



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# MEdiators and Peacemakers against PEer Victimization

Çıktı 3:

## ARABULUCULUK ve UZLAŞTIRICI EL KİTABI



**PROJE KOORDİNATÖRÜ:**  
ALTINDAĞ İLÇE MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ/TÜRKİYE

Proje No:2019-1-TR01-KA201-077328



**Proje Amacı:**

**ME**diators and **PE**acemakers against **PE**er Victimization-**MEPEV** projesi öncelikle ortaöğretim öğrencileri arasındaki anlaşmazlıkların şiddet/çatışma eylemine dönmeden kendi akranları arasından seçilen arabulucu veya uzlaştırıcılar sayesinde barış ile çözülmesini amaçlamaktadır.

Projede ikincil olarak amaçlanan;

- Gençleri ortak bir amaç için birlikte çalışmaya ve karar alma ve uygulama süreçleriyle toplumsal hayatın her alanına aktif katılımlarına teşvik etmek,
- Akran zorbalığını ve zorbalığını (PVB) önlemek ve mağdur öğrencileri rehabilite ederek olumsuz etkilerini azaltmak,
- Müzakereci/arabulucu/öğrencinin öz denetimini, özsaygısını ve öz güvenini geliştirmek.

**Projenin Hedef Kitlesi:**

Ortaöğretim öğrencileri, diğer öğrenciler, öğrencilerin aileleri ve öğretmenler.

**Proje Faaliyetleri:**

1. Dünyadaki iyi örneklerin analiz edilmesi,
2. Öğrenciler ve öğretmenler için etkili eğitim modüllerinin hazırlanması,
3. Seçili okullardaki belirlenmiş sayıdaki öğrenci ve öğretmenin hazırlanan eğitim modülleri ile eğitilmesi,
4. Öğrenci ve öğretmenler için Arabulucu ve Uzlaştırıcı el kitaplarının hazırlanması,
5. E-öğrenme platformunun hazırlanması, platformun deneme eğitimleri ile test edilmesi,
6. Eğitsel bir oyunun hazırlanması ve oyunun test edilmesi,
7. Akademik yayınların hazırlanması ve hakemli dergilerde yayınlanması,
8. Türkiye’de 2 konferans düzenlenmesi ve Avusturya, Slovenya ve İtalya’da birer atölye çalışması yapılması.



Erasmus+ Programı Okul Eğitimi Stratejik Ortaklıklar (KA201)

Proje No: 2019-1-TR01-KA201-077328

“Mediators and Peacemakers against Peer Victimization”

### **Proje Ortakları:**

1. Altındağ İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü/ Türkiye - Koordinatör
2. Dezavantajlı Grupları Anlama Ve Sosyal Destek Derneği (DEGDER)/ Türkiye
3. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi/ Türkiye
4. ITT Leonardo Da Vinci/ Italy
5. Univerza v Mariboru /Slovenia
6. Austrian Association of Inclusive Society (AIS) Austria

### **Proje Çıktıları**

- Çıktı-1: Akran Zorbalığı ile ilgili Çalışmalar / İyi Uygulamalar Analizi
- Çıktı -2: Eğitim Modülleri
- Çıktı -3: Arabuluculuk / Uzlaştırıcı El Kitabı
- Çıktı -4: Modül Eğitimlerinin Tamamlanması
- Çıktı -5: E-Öğrenme Platformu
- Çıktı -6: Akademik makale
- Çıktı -7: Öğrenciler İçin Hazırlanan Eğitsel Oyun
- Çıktı -8: Proje Uygulama ve Yaygınlaştırma Planının Hazırlanması





# MEPEV

Mediators and Peacemakers  
against  
Peer Victimization

# TEACHER HANDBOOK

# ÖNSÖZ

## ÖĞRETMEN EL KİTABI

MEPEV

Öğrenme, öğrencilerin okul faaliyetlerine odaklanabilecekleri güvenli ve sağlıklı bir ortam gerektirir. Bir öğrenci, yüksek düzeyde çatışma olan bir okul ortamında yaşıyorsa, hiçbir zaman etkili öğrenme gerçekleşmeyecektir. Çatışma günlük yaşamda çok yaygın bir olaydır, olumlu veya olumsuz çağrışımları yoktur ve genellikle okul bağlamında da olur. Ancak işler kontrolden çıktığında ve ürkütücü bir sıklıkta anlaşmazlıklar çıktığında artık değişim ve gelişim şansımız kalmaz. Bir tehdidimiz var. Evrimsel sürecin bu unsuru, çocukların büyümesini engelleyen, öğrenmeyi ve kişisel gelişimi tehlikeye atan her türlü faaliyet için önemli bir engel haline gelmektedir. Bir ergenin enerjisi, akran çatışmaları veya öğretmenleriyle olan anlaşmazlıklar tarafından tüketilirse, etkili bir şekilde öğrenemez. Bu nedenle, iyi bir okul iklimi, *olmazsa olmaz koşul* 'dur. Bu el kitabı ile öğretmenlere, çatışmalarla ilgili sorunları inceleyecek ve çatışma durumlarını önlemek ve ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkları çözmek için etkili eylemler önerecek arabuluculuk araçları sağlayacak akıllı bir operasyonel kılavuz vermek istiyoruz. Şiddet, zorbalık ve hak ihlali hakkında konuşmak onları durdurmaya yetmez. Harekete geçmemiz gerekir, pratiğe ve prosedürlere ihtiyacımız bulunmaktadır. Bu kılavuz, aşağıdakilerin değerli işbirliği sayesinde "Akran Mağduriyetine Karşı Arabulucular ve Barışçılar" (MEPEV) bünyesinde hazırlanmıştır:

- Altındağ İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü - TÜRKİYE;
- Dezavantajlı Grupları Anlama ve Sosyal Destek Derneği (DEGDER) – TÜRKİYE;
- Bolu Abant İzzet baysal Üniversitesi – TÜRKİYE;
- ITT Leonardo Da Vinci - İTALYA;
- Univerza V Mariboru – SLOVENYA;
- Avusturya Kapsayıcı Toplum Derneği (AIS) – Verein Fur Eine Offene Geselleschaft – AVUSTURYA.

MEPEV yenilikçi bir projedir ve öğrencilerin akran arabuluculuğu yoluyla uyuşmazlıkların çözümüne aktif katılımına dayanmaktadır. Mepev, öncelikle öğrenciler arasındaki anlaşmazlıkları arabulucular ve arabulucu akranlar yardımıyla bir diyalog fırsatına dönüştürmeyi hedeflemekte ve böylece şiddet içeren davranışların önüne geçebilmektedir. Projenin ikincil hedefleri şunlardır:

- Gençlerin kişisel ve sosyal gelişimlerini desteklemek, potansiyellerini göstermeleri için fırsatlar sağlamak
- Gençleri ortak bir amaç için birlikte çalışmaya teşvik etmek
- Gençlerin demokratik yaşama katılımını ve aktif vatandaşlık bilincini teşvik etmek

# İNDEKS

ÖĞRETMEN EL KİTABI

MEPEV

- 1 Farklılıkların ve anlaşmazlıkların farkında olma
- 2 Kişilerarası çatışmalar ve çatışma çözümü
- 3 Çatışma çözüm yöntemi olarak akran arabuluculuğu ve müzakere
- 4 İletişim ve iletişim becerileri
- 5 Öfke kontrolü, problem çözme ve duyguları kontrol etme
- 6 Arabulucu öğrencilerde aranan nitelikler
- 7 Akran arabuluculuğu adımları, çözüm prensipleri (uygulamalar)

## Bu bölümde aşağıdakilerin nasıl yapılacağını öğreneceksiniz.

Hoşgörü ve kabul hakkında kavramsal bilgi edinme

1

Günlük hayatın bir parçası olarak farklılıkların farkına varma

2

Çeşitliliğin önemini anlama

3

Olası çatışmaları belirlemek için pratik beceriler kazanma

4



## İŞ AKIŞI

Okullarda çatışmayı ele almak, öğretmenler ve eğitimciler için yaygın bir uygulamadır. Küçük anlaşmazlıkların sınıf ortamında olumsuz etkileri olabilir ve potansiyel olarak daha uzun vadeli sonuçları olabilir. Bu nedenle öğrencilerin çatışmalarını barışçıl bir şekilde yönetmek eğitimciler için çok önemli bir roldür. Toplumla değer veren bir sınıf kültürü oluşturmak istiyorsak, öğrenciler arasındaki çatışmalara gerçek bir uzlaşma ile yaklaşılmalıdır. Bu durumlar, öğrencilerin kendi eylemlerini, başkalarının eylemlerini anlamalarına ve birlikte çözüm bulmalarına yardımcı olarak öğretilenlere dönüştürülebilir.

Eğitim ortamlarında şiddet yaygındır ve bu gerçek dünya çapında milyonlarca çocuğu ve genci etkilemektedir. Zorbalık, her yaşta, her koşulda ve her ülkede öğrenciyi etkiler. UNESCO rakamlarına göre, dünyada her üç öğrenciden birinin zorbalığa maruz kaldığı bildirilmektedir ve bu da zorbalığı okullardaki en yaygın şiddet biçimi yapmaktadır. Bu öğrencilerden onda biri siber zorbalık olarak da bilinen siber ortamda şiddete maruz kalmaktadır. Daha yakın zamanlarda, COVID-19 nedeniyle, siber alan aracılığıyla bir eğitim ortamında yer alan çocukların sayısı ve internette geçirdikleri zaman yeni eğitim bağlamına uyum sağlamak için artmıştır ve bu nedenle siber zorbalığın artması beklenmektedir.

Zorbalık ciddi bir sorundur ve gençler üzerinde ciddi olumsuz etkileri olabilir. Eğitimleri için bir engel haline gelebilir ve kişisel gelişimleri ve zihinsel sağlıkları üzerinde uzun vadeli etkileri olabilir. Araştırmalar, zorbalıktan sıklıkla etkilenen öğrencilerin daha düşük eğitim çıktıklarına sahip olduğunu ve ortaokulu bitirdikten sonra örgün eğitimden ayrılma olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca kendilerini yalnız hissetme, geceleri uyuyamama ve intiharı düşünme olasılıkları da iki kat daha fazladır.

Özellikle eğitim ortamlarında güvenli, destekleyici ve samimi bir ortam yaratmak herkesin yararına. Bunu başarmak için, yerel topluluğa ulaşan, ebeveynleri içeren ve okul ile daha geniş topluluk üyeleri arasında bağlantılar kuran bir bütün okul yaklaşımının oluşturulması tavsiye edilir. Okullar, dijital teknolojinin güvenli ve sorumlu kullanımını da dâhil olmak üzere öğrencilere aktif olarak saygılı davranış, hoşgörü ve farklılıklara saygı duymayı öğretebilir.

Bu eğitim kılavuzu, eğitim ortamındaki çeşitlilik anlayışımızı genişletmeyi amaçlamaktadır.

Sınıflarda yaygın olarak ne tür kültürel farklılıklar gözlemlenebilir?

Kültürel farkındalığı teşvik etmek için, kültürün öğrencilerin algılarını, tutumlarını ve davranışlarını etkileyebilecek tüm farklı yönlerini göz önünde bulundurmamız gerekir. Ortak farklılıklar şunları içerir:



## İrk

Ten renginin ve fiziksel özelliklerin daha geniş kültür üzerindeki etkisini ve öğrencilerin birbirleri ve kendileri hakkındaki algılarını nasıl etkileyebileceğini anlamak önemlidir.

## Etnik köken

Etnik köken, milliyetimizden elde ettiğimiz kültür olarak tanımlanır. Etnik farklılıklar tüm göçmen gruplarında görülür ve nesiller boyu devam edebilir. Bu farklılıkları anlamak, öğrencilerin ilgi alanlarına ve bakış açılarına uyum sağlamamıza yardımcı olabilir.

## Din

Dini geleneklerin ve gereksinimlerin öğrencilerin davranışlarını ve boş zamanlarını nasıl etkileyebileceği konusunda bilgi sahibi olmamız iyi olur.

## Lisan

Dil engelleri eğitim engelleri olmamalıdır. Sınıfta kullanılan dili ikinci dil olarak konuşanlar için düzenleme yapmamız beklenebilir.

## Ekonomik durum

Öğrencinin ailesinin ekonomik durumu onun öğrenimini büyük ölçüde etkileyebilir. Ekonomik baskıların sınıf stresine ve ayrıca çalışmak için zaman ve yer bulma sorunlarına nasıl yol açabileceğinin farkında olmalıyız.

# ÇEŞİTLİLİĞİ ANLAMAK

Sınıfta çeşitlilik kültürünü teşvik etmenin yolları



## Eğitim

Çok kültürlü eğitimde kapsayıcılığı ve farkındalığı teşvik etmek ve öğretime kültürel olarak duyarlı bir yaklaşım benimsemek tüm öğrencilere fayda sağlar.

Dikkate alınması gereken bazı temel araçlar şunlar olabilir:

### **Eğitim materyallerinizi inceleyin.**

Eğitim materyalleri genellikle belirli anlatılarla sınırlı olabilir. Sınıfta hangi seslerin temsil edildiğini veya yanlış temsil edilebileceğini yansıtmak önemlidir.

### **Öğrencilerinizi ve bireysel geçmişlerini tanıyın.**

Öğrencilerinizi tanıdığınızda ve onların güçlü ve zayıf yönlerini anladığınızda, çeşitliliği teşvik etmek için daha donanımlı olacaksınız.

## **Eşitsizliği ele almaya istekli olun.**

Karşılaşıldığında eşitsizliği gidermek için pratik adımlar atmaya çalışın. Örneğin, her duyduğunuzda ayrımcılığı durdurmak veya pozitifliği teşvik eden ve mevcut klişeleri pekiştirmeyen bir dil kullanmak (örneğin, “erkekler erkek olacak” ifadesi cinsiyetçiliği veya saldırganlığı haklı çıkarmak için kullanılmamalıdır). Konuşmayı yönetip eyleme geçerek devam ettiğinizde, ayrımcılığa müsamaha gösterilmeyeceğinin sinyalini vermiş olursunuz.

## **Ebeveynler ve toplumla bağlantı kurun.**

Okullar toplumun kalbinde yer alır ve çeşitliliği yansıtmalı ve kutlamalıdır. Sınıftaki çeşitlilik hedeflerinizi velilere iletin ve herhangi bir soruları veya endişeleri olup olmadığını sorun ve ardından dinleyin.

## **Farklı öğrenme ihtiyaçlarını karşılayın.**

Çeşitlilik, etnik köken, sosyoekonomik durum veya cinsiyet gibi ölçülebilir faktörlerin ötesine geçer. Çeşitlilik, ister hızlandırılmış bir öğrenme kursu yoluyla ister öğrenme gücüyle olsun, öğrencilerin sınıfta öğrenme biçimlerine de uzanır. Tek tip standartlar çeşitlilik içeren bir sınıfa uygulanamaz, bu nedenle öğretmenler farklı öğrenme ihtiyaçları olan öğrenciler için farklı yaklaşımlar denemelidir.

## **Kültür anlama günleri düzenleyin.**

Sınıfa çeşitlilik getirmek, öğrencilerin diğer kültürlerle daha yakından bakmalarını kolaylaştırabilir ve saygı ve açık fikirliliği teşvik edebilir. Öğrenciler sadece farklılıkların daha fazla farkında olmak ve anlamakla kalmaz, aynı zamanda kendi kültürlerinin çeşitliliği için bir gurur duygusu da kazanabilirler.

Sonuç olarak, değişimin bir gecede olmadığını, ancak sınıftaki çeşitliliğin öğrencilere farklı bakış açılarını anlamayı ve daha güçlü sonuçlar çıkarmayı öğrettiğini unutmayın. Sosyal becerileri geliştirmenin yanı sıra, sınıfta çeşitliliği teşvik etmek de akademik sonuçları etkileyebilir. Eleştirel düşünme becerilerini geliştirir ve akademik güveni teşvik eder.

# BAKIŞ AÇISI DAİRESİ



## **(Dur, Düşün, Harekete Geç ve Düşün)**

### **Deneyimleri ve en iyi uygulamaları paylaşma**

Bu alıştırmada öğretmenler ve eğitimciler, belirli vakaların bazı deneyimlerini ve en iyi uygulamalarını paylaşacak ve sorunu nasıl ele aldıklarını yansıtacaklardır.

- Farklı geçmişlerden gelen öğrencilerle ilgili deneyimlerini paylaşan öğretmenler grubu.

**5 ila 15dk arası.**

# Vaka Örnekleri - Çok Kültürlü Problem Çözme

- Katılımcıları 3-5 kişilik gruplara ayırın ve onlara çok kültürlü sınıflarda ortaya çıkan farklı sorunlardan farklı örnekler verin. Tartışma ve çözüm bulma için 40 dakika, ardından her grup için 5 dakika sunum süresi belirleyin.
- Tartışmayı kolaylaştırmak için onlara tartışmayı yönlendiren sorular sorun.

Katılımcılar sorunu analiz etmek ve çözümü bulmak için aşağıdaki 6 adımı kullanacaklardır.

## **Problemi tanımlama**

Sorular: Problemin doğası nedir? Kültürün bununla ilişkisi nedir? Çatışmanın kaynağı nedir?

## **Bakış açıları**

Verilen sorundan etkilenen herkesi (birey ve kurum) listeleyin. Bu kişi ve kurumların her biri durumdan nasıl etkileniyor? Olası mağdurları, mağdur edenleri, topluluk üyelerini ve olaydan doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek diğer kişileri dâhil ettiğinizden emin olun.

## **Zorluklar ve Fırsatlar**

Bireysel ve kurumsal zorluklar ve kısıtlamalar nelerdir? Doğrudan dâhil olan bireylere dayalı zorluklar nelerdir ve hangi kurumsal kısıtlamalar durumu ele almak için bir yaklaşımı bilgisi vermelidir? Olayın hem doğrudan ilgili kişiler hem de kurum için sunduğu eğitim ve büyüme fırsatları nelerdir?

## **Stratejiler**

Duruma/konuya yaklaşmak için olası stratejiler için beyin fırtınası yapın. Tüm grup hemfikir olsun ya da olmasın, tüm fikirleri yazdığınızdan emin olun.

## **Çözümler**

Yazılan stratejileri değerlendirin. Daha önce tartıştığımız zorlukları ve fırsatları değerlendirmeyi unutmayın. İster bireysel çatışmaya ister kurumsal düzeyde altta yatan meselelere odaklanılsın, en az iki veya üç spesifik yanıt bulduğunuzdan emin olun.

## **Beklenen sonuçlar**

Belirlediğiniz çözümler sonucunda öngördüğünüz sonuçları isimlendirin. Perspektifler adımını tekrar gözden geçirin. Olası sonuçları geri bildirimde bulunun.

## İŞ AKIŞI

Çoğu insan hoşgörü ve kabulün birbirinin yerine geçebilen kelimeler olduğunu varsaysa da, bunlar eş anlamlı değildir. Hoşgörü, hoşlanmadığınız veya katılmadığınız davranışların fikirlerinin varlığına dayanma yeteneğiniz veya istekliliğinizdir. Bu farklılıklar örneğin din, cinsiyet, cinsel yönelim, ırk, etnik köken, kültür, eğitim vb. içerebilir. Çoğu insan hoşgörünün olumlu bir özellik olduğunu varsaysa da, aslında bu bir tür pasif teslimiyettir. Başka bir deyişle, o kişiyi değiştirme gücünüz olmadığı için birine tahammül etmekte ve barışı korumak için kibar olmak karar vermektediresiniz.

Diğer taraftan kabul ise, insanları değiştirmeye ve kendini diğer kişinin yerine koymaya çalışmadan, hoşlanmadığınız birini veya bir şeyi değerlendirmek ve kucaklamaktır. Kabul, hoşgörünün ötesine geçer.

Çeşitlilik, ister hızlandırılmış bir öğrenme kursu yoluyla ister öğrenme güçlüğü desteğiyle olsun, öğrencilerin sınıfta öğrenme biçimlerine de uzanır. Öğretmenler farklı öğrenme ihtiyaçları olan öğrenciler için farklı yaklaşımlar oluşturmaya çalışmalıdır. İşte bazı öneriler:

**Uyarlanabilir teknolojileri kullanın.** Uygun olduğunda, uyarlanabilir teknolojiler(konuşmadan metne yazılımı, diskalkulili olan öğrenciler için konuşan hesap makineleri veya fiziksel engelli öğrenciler için değiştirilmiş bilgisayar aksesuarları) fiziksel veya öğrenme güçlüğü olan öğrencilere akranlarıyla birlikte derse girmek için ihtiyaç duydukları desteği verir.

**Öğretmenleri farklı öğretim stratejileri kullanmaya teşvik edin.** Proje tabanlı öğrenme gibi teknikler, farklılaştırılmış öğretim ve harmanlanmış öğrenme, öğretmenlerin farklı ihtiyaçları olan öğrencilere yardım etmesine imkân verir.

**Tüm öğrencilerin sınıf tartışmalarına ve etkinliklerine katıldığından emin olun.** Sınıf katılımını izlemek ve tüm öğrenciler arasında katılımı teşvik etmek için gerektiği şekilde ayarlama yapmak değerli bir araç olabilir.

# ALET



# 01 ÇANTASI

ALET ÇANTASI

MEPEV

## Rol oynama egzersizi: Zorlu Diyaloğu Kolaylaştırmak

Öğretmenler eğitim ortamlarında ırkçılık, cinsiyetçilik ve ekonomik adaletsizlik gibi konuları gündeme getirmekte genellikle tereddütlü olabilir çünkü yeterli eğitime sahip olmadıklarını düşünebilir ve ortaya çıkabilecek konuları ve paylaşımları ele almaya hazır olmadıklarını düşünebilirler. Bu faaliyet, katılımcılara, bu konular hakkındaki tartışmalar beklenmedik bir dönüş aldığı anda, ele almaya hazırlıksız olabilecekleri konular hakkında hikâyeler paylaşma, ardından gelecekte bu durumları nasıl ele alacaklarına dair fikirleri paylaşma fırsatı sağlar.



### Hazırlık:

Katılımcıları dört veya beş kişilik gruplara ayırın. Küçük grupların skeçler yapması için odada yeterli alan hazırlayın.

Sınıfta sosyal adalet konularını ele almanın önemi hakkında hali hazırda bir tartışmaya girdiyse, bu aktivite en etkili olacaktır.



### Talimatlar:

- Katılımcılardan, ırkçılık, cinsiyetçilik ve ekonomik adaletsizlik veya beklenmedik bir dönüş yapan ve asla çözülmeyen bir çatışmaya neden olan başka bir baskı biçimi hakkında bir tartışmaya katıldıkları veya bu tartışmayı kolaylaştırdıkları bir zaman hakkında bir hikâyeye paylaşımlarını isteyin. Bu durum bağırarak veya sert duygularla sonuçlanmış olabilir veya tartışma gerilimi daha da derinleştirmiş olabilir.

- Bu hikâyelerle ilgili tartışmaya rehberlik edecek bazı sorular şunlardır:
  1. Paylaştığınız durumda yanlış giden ne oldu?
  2. Kolaylaştırıcı veya eğitimci veya katılımcılar konuyu nasıl ele almaya çalıştı?
  3. Peki ya hissedilen gerilim neydi?
  4. Konuşma nasıl bitti?
  5. Tartışma nasıl daha verimli olabilirdi?
- Her gruptan sınıfın geri kalanı için canlandıracak bir hikâye seçmesini isteyin. Bazı insanlar sınıfın önünde “gösteri sergilemek” konusunda daha az rahattır, bu yüzden onları katılmaya teşvik etmeye çalışın. Rol oyunları üç dakikadan fazla sürmemelidir.
- Küçük gruplara rol oyunlarını planlamaları için zaman verdikten sonra, gruplardan sınıf için rol oyunlarını gerçekleştirmeleri için gönüllü olmalarını isteyin.
- Her rol oyununun ardından, sorunları ve bunları ele alma stratejilerini ortaya çıkarmak için aşağıdaki soruları kullanın veya uyarlayın:
  1. Bu durumun ortaya çıkardığı temel sorunlar nelerdir?
  2. Bu duruma yanıt olarak bir diyalogu sürdürmenin tehlikeleri nelerdir?
  3. Durumun getirdiği eğitim fırsatları nelerdir?
  4. Konuşmayı hemen bitirmeden durumu yönetmek için bazı stratejiler nelerdir?
- Her rol oyununun ardından, katılımcılara hikâyelerde herhangi bir paralellik fark edip etmediklerini sorarak etkinliği işleyin.



## **Kolaylaştırıcının Notları:**

Etkinliklerin katılımcıları kendi hikâyelerini paylaşmaya davet etmesi her zaman önemlidir. Kendi deneyiminizden bir hikâye paylaşarak aktiviteye başlamayı düşünün.

Bu aktiviteyi, diğer katılımcılar için baskı sorunları hakkında konuşmaları kolaylaştıran, katılımcıların sırayla yapmaya teşvik edildiği bir aktivite ile takip etmeyi de düşünebilirsiniz.



## ÇATIŞMA NEDİR?

Çatışma, ortak bir zemin veya uzlaşma alanının bulunmadığında ortaya çıkan kişilerarası veya ideolojik düzeyde bir anlaşmazlık durumu olarak tanımlanabilir. Çatışma, her yaşta, herkesin yaşamının bir parçasıdır ve günlük yaşamda sürekli olarak kendini gösterir. Ancak sonucun olumlu mu yoksa olumsuz mu olacağını belirleyen bunun nasıl ele alındığıdır. Doğru şekilde yönetilirse, çatışma, kendimizi geliştireceğimiz faydalı bir enerji biçimi olarak görülebilir. Kontrolünden çıkarsa tehlikeli olabilir ve ciddi zarara neden olabilir. Çatışma etkin bir şekilde yönetildiğinde olumlu yönleri anlaşılabilir. Bir çatışma durumuyla uğraşırken, insanlar hakkında çok şey öğrenebilir ve sorunları yönetmenin yaratıcı yollarını bulabiliriz. Çatışmayı yanlış şekilde ele almak, fiziksel ve/veya duygusal şiddet ile sonuçlanan bir gerginliğe neden olacaktır.

Çatışma normal, doğal ve gereklidir. Olumsuz değerlendirmeye yönelik yaygın eğilime rağmen, arabulucular ve barıştırmacılar bunu büyüme ve gelişme için bir fırsat olarak görmektedirler. Bu nedenle, çatışmayla başa çıkmanın ve ona etkili bir şekilde yanıt vermenin yollarını öğrenmek önemlidir. Kişiler arası çatışmalar ve anlaşmazlıklar tarafsız bir durumu temsil etse de, insanların bunları çözmek için seçtikleri yol yapıcı veya yıkıcı olabilir (Türnüklü, 2007). Kabaca söylemek gerekirse, çatışma her türlü karşıtlık ve karşılıklı olarak olumsuz ilişki anlamına gelir ve güç, kaynak veya sosyal konum eksikliğine ve değişen değer yargılarına dayanır (Robbins, 2001).

Kişilerarası problemler yıkıcı bir şekilde çözüldüğünde bu durum bireyde üzüntü, öfke gibi duyguların oluşmasına neden olacaktır. Problemler yapıcı bir şekilde çözülsünce mutluluk gibi olumlu duygular ortaya çıkacaktır (Türnüklü ve Şahin, 2004). Problem çözme becerilerine gelince, **rasyonel, dürtüsel, dikkatsiz ve kaçınan olarak sınıflandırılabilirler**. Akılcı problem çözme, yapıcı problem çözme becerileri olarak tanımlanır. Dürtüsel, dikkatsiz ve kaçınan problem çözme tarzları, yapıcı ve işlevsel olmayan yaklaşımlar olarak sınıflandırılır. Bunlar, problemle ilgilenmenin umursamaz ve yüzeysel bir yolunun işlevsel olmayan problem çözme davranışlarını içerir (D'Zurilla ve diğerleri, 2004).

Gençler, fiziksel ve psikososyal gelişimle ilgili sorunlar olduğunda belirgin bir çatışma eğilimi gösterirler. Akranları ve hatta aile üyeleri ile çatışmalar yaşayabilirler. Boş sebeplerden kaynaklanan öfke tepkileri ve tartışmaya yol açabilecek durumlar yaşayabilirler. Bununla birlikte, genellikle duygularını çabucak unutmaya ve öfkelerini çabucak yatıştırmaya ve hemen ardından normal davranışlarına dönmeye eğilimlidirler. Ancak, bu yaşta basit bir çatışmanın şiddetli bir çatışmaya dönüşebileceği de unutulmamalıdır. Bunun nedeni, gençlerin korku veya öfke gibi duygular üzerinde daha az kontrole sahip olmaları ve söz konusu kavgayla yüzleşmezlerse güç ve statü açısından bir şeyler kaybedeceklerini düşünmeleridir.

Evde, okulda veya toplum içinde herhangi bir durumda benzer olaylar meydana gelebilir. Bununla birlikte, herhangi bir fiziksel veya duygusal zarara (aşağılama, boyun eğme vb.) neden olmadıkça bir tartışma ya da yüzleşme bir gencin diğer insanlarla ilgili olarak nasıl hissettiğini ortaya çıkarmaya yardımcı olduğu için aynı zamanda olumlu bir çatışma örneği olabilir. Çatışma çözümüne yönelik en önemli yaklaşım, "çözmek için anlamaktır".



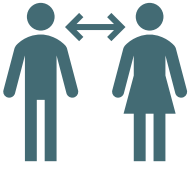
# Çatışmanın Nedenleri



## Kişisel nedenler

Kişisel düzeyde, rolde, statüde ve hedeflerde farklılıklar.

- **Kişisel düzeyde farklılıklar:** her birey aslında benzersizdir ve farklı kişilik özellikleri gösterir.
- **Rol ve statü farklılığı:** belirli görevlerin çalışanlar tarafından rolleri içinde algılanması veya algılanmaması, çatışmaya yol açar (Bartol ve diğerleri, 1991).
- **Hedeflerin farklılığı:** Farklı kültürel geçmişe sahip olmak, farklı koşullarda büyümek, farklı zevk ve ilgilere sahip olmak, çalışanlar arasında farklı amaçlara yol açabilir (Koçel, 2007).



## İletişimle ilgili nedenler

Anlamı anlamada güçlük, yetersiz bilgi alışverişi, yetersiz dinleme, algılamada farklılıklar.

- **Anlamla ilgili sorunlar:** Kaynak tarafından bir kelimeye atfedilen anlam, hedef özne tarafından atfedilen anlamdan farklıysa, çatışmalar ortaya çıkabilir. Kullanılan beden dili ile buna atfedilen mesaj uyuşmazsa çatışmalar meydana gelebilir (Litterer, 1970).
- **Yetersiz bilgi alışverişi**
- **Yetersiz dinlemeden kaynaklanan sorunlar:** her iki tarafında mesaja gerekli değeri vermemesi ve her ikisinin de iletişimin iki yönlü olduğunu unutması.
- **Algıda farklılık:** Farklı bireyler veya insan grupları bir olayı farklı algılayabilir.



## Algıda farklılık:

Farklı bireyler veya insan grupları bir olayı farklı algılayabilir.

## ÇATIŞMA TİPLERİ

### Çatışmaların nedene göre sınıflandırılması

- **Potansiyel çatışma:** Henüz var olmayan ancak ortaya çıkabilecek çatışmalar (Gordon, 1991).
- **Algılanan Çatışma:** bazı veya tüm taraflar çatışmanın bariz yönlerinin farkında olduğunda (Bumin, 1990).
- **Samimi Çatışma:** Taraflar birbirlerine karşı olumsuz duygular beslemeye başladığında. “Biz” ve “onlar” tavrı gelişir.

- ✦✦ **Bariz çatışma:** karşılıklı tartışmalar, saldırgan dil, suçlamalar, bilgi paylaşmama ve diğerinin eylemini engellemeye veya sabotaje etmeye yönelik davranışlar gözlemlendiğinde.

## Çatışmaların taraflara göre sınıflandırılması

- ✦✦ **Kişinin zihnindeki çatışmalar:** kendini bir amaç veya bilişsel çatışma olarak gösterir. Kişi nasıl davranacağı (amaç) ve daha sonra neden davranacağı (bilişsel) konusunda içsel çatışmalar yaşayabilir.
- ✦✦ **Yaklaşma-yaklaşma:** iki çekici seçenek arasında seçim yapmanız gerektiğinde ortaya çıkar.
- ✦✦ **Yaklaşma-kaçınma:** Olumlu ve olumsuz seçenekler arasında bir seçim yapılması ve bunun sonucunda uygun sonuçlara yol açması durumunda, olumsuz sonuçlardan kaçınmaya çalışırız.
- ✦✦ **Kaçınma-kaçınma:** bu durumda seçim her iki seçenek için de olumsuz sonuçlar doğurur.
- ✦✦ **Kişiler ve gruplar arasındaki çatışmalar:** gruplar, onları oluşturan bireylerden farklı özelliklere sahiptir. Birey, grup tarafından dayatılan bir normu benimsemeye zorlandığında ortaya çıkar.
- ✦✦ **Gruplar arası çatışma:** benzer fiziksel veya sosyal çevrede bulunan ve birbirleriyle etkileşime giren iki veya daha fazla grubun çatışması. (Doç. Murat ÖZDEMİR'in notlarından).



## ÇATIŞMANIN BEŞ BOYUTU

Aşağıdaki boyutlar, doğasından bağımsız olarak herhangi bir çatışmada mevcuttur.

**Kişilerarası veya küresel**

### BOYUTLAR1:

Kim ya da kaç taraf katılıyor?

- ✦✦ İç - kendi içinde bir çatışma
- ✦✦ Kişilerarası - iki veya daha fazla kişi arasındaki çatışma.
- ✦✦ Grup içi - bir grup içindeki bir çatışma (gruplar kurumlar, kuruluşlar veya bir hedefi paylaşan herhangi bir grup insan olabilir).
- ✦✦ Grup içi - iki veya daha fazla grup arasındaki çatışma.
- ✦✦ Uluslararası- iki veya daha fazla ülke arasındaki çatışma.
- ✦✦ Küresel - dünyadaki tüm insanları ve ulusları doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen bir çatışma.
- ✦✦ Sınır ötesi - coğrafi sınırlarla bağlantılı konular nedeniyle gruplar arasındaki yanlış anlamalara dayalı bir çatışma.

**Çatışmanın kaynakları nelerdir? Nasıl başladı?**

### BOYUTLAR2:

- ✦✦ İnsanlar, gruplar ve uluslar aynı şey için rekabet ettiğinde kaynak çatışmaları (insan kaynakları, mallar ve sermaye, doğal kaynaklar, bölge).

- ✎ Belirli kaynaklara kimin sahip olduğu konusunda anlaşmazlık olması durumunda
- ✎ İnsanlar, gruplar veya uluslar diğer konuları, kaynakları dâhil etmek istediğinde veya birileri önemli olduğu düşünülen kaynakları elde edemediğinde.
- ✎ Değer çatışmaları (inançlar, seçimler, bakış açıları ve tercihler).
- ✎ Bireylerin, grupların ve ulusların birbirleriyle ilişkileri olduğunda, ancak inançlarında ve kültürlerinde insanların rolüyle ilgili derin farklılıklar gösterdiğinde.
- ✎ “En önemli” olarak kabul edilen değer konularındaki anlaşmazlıklar.

### **Psikolojik ihtiyaçlarla ilgili çatışmalar (güç ve kontrol, duygusal ihtiyaçlar):**

- ✎ Bir bireyin veya grubun saygı ve sevgi ihtiyacının doğasında var olan çatışmalar.
- ✎ Kişinin kaderi üzerinde onay, dostluk ve güç
- ✎ İnsanlar üzerindeki çatışmalar, ait olma ve sahip olma ihtiyacı.
- ✎ Gelişme ve başarılı olma fırsatı.
- ✎ Psikolojik ihtiyaçların karşılanmadığı durumlarda ortaya çıkan çatışmalar.
- ✎ Bir kişi ile diğer kişi veya kuruluşlar arasındaki çatışmalar.
- ✎ Engeller birinin ihtiyaçlarını karşılamasını engellediğinde.

### **Çatışan taraflar arasındaki ilişkiler.**

## **BOYUTLAR3:**

Çatışan taraflar arasında var olan ilişki türü.

### **Çatışmanın yoğunluğunu ve sonucunu belirlemek için önemli sorular şunlardır:**

- ✎ Çatışan taraflar arasında nasıl bir iklim algılanıyor? Bittiğinde, bağlam nasıl gelişecek? Bir güveni veya dost veya düşmanın şüphesi olacak mı? Açık mı, sert mi? Sakin mi yoksa duygusal olarak gergin mi?
- ✎ Taraflar aynı güce sahip mi yoksa güç dengesizliği mi var? Kaynaklar ve karar verme sadece bir tarafın kontrolü altında mı?
- ✎ Çatışmanın tarafları arasındaki karşılıklı bağımlılık derecesi nedir? Bir kişinin veya grubun eylemlerinin, çatışmaya dâhil olan diğer taraflar üzerinde belirleyici bir etkisi var mı? Tarafların birbirleri hakkında nasıl bir imajı var? Birbirleriyle nasıl etkileşime giriyorlar? Olumlu bir ilişki her iki taraf için de eşit derecede değerli olabilir mi? Başarılı olmak için tarafların her birinin diğerinin işbirliğine ihtiyacı var mı? Hangi hedefler önemli kabul edilir?
- ✎ Tarafları ne kadar iyi tanıyorsunuz? İlişki taraflardan her ikisi için mi yoksa sadece biri için mi önemli? Ne kadar önemli? Taraflar farklı kültürlerden mi geliyor? Taraflardan her biri diğerinin kültürünü ne kadar biliyor?

### **Çatışmanın geçmişi nedir?**

## **BOYUTLAR4:**

Kabaca söylemek gerekirse, bir çatışma ne kadar uzun sürerse, o kadar yoğun ve karmaşık hale gelir ve onu çözmek de o kadar zor olur. Bununla birlikte, tarafların “bıktıkları” olduğu bir zaman vardır ve bu, nihayet bir çözümü en iyi strateji olarak kabul ettikleri noktadır.

### **Bir çatışmayı daha karmaşık hale getiren faktörler:**

- ✎ Çatışmanın süresi.
  - Çatışma ne kadar süredir devam ediyor?
  - Ana taraflar hala çatışmaya aktif olarak dâhil mi?
- ✎ Çatışmanın sıklığı.
  - Çatışma hangi yolla tetiklenir?

Çatışmanın ciddi boyutlara ulaştığı zamanlar oluyor mu?

Bu çatışma aşamalar halinde mi gelişti?

🌱 Çatışmanın yoğunluğu.

Çatışma hayatımıza ne kadar zarar verir?

Çatışma duygusal mı yoksa ideolojik mi?

🌱 Doğrudan çatışmaya dâhil olanların ve buna tanık olan ancak doğrudan dâhil hissetmeyenlerin yaklaşımı.

İnsanlar çatışmayı ciddi mi yoksa alakasız olarak mı “kabul ediyor”? (Çatışmalar, onları ele almaya çok az veya hiç ilgi olmadığında, “içerideki” veya “dışarıdaki” insanlar çatışmayı bir çözümü hak edecek kadar ciddi olarak görmediklerinde, çözülmeden kalabilir. Bu durumlarda, çatışmalar her zaman görünür veya kolayca tanımlanabilir.)

**Çatışmalarla nasıl başa çıkmayı seçiyoruz?**

## **BOYUTLAR5:**

Herhangi bir çatışmada, ilgili tüm taraflar ihtiyaç duyduklarını elde etmek için yalnızca kendilerini düşünmek isteyebilirler. Kendiliğinden veya planlı, yapıcı veya yıkıcı, seçimler içeren bu durumla başa çıkmanın yolu budur. Çatışmalar farklı aşamalarda gelişebilir ve bu nedenle çok farklı tepkiler gerektirebilir.

**Şunları seçebilirsiniz:**

🌱 Çatışmadan kaçınma veya inkâr etme, görmezden gelme veya kaçınma.

🌱 Çatışmayı dağıtma, erteleme, bekleme, veri toplama veya kontrol etme.

**Aşağıdaki yöntemleri kullanarak çatışmaya katılma:**

🌱 Gücün veya Rekabetin Doğrudan Kullanımı

🌱 Adaptasyon - kendini uyarlayarak veya sadece kendi kendini düzenleyerek

🌱 Uzlaşma.

🌱 Bir çözümleme aracının işbirlikçi kullanımı.

## **Gençler arasında yaygın çatışma durumları**

### **Zorbalık.**

Zorbalığa maruz kalmak, gençler için bir çatışma nedeni olabilir. Gençler, sözlü ve fiziksel tehditlerle veya akranları sosyal ağlarda zararlı yorumlar yaptıklarında siber zorbalıkla zorbalığa maruz kalabilirler. Zorbalık kendine saygısına zarar verebilir ve bazı gençler olumsuz tepki verebilir.

### **Dedikodu**

Dedikodu gençler için ciddi sorunlara neden olabilir. Başka bir genç hakkında kötü konuşan gençler, mağdurda keder ve düşük benlik saygısı duyguları yaratabilir. Dedikodu öfke ve şiddete neden olabilir. Gençler, diğerinin değerini düşürmeye yönelik davranışlarda bulunmamaya teşvik edilmelidir.

### **Kötü öfke yönetimi**

Birçok genç öfkelerini yönetmekte zorlanır. Bunu yönetmek için tetikleyicileri belirlemek gerekir. Anında duygusal veya düşmanca bir tepki uyandıran sözler veya eylemler vardır. Tetikleyicilerin örnekleri alay etmek, bir genci azarlamak veya itilmek (fiziksel eylem) olabilir. Gençler öfkelerini diğerlerine iterek, yumruklayarak veya diğer fiziksel saldırganlık biçimlerini kullanarak

gösterebilirler. Ancak tetikleyicileri öğrendiklerinde, öfkeyi yönetme ve daha fazla fiziksel çatışmadan kaçınma becerisini de edinebilirler.

### **Ebeveyn-çocuk çatışması**

Ebeveyn-çocuk çatışması, çocuklar gençlik yaşına geldikçe ve daha fazla bağımsızlık gerektirdiğinde ortaya çıkabilir. Bir anlaşmazlık sırasında öfke hisseden gencin ilk yaklaşımı, tartışmayı durdurmak ve uzaklaşmak, daha sonra geri dönmek ve daha sessiz ve mantıklı bir şekilde yeniden başlatmaya çalışmak olabilir.

### **Çatışmanın etkileri**

- Çatışma çözülmezse, kavgaya yol açabilir.
- Çatışmayı görmezden gelmek ciddi sonuçlara yol açabilir.
- İyi yönetilen bir çatışma, farklı bakış açılarının daha iyi anlaşılmasına yol açabilir.
- Sorunları çözememek.
- Kızgın hissetmek.
- Stres.
- Arkadaşlar ve aile ile ilişkilerde sorunlar.
- Şiddet.

### **Çatışma çözümünün olumlu etkileri**

- Kendine saygısının iyileştirilmesi
- Diğer insanlarla daha iyi ilişkiler.
- Başarı hissi.
- Duygusal pozitiflik.
- Çatışma çözümüne yönelik eğilim.
- Bir anlaşmazlığı çözenin, büyümesine ve kötüleşmesine izin vermekten daha iyi olduğu inancı

## **ÇATIŞMALARI ÇÖZME YETENEĞİ**

### **Çatışmanın duygusal yönüyle yüzleşin**

Çatışmaları çözmek ve ilişkileri geliştirmek için olumlu duygular uyandırmak çok faydalı olabilir. Bunlarla başa çıkmak söz konusu olduğunda, birçok insan çoğu duyguyu görmezden gelme veya bastırma eğilimindedir. Bununla birlikte, duygusal kopukluk arayışına rağmen, fiziksel ipuçları, tartışmayı karmaşıklaştırabilecek altta yatan duyguları ortaya çıkarır. Örneğin, çatışmaya dâhil olanlar yüksek kalp atışı, avuç içi terlemesi ve nefes alma zorluğu yaşayabilirler. Zihnin ve duyguların rolü gerektiği gibi dikkate alınırsa, çatışmalar daha etkili bir şekilde çözülebilir. Zorluk, birçok olumlu ve olumsuz duygu (heyecan, korku, gurur, utanç, umut, umutsuzluk, sevinç, hayal kırıklığı) ile bunalmadan etkili bir şekilde nasıl başa çıkılacağını öğrenmektir.

## Temel ihtiyaçlara odaklanma

Duygulardan çok temel ihtiyaçlara odaklanın. Bu ihtiyaçlar, herhangi bir çatışmada hem olumsuz hem de olumlu duyguların geliştiği temel insan arzularını temsil eder. Duyguları daha olumlu ve üretken bir yöne kaydırmak için müzakere sırasında kullanılabilecek beş temel ihtiyaç vardır.

### • Takdir etme

Bir çatışma durumunda akılda tutulması gereken en önemli temel konudur. Takdir, *takdir edilme ve anlaşılma arzusunun* içerir. Takdiri ifade etmek, diğer kişide değer bulmayı içerir. Bu, sorunu çözmeye ve bir ilişkiyi güçlendirmeye yardımcı olarak bir çatışma yükselişinin önlenmesine yardımcı olabilir. İlk etkileşimler, yüzleşmenin tonunu belirler, bu nedenle takdirinizi ifade etmek, müzakere için iyi bir başlangıç olabilir.

### • Korelasyon

Bir çatışmadaki düşman “*ben sana karşı*” eğilimi, duygusal bir bağ oluşturarak dengelenebilir, böylece düşmanlar müttefik olur ve bir sorunu çözmek için birlikte çalışır. Bağlılık oluşturmak, ortak sorunlarla yüzleşerek önemli farklılıkların azaltılmasını gerektirir. İnsanları bölen konular tartışmalı ve hararetli olsa bile, işbirlikçi problem çözüme yardımcı olabilir. Birkaç basit teknik, ortak bir çaba oluşturmaya yardımcı olabilir. Örneğin, spor, müzik, kariyer gibi ortak ilgi alanları hakkında küçük sohbetler yapmak, ortak bir amaç duygusu iletmek için “biz” zamirini kullanmak ve masanın karşısına değil yan yana oturmak. Bu stratejiler işbirliğini teşvik eder.

### • Özerklik

Çatışmalar genellikle, insanlar kendilerini doğrudan etkileyen bir karara yeterince dâhil olmadıklarını hissettiklerinde ortaya çıkar. “*Karar vermeden önce daima danışın*”. Bu, sonuç onları bir şekilde etkilediğinde, insanları karar verme sürecine aktif olarak dâhil etmek anlamına gelir.

### • Statü

Bir çatışmanın ortasında düşmanlar bir konum veya beceri için rekabet edebilir. Aşağıdaki gibi olumlamlar: “*Bu alanda diğerlerinden daha fazla deneyime sahibim*” Çıkabilir veya taraflar birbirlerine üstünlük göstermek için beden dilini kullanabilirler. Şaşırtıcı olmayan bir şekilde, bu, diğer kişinin kendisini aşağılık veya kızgın hissetmesine neden olabilir. Ancak aynı dinamik olumlu yönde kullanılabilir. Bir kişi diğerinden tavsiye isteyerek bir tartışma başlatabilir. Bu, ilk kişinin statüsünü azaltmaz, ancak bir bakış açısı ifade etmelerine ve deneyimlerini paylaşmalarına izin verir.

### • Rol

Kişinin yaşamı boyunca kapsanabilecek birkaç rol vardır. Öğrenci, çocuk veya kardeş olabilirsiniz. Ancak iş bir anlaşmazlığı çözmeye geldiğinde, oynanan roller doğası gereği geçici olma eğilimindedir. Dinleyici, arabulucu veya avukat olarak farklı sıfatlarla hareket ediyorsunuz ve zorluk, belirli durumlar için hangi rolün en uygun olduğunu belirlemede yatıyor. Bazı durumlarda, bir tarafın *bir çatışmayı çözmek için rolleri değiştirmeye ihtiyacı olabilir*. Örneğin, sınıfta sinir bozucu bir durum hakkında konuşmak isteyen bir sınıf arkadaşı, başka bir öğrenci tarafından arkadaş olarak karşılanabilir ve sorunun nasıl çözüleceği konusunda tavsiye alabilir. Ancak böyle bir tavsiye verilirken, iyi olsa bile muhatap sözü kesildiği için sinirlenebilir ve agresif tepkiler verebilir. Bunun nedeni, okul dışındayken sorunları hakkında özgürce konuşmadığı için yalnızca sesini duyurmak istemesidir. Dolayısıyla, bu durumda bir öğrenci için en etkili rol, savunucu değil, dinleyicidir. Diğer zamanlarda, her iki taraf da farklı geçici roller üstlenebilir veya bir sorunun çözümünde aynı rolü üstlenebilir. Yararlı geçici rollerin örnekleri arasında problem çözücü, beyin fırtınası, şeytanın avukatı veya arabulucu yer alır.

# ALET



## 02 ÇANTASI

ALET ÇANTASI

MEPEV

## ÖĞRETMEN İÇİN İPUÇLARI

Öğrencilerin farklı bakış açılarını temsil eden yapıcı tartışmalar yapmasına yardımcı olun. Aslında her araştırma, çatışmaları tartışmanın hem bilişsel hem de evrimsel olarak öğrenciler için iyi olduğunu gösteriyor.

Öğretmenler, tüm öğrencilere perspektif temelli yaklaşımlarla çeşitli farklı görüşleri ifade etme fırsatı vermelidir. Farklı bakış açılarının duyulmasına ve ardından karşılaştırılmasına izin verin. Farklı bakış açılarına saygı duyduklarından emin olarak ve işbirlikçi bağlamları vurgulayarak öğrenmelerine katkıda bulunun. Çalışmalarda “yetkinlik temelli beceriler geliştirmeyi” amaçlayan öğrenciler arasında “işbirlikçi öğrenme stratejileri” kullanın. Öğrencilerinizin bilişsel ve duygusal gelişimlerini temel alan etkinlikler veya süreç değerlendirmesi sonrasında konulara ilişkin açıklamalar yapın.

## Egzersiz

### ÇATIŞMA ÜZERİNE BAZI DÜŞÜNCELER

“Çatışma” kelimesini duyduğunuzda ne düşünüyorsunuz?

Çatışmalar neden oluşur? İlgili kişiler kimlerdir?

Başarıyla çözülen bir çatışmayla ilgili deneyiminizi anlatın.

Başarıyla çözülmemiş bir çatışmayla ilgili deneyiminizi anlatın.

Aşağıdaki soruları, başka biriyle en son çatışmanızı hatırlayarak yanıtlayın.

*Ne hakkındaydı?*

*Çatışmaya nasıl yaklaştınız?*

*Nasıl hissettiniz?*

*Bir şey yaptıysanız ne yaptınız ve sonuç ne oldu?*

Hiçbir şey yapmadıysanız, o kişiyle ilişkiniz şimdi nasıl?

## FORM SETİ

### ÇATIŞMALARIN BOYUTLARI (bir anket).

BOYUTLAR	BİLGİ
1	Kim ya da kaç taraf katılıyor? Daha büyük bir sorunun parçası olan birden fazla çatışma var mı?
2	Çatışmanın kaynakları nelerdir? Değerleri nedir? Psikolojik ihtiyaçlar?
3	<b>Çatışan taraflar arasındaki ilişkiler.</b>  Taraflar arasındaki ilişkinin türü, çatışmanın yoğunluğunu ve sonucunu belirleyecektir.  <b>Sorulması gereken önemli sorular şunlardır:</b> 1. Çatışmanın tarafları arasında nasıl bir iklim var? Bu iklim sonucu nasıl değiştirebilir? <ul style="list-style-type: none"><li>• Güven mi yoksa şüphe mi?</li><li>• Dost mu ya da düşman mı?</li><li>• Açık mı, Dirençli mi?</li></ul> Sakin mi yoksa duygusal olarak gergin mi? 2. Taraflar aynı güçle mi yoksa farklı güçle mi çatışır? 3. Taraflardan biri karar verme sürecini kontrol ediyor mu? 4. Çatışmanın tarafları arasındaki karşılıklı bağımlılık derecesi nedir? (Başka bir deyişle, bir kişinin veya grubun eylemleri, çatışmaya dâhil olan diğerlerini ciddi şekilde etkiler mi?) 5. Taraflar ne sıklıkla birbirlerini görüyor veya etkileşime giriyor? 6. Olumlu bir ilişki her iki taraf için de eşit derecede değerli mi? 7. Her iki taraf da önemli hedeflere ulaşmak için diğerinin işbirliğine ihtiyaç duyuyor mu? 8. Tarafları ne kadar iyi tanıyorsunuz? 9. İlişki taraflardan her ikisi için mi yoksa sadece biri için mi önemli? Ne kadar önemli?
4	<b>Çatışmanın geçmişi nedir?</b> Kabaca söylemek gerekirse, bir çatışma ne kadar uzun sürerse, o kadar yoğun ve karmaşık hale gelir ve onu çözmek de o kadar zor olur. Ancak öyle bir zaman vardır ki, taraflar “sorundan bıktıklarında” nihayet çözümü en iyi strateji olarak görmeye başlarlar. <b>Bir çatışmayı daha karmaşık hale getiren faktörler şunlardır:</b>  👤 <b>Çatışmanın süresi.</b>



	<p>Çatışma ne kadar süredir devam ediyor? Ana taraflar hala çatışmaya aktif olarak dâhil mi?</p> <p>🦋 <b>Çatışmanın sıklığı.</b> Çatışma ne sıklıkla tekrarlanır?</p> <p>Çatışmanın tehlikeli olarak kabul edilen seviyelere ulaştığı zamanlar var mı? 🦋 <b>Çatışmanın yoğunluğu.</b> Çatışma hayatımızı etkiliyor mu? Çatışma duygusal mı yoksa ideolojik mi? İnsanlar çatışmayı ciddi mi yoksa alakasız olarak mı “kabul ediyor”? (Çatışmalar, onları ele almaya çok az veya hiç ilgi olmadığında, “içerideki” veya “dışarıdaki” insanlar çatışmayı bir çözümü hak edecek kadar ciddi olarak görmediklerinde, çözülmeyen kalabilir. □ Çatışmalar her zaman görünür veya kolayca tanımlanabilir değildir. Bu durumlarda, çatışma gizlense veya görmezden gelinse de devam eder. )</p>
5	<p><b>Taraflar çatışmayı nasıl çözmeyi düşündüler?</b> Herhangi bir çatışmada, ilgili tüm taraflar, istediklerini ve ihtiyaç duyduklarını elde etmelerine yardımcı olacağına inandıkları belirli eylemleri gerçekleştirme seçimini yaparlar. Bu seçimler kendiliğinden veya planlı, yapıcı veya yıkıcı olabilir. Çatışmalar adım adım gelişebilir ve sonuç olarak çatışma ilerledikçe birçok farklı eylem ve tepkiyi içerebilir.</p> <p><b>Bu seçeneklerden bazıları şunlardır:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaçınma.</li> <li>• Çatışmayı reddetme, görmezden gelme veya kaçınma.</li> </ul> <p>Çatışmayı dağıtma, erteleme, bekleme, veri toplama veya kontrol etme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Çatışmaya şu yollarla katılma: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Doğrudan güç veya rekabet</li> <li>○ Adaptasyon.</li> <li>○ Uzlaşma.</li> <li>○ Ortak sorun gidermeyi kullanma.</li> </ul> </li> </ul>

### “BİR ÇATIŞMAYA NASIL TEPKİ VERİLMELİ” (bir anket)

	EYLEMLER	SIKLI KLA	BAZEN	ASLA
1	Kişiye bağırarak veya tehdit etmek			
2	Kişiden kaçınmak veya görmezden gelmek			
3	Konuyu değiştirmek			
4	Diğerini anlamaya çalışmak			
5	Bir yetişkin gibi şikâyet etmek			
6	Bir arabulucu aramak			

7	Bir uzlaşmaya varmaya çalışmak			
8.	Konuyla ilgili kararı üçüncü bir tarafın vermesine izin vermek			
9	Özür dilemek			
10	Fiziksel şiddete başvurmak			
11	Bir uzlaşma için yararlı koşullar bulmak için konuşmak			
12	Ağlamak			
13	Şaka yapmak			

## ZİHİN HARİTASI





# AKRAN ARABULUCULUĞU

Akran arabuluculuğu, iki veya daha fazla öğrencinin bir tartışmaya dâhil olduğu üçlü bir süreçtir; bir akrana arabulucu tarafından yardım edilir, anlaşmazlık hakkında konuşmak için güvenli bir ortamda buluşurlar ve buna bir son vermek için barışçıl bir anlaşmaya varmaya çalışırlar. Bu yaklaşımın özel unsuru, arabulucunun rolünün, varlığı bir tür asimetri oluşturacak olan öğretmen tarafından oynanmamasıdır. Bunun yerine, onunla ilgilenme görevi olan bir öğrencimiz vardır. Çatışmayı bu şekilde ele almanın yolu, ergenliğin yapılandırmacı ve yorumlayıcı yaklaşımına dayanmaktadır (James, Jenks, Prout 2002). Buna göre, akranlar ve yetişkinlerle temas, sosyal ajanları çatışmalarla başa çıkmak için gerekli becerileri geliştirme konusunda teşvik eder. Bir akran, ergen davranışını belirleyen motivasyonları ve dinamikleri daha iyi anlayabildiği için diğer akranlar tarafından yetişkinden daha güvenilir olarak kabul edilir. Ayrıca, bir çatışma durumunda diğer gençlere yardım eden bir genç, arabuluculuk ve müzakerede başarılı olmak için kritik olarak kabul edilmesi gereken daha uygun ve etkili iletişim becerilerini kullanabilir.

Ayrıca, bir akran arabulucu, karmaşık barış sağlama sorunlarıyla uğraşmak zorunda olduğu için zihinsel yapılarını geliştirme şansına sahip olacak ve özerklik düzeyini de arttıracaktır.

Bunda faillik ve yetkilendirme çok önemli bir role sahiptir.

## Akran arabuluculuğunun faydaları

### *Öğrenciler için faydaları*

- Akran arabuluculuğu, aktif vatandaşlığı ve öğrencinin hukuk sistemine olan ilgisini teşvik eder
- Problem çözüme becerilerini geliştirir
- Etkinliği artırır
- Güçlendirmeyi geliştirir
- Öğrenciler, bir yetişkinin müdahalesi olmadan anlaşmazlıkları çözmeyi öğrenerek özerklik düzeylerini geliştirebilirler.

### *Öğretmenler ve okul için faydaları*

- Akran arabuluculuğu disiplin eylemlerinin sayısını azaltır, böylece öğretmenler öğrencilerin davranış problemleriyle uğraşmak zorunda kalmadan öğretime odaklanabilirler.
- Sınıf iklimi iyileşecektir
- Okul diyalog ve işbirliği odaklı bir kültür geliştirecektir
- Hukuki işlem ve davalardan kaçınılacaktır

# Arabulucunun işi

## *Bir arabulucu ne yapar?*

Arabulucunun amacı, şikâyetçilerin tatmin edici bir anlaşmaya varmaya çalışmaları için sorunu barışçıl bir şekilde tartışmalarına yardımcı olmaktır, böylece her düşmanca eylem sona erecek ve sonunda başka bir olayı önleyerek bir arada yaşamanın bir yolunu bulacaktır.

Arabulucu yargıç değildir, olup bitenler hakkında fikir beyan etmez ve kimin haklı kimin haksız olduğuna karar vermez. Şikâyetçilerin bir çözüm bulmasına yardım edecek, ancak bunun ne pahasına olursa olsun gerçekleşmeyecektir.

Tarafların durumu tartışacağı bir dizi toplantı planlanacaktır. Müzakereyi yönlendirme ve tartışmanın barışçıl bir şekilde devam etmesini garanti etme yetkisine sahiptir. Her bir tarafa söz verecek ve her toplantının zaman yönetimi kendisinde olacaktır.

Taraflar işbirliği yapmazlar veya saldırganlaşırlarsa, arabulucu toplantıyı durdurup arabuluculuk sürecinin sonlandırılmasına karar verebilir.

## *Uyumsuzluk sorunları. Bir arabulucu uygun olmadığında*

Şikâyetçilerle herhangi bir ilişkiniz varsa, bir anlaşmazlıkta arabuluculuk yapamazsınız. Bir öğrenci, davranışı iyi değilse arabulucu rolüne uygun olamaz.

## *İyi bir arabulucunun kişisel özellikleri*

İyi bir arabulucu:

- Sakin
- Kararlı
- Adil
- Nasıl iletişim kuracağını bilen
- Kendine Güvenen
- Nasıl dinleyeceğini bilen
- Güvenilir

## *Arabulucunun yetkileri nelerdir?*

- Oturumu yönetir ve taraflara konuşma yapar
- Kurallara uyulmasını garanti eder
- Oturumları planlar
- Ortalık gerginleşirse, herkes sakinleştiğinde tekrar başlamak için oturumu durdurur.
- Tarafların kurallara uymaması, işbirliği yapmaması veya oturumların yararlı olmaması durumunda arabuluculuk sürecini sona erdirir.
- Tarafların kötü davranışları hakkında öğretmenleri bilgilendirir ve suç işlenmesi durumunda öğretmenlere bildirmek zorundadır.

## *Arabulucunun görevleri nelerdir?*

- Güvenilirdir
- Adildir
- Ağzı sıkıdır, bir seansta olanlar hakkında asla konuşmaz. Yalnızca bir öğretmenin bu konuda bilgi talep etmesi veya herhangi bir cezai suç olması durumunda konuşur.
- Arabuluculuk vakasını dikkatle inceler
- Tüm süreci dikkatli bir şekilde yönetir

# Arabuluculuk Süreci

Bu süreç zorbalık veya siber zorbalık eyleminin kurbanı olan bir öğrencinin talebi üzerine veya bir öğretmen tarafından başlayabilir. Arabuluculuk, tarafların ebeveynleri tarafından yetkilendirilmelidir ve bu yetki, bir zorbalık olayı durumunda özel bir öneme sahiptir.

## *Arabuluculuk davaları*

Bu standart bir arabuluculuk prosedürüdür. Öğrencinin kusurlu davranışı nedeniyle olay disiplin cezasıyla sonuçlanmışsa, bir anlaşmaya varılması ve uyulması, her yaptırımın kısmen veya tamamen iptali ile sonuçlanabilir. Uyuşmazlık bir veya daha fazla öğrenci ile sınıf arasında ise, sınıf temsilcilerinin arabuluculuk sürecine sınıf adına katılması gerekecektir.

## *Zorbalık veya siber zorbalık vakalarında arabuluculuk*

Zorbalık ve siber zorbalık suçtur. Bir okul zorbalıkla mücadele protokolü hazırlıyorsa, “çocuk koruma” bakış açısını benimseyerek çocuk ceza arabuluculuğunun ana yönergelerini izlemeniz tavsiye edilir. Bu durumda cezalandırıcı adalet yaklaşımının yerini disiplin veya cezai sonuçlardan kaçınan onarıcı adalet ilkeleri almaktadır. Mağdur ve zorba kabul ederse ve ebeveynlerinin mutabakatı ile, eylemi yapan öğrenciye ciddiyetini göstermek, ihlal edilen hakkı geri vermek ve daha fazla şiddet olaylarını önlemek için bir arabuluculuk başlatılabilir. Arabuluculuk başarılı bir şekilde bir anlaşma ile sona ererse ve bu anlaşmaya uyulursa, eylemi gerçekleştiren öğrenci ilgili yaptırımlardan tamamen veya kısmen kaçınacaktır.

# ALET



03

# ÇANTASI

ALET ÇANTASI

MEPEV

## Kişilik kendi kendini değerlendirme anketi

Sorular	Doğru	Yanlış
Kolay arkadaş edinirim		
Görevleri başarıyla yerine getiririm		
Kolay sinirlenirim		
İşlerin karışık olmasını sevmiyorum		
Durumların ve olayların sorumluluğunu almayı severim		
Başkalarına yardım etmeyi severim		
Sözlerimi tutarım		
Diğerlerine yaklaşmak bana zor gelir		
Sıkı çalışırım		
Her zaman hazırım		
Kolayca paniklerim		
Çok doğalım		
İnsanlarla rahat hissediyorum		
İnsanların temelde iyi niyetli olduğuna inanıyorum		
Bir şey yaptığımda, her zaman iyi yaparım		
Kolay öfkelenirim		
Çoğu zaman eşyaları yerlerine geri koymayı unuturum.		

Sorumlu olmaya - diğerlerine liderlik etmeye çalışırım		
Empatik biriyim - diğerlerinin duygularını hissederim		
Diğerleri için endiřelenirim		
Gerçeđi söylerim		
İnsanlara bağırırım		
Benden beklenenden fazlasını yaparım		
Her zaman işi hallederim		
Olaylardan bunalırım		
Mutlak doğru ya da yanlış olmadığına inanırım		
Benden daha kötü olanlara sempati duyarım		
Acele kararlar veririm		
Yardım edersem insanlarla temas kurmaktan kaçınırım.		
İnsanların söylediklerine güvenirim		
Görevleri metodik olarak hallederim		
Sık sık öfkelenirim		
Yalnız olmayı tercih ederim		
Her zaman ortalığı dağınık bırakırım		
Durumları kontrol ederim		
Duygusal tepkilerimi ve hislerimi nadiren fark ederim.		
Başkalarının duygularına kayıtsızım		
Kuralları iđnerim		
Sadece arkadaşlarla gerçekten rahat hissederim		
İnsanlara hakaret ederim		
Sadece geçinmek için yetecek işi yaparım		
Zamanımı boşa harcarım		
İşlerle baş edemediğimi hissederim		
Başkalarının sorunlarıyla ilgilenmem		



Kolayca strese girerim		
İşbirliği yapmam - diğer insanların planlarını engellerim		
“Eşyalarımı” etrafta bırakırım		
Kendimle rahat hissediyorum		
Baskı altında sakin kalırım		



# İLETİŞİM VE ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

Bireyler arasında etkin ve sağlıklı iletişim, tüm yaşam becerilerinin en önemlisidir. Bu modülde kazanacağımız beceriler ve ipuçları, yanlış anlamalardan kaçınmanıza, mesajın gerçek anlamını kavramanıza ve kişisel ilişkilerinizi büyük ölçüde geliştirmenize yardımcı olacaktır.

Sözlü ve sözsüz mesajlar en anlaşılır şekilde sunulmalıdır. Mesaj açık olmalıdır; açıklık, istenen ve beklenen etkiyi elde etmek için kritik öneme sahiptir. Kaynak, gönderdiği mesaj sonucunda alıcıdan bir geri bildirim vermesini bekler. Bu noktada mesajın genel ifadesi, mesajın alıcısının kim olacağını ve alıcının ne yapması gerektiğini içermelidir.

Etkili iletişimin amacı, istediğimizi elde etmeyi ve beklenen tepkiyi ortaya çıkarmayı amaçladığımız için aslında iletmek istediğimizi diğer kişiye iletmektir. Etkili iletişim, beden dili, kelimeler, ses ve nefes kullanımı, bireylerin temsil sistemleri, etkili dil, empatik teknikler gibi kavramların bilgi ve uygulamaları yoluyla başarılı, uyumlu ve dengeli bir iletişim kurma sürecidir.

***Etkili bir iletişim için kritik noktaların bir listesi aşağıdadır:***

1. Etkili iletişim becerileri ile bireyler birbirlerini daha iyi anlarken kendilerini daha doğru ifade edebilirler.
2. İnsanlar birbirleriyle samimi ilişkiler kurabilirler. İnsanlar kolayca iş birliği yapabilir.
3. İnsanlar birbirlerine karşı daha saygılı ve hoşgörülü olabilirler.
4. İnsanlar görüşlerini olumlu, saldırgan olmayan bir şekilde savunabilirler. Gereksiz tartışmalardan kaçınabilirler.
5. Kişiler doğru bilgiye daha hızlı ulaşabilir.
6. Başkalarına yönelik eleştiriler daha yapıcı hale getirilebilir.
7. Düşünceler ve öneriler daha kolay desteklenebilir.
8. İş ortamında birlikte çalışan insanları yönetmek ve yönlendirmek için çok daha az zaman ve enerji harcanır.
9. Zor insanlarla daha kolay başa çıkılabilir.
10. Başkalarının düşüncelerinden, deneyimlerinden, alışkanlıklarından ve tutumlarından daha fazla fayda sağlanabilir (Küçükaslan, 2014).

Etkili iletişim, sözlü ve/veya sözlü olmayan iletişim unsurlarının doğru ve verimli kullanılmasıyla gerçekleşir. Sözlü iletişimde kelimeler ve kullanımları önemlidir çünkü aynı kelime için çok farklı sonuçlar çıkarılabilir. Sözsüz iletişimde gözler, elbise, duruş, jestler, dokunma, eller ve oturma biçimleri önemlidir çünkü her biri bir bütün olarak ele alındığında belli bir mesaj iletir.



## Etkili ve Sağlıklı İletişim İçin Gereklilikler

1. Hoşgörülü olmak
2. Diğer kişiyi dinlemek
3. Empati
4. Önyargılarımızdan arınmak
5. Olumlu ve olumsuz eleştirilere açık olmak
6. Beden diline, göz temasına, ses ayarına ve iletişime dikkat etmek gerekir.

## İletişim Kurarken Kaçınılması Gereken Davranışlar

1. Problemlerimize yanıt verme
2. Beyan, tavsiye verme
3. Eleştirme, yüksek sesle konuşma
4. Sert bir şekilde eleştirme
5. Konuyu farklı ve istenmeyen noktalara taşıma
6. Konudan uzaklaşma
7. Suçlayıcı bir dil kullanma
8. Alaycı görünme
9. Yargılayıcı olma
10. Başkalarının kusurlu yanlarını arama.

# AKTİF DİNLEME BECERİSİ NEDİR?



Duyma ve Dinleme arasında bir fark vardır. Duyma fiziksel bir süreçtir. Çoğu insan için bu otomatik olarak gerçekleşir. Dinleme, duymayı içeren ve aynı zamanda duyulandan anlam yaratan bir süreçtir. Çoğu beceri gibi, dinleme de pratik gerektirir. Çevresel dikkat dağıtıcılar, iç diyaloglar ve kişisel gündemler gibi verimli dinlemeyi engelleyebilecek birçok doğal engel vardır. İyi bir dinleyici olmak, sadece kelimeleri telaffuz eden birini duymaktan daha fazlasıdır. Etkili iletişimciler için dinleme pasif değil aktif bir süreçtir. Aktif bir dinleyici sadece bir dinleyici değil, aynı zamanda bir sohbetin katılımcısıdır.

Diğer becerilerde olduğu gibi, dinleme de kendini kontrol gerektirir. Birey, dinlemenin ne anlama geldiğini anlamalı ve sessiz olmak ve dinlemek için gerekli kendini kontrolü geliştirmelidir. İnsanlar kendi ihtiyaçlarını azaltmalı ve alçakgönüllülük ruhu içinde diğer kişiye odaklanmalıdır.

Aktif dinleme, başkalarının bize söylediklerini duymaya ve anlamaya dayanır. Duyma, ancak söylenenlere dikkat ettiğimizde ve onu çok yakından takip ettiğimizde dinlemeye dönüşür.

İnsanlarla olumlu ilişkiler geliştirmenin, tanımanın, anlamanın ve başkalarına yardım etmenin en temel unsuru aktif dinlemedir. İyi bir dinleyici olmanın ilk adımı, konuşmacıyı dinlemeye istekli olmak ve ona ilgi göstermektir. Dinleme entelektüel bir beceridir ve pratikle geliştirilebilir. Aktif iletişimde bireyi anlamak için dinleme sürecini aktif ve verimli bir şekilde yaşamak gerekir. Dinleme becerilerinin öğrenme, ilişki kurma, eğlenme, etkileme ve etkin iletişim becerilerinin amaçlarıyla eşleşmesine yardımcı olma gibi amaçları vardır (Güven, 2013).

Etkili bir dinleme süreci 3 temel gerekliliği içerir:

- 👂 Dikkat
- 👂 Anlama
- 👂 Kabul.

## Etkili Dinleme Koşulları

### *Dinleme Davranışları*

İnsanların dinleme davranışlarını bilmek, insanların farklı durumlara nasıl uyum sağlayacaklarını anlamalarını sağlar. Bu bağlamda eylem odaklı dinleyiciler, içerik odaklı dinleyiciler, zaman odaklı dinleyiciler ve kişi odaklı dinleyiciler bulunmaktadır.

1. Dinleyici tüm dikkatini konuşmacıya vermelidir. Dinleyicinin bedeni ve benliği orada olmalıdır.
2. Dinleyici niyetleri okumamalı veya konuşmacının ne söyleyeceğini tahmin etmemelidir.
3. Dinleyici, dinlerken hemen yorum yapmamalıdır. Dinleyici, yargılayıcı olmayan bir yaklaşım sunmalıdır.
4. Dinleyici yanlış anlamaları önlemek için: “*Böyle anlıyorum*” veya “*doğru anladım mı?*” diye sormalıdır.
5. Dinleyici, konuşmacıya, dinleyicinin söyleneni dinlediğini ve algıladığını hissettirmelidir.

### *Dinleme Tipleri:*

Genel olarak *aktif ve pasif dinleme, eleştirel ve eleştirel olmayan dinleme, yüzeysel ve derin dinleme, empatik ve nesnel dinleme, bilgilendirici dinleme, ilişkisel dinleme, takdir edici dinleme ve tanımlayıcı dinleme* dahil olmak üzere birkaç tür vardır.

Genel olarak iki tür dinleme vardır:

- 👂 *Pasif dinleme* mesajı gönderen kişiyi sözlü yanıt vermeden dinlemektir. Belki de “Seni dinliyorum, söyle bana” mesajı, başını sallayarak dolaylı olarak karşıdaki kişiye ulaşabilir. Pasif dinlemede mesajı alan kişi mesajı özümser. Pasif dinleme bir araçtır, ancak yeterli değildir.
- 👂 *Aktif dinleme* empatik anlama ile aynıdır. Kişi empatik anlama ile aktif olarak dinlerse, diğer kişinin sorununu çözebilir. Dinleyiciler kelimeleri pasif bir şekilde özümsemezler, kelimeleri duyduklarında gizli duyguları anlarlar. Konuşmacının sorunu dinleyerek çözmesine yardımcı olur. Sessizlik beden dili ile de desteklenmelidir (Acar, 2010).

## Aktif Dinlemenin Sözel Olmayan İşaretleri



Beden dili, söyleyebileceğiniz herhangi bir kelimedenden daha yüksek sesle konuşur. Aslında yoğun duygular yaşadığımızda beden dili tıpkı “sevinç, hüznün, öfke” de olduğu gibi ortaya çıkar. Beden dili, insanlara onları sevdiğinizi, onlara kızgın olduğunuzu veya onları daha az umursamadığınızı söylemek için bir araçtır. Vücut hareketleriniz düşüncelerinizi, ruh halinizi ve tutumlarınızı ortaya çıkarır. Vücudunuz hem bilinçli hem de bilinçsiz olarak gözlemcilerle neler olduğunu söyler.

Sözel olmayan dinleme semptomlarının genel bir listesidir, yani dinlemenin bu işaretlerden en azından bazılarını göstermesi daha olasıdır. Ancak bu işaretler her durumda ve her kültürde uygun olmayabilir.

### **Gülümseme**

Hafif gülümsemeler, dinleyicinin söylenenlere dikkat ettiğini göstermek için veya alınan mesajlar hakkında hemfikir olmanın veya mutlu olmanın bir yolu olarak kullanılabilir. Gülümsemeler, baş sallamalarla birleştiğinde mesajların dinlendiğini ve anlaşıldığını teyit etmede güçlü olabilir.

### **Göz teması**

Dinleyicilerin konuşmacıya bakması normaldir ve genellikle cesaret vericidir. Bununla birlikte, özellikle utangaç olanlar için göz teması caydırıcı olabilir. Herhangi bir durum için ne kadar göz temasının uygun olduğunu ölçün. Konuşmacıyı cesaretlendirmek için göz temasını gülümsemeler ve diğer sözsüz mesajlarla birleştirin.

### **Duruş**

Duruş, kişilerarası etkileşimlerde gönderici ve alıcı hakkında çok şey söyleyebilir. Dikkatli dinleyici otururken hafifçe öne veya yana doğru eğilme eğilimindedir. Aktif dinlemenin diğer belirtileri arasında hafif bir baş eğme veya başın yaslanması sayılabilir.

### **Projeksiyon**

Konuşmacının herhangi bir yüz ifadesini otomatik olarak yansıtması, dikkatli dinlemenin bir işareti olabilir. Bu yansıtıcı ifadeler, daha duygusal durumlarda sempati ve empati göstermeye yardımcı olabilir. Yüz ifadelerini bilinçli olarak taklit etmeye çalışmak (yani ifadeleri otomatik olarak yansıtılmamak) dikkat eksikliğinin bir işareti olabilir.

### **Dikkat Dağınıklığı**

Aktif dinleyicinin dikkati dağılmaz ve bu nedenle kıpırdamaktan, saate bakmaktan, kaçınmaktan, saçla oynamaktan veya tırnak yolmaktan kaçınır.

## AKTİF DİNLEME ADIMLARI

### 🕯 Dikkatli dinleme

Dinleme, ilgilendiğinizi kanıtlamak için sözel olmayan davranışları kullanmak anlamına gelir. Bu sözel olmayan davranış, görsel teması, yüz ifadesini, jestleri ve vücudu içerir. Ayrıca, “Hmm”, “Aha”, “Tamam”, “Vay canına” gibi ünlemleri içerir.

### 🕯 Özet

Söylediklerinizi özetlemek iki anlama gelir: gereksiz bilgilerden vazgeçmek ve en önemli bilgileri vurgulamak. Özet, aynı zamanda, çatışmadaki her iki tarafın duygularının bir yansımasına da atıfta bulunur. Durumun hem duyguları hem de gerçekleri hakkında konuşmak için özetleme yapın.

### 🕯 Durumun Açıklanması

Bir durumu netleştirmek, açık uçlu sorular veya ifadeler kullanmak anlamına gelir.

## “BEN” DİLİ

“Ben” dili ile iletişim kurabilmek, bir konudaki duygu ve düşüncelerinizi onu suçlamadan aktarabilme becerisidir. “Ben” dili, bireyin duygu ve düşüncelerini net bir şekilde ifade etmesini sağladığı için verimli ve sağlıklı iletişimin temelidir. “Ben” dili, bireyin o anda karşılaştığı bir durum veya davranışa verdiği tepkiyi duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır. “Ben” ifadesi olarak da bilinen “Ben” dilini kullanmak, düşüncelerinizi ve duygularınızı saldırgan olmayan bir şekilde ifade etmenin bir yoludur. “Ben” ifadeleri, insanları daha az savunmacı ve dinlemeye daha istekli hissettirme eğilimindedir. Bu, çatışmaları sakinleştirmeye ve kendinizi nazikçe savunmaya yardımcı olabilir. “Ben” dilindeki ifadeleri nasıl geliştireceğimizi öğrenebilir ve en iyi sonuçlar için bunları ifade edebiliriz.

Soruları bilgi edinmek, sorunları çözmeye yardımcı olmak, karar verme süreçlerimize yardımcı olmak ve birbirimizi daha net anlamak için kullanırız. Bu, bir konuşmanın kontrolünü korumaya yardımcı olur. Karşınızdaki kişiyle ilgilendiğinizi ifade eder. Soru sormak, yanıtlayan hakkında daha fazla bilgi edinmemizi sağlar. Bu, ilişkiler kurmaya, empati göstermeye veya diğer kişiyi daha iyi tanımaya yardımcı olabilir. Etkili iletişim için açık uçlu sorular sorulmalıdır. “...yaptın mı, özür mü diledin?” gibi “evet, hayır” yanıtı sorulardan kaçınılmalıdır.

*Aşağıdaki liste kapsamlı olmasa da, yaygın durumlarda sorulan soruların ana nedenlerini özetlemektedir.*

### 🕯 Bilgi almak

Bir sorunun birincil işlevi bilgi elde etmektir.

### 🕯 Bir Noktayı Netleştirmek

Sorular, konuşmacının söylediği bir şeyi netleştirmek için iletişimde yaygın olarak kullanılır. Açıklama olarak kullanılan sorular, yanlış anlaşılmayı azaltmak ve dolayısıyla daha verimli iletişim için gereklidir.

### 🕯 Diğer Kişinin Sahip Olabileceği Kişiliği ve Zorlukları Keşfetmek

Sorular, bir kişinin duygularını, inançlarını, görüşlerini ve tutumlarını keşfetmek için kullanılır. Bir

kişinin yaşayabileceği sorunları daha iyi anlamak için de kullanılabilirler.

### **Bilgiyi Test Etmek**

Sorular her türlü test ve sınav durumlarında katılımcının bilgisini belirlemek için kullanılmaktadır.

### **Daha Fazla Düşünmeyi Teşvik Etmek**

Sorular insanları daha derin düşünmeye teşvik etmek için kullanılabilir. Dikkati sürdürmek için çok yararlı olabilir.

## Sorular

### **Kapalı Sorular**

Kapalı sorular kısa bir yanıtı davet eder. Kapalı soruların cevapları genellikle (ancak her zaman değil) doğru veya yanlış olabilir. Kapalı soruların yanıtlanması genellikle kolaydır. Cevapların seçimi sınırlı olduğundan, katılımı teşvik etmek için ilk konuşmalarda verimli bir şekilde kullanılabilirler. Kapalı sorular kısadır ve genellikle tek kelimedir. Kapalı sorular basitçe “Evet” veya “Hayır” yanıtı gerektirebilir.

### **Açık Sorular**

Etkili iletişimde en çok bu soru tipi kullanılmalıdır. Açık sorular çok daha uzun yanıtlara ve dolayısıyla potansiyel olarak daha fazla yaratıcılık ve bilgiye izin verir. Birçok farklı açık soru türü vardır. Açık uçlu sorular, ne, neden, nasıl, nerede, ne zaman, kim sorularına dayanmaktadır.

### **Bu Sorular Nelerdir?**

İlk soru “Ne?”. Bu soru, konuyu vermemize yardımcı olur.

İkinci soru “Neden?”. Bu soru amacı belirlememize yardımcı olur.

“Nasıl?” sorusu yöntemi belirlememize yardımcı olur.

“Nerede?” sorusu mekân ve yer kavramlarını belirlememize yardımcı olur.

“Ne zaman?” sorusu zamanla ilgili kavramların belirlenmesine yardımcı olur.

“Kim?” sorusu etkinlikte çıkar ve sorumluluğa sahip olanları belirlemeye yardımcı olur.



# ALET



## 04 3 ÇANTASI

ALET ÇANTASI

MEPEV

### Sözlük

- 🔊 **İletişim Becerileri:** Açık ve özlü bir “ben” diliyle konuşma ve sözlü ve sözsüz mesajları uyum içinde kullanarak aktif dinleme yeteneğidir.
- 🔊 **Verimli Dinleme:** Bireyin başkalarıyla aktif ve verimli kurmasını sağlayan ve bireyin toplumdaki yaşamını kolaylaştıran, saygı ve empatiye dayalı davranışlar bütünüdür.
- 🔊 **Sözlü iletişim:** Kaynak ve alıcı arasındaki her türlü konuşma. Yazılı ya da yazılı olmayan sözcüklerin söylenmesiyle gerçekleşen, sese ve duymaya dayalı bir iletişim türüdür.
- 🔊 **Sözsüz iletişim:** Sözel olmayan işaretler ve kelimeler dışındaki seslerden oluşur.
- 🔊 **Empati:** Empati verimli iletişim ve ruh sağlığının en temel unsurdur. Empati, bir başkasının duygularını, durumunu veya davranışını anlamaktır. Sempatinin destekçisi olmak esastır; yakınlık hissi vardır. Empatide duygu ve düşünceler anlaşılmaya çalışılır.
- 🔊 **Aktif dinleme:** İletişim sürecinde, alıcının/hedefin mesajı tam ve doğru bir şekilde anlama ve algılama yeteneğidir.

### ZİHİN HARİTASI

#### Etkili ve Sağlıklı Bir İletişim İçin



## TYPES OF LISTENINGS

- active and passive listening
- critical and non-critical listening
- superficial and deep listening
- empathic and objective listening
- informative listening
- relational listening
- appreciative listening
- and descriptive listening.

## Dinleme Tipleri

## Aktif Dinlemenin Sözel Olmayan İşaretleri

### Non-Verbal Signs of Active Listening

- smiling
- eye contact
- posture
- projection
- distraction

### The main reasons for questions asked in common situations

- to Get Information
- to Clarify a Point
- discovering the Personality and Difficulties the Other Person May Have
- to Test Knowledge
- to Encourage Thinking More

## Yaygın durumlarda sorulan soruların ana nedenleri

## FORM SETİ Örnekler

### *Etkili bir iletişim için soru*

#### **Bazı açık soru örnekleri**

Bu olduğunda nasıl hissettin? (soru)

- Ekleme istediğin bir şey var mı? (soru)
- Bana işlerin nasıl gittiğini anlat. (Beyan)
- Sorunu çözmenizi engelleyen şeyin ne olduğunu düşünüyorsunuz? (soru)

Kapalı bir sorunun cevabı çok az bilgi sağlar. Bilgiler genellikle evet ya da hayır 'a indirgenir. İnsanları tartışmaya devam etmekten caydırır.

#### **Kapalı sorular ve ifadeler**

- Bu olduğunda üzgün müsün? (cevabı “Evet” veya “Hayır” olan soru)
- Uzun süredir tartışıyorsunuz. (cevap gerekmez)
- Bu konuda bir anlaşmaya varabileceğinizi düşünüyor musunuz? (“Evet” veya “Hayır” cevabı)

### **Müzakere Soruları:**

Durduğunuz yerin nedenlerini açıklayabilir misiniz? (Karşı tarafın ne olduğunu net olarak anlayamıyorsanız)

Bunu yapamamanızın bir nedeni var mı? (Bu, karşı tarafın kaçındığını bildiğiniz zaman sormanız gereken harika bir sorudur)

Bunun neden adil ve makul bir yöntem/durum olduğunu düşünüyorsunuz? (Adil olmak, uygun denge demektir)

## BİR PROBLEMİ BELİRLEMELİK İÇİN SORULAR

### (Öğrencilere Dağıtın)

Sorun nasıl görünüyor?

\_\_\_\_\_ hakkında ne düşünüyorsunuz?

\_\_\_\_\_ ile ilgili en çok ne ilginizi çekiyor?

Sorun nasıl görünüyor? (“Bu neden yanlış gitti?” diye sormayın)

Asıl engeliniz nedir?

Sizi \_\_\_\_\_'dan alıkoyan nedir?

XXXX'i bu şekilde yapmaya ne dersiniz?

#### **Ek bilgileri ortaya çıkaran sorular:**

Ne demek istiyorsunuz \_\_\_\_\_?

Bana \_\_\_\_\_ hakkında daha fazla bilgi verin.

İşi bitirmek için ne yapmalıyız?

**Sonuç odaklı sorular (sorunlar anlaşıldıktan sonra bir anlaşmazlığın çözülmesine yardımcı olabilir):**

\_\_\_\_\_ nasıl olmasını istersiniz?

Ne istiyorsunuz ya da istediğiniz sonuç nedir?

X'ten ne gibi faydalar elde etmek istersiniz?

Sen ne önerirsin?

Planımız nedir?

Bunu yaparsanız, \_\_\_\_\_ nasıl etkilenecek?

Sonraki adımlarımız nelerdir?

Bir riski veya problemi belirlemeye yönelik sorular:  
Belirsizlik nedir?  
Ne kadar belirsiz?  
Neden önemli?  
Ne kadar önemli?

## Etkili bir iletişim için soru

### DİNLEME BECERİSİNİN ETKİLİ VE ETKİLİ OLMAYAN SÖZSÜZ DAVRANIŞLARI

Etkili Sözsüz Mesajlar	Etkisiz Sözsüz Mesajlar
Etkili göz temasını sürdürmek	Doğrudan veya boş bakmak
Yüz yüze konuşmak ve konuşan kişiye doğru eğilmek	Gözleri sıklıkla başka yöne çevirmek
Rahat ve açık bir vücut pozisyonu almak	Sorgulayan, şüpheyli bakan
Sessizliğe izin vermek	Geri veya yan dönerek dinlemek
Fiziksel yakınlık yaratmak	Kolları çapraz yapmak
Jestleri ve mimikleri etkili bir şekilde kullanmak	Vücut hareketlerini çok sık veya çok seyrek kullanmak
Diğerine karşı fiziksel olarak eşit seviyede durmak	Hareket halinde olmak
Sesi etkili kullanmak	Herhangi bir nesneyle oynamak
Fiziksel temas kurmak	Konuşan kişiden daha yüksekte durmak
Uygun anlarda gülümseyerek	Herhangi bir fiziksel reaksiyon göstermemek
Baş hareketlerini etkin kullanmak	Baş hareketlerini çok sık kullanmak

(Cihangir-Çankaya, 2011)

**Bu bölümde aşağıdakilerin nasıl  
yapılacağını öğreneceksiniz.**

Kendini ifade etmenin farklı yollarını kullanma

1

Öfke tetikleyicilerini not etme

2

Öfkenin kişilerarası ilişkiler üzerindeki etkilerini analiz etme

3

Hayatınızda duyularınızı ve duygularınızı etkin bir şekilde  
kullanmaya seçici dikkat gösterme

4

Duygu düzenleme stratejilerini kullanma becerisini geliştirme

5



## ÖFKE YÖNETİMİ

Öfke kontrolünde ilk adım öfkenizi öğrenmeye başlamaktır. Başlangıç olarak, tetikleyicileri (sizi harekete geçiren şeyler), öfkeye nasıl tepki verdiğinizi ve öfkenin hayatınızı nasıl etkilediğini öğreneceksiniz.

Öfke duyguları, insan olmanın normal ve sağlıklı bir parçasıdır. Tüm öfkelerden kaçınmayı öğrenmek imkânsız bir hedef olacaktır. Bunun yerine, yeni sağlıklı öfke yönetimi alışkanlıklarını öğrenirken öfkeye karşı olumsuz tepkilerden (saldırganlık gibi) kaçınmayı öğreneceksiniz.

**Öfke:** Güçlü bir öfke, hoşnutsuzluk veya düşmanlık duygusu

**Saldırganlık:** Başka bir kişiye karşı düşmanca veya şiddet içeren davranış veya tutumlar.



### Öfke Ne Zaman Problem Olur?

Küçük dozlarda öfke uygun, normal ve sağlıklı bir duygudur. Herkes öfke yaşar. Bu, kendimizi savunmamıza ve haksızlığa uğradığımızda kendi ihtiyaçlarımızı korumamıza yardımcı olur. Ancak çoğu durumda öfke olumsuz yansımalara yol açabilir. Öfke, başkalarını olumsuz etkilediğinde bir problemdir. Öfke, insanları etraflarındakiler için nahoş veya zararlı olacak şekilde davranmaya iter. Bu, önemli ilişkileri gerebilir veya kaybına yol açabilir. Öfke kontrolden çıktığında, sağlıklı ilişkileri sürdürmek zor olabilir. Öfke, sağlığı veya refahı olumsuz yönde etkilediğinde bir sorundur. Öfke hem fiziksel hem de duygusal sağlığı etkiler. Öfke çok yoğun olduğu bir sorundur. Öfke haklı olsa bile, aşırıya kaçarsa sorun olabilir. Örneğin, fiziksel saldırı kendine veya başkalarına fiziksel zarar verme, mülke zarar verme ve yasal sorunlar gibi ciddi sonuçlara yol açabilir. Bir durumla orantısız bir sözlü tükenmişlik, iş kaybına, bir ilişkide kalıcı hasara veya başka sonuçlara yol açabilir.

## Tetikleyicileri Kendi Yararınız İçin Nasıl Kullanabilirsiniz?

Öfke tetikleyicilerinizin bir listesini yapın ve bunları günlük olarak gözden geçirin. Tetikleyicilerinizi gözden geçirmek, onları zihninizde taze tutacak ve bir sorun haline gelmeden fark etme olasılığınızı artıracaktır. Genel olarak, bir tetikleyiciyle baş etmenin en iyi yolu ondan kaçınmaktır. Bu, yaşam tarzınızda, ilişkilerinizde veya günlük rutininizde değişiklik yapmak anlamına gelebilir. Tetikleyicilerden kaçınmak her zaman mümkün olmadığından, onlarla yüzleşmeniz gerektiğinde bir plan yapın. Örneğin, yorgun, aç veya üzgün olduğunuzda duygusal konuşmalardan kaçının.

## Öfkeyi Durdurmak İçin İşaretler

Uyarı işaretleri, öfkenizin arttığını size bildirmek için vücudunuzun kullandığı ipuçlarıdır. Öfke uyarı işaretlerini belirlemeyi öğrendiğinizde, öfke kontrolden çıkmadan müdahale edebilirsiniz. Öfke durdurma işaretleri, düşünce, davranış ve fiziksel belirtiler gibi vücudumuzun uyarı işaretlerini ifade eder. Bazen öfke, duyguyu fark etmeden önce söylediklerinizi veya yaptıklarınızı etkileyebilir. Duygularınızı düşünmeseniz bile, nasıl davrandığınızı etkilerler. Öfke kontrolünün ilk adımı, size nasıl hissettiğinizi söyleyen kişisel uyarı işaretlerinizi tanımayı öğrenmektir.

Uyarıcı duyguyu harekete geçirir. İçinizde öfke hissetmeye başlarsınız. Olay etkisini göstermeye başladığında, vücut öfkeye alışır ve kızgınlık hissini harekete geçirir. Duygu öfkeyi artırmaya başladığında, öfkenin aşağıdaki fiziksel belirtileri hazırlanır:

Stres ve gerginlik başlar. Adrenalin salgısı artar, bu da enerjiyi artırır. Adrenal bezi, vücuda anında enerji sağlamak için adrenalin adı verilen stres hormonunu harekete geçirir.

Solunum daha sık hale gelir. Böylece vücuda daha fazla oksijen verilmeye çalışılır.

Nabız hızlanır. Böylece kan dolaşımını artıracak sistem devreye girer.

Sindirim yavaşlar.

Damarlar, özellikle yüz ve alın kısımları genişler.

Kasların gerginliği ve titremesi artar.

Tükürük bezi salgısının azalması nedeniyle boğaz kurur. Terleme artar, cilt direnci azalır.

Seste bir bozukluk ve çatlak başlar.

Vücut öne eğilerek saldırıya hazırlanır.

Gözler kararır, nefes alma hızlanır, ağız kapanır ve dişler sıkılır, burun delikleri açılarak solunum sağlanır.

Öfke ile birlikte, mide bulantısı, ağızda yapışkanlık ve hazımsızlık sıklıkla görülür.

Kan damarları genişler, kan dolaşımı hızlanır. Bu nedenle kızarıklık veya şişlik oluşabilir.

**Öfke ifadesi:** Öfke duygusuyla birlikte insanların davranışlarında da bazı değişiklikler görülür. Bu değişiklik öncelikle yüz ifadesine, duruşa, ses tonuna ve konuşma tarzına yansır.

**Dışa dönük öfke:** Öfke ile birlikte akla gelen ilk tepki saldırganlıktır. Saldırganlık, hissedilen öfkenin bir sonucu olarak birine zarar verme eylemidir. Saldırganlık ile birlikte kişi, inciteceği kişiye karşı düşmanlık ve nefret duyabilir. Bazı insanlar etraflarındaki uyarıcıları kendileri için bir tehdit olarak yorumlama eğilimindedir. Bu kişiler çabuk öfkelenirler, öfkelerini kontrol etmekte zorlanırlar ve öfkelerini sözel ya da davranışsal patlamalarla ifade ederler. Bu tür insanlarda öfke ile birlikte saldırgan ve düşmanca tepkiler yaygındır. Saldırganlığın yönlendirildiği kişi bazen öfkeli kişi olabileceği gibi kişinin etrafındaki herhangi bir yetişkin, çocuk ya da hayvan da olabilir.

**İçe dönük öfke:** Bazı insanlar da hissettiklerinde öfkeyi yansıtmayı zor bulurlar ve bu duyguyu kendilerine yönlendirirler. Bu kişilerde sıklıkla öfkeyle birlikte suçluluk görülür. Bir olay nedeniyle diğer kişi kendisine zarar vermiş olsa bile, kişi kendini suçlama eğilimindedir. Bu durum sıklıkla tekrarlandığında kendini suçlama duyguları ile birlikte depresif duygu durumu görülebilir. Bu sefer kişi dışarıya karşı zararlı bir şekilde davranmak yerine bilinçli ya da bilinçsiz olarak kendine zarar verecek şekilde hareket edebilir.

## BAŞ ETME STRATEJİLERİ

Normal bir meydan okuma olsa da, kaba olmak, bir şeyleri kırmak, başkalarını veya kendinizi incitmek asla uygun değildir. Öfkenizi kontrol etmeyi öğrenmek, önceden belirlenmiş davranış biçimlerini öğrenmekle ilgilidir.

Aşağıda, kızgın hissettiğinizde yapabileceğiniz uyarlanabilir yolların bir listesi bulunmaktadır.

Derin bir nefes alın.



Öfkenizi çizin.

Öfkenizi yazın.

100'e kadar sayın.

Uzaklaşın.

Biriyle konuşun.

Bir stres topu sıkın.

Dışarıda oynayın / yürüyün.

Müzik dinleyin.

Bir hobiyle uğraşın.



## Rahatlama teknikleri

Bir kişi kaygı, korku, öfke ile karşı karşıya kaldığında, çeşitli değişikliklere uğrar. Vücut belirli bir duruma girer. Bireyin zihni tehlikeyi algıladığı için beden de algılanan tehlikeye hazırlanır. Akıl bunu “kavga et ya da kaç” olarak adlandırır. Zihin ve beden olumlu tepki verme becerilerini öğrenmiş ve bunu çok deneyimlemişse bu yönde olacaktır.

Vücuttaki değişiklikler ayrıca artan kalp atışı, terleme, gergin kaslar ve benzerleri olabilir. Ne yazık ki çağımızda bu bedensel tepkiler bizi öfke kaynaklarından korumada pek etkili değildir. Zihinsel ve fiziksel tepkilerimizi nasıl yöneteceğimizi bilirsek, öfkeyi aşırıya kaçmadan kontrol edebiliriz. Bu aktif becerilerden biri de “nefes alma ve gevşeme egzersizleri” dir.

### Derin nefes alma

Derin nefes alma, duyguları yönetmek için mükemmel ve basit bir tekniktir. Derin nefes alma sadece etkili olmakla kalmaz, aynı zamanda ihtiyatlı ve her zaman veya her yerde kullanımı kolaydır. Derin nefes alma olumsuz duyguları tersine çevirir. Beyne vücudu sakinleştirmesi için mesajlar gönderir (Sık sık derin nefes alma baş dönmesine ve bayılmaya neden olabilir. Öğrencilerin güvenliğine dikkat edilmelidir).

- 1-Rahatça oturun ve bir elinizi karnınızın üzerine koyun.
- 2- Burnunuzdan elinizi karnınızın üzerine kaldıracak kadar derin ve uzun nefesler alın.
- 3- Havayı ciğerlerinizde tutun ve ardından dudaklarınız pipet üfler gibi kırışmış halde ağzınızdan yavaşça nefes verin.
- 4- İşin sırrı yavaş hareket etmektir: Soluma süresi (4sn), duraklama (4sn) ve nefes verme (6sn). 3 ila 5 dakika egzersiz yapın.
- 5- Nefesinizi saymak ikinci bir amaca hizmet eder. Aklınızı endişenizin kaynağından uzaklaştırır. Aklınızı boşalmış yakaladığımızda, odak noktanızı saymaya geri dönmeniz yeterlidir.

### **Görselleri Kullanma**

Beynimiz, tamamen düşüncelerimize dayalı olarak duygusal tepkiler üretme yeteneğine sahiptir. Görüntüleme tekniği bunu kendi avantajına kullanır.

Dikkatinizin dağılmaması için sessiz bir yerde olduğunuzdan emin olun. Kendi zihninizde sessizce geçireceğiniz birkaç dakikaya ihtiyacınız olacaktır. Size uygun bir görüntü düşünün. Bazı örnekler; plaj, dağ yürüyüşü, evde bir arkadaşınızla dinlenmek veya bir evcil hayvanla oynamak.

En sevdiğiniz ve en az sevdiğiniz yerlerden bazılarını düşünün. Bu zor olabilir, bu yüzden önce derin bir nefes alın ve nasıl koktuğunu ve neye benzediğini düşünün. Her küçük ayrıntıyı hayal edin. Duyularınızın her birini düşünün. Rahatlatıcı yerinizde neler yaşayacağınızı hayal edin. O pozisyonla ilişkilendirdiğiniz duyguları algılamaya çalışın. Düşünce ve algı başlarsa, o güzel duyguyu yaşamaya başlayabilirsiniz.

- a. **Görüş:** Güneş gökyüzünde yüksektir ve etrafını sarar. Su koyu mavidir ve dalgalar okyanustan sakince akar.
- b. **Ses:** Dalgaların derin vuruşunu ve sıçramasını duyabilirsiniz. Arka planda bir yerde martılar var.
- c. **Dokunma:** Güneş sırtını ve yüzünü ısıtır. Bir esinti geçer, yüzüne dokunur. Parmaklarınızın arasında kumun hareket ettiğini hissedebilirsiniz.
- d. **Tatma:** Tatlı ve ferahlatıcı bir bardak limonatanız var.
- e. **Koku:** Limonatanızın içinde limon ve nane kokularına karışan denizin sakinleştirici aromalarıyla dolu taze okyanus havasını koklayabilirsiniz.

## Aşamalı Kas Gevşemesi

Kavga et ya da kaç reaksiyonu sırasında kaslarımızdaki gerilim artar. Stres altında kaslarımız gerilir. Her şey stres kaynağı olabilir. Bu, sertlik hissi ve hatta sırt ve boyun ağrısına neden olabilir. Aşamalı kas gevşemesi, stresi daha iyi tanımlayıp ele alabilmemiz için bize bu gerilimin daha fazla farkında olmayı öğretir.

Özel ve sessiz bir yer bulun. Rahat bir yerde oturmalı veya yatmalısınız. **Bu tekniğin amacı, her bir kası germek ve ardından kasları kasıtlı olarak serbest bırakmaktır.**

**Germe.** Ayaklarını hareket ettirelim.

- Ayaklarınızı bükerek ayak parmaklarındaki kasları gerin. Ayaklarınız gergin olduğunda nasıl hissettiğinize dikkat edin. Gerginliği 5 saniye tutun.
- Ayak parmaklarındaki gerilimi serbest bırakın. Bırakın rahatlasınlar. Bu gerdirmeyi vücudunuzun tüm bölümleri için uygulayın ve serbest bırakın.
- Son olarak, tüm vücudu derin bir nefesle serbest bırakın ve gevşetin.

## DUYGULARI KONTROL ETMEK MÜMKÜN MÜ?

*Sizi Rahatsız Eden Duyguları Yaşayın ama Bunlara Kapılıp Kalmayın.*

Hiç kızdığınız ve sonradan pişman olduğunuz bir şey söylediğiniz oldu mu? Size gerçekten fayda sağlayabilecek korku risklerine izin veriyor musunuz? Yaralı bir kişi öfkeyle hareket edebilir. Tıpkı atasözlerimizin dediği gibi, “öfkeyle başlayan, zararlı olur”. “Korkaklar ölmeden önce birçok kez ölürlər”, “kelimeler kılıçlardan daha çok keser”, “gerçek sarsılabilir ama yok edilemezdir”.



Yaşadığımız tüm duygular bir şekilde insana ve insanlığa hizmet eder. Bazıları “korku, cesaret, öfke” gibi bizi tehlikelerden korur, bazıları ise “kaygı, inat, inanç, gurur” gibi bizi başarıya götürür. Türk Dil Kurumu Sözlüğünde (2005) duygu terimi, “belirli nesnelere, olayların veya bireylerin kişinin iç dünyasında yarattığı izlenim” olarak tanımlanmaktadır. Deneyimlediğimiz zengin duyguların temelinde birkaç temel ve önemli duygu vardır. Bu durum görmenin çalışma prensiplerine benzer. Görebildiğimiz tüm renklere rağmen, retinada üç tip koni hücresi vardır. Benzer şekilde, temel duygular da bildiğimiz diğer duyguları yaratır (Yiend ve Mackintosh, 2005).

Duygular güçlüdür. Duygular, zihnin uyarılara karşı otomatik tepkisidir. Ruh haliniz, insanlarla nasıl etkileşime geçeceğinizi, zorluklarla nasıl başa çıkacağınızı ve zamanınızı nasıl geçireceğinizi belirler.

Olumlu duygular, genellikle deneyimlemekten keyif aldığımız duygulardır. *Oxford Pozitif Psikoloji El Kitabı*, bunları hoş veya arzu edilen durumsal tepkiler olarak tanımlar. (Cohn ve Fredrickson, 2009).

#### James-Lange Duygular Teorisi

Önce fizyolojik değişiklikler, sonra duygular ortaya çıkar.

Bir olay meydana gelir  $\longrightarrow$  Tepki veririz  $\longrightarrow$  Duygu belirir

Bilişsel Teori (Schachter, 1963)

Yaşadığımız duyguları çevremizi gözlemleyerek ve kendimizi başkalarıyla karşılaştırarak tanımlarız.

Bir uyarın  $\longrightarrow$  Fiziksel uyarılma  $\longrightarrow$  Bilişsel yorumlama  $\longrightarrow$  Duygu

Kalp atışındaki tehlike! Korku

Olumsuz duygular yaşamak evrensel olarak hoş değilse ve olumlu duygular yaşamak evrensel olarak hoş ve arzu edilirse, gerçekten olumsuz olanlara ihtiyacımız var mı?

Tracy Kennedy'nin işaret ettiği gibi, hem olumlu hem de olumsuz her temel duygunun iyi bir nedeni vardır:

Öfke: Kavga sorunları

Korku Bizi tehlikeden korumak

Beklenti: İleriye bakmak ve planlamak

Şaşırma: Yeni durumlara odaklanmak

Neşe: Bize neyin önemli olduğunu hatırlatmak

Üzüntü: Bizi sevdiklerimizle bağlantı kurmak

Güven: Yardım eden insanlarla bağlantı kurmak

İğrenme: Sağlıksız olanı reddetmek (Lifehack.org.2018)

Olumlu duygular, beyindeki ödül yollarını tetikleyerek stres hormonu seviyelerinin düşmesine ve daha iyi refaha katkıda bulunabilir (Ricard, Lutz ve Davidson, 2014). Olumlu duygular, ufkumuzu genişletmemize ve beynimizin odak alanını genişletmemize yardımcı olabilir (Fredrickson, 2001).

Duygusal çatışma, işlemeyi kolaylaştırır, uyumsuz veya çelişkili duygusal bilgileri anlamamıza yardımcı olur. Başka bir deyişle, olumsuz duygular, zor duygusal sorunları çözmemize

yardımcı olabilir (Zinchenko ve diğerleri, 2015).

Bilişsel çatışma işlemeyi kolaylaştırır, uyumsuz veya çelişkili bilişsel bilgileri anlamamıza yardımcı olur. Başka bir deyişle, olumsuz duygular, kafa karıştırıcı sinyaller aldığımızda bir anlam ifade etmemize de yardımcı olabilir (Kanske ve Kotz, 2010; 2011).

Duyularınız üzerinde kontrol sahibi olmak, zihinsel olarak daha güçlü olmanıza yardımcı olacaktır. Herkes duygularını düzenlemede daha iyi olabilir. Diğer beceriler gibi, duygularınızı yönetmek de pratik ve özveri gerektirir.

Duyularınızı yönetmek, onları bastırmakla aynı şey değildir. Üzüntünüzü görmezden gelmek veya acı hissetmiyormuş gibi davranmak bu duyguların kaybolmasını sağlamaz. Aslında, belirtilmemiş ve ifade edilmemiş duygusal yaraların zamanla daha da kötüleşmesi muhtemeldir.

Duyularınızı bastırmak sağlıksız başa çıkma becerilerine yol açacaktır. Duyularınızın sizi kontrol etmek zorunda olmadığını kabul ederken, duygularınızı kabul etmek de önemlidir. Öfkeliyseniz, kendinizi sakinleştirmeyi seçebilirsiniz.

## Beş Adımlı Yaklaşım:

- † **Durumu seçin.** İstenmeyen duyguları tetikleyen durumlardan kaçının. Aceleniz olduğunda sinirleneceğinizi (ve başkaları sizi beklemeye zorladığında sinirleneceğinizi) biliyorsanız, işleri son dakikaya bırakmayın. İhtiyacınız olmadan 10 dakika önce evden çıkın.
- † **Durumu değiştirin.** Belki de azaltmaya çalıştığınız duygu hayal kırıklığıdır. Örneğin, arkadaşlarınız ve ailenizle her zaman “mükemmel” bir zaman geçirmeyi umarsınız. Ancak, bir şeyler her zaman yanlış gidebilir. Böyle zamanlarda beklentilerinizi gözden geçirin, yüksekse “ne güzel birlikteyiz” gibi iyi şeyler düşünün.
- † **Dikkat odağınızı değiştirin.** Diyelim ki etrafınızda her zaman harika görünen insanlara karşı kendinizi her zaman değersiz hissediyorsunuz. Spor salonundasınız ve bazıları kaldırabildiğinizin üç katı kadar ağırlık kaldırmayı başarıyor. Odaklanmanız, yetenekleriniz konusunda kendinize daha fazla güven duymanıza yardımcı olacaktır. Ayrıca, yaptığınız şeye odaklanın ve sonunda bu süreçte arzu ettiğiniz gücün bir kısmını kazanacaksınız.
- † **Düşüncelerinizi değiştirin.** En derin duygularımızın temelinde onları yönlendiren bazı inançlar vardır. Bir şeyi kaybettiğinizi düşündüğünüzde üzülür, önemli bir hedefin engellendiğine karar verdiğinizde ise öfkelenirsiniz. İyi bir şeyin ortaya çıkacağına inandığınızda, mutlu bir beklentiniz olur. Düşüncelerinizi değiştirerek durumu

değiştiremeyebilirsiniz ama en azından durumun sizi etkilediğine inanma şeklinizi değiştirebilirsiniz.

† **Cevabınızı değiştirin.** Her şey kötü giderse, bundan kaçınamaz, odağınızı veya düşüncelerinizi değiştiremezsiniz. Bu duygu dışarı akmaya başlarsa, duygu düzenlemedeki son aşama, tepkinizi kontrol etmektir. Endişeli veya kızgın olduğunuzda, kalbiniz sürekli olarak hoş olmayan hislerle çarpıyor olabilir. Derin nefes alın ve kendinizi sakinleştirmek için gözlerinizi kapatın. Benzer şekilde, herkes ciddi veya üzgün görüldüğünde gülmekten kendinizi alamıyorsanız, iç kaynaklarınızı toplayın ve ruh halinizi değilse de yüz ifadenizi değiştirmeye zorlayın.

## Ruh Halinizi Daha İyi Kontrol Etmenin Üç Yolu:

### 1. Duygularınızı Etiketleyin

Duygularımızın, zihninizin size söylemeye çalıştığı bir şeyin ipucu olduğunu anlamaya çalışın. Ne hissettiğinizi ve nedenini merak edin. Nasıl hissettiğinizi değiştirmeden önce, şu anda deneyimlediğiniz şeyi kabul etmelisiniz. Gergin misiniz? Hayal kırıklığına uğramış mı hissediyorsunuz? Üzgün müsünüz? Öfkenin bazen sizi savunmasız hissettiren utanç gibi duyguları gizlediğini unutmayın. Bu nedenle, içinizde gerçekten neler olup bittiğine çok dikkat edin. Duygularımızı düzenlemek için ne kadar çok zaman ve dikkat harcarsanız, zihinsel olarak o kadar güçlü olursunuz.

Duygularınıza bir isim verin. **Kaygı, hayal kırıklığı ve sabırsızlık** gibi birçok duyguyu aynı anda hissedebileceğinizi unutmayın. Nasıl hissettiğinizi tarif edin. Ayrıca, bu duyguların kararlarınızı nasıl etkileyebileceğini dikkatlice düşünün.

### 2. Düşüncelerinizi farklı şekilde ifade edin

Duygularınız olayları algılama şeklinizi etkiler. Endişeli hissediyorsanız ve öğretmen sizi hemen görmek istiyor diye bir telefon alırsanız, “Ne oldu? Neden beni arıyor?” diye sorarak endişe yaşayabilirsiniz. Ancak aynı çağrıyı aldığınızda kendinizi mutlu hissediyorsanız, ilk düşünceniz iyi iş yaptığınız için tebrik edilmeniz olabilir. Duygular ne iyi ne de kötüdür. Duygusal tepkiniz diğerlerinden daha iyi veya daha kötü değildir. Üzüntü veya korku olumsuz olmayabilir; duygular sadece nötrdür. Böyle zamanlarda daha gerçekçi bir bakış açısı geliştirmek için düşüncelerinizi daima yeniden tanımlayın. Varsayımlarda bulunmayın.

# ALET



## 05 ÇANTASI

### ALET ÇANTASI

### MEPEV

Bazen farklı bir bakış açısı kazanmanın en kolay yolu, bir adım geri atıp kendinize “Bu sorunu yaşayan bir arkadaşına ne derdim?” diye sormaktır. Bu soruyu yanıtlamak, daha mantıklı düşünebilmeniz için denklemdeki duyguların bir kısmını ortaya çıkarır.

Kendinizi olumsuz şeylerle uğraşırken bulursanız, beyninizdeki kanalı değiştirmeniz gerekebilir. Yürüyüşe çıkmak veya müzik dinlemek gibi hızlı bir fiziksel aktivite, zihnimizin tekrarlayan düşüncelerden kurtulmasına yardımcı olabilir.

### **3. Ruh halini iyileştirici bir faaliyette bulunun**

Duygular eylemlere eşit değildir. Sizin için hangi duyguların ortaya çıktığını kontrol edemerseniz de, nasıl davranacağınızı kontrol edebilirsiniz. Birine kızgın hissetmek, mutlaka o kişiye bir şey söyleyeceğiniz anlamına gelmez. Kötü bir ruh halindeyken, sizi o ruh halinde tutan faaliyetlerde bulunmuş olduğunuz muhtemeldir. Böyle hissettiğinizde birini yumruklamanız gerekmediğini bildiğinizde kızgın hissetmeniz normaldir. Harekete geçmeden bir duyguyu hissedebilir ve yaşayabilirsiniz. Kendinizi daha iyi hissetmek istiyorsanız, olumlu adımlar atmalısınız. Kendinizi mutlu hissettiğinizde yaptığımız şeyleri düşünün. Bunları kötü bir ruh halindeyken yapın ve daha iyi hissetmeye başlayın.

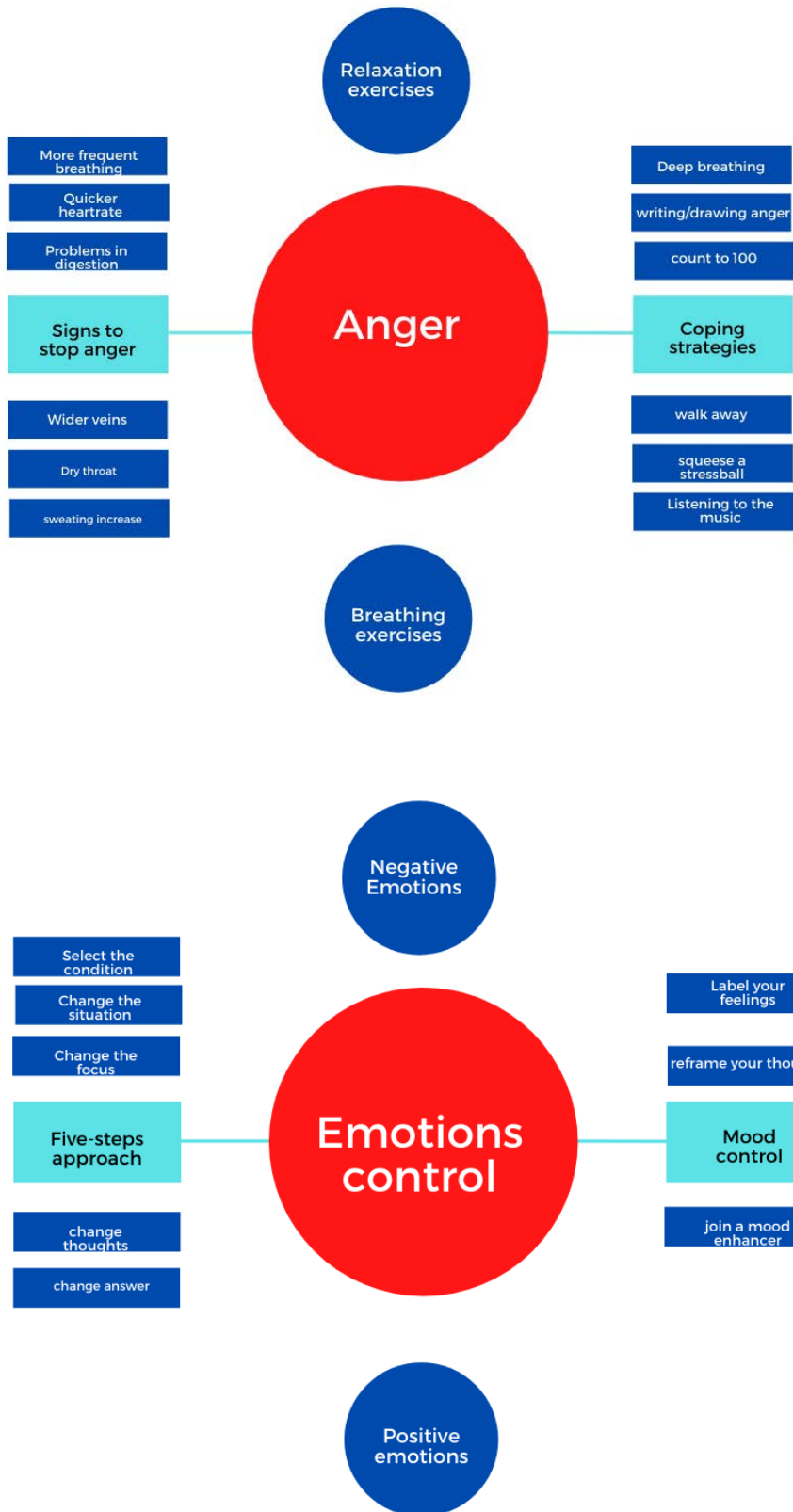
## ÖFKE YÖNETİMİ BROŞÜRÜ (Öğrencilere Dağıtın)

Bazı ailelerde öfke, diğer duygulardan daha kabul edilebilir olarak görülmektedir. Bir kişi, incinme veya utanç gibi kendilerini savunmasız hissettiren duyguları maskeleyerek için öfke gösterebilir.	Öfke tetikleyiciler, öfkeyi tetikleyen kişiler, yerler, durumlar ve şeyler olabilir. Tetikleyicileriniz, öfkenizin ardındaki duygular hakkında ipuçları verebilir.
Öfke, görülmesi kolay bir duygudur.	Farklı zamanlarda farklı duygular veya duyguların bir

Bununla birlikte, öfke genellikle buzdağının sadece görünen kısmıdır. Diğer duygular yüzeyin altında gizlenebilir.	kombinasyonu ile beslenebilir. Ancak bazen öfke sadece öfkedir.
<b>Erken Öfkeyi Tanıyın</b>	Bağırmanız, durumu hızla değiştirip sinirlendiğinize dair bir uyarıdır. Bazı yaygın işaretler sıcak hissetmek, yükselen sesler, yumruklar ve tartışmadır.
<b>Mola Verin</b>	Sizi sinirlendiren durumdan geçici olarak kurtulun. İşin içinde başka insanlar varsa, birkaç kişiye sakinleşmeniz gerektiğini açıklayın. Daha fazla insan sinirlendiğinde sorunlar genellikle çözülmez.
<b>Derin nefes</b>	Sadece nefes almak için bir dakikanızı ayırın. Nefeslerinizi sayın: dört saniye nefes alma, dört saniye nefesinizi tutma ve dört saniye nefes verme. Zamanı takip edin. Sayma, aklınızı bulduğunuz durumdan çıkarmanıza da yardımcı olur.
<b>Egzersiz yapmak</b>	Egzersiz duygusal rahatlama görevi görür. Egzersiz sırasında beyninizde salınan kimyasallar, rahatlama ve mutluluk hissi yaratır. Bu, bahçede açık havada kısa bir yürüyüşle olabilir.
<b>Öfkeyi ifade et</b>	Sakinleştikten sonra hayal kırıklığınızı ifade edin. Kendinizi tanımlarken iddialı olmaya çalışın, ancak agresif ve kavgacı olmayın. Öfkenizi ifade etmek, gelecekte aynı sorunlardan kaçınmanıza yardımcı olacaktır. Konuştuğunuz kişiyi suçlayarak veya yargılayarak konuşmayın.
<b>Sonuçları Düşünün</b>	Bir sonraki öfkeli eyleminizin sonucu ne olacak? Tartışmak karşınızdakini haklı olduğunuza ikna edecek mi? Çatışmadan sonra ilişkiniz ne olacak?
<b>Görselleştirme</b>	Rahatlatıcı bir deneyim hayal edin. Ne görüyor, kokluyor, duyuyor, hissediyor ve tadıyorsunuz? Belki parmaklarınızın arasında kum ve uzaktan gelen dalgalar vardır. Rahatlatıcı sahnenin her detayını hayal ederek birkaç dakika geçirin.

## ZİHİN HARİTASI







## Arabuluculuk Sürecine Giriş

Gerçek arabuluculuk süreci, çatışmaları çözmek için bir araçtır. Arabuluculuk sürecinde öğrenilmesi gereken ve öğrencilere açıklanması gereken altı aşama vardır. Bunlar:

1. Arabuluculuğu kabul etme
2. **Hikâye Anlatma ve Bakış Açılarını Toplama**
3. İlgi ve İhtiyaçlara Odaklanma
4. Kazan-Kazan Çözümleri Yaratma
5. Seçenekleri Değerlendirme
6. Bir Mutabakat Oluşturma



### 1. Arabuluculuğu kabul etme. Bu aşama:

- Arabuluculuk ortamını hazırlar ve güven oluşturur.
- Bu bir giriştir (arabuluculuktaki tüm katılımcılar kendilerini tanıtır).
- Arabuluculuk için temel kuralları belirler.
- Katılımcılara arabuluculuğun lojistiğini sağlar (süresi, nasıl çalıştığı)

### 2. Hikâye Anlatma ve Bakış Açılarını Toplama. Bu aşamada

-Her katılımcı, çatışmanın kendi yönünü anlatma fırsatına sahiptir.

-Araçlar aktif dinleme becerilerini (empati kurma, soru sorma, özetleme vb.) kullanır

**3. İlgi ve İhtiyaçlara Odaklanma.** Bu aşama, arabulucuların belirtilen pozisyonların altında yatan çıkarları ve ihtiyaçları ortaya çıkarmasına olanak tanır. Bu son iki aşama genellikle arabuluculuk sürecinin kalbidir ve genellikle sabır ve beceri gerektirir.

**4. Kazan-Kazan Çözümleri Yaratın.** Çatışma durumlarında olası farklı türde sonuçlar vardır (Kaybet-Kaybet, Kazan-Kaybet, Kazan-Kazan) ve arabuluculuğun nihai amacı tarafların bir kazan-kazan çözümüne ulaşmalarına yardımcı olmaktır, böylece her iki taraf da ihtiyaçlarını karşılar. Bu aşamada taraflar, arabulucuların yardımıyla çatışma için olası çözümler hakkında beyin fırtınası yapacaklardır. Bu aşama yaratıcı problem çözme ile ilgilidir.

**5. Seçenekleri Değerlendirin.** Arabulucular, katılımcıların farklı seçenekleri değerlendirmelerine yardımcı olur. Bu aşama daha pratik ve pragmatiktir, ancak aynı zamanda çatışmada bir dönüm noktasını temsil eder; taraflar artık birbirlerine karşı değil çatışmayı çözmek için birlikte çalışırlar.

### 6. Bir Anlaşmaya Varmak.

İyi bir anlaşma şunları içerir:

- ☞ Katılımcıların isimleri (kim)
- ☞ Ne yapmayı veya ne yapmamayı kabul ediyorlar (ne)

- ☞ Zaman çizelgesi (ne zaman)
- ☞ Yer (nerede)
- ☞ Anlaşmanın uygulanmasıyla ilgili özel ayrıntılar (nasıl).

Anlaşma, önceki iki aşamada ortaya atılan fikirlerin bir birleşimidir ve nihayetinde her iki tarafın da kabul edebileceği ve kabul edeceği bir şey olmalıdır. Arabulucuların rolü, anlaşmanın belirli olmasını ve her iki tarafın da bunun adil olduğunu hissetmesini sağlamaktır.



### Akran Arabulucunun bir Lider olduğu

Öğrencilerin bir liderin özelliklerini anlamaları ve saygın liderleri oluşturan niteliklerin bir tablosunu elde etmeleri gerekir. Kendilerini okullarında/topluluklarında lider olarak görmeye başlayabilmeleri için akran arabuluculuğunu bir liderlik bağlamına yerleştirmeleri gerekir.

Öğretmen, öğrencilerin aşağıdaki soruları yanıtlamasına izin verebilir:

- ☞ Liderler hangi niteliklere sahiptir/hangi niteliklere sahiptir?
- ☞ Liderler hangi davranışları sergilerler/sergilediler?
- ☞ Seçildiler mi, yoksa belirli koşullar nedeniyle mi lider oldular?
- ☞ Ne tür liderler vardır? Ne tür liderlik tarzları vardır? (Resmi - otokratik/otoriter, demokratik/katılımcı, kalıtsal; Resmi olmayan - öğretmenler, sanatçılar, yöneticiler, ebeveynler vb.)
- ☞ Olumlu liderlik ile olumsuz liderlik arasındaki fark nedir? Böyle bir şey var mı? Birinin pozitif mi yoksa negatif bir lider mi olduğunu nasıl bilebiliriz?
- ☞ Liderler doğar mı yoksa kalıba mı sokulur? Tanımladığımız özellikler öğrenilip edinilebilir mi, yoksa onlarla birlikte mi doğmak gerekir? Hepimiz lider olabilir miyiz?
- ☞ Kendinizi lider olarak nasıl görüyorsunuz? Akran arabulucuları okullarınızda/topluluklarınızda nasıl anlamlı liderler olabilirler?



## İletişim Amacını Anlamak

*“İnsanlar birbirlerinden korktukları için geçinemezler; birbirlerini tanımadıkları için birbirlerinden korkarlar; birbirleriyle iletişim kurmadıkları için birbirlerini tanımazlar.” -Martin Luther King, Jr.*

İletişim nedir ve birbirimizle neden iletişim kurarız? İletişim kelimesinin kökleri, bilgi paylaşımı veya bilgi alışverişinde yer alan herkes için ortak bir şey yapma amacıyla üstlenilen eyleme işaret eder. Başka bir deyişle, iletişimin amacı anlaşılma ve birbirimizi anlamaktır diyebiliriz. Bu kulağa basit bir görev gibi gelebilir – bilgi alışverişini sürecine girmek ne kadar zor olabilir? Gerçekte, iletişim çok karmaşıktır. İletişim sözlü ve sözsüz olabilir ve yaş, cinsiyet, ırk, sosyoekonomik durum, eğitim düzeyi ve fiziksel kısıtlamalar gibi çok çeşitli faktörlerden etkilenir.

Dinlemeyen veya dinlemek istemeyen biriyle bir anlaşmazlığı çözmeyi hiç denediniz mi? İster bu kişinin dikkati dağınık, öfke ya da korkudan tepki veriyor, haklı olduğunu kanıtlamakla meşgul, başkalarını suçluyor, hayal kuruyor ya da ister bir sonraki tepkisini planlıyor olsun, bu oldukça sinir bozucu olabilir! Neyse ki çoğu insan, iyi dinleyiciler olduğunu düşündüğümüz insanlarla iletişim kurma şansına da sahiptir. Gerçek şu ki, dinlemek zor iş! “Aktif dinleme” terimi, beden dilini, dinlemeyi, soru sormayı, gerçekleri ve duyguları özetlemeyi ve empatiyi ifade etmeyi içeren bir dizi beceriyi ifade eder. Yetenekli bir aktif dinleyici olmak için, kişi etkili iletişim için hazır ve kararlı - içsel ve dışsal dikkat dağıtıcıları azaltabilen, varsayımlarda bulunmaktan kaçınan ve gereksiz açıklamalar yapmaktan veya sorulmadan tavsiye vermekten kaçınan biri olmalıdır.

İletişim, insanlar gerçekler ve duygular hakkında doğru bilgi alışverişinde bulunabildiklerinde en etkilidir ve zayıf iletişim, insanlar kendileriyle paylaşılan gerçekleri ve/veya duyguları doğru bir şekilde anlayamadıklarında ortaya çıkar. Kötü iletişim, genellikle yanlış anlamaların altında yatan şeydir ve bu da daha sonra gereksiz çatışmalara dönüşür. İnsanların etkili bir şekilde iletişim kuramamasının birçok olası nedeni vardır ve birçok faktör etkili iletişimciler olma yeteneğimizi “engelleyebilir”. Daha yaygın iletişim bloklarından bazıları, zayıf beden dili, zayıf dinleme, “sen” ifadeleri ve “yükü” kelimeler kullanma ve farklı bakış açılarını kabul etme isteksizliği veya yetersizliğini içerir.

Arabulucular ve barış sağlayıcılar olarak, nasıl aktif dinleyici olunacağını bilmemiz önemlidir. Çatışma durumlarında, açıklayıcı sorular sormak, gerçekleri ve duyguları özetlemek ve konuşmacının kendisine duyulması için bir şans verildiğini hissetmesini sağlamak bizim işimizdir. Çatışmalar genellikle aktif dinleme yoluyla çözülebilir çünkü birbirini dinleme ve gerçekten duyma süreci boyunca taraflardan biri veya her ikisi çatışmanın sadece bir yanlış anlamının sonucu olduğunu anlar. Gerçek bir anlaşmazlığın ve ihtiyaçların, değerlerin veya kaynakların çatışmasının olduğu durumlarda, bakış açılarının duyulmasını sağlama fırsatı verilen kişilerin bir kazan-kazan çözümüne ulaşmaya kendilerini adanma olasılıkları daha yüksektir ve nihayetinde birine ulaşmaya daha donanımlıdırlar çünkü diğer tarafı da anlayabilir ve empati kurabilirler.

## İletişim Engelleyiciler

Hepimizin yapmaya meyilli olduğu ve başkalarını dinlemeyi zorlaştıran bazı şeylerin bir listesi şunlardır:

**Söz kesme**

**Yargılama**

**Eleştirme**

**Konuyu değiştirme**

**Şakalaşma**

**Tavsiye verme**  
**Başkalarına gülme**  
**Kendi deneyimlerinizi ortaya koyma**  
**Dikkat Dağıtıcı Klişeleştirme**  
**Yanlış varsayımlarda bulunma**

## Aktif dinleme

Bir hikâyeyi dinlerken arabulucuların şunlara ihtiyacı vardır:

- 🗨️ Duydukları gerçek bilgileri özetleme
- 🗨️ Duyguları ve hisleri dinleme ve onları kabul etme
- 🗨️ Açıklamak ve daha iyi anlamak için sorular sorma
- 🗨️ Beden diliyle dinlediğinizi gösterme

Özetleme, arabulucuların duyduklarını yoğunlaştırmanın bir yoludur. Özetlemenin önemli yanı, duyduklarını kelimesi kelimesine tekrarlamamaları, duyduklarını ifade etmeleri ve duydukları hisleri yansıtmalarıdır. Kapalı uçlu sorular evet veya hayır şeklinde yanıtlanabilirken, açık uçlu sorular daha fazla bilgi edinmemize ve konuşan kişiyi anlamamıza yardımcı olur.

Açık uçlu soru örnekleri:

- 🗨️ Bana bundan daha fazla bahseder misiniz?
- 🗨️ Sonra ne oldu?
- 🗨️ Bunun nasıl olmasını isterdiniz?
- 🗨️ O durumda ne hissederdin?

Dinlediğimizi gösteren beden dili:

- 🗨️ Yüz ifadeleri
- 🗨️ Duruş (eğik)
- 🗨️ Göz teması
- 🗨️ Jestler (başını sallayarak) ve dinlemediğimizi gösteren beden dilinden örnekler vermek için:
- 🗨️ Uzağa bakmak
- 🗨️ Kollar çapraz veya vücut dönük
- 🗨️ Başka şeylere bakmak (cep telefonu, bilgisayar)
- 🗨️ Bacaklarımıza vurmak

Aktif dinleme, diğer kişiye, o kişinin duymasını istediğiniz şeyi açıkça söyleme becerisini geliştirmektir. Bir çatışma durumunda, sorunlarınızı veya probleminizi açık ve doğrudan bir şekilde ifade etme niyetiyle konuşmak en etkilidir ve bu genellikle alıcı, yapıcı bir yanıtla sonuçlanır. Anlaşılmaq için konuşurken lakap takmaktan, eleştirmekten, alay etmekten ve talepte bulunmaktan kaçınınız. Çatışma durumlarında, diğer kişinin motivasyonlarına ve niyetlerine odaklanmaq yerine kendiniz hakkında konuşmaq daha iyidir. Karşınızdaki kişiden şikâyet etmek ve “bunu yapınca beni çok kızdırıyorsun” gibi “sen” ile başlayan ifadeler kullanmaq yerine “ben” ile başlayan ifadeleri kullanarak durumu kendiniz açısından anlatın.

Ben ifade formülü:

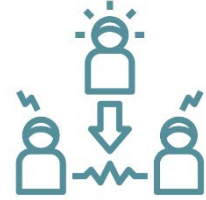
Sen \_\_\_\_\_ (belirli davranış) Ben \_\_\_\_\_ (belirli duygu) hissediyorum  
çünkü \_\_\_\_\_ (özel ihtiyaç) ihtiyacım var. \_\_\_\_\_ (özel istek)  
için istekli misin?

Açık mesajlar göndermek, bir amaç için konuştuğunuz anlamına gelir; bu, diğer kişinin ne anlamasını istediğinizi ve bilgilerin hangi amaca hizmet edeceğini düşündüğünüz anlamına gelir. Diğer kişinin sizin bildiklerinizi bildiğini veya sorunu sizin gibi gördüğünü varsaymamak önemlidir. Öte yandan, sahip olduğumuz bazı bilgiler çatışmayı çözmeye yardımcı olmayabilir ve bu nedenle söylenmemesi en iyisidir.

Son olarak, dinleyiciyi düşünerek konuşmak önemlidir. Bu, diğer kişiye karşı duyarlı olmak anlamına gelir. Onun sizi dinlemesini istiyorsunuz, bu yüzden siz konuşurken nasıl davrandığının farkında olun. Diğer kişi katılma davranışını kullanmıyorsa (aktif dinleme) nedenini öğrenin. Belki çok hızlı ya da çok yüksek sesle konuşuyorsunuz ya da çok yakın ya da çok uzaktasınızdır. Belki çok arkadaş canlısısınız ya da yeterince arkadaş canlısı değilsinizdir. Konuştuğunuz kişi katılmıyorsa, mesajınızı daha net hale getirmek için neler yapabileceğinizi sorun.

### Hikâye Anlatma ve Bakış Açılarını Toplama

Olayları nasıl gördüğümüz ve anladığımız, kendi bakış açımızla ilgili bir meseledir. Bazı insanlar olayları bir şekilde görürken bazıları başka bir şekilde görür. Her ne görüyorsak bizim için doğrudur. Bu aslında doğru olduğu anlamına gelmez – bu bizim algımızdır.



Bunun arabuluculukla nasıl bir ilgisi var? Olaylara farklı açılardan bakabilmek önemlidir, özellikle de insanların duyguları hakkında konuşmalarını dinlerken.

### Duygularla Başa Çıkmanın Adımları

Herkesin duyguları vardır. Aşağıdaki adımlar, değiştirmek istediğiniz duygularla başa çıkmanın yararlı bir yoludur:

1. **Duyguyu adlandırın:** Ne hissettiğiniz ve neden hissettiğiniz hakkında daha derin düşünmek için kızgın, üzgün, mutlu gibi basit tanımlayıcıların ötesine geçin.
2. **Duyguyu talep edin:** Duygunun size ait olduğunu kabul edin. Onu sana kimse vermedi ama o senin ve nasıl hissettiğini temsil ediyor. Duygu, söz konusu duruma en iyi tepki olmasa bile, o duruma verdiği tepkidir.
3. **Duyguyu uysallaştırın:** Duygu yoğunluğundan uzaklaşmak için 3 derin nefes almak veya alfabeyi sessizce kendinize söylemek gibi sizin için işe yarayan bir adım atın.
4. **Duyguyu farklı şekilde ifade edin:** Geçmişte aynı duyguyu hangi koşullar altında hissettiğinizi kendinize sorun. Tipik olarak bu duyguya yol açan faktörler nelerdir?
5. **Duyguyu hedef alın:** Artık duyguyu daha iyi anladığınıza göre, onu değiştirmek için ne yapacağınızı sorun. Aynı koşulların aynı duyguyu yaratmaması için düşüncenizi farklı şekilde ifade edebilir misiniz? Bu duyguyu hissettiğinizde sıklıkla dâhil olan biriyle konuşmanız gerekiyor mu? Bir plan oluşturun ve ona bağlı kalın.

### ÖFKE

Çoğu zaman kendimizin veya başkalarının öfkesini nasıl ele aldığımız, bir çatışmanın başarılı bir şekilde çözülüp çözülmediğini veya daha ciddi bir düzeye yükselip yükselmediğini belirler. Öfkenin ikincil bir duygu olduğunu anlamak önemlidir - eğer derinlemesine bakarsak, neredeyse her zaman öfkenin arkasında korku olduğunu görürüz.

## **Duygusal tetikleyici**

Duygusal tetikleyici, ani bir duygu patlaması yaratan bir durumdur. Sizi çok çabuk üzen (“düğmelerinize basan” veya “tüylerinizi diken diken eden”) herhangi bir şey olabilir - ancak bu ani duygu patlaması çoğu zaman sizi yakalayabilir ve duygusal olarak ele geçirilmiş hissetmenize neden olabilir. Sevmediğiniz belirli bir kelime, kişilik tipinizle çatışan bir kişilik tipi veya çocukluğunuzun anılarını geri getiren bir koku olabilir.

Duygusal tetikleyicilerimizin farkındaysak ve onları daha kolay tanımlayabilirsek, onlara daha olumlu bir şekilde yanıt vermemiz kolaylaşır. Arabuluculuk sürecinde tetiklenirsek dikkatimiz dağılabilir ve tarafları yargılamadan dinleyemeyebiliriz.

## **Arabuluculuk Sırasında Düğmelerinize Bastırmak**

Arabulucular, arabuluculuk sırasında tarafsız kalmayı ve zor duygularla ve diğer zorluklarla başa çıkmayı zor bulabilirler.

## **Pozisyon, İlgil ve İhtiyaçların Belirlenmesi**

**Pozisyonlar** insanların bir çatışmada istediklerini söyledikleri şeylerdir.

**Menfaatler** insanların gerçekten ne istediklerine ve onları neyin motive ettiğine karşılık gelir.

İnsanların çıkarlarına ve ihtiyaçlarına uygun çözümler bulmak, konumlarına uygun çözümler bulmaktan daha kolaydır. Bunun nedeni, insanların çıkarlarının, belirtilen konumları oldukça zıt olsa bile, genellikle varsayıldıklarından daha uyumlu olmasıdır. Çıkarlar, takas edilemeyen veya taviz verilmeyen ihtiyaçlardan daha somut olma eğilimindedir. Bu nedenle, bir çatışmayı gerçekten çözmek için, temel ihtiyaçları belirlemek ve çözümün bunları ele aldığından emin olmak önemlidir.

## **Beyin Fırtınası ve Seçenekleri Değerlendirme**

Taraflar olası bir çözüm için beyin fırtınası yaptıktan sonra, en uygun ve her ikisinin de hemfikir olabileceği fikirleri seçmek için bunları değerlendirmelerine yardımcı olacağız. Fikirleri değerlendirirken, öncelikle tamamen gerçekçi olmayan, tamamen pratik olmayan ve/veya yasa dışı olanları dışlamak önemlidir. Yine, taraflar kendi aralarındaki anlaşmadan sorumludur ve arabulucunun rolü, aralarındaki iletişimin saygılı ve olumlu kalmasını sağlayarak bu süreci kolaylaştırmaktır. Katılımcılar çözülmemiş sorunlar için yeniden kavga etmeye başlarsa, bir aşama geriye dönmek gerekebilir. Arabulucu, etkin işbirliğinin ne zaman gerçekleştiğini ve karşılıklı anlaşmanın nerede gerçekleştiğini belirtmek için her fırsatı değerlendirmelidir. Taraflar tüm fikirleri değerlendirmeyi bitirdiğinde, kabul edilebilir çözümleri derleyecek ve sonunda bir anlaşmaya dönüştüreceklerdir. Çatışmanın taraflarının önerilen çözümleri bir beyaz tahta/kara tahta veya bir kağıda yazmaları yararlı olabilir. Arabulucunun rolü, bir beyin fırtınasının nasıl çalıştığını açıklamak (beyin fırtınasının kurallarının üzerinden geçmek) ve taraflara, şimdi çatışmalarını çözmenin farklı yollarını düşünme şansına sahip olacaklarını söylemek ve ardından tarafların soruna kendi çözümlerini üretmeleri arasında gözlem yapmaktır. Arabulucular yalnızca kesinlikle gerekiyorsa müdahale etmelidir (Bu, katılımcılarla tartışılması gereken bir şeydir - çoğu arabulucu, çözümün tamamen taraflara ait olması için, önerileri getirenlerin kendileri olması gerektiğine inanır, ancak bazen akran arabulucularının katkılarını eklemeleri yardımcı olabilir. Katılımcılar kendileri için neyin doğru olduğuna karar verebilir).








## Kazan-Kazan Çözümleri Yaratma.



Çatışmayı işbirliğine dönüştürerek yönetmek mümkündür. Öğretmenler bunu öğrencilere gösterir ve onlara tek başlarına yönetemeyecekleri sorunları çözmeleri için çözümler sunar.

### Bir Mutabakat Oluşturma

Sağlam bir arabuluculuk sözleşmesi aşağıdaki bileşenleri içerir

-  Kim - anlaşmaya dâhil olan tarafların ve diğer ilgili tarafların isimleri.
-  Ne – her bir tarafın ne yapmayı kabul ettiğinin veya yapmaktan kaçındığının ayrıntılı bir şekilde açıklaması
-  Ne zaman - anlaşmanın zaman çizelgesi; belirli eylemlerin ne zaman gerçekleşeceği mutabakatın ne kadar süreceği veya yürürlükte kalacağı, ne zaman sona ereceği
-  Nerede – belirli yerler anlaşmayla ilgiliyse, bunlar da dâhil edilmelidir.
-  Nasıl – Tarafların belirli davranışları veya taahhütleri, tamamlanması için ek kaynaklar gerektiriyorsa, bunlar anlaşmaya dâhil edilmelidir.

### Akran Arabuluculuk Programı Oluşturmak için bir Eylem Planı Geliştirme

Öğretmenler, öğrencilerin okullarında/topluluklarında kuracakları akran arabuluculuk programı için bir vizyon ifadesi ve net bir gerekçe yazmalarına yardımcı olacaktır.

Okullarında/topluluklarında bir akran arabuluculuk programı oluşturmak için somut adımlar içeren bir eylem planı yazacaklardır.

# ALET



# 06 3 ÇANTASI

ALET ÇANTASI

MEPEV

## Egzersiz

### Özetleme

Talimatlar:

Aşağıdaki her bir ifade için, gerçekleri belirterek ve duyguları tanımlayarak özetleyin.

Örnek

“Annem kaba ve otoriter ve sinemaya gitmeme izin vermiyor. Ondan nefret ediyorum!”

Özet: Annem sinemaya gitmene izin vermiyor ve bu seni çok sinirlendiriyor.

1. “Artık dayanamıyorum! Bana yalan söyledi – bana yardım edeceğini söyledi ve etmedi.

Özet: \_\_\_\_\_

2. “Yanılıyor! Ona iki hafta içinde yardım edebileceğimi söyledim ve sadece bir hafta oldu! Bu çok sinir bozucu!”

Özet \_\_\_\_\_

3. “Aybek'in Bakyt'e, anlaşıkları gibi parayı vermezse onu döveceğini söylediğini duydum. Ben de korktum ve hocaya söyledim.”

Özet \_\_\_\_\_

4. “Marat'a en sevdiği futbol takımının ligin en kötüsü olduğunu söylediğimde şaka yapıyordum. Bu kadar üzüleceğini düşünmemiştim.”

Özet \_\_\_\_\_

5. “Merim tam bir yalancı! Ona dayanamıyorum! Benim hakkımda söylediği hiçbir şey doğru değil!”

Özet \_\_\_\_\_

### Pozisyon, Menfaat ve İhtiyaçların Belirlenmesi

Durum	Pozisyon	Menfaat	İhtiyaçlar
Tim, Jim'e “Bilgisayardan uzak dur - sıra bende! Uzun zamandır sende. Ödevimi bitirmem gerek!” der Jim, “Çok kötü! Bu sefer kaydoldum ve en sevdiğim oyunu oynuyorum. Ben zaten işimi bitirdim.” der Tim öğretmene söylemeye gider.	Tim: Jim:	Tim: Jim:	Tim: Jim:
Nargiza, Marat'a kızgındır: “Beni aşağılamayı kes yoksa seninle bir daha konuşmam!” Marat bağırır, “Büyük anlaşma!”	Nargiza: Marat:	Nargiza: Marat:	Nargiza: Marat:

Sadece biraz eğlenmeye çalışıyorum! Rahatla - ne zaman dalga geçtiğimi asla anlamıyorsun!” Nargiza uzaklaşır.			
Kanykei, Mirim'e çok sinirlenir. “Kanat'a ondan hoşlandığımı nasıl söylersin? Sana bunun bir sır olduğunu söylemişim! Çok aşağılandım!” Mirim, “Çok üzgünüm. Zaten bildiğini düşündüm. Keşke geri alabilseydim.”	Kanykei: Mirim:	Kanykei: Mirim:	Kanykei: Mirim:
Bakyt ve Elmira tartışıyorlar. Bakyt, “Bizimle oynayamazsın! Kızlar kötü futbolcular.” Elmira, “Bu adil değil! Sahadaki birçok erkekten daha iyiyim! Oynamak istiyorum!” der	Bakyt: Elmira:	Bakyt: Elmira:	Bakyt: Elmira:
Öğretmen öğrenciden dolayı hayal kırıklığına uğrar. “Yine ödevini yapmadın mı?” O zaman bitirmek için okuldan sonra kalman gerekecek.” der Öğrenci protesto eder, “Bu adil değil! Vaktim yoktu çünkü işe gitmem gerekiyordu! Bugün de kalamam. Yarın bitireceğim.” der	Öğretmen: Öğrenci:	Öğretmen: Öğrenci:	Öğretmen: Öğrenci:

## Tam Arabuluculuk Rol Oynama

### Amaç:

- Arabuluculuğun şimdiye kadar öğrenilen tüm bileşenlerini bir araya getirmek ve baştan sona bütün bir arabuluculuğu yürütme pratiği yapmak.

**Süre:** 60 dakika

**Malzemeler:** Her bir rol için, 5 kâğıt şerit, yazı gereçleri

### Prosedür:

1. Son iki günde öğrendiğimiz arabuluculuk sürecinin altı aşamasını şimdi bir araya getireceğimizi ve baştan sona tüm arabuluculuğu uygulayacağımızı açıklayın. Katılımcılardan arabuluculuğun aşamalarını hatırlamalarını isteyin. Bahsedildiği gibi her aşamanın kısa bir açıklamasını veya özetini çıkarın.
2. Katılımcıları 4 kişilik gruplara ayırın (eğer eşit olmayan sayıda katılımcı varsa, beşinci bir üye gözlemci olabilir) ve onlardan bugün kimin arabuluculuk yapacağına ve çatışmada tarafların rollerini kimin oynayacağına kendi aralarında karar vermelerini isteyin.
3. Her gruba 5 kâğıdı dağıtın - arabulucular çatışmanın kısa bir tanımını alacaklar ve her bir taraf kim olduklarına ve çatışmada hikayenin kendi taraflarının ne olduğuna dair daha ayrıntılı bir açıklama alacaklardır. Katılımcılara kendilerini hazırlamaları için birkaç dakika verin.
4. Katılımcılar hazır olduklarında arabuluculuk sürecini canlandırmaya başlayabilirler. Kolaylaştırıcılar, arabuluculuk uygulamasının tamamı boyunca katılımcılara sorular sorarak ve gerektiğinde geri bildirim sağlayarak odayı dolaşmalıdır.

## FORM SETİ

### Başarılı Bir Akran Arabulucu

- Dost canlısıdır.

- Başkalarına yardım etmek ister ve başkalarının çatışmalarını çözmesini önemser.
- Önyargı göstermez.
- Tarafsızdır ve çatışmada taraf tutmaz.
- İyi bir dinleyicidir.
- Tüm hususları kapsar.
- Empati gösterir.
- Ne zaman lider olacağını bilir.
- Her iki tarafın da diğerinin bakış açısını görmesine yardımcı olur.

## Bir Akran Arabulucu...

NEDİR	NE DEĞİLDİR
1. İyi bir dinleyicidir.	1. Disiplin yanlısı değildir
2. Takım oyuncusudur	2. Patron değildir
3. Adil bir kişidir	3. Hâkim değildir
4. Bir yardımcıdır	4. Tavsiye veren değildir
5. Güvenilirdir	5. Dedikoducu değildir
6. Emindir	6. Sahtekâr değildir
7. Şefkatlidir	7. Bir terapist değildir
8.	8.
9.	9.
10.	10.

## İfadeleri Açıklama

Arabuluculuk sırasında size yardımcı olacak açıklayıcı ifadelere ve sorulara bazı örnekler.

### AÇIKLAYICI İFADELER VE SORULAR

1. Ne hakkında konuşmak istersiniz?
2. Ne demeye çalıştığımı anlamama yardım eder misiniz?
3. Bana bundan biraz daha bahseder misiniz?
4. Bize burada neler olduğunu anlatabilir misiniz?
5. Neye ihtiyacınız var ya da istiyorsunuz?
6. Anlamaya çalışıyorum. \_\_\_\_\_ derken ne demek istiyorsunuz?
7. Bununla ne demek istediğinizi anladığımdan emin değilim.
8. Az önce söylenenler hakkında ne hissediyorsunuz?
9. Şu anda bununla ilgili hisleriniz nelerdir?
10. \_\_\_\_\_ hakkında endişeli görünüyorsunuz. Bu doğru mu?
11. \_\_\_\_\_ olduğundan emin değilsiniz. Bunu söylemekte haklı mıyım?
12. Bu konuda (mutlu, kızgın, korkmuş vb.) görünüyorsunuz. Nasıl hissettiğini doğru mu okuyorum?
13. \_\_\_\_\_ hakkında bazı fikirleriniz nelerdir?
14. Oh?... (ardından daha fazla bilgi davet etmek için ilgili sessizlik ve göz teması).
15. Sizce bunun arkasında ne olabilir?
16. Bu tür durumları daha önce ele aldığımız yöntemlerden bazıları nelerdir?

17. Bunu yapmak için izleyebileceğiniz bazı yollar nelerdir? (önerilen çözümler hakkında).
18. Bu çatışma tekrar olursa neyi farklı yapabilirsiniz?
19. Sizi en çok rahatsız eden şeylerden bazıları (fikirler, duygular, olaylar) nelerdir?
20. Bunun beklediğinizden farkı nedir?
21. Bu (durum, duygu, deneyim) sahip olduğunuz diğerlerine benziyor mu?
22. Yani \_\_\_\_\_ hissediyorsun, ama diğer yandan \_\_\_\_\_ dediğini duyuyorum.
23. Şunu söylediğini duyuyorum: \_\_\_\_\_
24. \_\_\_\_\_ hissediyormuşsunuz gibi görünüyor. Yakın mıyım?
25. Neden böyle olduğunu merak ediyorum. Düşüncesi olan var mı?
26. Bu durum hakkında \_\_\_\_\_ ne anlamasını istersiniz?
27. Keşfedebileceğimiz başka şeyler veya fikirler nelerdir?
28. Şu anda neyi yararlı buluyorsunuz?
29. Bu durum hakkında daha iyi hissetmeniz için neyin değişmesi gerekiyor?
30. Bu durumu daha iyi hale getirmek için yapabileceğiniz bir şey var mı?
31. Neyin olduğunu görmek istersiniz?
32. Konuşmak istediğiniz başka bir şey var mı?
33. Bu çatışmanın çözüldüğünü düşünüyor musunuz?
34. Bize bir örnek verebilir misiniz lütfen?

Daha fazla fikir

35. \_\_\_\_\_
36. \_\_\_\_\_
37. \_\_\_\_\_
38. \_\_\_\_\_
39. \_\_\_\_\_
40. \_\_\_\_\_

### **DUYDUĞUNUZ ŞEYİ KENDİ SÖZLERİNİZLE YENİDEN İFADE ETMEK VE TEKRARLAMAK**

1. \_\_\_\_\_ hissettiğiniz izlenimine sahibim.
  2. Sanırım \_\_\_\_\_ diyorsunuz.
  3. \_\_\_\_\_ diyormuşsunuz gibi görünüyor.
  4. \_\_\_\_\_ dediğinizi duyuyorum.
  5. Bakalım söylediklerinizi doğru anlamış mıyım \_\_\_\_\_ diyorsunuz.
  6. Kendinizi hoş hissediyormuşsunuz gibi görünüyor \_\_\_\_\_.
  7. Görünüşe göre bana \_\_\_\_\_ söylüyorsunuz.
  8. \_\_\_\_\_ izlenimi edindim.
  9. Bakalım bu hakkım var mı Söylemekte olduğunuz şeylerden bazıları \_\_\_\_\_.
  10. O zaman onu görme şekliniz \_\_\_\_\_.
  11. \_\_\_\_\_ diyor/hissediyor/istiyor/duyuyor gibi görünüyorsunuz.
- Daha fazla fikir:
12. \_\_\_\_\_

## “Mucize” Sorular:

Beyin fırtınası aşamasında tarafları teşvik edecek sorular:

- “Bu sorunu çözmezseniz ne olacak?”
- “Bu sorunu çözmek için kaç yol düşünebilirsiniz?”
- "ya sen?"
- “vov! Sorununuzu çözenin birçok yolunu düşündünüz. Hangileri şu an için en iyi çözüm olur?”
- “A'yı seçerseniz ne olabilir?”
- “B'ye ne dersiniz?”
- “C'nin işe yarayacağını düşünüyor musunuz?”

Tartışmacıların bir çözüme doğru ilerlemediğini düşündüğünüzde bu soruları kullanın.

- Bu sorunu çözmezseniz ne olacak?
- Az önce söylediklerinizi tekrar edebilir misiniz?
- Onun nasıl hissettiğini biliyor muydunuz?
- Bunu bilmek sizin için bir fark yaratıyor mu?
- Kaç olası çözüm üretebilirsiniz?

## İyi Bir Çözüm için Kontrol Listesi

1. Çözüm yeterince spesifik mi? Aşağıdakileri belirtiyor mu:
  - a. Kim
  - B. Ne
  - C. Ne zaman
  - D. Nerede
2. Çözüm dengeli mi? Her iki öğrenci de sorunu çözmek istiyor mu?
3. Her iki öğrenci de vaat ettiklerini gerçekten yapabilir mi?
4. Çözüm sorunu çözecek mi?
5. Çözüm sorunu temelli çözecek mi? (Sadece bugünlük çözülmesi de uygun)

## Süreç İşaretçileri

- Sizin ve ortak arabulucunuzun her iki ihtilafa da eşit derecede dikkat ettiğinizden emin olun.
- Sık sık göz teması ve durum adlarını kullanın.
- Süreç kolaylaştırmayı paylaştığınızdan emin olmak için ara sıra ortak arabulucunuza bakın.
- Tartışmacılara ve ortak arabulucunuza saygı gösterin.
- Sizi götüreceğ sürece güvenin. Sabırlı olun ve sürecin parçalarını olduğu gibi “hissedin”.
- Tartışmacılar işlem yapmaya başladığında heyecan gösterilmesinde sorun yoktur... “Harika, şimdi bir yere varıyoruz!”
- Tartışmacılar bırakmayı isterlerse, onlara bu süreçte ne kadar ileri gittiklerini ve gidecek çok az yol kaldığını hatırlatın.
- “Tebrikler, sorununuzu çözdünüz” dediğinizde, taraflar gitmek isteyecektir... Yazılı anlaşmalarına imza attırmayı unutmayın.
- İyi veri tutmak programınızı destekler. Tüm anlaşmalar gizli dosyada tutulmalı ve arabuluculuk sonunda program koordinatörüne veya mentöre verilmelidir.

# 07

## AKRAN ARABULUCULUĞU ADIMLARI, ÇÖZÜM PRENSİPLERİ (UYGULAMALAR)

MEPEV

### Bu bölümde aşağıdakilerin nasıl yapılacağını öğreneceksiniz.

Akran arabuluculuk süreci bilgilerinin kavramsal bilgisini kullanma

1

Akran arabuluculuğu ilke ve kurallarının önemine ilişkin bilgileri kullanma

2

İyi bir gizlilik politikasının önemini öğretebilme

3

Akran arabulucu liderin yeteneğine değer verebilme  
Yeterlilikleri yerine getirmek için öğrencinin rolleri ve görevleri

4

Akran arabuluculuk sürecini etkin bir şekilde kullanma  
davranışlarını analiz edebilme

5



# AKRAN ARABULUCULUK PROGRAMI SÜRECİ

Bu modülde, arabuluculuğun aşamalarını, bir grup insanın çatışmalarını 1-2 kişi tarafından temsil edilen tarafsız bir üçüncü taraf aracılığıyla ve onların yardımıyla barışçıl bir şekilde çözme becerisini anlayacağız. Arabulucunun sorumluluk alanlarını, rollerini, ne yapmaları gerektiğini keşfedecek ve çözüm sürecinin değerini anlayacağız.

## Akran Arabuluculuk Programı Temel Adımları:

- 1- Okulda ihtiyacınız olacak bir kontrol listesi oluşturun. Neyi ve nasıl yapacağınızı belirleyin.
- 2- Arabulucu lider öğrenciler ikili görüşmelere katılacaklardır. İkili grupları belirleyin, rolleri açık olsun. Çiftler halinde öğrenci kişilik özelliklerinin dengesine dikkat edin.
- 3- Sorumlu personelin belirlenmesi ve atanması, akran arabuluculuk programı koordinatörünün/koordinatörlerinin görevidir. **Okulda gizlilik ilkesinin ihlali ve mahremiyet kuralının işlemeyeceği bir durum söz konusu olduğunda**, birinin böyle bir konuyu anlatması gerekir. Yetkili bir kişi, arabulucuların bulabileceği kişi olarak tanımlanmalıdır.
- 4- Kilit paydaşlara (örn. okul müdürü, veliler, öğrenci konseyi vb.) danışarak kurumsal destek alın. Okulunuzda arabuluculuk başladığında, herkese bildirin.
- 5- Planlama ve lojistik problemlerini belirleyin. Örneğin: arabuluculuğun nerede gerçekleşeceği, programın başarılı bir şekilde çalışması için materyallerin sağlanması, programa haftalık olarak kaç saat tahsis edilebileceği.
- 6- Sorumlu personel ve koordinatör ile bir akran arabulucu seçmek için bir strateji, kriter belirleyin. Bunlar, duyuru, kendi kendine aday olma, akran aday göstermesi, öğretmen adayları veya bunların bir kombinasyonunu içerebilir. Öğrenci popülasyonunuzun çeşitliliğini yansıtan çeşitli bir meslektaş havuzuna sahip olmanın yararlı olduğunu unutmayın.
- 7- Hedef kitle (öğrenciler, aileleri, gençlik grupları vb.) arasında akran arabuluculuk programının tanıtımını yapın. Sorunun tanıtımını nasıl yaptığınız, arabuluculuk hizmetlerinin ne zaman kullanılabilir olduğu, arabuluculuğun ne olduğu ve nasıl ve nerede yardımcı olabileceği hakkında bilgi verin.
- 8- Aşağıdakiler dâhil olmak üzere kayıt tutma ve dosyalama sisteminizi kurun:
  - a- Vaka alma,
  - b- Dosyaların nerede ve nasıl saklanacağı,
  - c- Problem alanlarına göre sistem oluşturma,
  - d- Arabuluculuk hizmetleri talepleri, notlar ve yazılı sözleşmeler, dağıtılacak broşürler,
  - e- Dosyalama, kayıt ve çözüm sürecini takip eden sorumlu bir yetişkin belirleyin.
- 9- Arabulucu lider öğrencilerin eğitim sonrası destek hizmetinden sorumlu olan ve zorlanmaları



durumunda verilecek destekten sorumlu kişileri duyurun. Ayrıca iletişim kanallarını belirleyin ve duyurun.

## BİR ARABULUCU LİDER ÖĞRENCİ OLARAK SİZİN ROLÜNÜZ NELERİ İÇERMEKTEDİR?

Arabulucu, çatışmaya dâhil olmayan, insanların bir çatışmayı nasıl çözmek istedikleri konusunda kendi kararlarını vermelerine yardımcı olan tarafsız bir kişidir. Bir arabulucu, neyin yanlış gittiği hakkında konuşan insanları dinler ve çatışmaları düzeltmenin yollarını bulmalarına yardımcı olur.

### ARABULUCULUK SÜRECİ NASIL DEVAM ETMEKTEDİR?

Lider bir arabulucu öğrenci olarak izlemeniz gereken beş adım vardır:

**Güven Oluşturmak:** İlk iş, arabulucu desteği süresince ve devam eden görüşme boyunca tarafsız olmanız ve taraflara yardımcı olmanıza izin vermeleri için güven oluşturmaktır. Arabulucu kendini tanıtır ve kuralları açıklar. Arabulucu, çatışma halindeki kişilerin kendilerini rahat hissetmelerini sağlamaya çalışır. Güven oluşturmak için ilk fırsatımız, arabuluculuğun ilkelerine ve sürecine bağlıdır. İnsanlara arabuluculuğun ne olduğunu özetlemeliyiz. Sunum tarzı, giriş, ses tonu ve kullandığımız kelimeler gerçekten güven oluşturmaya yardımcı olur. İnsanlar güvendiklerinde kendilerini rahat hissederler. (Bunu yapmayın: Taraflı olmayın, kimin haklı kimin haksız olduğuna, çözümün ne olacağına karar vermeyin. **Bunu Yapın:** Dinleyin ve çözüm bulmaya yardımcı olun).

### Eğitilen Arabulucu için egzersiz

- Hoş geldiniz diyerek başlayın Herkese geldiği için teşekkür edin, onlara adınızı söyleyin ve tanışın. Onlara isimleriyle hitap edin.
- Arabulucuların rolünü tanımlayın Arabulucuların ne yaptığını ve ne yapamayacaklarını açıklayın. Katılımcıların başlangıçta süreç için bazı temel kurallar üzerinde anlaşmasını sağlayın. Örneğin: “Bunu daha sakın bir şekilde konuşmanın yardımcı olabileceğini düşünüyorum ve bu konuda yardımcı olmaktan memnuniyet duyarım. Sırayla konuşmayı ve birbirimizin sözünü kesmemeyi kabul etmemizi önerebilir miyim?” (Taraflardan biri veya her ikisi de sizden yardım istediye, tarafsız bir rol üstlendiğinizi de açıklamak isteyebilirsiniz).

### Arabuluculuğun Nasıl İşlediğini Açıklayın

Kelime kelime açıklamayın. Bunun yerine, hatırlamanıza ve açıklamanıza yardımcı olabilecek anahtar kelimeler yazın. Örneğin, “Birlikte konuşacağız. İki kez buluşacağız, Bir anlaşma yapıp imzalayacağız vs.”

### Gizlilik ve Dürüstlük Beyanı

“Duyduğumuzu kimseye söylemeyeceğiz. Bize söylediklerini tekrarlamayacağız. Sen söylemedikçe seni zorlamayacağız.” Sınırların olduğunu açıklayın. Takip için alınan notların sonunda yırtılacağını söyleyin (Göstererek güzelce yırtın ve isterlerse verin).

### Temel Kuralları tartışın.

“Nazik olun. Lütfen birbirinizi dinleyin. Birbirinizi rahatsız etmeyin. Lütfen birbirinizle saygılı konuşun. Lütfen esnek olun ve işleri doğru yapmaya çalışın.”

**Bilgi Toplama:** İkinci adım, arabulucu olduğumuz konu hakkında bilgi toplamaktır (Eğitimde edindiğiniz becerileri soru sorma, etkili iletişim, dinleme vb. konularda kullanmak. Dedektif gibi değil.) Bu bilgiler, arabulucu desteği arayanlara nasıl yardım edebileceğiniz

konusunda ipuçları sağlayacaktır.

**Dinle:** Dinleme yeteneği, başarılı bir arabulucu için en büyük becerilerden biridir. Aktif bir dinleyici olmak, göz teması kurmak ve herkesin ne söylediğine dikkat etmek demektir. Bu size iyi bir örnek olmanız açısından yardımcı olacak ve birbirlerini gerçekten dinlemelerine yardımcı olacaktır.

**Sorunu Tanımlama:** Arabulucu, her bir tarafı dinler, sorunu tanımlar ve tüm anlaşmazlık unsurlarını içeren üzerinde anlaşmaya varılmış bir “gündem” yazar. *İki tarafın da neye ihtiyacı var? Herkes müzakere ne görmeli? Taraflar arasındaki ilişki nedir? Birbirlerini tanıyorlar mı? Ne kadar süredir? Ne kadar iyi müzakere ettiler?*

**Ne oldu?** Arabulucu ne olduğunu bilmelidir. Her insanın farklı bir bakış açısına sahip olabileceğini unutmayın. Neden farklı bakış açıları olduğunu bulmaya çalışmalıyız. Bu çatışmaya gerçekte neyin neden olduğunu bulmak zor olabilir. Tüm sorunları ortadan kaldırın, böylece her şey konuşulacak ve çözülecektir.

**Hikâyelerini sorun**

**Sorular sorun.**

**Özetleyin**

**Çözüm üretmelerini isteyin**

**Duyduğunuzu Özetleyin**

Arabulucu hususları ve duyguları tanımlamalıdır. Her iki tarafça ifade edilen duygu ve endişeleri de dâhil ettiğinizden ve nesnel bir şekilde özetlediğinizden emin olun (Saygısız ifadeleri tekrarlamayın). Çatışma içindeki insanlar olayı kendi bakış açılarından birbirlerine anlatırlar. Amaç, sorunla ilgili tüm temel gerçekleri ve duyguları “yüze çıkarmaktır”. Arabulucu, soruna farklı açılardan bakarak yeniden odaklanmaya yardımcı olmak için birçok soru sorar. Duygularınızı ve endişelerinizi her ikisini de suçlamadan ifade edin. İfadelerinize “Yaptınız” yerine “Keşke” ve “Hissediyorum” ile başlayın. Şikâyetler yerine ihtiyaçları vurgulayın.

**Bilgi Paylaşma:** Bu adımdaki göreviniz, uygun bilgileri (eğitim oturumlarında öğrenilen) arabulucu desteği arayanlarla paylaşmaktır. Bir diğer görev ise söylenenleri bir taraftan diğerine daha iyi ileterek birbirlerini anlamalarına yardımcı olmaktır.

**Problem çözme:** Arabulucu ve taraflar tüm bilgilere sahip olduğunuzda, yapmanız gereken son şey, sorunu çözmeye yardımcı olmaktır. Arabulucu, problem çözme süreci için etkili bir şekilde farklı yollar izlemelidir. Beyin Fırtınası: Arabulucu, her iki taraftan da sorunu nasıl çözebilecekleri konusunda beyin fırtınası yapmalarını ister. Bazı seçeneklerin imkânsız veya mantıksız olması önemli değildir. Daha fazla seçenek nedeniyle, iyi olanları belirlemek ve ardından müzakere etmek daha kolaydır.

Arabulucu, karşılıklı olarak üzerinde anlaşılanları işaretleyerek tüm çözümleri yazar. Bir sonraki oturuma kimse gelmezse, katılımcılar önceki adımlara geri döner. Bazen her bir kişi ve arabulucu ile bireysel oturumlar gerekebilir. Unutmayın, ana görev tarafların çatışmalarına son vermelerine yardım etmektir.

**Başlangıç aşamasındaki bazı engelleri aşmamıza yardımcı olacak bu önerileri düşünmek faydalı olabilir. Taraflar kızgın veya üzgünse, durumu yatıştırmaya yardımcı olması için aşağıdaki gibi temel teknikleri kullanabiliriz:**

- Ne kadar sınırlı olursanız olun saygılı olun,
- Kesintisiz dikkatle dinleyin,

- Gerekirse sakinleşmek için biraz zaman ayırın ve söylenenlere cevabınızı planlayın.



**Anlaşma:** Arabulucu lider öğrenci, her iki tarafın da kabul ettiği çözümleri kullanarak bir anlaşma yazar ve herkes imzalar. Anlaşmayı kısa, basit ve organize tutun. Kesin, pozitif ve net olun. Asla yargılayıcı, suçlayıcı ifadeler yazmayın. Çözüm ve anlaşma politikalarını yazın. Çatışmanın çözüldüğünü hissettiklerinden emin olun. Daha önce iyi arkadaş olduklarından, tekrar arkadaş olmak isteyebilirler. Onlara bunu söyletebilirsiniz, onlara yardım etmiş olursunuz. Müzakere için büyük bir adım atın. (İstedikleri bu değilse, onları zorlamaya çalışmayın).

Tüm taraflar anlaşmayı imzalar. Takip: Bir süre sonra, eski çatışmalı kişiler, her iki tarafın da anlaşmayı onaylayıp onaylamadığını arabulucuya bildirecektir.

# ALET



## 07 5 ÇANTASI

### ALET ÇANTASI

MEPEV

#### UYGULAMA ADIMLARINA GENEL BAKIŞ

##### A. Birinci Ortak Oturum

Kendinizi tanıtarak başlayın. Arabuluculuğu tanımlayın ve temel kuralları basit ve samimi bir şekilde açıklayın. Çatışmaya dâhil olan tüm tarafların arabuluculuğa katılma ve temel kurallarına uyma taahhüdünü alın. Kendinizi tanıttın: "Merhaba! Benim adım... ve arabulucunuz olacağım."

1. Bildiklerinizi gözden geçirin.
2. Başka ne bilmeniz gerektiğine bakın.
3. Kiminle buluşacağına karar verin.
4. Hangi soruları soracağınıza karar verin.
5. Kimin ne yapacağına karar verin.
6. Her zaman kazan-kazan prensibini aklınızda bulundurun.

##### B. İlk Özel Oturumlar

1. Güveni hatırlat.
2. "Eklenecek bir şey var mı" diye sorun.
3. Duyguları kontrol edin.
4. Sorularınızı sorun.
5. Çatışmanın nasıl çözüleceğini sorun.
6. Arabuluculuk desteği isteyenlerin neler yapabileceğini sorun.
7. Taraflar bilgi paylaşacak mı?
8. Özetleyin.
9. Güvenilirliği kontrol edin.

##### B. Özel Oturumlar

1. Bilgi paylaşın.
2. Mutabakatları kontrol edin.
3. Problem çözme
4. Son ortak oturum için hazırlanın.

##### A. Son Ortak Oturum

1. İlerlemeyi özetleyin.
2. Bilgi paylaşın.
3. Güvenilirliği tartışın.
4. Anlaşmayı yazın

##### E. Anlaşma

Anlaşmayı kısa, basit ve organize tutun. Kesin, pozitif ve net olun. Asla yargılayıcı, suçlayıcı ifadeler yazmayın. Çözüm ve anlaşma prensiplerini yazın. Çatışmanın çözüldüğünü hissettiklerinden emin olun. Daha önce iyi arkadaş olduklarından, tekrar arkadaş olmak isteyebilirler. Onlara bunu



söyletebilirseniz, onlara yardım etmiş olursunuz. Müzakere için büyük bir adım atın (İstedikleri bu değilse, onları zorlamaya çalışmayın).

Tüm taraflar anlaşmayı imzalar.

Aşağıdakileri sorun:

- Sorunu çözmeye nasıl yardımcı olmak istersiniz?
- Sorun çözüldü mü?
- Ne yapmayı kabul ettiniz?

Okul Arabuluculuk Sözleşmesini yazın. Tamamlamak için her iki taraftan da yaptıklarını özetlemelerini isteyin.

Arabulucu, her iki tarafın da kabul ettiği çözümleri kullanarak bir anlaşma yazar ve herkes imzalar.

Takip: Bir süre sonra, eski çatışmalı kişiler, anlaşmanın her iki tarafça da onaylanıp onaylanmadığını arabulucuya bildirecektir.

## FORM SETİ

### ÇATIŞAN TARAFLARLA ANLAŞMA OLUŞTURMA

1- Çatışma içindeki insanların bir eylem planı oluşturmasına yardımcı olun. Her bir taraf için belirli eylemler isteyin:

Kim?

Ne?

Nerede?

Nasıl?

2- Arabuluculuk sözleşmesini yazın. Her iki taraftan da tam bir anlaşmaya varmasını isteyin (sorarak özetleyin)  
-Ne yapmayı kabul ettiniz? Bunu yazın

3- Eklenecek herhangi bir şey:

**İsimler, Soyadları**

**İmzalar**

**Tarih**

### ARABULUCU LİDER ÖĞRENCİLERLE ANLAŞMA

*Arabuluculuk eğitimini tamamlama sertifikası almadan önce, tüm arabulucular bu politikayı okumalı ve Mutabakat Zaptını imzalamalıdır.*

## MUTABAKAT ZAPTI

Aşağıda eğitim almış olduğunuz/alacağınız arabuluculuk eğitim programının esas ve kuralları yer almaktadır.

- 1- Akran arabuluculuğu, eğitilen öğrenci liderlerin akranların günlük çatışmaları çözmek için birlikte çalışmasına yardımcı olduğu bir çatışma çözme biçimidir.
- 2- Akran arabuluculuğuna katılım isteğe bağlıdır. Uzlaştırma oturumlarında tartışılan tüm konular, yasa dışı veya hayati tehlike oluşturan davranışlar veya şüpheli suiistimal veya ihmal durumları dışında, gizli kalır.
- 3- Programı kullanan, kullanmayı talep eden veya programa atıfta bulunan kişilerle ilgili tüm bilgiler özel ve gizli olarak ele alınmalıdır. Akran arabulucular bu tür bilgileri kimseye ifşa edemez.
- 4- Akran arabulucular aşağıdakilerden herhangi biriyle arabuluculuk hakkında konuşmazlar: okul personeli ve okul yönetimi (yukarıda belirtilen istisnalar dışında), arkadaşları, veliler veya arabuluculuk sürecinin dışındaki diğerleri.
- 5- Öğrenci arabulucular yargıda bulunmaz, tavsiyede bulunmaz. Akranları adına karar verme inisiyatifleri yoktur.
- 6- “Zor durumlarda bana sorumluluk veren kişilerden (öğretmenler/sorumlu eğitimci) yardım isteyeceğim.”
- 7- Öğrendiğim bilgileri herhangi bir kazanç aracı olarak kullanmayacağım.

**Gizlilik politikasını okuyup anladığınızı belirtmek için sayfanın altındaki satırları okuyun, imzalayın ve tarih atın.**

Gizlilik Politikasını ve gizlilik sınırlarını anlıyorum. Arabuluculuk sırasında bana emanet edilen tüm bilgileri gizlilik politikası çerçevesinde gizli tutacağıma söz veriyorum. Ayrıca arabuluculuk sırasında hiçbir tarafın bilgilerini diğerinin rızası olmadan paylaşmayacağıma da söz veriyorum. Başarım ve okul programı için olabileceğim en iyi arabulucu olmaya çalışmanın sorumluluğunu kabul ediyorum.

Adı ve soyadı:

İmza:

Tarih:

Sorumlu Eğitimci, (Adı Soyadı ve İmzası):

## ÖRNEK ARABULUCU RAPORU FORMU

Arabulucu \_\_\_\_\_

Arabulucu \_\_\_\_\_

Arabuluculuk Tarihi \_\_\_\_\_

Çatışmaya dâhil olan kişiler:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kısaca, çatışma ne hakkındaydı (belirlediğiniz pozisyonlar, çıkarlar ve ihtiyaçlar dâhil)

Çözüm sürecinde neler iyi gitti?

Neyi geliştirmek istersin?

Sözleşme Eklendi Evet ( ) / Hayır ( )

HAYIR	İFADELER	DOĞRU	YANLIŞ	EMİN DEĞİLİM
1	Arabuluculuk, tarafsız bir üçüncü tarafın yardımıyla barışçıl bir şekilde çözüme becerilerini içerir.			
2	Herkes, özel ve aile hayatına saygı gösterilmesini talep etme hakkına sahiptir.			
3	Arabulucu lider öğrencide empati becerisi önemli değildir.			
4	Arabuluculuk yardımı talep eden öğrenciye gizlilik ilkesi doğrudan açıklanmamalıdır.			
5	Arabulucu lider, sorunun çözümünden sorumludur.			
6	Arabuluculuk eğitimi, okuldaki şiddeti, vandalizmi ve okuldan uzaklaştırmayı azaltmak için değildir			
7	Arabulucu lider, öğrenci arabuluculuk sürecinden sorumludur.			
8	Gizlilik politikasının hem etik hem de yasal istisnaları vardır.			
9	Arabulucu lider öğrenciler ikili toplantılara			

	katılmazlar.			
10	Arabulucu lider öğrenci, her iki tarafın da kabul ettiği çözümleri kullanarak bir anlaşma yazar ve herkes imzalar.			
11	Arabulucu lider öğrenci, farklılıkların barışçıl çözümünü kullanır.			
12	İlkelere uygun hareket etmek, etik davranış geliştirme anlamına gelir.			
13	İnsanlar asla bir müzakere imzalamaya zorlanmazlar.			
14	Arabulucu lider, öğrencinin rolünü tanımlamaz.			
15	Gizlilik kuralları, bir kişiye veya kendisine zarar vermekle tehdit ediyorsa ve taciz durumunu ortaya çıkarıyorsa geçerli değildir.			
16	Arabulucu lider öğrenci, arabuluculuk sürecinde tarafsız değildir.			

## Eğitim

Temel kavramları uygulamak için, gençlerin dâhil olduğu bir anlaşmazlığın arabuluculuğunu simüle eden bir rol oynamayı canlandırmayı öneriyoruz. Belgeler şunları içerir:

- Ortamın kısa bir açıklaması
- Katılan öğrencilerin psikolojik profili
- Olguların bir açıklaması

İki öğretmen arabulucu rolünü üstlenecek, iki öğretmen şikâyetçilerin rolünü oynayacaktır. Simülasyonun amacı öğretmenlerin çatışmanın dinamiklerini anlamaları olduğu için “oyunmalarına” gerek yoktur, eylemleri ve sonraki tepkileri tanımlamaları yeterli olacaktır.

<b>Rol oynama</b>	
<b>Simülasyon için zaman</b>	2 saat
<b>Amaç</b>	Çatışma dinamiklerini öğrenme ve oturum yönetimine aracılık etme
<b>Çatışma tipolojisi:</b>	Öğrenci kavgası
<b>Bağlam:</b>	Onuncu sınıf lise
<b>Sınıf Grup bileşimi:</b>	20 öğrenci, 18 erkek, 2 kadın
<b>Davranış:</b>	Davranışla ilgili birçok sorun



## Öğrenciler

<b>Adı</b>	Paolo
<b>Yaş</b>	16
<b>Okul başarısı</b>	Kötü
<b>Davranış</b>	Ciddi davranış sorunları
<b>Aile bağlamı</b>	Ayrılmış ebeveynler. Paolo, aile sorunlarıyla baş edemeyen annesiyle birlikte yaşamaktadır. Paolo yetişkin rolünü üstlenmek ve ders çalışmaya zaman bırakmadan 3 erkek kardeşine bakmak zorundadır.
<b>Psikoloji ve davranış</b>	Paolo, üç erkek kardeşi gibi kendi haline bırakılmıştır ve elinden geldiğince yetişmeye çalışmaktadır; zamanından önce büyümek zorunda kalmış ve bir reşit olmayan birisinin asla baş etmemesi gereken sorumluluklarla uğraşmak zorunda kalmıştır. Annesi bütün gün çalışmaktadır; üç farklı işi vardır; oldukça zor işlerdir ve kendisine az para ödenmektedir. Paolo hiçbir zaman gerçek bir eğitim görmemiştir ve bir rehberden yoksundur; bu yüzden sık sık kendisinden yaşça büyük çocuklarla ve kendisini yasadışı faaliyetlere bulaştıran kötü arkadaşlarla takılmaktadır. Kötü bir çocuk değildir, ama çoğu zaman bir kabadayı gibi davranır, dersi bozar ve bazen ıvır zıvır işlerle uğraşır. Jackson'la alay etmeyi sevmektedir, bu onun için sadece bir şakadır ama işler genellikle kontrolden çıkmakta ve bir anlaşmazlık ortaya çıkmakta, bazen bir kavgaya dönüşmektedir çünkü Jackson aşırı tepki vermektedir. Paolo yanlış bir şey yapmadığını düşünmektedir sadece şaka yapmaktadır ve Jackson bu şekilde tepki vermemelidir.

<b>Adı</b>	Jackson
<b>Yaş</b>	15
<b>Okul başarısı</b>	İyi/Çok iyi
<b>Davranış</b>	Genellikle kurallara saygı duymakta, ancak okul etkinlikleriyle ilgilenmemekte ve aklı

	başka yerlere dağılmaktadır. Verilen ödevin sıkıcı veya çok kolay olduğunu düşündüğünde, öğretmenlerin ondan ne istediğine bakmaksızın ödevlerini kendisi belirlemektedir.
<b>Aile bağlamı</b>	Güney Amerika kökenlidir ve evlat edinilmiştir. Ailesi eğitime çok dikkat etmekte ama onu şımartma eğilimindedirler.
<b>Psikoloji ve davranış</b>	Jackson çok zeki bir çocuktur. Genellikle disiplinlidir, ancak bir aktiviteyi sıkıcı bulursa, en çok sevdiği şeyi yapmaya karar verir. İyi becerilere sahiptir, ancak öz disiplinli değildir. İçine kapanık biri ve çok hassastır, bu olmasa bile yaşlılarının ona güldüğüne inanmaktadır. Sınıf durumu daha da kötüleştirme eğilimindedir. Paolo'ya kızgındır çünkü alaycı tavırlarına dayanmamaktadır, bu da aşırı tepkisini tetikleyerek bazen bir kavgaya dönüşmektedir. Jackson herkesin kendisine kin beslediğini düşünmektedir

**Olaylar:** Paolo genellikle sözlü olarak yanıt veren Jackson'ı seçer. Bu nedenle, öğretmenler tarafından azarlanmaktadır ve Jackson'ın Paolo'yu sevmesinin nedenlerinden biri de budur.

Spor salonunda voleybol veya basketbol oynarken, Paolo genellikle Jackson'ın hatalarına gülmektedir ve Jackson'ın oyunu bırakıp tekrar oynamayı reddetmesinin nedeni de budur. Dolayısıyla öğretmen, diğer öğrencilerle bilardo oynamasına izin vermiştir. Paolo ona yaklaşır onunla tekrar uğraşmaya başladığında, bir tartışma çıkmış ve kısa sürede bir kavgaya dönüşmüştür. Öğretmen onları durdurmuş ve azarlamış, olayı müdüre ve ebeveynlerine bildirmiştir. Bundan sonra, bir voleybol maçı sırasında, Paolo, smaç yaparak, yanlışlıkla Jackson'ın yüzüne vurmuş ve bir arbede başlamıştır. Bu nedenle öğretmenler arabulucuları çağırma kararı vermiştir.

# ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Rol Oynama değerlendirme tablosu (25 puana kadar). Testi geçmek için en az 13 gerekir	
Ortak oturum aşaması doğru şekilde tamamlandı	1-6 puan
Özel aşama doğru şekilde tamamlandı	1-6 puan
Olayların yeniden yapılandırılması (Yeniden yapılanma doğru muydu? Bakış açıları ve şikâyetçilerin istekleri açık mı?)	1-6 puan
Anlaşma (Anlaşma açık mı? Kesin mi? Çatışmayı çözecek mi? Yanlış anlama olmaksızın yorumlayabilir misiniz?)	1-7 puan

## DİĞER MESELELER

- Arabuluculuk süreci her zaman iki öğrenci tarafından yönetilmelidir, böylece prosedürle ilgili her konuyu daha iyi bir şekilde ele alabilirler; durum çok gerginleşirse, kontrolden çıkma riski olmadan kontrolü sağlamalıdır.
- İki arabulucu adaleti daha fazla garanti eder
- Zaman esastır. Oturum süresi dikkatli bir şekilde yönetilmelidir, aksi takdirde bu, eylemin pedagojik değerini kaybederek hiçbir sonuç vermeyecek sonsuz ve amaçsız bir tartışma ile sonuçlanacaktır. Oturumlar okul zamanında yapılıyorsa bu çok önemlidir. Zaman paha biçilmez bir kaynaktır, öğrenciler onu akıllıca kullanmayı öğrenmelidir.

Taraflar söz kesmeme kurallarına uymuyorsa, öğretmen bir tür “geri sayım” ile zamanı takip ederek her taraf için konuşmaya izin vermelidir. Konuşan öğrencinin sözü kesilmemelidir; bu olursa, geri sayım sıfırlanır.

