

Mutlu bir işyeri üreten bir işyeridir sözünü hepimiz duymuşuzdur. İşverenler ve işyeri sahipleri işlerinin tam ortasında bir de çekişmeleri kaldıramazlar, özellikle de ekonomik koşulların hepimizi zorladığı şu zamanda. Rekabetin güçlü bir biçimde hüküm sürdüğü pazarda, çalışma ortamının uyum içinde olabilmesi için işyerlerinde etkin bir iletişim olması şart. Çoğunlukla küskün çalışanlar ve duyarsızlaşmış yönetimler düşük kalitede ürünlerin ortaya çıkmasına, zayıf müşteri hizmetlerinin oluşmasına ve işyeri sahiplerinin kayıplarına sebep olmaktadır. Uyumsuzlukları gidermek için yasal yollar dışında başka hiçbir seçeneğin kalmadığı durumlarda, dargınlıklar tavan yaparken üretim de yerlerde sürünür.

Son zamanlarda uyumsuzlukların çözümü için yasal yollara veya daha başka gelenekselleşmiş yöntemlere başvurmak yerine, işyerindeki sorunları gidermek üzere "arabuluculuk" (mediation) yöntemini kullanmada giderek artan bir eğilim görmekteyiz. Arabuluculuk sürecinde taraflar pazarlık ederek aralarındaki ihtilafı işin uzmanı olan tarafsız bir üçüncü kişinin yardımı vasıtasıyla çözüme kavuşturur. Arabuluculuk, sözleşme müzakereleri, ortaklık çalışmaları, yeni bir iş kurulması, devam eden bir işin bozulması veya personel arasındaki sorunları gidermek gibi sayısız pek çok konu için kullanılabilir.

İşyerinde arabuluculuk, hem iç hem de dış kaynaklı sorunları gidermek için kullanılabilir. Çoğunlukla ihtilafların kaynağı tarafların kendilerini kimsenin dinlemediğini, takdir etmediğini ya da yanlış anladığını düşünmelerinden doğar. Arabulucu, sorunun nasıl çözülebileceğine dair tartışma başlatabilecek ve işin içine kendi duygularını katmadan sorunun kaynağına inebilecek kişidir. Arabuluculukta taraflar gönüllü olarak sürece dahil olurlar ve sonuç olarak, korku ve kaygılar büyük oranda azalmış olur. Arabulucunun sağlamış olduğu tarafsız ve güvenli ortam, tarafların birbirleriyle etkin bir biçimde iletişim kurmasına olanak tanır. Yetkin bir arabulucu, işe veya mesleki sorunlara eşlik eden duygu yüklü atmosferin aşılmasını sağlamak üzere eğitilmiştir. Bazı zamanlarda yapılması gereken tek şey basit bir özürdür ya da şirket kurallarından birinde tek bir tarafı veya bütün tarafları memnun edecek ufak bir değişiklik yapmaktır.

Mutlak bir kazananın ve kaybedenin olduğu yasal yollara başvurmak yerine, arabulucu herkes için iyi ve kabul edilebilir olan bir çözüm yoluna tarafları yönlendirmek için uğraşır. Böylece, arabulucu oyun sahasını taraflar için eşit parçalara bölerek tarafların kazançlı bir şekilde kendi yollarına gitmelerini sağlar. Arabuluculuğun başarılı olduğu durumlarda, taraflar süreçten itibarlarını korumuş ve tatmin olmuş bir şekilde çıkarlar. Arabuluculuk süreci neticesinde işin derinliklerinde meydana gelen değişiklikler, çalışanların psikolojisi üzerinde geniş kapsamlı ve olumlu etkiler yaratacaktır-ki bu da işin bütünü iyileştirmeye katkı sağlayacaktır. İhtilafların çözümlenmesinde diğerlerine nazaran çok daha olumlu bir yöntemi kullanmak, iş yerinde iyi iletişimin önemsendiğini ve müşteriler kadar çalışanlara da değer verildiğini gösterir. Öte yandan, yasal yollara başvurmak düşmanlıkları su yüzüne çıkartırken, arabuluculuk; saygı ve işbirliği temellerine dayanır. İşyeri sahipleri çalışma ortamında bu duyguları teşvik etmenin ne kadar önemli olduğunu bilirler.

Arabuluculuğun bir diğer cazip tarafı ise işle ilgili sorunların mahremiyetleri korunarak çözüme kavuşturulabilmesidir. Taraflardan gizlilik sözleşmeleri imzalamaları istenir ve işin derinine ilişkin bilgiler, yasal yollarda olduğunun aksine, kamu kayıtları altına alınmazlar. Arabuluculukta tarafların mahremiyet haklarının korunması hem işyeri hem de mağdur taraf açısından anahtar rol oynar ve arabuluculuğu cazip bir seçenek haline getirir.

Arabuluculuk, ihtilafların giderilmesinde tarafları mahkemeye götürmeyen bir yaklaşım olmakla kalmaz, aynı zamanda maliyet etkinliği olan, yani yasal yollara kıyasla uygun maliyetli bir seçenektir. Yasal savaşlar, özellikle de küçük ölçekli işyerleri açısından, zaman ve para kaybı demektir. İşyeri arabuluculuğunda işyeri, yapılan seansların masrafları ile arabulucu tarafından tarafların vardığı anlaşmanın çerçevesini çizmek üzere hazırlanan mutabakat zaptına ilişkin sekreteryaya harcamalarını karşılar. Yasal olarak bağlayıcı olmasının yanı sıra, arabuluculuk esnasında varılan mutabakat “duygusal” bağlayıcılığı da beraberinde getirir. Çünkü süreç esnasında taraflar açıkça ne istediklerini ortaya koymuştur, bunun için emek vermiştir, sonuçtan dolayı memnundur ve artık şartlarından geri dönmeye niyetleri yoktur. Yasal yollara ve iş yerlerinde sorunların çözülmesi için kullanılagelen tüm diğer geleneksel yöntemlere göre çok daha avantajlı olması sebebiyle arabuluculuk popülerliğini artıracak ve pek çok işyeri tarafından işle ilgili ihtilafların ve pürüzlerin giderilmesinde tercih edilen bir seçenek haline alacaktır.

Kaynak: <http://www.mediate.com/articles/papaM1.cfm>

Çeviren: **Rahime Hande Karamanlıoğlu**, Ankara Barosu Yeminli Mütercim Tercümanı