

Geliş Tarihi:

21.07.2022

Kabul Tarihi:

15.08.2022

Yayımlanma Tarihi:

30.09.2022

Kaynakça Gösterimi: Coşkun, N. (2022). Aile arabuluculuğu uygulama becerileri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Hukuk Sayısı, 21(44)*, 756-785. doi: 10.46928/iticusbe.1146830

AİLE ARABULUCULUĞU UYGULAMA BECERİLERİ ¹

Araştırma

Nihal Coşkun 

Sorumlu Yazar (Correspondence)

avukatnihal@gmail.com

Nihal Coşkun, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Yüksek Lisans öğrencisidir. İstanbul’ da Avukat-Arabulucudur. Arabuluculuk ve uygulama eğitmenidir. “Aile ve Miras Hukukundan Kaynaklanan Nitelikli Hesaplamalar” uzmanlık alanında bilirkişi, Aile Arabuluculuğu Derneği yönetim kurulu üyesi ve AGD üyesidir.

¹Bu makale, İstanbul Ticaret Üniversitesi Özel Hukuk Yüksek Lisans Öğrencisi Nihal Coşkun tarafından hazırlanan “Aile Arabuluculuğu” isimli yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır.

AİLE ARABULUCULUĞU UYGULAMA BECERİLERİ

Nihal Coşkun
avukatnihal@gmail.com

Özet

Etkili bir aile arabulucusunun konusunda bilgili, çatışma çözme becerilerinin gelişmiş, boşanmanın tüm aşamaları konusunda temel bir bilgi ve uyuşmazlığı çözmek için gerekli olabilecek ek uzmanlıklara sahip, aktif bir dinleyici, sabırlı, taraflarla doğru iletişim kurabilen, güven duygusu oluşturabilen, değerlere saygılı, kontrolü elinde tutabilen, tarafların duygusal geçişlerini yönetebilen ve altta yatan ihtiyaçlarını keşfederek onları çözüme doğru taşıyabilen empatiyle ve etkili dinleyebilen ve davranabilen, ayrılık ve boşanmanın sonuçlarını en iyi şekilde ortadan kaldıracabilecek anlaşmaları sağlayabilecek düzeyde iyi bir iletişimci olması önemlidir.

Amaç: Aile arabuluculuğunun uygun uygulama biçiminin nasıl olacağı konusunda bir fikir birliği bulunmasa da bir aile arabulucusunun nasıl “iyi” olacağı ve aynı zamanda hangi becerileri taşıması gerektiği konusunda yapılan araştırmalar bazı noktalara dikkat çekmiştir.

Yöntem: Aile arabulucusunun iyi olabilmesi aile arabuluculuğu becerilerinin gelişmiş olmasını gerektirir. Teori, uygulayıcılara gözlerinin önünde neler olup bittiğini, bu süreçte hangi rolü oynayabilecekleri ve oynamaları gerektiğini ve amaçlanan hedeflere ulaşmak için neler yapabileceklerini anlamaları için bir temel sağlar.

Bulgu: Beceriler süreç içinde sürekli değişkenlik gösterir. Bu becerilerin pratikte etkin kullanımı tam ve eksiksiz entegrasyon gerektirir.

Özgünlük: Arabuluculukta ortaya çıkan aile süreçleri karmaşık olabilir. Aile arabuluculuğu, aile arabulucusunun pek çok disiplini bir arada uygulamasını gerektirir. Aile arabuluculuğunda başarı, uygulayıcıların pratik bilgeliğini gerektirir.

Anahtar Kelimeler: Arabuluculuk, Arabuluculuk Becerileri, Aile Arabuluculuğu, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Terapötik Aile Arabuluculuğu, Arabuluculuk Teknikleri, Aktif Dinleme

JEL Sınıflandırması: K40, K49

FAMILY MEDIATION PRACTICE SKILLS

Abstract

An effective family mediator is knowledgeable, has advanced conflict resolution skills, has basic knowledge of all stages of divorce and additional expertise that may be required to resolve conflict, is an active listener, patient, can communicate correctly with the parties, can create a sense of trust, respects values, has control. It is important to be a good communicator who can keep control of the conversation, manage the emotional transitions of the parties and discover their underlying needs and move them towards a solution, listen and act emphatically and effectively, and able to reach agreements that can best overcome the consequences of separation and divorce.

Objective: Although there is no consensus on the appropriate application of family mediation, research on how a family mediator will be “good” and also what skills they should possess has drawn attention to some points.

Method: Being a good family mediator requires advanced family mediation skills. The theory provides practitioners with a basis to understand what is going on before their eyes, what role they can and should play in this process, and what they can do to achieve their intended goals.

Finding: Skills change constantly in the process. Effective use of these skills in practice requires full and complete integration.

Originality: The family processes that emerge in mediation can be complex. Family mediation requires the family mediator to apply many disciplines together. Success in family mediation requires the practical wisdom of practitioners.

Keywords: Mediation, Mediation Skills, Family Mediation, Alternative Conflict Resolution, Therapeutic Family Mediation, Mediation Techniques, Active Listening

JEL Classification: K40, K49

1. GENEL OLARAK

Aile arabuluculuğunda uygun uygulama biçiminin nasıl olduğu konusunda birkaç istisna dışında bir fikir birliği bulunmamaktadır (DiGrazia. 2016). Arabulucular kültürel farklılıklarla çok ilgilenmezler. Bu nedenle sıralanmış olan beceriler çoğu arabuluculuk süreci için yetersiz kalabilir (Howard H. Irving. 2002).

“Bir arabulucu nasıl iyi olabilir?” (Devinatz. 2018). Arabuluculuk eğitimi alan öğrenciler tarafından sıklıkla sorulan bir sorudur. Arabulucular, çalışmalarını sırasında birçok rolü aynı anda üstlenirler. Her şeyden önce, arabulucular iyi iletişimcilerdir. Bununla birlikte, arabulucu, arabuluculuk süreci boyunca birçok sorumluluğu dengeler (McCorkle, S., & Reese, M. 2019).

Arabuluculuk sürecinin temel taşı etkili bir iletişimdir. Güvenli bir ortam yaratır, saygılı davranışların temel modelini oluşturur. Tarafların duygu ve düşüncelerini doğru biçimde birbirlerine yansıtmasını sağlar. Farklı iletişim biçimleri farklı iletişim süreçlerini doğurur. Arabulucular, dinleme becerileri, taraflara stratejik soru sorma becerileri, yeniden çerçeveleme gibi farklı iletişim becerileri ile süreci yönetir (Folberg, Milne, A., & Salem, P. 2004).

Aile arabuluculuğu, aile terapisi yaklaşımlarıyla, özellikle de kısa, çözüme dayalı aile terapileriyle uyum içindedir. Öyle ki bu iki girişimsel yaklaşımın kavramsal olarak oldukça benzer olduğu düşünülebilir (Favaloro. 1998).

Çoğu zaman, aile terapistleri, bir çiftin ayrılabilceğini ilk öğrenen ve onları aynı danışma odasında en son birlikte gören kişilerdir. Arabuluculuk, bu sisteme uygun bir alternatif sunar çünkü danışanların doğrudan konuşmalarına ve ayrı yaşamlarına doğru hareketlerini tanımlayacak kararları oluşturmalarına yardımcı olunur. Arabuluculuk ve terapi arasında kesin benzerlikler vardır. Arabuluculuk, taraflar arasındaki iletişimi teşvik eder. Etkili ve yansıtıcı dinleme, yeniden çerçeveleme ve güç dengeleme ile birlikte arabulucunun duruşundaki şeffaflık ve iş birliği, arabuluculuk sürecinde faydalı bir şekilde kullanılabilir. Arabuluculuk, kazanmak veya kaybetmek yerine problem çözme sürecidir (KATZ. 2007). Arabuluculuk bir psikoterapi değildir (Erickson. 1997).

Aile arabuluculuğu, ayrılıktan sonra ebeveynlik düzenlemeleri üzerinde anlaşamayan bazı aileler için mahkeme süreçlerine etkili bir alternatiftir. Aile arabuluculuğu, ayrılmış ebeveynlere, çocuklarının çıkarlarına en iyi şekilde hizmet eden, karşılıklı olarak kabul edilebilir bir ortak ebeveynlik anlaşması müzakere etmeleri için profesyonel yardım etmeyi içerir. Aile arabuluculuğu, batı ülkelerinde, ayrılmış ailelerin ebeveynlik için anlaşmalara varmasına yardımcı olmayı amaçlayan yaygın olarak kullanılan bir müdahaledir. Aile terapistleri, arabuluculuk sürecini ve ailelerin sağlıklı ayrı yaşam tarzlarına geçişini destekleyebilirler. Arabuluculuk sürecini ve aile sonuçlarını iyileştirebilecek müdahaleleri anlamak bu ailelerin tüm üyelerine daha iyi destek sağlayabilir ve aynı zamanda

arabuluculuğu daha kapsamlı ve etkili bir uygulama haline getirmeye yardımcı olabilir (Morris, & Halford, W. K. 2014).

Arabulucular, duygusal süreçten geçen eşlere yardımcı olabilir. Taraflarca tarif edildiği şekliyle mevcut durumu taraflara geri yansıtmak ve eşlerin en büyük korkularını ve geleceğe dair umutlarını ortaya koymalarına izin veren kabul edici bir atmosfer sağlamak gibi terapötik tekniklere de başvurabilir. Özel problem çözme davranışını boşanma arabuluculuğunun birincil odak noktası yapan arabulucu, geleceğe yönelik olduğu için danışanların yaşam görevleriyle ayrı ayrı yüzleşme gerçeğini prova etmelerine yardımcı olabilir (Allen Lemmon. 1983).Arabulucular terapötik yöntemleri ve teknikleri kullanarak taraflar arasındaki iletişim engellerini azaltmayı hedefler. Arabulucular ayrıca tarafların birbirlerine duydukları öfkenin kaynağını tanımlamalarına ve oturumlar boyunca öfkelerini kontrol edebilmelerine yardım ederler. Arabulucular, taraflara bilgi, rehberlik, hukuki yardım, iletişim kurma ve iletişim kurma stratejileri sağlar. Terapötik bir yaklaşım izleyen arabulucular aktif ve yönlendirici roller üstlenirler ve tarafların problem çözmelerini engelleyen engellerin belirlenmesine ve yönetilmesine yönelik tartışmalara rehberlik ederler (Schwebel, Gately, D. W., Renner, M. A., & Milburn, T. W. 1994).

Aile arabulucularının etkinliğini araştıran az sayıda çalışma bulunmaktadır. İletişim uzun zamandan beri fikirleri, duyguları sözlü ve sözsüz olarak ileten bir araç olarak nitelendirilmiştir. Yapılan çalışmalarla etkili aile arabulucuların nitelikleri ve özellikleri analiz edildiğinde bilgi, çatışma çözme becerileri, yansıtıcılık ve yanıt verebilirlik olarak dört ana kategori tarafından ele alınmıştır. Deneyim, eğitim, öğretim ve hayat boyu öğrenme ile aile arabulucuları uygulamaya başlamadan önce alanda ilgili nitelikleri edinmelidirler. Aile arabulucuları yasal alanlar, vergiler ve finans dahil olmak üzere boşanmanın tüm alanları hakkında temel bir anlayışa sahip olmalıdır. Çatışma çözme becerileri, anlaşmazlıklarda taraflara yardım etmede çok önemlidir. Çatışma çözme becerileri içinde üç özel alt kategori önemlidir. Sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve uygun ortamın sağlanması. Sözlü iletişimde arabulucu gerçeklik kontrolü, empati, yeniden çerçeveleme, iyi sorgulama yoluyla ilerleme sağlama, iletişim akışını kolaylaştırma ile uygun iletişimi sağlamalıdır. Sözsüz iletişimde ise aktif dinleme, sözsüz katılım sağlama ve sabır gösterme dikkat çekicidir. Aynı zamanda sözsüz iletişim uygun ortamın belirlenmesi dekor, ortam, arabuluculuğun ne zaman uygun olmayacağını bilmek ve gerektiğinde diğer profesyonellere ve topluluk kaynaklarına başvurmayı da bilmeyi gerektirmektedir. Arabulucu taraflara görüşlerini güvenle ifade edebilecekleri bir yer sağlamalıdır. Aile arabulucusu, ne yaptığı, neyi neden yaptığı, yaptığı şeyi nasıl yaptığı ve hedefinin neler olduğu konusunda sürekli olarak kendi kendisine düşünebilmelidir. (Mediation Skills and Techniques 2011). Aile arabulucuları, arabuluculuk sürecine katılan tarafların hem kendilerine hem birbirlerine hem de sürece karşı bilinçli ve yargısız farkındalıkla katılmalarını sağlayabilmelidir. Aile arabulucusu, akışa uyum sağlayabilmeli ve tarafların hedeflerine ulaşmalarına rehber olup aynı zamanda zamanı da iyi yönetebilir ve tarafların acele karar vermiş oldukları hissini ortadan kaldırabilir olmalıdır. Arabuluculuktaki hassasiyet, aile arabulucularının cinsiyet, kültür, güç, normlar veya değerler gibi çeşitliliğe saygı duymasını da

gerektirir. Kombinasyon halinde, bu nitelikler, özellikler ve teknikler, aile arabuluculuğunun etkinliğini anlamak için bütünleşik çerçeveyi oluşturur. Aile arabuluculuğunun etkililiğini yaratan tek bir formül yoktur. Ancak, aile arabuluculuğunun temelini oluşturan aktarılabılır becerilerin, özelliklerin ve tekniklerin bir dizi zengin tanımı yapılabilir. Yani, etkinlik statik bir kavram değildir, dinamiktir, evrilir ve arabulucuların diyalektik gerilimleri akılda tutarak etkinliği geliştirmesini gerektirir. Örneğin arabulucular, hazırlanırken aynı zamanda anda kalmanın, söylenene ve söylenmeyene odaklanmanın, ilişkisel mesajın yanı sıra içerik mesajını da dinlemenin ve bu konuda eğitilip gelişmenin önemli olduğunu bilmelidirler. Bu sınırlı bulgular, profesyoneller ve eğitmenler için, yeni arabulucuların eğitim ve öğretiminde kapsanan becerilerin türünü genişletmenin yanı sıra mevcut arabulucular için beceri setini ve araç kutusunu genişletme fırsatı olarak hizmet eder ve arabuluculara, aile arabuluculuğunun etkinliğini neyin etkilediği, desteklediği ve geliştirdiği konusunda daha küresel ve bütünsel bir tanıma sağlar (Bell, P., & Georgakopoulos, A. 2018). (Coulson. 1996).

Süreci kolaylaştırmak, tartışmanın odağının hedefte kalmasını ve tartışmacıların verimli sonuçlara doğru ilerlemesini sağlar. Arabulucular, sorun yaşayan tarafların hikayelerini dinler, hayal kırıklıklarını rahatça ortaya çıkarmaları için güvenli bir ortam sağlar, her bir kişinin değerini veya duygularını doğrular ve ardından tarafları müzakereye doğru hareket ettirir. Arabulucular bilgi kanallarıdır. Tartışmalı tarafları açıklama yapmaya ve birbirlerinin bakış açısını anlamaya teşvik ederken aynı zamanda iletişimin odağını önemli ve ilgili konulara çekerler. Tartışmacıların çıkarlarını ve hedeflerini keşfetmelerine ve ifade etmelerine yardımcı olurlar. (Fisher ve Ury, 1981). Arabulucular, bir anlaşmazlığı çözmek için gerekli olabilecek ek uzmanlık, veri veya kaynaklara sahiplerdir. Arabulucular, sorunları çerçevelediklerinde, duyguları yumuşattıklarında çatışmaya da sınır koymuş olurlar. (McCorkle, S., & Reese, M. 2019).

Boşanmayla ilgili utanç, arabuluculuğa girdiklerinde, başvuranların çoğunun, herhangi bir dış sakinlik gösterisine rağmen, bir miktar sıkıntı içinde olması beklenebileceği anlamına gelir. Suçluluk, acı, öfke, kayıp ve üzüntü, arabuluculuk sürecinin kendisiyle ilişkili duygusal taleplerden oldukça uzak olan çoğu danışan tarafından deneyimlenecektir. Süreci olumlu bir sonuçla atlatmak için, başvuranların arabulucunun kendilerini ve durumlarını anladığına ve adil, tarafsız, yetkin, bilgili, nazik ve destekleyici olduğuna güvenmeleri çok önemlidir. Kısacası; arabulucu, başvuranların, arabuluculuk süreci üzerindeki yetkiyi, devretmeye istekli olduğu kişidir. Arabulucu başarısının anahtarı, tartışan tarafların arabulucu ile uyum geliştirmesinde yatar (DiGrazia. 2016).

Tüm arabuluculuk süreçleri teorik çerçeveleri tarafından sınırlandırılmıştır. Daha geniş bir ekosistem çerçevesi, bakış açılarını genişletir ve aileye yeni pencereler açabilir. Ekosistemsel yaklaşım, çerçeveyi, yetişkinlerin tarafları ve arabulucu üçlüsünden ailelere ve aile sistemlerine kadar genişletir. Ekosistemik arabuluculuk disiplinler arasıdır. (Parkinson. 2019).

Beceriler ve stratejiler, sistemin pratik işleyişine odaklıdır. Beceriler arabuluculara yardımcı, kolaylaştırıcı ve karar vermenin destekçisi olarak süreç içinde tüm aşamalarda kullanılabilecekleri tekniklerdir (Boulle, Goldblatt, V., Green, P., & Boulle, L. 2015).

Süreç içinde güven ve bağlantı duygularının yaratılması ve sürdürülmesi, arabulucunun, taraflarla doğru ve etkili iletişim kurmasını, süreç boyunca kontrolü elinde bulundurmasını, tarafların bilinçli seçimler yapabilmesini sağlamasını ve çözüm odaklı bir süreç yürütülebilmesi için doğru zamanda doğru müdahale becerilerine sahip ve bu becerilere hâkim olmasını gerektirir (Pirie. 2000).

Bu beceriler aşağıda sıralanmış ve açıklanmıştır.

2. TARAFLARLA İLETİŞİM KURMAK

2.1 Aktif Dinleme

Etkin dinleme, etkili arabuluculuk pratiğine kulak verir. Her aile, ortakların uyumlu ilişkisinin bozulmasına neyin sebep olduğuna dair en az iki ve çoğu zaman birkaç hikâyeyi arabuluculuğa getirir. Danışanların olgusal meseleleri ahlaki yargılarla birleştirme eğilimi, bu tür hikayelerin genellikle suçlama ve hata bulmayı içereceği anlamına gelir. Çoklu anlam katmanlarıyla bu hikayeleri duymak, güven ve uyum geliştirmenin ve tarafların kendilerini güvende hissetmelerini sağlamanın temelidir. Ayrıca, arabulucuyu dışarıdan gelene dönüştürmek kademeli olarak ortaya çıkan bir süreç olduğundan, bu muhtemelen biraz zaman alacaktır. Bununla birlikte hem zaman hem de çaba buna değer, çünkü böyle bir güven ve güvenlik olmadan, arabulucunun etkinliği muhtemelen gerçekten çok sınırlı olacaktır (Irving, H. H. 2002).

Arabulucuların başarılı olmak için bir dizi beceride ustalaşması gerekirken, hiçbir beceri dinleme becerisinden daha önemli değildir. Kuzey Amerikalılar genellikle ve yanlışlıkla dinlemenin çok az çaba veya beceri gerektiren doğal bir etkinlik olduğunu varsayarlar. İşitme fiziksel işitme organları düzgün çalıştığında doğal olarak meydana gelen fizyolojik bir aktivitedir ancak dinleme ancak beyin mesajı alıp işledikten sonra gerçekleşir. Dinleme, dikkat ve enerji gerektiren zihinsel bir beceridir. Dinlemede yetkin olmak için, beş unsurdan oluşan dinleme sürecini anlamak gerekir: mesajların alınması, mesaja dikkat, mesajı işlemeye odaklanma, mesajı yorumlama ve hafıza (McCorkle, S., & Reese, M. 2019).

Nichols'un gözlemlediği gibi, "Dinlemek o kadar temeldir ki, onu doğal kabul ederiz. Ne yazık ki çoğumuz kendimizi gerçekte olduğumuzdan daha iyi dinleyiciler olarak görüyoruz" (2009, s. 11). Hepimizin doğal olarak iyi dinleyiciler olduğumuz varsayımı doğru değildir. Sıkıcı olan veya "duymak" istemediğimiz mesajların sesini kısıyoruz. Düşünceler ya da meşguliyetler, dikkat dağıtıcı şeyler, hayaller ya da konuşma sırası bize geldiğinde ne söyleyeceğimizle ilgili endişeler yüzünden yoldan saparız. Sadece bir kişinin söylediği kelimelerin anlamına bakabiliriz ve konuşmacının niyetini yorumlamamıza yardımcı olacak beden dilini kaçırabiliriz (McCorkle, S., & Reese, M. 2019).

İletişim uzmanları tarafından çeşitli dinleme türleri tanımlanmıştır; kapsamlı dinleme (söyleneni anlamak için), empati/empatik dinleme (konuşmacının sorunu ve duyguları aracılığıyla konuşmasına destek ve yardım), eleştirel dinleme (söyleneni değerlendirmek) ve takdirle dinleme (eğlenmek için dinlemek). Yetkili bir arabulucu, kapsamlı dinleme, empatik dinleme ve eleştirel dinlemede uzmandır. Arabuluculuk sürecinin her aşaması, bir tür dinlemeye diğerlerinden daha fazla odaklanmayı gerektirebilir. Örneğin, empatik dinleme, ilk hikâye anlatımı aşaması için esastır; eleştirel dinleme, bir vakanın müzakere ve uzlaştırma-yazma yönleri için hayati önem taşır. Bir oturumun hangi aşamasında olursa olsun, arabulucular dinlemelidir. Arabulucunun dinlemesi, tartışmacıların güven geliştirmesine yardımcı olur ve sorunların ham içeriğini ortaya çıkarır (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

Etkili dinleme, kişilerarası olumlu ilişkiler yaratmada ve sürdürmede ayrılmaz bir rol oynar. Bruneau (1989, s.16) “empatik dinlemenin tamamen insan olmanın bir yolu olduğunu” yazmıştır. Carl Rogers'a göre (1975, s. 6), empati ile dinlenmek, konuşmacıya da yarar sağlar çünkü yabancılaşma “çözülür”. Rogers, empatinin diğerinin duygularını deneyimlemeyi içerdiğine inanıyordu. Rogers, empati kurmanın “danışanın öfkesini, korkusunu ve kafa karışıklığını sanki sizinmiş gibi ancak kendi öfkeniz, korkunuz veya kafa karışıklığınız olmadan ona bağlanmak” olarak tanımladı (Moore, E. 2020).

Empatik dinleme, güven ve güven oluşturmaya yardımcı olur. Bireyler, kendilerini yargılamayacak veya tavsiyede bulunmayacak biriyle nadiren konuşma fırsatına sahip olabilirler. Ne zaman ki empatik, yargılayıcı olmayan dinleme gerçekleşir, insanlar doğal olarak hikayelerini o zaman anlatmak isterler. Arabulucuya güven inşa etmenin yanı sıra, empatik dinleme, diğer tarafça genellikle bilinmeyen kişisel bilgilerin ifşa edilmesini sağlar. Empatik dinleme, öne eğilmek, başını sallamak ve güçlü göz teması kullanmak gibi sözel olmayan ilgiyi içerebilir. Ara sıra bir yorum eklemek (örneğin, “Sonra ne oldu?”) konuşmacının hikayesini anlama arzusunu gösterir (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

Coakley, Halone, K. K., & Wolvin, A. D. 1996). Dinleme dahil tüm iletişim davranışlarının birincil belirleyicisi kültürdür. (s. 125). Bir veya daha fazla ihtilafli tarafın veya arabulucunun farklı kültürel geçmişe sahip olduğu durumlarda, arabulucu, olası yanlış iletişim alanlarını tespit etmek için yüksek bir dinleme duyarlılığı benimsemelidir. Örneğin, eğer bir tartışmacının kültürü ya da inancı, olayların kader sebebiyle meydana geleceğine inanıyorsa ve diğer tartışmacı, birinin kaderi üzerinde kişisel kontrolünün olacağına inanıyorsa, “kaderimiz böyleydi” gibi ifadeler kullanılması, kader üzerinde kişisel kontrolün olacağına inanan taraf bakımından hatalı olarak sorumluluktan kaçma hilesi şeklinde algılanabilir. Bazı kültürlerde, hayır demek kabalıktır. Daha yüksek statüdeki bir kişiye doğrudan bakmamak, doğrudan göz temasından kaçınmak başka bir kültürde yalan söylemek ile eşdeğer algılanabilir. Bazı kültürler, ayrıntıları müzakere etmeyi ve ilk teklifi asla kabul etmemeyi teşvik ederken, diğerleri bunu saygısızlık olarak görebilir. Başını sallamak ve gülümsemek bir kişinin

kültürel olarak yetiştirilmesine bağlı olarak, anlaşma veya utanma anlamına gelebilir (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

Beall (2010), kültürlerarası iletişimdeki çalışmaların çoğunun, kültürler arasındaki farklılıklara odaklandığını, kültürler arasındaki benzerliklerin genellikle göz ardı edildiğini belirtmektedir. Arabulucular, hizmet ettikleri topluluklar için değerler, iletişim normları ve özel durumlar açısından neyin ortak olduğu konusunda bilgili olmalıdır ancak bu farklılıkların herhangi bir kültürden her birey için geçerli olmayabileceğinin her zaman farkında olmalıdırlar (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

2.1.1 Dinlemeyi Etkileyen Değişkenler

İnsanların dinlemeyi (veya dinlememeyi) nasıl öğrendiği, araştırmacıların onlarca yıldır ilgisini çekmiştir. 1980'lerde araştırmalar, Kuzey Amerikalı erkek ve kadınların dinleme keskinliğinde bir fark olduğunu, erkeklerin dinlemede daha az usta olduğunu ve insan iletişiminin karmaşıklıklarını yorumlamayı mümkün kılan sözel olmayan nüanslara daha az uyum sağladığını gösterdi. Başka bir araştırma, kadınların duygulara ve kişisel hikayelere odaklanarak insan odaklı bir dinleme stili benimsediğini ve erkeklerin gerçeklerin özlü sunumlarına dikkat ederek daha eylem odaklı bir dinleme stili kullandığını buldu. (Johnston, Weaver, J. B., Watson, K. W., & Barker, L. B. 2000). Yeni bilimsel çalışmalar, duygusal zekâsı (EQ veya EI) yüksek olanların, entelektüel zekâsı yüksek olanlardan daha kolay ve etkili dinleme yapabildiklerini göstermiştir (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019). Duygusal zekâ (EI) bir bireyin bilişsel olmayan beceriler ve kendine hâkim olma gibi kişilik özelliklerini içerir. Azim, empati, şefkat kendini tanıma, tanımlama, değerlendirme ve kontrol etme yeteneğidir (DiGrazia. 2016).

Dinleme karmaşık bir süreçtir. Brownell, J. (2010), Brownell (2016), HURIER modeli olarak adlandırılan beceri temelli bir dinleme modelini açıklar. Bu model dinlemenin altı bileşenini tanımlar: (1) işitme, (2) anlama, (3) hatırlama, (4) yorumlama, (5) değerlendirme ve (6) yanıt verme. Her bileşende engeller etkili dinleme yeteneğini etkileyebilir. Örneğin, bir soruna duygusal katılım veya kişisel özdeşleşme, tartışmacıların kendileriyle aynı fikirde olmayanları anlamalarını engelleyebilir. İnsanların oturduğu yer ve göz temasının miktarı bile dinleme yeteneğini etkileyebilir. Uyuşmazlıktakilerin kendine özgü dinleme zayıflıklarını ve tarzlarını keşfetmek arabulucunun görevidir McCorkle, S. ve Reese, M. 2019).

Birçok fenomen dinlemeyi engelleyebilir. Örneğin:

- **Düşünme-konuşma boşluğu:** Konuşma (dakikada 125-250 kelime) ve düşünme-kavrama (dakikada 500 kelime) arasındaki süreyi, eldeki konu dışındaki konulara odaklanmak için kullanmak, örneğin arabulucunun bir sonraki randevuyu düşünmek için uzaklaşması veya öğle yemeği için ne yenir diye düşünmesi.
- **Seçici dikkat:** Bir mesajın yalnızca bir kısmını dinlemek.

- **Sabırsızlık:** Tartışmacının ne söyleyeceğini bildiğimizi varsaymak veya bir endişenin tekrarlandığını varsaymak önemli değildir. Tekrarlama, genellikle arabulucunun güçlü duyguları doğrulaması veya gizli detayları araştırması gerektiği anlamına gelir.
- **Gündem oluşturma:** Vaka veya çözümü hakkında kişinin önyargılı fikirlerine uyması için gerçekleri dinlemek.
- **Algısal önyargı:** Başkalarının farklı fikirlere sahip olabileceğini kabul etmek yerine, tek taraflı verilere dayanarak anlamı önceden belirlemek.
- **Duygusal durum:** Olayı o anda nasıl yaşadığınıza o kadar kaptırmış ki dinleyemezsiniz.
- **Dış dikkat dağıtıcı unsurlar:** Arka plandaki gürültünün veya hareketin dikkatinizi çekmesine izin vermek.
- **İletişim tarzı:** Konuşmacının anlam ve niyetleri yerine konuşmanın aksan, dilbilgisi veya diğer üslup özelliklerine odaklanmak.
- **Önyargılar:** İlk izlenimler de dahil olmak üzere, ihtilafli tarafla geçmişteki etkileşimlerin, arabulucunun mesajları nasıl yorumladığını kirletmesine izin vermek.
- **Bağlantılar:** Tartışmacının ait olduğu gruplar (örneğin, kültürel gruplar) nedeniyle belirli şekillerde düşüneceğini veya davranacağını varsaymak (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019)

Genellikle çatışmadaki sorun, karşı tarafın bizi dinleyip dinlemediği değil, bizim karşı tarafın bakış açısını anlayıp anlamadığımızdır. Ancak biz karşı tarafı etkin dinledikten sonra o taraf bizi dinlemek isteyecek ve karşı taraf anlaşıldığını hissettikten sonra bizi anlamak ve bizden etkilenmek isteyecektir. Arabulucu, her bir tarafın birbirini doğru anlamasını sağlamakla ve aynı zamanda içeriği, duyguyu ve ilişkiyi de dinlemekle ve gizli anlamları ortaya çıkarmakla görevlidir (McCorkle, S., & Reese, M. 2019).

2.1.2 Doğrulama

Arabulucu empatiyle dinlediğinde, tartışmacı onaylanmış hisseder. Arabulucular, duyguları yumuşatmak ve onaylanma duygularını ortaya çıkarmak için birçok teknik öğrenirler. Anlaşmazlık tarafları, arabuluculuk oturumuna duyulma ihtiyacı ile gelirler. Taraflar, kimsenin onları dinlemediğine ve endişelerini anlamadığına inandıkları için hüsrana uğrayabilirler. Göz ardı edilmiş, saygısızlık edilmiş veya mağdur edilmiş hissedebilirler. Tartışmacılar, çatışmayı çözenin önündeki gerçek engel olan temel bir korkuyu maskeleyen öfke gibi bir duyguyu sergileyebilirler. Arabulucunun önemli bir rolü, tarafların konuşabilecekleri, duyulabilecekleri ve karşılıklı anlayışa doğru ilerleyebilecekleri, onaylanabilecekleri bir alan yaratmaktır. İdeal olarak, arabulucu her bir tarafın diğer ihtilaf tarafı hakkındaki anlayışını düzenler. En azından, bir taraf, arabulucunun kendi bakış açısını, duygularını, duygularını duyduğuna ve anladığına

inanmalıdır. Arabulucu da en az bir tarafı doğrulayabilir (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019). Arabulucu duyduklarından emin olmak zorundadır. (Picard. 2016).

2.1.3 Duyguları Başka Kelimelerle İfade Etmek

Duyguları başka kelimelerle ifade etmek, arabulucuların duyguyu hafifletmek veya karşı taraf hakkındaki olumsuz havayı bozmak için başvurduğu bir beceridir. Duygusal açıklama tekniklerinin çok sayıda varyasyonu vardır. Genel olarak, duygusal açıklama, konuşmacının mesajını destekleyen duyguyu tanımlar. Bir anaokulu öğrencisinin okul otobüsünde uyuyakaldığı, durağını kaçırdığı ve otobüs bahçesine götürülüp iki saatliğine orada bırakıldığı bir durumda, baba arabuluculukta hikâyeyi çok öfkeli bir şekilde yeniden anlattı. Arabulucu, duyguyu tek kelimele bir duygu açıklamasıyla vurguladı: “Korktun.” Ardından, diğer taraf, çözüme ve konunun diğer yönlerine odaklanabildi. Arabulucunun doğrulamaları ve duygusal açıklamaları, çatışan taraflar arasında empatinin gelişmesi için bir fırsat yaratır (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

2.1.4 Saf İçerik Açıklaması

Saf içeriği başka sözcüklerle ifade etme, birçok insan için tanıdık bir beceridir. Arabulucu, birkaç kelimeyle, uyuşmazlık ile ilişkili olduğunu düşündüğü gerçeklerin özünü özetlemektedir. Bir içerik ifadesi, her kelimeyi tekrarlamadan önemli ayrıntıları vurgulayarak ifadenin gerçeklerini özetler. İçeriğin başka sözcüklerle ifade edilmesi, önemli bilgilerin doğrulanmasında ve gerçeklerin açıklığa kavuşturulmasında önemli bir araçtır. İçeriğin başka sözcüklerle ifade edilmesi, bir tartışmacının meyilli kişisel çıkarları doğrultusunda sunulan duygusal ifadelere veya gerçeklere uygulandığında yıkıcı olabilir. “İvan'dan gerçekten nefret ediyorum” ifadesini, “Ah, demek ki İvan'dan nefret ediyorsun” diyerek içerikle ifade etmek verimli değildir. İçeriğin yanlış zamanda başka sözcüklerle ifade edilmesi bir kişinin gerçekliğe olan eğimli görüşünü diğer tarafın zararına olacak şekilde doğrulayabilir. Genel olarak arabulucular, ihtilafli bir kişinin pozisyonunu başka kelimelerle ifade etmekten kaçınırlar (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

2.1.5 Sözsüz İletişimi Dinlemek

İletişimin nasıl çalıştığını anlamak için iletişimi neyin başarılı kıldığını dikkate almak gerekir. Dilin ve iletişim biçimlerinin bir kültürü ifade ettiğini anlamak önemlidir. Dil sadece ifade edilen değil, aynı zamanda söylenmeyen şeydir. Taraflarla iletişime geçmek için ilk başta bir dili paylaşmamız gerekemeyebilir. Sessizliğin de alakalı olabileceği duygusal dinleme için bir alan yaratmamız gerekebilir. Gerçekten de birçok taraf duygularını ifade etmenin ve hikayelerini anlatmanın yollarını bulmadan önce sessizliğe ve zamana ihtiyaç duyar. Metaforik düzeyde bu anlamlı değiş tokuşların benliğin farklı bölümlerinin yapılandırıcı ve bütünleştirici bir işlevi olduğu ilişkisel bir alan inşa etmek anlamına gelir. Bu anlamda, kişilerarası temasın kalitesinin aktarıldığı sözel olmayan boyuta özel dikkat etmek gerekir. Belirli amaçlara ulaşmak için dil kullanmaya gerek yoktur. Diğerini

algılamak aslında kişinin kendi algısıyla da sıkı bir şekilde bağlantılıdır. Dolayısıyla başkalarının beden ve hareketiyle ilgili bileşenlerin gözlemi, kişinin kendisinin, bedeninin bilincinin, kişinin hareketinin ve sözsüz alışverişinin gözleminden ayırlamaz (Mignosi. 2019).

Yetenekli arabulucu, söylenen kelimelerden daha fazlasını dinler. Arabulucular da kelimelerin altında yatan anlamı kelimelerin anlamsal anlamından değil ses tonundan algılayabilir. Arabulucular, ihtilafı tarafların sözlü olmayan iletişimini gözleriyle “dinlerler”. Kızgın olan taraflar, vücutları birbirinden biraz öteye dönük olarak oturabilir. Sözsüz iletişim belirsiz ve birçok yoruma açık olduğundan, arabulucular varsayımlarını duygusal açıklamalar yaparak veya sorular sorarak kontrol etmelidirler. Taraflardan biri, diğerinin aktardığı bilgilere şaşırılmış görünüyorsa, arabulucu, “Bu söze şaşırılmış görünüyorsunuz. Bu bilgi sizin için yeni mi?” diye sorabilir (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

2.1.6 Açıklama ve Soru Sorma, Açık ve Kapalı Sorular

Basit soru, arabuluculukta o kadar basit değildir. Arabulucu, farklı soru türlerinin işlevlerini anlamalı ve bir stok soru repertuarı geliştirmelidir. Arabuluculuk sürecinde doğru zamanda doğru stratejik soruyu sormak zaman ve pratikle gelişen bir beceridir. Açık uçlu soruların cevabı tahmin edilebilir değildir. "Evin neye benziyor?" tartışmacının önemli olarak seçtiği her türlü bilgiyi ortaya çıkarmak için açık bir sorudur. "Evinizin bodrum katı var mı?" ve "Evinizde kaç kişi yaşıyor?" olan soruları kapalı uçlu cevap olarak belirli bir bilgi parçasını gerektirir. Soru ne kadar "açık" olursa, tartışmacının yanıtlamada o kadar fazla seçeneği olur. Genellikle açık sorular kullanılmalıdır, Açık sorular, filtrelenmemiş ve zengin bir yanıt için fırsatlar sağlayarak geniş bir bilgi yelpazesini ortaya çıkarır. "Bugün sizi buraya getiren şey neydi?" gibi bir soruyla arabuluculuğun hikâye anlatımı aşamasını başlatabilir (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

2.1.7 Gerçekten Merak Edilen Sorular

Merak, faydalı bir aracı özelliktir. Bir tartışmacı, “Bana saygı duymuyor” dediğinde, meraklı bir arabulucu, o kişi için *saygının* ne anlama geldiğini merak edebilir. Bu meraktan yola çıkarak arabulucu, “Sizi bu sonuca götüren nedir?” diye sorabilir. Bir soruyu çerçevelerken: “Bir şeyi merak ediyorum. Çalışma ekibinden kopuk hissettiğinizi söylediniz. Bu nasıl bir şey?” (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019). Keşif becerileri, öğrenme konuşmalarına katılmak için kritik öneme sahiptir. Dinlemede olduğu gibi, keşfetmenin temelinde de samimi olmak vardır. (Picard. 2016).

2.1.8 Sessizliği Onurlandırmak

Sessizlik yeni bilgileri ortaya çıkarmak için bir şanstır ve konuşmak kadar etkilidir. (Picard. 2016). Yeni arabulucular, arabuluculuğun doğal seyri sırasında oluşan sessizlikleri doldurmak için bir şeyler yapmaları gerektiğini hissedebilirler. Sessizlik birçok nedenden dolayı olur. Bir kişinin cevap vermeden önce bazı düşünceleri yansıtması ve toplaması gerekebilir. Bir arabulucu, her iki tarafa da bir soru sorduktan sonra sessizliği kullanabilir ve cevap vermeden önce

bazı notlar almalarını isteyebilir. Sessizlik, bazı kültürlerin iletişim kalıplarının önemli bir parçasıdır. Bir açıklama yapıldıktan sonra bir sonraki yorum yapılmadan önce sessiz bir boşluk bırakılması alışılmış olabilir. Özetle, arabulucular dinleme ile ilgili çok sayıda görevi yönetir. Arabulucular, tarafların duygularını doğrulamalı, tarafların çıkarlarını keşfetmelerine, anlamalarına ve ifade etmelerine destek olmalı, bilgileri netleştirmeli, duygu, ilişki veya içerik (veya üçünün aynı anda) gibi ne tür bir konuya dikkat edilmesi gerektiğini belirlemeli, tarafların endişelerini değersizleştirmeden özetlemeli, tarafların bakış açılarını bütünleştiren ortak bir hikâye oluşturmalarına yardımcı olmalı, güç-güç dengesizliklerini dikkatle ele almalı, her iki (veya tüm) tarafın problem çözme ve karar verebileceğinden emin olmalı, sözlü ve sözsüz mesajları tanıyın ve yanıtlamalı, sessizliğin gücüne inanmalı ve sessizliğe izin vermelidir. (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

2.1.9 Etik Konular ve Dinleme

Dinleme önemli bir beceri olsa da dinleme becerilerinin uygulanması daha önemlidir. Çatışmayı dönüştürmeden tartışanlar, ilişkilerini değiştirme veya problemlerini çözme fırsatını oluşturamazlar. (Phillips 1999), “aktif dinlemenin, anlamların, fikirlerin, iç görülerin ve insanlar arasında çözümlerin inşa edilmesinde veya şekillendirilmesinde önemli bir rol oynadığını ve bunların hiçbirinin bireysel olarak oluşturulamayacağını” (s. 179) yorumlamaktadır. Bir oturum sırasında bir hikâyenin nasıl ortaya çıktığı ve bireylerin anlatılarını nasıl geliştirdikleri, arabulucunun yaptıkları tarafından yönlendirilir. Bir oturum sırasında inşa edilen gerçeklik, arabulucunun neyi seçmeyi ya da görmezden gelmeyi seçtiğinden, istenen ya da cesareti kırılan bilgilerden ve arabulucunun yorumlamak, yeniden çerçevelemek ya da yeniden formüle etmek için seçtiği kelimelerden etkilenir. (Heisterkamp, 2006). Özellikle (Phillips 1999), arabulucunun dinleme ve sorgulama becerilerini her bir tartışmacı ile farklı şekilde kullanması durumunda belki de tartışmacılardan birine yönelik bilinçsiz önyargının bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek eşitsizlikleri tartışır. Arabulucu dinleme ve soru sorma tekniklerinde ustalaştığında, becerilerini de tutarlı ve adil bir şekilde uygular. Arabulucular, dinleme ve diğer iletişim tekniklerini nasıl uyguladıklarının etik sonuçlarının farkında olmalıdırlar. Yeniden formüle etme gibi becerilerin adaletsiz uygulanması önyargı yaratabilir (Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. 2019).

2.2 Normalleştirme

Boşanma sürecindeki tarafların yaşadığı her durum benzersizdir. Normalleştirme arabulucun işidir. Yaşadığımız acı ve zorluklar yeniden başlamak için gereklidir. Bu zor zamanda arabulucu taraflara yardımcı olacaktır. Normalleştirme arabulucu ile başvuran tarafların arasında güven ilişkisinin tesis edilmesini de kolaylaştırır. Başvuranlar genellikle kendilerini arabulucu dahil kimsenin anlamadığı yanlış inancı ile sürece gelirler. Normalleştirme, danışanların benzersiz deneyimini kabul ederken bunu diğer boşanmış ailelerin benzer deneyimleriyle ilişkilendirir. Böylece normalleştirme, arabulucu-başvuran ilişkisinde güvenin gelişmesini teşvik ederken, başvuranlara da bu çileden

kurtulacaklarına dair güvence verir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).Arabuluculukta taraflar umutsuzluk ve mutsuzluk gibi duyguları bir tek onlar yaşıyormuş gibi hissedebilirler. Duygular ve ifadeler birbiri ile çelişebilir. Normalleştirmede zamanlama önemlidir. (Picard. 2016).

2.3 Sorgulama

Başvuranların hikayelerini anlatması, detayları unutmaması, teklifleri açıkça ifade etmesi, her bir teklifin artı ve eksilerini incelemesi her zaman kolay olmaz. Arabulucu tarafları sorgulayarak bu hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olur. Bunu yaparken aşağıdaki soruların çeşitli işlevlerinin olabileceği kabul edilmelidir. (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

- Bilgi almak (eşiniz evden ne zaman ayrıldı?)
- Hedefleri ve endişeleri belirlemek (Çocuklarınızla ilişkilerinizde kendinizi güvende hissetmeniz için ne gerekli?)
- Seçeneklerin araştırılması (Eşiniz ile aranızdaki uzlaşma olasılıkları nelerdir?)
- Endişe destek ve empati gösterme (Kocanızın sadakatsizliğini öğrenmek sizin için çok acı verici olmalı!)
- Gerçeklik testi yapmak (Şimdi satarsanız eviniz için ne kadar alabilirsiniz?)
- Geçici bir ebeveynlik planını detaylı bir şekilde araştırmak. (Çalışma planlarınız göz önüne alındığında ne tür bir zaman paylaşımı sizin için uygun olur?)

Güçlü soru kısa, spesifik ve net olmalıdır. Yargılayıcı olmayan, tarafsız, sempatik, başvuranın bakış açısını anlamaya odaklı olmalıdır. İyi sorular aynı zamanda vücut dili ile tamamlanmış sorulardır. Zayıf soru uzun, başıboş, kafa karıştırıcı, yargılayıcı, önyargılı (bir tarafın lehine), sert ve anlayışsız sorulardır. İyi sorgulama becerileri hem eğitim hem de deneyim gerektirir, yakınlığı geliştirir ve arabuluculuk süreci için iyi bir başlangıç yapmayı sağlar. (Whatling. 2012).

2.4 Netleştirme

İlerlemek için arabulucunun tutarlı açıklamalara ihtiyacı vardır. Bu, bazı nedenlerden dolayı zor olabilir. Başvuranlar, olgusal olayları ahlaki yargılarla birleştirebilir, olaylar yakın aile meseleleriyle ilgili olabilir, bütünsel bir bakış açısını tercih edebilir veya ayrılığa tepki olarak yoğun bir sıkıntı yaşayabilirler. O halde netleştirme, tarafların bu tutarlı açıklamayı üretmelerine yardımcı olmayı amaçlayan çeşitli becerileri içerir. İlgili beceriler şunlardır:

- Açıklayıcı örnekler kullanın,
- Olaylara analogi yolu ile dolaylı olarak yaklaşın, meteforlar kullanın,
- Taraflardan her seferinde bir soruya odaklanmalarını isteyin,
- Davranışları duygulardan ve gerçekleri ahlaki değerlendirmelerden ayırmaya teşvik edin,
- “Ben” ifadeleri ile atfettikleri ifadeler arasında ayırım yapın,
- Danışanların kaygı düzeyinin düşmesi ve açılmaları ve düşünerek geçirebilecekleri zaman kadar sabırlı olun bu nedenle sessiz olun ve birkaç işlemin gerçekleşmesi için zaman tanıyın.

Kısacası, açıklayıcı beceriler önce danışan ile arabulucu arasında ve daha sonra da katılanlar arasında açık iletişimi teşvik eder. Kesintileri engellemek, her bir ortak kendi hikayesini anlatırken sabır göstermek ve açıklayıcı sorular sormak, hikâyeyi anlatan danışan için olduğu kadar, arabulucu ya da diğer ortak için de şaşırtıcı olan ifşaatlara yol açabilir (Irving, H. H., & Benjamin, M. 2002).

2.5 Özetleme

Pek çok danışan duygu yoğunluğu ve sıkıntı içindedir. Duygusal sıkıntı yaşayan birçok başvuran dağınık ve tutarlılıktan yoksundur. Bütünsel yaklaşım onlara karşı işe yarayabilir ve bir anlatıya katkıda bulunabilir. Örneğin, danışanlar kronolojik bir açıklama sağlamada zorluk yaşarlar ve bunun yerine eşin duyarsızlığı, ailedeki pozisyonun beklentilerini karşılayamama veya kayıp gibi belirli bir temayı gösteren bir dizi örneğe güvenirlir. Durumun arabulucu tarafından özetlenmesi, danışanların net olmasına yardımcı olur. (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002). Arabulucunun bu katılımı, özellikle partnerleri tarafından kronik olarak duyulmamış ve/veya yanlış anlaşılmış hisseden taraflar için tatmin edici olabilir. Ayrıca, danışan ve arabulucu arasında bir bağlantı duygusunun geliştirilmesine yardımcı olur. Kısacası, özetleme, danışanların, başvuranların sözlerini tekrar eden mekanik bir süreçten çok daha fazlası olabilir ve olmalıdır (Picard. 2016).

2.6 Tercüman Olma

Dildeki sınırlamalar danışanların deneyimlerinin bazı yönlerini arabulucuya aktarmak konusunda zorluk yaratabilir. Duyguları ifade etmek veya çatışma bölümlerini tanımlamak için danışanlara yardımcı olmak gerekir. Burada arabulucunun anlama çabası ve yorum biçimi danışanın yapamayacağı şeyi cümlelerin içine koyar. Arabulucu ne zaman düşünceleri ve duyguları yakalamışsa genellikle danışanları da mutlu eden bir tanıma sıçraması yaşanır. (Evet! İşte bu!) Danışanlar da duyulduğunu hisseder. Arabulucun yorumu danışanların anlatmaya çalıştıklarının önüne geçebilir. Tarafların iç görülerinde yatan bilgilerin arabulucu tarafından açıklanması yorumlanması danışanlar ile arabulucu arasındaki bağlantıyı güçlendirir. Taraflar arasında terapötik bir bağ yaratır (Irving, H. H., & Benjamin, M. 2002).

2.7 Destekleme

Danışanlar için boşanma süreci ve utanç tamamen yıkıcı olabilir. Acıyı paylaşmak utancı paylaşmakla eşdeğerdir. Aşırı durumlarda, boşanma neredeyse hayatın anlamını ve hatta yaşama iradesini bozabilir. Danışanlar sıklıkla, gizlenmiş, izole edilmiş, suçluluk ve utanç hissettiklerini bildireceklerdir. Danışanlar hala ne yaşadıklarını gerçekten anlamadıklarını hissedebilirler. Buna karşılık, her aynı süreçten geçen birçok tarafla ilgilenirken, arabulucunun konumu, ilgili, bilgili ve gerçek bir destek vermek için benzersiz bir konumdur. Danışanlar bunu başka bir aile üyesinden almayı bekleyebilir. Arabulucunun empati kapasitesi, sıcaklık ve duyarlılık becerisi arabulucu ile danışan arasında güçlü bir bağ oluşturmaya yardımcı olur (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

2.8 İçlerinden Biri Gibi Davranma

Danışanla yukarıda bahsedilen bağlantı kurma yönteminin, arabuluculuk süreci için önemli bir anlamı vardır yani başvurmanın hikayesinin anlatısının geniş bir "çözüm" çerçevesinde birlikte inşa edilmesi söz konusudur. Danışanların anlatımının tek taraflı olması gerekir. Tipik olarak kendilerini masum bir kurban ve diğersinin de kusurunu tasvir ederler. Bu anlatımlar ortak bir çözümden çok, ihlal edenin cezalandırılmasını gerektiren inatçı bir anlaşmazlığı akla getirecektir. Arabuluculuğun yeniden uyum sağlama umuduna sahip olması için, sorunu çözülebilir kılan gözden geçirilmiş bir versiyon gereklidir. Uygulamada, bu tür bir revizyon arabulucu ile birlikte inşa edilir ve anlaşmazlığın ortak bir sorun olarak yeniden tanımlandığı ve yeniden formüle edildiği bir aşamadır. Sorun işbirlikçi bir müzakere ile çözülebilir bir hale getirilir. Sonuç olarak danışanların sürece başladıkları öykü, danışanın aile arabuluculuğunda müzakereye başladığı öyküden genellikle çok ince ve hatta önemli ölçüde farklıdır (Irving. 2002).

3. KONTROLÜ SÜRDÜRMEK

Danışanların anlattığı hikâye büyük ölçüde farklılık gösterse de hepsinin ortak bir özelliği vardır. O da gayri resmi müzakere çabalarının çökmüş olmasıdır. Müzakere sürecinin düzenli bir şekilde yürütülememesi başta taraflardan birinin devam etmeyi reddetmesi veya çabalarının kontrolsüz bir çatışmaya yol açması olmak üzere birkaç nedenden kaynaklanabilmektedir. Arabuluculukta, taraflar müzakere çabalarını arabulucu ile birlikte sürdürmek isterler. Bu amaçla, danışanlar gönüllü olarak süreci devam ettirme yetkisini arabulucuya devrederler. Arabulucu, düzenli, adil ve hakkaniyetli olan, her iki tarafın da hikayelerini anlatmak için aynı fırsata sahip olduğu, güvenli ve emniyetli bir çevrede iyi bir müzakere süreci yönetmelidir. Bu hedefler, arabulucunun konuyla ilgili en az dokuz beceriyi kullanmasını gerektirir (Irving. 2002). (Moore, 1983).

Arabulucunun, katılımcıları farklılıklarını çözmeye zorlama yetkisi yoktur. Ancak arabulucular, katılımcıların farklılıklarını müzakere etmek için kullandıkları barış yapma süreci üzerinde geniş kontrole sahiptir. Bir orkestra şefi veya bir spor müsabakasındaki hakem gibi, arabulucu da kuralları, tempoyu, vurguyu etkileyebilir. Böylece, bir arabulucunun gücü barış yapma sürecinin kontrolündedir (DiGrazia. 2016).

3.1 Kuralları ve Prosedürleri Açıklama

Düzen sürecinin sağlanması, arabuluculuk sürecinin arabulucunun uygulamak istediği açık kural ve prosedürlere uygun olarak yürütülmesini içerir. Bu kurallara uymayı teşvik etmek için ilk ortak oturumun ilk 15 dakikası genellikle kuralları ayrıntılı olarak açıklamak için kullanılır. Bu açıklamalar aşağıdaki noktaları içerir:

- Aile arabuluculuğu içindeki tüm sürece genel bir bakış,
- Aile arabuluculuğunun amaçları,
- Tarafların söz sahibi olma, takip etmek istedikleri konuları masaya yatırma ve adil ve saygılı davranılma hakları da dahil olmak üzere hak ve sorumlulukları,

- Arabulucunun arabuluculuk sürecini kontrol etme sorumluluğu da dahil olmak üzere, arabulucunun hak ve sorumluluğu,
- Tarafların kendisi de dahil olmak üzere süreci destekleyen ilkeler belirleme, gizlilik ve tarafsızlık ve arabulucunun çocuğun yüksek yararını gözetmede önyargı,
- Bağırma, küfretme, sözünü kesme, suçlamak, küçük düşürme, tehdit etme, yıldırma ve şiddet dahil olmak üzere kaçınılması gereken davranış türleri,
- Ücret tarifesi,
- Arabuluculuk sözleşmesi,
- Ebeveynlik planı, mali plan ve mutabakat zaptı arasındaki fark.

Nispeten kısa olsa da bu açıklama gerçekçi beklentiler oluşturur ve sürecin aracısının sorumlu olduğunu en azından mantıklı bir şekilde içerikten tarafların da sorumlu olduğunu açıkça belirtir. Aslında bu açıklama, arabulucu ile danışan çift arasındaki sözleşmenin şartlarını ve ardından da her iki tarafın da yazılı bir sözleşmeyi imzalamasının bekleneceğini gösterir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

3.2 Kimin Söz Sahibi Olduğunu Belirlemek

Ardından arabulucu, kimin söz alacağını seçerek yani kimin, hangi sırayla ve ne kadar süreyle konuşacağını kelimelerle ve/veya jestlerle belirterek prosedürel kontrol sağlar. Arabulucu zamanı kontrol ederek, her iki tarafın da aynı konuşma fırsatına sahip olduğu düzenli bir süreci garanti eder. Bu tür bir eşitliğin, kocaların baskın olduğu, eşlerin itaatkâr ve özgürce konuşamayan geleneksel ailelerde güç kullanma biçimleriyle çarpıcı bir şekilde çelişebileceği unutulmamalıdır. Arabulucu, yetki sahibi olduğu gibi davranırken, taraflar otomatik olarak buna uyar. Nadiren, her iki taraf da arabulucunun kontrolüne meydan okuyabilir. Arabulucu sürecin kontrolünü yeniden teyit ederek yumuşak ama iddialı bir tutum benimsemelidir. Arabulucu sürecin kontrolünü elinde tutmalıdır (Irving, H. H., & Benjamin, M. 2002)

3.3 Uygulama standartlarını listeleme

Arabulucu, uygulama standartlarını listelemek için hazırlanmalıdır. Bu tür standartlar, arabulucuların güvenilirliğini artırır. Arabulucuların ne yaptıklarını bildiklerini gösterirken aynı zamanda tarafların yolda kalmasına yardımcı olmak için bir temel oluştururlar. Örneğin; tarafların bilgilendirilmiş olması ve gönüllü oldukları, ihtiyaç duydukları kadar zaman ayırılacağı, istedikleri anda arabuluculuk sürecinden ayrılacakları, arabuluculuk ücreti hakkında bilgi alabilecekleri, tarafların birbirine ve arabulucu ve tarafların birbirlerine karşı saygılı davranmaları gerektiği, tamamen tarafsız ve taraflarla bir husumet yaşamamış bir arabulucu ile çalışma haklarının bulunduğu, dışarıdan yasal bir tavsiye alabilecekleri, mali konulardaki arabuluculuklarda diğer eşten yeterli bilgi alabilme hakkının bulunduğu taraflara açıklanmalıdır. Bu liste arabulucunun, tüm danışanlara saygılı ve onurlu bir şekilde muamele edilmesini sağlamak için bu standart etik uygulamalara bağlı, dürüst ve karakterli bir kişi olduğunu gösterir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

3.4 Yıkıcı Davranışı Engelleme

Düzenli bir süreç sağlamaya yönelik çabaların amacı yıkıcı davranışların engellenmesidir. Arabuluculuktaki danışanlar arasında yıkıcı davranışlar, sürekli olarak önem düzeyine göre değişir. Bir uçta, bazı davranışlar üretken müzakereyi imkânsız hale getirir. Bunun en tipik örneği tarafların birbirine bağırdığı kontrolsüz çatışmadır. Kontrolsüz çatışma, duygusal patlamalar ve somurtkan sessizlik, arabuluculuk sürecine düşman olan tüm davranışlardır. Tekrarlanan kesintiler, aşağılayıcı sözler veya uzak geçmişe yapılan göndermeler orta derecede yıkıcıdır. Dikkat dağıtıcı davranışlar, hareketsiz oturamama, anahtarları şingirdatma ve tavana bakarken sürekli olarak gürültülü bir şekilde havayı dışarı atma gibi davranışlar biraz rahatsız edicidir (DiGrazia. 2016).

Bu davranışların ortak noktası, danışanın kaygısını, sıkıntısını ve/veya öfkesini yansıtmalarıdır. Tarafları mevcut sorundan uzaklaştırırlar ve sonuç olarak arabuluculuk sürecini aksatırlar.

Buna karşılık arabulucu bunları engellemek için çeşitli ve yenilikçi araçlar kullanabilir. Arabulucu tarafların kaygı ve öfkesinin altında yatan kökleri açığa çıkarmak, kural ve prosedürleri hatırlatmak, her iki tarafın saygılı davranış görme hakkının olduğunun hatırlatılması, saldırgan davranışın durdurulması için uyarı vermek, ortak oturumdan bireysel toplantıya geçiş yapılması, oturumu sonlandırmak gibi yöntemlere baş vurabilir (Howard H. Irving. 2002).

3.5 Tartışma Konularını Tanımlama ve Seçme

Müzakereler, bir anlaşmazlığın tarafları bir anlaşmazlık olduğunu kabul ettiğinde, anlaşmazlığı çözüme ihtiyacı üzerinde anlaştağında, anlaşmazlığı çözmek için bir alan seçtiğinde ve anlaşmazlığı çözmek için tasarlanmış bir sürece aktif olarak katıldığında gerçekleşir. Taraflar, yolun her adımında, her adımla ilgili duygularının derinliğine ilişkin alguları konusunda da çatışmaya girmekle yükümlüdürler. Bir taraf belirli bir konu hakkında çok güçlü hissedebilirken, diğeri onu nispeten önemsiz görebilir (Haynes. 1983), Haynes. (1994), Gee. (1997).

Usul kontrolünün bir başka yönü, arabulucunun tartışılacak konuları seçmesini ve tanımlamasını sağlamaktır. Danışanların başarılı olma fırsatına sahip olmalarını sağlamak için, arabulucular genellikle onlardan önce küçük ve daha az tartışmalı olan konuyu ele almalarını isteyecektir. Benzer gerekçelerle, arabulucular ihtilaf konusu konuyu belirleme hakkını saklı tutacaktır. Bunun nedeni, tarafların tanımlarının genellikle olumsuz olması ve müzakereden ziyade çatışmayı teşvik etmesidir. Arabulucu süreçten sorumludur, başvuran içerikten sorumludur. Ancak, arabulucuların süreç üzerindeki kontrolü, içerikle aynı anda ilgilenmelerini gerektirir. Sorunu tanımladıktan sonra arabulucu zorunlu olarak olası sonuçların aralığını şekillendirmeye başlamıştır (Irving. 2002).

3.6 Ortak Oturumlar ve Bireysel Toplantı Arasında Geçiş

Arabulucu ortak oturumlardan bireysel çalışmalara geçebilir. Her bir tarafla ayrı ayrı görüşebilir. Bu manevra başka işlevlere de hizmet edebilir. Örneğin, yorucu bir oturuma ara vermek, taraflardan birinin veya her ikisinin yoğun duygularını ele almak, belirli bir konu etrafındaki çatışmanın altında yatan temeli netleştirmek veya bir veya her iki tarafa da ihtiyaç duyulan desteği vermek için

kullanılabilir. Bu örneklerin ortak noktası, arabuluculuk sürecini ilerletmesi, başvuranların arabulucuya güvenini arttırması ve arabulucunun arabuluculuk süreci üzerindeki kontrolünü güçlendirmesidir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

3.7 Güvenli Bir Ortamı Korumak

Arabulucu her iki taraf için de hem fiziksel hem de psikolojik olarak güvenli bir ortam sağlamalıdır. Fiziksel güvenlik, bir toplantıdan önce, toplantı sırasında veya sonrasında güvenliği ifade ederken psikolojik güvenlik, tehdit veya yıldırma çabalarından kaynaklanan korkuyu ifade eder. Bu durumların oluşması arabulucunun etkinliğini sarsacağı gibi arabuluculuğun amaçlarını da tehlikeye sokar. Bu tehlikeler, tarafların toplantıya geliş ve gidiş saatlerini düzenlemek, toplantı sırasında arabulucunun tarafların arasında oturması, tarafların ayrı odalara alınarak arabulucunun taraflar arasında mekik dokuması, taraflar ile ayrı ayrı toplantı yapılması, arabulucunun toplantılar sırasındaki yasakları yeniden irdelemesi ve yetkilerini tekrar ortaya koyması, zayıf tarafın ek destek sağlamak için başka bir kişi veya aile üyelerinden biri ile ortak oturumlara gelmesinin sağlanması ile giderilebilir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

3.8 Oturumları/Hizmeti Sonlandırma

Arabulucu bazı durumlarda şiddet veya yıldırma girişimlerini engelleyemez. Bu durumlarda arabulucu toplantıyı sonlandırmak zorunda kalabilir. Bir oturumu sonlandırmanın olumlu veya olumsuz nedenleri olabilir. Üzerinde dikkatlice çalışılması gereken yeni gerçek ve önerilerin ortaya çıkması, olumlu ilerlemeler görülmesi ve anlaşmaya yaklaşılmaması ancak bu yeni durumu değerlendirmek için çok az zaman ve enerji kalması durumu olumlu nedenlerdir. Taraflardan birinin veya her ikisinin arabulucunun kontrol çabalarına uymaması, müzakerede ilerleme sağlanmaması, bir çıkmazın ortaya çıkması, uyuşmazlık konusunun üzerine çıkılamaması, tarafların dava yoluna gitmek konusunda istekli olması olumsuz nedenler olarak nitelendirilir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

Arabuluculuk oturumunun tekrar tekrar sonlandırılması, arabuluculuğun başlı başına sonlandırılma ihtiyacı olasılığını artırır ve/veya arabuluculuğa uygun olduğuna karar verilen taraflar hakkında bir değerlendirme hatası yapıldığını ortaya koyar. Bu tür hatalar, değerli öğrenme fırsatlarını temsil ettikleri için ciddiye alınmalıdır (Howard H. Irving. 2002).

3.9 Tarafları Uygun Bir Kaynağa Yönlendirme

Son olarak, arabuluculuğun sona ermesi, başvuranın uygun bir kaynağa yönlendirilme olasılığını artırır. Bu tür yönlendirmeler iki kategoriden birine girer; gerçekte arabuluculuğa uygun olmayan taraflar ve süreçte çıkmaza girenler.

Arabuluculuğa uygun olmayan taraflar, tipik olarak, arabuluculuğa teşebbüs edilebilmesi için öncelikle ele alınması gereken, tamamlanmamış aile sorunları olan taraflardır. Her iki durumda da taraflardan biri veya her ikisi, arabuluculuk ve müzakere için hazır değildir. Sadece boşanma danışmanlığı bu tür duyguları kalıcı olarak dindirebilir. Bu tür çiftler arabuluculuğa uygun değildir.

Bu taraflar evlilik terapisi veya boşanma danışmanlığına yönlendirilebilir ve daha sonra arabuluculuk için yeniden değerlendirilebilir. Alternatif olarak, davaya devam etmeyi tercih edebilirler. Her iki durumda da dışarı yönlendirme, arabuluculuğun sona erdiğini gösterir (Howard H. Irving. 2002).

4. BİLİNÇLİ SEÇİMLER YAPMA

Arabulucular her şeyden önce kolaylaştırıcılarıdır. Ancak başvuranlara ve arabuluculuk sürecine uzman ve eğitimci olarak da hizmet edebilirler. Bu nedenle, danışanlarıyla bağlantı kurmanın ve onları kontrol etmenin yanı sıra üçüncü görevleri, danışanların bilinçli seçimler yapmalarını sağlamaktır. Bu, beş uygulama becerisini içeren bir taahhüttür.

4.1 Alta Yatan İhtiyaçları, İlgi Alanlarını ve Beklentileri Keşfetmek

Arabulucular başvuranların temel ihtiyaçları, çıkarları ve beklentileri için uğraşlar. Taraflar arabuluculuğa girişte ne istediklerinden ve neye ihtiyaçları olduğundan emin olmayabilirler ve bu yaygın bir durumdur. Bir kadın, çapkın olan eşini cezalandırma arzusunda net olabilirken, evliliğinin bozulmasının kendisinin ve çocukların geleceğini nasıl etkileyeceği konusunda net olmayabilir. Müşterek oturulan ev genellikle kocanın adına olduğunda kadın çocuklarıyla nerede yaşayacağından bile emin olamaz. Benzer şekilde bir koca, karısının davranışlarını uzun uzadıya eleştirebilir ancak çocuklarının durumu belirsizdir ve karısıyla ebeveynlik planı yapmak zorunda kalacaktır. Ayrıca, yasaları karşılıklı olarak bilmedikleri için her ikisinin de gerçekçi olmayan beklentileri olabilir. Bilgiye dayalı karar verme çabasında, arabulucunun rolü bu konuları araştırma ve tartışmaya tabi kılmaktır. Bunu yaparken arabulucu, gelecekteki tartışmaların gerçekçi, bilgili ve ulaşılabilir hedefleri içermesi temeli üzerinden süreci ilerletir (Howard H. Irving. 2002).

4.2 Profesyonel Önyargıları Belirtmek

Arabulucuların taraflara açık olma konusunda etik bir sorumluluğu vardır. Arabulucunun kendi profesyonel önyargılarının erken tartışılması, daha sonra yanlış anlamaların önlenmesine de yardımcı olacak ve arabulucunun bir başvurunu diğerine karşı haksız yere kayırdığı algısını en aza indirecektir. Tarafların kendi kaderini tayin hakkı, arabuluculukta temel bir ilkedir ancak bu yalnızca eşit şartlar altında yürürlüğe konabilir. Örnek konu çocuk ve çocuğun üstün yararı ise arabulucunun bu konuda önyargılı olması ve çocuğu önceliklendirecek olması kabul edilebilir bir noktadır (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

4.3 Yeni/Gelişmiş Becerileri Öğretmek

Arabuluculukta danışanın sebep olduğu zorluk çeşitli nedenlerle ortaya çıkabilir. Taraflar duygusal mesajları kelimelerle ifade etmekte zorlanabilirler. Bazen af dilemek yerine özür bile dileyemeyebilirler. Burada kişilerin duygularının olmaması değil duygularını kelimelerle ifade edecek kelime dağarcığının olmaması sorundur. Bu durumda arabuluculuk, danışanlara kendilerini birbirlerine kelimelerle ifade etmenin ilkel yollarını öğretmek için bir fırsat olarak değerlendirilebilir. Arabulucu bunu yaparken içinde çıkılmayan bir uyuşmazlığı çözülebilir müzakere edilebilir bir hale getirmiş olur (Howard H. Irving. 2002).

Başarılı anlaşmazlık çözümü- şimdiki veya gelecekteki- büyük ölçüde ailenin kendi arabuluculuk becerilerine dayanır. Kendi kendine arabuluculuk becerilerini geliştirmeden, aile, çözülmemiş düşmanlığın eski kalıplarına geri dönebilir (Van, G. L. 2007).

4.4 Bilgi Tabanlarına Ekleyerek Bilgilendirme

Bununla ilgili olarak, tarafları bilgilendirmek yani taraflara bilgisiz oldukları alanlarda ihtiyaç duydukları bilgileri vermek de benzer faydalar sağlayabilir. Taraflar boşanmanın çocuklar üzerindeki etkisi ve ortak ebeveynlik düzenlemesinin çocuk gelişimi üzerindeki sonuçları hakkında bilgi sahibi olmayabilirler. Tüm bu alanlarda uzman olan arabulucu, bu bilgileri iletmek için ortak oturumlar veya bireysel toplantıları kullanabilir. Daha genel olarak, tarafların akıllıca ve bilinçli seçimler yapmalarını sağlamak için arabulucu, tarafların menfaatlerini, çocuklarının menfaatlerini ve daha geniş aile sisteminin menfaatlerini güvence altına almak için ihtiyaç duyabilecekleri tüm bilgilere erişim sağlamalıdır (Howard H. Irving. 2002).

4.5 Gerçeklik Testi (BATNA)

Arabuluculukta uygulanabilir anlaşmalar gerçekçi veya pratiktir. Bu amaçla, başvuruların teklifleri de gerçeklik testine "bir müzakere anlaşmasına en iyi alternatif" olarak adlandırdıkları şeye tabi olmalıdır (BATNA; Fisher, Ury & Patton, 1991). Burada arabulucular, taraflarla oturup müzakere etmeye hazır oldukları ve olmadıkları teklifleri birlikte gözden geçirerek yardımcı olabilirler. Arabulucunun makul bulmadığı teklifler daha fazla araştırmaya tabi olmalıdır. Bununla birlikte, teklifler makul olduğunda ve taraflar müzakere edilen tekliflerin asgari gereksinimlerini karşılayamadığını fark ederlerse, dava yolunu düşünmeleri gerekebilir. Burada bile, arabulucu, arabuluculuk yoluyla anlaşmaya varmazlarsa sonuçları araştırarak yardımcı olabilir. Duygular o kadar yüksek olabilir ya da işlev bozuklukları o kadar şiddetli olabilir ki taraflar arabulucunun uyarılarına rağmen mantıksız davranabilirler. Arabulucunun gerçeklik testi çabaları, tarafları arabuluculukta hedefleri hakkında net düşünmeye zorladığı ölçüde adil ve hakkaniyetli bir çözüme ulaşma olasılığı artar. Arabulucunun yeni seçenekler ve fikirler sunarak süreci ilerletmesi en az dokuz pratik beceriyi gerektirir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002), (Senger. 2002).

5. MÜDAHALE

5.1 Çözüm Odaklı Bir Odaklanma Sürdürmek

İlk ve en genel beceri, çözüm odaklı olmayı içerir. İşlevsiz çiftler düzensiz iletişim, geçmişle bugünü, düşünce ve duyguları, yoğun sevgi ile yoğun çatışmayı karıştırır. Bu tür çiftlerde arabulucu kontrolünün önemi vurgulanır. Çünkü sorunları, tartışma için düzenlemesi, her konuyu paylaşılan ancak çözülebilir bir sorun olarak tanımlaması ve odağı bu yapıdan kaydırabilecek tüm konu dışına çıkmaları engellemesi gereken kişi arabulucudur (Howard H. Irving. 2002).

Müzakere, genellikle sorunlarla ilgili olmaktan çok, potansiyel sonuçlar, sorunların altında yatan duygular veya katılımcıların anlaşmada kendilerinden yararlanılacağına dair korkuları hakkında emin olmamaları ile ilgilidir. Hazırlık, sürece daha fazla güvenmeyi teşvik ederek ve sonuçlarla ilgili olarak

katılımcıların girdilerini isteyerek bu potansiyel engelleri azaltabilir. İnsanlar, süreç üzerinde bir ölçüde kontrol sahibi olduklarına inanırlarsa, daha yüksek düzeyde açık katılımı meşgul olacaklardır (Spangle, & Isenhardt, M. W. 2003).

5.2 Seçenekler Oluşturma ve Ödün Vermeyi Önerme

Başvuranlar, seçenekler yelpazesi dar ve karşıt olduğu için genellikle çıkmaza hızla girerler. Arabulucu, seçenekler üretmek ve/veya değiş tokuşlar önererek süreci ilerletir. Burada, çiftlere şüphenin avantajını vermek önemlidir. Çoğunun boşanma konusunda deneyimi olmayacak ve duygusal ve genellikle finansal sıkıntı koşulları altında duygusal olarak hassas konuları müzakere etmeye çalışacaklar. Sonuç olarak, en azından başlangıçta hem enerjinin hem de yaratıcılığın, alanda ek deneyim avantajına sahip olan arabulucudan gelmesi gerekebilir. Taraflar, karşıt konumlarda "sıkışıp kaldığında" arabulucu, yaratıcı seçenekler veya takaslar önererek bu çıkmazdan kurtulabilir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

5.3 Sorunları Daraltma ve Tanımlama

Danışanlar sorunlara taban tabana zıt bakış açılarından yaklaşır; bir eş kan bağlarına odaklanır, kadın evlilik kusuruna odaklanır. Çıkmazdan çıkmanın bir yolu, konuyu ortak ebeveynliğe pratik bir şekilde odaklanarak "paylaşılan sorumluluk" açısından tanımlamaktır. Bir sonraki engel, konuları daraltmayı içerir konuları bu şekilde tanımlamak ve daraltmak, arabuluculuk öncesinde gayri resmi çabaların başarısız olduğu ya hep ya hiç düşüncesinden çıkarır ve müteakip tartışmaları üretken müzakereyi teşvik edecek şekilde yapılandırır (Howard H. Irving. 2002).

5.4 Yeniden Çerçeveleme

Bateson'a göre çerçeveleme, "bir mesaj sınıfını veya mesaj grubunu sınırlayan psikolojik bir kavramdır" ve iletişimi filtreleyerek ve yorumlayarak çalışır (Bodtker ve Jameson, 1997, s. 238). Çerçeveler, bir gözlük setindeki renkli mercekler gibi hareket ederek, dış dünyadan gelen ışığın miktarını ve kalitesini gerçekten değiştirir ve beynimize kaydeder. Dolayısıyla, kaygılarımızı nasıl ifade ettiğimiz veya gördüğümüzü nasıl adlandırdığımız, içinde bulunduğumuz anlaşmazlığın belirli bir yapısını diğer olasılıklara göre ayrıcalıklı kılar. Arabuluculuk bağlamında, yeniden çerçeveleme, elbette daha yararlı bir kavram olabilir çünkü "bir tarafın iletişimini alır ve onun anlamını tamamen ortadan kaldırmadan daha yapıcı kullanımına izin vermek için bu anlamı değiştirir ve yeniden yönlendirir" (Benjamin, 1995, s. 9). Yeniden çerçeveleme çeşitli şekillerde işlev görebilir (Boulle, 2001, pp. 129-133). Örneğin, saldırgan dili detoksifiye edebilir. Bir ifadenin odağını olumsuzdan olumluya değiştirebilir. Dikkati konulardan ilgi alanlarına kaydırabilir. Bu müdahaleler belirli eylem tavsiyelerine odaklanmayabilir ancak genellikle duruma bağlı olarak danışanları belirli bir yöne yönlendirmek için tasarlanmış prosedürel önerilerdir. Arabulucunun yeniden çerçevelemesi taraflarca manipülatif veya tarafgir olarak nitelendirilebilir (Boulle, 2001). Böylece, yeniden çerçevelemenin tetiklediği bir etik ikilem ortaya çıkabilir (Fisher. 2001).

Yeniden çerçeveleme, "anlamı değiştirmek için kişinin olayları algıladığı çerçeveyi değiştirmesi" olarak tanımlanan, yaygın olarak kullanılan bir klinik tekniktir. Anlam değiştiğinde, kişinin tepkileri ve davranışları da değişir (Bandler & Grindler, 1982). Arabuluculukta, yeniden çerçeveleme, danışanlar arasında kendi davranışlarını (güdüleri ve niyetleri ve eylemlerinin sonuçları dahil) ve diğer eşin davranışlarını nasıl gördüklerini ve/veya tanımladıklarını değiştirerek verimli müzakereyi teşvik etmek için kullanılır. O halde yeniden çerçeveleme, aile arabuluculuğunda işbirlikçi problem çözme teşvik etmenin son derece etkili bir yolu olabilir (Benjamin, & Irving, H. H. 2005), (Groves. 1979).

5.5 Anlaşma Alanlarının/Konularının Belirlenmesi/Özetlenmesi

Geleneksel ailelerde, güç düzenlemeleri açık bir şekilde ataerkildir. Eşitlikçi ailelerde bile çocuk bakımı da dahil olmak üzere tüm ev işlerinden annenin sorumlu olduğu geleneksel bir rol dağılımı konusunda fikir birliği olabilir. Ayrıca, müdahale çabalarının doğrudan yüzleşmeye karşı kültürel bir yasağı ve dolaylı iletişim için kültürel bir tercihi dikkate alması gerekir. Bu bağlamda, arabulucular, adil ve hakkaniyetli bir anlaşma ihtiyacına karşı kültürel kaygıları tartmalıdır. İster rızaya dayalı ister zorlayıcı olsun, önemli güç dengesizlikleri, herhangi bir anlaşmanın uzun vadeli olmasını engelleyebilir. Arabulucunun beden dili kullanması, yüz ifadeleri, ses tonu, tarafların sınırlarını belirleyici olabilir. Tarafların çelişki veya kesinti korkusu olmadan herhangi bir şey söylemesini sağlar. Her iki eşin de nispeten eşit olduğu ailelerde bu yöntemler hiçbir şeyi değiştirmez, sadece düzenli bir süreç sağlar. Partnerinin baskın olduğu ailede bu çabalar dramatik sonuçlar doğurabilir, zayıf olan partner ilk kez konuşma ve sesini duyurma fırsatı bulur. Bunu yaparken, bu tür ortaklar, kendilerini ifade etme konusunda deneyimsiz olabilecekleri için, arabulucunun sabırlı yardımına ihtiyaç duyabilirler. Baskın ortağa gelince, bu tür bir çaba, erkeğe, bir tür ortak ebeveynlik düzenlemesini müzakere etmeleri durumunda yapmaları gereken şekilde dinlemeyi öğrenme fırsatı verir (Howard H. Irving. 2002).

5.6 Dengeleme Gücü

Durum ne olursa olsun, önemli güç dengesizliklerinin devam etmesine izin verilemez. Çünkü arabuluculuk, kabaca eşit bir oyun alanı sağlamak ve gerekirse dayatmak için tasarlanmıştır. Bu tür bir denge çok önemlidir, çünkü keskin dengesiz çiftlerin keskin dengesiz sonuçlar oluşturması muhtemeldir. (Jordi Agusti-Panareda 2004). Bu amaca ulaşmak için güç dengeleme becerileri kullanılır. Güç dengesi, arabulucunun söze kimin ve ne kadar süreyle sahip olacağına sorumluluğunu üstlenmesiyle sağlanır. Bu güç dengeleme çabalarının etkileri dramatik olabilir. Daha önce baskı görmüş danışanlar için, özgürce konuşmak özgürleştirici, canlandırıcı ve kaygı uyandırıcı olabilir. İkincisi göz önüne alındığında bu tür taraflar düşüncelerini formüle etmede, bunları kelimelerle ifade etmede ve ortaklarına doğrudan meydan okumanın sonuçlarından duydukları korkunun üstesinden gelmede arabulucunun yardımına ihtiyaç duyabilirler. Diğer eşe yani baskıcıya gelince, güç dengeleme, diğer eşin söyleyeceklerini dinlemeyi öğrenmek için bir fırsattan çok daha fazlası olabilir. Ayrıca bu kişiye, her zaman sorumlu olmanın kendisi için neden bu kadar önemli olduğu ve

arabuluculukta bu kontrolün olmamasının neden bu kadar rahatsız edici olabileceği konusunda bir pencere sunabilir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

5.7 Hikâye Anlatımı

Aynı şey hikâye anlatımı için de geçerlidir. Deneyimler, insanların en erken çocukluktan başlayıp yaşlılığa kadar uzanan hikayelere karşı doğal bir yakınlığı olduğunu gösteriyor. Hikâyeler, paylaşılan deneyimler aracılığıyla dikkati çeker, eğlendirir, talimat verir ve anlatıcı ile dinleyiciyi birbirine bağlar. Arabuluculukta, esas olarak, tarafların daha doğrudan duyamayacağı veya duymayacağı bir mesajı iletmenin kolay veya çatışmasız bir yolu olarak talimat vermek için kullanılırlar. Hikâye anlatıcılığının diğer özellikleri, hikâyenin müteakip arabuluculuk çabalarını kolaylaştırabilecek danışan anılarını, düşüncelerini ve duygularını açığa çıkarma olasılığı gibi ek bir avantaj olmasıdır. Ayrıca, bu hikayelerin gerçek mi yoksa kurgusal mı olduğu, geçmiş veya şimdiki olaylara mı atıfta bulunduğu veya gerçekçi mi yoksa fantastik mi olduğu çok önemli değildir. En önemli şey, danışanların karakterlerle, olaylar veya sonuçlarla özdeşleşmelerine ve böylece konuyu anlamalarına ne ölçüde izin verdikleridir (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

5.8 Metafor Kullanma

Metafor kullanmak başka bir uygulama becerisidir. Bir şeyin diğerine benzetildiği veya karşılaştırıldığı bir konuşma figürü kurgunun temelini oluşturur. Uygulayıcılar, yeniden çerçevelemenin dolaylı bir biçimi olarak metaforu kullanmayı tercih edebilirler. Bir kadını "yanmış bir dal" olarak nitelendirmek, onun bitkinlik ve boşluk hissini yakalar ve arabulucunun duyarlılık ve anlayışı iletmesi için dramatik bir yol sağlar. Benzer şekilde, bir insanı "çekilen at" olarak tanımlamak, güç ve güvenilirlik anlamına gelir ve bu nedenle yüzeyde hemen göze çarpan bir değer olmadığını ima eder. Eşler arasındaki hararetili çatışmayı "samimi bir bale" olarak nitelendirmek, birinin veya her ikisinin de değişmekte özgür olduğu işlevsiz bir örüntüde suç ortaklığına işaret eder. Bu tür örnekler süresiz olarak uzatılabilir. Buradaki nokta, metaforun, uygulayıcının güçlü bir mesajı iletmesi için basit bir yolu temsil etmesidir. Metaforlar, danışanların bir kişiyi, fikri veya sorunu algılama veya anlama biçimini değiştirir (Smith. 2005).

Tartışmacıların kullandığı metaforların bilincinde olan, bunların imalarının farkında olan ve bu metaforları kullanmakta usta olan bir arabulucu daha fazlasını duyacak, olasılıkları genişleterek anlamları keşfetmek için iletişimi yeniden çerçevelemek, uyuşmazlığı çözmek ve yönlendirmekte daha iyi olacaktır (Smith. 2005).

5.9 Önleme

Önleme, belirli bir davranışı reçete ederek olayın olma olasılığını azaltmak için kullanılan stratejik bir manevradır. Birlikte yaşamaya devam eden ve bir süredir çatışma içinde olan bir çifte, arabuluculuk seansları arasında çatışmanın yeniden ortaya çıkacağını ancak başarılı bir şekilde durdurulacağını söylemek, alternatif bir sonucun kontrolleri altında olduğunu düşündürür. Öyleyse önleme, her zaman gelecekteki bir olayı veya davranışı referans vererek geçmişte sık sık meydana

gelmesi nedeniyle yine gerçekleşeceği olasılığını göstererek ancak bu aşamada arabuluculuğun amaçlarına uygun olarak farklı bir sonuç oluşacağını düşündürmektir. Örneğin, birçok ülkede yaygın bir şikâyet, kayınvalide ve kayınpederlerin araya girmesidir. Arabulucu, ayrılan çifte önceden bu konu ile ilgili açıklamaları yaparak onların bu aşamada son sözü söyleyen ve saygı görmesi gereken kişiler olduğunu ifade etmesi önemli olacaktır (Howard H. Irving. 2002).

6. YÜZLEŞME

Yüzleşme becerisi, farketme, tanımlama, sorgulama unsurlarından oluşur (Picard. (2016). Arabuluculukta iş birliği ve karşılıklı problem çözme vurgusu göz önüne alındığında, uygulayıcılar ikna yöntemlerine güvenme eğiliminde olacaklardır. Yüzleşme, danışanlar arasındaki ortak konuşmaya bırakılacaktır. Bununla birlikte, ele alınmadan bırakılamayacak kadar saldırgan veya açıkça yıkıcı olan bazı fikirler veya öneriler vardır. Bunu taraflar aracılığıyla yapmak, aralarındaki çatışmayı teşvik etmek olacaktır. Benzer şekilde, her iki tarafın da aynı saldırgan fikirlere veya pozisyona sahip olduğu durumlar olabilir. Yüzleşme birkaç farklı biçim alabilir. Bir yaklaşım, ya başvurudan talep edilen “Bu ilginç. Bunu nereden biliyorsun?” ya da “uzman” rolünde arabulucu tarafından sağlanan bilgi paylaşımına dayanır “Mevcut araştırmalar şunu gösteriyor...”. Diğer bir yaklaşım ise deneyime dayalıdır. “Birçok aileye yardım etmiş biri olarak, deneyimlerime dayanarak bu yaklaşımın pratik olmadığını söyleyebilirim.”. Üçüncü bir yaklaşım, arabuluculukta evrensel olarak desteklenen değerlere dayanmaktadır (Howard Irving, & Michael Benjamin. 2002).

7. KOMEDİ SEÇENEĞİ

Katılımcının sürece olan güvenini artırmak için başka bir araç aktör ve barış yapma süreci mizah ve kahkaha kullanımınıdır. Ne zaman mizah kahkahayla sonuçlanır, güzel şeyler olabilir. Biyolojik olarak, mizah ve kahkaha ile beyinde elde edilen oksitosin burada kişinin ruh halini yükseltir. Kahkaha, kan dolaşımından vücuda oksijen akışını artırır. Vücuttaki en büyük oksijen tüketicisi olan beyin, kahkahalar oluştuğunda daha enerjik ve yaratıcı olur. Mizah gerginliği ve stresi giderir. Başarılı arabuluculuklara kahkaha büyük ölçüde yardımcı olur. Kahkaha ve mizah insanları birleştirir, kalpleri açmaya yardımcı olur ve zihinleri ortak insanlık ve barışçıl çözüm olasılığına yönlendirir. Aile hukuku uyuşmazlık çözümü, kalpleri açan, uzlaşma ve bağışlama yolunu açan, evliliklerin barışçıl bir şekilde sona ermesini sağlayabilen bir yol olarak en yüksek manevi bir seviyededir ve bir gerekliliktir (DiGrazia. 2016).

8. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Arabulucu olmayan kişilerin bakış açısından, arabulucunun işi oldukça basit görünebilir. Taraflar bir sonuca ulaşmaya kadar taraflar arasında gidip gelir. Aile arabuluculuğu uygulayıcısının bir dizi uygulama becerisinde ustalaşması bu karmaşık yapı içinde becerilerin tek tek düzenli bir şekilde sunulmasına olanak sağlar.

Arabuluculuk sürecinde gerekli nitelik ve beceriler bağlamla birlikte değişse de arabuluculuk sürecine hazırlanmak, etkin dinleme, iletişim, ustaca sorgulama yapmak ve edinilen bilgilerin etkin kullanımı en değerlidir. Ortak tema iyi bir iletişimdir.

İyi bir arabulucu altta yatan mesajları dinlemeli, sözlü olmayan ipuçlarına karşı hassas olmalı, bilgileri özetlemeli ve paylaşmak konusunda isteksiz olabilecek kişilerden bilgiyi ustaca alabilmelidir.

Etkili bir arabuluculuk, arabulucunun kendisini de iyi yönetebilmesine bağlıdır. Arabulucular bunu öncelikle duygularını yöneterek yaparlar. Arabulucunun kendi duygularını yönetmekte de ustalaşmış olması gerekir. Sabırlı olmak önemlidir.

Bu beceriler süreç içinde sürekli değişkenlik gösterir. Bu becerilerin pratikte etkin kullanımı tam ve eksiksiz entegrasyon gerektirir. Çünkü bir arabuluculuk oturumu sırasında uygulayıcıların bu koşullar altında şu ya da bu becerinin en iyi seçim olup olmadığı konusunda düşünmek için zamanları olmayabilir.

Hangi becerinin hangi anda kullanılacağı, pratik bilgeliğin otomatik bir ifadesi olmalıdır. Seçimde ustalaşmanın, neyin işe yarayıp neyin yaramadığının en iyi ölçüsü zaman ve deneyimdir.

KAYNAKÇA

- Agusti-Panareda, J. (2004). Power imbalances in mediation: Questioning some common assumptions. *Dispute Resolution Journal*, 59(2), 24-31. Retrieved from <https://login.proxy.bib.uottawa.ca/login>.
- Beall. (2010). Perspectives on Intercultural Listening. In *Listening and Human Communication in the 21st Century* (pp. 225–238). Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444314908.ch10>.
- Bell, P., & Georgakopoulos, A. (2018). A STUDY OF EXPERT FAMILY MEDIATORS' PERCEPTIONS OF FAMILY MEDIATOR EFFECTIVENESS. *Dispute Resolution Journal*, 73(1), 1-23. Retrieved from <https://login.proxy.bib.uottawa.ca/login>.
- Benjamin, M., & Irving, H. H. (2005). Using the "mediatable frame" to define the problem in mediating a parenting plan. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(4), 473-491. doi:<https://doi.org/10.1002/crq.116>.
- Boulle, Goldblatt, V., Green, P., & Boulle, L. (2015). *Mediation : skills and strategies* (New Zealand edition.). LexisNexis NZ Limited.
- Brownell. (2010). The Skills of Listening-Centered Communication. In *Listening and Human Communication in the 21st Century* (pp. 141–157). Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444314908.ch6>.
- Brownell, J. (2016). *Listening: Attitudes, principles, and skills* (5th ed.). Routledge: New York, NY.
- Coakley, Halone, K. K., & Wolvin, A. D. (1996). Perceptions of Listening Ability Across the Life-Span: Implications for Understanding Listening Competence. *International Journal of Listening*, 10(1), 21–48. https://doi.org/10.1207/s1932586xijl1001_2.
- Coulson, R. (1996). *Family mediation: Managing conflict, resolving disputes* (2nd ed. ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass. Retrieved from <https://login.proxy.bib.uottawa.ca/login>.
- Devinatz, V. G. (2018). What makes a good mediator? insights from a mediation training program participant. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 30(3), 181-201. doi:<https://doi.org/10.1007/s10672-018-9315-y>.
- DiGrazia. (2016). *Light on peacemaking : a guide to appropriate dispute resolution and mediating family conflict* (First edition.). Business Expert Press.
- Erickson. (1997). Therapeutic mediation: a saner way of disputing. *The Journal of the American Academy of Matrimonial Lawyers*, 14(2), 233–.
- Favaloro. (1998). Mediation: a Family Therapy Technique? *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 19(1), 11–14. <https://doi.org/10.1111/j.0814-723X.1998.00045.x>.

- Fisher, T. (2001). Advice by any other name. *Conflict Resolution Quarterly*, 19(2), 197-214. doi:<https://doi.org/10.1002/crq.3890190205>.
- Folberg, Milne, A., & Salem, P. (2004). Divorce and family mediation models, techniques, and applications. Guilford Press. (pp.225- 247).
- Gee, T. (1997). The Fundamentals of Family Mediation [Review of The Fundamentals of Family Mediation]. *Journal of Family Studies*, 3(1), 121–122. eContent Management Pty Ltd. <https://doi.org/10.3316/informit.175279767839053>.
- Groves. (1979). The language of change. Elements of therapeutic communication: by Paul.
- Gulliver. (1979). Disputes and negotiations : a cross-cultural perspective. Academic Press.
- Haynes, J. M. (1983). Chapter 6. The Process of Negotiations. *Mediation Quarterly*, 1, 75.
- Haynes, J. M. (1994). *The fundamentals of family mediation*. Albany, NY: State University of New York Press. Retrieved from <https://login.proxy.bib.uottawa.ca/login>.
- Heisterkamp, B. L. (2006). Conversational displays of mediator neutrality in a court-based program. *Journal of Pragmatics*, 38(12), 2051-2064. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2006.03.005>.
- Howard Irving, & Michael Benjamin. (2002). Family Mediation Practice Skills. In *Therapeutic Family Mediation: Helping Families Resolve Conflict* (p. 46–). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452231747.n3>.
- Irving, H. H. (2002). *Family Mediation: Theory and Practice with Chinese Families*. Hong Kong University Press. <http://www.jstor.org/stable/j.ctt2jc0rv>.
- Johnston, Weaver, J. B., Watson, K. W., & Barker, L. B. (2000). Listening Styles: Biological or Psychological Differences? *International Journal of Listening*, 14(1), 32–46. <https://doi.org/10.1080/10904018.2000.10499034>.
- Katz. (2007). A Family Therapy Perspective on Mediation. *Family Process*, 46(1), 93–107. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.2006.00194.x>.
- Suzanne McCorkle, & Melanie J. Reese. (2019). Essential Skills for Mediators. In *Mediation Theory and Practice* (p. 36–). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781071800720.n7>.
- Mediation Skills and Techniques. (2011). *Dispute Resolution Magazine*, 17(3), 28–. American Bar Association.
- Lemmon, A. (1983). Divorce mediation: Optimal scope and practice issues. *Mediation Quarterly*, 1983(1), 45–61. <https://doi.org/10.1002/crq>.

- Mignosi, E. (2019). Bridges between people: Nonverbal mediation in an intercultural perspective and training proposals. *Studi Sulla Formazione*, 22(1), 265-281. doi:https://doi.org/10.13128/Studi_Formaz-25569.
- Moore. (1983). Training mediators for family dispute resolution. *Mediation Quarterly*, 1983(2), 79–89. <https://doi.org/10.1002/crq.39019830209>.
- Moore, E. (. (2020). *Being listened to with empathy: The experience and effect for emerging and middle-aged adults* (Order No. 27829312). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2421171903). Retrieved from <https://login.proxy.bib.uottawa.ca/login>.
- Morris, M., & Halford, W. K. (2014). Family mediation: A guide for family therapists. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 35(4), 479-492. doi:<https://doi.org/10.1002/anzf.1078>.
- Parkinson, L. (2019). Wider perspectives in family mediation: An ecosystemic approach. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 40(1), 62-73. doi:<https://doi.org/10.1002/anzf.1345>.
- Phillips, B. (1999). Reformulating dispute narratives through active listening. *Mediation Quarterly*, 17(2), 161-180. doi:<https://doi.org/10.1002/crq.3890170207>.
- Picard. (2016). Practising insight mediation. University of Toronto Press.
- Pirie. (2000). Alternative dispute resolution : skills, science, and the law. Irwin Law.
- Schwebel, A. I., Gately, D. W., Renner, M. A., & Milburn, T. W. (1994). Divorce mediation: Four models and their assumptions about change in parties' positions. *Mediation Quarterly*, 11(3), 211-227. doi:<https://doi.org/10.1002/crq.3900110303>.
- Senger, J. M. (2002). Tales of the bazaar: Interest-based negotiation across cultures. *Negotiation Journal*, 18(3), 233-250. doi:<https://doi.org/10.1023/A:1016334526459>.
- Smith, T. H. (2005). Using disputants' metaphors in mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 23(1), 5-23. doi:<https://doi.org/10.1002/crq.121>.
- Spangle, & Isenhardt, M. W. (2003). Negotiation : communication for diverse settings. SAGE.
- Van, G. L. (2007). Happy families: Self-mediation skills to resolve differences. *Estate Planning*, 34(8), 26-28. Retrieved from <https://login.proxy.bib.uottawa.ca/login>.
- Watzlawick. Basic Books, New York, 1978. 172 pp. \$11.00 [Review of The language of change. Elements of therapeutic communication: by Paul Watzlawick. Basic Books, New York, 1978. 172 pp. en1.00]. *Social Science and Medicine. Medical Psychology and Medical Sociology*, 13(2), 241–242. Elsevier B.V. [https://doi.org/10.1016/0160-7979\(79\)90035-3](https://doi.org/10.1016/0160-7979(79)90035-3).
- Whatling. (2012). Mediation skills and strategies : a practical guide. Jessica Kingsley Publishers.

Yuk-King, L., & Yuk-King, L. (2004). Family mediation: Theory and practice with chinese families. *Hong Kong Journal of Social Work*, 38(1-2), 183-185. Retrieved from <https://login.proxy.bib.uottawa.ca/login>.