Yazar Sam Imperati
Pazar, 15 Şubat 2009 17:19

Arabuluculuk bir bilim ve bir sanattır. Her ne kadar birçok arabuluculuk becerisi öğretilebilir olsa da yetenekli bir arabulucu oluşumunda; her koşulda, insanlarla ve değişik şartlar altında oluşmuş tecrübe gereklidir. Her ne kadar bir "iyi" arabuluculuk tanımına pek çok manevi değerler girse de, bu tanımda bir dereceye kadar bazı karakter özellikleri de vardır.

Uyanıklık - tetikte olmak

Arabulucu arabuluculuk sürecinin birçok aşamasında uyanık olmak zorundadır. Arabulucunun sürekli olarak iki tarafça sağlanan verilere, değerlere ve gerçek ilgilere konsantre olması gerekir. Aynı anda sadece taraflara karşı değil onların söylediklerini nasıl söylediklerine ve beraberindeki beden dillerine ve bunun gerçekliğine, işbirliği derecesini ve mevcut duygu durumunu da değerlendirmesi gerekir. Bir tarafın aşırı baskı altında kaldığı durumlarda ne zaman mola vermesi gerektiğini bilebilmelidir. Ayrıca, arabulucu sürekli olarak tarafların ve kendisinin ortamdaki kişisel güvenliğini sağlamak ve bu konuda tetikte olmak zorundadır.

Sabır ve incelik

Arabulucu kendisi ve taraflar arasındaki ilişkiyi korurken, sürecin başarısının artırılması için sabır ve inceliğini koruyan bir kişi olmalıdır. Sabırsızlık göstermek:

-

zor bir uyuşmazlık tarafını, eğer biraz daha tepkisiz kalırsa arabuluculuk sürecinin biteceğini düşünmeye sevkeder,

-

tarafların arabulucuya olan saygılarını yitirmelerine, dolayısıyla arabulucunun etkinliğinin azalmasına yol açar.

Güvenilirlik

Bir arabulucu tarafları yetenekleri hakkında doğru bilgilendirmeli, onlara kendisi hakkında doğru değerlendirme yapabilecekleri bilgiler sağlamalıdır. Arabulucunun karmaşık durumlar ve kavramları açıkça telaffuz edebilmesi gerekir. Ayrıca arabulucunun güvenilirliğini sürekli koruması gerekir. Kendisini verdiği sözleri tutacak inandırıcı ve tutarlı bir kişi olarak ve tutamayacağı sözler vermekten kaçınan bir kişi olarak sunmalı ve öyle olmalıdır.

Objektiflik ve kendini kontrol etme

Ayrıca bir arabulucu edindiği bilgileri değerlendirirken tamamen objektif olmalıdır. Arabulucu, soru sorma aşamasında karşılaşabileceği gerçek duygusal reaksiyonlarda veya kendini geliştirmek için katıldığı simülasyonlarda ne olursa olsun objektif ve serinkanlı tutumunu sürdürebilmelidir. Olayları objektif olarak değerlendiremeyen bir arabulucu, elde ettiği bilgileri farkında olmadan çarpıtabilir. Ayrıca sorularını ve yaklaşım tekniklerini etkili bir şekilde değiştirip çeşitlendiremeyebilir. Arabulucu “olağanüstü” kendine hakim olma becerisi ile gerçek kızgınlığını, öfkesini, sempatisini, veya bıkkınlığını, soru sorma sürecindeki inisiyatifini kaybettirecek şekilde göstermekten kaçınmalı ve ayrıca gerektiğinde bu duyguların sahtesini canlandırabilmelidir. Arabulucu bir tarafla duygusal yönden ilgilenir hale gelmemelidir.

Adaptasyon

Bir arabulucunun karşılaşacağı çok sayıda ve çeşitli kişilere uyum sağlayabilmesi gerekir. Ayrıca her türlü yere, çalışma temposuna ve çevresine de uyabilmelidir. Arabulucu kendisini tarafların yerine koyup kendisini onların pozisyonlarında hayal edebilmeli ve buna çalışmalıdır. Arabulucu çalışma çevresine ve tarafların kişiliklerine göre uyum sağlayarak, sorularının ve yaklaşım tekniklerinin yönünü sorunsuz bir şekilde değiştirebilir.

Sebat

Azim ve sebat, arabuluculardan bazılarının sadece iyi, bazılarının da gerçekten iyi olması arasındaki üstünlük farkını belirleyecektir. Zıtlıklar, işbirliğini reddetme ve diğer zorluklar nedeniyle kolayca hevesi kırılan bir arabulucu, iyi bir sonuç elde etmek ya da değerli bilgilerden yararlanmak için konuyu sıkı bir şekilde takip edemeyecektir.

Görünüm ve davranış

Arabulucunun kişisel görünümünü, arabuluculuğun etkili bir şekilde yönetimini ve tarafların arabulucuya karşı olumlu davranışlarını önemli ölçüde etkiler. Genellikle organize olmuş ve profesyonel bir görünüş tarafları iyi yönde etkileyecektir. Arabulucu davranışlarıyla tarafsızlık, dayanıklılık ve yeteneğini yansıtabilirse, taraflar işbirliği yapmaya daha hazır görünür ve kendilerine yöneltilen sorulara daha açık olabilirler.

Girişkenlik

Girişkenliği sağlamak ve korumak, -aynı askeri bir harekattaki başarının anahtarının “savunma” olması gibi- soru sorma sürecindeki başarıda başlıca etkiye sahiptir. Arabulucu, girişkenliği kavramalı ve bunu bütün soru sorma süreci boyunca devam ettirmelidir. Bu arabulucunun taraflar üzerinde fiziksel üstünlük kurması anlamına gelmez, daha ziyade arabulucunun elde etmeyi istediği verileri bildiği ve bunları toparlamak doğrultusunda devam ettiği anlamına gelir.

Yazar S.I.: ABD kuzaybatı pasifik bölgesi esaslı, arabuluculuk, kolaylaştırıcılık eğitimleri nin verildiği ulusal kuruluş olan Institute for Conflict Management 'ın yetkili müdürüdür. Imperati 29

yıllık avukatlığı boyunca -bazılarını kendisinin başlattığı!- sayısız uyuşmazlığı yönetti. Arabuluculuk, müzakere ve uyuşmazlık çözümü ve etik konularında ulusal konferanslar verdi. Imperati, The Best Lawyers in America 'nın 2009 baskısında arabuluculuk konusunda duyurulmuştur.

Türkçe yayın hakları arabulucu.com 'a aittir. **Çev: Şamil Demir**

//