süreci değerlendiren Hakan Öztatar “arabuluculuğun artık Türkiye’nin gerçeği olduğunu, arabuluculuğun yerleşmesi ve gelişmesi için arabuluculara önemli rol düŐtüđ¼n¼ ve ÷lkemizde sosyal barış ve uzlaŐı k¼lt¼r¼n¼n yerleşmesi, gelecek nesillere daha iyi bir toplum bırakmak için arabuluculuğa sahip çıkıp, geliŐtirmemiz gerektiğine” (Akarpınar, 2018) vurgu yapmıştır.

Yine dergide öne çıkan diğer bir ilginç makale Avukat Vedat Ahsen Coşar’ın “Arabuluculuğun tarihsel yolculuğu ve günümüzde geldiği nokta” başlıklı çalışmasıdır. Coşar, alternatif uyuşmazlık çözümler için önemli yer tutan müzakerenin “anlaşma sağlanıncaya kadar müzakere alanını terk etme” diyen Afrika’ya kadar uzanan kadim bir tarihi olduğunu belirtmektedir. “Önc¼ Arabulucular Dergisi’nin ikinci sayısında derginin sahibi Yurdađ¼l G¼ndođan, Hakkari Barosu Başkanı Zeydin Kaya ile röportaj yapmıştır. Kaya, “Bizim Hakkari k¼lt¼r¼m¼zde geçmişten günümüze aslında arabuluculuk fiili olarak uygulanmıŐtır” demektedir. Kaya, iddia edilenin aksine, toplumun uzlaşmayı önemseydiğini ve uzlaşmayı erdemli bir tavır olarak sergilediğini, ifade etmektedir. Dergiye çıkartanlar bu röportaj ile hem arabuluculuğun toplumsal uzlaŐıya katkısı ile ilgili duyarlılıklarını sergilemiŐler, hem de genel kanının aksine toplumun uzlaŐı k¼lt¼r¼ne sıcak baktığı, sahip çıktığı hususunu göz önüne sermiŐlerdir.

Türkiye’deki arabulucular örg¼tl¼ olmamanın getirdiği sorunların farkında olup, 28-29 Nisan 2018’de Ankara’da 27 dernek başkan ve üyelerinin katılımıyla Ankara Arabulucular Dernekleri 1. Çalıştayını; 17-18 Kasım 2018’de Antalya’da 21 dernek başkan ve üyelerinin (69) katılımıyla Antalya Arabulucular Dernekleri 2. Çalıştayını ve son olarak 04-05 Mayıs 2019 tarihlerinde İstanbul’da 19 dernek başkan ve üyelerinin (70) katılımıyla İstanbul Arabulucular Dernekleri 3. Çalıştayını düzenlemiŐlerdir. Arabulucular dörd¼nc¼s¼n¼ gerçekleŐtirdikleri arabuluculuk merkezleri çalıŐtaylarında da örg¼tl¼ olmamanın getirdiği sorunları dile getirmektedirler. Sonuç olarak arabulucular bir an önce bir çatı örg¼t kurmanın bir zorunluluk olduğunun bilincindedirler ve bunun için çaba sarfettikleri gör¼lmektedir.

4. ARABULUCULARIN KURDUĞU FACEBOOK TOPLULUK SAYFALARINA YÖNELİK İÇERİK ANALİZİ

4.1. Yöntem

Bu araştırmada içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizinde araştırmacılar sosyal iletişim ürünlerini incelerler. İçerik analizi, yazılı dokümanlardan, kaydedilmiş sözlü metinlerden ya da anlamlı içeriklerden, tekrarlanabilir geçerli çıkarımlar yapmak için kullanılan araştırma tekniği olarak tanımlamaktadır (Krippendorff, 2004, s.18'den aktaran Berg& Lune, 2015, s.384).

Fotoğraflar, videolar veya okunabilen diğer materyaller, her hangi bir nitel veri içerik analizine uygundur. Aynı zamanda içerik analizi yönteminin esnek yapıda olması, farklı disiplinler tarafından kullanımını kolaylaştırmaktadır. Hangi alanda kullanılırsa kullanılsın, içerik analizi esas olarak bir kodlama ve veri yorumlama işlemidir (Bogdan& Biklen'den aktaran Berg& Lune, 2015, s.381). İçerik analizi araştırma soruları ile ilişkilendirilecek bir veri kodlama yöntemi olarak tasarlanmıştır. İçerik analizi yöntemi doğası gereği ne nicel ne de niteldir. Araştırmacılar arasında tartışma olsa da karma bir yöntem yani aynı anda her ikisi birden olduğu yönündeki tespitin daha ağır bastığı görölmektedir (Berg& Lune, 2015, s.385). Buna rağmen bazı yöntem kitabı yazarlarının öyküsel analiz sürecini, içerik analizi sürecinden ayırdıkları görölmektedir (Manning, Cullum& Swan, 1994; Silverman, 2006'dan aktaran Berg& Lune, 2015, s.385). Bunun aksini iddia eden anlayışa göre öyküsel olmayan içerik analizinin elemanların sayımı ile sınırlı kalabileceğidir. Metinsel elemanların sayımı nicel analiz olup, veriyi tanımlama, düzenleme, dizinleme ve düzeltme çıkarımda bulunma nitel içerik analizi yönteminin kullanımını zorunlu kılmaktadır. Aksi durum çalışmanın istatistiki bilgiden ibaret, bilimsel bir araştırmadan beklenen derinlikten yoksun olmasına sebep olacaktır.

Nitel araştırmacılar Miles ve Huberman (1994'den aktaran Berg& Lune, s.381) üç temel yaklaşım benimsemişlerdir. Bunlar; yorumlayıcı, sosyal antropolojik ve işbirlikçi çalışmaya yönelik sosyal araştırma yaklaşımlarıdır. Yorumlayıcı yaklaşımda araştırmacılar sosyal eylemi ve insan aktivitesini bir eylem olarak ele alırlar. Sosyal antropolojik yaklaşımda araştırmacılar, üzerinde çalıştığı topluluk içinde yaşar ya da onlarla etkileşim halindedirler. Bu yaklaşımda araştırmacılar kavramsal teorik bir çerçeveye başlar ve onu test etmek ve geliştirmek için sahaya inerler. İşbirlikçi sosyal araştırma yönteminde, araştırmacılar bir

takım değişikliğe ya da eyleme ulaşmak için katılımcılarla belirlenmiş bir ortamda çalışırlar. Diğer yandan Hsieh ve Shannon (2005'den aktaran Berg& Lune, s.383), nitel içerik analizini, klasik, yönlendirilmiş ve özet olmak üzere üç farklı yaklaşım olarak ele almaktadır. Her üç yaklaşım için de geçerli olan standart aktiviteler şu şekilde listelenmiştir:

- a. Veriler toplanır ve metin haline getirilir veya okunmuş olmak için başka türlü düzenlenir (ör. alan notları, transkriptler, görsel bölümler).
- b. Kodlar, analitik olarak geliştirilip, tümevarımsal şekilde veride tanımlanmış ve transkript sayfalarına ya da not sayfalarına eklenmişlerdir.
- c. Kodlar Kategorik etiketlere ya da temalara dönüştürülür.
- d. Materyaller, benzer ifadeleri, şablonları, ilişkileri ve benzerlikleri veya uyumsuzlukları tanımlayan kategoriler tarafından tasnif edilir.
- e. Tasnif edilmiş materyaller anlamlı şablonlar ve süreçleri ayırmak için incelenir.
- f. Belirlenen şablonlar daha önceki araştırmalar ve teorilerin ışığında değerlendirilir ve bir takım küçük genellemeler yapılır.

Araştırmacılar arasındaki diğer bir tartışma konusu ise açık içerik analizi ve örtük içerik analizi konusudur. Fiziksel verinin altında yatan sembolik yorumlayıcı okuma şekli örtük içerik analizi olarak tanımlanmakta, bunun tersinin de açık içerik analizi olduğu ifade edilmektedir (Berg& Lune, s.386).

Tüm araştırma yöntemlerinde kavramsallaştırma ve işlemselleştirme zorunlu şekilde teorik bilgileri ve deneysel gözlemler arası etkileşimleri gerekli kılar. Örneğin araştırmacı her makaleyi okudukça, hangilerinin kanunla aynı fikirde hangilerinin karşıt olduğunu sorabilir. Makalelerin pozisyonları hangi konuda kendi açık içerikleri veya gizli duyguları tarafından daha net ortaya konmuştur? Bir makaleyi profesyonel veya bayağı olarak isimlendirmek için kesin terimlerin kullanımına bağlı verilen karar, belirli çalışma bulgularının sunumuna mı bağlıdır yoksa özel karakterler tarafından önerilen durumlar nedeniyle midir (ör. ünlü kişiler, politik figürler)? Bu sorulara verilen cevaplar, araştırmacının içeriğin farklı birimlerini yerine oturabilmesi amacıyla tümevarımsal kategoriler geliştirmesine olanak tanır. Araştırmacı kendini tümevarımsal süreçlerle sınırlanamalı, ihtiyaca göre tümdengelimsel düşünce yöntemine de başvurabilmelidir. Bu

çalışmada Berg ve Lune'un da tercih ettiği yorumlayıcı analiz yöntemi tercih edilmiştir. Bu araştırmacılara göre verinin kesitsel tanımı aynı zamanda yorumlayıcı analize atılan bir adımdır. Verinin yorumlayıcı analizi, geçerli içerik elemanlarına bağlı olarak bir kez düzenlendikten sonra, analiz edilen makalede aslına uygun kelimelerin öne sürdüğü anlamları içerecek şekilde dikkate alınmasını sağlayabilir. Berg ve Lune'a göre araştırmacı, çeşitli kategorilerde, görünen anlamlardan ortaya çıkan fikirler geliştirir. Dolayısı ile içerik analizinin literatür ile daha kapsamlı kaygılar ve gerçek araştırma sorusu ile ilişkilendirilmesi gereklidir. Ancak bu şekilde, analiz, araştırmacıya araştırmaya konu edilen aktörlerin sosyal dünyayı nasıl anlamlandırdıklarını ve bu anlamlandırmanın sosyal bilimlerin geniş çerçevede, konulara ve yorumlamalara yaklaşımı ile nasıl uyduğunu gösterir. Bu açıdan bakıldığında içerik analizinin metnin kelimelerini dinlemek ve bu kelimeleri oluşturanların bakış açısını anlamak için kullanılan bir araç olduğu sonucuna varılır (Berg& Lune, s.386).

Bu çalışmada internet içeriklerinin analizi yapılacaktır. İnternete ilişkin akademik araştırmaların, internet ara yüzünde veri toplamada karşılaşılan sorunlar sebebiyle, genelde nicel değil, nitel yöntemlere dayandığı tespit edilmiştir (Kim& Weaver, 2002'dan aktaran Narin, s.138). Çevrimiçi anketler internet temelli nicel çalışmalara kolaylık sağlasa da örneklem seçimi, kodlama, birimselleştirilmenin güç olması, hipermetinsellik ve internet içeriklerinin çok çabuk değişmesi bu alanda çalışmayı zorlaştırmaktadır. Yine içerik analizine konu edilen internet metinlerini saklamak, kopyalamak başlı başına bir sorundur. Ayrıca kullanıcıların üre-tüketici (*prosumer*) (Laughey, 2010, s.66-67) konumunda olmaları, kullanıcı türevli içeriklerle (*user created content*) web sayfasında içeriğin değişimi, yeniden inşası, veri toplanmasını ve içerik analizini güçleştirmektedir.

McMillan (2000'den aktaran Narin, 2015, s.127), web içeriğinin analizi esnasında karşılaşılan güçlükleri beş kategoriye ayırmıştır:

- 1- Örneklem olarak seçilecek birimlerin tanımlanmasındaki güçlükler,
- 2- Web içerikleri hızlı biçimde değiştiği için çapraz kodlayıcıların veri toplanması sorunu,
- 3- Analiz için seçilen web sayfalarının indirilmesi (download) durumunda ortaya çıkabilecek telif sorunu,

4- Web içerikleri multimedya biçimselliğine sahip olduğundan, analiz için seçilen birimlerin standartlaşmasında karşılaşılan sorunlar,

5- Güvenirliliği sağlamak için birden fazla kodlayıcının yaparak kontrol etmesinde yaşanan güçlük sorunu.

Bu çalışmada içerik analiz yöntemi, nicel ve nitel araştırma yönteminin harmanlaması olarak kabul edilmiş ve kullanılmıştır. Örneklem, arabulucuların kullandığı dört Facebook topluluk sayfalarındaki paylaşımlardır. Türkiye'deki arabulucuların henüz örgütlü bir üst yapıları yoktur ve arabulucular sosyal medya üzerinden etkileşmektedir. Araştırmada, Facebook topluluk sayfalarındaki paylaşımların arabulucuların sosyalleşmesine etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışma araştırma konusu ile ilgili Facebook'ta yapılan ilk çalışma olup, daha önce bu alanda yapılmış bir çalışmanın olmaması, çalışma ile ilgili kullanılacak yöntemin belirlenmesini zorlaştırmaktadır. Buna rağmen klasik içerik analizi işlem basamakları takip edilmiştir. İçerik analizi iki sürecin etkileşimini gerekli kılar: İçerik karakteristiğinin (basit içerik öğeleri) tarifinin incelenmesi ve bu karakteristiği tanımlamak, kayıt etmek için kuralların uygulanması. Araştırmanın doğasına uygun olarak çeşitleyerek kodlanacak içerik öğelerine kategoriler ve verinin parçaları (ör., açık uçlu sorular, videolar, internet haberleri, kişisel görüş, reklam vs.) denir. Örneklem olarak alınan Facebook sayfalarında araştırmaya konu edilen sürede paylaşılan içerikler kodlama cetvelindeki sorulara göre incelenmiş ve aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

4.2. Bulgular

Bu başlık altında, içerik çözümlemesi tekniği ile örneklem olarak seçilen arabulucu ve müzakerecilerin kurduğu Facebook topluluk sayfalarından elde edilen bulgular, genel ve sayfa bazında karşılaştırmalı olarak sunulacaktır.

4.2.1. Genel Değerlendirme

İnternet ve çevrimiçi sanal iletişim ve etkileşim arabulucuların hayatını kolaylaştıran önemli uygulamalardan biridir. Çevrimiçi dünyada içerik topluluklarının amacı, kullanıcıların sahip oldukları içeriklerin birbirleriyle paylaşılmasını sağlamaktır (Özata, 2013, s.86). Arabulucular da Facebook üzerinden birbirleriyle sürekli iletişim, etkileşim halindedirler. Arabulucular sosyal medya aracılığıyla birbirleriyle bilgi ve döküman paylaşımında bulunmaktadır.

Bu araştırmada arabulucu ve müzakerecilerin kurduğu dört facebook topluluk sayfasındaki paylaşımlar incelenmiştir. Çalışmada içerek analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi yöntemi bir metin içerisinde geçen karakteristiklerin ne sıklıkla tekrar ettiğine, hangi tutumla sunulduğuna dair mesajların biçimsel özelliğini saptamak amacıyla kullanılmaktadır. İçerik analizi açık içeriklerin çözümlenmesini sağlayan sistematik bir araştırma tekniğidir. Bir yandan nicel istatistiki bilgi verir diğer yandan nitel araştırma yöntemi olması sebebiyle çözümlene odaklıdır.

Arabuluculukla ilgili seçilen dört farklı Facebook topluluk sayfalarında 01 Aralık 2018- 30 Nisan 2019 tarihleri arasındaki yayımlanan içerikler, *Ek A*'da yer alan kodlama cetveline tabi tutularak şu sorulara cevaplar aranmıştır.

- 1- Hangi Facebook sayfasının daha aktif olduğu,
- 2- İçeriklerin reklam içerip içermediği,
- 3- İçeriklerde linklere (dahili ve harici) yer verilip verilmediği,
- 4- Sayfada üretilen içeriklerin cinsiyete göre dağılımı,
- 5- Farklı Facebook sayfalarında aynı içeriklerin dolaşıp, dolaşmadığı,
- 6- Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın duyurularının sayfalarda daha çok paylaşılıp, paylaşılmadığı konuları ile ilgili veriler elde edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmada rneklem seçiminde, müzakere, arabuluculuk ve uzlaştırma alanında çalışan süreç yöneticilerinin, oluşturduğu Facebook topluluk sayfaları incelenmiştir. Dört ayrı Facebook topluluk sayfasında, 01 Aralık 2018- 30 Nisan 2019 tarihleri arasındaki paylaşımlar kodlama cetvelinde yer alan çözümlene yönergesine göre kodlanmıştır. Bu tarihlerin seçilmesi tesadüfi değildir. İşi işveren uyuşmazlığında arabuluculuğun 01 Ocak 2018 tarihinden itibaren dava şartı (zorunlu arabuluculuk) haline getirilmesinden sonra, 01 Ocak 2019 tarihinden itibaren de konusu bir miktar paranın ödenmesi olan ticari uyuşmazlıklar da dava şartı kapsamına alınmıştır. Arabulucuların bu yeni düzenleme karşısında hazırlıklı olmaları için incelemeye konu edilen bu beş aylık süreçte, gerek arabuluculara yönelik, gerekse uyuşmazlık taraflarına yönelik pek çok eğitim, toplantı ve seminerler düzenlenmiştir. Bu süreçte yapılan bilgilendirme toplantıları grup yöneticisi konumundaki arabulucular tarafından sosyal medya aracılığıyla, özellikle Facebook üzerinden canlı video çekimi ile arabuluculara anında ulaştırılmıştır.

Eski Arabuluculuk Daire Başkanı hali hazırda Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürü olan Hakan Öztatar'a göre (Samsun 4. Arabulucu Merkezleri Çalıştay Sonuç Raporu, 16-17 Şubat 2019) Türkiye'deki arabulucular kocaman bir aile olup; WhatsApp grupları üzerinden arabuluculuk resmi siciline kayıtlı 9766 (www.adb.adalet.gov.tr., Mart-2019) arabulucu birbirleriyle ve Arabuluculuk Daire Başkanlığı ile sürekli etkileşim halindedirler.

Araştırmada örneklem olarak alınan Arabulucu, Arabuluculuk ve Uzlaştırma, GMN Türkiye ve Türkiye Arabulucular Platformu Facebook topluluk sayfalarındaki paylaşımlardan kodlama cetvelindeki başlıklara göre elde edilen veriler değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Öncelikle her sayfanın genel görünümü ve sayfa yöneticisinin grubu tanımlama biçimi ile ilgili aktarım yapılmıştır. Araştırmanın amacı, ülkemizde faaliyet gösteren arabulucuların kurdukları Facebook sayfalarını ne derece etkin kullandıklarının değerlendirilmesidir. Örneklem alınan Facebook topluluk sayfaları alfabetik sıraya göre aşağıdaki başlıklar altında incelenecektir.

4.2.2. Facebook Sayfalarının Genel Görünümü

4.2.2.1. Arabulucu



Resim 4.1. Arabulucu Facebook sayfası kapak resmi.

Kaynak: <https://www.facebook.com/groups/arabulucu/> Erişim Tarihi 21 Mart 2019.

Arabulucu Facebook topluluk sayfası, Şamil Demir tarafından 16 Şubat 2010 tarihinde kurulmuş, kapalı bir gruptur. Aynı zamanda arabulucular tarafından kurulan ilk Facebook topluluk sayfasıdır. Sayfa yöneticisi Demir'in profilinde: Avukat, Arabulucu, Hakem, Eğitimci, Öğretim Görevlisi ve CADR'nin yönetim kurulu başkanı, CIArb'da MCIArb, CIArb Accredited Mediator, (International Mediation Institute) IMI'da Certified Mediator (arabulucu) ve Advocate (avukat) ünvanları yazılıdır. Arabulucu Facebook topluluk sayfası, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu uyarınca yürütülen arabuluculuk mesleği

ile ilgili görüş ve tecrübelerin paylaşıldığı en kalabalık platform olup, üye sayısı 5378'dir (Erişim Tarihi 21 Mart 2019).

4.2.2.2. Arabuluculuk ve Uzlaştırma



Resim 4.2. Arabulucu ve Uzlaştırma Facebook sayfası kapak resmi.

Kaynak: <https://www.facebook.com/groups/400994849955387/> Erişim Tarihi 22 Mart 2019.

Arabuluculuk ve Uzlaştırma Facebook topluluk sayfası 31 Ağustos 2012 tarihinde Ayşe Dilek Ergüler tarafından kurulmuştur. Herkese açık olan grup, arabuluculuk ve uzlaştırma konularında sorular sorulan, görüşlerin paylaşıldığı ve bu alandaki etkinliklerin duyurulduğu bir platform olarak kendini tanımlamaktadır. Topluluğun 2396 üyesi vardır. Grup yöneticisinin profilinde; CI Arb'da MCI Arb Accredited Mediator (arabulucu) olduğu yazılıdır. İstanbul Hukuk Fakültesi mezunu olan Ergüler, aynı zamanda İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde Uygulamalı Psikoloji, İstanbul Bilgi Üniversitesi Ekonomi Hukuku, Anadolu Üniversitesi Ev İdaresi ve Türkiye Sistem Dizimleri Enstitüsü'nde Aile ve Sistem Dizimi Danışmanlığı'nı okumuştur. Ergüler, halen Altınbaş Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olup, Arabulucu Gönüllüleri ve Aile Arabuluculuğu Derneği'nin kurucularındandır (Erişim Tarihi 19 Mart 2019).

4.2.2.3. GMN Türkiye



Resim 4.3. GMN Türkiye Facebook sayfası kapak resmi.

Kaynak: <https://www.facebook.com/groups/gmnturkiye/> Erişim tarihi: 21 Mart 2019.

GMN Türkiye 13 Aralık 2014 tarihinde Deniz Kite Güner tarafından kurulmuştur. Örnekleme dahilinde incelenen Facebook topluluk sayfaları içerisinde en son oluşturulan sayfadır. GMN Türkiye sayfasını diğer Facebook topluluk sayfalarından ayıran en önemli özellik IMI Sertifikasyon sistemidir. GMN Türkiye, IMI Sertifikasyon sistemini Türkiye’de ilk başlatan topluluktur. Bu sistem; Türkiye ve Türkiye dışındaki arabulucuları akredite etmektedir. Arabulucuların uluslararası platformda yetkinliklerini göstermelerine fırsat yaratarak uluslararası arabulucular arasında Türk arabulucuların da olduğunu gösteren bir akreditasyon sistemidir. Topluluk sayfasında akredite olan 18 Türk arabulucu bulunmaktadır (Erişim Tarihi 21 Mart 2019).

Topluluğun 653 üyesi vardır ve 488 üyesi kadındır (Erişim Tarihi 21 Mart 2019). GMN Türkiye’nin kurucusu Deniz Kite Güner kendini Müzakereci (Negotiator) olarak tanımlamaktadır. Profilinde GMN Türkiye’nin Genel Müdürü (General Manager), öncesinde Girne Amerikan Üniversitesi’nde Genel Müdürlük yaptığı yazılıdır. Türkiye’de ilk Müzakereci Topluluğu eğitimlerini veren sayfa yöneticisi Güner’dir. GMN Türkiye Facebook sayfasında, diğer üç sayfadan farklı olarak uluslararası arabulucu ve müzakerecilere yönelik daha özgün paylaşımların yapıldığı görülmektedir.

4.2.2.4. Türkiye Arabulucular Platformu



Resim 4.4. Türkiye Arabulucular Platformu Facebook sayfası kapak resmi.

Kaynak: Türkiye Arabulucular Platformu Facebook sayfası. Erişim tarihi: 22 Mart 2019.

Türkiye Arabulucular Platformu Facebook sayfası Dilek Yumrutaş tarafından 14 Nisan 2014 tarihinde kurulmuştur. Kapalı grup olup, sadece Arabuluculuk Siciline kayıtlı arabuluculara açıktır. Bu sayfayı diğer Facebook topluluk sayfalarından ayıran en önemli özellik, müracaat edilirken sicil numarasının belirtilmesi gereklisidir. Üye sayısı 941’dir. 319 üyesi kadındır (Erişim Tarihi 22 Mart 2019).

Sayfa yöneticisi Dilek Yumrutaş'ın profilinde: İstanbul Arabulucular Derneği kurucusu, İstanbul Tahkim Merkezinde yürütme kurulu üyesi, arabulucu, uzman arabulucu, uzlaştırmacı, Chartered Institute of Arbitrators'ta Hakem (Arbitrator), İstanbul Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, İstanbul Şehir Üniversitesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, TOBB ETÜ Üniversitesi ve MEF Üniversitesi'nde eğitmen olduğu bilgisi yer almaktadır. Yasal değişiklikleri takip eden Yumrutaş, bu değişiklikleri arabuluculara Facebook ve WhatsApp üzerinden ilk duyuran kişilerden biridir.

4.2.3. Facebook Sayfalarının Karşılaştırmalı Analizi

Araştırma kapsamında incelenen toplam içerik sayısı 227'dir. Bu içeriklerin Facebook sayfalarına göre dağılımı, aşağıda yer alan çizelgede karşılaştırılmaktadır.

Tablo 4.1. Facebook sayfalarındaki paylaşımların dağılımı.

Facebook sayfası	Sayı	Yüzde
Arabulucu	105	44,30
Arabulucu ve Uzlaştırma	49	24,89
GMN Türkiye	30	12,65
Türkiye Arabulucular Platformu	43	18,14
Toplam	227	100

Tablo 4.1.'de çalışma kapsamında incelenen dört Facebook sayfasında 01.12.2018-30.04.2019 tarihleri arasında toplam 227 içerik paylaşılmıştır. İncelenen Facebook sayfalarından en fazla içerik Arabulucu sayfasında (105 içerik, %44,30) paylaşılmıştır. Daha sonra sırasıyla; Arabulucu ve Uzlaştırma (49 içerik, %24,89), Türkiye Arabulucular Platformu (43 içerik, %18,14) ve GMN Türkiye (30 içerik, %12,65) sayfalarında paylaşımlar yapılmıştır.

İncelemeye konu edilen Facebook sayfalarının üye sayısı aşağıdaki çizilgede karşılaştırılmıştır.

Tablo 4.2. Facebook sayfalarının üye sayısı.

Sayfa	Üye Sayısı	Yüzde
Arabulucu	5578	%58,43
Arabulucu ve Uzlaştırma	2376	%24,89
GMN Türkiye	653	%6,84
Türkiye Arabulucular Platformu	939	%9,83
Toplam	9546	%100

Tablo 4.2.'de görüldüğü gibi Arabulucu sayfası en kalabalık (5578 üye, %58,43) sayfadır. Bu sayfayı sırasıyla, Arabulucu ve Uzlaştırma (2376 üye, %24,89), Türkiye Arabulucu Platformu (939 üye, %9,83) ve GMN Türkiye (653 üye, % 6,84) takip etmektedir.

Facebook sayfalarında paylaşımı yapan kadınların sayısı (148, %65,19) erkeklerin sayısının (79, %34,80) yaklaşık iki katıdır. Buradan hareketle Facebook sayfalarında paylaşım yapan kadınların daha ağırlıkta ve aktif olduğu söylenebilir. Paylaşım yapan kadın ve erkek sayısının Facebook sayfalarına göre dağılımına ilişkin çizelge aşağıdadır.

Tablo 4.3. Facebook sayfalarındaki paylaşımların cinsiyete göre dağılımı.

Sayfa	Kadın	Erkek
Arabulucu	47 (%44,76)	58 (%55,23)
Arabulucu ve Uz.	40 (%81,63)	9 (%18,36)
GMN Türkiye	30 (%100)	-
Türkiye Arabulucular P.	32 (%74,42)	11 (%25,58)
Toplam	148	79

Bu sayfalar özelinde değerlendirildiğinde Arabulucu Facebook topluluk sayfasında paylaşımı yapan kadın sayısının (47 kadın, %44,76), paylaşımı yapan erkek sayısından az (58 erkek, %55,23) olduğu görülmektedir. Arabuluculuk ve Uzlaştırma sayfasında paylaşımı yapan kadın sayısının (40 kadın, %81,63) ise erkek sayısının dört katı (9 erkek,

%18,36) olduğu görülmüştür. Türkiye Arabulucular Platformu Facebook topluluk sayfasında kadınların yaptığı paylaşım sayısı 32 (%74,41) iken, paylaşım yapan erkek sayısı 11 (%25,58)'dur. GMN Türkiye'de sayfasında paylaşımların sadece sayfa yöneticisi tarafından yapıldığı, sayfa künyesinde yöneticinin Deniz Kite Güner olduğu görüldüğünden, 30 paylaşımın da kadınlar tarafından yapıldığı kabul edilmiştir.

Facebook sayfalarının duvar bölümü, sayfayı görebilme yetkisi olan kişiler, ağ arkadaşları ve grup üyeleri tarafından çevrimdışı olarak gönderilen mesaj, resim ve video dosyalarının görüldüğü bir alana sahiptir. Facebook sayfalarının duvarında yer alan mesajlar konu başlıklarına göre kodlanmıştır. Arabulucuların kurduğu Facebook topluluk sayfaları incelemeye konu edildiğinden hukuk ana başlık olarak kabul edilmiştir. Konu başlıkları; toplantı-panel-sempozyum, eğitim duyurusu ya da eğitimin yapıldığına ilişkin paylaşımlar, ADB duyuruları-yasal mevzuat-yargı kararları, internet haberleri, reklamlar ve diğerleri olarak kategorize edilmiştir. Değerlendirme yapılırken her paylaşım analiz edilmiş olup, en az bir konu ile ilişkilendirilmiştir.

Tablo 4.4. Facebook sayfalarında en fazla paylaşılan konular.

Konular	Paylaşım sayısı/yüzdesi
Eğitim duyurusu ya da eğitimin yapıldığına ilişkin paylaşım	67 (%29,51)
Toplantı-panel-sempozyum	63 (%27,75)
ADB duyuruları, yasal mevzuat, yargı kararları	23 (%8,37)
İnternet Haberi	20 (%8,1)
Reklam	40 (%17,62)
Diğer	14 (%6,16)
Toplam	227 (%100)

Facebook sayfalarında en çok paylaşılan içeriklerin konu başlıklarının karşılaştırıldığı yukarıdaki tabloda, en çok işlenen konunun eğitim (67, %29,51) olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla toplantı-panel-sempozyum (63, %27,75), reklam (40, %17,62), ADB

duyuruları-yasal mevzuat-yargı kararları (23, %8,37), internet haberleri (20, %8,1) ile diğer (14, %6,16) başlıkların takip ettiği görülmektedir. Facebook sayfalarındaki paylaşımlar aracılığıyla arabulucular; hukuki dokümanlar, toplantılar ve eğitimler hakkındaki bilgi aktarımıyla diğer arabulucularla direkt olarak iletişim kurmayı hedeflemektedirler. Ayrıca arabulucular Facebook sayfalarındaki paylaşımlar aracılığıyla, arabuluculuk alanındaki gelişmelerden hızla haberdar olmakta, bilgiye kolaylıkla ulaşabilmekte ve karşılaştırma yapabilmektedirler.

Tablo 4.5. Paylaşılan konu başlıklarının Facebook sayfalarına göre dağılımı.

Facebook Sitesi	Eğitim duyuruları ve eğitimler	Toplantı-panel-sempozyum	ADB duyuruları-yasal mevzuat-yargı kararları	İnternet Haberi	Reklam	Diğer
Arabulucu	32	24	9	12	14	4
Arabulucu& Uzlaştırma	11	15	5	4	13	4
GMN Türkiye	9	13	1	1	9	4
TürkiyeArabulucular Platformu	15	11	8	3	4	2
Toplam	67	63	23	20	40	14

Facebook sayfaları arasında eğitim konusuna en çok yer veren Arabulucu (32) topluluk sayfasıdır. Arabulucu topluluk sayfasını sırasıyla; Türkiye Arabulucular Platformu (15), Arabulucu ve Uzlaştırma (11) ve GMN Türkiye'deki (9) paylaşımlar takip etmektedir. Toplantı-panel-sempozyum Facebook sayfalarında ikinci sırada yer alan paylaşım konusudur. Bu konu başlığına en çok yer veren Facebook topluluk sayfası Arabulucu (24) olup bunu sırasıyla Arabulucu ve Uzlaştırma (15), GMN Türkiye (13) ve Türkiye Arabulucular Platformu sayfası (11) takip etmektedir. ADB duyuruları-kanun-yönetmelik içeriklerine en çok yer veren topluluk sayfası Arabulucu (9)'dur. Bu sayfayı sırasıyla; Türkiye Arabulucular Platformu (8), Arabulucu ve Uzlaştırma (5) ve GMN Türkiye (1) takip etmektedir. İnternet haberleri ile ilgili paylaşımlara yer veren sayfalar; paylaşım sayılarına göre Arabulucu (12), Arabulucu ve Uzlaştırma (4), Türkiye Arabulucular Platformu (3) ve GMN Türkiye (1) şeklinde sıralanmaktadır. Reklamlara

ilişkin paylaşımlarda birinci sırada Arabulucu (14) sayfası yer almaktadır. Sonra sırasıyla Arabulucu ve Uzlaştırma (13), GMN Türkiye (9) sayfaları gelmektedir. Türkiye Arabulucular Platformu'nda (4) az sayıda reklama yer verildiği görülmektedir.

Arabulucular Facebook sayfalarında paylaşımlar yaparak toplantı ve eğitimlerden birbirlerini haberdar etmektedirler. Bu paylaşımların amacı en yüksek seviyede katılımın gerçekleşmesini sağlamak, arabulucuların bilgi ve deneyim alışverişinde bulunmaları ve yetkinleşmelerine katkı sunmaktır. Diğer sayfalardan farklı olarak Türkiye Arabulucular Platformu sayfasında enerji hukukundan, sigorta, lojistik, pratiğe yönelik atölye çalışmalarına ilişkin pek çok ücretsiz toplantı ve eğitim duyurusu yapıldığı görülmüştür. Bu etkinlikler ücretli olmayıp, bilgi ve deneyim paylaşımına yönelik aktarımlar olarak kabul edilmiş ve reklam olarak değerlendirilmemiştir. Resim 4.5.'de araştırmaya konu edilen Facebook sayfalarında paylaşılan toplantı ve eğitim duyurularına ilişkin içeriklerde örnekler verilmiştir.



Resim 4.5. Facebook sayfalarında paylaşılan toplantı-egitim duyurularından örnekler.

Arabuluculuk ve aile arabuluculuğu ile ilgili tanıtım amaçlı televizyon programları ve toplantılara katılan Ergüler bu videoları Arabuluculuk ve Uzlaştırma topluluk sayfasında da paylaşmaktadır. Toplumsal cinsiyet duyarlılığıyla ilgili *Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Atölyesi* Aile Arabuluculuğu ve Arabulucular Gönüllüleri Derneklerinin çalışması olup, Arabuluculuk ve Uzlaştırma Facebook sayfasında paylaşılan, diğer sayfalarda yer almayan özgün bir çalışmadır.

Facebook sayfalarındaki paylaşımlarla Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın duyuruları, arabuluculuk mevzuatındaki güncel değişiklikler anında zaman ve mekan sınırlaması olmadan arabuluculara ulaştırılmaktadır. Resim 4.6.'da Facebook sayfalarındaki

Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın duyuruları ve yargıtay kararı ile ilgili paylaşımlar yer almaktadır. Araştırma kapsamında yarı yapılandırılmış soru formunu cevaplayan katılımcılar (EK-2., K1, K5) Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın duyurularını ve paylaşımlarını takip ve takdir ettiklerini belirtmişlerdir.



Resim 4.6. Facebook sayfalarında paylaşılan ADB duyuru ve Yargıtay kararlarından örnekler.

İncelemeye konu edilen GMN Türkiye topluluk sayfası dışındaki Facebook topluluk sayfalarındaki paylaşımların genelde benzer olduğu, Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın açıklamaları, mevzuattaki değişikliklerin tüm sitelerde eş zamanlı paylaşıldığı görülmüştür. Paylaşımlar genelde başlıktan ibaret olup, metin ve araştırma derinliğinden yoksundur. Resim 4.7'de sayfalarda paylaşılan internet haberlerinden örnekler yer verilmiştir.



Resim 4.7. Facebook sayfalarında paylaşılan internet haberlerinden örnekler.

İnternette arabuluculukla ilgili yayımlanan haberlerin çeşitlilik arz ettiği görülmektedir. İnternet medyasında arabuluculuğu konu alan haberler sayfa yöneticileri tarafından arabuluculara ulaştırılmaktadır. Bu konuda en hızlı ve en fazla paylaşım yapan Facebook topluluk sayfası Arabulucu sayfasıdır. İnternet medyasında arabuluculuk ve uzlaştırma ile ilgili farklı ve dikkat çekici haberlerin düzenli olarak Arabulucu sayfasında paylaştığı

görülmektedir. İnternet haberleri; arabuluculuk ve uzlaşma kültürünün kamuoyunda oluşmasına ve toplumsal farkındalığın yaratılmasına katkı sunmaktadır.

Diğer yandan bu çalışma kapsamında yarı yapılandırılmış soru formunu yanıtlayan katılımcıların da üzümlere belirttiklerini ifade ettikleri gibi, bazı avukatlar kendileri için rakip gördükleri arabuluculuk mesleği ve arabulucularla kısır ve faydasız bir çekişmeye girmektedirler (EK-2.: K1, K5, K8). Resim 4.7.'de sağ tarafta yer alan internette yayımlanan haberde, bu tarz bir örnek yer almaktadır. Katılımcıların da belirttiği gibi bu durum hem arabuluculuk hem de avukatlık mesleğine zarar vermektedir. Arabulucu sayfa yöneticisi Demir'in de internette yayımlanan habere ilişkin yorumunda belirttiği gibi bu tartışmaların altında yatan nedenin bilgisizlik ve ön yargı olduğu gözlenmektedir.

Tablo 4.6. Paylaşımın kaynağı.

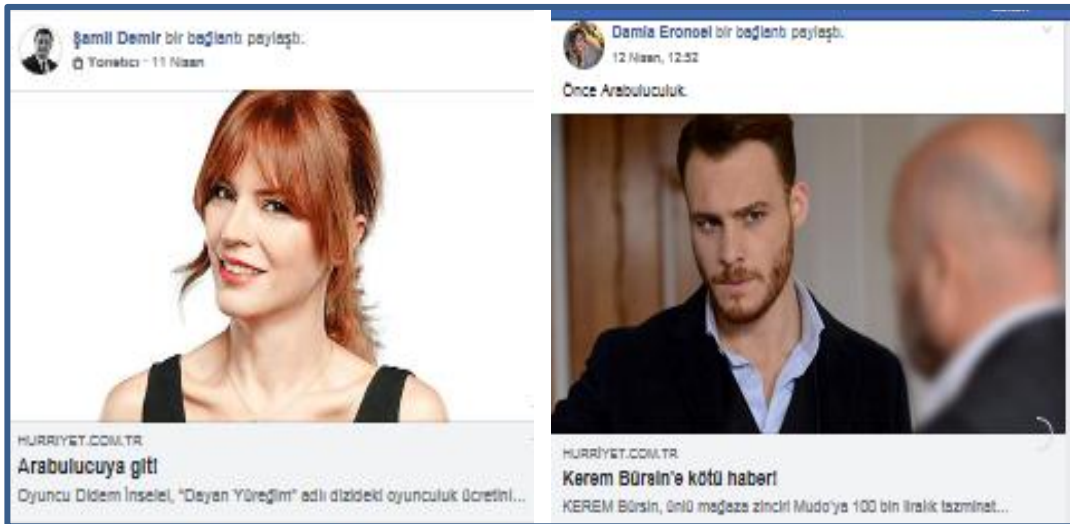
Paylaşımın kaynağı	Paylaşımın sayısı/yüzdesi
Bürokrat-Daire Başkanı-Bakan	15 (%5,43)
Arabuluculuk Merkezi-Derneği	37 (%13,40)
Meslek Örgütü(TBB)	6 (%2,12)
Arabulucu	91 (%32,97)
Eğitmen	96 (%36,23)
Diğer	31 (%11,23)
Toplam	276 (%100)

Facebook sayfalarındaki her bir paylaşımın birden fazla aktörü bulunmaktadır. Örneğin eğitim ya da toplantı duyurusunun konuşmacılarının hem arabulucu, hem eğitmen, hem de bürokrat olduğu görülmektedir. Bu nedenle toplam paylaşım sayısı ile paylaşımın kaynağı farklılık göstermektedir.



Resim 4.8. Paylaşımın kaynağının siyasetçi ve bürokrat olduğu paylaşımlardan örnekler.

Arabulucu Facebook topluluk sayfası yöneticisi Şamil Demir, incelemeye konu edilen arabulucuların kurduğu Facebook topluluk sayfaları arasında arabuluculukla ilgili siyasetçiler ve bürokratlarla ilgili paylaşımları yoğun olarak yapan kişilerden biridir. Türkiye’de resmi arabulucuların sicili Adalet Bakanlığı’na bağlı ADB tarafından tutulmaktadır. Arabuluculara ilişkin görevlendirmeler de adliye bürolarındaki merkezler aracılığıyla yapılmaktadır. Arabulucuların hak ve yükümlülükleri, sorumlulukları ve görevlendirmelerinde söz sahibi olan ADB’dir. Bu nedenle siyasetçiler ve bürokratların arabuluculukla ilgili beyanları ve açıklamalarını konu alan paylaşımlar arabulucular tarafından ilgiyle takip edilmektedir.



Resim 4.9. Arabulucu Facebook sayfasında içeriğin kaynağının ünlüler olduğu paylaşımlardan örnekler.

Arabuluculuğun kamuoyunda tanıtımı ve toplumda farkındalık yaratmak için ünlü simalardan da faydalanılmaktadır. Bu konuda en fazla paylaşım yapan sayfa Arabulucu

Facebook sayfasıdır. Sayfa yöneticisi Demir'in sayfayı aktif olarak kullandığı ve arabuluculukla ilgili ünlülerin konu edildiği internet haberlerini hızlı bir şekilde paylaştığı gözlenmiştir.

Tablo 4.7. Paylaşımın coğrafik dağılımı.

Şehir	Paylaşım sayısı	Paylaşım yüzdesi
İstanbul	63	%27,75
Ankara	35	%15,41
İzmir	17	%7,48
Diğer İller	51	%22,46
Belirsiz	57	%25,11
Uluslararası	4	%1,76
Toplam	227	%100

Örnekleme olarak seçilen Arabulucu, Arabulucu ve Uzlaştırma ve Türkiye Arabulucular Platformu Facebook sayfasındaki paylaşımların hemen hepsinin yurt içine hitap ettiği görülmektedir. Sadece GMN Türkiye sayfasında paylaşılan içerikler coğrafik olarak yurt dışını hedeflediğinden dolayı İngilizce paylaşımlara sıkça yer verildiği görülmektedir. Resim 4.10.'da GMN Türkiye Facebook sayfasındaki tamamı İngilizce ve İngilizce- Türkçe karışık olarak kullanılan paylaşımlardan örneklere yer verilmiştir.



Resim 4.10. GMN sayfasında İngilizce ve İngilizce-Türkçe paylaşımlardan örnekler.

Günümüzde internet önemli bir reklam aracı haline gelmiştir. 2007 yılında *Newspaper Marketing Agency* tarafından yapılmış olan araştırmada; çevrimiçi dünyada yer alan reklamların, geleneksel medyada yer alan reklamlara göre daha fazla hatırlandığı ifade edilmektedir (NMA Staff, 2007, s.13 aktaran Narin, 2015, s.135). Yine internet ortamında asıl paylaşılan konu başlığı ile reklam ayırımının giderek bulanıklaşmasına ilişkin çalışmaların literatürde yer aldığı, reklamın haberin içeriği bölümünde ya da haberin konuşlandığı bölümde karşımıza çıktığına ilişkin (Becker& Olsen'den aktaran Narin, 2015, s.135) bulgulara rastlandığı tespit edilmiştir. Aşağıdaki çizelgede incelemeye konu Facebook sayfalarındaki reklama ilişkin dağılım verilmektedir.

Tablo 4.8. Facebook sayfalarında paylaşılan reklamların dağılımı.

Facebook Sitesi	Snava Hazırlık Kitabı	Arabuluculuk Eğitimi	Müzakere Süpervizyon	Toplam
Arabulucu	4	9	-	13
Arabulucu ve Uzlaştırma	6	8	-	14
GMN Türkiye	-	2	7	9
Türkiye Arabulucu Platformu	2	2	-	4
Toplam	12	21	7	40

Facebook sayfalarındaki reklam niteliğindeki paylaşımların sayıları Çizelge 4.9.'daki gibidir. Reklamların içeriği; sınava hazırlık kitabı, arabuluculuk eğitimi ve müzakere- süpervizyon başlıklarından oluşmaktadır. En fazla paylaşımın Arabulucu sitesinde yapıldığı onu Arabulucu ve Uzlaştırma ve GMN Türkiye'nin takip ettiği görülmektedir. Türkiye Arabulucular Platformu'nda ise diğer üç siteye göre az sayıda reklam niteliğinde paylaşım yapıldığı görülmüştür.



Resim 4.11. Facebook sayfalarında reklam niteliğindeki paylaşımlardan örnekler.

İncelemeye konu edilen Facebook topluluk sayfalarında hem yönetici hem de diğer üyeler tarafından arabuluculuk sınavına yönelik kaynak kitap, soru bankası başlıklı paylaşımların yoğun olarak yapıldığı görülmektedir. Bu da sosyal medyadaki paylaşımların bir kısmının reklam amaçlı yapıldığı savını doğrulamaktadır. Nitel soru formunu yanıtlayan katılımcılar da sosyal medyada paylaşımların bir kısmının reklam amacıyla yapıldığını ifade etmektedirler (EK-2., K5, K8).



Resim 4.12. Facebook sayfalarında eğitime ilişkin paylaşımlardan örnekler.

Resim 4.12.'de görüldüğü üzere incelemeye konu edilen Facebook topluluk sayfasında arabuluculuk temel eğitimleri, uzmanlık eğitimleri, müzakere başlıklı eğitimlerle ilgili paylaşımlar yapılmaktadır. Eğitim ile reklamın iç içe geçtiği ve paylaşımın eğitim mi reklam mı olduğu konusunun tartışmalı olduğu görülmektedir. Facebook sayfalarındaki eğitimle ilgili paylaşımların, eğitim içeriği görünümündeki reklam olduğu söylenebilir.

Facebook topluluk sayfasında eğitime ilişkin paylaşımlar sadece sayfa yöneticileri tarafından yapılmamaktadır. Arabulucuların kurdukları ve takip ettikleri Facebook sayfalarında kullanıcılar da eğitim, kitap tanıtımı gibi paylaşımlarda bulunmaktadır. Bu durum yeni medya çağında sosyal medya kullanıcılarının aynı zamanda içeriği üreten konumunda oldukları, yani üre-tüketici konumuna geldiklerine ilişkin görüşü de doğrulamaktadır.

Tablo 4.9. Facebook sayfalarında paylaşılan video ve fotoğraf dağılımı.

Facebook Sitesi	Video(canlı yayın)	Foto	Toplam
Arabulucu	8(1)	39	47
Arabulucu & Uzlaştırma	15(11)	28	43
GMN Türkiye	3	27	30
Türkiye Arabulucu Platformu	13(3)	33	46
Toplam	39	166	205

Çalışma kapsamında incelenen Facebook sayfalarında sıklıkla kullanıcıların fotoğraf ve video paylaşımında buldukları saptanmıştır. Fotoğraf ve video içeren paylaşımlar iletilen mesajları daha ilgi çekici bir hale dönüştürerek kullanıcılara mesajın daha hızlı iletilmesini sağlamaktadır. Facebook sayfaları arasında en çok fotoğraf ve videoya yer veren sayfa Arabulucu (47, %28,31) olmuştur. Sadece bir farkla Türkiye Arabulucu Platformu (46, %27,71) en çok görsel içerik üreten ikinci Facebook sayfası olmuştur. Arabulucu & Uzlaştırma Platformu (43, %25,90) üçüncü sırada yer alırken GMN Türkiye sayfası son sırada (30, %18,07) yer almaktadır. Arabulucu ve Uzlaştırma Facebook sayfası en fazla canlı yayın yapan sayfadır. Bu sayfayı Türkiye Arabulucular Platformu (3) ve Arabulucu (1) takip etmektedir. Etkinliklerin bir kısmı canlı yayında sayfa kullanıcıları ile paylaşılmış, ardından bunlar video olarak Facebook sayfalarına yüklenmiştir.



Resim 4.13. Facebook sayfalarında en çok izlenen içerikler.

İncelemeye konu edilen Facebook sayfaları içinde en çok izlenen video, Resim 4.13.'deki 11.01.2019 tarihli Türkiye Arabulucular Platformunun videosu olup, 1909 kez izlenmiştir. Panel Facebook üzerinden canlı olarak yayınlanmıştır. Türkiye'nin dört bir yanındaki arabulucular aynı anda evlerinde, iş yerlerinde bu etkinliği izlemişlerdir. Bu durum hareketsiz toplumsallaşmaya (Binark vd., 2007, s.161) iyi bir örnek oluşturmaktadır.

En çok beğeni alan paylaşım, ticari uyuşmazlıklarda arabuluculuğun dava şartı olarak kabul edildiğine ilişkin 06.12.2018 tarihli Arabulucu sitesinde yapılan paylaşım (155 beğeni). Konusu bir miktar paranın ödenmesi olan ticari uyuşmazlıklarda arabuluculuğun dava şartı olmasına ilişkin 7155 sayılı Kanun TBMM Genel Kurulunda 06.12.2018 tarihinde kabul edilmiştir. Buna dair paylaşım arabulucular tarafından en fazla beğenilen içerik olmuştur.

Araştırma kapsamındaki Facebook sayfalarında enformasyon paylaşımını, yayılımı kolaylaştıran link kullanımı ile ilgili karşılaştırma yapılmıştır. Link kullanımının amacı, konu hakkında derinlemesine bilgiye ulaşma, konuyu geniş bir bağlamda sunma, başka ilgili konulara erişimi sağlama, işlenen konuyu savunan görüşü sunma ya da ticari bir reklama yönelmektir (Weinberger, 2008, s.184'den aktaran Narin, 2015, s.144). Dahili link aynı site içinde başka sayfaya ulaşımı sağlarken, harici link başka bir internet sayfasına erişimi sağlamaktadır.

Tablo 4.10. Dahili link sayısı ve uzandığı portal.

Facebook Sitesi	Reklam	Paylaşımın Devamı	Video	Foto	Diğer	Toplam
ARABULUCU	14	17	8	39	4	82
Arabulucu & Uzlaştırma	13	4	15	28	5	65
GMN Türkiye	9	13	3	27	4	56
Türkiye Arabulucu Platformu	4	29	13	33	4	68
Toplam	40	63	39	166	21	271

Tablo 4.10.'da dahili link ve uzandığı portala ilişkin veriler yer almaktadır. Örneklem dahilinde incelenen içeriklerin bir kısmında aynı anda hem dahili link kullanıldığı, hem fotoğraf, video paylaşımı yapıldığı tespit edilmiştir. Sayfalarda en çok fotoğrafın paylaşıldığı, ardından metnin uzantısı olarak dahili link kullanımının geldiği görülmektedir. En fazla paylaşımın devamı olarak dahili link kullanılan sayfanın Türkiye Arabulucular Platformu olduğu (29, %46,03) onu sırasıyla Arabulucu (17, %26,98), GMN Türkiye (13, %20,63) ve Arabulucu ve Uzlaştırma (4, %6,34) sayfasının takip ettiği görülmektedir. Arabuluculuk ve Uzlaştırma (15) ile Türkiye Arabulucular Platformu (13) sayfalarında linkin uzantısının video olduğu paylaşımların sayısının birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Yine bu araştırma bulgularının da gösterdiği gibi, internette dahili link site içinde tıklanırılığı artıran bir araç olarak görülmektedir ve kullanımı giderek

yaygınlaşmaktadır, ve böyle bir geleneğin geliştiği akademik çalışmalarla da desteklenmektedir (Dunaway, 2011; Lowrey, 2011'den aktaran Narin, 2015, s.145).

Aşağıdaki Resim 4.14.'de Facebook sayfalarındaki link kullanımına ilişkin paylaşımlardan örnekler verilmektedir.



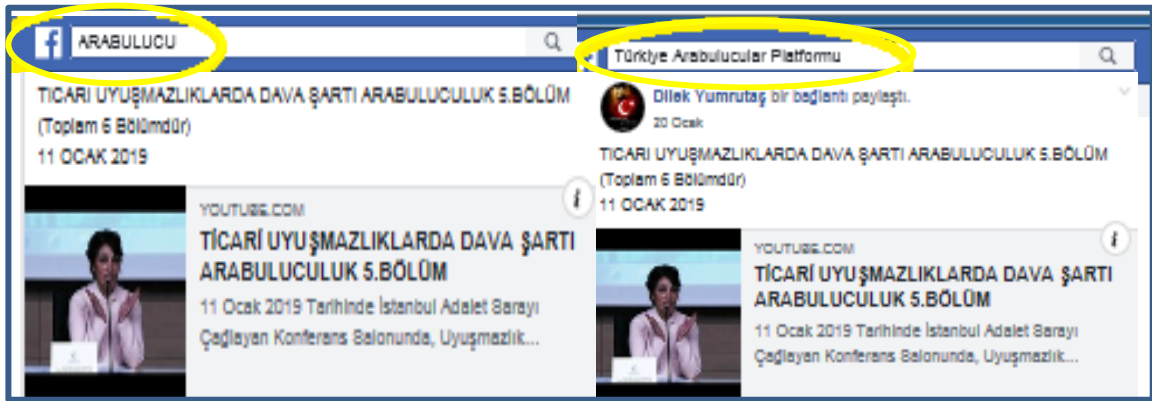
Resim 4.14. Facebook sayfalarında link kullanımından örnekler.

İnternet gazeteciliğinde ve sosyal medyada harici link kullanımının dahili link kullanımına göre daha az tercih edildiği gözlenmektedir. Facebook sayfalarındaki harici link kullanımına dair veriler Çizelge 4.12.'de verilmiştir. Bu çalışmada da harici link kullanımının, dahili link kullanımına göre daha az olduğu tespit edilmiştir. En fazla harici link kullanılan sayfa Arabulucu (37, %34,25) sayfası olup, bunu sırasıyla Arabulucu ve Uzlaştırma (29, %26,85) Türkiye Arabulucular Platformu (25, %23,14) ve GMN Türkiye (17, %15,74) takip etmektedir. ADB duyuruları ve Resmi Gazeteye uzanan harici link konusunda Arabulucu, Türkiye Arabulucular Platformu'nun sayfa yöneticilerinin daha hızlı davrandığı gözlenmiştir. Arabulucu sayfasında İnternet haberleri ile ilgili harici linkin diğer sayfalara göre daha fazla kullanıldığı görülmektedir.

Tablo 4.11. Harici link sayısı ve uzandığı portal.

Facebook Sitesi	Merkez Dernek	İnternet Haberi	ADB Web	Resmi Gazete Yasal Mevzuat	Diğer	Toplam
Arabulucu	11	8	5	9	4	37
Arabulucu & Uzlaştırma	9	4	5	3	8	29
GMN Türkiye	10	2	-	-	5	17
TürkiyeArabulucu Platformu	5	3	6	7	4	25
Toplam	35	15	16	19	21	108

Tablo 4.11.'de Facebook sayfalarındaki haric link kullanımı ve harici linkin uzandığı sayfalara ilişkin veriler yer almaktadır. Harici linkin en fazla arabulucu merkez ve dernek sayfalarına (35, %32,40), sonra sırasıyla Resmi gazete ve mevzuata (19, %17,57), ADB web sitesine (16, %14,81) ve internet haberlerine (15, %13,88) kullanıcıyı yönlendirdiği görülmektedir. Resim 4.4. siyasetçi, bürokratlara ve Resim 4.5.'de ünlülerle ilgili internet haberlerine harici linkle ulaşılan paylaşımlardan örnekler verilmiştir. GMN Türkiye sayfasında Uluslararası Arabulucular Enstitüsü (IMI) sayfasına harici linkle ulaşımı sağlayan paylaşımların yapıldığı görülmektedir.



Resim 4.15. Farklı Facebook sayfalarda aynı içeriklerin paylaştığına ilişkin örnekler.

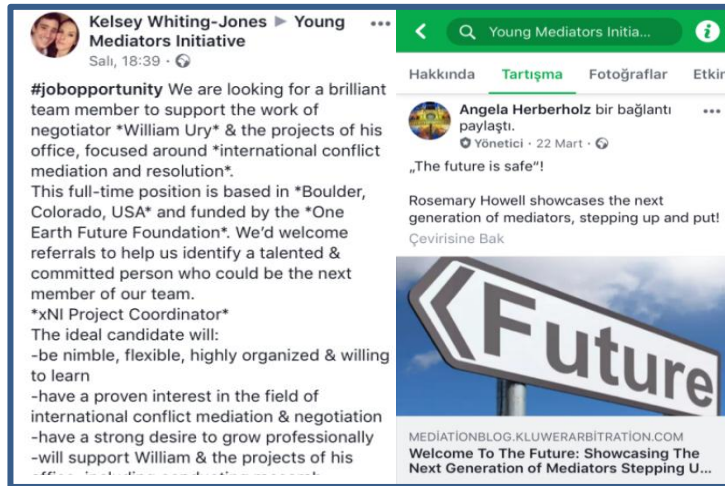
Resim 4.15.'deki içerik, aynı tarihte Arabulucu ve Türkiye Arabulucular Platformu Facebook sayfalarında da paylaşılmıştır. Bu araştırma kapsamında soruları yanıtlayan katılımcıların da belirttiği gibi, Facebook sayfalarındaki paylaşımlar zaman zaman

birbirinin tekrarı niteliğinde olup, bunun amacının sayfalardaki hareketliliği sağlamak olduğu düşünülmektedir.

Arabulucu sayfasında 13 paylaşım Şamil Demir, 38 paylaşım Dilek Yumrutaş, 17 paylaşım kadın üyeler, 37 paylaşımın erkek üyeler tarafından yapıldığı görülmüştür. Arabulucu sayfasında Demir ve Yumrutaş'ın yaptığı paylaşımlar (51, %48,57) toplam paylaşımın (105) yarısı kadardır. Arabulucu ve Uzlaştırma sayfasında 35 paylaşım Ayşe Ergüler, 6 paylaşım diğer kadın üyeler, 8 paylaşım erkekler tarafından yapılmıştır. Arabulucu ve Uzlaştırma sayfasında yönetici Ergüler'in paylaşımı (35, %71,42) toplam paylaşımın (49) yaklaşık dörtte üçüdür. Türkiye Arabulucular Platformunda 33 paylaşımın Dilek Yumrutaş, 4 paylaşımın diğer kadın üyeler, 6 paylaşımın erkek üyeler tarafından yapıldığı görülmüştür. Türkiye Arabulucular Platformu sayfasında, sayfa yöneticisi Yumrutaş'ın paylaşımları (33, %75,74) toplam (43) paylaşımın dörtte üçünden fazladır. GMN Türkiye'deki paylaşımların tümünün sayfa yöneticisi tarafından yapıldığı görülmektedir. Bu durum sayfadaki paylaşımların, sayfa yöneticileri tarafından sayfadaki hareketliliği sağlamak amacıyla yapıldığı savını doğrulamaktadır. Çalışma kapsamında incelenen Facebook topluluk sayfalarının üyeleri olan arabulucuların daha çok izleyici konumunda olduğu ve beklenen düzeyde içerik üretmedikleri tespit edilmiştir.

4.2.4. Uluslararası Arabulucuların Kurduğu Facebook Topluluk Sayfası Örneği:

Young Mediators Initiative (YMI)



Resim 4.16. Young Mediators Initiative (YMI) sayfasındaki paylaşımlardan örnekler.

Türkiye ve uluslararası arabulucular Facebook topluluk sayfalarını kıyaslamak amacıyla International Mediation Institute (IMI) tarafından oluşturulan, sayfa yöneticilerinin

Angela Herberholz ve diğerk dört kişi olan, Young Mediators Initiative (YMI) Facebook grup sayfası incelenmiştir. Herkese açık olan grup sayfasında dünyanın dört bir yanındaki 943 arabulucunun birbiriyle etkileşim halinde olduğu görölmektedir (08 Nisan 2019). Bu sayfadaki paylaşımların makale ağırlıklı olduğu ve harici link kullanımı ile makale yazarının sayfasına okuyucuyu yönlendirildiği görölmektedir. Deneyimli arabulucuların, ilgili alana yeni giren arabuluculara mentörlük ettikleri gözlenmiştir.

Harvard İlkeli Müzakere okulunun kurucusu Roger Fisher ile birlikte dünyanın en çok okunan *Evet Boyun Eğmeden Anlaşmaya Varmak* kitabının yazarı, William Ury ofisinin projelerini desteklemek için, iyi bir takım üyesi proje koordinatörü aradıklarına dair iş ilanının bu sayfada yayımlandığı görölmektedir. Sayfanın yeni üyesi eğer isterse kendi arabuluculuk deneyimini çektiği kısa bir video ile grup üyeleriyle paylaşmaktadır. Sayfanın uzandığı linklerde online kütüphane hizmeti sunulmakta, uluslararası yarışmalar, eğitimler ve organizasyonlar bu siteden duyurulmaktadır (Young Mediators Initiative).

Çalışma kapsamında incelenen Türkiye'deki arabulucuların kurduğu Facebook topluluk sayfalarından oldukça farklı olan bu sayfada; sayfa yöneticisi ve üyelerinin karşılıklı etkileşim ve diyalog halinde olduğu görölmektedir. Uluslararası arenada dünyanın dört bir yanındaki arabulucular zaman ve mekan sınırı olmaksızın bu sayfa aracılığıyla birbirlerinin çalışmalarından haberdar olmaktadır. Bu paylaşımlar online dünyayla sınırlı kalmamaktadır. Örneğin 14-20 Ekim arabuluculuk haftası etkinlikleri kapsamında arabulucuların fiziksel olarak bir araya geldikleri ve küresel çapta sosyalleştikleri gözlenmektedir.

Web içerikleri sık güncellenmekte, her bağlanma anında araştırma saatinden farklı ya da daha gelişkin içeriklerle karşılaşılması mümkün olmaktadır. Bu çalışmada da böyle bir durumla karşılaşmıştır. Araştırma yapılırken bazı bilgilere ulaşmak için Facebook sayfaları ziyaret edildiğinde Türkiye Arabulucular Platformu yöneticisinin değiştirdiği fark edilmiştir (Erişim Tarihi 13 Mayıs 2019) grup künyesinde yöneticinin Nur Özden olduğu ve grubun 16 Şubat 2014 tarihinde kurulduğunun yazıldığı görölmüştür. Grup künyesinde Dilek Yumrutaş'ın sayfa yöneticisi olduğuna dair bir bilgi yer almamaktadır. Facebook'un Timeline (Zaman Tüneli), kullanıcıların hayatlarının görsel ve işitsel bir zaman çizelgesi ile mevcut profilini değiştirme seçeneği ve geriye yönelik hikaye ekleme özelliğinden dolayı, Yumrutaş'ın geçmişte sayfa yöneticisi olduğuna ilişkin bilgilere sayfadan ulaşamamıştır.

4.3. Soru Formunu Cevaplayan Katılımcıların Arabuluculuk Sürece İle İlgili Tespit ve Değerlendirmeleri

Bu araştırmada aynı zamanda yarı yapılandırılmış soru formuna alanda çalışan uygulamacı arabuluculardan oluşan 10 katılımcının verdiği cevaplar üzerinden arabulucuların sürece, sosyal medyadaki paylaşımlara ve kadının arabuluculuk sürecindeki rolüne ilişkin bakış açısı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Soru formu WhatsApp veya mail yoluyla 14 kadın ve 7 erkek olmak üzere toplam 24 kişiye gönderilmiştir. Ancak, 1 erkek, 9 kadın, toplam 10 katılımcı soru formunu yanıtlayarak geri göndermiştir. 10 katılımcının yarı yapılandırılmış soru formuna kişisel durumları ile ilgili verdikleri cevaplar tablo haline getirilmiştir.

Tablo 4.12. Katılımcılara ilişkin bilgiler.

Kendini Tanımlama Biçimi	Cinsiyet	Mesleki Tecrübe	Yaş	Eğitim
K1 Avukat/Arabulucu	Kadın	27 yıl	52	Lisans
K2 Arabulucu	Erkek	18 yıl		Yüksek Lisans
K3 Avukat-Arabulucu Eğitmen –Yazar	Kadın	10 yıl	31	Lisanüstü
K4 Avukat-Arabulucu	Kadın	33 yıl	54	Üniversite
K5 Avukat-Arabulucu	Kadın	25 yıl	49	Lisans (Hukuk Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstrisi)
K6 Avukat-Arabulucu	Kadın	25 yıl	48	Üniversite
K7 Avukat	Kadın	31 yıl		Üniversite
K8 Avukat-Arabulucu- Eğitmen	Kadın	27 yıl	49	Yüksek Lisans
K9 Avukat/Arabulucu	Kadın	Avukatlıkta 30	53	Üniversite
K10 Avukat- Arabulucu	Kadın	20 yıl	45	Üniversite

Katılımcılardan K3, 31 yaşında olup, diğer katılımcılar 45-53 yaş aralığındadırlar. K3, 10 yıllık avukat olup, diğer katılımcılar 18 ile 33 yıl arasında değişen sürelerde avukatlık yaptıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların arabuluculuk deneyimi daha az olup, buna ilişkin bilgi sadece K9 tarafından verilmiştir: K9, 5 yıldır arabuluculuk yaptığını belirtmiştir.

K2 kendini arabulucu; K3 avukat, arabulucu, eğitmen, yazar; K7 avukat; K8 avukat, arabulucu, eğitmen ve diğer katılımcılar kendilerini avukat-arabulucu olarak tanımlamışlardır. Katılımcılardan 3'ü Yüksek lisans, diğerleri Üniversite Hukuk Fakültesi mezunu olduklarını belirtmişlerdir. K5 aynı zamanda Çalışma Ekonomisi ve Endüstrisi bölümünü bitirdiğini belirtmiştir. Elde edilen bulgular belli başlıklar altında sunulmuştur:

4.3.1. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinin Adalete Erişime Etkisi

Moore (2016, s.69) göre dünyada arabuluculuk değişim ihtiyacından da doğmuştur. Türkiye'de ise K1'in dile getirdiği gibi "uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması, esas olarak devlete ait bir vazife" olarak kabul edilir. "Bir hukuki ilişkinin tarafları arasında bir anlaşmazlık çıktığında başvurulacak birinci ve asıl yolun devlet mahkemeleri olduğu" taraflarca kabul edilmektedir. Bu durumda "mahkemelerin aşırı iş yükü ile karşı karşıya kalmalarına, yargılamanın uzun sürmesine neden olmaktadır. Adil yargılanma hakkının bir unsuru olan makul sürede yargılama ilkesine aykırılık teşkil etmektedir. İşte bu nedenlerle, devlet yargısına alternatif oluşturan tahkim yargısının dışında, uyuşmazlıkların çözümünde kısaca Alternative Dispute Resolution (ADR) olarak anılan alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri tercih edilmeye" başlanmıştır.

Katılımcılar alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin kazanımları ve tercih edilmesi gerektiği konusunda hemfikirdirler. K1:

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları bağımsız, tarafsız ve objektif bir üçüncü kişinin, aralarında uyuşmazlık bulunan tarafları bir araya getirerek, ortaklaşa bir çözüm bulmaları konusunda iletişim kurmalarını sağladığı ve aralarındaki uyuşmazlığa ya kendi kendilerine çözmeleri için onlara yardımcı olduğu ya da somut olayın özelliklerine göre taraflarla fikir birliğine varabilecekleri çözüm önerileri sunduğu, tamamen gönüllülük esasına göre işlerlik kazanan ve devlet mahkemelerinde gerçekleşen yargılamaya göre seçimsel bir yol olarak uygulama alanı bulan uyuşmazlık çözüm yolları bütünüdür.

Diyerek arabuluculuk sürecini ana hatları ile açıklamıştır. Görünen o ki ADR'nin tanımı ile ilgili fikir birliği olsa da Türkiye'de ve dünyada ADR ve arabuluculuğun tercih edilme nedenleri arasında ciddi bir fark vardır. Arabuluculuk dünyada, gelişen, değişen dünyanın ihtiyacı olarak kabul görmüş ve desteklenmiştir. Türkiye'de ise taraflar geç gelen adaletten şikayetçi olsalar da değişim talep etmemişlerdir. Devlet 2012 yılında Hukuk

Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nu (HAUK) çıkartarak, Türk toplumunu arabuluculuk ve uzlaşi kültürü ile tanıştırmıştır.

4.3.2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yönteminin Özellikleri

Katılımcılara göre hakimsiz, hakemsiz (Erol, 2018) süreç olarak tanımlanabilen arabuluculuğun kullanılması durumunda yargının iş yükü hafifleyecektir. K4'e göre "müzakere dava yolu dışında denenmesi gereken ilk yoldur." K1, arabuluculukta "taraf iradesinin" ön planda olduğunu "gizliliğin" korunduğunu belirtmektedir. K3 ise sürece ilişkin daha ayrıntılı bir analiz yapmıştır:

Taraflar her uyuşmazlık konusu hakkında özellikle teknik konularda bilgi sahibi olmayabilir ve dışarıdan yardıma ihtiyaç duyabilirler. Taraflar bilgi sahibi oldukları hususları tek başına müzakere edebilecekleri gibi, bir uzman eşliğinde de müzakere edebilirler. Yani müzakere ve arabuluculuk aşamalarını dışardan yardım alan ve almayan şeklinde ayırmak doğru olmayabilir. Günlük hayatta büyük firmaların profesyonel kişilerce (müzakereci ile) temsil edilmesi mümkündür. Bu durumda taraflar dışardan yardım alarak müzakere aşamasını yürütür. Bununla birlikte arabuluculuk sürecinin en önemli kısımlarından biri yine müzakeredir ve arabulucu tarafları müzakere etmeleri için teşvik eder. Taraflar ister tek başına ya da uzman eşliğinde müzakere sürecini yaşasınlar, ister tarafsız üçüncü bir kişi eşliğinde arabuluculuk sürecine girsinler; alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden artık kaçınılamaz. Çağın koşulları hızlı ve ihtiyaç odaklı çözüme muhtaçtır. Üçüncü kişilerin verdiği bağlayıcı kararların bu ihtiyaca cevap vermediği ve hatta vermeyeceği de çok açıktır.

K5'e göre, ADR'nin kullanılması ile "yargı yükü azalacak, taraflar arasındaki husumet, kısa sürede kalıcı olarak çözülecektir". K7, farklı bir noktaya dikkat çekerek yetkin olmayan kişilerin süreç için tehlikeli olacağını belirtmektedir. K8, "Tüm dünyanın ADR yöntemlerini kullandığını. En çok kullanılan yöntemin arabuluculuk ve nitelikli müzakere" olduğunu belirtmektedir. K9'a göre "Kendini tanıyan işbirlikçi kişilerle sonuca gitmek mümkündür. Çatışmanın belli bir geçmişi varsa, işbirlikçi değilse duygular yüksekse müzakerenin yetmeyeceğini, arabulucunun tarafların iletişimini düzenleyerek, tarafları birlikte menfaatlerini karşılayacakları bir noktaya taşıyacağını" belirtmektedir. K10'a göre, "kişiler kendi buldukları çözüm yollarından memnuniyet duyarlar. Her iki tarafın da çözümden memnun olması kazan/ kazan ilkesinin en güzel yansımasıdır."

Katılımcıların açıklamaları arabuluculuk felsefesini içselleştirdiklerini ve sürece inandıklarını ortaya koymaktadır. Arabuluculuğun en önemli özelliği, tarafların kendi kararlarını verebilme özgürlüğüdür. Arabuluculuk hızlı bir yöntemdir, uzun süren mahkeme yargısı ile taraflar uğraşmadan çoğu zaman birkaç saat ya da 3-6 hafta içinde sonuca ulaşabileceklerdir. Mahkeme ve Tahkim yargılamasına göre oldukça ucuz bir yöntemdir. Süreç gizlidir. En önemlisi de ihtiyaç odaklı bir süreç olmasıdır. Tarafların gerçek

menfaatlerini onlardan daha iyi kimse bilemez. Arabuluculukta taraflar kendi menfaati ile karşısındakinin menfaatlerini; birbirlerini etkin dinleyerek, empati yaparak, müzakere ederek, belli bir noktada buluşmak için arabulucudan yardım alırlar. Devam etmesi gereken aile, ticari, komşuluk, işçi- işveren, tüketici ve sair her türlü ilişkide yaşanan anlaşmazlıklarda arabuluculuk kullanılabilir dostane bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir.

4.3.3. Bir Yaşam Becerisi: Uyuşmazlık Yönetimi ve Çözüm Yöntemi

Katılımcıların hepsi çatışma/uyuşmazlık yönetimi sürecinin öğrenilebilen bir süreç olduğunu belirtmişlerdir. K10 devamla “uyuşmazlık/çatışma yönetimi kesinlikle öğrenilebilir bir süreçtir. Öfke kontrolü, etkili dinleme, çatışma çözme teknikleri ile ilgili eğitim alan kişiler çatışma çözmede başarılı olabilirler. Fakat bu eğitim zaman ve emek gerektirir. Şiddet nasıl öğrenilebilen bir davranışsa barış ve uzlaşma da öğrenilebilen davranıştır.” Demiştir. K2’ye, göre uyuşmazlık çözüm sürecinin yönetimi “altyapıda algoritma alt yapısı ve yaratıcılık ister”. K3, akran arabuluculuğunun bunun için iyi bir örnek olduğunu ve davranışın tekrarlandıkça benimseneceğini,” ifade etmektedir. K4, “bilimsel çalışmalardan yararlanarak kişinin çatışma sürecini yönetecek yetkinliğe ulaşacağını, K5 “eğitim ve deneyimin önemli” olduğuna dikkat çekmektedir. K8 de “çatışma analizi ve yönetimi konusunda ders veren bir eğitmen olarak insanoğlunun içinde bu yeteneğin olduğuna tanıklık ettiğini” ifade etmektedir. K7’ye göre “kişisel yetenekler de etkilidir”, K9’a göre ise bu süreç “bitmeyen, devam eden öğrenme halidir.”

Katılımcıların da belirttiği gibi akran arabuluculuk eğitimleri ile çatışmalarını barışçıl yöntemlerle çözmeyi erkenden öğrenen öğrenciler, bunları yaşam becerisine dönüştürecekler ve ileride de kullanabileceklerdir. Ortaokul ve lise düzeyinde uygulanan akran arabuluculuk eğitimleri ile çatışmalarını birbirleriyle konuşarak çözmeyi öğrenen bugünün gençleri yarının yetişkinlerinin, bu süreci içselleştirecekleri ve sorunlarını konuşarak çözmeyi tercih eden barışçıl bir toplumun temelini atacakları umut edilmektedir.

4.3.4. İlkeli Müzakere ile Pazarlıkçı Müzakere Tekniklerinin Karşılaştırılması

Katılımcılardan ilkeli/prensipli/işbirlikçi müzakere ile pazarlıkçı/rekabetçi müzakere tekniklerini karşılaştırmaları istenmiştir. K1, müzakere tekniklerini karşılaştırmayı doğru bulmadığını belirtmiş ve ardından şöyle devam etmiştir, “asıl ihtiyaç belirlendiğinde uyuşmazlığın çözülmesi hem çok daha kolay hem de çok daha etkili olmaktadır. Bu yüzden de ilkeli müzakere sonucunda varılan mutabakatlar, tarafların ilişkilerinin devamını

tetikleyen bir rol oynar.” Diğer katılımcılar benzer yorumlarda bulunmuşlardır. Fisher ve Ury’nin prensipli müzakere tekniğine vurgu yapan K3;

Rekabetçi müzakerede tarafların kendi talepleri ön plandadır, taviz vermeyi istemezler ve kazan-kaybet düşüncesi hâkim olabilir. Genelde gerilim yaşanır. İşbirlikçi müzakerelerde ihtiyaç odaklı, her tarafın ihtiyacı dikkate alınarak hareket edilir ve her iki tarafın kazanması düşüncesi hâkimdir. Buna kısaca pastayı büyütmek diyebiliriz. Harvard ilkeli müzakere modeli tam olarak bunu yapmayı amaçlamaktadır. Ama bunu somut, örnek bir olay olmadan anlatmak zordur. Kişilerin ihtiyaçları arasında köprü kurmak için birçok teknik ve soru vardır. Örneğin; gerekçesi olmaksızın hiçbir teklifi kabul etmeyen bir kişiye cevap alana kadar neden? Sorusunu sorarsanız bir süre sonra verecek cevabı kalmaz ve işte o zaman gerçekten düşünmeye başlar ve kendi ihtiyaçları ile karşısındakinin ihtiyaçları arasında bağ kurmaya çalışır, demektir.

İlişkinin devamının önemli olduğu süreçte K4’ün de dediği gibi şifalandırıcı olan ilkeli müzakere tekniklerinin uygulanması beklenir. “Böylece her iki taraf da masadan mutlu ayrılacak ve kimse kendini kaybetmiş hissetmeden uyuşmazlık çözülebilecektir.” K5:

Uyuşmazlık çözüm sürecinde bu teknikler yerine zamanına ve uyuşmazlığın türüne göre ayrı ayrı veya hepsi bir arada kullanılabilir. Hepsinin kendine göre artı ve eksileri vardır. İş hayatındaki çatışmalarda daha çok rekabetçi ve pazarlıkçı yöntem uygulanabilir. Aile ve daha spesifik konularda ise bütünleştirici ve işbirlikçi müzakere teknikleri uygulanabilir... Çok katı olmamakta fayda vardır. İlkeli müzakere sonucunda bir çözüme ulaşırsa bu çözümün kalıcı olabileceği ve çok olumlu sonuçlar doğurabileceğini düşünüyorum, ilkeler üzerine kurulan anlaşmaların başka uyuşmazlıkların doğmasına da engel olur, demektir.

K7 diğer katılımcılardan farklı olarak şöyle demektedir:

Pazarlıkçı ve rekabetçi yani baskın çıkma müzakeresinin yapılacağı yer ile bütünleştirici işbirlikçi müzakerelerin yeri ayrıdır. Mesela Kıbrıs gibi milletlerarası bir sorunda pazarlıkçı ve rekabetçi müzakere gerekirken, ticari bir uyuşmazlıkta işbirlikçi ve bütünleştirici müzakere yöntemi kullanılmalıdır. Yani olaya göre müzakere yöntemi değişmelidir. Her olayda aynı müzakere yöntemi kullanılmamalıdır.

Katılımcıların da belirttiği gibi, ilkeli müzakerede taraflar pozisyonlardan arınarak, birbirlerinin karşılıklı menfaatlerine ve özellikle de ihtiyaçlarına odaklanarak, sabırla, empati yaparak, anlayış göstererek, her iki tarafın kazanacağı uyumlu sonuçlara varmaktadır (K8, K9, K10).

4.3.5. Kendi Kararını Verme Özgürlüğü: Sorumluluk Alma

Tüm katılımcılar “herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister” önermesine katıldıklarını belirtmişlerdir.

K1 ve K4 diğerlerinden farklı olarak bu konudaki çekincelerini benzer sözcüklerle ifade etmişlerdir: Toplumda alışılmış olan ve süregelen bir otorite ve otoriteye uyma durumu varsa, kolaycılığı tercih eden kişiler bu döngünün içinden çıkmak istemeyebilir. Bir toplumda kişisel ve bireysel gelişim talebi arttıkça ve insanlar kendi problemleriyle yüzleşip kendi kararlarını vermenin ve kendi kararlarına uymanın sorumluluğunu almak

istedikçe alternatif uyuşmazlık çözüm yolları giderek artan bir ivmede tercih edilecektir, demektedirler. K3:

Artık şirketler de, kişiler de maksimum fayda minimum bütçe ve en kısa zamanda sonuca ulaşmak istiyorlar. Elbette bunu yaparken amaç kendi kararlarını kendi ihtiyaçları doğrultusunda vermektir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bu konuda oldukça etkilidir. Bir günde bir uyuşmazlığı çözmek varken yıllarca süren ve gerilimi tırmandıran davalara artık kimse katlanmak istememektedir.

Diyerek, şirketler için bu önermenin önemine vurgu yapmıştır.

K6:(...) her birey kendisiyle ilgili sorunları ve kendi ihtiyaçlarını en iyi kendisi bilebileceğinden, bu sorunların çözümünde de kendi iradesinin belirleyici olmasını istemektedir. İnsan doğasında bulunan özgürlük ruhu zorlamalara karşı her zaman temkinli yaklaşmayı öngörmektedir. Teknoloji çağında dünyanın en uzak noktasındaki gelişmelerden insanlar bir tuşla haberdar olmaktadır. Bu durum insanların hak ve yükümlülükleriyle ilgili olarak başkalarının zorla kabul ettireceği kararlardan ziyade alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini tercih etmelerine neden olmaktadır.

Diyerek, dijital iletişim çağında alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin önemine dikkat çekmiştir.

K8, eğitmen olarak edindiği deneyimi bizimle paylaşarak, “insanın, değişime açık, ancak değiştirilmeye kapalı” olduğunu belirtmektedir. K9, kararın sürdürülebilirliği için, kişinin kendi kararını vermiş olmasının önemli olduğunu belirtmektedir. Aksi takdirde bu durumun başka bir çatışmaya da yol açabileceğini ifade etmektedir. K10 da bir özleminden bahsedercesine, “demokratik toplum kültürü geliştikçe ve kişisel ve toplumsal ekonomik refah seviyesi yükseldikçe kişilerin uyuşmazlıklarını kendi buldukları çözümlerle sonlandırmak isteyeceklerini düşündüğünü,” ifade etmektedir.

4.3.6. Arabulucuların Sosyal Medyada Etkileşimi

Soru formuna cevap veren arabulucuların belirttiği gibi, sosyal medyadaki bu paylaşımlar hem yeni bir meslek olan arabulucular için, hem de toplumsal farkındalığı artırmak için önemlidir. Ancak katılımcıların da vurguladığı gibi paylaşımlar, metin ve makale derinliğinden yoksun olup, daha çok başlık şeklindedir. Eğitim ve toplantı duyuruları daha çok reklam içermektedir. Katılımcılar Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın duyuru ve paylaşımlarını değerli bulup, takdir etmektedirler.

Katılımcılar sosyal medya paylaşımlarını takip ettiklerini, K1 arabuluculuğu destekleyenler kadar arabuluculuğa karşı çıkan ve çoğunluğu avukat meslektaşlardan oluşan bir grubun olduğunu ve bunun görmenin kendisi için çok üzücü olduğunu belirtmektedir.

K5, eleştirel bir dille,

(...)sosyal ve görsel medyada bu konuda çok paylaşım var ama içi boş paylaşımlar daha çok. Paylaşımdan çok reklam kokan ve ego tatmini sağlayan paylaşımlar, seminerler, konferanslar merkez ve arabulucuların kendi reklamlarını yapmasından, egolarını tatmin etmekten öteye gitmiyor. Bu konuda Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığının çalışmalarını övgüye değer buluyorum. Dergilere ağırlık verilmeli, ama reklam kokmayan dergilere... Son zamanlarda bir dergi çıkarıldı bu heyecan verici bir gelişme.

Demektedir. K8, paylaşımları, yurtdışı örnekleri ile mukayese ettiğinde genel olarak başarılı bulmadığını, ifade etmektedir. K9 “yeni düşünceler oluşturan, ilham veren türden olanları faydalı bulduğunu, ancak çok sayıda tekrar eden ifadeler” olduğunu belirtmektedir.

Küreselleşen dünyada, Türkiye’deki arabulucular sadece birbirleriyle değil, dünyanın dört bir yanındaki arabulucularla etkileşim halindedir. Sosyal medya sayesinde dünyanın dört bir yanındaki arabulucular birbirlerinin yaptıklarından haberdar olmakta, bu da herkesin birbirini gözetlediği bir küresel köyle karşı karşıya olduğumuz sonucuna bizi götürmektedir.

Yine uluslararası arabuluculukların da iletişim için sosyal medyayı etkin bir şekilde kullandığı gözlemlenmektedir. Deneyimli arabulucuların genç arabuluculara mentörlük yaptıkları, özellikle gençlere yönelik uluslararası pek çok yarışmanın düzenlendiği gözlenmektedir. Pek çok üniversitenin genç arabuluculara yönelik ücretsiz veya ücretli eğitim programları düzenlendiği, iş duyurularına bu sayfalarda yer verildiği görülmektedir Young Mediators Initiative (YMI).

4.3.7. Dünya ve Türkiye’deki ADR Uygulamalarının Kıyaslanması

Katılımcılardan ADR ve arabuluculukla ilgili dünya ve Türkiye’deki uygulamaları karşılaştırmaları istenmiştir. Akdeniz ülkesi olan ve insanların, Türk insanı ile benzer özelliklere sahip olduğu ifade edilen İtalya’da yakın dönemde zorunlu arabuluculuk uygulamasıyla arabuluculukla çözülen uyuşmazlık sayısının da hızla arttığı görülmüştür. Fransa’da 12 Ekim 2016’da "21. Yüzyılda Adalet Kanunu" ile idari yargıda belli alanlarda dört yıl deneme süreçli zorunlu arabuluculuk getirilmiştir. Yine Singapur’da 1994 yılında kurulan arabuluculuk merkezi uluslararası uyuşmazlıkların çözüm merkezi gibi çalışmaktadır. Arabuluculuk Daire Başkanlığı (<http://www.adb.adalet.gov.tr>) tarafından arabuluculukla ilgili uygulamaları yerlerinde görmek için pek çok ülkeye ziyaretlerde bulunmuş, gözlem ve deneyimlerini Türkiyeli arabulucularla paylaşmıştır.

Moore (2016, s.573), “dünyada önemli sayıda arabulucuların boşanma, aile-çocuk, diğer aile, ticari, tüketici, patent, iflas, mağdur- fail arabuluculuğu, etnik kökenler arası, dinler arası, kamu politikası, mevzuat, su arazi, diğer çevresel anlaşmazlıklar ve diğer pek çok yerel ve uluslararası anlaşmazlıkların çözümünde uzmanlaştığını” belirtmektedir.

ABD’de 1970 yıllardan itibaren mesleğin sağlıklı gelişimi ve uygulamada birliği sağlamak amacıyla uygulamayı tanımlayan ve betimleyen standart terminoloji ve yazılı dokümanlar oluşturulmuştur. Uygulayıcıları göreve hazırlamak için eğitim programları başlatılmıştır. Alanla ilgili üniversite düzeyinde dersler verilmiştir. Hizmet veren kurumların yanında önemli sayıda özel profesyonel bağımsız uygulayıcılar ve yerel ulusal, uluslararası dernekler sürece dahil olmuştur. Meslek etik ve ahlak kuralları belirlenmiştir. Yayınlar örnek vermek gerekirse; Anlaşmazlık Çözümü Sözlüğü (Yran, 1999), Fikir Birliği Oluşturma El Kitabı (Susskind; McKearnan ve Thomas-Larmer, 1999) ve Anlaşmazlık Çözümü El Kitabı (Moffitt ve Bordone, 2005) Amerika’da standartlaşmayı başlatan çalışmalardan bazılarıdır. Anlaşmazlık Çözümü Dergisi, Müzakare Dergisi ve Uzlaştırma Dergisi de süreli yayın olarak verilebilecek örneklerden bir kaçıdır.

Amerika ve dünyada pek çok yerde isteyen herkes arabuluculuk eğitimi alabilmektedir. Genel arabuluculuk eğitim seminerleri dışında, belirli anlaşmazlık türleri için özel bazı programlar bulunmaktadır. Kimler iyi arabulucu olur? Sorusu bizde olduğu gibi tüm dünya da zaman zaman gündeme gelmiştir. Eğitimler kısa kurslar, daha uzun eğitim programları danışmanlık ve stajlar şeklinde olmaktadır. Dünyada da eğitim programları ile ilgili eğitim veren kişilerin nitelikleri, uzmanlıkları ve tecrübelerine dair zaman zaman hem öğrenciler, hem de eğitimciler arasında endişeler ortaya çıktığı ifade edilmiştir. Amerika’da Anlaşmazlık Çözümleme Birliği (ACR) gibi profesyonel dernekler, eğitimcilerin eğitim verdikleri alanda uygulama deneyimine sahip olmaları gerektiğini savunmaktadırlar.

Katılımcıların da dediği gibi dünyada arabuluculuk anlaşmazlık çözümünde rol alan gönüllülerin kurduğu derneklerle başlamıştır. Amerika’da 1972 yılında anlaşmazlıkların barışçıl çözümünü teşvik etmek için, Anlaşmazlık Çözümü Mesleki Topluluğu (SPIDR) kurulmuştur. SPIDR, uluslararası ve bölgesel toplantılar yapmış, meslek etiğinin, uygulama kılavuzlarının, niteliklerin yetkinliklerin gelişmesine ve genel anlamda uygulamaların oturmasına da öncülük etmiştir (Moore, 2016, s.583). 2001’de SPIDR Aile Arabuluculuğu ve Anlaşmazlık Eğitimi Çözümü Eğitim Ağı (CREnet) birleşerek, dünyada en büyük

anlaşmazlık çözümleri kurumu olan Anlaşmazlık Çözümlere Derneğini (ACR) oluşturmuştur. Mahkeme temelli aile arabuluculuğu programları alanında, Aile ve Uzlaştırma Mahkemeleri Akademisi (AFM) ve Aile ve Uzlaştırma Mahkemeleri Birliği (AFCC) iki önemli kurum olup, süreli yayın, eğitimler ve konferansla organize etmişlerdir.

Avrupa Konseyi Bakanlar Bakanlar Komitesi 2002 yılında Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Uygulamaları Konusunda almış olduğu 10 sayılı tavsiye kararında; “Devletler medeni hukuk meselelerinde arabuluculuğu kamu veya özel sektör vasıtasıyla en uygun şekilde kurmakta ve teşkilatmakta serbesttirler. Arabuluculuk mahkeme süreçlerinin içinde veya dışında gerçekleştirilebilir” demektedir.

Türkiye’de 2012 yılında 4325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu’nun (HUAK) kabul edilmesiyle, yabancılık unsuru taşıyanlar da dahil olmak üzere tarafların üzerinde serbestçe tasarrufta bulunacağı özel hukuk uyuşmazlıklarını arabuluculuk yöntemiyle çözeninyolu açılmıştır. HUAK’na göre arabuluculuğa başvuru gönüllülük esasına dayanmaktadır. Kanunla Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğüne bağlı Arabuluculuk Daire Başkanlığı kurulmuştur. Hukuk Fakültesi mezunu beş yıllık deneyime sahip olup, yönetmelikte belirtilen teorik ve pratik eğitimi alan, yapılan yazılı ve uygulama sınavını kazanan ilk resmi arabulucular 14 Kasım 2013 yılında görev başlamıştır. 14 Kasım 2013- 31 Aralık 2017 tarihi arasında arabuluculuğa 26 bin 636 başvuru olmuş, bunların 24 bin 422’sinin yani yaklaşık % 92’sinin işçi işveren uyuşmazlığından kaynaklandığı; bu 24 bin 422 başvurunun 21 bin 813’ünün anlaşma ile sonuçlandığı ve bu sayının da yaklaşık % 90’a karşılık geldiği görülmektedir. Bu sebeple 1 Ocak 2018 tarihinden itibaren işçi işveren uyuşmazlığında zorunlu arabuluculuk dediğimiz dava şartı arabuluculuk dönemi başlatılmıştır (Akarpınar, 2018, s.14). 2018 yılında işçi işveren uyuşmazlıklarından dava şartı arabuluculuk kapsamına giren 428 bin 150 dosyadan, 275 bin 446 dosyada anlaşma sağlanarak, %69 başarı oranına ulaşılmıştır. 2018 yılında 108 bin 371 ihtiyari dosyadan, 96 bin 179 dosyada anlaşma sağlanarak %94 başarı oranına ulaşılmıştır. Bu süreçte geçen yıla göre iş mahkemelerinde açılan dava sayısının %56 azaldığı tespit edilmiştir (www.adb.adalet.gov.tr). İşçi işveren uyuşmazlığındaki başarı üzerine ticari uyuşmazlıklarda 1 Ocak 2019 tarihinden itibaren konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat davalarında dava şartı arabuluculuk uygulanmaya başlanmıştır.

Türkiye’de de artık pek çok üniversite bünyesinde Uyuşmazlık/Anlaşmazlık Çözüm Merkezi veya Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Merkezi vardır. Bünyesinde Hukuk Fakültesi olan üniversiteler ve Türkiye Barolar Birliği ve barolar arabuluculuk eğitimlerinde önemli bir görev üstlenmişlerdir. Bu süreçte uygulama yapan arabulucuların da eğitimde önemli rol aldığı görülmektedir. Eğitimlerde uygulamanın önemi nedeniyle, eğitimlerde baştan beri uygulamayı bilen arabulucular görev almışlar, önemli roller üstlenmişlerdir.

Yine bu süreçte bir grup arabulucu tarafından ilk süreli yayın olan “Öncü Arabulucular” dergisi yayın hayatına girmiştir. Derginin ilk sayısı 2018 yılının Temmuz -Ağustos ayında çıkmıştır. Derginin ikinci sayısı Ocak-Şubat 2019’da çıkmıştır. Sayıları her geçen gün artan arabuluculuk merkezlerinin sayısının 130 ve dernek sayısının da 50 olduğu tahmin edilmektedir.

Katılımcılardan 7’si yurt dışı uygulamalarını kısmen de olsa takip ettiklerini ancak Türkiye’deki paylaşımları, yurtdışı örnekleri ile mukayese ettiklerinde genel olarak başarılı bulmadıklarını, ifade etmektedirler. Dünya ve Türkiye’deki ADR uygulamalarını kıyaslayan katılımcılar alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının, sadece ülkemizde değil bütün dünyada gelişmekte olduğunu ve giderek bu yollara duyulan talebin de arttığını belirtmektedirler. K1,

1 Ocak 2018 tarihinden itibaren iş uyuşmazlıklarında arabuluculuğun dava şartı haline gelmesinden dolayı bilinmeye ve kabul görmeye başladı diyebiliriz. Bu yüzden dava şartının uygulandığı bazı ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de dava şartı arabuluculuğun yasal mevzuatta yerini almasından son derece memnuniyet duyuyorum. Eğer dava şartı arabuluculuk olmasaydı, bugün Avrupa’da rekor sayılan bir başarıya da imza atmış olamayacaktık.

Diyerek kamuoyunda zorunlu arabuluculuk olarak bilinen yasal düzenlemeden memnun olduğunu belirtmektedir. K1’in de belirttiği gibi Türkiye’nin iş uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculukla ilgili başarısından Avrupa Komisyonunda övgüyle bahsedilmiştir. Sosyal medyada bununla ilgili makaleler yayınlanmıştır (<https://www.linkedin.com/pulse/mediating-medistion-doubling-down-care-tough-giuseppe-de-palo>).

K3, “dünyada arabuluculuğun sadece özel hukuka tabi davalar açısından değil barış” ve suçluların topluma kazandırılması sürecinde de kullanıldığını belirtmiştir.

K4, “bilinen metotları gelenek ve göreneklerimize veya anlayışımıza uygun olarak değiştirdiğimizi kısaca pek de bilimsel metodu dikkate almadığımızı düşündüğünü” ifade

etmektedir. K5, arabuluculara yeşil pasaport verilmesi, yurt dışındaki arabulucularla işbirliklerinin teşvik edilmesi gerektiğini belirtmektedir. K6, “Türkiye dışındaki ülkelerdeki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamaları çok fazla takip etmediğini, ancak tahkim, müzakere ve arabuluculuk ve kısa jüri yargılaması gibi alternatif uyuşmazlık yöntemlerinin uygulama alanı bulduğunu bildiğini, ABD de uyuşmazlıkların çok büyük bir bölümünün uzun yıllardır bu yöntemlerle çözüldüğünü, Türkiye’de geçmişten bu yana gelenekler arasında yer alan şekliyle güvenilir ve sözüne inanılan yetkin kişilere danışılarak sorunların çözümlendiğini. Ancak Türkiye’de Arabuluculuk ve diğer alternatif çözüm yöntemlerinin henüz çok yakın bir tarihte uygulama alanı bulduğunu” belirtmektedir.

K8 yurtdışındaki ve Türkiye’deki “uygulamaların tamamen farklı olduğunu”, K9 ise, son dönemde arabuluculuğun çok fazla alanda dava şartı olarak gündeme gelmesi ile uygulayıcılar arasında bilgi beceri ve etik anlayış farklılığından kaynaklı uygulamalar olduğunu görmenin” kendisini endişelendirdiğini belirtmektedir. K10:

Avrupa ve Amerika’da 50-60 senedir uygulanmasına rağmen Türkiye’de daha yeni gelişme gösteren bir alan olan alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, bu yüzden toplumsal kabulü ve başarısının zaman alacağını, bildiği kadarıyla yurt dışında uzlaştırma işinin (mağdur-fail arabuluculuğu) gönüllü kuruluşlar eliyle yapıldığını, kişiler arası görüşmelerin de bu kuruluşlarda yapıldığını; yine yurt dışında arabuluculuğun avukatlardan başka meslek grupları tarafından (Psikolog, aile terapistleri vs.) yapıldığını

Belirterek Türkiye ve dünya uygulaması ile ilgili önemli bir farkı dile getirmiştir.

K10, önemli bir ayrıntıya da parmak basarak, şöyle devam ediyor: “Bir de yine okuduğum bir şeyi paylaşmak isterim. Yurt dışında arabuluculuk ve uzlaştırmacılık yapanlar mutlaka kendilerini rahatlatmak birer hobi edinir, meslek streslerini bu şekilde atmaya çalışırlarmış.” Diyerek, arabuluculuğun hem stresli, hem sabır isteyen bir iş olduğu hususunu hatırlatıyor.

4.3.8. Devlet ve Özel Sektörün Arabuluculuğa Yaklaşımı

Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından HUAK’un yürürlüğe girdiği tarih itibariyle, kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla kamu spotu yayımlanmış; broşür ve afiş basılarak dağıtılmıştır. Adalet Bakanlığı İngiltere Büyükelçiliği ile Adalet Erişimin Güçlendirilmesi ve İsviçre Büyükelçilikleri ile Türkiye’de Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Uygulamalarının Geliştirilmesi projelerini yürütmüştür (www.arabuluculuk.adalet.gov.tr). Bu projeler kapsamında gerek arabuluculara, gerekse anlaşmazlığın taraflarına yönelik toplantı, panel ve eğitimler organize edilmiştir. Kitaplar basılarak, ilgililere dağıtılmış,

arabulucular, hakimler ve adliye büro personellerine eğitimler verilmiştir. Bu çalışmalar işçi-işveren uyumsuzluğunda ve ardından ticari uyumsuzluklarda arabuluculuğun dava şartı haline getirilmiş olmasından dolayı aynı hızla devam etmektedir.

Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın ve 2012 yılında Arabuluculuk Daire Başkanı olan 2019 yılı başında Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürü olan Hakim Hakan Öztatar'ın özverili çalışmaları da tüm katılımcılar tarafından takdirle karşılanmaktadır. Buna vurgu yapan K1,

Başta Arabuluculuk Daire Başkanımızın gece gündüz yapmış olduğu özverili çalışmaları ve arabulucu arkadaşlarımızın gayret ve çabaları ile bugün Türkiye'de Arabuluculuk sistemi tanınmış ve kabul görmeye başlanmıştır. Elbette ki yeni bir sistemin bir toplum tarafından benimsenmesi kolay değil ve destek verenler olduğu kadar karşı çıkanlar ve engellemeye çalışan da çok olacaktır. İdareler, Arabuluculuk Daire Başkanlığının verdiği eğitimler ve Sayıştay'ın arabuluculuğa verdiği destekle arabuluculukla uyumsuzlukları çözmeye sıcak bakmaktadırlar. Bunun dışında bankalar ve ciddi kurumsal firmalar da yavaş yavaş arabuluculukla uyumsuzluklarını çözmeye başlamıştır. Küçük ölçekli firmalar ise ekonomik olarak büyük bir sorunları yoksa başından beri mahkeme yerine arabuluculuğu tercih etmektedir.

K2'ye göre devlet ve özel sektör arabuluculuğu “henüz yeterince tanımıyor, gün geçtikçe benimsenecek. Çünkü ADR, anlaşmazlıkların çözümünde ekonomik bir yöntemdir.”

K3, arabuluculuğun Türkiye'de dava sayısının azaltılması amacıyla gündeme geldiğini, barışçıl çözüm yöntemlerinin öğretilmesinin ilk amaç olması gerektiğini, belirli yüzdelerde dava sayısının azaldığının bir gerçek olduğunu, kendi uygulamalarından gördüğü kadarı ile iş dünyası ya da belirli kamu kurumlarının arabuluculuğu çok hoş karşılandıklarına dair bugüne kadar olumlu bir yorum almadığını, bunun en temel sebebinin de altyapısal sorunlar olduğunu belirtmektedir.

K4, “Arabuluculuk ve müzakerenin halen daha toplumda tam olarak anlaşılmadığını, çatışmasız kültüre ulaşmada daha alınacak çok yolumuz olduğunu, ancak 2012 yılından beri alınan yolu da inkar etmememiz gerektiğini” ifade etmektedir.

K5, devlet ve özel sektör, arabuluculuğa “çok sıcak bakmıyor, bu da mesleğe uygun olmayan Arabulucu olma özelliğini taşıyamayan bir nevi arabozucu gibi olan meslektaşların egolu tavır ve davranışlarından kaynaklı olabilir. Aynı şekilde Avukat ve Arabulucuların kısır ve faydasız çekişme ve çatışmalarından kaynaklı” olduğunu düşündüğünü ifade etmektedir.

K6, “arabuluculuk her ne kadar dava şartı haline getirilmişse de, devlet kurumlarının arabuluculuğa çok da olumlu bakmadıklarını, uyumsuzluğu yargıya taşıma eğiliminde olduklarını, özel sektör, büyük şirketlerin müzakere ve arabuluculuğa daha sıcak baktıklarını” belirtmektedir.

K7 ise, “iş dünyasının olaya mesafeli olduğunu, bilgilendirmenin eksik olduğunu, direnç noktalarının doğru tespit edilmesi” gerektiğine dikkat çekiyor; K8, devlet ve özel sektörün “şimdilik olumlu olduğunu, beklediği olumsuz tepkinin gerçekleşmediğini” ifade ediyor.

K9, “iş hukuku uyuşmazlıklarında dava şartı kapsamındaki arabuluculuk uygulamalarında başarılı yürütülmüş süreçlere katılanların bu konudaki önyargılarının kırıldığını görmenin memnuniyet verici olduğunu, ancak genel olarak önyargılı yaklaşıldığını düşündüğünü” ifade etmektedir. K10’a göre, “tam devlet desteği söz konusu, özel sektör ve iş dünyasının da desteklediğini, zaman içinde bu desteğin daha da artacağını düşündüğünü” ifade etmektedir.

Katılımcıların hepsi Arabuluculuk Daire Başkanlığının süreçteki rolü ile ilgili olumlu geri bildirimlerde bulunmuşlardır. Ancak gerek taraf olarak arabuluculuk görüşmelerine katılan idarenin komisyon üyelerinin, gerekse özel sektörün sürece desteği ve katılımı ile ilgili sınırlı sayıda olumlu geri bildirim verildiği görülmüştür. Sonuç olarak katılımcılara göre arabuluculuk devlet tarafından desteklenmektedir. Ancak özel sektörün gerek bilgilendirme eksikliğinden, gerekse süreci yönetenlerin yetkinliği ile ilgili bir dirençlerinin olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedenleri ve çözüm için neler yapılacağını ilgili tüm taraflarca konuşulması ve özel sektörün direnç noktasının kırılması gerektiği katılımcılar tarafından dile getirilmiştir. Ancak arabuluculuk uygulamalarının başarısının ülkenin içinde bulunduğu ekonomik süreçten bağımsız olmadığı da kabul edilmektedir.

4.3.9. Arabulucuların Yetkinliği

Katılımcıların arabulucuların yetkinliği ile görüşleri genelde olumsuz olup, her biri olaya farklı bir bakış açısı ile yaklaşmaktadır. K1:

Açıkçası bu işi layığıyla yapanlar kadar angarya olarak gören ve özensizce, arabuluculuğa uygun olmayan bir ortamda ve yine arabuluculuğa uygun olmayan biçimde yapan da var. Bu sebeple Daire Başkanlığı'nın acilen bir akreditasyon sistemi getirmesi ve ferdi arabuluculuk yerine akredite olmuş ve sürekli denetlenen merkezler aracılığıyla arabuluculuğa geçilmesi isabet olur... Uzlaştırma ise tamamen ve sadece yetkin avukatlar aracılığı ile yapılmalıdır.

K2 ise hali hazırda Türkiye uygulamasında yalnızca avukatlar arabuluculuk yapıyor olsa da; arabuluculuğun “avukatlıktan farklı olduğunu, avukatlıkta hırslı ve saldırgan tutumlar geçerliken, arabuluculukta uzlaştırımacı, dingin, hakkaniyetli bir tutum gereklidir.” Demektedir.

K3, arabulucuların yetkinliği ile ilgili oldukça karamsar bir tablo sergilemektedir:

Çok ama çok eksik olduğunu düşünüyorum. Tek başına kabul şartı olarak belirli saat arabulucu/uzlaştırıcı/müzakereci eğitimleri yeterli değil. Uygulamada arabulucular arasındaki fark çok net belli olmaktadır. Alternatif çözüm yolları, uluslararası örneklerde olduğu gibi ayrı bir eğitim kapsamında yapılmalı, pratik ağırlıklı olmalıdır. Kişisel görüşüm en az 1 sene bu eğitimlerin alınması ve staj gibi uygulamaya katılmaları gerekir.

K4, “müzakereci/arabulucu/uzlaştırıcıların yetkinliğini bir merdivene benzeterek cevaplarsam ne yazık ki yetkinlik konusunda halen birinci ve belki ikinci basamakta olduğumuzu düşündüğünü; ayrıca bu konuda eğitici kadrosu bakımından da nitelik ve nicelik olarak bir sıkıntı olduğu kanaatinde”, olduğunu ifade etmektedir.

K5, zaman zaman eleştiri konusu olan Hukuk İşleri Genel Müdürü Hakan Öztatar ve Adalet Bakanı Abdulhamit Gül’ün kırmızı çizgimiz (www.adb.adalet.gov.tr/duyurular/2019/ocak) dediği, arabuluculuğun avukatlar eliyle yürütülmesi konusunun önemini şöyle ifade etmektedir:

Arabulucuların Hukuk Fakültesi mezunu ve avukatlar arasından seçilmesi çok önemli ve faydalı bir uygulama. Ancak arabulucu özelliğine sahip olmayan birçok kimse bu sınava girdi ve sözlüyü de geçerek çok faal bir şekilde mesleğe atıldı. Tamamen para reklam şan ve şöhret uğruna mesleğe zarar veren çok sayıda arabulucumuz var. Arabuluculuk çok önemli ve gelişmekte olan bir sektör. Bu kapsamda da Arabuluculara çok büyük görevler düşüyor. Arabulucu seçiminde bilgi kadar kişilik, karakter ve mizaca da önem verilmeli. Bilgi ve deneyim her zaman her şekilde sağlanır ve telafi edilebilir. Oysa mizaç 7 sinde ne ise 70 inde de odur. Herkes Arabulucu olamamalı. Bu şekilde bir formasyon kriteri geliştirilmeli. Sevilen, sayılan, barışçıl, egosu yüksek olmayan sözü sohbeti dinlenen olan menfaatçi olmayan vs. gibi bazı kriterler aranmalı ve önem verilmeli bu yetkinliklere.

Diyerek bu konudaki hassasiyetini dile getiriyor.

K6’nın da kaygıları K5 ile benzer nitelikte, “alanında gerçekten uzun süreli eğitim almış ve bu yöntemlerde başarılı olan arabulucu ve uzlaştırıcılar olsa da yasalarla dava şartı haline getirilen arabuluculuğa karşın, gerek mevzuat ve gerekse uygulamaya dair yeterli ön hazırlık yapılmadığını, ayrıca alınan eğitimlerin yetersiz ve uygulamaların da eksik olduğunu düşündüğünü” ifade etmektedir.

K7 de arabuluculuk uygulamalarının “henüz oturmadığını, arabulucuların yetkin olmadığını, ancak deneyim ve eğitimle iyiye gideceklerini düşündüğünü,” K8 “uygulamanın yeni olmasından dolayı, ne yazık ki yetkinlik zayıf”, diyerek bu konudaki üzüntüsünü dile getirmektedir.

K9 bu konuda daha umutlu “bu alanda çalışmayı ve fayda sağlamayı isteyen, gelişmeye açık ve bunu içselleştirmiş yetkin uygulayıcıların bulunduğunu bildiğini, ancak sayılarının henüz istenilen düzeyde olmadığını düşündüğünü”, ifade etmektedir.

K10 da diğerk katılımcılarla benzer kaygılarını dile getirdikten sonra çözüm önerisi sunuyor: “Yetkinliğı artırmak için eğitim çalışmalarına ve eş arabuluculuk uygulamalarına önem verilmesi gerekmektedir. Uygulamada birliğı sağlamak ve başarılı müzakereciler yetiştirmek için devam eden eğitimler olmalıdır.” Demektedir. Katılımcıların kaygıları ve önerileri benzeşmektedir. Katılımcıların yetkinliğinin, deneyimin arabuluculuk uygulamaları yapıldıkça kazanılabileceğı hususuna değinmedikleri görölmektedir.

4.3.10. Toplumun Arabuluculara Bakışı

Arabulucuların takdir edilip edilmediğı, sorusu da arabulucuların yetkinliğı ile ilgili soruyla bağlantılı olup, bu soruya da genelde katılımcılar olumsuz yanıtlar vermişlerdir.

K1: Maalesef ki Türkiye’de arabulucu ve uzlaştırmacıların takdir edildiğini ve itibar gördüğünü düşünmüyorum. Bunun iki ana sebebi var. Birincisi yapılan hizmetin karşılığı olan düşük ücretler diğeri de nitelikten çok niceliğe önem verilmesi. Arabuluculuk ve uzlaştırmacılık kısa bir eğitim sonrası yazılı sınavla kolayca ulaşılabilen işler haline getirildiğı ve yasal olarak da sorumluluğı büyük olduğı halde yetkileri çok az olduğı için hak ettiğimiz itibar ve saygınlığı maddi-manevi göremiyoruz. Kolayca şikâyet edilebildiğimiz gibi düşük ücretlerimizin ödenmemesi halinde tahsili konusu bile sıkıntılı.

Diyerek, WhattsApp gruplarında sık sık dile getirilen, arabuluculuk ücretlerinin düzenli ödenmemesi konusunu dile getirmektedir.

K2’ye göre “takdir beklemektense işi iyi yapmak gerekmektedir.” K3’e göre ise ADR alanında çalışan arabulucu ve uzlaştırmacıların bu çabaları “takdir edilmiyor ve aşırı eleştiriye maruz bırakılıyor. Bazen yeni popüler gelir kaynağı olmakla suçlanıyor ve konunun özü, barışçıl olması dikkate alınmıyor” demektedir. K3, ADR alanında çalışanların özensiz, tavır ve davranışlarında da dikkat çekerek, “ama bundan da öte çoğı uygulayıcı tarafından da konunun özü derinliğı ve yapılması gerekenler dikkate alınmıyor ya da yeterince emek verilmiyor.” Demektedir. K4’e göre “Takdiri kimden beklediğimize göre cevabı değişecek bir soru. Eğer takdiri idareden bekliyorsak yani ilgili Başkanlıktan bekliyor isek bu hususta bizleri her zaman teşvik ve motive eden bir Başkan’a sahip olduğumuzu söylemek gerek.” Diyerek herkes tarafından kabul ve takdir edilen Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürü Hakim Hakan Öztatar’ın bu konudaki çabalarına dikkat çekiyor. Ardından şöyle diyor: “Ancak takdiri toplumdan bekliyor isek daha toplumun tüm katmanlarınca tam olarak anlaşılmış ve/veya kabul edilmiş bir kurum olmadığından alınacak çok yol olduğı düşüncesindeyim,” demektedir.

K5 oldukça eleştirel bakış açısı ile şöyle diyor:

Takdir ve taltif edilmediğini düşünüyorum. Takdir gören kendini iyi pazarlayabilen meslektaşlar oluyor. Üç kelimeyi bir araya getiremeyen kendisiyle kavgalı hayatla kavgalı olanlarımız en çok iş yapanlarımız en iyi yerde olanlarımız. İyi olanları tenzih ederek söylemiş olayım. Yetkin olmayanlar eğitimin 'e' sinden anlamayanlar eğitimlerde en başta yer alıyor.

Diyerek, aslında çoğu kişi tarafından dile getirilen bir serzenişte bulunuyor.

K6 gerçekten önemli bir konuya, güvenlik ile ilgili zafiyet konusuna parmak basıyor:

Türkiye'deki Arabulucu, müzakereci ve uzlaştırıcıların kendi bireysel, üstün çabaları ve özverileriyle uyuşmazlığın çözümüne katkı sunmalarına karşın; gerek can güvenlikleri gerek saygınlıkları ve gerekse emeklerinin karşılığını maddi olarak alamamaları nedeniyle devlet ve özel sektör tarafından hak ettikleri değerin verilmediğini düşünüyorum. Yasal düzenlemelerdeki eksiklikler nedeniyle de üstlendikleri sorumluluğun büyüklüğüne karşın korumasız konumda olduklarına, dikkat çekmektedir.

K7 de aynı fikirde o da ADR alanında çalışan arabulucu ve uzlaştırıcıların “henüz takdir edilmediğini, avukatlar, taraf vekilleri, Baroların Arabulucu ve uzlaştırıcıları işlerini ellerinden alan rakip gibi gördüklerini, başarılı olmalarını istemediklerini, tüccarların verilen kararların etkililiğine şüpheyle yaklaştıklarını” ifade etmektedir. K8'e göre “Takdir edilmiyor, olumsuz uygulamalar da bu duruma yol açmaktadır.”

K9 ise oldukça pozitif ve aksi kanaatte: “Evet yeterince takdir ediliyor. Bu çabayı değerlendirecek kişiler çatışma çözümü konusunda katkı alan kişilerdir ve bu takdir masada her şekilde uygulayıcıya ulaşmaktadır. Başka bir takdir ya da motivasyona gerek olmaksızın bu yeterlidir.” Demektedir.

4.3.11. Çatışmaların Barışçıl Çözümünde Kadının Rolü

Katılımcılara arabulucunun kadın olması süreci nasıl etkiler diye sorulmuştur. K9 diğer katılımcıların çok fazla dile getirmediği bir konuya dikkat çekerek, Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın kadınların adalete kolay erişimi sağlamak için “Toplumsal cinsiyet farkındalığının tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de arabuluculuk uygulamalarında dikkatte alınmasını memnuniyet verici bulduğunu,” belirtmektedir.

K1: Deneyimlediğim kadarıyla kadın erkeğe göre daha anaç bir yapıya sahip olduğundan bazı müzakere ortamlarında varlığının barışçıl çözüm sürecine yardımcı olduğunu söyleyebilirim. Bazı durumlarda ise bir kadının varlığının taraflarca kadına verilen önem oranında öfkelerini kontrol etmelerinde biraz daha etkili olduğunu düşünüyorum. Biz kadınlar daha detaylı ve daha bütünsel bir bakış açısından olaylara baktığımız ve anneliğin de verdiği bir dürtü ile bir erkeğe göre aynı anda çok daha fazla şey düşünüp yapabildiğimiz için bazen bir erkeğin fark edemeyeceği veya önemsemeyeceği bir detaydan yola çıkarak uyuşmazlığı yaratan sebep veya ihtiyaca bir erkekten daha kısa zamanda ulaşabiliriz diye düşünüyorum. Ancak erkekler de basit ve sade bir bakış açısı ve düşünce modeli ile biz detaylarda kaybolurken bizden hızlı bir biçimde çözümü görebilirler. Dediğim gibi cinsiyet ayrımcılığına karşıyım. Kadın veya erkek olarak bir genelleme yapmaktansa arabulucunun yetkinliğini insani bir yetkinlik olarak ele almak bence daha önemli olmalıdır. Demektedir.

K2'ye göre arabuluculuk sürecinin yönetimi ve başarısı açısından kadın ve erkek olmanın, değil, insan olmak ve yetkin olmakla ilgilidir.

K3: Kadınlar fizyolojik olarak çok yönlü düşünme yeteneği ile yaratılmışlardır. Bu özellik kadınlara farklı bakış açılarına sahip olarak hareket etme şansı verir. Barışçıl çözüm yöntemleri farklı, orijinal ve opsiyonel düşünmeyi gerektirir ki bu saydıklarım kadınların her gün defalarca uyguladıkları seçeneklerdir. Her ne kadar doğuştan gelen bir yatkınlık olsa da kadınlara biçilen görevler nedeniyle de kadınlar bu davranışları tekrarlayarak pekiştirirler... Yani kadınlar doğaları gereği barışçıl çözümlere çok yatkın ve uygun olmakla beraber bu davranış ya da yetenek sonradan da kazanılabilir ki bu noktada da yine kadınlar bilerek ya da bilmeyerek etkili olmaktadır. Diyerek olaya farklı bir perspektif sunmaktadır.

Yine K3' e göre kadın bakış açısına sahip olmak: "Kolaylaştırıcıdır. Çoğu zaman tarafları rahatlatır, tehdit algısı oluşturmaz ki bu da tarafların çözülmesi için büyük bir fırsattır."

K4, kadınlara barışı aynı karede gördüğünü şöyle ifade ediyor: Kanaatimce bir yerde barış önemseniyorsa kadın orada mutlaka etkindir. Zira kadının barışa daha yatkın olduğu kanaatindeyim. Zira kadın kendinin farkına vardığı andan itibaren toplumda anne-babası, kardeşleri, eşi-hayat arkadaşı, çocukları, iş ve sosyal çevresi gibi etkileşimde olduğu her grupta denge unsuru olmak üzere kodlanmakta ve bence zaten doğası da buna uygun. Çünkü anne içgüdüleri ile koruma ve kollama, mutlu olma ve mutlu etme gibi güdüleri baskın. Bu nedenle barışçıl yöntemlerin etkin uygulanmasında kadına çok iş düşmektedir. Demektedir.

Barış sürecinde kadına ayrı bir rol biçen K4 arabuluculuk sürecinde cinsiyetin çok da önemli olmadığını şu sözlerle ifade etmektedir:

Müzakerede uygulayacağımız taktik eğer rekabetçi/paylaşımçı taktik ise (sayısal olarak çoğunlukta olan) kadınların bu konuda bir adım geride olma ihtimalinin fazla olduğu, denge ve elindeki paylaşma güdüsü yoğun olan (sayısal olarak çoğunlukta olan) kadınların ise ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakerede daha başarılı olacağı kanaatindeyim. Ancak arabuluculuk sürecinde kadın bakış açısının erkek bakış açısından açık ara farklı olacağını düşünmemekteyim. Sanırım arabuluculuk sürecinde cinsiyet çok da baskın bir unsur değildir.

K5 de "barışçıl yöntemlerle çözüm üretmede kadınların hatta anne babaların rolü çok büyük, kadınların bu işi daha iyi yapabileceğini düşünüyorum", demektedir.

K6'da diğer katılımcılara benzer fikirlerini şöyle ifade ediyor: "Çatışmaların barışçıl yolla çözümlenmesinde kadın veya erkek olmak çok önemli olmasa gerek. Ancak kadın yapısı gereği daha kucaklayıcı ve bütünleştirici olduğundan ve düşünülenin aksine daha mantıklı olabildiğinden uyuşmazlıkların çözümünde de çok başarılı olabilecektir."

K6 kadının barışın inşasındaki rolüne vurgu yaparak; Dünyanın her yerinde kadın bir çocuğu kucakladığında bağrına basabilmektedir. Bunun için anne olmasına gerek yoktur. Bu sevgi kadında içgüdüsel olarak vardır. Bu durum çok büyük bir artıdır kadın ve toplum için. Kadın bütünleştirici, uzlaştırıcı yapısıyla her şeyden önemlisi şiddete karşıdır. Ayrıca uyuşmazlığın tarafları müzakerecinin kadın olması nedeniyle birbirlerine daha seviyeli ve saygı düzeyinde yaklaşmak zorunda hissedeceklerdir. Bu nedenle müzakereci, arabulucunun kadın olması o uyuşmazlığın barışçıl yolla çözümlenmesi olasılığını arttıracaktır. Demektedir.

K6 ADR uygulamalarının yaygınlaşmasının toplum olarak hali hazırda yaşadığımız huzursuz ve güvensiz ruh haline de çözüm olmasını umut ettiğini şöyle ifade ediyor: Toplum olarak birçok sorun yaşadığımızdan gittikçe daha mutsuz daha az üreten ve daha az gülen insanlar olup çıktığımız inkar edilemez. Uyuşmazlıkların çözümünde daha barışçıl yöntemlere başvurmak ve toplumsal barışa katkı sunmak adına alternatif çözüm yöntemlerinin uygulamalarının artırılması ve yetkin kişilerce yapılması gerekmektedir.

K7: Kadının algılanması, olaya yumuşak yaklaşımı erkeklere göre daha etkili olabilir. Kadının çok yönlü düşünmesi, sabit fikirli olmaması, fiziki görüntü -düzgün giyimin görsel olarak ilk izlenimde çatışmayı engelleyici rol oynayacağını düşündüğünü, belirten K7 şöyle devam ediyor: Ancak sürecin devamında enerjiyi düşürmemek gerekir. Yumuşak davranmakla –yetersizlik izlenimi vermemeli. Bu çizgiyi iyi ayarlayan bir kadın arabulucunun avantajlı olacağını düşünüyorum. Demektedir.

K8: Arabuluculuk sürecinde toplumsal cinsiyet eşitliği çok önemlidir. Kadın ve erkek rolü diye aslında ayırmamak gerekir. Ancak kadınların duygusal dünyalarının çatışma çözümü konusunda onlara yardımcı olduğunu söylemenin yanlış olmayacağını, esneklik ve hoşgörüyü artıracığından sürece olumlu etkisi olacağını düşünmektedir.

K9, Genelleme yapmak istemediğini; kadınların genel olarak iletişim kurma konusunda daha istekli, tarafların duygu durumunu ya da beklentilerini takip etme konusunda belki annelik içgüdüünün verdiği bir özellikle daha farkında olabilecekleri düşüncesinde olduğunu belirtiyor. Bu durum dezavantajlarına da dikkat çekmek isteyen K9'a göre, kadın arabulucunun çatışma anındaki tepkiler konusunda biraz daha uzlaşmacı bir yaklaşım sergileme ihtimali daha yüksek olduğundan tarafların yüzde yüz kazanacakları olasılıkları gözden kaçırmaları da mümkün olabilir. İletişimi yumuşatma konusunda faydalı olabilir, ihtiyaçları ve duyguları tespit konusunda da daha rahat diyalogu destekleyebilir. Demektedir.

K10: Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolünün önemli ve ruhunun inceliği, kadının uzlaşmacı kimliği ve sosyal olayları analiz kabiliyeti kadınların arabuluculukta daha başarılı olabileceği sonucunu doğurabilir. Kadın bakış açısını, kadınların toplumsal statü ve rollerinin farkına vararak pozitif ayrımcılık yapılması, kadın lehine hükümlerin yorumlanması anlamına geldiğini; kadın bakış açısının toplumsal gelişmişlik düzeyini artırıcı, çağdaş ve özgüveni yüksek bir toplum haline gelmemizi kolaylaştıracağını, kadınların sosyal ilişkilerdeki başarısı ve sosyal analiz yeteneğinin arabuluculukta, çatışma çözme tekniklerinde de işe yarayacağını düşündüğünü, ifade etmektedir.

Ünlü bir kadının nasıl birden fazla şapkası varsa, bir arabulucunun da tarafların ve olayın özelliklerine göre farklı şapkaları vardır (Jharna Jagtiani, lawfultalks.com). Taraflara ve olaya göre hangisini takacağına arabulucu karar verebilecektir. Bu sebeptendir ki, esneklik, yenilik ve değişime açık olmak sürecin taraflar lehine işlemesi için önem arz etmektedir. Katılımcıların da dediği gibi kadınlar bu konularda daha esnektir ve sürecin ılımlı yönetimi ve olumlu sonuçlanması için, kadın arabulucu tercih sebebi olabilmektedir.

5. SONUÇ

Araştırma kapsamında incelenen Facebook topluluk sayfalarındaki içeriklerden elde edilen bulgulara göre arabulucuların ortak bir dil (hukuk) kullandıkları ve ortak bir amaç etrafında birleştikleri, bireyler ve gruplarla sosyal medya üzerinden iletişimde/etkileşimde buldukları tespit edilmiştir.

Küreselleşen dünyada, Türkiye'deki arabulucular sadece birbirleriyle değil, dünyanın farklı yerlerindeki arabulucularla da etkileşim halindedir. Sosyal medya sayesinde dünyanın dört bir yanındaki arabulucular birbirlerinin yaptıklarından haberdar olmakta, bu da herkesin birbirini gözetlediği bir küresel köyle karşı karşıya olduğumuz sonucuna bizi götürmektedir.

İncelenen dört Facebook topluluk sayfasında araştırmaya konu edilen beş ay boyunca toplam 227 paylaşım yapıldığı görülmüştür. Bu sayfalardan ilki olan Arabulucu sayfasında 105 (% 44,33), Arabuluculuk ve Uzlaştırma sayfasında 49 (% 24,89), Türkiye Arabulucular Platformu sayfasında 43 (%18,14) ve GMN Türkiye'de ise 30 (%12,65) paylaşım yapılmıştır. Tüm sayfalarda paylaşımı yapan kadın sayısı (148, % 65,19) erkek sayısının (79, % 34,80) yaklaşık iki katıdır.

Facebook sayfalarının duvar bölümü, sayfayı görebilme yetkisi olan kişiler, ağ arkadaşları ve grup üyeleri tarafından çevrimdışı olarak gönderilen mesaj, resim ve video dosyalarının görüldüğü bir alana sahiptir. Facebook sayfalarının duvarında yer alan mesajlar konu başlıklarına göre kodlanmıştır. Ana konu başlığı hukuk olup alt konu başlıkları; toplantı-panel-sempozyum, eğitim duyurusu ya da eğitimin yapıldığına ilişkin paylaşımlar, ADB duyuruları-yasal mevzuat-yargı kararları, internet haberleri, reklamlar ve diğerleri olarak kategorize edilmiştir. En fazla paylaşılan konu başlığı eğitimidir (67, %29,51). Onu toplantılara ilişkin paylaşımlar (63, %27,75) takip etmektedir.

Arabulucular Facebook sayfalarında paylaşımlar yaparak toplantı ve eğitimlerden birbirlerini haberdar etmektedirler. Bu paylaşımların amacı, toplantı ve eğitimlere en yüksek seviyede katılımı sağlamak, arabulucuların bilgi ve deneyim alışverişinde bulunmaları ve yetkinleşmelerine katkı sunmaktır. Facebook sayfalarındaki paylaşımlar aracılığıyla arabulucular; toplantılar, eğitimler, mevzuattaki son güncel gelişmeler, yargı kararları, ADB'nın son duyuruları ile ilgili gelişmeleri kolayca takip edebilmektedirler. Kısacası arabulucular Facebook sayfalarındaki paylaşımlar aracılığıyla arabuluculuk

alanındaki gelişmelerden anında haberdar olmakta, internetin hipermentinsellik özelliğinden faydalanarak haberin kaynağına linklerle ulaşarak daha fazla bilgiye kısa sürede ulaşabilmekte ve karşılaştırma yapabilmektedirler.

Örnekleme dahilinde incelenen arabuluculuk Facebook sayfalarında daha çok eğitim ve toplantı ile ilgili paylaşımların yapıldığı, toplantılara ilişkin videoların zaman zaman canlı yayımla arabulucuların erişimine sunulduğu görülmüştür. Bunu arabuluculukla ilgili mevzuattaki değişiklikler (23, %8,37) ve internet haberleri (20,%8,1) ile ilgili paylaşımlar takip etmektedir. Aynı zamanda yapılandırılmış soru formlarını yanıtlayan katılımcıların da ifade ettiği gibi, yeni bir meslek mensubu olan arabulucular, bu konudaki bilgi ve deneyim eksikliğini gidermek için eğitimlere katılmakta, kendilerini bireysel olarak yetkinleştirmeye çalışmaktadırlar. Katılımcı arabulucular hem meslekte yetkinleşmek için hem de uzlaşma kültürü konusunda farkındalık yarattığını düşündükleri için Facebook sayfalarındaki paylaşımları merakla beklediklerini ve ilgiyle takip ettiklerini belirtmişlerdir. Fakat katılımcılara göre, incelemeye konu edilen Facebook sayfasındaki paylaşımlar genelde birbirinin benzeri, makale derinliğinden yoksun, başlıktan ibaret olup, reklam amacıyla yapıldığı izlenimi vermektedir. İçerik analizine göre de aynı içeriklerin tekrar tekrar paylaşıldığı tespit edilmiştir. Diğer yandan bu paylaşımlar sayesinde her bir arabulucu uygulamada tereddütte düşüdüğü konularla ilgili sorularına sosyal medya üzerinden anında cevap bulabilmektedir. Bu durum arabuluculuk uygulamalarında yeknesaklığın sağlanmasına da katkı sunmaktadır.

İncelenen tüm sayfalardaki reklam içeren paylaşım sayısı 40 (%17,18)'dir. Facebook topluluk sayfalarında arabuluculuk temel eğitimleri, uzmanlık eğitimleri, müzakere başlıklı eğitimlerle ilgili paylaşımlar yapıldığı tespit edilmiştir. Eğitim ile reklamın iç içe geçtiği ve paylaşımın eğitim mi reklam mı olduğu konusunun tartışmalı olduğu görülmektedir. Facebook sayfalarındaki eğitimle ilgili paylaşımların, eğitim içeriği görünümündeki reklam olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte diğer sayfalardan farklı olarak Türkiye Arabulucular Platformu sayfasında enerji hukukundan, sigorta, lojistik, fikri mülkiyet, müzakere vb. pratiğe yönelik atölye çalışmalarına ilişkin pek çok ücretsiz toplantı ve eğitim duyurusu yapıldığı görülmüştür. Bu etkinlikler ücretli olmayıp, bilgi ve deneyim paylaşımına yönelik aktarımlar olarak kabul edilmiş ve reklam olarak değerlendirilmemiştir.

Toplantı ve eğitimler genellikle İstanbul (63, %27,75) ve Ankara'da (35, %15,41) yoğunlaşmaktadır. GMN Türkiye'nin hedef kitlesinin Türkiye coğrafyası ile sınırlı olmadığı uluslararası arabulucu ve müzakerecilerle hitap ettiği görülmüştür.

Facebook sayfalarında link paylaşımlarının yaygın olduğu tespit edilmiştir. Ana sayfada ayrıntılı bilgiye daha az yer verilmekte olup, dahili linkle daha kapsamlı bilgiye ulaşılması sağlanmaktadır. Harici link daha çok etkinliği yapan dernek ya da merkezin sayfasına (35, %32,40) okuyucuyu yönlendirmektedir. Paylaşımların kaynağı çoğunlukla birden fazla kişi olup, arabulucu, eğitmen, bürokrat ve/veya siyasetçilerdir.

Çalışma kapsamında incelenen Facebook sayfalarında sıklıkla kullanıcıların fotoğraf ve video paylaşımında buldukları saptanmıştır. Fotoğraf ve video içeren paylaşımlar iletilen mesajları daha ilgi çekici bir hale dönüştürerek kullanıcılara mesajın daha hızlı iletilmesini sağlamaktadır. Facebook sayfaları arasında en çok fotoğraf ve videoya yer veren sayfa Arabulucu (47, %28,31) olmuştur. Sadece bir farkla Türkiye Arabulucu Platformu (46, %27,71) en çok görsel içerik üreten ikinci Facebook sayfası olmuştur. Arabulucu ve Uzlaştırma sayfası (43, %25,90) üçüncü sırada yer alırken GMN Türkiye sayfası son sırada (30, %18,07) yer almaktadır.

Facebook topluluk sayfaları arasında en çok beğeni alan paylaşım, Ticari Uyuşmazlıklarda arabuluculuğun dava şartı olarak kabul edildiğine ilişkin 06.12.2018 tarihli Arabulucu sayfasında yapılan paylaşım (155 beğeni). En çok tıklanan video ise 11.01.2019 tarihli Türkiye Arabulucular Platformunun videosu olup, 1909 kez izlenmiştir. Ticari uyuşmazlıkta arabuluculuğun dava şartı olarak kabul edilmesinin ardından İstanbul Adliye Sarayında yapılan panel Facebook'tan canlı yayında paylaşılmıştır. Uygulamada yer alan Türkiye'nin dört bir yanındaki arabulucular aynı anda evlerinde, iş yerlerinde bu etkinliği izlemişlerdir. Bu durumun hareketsiz toplumsallaşmaya iyi bir örnek oluşturduğu, düşünülmektedir.

Arabulucu sayfasının uzlaştırma ve arabuluculukla ilgili popüler internet haberlerini ve mevzuat değişikliklerini genelde ilk paylaşan Facebook sayfası olduğu tespit edilmiştir. Arabulucu sayfasında özellikle arabuluculuk ve uzlaştırma ile ilgili ünlülerin isimlerinin geçtiği internet haberleri ile ilgili paylaşımların yapıldığı gözlenmektedir. Bu sayfada arabuluculuğa karşı olan ve sosyal medyayı ya da internet haberlerini bu amaçla kullananlara ilişkin paylaşımların da yapıldığı gözlenmiştir. Sayfa yöneticisi Demir'e göre arabuluculuğa saldıranlar bilmediklerinden ya da yanlış bildiklerinden arabuluculuğa ön

yargılı yaklaşmaktadırlar. Demir'in bu tespiti yarı yapılandırılmış soru formuna cevap veren katılımcılar tarafından da benzer ifadelerle dile getirilmiştir.

Çalışma kapsamında incelenen dört Facebook topluluk sayfasında sayfa yöneticileri dışındaki eğitimlerde rol olan arabulucular ve müzakerecilerden oluşan sayıları 50 ile 100 arasında değişen grup üyelerinin, Facebook'un yer bildirim uygulamasını kullanarak rol aldıkları eğitimlerden kareler paylaşarak, eğitmen olarak alandaki kimliklerini (benlik sunumu) sosyal medya aracılığıyla sundukları görülmektedir.

Facebook sayfalarında içerikleri üreten kişilerin genelde aynı kişiler olduğu tespit edilmiştir. Facebook sayfa yöneticilerinin arabuluculuk alanında baştan beri var olan, bu konuda emek veren kişiler olduğu gözlemlenmiştir. Gerçek dünyada da genelde bu kişilerin arabuluculukla ilgili toplantı, panel ya da eğitimlerde rol aldıkları tespit edilmiştir.

İncelenen dört farklı Facebook topluluk sayfalarının üyelerinin çoğunluğunun sayfaları etkin bir şekilde kullanmadıkları ve izleyici konumunda oldukları tespit edilmiştir. Sayfalardaki paylaşımlar yoğun olarak sayfa yöneticileri tarafından gerçekleştirilmiştir. Topluluk sayfa kullanıcılarının Facebook aracılığıyla etkileşim halinde oldukları, hareketsiz toplumsallaştıkları düşünülmüş olsa da araştırma sonuçları bu varsayımı doğrulamamıştır. Bu konuda kıyaslama yapmak için incelenen uluslararası topluluk sayfası olan Young Mediators Initiative'de (YMI) hareketsiz toplumsallaşma örneğinin daha belirgin şekilde gerçekleştiği görülmektedir. YMI'da arabuluculukların iletişim için sosyal medyayı etkin bir şekilde kullandığı gözlemlenmektedir. Deneyimli arabulucuların genç arabuluculara mentörlük yaptıkları, özellikle gençlere yönelik uluslararası pek çok yarışma düzenlendiği, üniversitelerin genç arabuluculara yönelik ücretsiz veya ücretli eğitim programları düzenlendiği, sayfada iş ilanlarına yer verildiği görülmektedir.

Araştırmaya konu edilen beş aylık süre boyunca tespit edilen 227 içerikten 148 (% 65,19)'ini kadınlar paylaşmıştır. 653 üyesi olan GMN Türkiye'nin 488, Türkiye Arabulucular Platformu'nun 319 üyesi kadındır. GMN Türkiye sayfasında müzakere topluluğu eğitimleri için kadınlara burs verilebileceği, güçlü ve girişimci kadın kimliğinin ön plana çıkarıldığı görülmektedir. ADB sayfası istatistiklerindeki 2013 yılı sınavını kazanan arabulucuların yaklaşık yarısı (%50) kadındır. Ancak kadınların karar mekanizmalarında yeterince yer almadıkları gözlenmektedir.

Arabuluculuk ve Uzlaştırma topluluk sayfası yöneticisi Ergüler'in arabuluculuk ve aile arabuluculuğu ile ilgili tanıtım amaçlı televizyon programlarına katıldığı canlı yayın ve videoları topluluk sayfasında paylaştığı görülmektedir. Yine aynı sayfada Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Atölyesi ile ilgili yapılan paylaşımın diğer sayfalarda yer almayan toplumsal cinsiyet duyarlılığını konu alan özgün bir çalışma olduğu söylenebilir.

Bu çalışma kapsamında yarı yapılandırılmış soru formunu cevaplandıran katılımcıların kadının arabuluculuk sürecindeki rolü ile ilgili verdikleri yanıtlar ile Amerika'da kadınların arabuluculuk sürecindeki rolü ile ilgili yapılan araştırma sonuçları benzeşmektedir. Amerika'da bu konuda yapılan araştırma sonuçlarına göre kadınlar ve erkeklerin uzlaştırmadaki başarısı aynı olup, tek fark kadınların biraz daha etkili olduğuna ilişkindir. Farkın istatistiksel olarak çok önemli olmadığı, ancak araştırmaya göre kadınların daha bağlayıcı sonuçlara ulaşmayı başardıkları tespit edilmiştir. Yine Cobb Arabuluculuk (2008), tarafından 2006-2007 yılları arasında yürütülen zorunlu Alternatif Anlaşmazlık Çözümü programında 578 arabuluculuk davasının 300'ünde kadınların arabuluculuk yaptıkları, %62 başarı elde ettikleri; erkeklerin ise 278 davadaki başarısının %42,4 olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaların ve bu çalışmanın neticesine göre arabuluculuk sürecinde kadının varlığı ortamı yumuşatmakta, tarafların masada kalmalarına, çözüme ve uygulanabilir anlaşmalara varma olasılığının artmasına vesile olmaktadır.

Çağımız değişim ve dönüşüm çağı olup, sosyal medya toplumsal değişimin en belirleyici aracıdır. İnternet mekânsal ve zamansal sınırları yıkarak daha katılımcı, etkileşimci bir fırsat yaratmaktadır. Karşı görüş ise fiziksel olarak bir araya gelmeyen insanların herhangi bir eylemlilik gösterme olasılığının çok zayıf olduğunu belirtmektedir. Bu görüşe göre zayıf insan ilişkileri asla yüksek risk taşıyan bir aktivizme dönüşemez. Bu araştırma kapsamında arabulucuların sosyal medya üzerinden hareketsiz toplumsallaştığı kabul edilse de, fiziksel olarak gerçek dünyada bir araya gelemeyen arabulucuların kendi örgütlü yapılarını kurmalarının çok da mümkün olmadığı görülmektedir.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre arabulucuların sosyal medya üzerinden toplumsallaştığı kabul edilse de fiziksel olarak bir araya gelmedikleri sürece ortak eylemde bulunma olasılıklarının zayıf olduğu düşünülmektedir.

Hem Facebook topluluk sayfalarının incelenmesinden elde edilen bulgular, hem de nitel soru formunu yanıtlayan arabuluculara göre: arabuluculuk mesleğinin tanımının yapılması,

hak ve yükümlüklerinin yasal güvenceye kavuşması için yakın zamanda mesleki örgütlenmeye gidilmesi bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmaktadır. Son iki yıl içinde üçüncü arabulucu dernekleri ve dördüncü arabuluculuk merkezleri çalıştayını düzenleyen arabulucuların bu ihtiyacın farkında oldukları ve bunun için harekete geçtikleri tespit edilmiştir.

Son olarak Türkiye’de şiddet dilinin özellikle kadına ve çocuğa yönelik şiddetin tırmandığı günümüzde şiddetsiz iletişimi, barış dilini kullanarak sorunlarımızı çözmeyi öğrenmek bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmaktadır. Üniversite ve Barolar gibi toplumsal değişimde misyon yüklenmesi gereken kurumların, sadece arabuluculuk eğitimlerinde yer almasının yeterli olmadığı görülmektedir.

Toplumsal uzlaşının ülkemizde yaygınlaşması için katkı sunmak bu çalışmanın nihai hedefidir. Sorunları konuşarak, müzakere ederek çözüme kültürünün toplumda yerleşmesi için sadece Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığı ve arabulucuların bireysel çabalarının tek başına yeterli olmadığı görülmektedir. Önemli olan tüm paydaşların sürece dahil olması ve Üniversiteler, Türkiye Barolar Birliği ve Baroların, arabulucu olmayan avukatların hem arabulucularla, hem Arabuluculuk Daire Başkanlığı ile işbirliği yapmaları gerekmektedir. ADR ve arabuluculuğun nihai amacı bireyin adalete erişimini kolaylaştırmak, birey memnuniyetini sağlamak olup, bu işbirliklerinin arabuluculukla ilgili toplumsal farkındalığın artmasına uzlaşma kültürünün toplumda yaygınlaşmasına katkı sunacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Alagöz, B. (2018). *Barış Çalışmaları*. Erhan Büyükakıncı (Ed.), Helbert C. Kelman (s.293-314). Ankara: Liberte.
- Akyıldız, N. (2018). *Barış Çalışmaları*. Erhan Büyükakıncı (Ed.), Kenneth E. Boulding (s. 251-267). Ankara: Liberte.
- Avşar, Z. (2012). *Ombudsman İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Hakemi*. İstanbul: Hayat.
- Aydın, C. H. (2015). *İletişim Bilgisi*. Çevrimiçi İletişim, s.138 vd. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Aydoğan, F. & Akyüz, A. (2010). *İkinci Medya Çağında İnternet*. İstanbul: Alfa.
- Bayer, Y. & Yardımcı, A. (2018). *Barış Çalışmaları*. Erhan Büyükakıncı (Ed.), John W. Burton, (s. 271-287). Ankara: Liberte.
- Baym, N. K. & Boyd, D. (2012). Socially Mediated Publicness: An Introduction, *Journal of Broadcasting & Electronic Media*. 56(3). s.320-329.
- Bayraktutan, G. vd. (2013). *Dijital İletişim ve Yeni Medya*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Berg, L. B. & Lune, H. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Hasan Aydın (Çev. Ed.). Konya: Eğitim.
- Beriker, N. & Bozkur, S. (2018) *Barış Çalışmaları*. Erhan Büyükakıncı (Ed.), Daniel Druckman (s. 319-333). Ankara: Liberte.
- Bilgin, K. R. (2018) *Barış Çalışmaları*. Erhan Büyükakıncı (Ed.), Johan Galtung (s. 177-205). Ankara: Liberte.
- Binark, M. & Bayraktutan, S. G. (2007). Tekno Günlüklerdeki Çok(lu) Sessiz Yaşamlar: Yeni Medyanın Sessiz Enstürmanları: *Yeni Orta Sınıf Gençlik Yeni Medya Çalışmaları* (Der.). Ankara: Dipnot.
- Binark, M. (2007). *Yeni Medya Çalışmaları*. Ankara: Dipnot.
- Birsen, H. (2005). *İşgören Niteliği ve Üretim Süreci Açısından Haber Sitelerinin Basın Etiği Kurallarını Uygulayabilme Yeterliliği*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Boyd, D. M. & Ellison N. B. (2007). Sosyal network sites: Defination, history and scholarship. *Journal of Computer- Mediated Communication*.
- Büyükakıncı, E. (2018). *Barış Çalışmaları*. Erhan Büyükakıncı (Ed.). Ankara: Liberte.

Castells, M. (2008). Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür. *Ağ Toplumunun Yükselişi*. Ebru Kılıç (Çev.). İstanbul: Bilgi Üniversitesi.

Cohen, H. (2008). *Her Konuyu Müzakere Edebilirsiniz*. Şahin Cüceloğlu (Çev.). İstanbul: Sistem.

Çomu, T. (2012). *Yeni Medyada Nefret Söylemi*. İstanbul: Kalkedon.

Çoşar, V. A. (2018). Arabuluculuğun Tarihsel Yolculuğu ve Günümüzde Geldiği Nokta. *Öncü Arabulucular Dergisi* (1. Sayı), s. 18-21.

Demir, Ş. (2015). *Avukatlar İçin Müzakere Yetenekleri*. Ankara: Adalet.

Dick, J. V. (2016). *Senin Gibi Kullanıcılar Mı? Kullanıcı Türevli İçerikteki Failliği Kuramlaştırmak*, Yeni Medya Kullanıcının Yükselişi. Himmet Hülür, Cem Yaşın (Ed.). Bahar Ayaz (Çev.). Ankara: Ütopya.

Erdoğan, İ. & Alemdar, K. (2002). *Öteki Kuram*. Ankara: Erk.

Erol, M. (2018). *Türk Hukukunda Arabuluculuk Teşkilatlanması*. Ankara: Adalet.

Fisher, Ury & Patton (2012). *Evet Boyun Eğmeden Anlaşmaya Varmak*. Burakreis Fatma Güven (Çev.). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi.

Fiske, J. (1996). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. Ankara: Bilim ve Sanat.

Geray, H. (2003). *İletişim ve Teknoloji*. Ankara: Ütopya.

Giddens, A. (2005). *Sosyoloji*. Cemal Güzel (Çev.). Ankara: Ayraç.

Goffman, E. (2009). *Günlük Yaşamda Benliğin Sunumu*. İstanbul: Metis.

Göker, G. (2007). İnternet'in Türkiye'de Kadın Hareketleri Üzerine Etkisi: *Kadın Kurultayı E- Grubu Örneği*, Yeni Medya Çalışmaları. Ankara: Dipnot.

Güngör, N. (2011). *İletişim-Kuramlar ve Yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal.

Habermas, J.(2014). *Kamusal Yaşamın Yapısal Dönüşümü*. Tanıl Bora, Mithat Sancar (Çev.). İstanbul: İletişim.

Heeter, C. (1989). Implications of new interactive technologies for conceptualizing communication, *Media Use In The Information Age*. J. L. Salvaggio and J. Byrant. Hillsdale. New Jersey: Lawrwnce Erlbaum.

İnternet: Akarpınar, Z. (Temmuz/Ağustos 2018). *Öncü Arabulucular Dergisi*. s.14. <http://www.oncuarabulucu.com/>(Erişim Tarihi 13 Nisan 2019).

İnternet: Arabuluculuk Daire Başkanlığı (2015). *Faaliyetler ve Raporlar*, http://www.adb.adalet.gov.tr/Sayfalar/faaliyetler_raporlar/index4.html (Erişim Tarihi 21 Mart 2019)

İnternet: Arabuluculuk Daire Başkanlığı (2017). *İstatiksel Veriler*. <http://www.adb.adalet.gov.tr/Sayfalar/istatistikler/index.html>, (Erişim Tarihi Mart 2019).

İnternet: Gündoğan, Y. (Ocak/Şubat 2019). *Öncü Arabulucular Dergisi*. s.14. <http://www.oncuarabulucu.com/>(Erişim Tarihi 13 Nisan 2019).

İnternet: Göregenli, M. (2012). *Nefret Suçları Kimin Sorunu*. <http://www.nefretsoylemi.org>. (Erişim Tarihi 21 Mart 2019).

İnternet: <https://www.facebook.com/groups/arabulucu/> (Erişim Tarihi 21 Mart 2019)

İnternet: <https://www.facebook.com/groups/400994849955387/> (Erişim Tarihi 29 Mart 2019)

İnternet: <https://www.facebook.com/groups/gmnturkiye/> (Erişim Tarihi 21 Mart 2019)

İnternet: <https://www.facebook.com/groups/282362145247596/> (Erişim Tarihi 21 Mart 2019)

İnternet: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/12/20181219-1.htm> (Erişim Tarihi 21 Nisan 2019)

İnternet: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.7036.pdf> (Erişim Tarihi 21 Mart 2019)

İnternet: www.adb.adalet.gov.tr/duyurular/2015/Kasim/italya_calisma_ziyareti/italya_calisma_ziyareti.pdf (Erişim Tarihi 21 Mart 2019)

İnternet: <http://www.adb.adalet.gov.tr/katilimcikitabi.pdf> (Erişim Tarihi 21 Mart 2019)

İnternet: <https://www.facebook.com/groups/youngmediator/> (Erişim Tarihi 24 Mart 2019)

İnternet: <https://www.linkedin.com/pulse/young-mediator-amee-dharamshi?fbclid> (Erişim Tarihi 21 Mart 2019)

İnternet: <http://lawfultalks.com/the-different-hats-of-a-mediator/JharnaJagtiani> (Erişim Tarihi 23 Mart 2019)

İnternet: <http://diyarname.com> (KristinOzbey) (Erişim Tarihi 20 Nisan 2019)

İnternet: İlhan, E. & Aydoğdu, G. A. (2018). *Türkiye’de YouTube Yayıncılığı ve YouTuber Olmak*. AHBVÜ, İletişim Fakültesi, Süreli Elektronik Dergi, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, 2018 Güz, sayı 47. <http://iletisimdergisi.hacibayram.edu.tr>. (Erişim Tarihi 9 Mayıs 2019)

İnternet: Özbek, M. S. (2012). *Türk Yargı Sisteminde Çok Seçenekli Adliyeler*, <http://www.arabulucu.com/makaleler/> (Erişim Tarihi 2 Mayıs 2017)

Ildır, G. (2003). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü: Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler*. Ankara.

Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture-Where Old and New Media Collide*. New York University.

Laughey, D. (2010). *Medya Çalışmaları Teoriler ve Yaklaşımlar*. Ali Toprak (Çev.). İstanbul: Kalkedon.

Lazar, J. (2001). *İletişim Bilimi*. Cengiz Arık (Çev.). Ankara: Vadi.

Kaplan, A. M. & Haenlein, M. (2010) *User of the World, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. Business Horizons, s.53.

Kekeç, E. K. (2016). *Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler*. Ankara: Adalet.

Korkmaz, A. (2008). *İletişim ve Tarih*. Ankara: İmge.

Kökdemir, D. & Sığırı, Ü. (2017). *Temel Arabuluculuk Eğitimi Kitabı, Çatışma Teorisi*. Ankara: Has, s.11-21.

Küçük, M. (2015). *İletişim Bilgisi*. İletişim Kavramı ve İletişim Süreci. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Maigret, E. (2011). *Medya ve İletişim Sosyolojisi*. Halime Yücel (Çev.). İstanbul: İletişim.

Mattelart, A. & M. (2016). *İletişim Kuramları Tarihi*. Merih Zıllıoğlu (Çev.) İstanbul: İletişim.

Mosco, V. (2009). *The Political Ekonomik of Communication* (2. Baskı) sage Publication, Büyük Britanya.

Moore, C. W. (2016). *Arabuluculuk Süreci*. Tarkan Kaçmaz ve Abbas Türnüklü (Çev. Ed.) Ankara: Nobel.

McLuhan, M. (2001). *Gutenberg Galaksisi*. İstanbul: Yapı Kredi.

Narin, F. B. (2015). *İnternet Gazeteciliğinde Hipermetinsellik Türkiye Örneği*. Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Gazetecilik Ana Bilim Dalı, Ankara.

Neuman, W.(2010). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri*. Sedef Özge (Çev.). İstanbul: Yayın.

Oğuz, T. (2015) *İletişim Bilgisi*. Grup İletişimi ve Örgüt İçi İletişim. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Oskay, Ü. (2014). *Kitle İletişimin Kültürel İşlevleri* İstanbul: İnkılap.

Özata, F. Z. (2013). *Dijital İletişim ve Yeni Medya*. Sosyal Medya Platformları, (s. 100-120).

Özbek, S. M. (2013). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*. Ankara: Yetkin.

Rosenberg, M. B. (2016). *Şiddetsiz İletişim*. Lalegül Hümaşah Ergun (Çev.) İstanbul: Remzi.

Rosenberg, M. B. (2014). *Çatışma Ortamında Barış Dili*. Vivet Alevi & Can Baldan (Çev.). İstanbul: Maya.

Pekşen, H. D. (2008) *Barış Çalışmaları*. Erhan Büyükkancı (Ed.), Barış Eğitimi (s. 604-661). Ankara: Liberte.

Saymer, İ. (2008). *Sanal Ortamda Halkla İlişkiler*. İstanbul: Beta.

Timisi, N. (2003). *Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi*. Ankara: Dost.

Toprak, A., Yıldırım, A., Aygül, E., Binark, M., Börekçi, S. & Çomu, T. (2009). *Toplumsal Paylaşım Ağı Facebook: Görülüyorum Öyleyse Varım!* İstanbul: Kalkedon.

Türnüklü, A. vd. (2002). *İlköğretim Okullarında Öğrenci Çatışmaları ve Öğretmenlerin Bu Çatışmalarla Başa Çıkma Stratejileri*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, sayı 30, s.283-303.

Varoğlu, A. K. & Sığırı, Ü. (2008). *İş Yönetim ve Diplomasi Dünyasında Müzakere*. Ankara: Siyasal.

Yalçinkaya F. (2012). Kitap Sabah, 22 Haziran 2012, s.18.



EKLER

EK-1. İçerik Analizi Formu

Facebook'ta Arabuluculuk ve Müzakerenin Sunumu

- 1) Facebook'daki paylaşımın yapıldığı tarih:
- 2) Facebook'daki paylaşımın yapıldığı sayfa:
 - a) Arabulucu
 - b) Arabulucu ve Uzlaştırma
 - c) GMN Türkiye
 - d) Türkiye Arabulucu Platformu
- 3) Facebook'taki paylaşımı yapan kişi.
 - a) Kadın
 - b) Erkek
- 4) Facebook'da hukuk ana başlığında paylaşılan metnin niteliği
 - a) ADB duyuruları-yasal mevzuat- yargı kararları
 - b) Toplantı-sempozyum-panel
 - c) Eğitim
 - d) Haber
 - e) Reklam
 - f) Diğer
- 5) Facebook'daki paylaşımın hedef kitlesi
 - a) Kadın
 - b) Erkek
 - d) Genel
- 6) Facebook'daki paylaşımın kentlere göre dağılımı
 - a) İstanbul
 - b) Ankara
 - c) İzmir
 - d) Diğer
- 7) Facebook'daki paylaşımın ulusal/uluslararası olma durumu
 - a) Ulusal
 - b) Uluslararası
- 8) Facebook'daki paylaşımında ele alınan konu
 - a) Arabuluculuk
 - b) Müzakere
 - c) Uzlaştırma
- 9) Facebook'da paylaşılan olayda fotoğraf, video kullanılmış mı?
 - a) Evet
 - b) Hayır
- 10) Fotoğrafın/ videonun olayla ilgisi var mı?
 - a) Evet
 - b) Hayır

EK-2. Katılımcı Soru Formu ve Cevaplar

K1 Cinsiyetiniz: Kadın

Yaşınız: 52

Eğitim durumunuz: Üniversite mezunu

Mesleğiniz: Avukat

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl): 27 yıl

Göreviniz: Avukat-Arbulucu

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

“Uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması, esas olarak devlete ait bir vazifedir. Bir hukuki ilişkinin tarafları arasında bir anlaşmazlık çıktığında başvurulacak birinci ve asıl yol devlet mahkemelerine başvurmaktır. Buna “yargısal veya geleneksel usul” denilmektedir. Fakat özel hukukta her uyuşmazlığın çözümünün devletten beklenmesi mahkemelerin aşırı iş yükü ile karşı karşıya kalmalarına, yargılamanın uzun sürmesine neden olabilir. Bu durum adil yargılanma hakkının bir unsuru olan makul sürede yargılama ilkesine aykırılık teşkil etmektedir. İşte bu nedenlerle, devlet yargısına alternatif oluşturan tahkim yargısının dışında, uyuşmazlıkların çözümünde kısaca “ADR” (alternative dispute resolution) olarak anılan alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri tercih edilmektedir.

Alternatif çözüm yolları ise bağımsız, tarafsız ve objektif bir üçüncü kişinin, aralarında uyuşmazlık bulunan tarafları bir araya getirerek, ortaklaşa bir çözüm bulmaları konusunda iletişim kurmalarını sağladığı ve aralarındaki uyuşmazlığa ya kendi kendilerine çözmeleri için onlara yardımcı olduğu ya da somut olayın özelliklerine göre onlara üzerlerinde fikir birliğine varabilecekleri çözüm önerileri sunduğu, tamamen gönüllülük esasına göre işlerlik kazanan ve devlet mahkemelerinde gerçekleşen yargılamaya göre seçimsel bir yol olarak uygulama alanı bulan uyuşmazlık çözüm yolları bütünüdür”

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışardan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Günümüz şartlarında dava yolunun çok uzun sürmesi, bu kadar uzun sürdüğü için de “geç gelen adalet, adalet değildir” mantığı çerçevesinde mahkemelerin, çeşitli hak kayıplarına ve taraflar arasında çok daha ciddi problemlere sebep olabildiği ortadadır. Gerçekten de bu uzun süre zarfında mahkeme kararının icra edilebilirliğinin/tahsil edilebilirliğinin, bazen borçlunun ortada olmaması ve/veya mallarını kaçırmış olması sebebiyle mümkün olmaması ve taraflar arasındaki husumetin mahkeme süreci sırasında düşmanlığa dönüşebilmesi mümkündür. İşte bu yüzden, deneyimli bir arabulucu olarak; tarafların iradesi dahilinde olan, kendi çözüm yollarını üretebildikleri ve gizliliğin esas olduğu bir ortamda ilişkilerini ve sorunlarını tarafsız bir 3. şahıs önünde rahatça tartışabildikleri, sonucundan bağımsız oldukları ve her iki tarafın da kazandığı bir müzakere süreci olarak arabuluculuğa çok inanıyor ve destekliyorum.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreçtir. Ancak kesinlikle uyuşmazlık veya çatışmaların yönetilebilir ve dava yolu dışında çözülebilir olduğuna gerçekten inanmayı gerektirir. Bunun dışında gerçekten mümkün olduğunca tarafsız kalabilmek, tarafların söylemediklerini de duyabilmek ve duyurabilmek de önemlidir. Bunun için öncelikle buna dair istek ve inanç sonrasında da çatışma yönetimi hususunda kullanılan teknikleri öğrenebilmek adına eğitim şart diye düşünüyorum. Ancak eğitimin yanında bol bol uygulama yapmak ve uygulama yaparken de öğrenmiş olduğu tekniklere kendi geliştirdiği tekniklerini de ilave etmek çok önemli.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkel/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Hayır. Her uyuşmazlık kendi içinde farklı dinamikler taşımakta ve süreç içinde bile bu dinamikler sık sık değişebilmekte. Bu yüzden de müzakere tekniklerini karşılaştırmaktan çok doğru zamanda doğru tekniği uygulayabilme becerisi önem kazanıyor diye düşünmekteyim.

5. İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

Bence bir uyuşmazlıkta esas olan tarafların asıl ihtiyaçlarını belirleyebilmek zaten. Asıl ihtiyaç belirlendiğinde uyuşmazlığın çözülmesi hem çok daha kolay hem de çok daha etkili oluyor. Bu yüzden de ilkeli müzakere sonucunda varılan mutabakatların, tarafların ilişkilerinin devamını tetikleyen bir rol oynadığını düşünmekteyim.

6. Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

Herkes özünde kendisine dayatılan bir karara uymak yerine, kendisini etkileyecek kararları kendisi veremiyorsa bile en azından bu tür kararlara katılmak ister. Ancak toplumda alışılmış olan ve süregelen bir otorite ve otoriteye uyma ihtiyacını aşmanın ve bu döngünün içinden çıkmak istemenin bir cesaret işi olduğunu söyleyebilirim. Bunun yanı sıra insan psikolojisinde egosal bir dürtü olarak hazıra konmak, sorunları ile yüzleşip onları çözmek yerine sorunlarını birine yıkıp onun tarafından çözülmesini istemek böylece verdiği kararların sorumluluğunu üstlenmemek de mevcut. İşte bir toplumda kişisel ve bireysel gelişim talebi arttıkça ve insanlar kendi problemleri için yüzleşip kendi kararlarını vermenin ve kendi kararlarına uymanın sorumluluğunu almak istedikçe alternatif çözüm yolları giderek artan bir ivmede tercih sebebi olacaktır.

7. Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşımlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Yeni kurulmuş ve henüz toplum tarafından kabul edilme sürecinde olan arabuluculuk sisteminin gelişmesi ve yerleşmesi ve bunlar olurken de kendimi geliştirmek adına elbette ki her türlü sosyal medya paylaşımını takip etmeye çalışıyorum. Bununla ilgili olarak yaptığım en önemli tesbit, arabuluculuğu destekleyenler kadar arabuluculuğa düşmanlığa varan bir derecede karşı olanların da mevcudiyeti... Karşı çıkanların en büyük çoğunluğunu avukat meslektaşlarımın oluşturduğunu görmek çok üzücü. Ancak bunun dışında çok değerli ve ümit vaad eden paylaşımlar da var tabii...Ve onlar iyi ki var...

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, sadece ülkemizde değil bütün dünyada gelişmekte ve giderek bu yollara duyulan talep de artmakta. Alternatif çözüm yollarından Tahkim dünyadaki birçok ülke gibi ülkemizde de uzun yıllardır uygulanan bir uyuşmazlık çözüm yolu olmasına rağmen, arabuluculuk esas olarak 1 Ocak 2018 tarihinden itibaren iş uyuşmazlıklarında arabuluculuğun dava şartı haline gelmesinden dolayı bilinmeye ve kabul görmeye başladı diyebiliriz. Bu yüzden dava şartının uygulandığı bazı ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de dava şartı arabuluculuğun yasal mevzuatta yerini almasından son derece memnuniyet duyduğumu söyleyebilirim. Zira kanaatimce arabuluculuk ihtiyari olarak kalsaydı bu kadar kısa zamanda bu kadar çok kişi tarafından bilinmeyecek ve avantajları ve taraflara kazandırdıkları da anlaşılamayacaktı. Bugün Avrupa’da rekor sayılan bir başarıya da imza atmış olamayacaktık.

9. Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Başta Arabuluculuk Daire Başkanımızın gece gündüz yapmış olduğu özverili çalışmaları ve arabulucu arkadaşlarımın gayret ve çabaları ile bugün Türkiye’de Arabuluculuk sistemi tanınmakta ve kabul görmeye başlamakta. Elbette ki yeni bir sistemin bir topluma yerleşmesi kolay değil ve destek verenler olduğu kadar karşı çıkanlar ve engellemeye çalışan da çok. Ancak İdareler, Arabuluculuk Daire Başkanlığının verdiği eğitimler ve Sayıştay’ın arabuluculuğa verdiği destekle arabuluculukla uyuşmazlıkları çözmeye sıcak bakıyor. Bunun dışında bankalar ve ciddi kurumsal firmalar da yavaş yavaş arabuluculukla uyuşmazlıklarını çözmeye başladı. Küçük ölçekli firmalar ise ekonomik olarak büyük bir sorunları yoksa başından beri Mahkeme yerine arabuluculuğu tercih ediyor diyebilirim.

10. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Açıkçası bu işi layığıyla yapanlar kadar angarya olarak gören ve özensizce, arabuluculuğa uygun olmayan bir ortamda ve yine arabuluculuğa uygun olmayan biçimde yapan da var. Bu sebeple Daire Başkanlığının acilen bir akreditasyon sistemi getirmesi ve ferdi

arabuluculuk yerine akredite olmuş ve sürekli denetlenen merkezler aracılığıyla arabuluculuğa geçilmesi isabet olur diye düşünmekteyim. Uzlaştırma ise tamamen ve sadece yetkin avukatlar aracılığı ile yapılmalı. Diğer mesleklere de açıldığı için uzlaştırmacı da olduğum halde mevcut şartlarla uzlaştırma yapmayı düşünmediğim için başından beri pasif kalmayı tercih ediyorum. Ancak duyduğum kadarıyla uzlaştırma işi çok da parlak durumda değilmiş.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Maalesef ki Türkiye’de arabulucu ve uzlaştırmacıların takdir edildiğini ve itibar gördüğünü düşünmüyorum. Bunun iki ana sebebi var. Birincisi yapılan hizmetin karşılığı olan düşük ücretler diğeri de nitelikten çok niceliğe önem verilmesi. Arabuluculuk ve uzlaştırmacılık kısa bir eğitim sonrası yazılı sınavla kolayca ulaşılabilen işler haline getirildiği ve yasal olarak da sorumluluğu büyük olduğu halde yetkileri çok az olduğu için hak ettiğimiz itibar ve saygınlığı maddi-manevi göremiyoruz. Kolayca şikâyet edilebildiğimiz gibi düşük ücretlerimizin ödenmemeleri halinde tahsili konusu bile sıkıntılı.

12.Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Genel olarak kadın lehine olsun erkek lehine olsun cinsiyet ayırımına karşı olduğum için kadının rolü daha önemlidir diyemem. Ancak deneyimlediğim kadarıyla kadın erkeğe göre daha anaç bir yapıya sahip olduğundan bazı müzakere ortamlarında varlığının barışçıl bir çözüm sürecine yardımcı olduğunu söyleyebilirim. Bazı durumlarda ise bir kadının varlığının taraflarca kadına verilen önem oranında öfkelerini kontrol etmelerinde biraz daha etkili olduğunu düşünüyorum.

13.Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

Biz kadınlar daha detaylı ve daha bütünsel bir bakış açısından olaylara baktığımız ve anneliğin de verdiği bir dürtü ile bir erkeğe göre aynı anda çok daha fazla şey düşünüp yapabildiğimiz için bazen bir erkeğin fark edemeyeceği veya önemsemeyeceği bir detaydan yola çıkarak uyuşmazlığı yaratan kaynak sebep veya ihtiyaca bir erkekten daha kısa zamanda ulaşabiliriz diye düşünüyorum. Ancak erkekler de basit ve sade bir bakış açısı ve

düşünce modeli ile biz detaylarda kaybolurken bizden hızlı bir biçimde çözümü görebilirler. Dediğim gibi cinsiyet ayrımcılığına karşıyım. Kadın veya erkek olarak bir genelleme yapmaktansa arabulucunun yetkinliğini insani bir yetkinlik olarak ele almak bence daha önemli olmalı.

14. Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Sonuç olarak, her ne kadar bu sistem henüz oturmamış olsa da mevzuatta yapılması gereken değişiklikler ve tamamlanması gereken eksiklikler olsa da uygulamada henüz bir birlik olmasa ve arabulucuların maddi-manevi tatmini gerçekleşmemiş olsa da arabuluculuk sistemine yürekten inanıyor, destekliyor ve bunun bir parçası olmaktan büyük bir memnuniyet duyuyorum. Arabuluculuk hakkındaki düşüncelerimi paylaşmama vesile olduğunuz için ben teşekkür ederim.

K2 Cinsiyetiniz: Erkek

Yaşınız: 42

Eğitim durumunuz: yüksek lisans

Mesleğiniz: arabulucu

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl): 18 yıl

Göreviniz:

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir? Anlaşmazlıkların çözümlenmesi için kullanılan farklı tekniklerdir.

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışardan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?Arabuluculuk bağımsızdır, tarafsızdır, dinamiktir, geçmişi değil bugünü ve geleceği kapsar, insanların karara katılmasını sağlar, sonunda anlaşmaya biterse tüm tarafların tatmin oranları yüksektir. Herkesin kazandığı bir süreçtir.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Kesinlikle evet ama ama altyapıda algoritma algılaması ve yaratıcılık ister.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Rekabetçi müzakere anlaşmazlık yönünde eğilimlidir. İşbirlikçi bütünleştirici müzakere tekniği ise olumlu sonuçlanmada daha başarılıdır.

5.İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

Evet. Her iki tarafın korkuları vardır. Birbirlerinden sakladıkları. Müzakere sürecinde arabulucu bu hususlar tespit eder korkulara çare olabilirse korkulan durumları tarafların imzalayacağı anlaşmada kontrol altına alabilirse başarıya ulaşmaya şansı olur.

6.Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz? Kesinlikle evet bir kişi hakkında veya o kişinin sahip olduğu bir hak hakkında karar verilecekse doğal olarak o kişi anlaşmazlığın çözümlenmesinde esas süjedir.

7.Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşımlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz? Gün geçtikçe nitelikli paylaşımlar artıyor.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz? Dünyada çok takip etmiyorum.

9.Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Henüz yeterince tanımıyorlar. Ama gün geçtikçe benimsenecek. Çünkü anlaşmazlıkların çözümünde daha ekonomik bir yöntem olarak doğuyor.

10.Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmaçıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz? Genelden sapma göstermez.

Ancak avukatlıktan farklı bir meslek. Avukalık mesleği açısından hırslı ve saldırgan tutumlar geçerliken arabuluculukta uzlaştırıcı dingin hakkaniyetli bir tutum gerekli.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırıcıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Taktir beklemektense işi iyi yapmak gerekir.

12.Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Kadın var kadın var, insan var insan var.

13.Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız? Hangi açıdan [Simge]

14.Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim. Teşekkürler

K3 Cinsiyetiniz: Kadın X Erkek

Yaşınız: 31

Eğitim durumunuz: Lisansüstü

Mesleğiniz: Avukat-Arabulucu-Eğitmen-Yazar

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl): 10 yıl Göreviniz:

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

Tarafların kendi aralarında ya da bir üçüncü kişi nezdinde uyuşmazlık ya da çatışma sebeplerini ortadan kaldırmaları ya da geçici çözüm bulmalarıdır. Uyuşmazlık ve çatışmanın farklı nitelikte olması bu çözüm yönteminin tanımını da etkiler. Uyuşmazlık gerilim aşamasına gelmemiş konuşulabilir, çözülebilir nitelikteki basit farklılıklardan ibaret iken çatışma ufak tefek yanlış anlamaların gerilim seviyesine çıktığı ve tarafların artık olayları kişiselleştirdiği ve kolay çözülemeyecek durumlardır.

2.Klasik hâkim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışardan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Taraflar her uyuşmazlık konusu hakkında özellikle teknik konularda bilgi sahibi olmayabilir ve dışarıdan yardıma ihtiyaç duyabilir. Fakat taraflar bilgi sahibi oldukları hususları tek başına müzakere edebilecekleri gibi bir uzman eşliğinde de müzakere edebilir. Yani müzakere ve arabuluculuk aşamalarını dışardan yardım alan ve almayan şeklinde ayırmak doğru olmayabilir. Günlük hayatta büyük firmaların profesyonel kişilerce (müzakereci) temsil edilmesi mümkündür. Bu durumda taraflar dışardan yardım alarak müzakere aşamasını yürütür. Bununla birlikte arabuluculuk sürecinin en önemli kısımlarından biri yine müzakeredir ve arabulucu tarafları müzakere etmeleri için teşvik eder. Taraflar ister tek başına ya da uzman eşliğinde müzakere sürecini yaşasınlar isterseler de üçüncü tarafsız bir kişi eşliğinde arabuluculuk sürecine girsinler; alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri artık kaçınılmaz tercih sebebi olmalıdır. Çağın koşulları hızlı ve ihtiyaç odaklı çözüme muhtaçtır. Bağlayıcı kararların bu ihtiyaca cevap vermediği ve hatta vermeyeceği de çok açıktır.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Kesinlikle mümkündür ve öğrenilebilir. Okullarda akran arabuluculuğu uygulaması bunun örneklerinden biridir. Kişiler ihtiyaçları doğrultusunda maksimum fayda ile hareket etmek ister ve bunu bir defa elde ettiklerinde devamında da aynı davranışı benimserler. Bu davranışların sürekliliği kişisel özellikler, toplumsal yapı, aile öğretileri ve tekrarlanma sayısı ile de doğru orantılıdır.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Rekabetçi müzakerede tarafların kendi talepleri ön plandadır, taviz vermeyi istemezler ve kazan kaybet düşüncesi hâkim olabilir. Genelde gerilim yaşanır. İşbirlikçi müzakerelerde ihtiyaç odaklı, her tarafın ihtiyacı dikkate alınarak hareket edilir ve her tarafın kazanması düşüncesi hâkimdir.

5.İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

Buna kısaca pastayı büyütmek diyebiliriz. Harvard ilkeli müzakere modeli tam olarak bunu yapmayı amaçlıyor ama bunu somut örnek bir olay olmadan kısaca anlatmak zor. Kişilerin ihtiyaçları arasında köprü kurmak için birçok teknik ve soru vardır. Örneğin; gerekçesi olmaksızın hiçbir teklifi kabul etmeyen bir kişiye cevap alana kadar neden? sorusunu sorarsanız bir süre sonra verecek cevabı kalmaz ve işte o zaman gerçekten düşünmeye başlar ve kendi ihtiyaçları ile karşısındaki arasında bağ kurmaya çalışır. Ya da kişilerin gerçek ihtiyaçlarını tespit etmek için soğan soyma yöntemini kullanırsınız ve bir kadının kocasından boşanırken evini kocasıyla paylaşmak istemeyişinin gerçek nedeninin aslında çocuklarına bir yuva bırakabilmek olduğunu çözebilirsiniz.

6. Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

Katılıyorum. Artık şirketler de kişiler de maksimum fayda minimum bütçe ve zaman ile hareket etmek istiyor. Elbette bunu yaparken amaç kendi kararlarını kendi ihtiyaçları doğrultusunda vermek. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bu konuda oldukça etkili. Bir günde bir uyuşmazlığı çözmek varken yıllarca süren ve gerilimi tırmandıran davalara kimse katlanmak istemiyor.

7. Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşımlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Ediyorum fakat çok sınırlı ve haber başlığı şeklinde oluyor. Daha aktif daha fazla çeşitlilik kazandıracak araştırma ve çalışmalar olmalı.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Takip ediyorum ve benzerlik olmadığını söyleyebilirim. Türkiye’de yöntem çok yeni ve henüz oturmadı ama olması gereken de ülkelerin kendine özgü çözüm yöntemlerinin olmasıdır. Dünyada arabuluculuk sadece özel hukuka tabi davalar açısından değil barış ve

benzeri çözüm yöntemleri ile beraber anılmaktadır. Örneğin mahkumların sonraki aşamada normal hayata dahil edilmeleri de bir arabuluculuk sürecini içerir. Türkiye’de sınırlı alanlarda ve konularda yeşermeye çalışmaktadır arabuluculuk.

9. Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Türkiye’de arabuluculuk dava sayısının azaltılması amacıyla gündeme gelmiştir ve asıl amacına uygun gitmemektedir. Barışçıl çözüm yöntemlerinin öğretilmesi ilk amaç olmalıdır. Belirli yüzdelerde dava sayısının azaldığı bir gerçek olup kendi uygulamaların dahilinde iş dünyası ya da belirli kamu kurumları tarafından çok hoş karşılandığına yönelik bugüne kadar olumlu bir yorum almadım. Bunun en temel sebebi de altyapısal sorunlardır.

10. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Çok ama çok eksik olduğunu düşünüyorum. Tek başına kabul şartı olarak belirli saat arabulucu/uzlaştırmacı/müzakereci eğitimleri yeterli değil. Uygulamada arabulucular arasındaki fark çok net belli oluyor. Alternatif çözüm yolları, uluslar arası örneklerde olduğu gibi ayrı bir eğitim kapsamında yapılmalı pratik ve uygulamalı. Kişisel görüşüm en az 1 sene bu eğitimlerin alınması ve staj gibi uygulamaya katılınması gerekir.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Hayır edilmiyor ve aşırı eleştiriye maruz bırakılıyor. Bazen yeni popüler gelir kaynağı olmakla suçlanıyor ve konunun özü, barışçıl olması dikkate alınmıyor. Ama bundan da öte çoğu uygulayıcı tarafından da konunun özü derinliği ve yapılması gerekenler dikkate alınmıyor ya da yeterince emek verilmiyor.

12. Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Kadınlar fizyolojik olarak çok yönlü düşünme yeteneği ile yaratılmışlardır. Bu özellik kadınlara farklı bakış açılarına sahip olarak hareket etme şansı verir. Barışçıl çözüm yöntemleri farklı, orijinal ve opsiyonel düşünmeyi gerektirir ki bu saydıklarım kadınların her gün defalarca uyguladıkları seçeneklerdir. Her ne kadar doğuştan gelen bir yatkınlık olsa da kadınlara biçilen görevler nedeniyle de kadınlar bu davranışları tekrarlayarak

pekiştirirler. Fakat bazı erkekler vardır ki kadın beynine sahiptir. Çok fazla ayrıntıya dikkat eder, aynı anda birden şeye odaklanır vs. Bu erkeklerin anne rol modelinin baskın olduğu görülür. Yani kadın beynine sahip erkekler babaları yerine annelerine yakın büyüdüklerinden kadın gibi davranma yeteneği kazanmışlardır. Yani kadınlar doğaları gereği barışçıl çözümlere çok yatkın ve uygun olmakla beraber bu davranış ya da yetenek sonradan da kazanılabilir ki bu noktada da yine kadınlar bilerek ya da bilmeyerek etkili olmaktadır.

13.Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

Kolaylaştırıcıdır. Çoğu zaman tarafları rahatlatır, tehdit algısı oluşturmaz ki bu da tarafların çözülmesi için büyük bir fırsattır.

14.Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

K4 Cinsiyetiniz: Kadın (x) Erkek

Yaşınız: 54

Eğitim durumunuz: Üniversite

Mesleğiniz: Avukat - Arabulucu

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl): 33 yıl

Göreviniz: Avukat – Arabulucu

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

İki veya daha fazla kişinin arasında oluşan uyuşmazlığın, tarafların özgür iradesi ile ve menfaatlerine uygun olarak çözüme ulaştırma süreçleridir. Ancak uyuşmazlığın şiddet içermemesi ve tarafların eşit konumda hak ve menfaatlerinin bilincinde olması gerekmektedir.

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışardan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Müzakere uyuşmazlıkların dava yolu dışında çözümünü için denenmesi gereken ilk yol olabilir. Zira taraflar sorunlarını, ihtiyaçlarını ve kendi menfaatlerine uygun çözümleri aralarında konuşarak sonuca varabilirler. Ancak bazen uyuşmazlığın tarafları ihtiyaç ve menfaatlerini tam olarak tayin edemedikleri gibi (psikolojik vb. sebeplerle) çözüm yolunda da tıkanabilirler. Bu durumda tarafsız bir 3. kişi olan arabulucu, arabuluculuk sürecinin uygun metotlarını kullanarak tarafları uyuşmazlık noktalarını tam olarak ifade edebilme, birbirlerini dinleyip anlayabilme ve menfaatlerine uygun çözümler üretme noktasına taşıyabilir.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi öğrenilebilir bir süreçtir. Bu konu ile ilgili bilimsel çalışmalardan yararlanılarak kişinin kendisini uyuşmazlık/çatışma sürecini yönetecek yetkinliğe taşıması mümkündür.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Pazarlıkçı ve rekabetçi müzakerede bu yöntemde yatkın olan taraf masadan en fazlasını alarak kalkmak niyeti ile hareket etmektedir. Uyuşmazlık/çatışma yaşadığı diğer tarafları de olabilecek işbirliği ve/veya birlikte hareket etme olasılığını önemsemez, ilişkinin iyileşerek devamı bu yöntemde göz ardı edilir. Oysa ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere yöntemini tercih eden taraf için ilişkinin devamı önemlidir. Masadan kalkarken elde edilecek sonuç tek seferlik bir sonuç olarak düşünülmez. Karşı tarafın ihtiyaç ve beklentileri de dikkate alınır. İlişkinin devamının önemli olduğu süreçlerde ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere yürütülmesi daha doğru ve uygun olacaktır. Ayrıca bu yöntem taraflar için şifalandırıcı bir süreci de sağlayabilecektir.

5.İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

İlkeli müzakerede belki de ana amaç/sonuç her iki tarafında masadan mutlu kalkması, yani tarafların kendilerini kaybetmiş hissetmeden uyuşmazlığın çözülmesidir. İlkeli müzakere yönteminde olumlu sonuca ulaşmak çok daha mümkün ve kolaydır.

6. Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararlari gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

Birey olma kültürünün geliştiği, geleneksel toplum hareket tarzının daha az etkin olduğu toplumlarda kişilerin kendi kararlarnı kendilerinin verme eğiliminin artması söz konusu olabilir. Ancak sorudaki önermeye, dünyamızın şu an ki durumu itibariyle ve dünya geneli düşünöldüğünde katılmadığımı belirtmek isterim. Alternatif çözüm yönteminin tercih sebebini toplumlari yöneten kadroların gittikçe daha fazla maliyete sebep olan dava çözüm yönteminden uzaklaşma ve bu alandan mümkün mertebe el çekme politikalarının etkin olduğunu düşünmekteyim. Nasıl ki yüzlerce yıl önce devlet eli ile hakkı tesis etme yolu tercih edilmiş ise günümüzde de tabi ki bir kısım toplumların ulaştığı bilinç de dikkate alınarak erk sahibi iktidarların uyuşmazlık çözüm sürecinden kısmen de olsa el çekmek düşüncesine doğru evrildiklerini düşünmekteyim.

7. Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşmalarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Kısmen takip ediyorum. Bilgi paylaşımı şeklinde olanlar tabi ki yeni yeni uyguladığımız ve halen daha öğrenme yolunda olduğum arabuluculuk/ müzakere yöntemleri bakımından bilgi dağarcığıma attığım birer değer oluyor. Ancak tüm paylaşımların doğru ve değerli olduğunu söylemek ne yazık ki mümkün değil.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Mümkün olduğunca takip etmeye çalışıyorum. Ülkemizde uygulamaya koyduğumuz ve dünyada benzeri olan yöntemlere faklı bir tarz katma alışkanlığımız olduğunu düşünüyorum. Yani bilinen metotları gelenek ve göreneklerimize veya anlayışımıza uygun olarak değiştirdiğimizi kısaca pek de bilimsel metotları dikkate almadığımızı düşünmekteyim.

9. Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Arabuluculuk ve müzakere hâlen daha toplumda tam olarak anlaşılmadığı, çatışmasız kültüre ulaşmada daha alınacak yolumuz olduğu kanaatindeyim. Ancak 2012 yılından beri alınan yolu da inkar etmemek gerektiğini düşünüyorum.

10. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Müzakereci/arbulucu/uzlaştırmacıların yetkinliğini bir merdivene benzeterek cevaplırsam ne yazık ki yetkinlik konusunda hâlen birinci ve belki ikinci basamakta olduğumuzu düşünüyorum. Ayrıca bu konuda eğitici kadro bakımından da nitelik ve nicelik olarak bir sıkıntı olduğu kanaatindeyim.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Takdiri kimden beklediğimize göre cevabı değişecek bir soru. Eğer takdiri İdareden bekliyorsak yani ilgili Başkanlıktan bekliyor isek bu hususta bizleri her zaman teşvik ve motive eden bir Başkan’a sahip olduğumuzu söylemek gerek. Ancak takdiri toplumdan bekliyor isek daha toplumun tüm katmanlarınca tam olarak anlaşılmiş ve/veya kabul edilmiş bir kurum olmadığından alınacak çok yol olduğu düşüncesindeyim.

12. Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Kanaatimce bir yerde barış önemseniorsa kadın orada mutlaka etkindir. Zira kadının barışa daha yakın olduğu kanaatindeyim. Zira kadın kendinin farkına vardığı andan itibaren toplumda anne-babası, kardeşleri, eşi-hayat arkadaşı, çocukları, iş ve sosyal çevresi gibi etkileşimde olduğu her grupta denge unsuru olmak üzere kodlanmakta ve bence zaten doğası da buna uygun. Çünkü anne içgüdüğü ile koruma ve kollama, mutlu olma ve mutlu etme gibi güdüleri baskın. Bu nedenle barışçıl yöntemlerin etkin uygulanmasında kadına çok iş düşmekte.

13. Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

Müzakerede uygulayacağınız taktik eğer rekabetçi/paylaşımçı taktik ise (sayısal olarak çoğunlukta olan) kadınların bu konuda bir adım geride olma ihtimalinin fazla olduğu, denge ve elindekini paylaşma güdüsü yoğun olan (sayısal olarak çoğunlukta olan) kadınların ise ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakerede daha başarılı olacağı kanaatindeyim. Ancak arabuluculuk sürecinde kadın bakış açısının erkek bakış açısından açık ara farklı olacağını düşünmemektedirim. Sanırım arabuluculuk sürecinde cinsiyet çok da baskın bir unsur değil.

14.Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı?

Soruların yeterli olduğunu düşünmekteyim. Ekleyecek bir konu bulamadım.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

K5 Cinsiyetiniz: Kadın * Erkek

Yaşınız:49

Eğitim durumunuz:Lisans (Hukuk Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve End. İlş.)

Mesleğiniz: Avukat Arabulucu

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl):25

Göreviniz: Avukat

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

Aralarında uyuşmazlık bulunan kişilerin çatışmaya neden olan sorunlarının tarafsız olan Arabulucu ve taraflarca tespit edilerek müzakere edilmesi ve sonrasında bu tespitler doğrultusunda çözüm yollarının taraflarca bulunması yöntemidir.

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışarıdan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Yargı yükü azalacak ve taraflar arasındaki husumet daha kısa sürede ve kalıcı olarak inşa edilecek.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Uyuşmazlık/Çatışma Yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir yöntemdir. Bu konuda çeşitli eğitim ve deneyimlerin büyük rolü vardır.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Uyuşmazlık çözüm sürecinde tekniklerin hepsi yerine zamanına ve uyuşmazlığın türüne göre ayrı ayrı veya hepsi bir arada kullanılabilir. Hepsinin kendine göre artı ve eksileri vardır. İş hayatındaki çatışmalarda daha çok rekabetçi ve pazarlıkçı yöntem uygulanabilir bence. Aile ve daha spesifik konularda ise bütünleştirici ve işbirlikçi müzakere teknikleri uygulanabilir. Ancak bazen iş hayatında da işbirlikçi müzakere tekniği ya da bütünleştirici tekniklerin uygulanması gerekebilir. Çok katı olmamakta fayda vardır.

5.İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

İlkeli müzakerelerde kazan kazan sonucuna ulaşmak belki biraz zor olabilir. Şayet müzakere sonucunda bir çözüme ulaşırsa bu çözümün kalıcı olabileceği ve çok olumlu sonuçlar doğurabileceğini düşünüyorum. İlkeler üzerine kurulan anlaşmalar başka uyuşmazlıkların doğmasına da engel olabilir.

6.Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

Eğitim ve kültür düzeyi arttıkça gelişen dünya sistemi karşısında bu önermeye katılıyorum. Artık dünya ve gerek devletler ve gerekse kişiler arasındaki sorunlar ve çözümler değişiyor. Bakış açıları da buna paralel olarak değişiyor ve gelişiyor. Bu değişim ve gelişim beraberinde alternatif uyuşmazlık yöntemlerini de getiriyor.

7.Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşımlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Evet, sosyal ve görsel medyada bu konuda çok paylaşım var ama içi boş paylaşımlar daha çok. Paylaşımdan çok reklam kokan ve ego tatmini sağlayan paylaşımlar bunlar daha çok.

Paylaşımlar seminerler konferanslar merkez ve arabulucuların kendi reklamlarını yapmasından öteye egolarını tatmin etmekten öteye gitmiyor. Bu konuda Adalet Bakanlığı Arabuluculuk daire Başkanlığının çalışmalarını övgüye değer buluyorum. Dergilere ağırlık verilmeli ama reklam kokmayan dergiler. Son zamanlarda bir dergi çıkarıldı bu heyecan verici bir gelişme.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Çok takip edemiyorum. Takip ettiklerini söyleyen meslektaşlarımın söylemleri ile yetinebiliyorum. Bu da ne kadar doğruysa tabi. En kısa sürede Arabuluculara yeşil kart verilmeli ve yurt dışı çalışmaları teşvik edilmeli.

9.Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Çok sıcak bakılmadığını düşünüyorum. Bu da mesleğe uygun olmayan Arabulucu olma özelliğini taşıyamayan bir nevi arabozucu gibi olan meslektaşların egolu tavır ve davranışlarından kaynaklı olabilir. Aynı şekilde Avukat ve Arabulucuların kısır ve faydasız çekişme ve çatışmalarından kaynaklı diye düşünüyorum.

10.Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Arabulucuların Hukuk Fakültesi mezunu ve avukatlar arasından seçilmesi çok önemli ve faydalı bir uygulama. Ancak bu özelliğe yani Arabuluculuğa uygun olmayan birçok kimse bu sınava girdi ve sözlüyü de geçerek çok faal bir şekilde mesleğe atıldı. Tamamen para reklam şan ve şöhret uğruna mesleğe zarar veren çok sayıda arabulucumuz var.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Takdir ve taltif edilmediğini düşünüyorum. Takdir gören kendini iyi pazarlayabilen meslektaşlar oluyor. 3 kelimeyi bir araya getiremeyen kendisiyle kavgalı hayatla kavgalı olanlarımız en çok iş yapanlarımız en iyi yerde olanlarımız. İyi olanları tenzih ederek söylemiş olayım. Yetkin olmayanlar eğitimin e sinden anlamayanlar eğitimlerde en başta yer alıyor.

12.Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Barışçıl yöntemlerle çözüm üretmede kadınların hatta anne babaların rolü çok büyük bence. Kadınların bu işi daha iyi yapabileceğini düşünüyorum. Bu işe daha da çok uygunlar.

13.Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

Olumlu Yönde etkileyeceğini düşünüyorum.

14.Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Arabuluculuk çok önemli gelişmekte olan bir sektör. Bu kapsamda da Arabuluculara çok büyük görevler düşüyor. Arabulucu seçiminde bilgi kadar kişilik ve karakter ve mizaca da önem verilmeli. Bilgi ve deneyim her zaman her şekilde sağlanır ve telafi edilebilir. Oysa mizaç 7 sinde ne ise 70 inde de odur. Herkes Arabulucu olamamalı. Bu şekilde bir formasyon kriteri geliştirilmeli. Sevilen sayılan barışçıl egosu yüksek olmayan sözü sohbeti dinlenir olan menfaatçi olmayan Vs. gibi bazı kriterler aranmalı ve önem verilmeli bu yetkinliklere. Şu an elinden bu mesleğin alınması gereken çokook meslektaş var ve hem de en iyi yerlerde ve en çok kazananlar listesinde. Bu sözlerimi lütfen kıskançlık ya da çekemezlik olarak değerlendirmeyin. Bu bir tespittir naçizane. Etik ilkeler etik değerler ve yetkinlik bilgiden çok önemli. Çok biliyorum diyenlerimiz en az bilenlerimiz ve hiç bilmeyenlerimiz. Bir nevi reklam ve satışa doğru gidiyor meslek.

İlime, bilime ve mesleğe faydalı olması dileği ile saygılarımla...

K6 Cinsiyetiniz: Kadın Yaşınız: 48

Eğitim durumunuz: Üniversite

Mesleğiniz: Avukat/Arabulucu

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl):25

Göreviniz: Avukat-Arabulucu

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

- En az iki veya daha fazla birey arasında herhangi bir nedenle yaşanan sorunların ortadan kaldırılması ve taraflar arasında bir anlaşma sağlayabilmek için başvurulan yol veya yollardır.

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışarıdan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

- Yaşadığımız ülkenin gelenek ve göreneklerinde yer alan arabuluculuk birçok konuda tarafların sorunlarını daha barışçıl bir yolla çözmesine yardımcı olduğundan ve tarafların iradelerini yansıttığından daha yüz güldürücü sonuçlar vermektedir. Üçüncü bir kişinin yardımıyla uyuşmazlıklarını çözen taraflar daha özgürce ve samimiyetle kendilerini ifade etme şansı bulup geçmişlerine değil aslında geleceklerine yatırım yapmaktadırlar. Doğru şekilde yürütüldüğünde arabuluculuk aynı zamanda toplumsal barışa da hizmet edecektir.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

- Uyuşmazlık süreci öğrenilebilir bir süreçtir. Taraflar çatışmaya neden olan sebepleri ve bu çatışma nedeniyle aslında nelerin zarar gördüğünü ve çatışma sonrasında çözüme kavuşma aşamasında önceliklerinin neler olabileceğini doğru adımlarla ve karşılıklı müzakerelerle tespit edebilir farkına varabilirler.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

- Her müzakere tekniği somut uyuşmazlıklara göre farklı sonuçlar verebileceğinden. Bazen biri bazen diğeri ile uygun yaklaşımlarla çözüm elde edilebilecektir. Misal Kendi çıkarına odaklı kişi rekabetçi ve pazarlıkçı tekniği kullanacaktır. Rekabetçi teknikte güç kavgaları yapılabileceğinden verimli olmayabilir. Ancak ilkeli ve bütünleştirici teknikte taraflar kendi istekleri olsun isteseler de sonuçta birbirlerinin menfaatlerine çokta zarar vermek istemeyebilirler. Her iki tarar içinde kabul edilebilir bir noktada anlaşma yapılabilecektir. Çözüm amaçlıdır.

5. İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

- İlkeli müzakerede tarafların gerçek ihtiyaçlarını belirlemek ve daha objektif kriterleri ele alarak problem çözmek ön planda olacağından her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşılabilirliği mümkündür. Uzun dönemli ilişkiler açısından da önemli bir tekniktir.

6. Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

- Her birey kendisiyle ilgili sorunlarını ve kendi ihtiyaçlarını en iyi kendisi bilebileceğinden bu sorunların çözümünde de kendi iradesinin belirleyici olmasını istemektedir. İnsan doğasında bulunan özgürlük ruhu zorlamalara karşı her zaman temkinle yaklaşmayı öngörmektedir. Teknoloji çağında dünyanın en uzak noktasındaki gelişmelerden bir tuşla haberdar olunabildiği için insanlar hak ve yükümlülükleriyle ilgili olarak başkalarının zorla kabul ettireceği kararlardan ziyade alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tercih edilmesine neden olmaktadır diye düşünmekteyim.

7. Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşımlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

- Fırsat buldukça evet takip etmeye çalışıyorum. Toplumun daha geniş kesimlerine ulaşabilmek için önemli buluyorum.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

- Türkiye dışındaki ülkelerdeki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamaları çok fazla takip ettiğimi söyleyemem. Ancak tahkim, müzakere ve arabuluculuk ve kısa

jüri yargılaması gibi alternatif uyuşmazlık yöntemlerinin uygulama alanı bulunduğunu biliyorum. ABD de uyuşmazlıkların çok büyük bir bölümü uzun yıllardır bu yöntemlerle çözülmektedir. Türkiye' de geçmişten bu yana gelenekler arasında yer alma şekliyle güvenilir ve sözüne inanılan yetkin kişilere danışılarak sorunlar çözümlenmiştir. Ancak Arabuluculuk ve diğer alternatif çözüm yöntemleri henüz çok yakın bir tarihte uygulama alanı bulmuştur. Türkiye 'de diğer ülkelerden farklı olarak Arabulucuların sadece hukukçular tarafından yapılması öngörülmüştür.

9.Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

- Türkiye'de her ne kadar yasal düzenlemelerle Arabuluculuk dava şartı haline getirilmişse de devletin birçok kurumu tarafından uygulamada Arabuluculuk sürecinde çokta olumlu bir bakış açısı olmadığı görülmüştür. Devletin kendi kurumları dahi uyuşmazlığı yargıya taşımak konusunda daha eğilimlidir. Özel sektörde büyük şirketlerin müzakere ve arabuluculuk sürecine daha olumlu baktıklarını düşünüyorum.

10.Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

- Alanında gerçekten uzun süreli eğitim almış ve bu yöntemlerde başarılı olan arabulucu ve uzlaştırmacılar olabilse de yasalarla dava şartı haline getirilen Arabuluculuğa karşın, gerek mevzuat ve gerekse uygulamaya dair yeterli ön hazırlık yapılmadığını düşünüyorum. Ayrıca alınan eğitimlerin yetersiz ve uygulamaların da eksik olduğunu düşünüyorum.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

- Türkiye'de: Arabulucu, müzakereci ve uzlaştırmacıların kendi bireysel üstün çabaları ve özverileriyle uyuşmazlığın çözümüne katkı sunmalarına karşın gerek can güvenlikleri gerek saygınlıkları ve gerekse emeklerinin karşılığını maddi olarak alamamaları nedeniyle devlet ve özel sektör kurumları ve kişileri tarafından hakkettikleri değerin verilmediğini düşünüyorum. Yasal düzenlemelerdeki eksiklikler nedeniyle de üstlendikleri sorumluluğun büyüklüğüne karşın korumasız konumda oldukları kanaatindeyim.

12.Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

- Çatışmaların barışçıl yolla çözümlenmesinde Kadın veya Erkek olmak çok önemli olmasa gerek. Ancak kadın yapısı gereği daha kucaklayıcı ve bütünleştirici olduğundan ve düşünülenin aksine daha mantıklı olabildiğinden uyuşmazlıkların çözümünde de çok başarılı olabilecektir.

13.Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

- Dünyanın her yerinde kadın bir çocuğu kucakladığında bağına basabilmektedir. Bunun için anne olmasına gerek yoktur. Bu sevgi kadında içgüdüsel olarak vardır. Bu durum çok büyük bir artıdır kadın ve toplum için. Kadın bütünleştirici uzlaştırmacı yapısıyla her şeyden önemlisi şiddete karşıdır. Ayrıca uyuşmazlığın tarafları Müzakerecinin kadın olması nedeniyle birbirlerine daha seviyeli ve saygı düzeyinde yaklaşmak zorunda hissedebileceklerdir. Bu nedenle Müzakereci, Arabulucunun kadın olması o uyuşmazlığın barışçıl yolla çözümlenmesi olasılığını arttıracaktır.

14.Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

- Toplum olarak birçok sorun yaşadığımızdan gittikçe daha mutsuz daha az üreten ve daha az gülen insanlar olup çıktığımızı inkar edilemez. Uyuşmazlıkların çözümünde daha barışçıl yöntemlere başvurmak ve toplumsal barışa katkı sunmak adına alternatif çözüm yöntemlerinin uygulamada artırılması ve fakat yetkin kişilerce yapılması gerekmektedir.

K7 Cinsiyetiniz:

Kadın

Erkek

Yaşınız:

Eğitim durumunuz:

Mesleğiniz -AVUKAT

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl): 31

Göreviniz:

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

Cevap1- Kişiler, topluluklar arasında fikir ve duygu ayrılıklarının belirli bir noktada buluşmasını sağlamak için geliştirilen yollardır.

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışardan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Cevap2-müzakerelerin doğru yönlendirilmesi olumlu yönde sonuç verirken, yanlış yaklaşımların (Arabulucunun) süreci ve hatta anlaşmazlığı daha da derinleştirir söz konusu olabilir.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Cevap3-Evet Öğrenilebilir bir süreçtir, zaten bu konuda eğitim alınmalıdır. Öncelik eğitimidir. Ancak kişisel yeteneklerde süreçte etkilidir.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Cevap 4-Pazarlıkçı ve rekabetçi (yani BASKIN ÇIKMA) müzakerenin yapılacağı yer ile bütünleştirici işbirlikçi müzakerelerin yeri AYRIDIR. Mesela KIBRIS gibi milletlerarası bir müzakerede pazarlıkçı ve rekabetçi müzakere gerekirken, Ticari bir uyuşmazlıkta işbirlikçi ve bütünleştirici müzakere yöntemi kullanılmalıdır. Yani olaya göre müzakere yöntemi değişmelidir. Her olayda aynı müzakere yöntemi kullanılmamalıdır.

5.İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

Cevap5-Mümkündür, portakal örneği Kabuğu birine, suyu birine vererek iki taraf da kazanç sağlanabilir.

6.Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

Cevap 6-önermeye katılıyorum. İyi çalışmalar, doğru insanlarla alternatif çözüm yöntemi tanıtılıp uygulanırsa bu yöntem tercih edilen bir yöntem olur.

7.Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşımlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Cevap7-Ediyorum. Paylaşımlar henüz ham zamanla olgunlaşacaktır.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Cevap8-Düzenli olmamakla birlikte takip ediyorum. İtalya- Fransa ile bazı benzerlikler var. Özellikle dava şartı olması açısından İtalya ile yakınız.

9.Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Cevap9- İş dünyası olaya mesafeli bilgilendirme eksik. Direnç noktaları doğru tespit edilmeli.

10.Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Cevap10- Henüz oturmadı. Yetkin değiller. Deneyim ve eğitimle iyiye gidebilir.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Cevap11- Henüz edilmiyor. Avukatlar, Taraf vekilleri, barolar Arabulucu-uzlaştırmacıları işlerini ellerinden alan rakip kişiler olarak gördüklerinden başarılı olmalarını istemiyorlar. Tüccar kesimi verilen kararların etkililiğine şüpheyile bakıyorlar.

12.Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Cevap12- Kadının algılaması, olaya yumuşak yaklaşımı erkeklere göre daha etkili olabilir.

13.Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

Cevap13-Kadının çok yönlü düşünmesi, sabit fikirli olmaması, fiziki görüntü -düzgün giyimim Görsel olarak ilk izlenimde çatışmayı engelleyici rol oynayacağını düşünüyorum. Ancak sürecin devamında enerjiyi düşürmemek gerekir. Yumuşak davranmakla – yetersizlik izlenimi vermemeli. Bu çizgiyi iyi ayarlayan bir Kadın Arabulucunun avantajlı olacağını düşünüyorum.

14.Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Yok /Çalışmalarınızı takdir ediyorum, başarılar diliyorum.

K8 Cinsiyetiniz: Kadın X Erkek

Yaşınız: 49

Eğitim durumunuz: YÜKSEK LİSANS

Mesleğiniz: AVUKAT & ARABULUCU &EĞİTMEN

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl): 27

Göreviniz: AVUKAT & ARABULUCU &EĞİTMEN

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

Kutuplaşma, uyumsuzluk, zıtlasma, ayrı değer yargılarına sahip olunması gibi etkenlerle ortaya çıkan uyuşmazlık/çatışma halini sona erdirmek ya da ilişkileri başka bir platforma taşımak adına kullanılan yöntemlerin tamamı uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemleridir. Çatışma kavramı ile uyuşmazlık kavramının da farklı olduğunu belirtmek isterim.

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışardan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Tüm dünya ülkeleri alternatif çözüm yöntemlerini sıklıkla kullanmaya başlamıştır. Bu yöntemlerden en çok tercih edilen arabuluculuktur. Arabuluculuk başka bir tanımla nitelikli müzakeredir.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Uyuşmazlık/çatışma yönetimi mümkündür ve öğrenilebilir ve ayrıca öğretilbilir bir süreçtir. Uzun süreden beri çatışma analizi ve yönetimi konusunda çeşitli alanlarda ders veren bir eğitmen olarak insanoğlunun içinde bu yeteneğin olduğuna da tanıklık etmişimdir.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkel/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Müzakerelerde bu teknikler sık sık kullanılmakta olup, şiddeti, ısrarcılığı, pozitif yaklaşımı açısından birbirinden ayrılan ve bağımsız tekniklerdir.

5.İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

Mümkündür. Pozisyonlardan arınarak, menfaatlere ve özellikle de ihtiyaçlara yapılan bir yolculukla bu barış hali sağlanabilir.

6.Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

Önermeye katılıyorum. İnsan, değişime açıktır ancak değiştirilmeye kapalıdır. Özlem BORA, Dilerseniz,bu beyanata ismimi de kullanarak tezinizde kullanabilirsiniz.

7.Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşımlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Takip ediyorum ancak genel olarak başarılı bulmuyorum. Zira, yurtdışı örnekleri de takip ettiğimden ister istemez mukayese yapıyorum.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık

çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Bu konu çok uzun olduğundan detaya girmeden uygulamaların tamamen farklı olduğunu ifade etmek isterim.

9.Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Şimdilik olumlu ve hatta beklenen olumsuz tepkinin gerçekleşmediğini söyleyebiliriz.

10.Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Yetkinlik henüz yeni bir uygulama olmasından da kaynaklı ne yazık ki zayıftır.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Takdir edilmiyor ancak olumsuz uygulamalar da bu duruma yol açmakta

12.Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Arabuluculuk sürecinde toplumsal cinsiyet eşitliği çok önemlidir. Kadın ve erkek rolü diye aslında ayırmamak gerekir. Ancak kadınların duygusal dünyalarının çatışma çözümü konusunda onlara yardımcı olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

13.Müzakereci, arabulucununun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

Esneklik ve hoşgörüyü artıracığından olumlu etkisi olacaktır.

14.Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Güzel bir konu tercih etmişsiniz, başarılar diliyoruz. Ayrıca tezinizi bitince tarafımla da paylaşırmanız okumak isteriz.

K9 Cinsiyetiniz:

Kadın X

Erkek

Yaşınız: 53

Eğitim durumunuz: Üniversite

Mesleğiniz: Avukat /Arabulucu

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl): Avukatlıkta 30 / Arabuluculukta 5 yıl

Göreviniz: Serbest Avukat Arabulucu

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

Kişilerin istek ve beklentilerine ulaşmasının bir diğeri tarafından engellendiği durumda ortaya çıkan çatışma durumunun, tarafların verdikleri kararlarla çözülebilmesi için tarafsız 3. Bir kişi tarafından yürütülen yapılandırılmış süreçtir.

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışardan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Kişilerin çatışma karşısındaki tutumları farklılık göstermektedir, kendisini tanıyan, ifade eden ve işbirlikçi kişiler arasında doğrudan müzakere ile sonuca gitmek mümkün olmaktadır. Ancak uyuşmazlığın belli bir geçmişi varsa, kişilerin çatışma karşısındaki tutumları işbirlikçi değilse, duygular yüksekse ve benzeri bir takım başka faktörler varsa doğrudan müzakere çatışmayı çözmek için yeterli olmayabilir. Bu durumda tarafsız bir 3. Kişi (arabulucu) tarafların iletişimlerini düzenleyerek, duyguların sakinleşmesini ve birbirlerini duymalarını destekleyebilecek ve birlikte menfaatlerini karışlayabilecekleri bir noktaya ilerlemeleri konusunda kolaylaştırıcı olabilecektir.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Mümkün ve öğrenilmeye başlanabilir bir süreçtir. Özellikle öğrenilebilir bir süreçtir diye ifade etmedim, zira insan kendisini dahi tam olarak tanıyamazken başka insanları tanıdığını ya da çatışma çözümünü öğrendiğini ifade etmesini uygun bulmadım, bu bitmeyen, devam eden bir öğrenme halidir. Çatışma çözüm yönetimi süreci, bu sürecin kolaylaştırıcısı olan kişiye sürekli kendini de öğretmektedir. Öğrenme isteği, konuyla ilgili bilgileri içeren yayınları okumak, videoları izlemek öğrendiklerini deneyimleyerek beceriyi yükseltmek, bilgiyi paylaşarak öğrenmeyi pekiştirmek, çatışma çözümünde yardımcı olmayı içtenlikle

istemek... bunların hepsi bu öğrenme sürecine faydalıdır, ancak sanırım kişilik özellikleri de bu konuda destekleyicidir, bazı insanların mizacı ruhu buna daha yatkındır(ya da ben tam adlandıramadığım bu durumu böyle tanımlıyorum).

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Pazarlıkçı, rekabetçi müzakere yöntemi bir tarafın kaybına rağmen kazanmayı hedeflediği için ilişkiyi geliştirmeye, iletişime istekli değildir. Diğer taraf ile olan farklılıklara odaklıdır ve motivasyonu kazanmaktır, bu yüzden müzakere stili baskı üzerine kuruludur. Kısa süreli veya tek seferlik ilişkilerde kazanan tarafa fayda sağlasa da uzun süreli ilişki planlanıyor ise kaybettirici olabilir. Kaybet/Kazan müzakeresidir.

İlkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere her iki tarafın birlikte kazanacağı, ilişkiyi geliştiren, geleceğe dönük bir müzakere türüdür. Benzerlikleri önemser, iletişime açıktır. Kazan/kazan müzakeresidir.

5.İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

İlkeli müzakerede taraflar birbirlerinin varlıklarını kabul ederek, etkin ve saygılı bir iletişim ile ortak menfaati sağlama motivasyonundadır. Süreç pozitif ve sakin ilerlediğinden stres azdır ve tarafların algıları açıktır, menfaatlerin altındaki ihtiyaçlar ortaya çıkarılarak bu ihtiyaçları karşılayacak yaratıcı çözümler bulma pastayı büyütme olanağı vardır. Benzerliklere, geleceğe ve ilerleme sağlanan konulara vurgu yaparak taraflar cesaretlendirilir ve ikisinin birlikte kazanacağı çözüm seçenekleri araştırılır.

6.Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

Evet, kişinin kendi kararını verebilmesi, ya da kendisini ilgilendirecek konuda karar verme sürecine dahil olması önemlidir. Bu sadece kararlaştırılan konuyla değil, bu kararın yerine getirilmesi sürdürülmesi ile de doğrudan ilgilidir. Kişinin kendi verdiği kararları yerine getirme konusunda motivasyonu yüksekken başkasının kendisi hakkında verdiği kararı

yerine getirme konusunda isteksizdir, bu aynı zamanda başka bir çatışmaya da yol açabilir.

Ayrıca kişilerin uyuşmazlığı ile ilgili en iyi karar yine o kişiler tarafında verilebilir, çünkü meselenin geçmişi ve geleceği onlara aittir, duygu, düşünce ve ihtiyaçlarını da en iyi onlar bilirler. Arabuluculuk yoluyla kendi uyuşmazlığını çözme ve kendi kararını verme konusunda insiyatif alan kişiler zamanla yardımsız müzakere konusunda da beceri geliştireceklerdir.

7.Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma çözüm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşımlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Evet, bir kısmını faydalı buluyorum, Faydalı bulduklarım yeni düşünceler oluşturan, ilham veren türden olanlar. Çok sayıda tekrar eden ifade de görüyorum.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Son dönemde arabuluculuğun çok fazla alanda dava şartı olarak gündeme gelmesi ile uygulayıcılar arasında bilgi beceri ve etik anlayış farklılığından kaynaklı uygulamalar olduğunu görmek beni endişelendiriyor. Yine en azından bir tarafın isteksizce katıldığı arabuluculuk sürecinde tarafların birlikte kazanacakları bir sonuca gitmelerinin daha zor olduğunu görüyorum. Bu tip süreçlerde inceleme aşaması gerektiği gibi tamamlanamadığı için sonuçlar her zaman istenildiği gibi tatmin edici olmayabiliyor.

Toplumsal cinsiyet farkındalığının tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de arabuluculuk uygulamalarında dikkatte tutulmasını memnuniyet verici buluyorum.

9.Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

İş hukuku uyuşmazlıklarında dava şartı kapsamındaki arabuluculuk uygulamalarında başarılı yürütülmüş süreçlere katılanların bu konudaki önyargılarının kırıldığını görmek memnun edici, ancak genel olarak önyargılı yaklaşıldığı düşüncesindeyim.

10. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Bu alanda çalışmayı ve fayda sağlamayı isteyen, gelişmeye açık ve bunu içselleştirmiş yetkin uygulayıcıların bulunduğunu biliyorum, ancak sayılarının henüz istenilen düzeyde olmadığı düşüncesindeyim.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Evet yeterince takdir ediliyor. Bu çabayı değerlendirecek kişiler çatışma çözümü konusunda katkı alan kişilerdir ve bu takdir masada her şekilde uygulayıcıya ulaşmaktadır. Başka bir takdir ya da motivasyona gerek olmaksızın bu yeterlidir.

12. Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Genellemeyi istememekle beraber; kadınların genel olarak iletişim kurma konusunda daha istekli, tarafların duygu durumunu ya da beklentilerini takip etme konusunda belki annelik içgüdüsünün verdiği bir özellikle daha farkında olabilecekleri düşüncesindeyim. Dezavantajı çatışma anındaki tepkiler konusunda biraz daha uzlaşmacı bir yaklaşım sergileme ihtimalleri daha yüksek olduğundan tarafların yüzde yüz kazanacakları olasılıkları gözden kaçırmaları da mümkün olabilir.

13. Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

İletişimi yumuşatma konusunda faydalı olabilir, ihtiyaçları ve duyguları tespit konusunda da daha rahat diyalogu destekleyebilir.

14. Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

K10 Cinsiyetiniz: Kadın

Yaşınız: 45

Eğitim durumunuz: Üniversite

Mesleğiniz: Avukat-Arabulucu

Meslekteki Tecrübeniz(Yıl): 20 Göreviniz: Serbest Avukat

1.Uyuşmazlık/çatışma çözüm yöntemi ne demektir?

Uyuşmazlıkların, farklı iletişim teknikleri kullanılarak, taraflar arasında müzakere ortamı sağlanması ve iletişim yollarının açık tutulması suretiyle dostane ve barışçıl bir şekilde çözülmesi yöntemidir.

2.Klasik hakim ve hakemin bağlayıcı kararı olmadan, tarafların çatışmalarını kendilerinin çözmesi (müzakere) ile dışardan yardım alması (arabuluculuk) hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Kişiler daima uyuşmazlıklarıyla ilgili olarak kendi buldukları çözüm yollarından memnuniyet duyarlar. Her iki tarafın da çözümden memnun olması, kazan kazan ilkesinin en güzel yansımasıdır, arabulucu ise taraflar arasındaki muhtemel yanlış anlamaları gidermesi ve taraflar arasındaki iletişim kanallarını açık tutması bakımından çok önemli bir yer tutar. Özellikle görüşmelerin tıkanıp gittiği noktalarda arabulucunun sunacağı çözüm önerisi ile taraflar tamamen tarafsız bir kişi olan arabulucu ile barışçıl bir sonuca ulaşmayı tercih edeceklerdir.

3.Uyuşmazlık/ çatışma yönetimi mümkün ve öğrenilebilir bir süreç midir? Açıklar mısınız?

Uyuşmazlık/çatışma yönetimi kesinlikle öğrenilebilir bir süreçtir. Öfke kontrolü, etkili dinleme, çatışma çözme teknikleri ile ilgili eğitim alan kişiler çatışma çözümlerinde başarılı olabilirler. Fakat bu eğitim zaman ve emek gerektirir. Şiddet nasıl öğrenilebilen bir davranışsa barış ve uzlaşma da öğrenilebilen davranışlardır.

4.Uyuşmazlık çözüm sürecinde pazarlıkçı, rekabetçi müzakere ile ilkeli/bütünleştirici/işbirlikçi müzakere tekniklerini karşılaştırır mısınız?

Rekabetçi müzakere taraflar uyuşmazlık konusu değer paylaşımı üzerine rekabet ederler. Kritik soru kimin daha çok değeri alacağıdır. Bir tarafın kazancı öteki tarafın kaybıdır. Bireysel kazanç ön plandadır, taraflar birbirlerini karşı taraf olarak tanımlarlar. Klasik müzakere anlayışıdır. Tarafların istekleri birbiriyle uyum sağladığı sürece sonuç verir.

İşbirlikçi müzakere ise ortak menfaatin ne olduğu önemlidir. Pastayı büyütme ve ortak faydayı artırmak önemlidir. Kazançları artırmak ve kaynakları en iyi şekilde değerlendirmek esastır. Önemli olan tarafların neye önem verdiğini anlayabilmek ve

tarafların ihtiyaçlarına göre yorum yapabilmek ve tarafları ortak bir noktada bir araya getirebilmektir.

5.İlkeli müzakerede tarafların çıkarlarına/ ihtiyaçlarına odaklanarak, çıkarlar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazandığı çözümlere ulaşmasını sağlamak mümkün müdür? Mümkünse nasıl, açıklar mısınız?

İlkeli/işbirlikçi müzakerede tarafların ihtiyaçlarına odaklanmak ve taraflar arasında köprü kurarak her iki tarafın da kazanacağı ve memnuniyet duyacağı çözüme ulaşmak mümkündür. Sadece daha fazla müzakare sabrı göstermeyi ve beyin fırtınasını gerektirir. Karşılıklı bilgi alışverişinin doğru ve etkin yapılması ve ortak pastanın büyütülmesinin tarafların menfaatine olacağı gerçeğinin iyi anlatılması gerekir. Mzakarecinin tarafları iyi tanınması, onların istek ve hedeflerini iyi bilmesi, bilgi alış verişinin doğru ve etkin bir şekilde yapılabilmesine ortam ve olanak sağlaması, tarafların kişilik özellikleri konusunda da bilgi sahibi olması gerekecektir. İlkeli müzakere biraz zaman alır, kontrolü iyi sağlanmazsa rekabetçi müzakereye dönüşebilir.

6.Herkes kendisini etkileyecek kararlara katılmak ister; başkalarının zorla kabul ettirmek istediği kararları gün geçtikçe daha az sayıda kişi kabul etmektedir. Siz bu önermeye katılıyor musunuz? Bu durumu alternatif uyuşmazlık zm yönteminin gün geçtikçe daha çok tercih edilmesi bağlamında değerlendirebilir misiniz?

Herkes kendisiyle ilgili konularda karar verici olmak ister. En azından böyle alınan kararlara uyması daha kolay olur, istemediği durumlarla bile karşılaşsa onları tolere etmesi kolaylaşır. Bu durum sosyal hayatta alternatif uyuşmazlık zm yöntemlerinin daha çok tercih edilmesinin sebeplerinden biridir. Demokratik toplum kültürü geliştikçe ve kişisel ve toplumsal ekonomik refah seviyesi yükseldikçe kişilerin uyuşmazlıklarını kendi buldukları üzümlerle sonlandırmak isteyeceklerini düşünüyorum.

7.Sosyal medyada uyuşmazlık/çatışma zm alanında çalışanların arabuluculuk, uzlaştırma ve müzakere ile ilgili paylaşmalarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu paylaşımlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Paylaşımları takip ediyorum, çok faydalı buluyorum.

8. Türkiye’de ve dünyadaki uyuşmazlık çözüm alanındaki uygulamalar ve gelişmeleri takip ediyor musunuz? Ediyorsanız Türkiye’deki ve dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve uygulamalarının benzeşen ve ayrışan yönleri ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Türkiye’de daha yeni gelişme gösteren bir alan olmakla birlikte Avrupa ve Amerika’da 50-60 senedir uygulanan bir teknik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri. Elbette toplumsal kabulü ve başarısı zaman alacaktır. Bildiğim kadarıyla yurt dışında uzlaştırma işi (ceza hukukunda uzlaşmada) gönüllü kuruluşlar eliyle yapılmakta, kişiler arası görüşmeler bu kuruluşlarda yapılmakta. Arabuluculukta ise profesyonel bir meslek grubu olan arabulucular sadece arabuluculuk yapmakta, bireysel bürolarında ve arabuluculuk şirketlerinde profesyonel işlerine devam etmekte. Yine yurt dışında avukattan başka meslek gruplarına da açık bir iş arabuluculuk. (Psikolog, aile terapistleri vs.)

Bir de yine okuduğum bir şeyi paylaşmak isterim. Yurt dışında arabuluculuk ve uzlaştırmacılık yapanlar mutlaka kendilerini rahatlatmak birer hobi edinir, meslek streslerini bu şekilde atmaya çalışırlarmış.

9. Türkiye’de devlet ve özel sektör, özellikle iş dünyasının arabuluculuk ve müzakere sürecine ilişkin düşünceleri ve yaklaşımları hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Tam devlet desteği söz konusu. Özel sektör ve iş dünyasının da desteklediğini, zaman içinde bu desteğin artacağını düşünüyorum.

10. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanında çalışanlar müzakereci, arabulucu, uzlaştırmacıların yetkinliği ile ilgili ne söyleyebilirsiniz?

Yetkinliği artırmak için eğitim çalışmalarına ve eş arabuluculuk çalışmalarına önem verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Yeknesak uygulamayı yerleştirmek ve başarılı müzakereciler yetiştirmek için devam eden eğitimler olmalı kanaatimce.

11. Türkiye’de uyuşmazlık çözüm alanda çalışan müzakereci, arabulucu ve uzlaştırmacıların çabaları yeterince takdir ediliyor mu? Açıklar mısınız?

Yeterli değil belki ama zaman içerisinde düzeleceğini düşünüyorum.

12. Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadının rolü hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünde kadın rolünün önemli ve olumlu bir etken olduğunu düşünüyorum. Elbette istisnaları olmakla birlikte kadın ruhunun inceliği, kadının uzlaşmacı kimliği ve sosyal olayları analiz kabiliyeti kadınların arabuluculukta daha başarılı olabileceği sonucunu doğurabilir.

13.Müzakereci, arabulucunun kadın olması, kadın bakış açısına sahip olması çatışmaların barışçıl yöntemlerle çözümünü nasıl etkiler? Açıklar mısınız?

Kadın bakış açısı, kadınların toplumsal statü ve rollerinin farkına vararak pozitif ayrımcılık yapılması, kadın lehine hükümlerin yorumlanması anlamına gelir. Kadın bakış açısı toplumsal gelişmişlik düzeyini artırıcı, çağdaş ve özgüveni yüksek bir toplum haline gelmemizi kolaylaştırıcı bir yoldur. Kadınların sosyal ilişkilerdeki başarısı ve sosyal analiz yeteneğinin arabuluculukta, çatışma çözme tekniklerinde de işe yarayacağını düşünüyorum.

14.Son olarak konuyla ilgili eklemek istediğiniz herhangi bir husus var mı? Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim. Teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim. Son söz Cicero'dan gelsin: “Kötü bir barış her zaman haklı bir savaştan iyidir...”

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı :Bayram, Sultan
Uyruğu :T.C.
Doğum tarihi ve yeri :08.04.1970 Nazımiye
Medeni hali : Evli
Telefon :0532 393 8168
Faks :0312 424 11 49
e-mail :sultanbayram3@gmail.com



Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans
Lisans	İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi	1996
Lise	Tevfik Sağlam Sağlık Meslek Lisesi	1990
Ön lisans	Anadolu Üniversitesi Marka İletişimi	2017

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
4,5 yıl	Van SSK Hastanesi	Ebe-Hemşire
20 yıl	Van PTT Başmüdürlüğü-Ankara PTT Başmüdürlüğü	Avukat

Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığı 2503 nolu resmi sicile kayıtlı arabulucu. TR-00013 numaralı IMI (Uluslararası Arabulucular Birliği) sertikalı Arabulucu. İş Hukukunda uzman arabulucu olarak çalışmaktadır. Adalet Bakanlığı Alternatif Çözümler Dairesi Başkanlığı 11779 sicil nolu uzlaştırmacı olarak fail-mağdur arabuluculuğu yapmaktadır. MBBİ Türkiye birimi kurucu üyesidir. Ankara Arabulucular Derneği'nin Ankara'da ortaokul ve liselerde yürüttüğü akran arabuluculuk projesinde gönüllü olarak çalışmaktadır. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, İşletme Fakültesi ve Sosyal Bilimler Araştırmaları Derneği (SoBiAD) tarafından 23 Kasım 2017 tarihinde ortaklaşa düzenlenen 5. Sosyal Bilimler Araştırmaları Konferansında "Arabulucuların Arabuluculukla İlgili Algıları; Arabuluculuk Etik Değerlerine Katkı" başlıklı bildirisini sundu. VI. Uluslararası Eğitim ve Sosyal Bilimlerde Akademik Çalışmalar Sempozyumunda Doç. Dr. Erol İlhan' la birlikte "Arabulucuların Kurduğu Facebook Topluluk Sayfaları: Facebook Üzerinden Bir Hareketsiz Sosyalleşme Örneği" başlıklı sunumunu yaptı.

Yabancı Dil

İngilizce





le.ahbv.edu.tr