

ÇATIŞMA YÖNETİMİ



**ÇATIŞMA ÇÖZME
VE**

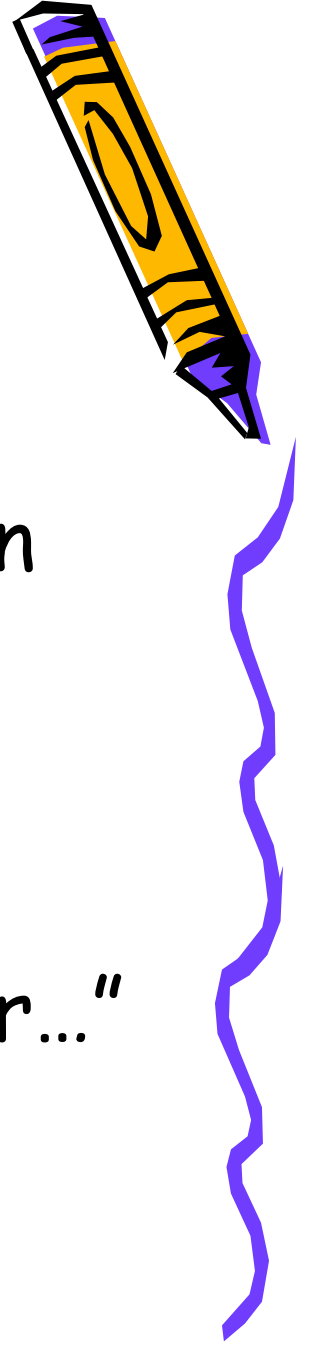
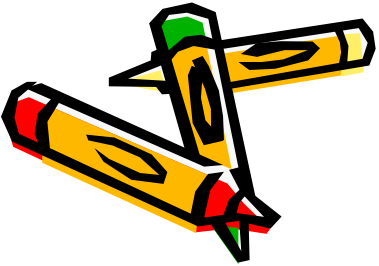
ARABULUCULUK EĞİTİMİ



Çatışma Nedir?

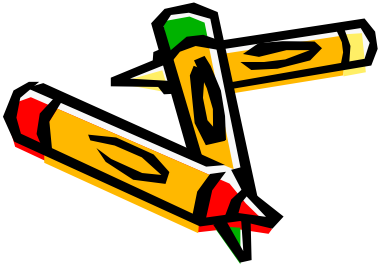
Bir ya da birden çok kişinin herhangi bir konu üzerinde anlaşamadığı zaman ortaya çıkan durum.

"Çatışma yaşamın doğal bir parçasıdır..."



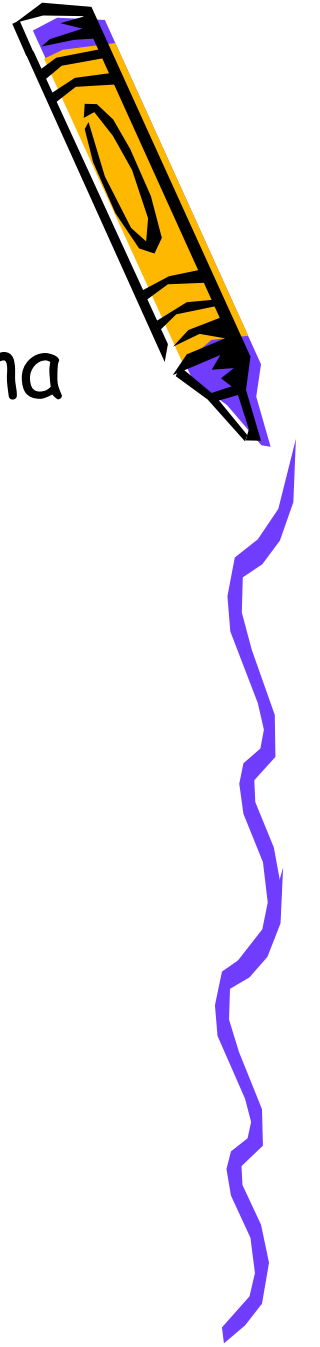
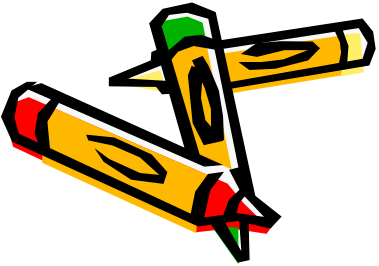
Çatışmanın kendisi olumlu veya olumsuz değildir.

Çatışmalara gösterilen tepkiler yaşanan çatışmalar zedeleyici, yarışmacı, kırıcı olur ya da gelişmenin yolunu açan yapıcı bir yaşantı haline dönüşürler.



Çatışmalar yoğun duygular yaşanmasına
neden olur.

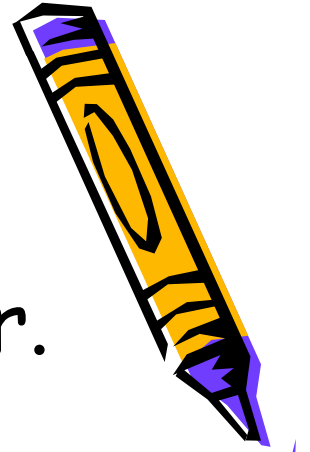
"Görmezlikten gelme"



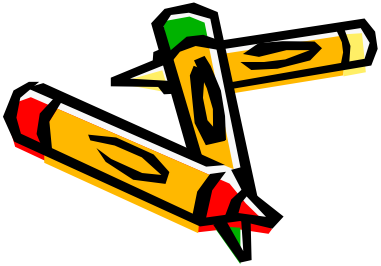
İnsanlar birlikte yaşar, çalışır, eğlenir.

Birbirleriyle geçinebilmeleri önemlidir.

Çatışma kavramı ile ilgili görüşleri anlamaları ve benimsemeleri gerekir.



- Çatışma günlük yaşamın doğal bir parçasıdır.
- Çatışmanın kendisi olumlu ya da olumsuz değildir.
- Çatışmalara verilen tepkilerin yıkıcı ya da yapıcı sonuçları olabilir.
- Çatışmaları çözme biçimleri, gelişim ve sosyal değişim için itici bir güç olabilir.



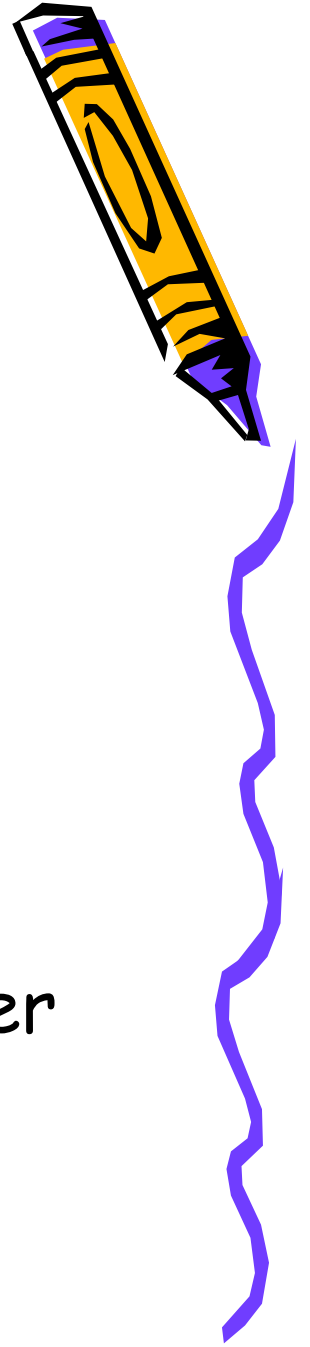
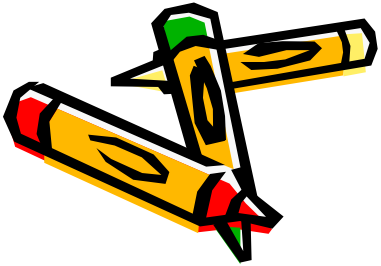
Çatışmaların Özü

Çatışmanın kaynağının saptanması.

Kişilerarası yaşanan çatışmaların büyük bir bölümünde;

- *Ait olma*
- *Güç*
- *Özgürlük*
- *Eğlence*

gibi gereksinimleri karşılayabilme çabası yer almaktadır.

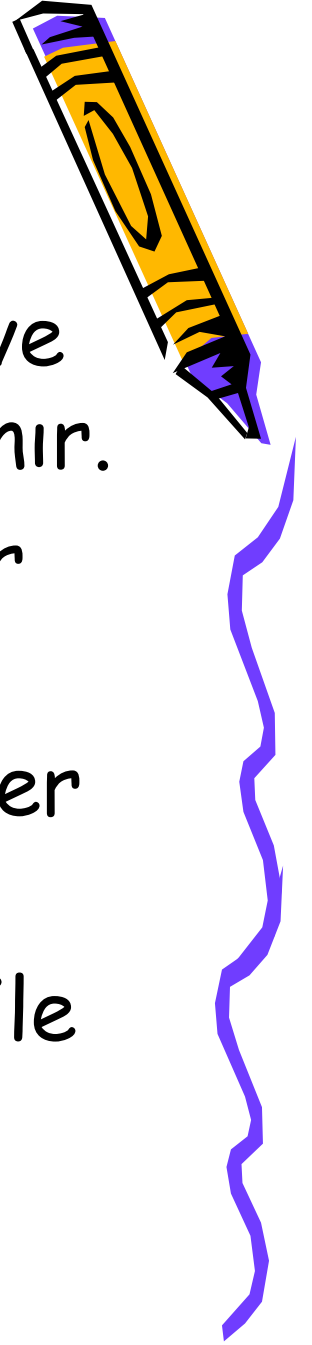


Karşılanmayan Psikolojik Gereksinimler

- *Ait olma*: Sevme, sevilme, paylaşma ve başkalarıyla işbirliği yaparak karşılanır.
- *Güç*: Başarma, yerine getirme, takdir edilme ve saygı görmeyele kazanılır.
- *Özgürlük*: Bireyin kendi adına seçimler yapabilmesiyle sağlanır.
- *Eğlence*: Gülme, eğlenme ve oynama ile karşılanır.



(Glasser; 1994)



Temel gereksinimler çalışma formu

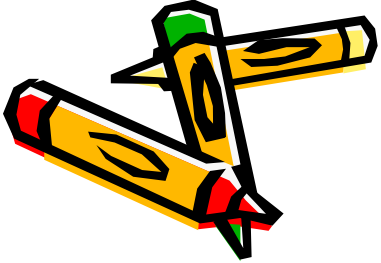
	Sevme Sevilme	Güvenlik	Ait Olma	Özgür Olma Sorumluluk Seçim Yapma	Eğlenme
Anne-Baba					
Arkadaş					
Çocuklar					
Öğrenciler					
Meslektaşlar					



Her birey için, bu gereksinimleri karşılayan nesnenin, zihinde oluşan resim farklıdır.

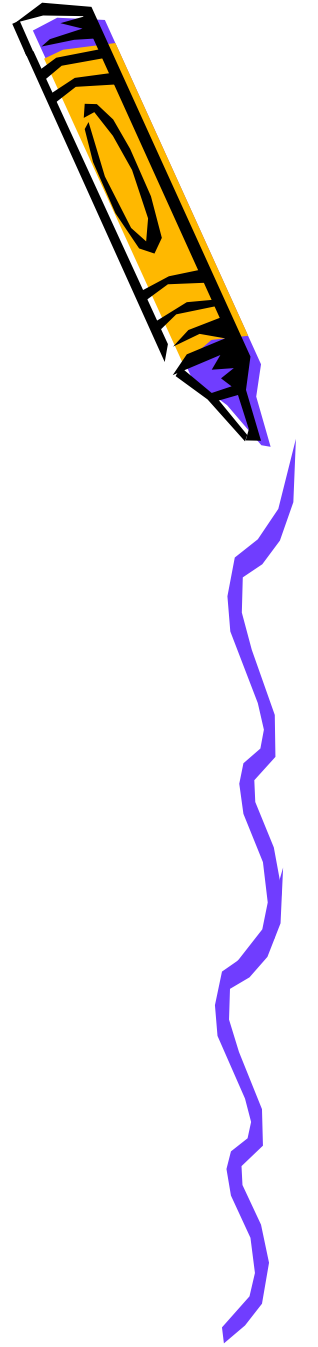
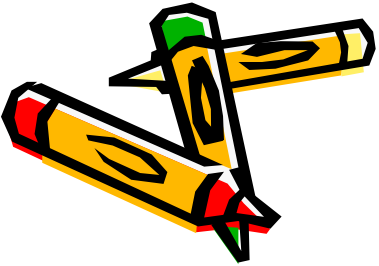
Her bireyin zihninde kendi gereksinimlerini karşılamada kullanabileceği bir "resim albümü" vardır.

İnsanlar gereksinimlerin doyurulmasıyla ilgili farklı algılara sahip oldukları için çatışma durumlarında farklı tepkilerde bulunurlar.



İki seçenek;

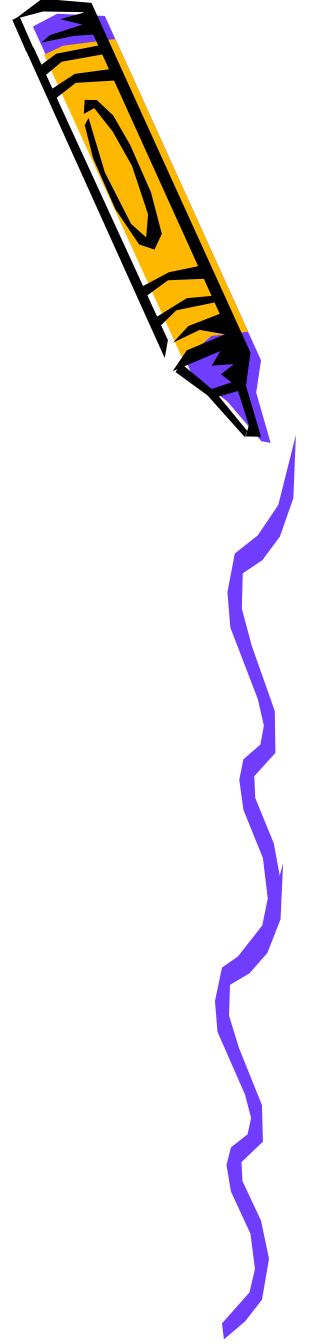
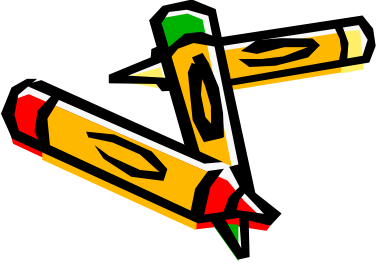
- Çatışmayı sürdür
- Problemi çöz



Kaynakların Sınırlı Olması

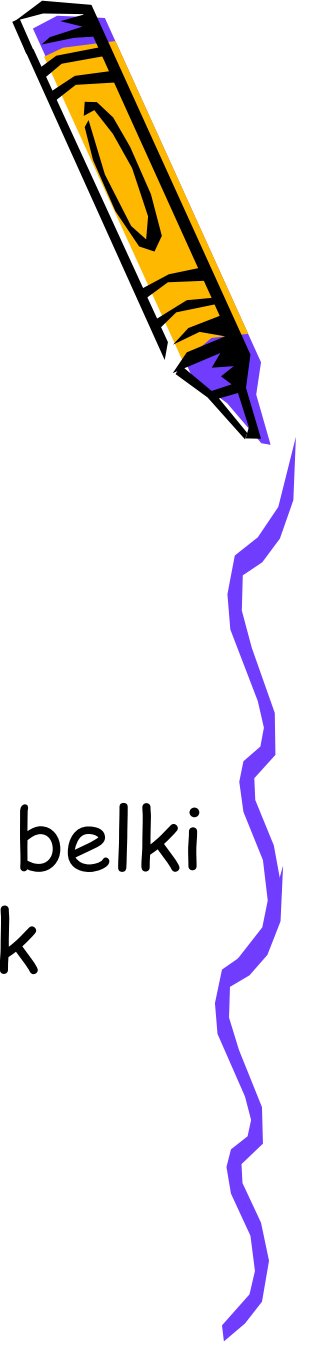
Çatışmalar çoğunlukla sahip olunan kaynakların sınırlı olmasından ortaya çıkar.

- Zaman
- Para
- Mal kaybı.

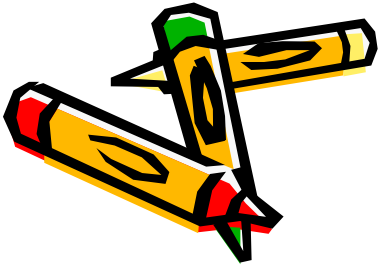


Kaynakların Sınırlı Olması

Yarışmacı değil
İşbirlikçi

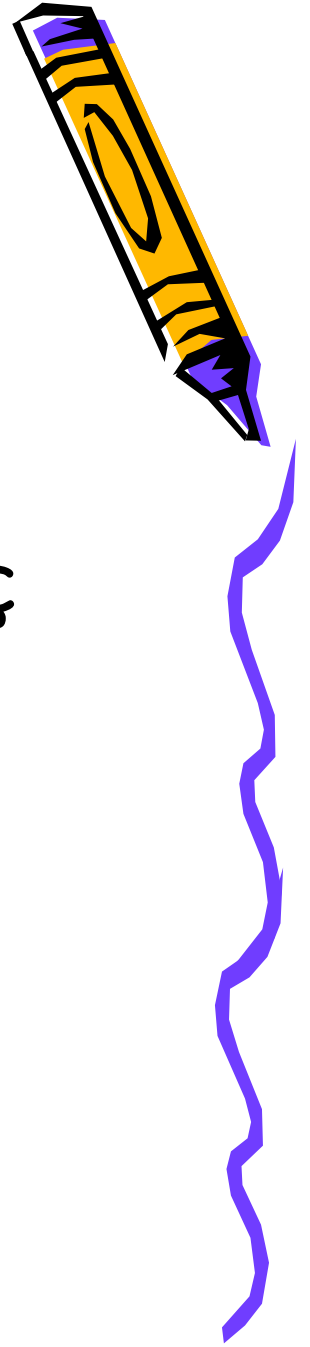
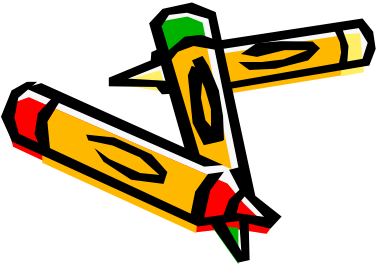


- Sorun çözme süreci başlar.
- Her iki taraf da doyum sağlar.
- Adil kullanım bireyin ait olma, güç ve belki de özgürlük ve eğlenme gibi psikolojik gereksinimleri de giderilir.



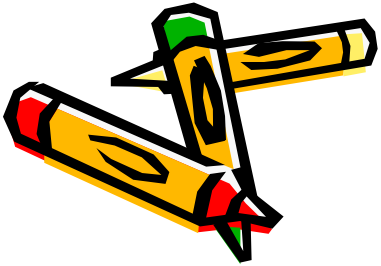
Farklı Değerler

- İnançlar
 - Öncelikler
 - İlkeler
- çözümü en güç



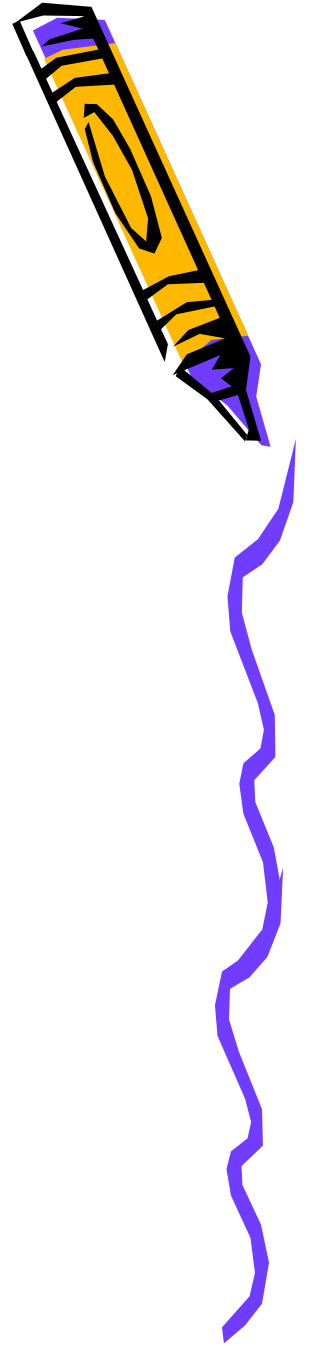
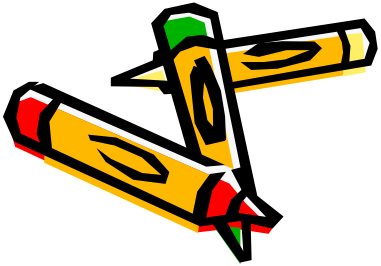
Farklı Değerler

- Kişi benimsediği değerleri diğerlerinin değerlerine karşı koruma eğilimindedir.
- Kazanılmış değerler bireyin tutumlarını etkiler ve davranışları için bir ölçüttür.



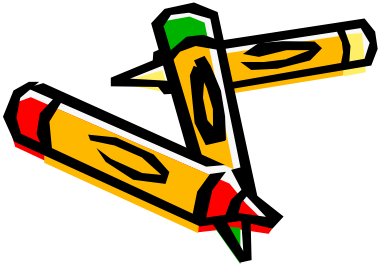
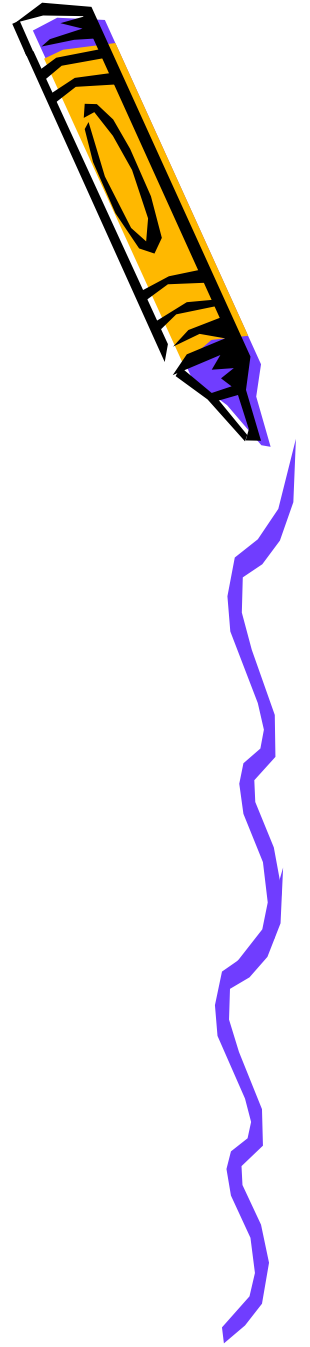
Farklı Değerler

- "Doğru / Yanlış" - "İyi / Kötü"
- Kişiliğe saldırı
- Savunma

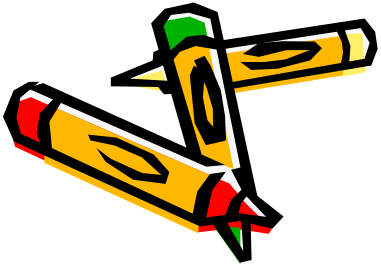
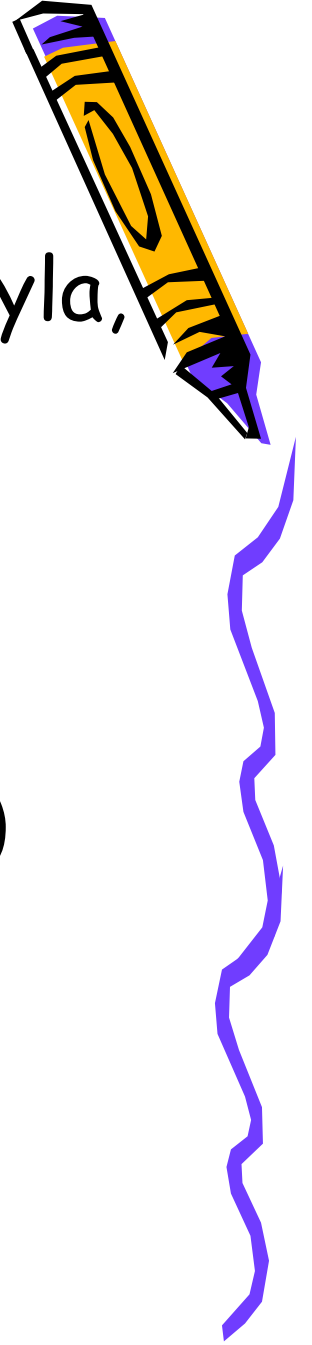


Farklı Değerler

- Değerleri deęiřtirme / kabul etme söz konusu değildir.
- Farklı bakış açılarını olabileceğini bilmek.



- Çatışmanın özünü oluşturan asıl olayla, onunla ilişkili olan yan meseleleri birbirinden ayırabilme becerisini kazanmak.
- Çatışan değerlerin altında yatan çıkarları (psikolojik gereksinimleri) bulmaya çalışmak.

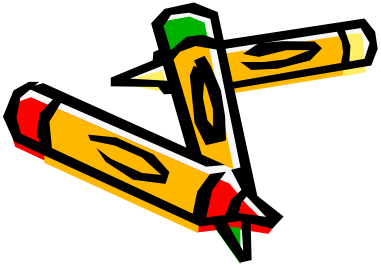


Çatışmaya Gösterilen Tepkiler



Sağlıklı tepki:

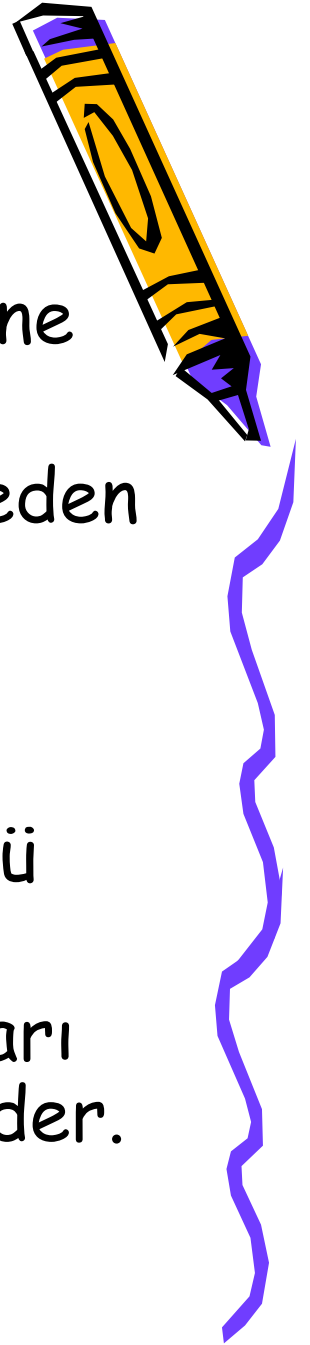
- Karşısındakini dikkatle dinler.
- Karşısındakinin gereksinimlerini gözetir.
- Çabucak gerilemez / yüzeysel uzlaşmalara yanaşmaz. Bir dizi çözüm üretir.
- Sorunla ilgili herkesin, sorunun çözümüne odaklanmasını sağlar.



Çatışmaya Gösterilen Tepkiler

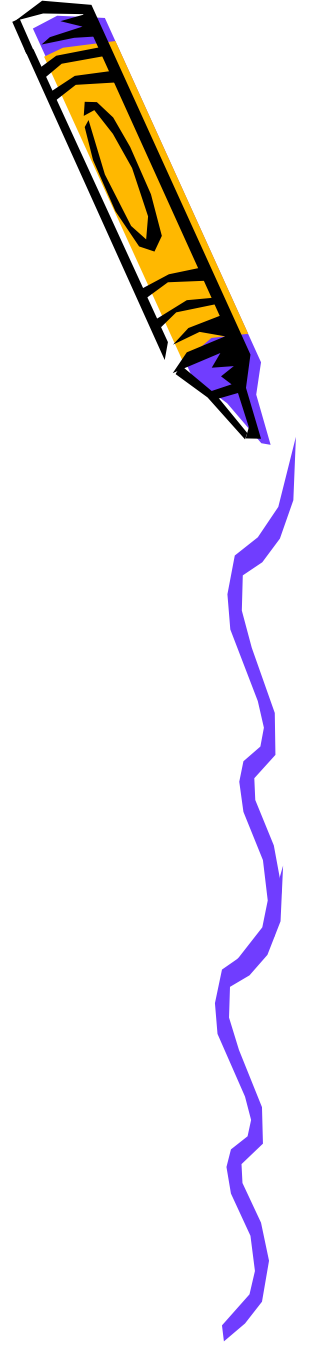
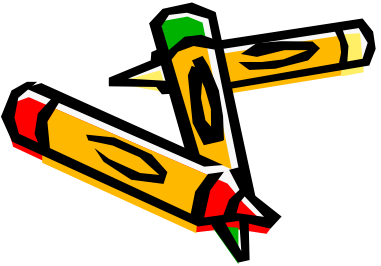
Sağlıksız tepki:

- İstedğini elde edemediğinde öfke nöbetine girer.
- İstedğini elde edebilmek için hiç çekinmeden şiddete baş vurur.
- Sorunu tartışmayı reddederek çözüme ulaşabilme yolunu tıkar.
- Yalnızca kendinden güçlü olduğunu gördüğü kişilere karşı pes eder.
- Yaşanan sorunu ve çözüm ile ilgili olasılıkları açıkça ve dürüstçe ortaya koymayı reddeder.



Çatışmaya Gösterilen Tepkiler

- Kaçma
- Kavg
- Çatışma çözme / iletişim

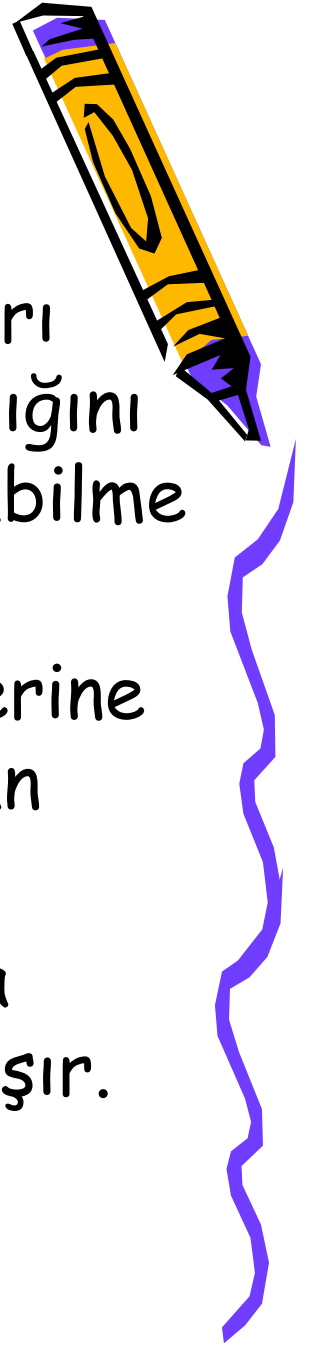
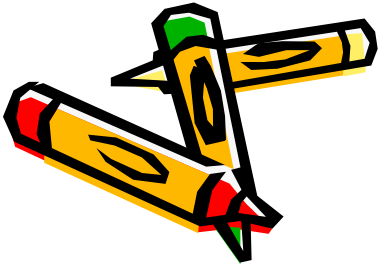


Kaçma

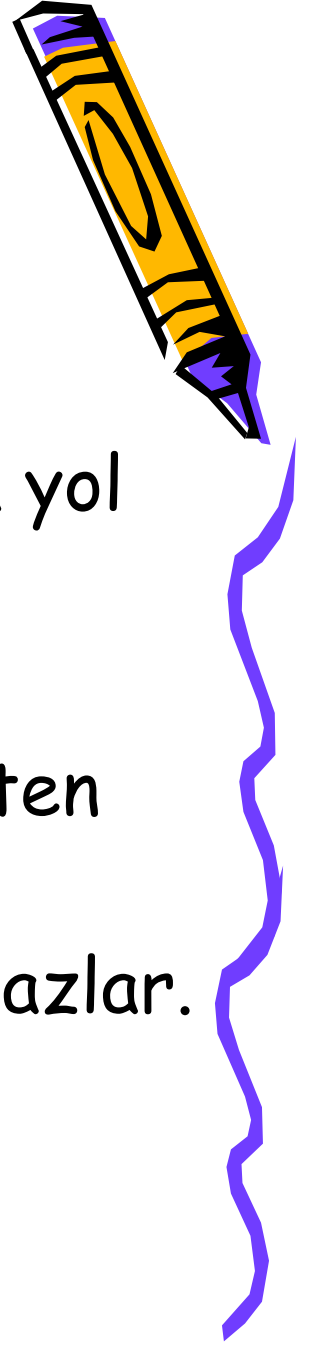
Çatışmayı hiç yaşamamış gibi, sorunları görmezlikten gelerek ya da çatışmanın varlığını inkar ederek, çatışmadan tümüyle uzaklaşabilme düşüncesidir.

Uyma davranışı ile kendi gereksinimlerine doyum sağlamaya hiç çalışmadan çatışmadan kaçabilir.

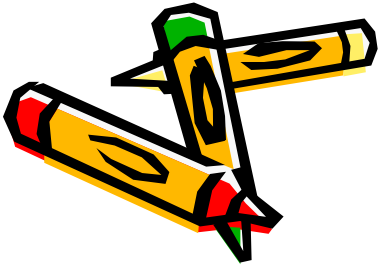
Çatışmaya son vermek için çıkarlarına uygun olmayan çözümleri kabul ederek uzlaşır.



Kaçma sonucu

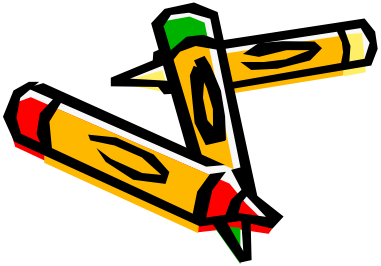


- Hayal kırıklığına
- Güvensizliğe
- Geleceğe dair korku ve endişe duygularına yol açar.
- Çevresindekiler tarafından sindirilirler.
- Temel psikolojik gereksinimleri görmezlikten gelinerek reddedilir.
- Kendi yaşamları üzerine denetim sağlayamazlar.
- İlişkilerinde her zaman acı çekerler.



Kaçma sonucu

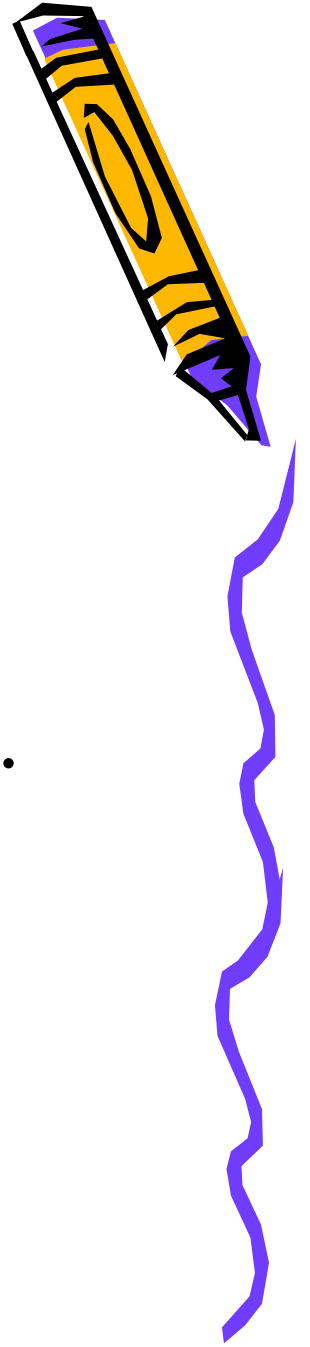
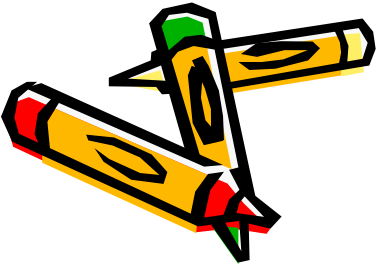
- "Kazan / Kaybet" : Taraflardan birinin uyma davranışı göstermesi durumu.
- "Kaybet / Kaybet" : Taraflardan birinin ilişkinin sürmesi adına çatışmadan kaçınması durumu, her iki tarafında gereksinimlerinin karşılanmasını engelleme durumu.



Kavga

- Tehdit
- Saldırganlık
- Öfke

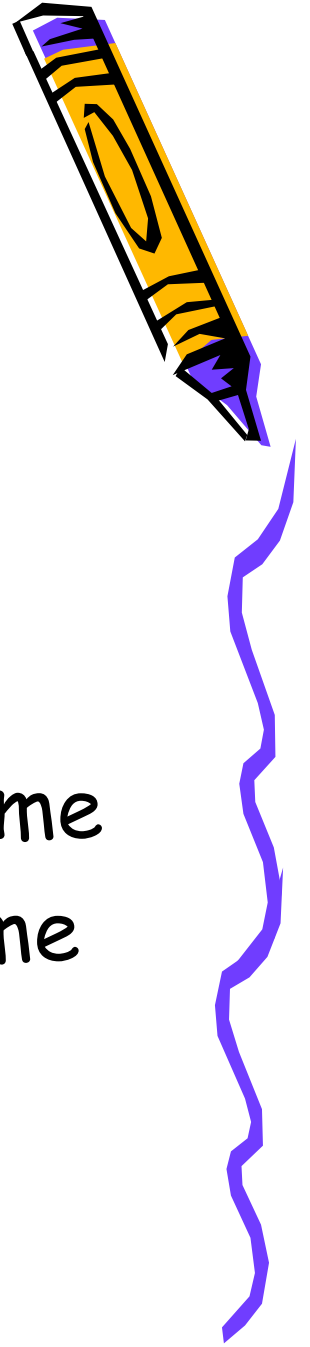
içeren davranışların sergilenmesidir.



Kavgga

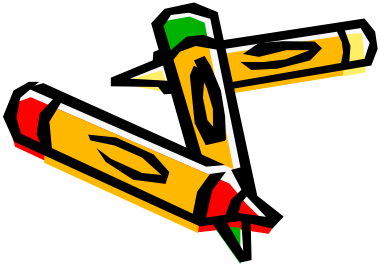
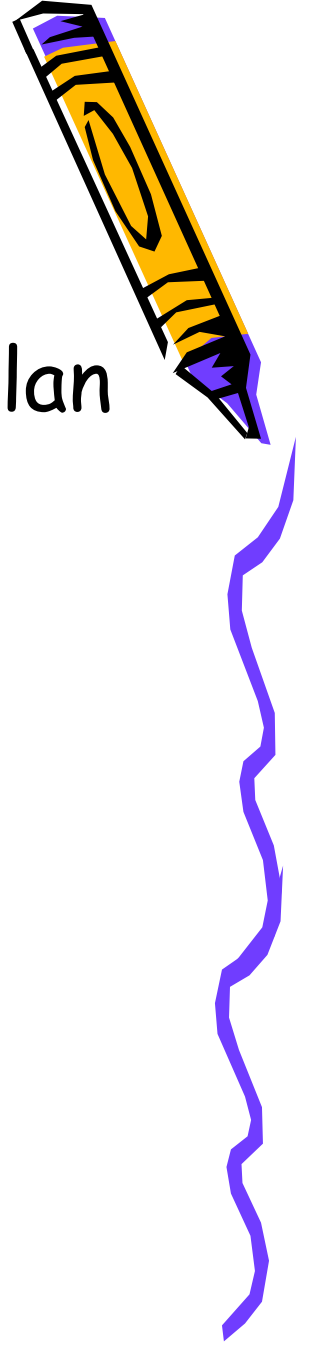
- Düşmanca duygular
- Güç kullanma

Sorunlar üzerinde konuşmak istememe
Karşılıklı gereksinimleri önemsememe



Kavganın sonucu

- "Kazan / Kaybet": Daha saldırgan olan tarafın kazanmasıdır.
- "Kaybet / Kaybet": Saldırgan olan tarafın kendisine de zarar vermesidir. Dostluk / ilişki biter.

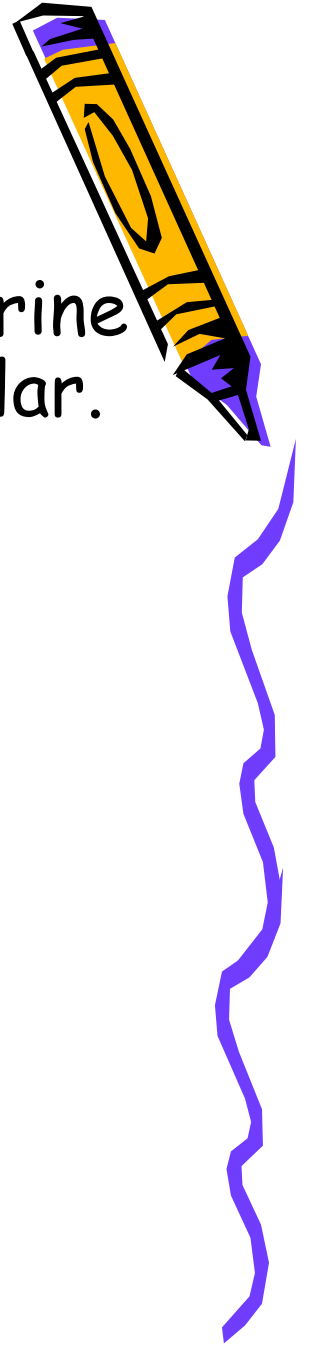
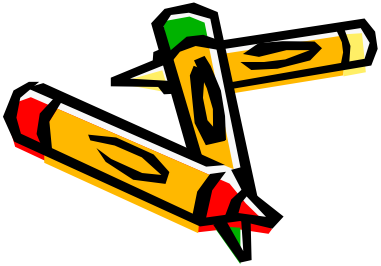


Çatışma Çözme / İletişim

Taraflar birbirlerini suçlamadan ve birbirlerine zarar vermeden sorunun üzerinde odaklaşırlar.

Bu kişiler;

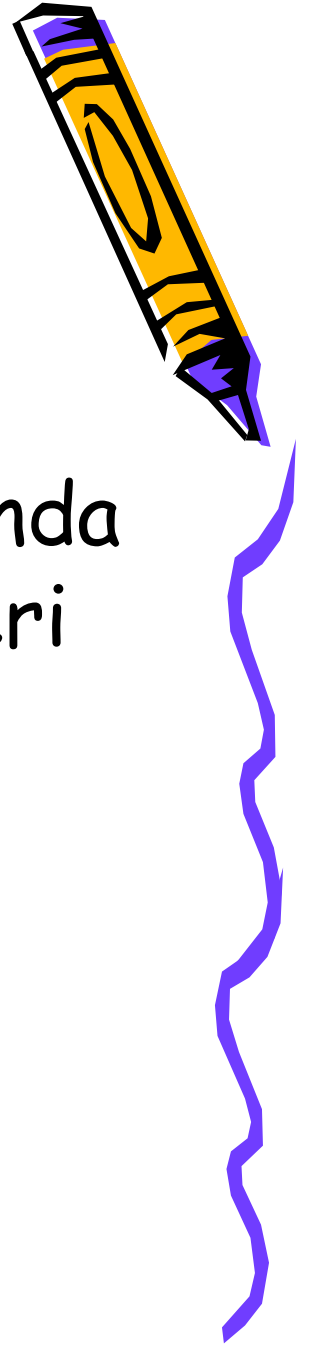
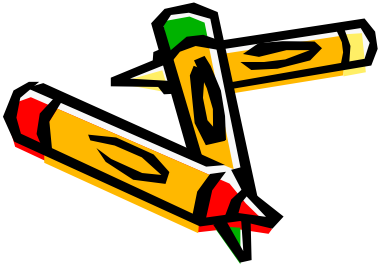
- İşbirliğine yatkın
- İletişimi temel alan
- Empatik
- Etkili dinleme becerisine sahip
- Farklı bakış açılarına sahiptirler.



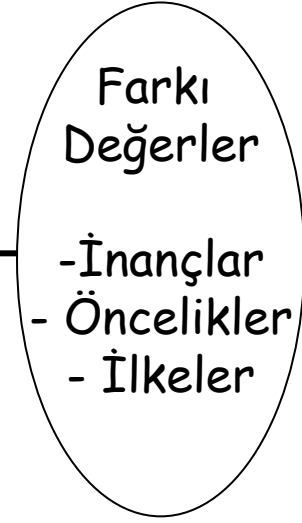
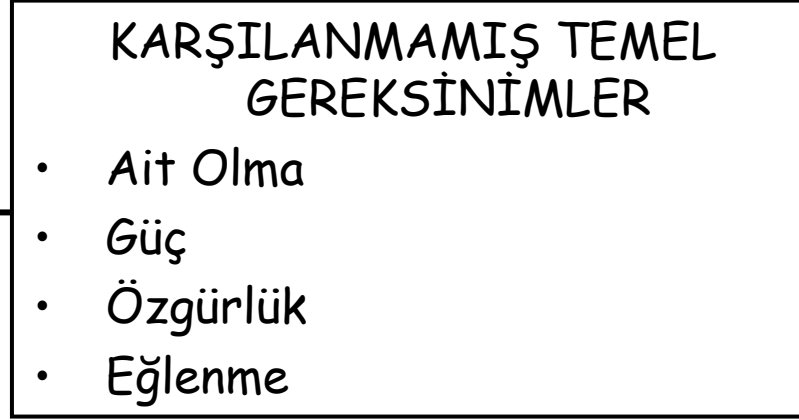
Çatışma Çözme / İletişim Sonucu

- **"Kazan / Kazan"**: Taraflar ilişkilerini bozmadan, belli bir tavır almak zorunda kalmadan birlikte kabul edebilecekleri bir çözüm üzerinde uzlaşabilirler.

Bu şekilde her iki tarafın da gereksinimleri karşılanmış olur.



ÇATIŞMA KAYNAĞI



ÇATIŞMA

ÇATIŞMAYA GÖSTERLEN TEPKİLER

ÇATIŞMAYA GÖSTERLEN TEPKİLER

KAÇMA

- Çekilme
- İnkâr
- Görmelikten Gelme



Kaybet / Kaybet
Kaybet / Kazan

KAVGA

- Tehdit
- Saldırı
- Öfke



Kaybet / Kazan
Kaybet / Kaybet

Çatışma Çözme

- Anlayış
- Saygı
- Çözüm

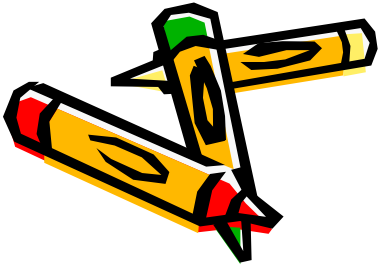
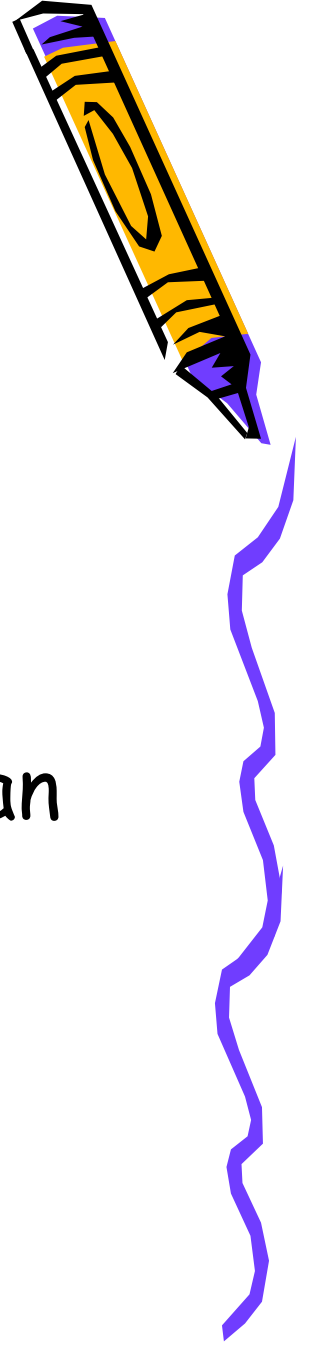


Kazan / Kazan
Kazan / Kazan

Çatışma Şeması

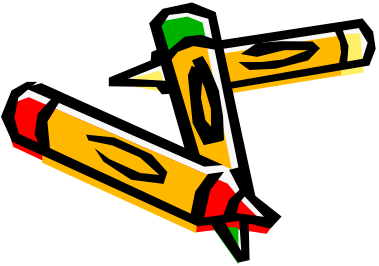
ÇATIŞMA ÇÖZME SÜRECİ

- Taraflar bir sorunları olduğunu belirlerler.
- Çözmek için çeşitli yollar ararlar
- Sonra her iki taraf için en uygun olan çözümü seçerler.



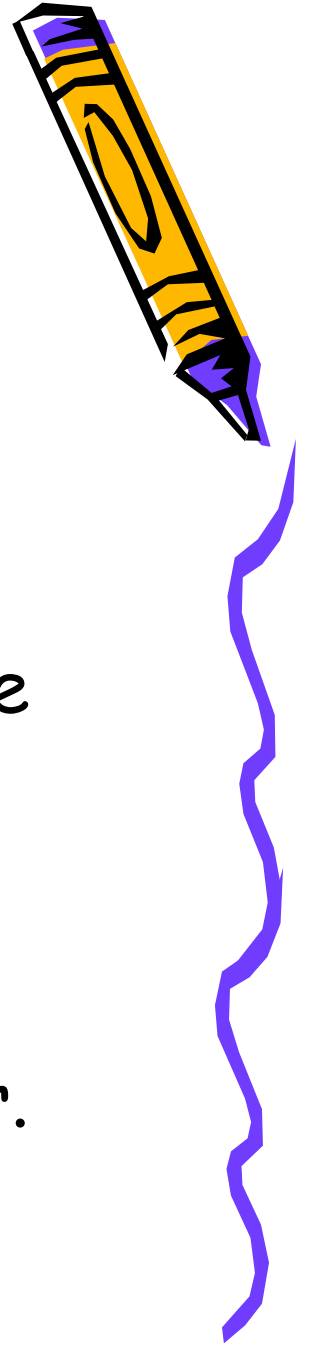
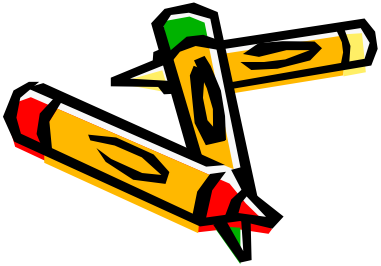
ÇATIŞMA ÇÖZME SÜRECİ İLKELERİ

1. Sorun için taraf olmadan ortak çıkarılara odaklanmak
2. "ben" yerine "biz" düşüncesi ile işbirliği ile çalışmak
3. İlişkilere ileriye yönelik uzun vadeli bakmak
4. Çatışma sürecinin her iki tarafa da yarar sağlamasına dikkat etmek
5. Çatışma çözme ve ilişki kurmayı birlikte geliştirmek.



ÇATIŞMA ÇÖZME SÜRECİ

1. Olumlu ve etkili bir ortam oluşturulur.
2. Algılar netleştirilir.
3. Kişisel ve paylaşılan gereksinimlere odaklanılır.
4. Olumlu enerjinin paylaşılması sağlanır.
5. Önce geleceğe bakılır sonra geçmişte ne olduğu anlaşılmaya çalışılır.
6. Seçenekler üretilir
7. Uygulanabilir olanlar seçilir.
8. Taraflar doyum sağlayacak ve üzerinde anlaşabilecekleri adil bir anlaşma yapılır.

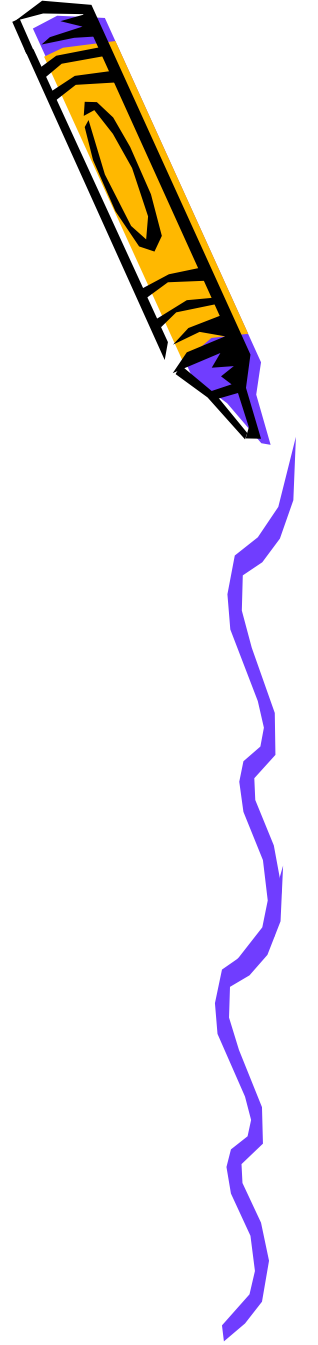
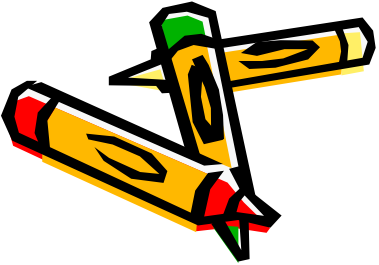


ÇATIŞMA ÇÖZME SÜRECİ

1. Adım: Olumlu ve etkili bir ortam oluşturulur.

Dikkat edilmesi gerekenler:

- a) Kişisel hazırlık
- b) Zamanlama
- c) Yer
- d) Açılı cümlesi



a) **Kişisel hazırlık:** Birey konulara dürüst ve açık yaklaşıma elinden geldiğince çaba göstermelidir.

b) **Zamanlama:** Tarafların en uygun oldukları an belirlenmelidir.

c) **Yer:** Tarafların kendilerini rahat hissedecekleri bir mekan belirlenmelidir.

d) **Açılı cümlesi:** Olumlu ifadeler içermelidir.

- İletişime hazır
- Birlikte çalışmaya istekli
- Çatışma nedenini bulmaya niyetli mesajını vererek güven oluşturur.



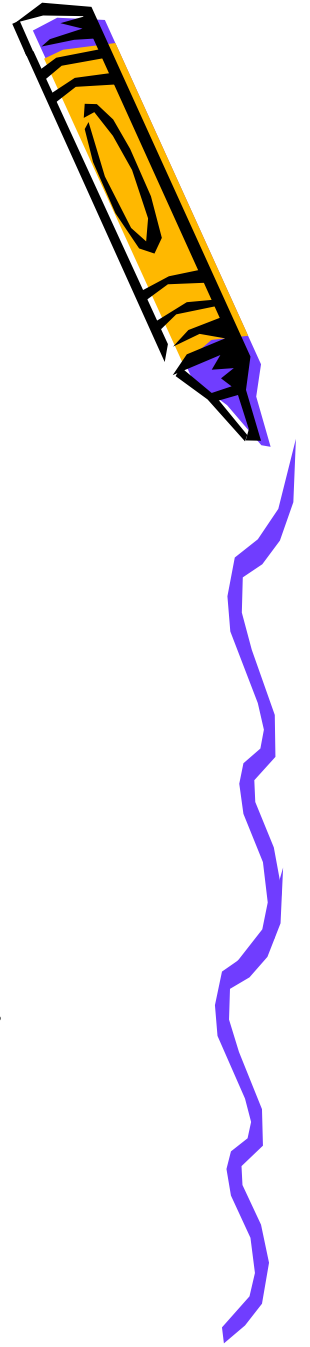
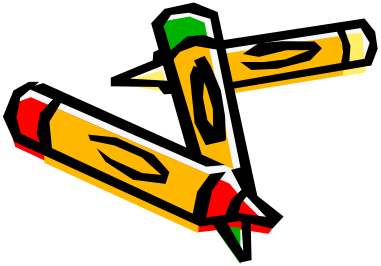
2. Adım: Algılar netleştirilir.

a) Sorun parçalara ayrılmalı

b) Hayali sorunlardan kaçınılmalı

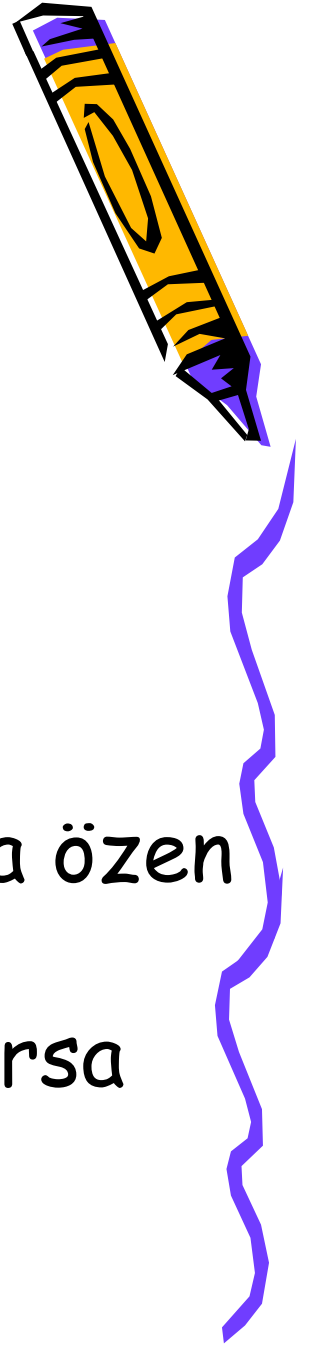
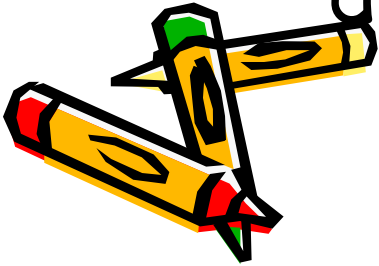
c) Çatışma farklı değerlerden kaynaklanıyorsa bunlar açıklığa kavuşturulmalı

d) Tarafların birbirlerine ve işbirliğine gereksinimi unutulmamalı



Taraflar;

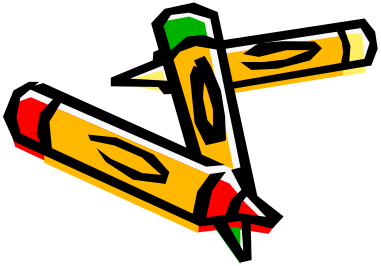
- Önyargılardan kaçınmalı
- Birbirlerinin sözünün kesmeden dikkatlice dinlemeli
- Birbirlerinin gereksinimlerini ve değerlerini belirleyip akıllarında tutmalı
- Karşılıklı duyguların anlaşılmasına özen gösterilmelidir.
- Yanlış anlaşılmiş olan noktalar varsa düzeltilmelidir.



3. Adım: Kişisel ve paylaşılan gereksinimlere odaklanılır.

Her iki tarafın da kendilerine özgü gereksinim, korku, istek, düşünce, amaçları vardır. Bunları açığa çıkarmak gerekir.

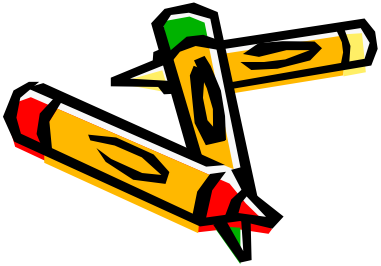
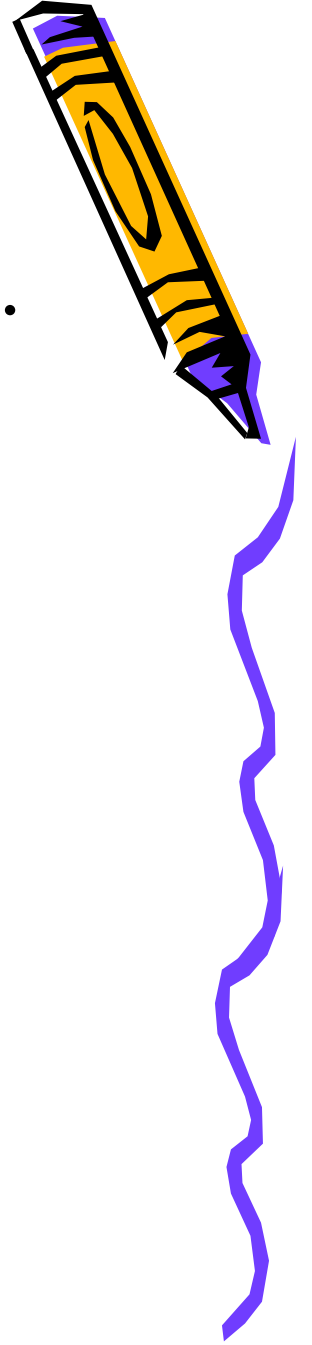
Sorunu çözebilmek için tarafların birbirlerine de ihtiyaçları vardır.



4. Adım: Olumlu enerji paylaşılmalıdır.

Birlikte gelişmeyi sağlar ve ilişkiyi güçlendirir.

Taraflar olumlu enerjiyi harekete geçirirlerse birbirlerini desteklerler.

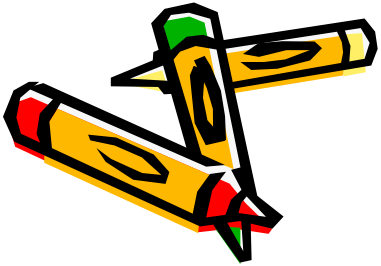


5. Adım: Önce geleceğe yönelik çalışılmalı sonra geçmişte neler olduğu anlaşılmalıdır.

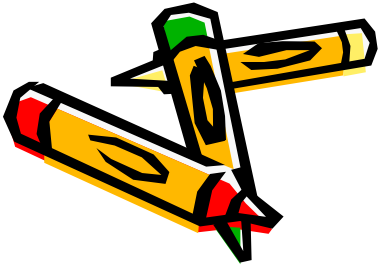
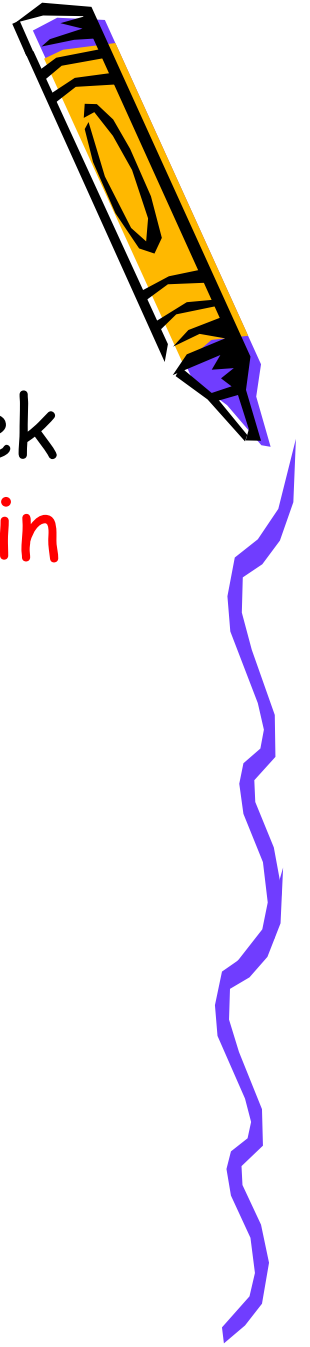
Geçmişteki olumsuzluğu sürdürmek sorunu çözmez. Şu an yaşananlara odaklanarak gelecekle ilgili çözümler üzerinde çalışılmalı,

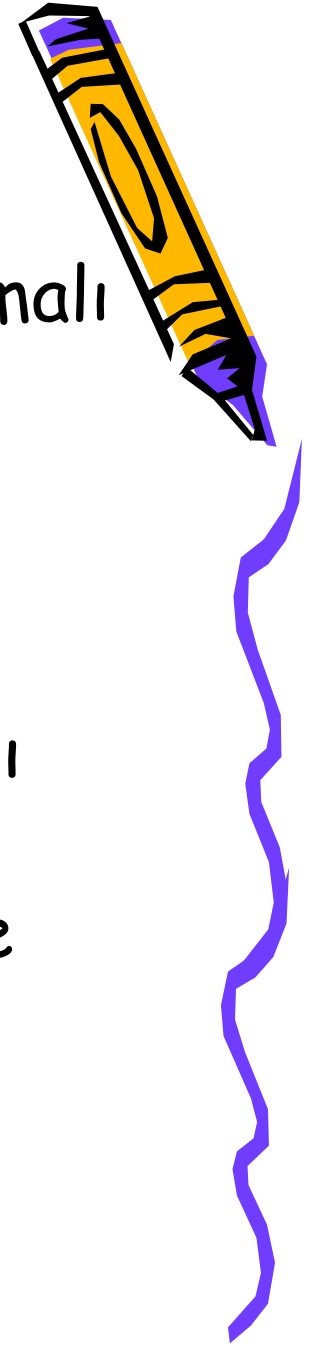
Geçmişte neler olduğunun farkına varılmalı,

Aynı yaşantıların tekrarından kaçınılmalıdır



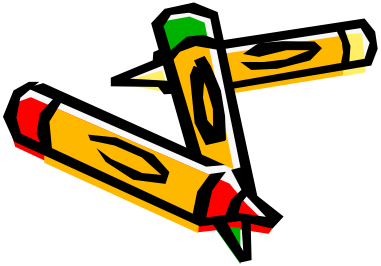
Yalnızca yapılan davranışa yönelerek karşı tarafa "sana kızmıyorum, senin yaptığına kıziyorum" mesajı iletilmelidir.





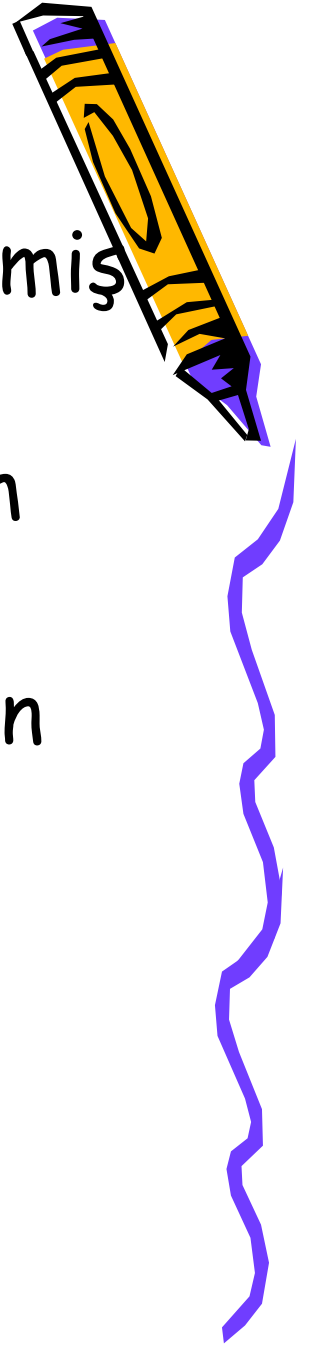
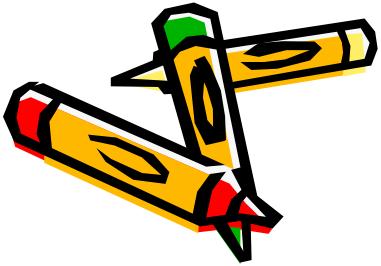
6. Adım: Seçenekler geliştirilmelidir.

- a) Kullanılan kesin ifadelerin farkında olunmalı
- b) Ortak yanlar bulunmaya çalışılmalı
- c) Her iki tarafın da çıkarını gözete seçenekler bulunmalı
- d) Anlaşmazlıkları değil uygulanabilir gibi görünen seçenekler üzerine odaklanılmalı
- e) İki tarafın da gereksinimlerini karşılamayacak olan seçenekler üzerinde ısrarcı olmayarak çatışmanın büyümesi engellenmeli.



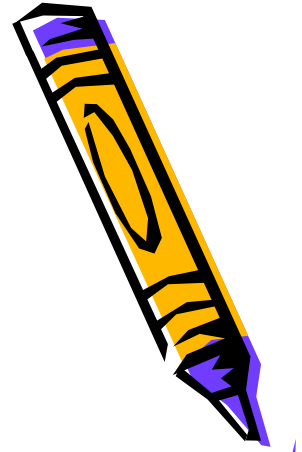
Seçenek üretirken;

- Öncelikle çatışmada daha çok incinmiş olanın çözüm önerileri sorulmalı
- Özgürce ve olabildiğince çok çözüm seçeneği üretilmeye çalışılmalı
- Çatışmanın çözümü için anahtar olan seçenekler tanımlanmalı
- Geçmiş olumsuz yaşantılardan etkilenilmemeye çalışılmalıdır.



7. Adım: Uygulanabilir seçenekler belirlenir.

- Başarı şansı en yüksek görüşler belirlenmeli
- Çözüm önerilerinin her iki taraf için de adil olmasına özen gösterilmeli
- Seçeneklere tarafların açıklamalarıyla ulaşılmalı
- Güven sağlayıcı eylemler olmalı
- Gereksinimleri karşılayabilecek nitelikte olmalıdır.

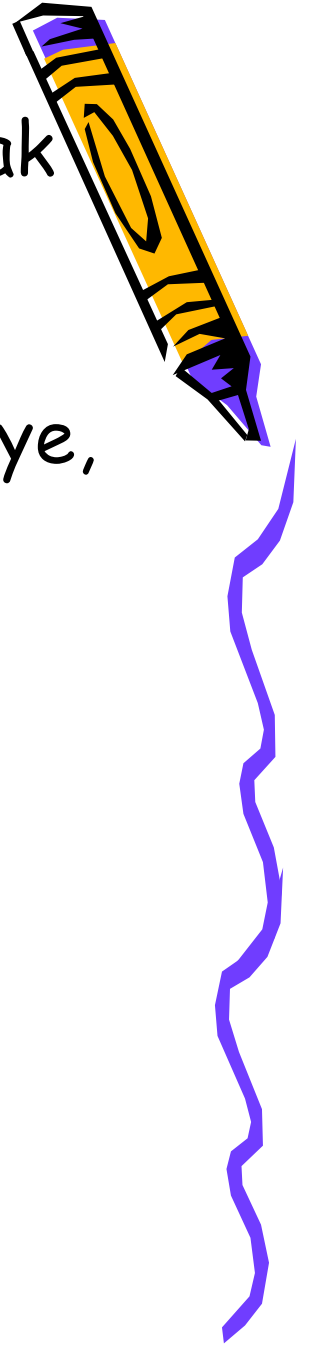
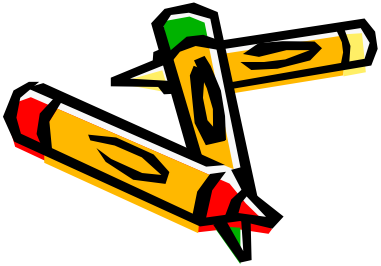


8. Adım: Her iki tarafa da doyum sağlayacak adil anlaşmalar yapılmalıdır.

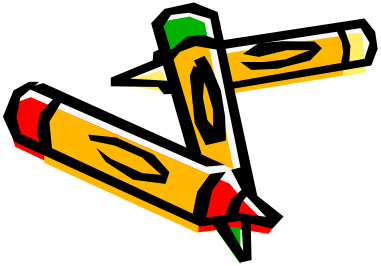
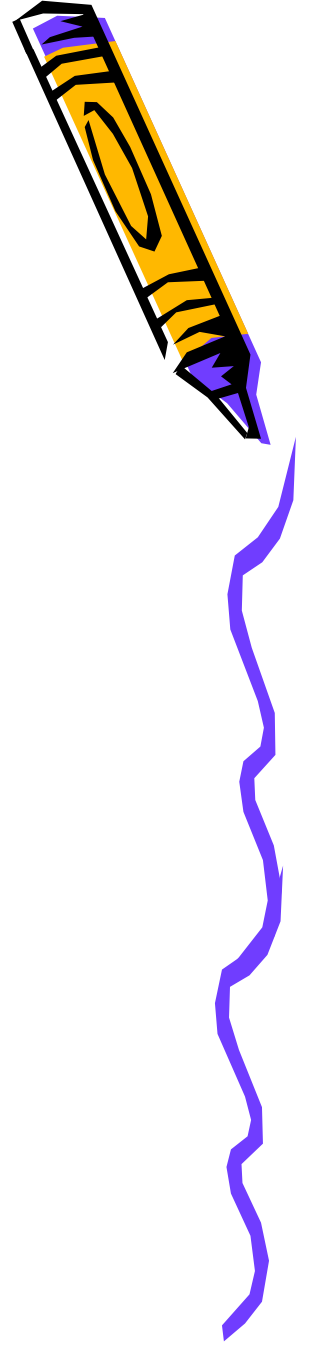
-Taraflar birbirlerine kendi isteklerini dayatmak yerine anlaşma yolları geliştirmeye, paylaşabilecekleri amaç ve gereksinimleri bulmaya odaklanmalıdır.

- Küçük adımlarla ilerlerken ufak çözümlerden hareketle , uygulanabilir çözümlere ulaşılmalıdır.

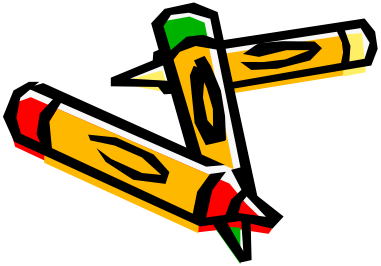
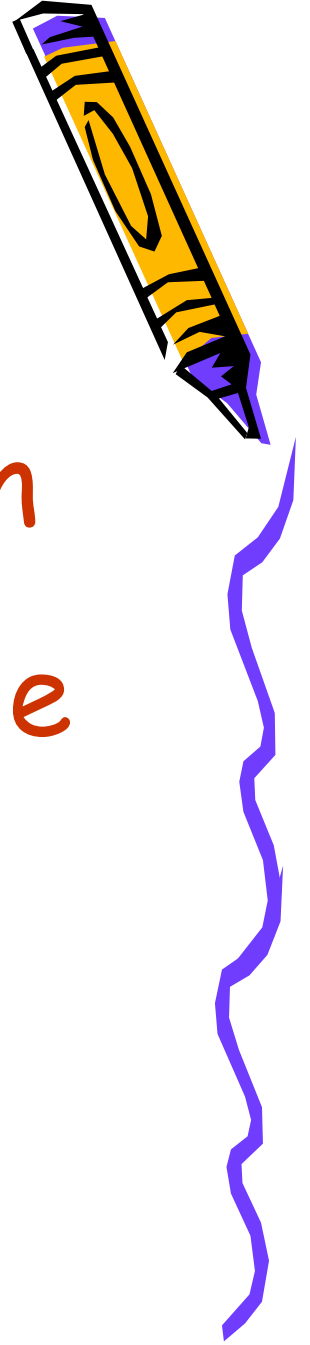
-Her iki taraf da birbirlerinin çıkarlarını gözetmelidir.



- Bazı temel sorunlar üzerinde kimi zaman uzlaşmanın sağlanamadığı gerçeği kabul edilmelidir.
- Tarafların kişisel sorumluluklarını belirlemeleri gerekir.
- Her iki taraf da çatışma çözme de kazandıkları becerileri kullanmaya çalışarak işbirliğini geliştirmeye çalışmalıdır.

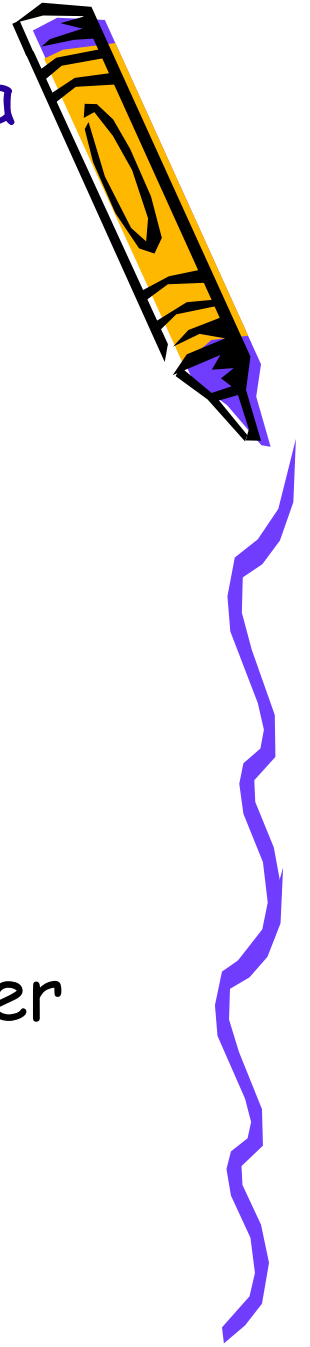
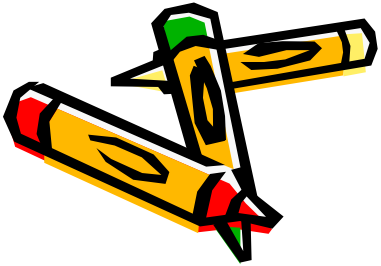


Yalnızca kendi isteklerinin
yapılmasını isteyen kişilerle
çatışma çözme çalışması



Taraflarda biri çatışma çözmeyi "ben ya da sen" çekişmesi olarak görürse:

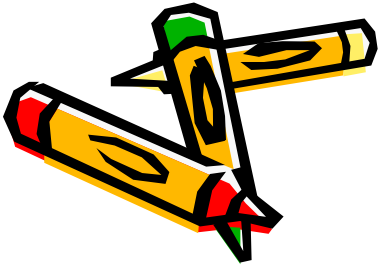
- İşbirliğini sağlamak için daha fazla çaba harcanmalı
- Sürecin her iki tarafın da birbirine gereksinim duyduğu bir çalışma ortamı olduğu açıkça belirtilmeli.
- Paylaşılan gereksinimler üzerinde odaklanılmalı
- Tarafların ilişkilerini geliştirici seçenekler seçilmelidir.



Taraflardan biri zarar göreceğini ya da zayıf duruma düşeceğini düşünürse:

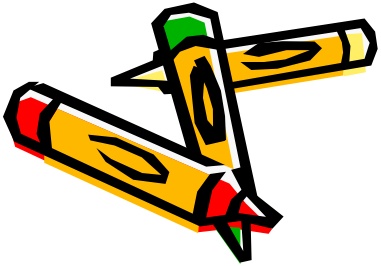


- "Bizim" gücümüz tutumu geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- Geçmişte birlikte paylaşılan olumlu yaşantılar hatırlanıp, bu olumlu ortamdan yararlanılmalıdır.



Taraflardan biri durumu kontrol etmeye çalışırsa:

- Durumun gerektirdikleriyle ilgili düşüncelerini açıklaması ve anlaşması yolunda yüreklendirilmelidir.
- Gereksinimleri bulunup, onlara dayalı yapılabilecekler aranmalıdır.
- Yargılamalar çatışma çözme sürecinin dışında tutulmalıdır.



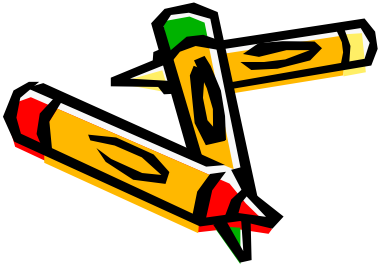
Çatışmanın tırmanması ve büyümesine neden olan etmenler

- Çatışma anında sergilenen duygu tonunun gittikçe artması
- Bireyin kendisine yönelik önemli bir tehdit algılaması
- Çatışma sırasında çevreden olaya müdahale
- Çatışmadan önce taraflar arasında bir dostluk, arkadaşlık ilişkisinin olmaması
- Tarafların iletişim kurma ve uzlaşma becerilerine sahip olamamaları



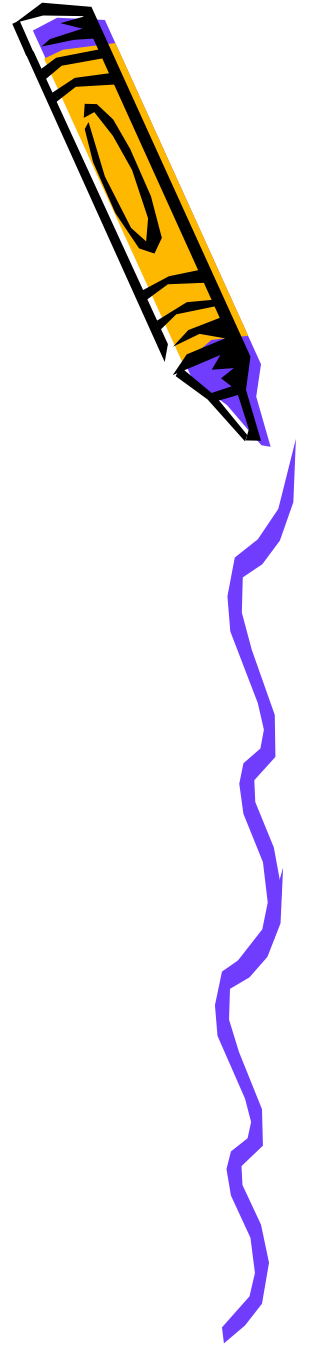
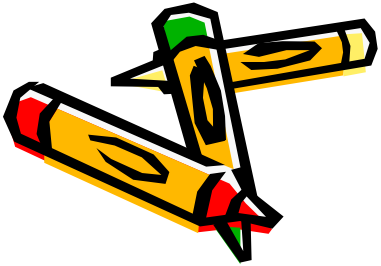
Duygu tonunu azaltmaya yardımcı etmenler

- Tarafların dikkatinin soruna çekilmesi
- Çatıma anında sergilenen duygu tonu ve algılanan tehdidin azaltılmaya çalışılması
- Çatışma öncesi bir dostluk ilişkisi varsa olumlu iletişim için kullanılması
- Tarafların iletişim kurma ve çatışma çözme yollarını bilmeleri ya da çatışmalarını çözmede yardım almaya hazır olmaları
- Tarafların çatışma çözme ve iletişim becerilerini günlük yaşamda kullanma deneyimlerini devreye sokabilmesi.



Çatışma çözmede gerekli iletişim becerileri

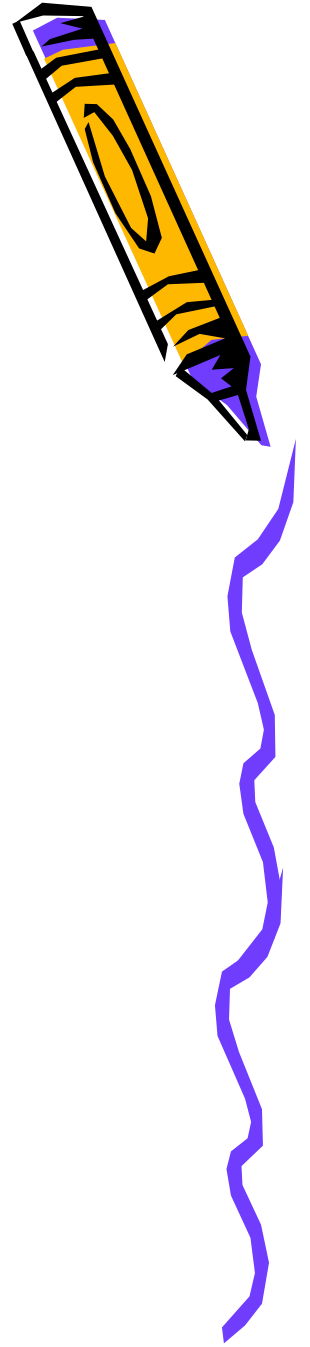
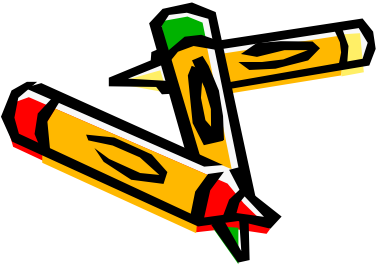
- Etkin dinleme :
 - Cesaret verme: "Biraz daha anlatabilir misin?"
 - Soru sorma: Açık uçlu
 - Tekrar etme: "Sen topu tutamayınca o sana bağırdı ve sen de kendini kötü hissettin."
 - Özetleme
 - Duyguları anlamak için dinleme

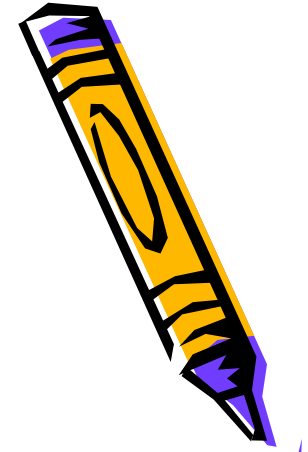


Duygularını anlamak önemlidir!

Çünkü;

- Sorun çözmeye istekli kılar
- Anlaşıldığını hisseder
- İşbirliğini kolaylaştırır
- Yoğun ve düşmanca duyguların çıkış bulmasını ve öfkenin azalmasını sağlar.





İletişim dili kullanmak

Sen dili: Yargılayıcı / suçlayıcı

Ben dili: Davranışının karşı taraf üzerinde bıraktığı etkiyi anlaşılır kılar

a. (Karşıdaki kişinin belirli bir davranışını ifade edin)

..... zaman

..... için

..... yaptığında

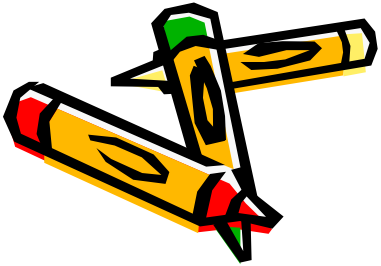
b. (duygu ifade edin)

c. Çünkü (yaşamınızdaki etkisini belirtin)

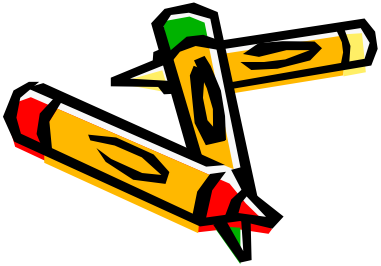
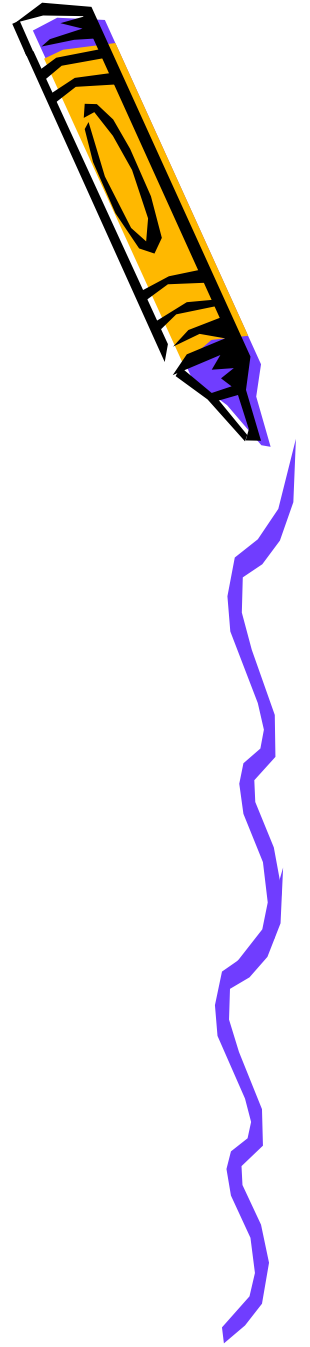


Ben dili kullanımı:

- a. Beni dinlemediğin zaman
- b. Kendimi engellenmiş hissediyorum.
- c. Çünkü söyleyeceğim şey önemli ve senin duymanı istiyorum.

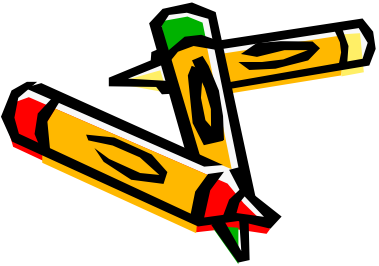


ARABULUCULUK EĞİTİMİ



ARABULUCULUK

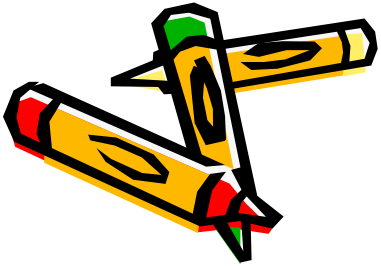
Çatışma durumuyla başa çıkabilmede, eğitim almış bir arabulucunun iletişim sürecini etkili bir biçimde devreye sokmasıyla, problemin anlaşılmasını sağlayarak çatışmaların çözümünü kolaylaştırdığı ve tarafların bir çözüme ulaşabilmelerinin sağladığı süreçtir.



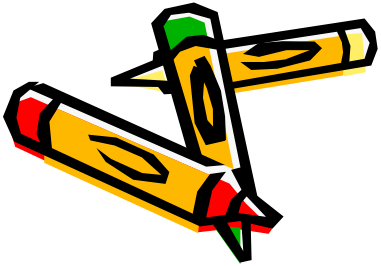
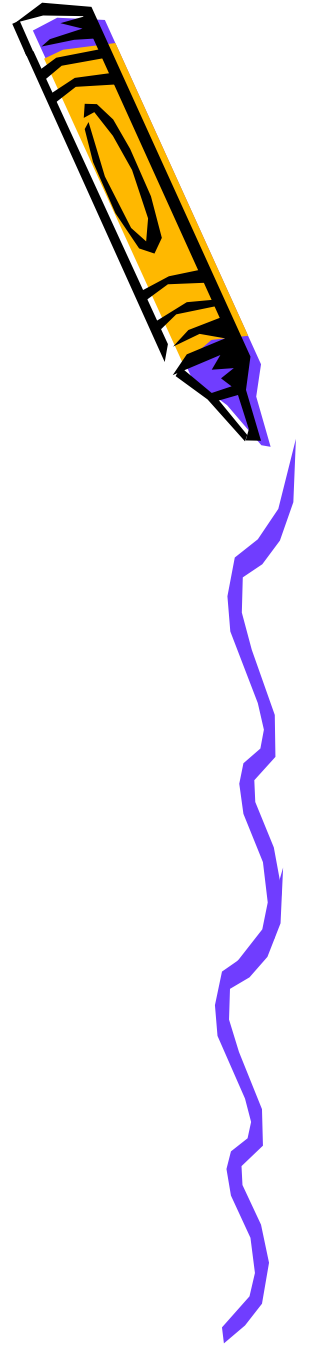
Gönüllülük ilkesine göre yürütülür.

Arabulucu yargılayan, kusur bulan, cezalandıran kişi değildir.

Arabulucu, çatışma yaşayan kişilerin ilişkilerinin tamamen kopmaması için her iki taraf açısından da adil olabilecek bir anlaşma noktasına gelinmesine yardımcı olmaya çalışan kişidir.



ARABULUCULUĐUN AŐAMALARI



ARABULUCULUK

Arabuluculuk için hazırlık

Arabulucunun açılış konuşması

Tarafların problemi sunmaları

Arabulucunun problemin çözümü için durumu tekrar tanılaması

Problemin çözümü

```
graph TD; A[Problemin çözümü] --> B["-Problemi bulma ve çıkarları gözden geçirme<br>- Seçenek bulma<br>- Seçenekleri değerlendirme<br>- Seçeneklerin en uygununu seçme"]; B --> C[Uzlaşma]; C --> D["Çözümün yazılıp imzalanması ve kapanış"];
```

- Problemi bulma ve çıkarları gözden geçirme
- Seçenek bulma
- Seçenekleri değerlendirme
- Seçeneklerin en uygununu seçme

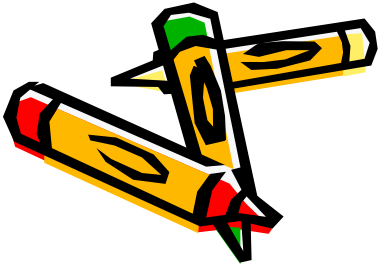
Uzlaşma

Çözümün yazılıp imzalanması ve kapanış

AKRAN ARABULUCULUĐU

Öğrencilere řu şekilde açıklanır:

“Eğitim almış bir arabulucu çatışma yaşayan tarafların bir araya gelmesini sağlar. Böylece her iki taraf yüz yüze gelerek, konuşmaları hiç kesilmeden oturup iletişim kurma şansına sahip olurlar.”



AKRAN ARABULUCULUĐUNUN İŐLEM BASAMAKLARI

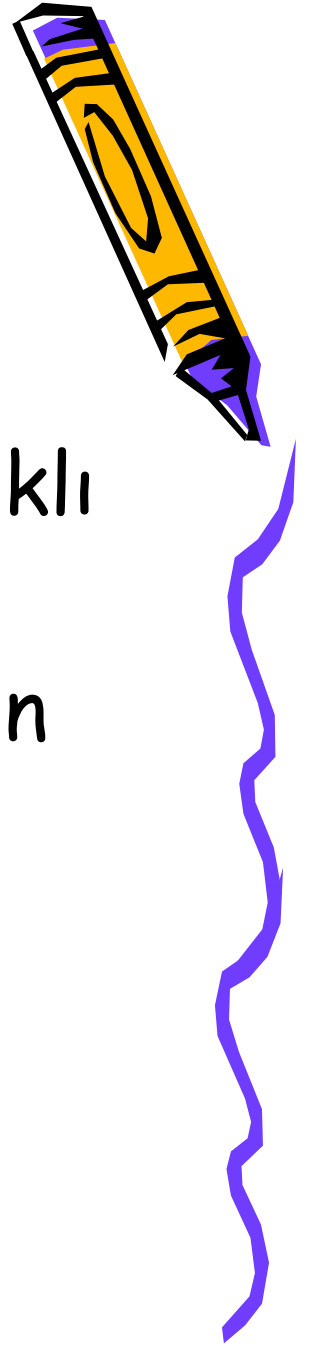
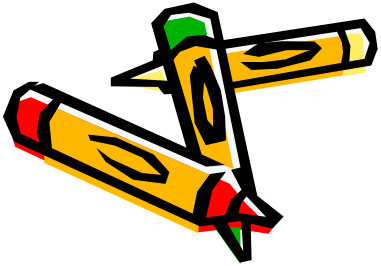
Taraflarla Öngörüşme:

- Tarafların çatıŐmayla ilgili duygu ve öfkelerini ifade etmelerine izin verir.
- Sürecin adımlarını tekrar ederek tarafların bu süreçte neler yaşayacağını bilmesini sağlar.
- Arabulucunun rolü gözden geçirilir.
- Güven verici sıcak iletişim kurar.
- Arabuluculuđun çatışmanın ele alınıŐına rehberlik edebileceği görüşü üzerinde anlaşmaya varılır.



Fiziksel çevre:

- Taraflar birbirlerinin yüzlerini rahatça görebilecek biçimde karşılıklı oturmalıdır.
- Arabulucu taraflar arasında masanın başında çıkışa arkası dönük olarak oturmalıdır.



T

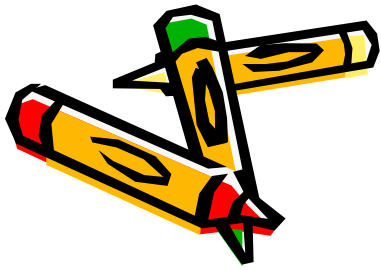
MASA

A

KAPI

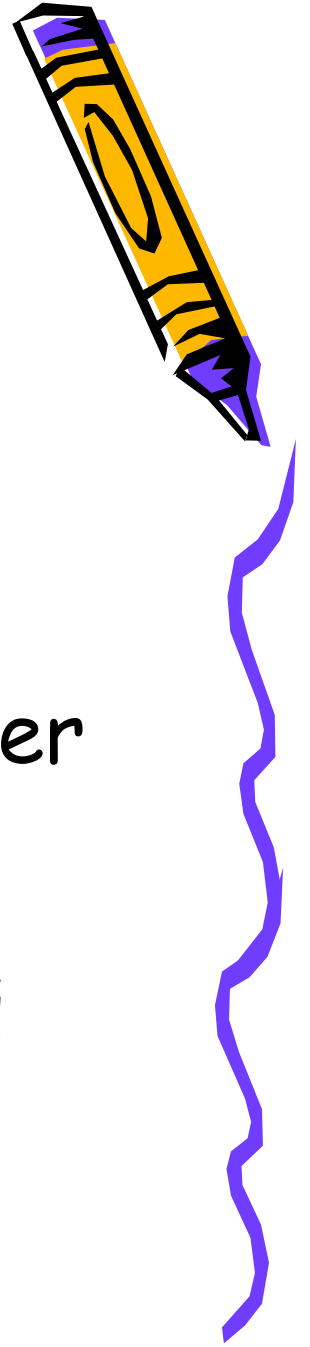
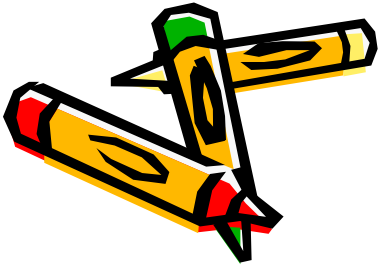
ÇIKIŞ

T

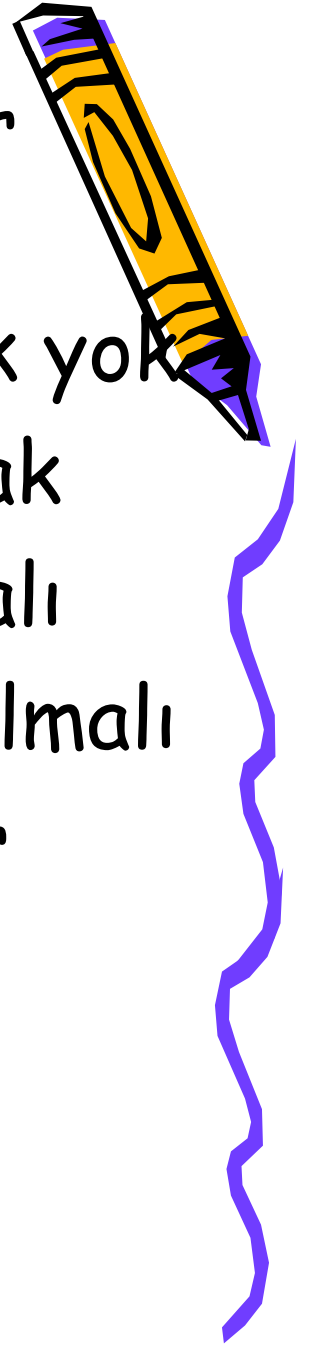
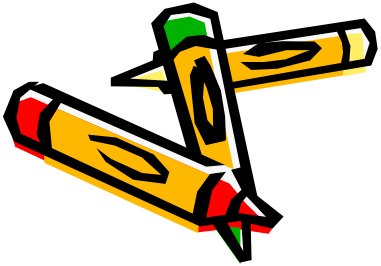


Roller ve Kurallar

- **Açılış:** Sıcak girişle, kurallar belirtilerek ve kurallara uyulması konusunda anlaşma sağlanarak başlatılır.
- **Roller:** Arabulucu kendini tanıtır, her iki tarafa adını sorar arabuluculuk merkezine geldikleri için tarafları kutlar ve "hoş geldiniz" der. Rolünü açıklar.

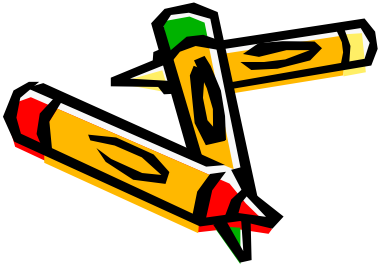


- **Kurallar:** Uyulması gereken kurallar açıklanır.
- Konuşurken isim takmak aşağılamak yok
- Söz kesmek yok, sırayla konuşulacak
- Olabildiğince açık ve dürüst olunmalı
- Problemlere çözüm aranmaya çalışılmalı
- Tarafların işbirliği yapması gerekir
- İlk olarak arabulucuya bakılarak konuşulmalı.

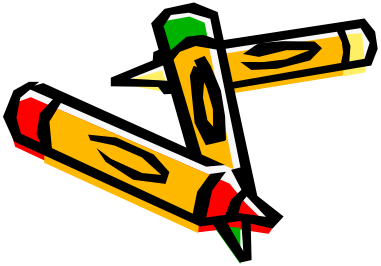
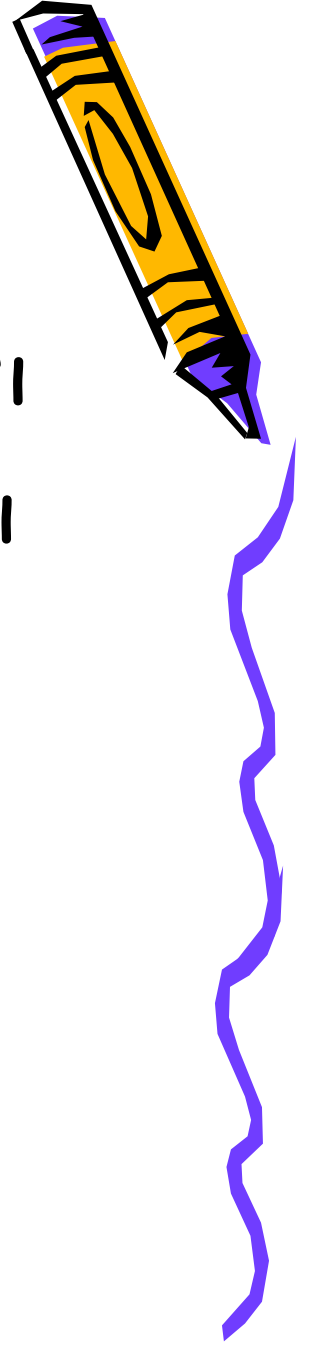


Kurallara uyulması konusunda anlaşmaya varın.

- Kurallar, kazan/kazan ortamının yaratılmasına yardımcı olur
- Kuralların iyi anlaşılması arabuluculuk sürecinin yürütülmesinde önemlidir



1. **Adım:** Problemin tanımlanması
 2. **Adım:** Duyguların paylaşılması
 3. **Adım:** Bir çözüm bulma
- Kapanış:** Anlaşmanın yazılması



KIRMIZI BAŐLİKLİ KIZ
VE
KÖTÜ KALPLİ (!) KURT

