

To cite this article: Aydemir, L. (2022). Sosyal Arabuluculukta Etkin İletişim ve Empati Becerisinin Rolünün Sosyal Psikolojik Bağlamda Değerlendirilmesi. International Journal of Social and Humanities Sciences (IJSHS), 6(3), 95-114

Submitted: Ağustos 12, 2022

Accepted: October 23, 2022

SOSYAL ARABULUCULUKTA ETKİN İLETİŞİM VE EMPATİ BECERİSİNİN ROLÜNÜN SOSYAL PSİKOLOJİK BAĞLAMDA DEĞERLENDİRİLMESİ

Leyla Aydemir¹

ÖZET

Ülkemizde arabuluculuk, 2012 tarihli ve 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle yasal bir altyapıya kavuşmuştur. Bu yöntem taraflar arasında güven ilişkisinin zedelendiği, karşılıklı dinlemenin ve anlamının kesintiye uğradığı ya da uyuşmazlığın baş gösterdiği durumlarda tamamen tarafsız üçüncü bir kişi olan arabulucunun sürece dâhil edilerek taraflar arası uzlaşma sağlamasına dayanır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden biri olan arabuluculuk yargı sistemi ile rekabet içinde olmadığı gibi, yargısal yollara başvuru imkânını da ortadan kaldırmamakta, devlete ait olan yargı yetkisinin mutlak egemenliğine zarar vermeden çatışmaların daha basit ve kısa yoldan çözülmesine imkân sağlamaktır. Çatışmanın kendi başına her zaman olumsuz bir durum olduğunu söylemek mümkün değildir; çünkü çatışma aynı zamanda gelişim ve değişim için zorunlu olan doğal bir güçtür. Çatışmanın olumlu ya da olumsuz hangi yöne gideceğini, nasıl yönetildiği ve uzlaşma koşulları belirler. Bir uyuşmazlık durumunda bulunan tarafların her iki tarafın da yararına olan alternatif çözüm yollarını düşünme ve geliştirme olasılıkları oldukça düşüktür. Bu noktada arabulucunun devreye girerek hukuk bilgisi ile her iki taraf için de uygun olabilecek çözüm yolunun bulunmasının yanısıra kullandığı etkin iletişim yöntemlerine hakim bir şekilde süreci etkin bir şekilde yönetmesi, yöntemin başarılı sonuçlanmasında önemli rol oynamaktadır.

Bu çalışma, arabuluculukta yöntemi ile uyuşmazlıkların çözümünde empatik yaklaşımın rol ve önemini yapılmış çalışmalar ışığında sosyal psikolojik bağlamda değerlendirmekte, arabuluculuk uygulamasının başarısını artırmaya yönelik uzmanlık eğitimine bağlı tavsiyeler sunmaktadır.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, drleylaaydemir@gmail.com

Anahtar Kelimeler: Alternatif çözüm, sosyal arabulucuk, arabulucu, etki iletişim, empati

EVALUATION OF THE ROLE OF EFFECTIVE COMMUNICATION AND EMPATHY SKILLS IN SOCIAL MEDIATION IN SOCIAL PSYCHOLOGICAL CONTEXT

ABSTRACT

Mediation in our country has gained a legal infrastructure with the entry into force of the Law on Mediation in Civil Disputes dated 2012 and numbered 6325. This method is based on the inclusion of the mediator, who is a completely impartial third party, in the process, and reconciliation between the parties in cases where the trust relationship between the parties is damaged, mutual listening and understanding is interrupted, or a dispute arises. Mediation, which is one of the alternative dispute resolution methods, is not in competition with the judicial system, and it does not eliminate the possibility of resorting to judicial remedies, and it allows for a simpler and shorter way to resolve conflicts without harming the absolute sovereignty of the state's jurisdiction. It is not possible to say that conflict in itself is always a negative situation; because conflict is also a natural force necessary for development and change. The positive or negative direction of the conflict determines how it is managed and the conditions for reconciliation. The probability of the parties in a dispute to consider and develop alternative solutions that benefit both parties is very low. At this point, the mediator's involvement in finding a solution that may be suitable for both parties with legal knowledge and effective management of the process in a way that is well-versed in the effective communication methods he uses plays an important role in the successful outcome of the method.

This study evaluates the role and importance of the empathic approach in the resolution of disputes with the mediation method in the light of the studies conducted in the social psychological context, and offers recommendations based on specialist training to increase the success of the mediation practice.

Keywords: Alternative solution, social mediation, mediator, impact communication, empathy

GİRİŞ

Günümüzde teknolojik gelişmelerin de etkisiyle kişilerarası iletişim hızla artmış ve bu yoğun iletişim süreci birçok uyuşmazlık ve çatışmanın ortaya çıkmasına neden olmuştur. Artan uyuşmazlıkların çözümünde dünyanın birçok ülkesinde hukuk sistemi yetersiz kalmış, adalet sistemini sağlıklı bir şekilde yürütmek ve toplumsal barışı sağlamak zorlaşmıştır. Bu durumda bulunan ülkeler toplumsal barışı sağlamak ve hukuk sisteminin üzerindeki yükü hafifletmek amacıyla farklı arayışlara yönelerek alternatif çözüm yolları kullanmak durumunda kalmıştır (Öztürk, 2016:1). Günümüzde etkili, ucuz, barışçıl bir çözüm aracı olan arabuluculuk yöntemi başta Avrupa Birliği üyesi ülkeler olmak üzere, Amerika Birleşik Devletleri'nden, Hindistan'a, Pakistan'dan Kore'ye, Latin Amerika'dan Somali'ye, İsrail'e, Yeni Zelanda'ya, Avustralya'ya kadar birçok ülkede etkin biçimde kullanılmaktadır.

Ülkemizde arabuluculuk yöntemi 07.06.2012 tarihli ve 6325 sayılı “*Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu*” ile birlikte yasal zemine oturtulmuştur. Arabuluculuğu “*Sistematik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, tarafların çözüm üretmediklerinin ortaya çıkması hâlinde çözüm önerisi de getirebilen, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve kamu hizmeti olarak yürütülen ihtiyari bir uyuşmazlık çözüm yöntemi*” olarak tanımlayan kanun, gerek bağımsız gerekse mahkeme bağlantılı ihtiyari arabuluculuk için temel düzenlemeleri kapsamaktadır.

Diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri gibi arabuluculuk yöntemi de, yargı sistemi ile rekabet içinde olmadığı gibi, yargısal yollara başvuru imkânını da ortadan kaldırmamaktadır. Bu yasal düzenlemenin amacı, devlete ait olan yargı yetkisinin mutlak egemenliğine zarar vermeden uyuşmazlığın daha basit ve kısa yoldan çözülmesine imkân sağlamaktır (Korkmaz ve Kıyak, 2018).

Arabuluculuk yönteminin aktörleri; arabulucu ve uzlaşma sağlaması beklenen taraflardır. Sosyal arabuluculuk yasası gereği arabulucu olacak kişinin; hukuk fakültesi mezunu, mesleğinde en az beş yıl deneyim sahibi, Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından tutulan sicile kayıtlı, altmışsekiz saati teorik ve onaltı saati uygulama olmak üzere toplam seksendört saatlik uzmanlık eğitimi alması ve eğitim sonundaki yazılı ve sözlü sınavlarda başarılı olması gerekmektedir.

Uyuşmazlık içinde bulunan taraflar, tüm süreci birlikte yaşamış olmalarına ve olaya dair her tür ayrıntıya sahip olmalarına rağmen işlevsiz iletişimin bir sonucu olarak çatışmaya düşmüş bulunmakta ve aralarındaki sorunu çözemez hale gelmiş bulunmaktadır (Besemer, 2009: 14; Parkinson, 2018:158). Bu tarafların uzlaştırılmasında arabulucunun, empati ile güvene dayalı, sürdürülebilir ve kalıcı çözümler üretmeyi amaçlayan bir yaklaşım kullanması gereklidir (Tayfun ve Türk, 2016: 418; Özdoğan ve diğerleri, 2020). Bu yönüyle arabuluculuğu iletişimden ayrı düşünmek mümkün değildir. Arabuluculuk görevi her ne kadar hukuki bilgi ve deneyim sahibi olmayı gerektirse de etkin iletişim yöntemlerini kullanan sosyal yönü güçlü kişilerin arabulucu olarak faaliyet göstermeleri yasanın amacına hizmet etmesinde önemli bir etmendir.

Çatışma ve Uyuşmazlık

Kişiler arası ilişkilerin temel aracı olan iletişim; temel anlamda bilgi, duygu ve düşüncelerin paylaşılmasına, kişi ya da grupların davranış ve tutumlarını etkilemeye yönelik bir eylemdir. Psikoloji, sosyoloji, yönetim bilimleri, tıp, hukuk gibi birçok bilim dalının inceleme konusu olmuş olan iletişim kavramının en önemli özelliği, etkileşim içerisinde gerçekleşen iki yönlü bir süreç olmasıdır. Bu süreçte birey bilerek ya da bilmeyerek hem çevresini etkilemekte ve değiştirmekte hem de çevreden etkilenerek ona uyarlanmaktadır. Kısaca iletişim, bireyler arasında bilgi alışverişi ve etkileşim sağlamak amacıyla oluşturulan bir ilişkiler sistemidir (Sezer, 2017).

Çatışmalı iletişim, etkin olmayan bir iletişim biçimidir. Birçok çatışmalı iletişimde, sadece taraflardan birinin tek yönlü bir aktarımda bulunurken diğer tarafın iletişime kapalı olduğu görülür. Bu durumda ilişkide bir yalnızlık duygusunun hakimiyetinden ve kişiler arasında çözüme kavuşturulamayan sorunların varlığından dolayı çatışmalı bir iletişim söz konusu olur (Dökmen, 1994:155-156).

Çatışma olgusunun olay (nesnel) ve duygu (öznel) olmak üzere iki boyutu söz konusudur. Çatışmanın yalnızca olay boyutunda değerlendirilmesi ve bu değerlendirme ışığında bir çözüme varılmaya çalışılması çözüm arayışını eksik bırakır; çünkü her çatışmanın taraflarda yarattığı bir de duygusal boyut bulunmaktadır. Çatışma durumlarında insanlarda ortaya çıkan duygu bireyden bireye farklılıklar göstermekle birlikte genel olarak duygu dağılımı oldukça yoğun ve geniştir. Bu durum kin tutmayı, uzun süreli şiddet davranışlarını, birbirini yok etmeyi ya da yıllar süren bir iletişim kopukluğunu beraberinde getirir. Çatışma içinde ki

tarafların nasıl bir çözüm yolu üretilebileceklerini bilmemesi beklenen bir durumdur; çünkü çatışma esnasında dar bir bakış açısıyla olaylara yaklaşan birey empati yapamaz, çok yönlü bir düşünce geliştiremez, sorunu çözmeye odaklanamaz ve uzun süreli ilişkilerini korumayı göz ardı eder hale gelir. Çatışmanın artan şiddetine de bağlı olarak ona eşlik eden düşünce biçimi bir o kadar sığlaşır, yorumlar ve duygular ön plana geçerek esas yaşanan olayları örtmeye başlar. Birbiriyle çatışan istek ve ihtiyaçlar, bireylerin amacına ulaşma ve haklılığını kanıtlama konularında bir savaşa ve dolayısıyla çıkmaza sürüklenmesine neden olmaktadır. Bu şekilde çatışma çözüme yapıcı yollar yerine yıkıcı yollar kullanıldığında sonuç her iki taraf için de zarar verici bir hale gelir (Klappenbach, 2011:49).

Diğer yandan çatışmanın kendi başına her zaman olumsuz bir durum olduğunu söylemek doğru olmaz; çünkü çatışma aynı zamanda gelişim ve değişim için zorunlu olan doğal bir güçtür. Çatışmanın olumlu ya da olumsuz hangi yöne gideceğini onun nasıl yönetildiği belirler. Çatışmanın başarılı ve yapıcı yollarla yönetilmesi hâlinde tarafların madden ve manen en az zararlı sorunu atlatması mümkün olur. Hatta kimi zaman çatışmanın çözülmesi ilişkileri geliştirebilmekte ve iyileşmeler sağlayabilmektedir (Parkinson, 2018: 3).

Çatışma ve uyuşmazlık çoğu zaman birbiri yerine kullanılır. Zira çatışma, iki ya da daha fazla kişinin, farklılıkların bilincinde olduğu bir karşıtlık durumunu ifade ederken; uyuşmazlık, bu farklılıkları gidermek için bir takım girişimlerde bulunulması durumudur (Ceylan, 2009:76). Diğer bir ifade ile uyuşmazlık için; çatışma içerisinde bulunan bireylerin bu çatışmayı çözümleyebilmek için bir girişimde bulunması gerekir. Dolayısıyla herhangi bir çatışmanın hukuk sistemi tarafından dikkate alınabilmesi için uyuşmazlığa dönüşmesi gerekir. Kişiler arasındaki anlaşmazlık şayet uyuşmazlık görünümündeyse daha önce ortaya çıkan sorun çatışma aşamasındayken hiçbir şekilde çözülemediğini gösterir. Nihayet uyuşmazlık aşamasına gelinmiş, sorun hukuka havale edilmiştir (Ceylan, 2009).

Mahkemelerin bu tür uyuşmazlıkların çözümü için başvurulacak ilk mercii olarak görülmesi, uyuşmazlığın çözümü için harcanan zamanın, emeğin ve çözüm maliyetinin artmasına neden olmaktadır. Diğer yandan mahkeme yargılamasının kazan ya da kaybet ekseninde çözümler üretmeye yatkın olması ve mahkeme içi sulh müessesesine yeterince işlerlik kazandırılmaması nedeniyle, uyuşmazlık çözüm sürecinden bir tarafın mutsuz ayrılması ve toplumda uzlaşma kültürünün yaygınlaşmaması gibi durumlar dava alışkanlığının beraberinde getirmiş olduğu negatif sonuçlardandır (Korkmaz ve Kıyak, 2018).

Bir aracı eşliğinde toplumsal katılımlı bir takım grup faaliyetleri yoluyla tarafları bir araya getirmeyi amaçlayan yeni uygulamalara alternatif uyuşmazlık çözme yolları denir. Bu çözüm yollarının temelinde olan düşünce onarıcı adalettir. Cezalandırıcı adaletten farklı olarak onarıcı adalet; suç sonucunda ortaya çıkan zararları telafi etmeyi, bozulan toplumsal düzeni yeniden tesis etmeyi diğer bir ifade ile suçun zararlı toplumsal etkilerinin bütünlükçü uygulamalar yoluyla ortadan kaldırılmasını amaçlamaktadır (Gökulu, 2013: 79). En sık başvurulan alternatif uyuşmazlık çözme yolları; müzakere, tahkim, ombudsman, özel yargılama, ılımlı çözüm konferansı, uzlaştırma, kısa duruşma ve arabuluculuktur (Korunalp, 2011)

Alternatif çözüm yöntemi olan arabuluculuk, tarafların enerjilerini, birbirleri ile kavga etmek ya da içlerine sinmeyen bir çözüme razı olmak yerine, ortak bir çözüm bulma yolunda harcamalarını mümkün kılar. Bunu garantileyecek olan kişi ise arabulucudur. (Özdoğan ve diğerleri, 2020). Taraflardan bağımsız üçüncü kişi olan arabulucunun görevi bu anlamda büyük önem arz etmektedir. Arabulucuların çatışmacı taraflara; öfkelerini anlayışa dönüştürmeyi, eleştirmek yerine dinlemeyi, karşıdaki tarafın çatışmacı davranışlarının sebeplerini keşfetmeyi, kendi hatalı iletişim şekillerini fark etmeyi, çatışmalı ilişkileri için sorumluluk alabilmeyi taraflara göstererek uzlaşma için uygun ortamı sağlaması gerekmektedir (Cloke ve Goldsmith, 2018: 21)

Arabulucunun üzerine düşen görevi yaparken kullandığı etkin iletişim yöntemleri, empatik yaklaşımı ve tarafların birbirine karşı empatik anlayış geliştirmelerini destekleyici davranışları arabuluculuk yönteminin başarıya ulaşmasında anahtar rol oynamaktadır. Kişilerin yaşamları, geçmiş negatif deneyimlerinin de etkisiyle insanların karşılaştıkları olayları anlama, algılama ve yorumlama kapasitelerini etkilemekte, onların uzlaşmaya yönelik davranışlarını ve empati kurmalarını engellemektedir. Bu durumda devreye girecek olan arabulucunun tarafsız ve iki taraf ile empatiye dayalı güçlü bir iletişim kurması hem taraflara model olması hem de arabulucu kişinin çatışmacı bireyler ile uzlaşmayı mümkün kılan ortamı yaratması açısından önemlidir (Çelik ve Çağdaş, 2010; Kılıç, 2005; Okvuran, 1994: 188)..

EMPATİ

Günümüzde özellikle psikiyatri ve psikolojide adından sıklıkla söz edilen bir kavram olan empati, insan ilişkilerinin sürekliliğini ve başarısını belirleyen aynı zamanda sosyal ilişkileri yönlendiren önemli bir etmendir. Empati, bireyin karşısındakinin de tıpkı kendisi gibi bir varlığa, farklı değer yargılarına, inançlara sahip olduğunu bilmesi ve bunu kabul etmesinden geçer. Bu kabulden hareketle etkileşimde bulunulan bireyin haklı/haksız, iyi/kötü biçiminde yargılanmaması, sadece durumunun anlaşılabilmesi için çaba gösterilmesi gerekir. Çünkü empati, kendi geçmiş ve şimdiki yaşantılarından gelen, değer yargıları ve geleneklerinden oluşan yargılarını bir tarafa bırakarak başkasının düşünce ve duygularını anlamaya çalışmaktır (Yüksel, 2015). Rogers empatiyi, “*kendini kaybetmeksizin karşıdaki kişinin iç dünyasında olanları kendisi yaşıyormuş gibi hissederek anlamak*” olarak tanımlamaktadır (aktaran Mete ve Gerçek, 2005).

Genel çerçevede ele alındığında empatiye sahip olan kişiler şu özellikleri sahiptir (Yeşilirmak, 2019:70):

1. Aktif Dinleme: Karşıdaki kişinin ne söylediğine dikkat etmek, soru sorarak onu yüreklendirmek ve kendisinde dinlenildiği hissini yaratmak.
2. Ortak Kimlik/Aidiyet Algısı: Bütün farklılıklarına rağmen karşı tarafla ortak yönleri açığa çıkarmak, farklılıklardan ziyade benzerlikleri vurgulamak.
3. Özgeci Davranış: Ortak iyilik için hareket etmek.
4. Eşitsizlikle Mücadele: Farkları aza indirmeye çalışmak.
5. Duygulara Önem Verme: Duyguları seslendirmek ve üzerinde durmak.
6. Anlayışlı Olmak ve Yargılayıcı Olmaktan Kaçınmak: Karşı tarafı peşinen suçlamaktan kaçınmak, önyargısız dinlemek.

Morse, Anderson ve ark. (1992) empatinin davranışsal, bilişsel, duygusal, moral olmak üzere dört boyutundan bahseder (Mete ve Gerçek, 2005):

1. Davranışsal: Aktif dinleme, kritik etme gibi iletişim becerileri
2. Bilişsel: Entellektüel ve analitik becerileri kullanarak diğerlerini anlayabilme yeteneği
3. Duygusal: Duyguları hissetme
4. Moral: Duyguları anlamak için gerekli olan iç motivasyon

Diğer yandan empati kurma sürecinin çeşitli aşamaları söz konusudur. Empatinin ilk aşaması ve temel taşı etkin dinlemedir (Şahin, 2010). Empati kurulacak kişinin, çok kanaldan dinlenmesi aynı zamanda duygu, beden duruşu, yüz ifadesi, ses tonu gibi pek çok dil ötesi davranışlarının dikkatle gözlenerek (duygu,

düşünce, tutumunun) anlaşılması önemlidir (Dökmen, 1997; Navaro, 2000). İkinci aşama, kişinin içinde bulunduğu durumun ve bilişsel yönün anlaşılması; üçüncü aşama iletişim ve davranış özelliklerinin tanımlanması; dördüncü aşama dünyasının ve bakış açısının algılanmasıdır (Patterson (1974). Beşinci ve son aşama, karşı tarafın anlaşıldığının hissettirilmesi ve gerekiyorsa yardım edilmesi aşamasıdır (Reynolds ve Scott, 1999:366'dan aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:31). Tüm bu aşamaları başarılı bir şekilde gerçekleştirmek iyi bir izleyici olmaktan ve herkesin farklı değer yargılarına, inançlara sahip olduğunu kabul etmekten geçmektedir. Bu kabulden hareketle, etkileşimde bulunulan kişinin haklı ya da haksız, iyi ya da kötü şeklinde yargılanması bir yana bırakılarak, sadece onun durumunun anlaşılmasına yönelik çaba ön plana alınır (Harrow, 1999 aktaran Ertürk, 2016). Diğer bir ifadeyle empati, geçici bir süreyle o kişinin hayatını yaşamak, yargılamadan ona yaklaşmak ve onun dünyasındaki anlamları keşfetmektir (Akkoyun, 1983: 107-108, Hakansson ve Montgomery, 2003:268'den aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:26). Bu keşifte empati; kendini başkalarının gözüyle görme, başkalarını başka insanların gözüyle görme ve başkalarına diğerlerinin gözüyle bakma yatkınlığı olarak üç şekilde gerçekleşir (Yıldırım, 2005:30-31).

Şahin (2010), iletişim becerisini açıklarken empati becerisini merkeze koymaktadır. Ona göre etkili iletişim, empatiyi temel alarak etkin dinleyebilme, somut konuşarak uygun bir biçimde kendini açabilme, duygu ve düşünceleri karşıdaki kişiye maske takmadan ben dili ile iletebilme, 'ben' savaşımı vermeden, başkalarını küçük görmeden kendi haklarını koruyabilme, sözel mesajlarla sözel olmayan mesajları uyumlu olarak kullanabilme biçiminde bireyin karşısındaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurabilmesini sağlayan, başkalarından olumlu tepkiler ile karşılık verdiği, bireyin toplum içinde yaşamasını kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlardır. Tüm bu özellikler empatik yaklaşımın olmazsa olmazlarıdır.

Empatik yaklaşım ile bir başkasının duygusu, aynı ölçüde hissedilemese de daha anlaşılabilir hale gelmektedir. Dolayısıyla çatışma durumlarında tek taraflı ve ben merkezli çözümden ziyade ortak bir çözüm bulmayı kolaylaştırıcı bir ortam oluşmasına imkan sağlamaktadır (Yüksel, 2015).

Bireylerin toplumun diğer üyeleriyle olan ilişkilerinde yaşadığı çatışmaları yapıcı yollarla çözümleyebilmesi empati becerisini etkin bir şekilde kullanabilmesiyle mümkündür (Yiğit ve Deniz, 2012: 72; Kışlak ve Çabukça, 2002: 36; Rehber, 2007:3). Bu durum, empatik yaklaşımın anlaşılmalı ve önemsenmiş olma hisleri-

ni uyandırarak bireyin iletişime açılmasını mümkün kılma özelliğinden kaynaklanır; çünkü diğer insanlar tarafından anlaşılma ve önemsenmek bireyi rahatlatmakta ve bireyin kendisini güvende hissetmesini sağlamaktadır (Kalliopuska, 1992). Kurulan güven kişinin tutum ve davranışları üzerinde olumlu etkilere sahiptir (Rehber, 2007: 3). Empatinin yokluğu ise antisosyal davranışlara sebep olmaktadır (Stephan ve Finlay, 1999; Kışlak ve Çabukça, 2002: 36). Empati, iletişim sorunlarının ortaya çıkmasına engel olduğu gibi çatışma durumunda yapıcı yollarla bir çözüm bulunmasına olanak tanır (Rehber, 2007: 2). Şöyle ki; kişilerarası etkileşim her iki yönde bilgi ve duyguların akışını içerir, bu da karşılıklı geribildirim süreçlerini güçlendirerek karşılıklı anlayışı artırır (Starcevic ve Piontek 1997). Bu durum Shamasundar'a (1999) göre, bireyin diğerini anlamasına yardım eder. İki tarafın birbirine empatik yaklaşması tarafların birbirini kolayca ve etkili bir şekilde anlamasını sağlar. Burada önemli olan nokta, ilişki içerisindeki tarafların birbirlerinin duygu durumunu anlamaya açık olup olmadıklarıdır.

Kavramsal Çerçeve

Empati; psikoloji, sağlık bilimleri, ekonomi, siyaset, hukuk, halkla ilişkiler ve eğitim bilimleri gibi birçok bilim dalı tarafından ele alınan bir konudur.

Ülkemiz içinde ve dışında yürütülen empati temelli araştırmalara bakıldığında, Türkiye'de konuyla ilgili yapılan çalışmaların tümünde Dökmen (1988, 1990) tarafından geliştirilen empatik beceri ve empatik eğilim ölçeklerinin kullanılmakta olduğu görülmektedir. Yurt dışı çalışmalarına bakıldığında ise bir ölçek çeşitliliği dikkat çeker. Çatışma ve empati becerisini konu alan çalışmalar incelendiğinde, iletişimde empati ve çatışma çözme arasındaki ilişkinin varlığının (Rehber, 2007: 3) ve çatışmanın yapıcı yollarla çözülebilmesi için empati becerisinin etkin bir şekilde kullanılmasının gerekliliğinin ortaya koyulduğu görülmür (Yiğit ve Deniz, 2012: 72).

Çatışma ve empati arasındaki ilişkiyi ele alan diğer bazı çalışmalar, çatışmalı ilişkileri fazla olan bireylerin empatik eğilimlerinin düşük, çatışmalı ilişkileri düşük olan bireylerin ise empatik eğilimlerinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır (Pişkin, 1989; Dökmen 2008, Genç ve Kalafat, 2010). Bu ilişkiyi Pala (2008), empatinin iletişimi artırdığı ve çatışmaların çözüme kavuşmasına yardımcı olduğu şeklinde yorumlar. Benzer şekilde Rehber ve Atıcı (2009), Yiğit ve Deniz (2012) yapmış oldukları araştırmalarda empatik eğilim düzeyi yüksek

olan bireyin, karşısındakini anlama çabası içerisinde daha yapıcı davranacağından bahseder.

Ülkemizde empati ve çatışma arasında ilişkiyi inceleyen araştırmalar, genellikle sağlık sektöründe hizmet veren personellerin ve bu alanda eğitim alan öğrenci, (Cevahir vd., 2008, Özyazıcıoğlu vd., 2009, Yiğitbaş vd., 2013) öğretmen (Akbulut ve Sağlam, 2010; Barut, 2004) ve öğretmen adaylarının (Çelik ve Çağdaş, 2010; Genç ve Kalafat, 2010; Pala, 2008; Yılmaz ve Akyel, 2008) empati becerisi ve eğilimini ölçmeye ve empatik yaklaşım ile problem çözme, saldırganlık, öfke gibi değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik yapılmıştır.

Doğan ve arkadaşlarının (2010), empati ve öfke arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla turizm sektöründe yapmış oldukları araştırma, çalışanların empati eğitimi ile öfkelerini kontrol edebilme düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. Kılıç ve Şahin'in (2019) çalışması, turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin arttıkça çatışma çözme davranışlarının da olumlu yönde bir artış gösterdiği sonucuna vurgu yapar. Bu sonuç, empatik eğilim düzeyi yüksek olan turist rehberlerinin daha yapıcı çatışma çözme davranışlarına sahip olacakları şeklinde yorumlanır.

Hasta ve Güler (2013) saldırganlığın kişilerarası ilişki tarzları ve empati ile ilişkisini ölçmek amacıyla Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrenciler üzerine bir araştırma yapmıştır. Çalışmanın sonucunda empatik eğilim ile küçümseyici ilişki tarzının yıkıcı ve edilgen saldırganlığı anlamlı olarak yormadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Rehber ve Atıcı (2009), çalışmasında ilköğretim ikinci akademideki öğrencilerin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuç olarak, empatik eğilimi düşük olan öğrencilerin saldırganlık davranışlarının empatik eğilim düzeyi yüksek olan öğrencilere kıyasla daha yüksek olduğu ortaya konmuştur. Aynı zamanda empatik eğilimi düşük olan öğrencilere kıyasla empatik eğilimi yüksek olan öğrencilerin problem çözme davranışlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Özyazıcıoğlu ve arkadaşları (2009) ise çalışmalarını Uludağ Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu 1. ve 2. sınıf öğrencilerinin empatik ve problem çözme becerilerini etkileyen sosyodemografik faktörleri belirlemek amacıyla gerçekleştirmiş ve öğrencilerin problem çözme ve empatik becerileri arasında bir ilişki olduğu sonucu ortaya konmuştur. Ayrıca öğrencilerin mezun oldukları alan ile problem çözme puanları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Empatik davranışın kişilerin hayat deneyimine bağlı olarak oluşum, gelişim ve değişim gösterdiğini ve empatik yaklaşımın yaş, öğrenme, olgunlaşma vb. de-

ğışkenler ile bağlantısını ortaya koyan çalışmalar mevcuttur. Yaş değişkeninin ele alındığı çalışmalara bakıldığında, empatinin bebeklikten başlayıp yetişkinliğe doğru artış gösterdiği ve yetişkinlerde en gelişmiş düzeyde bulunduğu görüşü hakimdir. Cotton (2007), yaşa bağlı olarak empatik becerinin arttığını, Lennon ve Eisenberg'de (1990) empati yeteneğinin yetişkinlerde en gelişmiş düzeye ulaştığını belirtmektedir.

Empatinin bireyin kalıtsal yetenekleri arasında olduğuna ve eğitimle edinilen bir beceri olduğu yönünde farklı görüşler mevcuttur. Referansını Alman Felsefeci Edith Stein (1970) ve Carl Rogers'tan alan (1951; 1975) Davis (1990), empatinin bir beceri yerine tam aksine öğretilmesi olanaksız ve ancak kalıtsal bir yetenek olduğunu savunan bir isimdir. Edith Stein'a göre (1970; akt. Davis, 1990), oldukça karmaşık bir süreç olarak empati, sonradan farkına varma niteliğiyle eşsiz bir deneyimdir. Gerçek bir empati ancak gerçekleştikten sonra anlaşılabilir.

Empatinin öğrenilebileceğini düşünen araştırmacıların çalışmaları, eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin, kişilerarası ilişkilerinde daha bilinçli oldukları ve karşılaştıkları çatışmalarla baş etmede daha başarılı olduklarını ortaya koymaktadır (Rosetree, 2007; Davis, 1990; Stephan ve Finlay, 1999). Long ve Angera (1999), romantik ilişki yaşayan 48 çifte on saatlik empati eğitimi vermişler ve altıncı ayın sonunda empatideki olumlu değişimin, ilişkiden alınan doyumun artışını ortaya koymuşlardır. Diğer yandan Karlsberg ve Karlsberg (1994) yakın ilişki ve duygulanım arasındaki bağın karşılıklı empati ile arttığını ve bunun duygusal açılımı başlattığını gözlemişlerdir.

Yapılan diğer bazı araştırmalar ise, eğitim seviyesi yükseldikçe bireylerin empatik eğilimlerinin de yükseldiğini ortaya koymaktadır (Kışlak ve Çabukça, 2002; Sevimligül, 2002; Tutuk vd., 2002; Halıcıoğlu, 2004; Salmon, 2003; Dereboy ve diğ., 2005; Mete ve Gerçek, 2005; Tarrant ve diğ., 2009). Diğer yandan olumsuz davranışlar sergileyen çatışmaya uygun kişiliğe sahip olan bireylerin empati kurma düzeylerinin düşük, çatışmaya girme eğilimlerinin ise yüksek olduğu sonucunu ortaya koyan çalışmalar mevcuttur (Genç ve Kalafat, 2010: 136; Hasta ve Güler, 2013: 72; Öztürk vd., 2004: 24; Rehber ve Atıcı, 2009: 234).

Özetle:

- Empatik yaklaşımla uyandırılan pozitif duygular, empati kuran kişi ile empati kurulan kişi arasında bir etkileşim yaratarak, kendini açma, güven duyma, çevresi tarafından onaylanma ve sevilme gibi duyguların sonucunda etkili bir iletişimin kurulmasına olanak sağlar.
- Empatik yaklaşım, insanlar arası ilişkilerin daha az çatışmacı ve daha anlayışlı bir şekilde yürütülmesi için uygun ortam sağlar.
- Empatik yaklaşım öğrenilebilir ve geliştirilebilir. Empatinin yetişkinlerde eğitim yoluyla geliştirilmesi, empatik yeteneklerin daha ileri bir düzeye ulaştırılmasıyla olanaklıdır.
- Çatışmaların çözümünde ve uzlaşma arayışında çözüme gidilecek yolda uzun süreli bir uzlaşmayı ve uzlaşma için gerekli saygıya dayalı karşılıklı anlayış oluşumuna katkı sağlar.
- Empati iletişim sorunlarının ortaya çıkmasına engel olduğu gibi yaşanılacak çatışmaların da yapıcı yollarla, kişilere en az zarar verecek şekilde çözümlenmesine olanak tanır.
- Bir ilişkide empati kuran kişi karşısındakine model olarak zamanla onun da duygu, düşünce ve davranışlarını anlama becerisini kazanabilmesine katkı sağlayabilir (Kalliopuska, 1992).

Empati her ne kadar farklı uygulama ortamlarında ve modellerinde farklı biçimlerde kullanılıyor olsa da, sosyal arabuluculukta empati uzlaşma ilişkisinin temel bir bileşeni olarak işlev görür. Çünkü empati özellikle birey ve grup odaklı uygulamalarda amaca ulaşmada başarılı bir yaklaşımdır (Pinderhughes, 1979; Raines, 1990; Saari, 1994; Erkan, 1997; Compton ve diğ., 2005). Uyuşmalığın olduğu bir ilişkide, bu görevi empatik bağlantı yoluyla arabulucu üstlenerek çatışma taraflarına, ona sahip çıkan, dingin ve anlayan bir tutum sergilemesi, bu sayede tarafların tek taraflı dinlenilmedikleri hissi artarak uyuşmazlık çözme sürecine güç kazandırması önemlidir. Empatinin yaklaşımın bir çok sosyal hizmet uygulamasının başarısında etkin bir unsur olduğu çeşitli araştırmalarca ortaya konmuştur. Ayrıca sosyal psikolojik bağlamda yardım edici mesleklerin eğitimi sürecinde olan ya da bu mesleklerde çalışanların empati eğitiminden anlamlı düzeyde yararlandığını açıkça ortaya koyan çok sayıda araştırma mevcuttur (Nerdrum, 1997; Mitchell, 1998; Holm, 2002; Strug ve diğ., 2003; Straussner ve Phillips, 2005; Rasoal ve diğ., 2009).

SONUÇ

Arabuluculuk uygulamasında amaç; tarafların birbirlerini ve kendilerini daha iyi anlamalarını, uyuşmazlık konularına işaret edecek seçenekler oluşturmalarını ve uyuşmazlığı çözecek şartlar üzerinde anlaşmalarını sağlamaktır. Arabulucu, karşılıklı anlayışın geliştirilmesi ve her iki tarafça kabul edilebilir çözüm seçeneklerinin oluşturulması için görüşmeleri yapılandırarak ve yöneterek bu görevini gerçekleştirmeye çalışır. Bu kapsamda arabulucu; iletişim sağlayıcı, eğitici, çözüm artırıcı, gerçekçi düşüncenin temsilcisi olan kişidir. Çatışmanın yöneticisi durumunda olan arabulucu çatışmanın olumlu ya da olumsuz sonuçlanmasında belirleyici rol oynar.

Bu çalışma, arabuluculuk uzmanlık eğitiminde empati becerisinin etkin iletişimdeki rolünü yapılmış olan araştırmalar ışığında değerlendirerek empatinin kişiler arası uzlaşma sağlamada etkileşime olumlu katkısı ve öğrenilebilir özelliği nedeniyle, bir çok meslek grubu çalışanlarına olduğu gibi arabuluculuk görevini icra edecek kişilere de anlamlı düzeyde empati eğitimi verilmesini zorunlu görmektedir. Uzmanlık eğitimlerinde gelişmiş iletişim eğitimi konularına empati konusu kapsamlı şekilde entegre edilmelidir. Arabuluculuk faaliyeti özellikle kişiler arasında yaşanan uyuşmazlıkları çözmeye üzerine kurulan bir yöntem olması nedeniyle arabulucuların etkin iletişimin tüm detaylarını bilmeleri uygulamanın başarı ile sonuçlandırılması açısından çok önemli bir noktadır.

Arabulucunun, kendisine ilişkin farkındalığının gelişmiş, etkili dinleme becerilerine hakim, kişisel ön yargılarını ve korkularını aşmış, toplumsal ve kültürel farklılıklar hakkında bilgi, saygı ve hoşgörü sahibi olması empatik becerisini geliştirme ve kullanmasını kolaylaştıran özelliklerdir.

Bu bağlamda arabuluculuk adaylarına yönelik uzmanlık eğitiminde etkin iletişim ve empati becerisinin geliştirilmesine yönelik şu önerilerde bulunulabilir ;

- Çeşitli eğitim kurumları ve uzmanlarının bir araya gelerek arabuluculuk eğitimlerinde kullanmak üzere empatik yaklaşımı geliştirme programı ve materyalleri geliştirerek, (film, kitap vs) genel iletişim yerini etkin iletişim standartı sağlanabilir.
- Uygulama eğitimlerinde örnek senaryolar çoğaltılıp, gerçek hayattan uygun kesitler ile ele alınarak, arabulucuların göreve başlamadan önce daha donanımlı hale gelmeleri sağlanabilir.
- Teknik bilgilerin günlük hayata uygun hale getirilip içselleştirmesi sağlanabilir.
- Arabuluculuk uygulamasının yeni olması ve çok boyutlu özellikler

taşıması nedeniyle söz konusu eğitimlerin ilgili kurum ve kuruluşlar ile yapılacak olan çalışmalar ile daha etkin ve verimli bir arabuluculuk hizmeti verilmelidir.

- Arabuluculuk eğitimi veren eğitimcilerin, alanında uzman, liderlik özellikleri taşıyan, sağlıklı iletişim kurabilen ve temel ve gelişmiş iletişim becerileri ile donanmalıdır. [11]

Arabuluculuk sisteminin geliştirilmesine yönelik katkıda bulunacak kaynaklar incelendiğinde, özellikle etkin iletişim ve empati alanında arabuluculuk eğitimlerine yönelik herhangi bir çalışma yapılmadığı tespit edilmiştir. Türkiye’de bu anlamda çalışmaların yapılması gereklidir.

KAYNAKÇA

Akbulut, E. ve Sağlam, Halil İ. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin Empatik Eğilim Düzeylerinin İncelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. 7(2), 1068-1083.

Akkoyun, F. (1995). *Transaksiyon Analize Giriş*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.

Besemer, C. (2009). *Mediation: Die Kunst der Vermittlung in Konflikten*. Darmstadt.

Cevahir, R.; Çınar, N.; Sözeri, C.; Şahin, S. ve Kuşuoğlu, S. (2008). Ebelik Öğrencilerinin Devam Ettikleri Sınıflara Göre Empatik Becerilerinin Değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*. 3(7), 3-15.

Cloke, K. ve Goldsmith, J. (2018). *Çatışma Yönetimi*, Çev. Elif Berkan, İstanbul.

Compton, B. R., Galaway, B. ve Cournoyer, B. R. (2005). *Social Work Processes* (7th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.

Çelik, E. ve Çağdaş, A. (2010). Okul Öncesi Eğitim Öğretmenlerinin Empatik Eğilimlerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 23-38.

Davis, C. M. (1990) “What Is Empathy, and Can Empathy Be Taught?”. *Physical Therapy*, 70(11), 707-711.

Dereboy, Ç., Harlak, H., Gürel, S., Gemalmaz, A. ve Eskin, M. (2005). Tıp Eğitiminde Eşduyumu Öğretmek”. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 16(2), 83-89.

Doğan, H.; Üngüren, E. ve Algür, S. (2010). Öfke ve Empati İlişkinine Yönelik Otel Zincirinde Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 19(3), 277-298.

Dökmen, Ü. (1997). *İletişim Çatışmaları ve Empati*, 14. Baskı, Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Ü. (1988). Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama İle Geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 21(1-2), 155-190.

Dökmen, Ü. (1990). Yeni Bir Empati Modeli Ve Empatik Becerinin İki Farklı Yaklaşımla Ölçülmesi. *Psikoloji Dergisi*, 7(24), 42-50.

Dökmen, Ü. (2008). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. 53. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Erkan, G. (1997). *Sosyal Hizmette Mülakat*. Ankara.

Genç, S.Z. ve Kalafat, T. (2010). Öğretmen Adaylarının Empatik Becerileri ile Problem Çözme Becerileri. *Kuramsal Eğitimbilim*. 3(2), 135-147.

Gökulu, G. (2014). Aydınlanma Felsefesinin Ceza Adalet Sistemine Etkileri ve Şiddetin Eleştirisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Yıl: 2. Sayı: 5, 629-650

Gürüz, D. ve Temel Eğinli, A. (2008). *İletişim Becerileri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Håkansson, J. ve Montgomery, H. (2003). Empathy as an interpersonal phenomenon. *Journal of Social and Personal Relationships*, 20(3), 267–284.

Halıçioğlu, İ. U. (2004). Annelerin Empatik Beceri Düzeyi ile Çocuk Yetiştirme Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Hasta, D. ve Güler, M. E. (2013). Saldırganlık: Kişilerarası İlişki Tarzları ve Empati Açısından Bir İnceleme. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 4(1), 64-104.

Holm, U. (2002). Empathy and Professional Attitude in Social Workers and Non-Trained Aides. *International Journal of Social Welfare*, 11, 66-75.

Karlsberg, J. A. ve Karlsberg, R. C. (1994). The affectionate bond: The goal of couple-centered therapy. *Journal of Humanistic Psychology*, 34(1), 132-141.

Kılıç, S. (2005). İstanbul'daki Okul Öncesi Öğretmenlerinin Empatik Beceri Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kılıç, A. ve Şahin, B. (2019). Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(2), 853-884.

Kıslak, Ş. T. ve Çabukça, F. (2002). Empati ve Demografik Değişkenlerin Evlilik Uyumu ile İlişkisi. *Aile ve Toplum Dergisi*. Cilt 2(5), 1-7.

Klappenbach, D. (2011). *Mediativekommunikation: Mit Rogers, Rosenberg&Co. Konfliktfaehig für den Alltagwerden* (2.Baskı). Paderborn.

Korkmaz, F. ve Kıyak, E. (2018). 7036 Sayılı İş Mahkemeleri Kanunuyla 6235 Sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununda Getirilen Değişikliklerin Değerlendirilmesi. *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(1), 31-56.

Lennon, R. ve Nancy E. (1990). *Gender and Age Differences in Empathy and Sympathy. Empathy and It's Development*. Cambridge Üniversitesi Yayınları, New York.

Long, E.CJ. ve Angera, J. (1999). Understanding The One You Love: A Longitudinal Assessment of An Empathy Training Program For Couples in Romantic Relationships. *Family Relations*,48(3), 235-243.

Mete, S. ve Gerçek E. (2005). “PDÖ Yöntemiyle Eğitim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Becerilerinin İncelenmesi”. *C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*. 9(2):11-17

Mitchell, C. G. (1998) “Perceptions of Empathy and Client Satisfaction with Managed Behavioral Health Care”. [Reports - Evaluative]. *Social Work*, 43(5), 404-411.

Navaro L. (2000). *Gerçekten Beni Duyuyor musun?* İstanbul: Remzi Yayınevi,

Nerdrum, P. (1997) “Maintenance of the Effect of Training in Communication Skills: A Controlled Follow-up Study of Level of Communicated Empathy”. *British Journal of Social Work*, 27, 705-722.

Okvuran, A. (1994). Çağdaş İnsanı Yaratmada Yaratıcı Drama Eğitiminin Önemi ve Empatik Beceri ve Empatik Eğilim Düzeylerine Etkisi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 27(1), 185-194.

Öztürk, F.; Koparan, Ş.; Haşıl, N.; Efe, M. ve Özkaya, G. (2004). Antrenör ve Hakemlerin Empati Durumlarının Araştırılması. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*. 2(1), 19-25.

Özyazıcıoğlu, N.; Aydınoglu, N. ve Aytekin, G. (2009). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 12(3), 46-53.

Pala, A. (2008). Öğretmen Adaylarının Empati Kurma Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. (1)23, 13-23.

Parkinson, L. (2018) *Aile Arabuluculuğu*, Ed., Fatma Yonca Yücel. TC Adalet Bakanlığı Yayın İşleri Dairesi Başkanlığı, Ankara.

Patterson, C.H. (1974). *Relationship Counseling and Psychotherapy*, Harper and Row Publishers, New York.

Pinderhughes, E. (1979). Teaching Empathy in Cross-Cultural Social Work. *Social Work*, 7, 312-316.

Pişkin, M. (1989). Orta Dereceli Okullarda Görevli Yönetici, Öğretmen ve Danışmanların İdeal ve Gerçek Danışmanlık Görev Algıları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Raines, J. (1990). Empathy in Clinical Social Work. *Clinical Social Work Journal*, 18(1), 57-72.

Rasoal, C., Jungert, T., Hau, S., Stiwnne, E. E. ve Andersson, G. (2009). Ethnocultural Empathy among Students in Health Care Education. *Evaluation & the Health Professions*, 32(3), 300-313.

Rehber, E. (2007). İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Rehber, E. ve Atıcı, M. (2009). İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 323-342.

Rogers, C. R. (1951). *Client Centered The rapy*. Boston, Mass: Houghton Mif in Co.

Rogers, C. R. (1975). Empathic: An Unappreciated Way of Being. *Counseling Psychologist*, 5, 2-10.

Rosetree, R. (2007). *Empati ile Güçlenin-Ruhsal Yolculuğun 25 Yolu*. (Çeviren: Şule Gülmen). Prestij Yayınları, İstanbul

Saari, C. (1994). Empathy in Clinical Social Work: Playing in Transcontextual Space. *Journal of Analytic Social Work*, 2(1), 25-42.

Salmon, S. (2003). Teaching Empathy: The Peace Curriculum. [Reports - Descriptive]. *Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions*, 12(3), 167-173.

Sevimligül, G. (2002). Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.

Stephan, W. C. ve Finlay, K. (1999). The Role of Empathy in Improving Intergroup Relations. *Journal of Social Issues*, 55(4), 729-747.

Straussner, S. L. A. ve Phillips, N. K. (2005). The Role of Empathy in Work with Women Offenders. *International Journal of Prisoner Health*, 1(2-4), 255-262.

Strug, D.; Ottman, R.; Kaye, J.; Saltzberg, S.; Walker, J. ve Mendez, H. (2003). Client Satisfaction and Staff Empathy at Pediatric Hiv/Aids Programs. *Journal of Social Service Research*, 29(4), 1-22.

Şahin, Y. F. (2010). İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış. İçinde: Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim. (Ed: A. Kaya). Ankara: Pegem Akademi, 32-55.

Özdoğan, A.; Ergüler, A.D.; Ergüler, E.; Özden, N.; Somer, P.; Özmumcu, S.; Keçer Korkmaz, S.; Akipek Öcal, Ş. ve Şıpka, Ş. (2020). Aile ve Miras Hukukunda Uzman Arabuluculuk, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı.

Öztürk, H. (2016). Arabuluculuk Eğitimlerinde Eğitimci Tutum ve Görüşlerine Yönelik Bir Araştırma: Türkiye Barolar Birliği Modeli, Yüksek Lisans Tezi Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Robbins, P. S. (2001). *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall Inc.

Tarrant, M., Dazeley, S. ve Cottom, T. (2009). Social Categorization and Empathy for Outgroup Members. *British Journal of Social Psychology*, 48, 427-446.

Tutuk, A.; Al, D. ve Doğan, S. (2002). Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*. 6(2), 36-41.

Yeşilirmak, A. (2019). Arabulucu Kimdir?. İçinde: Temel Arabuluculuk Eğitimi Katılımcı Kitabı, Editör: Yeşilirmak, A.; Kekeç, E.K.; Bulur, A., Hukuk İşleri Arabuluculuk Daire Başkanlığı, 2. Baskı, Arcs Matbacılık, 63-75.

Yıldırım, A. (2005). *Empati ve Çatışmalar*. Yargı Yayınevi, Ankara.

Yılmaz, İ. ve Akyel, Y. (2008). Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının Empatik Eğilim Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 9(3), 27-33.

Yiğit, R. ve Deniz, M. E. (2012). Polislerin İletişim Becerilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Empatik Eğilimlerine Göre İncelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 14(3), 67-84.

Yiğitbaş, Ç.; Deveci, S.E.; Açık, Y.; Ozan, A.T. ve Oğuzöncül, A.F. (2013). Sağlık Eğitimi Alan Bir Grup Öğrencinin Empatik Eğilim ve Becerisi. *S.D.Ü Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1), 7-13.

Yüksel, A. (2015). *Empati: Tanım, Kapsam, Oluşum ve Gelişim, In Empatiyle Gelişmek Empatiyi Geliştirmek Çocuk ve Empati*, Ankara: Pegem Akademi.

Elektronik Kaynaklar

Cotton, Kathleen. (2007). Developing Empathy in Children and Youth. URL: <http://educationnorthwest.org/sites/default/files/developing-empathy-in-children-and-youth.pdf> (15.08.2021).

Ertürk, Y. D. (2016). İnsan İlişkileri Ve İletişim Yöntemleri. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, URL: <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/insaniliskveileyontemleriau254.pdf> (04.09.2021)

Konuralp, C.S. (2011). Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Tahkim (Yayımlanmamış. Doktora Tezi), İstanbul. URL: <http://nek.istanbul.edu.tr:4444/ekos/TEZ/48492.pdf> (10.08.2021)

Sezer, Nilüfer. (2017). Etkili İletişim Kavramı ve Süreci. İçinde: Etkili İletişim Becerileri İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, 1-31. URL: <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/etkiliiletisimbecerileriau243.pdf> (20.07.2021).

Resmî Gazete, Tarih: 02.06.2018, Sayı: 30439. Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği, URL: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/06/20180602-1.htm> (15.08.2021)

Sunumlar

Barut, Y. (2004). Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Empatik Eğilim Düzeyleri ile Çatışma Eğilimi Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. 6-9 Temmuz. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Malatya, 1-11.

Kalliopuska, M. (1992) Holistic Empathy Education Among Preschool and School Children. Sunulmuş Tebliğ: International Scientific Conference Comenius Heritage and Education of Man. 23-27 Mart, (p. 1-20), Praguay.