

## ARABULUCULUK MÜZAKERELERİNDE İLETİŞİM DİLİ :

### “ŞİDDETSİZ İLETİŞİM”

“Sadece özgür bir akıl sevginin ne olduğunu bilebilir.  
Sadece özgür bir ruh huzurun ne olduğunu bilebilir.  
Sadece özgür bir insan kendi dünyasını bilebilir.”

Krishnamurti

“Haklı çıkmak mı yoksa hayatı daha güzel kılmak mı? Hangi oyunu oynamayı tercih edersiniz?”  
Marshall B. Rosenberg

Şiddetsiz iletişim, yaşam felsefemiz olsun... her daim her yerde...

İnsanlık, ruhların yolculuğunda, şiddetin başrolde olduğu zor zamanlardan geçiyor.

Şiddet; okulda, evde, sokakta, işyerinde, görsel medya ekranlarında, sosyal medyada kısaca her zaman her yerde varlık kazanabiliyor. Şiddetin insanların adeta hücrelerine işlediğini gözlemlemek için, herhangi bir sosyal iletişim ortamında bulunmak; bir otobüs veya dolmuşa binmek, sokakta yürümek, konuşmalara kulak vermek bile yeterli olabiliyor. İnsan, doğası gereği pozitif yaklaşım pozitif yaşamdan yanayken, şiddet, aksi yönde mevcut doğayı paramparça ediyor. Şiddeti merkezine alan insan, bu durumda en çok da kendine zarar veriyor.

İnsanlar kendilerini çatışmaların içerisinde bulduklarında; bazı durumlarda çatışmaların varlığının ne kadar yaşamı sarsıcı olduğunu farkına varırlar. Çatışma anında, birçok karmaşık duygunun yaşanması kaçınılmazdır. Öfke, korku, heyecan, belirsizlik gibi oldukça güçlü duyguların aynı anda ortaya çıkması, insanın davranışlarını kontrol edebilmesini zorlar. Ancak çatışma yaşanırken de taraflar arasında bir iletişim sürmektedir ve bu iletişim biçimi, bireye acı verici bir yaşantı olabilir. Oysaki kesintiye uğrayan ve yıkıcı yaklaşımlarla sürdürülen iletişim yapıcı ve olumluya çevrildiğinde, yeni yaratıcı çözüm yollarının bulunabilmesini olanaklı kılar. Bu biçimde çatışmalar yaşanırken ve çözüm yolları araştırılırken ilişkiler güçlenebilir. Yapıcı ve işbirliğine dayalı bir iletişim sürecinde ise adaletsizliklerin eşitsizliklerin farkına varılabilirse bu tarafların gelişimi için itici bir güce dönüşebilir.

Günümüzde yaşanan çatışmalara verilen tepkilerin, şiddeti giderek artmakta ve daha yıkıcı, zarar verici sonuçlar oluşabilmektedir. Buna bağlı olarak da, gün geçtikçe, şiddeti önleyebilmek ve şiddetle baş edebilmek için etkili bir yöntem olan sorun çözme yaklaşımları, önem kazanmaktadır. Şiddet içeren sorunlarla başa çıkabilmede farklı alanlarda, farklı biçimlerde kullanılan alışılmış geleneksel yöntemler artık yetersiz kalmaktadırlar. Bu nedenle, toplumun çeşitli kesimlerinde, bir erken önleme yöntemi olarak, şiddete dayalı davranışlarla baş edebilmek amacı ile “çatışma çözme” ve “arabuluculuk” programları ve eğitimleri yaygın bir biçimde uygulanmaya çalışılmaktadır.

Çatışmalarla başa çıkabilmede, her toplumun kendine özgü kullandığı geleneksel çatışma çözme yaklaşımları, çoğunlukla çatışma yaşayan tarafların kendi isteklerine, kararlarına ve gereksinimlerine doyum sağlayamadığı halde, kendilerinden daha güçlü konumdaki bir kişinin sunduğu çözüm önerisine uymaları istenir. Çatışma yaşayan tarafların yerine, bir başka kişi, çatışmayı bitirip ortaya bir çözüm koymaktadır ve taraflardan da bu çözüme uyması beklenmektedir. Taraflar bu çözümü otoritesinin yanında kabul edip uygulasalar da, kendi istekleri, gereksinimleri, çıkarları karşılanmadığı için temelde yaşadıkları öfke bastırılmaktadır. Tarafların bastırılan öfkelerinin ise ne zaman ortaya çıkacağını kontrol edebilmek güçtür. Bu bir kaybet-kazan yaklaşımıdır, bu nedenle de, aslında yaşanan sorun çözümlenmemiştir. Geleneksel yaklaşımlar, bu nedenlerle, sorunların çözümünde yetersiz kalmaktadırlar. Kendi üretmedikleri çözüm sürecine katılmadıkları sonuca uymada da taraflar isteksizdirler; çünkü her iki tarafın da gereksinimlerine yanıt verilmemiş, dolayısıyla doyum sağlanamamıştır. Geleneksel yaklaşımlar çatışmaların temelindeki önemli psikolojik gereksinimleri görmezden geldikleri için, öfke duygularının biriktirilmesine, bastırılmasına neden olabilmektedirler. Görüldüğü gibi, insanlar arasında yaşanan çatışmaların çözümlenebilmesinde geleneksel yöntemlerin kullanılması, istenilen barışçıl, demokratik ortamın sağlanabilmesine yetmemektedir. Bu nedenle, insan hak ve özgürlüklerine duyarlı, barışçıl bir ortam sağlayabilmek için, çatışma çözme ve iletişim becerilerini içeren yöntemlerin kullanılması artık, bir zorunluluk olarak görülmektedir. Günümüzde her iki tarafın da kazanabileceği, daha yapıcı, bireyin gelişimine katkıda bulunan, çatışma çözme yöntemlerinin kullanılmasına geçiş sağlanmaya çalışılmaktadır. Çatışmaların baskıcı yöntemler yerine, sağlıklı yönetilerek, iç denetim kazandırıcı ve kişiliği geliştirici yöntemlerin uygulanmasıyla sağlanması önemli olmaktadır.

Arabuluculuk, günümüzde dostane yollarla uyuşmazlık (çatışma) çözüm yöntemleri içinde en yaygın olarak bilinen ve uygulanan uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Arabulucu, sistematik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getirerek onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini ve aralarında iletişim sürecinin kurulmasını sağlamaya çalışan tarafsız üçüncü kişidir. Arabulucu, müzakere sürecinde tarafların aralarındaki asıl uyuşmazlığı ve gerçek menfaatlerini tespit ederek bu konularda tartışmalarını ve çözüm bulmalarını sağlamaya çalışır. Burada taraflar, kendi çözümlerini kendileri üretirler ve bunu yaparken birbirlerini anlamaya çalışırlar.

Hayatta, her şey işarettir. Evren, herkesin anlayacağı bir dilde varolmuştur; ama insanlar unutmamıştır bu dili. İnsan, herşeyden önce, başkalarıyla değil kendisiyle gerçekten yüzleşmeli, özellikle de iletişim kurma biçimini gözden geçirmelidir. İnsanın iletişimde, yaşadığı iletişim sorunlarını, öfke ve şiddete götüren düşünce kalıplarını anlamayı, anlaşmazlıkları barışçıl görüşmelere dönüştürebilmeyi, kendisini tam ifade edebilmeyi, korku, utanç veya suçluluk duygusu yerine empatiyle ilişkilerinde farkındalık kazanmayı öğrenmesi gerekli ve önemlidir. Algıladığı, gördüğü ve dokunduğu herşey bir görünmeyenden kaynaklanır. Bir insanın yaşamı, düşünün gölgesidir, ilkelerinin ve inandığı herşeyin gözler önüne serilmesidir.

Konfüçyüs'e göre erdemli insanların dokuz düşüncesi vardır :

1. Baktıklarında berrak görmeyi düşünürler,
2. Dinlediklerinde iyi duymayı düşünürler,
3. Görünüşleri bakımından cana yakın olmayı düşünürler,
4. Davranışlarında saygılı olmayı düşünürler,
5. Konuşmalarında doğru sözlü olmayı düşünürler,
6. İşlerinde ciddi olmayı düşünürler,
7. Kuşkuya düşüklerinde soruları nasıl soracaklarını düşünürler,
8. Öfkelenediklerinde sorunları düşünürler,
9. Kazancı gördüklerinde adaleti düşünürler...

Görüldüğü üzere insan, tüm bu düşüncelerini yaşama geçirebildiğinde, iletişimde şiddetsiz iletişimi varetmesi de pek tabii ki mümkün olacaktır. Arabuluculuk müzakerelerinde, hem müzakerelerin sürdürülebilirliği hem de müzakereler sürecinde taraflar arasından yeniden yapılandırılan iletişimin müzakereler sonrasında da sürdürülebilirliği için şiddetsiz iletişimin sağlanması son derece önemlidir; arabuluculuk müzakerelerinde taraflar arasındaki iletişimin temel yapı taşıdır.

İnsanı doğasında varolan şefkatten koparan, şiddet ve sömürü odaklı davranışlara yönelten nedir? Ve bunun tersine, bazı insanların en zor şartlar altında bile doğalarındaki şefkate bağlı kalmalarını sağlayan nedir? Bu iki soruyu yaşamının odağına alan Marshall Rosenberg'in ilişkileri geliştirecek etkili araçları sunduğu kitabı "Şiddetsiz İletişim", şiddetin yerine şefkati yerleştirmeye niyetlenen herkes için bir başucu kitabı olarak, insanlığa rehberlik ediyor, ışık tutuyor; günlük hayatta barış yollarını tıkayan, kişileri çözümsüzlüğe mahkûm eden şiddeti, çok sade ve yapıcı bir yöntemle ortadan kaldıran alternatif çözümler sunuyor.

Şiddetsiz iletişim, "tüm varlığımızla ve içtenlikle dinlemeyi, saygı ve empatiyi besler; gönülden vermeyi karşılıklı bir istek haline getirir. Şiddetsiz iletişimi kimileri kendilerine karşı şefkatli olabilmek, kimileri yakın ilişkilerinde daha derin bağlar kurmak, kimileri ise iş ortamında veya siyasi arenada etkili ilişkiler kurmak amacıyla kullanmaktadır. Son yıllarda ise, tüm dünyada her türden anlaşmazlıklarda ve çatışmalarda arabuluculuk yaparken kullanılmaktadır.

Şiddetsiz iletişim, doğal şefkatimizi ortaya çıkararak, kendimizle ve birbirimizle bağ kurmamıza yardımcı olmaktadır. Şiddetsiz iletişimde; gönülden vermek, şefkati engelleyen iletişim, değerlendirmeden gözlemlenmek, duyguları fark ve ifade etmek, duygularımızın sorumluluğunu üstlenmek, empatiyi anlamak, empatinin gücü, şefkatle bağlanmak, öfkeyi tam olarak ifade etmek, gücün koruyucu amaçla kullanılması, kendimizi özgürleştirmek ve başkalarını desteklemek, şiddetsiz iletişimde takdiri ifade etmek dikkat edilmesi gerekli yöntem ve özellikler olarak ifade edilebilir.

Şiddetsiz iletişimin özü, şefkat ve gönülden vermektir. Kendimizi ifade etme, başkalarını dinleme ve anlama biçimimize gönüldenlik, sadelik ve akış getiren bir yoldur. Bizi şiddet-öfke, doğru-yanlış, haklı-haksız döngüsünden çıkarıp, iletişimimize barış yolunu açan bir iletişim şeklidir. Birbirimizin dünyasında neler olduğundan haberdar olmanın, yargılama yapmadan dinlemenin – konuşmanın – davranmanın, ihtiyaçlarımızın ve duygularımızın farkında olmanın, bilinçli tepkiler vermenin, candan bağlantılar kurmanın dünyasıdır Şiddetsiz İletişim. Aynı zamanda içinde yaşamayı unuttuğumuz, hatta neredeyse terk ettiğimiz bir dünya...

Şiddetsiz iletişim engellerinin varlığı halinde insanların birbirlerine ulaştıracakları iletişim mesajları, Marshall Rosenberg'in şiirinde şöyle ifade bulur:

Başa çıkabilirim yaptıklarımı  
ya da yapmadıklarımı söylemenle.  
Yorumlarınla da baş edebilirim,  
Yeter ki karıştırma ikisini birbirine.  
İşleri bulandırmak istiyorsan  
yapman gereken belli:  
Benim yaptığım şey ile  
Karıştır kendi tepkini  
Bitmemiş işleri gördüğünde  
Hayal kırıklığına uğradığını söyle,  
Ama beni harekete geçiremezsin  
bana "sorumsuz" demekle.  
Tekliflerine "hayır" dediğimde  
bana incindiğini söyle,  
ama bana "duygusuz" demen  
şansını artırmayacak gelecekte.  
Evet başa çıkabilirim yaptıklarımı  
ya da yapmadıklarımı söylemenle.  
Yorumlarınla da baş edebilirim.  
Yeter ki karıştırma ikisini birbirine.

"Haklı çıkmak mı yoksa hayatı daha güzel kılmak mı? Hangi oyunu oynamayı tercih edersiniz?" sorularını okuyuculara yönelten Marshall B. Rosenberg'e göre, dört önemli bileşeni vardır bu dünyanın: Gözlem, duygu, ihtiyaçlar, istek/rica.

Şiddetsiz İletişim bu dört bileşeniyle bize; yargılamadan gözlem yapmayı, bizi etkileyen durumlar karşısında hissettiklerimizi arılıkla ifade etmeyi, duygularımızın ve edimlerimizin sebebi olan biricik ihtiyaçlarımızın farkında olmayı, ricalarımızı ve isteklerimizi açıklıkla dile getirebilmeyi öğretir.

Arabuluculuk müzakerelerinde arabulucu, taraflara doğru açık uçlu soruları yönelterek, şiddetsiz iletişimin bu dört bileşenini, tarafların kendi bakış açılarıyla dile getirmelerine olanak sağlar.

Şiddetsiz iletişime ilişkin yöntem ve teknikleri yaşamımızın içine almak zaman, odak ve gayret gerektiriyor. Ve sonuçları ise deneyimlemeye değer. Hayata geçirmek için ise gerekli olan, karar vermek, adım atmak, yaşamın içine alarak deneyimlemek.

Budha'nın "doğru görüş, doğru niyet, doğru konuşma, doğru hareket, doğru geçim kaynağı, doğru çaba, doğru düşünme, doğru dinleme" olarak sekiz katlı asil yol olarak belirttiği, Osho'nun "sahte ihtiyaçlarla yaşıyoruz; hiç giderilmemelerinin nedeni budur." şeklinde yerinde tespitlerinde ifade ettiği gibi, insanların iletişimde, asıl ihtiyaçlarının doğru görüş, doğru niyet, doğru konuşma, doğru hareket, doğru geçim kaynağı, doğru çaba, doğru düşünme, doğru dinleme yollarıyla doğru bir şekilde ifade edilmesi, iletişim mesajlarının doğru iletilmesini ve doğru algılanmasını sağlayacaktır.

Şiddetsiz iletişim, evrensel bir iletişim dilidir. İçimizdeki şefkati uyandırmada ve insanlara şefkatle cevap verme yeteneğimizi güçlendirmede bize yol gösterir. Şiddetsiz iletişim dili, içimizdeki empati ve dürüstlüğü uyandırır. Zaman zaman "yürekten iletişim" "şefkatli iletişim" ya da "gönül dili" olarak ta tanımlanır.

Birbirimize hepimizin ihtiyaçlarına aynı değeri vererek davrandığımızı düşünün. En zor koşullarda bile karışımızdaki kişinin insancıl özü ile bağ kurduğumuzu düşünün.

Hem kendi ihtiyaçlarımıza hem de çevremizdekilerin ihtiyaçlarına cevap veren örgütlenmeler ve hayata hizmet eden sistemler yarattığımızı düşünün. Şiddetsiz İletişim şimdi ve andan ana içimizde canlı olanla ve diğerlerinin içinde canlanan duygu ve ihtiyaçlarla bağ kurmaya, hayatı daha yaşanır kılmak için yapabileceklerimizle, doğal ve gönülden bir alış veriş akışı için ihtiyacımız olan farkındalıkla bağ kurmamıza yardım eder.

Şiddetsiz iletişim kendimizi ifade ederken, insanları dinleme ve çatışmaları çözme tarzımızı gözden geçirmemiz doğrultusunda yol gösterir. Bunu bilincimizin odağını gözlemlediklerimize, hissettiklerimize, neye ihtiyacımız olduğuna ve ne olmasını istediğimize yönelterek gerçekleştirir. Farkı yaratan, sevgiyle içimizdeki şefkati açığa çıkarmak...

Arabuluculuk müzakereleri sonucunda, süreç boyunca kendi kararını kendi verme hakkına sahip tarafların ihtiyaç ve menfaatlerinin tatmin edilmesini sağlayan kazan-kazan olarak ifade edilebilecek çözümlerin üzerinde anlaşmalarıyla dostane çözümlere kavuşmaları şiddetsiz iletişim yöntemiyle mümkün olabilecektir. "Arabulucular olarak hepimiz birer tercümanız" diyor Jacques Derrida. Arabulucular, taraflar arasında şiddetsiz iletişimi vareden tercümanlardır aynı zamanda...

Şiddetsiz iletişimin dili aynı zamanda, sevginin dilidir. Ünlü rock müzisyeni Jimi Hendrix'in sözlerinde ifade ettiği gibi; "Sevginin gücü, güce olan sevgiyi yendiğinde, Dünya barışı tanıyacaktır."

Yalnızca "İNSANIM" diyebilmek, yalnızca "İNSAN" olabilmek ve yalnızca "İNSAN" olarak tüm "İNSANLIĞI" sevgiyle kabullenmek...Sevginin dilini çözebilmek için başka neler mümkün? Şiddetsiz iletişim için Jiddu Krishnamurti'nin sözlerine kulak verelim:  
" Kendinizi Hintli, Müslüman, Hristiyan, Avrupalı ya da herhangi başka bir kimlikle tanımladığınızda şiddet uyguluyorsunuz. Bunun neden bir şiddet uygulaması olduğunu görebiliyor musunuz? Çünkü kendinizi insanlığın geri kalanından ayırıyorsunuzdur. Kendinizi inanç, milliyet, gelenek ile ayırdığınızda şiddeti beslersiniz. Şiddeti anlamaya çalışan biri, herhangi bir ülkeye, dine, politik bir partiye ya da kısmi bir sisteme bağlı değildir; o insanlığı bir bütün olarak anlamaya çalışmakla ilgilenir sadece. "

Son söz yerine; Şiddetsiz iletişim, yaşam felsefemiz olsun, her daim her yerde...

Her daim sevginin şifalı diliyle iletişimde olmak dileğiyle, sevgi, ışık ve umutla, sevginin sonsuz farkındalık ışığıyla...

-----

"Arkamda güzellikle, yürüyorum  
Üstümde güzellikle, yürüyorum  
Doğudan güzellik yeniden var edildi.  
Güneyden güzellik yeniden var edildi.  
Batıdan güzellik yeniden var edildi.  
Kuzeyden güzellik yeniden var edildi.  
Gökyüzünün en tepesinden güzellik yeniden var edildi.  
Yeryüzünün en dibinden güzellik yeniden var edildi.  
Her yanımdan güzellik yeniden var edildi."/(Navaho Sözlerinden)

Avukat ve Arabulucu Dilek YUMRUTAŞ

Arabuluculuk Mevzuatı, Müzakere Teknikleri ve Şiddetsiz İletişim Eğitmeni

Kaynakça:

1-Marshall Rosenberg-Şiddetsiz İletişim

2-Çatışma Çözme-Prof.Dr.Uğur Öner-Doç.Dr.Nuray Taştan