

ARABULUCULUK HİZMET SÖZLEŞMESİ, ARABULUCUNUN AÇILIŞ KONUŞMASI VE İLERİ DÜZEYDE SORU SORMA TEKNİKLERİ¹

1- ARABULUCULUK HİZMET SÖZLEŞMESİ

Bu sözleşmenin anahtar amaçları aşağıdadır:

- **Bilgilendirmek**
- **Yönetim Beklentilerini Karşılama**
- **Korumak**
- **Öneride Bulunmaktır.**

Yukarıdaki hususlara ilave edilecek temel unsurlar aşağıda yer aldığı şekildedir:

- Taraflar (Tarafların sıfatlarının tespiti),
- Uyuşmazlığın tanımlanması veya kapsamının belirlenmesi,
- Arabuluculuk İlkeleri,
- Arabuluculuk Yol Haritası,
- Gizlilik,
- Maliyet ve ücretler,
- Zaman ve yer
- Yetkilendirme
- Anlaşma metni

2- ARABULUCUNUN AÇILIŞ KONUŞMASININ AMAÇLARI

- Katılımcılar süreçte rahat olmalıdırlar.
 - Arabulucu sürecin nasıl işleyeceği hakkında bilgi verecektir.
 - Bu süreçte anlaşma zorunluluğu bulunmadığı hakkında taraflara bilgi verecektir.
 - Tarafsızlığı tanımlayacaktır.
- Taraflar arabulucuya güvenmelidir.
- Taraflar arabulucunun emin ve empati yapabilen bir görünüme haiz olduğunu düşünmelidir.
- Taraflar katkı yapmaya hazır olmalıdırlar.
- Açılış konuşmasında tarafların açık isimleri ve hazır bulunanlarla yakınlıkları ya da temsil düzeyleri belirtilmelidir.
 - Bu hususta tarafların isim ve soyadları,
 - Unvanları

- Bireysel olarak her bir tarafla olan yakınlık veya temsil ilişkilerinin açıkça ifade edilmesine dikkat edilmelidir.
- Karar vericilerin tanımlanması,
 - Bilhassa gereken kararın alınabilmesi için yetkilendirilmeleri gereklidir.
- Arabulucunun hangi vasıflara sahip olduğu belirtilmelidir.
- Arabuluculuğun ne olduğu anlatılmalıdır.
 - İhtiyari ve
 - Esnek bir yöntem olduğu,
- Arabulucunun Rolü
 - Tarafsız
 - Kolaylaştırıcı bir rolü olduğu,
- Tarafların Rolü,
 - Müvekkilin Rolü,
 - Avukatın Rolü,
 - Diğerlerinin Rolünün açıklanması,
- Gizliliğin anlatılması,
- Sürecin yol haritası çıkarılmalıdır.
 - Arabulucunun kendini tanıtmaması,
 - Taraflarca problemin açıklanması,
 - Toplu bilgilendirme yapılması,
 - Problemin tanımlanması,
 - Problemin çözülmesi: seçeneklerin üretilmesi ve pazarlık edilmesi,
 - Yazılı anlaşma
- Temel hukuki kurallar
 - Zaman sınırlaması var mı?
 - İletişim,
- Koçluk,
- Taahhütler,
 - Sürece ilişkin;
 - Temel kurallar,
- Lojistiğe ilişkin hususlar,
 - Tuvalet, öğlen yemeği vb. hususların ve
- Konuya ilişkin soruların her zaman yanıtlanabileceğinin

belirtilmesi lazımdır.

3- İLERİ DÜZEYDE SORU SORMA TEKNİKLERİ

- Soruların önceden hazırlanması,
- Esnek olması,
- Takip edilebilir olması,
- Özetlenebilir ve çerçevesiz olabilir olması,
- Doğrulanabilir olması

tavsiye edilmektedir.

Bu soruların aşağıdaki hedefleri içermesinin faydalı olacağına inanılmaktadır:

Kontrol

- Herşeyden önce sorduğunuz sorular size bir yetki vermektedir. Bu sorular sizi konuşmanın odağına oturtmaktadır. Siz bir soru sorduğunuzda ve diğerk kişi soruyu yanıtladığında kuvvetli bir sosyal baskı söz konusu olmaktadır.
- Bu sebeple soru sormaya devam ettiğiniz müddetçe süreçle ilgili bilgilendirme durumu söz konusu olmaktadır.

Bilgi Verme

- Bilgilendirme sorulardan beklediğiniz karşısında elde ettiğiniz bir güç/iktidardır. Bilhassa, sorularınızda dikkatli olduğunuzda; sizin taraflar için en iyi arabulucu olmanıza imkan sağlayacak bütün faydalı bilgileri keşfedebilirsiniz.
- Bilgilerin toplanması, parçalı bulmacının yapılması gibidir. Siz bir parça bilgi alırsınız ve bunları yerli yerine koyup, birleştirerek büyük resmi inşa edersiniz. Derinlemesine araştırıcı sorular, ihtiyacınız olan bilgiye yönelik gereken keşfi yapmanız hususunda bilhassa faydalı olacaktır.

Dinleme

- Sorular, konuşmaktan daha çok dinlemek istediğinizde; diğerk kişileri daha çok dinlemek istediğiniz hususlarla ilgili konuşurmaya dair teşvik edici bir işlev görecektir.
- Açık uçlu sorular bu noktada, faydalı olup, kısa sorular, uzun sorulara nazaran daha yol göstericidir. Keza, aktif dinleme, baş sallayarak ve hımm şeklindeki onayın söylenmesi suretiyle ilgili kişinin diğerk kişinin konuşmaya devam etmesini cesaretlendirilmesine yardım etmektedir.

Bağlayıcı

- Sorular, ilgilenilen diğerk kişiler ve hususlar hakkındaki kişisel detayların açığa çıkmasını temin ederek, size onları daha iyi tanıma ve güvenini kazanma fırsatı verir.
- Sorular sormak ve onların yanıtlarına kulak vermek, sizin onlarla ilgilendiğinizi göstermekte ve onların sizinle paylaşmaya niyetli olduklarından daha fazlasının ivedi olarak değış- tokuşuna imkan vermektedir.

İkna Edici

- Soru sorma fazlasıyla sorun yaratıcı veya saldırgan olmadan karşı tarafı ikna etmek için kullanılabilir.
- Örneğin; “**Sokratvari Soru Sorma Tekniği**”, bilgi almaktan ziyade karşı tarafı düşündürmek için tasarlanmış soruların kullanılmasına ilişkindir.
- İşte bu durum bizim arabuluculuk esnasında gerçekleşmesini istediğimiz durumdur.

Seçilmiş Sorular

- **Açık Uçlu Sorular ve Talepler**

- Bilgilerin Toplanması,
- Söylemin cesaretlendirilmesini,
- Cevapların kontrol edilmesini,
- Tarafların açık olmaya teşvik edilmesini,
- Tarafların duygularının açıkça ifade edilmesini

temin etmektedir.

- **Kapalı Sorular**

- Cevapları önermekte,
- Söylemleri sınırlamakta,
- Cevabın kontrolünü kaybettirmektedir.

- **Derinlemesine Araştırıcı Sorular**

- Tarafları ilerleyen süreçte daha özel bilgileri paylaşmaya teşvik etmekte,
- Nüfuz edilmemiş önemli soru ve bilgilere erişebilmek için, derinlemesine araştırıcı soruların kullanılmasına imkan vermektedir.

Derinlemesine araştırıcı sorularda, neden ve nasıl gibi benzer sözcükler kullanılmaktadır.

- **Yönlendirici Sorular**

- Yönlendirici sorular, genellikle arabuluculuğun pozitif bir yönde seyredebilmesi için kullanılmaktadır.
- Yönlendirici sorular, cevapları ile ilgili fikir verebilecek sorulardır.

- **Faydalı Soru Sorma ve Talepte Bulunmaya Dair Bazı Örnekler**

- Bugün burada bana neler aktarabilirsiniz ?
 - Bana bu davayı neden açtığınızı anlatabilir misiniz ?

- Örneğin; siz boşanma davasının işinize etkisine dair endişe duyduğunuzu belirttiniz. Daha fazla ayrıntı verir misiniz ?
- Bununla neyi kastediyorsunuz?
- Ben merak ediyorum.....
- Daha açık olabilir misiniz ?
- Çok faydalı, lütfen devam edin.
- Hangi yolla ?
- Nasıl ?

- **Kavramsal Açıklayıcı Sorular**

- Karşı tarafı gerçekten ne sorduğuz veya düşündüğüz ile ilgili daha fazla düşünmeye sevk eden sorulardır. Burada tavsiye edilen iddiaların/argümanların arkasında kalan hususların açığa çıkarılarak ispat edilmesi için uyumsuzluğu daha detaylı olarak ortaya koyacak daha çok soru tipinin kullanılmasıdır.

- Niçin böyle söylüyorsunuz ?
- Gerçekte neyi kastediyorsunuz ?
- Konuştuğumuz konuya ilişkin nasıl bir bağlantı kurulabilir ?
- Mizacı nedir ?
- Şu an itibariyle hakkında ne biliyoruz ?
- Konuya ilişkin örnek verebilir misiniz ?
- Lütfen başka nasıl ifade edebilirsiniz açıklar mısınız?

- **Derinlemesine Araştırmacı Tahminler**

Derinlemesine araştırmacı tahminler, ortaya atılan iddialara/argümanlara dair önceden yapılan tahminler ve sorgulanmamış fikirlere yönelik düşündürücü bir işlev görmektedir. Bu durum olayın özüne dair tarafların sarsılarak kendilerine getirilmesine ilişkin olup, bu şekilde devam ettirilmesi de tavsiye edilmektedir.

- Biz daha neler öngörebiliriz ya da diğer tahminleriniz nelerdir ?
 - Siz bir tahminde bulunabilir gözüküyorsunuz
 - Bu tahminleri nasıl seçtiniz ?
 - Lütfen neden ve nasıl olduğunu açıklar mısınız ?
 - Eğer.... Olsaydı ne olacaktı ?

- **Derinlemesine Araştırılan Gerekçe, Nedenler ve Delil**

Taraflar aralarındaki ihtilafı gerekçelendirdiklerinde; onlar tarafından yapılan tahminlerden ziyade sebeplerin derinine inilmelidir. İnsanlar genellikle önlerindeki argümanlara dair ya tamamıyla kendi düşünceleri çerçevesinde hareket ederler ya da verdikleri destek, anlaşılabilirliğin yeterli olmadığı durumlara ilişkin olabilmektedir.

Konuya İlişkin Sorular

- Neden böyle oluyor ?
- Böyle söylemenize sebep neydi ?
- Bu hususa ilişkin örnek verebilir misiniz ?
- Sebepler konusunda ne düşünüyorsunuz ?
- Bunun yapısı nasıl belirlenmiştir ?
- Aksi nasıl ispat edilebilirdi ?
- Yukarıdaki soruyla bağlantılı olarak olay neden bu şekilde gerçekleşmiştir ?
- Neden ? (Geçmişin asla tekrar edilmeyeceğine ilişkin sorular sorulmaya devam edilmelidir)

- **Bakış Açısı ve Görünümlere Dair Sorular**

Çoğu iddialar/argümanlar belli bir pozisyona ilişkin olmaktadır. Bu sebepten de söz konusu pozisyona dair bir hamle yapılması tavsiye edilmektedir. Burada eşdeğerde diğer bakış açılarına sahip olduğunun da belirtilmesi tavsiye edilmektedir.

- Bu olaya başka bir açıdan baktığınızda; konu hakkında ne düşünüyorsunuz ?
- Burada konuya ilişkin başka alternatif yollar söz konusu mudur ?
- Neden ? Sizin için gerekli midir ?
- Neden bundan daha iyidir ?
- Konuya ilişkin güçlü ve zayıf yanlar nelerdir ?
- Nasıl ve benzerlik var mıdır ?
- Konuya ilişkin ne söyleyebilecektiniz ?
- Bir karşılaştırma yaptığınızda durum nedir ?

- Konuya diğer bir açıdan bakmanız mümkün mü ve nasıl bakabilirdiniz ?

- **Derinlemesine Dolaylı Anlatımlar ve Sonuçlar**

İddia/argüman, tahmin edilebilen mantıki imaları ifade edebilmelidir. İşbu noktada bunlar mantıklı mıdır ya da talep görür mü ?

Konuya İlişkin Sorular :

- Sonrasında ne oldu ?
- Bu teorinizin sonuçları nelerdir ?
- Nasıl kullanılmıştı ?
- İma edilen hususlar nelerdir ?
- Durumu nasıl etkilemektedir ?
- Daha önceden öğrendiklerinizle tutarlı mıdır ?
- Niçin önemlidir ?
- En iyisi nedir ve neden ?

- **Sorular hakkındaki Sorular**

Bu aşamada, arabulucunun kendi nezdinde bütüncül bir yaklaşımla hareket ederek kendi sorduğu soruları sorgulaması tavsiye edilmektedir. Bir başka ifadeyle arabulucu, bu tip sorular yoluyla kendine yönelik daha saldırgan bir tutum izleyerek sorgulama yapmayı denemelidir. Örneğin; bu hususta top yargıya atılabilir vb.

- Bu soruları sorma sebebiniz nedir ?
- Bu soruyu neden sorduđumu düşünöyorsunuz?
- Anlamlı mı ? ya da neden değil ?
- Sizce daha ne sorabilirdim ?
- Bu husus ne anlama geliyor ?