

## ÇATIŞMA YÖNETİMİ VELİ EĞİTİM SEMİNER PROGRAMI

### I. İLETİŞİM ÇATIŞMALARI HAKKINDA BİLMEYİZ GEREKENER

### II. ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİ:

- 'PROBLEM ÇÖZME TARTIŞMALARI'
- 'ARABULUCULUK YAKLAŞIMI'
- 'YARGIÇLIK YAKLAŞIMI'

Ankara Özel Tevfik Fikret Okulları  
Psikolojik Danışma ve Rehberlik Servisi

## ÇATIŞMALAR HAKKINDA BİLMEMİZ GEREKENLER

Fırtınalar yerküre hava sisteminin kaçınılmaz ve doğal bir parçasıdır. Fırtınalar hafif çiselemeden kasırgaya kadar varan çeşitli şiddetlerde görülebilmektedir. Bazı fırtınalar hafif çiseleme ya da yağmur biçiminde olmasına karşın diğerleri, şimşek ve fırtınaları içerebilmektedir.

Benzer biçimde çatışmalarda insanlar arasındaki fırtınalardır. Çatışmalar insan ilişkilerinin doğal ve kaçınılmaz parçalarıdır. Çatışmaların şiddeti basit kurgınlıklardan, çok şiddetli hayati tehlikelere kadar giden bir boyutta olabilmektedir. Kişiler arası fırtınaları yönetebilmek için çatışmalar hakkında bazı şeyler bilinmelidir.

1. Öncelikle çatışmanın ne olup ne olmadığı anlaşılmalıdır: Çatışmalar karşılıklı mücadeleyi, anlaşmazlığı, tartışmayı, kavgayı ve çekişmeyi içerebilir. Daha açık bir ifade ile çatışma, bir kişinin hedeflerine ulaşmak için gösterdiği eylemleri ve atımları, bir başka kişinin hedeflerine ulaşmak için gösterdiği eylem ve atımları engellerse, bloke ederse ya da bozarsa ortaya çıkar.
2. Çatışmanın hayatın doğal bir parçası olduğu; bu nedenle yüzleşerek ve yapıcı yollarla çözülmesi gerektiği kabul edilmelidir, çatışmanın hayatın dışına çıkarılması, yerkürenin eksenini etrafında dönmesinin engellenmesi gibi bir olaydır. Ne yaparsak yapalım çatışma olacaktır Çatışma daha sıklıkla amacımız olduğunda bunu savunduğumuzda ve değer verdiğimiz ilişkilere girmek istediğimizde ortaya çıkar.
3. Çatışma her günkü yaşamın bir parçasıdır. Çatışma ne olumlu ne de olumsuzdur. Çatışma hem olumlu hem de olumsuz yollarla yönetilebilir. Çatışmaya gösterilen yanıt olumlu ya da olumsuzdur.
4. Çatışmaların yapıcıyı yoksa yıkıcı mı olduğunu çatışmanın kendisi değil, çatışmaları çözmek için seçtiğimiz yol belirler.
5. Eğer çatışmalar yapıcı olarak yönetilmek isteniyorsa herkes aynı işlem basamaklarını kullanmalı ve bunların kullanımında beceri kazanmalıdır. Okulda herkes aynı işlem basamaklarını kullanarak çatışmalarını çözmelidir.
6. Çatışma yönetimi bir defa öğrenildi mi sizinle birlikte her yere gider ve her ilişkiye dahil olur Çatışmaların becerikli bir biçimde nasıl çözüleceğinin bilinmesi sizin kariyerinizdeki başarınız ile arkadaşlarınız ve meslektaşlarınız ile daha kaliteli ilişkilere girmeniz ve mutlu olmanıza katkıda bulunur.

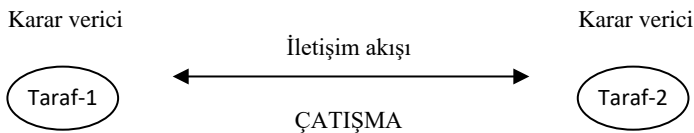
## ÇATIŞMALARIN YARARLARI

Her çatışma yıkıcı ve yapıcı sonuçların ortaya çıkmasına ilişkin bir potansiyel taşıır. Çatışmalar yıkıcı olarak çözüldüğünde kızgınlık, öfke, düşmanlık ve şiddet duyguları yaratır, acıya ve üzüntüye yol açar. Çatışma ayrılık kavga ya da hukuksal bir dava ile sona erebilir. Buna karşın çatışma bir çok önemli ve olumlu sonuçlar için de potansiyele sahiptir.

1. Çatışmalar problemlerimizi çözmek için bizlere hem enerji verir hem de motive eder.
2. Çatışmalar sizin nasıl bir değişime gereksiniminiz olduğunu belirler. İşlevsiz ve yararsız davranış örüntüleri çatışmalar tarafından tanımlanır ve göz önüne getirilir.

3. Çatışmalar sizin neyi önemseydiğinizi belirler. İnsanlar sadece değer verdikleri istekler ve hedefler için savaşır. İnsanlar değer verdikleri ve önemseydikleri kişiler için daha şiddetli ve sıklıkla kavga ederler. Hedeflerinize çok adanmış iseniz, daha sık ve şiddetli çatışmalar yaşamaz olursunuz.
4. Çatışmalar sizin ve diğer kişinin kim olduğunu ve değerlerinizin ne olduğunu belirler. Çatışmalar yoluyla kimliklerimizi ve kişiliklerimizi geliştiririz.
5. Çatışmaların yapıcı çözümü, ilişkileri güvenme duygularından ve diğer kişiye yönelik tikslenme duygularından korur.
6. Çatışmaların birlikte çözülmesiyle, kişilerin kendilerine olan güveni artar ve ilişkileri güçlendirir.
7. Çatışmaların çözümü depresyonu engeller. Çatışmaların yapıcı çözümü öfke, kızgınlık, anksiyete, güvensizlik algısı ve üzüntü gibi insanın içinde tuttuğu zaman davranış bozukluklarına neden olan duygulardan kurtulmasını sağlar.
8. Çatışma sosyal değişim ve kişisel gelişim için olumlu bir güçtür.
9. Çatışma çözümü bir eğlencedir. Çatışma içinde bulunma insanların sıkılmışlık duygularını azaltır, yeni hedefler oluşturmasını sağlar, eyleme geçmesi için güdüler ve gereksinimleri doğrultusunda hareket etmek için uyarır. Çatışmalar tamamıyla ortadan kalkarsa yaşam inanılmayacak kadar sıkıcı olabilir.
10. Çatışmaların yapıcı çözümü, taraflarının kendi öz değerlerine ilişkin bilgilerini güçlendirerek, karşılaştıkları her türlü güçle dış bir zorlama olmaksızın başa çıkabilme becerisini geliştirir.
11. Çatışmaların yapıcı çözümü, kişinin kendisinin dışına çıkarak diğer kişileri onların bakış açısından anlama becerisini geliştirir. Bu duanın çatışmanın taraflarının insan olarak doğasında bulunan kendi özlerini ve diğer kişiye ilişkin merhamet ve şefkat duyma kapasitelerini ve becerilerini güçlendirir.
12. Eğer yukarıda sayılanlar gerçekleştirilirse, çatışmaya karşı yöneltilen yanıtlar bireyi korkulu, savunmacı ve ben merkezli olmaktan çıkarıp kendine güvenen ve diğer kişiye yönelik sevgi, merhamet ve şefkat duyan bireyler haline dönüştürecektir. Bu yönüyle çatışmaların yapıcı çözümü bir toplumun da bütünsel olarak dönüşümüne ilişkin bir katkı olarak da görülmektedir.

### ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİ

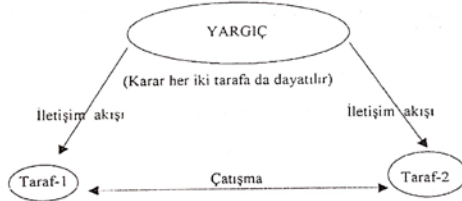




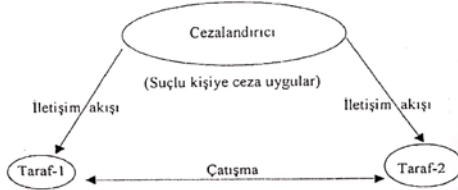
Figür 1: Problem çözme tartışması



Figür 2: Arabuluculuk



Figür 3: Yargıçlık



## ÇATIŞMA ÇÖZÜM STRATEJİLERİNİN SONUÇLARI

Çatışmalar YIKICI olarak yönetildiğinde

(Kaybet-kaybet yaklaşımı, kazan-kaybet yaklaşımı)

Kızgınlık, düşmanlık, şiddet, acı üzüntü, ayrılık, kavga, anksiyete, yalnızlık, üretimsizlik, stres, yüksek kan basıncı, yorgunluk, dağınıklık ve kaçma gibi duygular ortaya çıkmaktadır.

Çatışmalar YAPICI olarak yönetildiğinde (Kazan-kazan yaklaşımı)	Rahatlık ya da rahatlama, neşe ve mutluluk, açıklık, etkililik ve başarı duygusu, güçlülük duygusu, gelişim duygusu, takım çalışması, barış, sağlıklılık ve canlılık, deliksiz uyku, ferahlama, doyum, ilişkinin güçlenmesi, ilerleme duygusu, birbirinden hoşlanma ve olası çatışmalara yönelik yapıcı olarak çözebilme becerisi
---	---

## ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜNDE 'PROBLEM ÇÖZME TARTIŞMALARI'

Tartışma benzer ya da farklı çıkar ve gereksinmelere sahip ve ortak anlaşmaya varmak isteyen kişilerin birlikte çalıştıkları bir süreçtir. Temel olarak iki tür tartışma vardır:

- ✓ Kazan-kayıbet tartışmaları.
- ✓ Kazan-kazan (problem çözme) tartışmaları.

Kişiler ya sadece kazanmak ya da problemi çözmek için tartışmaya girerler. Her ikisi de farklı koşullarda uygundur.

### KAZAN-KAYBET TARTIŞMALARI

- ✓ Kazan-kayıbet tartışmalarında hedef, diğer kişinin gereksinim ve çıkarları göz ardı edilerek kendi çıkarlarına en uygun anlaşmaya varmaktır.
- ✓ Diğer kişiyle olan ilişkiniz önemli değilse ve sizin hedefleriniz sizin için çok önemli ise tartışmaya kazanmak için girersiniz.
- ✓ Bu tür durumlardaki tartışmalarda temel amaç diğer kişinin üzerinde avantaj kazanmaktır. Bu nedenle tartışmaya kazanmak için girilir.
- ✓ Bu tür durumlardaki en büyük 2 hata şunlardır: S Diğer kişiye asla bağımlı olunmadığı düşüncesi ve
- ✓ Çatışmanın karşılıklı çözülebilecek ortak bir problem biçiminde tanımlanmamasıdır.

İnsanın yaşamında tartıştığı kişiyle asla tekrar bir araya gelmediği çok az durum söz konusudur. İnsan çoğunlukla problem çözme tartışmalarına yönelmek ister.

### KAZAN-KAZAN (PROBLEM ÇÖZME) TARTIŞMALARI

İnsanlar çatışma içerisinde oldukları kişilerle gelecekte defalarca, tekrar tekrar birlikte çalışacaklar ve etkileşime gireceklerdir. Bu nedenle tartışmalarda en temel kural, tartışma asla tek başına kazanımla sonlandırılmamalıdır.

Aksi takdirde kişiler gelecekte çok dikkatli olmak zorundadır. Tek taraflı kazanç bir tarafın diğer tarafa hükmetmesine neden olduğu için dengeli ve uzun erimli olmayacaktır. Genellikle ilişkiye zarar verecektir.

Çatışmalar çözümlenirken kısa dönemli çıkarlar ve gereksinimler üzerine odaklanılmamalıdır. Çatışmalar, her iki taraf içinde doyumlu olarak çözülecek ortak problem olarak görülmelidir.

Problem çözmeye tartışmalarında hedef, tartışmaya katılan herkesin kazanç sağladığı ortak anlaşmayı keşfetmektir. Bu tür anlaşmalar yapıcı çözümler olarak değerlendirilir. Çünkü,

- ✓ Her iki tarafın çıkarları göz önünde bulundurulur ve anlaşmaya varmak için direnç azaltılır.
- ✓ Ortak kazançlar maksimize edildiği için çok dengelidir.
- ✓ Taraflar arasındaki ilişkiyi güçlendirir.
- ✓ Tarafların üyesi olduğu grupların ilişkilerine katkıda bulunur. Örneğin okul öğrencilerin ve öğretmenlerin çatışmalarını yapıcı olarak çözmelerinden daima kazanç sağlayacaktır.

## **I. ÇATIŞMALARDA KAZAN-KAZAN (PROBLEM ÇÖZME) TARTIŞMALARI**

1. Ne istediğini açıkça söyleme ve tanımlama: 'bu kitabı şimdi ben kullanmak istiyorum.' Bu süreç iyi bir iletişim becerisini ve çatışmanın küçük parçalar biçiminde tanımlanmasını içerir.
2. Ne hissettiğini söyleme ve tanımlama: 'Engellendim'. Çatışan kişiler ne hissettiklerini anlamalılar ve duygularını açık, net ve doğru bir biçimde iletmelidirler
3. Kişiler istemlerinin ve duygularının nedenlerini söylemeli ve tanımlamalıdır: 'Bu kitabı bir saattir sen kullanıyorsun. Eğer bu kitabı şimdi kullanmazsam ödevimi zamanında bitiremeyeceğim. Uzun süre beklemek benim için engelleyici olmaktadır.'
4. Kendini ötekinin yerine koyma, ötekinin ne istediğini, ne hissettiğini ve bu iki duygunun nedenlerini anlama ve özetleme: 'Senin söylediklerinden benim anladığım şudur: .....'. Bu durum çatışmanın öteki kişinin perspektifinden sorunun anlaşılmasını ve aynı anda her iki taraftan da sorunun görülebilmesini içerir.
5. Çatışmanın her iki tarafının da ortak kazançlarını arttıran çözüm planlarının bulunması ve kavranması: 'Plan A: ....., Plan B: ....., Plan C: ....., '. Bu süreç çatışmanın her iki tarafının da çıkarlarını arttıran ve problemi çözen yaratıcı seçenekleri olan anlaşmanın üretilmesini kapsar.
6. El sıkışarak ortak anlaşmanın formüle edilmesi ve uygulanmasına yönelik akılcı eylem planının seçimi. 'Haydi Plan B'de hemfikir olalım'. Anlaşma ortak çıkarların artırılmasını çatışan tarafların birlikte işbirliği içinde çalışabilmesini güçlendirmesi ve gelecekte çatışmaların yapıcı bir biçimde çözümlenmesini sağlamalıdır.

## **PROBLEM ÇÖZME TARTIŞMASININ BASAMAKLARI**

İletişim akış yönü

**BARIŞ**

**ERDEM**

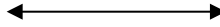
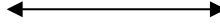
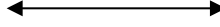
1. Bu konudaki isteklerim şunlardır:

2. Bu konudaki duygularım şunlardır:

3. İsteklerimin ve duygularımın nedenleri şunlardır:

4. Benim senin isteklerinden, duygularından ve bunların nedenlerinden anladıklarım şunlardır.

5. Ortak problemimizin çözümü için gereken seçenekler şunlardır:



1. Bu konudaki isteklerim şunlardır:

2. Bu konudaki duygularım şunlardır:

3. İsteklerimin ve duygularımın nedenleri şunlardır:

4. Benim senin isteklerinden, duygularından ve bunların nedenlerinden anladıklarım şunlardır.

5. Ortak problemimizin çözümü için gereken seçenekler şunlardır:

6. Anlaşma (kazan-kazan)

### **ÇATIŞMALARIN ÇÖZÜMÜNDE HATIRLANMASI GEREKEN İPUÇLARI**

1. Her iki tarafında çatışması var: Her iki tarafta çatışmayı çözmek için birlikte çalışmalıdır. Çatışmalar düşman gibi değil bir arkadaş gibi çözülmelidir.
2. Çatışmanın her iki tarafının da istekleri vardır: Her iki tarafta isteklerini bildirme hakkına sahiptir. Çatışmanın yapıcı olarak çözümü için her iki tarafta isteklerini dürüstçe ifade etmelidir.
3. Çatışmanın her iki tarafının da çatışmayla ilgili duyguları vardır: Çatışmanın her iki tarafı da çatışmayı yapıcı olarak çözmek için duygularını açıkça belirtmelidir. Engellenme, kızgınlık, incinme, korku ya da üzüntü duygularının içinde saklanması sadece çatışmanın daha da güçleşmesine neden olur.
4. Çatışmanın her iki tarafının da duygularının ve isteklerinin nedenleri vardır. Çatışmanın her iki tarafına da duygularının ve isteklerinin nedenleri sorulmalı ve tarafların birbirlerinin istekleri, duyguları ile bunlarının nedenlerinin diğerinin tarafından görmesi sağlanmalıdır.
5. Çatışmanın her iki tarafı da sorunu, diğer kişinin tarafından görebilmelidir: Çatışmanın yapıcı olarak çözümü için taraflar probleme her iki kişinin de bulunduğu noktadan bakabilmelidir.
6. Tarafların her ikisi de hem kendi çıkarlarını hem de diğerinin çıkarlarını arttırmak için akılcı ve adaletli anlaşmanın olası çözüm seçeneklerini sunmalıdır: Akılcı ve adaletli çözüm stratejileri her iki tarafı da mutlu eder.
7. Çatışmanın her iki tarafı da her iki tarafa da uygun olan seçeneği seçmelidir: Karşılıklı kabul görmeyen çözüm seçenekleri bir tarafı mutlu ederken karşı tarafın mutsuzluğuna neden olur.

### **KARŞILIKLI KAZANÇ İÇİN (KAZAN-KAZAN) TARTIŞMA**

Çatışmanın konusu: .....

<b>BARIŞ</b>	<b>ERDEM</b>
1. Bu konudaki isteklerim ve nedenleri şunlardır:	1. Bu konudaki isteklerim ve nedenleri şunlardır:
2. Bu konudaki duygularım ve nedenleri şunlardır:	2. Bu konudaki duygularım ve nedenleri şunlardır:
3. Benim senin isteklerinden, duygularından ve bunların nedenlerinden anladıklarım şunlardır:	3. Benim senin isteklerinden, duygularından ve bunların nedenlerinden anladıklarım şunlardır:
4. Problemin çözümü için gereken seçenekler şunlardır:	4. Problemin çözümü için gereken seçenekler şunlardır:
5. Anlaşma	

## **II. ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜNDE ARABULUCULUK YAKLAŞIMI**

Arabulucu, iki veya daha fazla kişinin aralarındaki çatışmayı çözerken, yardım aldıkları nötr bir kişidir. Arabulucu çatışmanın taraflarına problem çözme tartışmalarının basamaklarını takip etmelerinde destek olur. Dolayısıyla, taraflar kabul edilebilir, çalışabilir ve adaletli anlaşmaya ulaşır.

Arabulucu çatışmanın taraflarına ne yapacaklarını, kimin haklı ya da haksız olduğunu ya da yaşanan durumda ne tür davranışlar göstermeleri gerektiğini söylemez. Arabulucu sadece çatışmanın çözümünü kolaylaştırıcıdır ve taraflar üzerinde herhangi bir resmi güce sahip değildir.

Arabuluculuk tarafsız, nötr, üçüncü bir kişinin desteğiyle, iki veya daha fazla kişinin yapıcı çözüme ulaşmak için yaptıkları problem çözme tartışmasının hayata geçmesiyle gerçekleşir.

Arabuluculuk problem çözme tartışmalarının bir aşama ilerisidir ve aynı zamanda etkili ve yeterli tartışmaları ilerletmek için stratejiler toplamıdır.

## **ARABULUCULUK NASIL YAPILMALIDIR**

Problem çözme tartışmalarında olduğu gibi, arabuluculukta da belirli işlem basamakları ve bu basamaklarda beceri ve yeterlik gerekmektedir. Bu işlem basamakları şunlardır:



- I. Saldırganlığın sonlandırılması: Kavga'nın ya da yıkıcı tartışmaların sonlandırılması ve tarafların sakinleşmesinin sağlanması.
- II. Çatışmanın her iki tarafının da arabulucu desteği almak istediklerini belirtmesi: Bu basamakta taraflar samimiyet ve içtenlikle tartışmak için arabulucudan destek almak istediklerini belirtmelidir. Arabulucu, bu süreçte arabuluculuk sürecini tanıtır, kuralları belirtir ve kendini tanıtır.
- III. Altı basamaklı problem çözme (kazan-kazan) tartışmalarının kolaylaştırılması.
  1. Birbirine karşılıklı ne istediğini açıklama.
  2. Birbirine karşılıklı ne hissettiğini açıklama.
  3. Birbirine karşılıklı isteklerinin ve duygularının nedenlerini açıklama.
  4. Diğeri'nin yerine kendi koyma. Böylece, kişi diğeri'nin isteklerini, duygularını ve bunların nedenlerini diğeri'nin bulunduğu noktadan görerek anlayacak ve sunacaktır.
  5. Karşılıklı, her iki tarafın avantajına olan en azından 3 çözüm seçeneğinin üretilmesi.
  6. Akılcı anlaşmaya ulaşma ve el sıkışma.
- IV. Anlaşmanın resmileştirilmesi: Anlaşma, bir kontrat haline getirilerek somutlaştırılmalıdır. Çatışmanın tarafları, almış oldukları son karara uyma konusunda hemfikir olmak durumundadır. Arabulucu, anlaşma kontratını saklamakla sorumludur.

### **I. ADIM: SALDIRGANLIĞIN SONLANDIRILMASI**

Arabuluculuk, tarafların arasındaki saldırganlığın sona erdirilmesi ve yeteri kadar sakinleşmelerinden sonra başlar. Dolayısıyla, yapıcı problem çözme tartışmaları gerçekleştirilebilir.

1. Saldırganlığın kesilmesi:
2. Saldırgan kişilerin sakinleştirilmesi: Tarafların kısa bir süre kavga ettikleri mekandan uzaklaştırılmaları, yoğun duygularının dağıtılması bakımından oldukça faydalıdır. Tarafların sakinleştirilmesi için belirli işlemler uygulanabilir.
  - a) Sakinleşme köşesi: Kavga eden kişiler sakinleşmeleri (cezalandırma değil) için sınıfın bir köşesine gönderilebilir. Kişi, sakinleştikten sonra bu köşeyi terkedip oturma odasına dönebilir
  - b) Derin nefes alma: Derin nefes alma kişiyi sakinleştirir ve rahatlatır.
    - ✓ 10" a kadar sayarken yavaş ve derin nefes alınıp verilir Bu eylem tekrar tekrar sakinleşinceye kadar tekrarlanır.
    - ✓ Tüm kaslar gerilir ve derin nefes alınıp verilir. Tüm kaslar gerilir, nefes derince alınıp 5 saniye kadar tutulur Sonrasında çok yavaş olarak 5 saniye içinde, hem dışarı verilir hem de kaslar gevşetilir. Nefes alma ve kas germe, ile nefes verme ve kas gevşetme işlemleri rahatlayınca kadar defalarca denenmelidir.

- ✓ Derin nefes alma ve kasları gevşetme konusunda beceri kazanıldıktan sonra öfkenin ayak parmak uçlarından dışarı salıverildiği düşünülmelidir. Öfkenin ve gerginliğin ayaklardan dışarı atıldığı hissedilmelidir.
- ✓ Kişi fiziksel etkinliklerle bedenini yormaldır. Birkaç yüz metre yürüme, sınav çekme, öfkeden kurtuluncaya kadar herhangi bir yastığa vurma gibi etkinliklerle kişi bedenini rahatlatmalıdır.

Yukarıda sayılan sakinleşme etkinlikleriyle çatışma çözülmez, ertelenir ya da artmasına engel olunur. Öğrenciler sakinleştikten sonra arabuluculuğa alınmalıdır.

## II. ADIM: ARABULUCULUĞA KATILMAK İSTENDİĞİNDEN EMİN OLUNMASI

Öğrencilerin saldırgan davranışları sona erdiğinde ve duygusal olarak sakinleştiklerinde, arabuluculuk sürecine başlanabilir. Eğer kişi arabulucudan yardım talep ederse, o kişi arabuluculuk süreci ve problemi yapıcı olarak çözmek için çalışma konusunda hemfikirdir.

- a) ARABULUCULUK MEKANININ DÜZENLENMESİ: Arabuluculuk başlamadan önce, mekanın düzgün, temiz olup olmadığından ve çatışmanın taraflarının arabulucunun karşısında fakat birbirlerinin yüzüne bakacak biçimde oturma yerinin organize edilmesi gerekir. Çatışmanın tarafları arabulucuya değil, birbirlerine bakmaları gerekir.
- b) ARABULUCULUK SURECİ VE KENDİNİ TANITMA: Arabuluculuk sürecine başlandığı zaman, çatışmanın taraflarının arabuluculuk sürecinin ne olduğunu bildiklerinden ve bu sürece katkıda bulunacaklarından emin olunmalıdır. Bu süreçte, bazı bilgiler çatışmanın taraflarına söylenmelidir. Bu bilgiler aşağıdaki başlıkları içermelidir.
  1. Arabulucu kendini tanıtmalı ve tarafların kimliklerini sunmalarını istemelidir.
  2. Arabulucunun ve arabuluculuğun ne olduğu açıklanmalıdır.
    - a) Arabulucu taraf tutmaz ve kimin yanlış ya da doğru olduğuna karar vermez.
    - b) Arabulucu, çatışmanın taraflarına ne yapmaları gerektiğini söylemez.
    - c) Çatışmanın tarafları, birbirleriyle tanışarak (problem çözme tartışmaları) yapıcı çözüme ve akılcı anlaşmaya kendileri karar vermek durumundadır.
    - d) Arabulucu nötr, nesnel ve çatışmanın tüm taraflarına aynı mesafede olan kişidir.
    - e) Arabulucunun rolü, tarafların her ikisini de dinlemek ve 6 basamaklı 'problem çözme tartışma' sürecini kolaylaştırmaktır.
  3. Arabuluculuk için temel kurallar açıklanmalı ve çatışmanın taraflarının uyacağına ilişkin söz alınmalıdır. Bu kurallar şunlardır:
    - a) Problemi çözmeyi kabul etmek.
    - b) Konuşanın sözünü kesmemek.
    - c) Olabildiğince dürüst ve samimi olmak.
    - d) Ulaşılan anlaşmanın uygulanacağına ilişkin söz vermek.

e) Arabuluculuk sürecinde söylenen her şey gizli kalacaktır.

### III. ADIM: ALTI BASAMAKLI PROBLEM ÇÖZME (KAZAN-KAZAN) TARTIŞMASININ KOLAYLAŞTIRILMASI

Saldırgan davranışlar sona erip öğrenciler sakinleştikten ve taraflar arabuluculuk sürecine uyacaklarını belirttikten sonra, arabulucunun desteğiyle problem çözme tartışmalarına başlanabilir. Arabulucu çatışma içinde olan öğrencileri problem çözme tartışmalarını gerçekleştirmeleri için bir köprü'nün iki başına alır. Çatışmanın tarafları sırayla şu işlemleri yerine getirir:

1. Yaşanan çatışmanın ne olduğunun anlaşılması
2. Ne istediklerinin ve niçin istediklerinin belirtilmesi.
3. Ne hissettiklerinin ve nedenlerinin belirtilmesi.
4. Taraflar sırayla diğerinin konumuna kendilerini koyarak diğer tarafın isteklerinden, duygularından ve bunların nedenlerinden anlamış olduklarını belirtirler.
5. Çatışmanın her iki tarafının da kazancına olan olası anlaşma seçeneklerinin yaratılması.
6. Çözüm seçeneklerinden birinin tercih edilmesi ve akılcı anlaşmaya ulaşma.

### ARABULUCULUK FORMU

Tarih: .....

Çatışmanın konusu: .....

Arabulucu: .....

İmza: .....

Çatışmanın tarafları: .....

	Bariş	Erdem
Problem nedir?		
İstekler ve nedenleri		
Duygular ve nedenleri		

Diğerinin İsteklerinin, duygularının ve bunların nedenlerinin anlaşılması		
Kazan-kazan için çözüm seçenekleri		
Anlaşma (kazan-kazan)		
İmza		
Anlaşmanın takip sonucu		

## 1. ÇATIŞMANIN TARAFLARININ NE YAŞADIKLARINI BELİRTMELERİNE YARDIMCI OLMA

Arabulucu çatışmayı daha da ılıttırmayacak biçimde tarafların ne yaşadıklarını belirtmelerini sağlar. Bu süreçte arabulucu aşağıdaki işlemleri yerine getirir.

Arabulucu,

- Arabulucu Barış'a ne olduğunu sorar. Barış, Erdem'in yüzüne ve gözlerine bakarak ne yaşandığını açıklar. (Arabulucu bu sırada duyduklarını arabuluculuk formuna kaydeder).
- Arabulucu Barış'ın söylediklerinden anladığını kendi cümleleriyle Barış'a tekrar iletir.
- Arabulucu Erdem'e ne olduğunu sorar. Erdem, Barış'ın yüzüne ve gözlerine bakarak ne yaşandığını açıklar. (Arabulucu bu sırada duyduklarını arabuluculuk formuna kaydeder).
- Arabulucu Erdem'in söylediklerinden anladığını kendi cümleleriyle Erdem'e tekrar iletir.

## 2. ÇATIŞMANIN TARAFLARININ NE İSTEDİKLERİNİ BELİRTMELERİNE YARDIMCI OLMA

Arabulucu çatışmayı daha da arttırmayacak biçimde tarafların isteklerini ve nedenlerini belirtmelerini sağlar. Bu süreçte arabulucu aşağıdaki işlemleri yerine getirir.

Arabulucu,

- Arabulucu Barış'a ne istediğini ve bunu niçin istediğini sorar. Barış, Erdem'in yüzüne ve gözlerine bakarak hem ne istediğini hem de niçin istediğini açıklar. (Arabulucu bu sırada duyduklarını arabuluculuk formuna kaydeder).
- Arabulucu Barış'ın söylediklerinden anladığını kendi cümleleriyle Barış'a tekrar iletir.

- c) Arabulucu Erdem'e ne istediğini ve bunu niçin istediğini sorar. Erdem, Barış'ın yüzüne ve gözlerine bakarak hem ne istediğini hem de niçin istediğini açıklar. (Arabulucu bu sırada duyduklarını arabuluculuk formuna kaydeder).
- d) Arabulucu Erdem'in söylediklerinden anladığını kendi cümleleriyle Erdem'e tekrar iletir.

### **3. TARAFLARIN DUYGULARINI AÇIKLAMASINA YARDIMCI OLMA**

Sıklıkla çatışmanın tarafları ne hissettiklerinin farkında değildir. Arabulucu taraflara diğer kişiyi suçlamadan ve karalamadan ne hissettiklerini keşfetmelerine ve bunu tanımlamalarına katkıda bulunur.

Sıklıkla taraflar birbirlerine kızgındırlar ve aralarındaki tartışmalar başarısız olduğu için engellenme içerisindedirler. Bundan dolayı, taraflar cümlelerinde kızgın ifadeleri sıklıkla kullanabilirler. Bu süreçte, arabulucu taraflar birbirine lakap takmalarını ve karalamalarını engellemelidir.

Taraflar sıklıkla arabulucunun kendilerini haklı, diğerini haksız olarak kabul etmesini ister. Bu nedenle taraf tutması için arabulucuya baskı gelir. Bu süreçte, arabulucunun en önemli becerisi taraf tutmadan nötr kalabilmesidir. Arabulucu, cümlelerini değerlendirme, yargılama ve eleştirme öğelerini barındırmadan nötr olarak yapılandırmalıdır.

- a) Arabulucu Barış'a ne hissettiğini sorar. Barış, Erdem'in yüzüne ve gözlerine bakarak duygularını belirtir. (Arabulucu bu sırada duyduklarını arabuluculuk formuna kaydeder).
- b) Arabulucu Barış'ın söylediklerinden anladığını, kendi cümleleriyle Barış'a tekrar iletir.
- c) Arabulucu Erdem'e ne hissettiğini sorar. Erdem, Barış'ın yüzüne ve gözlerine bakarak duygularını belirtir. (Arabulucu bu sırada duyduklarını arabuluculuk formuna kaydeder).
- d) Arabulucu Erdem'in söylediklerinden anladığını, kendi cümleleriyle Erdem'e tekrar iletir.

### **4. ÇATIŞMANIN TARAFLARINA KENDİLERİNİ BİRBİRLERİNİN VERİNE KOVMALARINA YARDIMCI OLMA**

Çatışmanın her iki tarafının da uygun anlaşmaya ulaşması ancak tarafların birbirinin perspektifini anlamasıyla gerçekleşir. Çoğu zamanda taraflardan birisi diğerinin niçin üzgün olduğunu anlamayabilir. Bu nedenle, taraflar birbirlerinin yerine kendilerini koymalıdır. Dolayısıyla diğer tarafın gerçeği, onun bulunduğu noktadan görülmeye çalışılmalıdır.

Bu süreçte arabulucunun rolü çatışmanın her iki tarafına da aşağıdaki soruları sormaktır.

- a) Arabulucu Barış'a Erdem'in isteklerinden, duygularından ve bunların nedenlerinden anlamış olduklarını, Erdem'in yüzüne ve gözlerine bakarak belirtmesini ister. (Arabulucu bu sırada duyduklarını arabuluculuk formuna kaydeder).

- b) Arabulucu Erdem'e Barış'ın onu doğru anlayıp anlamadığını sorar. Eğer Barış Erdem'i doğru anlamamışsa durum düzeltilmeye çalışılır.
- c) Arabulucu Erdem'e Barış'ın isteklerinden, duygularından ve bunların nedenlerinden anlamış olduklarını Barış'ın **yüzüne ve gözlerine** bakarak belirtmesini ister. (Arabulucu bu sırada duyduklarını arabuluculuk formuna kaydeder).
- d) Arabulucu Barış'a Erdem'in onu doğru anlayıp anlamadığını sorar. Eğer Erdem Barış'ı doğru anlamamışsa durum düzeltilmeye çalışılır.

## 5. ÇATIŞMANIN TARAFLARININ HER İKİ TARAFIN KAZANCINA OLAN ÇÖZÜM SEÇENEKLERİNİ ÜRETMELERİNDE YARDIMCI OLMA

Arabulucunun işi, tarafların çatışmalarını çözmek değildir. Bunun aksine tarafların kendi yarattıkları problemlerini, yine kendilerinin çözmelerine yardımcı olmaktır, tarafların çatışmalarında en doğru ve geçerli çözüm yine tarafların kendi çözümleridir. Arabulucunun (tarafların) rolü öneri vermek değildir. Arabuluculuk sürecinde arabulucunun rolü, taraflara yardımcı olmaktır.

Bunlar:

- a) Problemin yaratıcı ve yapıcı çözümlerinin önündeki engelleri ortadan kaldırmaktır. Engeller tek taraflı kazanç, hemen yargılayıcı olma, tek doğruyu arama, savunmacı ve statükoçu olma biçiminde görülebilir.
- b) Çatışmanın her iki tarafının kazancına olan çözüm seçeneklerinin yaratılmasını kolaylaştırmaktır.
- c) Her bir çözüm seçeneğinin avantaj ve dezavantajlarını gerçekçi olarak değerlendirmektir.

Her iki Tarafın Kazançlarını Arttıran Çözüm Seçeneklerinin Üretilmesi: Arabulucunun rolü, tarafların çatışmaya ilişkin herkesin çıkarına olan en azından 3 çözüm seçeneğini geliştirmelerine yardımcı olmaktır. Arabulucu hiçbir zaman tarafların mantıksız, aptalca, basit gibi aşağılayıcı değerlendirmelerde bulunmaz. Arabulucu asla anlaşmanın ne olabileceğini taraflara söylemez.

Tarafların en azından 3 çözüm seçeneğini geliştirmelerinde, arabulucunun yardımları şu şekilde sıralanabilir: Arabulucu;

1. Belirli bir çözüme ilişkin kilitlenmeyi önler.
2. Problemin çözümü için değişik fikirlerin yaratılmasını sağlar
3. Tarafları geçmişe değil geleceğe odaklaştırmalıdır. Gelecek yönelimli anlaşmalar kimsenin hatalı olup olmadığıyla ilgilenmez.
4. Çatışmanın çözümünden herkesin ne kazanıp ne kaybedeceği vurgulayarak çözüme ilişkin güdüyü artırır.

## **6. ÇATIŞMANIN TARAFLARININ AKILCI ANLAŞMAYA VARMALARINA YARDIMCI OLMA:**

Arbuluculuk sürecinin temel hedefi, akılcı anlaşmaya varmaktır. Akılcı anlaşma, çatışmanın tüm taraflarına uygun olan anlaşmadır. Akılcı anlaşma tarafların birlikte çalışabilme becerilerini pekiştirmeli ve gelecekte karşılaşılabilecekleri olası çatışmaları yapıcı olarak çözebilme becerilerini geliştirmelidir.

## **IV. ANLAŞMANIN RESMİLEŞTİRİLMESİ**

Arbuluculuk sürecinde anlaşmaya ulaşıldığı zaman arabulucu arabuluculuk formunu doldurur ve hem arabulucu hem de çatışmanın tarafları formu imzalar. Bu imzalar, tarafların varılan anlaşmaya uyacaklarının teminatıdır. Arabulucu doldurulan formu saklamak ve varılan anlaşmaya uyulup uyulmadığını takip etmek durumundadır. Eğer anlaşma bozulursa arabulucu tarafları, tekrar problem çözme tartışmalarına davet eder.