

“MÜZAKERECİ İLETİŞİMİ”: 2019 YILI İSTANBUL BOĞAZ KÖPRÜLERİNDEKİ İNTİHAR GİRİŞİMLERİNİN İLETİŞİMSEL SÜREÇLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

“NEGOTIATOR COMMUNICATION”: EVALUATION OF COMMUNICATIVE
PROCESSES OF SUICIDE INITIATIVES IN ISTANBUL BOSPHORUS BRIDGES IN
2019

Atalay BAHAR** 

Öz

Müzakere kavramı mevcut bir sorunda, tarafların çeşitli iletişimsel yöntemlerle ikna stratejileri geliştirmeleri ve karar mekanizmalarını etkilemeleri olarak bilinmektedir. “Müzakereci iletişimi” ise; hedeflenen sonuçlara ulaşmak için, tarafların iletişimsel beceri ve yetkinliklerle uyguladıkları strateji ve taktikleri kapsayan bir sistematik olarak yorumlanmaktadır. Çalışmada müzakere kavramının, iletişim ve ikna sürecindeki rolü ortaya konmaktadır. Bu çalışmanın amacı, İstanbul’da bulunan Boğaz Köprülerindeki (15 Temmuz Şehitler Köprüsü, Fatih Sultan Mehmet Köprüsü, Yavuz Sultan Selim Köprüsü) intihar girişimlerinde, polisin müzakereci iletişimi ve polis müzakerecilerinin etkinlik düzeylerinin betimlenmesidir. Boğaz Köprülerinde, polislerce müzakere iletişimi sağlanan intihar girişimlerinde, yaklaşık %99,5 oranında başarı elde edildiği görülmektedir. Bir durum tespiti hedefleyen bu çalışmada; 01.01.2019 ve 23.11.2019 tarihleri arasında, Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar vakalarının istatistiksel verileriyle, örnekleme oluşturan on iki polis müzakerecisinin yarı yapılandırılmış görüşmeleri birlikte ele alınmaktadır. Araştırmanın yöntemi, betimsel yöntem olup mülakat tekniği ile yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen veriler çözümlenmiştir. Çalışma, Boğaz Köprülerinde yaşanan intihar girişimleri ve intihar sosyolojisi hakkında farkındalık oluşturma fırsatı sunarken, aynı zamanda polis perspektifinden müzakere iletişim süreçlerini değerlendirme imkânı vermektedir. Bu araştırma sonucunda; polisin aldığı özellikli eğitimlerin, müzakere tekniklerinin kullanımda ve müzakere edilen davranışlarının analizinde faydaları gözlenmektedir. Ayrıca, polisin rasyonel çözümler ve iletişimsel paradigmalara, müzakereci iletişimde gösterdiği performansın, intiharların önlenmesinde elde ettiği yüksek başarıya da yansıdığı izlenmektedir.

** Emniyet Müdür Yardımcısı, İstanbul Emniyet Müdürlüğü, E-mail: atk199@hotmail.com

Anahtar Kelimeler: Müzakereci İletişimi, Müzakere Teknikleri, İntihar Girişimleri, Polis Müzakere İletişimi, Rehine ve Müzakere Eğitimi

Abstract

The concept of negotiation is known as the fact that the parties develop persuasion strategies with various communicative methods and affect decision mechanisms. “Negotiator communication” is interpreted as a systematic approach covering the strategies and tactics applied by the parties with their communicative skills and competencies in order to achieve the targeted results. In the study, the role of the concept of negotiation in the communication and persuasion process is revealed. The aim of this study is to describe the negotiator communication and effectiveness of police negotiators in suicide attempts in Bosphorus Bridges (July 15 Martyrs Bridge, Fatih Sultan Mehmet Bridge, Yavuz Sultan Selim Bridge) in Istanbul. It is seen that 99.5% success has been achieved in suicide attempts in which Bosphorus Bridges have negotiated communication by the police. In this research aimed; the semi-structured interviews of the twelve police negotiators who formed the sample are handled together with the statistical data of suicide cases that occurred on the Bosphorus Bridges between 01.01.2019 and 23.11.2019. The method of the research is a descriptive method and the data obtained from the semi-structured interviews were analyzed with the interview technique. While the study provides the opportunity to raise awareness about suicide attempts and suicide sociology in the Bosphorus Bridges, it also provides the opportunity to evaluate negotiation communication processes from the perspective of the police. As a result of this research, the benefits of the special training given by the police in the use of negotiation techniques and in the analysis of the negotiated behavior are observed. In addition, it is also observed that the performance of the police in deliberative communication with rational solutions and communicative paradigms is reflected in the high success achieved in the prevention of suicides.

Keywords: Negotiator Communication, Negotiation Techniques, Suicide Attempts, Police Negotiation Communication, Hostage and Negotiation Training

1. Giriş

Müzakere mevcut veya süregelen bir sorunun çözümlenmesi, daha büyük sorunların oluşmadan engellenmesi amacıyla gerçekleştirilen sistemli faaliyetleri kapsamaktadır. Bu bakımdan müzakere, hedeflenen amaç doğrultusunda tarafların, kurumların, grupların ve bireylerin karşılıklı prensibi ile gerçekleştirdikleri sofistike bir iletişim sürecini öngörmektedir (Dede, 2019, s. 205). Bütünleşik bir bakış açısıyla iletişim döngüsü öğelerinin, müzakere süreçlerinde aktif olarak kullanıldığı gözlenmektedir. İletişim, müzakere koşullarının oluşmasına yardım eden bir kavramın ötesine geçerek, müzakerenin ayrılmaz bir parçasına dönüşmektedir. Çalışmada müzakere ve iletişim olgularını, işlevleri ve özellikleri açısından bütünleştiren bu metodoloji, “müzakere iletişimi” olarak kavramsallaştırılmıştır. Müzakere iletişimi, uzlaşma sağlanması niyetiyle karşılıklı bilgi iletimi ve etkileşimle, sürdürülen dinamik bir süreci ifade etmektedir.

Müzakere iletişiminde, taraflar arasında çözülmesi hedeflenen içerikler müzakere gündemini oluşturmaktadır. Bu iletişim işlevinde mesaj iletimleri, çoğunlukla yüz yüze iletişim faaliyetleri kapsamında değerlendirilmektedir. Süreç, planlı faaliyetler ve iletişimsel kabiliyetlerle sürdürülmektedir

(Li, 2007, s. 9). Çalışmada hedeflenen sonuçlara ulaşmak için, tarafların iletişimsel beceri ve yetkinliklerle uyguladıkları strateji ve taktikleri kapsayan bu sistematik, “müzakereci iletişimi” olarak yorumlanmaktadır. Sahip olunan bilgiler ve iletişimsel kabiliyetler, müzakerenin seyrini etkilemekte, istenilen sonuçlara ulaşmak ve eşgüdüm sağlamak amacıyla müzakereciler çaba göstermektedir (Sycara, 1990, s. 220). İletişim becerileri; müzakere koşullarının belirlenmesinde, ilişkilerin sürdürülmesinde ve çatışmaların çözülmesinde etkili olmaktadır. Bu bakımdan iletişim paradigmaları ile müzakere arasında yakın korelasyon bulunmaktadır.

Polisin müzakere iletişimi ise; kriz boyutuna ulaşmış olaylarda iletişim teknikleri kullanılarak kendine zarar vereceklerin, rehinelerin, rehin alanların ve güvenlik güçlerinin hayatına ve çevreye zarar vermeden ikna edilerek, başarılı bir şekilde çözüme kavuşturmaya yönelik yapılan çeşitli görüşmeleri ifade etmektedir. Acil müdahale gerektiren, kamu düzenini, can ve mal güvenliğini tehdit eden kişilerle iletişimi gerçekleştiren uzman personel, müzakereci olarak nitelendirilmektedir. Bu iletişimsel faaliyet yapısı ve işlevi açısından “güvenlik müzakeresi” kapsamında ele alınmaktadır.

Emniyet Teşkilatı'nda müzakereci yetiştirmeye yönelik, “Rehine ve Müzakere Eğitimi” isimlendirilen kapsamlı kurslar düzenlenmektedir. Temel eğitim kapsamında; stresle başa çıkma, öfke kontrolü ve zaman yönetimi dersleri, meslekte deneyim sahibi ve fiili olarak müzakereelerde bulunan polisler tarafından verilmektedir. İletişim yönetiminde ve müzakere yeteneklerinin sergilenmesinde önemli olan etkili iletişim ve beden dili, konusunda uzman kişilerce anlatılmaktadır. Müzakere edilenlerin psikolojik durumlarının analiz edilmesi amacıyla, uzman psikologlarca, psikolojik prensipler ve uygulamalar dersi işlenmektedir (Kriz ve Rehine Müzakere, 2019). Bu çalışmanın esaslarını oluşturan intihar girişimlerinin önlenmesinde, müzakere edilenin duygu ve davranışlarının tanımlanmasında, müzakerecilerin aldığı eğitimler oldukça önemlidir.

Çalışmanın temel dinamiğini oluşturan müzakere kavramına ilişkin yapılan literatür taraması ve müzakereci polislerle görüşmeler, müzakereci iletişiminin intihar vakalarındaki etkinliğinin anlamlandırmasına yardımcı olmaktadır. Polis müzakerecilerinin istatistiksel çıktılarına etki eden, iletişimsel paradigmalar belirlenmektedir. Bu bağlamda Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar girişimlerinin önlenmesinde, polis müzakerecilerinin bireysel yeteneklerle kendiliğinden uyguladıkları yöntemler mercek altına alınmaktadır.

Araştırmada en güncel veri olması itibarıyla, 01.01.2019 ve 23.11.2019 tarih aralığındaki intihar girişimlerine dair veriler ele alınmaktadır. Bu tarihler arasında, İstanbul Boğaz Köprülerinde gerçekleşen intihar girişimlerinin, sayısal tanımlanması ve oransal dağılımından yararlanılmaktadır; ancak bu çalışmanın temel düzlemini oluşturan verilere, on iki polis müzakerecisi ile yapılan, yüz yüze derinlikli görüşmeler sonucunda ulaşılmaktadır. Bu araştırma kapsamında, rehine ve müzakere eğitimi almış ve Boğaz Köprülerinde meydana gelen eylemlerde müzakere sürecini gerçekleştiren on iki polis müzakerecisine, dokuz adet yarı yapılandırılmış soru sorulmuştur. Görüşmeler sonucunda elde edilen veriler, çalışmada yapılan analize kaynaklık etmiştir.

İntihar sosyolojik bir fenomendir. Bireyin kendi isteğiyle gerçekleştirdiği çeşitli biçimlerdeki eylemlerinin sonucunda, ölümün meydana gelmesi intihar olarak yorumlanmaktadır (Köse, 2016, s. 4). Henüz neticesi gerçekleşmemiş, bireyin hayatını isteyerek tehlikeye attığı travmatik davranışlar ise, intihar girişimi olarak değerlendirilmektedir. Ciddi ruhsal bozukluklar, intihar teşebbüslerini tetiklemektedir. Ayrıca çaresizlik ve şiddetli öfke duyguları, alkol ve madde kullanımı, intihar girişimlerini arttırmaktadır. Araştırmanın belirlediği zaman aralığında Boğaz Köprülerinde, polislerce müzakere iletişimi sağlanan intihar girişimlerinde, yaklaşık %99,5 oranında başarı elde edildiği görülmektedir. Tamamlayıcı perspektifle intihar odaklı sürdürülen polis müzakerelerinde, oransal değerlere tesir eden tüm veriler birlikte değerlendirilmektedir. Müzakereci iletişiminin intihar vakalarındaki etkisi, polis müzakerecilerinin iletişim becerisi ve süreçlerde gösterdikleri performansın belirlenmesi, araştırmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Polis müzakerecileriyle betimsel yöntem çerçevesinde derinlemesine görüşmelerden elde edilen veriler; yararlanılan beden dili özellikleri ve kullanılan iletişim becerileri olmak üzere, iki ana başlık altında kategorisel analiz modellemesiyle çözümlenmektedir. Müzakereci görüşmelerinden elde edilen bulgular ise; beden dili özellikleri, etkin dinleme, iletişim becerileri, müzakere tekniklerinden oluşan dört alt kategoride sentezlenmektedir. Müzakereci polislerin iletişimsel yetkinlikleri dikkate alınarak bir örneklem tasarlanan bu çalışmada, yanıtlardan elde edilen bulgular, istatistiksel veriler ile birlikte yorumlanmaktadır.

2. Müzakere Kavramının Niteliksel Boyutları

Uyguladığı yöntem ve tekniklerle sosyal bilimlerin birçok dalında yer edinen müzakere, uyumsuzlukların giderilmesi ve uzlaşya varılması için sürdürülen, strateji ve taktikleri içermektedir (Olekalns, 2002, s. 44). Müzakere, hedeflenen amaca ulaşmak için tarafların, kurumların, grupların ve bireylerin karşılıklı prensibi ile gerçekleştirdikleri iletişim süreci olarak nitelendirilebilir. Mevcut bir sorunda taraflarda etkileme, karar mekanizmaları oluşturma ve ortak anlayış geliştirme dinamiklerini hareketlendiren çözüm odaklı yaklaşımlar, müzakerecinin temel dayanaklarını oluşturmaktadır.

Arapçada anmak, zikretmek anlamına gelen “zıkr” kökünden türeyen müzakere, Türk Dil Kurumu sözlüğünde “bir konuyla ilgili fikir alışverişinde bulunma” şeklinde tanımlanmaktadır. Sosyolojik açıdan müzakere, düşüncelerin etkileşimiyle ortaya çıkan, belirli yöntemleri ve formları bulunan faaliyetler bütünü olarak yorumlanmaktadır (Yeşilyurt & Cirit, 2015, s. 109). Daha çok uluslararası ilişkiler ve diplomasi terimi olarak bilinen müzakere; günümüzde işletme, iktisat, sosyoloji, psikoloji ve hukuk gibi değişik bilimsel mecralarda görülmektedir (Sığırı & Varoğlu, 2016, s. 9). Bunun nedeni pazarlık, ikna, istişare, empatik iletişim, uzlaşma gibi birçok kavram ile müzakere olgusu arasında yakın ilişki bulunmasıdır (Wall & Blum, 1991, s. 275). Akademik çalışmalarda müzakere, bu kavramların merkezinde yer aldığı gibi bazen de tamamlayıcı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu bağlamda müzakere, tarafların birlikte bir sonuca varmalarını gerektiren durumlarda, karşılıklı kabul edilebilir bir çözüme ulaşmak için tartışma ve ikna yollarıyla, farklılıkları ve sorunları

çözmeye çalıştıkları bir etkileşim süreci olarak tanımlanmaktadır (Çetin & Arslan, 2014, s. 8). Planlı yaklaşımlarla, öngörülebilir sonuçlara ulaşmak ve maksimum verim sağlamak amacıyla argümanlar üretilmektedir. Müzakerelerde taraflar, iki veya daha fazla birey, grup veya organizasyondan oluşmaktadır (Erkuş & Tabak, 2008, s. 399). Veriler doğrultusunda taraflar istedikleri işbirliğini sağlamak ya da kazançlı çıkmak için, mücadele vermekte ve anlaşmazlıkları gidermeye çalışmaktadır.

Müzakere çeşitli niteliksel ve teknik boyutlarıyla, gündelik hayatın farklı alanlarında da görülmektedir (Faratin, Sierra & Jennings, 1998, s. 35). Karmaşık, her aşaması takip edilmesi gereken, görece uzun ve zorlu süreçleri içermektedir. Ortak anlayışa ulaşmak ve uyuşmazlıkları karara bağlamak, müzakerede beklenen ve arzulanan hususlar arasında yer almaktadır (Sıgır, 2018, s. 14). Gündemi oluşturan konu ya da olay, ortam, taraflar ve ortaya çıkan sonuç, müzakerenin belirleyici unsurlarını oluşturmaktadır. Müzakere sosyal ve çevresel faktörlerle, tarafların niyet okumaları, tutum ve davranışlarıyla sürdürülmektedir. Karşılıklı prensibiyle öngörülen hedeflere ulaşıldığında, istedik avantajlarla ve fayda paylaşımlarıyla müzakere sonlandırılmaktadır.

2.1. Müzakereci İletişiminin Dinamikleri

Müzakere sorunların çözümlenmesinde, her iki tarafın iradesiyle ve karşılıklı bağımlılıklarıyla, olası ters düşmelere yanıtlar geliştirmek amacıyla gerçekleşmektedir (Weingart vd., 1999, s. 367). Müzakerenin olumlu ve olumsuz seyrinde, algı ve ikna kavramları önemli yer tutmaktadır. Taraflar ikna yöntemlerini kullanarak, istedikleri yönde düşünceleri yönlendirmekte ve isteklerin kabul görmesi için algıları yönetmektedir (Raju, 2018, s. 41). Tarafların sahip oldukları bilgiler ve iletişim yetenekleri, müzakerede önemli rol oynamaktadır. Bu açıdan iletişim becerisi, müzakere koşullarının belirlenmesinde, ilişkilerin sürdürülmesinde ve çatışmaların çözülmesinde etkili olmaktadır. Bir başka ifade ile iletişim parametreleri ile müzakere arasında yakın korelasyon bulunmaktadır.

İletişim ve müzakere olgularına bakış açılarındaki işlevsel farklılıklar görülmektedir. Bir kısım yaklaşımlarda iletişim parametrelerinin, müzakere süreçlerine etkisi ele alınmaktadır. Müzakere belli yöntemler, normlar ve taktikler tarafından yapılandırılmış bir iletişim aracıdır (Al-Hindawi & Abu-Krooz, 2018, s. 1). Diğer yaklaşım ise iletişim döngüsü öğelerini, bizzat kendi metotları içerisinde kullanan sistemdir (Dede, 2019, s. 210). Bu iletişimsel döngü, düşünce ve beklentilerin karşılıklı olarak bildirilmesinde ve etkileşimin kalitesinde belirleyici olmaktadır.

Müzakereci iletişimde önemli hususlardan biri de etkin dinleme ve diğer tarafın amaçlarını anlamaktır. Müzakerede argümanların gerektiği gibi anlaşılması, çoğunlukla hareket standartlarını belirlemektedir (Adair, 2004, s. 15). Müzakereci iletişiminden beklenen, etkili ve kaliteli bir iletişimin sağlanması ve bir tarafın mesajının, diğer tarafa tam anlamıyla iletilmesidir. Öztürk; ses tonunun %35, kelimelerin %7, beden dilinin ise %58 oranında müzakere süreçlerinde etkili olduğunu vurgulamaktadır (2019, s. 9). Bu açıdan düşünce ve duyguları destekleyen, gizlenen tavırları fark etmeye yardımcı olan jest ve mimikler müzakereciye yol gösterici olmaktadır.

Duygular, davranışlar ve motivasyonların öne çıktığı müzakere iletişimde birbirleriyle bağlantılı dört safha belirleyici olmaktadır (Thompson, Wang & Gunia, 2010, s. 493). İlk iki safha, müzakere planlaması ve gerekli hazırlık faaliyetleri tamamlandığında, başlatılan müzakere iletişimi sürecinden oluşmaktadır. Müzakere için tavır belirlenmekte, tarafların sürece ve karşı tarafa yaklaşımları değerlendirilmektedir (Erdoğan, 2013, s. 356). Müzakere ortamından kazançlı olarak ayrılmak için karşılıklı empati kurulmakta ve beden dili etkili olarak kullanılmaktadır. Karşılıklı çetin pazarlıklar ve ikna yöntemleri neticesinde, ortak bir karar vermek ve uzlaşa sağlamak, müzakere iletişiminin sonuçlandırılması safhasını oluşturmaktadır (Ma, 2007, s. 9). Amaçlandığı gibi tarafların memnuniyetiyle sona ermekte ya da karşılıklı tavizlerle, beklenen sonuçların tamamı elde edilememektedir. Müzakere iletişiminin değerlendirilmesi; müzakere tamamlandıktan sonra, olumlu-olumsuz yönlerin, kar-zarar ilişkilerinin gözden geçirildiği son safhayı oluşturmaktadır (Fells & Sheer, 2019, s. 201). Tüm müzakere süreci incelenerek, müzakereci performansı, yönetsel ve bireysel hatalar belirlenmektedir.

2.2. Müzakereci İletişiminin Emniyet Teşkilatı'nda Kullanım Alanları

Suçları önlemek, suçlara müdahale etmek, bireyi ve toplumu suça karşı koruma altına almak polisin temel görevleri arasındadır. Polis doğal hayatın akışına tesir eden etkinliklerin kontrolünde, olay ve suç odaklı görevleri yerine getirirken, sürekli olarak kurumsal, toplumsal ve bireysel etkileşim sağlamaktadır. İntikal eden olayların büyük çoğunluğunda aslında bir müzakere anlayışı hâkimdir. Olayların taraflarıyla yapılan görüşmelerde de polis, müzakereci rolünü üstlenmektedir. Esas itibarıyla polis; gelişen olayların çözümünde, sorunların büyümeden giderilmesinde, çeşitli strateji ve taktiklerle müzakere iletişimi gerçekleştirmektedir.

Bu içerikteki çalışmalar; genellikle terör eylemleri ile bağlantılı, rehin alma olayları ve intihar girişimlerinde gerçekleştirilen kriz müzakerelerine yoğunlaşmaktadır. Greenstone (2013), "The Elements of Police Hostage and Crisis Negotiations: Critical Incidents and How to Respond to Them" adlı çalışmasında, Wells, Taylor & Giebels (2013) ise "Crisis Negotiation: From Suicide to Terrorism Intervention" isimli araştırmalarında, polisin vuku bulan olayların kendi koşullarına göre gerekli müzakere metotlarının ne olması gerektiğine yer vermektedir. Ayrıca Miller (2019), "Terrorism and Hostage Negotiations" ve Grubb (2010), "Modern Day Hostage (Crisis) Negotiation: The Evolution of an Art Form Within the Policing Arena" başlıklı çalışmalarda, müzakere iletişimde polisin deneyimleri, müzakere stratejisi ve kriz yönetimi öne çıkarken; Johnson, Thompson, Hall & Meyer (2018) "Crisis (Hostage) Negotiators Weigh in: the Skills, Behaviors, and Qualities that Characterize an Expert Crisis Negotiator" adlı araştırma müzakerede empati, etkili iletişim ve sakin kalma yöntemlerine odaklanmaktadır.

Gündelik yaşamın içerisinde polisin asli ve kaçınılmaz görevi olarak yerine getirdiği müzakerelerin yanı sıra, özellikli olaylarda uzman personelle gerçekleştirdiği sistemli faaliyetleri de bulunmaktadır. Polis tarafından sürdürülen müzakere iletişimi; kriz boyutuna ulaşmış olaylarda iletişim teknikleri kullanılarak kendine zarar vereceklerin, rehinelere, rehin alanların ve güvenlik güçlerinin

hayatına ve çevreye zarar vermeden ikna edilerek, başarılı bir şekilde çözüme kavuşturmaya yönelik yapılan çeşitli görüşmeleri ifade etmektedir (Rehine Müzakere, 2019, s. 3). Bu bağlamda terör eylemleri, rehin alma, kaçırma ve intihara teşebbüs olaylarında, krize sebep olan kişileri ikna etmek amacıyla, yüz yüze ve diğer iletişim teknikleri kullanılarak gerçekleştirilen faaliyetler, polisin müzakere iletişimi kapsamında değerlendirilmektedir.

Emniyet Teşkilatı'nda müzakere iletişimi terör amaçlı silahlı eylemlere karışanları, kara, hava, deniz araçlarını alıkoyan veya kaçırılanları, kamu düzenini bozan her türlü olayın tarafı, faili veya şüphelilerini etkisiz hale getirmek için de uygulanmaktadır (Kriz ve Rehine Müzakere, 2019). Acil müdahale gerektiren, kamu düzenini, can ve mal güvenliğini tehdit eden kişilerle iletişimi sürdüren uzman personel, müzakereci olarak nitelendirilmektedir. Bu iletişimsel faaliyet yapısı ve işlevi açısından “güvenlik müzakeresi” kapsamında ele alınmaktadır.

Müzakere iletişimi birçok aktörün yer aldığı, planların ve alınan kararların süratle uygulandığı çok taraflı, karmaşık bir süreçtir (Vecchi, Van Hasselt & Romano, 2005 s. 540). Polis müzakerecilerine uygun ortamı sağlamak ve başarılarını arttırmak için, diğer görevliler gerekli çalışmaları yapmaktadır. Şehir merkezlerinde polisin koordinasyonu ve iletişim yönetimi ile birçok önemli olay müzakereci iletişimiyle çözülmeye çalışılmaktadır. Bu çalışmada spesifik yaklaşımlarla, tematik olarak polisin gerçekleştirdiği, intihar odaklı müzakereci iletişimi incelenmektedir. İntihar girişimlerinin engellenmesinde polis müzakerecilerinin davranış kalıpları, müzakere iletişiminin ikna çalışmalarındaki önemini ortaya koymaktadır.

Müzakereci iletişiminde, polis ile birlikte müzakereye konu bileşenler de önemli yer tutmaktadır. Bunun temel sebebi ana başlıklarla belirtilen olayların, müzakere edilmesi gereken çeşitli ve önemli özelliklere sahip alt unsurlardan oluşmasıdır. Olay yerinin ve faillerinin karakteristiğine göre hareket odaklı problem çözme yaklaşımıyla, tüm unsurların senkronizasyonu sağlanmaktadır (Rudolph, Morrison & Carroll, 2009, s. 733). Bunlar genellikle; müzakere edilen kişiler, rehin alınanlar, olay nedeniyle oluşan mağdurlar, izleyiciler, medya araçları, itfaiye, sağlık ekipleri gibi destek birimlerinden oluşmaktadır. Polis bir taraftan müzakere süreçlerini yönetirken, diğer taraftan mağduriyetleri engellemeye yönelik tedbirleri akmaktadır. Gereksiz kalabalık uzaklaştırılırken, medya araçları uygun alanlara alınmakta, diğer kurumlardan olay yerine ulaşan ekiplerle kriz iletişimi sağlanmaktadır.

2.3. Müzakereci İletişimi Eğitimi Teknikleri

Emniyet Teşkilatında müzakereci yetiştirmeye yönelik eğitimler, Emniyet Genel Müdürlüğü Özel Harekât Başkanlığı tarafından verilmektedir. Ayrıca ihtiyaca binaen yetkilendirilen İstanbul Emniyet Müdürlüğü Asayiş Şube Müdürlüğünde, İstanbul genelinde meydana gelen olaylarda müzakere faaliyetlerini sürdürmek amacıyla müzakere kursu verilmektedir. Bu kurslar, Rehine ve Müzakere Eğitimi olarak adlandırılmaktadır. Müzakereci eğitimine en az beş yıllık meslek tecrübesine sahip, birimlerine tavsiye edilen iletişime açık gönüllülerden katılımcı sağlanmaktadır (Rehine Müzakere, 2019,

s. 15). Müzakere eğitimine katılacaklara öncelikli olarak, psikolojik testler uygulanmakta ve psikologlarla görüşürülmektedir.

Müzakere eğitimleri üç başlıkta toplanmaktadır. Temel eğitim kapsamında; stresle başa çıkma, öfke kontrolü ve zaman yönetimi dersleri, meslekte deneyim sahibi ve fiili olarak müzakerelerde bulunan polisler tarafından verilmektedir. Bu derslerde, çatışma ve anlaşmazlıkların çözümü ilkeleri doğrultusunda senaryolaştırılan, müzakereler ve uygulamalı çalışmalar bulunmaktadır. İletişim yönetiminde ve müzakere yeteneklerinin sergilenmesinde önemli olan etkili iletişim ve beden dili, konusunda uzman kişilerce anlatılmaktadır. Müzakere edilenlerin psikolojik durumlarının analiz edilmesi amacıyla, uzman psikologlarca psikolojik prensipler ve uygulamalar dersi işlenmektedir.

Müzakereye ilişkin kavramsal çerçeve ve teorik bilgiler kadar, gerçek müzakerelerin gözlemleriyle elde edilen deneyimlerin eğitimde aktarılması da önemlidir (Uçan, 2008, s. 3). Hitabet kabiliyetlerinin geliştirilmesi, etkin dinleme ve beden dili pratikleri müzakere edilen hakkında ipuçlarını vermekte, strateji ve taktiklerin belirlenmesine yardımcı olmaktadır (Noesner, 1999, s. 9). Bunun yanında psikolojik müdahale metotlarının, müzakereci polisler tarafından kullanılması amacıyla verilen eğitimler, hem müzakere edilen kişinin ruhsal durumunun anlaşılması, hem de müzakerecinin kendi ruhsal durumunun, müzakere üzerindeki etkisinin farkına varmasını sağlamak için tasarlanmaktadır (Alpar, 2016). Kişilik bozuklukları hakkında bilgi verilmekte, bu bireylerle müzakere sürdürme yöntemleri, iletişimde karşılaşılabilecek zorluklar ve başa çıkma yolları anlatılmaktadır.

Müzakere edilen kişinin ruhsal durumunun anlaşılmasında tek geçerli yaklaşım, iletişim kurmaktır. Bundan dolayı eğitimlerde kurgulanan intihar girişimlerinde, kursiyerlerden hareket tarzlarını ve iletişim metotlarını belirlemeleri istenmektedir. Müzakerecilerin intihar olaylarında iletişim tekniklerini belirleme yetileri, aktif dinlemede gösterdikleri başarı ile doğru orantılıdır. Aldıkları eğitimler, müzakere edilen kişinin heyecanını tanımlama, jest ve mimiklerini anlamlandırma ve olası hamleleri görebilme yeteneklerini geliştirmektedir (Miller, 2005 s. 284). Bunun yanında eğitimlerde; müzakere edilen kişiyi dikkate aldığını hissettirme, duygu yansıtma, sessizliği strateji olarak kullanabilme ve açık uçlu soru sorabilme gibi beceriler kazandırılmaktadır.

3. Amaç ve Yöntem

3.1. Amaç

İstanbul'da bulunan Boğaz Köprülerindeki (15 Temmuz Şehitler Köprüsü, Fatih Sultan Mehmet Köprüsü, Yavuz Sultan Selim Köprüsü) intihar girişimlerinde, polisin gerçekleştirdiği müzakere iletişimi süreci ve polis müzakerecilerinin etkinlik düzeylerinin betimlenmesi, bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırmanın hedefi, Boğaz Köprülerindeki intihar girişimlerinde, polis müzakerecilerin iletişim süreçlerinde gösterdikleri performansın belirlenmesi ve bu performansın değerlendirilmesidir. Müzakerecilerin iletişimsel yetkinlikleri dikkate alınarak müzakereci iletişimi, iki ana

başlıkta toplanmış ve araştırma soruları oluşturulmuştur. Bu doğrultuda araştırmanın alt amaç soruları aşağıda yer almaktadır.

- 1- Müzakereciler intihar girişiminde bulunan bireyle iletişim kurarken hangi beden dili özelliklerinden (beden mesafesi, mimikler, jestler, beden duruşu) faydalanmaktadır.
- 2- Müzakereciler intihar girişiminde bulunan bireyle iletişim kurarken hangi iletişim becerisi öğelerini (dinleme, soru sorma, tasdik etme/etmeme, agresif müzakere/ yumuşak müzakere) kullanmaktadır?

3.2. Yöntem

Bu çalışmanın yöntemi, betimsel yöntem olup mülakat tekniği ile yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen veriler çözümlenmiştir. Bir durum tespiti ortaya koymayı hedefleyen bu çalışmada, 01.01.2019 ve 23.11.2019 tarihleri arasında, Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar vakalarının istatistiksel verileri ile örnekleme oluşturan on iki polis müzakerecisiyle gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler birlikte ele alınmaktadır. Elde edilen veriler, çalışmanın amacını ve alt amaç sorularının cevaplarını kapsayacak şekilde içerik analizi ile çözümlenmiştir.

Betimsel yöntem araştırma konusu olayların, varlıkların ve grupların ne olduğunu açıklamaya çalışmaktadır (Selçuk vd., 2014, s. 432). Bir başka ifade ile olguları detaylı tanımlamak ve yorumlamak amacıyla kullanılmaktadır. “Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri” adlı eserinde (Kaplan, 1998), anlamlandırma ve gruplandırma ile değişkenler arasındaki ilişkiler saptanmasına işaret etmektedir. Betimsel yöntemin tasvir fonksiyonunu öne çıkartan (Yıldırım & Şimşek, 2006) “Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri” adlı araştırmalarında, gözlem ile olaylar arasındaki ilişkileri tespit etme ve genellemelere ulaşmada betimsel yöntemin etkili olduğunu vurgulamaktadır. “Araştırma ve Proje Çalışmalarına Giriş” başlıklı çalışmasında Çepni (2009), örneklemelere ve evrene dair gerçekleştirilen araştırmalarda, betimsel yöntemin önemine değinerek, bu doğrultudaki anket ve görüşmelerin incelenen olay ya da olgular hakkında çıkarımlar elde etmeye olanak sağladığını ifade etmektedir.

İçerik analizi, incelenen yapıda meydana gelen değişimleri ve eğilimleri görmeyi amaçlamaktadır (Aydoğdu, Karamustafaoğlu & Bülbül, 2017, s. 557). Elde edilen verilerin daha yakından incelenmesini ve bu verileri açıklayan kavram ve temalara ulaşılma sürecini kapsamaktadır (Karataş, 2015, s. 70). Görüşme yapılan bireylerin tanıtıcı bulguları değerlendirilmektedir. Katılımcıların görüşlerinin içerikleri sistematik olarak tanımlanmaktadır (Altunışık vd., 2010, s. 322). Birbirine benzediği ve birbiri ile ilişkisi olduğu tespit edilen veriler, belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirilerek yorumlanmaktadır.

Bu çalışmanın evrenini, Boğaz Köprüleri Koruma Şube Müdürlüğü’nde görev yapan, 29 polis müzakerecisi oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise, bu evrenden hareketle, İstanbul Boğaz Köprülerinde intihar girişimlerinde söz konusu yıl içinde 5’ten fazla sayıda müzakere gerçekleştiren

12 polis müzakerecisi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem seçiminde amaçlı örnekleme yöntemlerinden, ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme yöntemindeki temel anlayış önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan örneklem grubuyla çalışılmasıdır (Atalay & Anagün, 2017, s. 302). Amaçlı örnekleme, detaylı bilgi sahibi olduğu düşünülen olguların, derinlemesine çalışılmasına imkân sağlamaktadır. Ölçüt örnekleme kullanılan araştırmalarda gözlem birimleri spesifik niteliklere sahip kişiler, olaylar ya da durumlardan oluşturulmaktadır (Büyüköztürk vd., 2009; Patton, 2002). Belirlenen ölçütü karşılayan olgular örneklem olarak alınmaktadır.

Araştırma kapsamında söz konusu alt amaç sorularından hareketle; İstanbul Emniyet Müdürlüğü Boğaz Köprüleri Koruma Şube Müdürlüğü yerleşkesinde bulunan, on iki uzman müzakereci polisle yapılan yarı yapılandırılmış yüz yüze görüşme tekniğiyle elde edilen veriler, betimsel yöntemle çözümlenmiştir. Çalışmada öncelikle, Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar girişimlerine ilişkin, polis kayıtlarında yer alan verilerin toplanması hedeflenmiştir. Bu bağlamda 01.01.2019-23.11.2019 tarihleri arasında, İstanbul Boğaz Köprülerindeki intihar girişimlerinin, nümerik tanımlanması ve oransal dağılımından yararlanılmıştır. Bu çalışmanın kapsamı, İstanbul'da görev yapan on iki polis müzakerecisi ile yapılan görüşmelerden elde edilen verilerden oluşmuş olup çalışma yalnızca söz konusu tarih aralığını kapsamaktadır. İki ana başlık altında alt amaç sorularını da kapsayacak şekilde çözüme tabi tutulmaktadır.

4. Bulgular

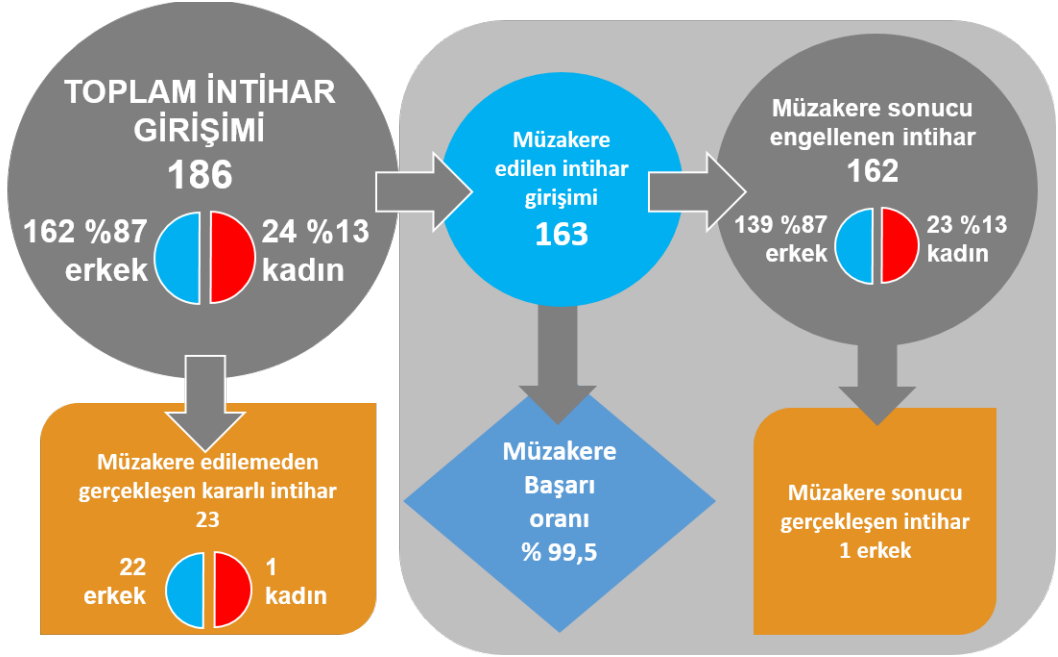
Bu çalışmada, 01.01.2019-23.11.2019 tarihleri arasındaki İstanbul'da bulunana Boğaz Köprülerindeki intihar vakalarına dair betimsel yöntemle, on iki polis müzakerecisiyle yarı yapılandırılmış görüşmelerden veriler elde edilmiştir. Edilen veriler; Niceliksel Bulgular ve Niteliksel Bulgular olmak üzere iki başlıkta verilmektedir. Niceliksel bulgular, çalışmaya konu olan intihar vakalarının kadın-erkek oranını, müzakere iletişiminin bu süreçteki başarı oranını, engellenen ya da engellenemeyen girişim oranlarını ortaya koymaktadır. Çalışmadaki niteliksel bulgular ise; beden dili özellikleri, etkin dinleme, iletişim becerileri ve müzakere teknikleri şeklinde betimsel analize kaynaklık edecek veriler olarak belirlenmiştir.

4.1. Niceliksel Bulgular

01.01.2019 ve 23.11.2019 tarihleri arasında İstanbul Boğaz Köprülerinde intihar girişimleri incelendiğinde; toplam 186 intihar vakasının meydana geldiği görülmektedir. Bu intihar vakalarından 162'si erkek, 24'ü kadın olarak kayıtlara geçmiştir. Başka bir ifade ile bütün içerisinde erkeklerin oranı yaklaşık %87, kadınların oranı yaklaşık %13 olarak izlenmektedir. Müzakere edilen intihar girişimi sayısı 163'tür. Polis müzakerecilerinin çabasıyla; 139'i erkek ve 23'ü kadın olmak üzere toplam 162 intihar girişimi engellenmiştir (Şekil 1).

Tüm Boğaz Köprülerinde; 23'ü erkek 1'i kadın, toplam 24 intihar vakası gerçekleşmiş, vakalardan 23'ü olay yerine müzakereci ulaşmadan sonuçlanmıştır. Boğaz Köprüleri Koruma Şube Müdürlüğü

2019 kayıtlarına göre; bu intiharların ortak özellikleri, bireylerin eylemlerinde kararlı olmaları ve köprü üzerinde araçlarından indikten hemen sonra kararlarını uygulamalarıdır. Polis müzakerecilerinin ikna çalışmalarına ve müzakereci iletişimine yanıt vermeyen 1 erkek vaka ise intihar etmiştir. Mevcut kayıtlar ve bilgiler doğrultusunda; Boğaz Köprülerinde polislerin müzakere iletişimi sağladığı intihar vakalarında, 2019 yılı verilerine göre yaklaşık %99,5 oranında başarı elde edildiği görülmektedir (Şekil 1).



Şekil 1: Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar girişimleri ve müzakere iletişimi süreçlerinin sonuçları

Kaynak: İstanbul Emniyet Müdürlüğü Boğaz Köprüleri Koruma Şube Müdürlüğü

İstanbul'daki Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar girişimlerinin, köprülere göre ayrı ayrı dağılımları ile cinsiyetlere göre oransal değerleri Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: İstanbul Boğaz Köprüleri'nde gerçekleşen intihar vakaları ve girişimleri

	15 Temmuz Şehitler Köprüsü			Yavuz Sultan Selim Köprüsü			Fatih Sultan Mehmet Köprüsü		
	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam
İntihar	13	1	14	0	0	0	10	0	10
Girişim	96	16	112	1	2	3	42	5	47
Toplam	109	17	126	1	2	3	52	5	57
Toplam intihar ve girişim oranı (N:186)	67,74			1,61			30,65		

Kaynak: İstanbul Emniyet Müdürlüğü Boğaz Köprüleri Koruma Şube Müdürlüğü

Müzakereci iletişimiyle 15 Temmuz Şehitler Köprüsünde meydana gelen toplam 126 intihar vakasının, 112'si teşebbüs aşamasında kalmıştır. Olay yerine müzakereci gelmeden, 14 intihar gerçekleşmiştir. Yavuz Sultan Selim Köprüsünde tespit edilen 3 intihar girişimi de müzakereci iletişimiyle olumlu sonuçlanmıştır. Fatih Sultan Mehmet Köprüsünde kayıtlara geçen 57 intihar girişiminin 47'si müzakereci iletişimiyle engellenmiş, 10 vakanın 9'u ise müzakereci olay yerine ulaşmadan intiharla sonuçlanmıştır. Diğer iki köprüden farklı olarak, 1 kişi ise intihardan vazgeçirilememiştir.

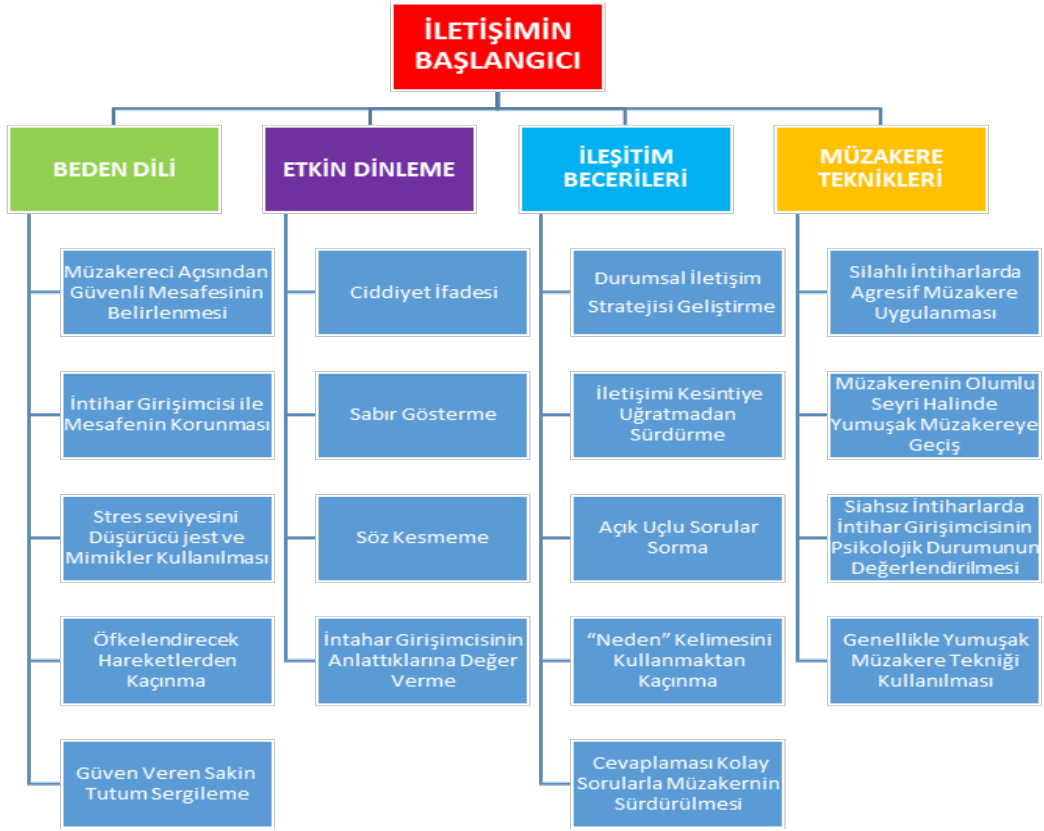
Belirtilen zaman aralığında yaklaşık %68'lik oranla en yüksek intihar girişimi, 15 Temmuz Şehitler Köprüsünde gözlenmektedir. En düşük intihar vakası, Yavuz Sultan Selim Köprüsünde yaklaşık %2'lik dilimle, polis kayıtlarına geçmiştir. Yaklaşık %30'luk oranla Fatih Sultan Mehmet Köprüsü, intihar vakalarında ikinci en yüksek değere sahiptir.

İntihar girişimlerinin nedenlerine ilişkin veriler de polis kayıtlarında yer almaktadır. Müzakereci iletişimi sonucunda bu kayıtlardan ulaşılan bilgilere göre; intihardan vazgeçirilen 162 bireyden; 65'i ailesel, 47'si ekonomik, 23'ü psikolojik, 4'ü duygusal (çalışma hayatı-arkadaş ilişkisi vb.) nedenlerle intihar girişiminde bulunduğu değerlendirilmektedir. 23 bireyin intihar nedeni müzakereci ile paylaşılmamıştır. Belirtilen zaman aralığında Boğaz Köprülerinde önlenen intihar girişimlerinde, ailesel nedenler %40'lık oranla en yüksek değeri almıştır. Ekonomik nedenler %29, psikolojik nedenler %14 olarak izlenmektedir. Müzakereci iletişimiyle duygusal nedenler %3 bandında sıralanırken, nedeni bilinmeyen intihar girişimleri %14 seviyesinde görülmektedir.

4.2. Niteliksel Bulgular

Araştırmada, görüşlerine başvuru alan on iki uzman polis müzakerecisi "müzakereci" sözcüğü ile sırasıyla aşağıda listelenmiş olup, ilgili oldukları başlıklar altında 1'den 12'ye kadar "Müzakereci 1, Müzakereci 2, Müzakereci 3..." olarak numaralandırılmıştır. Müzakereci görüşmelerinden elde edilen veriler doğrultusunda, polisin Boğaz Köprülerinde uyguladığı müzakereci iletişimi dört temel kategoride sentezlenmiştir.

Çalışmanın niteliksel boyutunun öğeleri; Beden Dili, Etkin Dinleme, İletişim Becerileri ve Müzakere Teknikleri olarak şekillenmiştir. Bu öğelerin alt kırılımları da mevcut olup 'Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar girişimlerinde polisin müzakereci iletişimi ve müzakereci teknikleri' olarak Şekil 2'de yer almaktadır. Şekil 2'deki veriler, söz konusu polis müzakerecileri ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda oluşturulmuştur.



Şekil 2: Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar girişimlerinde polisin müzakereci iletişimi ve müzakereci teknikleri

4.2.1. Beden Dili Özellikleri

İntihar girişimlerinde beden mesafesi, müzakereci iletişiminin başlangıç aşamasını oluşturduğundan, müzakereci tarafından oldukça önemsenmektedir. İlk intiba ile müzakere sürdürülmektedir. Müzakereci iletişimi, polis müzakerecinin kendisini yetkili olarak tanıtmayı ve yardımcı olmak için intihar girişimcisinin yanında olduğunu ifade etmesi ile başlamaktadır. Bu ilk karşılaşma aynı zamanda zorlu, kendine özgü özellikleri olan ve başarı sağlanıncaya kadar sürdürülecek iletişimsel sürecin başlangıcıdır. Katılımcılar beden mesafesinin silahlı ve silahsız intihar girişimine göre belirlendiğini ancak müzakere edilenin duyabileceği mesafede olmaları gerektiğine dikkat çekmektedir.

İntihara teşebbüs eden kişiyle ilk temasımızda kendimizi tanıttıktan sonra... Emniyet Müdürlüğü yetkili müzakerecisiyim adım... Kişiyle göz göze geleceğimiz mesafede ancak kişiyi ajite edecek

şekilde yaklaşmadan görüşmelere başlanır... samimiyet ve güven arttıkça mesafe yakınlaşabilir. Ancak intiharıcı yardım istemedikçe kesinlikle bedensel temas olmaz (Müzakereci 12).

Müzakere sırasında intihar girişiminde bulunan kişiyle iletişim kurarken beden mesafesi şahsı rahatlıkla duyabileceğimiz, şahsı tedirgin etmeyecek şekilde, kişinin ruh haline ve bizimle iletişimine göre kendi güvenliğimizi göz ardı etmeyecek şekilde olmalıdır (Müzakereci 3).

Öncelikle şahsın o anki psikolojik durumu göz önünde bulundurularak karşılıklı, sağlıklı iletişim kurabileceğimiz, şahsın bizi rahatlıkla duyabileceği, bizimde onu duyabileceğimiz bir mesafe ayarlanır. Şahsa çok fazla yaklaşmak onu tedirgin edebileceği gibi, çok fazla uzaklaşmak da ona yeterince değer vermediğimiz, onu önemsemediğimiz anlamına da gelebilir (Müzakereci 1).

Katılımcılar, müzakereci iletişimde genel olarak mimiklerini: göz teması sağlayarak, stres seviyelerini düşürücü ve sakinleştirici biçimde kullandıklarını belirtmektedir.

Gözlerimizle şahsı dinlediğimizi anlattıklarını hissettiğimizi belli etmeli, hislerine eşlik etmeliyiz. Örneğin şahsı bize sıkıntısını anlatırken bakışlarımız dağınık, yüzümüzde tebessüm olmamalı (Müzakereci 10).

...Bireyi rahatlatıcı ve onu sakinleştirici baş ve göz hareketlerinde bulunur onun öfkesini ve stresini arttıracak hareketlerden kaçınırım (Müzakereci 4).

İntihar girişiminde bulunan şahsın ruh haline göre ılımlı bir imaj yaratacak mimikler kullanıyorum. Bireyin stres seviyesini yükseltebilecek veya olumsuzluk algılanabilecek mimiklerden uzak duruyorum (Müzakereci 8).

İntihar vakalarında jest kullanımının, samimiyet göstergesi olduğunu ileten katılımcılar, ikna süreçlerinde sakin ve emin tavırlarla jestlerden yararlandıklarını ifade etmektedir.

İletişim kurarken el hareketlerimle, şahsa yukarıdan bakmadan, şahsın göz seviyesine inerek iletişim sağlar ve bu şekilde jestlerimi kullanırım (Müzakereci 5).

...Konuşurken ellerimiz açık aşağıya bakacak şekilde güven veren şahsın sakin olmasını sağlayacak şekilde olmalı, ellerimiz kollarımız hareketsiz olmamalı (Müzakereci 10).

Katılımcılar, intihar girişiminde bulunan bireyle iletişimi koparan hareketlerden kaçınmaktadır. Dik ve güven veren duruş sergilemenin, müzakereye olumlu sonuç alıcı faktörlerden biri olduğunu öngörmektedir.

İntihar girişiminde bulunan bir bireyi karşıma alarak, ona karşı dik ve doğru bir beden duruşunda bulunurum. Dik ve doğru bir beden duruşu ile istediğim mesajı ona güvenli bir şekilde vermiş olurum (Müzakereci 7).

Müzakereci, intiharıcı ile iletişim kurduğu esnada intiharıcıya karşı sabırlı, kararlı ve kendisine yardımcı olmak için orada olduğunun mesajını çok açık şekilde veren bir duruş sergilemelidir. ...İntihar girişiminde bulunan şahsın stres seviyesini yükseltecek her türlü duruş ve hareketten kaçınılmalıdır (Müzakereci 12).

4.2.2. Etkin Dinleme

İntihar girişimlerinde, bireylerin ruhsal durumlarının ve sorunlarının anlaşılması için etkin dinleme önemlidir. Müzakereciler; sabırla dinlemenin, söz kesmemenin ve bireyin anlattıklarına değer verdiklerini hissettirmelerinin, intiharı önlemede başarı sağladığını aktarmaktadır.

Şahsın anlattıklarını dikkatle, değer vererek, ciddiyetle ve sözlerini bölmeden dinlemeye çalışırım (Müzakereci 9).

Şahsın sorunlarını anlayabildiğimi ifade edecek mimik ve jestler de kullanarak, sabırla ve süre gözetmeksizin dinlerim. ...şahıs konuşurken araya girmemeye ve sözünü kesmemeye özen gösteririm. İyi bir dinleyici olduğumu karşı tarafa yansıtmam gerekir ki şahıs bana güvensin ve müzakereyi kesmesin (Müzakereci 6).

Müzakereci, intihar girişiminde bulunan kişiyle ilk iletişim kurduğunda, sorunlarını kimseyle paylaşmadığından sebeple stres seviyesi kırmızıya çıkmış olan intiharcıyı sabırla dinleyerek stres seviyesini önce sarıya biraz daha yumuşatarak maviye ve en nihayetinde yeşile indirerek intiharcıyı bu girişiminden vazgeçirir (Müzakereci 12).

4.2.3. İletişim Becerileri

Müzakereciler, intihar girişiminde bulunan bireyi konuşturmak için çaba göstermektedir. Müzakere edilenin bu çabaya yanıt vermesiyle empatik iletişim süreci başlatılmaktadır. Müzakereciler aldıkları eğitimler ve mesleki tecrübelerle, intihar girişiminde bulunan bireyle iletişimi yönetmektedir. Müzakereciler intihar girişimcisine, iletişimsel yetenekleri doğrultusunda, intiharı engelleme stratejilerini oluşturan soruları sormaktadır. Katılımcılar bireyin iletişimi kesmesine neden olmayan, açık uçlu ve kendisi hakkında bilgi veren soruları tercih etmektedir.

...Rencide edici sorular ve onun intihara sürükleyen olayları destekleyen sorulardan kaçınmalıyız (Müzakereci 11).

...yardımcı olabileceğimiz izlenimini veren basit, cevaplama kolay iletişimimizi hızlandıracak sorular sorarız. Şahsı suçlayıcı, küçük düşürücü, sorular sormaktan kaçınırız (Müzakereci 1).

Şahsın sözünü kesmeden sabırla dinlerim. Bu esnada yardımcı ekiplerden intiharcının profil bilgilerini (aile dökümü medeni durumu, kaç çocuğu var kız/erkek bunların yaşları aileye düşkünlüğü, suç kayıtları, uyuşturucu veya alkol kullanıyor mu vb.) çıkartarak, intiharcıya açık uçlu ve onu ajite ederek kızdırmayacak sorular sorarak, krizi sonlandırmaya çalışırım (Müzakereci 12).

...“evet veya hayır” şeklinde kısa cevaplar veremeyeceği, “ne, ne zaman, nasıl, nerede” gibi sorular yönelterek, birey konuşmaya teşvik edilir. İntihar girişiminde bulunan kişiye; kendisinin sorgulanıyormuş hissinin uyanması, utanması veya iletişimin kopması gibi riskler göz önünde bulundurarak, “neden” şeklinde sorular yöneltmekten kaçınılmalıdır (Müzakereci 3).

Müzakereciler intihar girişiminde bulunan bireyin anlattıklarına, sözlü ve beden dili ile geri dönüşümde bulunmaktadır. Müzakereciler olumlu yanıt gerektiren durumlarda onay verirken, olumsuz

istek ve diyaloglarda iletişimsel kabiliyetleriyle doğrudan reddetmeden, başka bir seçenek sunmakta ve bireydeki uyarılma düzeyini arttırmaktan kaçınılmaktadır.

İntihar girişiminde bulunan bir birey ile iletişim kurarken, bireyin sorularını tasdik etmek için “evet” kelimesini kullanıyorum. Aynı zamanda baş ve elleri kullanarak, onay manası taşıyan hareketler yapmaya çalışıyorum. Bireyin söylediğini onaylamıyorsam, kesinlikle “hayır, olmaz” kelimelerini kullanmıyorum. Başka bir seçenek sunuyorum. Bireyin düşündüğünden daha iyi ve yararına olan seçeneği sunmaya çalışıyorum (Müzakereci 8).

...olumsuz yönlerde tartışma konusu açarım, müzakerenin gidişatına göre olumsuzluk yaratan sorular sormam (Müzakereci 2).

4.2.4. Müzakere Teknikleri

İntihar vakalarında müzakereci iletişimi, agresif ve yumuşak olmak üzere iki farklı şekilde uygulanmaktadır. Müzakereciler, silahlı intihar girişimlerinde çok taraflı tehdit algısına istinaden agresif müzakere tekniğinden yararlanmaktadır. Bu vakalar silahlı bireyin intiharda kararlı olduğunun ya da kendisini vurdurtmak yoluyla intiharı seçtiğini düşündürmektedir. Bu türden eylemlerde, başarılı müzakereci iletişimi çoğunlukla agresif başlamakta, yumuşak müzakere teknikleri ile sonlandırılmaktadır. Silahsız intihar vakalarında müzakereciler, bireyin ruhsal durumunu değerlendirerek karar vermekle birlikte, daha çok yumuşak müzakere tekniklerini uyguladıklarını belirtmektedir.

...gerektiği yerde gerektiği zaman agresif müzakere teknikleri kullanırım. Mesela şahsın elinde delici kesici ve ateşleyici bir cisim varsa, elindekini bırakması için sert ve kararlı bir ses tonu ile konuşurum (Müzakereci 6).

...müzakere yaparken öncelikle şahsın psikolojik durumunu anlamaya çalışarak, şahsın konuşma üslubuna göre agresif ya da yumuşak müzakere yapmaya çalışırım (Müzakereci 2).

İntihar girişiminde bulunan bir birey ile iletişim kurarken, bireye yumuşak müzakere teknikleri kullanmaya çalışıyorum. Ancak girişimde bulunan bireyin konumu, ruh sağlığı durumlarına göre değişiklik gösterebileceği kanaatindeyim (Müzakereci 1).

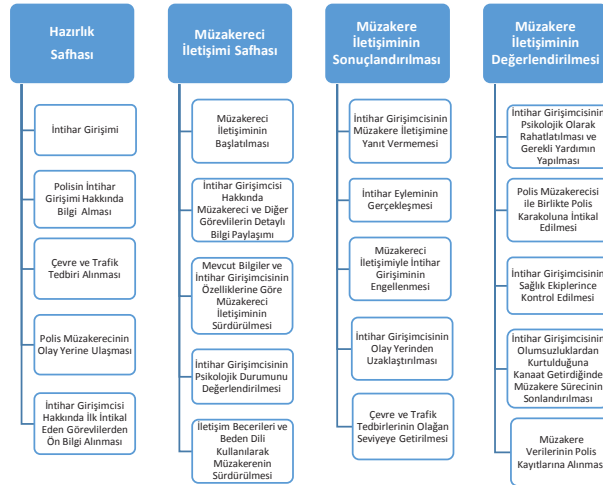
...müzakere teknikleri tabii ki bilimseldir ama unutulmamalıdır ki şahsı, o anki girişiminden vazgeçirecek her şey müzakereci ile şahsı arasındadır. Müzakereci bu tekniklerle birlikte kendince tecrübe edindiği, sağlıklı gördüğü tüm teknikleri kullanarak, şahsı bu girişiminden vazgeçirmelidir (Müzakereci 8).

Müzakerecilerin performanslarına, iletişimsel kabiliyetlerine ve stratejik davranış metodolojilerine ilişkin araştırma zaman aralığı dışında, Boğaz Köprülerinde yaşanan intihar girişimlerine yönelik, Müzakereci 12 tarafından gerçekleştirilen müzakereci iletişimi, çalışmaya katkı sağlaması açısından örneklem olarak sunulmaktadır:

5 yıl kadar önce, 15 Temmuz Şehitler Köprüsü’nde intihar ihbarıyla olay yerine ulaştığımda, bir şahsın köprü korkuluklarına çıktığını gördüm. Kendimi tanıttuktan sonra, kendisini dinlediğimde

sevgilisi ile kavga ederek ayrıldıklarını öğrendim. Şahsın ısrarla sevgilisinin köprüye gelerek kendisi affetmesini, yoksa kendisi aşağıya atarak canına kıyacağını söylüyordu. Müzakeremde şahsın; kısa süre önce askerliğini İstanbul’da yaptığını, bir lokantada çalıştığını ve bir kadınla tanışıp arkadaş olduğunu öğrendim. Gençten lokantanın adresini, sevgilisinin kimlik bilgilerini alarak sevgilisine ulaşacağımızı, onu ancak ofisimize getirebileceğimizi, kendisinin de korkuluklardan inmesi halinde orada görüştürebileceğimizi söyledim. Lokantanın adresine bölge karakolundan görevliler gönderildi. Kadına ulaşılarak konu izah edilip bölge karakoluna davet edildiğinde, gencin duymayacağı bir uzaklıktan kadınla telefonla görüştüm. Kadının evli olduğunu eşyle birlikte lokantayı çalıştırdıklarını, intihar girişiminde bulunan kişinin yanlarında çalıştığını, iş ilişkisi dışında başka bir ilişkilerinin olmadığını söyledi. Gencin kendisine platonik aşk beslediğini anladığında, arasına mesafe koyduğunu söyledi. Kadına bizimle hür iradesiyle iş birliği yapıp yapmayacağını sorduğumda, kabul etmesi üzerine tekrar müzakereye döndüm. İntiharcı gence sevgilisi ile telefonda görüştüğümü, buradan inmesi halinde kendisini affedip barışacağını ve ofiste görüşebileceklerini söyledim. Sevgilisi ile telefonda görüşüp teyit etmek istedi. Müsaade ederek görüşürdükten sonra, şahıs köprü korkuluklarından inerek intihardan vazgeçti ancak müzakerem burada bitmedi. Dört saat daha yapıcı müzakere yaparak ikna etmem sonucu, şahıs bir daha intihara yeltenmediği gibi, ilerleyen zamanda gerçek bir sevgili bularak evlendi. Bu müzakereyi ilginç kılan, köprü üzerinde yaklaşık 10 saat, indikten sonrada 4 saat olmak üzere, toplam 14 saat süren uzun müzakerelerimden biri olmasıdır (Müzakereci 12).

Boğaz Köprülerindeki intihar girişimlerini, müzakere iletişimi ile karşılayan polis, bireylerin farklı gerekçelerine tanıklık etmekte ve intiharların önlenmesi amacıyla, sistemli müdahale tarzları geliştirmektedir. Müzakere iletişimi süreci, polis müzakerecilerinin anlatımlarıyla temelde dört aşamada gerçekleşmektedir. Bunlar; hazırlık safhası, müzakereci iletişim safhası, müzakereci iletişiminin sonuçlandırılması ve müzakere iletişiminin değerlendirilmesi şeklinde açıklanmaktadır. Şekil 3’te polisin Boğaz Köprülerindeki müzakere iletişimi süreci alt başlıklarıyla birlikte dört safhada betimlenmektedir.



Şekil 3: Boğaz Köprülerinde polisin müzakere iletişimi süreci

5. Tartışma ve Sonuç

Polisin müzakere iletişimi; rehin alma, kaçırma ve intihar girişimlerinde, bireyleri eylemlerinden vazgeçirmek amacıyla gerçekleştirdiği ikna stratejilerini ve uyguladığı iletişim yöntemlerini kapsamaktadır. Araştırma polisin intihar eylemlerindeki tutumlarına ve ikna odaklı iletişimsel becerilerine odaklanmaktadır. Öncelikle 01.01.2019 ve 23.11.2019 tarihleri arasında Boğaz Köprülerindeki (15 Temmuz Şehitler Köprüsü, Fatih Sultan Mehmet Köprüsü, Yavuz Sultan Selim Köprüsü) intihar vakaları niceliksel olarak değerlendirilmiştir. Üç köprüde müzakere edilebilen 163 intihar girişiminden, 162'si ise önlenmiş, yalnızca 1'i intihar ile sonuçlanmıştır. Polis müzakerecilerinin müzakere iletişimi sağladığı intihar vakarlarında elde ettiği yaklaşık %99,5 oranındaki yüksek başarı analiz edildiğinde, ilk aşamada müzakerecilerin katıldığı Rehine ve Müzakere Eğitimi adıyla sürdürülen özellikli kurslara ulaşılmaktadır. Ayrıca polis müzakerecilerinin mesleki profesyonellikleri, deneyim ve iletişimsel becerileri; müzakere iletişimi sağlanan bireylerin intihar girişimlerinden vazgeçmelerinde etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Müzakere edilen açısından psikolojik, Boğaz Köprülerinde oluşturduğu etki bakımından sosyolojik bir olgu kapsamında sentezlenen intihar, yaşamına son vermeyi hedefleyen bireyin, dolaylı ya da doğrudan ölümle sonuçlanan eylemi olarak da tanımlanmaktadır (Durkheim, 2013, s. 5). Müzakere iletişimi sonucu ulaşılan bilgilere göre; Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar girişimlerinde; ailesel, ekonomik, psikolojik ve duygusal nedenler, oransal olarak büyükten küçüğe doğru bir sıra takip edildiği görülmektedir. Her intihar vakasının çeşitli sebeplere dayalı bir öyküsü bulunmaktadır. Polis müzakerecileri, bu öyküleri etkin ve sabırla dinleyeni, intihar girişimi sürecinde önleyici aksiyon alan aktörü olarak rol almaktadır. İntihar girişimcisinin karakteristiğine ve psikolojik durumuna göre, hareket odaklı problem çözme yaklaşımıyla, tüm unsurların senkronizasyonunu sağlamaktadır (Rudolph, Morrison & Carroll, 2009, s. 733). Polis müzakerecilerinin beden dilinden yararlanarak, samimiyetle müzakere tekniklerini kullanması, intiharların önlenmesinde başarıya arttırdığı gözlenmektedir.

Müzakereci iletişiminin ortak bulguları ve öne çıkan verileri değerlendirildiğinde, ilk saptama; Boğaz Köprülerinde görevli müzakereci polislerin, intihar girişimcisi yardım istemedikçe, fiziksel temas sağlamaktan kaçınmalarıdır. Müzakereci ve müzakere edilen iletişimi güçlendikçe, iletişim mesafesi yakınlaşmaktadır. Müzakereciler koşullar çerçevesinde iletişimi başlatma ve sürdürme tekniklerini uygulamaktadır. Müzakerecilerin iletişimsel becerilerle intihar girişimcisini, Boğaz Köprüsüne getiren serüven hakkında ipuçları yakalamaları, müzakere iletişimini yönetmelerini kolaylaştırmaktadır. Bu noktada intihar risk değerlendirmesiyle, müzakere edilenin beden dili ve sözlü iletişim fonksiyonları izlenerek, soru sorma sistematigi ve ikna stratejileri belirlenmektedir.

Çalışmada örnekleme oluşturan on iki müzakereci ile yapılan derinlikli görüşmelerde; güven oluşturma, empati kurma ve iletişimsel yetkinlikler, intihar müzakerecilerinin en önemli unsurları olarak belirtmektedir. Bu türden eylemlerde görev alanlar bir taraftan intihar vakalarına müdahale ederken, diğer taraftan kendi davranışlarının müzakere üzerindeki etkisini kontrol etmeye çalışmaktadır.

Çünkü bu zorlu süreç stres seviyelerini yükselmekte ve hayat kurtarma endişesini müzakereci yoğun olarak hissetmektedir. Polis müzakerecilerin tedirginlik oluşturmaya duyma mesafesinden başlattığı iletişimsel faaliyetler, intihar girişimcisini sabır ve ciddiyetle dinleyerek devam ettirilmektedir.

Polis müzakerecilerinin durumsal iletişim stratejisi geliştirilerek, çeşitli taktiklerle intihar girişimcisini etkileyerek, eylemine son vermesi için mücadele verdikleri görülmektedir. Polis müzakerecileri bireysel deneyimleri ve öngörülerıyla, davranış değişikliğini hedefleyen yumuşak ya da agresif müzakere tekniklerinden yararlanmaktadır. Empatik iletişim parametreleriyle sağlanan davranış değişikliği oluşturma hedefli müzakereci iletişimi, istenen olumlu sonuç alınca kadar devam ettirilmektedir. Boğaz Köprülerinde görevli müzakereciler, uyguladıkları tekniklerle bireyi kontrol altına almaya çalıştıkları, öfkelenendirici sorular sormaktan özellikle kaçındıkları gözlenmektedir.

Müzakere iletişim süreci safhalarının ahenkli bir bütün içerisinde uygulanması, Boğaz Köprülerindeki intihar girişimlerinin önlenmesinde, başarıyı arttıran önemli etkenler arasında yer almaktadır. İntihar vakasının haber alınmasıyla, olay yerine ulaşarak çevre güvenliği ve trafik tedbirlerin alınması, hazırlık safhasını oluşturmaktadır. İntihar girişimcisi hakkında ön bilgileri edinen müzakereci koşullara göre belirlediği tekniklerle müzakere iletişimine başlamaktadır. Müzakereci, intihar girişimcisinin beden dili ve sözlü iletişimden elde ettiği ipuçlarıyla iletişim stratejileri geliştirerek, etkileşimi kesintiye uğratmadan intihardan vazgeçirme çabalarını sürdürmektedir. Araştırmada odaklanılan müzakere iletişim safhası, intihar girişimcinin olay yerinden uzaklaştırılmasından sonra da sürdürülmektedir. Bireyin polis karakolunda; müzakereci, diğer görevliler ve gerekli ise sağlık ekipleri tarafından kontrolü sonrası müzakere süreçleri sonlandırılmaktadır. Yüz yüze görüşmelerinden elde edilen verilerde, görece gerçekleştirilen intihar vakalarının müzakere iletişiminde, müzakereci tekniklerinin sonuca etki ettiği izlenmektedir.

Belirtilen tarihlerde Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar vakalarında, polis kayıtlarına geçen oransal başarı dinamiklerinin incelendiği bu araştırma, çok yönlü çıkarımların elde edilmesine olanak sağlamaktadır. Boğaz Köprülerinde yaşanan intihar girişimleri ve intihar sosyolojisi hakkında farkındalık oluşturma fırsatı sunarken, aynı zamanda polis perspektifinden müzakere iletişimi süreçlerini değerlendirme imkânı vermektedir. Polisin aldığı özellikli eğitimlerin, müzakere tekniklerinin kullanımda ve müzakere edilen davranışlarının analizinde faydaları gözlenmektedir. Bununla birlikte polisin rasyonel çözümler ve iletişimsel paradigmalara, müzakereci iletişiminde gösterdiği performansının, intiharların önlenmesinde elde ettiği yüksek başarıya da yansıdığı izlenmektedir.

Literatürde, köprülerde gerçekleşen intiharlar hakkında farklı perspektiflerle ele alınan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Çetin vd., (2001), 15 Temmuz Şehitler Köprüsü'nün eski adı olan Boğaziçi Köprüsü'nde gerçekleşen intiharların, demografik verileri ve ölüm sonrası bulgularını irdelemektedirler. Reisch, Schuster & Michel (2008), köprü intiharlarının sosyolojik karakteristiği ve psikolojik rahatsızlık bağıntısını betimlemektedirler. Polisin intihar girişimlerindeki müzakereciliği ise; kriz iletişimi, rehine kurtarma ve terör içerikli çalışmalarda bütünsel olarak ele alınmaktadır, bu bağlamda Slatkin (2010), müzakere iletişim tekniklerini ve stratejilerini ortaya koymaktadır. Magers

(2007) ise, müzakere taktiklerine ve müzakerecilerin yüksek stres ortamında karar verme süreçlerine değinmektedir.

Alan yazında intihar ve müzakere başlıkları altında ele alınmış çalışmalar bulunmakla birlikte; 'müzakereci iletişimi' adı altında kavramsallaştırılan bir çalışmaya henüz rastlanılmamıştır. Ayrıca intihar girişimlerinin engellenmesi amacıyla köprülerde görev yapan müzakereci polisleri spesifik olarak konu edinen, herhangi bir araştırma ile de karşılaşılmamıştır. Polis müzakerecilerinin iletişimsel yeteneklerini, müzakere performanslarını ve intiharları engellemedeki yüksek başarılarını, derinlikli görüşmelerle ortaya koyan bu çalışma kendisinden sonra yapılacak araştırmalara örneklik teşkil etmektedir. Bu çalışmanın özgün değeri bu noktada ortaya çıkmaktadır ve çalışmanın amacı; bu başlıkta sınırlı sayıdaki alanyazına katkı sağlayacağı beklentisi ile betimsel bir çerçeveye sunmaktır.

SON NOTLAR

- 1 – Makalede kullanılan bilgiler, etik ilkeler çerçevesinde özel izinle İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nden edinilmiştir.
- 2 – Boğaz Köprülerinde meydana gelen intihar girişimleri ilişkin tablo ve şekiller, Boğaz Köprüleri Koruma Şube Müdürlüğü'nden alınan istatistiksel verilerden ve müzakere gerçekleştiren polisler ile yapılan derinlikli görüşmeden oluşturulmuştur.

Kaynaklar

- Adair, J. (2004). *Etkili Liderlik*. (Beşenek, F. Çev.), İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.
- Al-Hindawi, F. H. & Abu-Krooz, A. L. H. H. (2018). Negotiation: A pragmatic perspective. 26.08.2019 tarihinde https://www.researchgate.net/profile/Hasan_AbuKrooz/publication/329990979_Negotiation_A_Pragmatic_Perspective/links/5c27db6a458515a4c700ae25/Negotiation-A-Pragmatic-Perspective.pdf adresinden edinilmiştir.
- Alpar, G. (2016). *Kriz/Rehine Müzakere Psikolojisi: Duygu, Düşünce ve Davranış Bozuklukları Psikolojik Prensipler ve Uygulamalar*. Yayımlanmamış Ders Notu. Kriz ve Rehine Müzakere Kursu. İstanbul: Asayiş Şube Müdürlüğü.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı* (6. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Atalay, N. & Anagün, Ş. S. (2017). Sınıf öğretmeni adaylarının girişimcilik becerisine ilişkin yeterlik algıları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(41), 298-313.
- Aydoğdu, Ü. R., Karamustafaoğlu, O. & Bülbül, M. Ş. (2017). Akademik araştırmalarda araştırma yöntemleri ile örneklem ilişkisi: Doğrulayıcı doküman analizi örneği. *Dicle University Journal of Ziya Gokalp Education Faculty*, 2(30), 556-565
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık
- Çepni, S. (2009). *Araştırma ve Proje Çalışmalarına Giriş* (3. Baskı). İstanbul: Seçkin Yayıncılık
- Çetin, C. & Arslan M. L. (2014). *Müzakere Teknikleri*. İstanbul: Beta Basım Dağıtım.

- Çetin, G., Günay, Y., Fincancı, S. K. & Kolusayın, R. Ö. (2001). Suicides by jumping from Bosphorus Bridge in Istanbul. *Forensic Science International*, 16 (3), 157-162.
- Dede, N. P. (2019). İletişim ve müzakere arasındaki ilişkiler üzerine kuramsal bir değerlendirme. *Yıldız Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 33-50.
- Durkheim, E. (2013). *İntihar*. (İlk gelen, Ö. Çev.), İstanbul: Pozitif Yayınları
- Erdoğan, İ. (2013). Terörle mücadele stratejileri bağlamında “Müzakere”: Türkiye örneği. *Akademik İncelemeler Dergisi (AID)*, 8(2), 347-392.
- Erkuş, A. & Tabak, A. (2008). İş yaşamında müzakereler: Kamu ve özel sektör çalışanlarıyla ilgili karşılaştırmalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(20), 397-418.
- Faratin, P., Sierra, C. & Jennings, N. R. (1998). Negotiation decision functions for autonomous agents. *Robotics and Autonomous Systems*, 24(3-4), 159-182.
- Fells, R. & Sheer, N. (2019). *Effective negotiation: From research to results*. Cambridge University Press.
- Greenstone, J. L. (2013). *The elements of police hostage and crisis negotiations: Critical incidents and how to respond to them*. New York: Haworth Press Inc.
- Grubb, A. (2010). Modern day hostage (crisis) negotiation: The evolution of an art form within the policing arena. *Aggression and Violent Behavior*, 15(5), 341-348.
- Johnson, K. E., Thompson, J., Hall, J. A. & Meyer, C. (2018). Crisis (hostage) negotiators weigh in: the skills, behaviors, and qualities that characterize an expert crisis negotiator. *Police Practice and Research*, 19(5), 472-489.
- Kaptan, S. (1998). *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri*. (11.Baskı). Ankara: Tek Işık Web Ofset.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Köse, R. H. (2016). *İntihar Sosyo-psikolojik, Kültürel ve Ekonomik Bir Çözümleme*. Ankara: Anı Yayıncılık
- Kriz ve Rehine Müzakere Kursu Dokümanları. (2019). İstanbul Emniyet Müdürlüğü, İstanbul: Asayiş Şube Müdürlüğü
- Li, J. (2007). *Strategic negotiation models for grid scheduling* (Doctoral dissertation, Elektrotechnik und Informationstechnik der Universität Dortmund). Retrieved from <http://www.http://129.217.131.68:8080/bitstream/2003/24893/2/thesis.pdf>
- Ma, Z. (2007). Competing or accommodating? An empirical test of Chinese conflict management styles. *Contemporary Management Research*, 3(1), 3-22.
- Magers, J. S. (2007). Crisis negotiation leadership: Making ethical decisions. *Journal of Police Crisis Negotiations*, 7(1), 5-25.
- Miller, L. (2005). Hostage negotiation: Psychological principles and practices. *International journal of emergency mental health*, 7(4), 277-298.
- Miller, A. (2019). *Terrorism and Hostage Negotiations*. New York: Routledge & CRC Press
- Noesner, G. W. (1999). Negotiation concepts for commanders. *FBI L*.18. 09. 2019 tarihinde https://urbansheep.com/friendfeed/urbansheep/files/Negotiation_Concepts_For_Commanders.pdf adresinden edinilmiştir.
- Olekalns, M. (2002). Negotiation as social interaction. *Australian Journal of Management*, 27(2), 39-46.
- Öztürk, K. (2019). *İletişim Sanatı*. İstanbul: Beta Basım Dağıtım.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

- Raju, C. P. (2018). Types of listening skills: Barriers and tips to overcome them. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Scientific Research (IJAMSR ISSN: 2581-4281)*, 1(2) 41-45.
- Rehine Müzakere Ders Notları. (2019). *Emniyet Genel Müdürlüğü*, Ankara: Özel Harekât Başkanlığı.
- Reisch, T., Schuster, U. & Michel, K. (2008). Suicide by jumping from bridges and other heights: Social and diagnostic factors. *Psychiatry Research*, 161(1), 97-104.
- Rudolph, J. W., Morrison, J. B. & Carroll, J. S. (2009). The dynamics of action-oriented problem solving: Linking interpretation and choice. *Academy of Management Review*, 34(4), 733-756.
- Sığırı, Ü. (2018). *Müzakere*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Sığırı, Ü. & Varoğlu, A. K. (2016). *Müzakere*. Adalet Bakanlığı, Arabuluculuk Daire Başkanlığı Arabuluculuk Eğitimi Kitapları Serisi, (4).
- Selçuk, Z., Palancı, M., Kandemir, M. & DüNDAR, H. (2014). Eğitim ve bilim dergisinde yayınlanan araştırmaların eğilimleri: İçerik analizi. *Eğitim ve Bilim*, 39(173).428-449
- Slatkin, A. A. (2010). *Communication in Crisis and Hostage Negotiations: Practical Communication Techniques, Stratagems, and Strategies for Law Enforcement, Corrections and Emergency Service Personnel in Managing Critical Incidents*. Springfield: Charles C Thomas Publisher.
- Sycara, K. P. (1990). Persuasive argumentation in negotiation. *Theory and Decision*, 28(3), 203-242.
- Thompson, L. L., Wang, J. & Gunia, B. C. (2010). Negotiation. *Annual review of psychology*, 61(3), 491-515.
- Uçan, M. Y. (2008). *Müzakere yönetimi ve bir model denemesi*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta. <http://tez.sdu.edu.tr/Tezler/TS00633.pdf> adresinden edinilmiştir.
- Vecchi, G. M., Van Hasselt, V. B. & Romano, S. J. (2005). Crisis (hostage) negotiation: Current strategies and issues in high-risk conflict resolution. *Aggression and Violent Behavior*, 10(5), 533-551.
- Wall Jr, J. A. & Blum, M. W. (1991). Negotiations. *Journal of Management*, 17(2), 273-303.
- Weingart, L. R., Prietula, M. J., Hyder, E. B. & Genovese, C. R. (1999). Knowledge and the sequential processes of negotiation: A Markov chain analysis of response-in-kind. *Journal of Experimental Social Psychology*, 35(4), 366-393.
- Wells, S., Taylor, P. J. & Giebels, E. (2013). *Crisis Negotiation: From Suicide to Terrorism Intervention*. in handbook of research on negotiation. United Kingdom: Edward Elgar Publishing.
- Yeşilyurt, M. & Cirit, H. (2015). Hadis ilminde müzâkere yöntemi ve değeri. *Usul İslam Araştırmaları*, 25(25), 107-132.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (10. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

“NEGOTIATION COMMUNICATION”: EVALUATION OF COMMUNICATIVE PROCESSES OF SUICIDE INITIATIVES IN ISTANBUL BOSPHORUS BRIDGES IN 2019

Atalay BAHAR* 

Extended Abstract

Negotiation is a dynamic process that involves functions to create mutual interaction, anticipated consensus and common understanding (Weingart, Prietula, Hyder & Genovese, 1999, p. 367). The negotiation, which takes place in many branches of social sciences with the methods and techniques it applies, includes the strategies and tactics that are carried out to resolve disputes and to reach a compromise (Olekalns, 2002, p. 44). Communicative functions that negotiators perform by using communication techniques and delivering effective messages are interpreted as “negotiator communication”. The negotiation communication of the police is also expressed as activities to take individuals out of their actions by developing persuasion strategies by making use of face-to-face and other communication methods in the attempts of taking hostage and kidnapping.

Extensive courses called “Hostage and Negotiation Training” are organized for training negotiators in the Police Department. The main reason for this is that it sets standards in communication in the negotiation. (Adair, 2004, p. 15). Within the scope of basic education; stress coping, anger control and time management lessons are given. In addition, lessons containing effective communication, body language and psychological principles are covered (Crisis & Hostage Negotiation, 2019).

The axis of this study is formed by analyzing the data obtained from semi-structured interviews with twelve police negotiators within the framework of the descriptive method and the statistical analysis of suicide cases that occurred on the Bosphorus Bridges between 01.01.2019 and 23.11.2019. It is seen that 99.5% success has been achieved in suicide attempts on Bosphorus Bridges following

* Deputy Police Chief, Istanbul Police Department, E-mail:atk199@hotmail.com

the negotiation communication by the police. According to the information reached as a result of negotiation communication, familial, economic, psychological, and emotional causes are observed to be proportionally important in suicide attempts on Bosphorus Bridges.

In the in-depth interviews with the twelve police negotiators; trust building, empathy, and communicative competencies are the most important elements of suicide negotiations. Taking into account the psychological state of the suicide entrepreneur, police negotiators take advantage of soft or aggressive negotiation techniques targeting behavioral change, with their individual experience and foresight, and particularly refrain from asking enraging questions.

The system language and persuasion strategies of questioning are determined by monitoring the body language and verbal communication functions of the ones negotiated by the police negotiators. While the study provides the opportunity to raise awareness about suicide attempts and suicide sociology on the Bosphorus Bridges, it also provides the opportunity to evaluate the negotiation communication processes from the police perspective. It is observed that the performance of the police with rational solutions and communicative paradigms reflects on the high success achieved in the prevention of suicides. It is seen that the police negotiators are struggling to end their action by developing the situational communication strategy, affecting the suicide entrepreneur with various tactics. Negotiator communication aimed at creating a change in behavior provided by empathic communication parameters is continued until the desired positive result is obtained.

The implementation of the negotiation communication process phases in a harmonious whole is among the important factors that increase success in the prevention of suicide attempts on the bridges. With the news of the suicide case, reaching the scene and taking environmental safety and traffic measures constitute the preparatory phase. The negotiator continues his efforts to stop suicide without interrupting the interaction by developing communication strategies with the clues of the suicidal entrepreneur's body language and verbal communication. The negotiated communication phase focused on the research continues after the suicide entrepreneur is removed from the scene. After the control of the individual in the police station by other negotiators and health teams, negotiation processes are terminated. In the data obtained from face-to-face interviews, it is observed that negotiators' techniques have affected the outcome in the negotiation communication of the relative suicide cases.

In the literature, there are various studies on suicides that take place on bridges, which are handled from different perspectives. In their study, Çetin, Günay, Fincancı & Kolusayın (2001) show the demographic data and post-mortem findings of the suicides that took place on the Bosphorus Bridge, the old name of the July 15 Martyrs Bridge. Reisch, Schuster & Michel (2008) analyze the sociological characteristics of the bridge suicides and the examine the psychological disturbance relations. The negotiation of the police in suicide attempts; crisis communication, hostage rescue and terrorism studies are handled in a holistic manner. Slatkin (2010) covers negotiation communication

techniques and strategies while Magers (2007) addresses the negotiation tactics and the decision-making processes of negotiators in a high-stress environment.

Although there are studies in the literature covered under the titles of suicide and negotiation, a conceptualized study called "negotiator communication" has not been found yet. In addition, no research has been encountered that specifically addresses the negotiators who work at the bridges to prevent suicide attempts. Furthermore, no research has been encountered that specifically addresses the negotiators who work at the bridges to prevent suicide attempts. This study, which demonstrates the communicative abilities of police negotiators, their negotiation performances, and their high success in preventing suicides through in-depth interviews, exemplifies future research. The original contribution of this study emerges at this point.

Keywords: Negotiator Communication, Negotiation Techniques, Suicide Attempts, Police Negotiation Communication, Hostage and Negotiation Training