

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ..... 3

İÇİNDEKİLER..... 7

I. BÖLÜM

ARABULUCULUK SÜRECİNE GENEL BAKIŞ

1.1. Arabuluculuk Kavramının Tanımı	15
1.2. Arabulucunun Tanımı ve Nitelikleri	15
1.3. Arabuluculuğun Sağladığı Yararlar	16
1.4. Arabuluculuğun Geçerli Olduğu Alanlar	17
1.5. Arabuluculuk Türleri.....	17
1.5.1. Kolaylaştırıcı Arabuluculuk	17
1.5.2. Değerlendirici Arabuluculuk	18
1.5.3. Dönüştürücü Arabuluculuk	18
1.5.4. Eş Arabuluculuk	18
1.5.5. Uzman Arabuluculuk.....	19
1.5.6. İhtiyari (Gönüllü) Arabuluculuk.....	19
1.5.7. Dava Şartlı (Zorunlu) Arabuluculuk	19
1.6. Arabuluculuğun Temel İlkeleri	20
1.6.1. Tarafsızlık.....	20
1.6.2. Gönüllülük	20
1.6.3. Gizlilik	21
1.6.4. Tarafların Özgürlüğü (İradilik).....	21

1.6.5. Eşitlik	22
1.7. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği.....	22
1.7.1. Biyolojik Cinsiyet	22
1.7.2. Kadın-Erkek Farklılığı	23
1.7.3. Toplumsal Cinsiyet Kavramı ve Yüklenen Roller	23
1.7.4. Kadın-Erkek Eşitliği.....	24
1.7.5. Arabuluculuk Açısından Toplumsal Cinsiyet Eşitliği.....	25
1.7.6. Aile Uyuşmazlığında Arabuluculuk.....	27
1.8. Arabuluculukta Etik Kurallar.....	27
1.8.1. Güç Dengesi, Eşitlik ve Tarafsızlık Sağlama	28
1.8.2. Beyan veya Belgelerin Kullanılmaması (Gizlilik)	28
1.8.3. Çıkar İlişkilerinin Olmaması	29
1.8.4. Tarafları Dengeli Şekilde Bilgilendirme	29
1.8.5. Reklam Yasağı	29
1.8.6. Taraflara Avukatlık Yapma Yasağı.....	29
1.9. Arabuluculuk Aşamaları	30
1.9.1. Hazırlık ve Başvuru Aşaması.....	30
1.9.2. Başlangıç Aşaması	31
1.9.3. İnceleme Aşaması	32
1.9.4. Müzakere Aşaması	33
1.9.5. Sonuç Aşaması	33

II. BÖLÜM

ARABULUCULUK VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ

2.1. Çatışma Kavramı.....	35
---------------------------	----

2.2. Uyuşmazlık ve Çatışma.....	35
2.3. Çatışmanın Yararlı Yönleri	35
2.4. Çatışmanın kaynakları.....	36
2.4.1. Kişilik ve Duygu Farklılıkları	36
2.4.2. Ön Yargı ve Değer Farklılığı.....	36
2.4.3. Algı Farklılığı.....	37
2.4.4. Kaynakların Sınırlı Olması.....	37
2.4.5. Niyet Farklılığı	38
2.4.6. İletişim Sorunu	38
2.4.7. Psikolojik Üstünlük Yaratma Eğilimi	38
2.5. Çatışmada Tarafların Tepki Biçimleri.....	38
2.5.1. Yarışmacı Tepki	39
2.5.2. Sert, Kırıcı Tepki	39
2.5.3. Yumuşak Tepki	39
2.5.4. İşbirlikçi Tepki	40
2.6. Çatışma yönetiminde Arabulucuya düşen Roller.....	41
2.6.1. Taraflarda İstek ve Güven Duygusu Yaratmak	41
2.6.2. Problemin Doğru Teşhisine Yardımcı Olmak	42
2.6.3. Tarafların Kişilik Analizini Yapmak.....	42
2.6.4. Yeni Alternatifler Üretilmesini Teşvik Etmek	43
2.7. Arabulucu ve Öfke Yönetimi	44
2.7.1. Öfkenin Belirtileri	44
2.7.2. Öfkenin İçe Yönelmesi.....	47
2.7.3. Öfkenin Dışa Yönelmesi	48
2.7.4. Öfkenin Kontrol Edilmesi	48

III. BÖLÜM

ARABULUCULUKTA İLETİŞİM BECERİLERİ

3.1. İletişim Kavramı	54
3.2. Arabulucu Açısından İletişimin Önemi	55
3.3. Arabuluculuk ve İletişim Süreci	57
3.3.1. Kaynak (Gönderici).....	57
3.3.2. Mesaj	58
3.3.3. Kanal	58
3.3.4. Alıcı.....	59
3.3.5. Geribildirim.....	60
3.4. İletişim Türleri ve Arabuluculuk.....	61
3.4.1. Yazılı İletişim.....	61
3.4.2. Sözlü İletişim.....	62
3.4.3. Sözsüz İletişim	63
3.4.4. Elektronik-Teknolojik İletişim.....	63
3.4.5. Görsel-İşitsel İletişim	64
3.5. Arabulucu ve Diyalog Kurma.....	65
3.6. Arabulucu ve Empati Kurma	66
3.6.1. Tarafları Anlamak	67
3.6.2. Taraflara Yardımcı Olmak	67
3.6.3. Tarafları İşbirliğine Yönetmek.....	68
3.7. Arabulucu ve Etkin Konuşma.....	68
3.7.1. Etkili Konuşma Kuralları	69
3.8. Arabulucu ve Etkili Dinleme	69
3.8.1. Aktif Dinleme Kuralları	70

3.8.2. Dinleme Tarzları.....	71
3.9. Arabulucu ve İkna Edici İletişim	72
3.10. Arabuluculukta Fiziksel İletişim Engelleri	73
3.10.1. Gürültü.....	73
3.10.2. Mesajın Belirsizliği	74
3.10.3. İletişim Aracının Yanlış Seçimi	74
3.10.4. Teknolojik uyumsuzluklar.....	75
3.11. Arabuluculukta Karşılaşılan Psikolojik İletişim Engelleri.....	75
3.11.1. İletişim Amacının Belirsizliği	76
3.11.2. Kişisel Görüş Farklılıkları	76
3.11.3. Algılama Farklılıkları	77
3.11.4. Tutum Farklılıkları	79
3.11.5. Önyargılar.....	80
3.11.6. Zaman Baskısı	81
3.12. Arabuluculukta Sosyo-Kültürel İletişim Engelleri.....	83
3.12.1. Eğitim ve Bilgi Farklılığı.....	84
3.12.2. Dil ve Şive Farklılığı	84
3.12.3. Statü ve Cinsiyet Farklılığı.....	85
3.12.4. Konuşma Yetersizliği	85
3.12.5. Dinleme Yetersizliği.....	86

IV. BÖLÜM

ARABULUCULUK VE BEDEN DİLİ

4.1. Gözler.....	89
4.2. Gülme Jestleri.....	91

4.3. El Kol Jestleri.....	92
4.4. Tokalaşma	97
4.5. Ayak ve Bacak Jestleri.....	99
4.6. Baş ve Yüz Jestleri.....	101
4.7. Mesafe.....	103
4.8. Cinsiyet Farklılığı ve Beden Dili	105
4.9. Kişilik Yapısı ve Beden Dili	105

V. BÖLÜM

ARABULUCULUK VE MÜZAKERE TEKNİKLERİ

5.1. Müzakere Kavramı.....	110
5.2. Müzakerede Karşılaşılan Sorunlar	112
5.3. Müzakerede GÜdülen Amaçlar	113
5.4. Müzakerecide Bulunması Gereken Özellikler	113
5.5. Müzakere Yeri.....	114
5.6. Müzakere Süresi.....	115
5.7. Müzakereye Hazırlık.....	116
5.8. Müzakerede Genel Toplantı (Genel Görüşme).....	117
5.8.1. Toplantı Öncesi Yapılacaklar	117
5.8.2. Toplantı Anında Yapılacaklar	120
5.8.3. Toplantı Sonrası Yapılacaklar	122
5.9. Müzakere Stratejileri.....	122
5.9.1. Uyuşmacı Müzakere Stratejisi	122
5.9.2. Kaçınmacı Müzakere Stratejisi	123
5.9.3. Rekabetçi (Kazan-Kaybet) Müzakere Stratejisi.....	124
5.9.4. Uzlaşmacı Müzakere Stratejisi.....	125

5.9.5. Sorun Çözücü, İşbirlikçi (Kazan-Kazan) Müzakere Stratejisi	125
5.10. Tarafların Müzakere Taktikleri	126
5.11. Müzakerede Arabulucunun Taktikleri	128
5.11.1. Kolaylaştırıcı Rol Oynama	128
5.11.2. Yönlendirici Rol Oynama.....	129
5.11.3. Babacan Arabulucu Rolü Oynama	129
5.11.4. Gerçeklik Testi Uygulama.....	129
5.11.5. Müzakerede Gerilimi Soğutma.....	130
5.11.6. Müzakerede Güç Dengesi Sağlama	130
5.11.7. Çözüm Odaklı Rol Oynama	131
5.12. Müzakere Dinamikleri.....	131
5.12.1. Hedef ve Direnç Noktası	131
5.12.2. B Planı Oluşturma	132
5.12.3. Pazarlık Aralığı.....	132
5.13. Müzakere Süreci.....	132
5.13.1. Hazırlık Yapma	133
5.13.2. Sözleşme Düzenlenmesi	133
5.13.3. Arabulucunun Açış Konuşması	134
5.13.4. Tarafların Sunumları	135
5.13.5. Anlaşma Alanlarını ve Sorunları Tanımlama.....	135
5.13.6. Müzakereyi İsteklere Değil Gereksinmelere Göre Yönlendirme	135
5.13.7. Mekik Diplomasisi	136
5.13.8. Özel Görüşme	137
5.13.9. Yeniden Çerçeveleme.....	137

5.13.10. Karar Vermeye Hazırlık	138
5.13.11. Kararı Verme ve Sürecin Sonlanması	138
5.13.12. Tutanak Hazırlama Aşaması	139
5.13.13. Kapanış Konuşması.....	140
5.14. Anlaşma Belgesinin İcra Edilebilirliği.....	141
HUKUK UYUŞMAZLIKLARINDA	
ARABULUCULUK KANUNU YÖNETMELİĞİ	143
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	171