

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	5
TEŞEKKÜR.....	7
İÇİNDEKİLER	9
TABLolar LİSTESİ	15
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	17
1. GİRİŞ	21
2. MÜZAKERE VE ARABULUCULUK.....	37
2.1. Müzakerenin Arka Planı Olarak “Çatışma Teorisi”	37
2.2. Çatışma Çözümünde Kullanılan “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”	42
2.3. Bir Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Olarak “Müzakere”	45
2.3.1. Müzakereye Kavramsal Bir Bakış	49
2.3.1.1. Müzakere ile ilgili kavramlar	49
2.3.1.2. Müzakerede sıkça kullanılan kavramlar	51
2.3.2. Müzakere Süreci Yönetimi	56
2.3.2.1. Hazırlık ve planlama aşaması	62
2.3.2.2. Müzakereye giriş ve yürütme aşaması	70
2.3.2.3. Sonuçlandırma ve anlaşma yapma aşaması.....	72
2.3.2.4. Değerlendirme ve geribildirim aşaması	73
2.3.3. Müzakere Sürecinin Temel Unsurları.....	74
2.3.3.1. Müzakere biçimleri	75
2.3.3.2. Müzakere stratejileri	79
2.3.3.3. Müzakere taktikleri	83
2.4. Müzakere’nin Tarafsız Üçüncü Kişi Yardımıyla Yürütülmesi “Arabuluculuk”.....	86
2.4.1. Arabuluculuk Kurumuna Genel Bakış	86
2.4.2. Dünya’da Arabuluculuk Kurumunun Gelişimi.....	88
2.4.3. Türkiye’de Arabuluculuk Kurumunun Hukuki Temelleri.....	89

2.4.4. Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Modelleri	92
2.4.5. Türkiye’de Sürece Başlama Açısından Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Türleri	93
2.4.6. HUAK’A Göre Arabuluculuğun Temel İlkeleri	96
2.4.7. Arabuluculuk Kurumunun Sağladığı Avantajlar	99
2.4.8. Arabuluculuk Uygulamasının Aşamaları	100
3. MÜZAKERE VE ARABULUCULUKTA İLETİŞİM	103
3.1. Müzakerede İletişim ve İletişim Süreci	103
3.2. Müzakere ve Kişilerarası İletişim	107
3.2.1. Müzakerede Kişilerarası İletişimi Etkileyen Psikolojik Faktörler	108
3.2.1.1. Müzakerede algı ve tutum	108
3.2.1.2. Müzakerede duygu, duygusal zekâ ve empati	111
3.2.1.3. Müzakerede kişilik	117
3.2.1.4. Müzakerede benlik ve kişisel özellikler	122
3.2.1.5. Müzakerede kültür	124
3.2.1.5.1. Müzakerede yüksek ve düşük bağlamlı iletişim	125
3.3. Müzakerede İletişim Türleri	128
3.3.1. Müzakerede Sözlü ve Yazılı İletişim	128
3.3.2. Müzakerede Sözsüz İletişim	136
3.3.3. Müzakerede Teknoloji Aracılı İletişim	153
3.4. Müzakerede İletişim Yönetimi	157
3.4.1. Müzakere İletişimini İyileştirecek Beceriler	157
3.4.2. Müzakerede İletişim Problemleri	165
3.4.3. Müzakerede Güç Dengesizliği Durumlarında İletişim	169
3.4.4. Zor Durumlar ve Zor Karakterlerle Başa Çıkma	172
3.5. Arabuluculukta İletişim Yönetimi	176
3.5.1. Arabuluculukta İletişimin Yeri ve Önemi	176
3.5.2. Arabuluculukta Arabulucunun İletişimi	178
3.5.2.1. Arabulucu ve genel özellikleri	178
3.5.3. Arabuluculuk aşamalarında iletişim	181
3.5.3.1. Hazırlık aşamasında iletişim	182
3.5.3.2. Başlangıç aşamasında iletişim	187

3.5.3.3. İnceleme aşamasında iletişim	189
3.5.3.4. Müzakere aşamasında iletişim	190
3.5.3.5. Sonuçlandırma aşamasında iletişim	195
3.6. Türkiye’de Arabuluculuk Eğitiminde İletişim	196
3.7. Arabuluculukta Etik Kurallar ve İletişim	199
4. MÜZAKERE İLETİŞİMİNDE ARABULUCUNUN SÖYLEMLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR MODEL ÖNERİSİ: DURUMSAL ARABULUCULUK	203
4.1. Müzakereye Yeni Bir Bakış Açısı: “Durumsal Müzakere”	203
4.2. Durumsal Arabuluculuk Modeli’nin Kuramsal Temelleri	227
4.2.1. Etnometodoloji	227
4.2.1.1. Etnometodolojinin temelleri	227
4.2.1.2. Harold Garfinkel ve etnometodoloji	228
4.2.1.3. Etnometodoloji’de kullanılan kavramlar	231
4.2.2. Retorik	232
4.2.2.1. Retoriğe genel bir bakış	232
4.2.2.2. Retorikte Beş Kanon	237
4.2.2.3. Retorikte ikna kanıtları	241
4.2.2.4. Retorik durum	243
4.3. Arabuluculuk Müzakeresinde Arabulucu İçin Yeni Bir Model Önerisi: “Durumsal Arabuluculuk”	246
4.3.1. Arabulucunun Müzakere Sürecinde Tarafları Anlaması ve Anlamlandırması: Arabulucunun Etnometodolojik Analizi	247
4.3.2. Arabulucunun Müzakere Sürecinde Söylem Oluşturmasına Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Durumsal Retorik	260
4.3.2.1. Bitzer’in “Retorik Durum”undan hareketle arabulucu için “Durumsal Retorik”	261
4.3.2.2. Durumsal retoriği oluşturan bağlam	261
4.3.2.3. Durumsal retoriği oluşturan bileşenler	263
4.3.2.4. Durumsal retoriği oluşturan gerekçeler	266
4.3.2.5. Durumsal retoriğin özellikleri	267
4.3.2.6. Durumsal retorik ve kairos	271
4.3.3. İletişim Modelleri ve Durumsal Arabuluculuk İlişkisi	273
4.3.4. Durumsal Arabuluculuk Modeli	289
4.3.5. Durumsal Arabuluculuk’ta İletişimi Etkileyen Bağlamsal Faktörler	297

5. DURUMSAL ARABULUCULUK MODELİ'NİN RETORİKSEL OLARAK BETİMLENMESİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI	317
5.1. Araştırmanın Yöntemi	317
5.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	317
5.1.2. Araştırmanın Varsayımları.....	317
5.1.3. Araştırmanın Soruları	318
5.1.4. Araştırmanın Deseni.....	318
5.1.5. Evren ve Örneklem.....	320
5.1.6. Verilerin Toplanması	321
5.1.7. Verilerin Analizi	328
5.1.8. Araştırmanın Sınırlılıkları	330
5.2. Bulgular ve Yorum	331
5.2.1. Durumsal Arabuluculuk Modeli'nin Örnek Gözlem ve Görüşme Üzerinden Gösterilmesi.....	331
5.2.1.1. Retorik durum ve arabulucunun retorik söylemini oluşturan faktörler açısından değerlendirme	332
5.2.1.1.1. Arabulucunun mesleki arka planı.....	332
5.2.1.1.2. Toplantı bilgileri	332
5.2.1.2. Retorikte beş kanon açısından değerlendirme.....	332
5.2.1.2.1. Buluş.....	332
5.2.1.2.2. Düzenleme	333
5.2.1.2.3. Biçem (Üslup).....	335
5.2.1.2.4. Bellek.....	336
5.2.1.2.5. Eylem.....	336
5.2.1.3. İkna kanıtları açısından değerlendirme	337
5.2.1.4. Durumsal sarmal açısından değerlendirme.....	338
5.2.2. Durumsal Arabuluculuk Modeli Veri Analizi.....	352
5.2.2.1. Retorik durum ve arabulucunun retorik söylemini oluşturan faktörler.....	352
5.2.2.1.1 Arabulucunun mesleki arka planı.....	352
5.2.2.1.2. Toplantı bilgileri	361
5.2.2.2. Retorikte beş kanon.....	367
5.2.2.2.1. Buluş.....	368
5.2.2.2.2. Düzenleme	374
5.2.2.2.3. Biçem (Üslup).....	413

5.2.2.2.4. Bellek	418
5.2.2.2.5. Eylem	422
5.2.2.3. Retorikte ikna kanıtları.....	434
5.2.2.4. Durumsal Sarmal.....	441
5.2.2.4.1. Giriş (Başlangıç) aşaması.....	445
5.2.2.4.2. İfade (İnceleme) aşaması	451
5.2.2.4.3. İspat (Müzakere) aşaması	455
5.2.2.4.4. Sonuç (Sonuçlandırma) aşaması	472
6. SONUÇ	477
KAYNAKLAR.....	497
EKLER	513
Ek-1 Arabulucu Mülakatı İçin Genel Soru Formu	513
Ek-2 Müzakere Oturum Bilgileri ve Değerlendirme Formu.....	514
Ek-3 Durumsal Arabuluculuk Gözlemci ve Arabulucu Formu (Durumsal Sarmal)	514
Ek-4 Retorikte 5 Kanon ve İkna Kanıtları Açısından Arabuluculuk Müzakere İletişimini İnceleme Formu	515
Ek-5 Durumsal Arabuluculuk Gözlemci ve Arabulucu Formu Gözlem Verileri (Durumsal Sarmal).....	519