

DİJİTAL İLETİŞİM ARAÇLARI KULLANILARAK YAPILAN ARABULUCULUK GÖRÜŞMELERİNİN AVANTAJ VE DEZAVANTAJLARI

Mustafa FİDAN¹

Dr. Öğr. Üyesi Ensar LOKMANOĞLU²

ÖZET

Gün geçtikçe hayatımızın her anına daha fazla sirayet eden dijital teknolojiler, birçok alanda olduğu gibi çeşitli hukuki süreçlerde de kendisini göstermektedir. Çalışmanın amacı, dijital iletişim araçlarının avukatların arabuluculuk görüşmelerinde hangi düzeyde kullanıldığı ve dijital iletişim araçlarının bu süreçlerdeki avantaj ve dezavantajlarını ortaya koymaktır. Genel bir kabul olarak dijital iletişim artı değer katar, zaman kazandırır. Avukatların arabuluculuk görüşmelerini somut mekanlarda bir masa etrafında yapmak yerine telefon, sosyal medya, telekonferans, video konferans gibi dijital iletişim araçları aracılığıyla yapmasının arabuluculuk sürecinin ruhuyla nedenli uyduğu da yine çalışma ile ortaya koyulmuştur. Bu doğrultuda çalışmanın verileri hazırlanan anket sorularının, avukatlık mesleğinde beş yılını doldurup arabuluculuk görüşmelerinde de yer almış belirli sayıdaki (33) avukata yöneltilmesiyle elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar göstermektedir ki, dijital iletişim araçları kullanılarak yapılan arabuluculuk görüşmelerine katılımcılar büyük oranda olumlu bakmakta (%75,8); aynı şekilde büyük kısmı da (%54.5) iletişim araçları üzerinden sağlanan arabuluculuk görüşmelerini, yüz yüze görüşmenin aksine zamansal ve parasal yönden avantaj sağladığı için tercih etmektedir. Katılımcıların bir kısmı ise (%18.2) arabuluculuk görüşmelerinde yüz yüze görüşme yerine dijital araçların kullanılmasının dezavantajlı bir yöntem olduğunu ifade etmiştir. Yapılan bu çalışmanın, arabuluculuk süreçlerinin daha sağlıklı ve amacına uygun gerçekleşmesine katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar kelimeler: kişilerarası iletişim, dijital iletişim, dijital arabuluculuk, arabuluculuk, müzakere, çatışma

1 Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enst., ORCID: 0000-0002-6787-8526, trmustafafidan@gmail.com

2 Sakarya Uygulamalı Bilimler Ün., Sakarya MYO, ORCID 0000-0002-1597-3433, elokmanoglu@subu.edu.tr
Araştırma Makalesi/Research Article, Geliş Tarihi/Received: 22/09/2022–Kabul Tarihi/Accepted: 14/10/2022

ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF MEDIATING MEETINGS USING DIGITAL COMMUNICATION TOOLS

ABSTRACT

Digital technologies, which gain more and more place in every moment of our lives day by day, show themselves in various legal processes as well as in many areas. The aim of the study is to reveal the level of use of digital communication tools by lawyers in mediation negotiations and the advantages and disadvantages of digital communication tools in these processes. As a general acceptance, digital communication adds value and saves time. It is also among the questions of the study how appropriate it is for lawyers to conduct mediation meetings via digital communication tools such as telephone, social media, teleconference, and video conference instead of holding them around a table in concrete places. In this direction, the data of the study were obtained by directing the prepared survey questions to a certain number of (33) lawyers who completed five years in the legal profession and took part in mediation negotiations. The results show that the mediation negotiations made using digital communication tools are mostly positive (75.8%); Likewise, most of them (54.5%) prefer mediation meetings, which are provided through communication tools, as it provides advantages in terms of time and money, unlike face-to-face meetings. Some of the participants (18.2%) stated that using digital tools instead of face-to-face meetings in mediation meetings is a disadvantageous method. It is expected that this study will contribute to the realization of mediation processes in a healthier and more appropriate way.

Keywords: interpersonal communication, digital communication, digital mediation, mediation, negotiation, conflict

GİRİŞ

Dijitalleşme süreci kaçınılmaz olarak her alanı ve sektörü içerisine alarak genişlemektedir. Özellikle teknolojik determinist görüşün vurguladığı gibi, dijital teknolojiler hayatın dönüştürücü gücü olmuş ve tüm yaşamsal pratiklerin içerisinde yer almaya başlamıştır. Marshall McLuhan'ın küresel köy (McLuhan, 2014:39) ve Manuel Castells'in ağ toplumu (Castells, 2006:621) gibi kavramlarla dijital teknolojilere olumlu bakan yaklaşımlarıyla birlikte; Frankfurt ekolünün kültür endüstrisi ve Neil Postman'ın teknopoli (Postman; 2006:87) kavramları gibi dijital teknolojilerin dominasyonuna olumsuz bakan yaklaşımlar da söz konusudur. Fakat günümüzde şu yadsınamaz bir realitedir ki, dijitalleşme günlük hayatın her yerindedir ve kontrol edilemez yükselişiyle hem birey hem de toplum üzerinde önemli dönüşümlerin lokomotifi olmuştur. Daha önceki çağlarda teknolojiler yüzyıllık süreçte farklılık gösterip toplumsal değişimleri tetiklerken, bugün teknolojik gelişme ve dijital teknoloji araçları neredeyse yıldan yıla paradigma değiştirmekte ve insanların/toplumun yaşam biçimlerine etki etmektedir.

Bu değişimler kendisini yalnızca bireysel ve toplumsal yaşayış üzerinde değil, aynı zamanda çeşitli mesleklerin çalışma biçimi ve pratiklerinde de hissettirmektedir. e-Devlet gibi tipik örneği olan kurumsal dijital dönüşümler, kişilerin daha fazla zaman ve para harcayarak aldıkları hizmetleri, tek bir tıkla dijital ortamdan edinmelerini sağlamıştır. Bunun yanı sıra her sektör kendi içerisinde mevcut dinamikleriyle bu dönüşüme ayak uydurmuş, hem kurumsal hem çalışanlar bazında dijital teknolojiler aracılığıyla hizmet verme yaygınlaşmıştır. Mahkemelerin yükünü azaltmayı ve tarafları davalı olmadan uzlaştırmayı amaçlayan arabuluculuk hizmeti de dijital iletişim araçlarını işleyiş pratiklerine eklemiştir. Peki, arabuluculuk sürecinde dijital iletişim araçlarıyla kurulan iletişimin arabuluculuk konusunda avantaj ve dezavantajları nelerdir? Telekonferans gibi çok katılımcılı sesli görüşmeler; Zoom ve Skype gibi hem sesli hem görüntülü toplu görüşmeler, sesli telefon aramaları ve anlık mesajlaşmalar gibi dijital uygulama ve seçenekler her iki tarafa rahat bir iletişim kurma olanağı sağlar. Bu durum tüm taraflara için zaman, ulaşım, para ve eforun asgari kullanımı açısından avantajlıdır. Uygulamadaki bu avantajların yanı sıra arabuluculuk sürecinin işleyişine ve ruhuna olumsuz etkisi olduğu yönünde kimi dezavantajlardan da bahsedilmektedir. Dijital iletişim araçları kullanılarak tarafların direnç noktaları arasında kalan anlaşma aralığının belirlenmesi; arabuluculukta kullanılacak müzakere taktikleri ve arabulucunun müdahale yöntemlerinin dijital iletişim araçlarıyla yapılan görüşmelerde daha aktif kullanıp kullanamayacağı konuları, veri toplama yöntemi olan anket sorularında ele alınmıştır.

Taraflarla tek tek yapılan telefon görüşmesi ya da her iki tarafı da tek bir ortama bağlayan telekonferans görüşmelerinde, müzakerede güç dengesizliklerinden kaynaklanabilecek olumsuzlukları giderebilmek; tarafların örtük ihtiyaçlarını ortaya çıkarmak ve ilave değer yaratabilmek; taraflar arasındaki uzlaşma sürecinde yaşanacak kilitlenmeleri çözmek ve müzakeredeki tarafları sonuca birlikte götürmek de yine bu süreçte ortaya çıkan tartışmalı konulara örnek verilebilir.

Bu çalışmada, avukatlık mesleğini beş yıldan fazla süredir yapan ve arabuluculuk süreçlerine katılan avukatlarla yapılan anket çalışmasında, dijital iletişim araçları kullanılarak yapılan arabuluculuk görüşmelerinin avantaj ve dezavantajlarına ilişkin görüşleri sorulmuştur. Yukarıda da örneği verilen benzer durumlar hakkında görüşleri alınan arabuluculuk hizmeti vermiş olan kişilerin yanıtları, çalışmayı bir sonuca bağlamıştır. Çalışmadan elde edilen veriler göstermektedir ki arabuluculuk görüşmelerinde dijital iletişim araçlarının kullanılması yaygındır ve birçok açıdan avantaj sağlamaktadır.

1. DİJİTALLEŞME KAVRAMINA GENEL BAKIŞ

Kelime anlamı olarak ‘dijital’, Latince ‘parmak, özellikle işaret parmağı’ anlamına gelen *digitus* kelimesinden türemektedir (Goffiot,Fr, 2022). Günümüz akıllı telefon ve tablet teknolojileri başta olmak üzere birçok mekan ve kurumdaki dokunmatik ekranlar aracılığıyla gerçekleştirilen dijital faaliyetlerin parmak ile dokunma eylemi yoluyla icra edilmesi, kelimenin Latince kökenine vurgu yapan ilgi çekici bir detaydır. En genel tanımıyla analog formattan elektronik olan ortama geçişi ifade eden dijitalleşme kavramı, dijital devrim ve dijitalizasyon gibi tanımlamalarla da anılmaktadır. Diğer bir tanımla dijitalleşme, bir iş modelini değiştirmek ya da dönüştürmek için yeni bir kazanç ve değer üretebilecek fırsatlar yaratabilmek için dijital teknolojilerin kullanılmaya başlanmasıdır (Gartner Inc., 2020). Dijital devrime ayak uydurmak için gerçekleştirilen ‘dijital dönüşüm’ evrelerinde devlet kurumları, özel kuruluşlar, çeşitli sektörler ve bireysel çalışanlar iş akışlarını dijital ortama entegre ederek daha pratik hale getirmektedir. Gray ve Rumpe’a göre ise dijitalleşme (yani dijitalizasyon) yapılan işlerde verimliliği arttırmak ve katma değer üretmek amacıyla geniş yelpazedeki alanlarda dijital teknolojilerden faydalanmayı ifade eder. E-devlet, e-sağlık uygulamaları, akıllı evler, akıllı kentler dijitalizasyona örnek teşkil eder (Gray & Rumpe, 2015:1320). İnsan emeğinin olmadığı ve işleyişin makineler tarafından gerçekleştirildiğini ifade eden otomasyon sistemini kapsayan dijitalleşme olgusu, günlük hayatın her anı ve alanında ağırlığını hissettirmektedir.

Dünyada dijitalleşmeye giden sürecin adımları telgraf teknolojisinin gelişmesiyle başlamıştır. Dijital iletişimin prototipi olarak değerlendirebileceğimiz telgrafın kullanımıyla ilk kez zaman ve mekan sınırları aşılarak iletişimin kurulması mümkün olmuştur. Bu icada kadarki en hızlı anlık iletişim ve aktarım aracı, buharlı trenlerdi. Bir mesaj ya da metin, iletilmek istenen noktaya dönemin en hızlı ulaşım aracı olan buharlı trenler vasıtasıyla iletiliyordu. Dolayısıyla iletişimin hızını, ulaşım aracının hızı belirlemekteydi ve telgrafla birlikte ulaşım dayalı iletişim modelinden iletme dayalı iletişim modeline geçiş yapılmıştır (Crowled & Heyer; 2014:182). Elektrik ve elektroniğin kullanımı ve yaygınlaşması kitle iletişim araçlarını da etkilemiş; hatta birçok teknolojik gelişme kitle iletişim araçlarındaki gelişmeler üzerinden temellenmiştir. Sırasıyla gazete, dergi, radyo, televizyon, bilgisayar ve internet teknolojisi kitle iletişim araçlarının yakın tarihsel süreçte aşamalı ve birikimsel olarak nasıl evrildiğini ve günlük hayatın bir parçası haline geldiğini gösterir. Kitle iletişim araçlarındaki gelişmeler bireyleri, toplumları, hükümetleri, devletleri ve nihai olarak küresel dünyayı etkileyip dönüştürmüştür. Günümüzde dijitalleşme bir dönüşüm olarak yalnızca kurumlarla değil, bir kültür olarak bireylerle de kendisini içselleştirmeye mecbur kılmıştır. Mesela Zygmunt Bauman, internet çağı gençliğini tanımlarken, “Onların içinde yaşamayı bildikleri ve öğrendikleri tek sosyal dünya, dijital olarak işleyen dünyadır” tespitinde bulunarak bu edilgen içselleştirmeye vurgu yapmıştır (Bauman & Lyon, 2016:163). Dijitalleşmenin ve dijital iletişim araçlarının birey, toplum ve siyaset üçgeni üzerinden ele alan, teknolojinin politik ve sosyal sonuçlarını inceleyen Evgeny Morozov da dijitalizasyonun birey ve toplumla beraber siyasal alanı dönüştürdüğüne vurgu yapar.

Dijitalleşme Morozov'a göre 1990'lardan itibaren en özgürlükçü akımların bu zamana kadar yapmak isteyip siyasal olarak hayata geçiremediği birçok dinamiği harekete geçirmiş ve bunda olumlu yönde etkili olmuştur; demokratik katılımı artırmak, can çekişen toplulukların rönesansını tetiklemek, küçük toplulukların yaşam alanını güçlendirmek vb. (Morozov, 2011:4). Bireylerin ve toplumun siyasal yaşama katılımı ve etkisi dijital iletişim araçları sayesinde artmıştır. Çünkü, Morozov'un ifade ettiği gibi, "Dijital olarak mobilize edilmiş bir kamuoyu" söz konusudur (2011:267).

Toplumların örgütlenmesinin temelini tarihsel süreçlerce belirlenmiş deneyim, üretim ve iktidar ilişkilerine dayandıran Manuel Castells, *Ağ Toplumunun Yükselişi* kitabında şu önemli tanımın altını çizer, "Üretim, insanoğlunun madde üzerindeki, onu kendine mal etme, belli bir yarar için ürüne dönüştürme, onun bir kısmını tüketme, toplumsal olarak belirlenmiş çeşitli amaçlar doğrultusunda yatırım için artı değer biriktirme etkinliğidir" (Castells, 2006:17). Yani toplumsal değişimlerin dinamiği, teknolojik gelişmeleri benimseyip bir artı değer üretebilmesine bağlanmaktadır. Bu doğrultuda denilebilir ki, arabuluculuk sistemi gibi alt sektörel alanların kendi tarihsel süreci içerisindeki değişim ve dönüşümü de teknolojik yenilikleri benimseyip, kendi değer sisteminde bir artı değer üretebilmesine bağlıdır. Öte yandan dijitalleşme; bireylere, kurumlara, şirketlere ve daha geniş organizasyonlara mevcut verimlilik ve üretkenliklerini daha üst seviyeye taşıyacak teknoloji ve fırsatlar sunar. Bunun yanı sıra iyi bir yönetim sistemi ve bu doğrultuda iyi bir planlama için yönetim birimleri ve sektörlerle geleneksel sınırlarından sıyrılıp bir adım ilerisine modern bilgi teknolojileriyle ulaşma imkanı sunmaktadır (Heilig & Lalla-Ruiz, 2017).

Dijital kavramı ve dijitalleşmenin birey, toplum ve politika üzerindeki etkisine değindikten sonra; kişilerin, kurumların, hem kamusal alanın hem özel sektörün kabuk değiştirerek günümüz dünyasına ayak uydurmasını tetikleyen dijital dönüşüm sürecini ele almak yerinde olacaktır. Nitekim bu çalışmada da dijitalleşmenin gündelik hayata yansımaları olarak arabuluculuk, dijital dönüşüm ve bu dönüşümün sonuçlarıyla birlikte ele alınmıştır.

2. DİJİTALLEŞME SÜRECİNİ İÇSELLEŞTİRME: DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Dijital dönüşüm birbirinden farklı çok sayıdaki unsuru (teknoloji, insan, süreç vb.) birlikte dönüştürmeyi ve aynı zamanda yönetmeyi gerekli kılmaktadır. Dijital dönüşüm (yani dijitalleşme seferberliği), hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkanlar ve değişen toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda, organizasyonların daha etkin ve verimli hizmet vermek ve faydalanıcı memnuniyeti sağlamak üzere insan, iş süreçleri ve teknoloji unsurlarında gerçekleştirdiği bütüncül dönüşümdür. Osmundsen'in de ifade ettiği gibi, dijital dönüşümün merkezinde yenilik kavramı yer alır ve çoğu zaman dijital dönüşüm ile yenilik kavramı birbirinin yerine kullanılır (Osmundsen vd., 2018). Dijitalleşmeyle, yani dijital dönüşümle beraber hem kamu hem özel sektörde ihtiyaç duyulan bilgiye ve hizmete ulaşımı kolaylaştırır. Nitekim, günlük hayatı üzerinde temellendiği her kurum ve kuruluş, her hizmet sektörü ve oluşum bu dönüşümle beraber kendi dijital ortamlarını yaratmış ve işleyişini dijital imkanlar dolayımında yeniden inşa etmiştir.

Doktor ve hasta arasındaki ilişkiyi güçlendiren e-sağlık uygulaması; engelli ve yaşlı kişilerin ihtiyaç duydukları hizmete her an ulaşmasını sağlayan e-hizmet uygulamaları; bilgiye erişimi kolaylaştıran dijital sözlükler, e-kitaplar, elektronik ansiklopediler, sosyal ağlar, arşivler; eğitim ve öğretim konusunda süreçleri kolaylaştıran online eğitimler, kurslar ve konferanslar; alışveriş ihtiyacını herkes için hem zaman hem mekan konusunda tasarruf ettirerek sunan e-ticaret siteleri sektörlerin dijitalleşmesi ve ihtiyaçlara cevap vermesi konusunda sayılabilecek örnekler arasındadır (Akgül, 2019:204).

Devlet dairesi işleri ve bürokratik süreçleri dijitalleşme ile daha hızlı bir iş akışı kazanmıştır. 2008 tarihinde kamunun kullanımına sunulan e-Devlet sisteminin en tipik örneği olduğu bu kurumsal dijitalleşme devletin en tepe biriminden köy ve muhtarlıklar gibi en alt yönetsel birime kadar etkisini göstermiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileriyle kendini yeniden yapılandıracak olan devlet anlayışını ifade eden e-Devlet uygulaması, “Devlet-yurttaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde daha etkin, şeffaf ve hesap veren bir yönetim hedeflemektedir” (Akgül, 2019:209). Böylece hem devlet birimi ve görevlilerinin hem de özel sektör ve vatandaşların işleri kolaylık kazanmış, daha hızlı şekilde sonuç verir hale gelmiştir. Dijital teknoloji araçlarında yaşanan gelişmeler geleneksel yöntem ve araçlarla sürdürülen iş ve işlemleri de dönüşüme uğratmıştır. 2002 Cenevre Eylem Planı ve uluslararası işbirliğini destekleme taahhüdü doğrultusunda 2006 yılında başlanan e-Devlet uygulaması 2008 yılında kamunun kullanımına sunulmuştur. Kamu yönetiminde modernizasyon olarak adlandırılan bu dijitalleşme atağı zamanla kendisini kamunun tüm alanı ve yerel birimlere kadar tüm siyasi yönetim birimlerinde göstermiştir. Yaygınlaşan dijital dönüşüm süreci etkisini özel sektörde ve mesleki icrası bireysel performansa dayanan kişiler üzerinde de göstermiştir. Dijitalleşme sayesinde fiziksel sınırlar ortadan kalktığı için kurum, kuruluş, şirket ve markaların sadece mevcut hedef kitle pazarla yetinmeyip küresel bir hedef kitle belirlemesi ve pazarlayabilmesinin önü açılmıştır. Bu imkan neredeyse tüm alanlar için dijital dönüşüm stratejisi geliştirmeyi zorunlu kılmıştır (Altuntaş, 2018)

Dijitalleşme çağımızda neden bu kadar önemlidir? Sektörel anlamda dijitalleşme iş performansını etkileyerek uygulama ve teknoloji kullanımıyla hem hizmetlerin daha verimli hale getirilmesinde hem de rakiplerle rekabet edilmesinde avantajlar sağlar. Özetlemek gerekirse dijitalleşme;

- Operasyonel verimliliğin artırılması
- Ticari büyümenin sağlanması
- Hedef kitleye daha doğru hitap edilmesi
- Yeni kişilere ulaşılması
- Yeni çalışma pratik ve yöntemlerinin geliştirilmesi
- Rekabette doğru adımların atılması ve rakiplerin önüne geçilmesi gibi temel konularda kurum, işletme ve kişilere artı değer katar (Katz, 2017).

Hukuki pratik ve süreçler de dijital dönüşüme ayak uydurmaktadır. Uygulamada görülmektedir hukuki süreçlerin işleyişi teknolojidten faydalanılarak dijitalize edilmektedir. Hukuk alanındaki bu dijital dönüşüm hukuk teknolojisi (legal tech) kavramını ortaya çıkarmıştır (Forbes, 2018). Hukuk teknolojisi (legal tech) olarak adlandırılan bu kavramın dünyada gittikçe yaygınlaştığı ve üzerinde çalışılmaya başlandığı görülmektedir. 2018 yılında hukuk teknolojisi üzerine yapılan yatırımlar %713 oranında artmıştır (Forbes, 2018). Kavram ve bu alanda yapılan çalışmalar doğrultusunda bakıldığında, “Hukuk süreçlerinin dijitalleşmesine yönelik çalışmaların, verimliliği ve çevikliği artıracığı, risk tahmininin daha doğru bir şekilde yapılmasını sağlayacağı, maliyeti düşüreceği, doğru işe doğru kaynak aktarımını sağlayacağı beklenen avantajlar arasında sayılmaktadır” (Hızel, 2019:47-48). Bu tanım ve alandaki uygulamalar doğrultusunda ele alındığında, hukuki bir süreç olan arabuluculuk aşaması ile dijital iletişim araçlarının kullanımı arasındaki ilişkinin süreçleri kolaylaştırıcı bir rol oynadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

3. ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMLERİ

Çalışmanın bu bölümünde arabuluculuk sürecinin tanımlarına, aktörlerine ve işlevlerine değinmek, dijitalleşme ve arabuluculuk faaliyetlerini ortak noktada buluşturmak için zemin hazırlayacaktır. İki ya da daha fazla taraf arasındaki uyuşmazlıkların mahkeme sürecine taşınmadan daha etkin, daha hızlı ve daha düşük maliyetle çözülmesi için alternatif uyuşmazlık çözümleri üretilir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri denildiğinde 4 önemli esastan bahsetmemiz gerekmektedir. Bunlar süreklilik ile bu süreçte devam eden insan ve ticari ilişkilerin devamlılığını, gizlilik ile bu süreçte sunulan bilgi, belgelerin gizli kalacağını, kontrol ile sürecin tüm aşamalarının tarafların kontrolü kapsamında olduğunu, fikir birliği ile tarafların bu süreci birlikte yürütecekleri konusunda anlaşmalarını ifade etmektedir (İlhan, 2020, s. 22).

4. ARABULUCULUK GÖRÜŞMELERİ

Uyuşmazlık çözüm yollarından biri olan arabuluculuğun Osmanlı’ da ulemanın faaliyetlerinden ve Anadolu kültüründen uzak olmadığını görmekteyiz. 1940’lı yıllarda ABD’de toplu iş sözleşmelerinden kaynaklı uyuşmazlıklar görülmüş, bu sorunlar çözümü adına modern anlamda ise 1960’lı yıllarda kullanılmaya başlamıştır. Bu sürece en büyük katkı, Amerika Barolara Birliği tarafından 1976 yılında alınan kararlarla arabuluculuk uygulamasının tavsiye edilmesidir (İlhan, 2020, s. 23). Arabuluculuk görüşmeleri 1990’lı yılların başında İngiltere ve Fransa başta olmak üzere birçok ülkede kullanılmış; 2002 yılında UNICITRAL Milletlerarası Ticari Arabuluculuğu Model Kanun’u ve 2008 yılında Avrupa Parlamentosu ve Konseyi yönergesi kabul edilmiştir. Ülkemizde ise 2012 yılında 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ve buna ilişkin 2013 yılında Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği kabul edilmiştir (Yeşilirmak, 2021, s. 27).

Türkçe’de arabuluculuk kavramının eş anlamalısı olarak uzlaşma kullanılmaktadır. Ancak uzlaşma sözcüğü barıştırmaya, tarafları yatıştırma anlamını ifade ederken arabuluculuk her iki tarafın menfaatlerine uygun çözüm önerisi sunarak uyuşmazlığın sonlandırılması anlamı vardır (Bahadır, 2022, s. 69-70). Arabuluculuk kavramı 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu’nun 2. Maddesinde “*Sistemik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, tarafların çözüm üretmediklerinin ortaya çıkması hâlinde çözüm önerisi de getirebilen, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemini...*” İfadesi ile tanımlanmıştır. (<https://www.mevzuat.gov.tr/>, 2022).

En genel tanımıyla arabuluculuğu, tarafsız üçüncü kişi yardımıyla müzakere tekniklerin kullanılması ile yürütülen süreç olarak ifade edebiliriz. Üçüncü kişinin tarafları bir araya getirerek müzakere edebilmelerini sağladığı ve aralarındaki iletişimi kolaylaştırdığı, çözüme ilişkin karar verme yetkisinin taraflarda kaldığı, sürece ilişkin tavsiye veya karar verme yetkisinin ise üçüncü kişide olduğu bir yapılandırılmış uyuşmazlık çözüm sürecidir (Yeşilirmak, 2021, s. 28).

Arabuluculuk türleri (Tablo 1’de görüldüğü üzere) iki ana başlıkta ele alınır. İlki olan uygulanacak kanun hükümlerine göre arabuluculuğu değerlendirdiğimizde adi arabuluculukta mahkeme dışında bir eğitime bağlı olmadan tarafların seçtiği herhangi bir kişi arabulucu olurken; nitelikli arabuluculukta iki ayrım söz konusudur. İhtiyari arabuluculukta taraflar zorunluluk olmadan mahkemece sulha teşvik edilirken, zorunlu arabuluculukta dava açılmadan önce tarafların yasal olarak arabuluculuğa başvurması ifade edilir. Tablodaki ikinci başlığımızda (Tablo 1/b) arabuluculuk türünü faaliyetlerine göre ayırabiliriz. Burada karşımıza üç farklı faaliyet çıkar; Kolaylaştırıcı, değerlendirici ve dönüştürücü arabuluculuk faaliyetleri. Arabulucunun pasif olduğu daha çok tarafların aktif olduğu ve arabulucunun tarafların menfaatlerine uygun çözümler bulması istenen kolaylaştırıcı arabuluculuk, arabulucunun uyuşmazlık konusunda daha aktif olduğu uyuşmazlığın çözümünde dosyanın güçlü ve zayıf yönlerini belirtebilen değerlendirici arabulucu ve çözülmesi istenenin probleminden çok tarafların birbirini anlaması, değer, menfaat, görüşlerini paylaşması olumsuz çatışmaların müzakere ile pozitif iletişime ve etkileşime geçişi olarak nitelendirilen dönüştürücü arabuluculuk olarak ifade edebiliriz. (Bahadır, 2022, s. 78-81).

Tablo 1: Arabuluculuk Türleri

Uygulanacak Kanun Hükümlerine Göre Arabuluculuk (Tablo 1/a)	Arabuluculuk Faaliyetlerine Göre (Tablo 1/b)
1-Geleneksel	1-Kolaylaştırıcı
2-Nitelikli	2-Değerlendirici
	3-Dönüştürücü

Kaynak: Sığırı, Ü. & Varlıoğlu, A.K., Müzakere ve Arabuluculuk, 7.bölüm

Arabuluculuk kavramı ve faaliyetine ilişkin çok sayıda tanım bulunmaktadır ve her bir tanımda bu sürecin ayrı bir önemine değinilmektedir. Bu tanımlardan bazılarını şöyle sıralamak mümkündür;

Arabuluculuk görüşmeleri sırasında taraflar arasındaki çatışmayı müzakere teknikleri, bilgi ve becerileri ile yönetip sorunların giderilmesi için çözümüne yardımcı olan tarafsız gerçek kişilere arabulucu denir (Yeşilirmak, 2021, s. 65).

Arabuluculuk, tarafların uyuşmazlıklarını yargısal başvuru kapatılmaksızın-kısıtlanmaksızın dostane yollarla bir arabulucu tarafından çözülmesini yöntemidir. (Derdiman & Derdiman, 2020, s. 27)

Arabuluculuk ile taraflar dostane çözüm üretebilmek için iletişime açık olması hukuk ile toplum arasında etkileşim sağlanacak ve toplumsal iletişimimiz güçlenecektir (Melekoğlu Keser, 2019).

Arabuluculuğun tanımlarının temelde birbirinden farklı olmadığını söyleyebiliriz (Bahadır, 2022, s. 72). Arabulucu 6325 sayılı kanunda “*Arabuluculuk faaliyetini yürüten ve Bakanlıkça düzenlenen arabulucular siciline kaydedilmiş bulunan gerçek kişi*” olarak tanımlanmıştır (<https://www.mevzuat.gov.tr/>, 2022).

Bu tür tanımlardan yola çıkarak arabuluculuğun; tarafları bir araya getirmesi, tarafları bir araya getirecek üçüncü kişinin tarafsız ve bağımsız olması, ihtiyari olarak yapılan bu süreçte tarafların birbirini anlamaları ve tarafların kendi çözümlerini üretebilmeleri için sistematik tekniklerle iletişim sürecinin kurulmasını sağlamak unsurlarından oluştuğunu söyleyebiliriz (İlhan, 2020, s. 44).

Alternatif uzlaşma çözümlerinden olan arabuluculuğun olumlu yönlerini; Menfaat ve ihtiyaç odaklı karşılıklı kabul edilmiş bir çözüm, zamandan tasarruf, masraf tasarruf, kontrolün taraflardan olması, gizlilik, dava yükünün azaltılması gibi başlıklarında toplayabiliriz. (Yeşilirmak, 2021, s. 33-35)

Arabulucuda bulunması gereken birçok özellik vardır. Bunlardan bazılarını; tarafsız olmak, iyi bir dinleyici olma, esnek olma, kolay anlaşılır olma, süreci yönetme becerisine sahip olma, bir anlaşmazlığın dinamiklerini ve karmaşıklığını hızlı bir şekilde anlama becerisine sahip olma, empati anlayışına sahip olmak, dürüst ve güvenilir olmak, eleştirilere açık olma, uygun(ayrımcı olmayan) bir mizah anlayışına sahip olma ve sabırlı olma olarak sıralayabiliriz. İyi bir arabulucuda bu özelliklerden hangilerini geliştirmesi gerektiği konusunda öz-farkındalığı oluşturmuş olması beklenir (Yeşilirmak, 2021, s. 67).

Bu sebepten arabulucunun taraflar arasındaki uyuşmazlığın çözümünü sağlayabilmesi için etkili iletişim tekniği olan aktif dinleme, sözsüz iletişim, önemli konulara yoğunlaşma imkanı sağlayan özetleme, düşüncenin geçmişten geleceğe taşınmasına ve hakaret, öfke vb. unsurlardan arındırarak sadece sorunlara yönelmesine imkan sağlayan yeniden çerçeveleme, açık ve kapalı uçlu soru sorma gibi becerilere sahip olması gerekir (Yeşilirmak, 2021, s. 75-77).

Arabuluculuk sürecinin Hazırlık (Bilgilendirme-değerlendirme), Başlangıç (Giriş konuşmasının yapıldığı), İnceleme/Araştırma (anlaşmaya yönelik başlıkların tespiti), Müzakere (menfaatlere uygun çözüm seçenekleri ile anlaşma aralığının belirlendiği) ve Sonuç (anlaşmanın sağlandığı veya arabulucunun tarafları anlaşmaya teşvik ettiği) başlıklı aşamalarına baktığımızda (Oliveira & Sımaıts, 2021, s. 83) ve çalışma konumuzu oluşturan dijital iletişim araçları kullanılarak yapılan arabuluculuk görüşmeleri dikkate alındığında bir bütün halinde alternatif çözüm yollarından birisi olan arabuluculukta yaşanan uyuşmazlığı çözüme müzakerenin öneminin yadsınamaz düzeyde olduğunu görmekteyiz.

5. MÜZAKERE

Günlük hayatta kullandığımız iletişim yöntemlerinden birisi olan müzakere sözlükte “Bir kişiyle fikir alışverişinde bulunmayı” ifade eder. Müzakere; iki veya daha fazla tarafın bizzat veya avukatları ile katıldığı tarafsız bir üçüncü kişinin olmadığı karşılıklı tartışma ve ikna yolları ile aralarındaki uyuşmazlığı çözmek için yapılan etkileşim ve iletişim sürecidir. (İlhan, 2020, s. 30). Müzakereye katılan taraflar arasında resmi bir görevlinin olmaması tarafların müzakere sürecindeki ortamlarının ciddi ve etkili olmamasına, kontrolün sağlanamamasına yola açacaktır ve bu durum da görüşmelerde tıkanmaya sebebiyet verecektir (Kıyak, 2018, s. 45).

Müzakere, “arabuluculuk” gibi başlı başına bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Ancak biz burada müzakereyi başlı başına ayrı bir uyuşmazlık çözüm süreci olarak değil arabuluculuğun bir safhası olarak ele alacağız. Bu sebepten tablo2/a da Arabuluculuk sürecinin bir parçası olarak müzakere sürecinin neyi kapsadığını, tablo 2/b de arabuluculuk sürecinde müzakerenin neleri kapsadığını görmekteyiz. (Sığırı, 2021, s. 153)

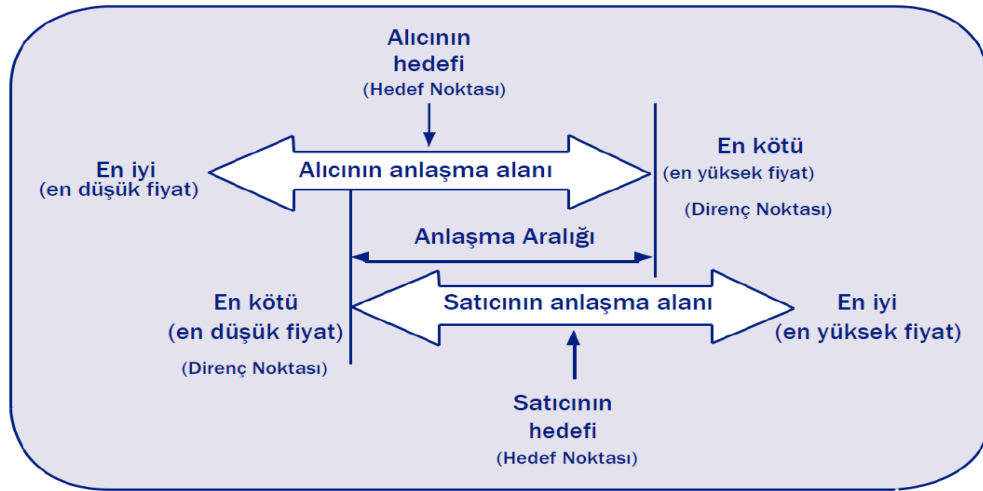
Tablo 2: Arabuluculuk sürecinin bir parçası olarak müzakere ile Arabuluculuk sürecinde “müzakere” karşılaştırması

Arabuluculuk sürecinin bir parçası olarak müzakere (Tablo 2/a)	Arabuluculuk sürecinde “müzakere” (Tablo 2/b)
Arabuluculuğa konu olan bir uyuşmazlıkta,	Karşılıklı görüşmelerin ve tartışmaların yaşandığı,
Taraflarca kabul edilebilir tatmin edici bir uzlaşma / anlaşmaya varmak için,	Uyuşmazlık kapsamında çözüm seçeneklerinin üretildiği,
Karşılıklı olarak tekliflerin alınıp-verildiği,	Karşılıklı görüşmelerle çözüm seçeneklerinin değerlendirmelerinin yapıldığı,
İhtiyaçların değiş-tokuş edildiği,	Seçenekler arasından her iki tarafın menfaatini sağlayacak en uygununun seçildiği,
Karşılıklı kazanç için farklı yolların keşfedildiği bir görüşme sürecidir.	Çözüm konusunda ortaklaşa kararın verildiği bir safha olarak ele alınmaktadır.

Kaynak: (Sığırı, 2021, s. 153)

Müzakere aşamasında taraflar arasındaki uyuşmazlığın çözümü için Edward De Bono'nun önerdiği "Altı şapkalı düşünme tekniği", beyin fırtınası, birleştirici yaklaşım, varsayım dayalı senaryolar, son dakika önerileri gibi seçenekler sunulması gerekmektedir. Bu seçeneklerden en uygununu belirlerken pozitif anlaşma aralığında olunup-olunmadığı, ihtiyaç ve menfaatlerle ilgili ortak anlayışın geliştirilmesi, nesnel kriterlerin belirlenmesi gibi yöntemler uygulanabilir. Ayrıca kişileri problemlerden ayrı tutmak, ihtiyaçlara odaklanma, karşılıklı kazanç ve nesnel kriterleri içinde barındıran Harvard müzakere modeli ile arabulucu uyuşmazlığın çözümü için seçenekler üretebilir. Bu bağlamda uyuşmazlıkların çözümde yukarı bahsettiğimiz yöntemleri uygulanmasının yanı sıra etkili müzakere için grafikte belirtilen anlaşma aralığının saplanması ile müzakerenin temel dinamiklerinin benimsenmesi arabulucunun elini güçlendirecektir. (Sığır, 2021, s. 156-157-161-163).

Grafik 1: Müzakerenin Temel Dinamikleri



Kaynak: (Sığır, 2021, s. 163)

Görüntülü konuşma, canlı yayın yapma imkanı tanıyan ve veri aktarımın 2 megabite ulaştığı 3G teknolojisi ile yeni medya teknolojileri toplumsal yaşantımızda bir çok değişiklikler yaşanmaktadır. Örneğin internet teknolojisinin ve bilgisayarın gelişmesi "sanal" olarak nitelendirdiğimiz mekanları oluşturmuştur. Bu süreç enformasyon ve insanın "aynı anda her yerde" var olabilmesine imkan tanımıştır. (Toprak, 2019, s. 74-246-247) Yukarıda bahsettiğimiz tüm müzakere yöntemlerini arabuluculuk sürecinde verimli kullanabilmek için dijital medya teknolojilerinden faydalanmamız artık bir gerekliliktir.

6. AMAÇ VE YÖNTEM

Çalışmada ayırma/eleme tekniği ile hazırlanmış anket sorularından faydalanılmıştır. Anket için hazırlanan açık uçlu ve çoklu cevap içerikli sorular, daha önce geliştirilen herhangi bir ölçekte kullanılmamıştır. Sorular, makale çalışması ve anket için ilk kez çalışmanın yazarları tarafından geliştirilmiş katılımcılara sunulmuştur. Avukatlık mesleğini beş yıldan fazla süredir yapan ve

arabuluculuk süreçlerine katılan avukatlarla yapılan anket verileri online anketle toplanmıştır. Anket bir hafta süreyle (10-17 Eylül 2022) Google Doc. üzerinden aktif şekilde katılımcılara sunulmuştur. Katılımcılar, beş yıldan uzun süredir avukatlık görevi yapan ve arabuluculuk sertifikası edinmek üzere eğitim alan avukatlar arasından belirlenmiştir.

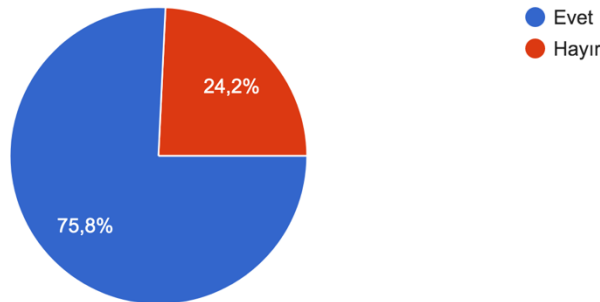
Anket çalışması, yazılı bir anket veya bir görüşme sırasında insanlara yöneltilen sorular ve alınan yanıtlardan oluşur. Araştırmacı hiçbir durumu veya koşulu manipüle etmez; kısa sürede birçok kişiye sayısız soru sorar. Tipik olarak, daha sonra soruların yanıtlarını yüzdeler, tablolar veya grafikler halinde özetler (Neuman, L. 2007:21). Kavramsal çerçevede anlatılan Dijital İletişim Araçları Kullanılarak Yapılan Arabuluculuk Görüşmelerinin Avantaj ve Dezavantajlarına yönelik 29 soruluk anket hazırlanmıştır. Yanıtlayıcıların Dijital İletişim Araçları Kullanılarak Arabuluculuk Görüşmelerinin yapılıp –yapılamayacağı hakkında sorular sorulmuştur. Daha sonraki sorularda ise Dijital iletişim araçları kullanılarak yapılan arabuluculuk görüşmelerinin her iki tarafa da (arabulucu ve davalı/davacı) avantaj sağladığını düşünüyor musunuz? Ve Dijital iletişim araçlarını kullanarak Arabuluculukta Kullanılabilecek Müzakere Taktikleri Ve Arabulucunun Müdahale Yöntemlerini daha aktif kullanılacağına inanıyor musunuz türünde sorular sorulmuştur. Sorularına yanıtının evet olması durumunda hangi kavram veya kavramlarla ilgili bilgisi olduğu sorulmuştur

7. BULGULAR VE TARTIŞMA

Anket, avukatlık mesleğinde beş yılını doldurup arabuluculuk görüşmelerinde de yer almış 33 avukata uygulanmıştır. Anket katılımcılarının %75,8 arabuluculuk görüşmelerinin dijital kitle iletişim araçlarıyla (telefon görüşme, mesajlaşma, telekonferans, sosyal medya, Zoom, Skype vb.) doğru ve verimli olduğunu düşünüyorken katılımcıların %24,2 durumu farklı değerlendirmektedir.

Arabuluculuk görüşmelerinin dijital kitle iletişim araçlarıyla (telefonla görüşme, mesajlaşma, telekonferans, sosyal medya, Zoom, Skype vb.) ya...ın doğru ve verimli olduğunu düşünüyor musunuz?

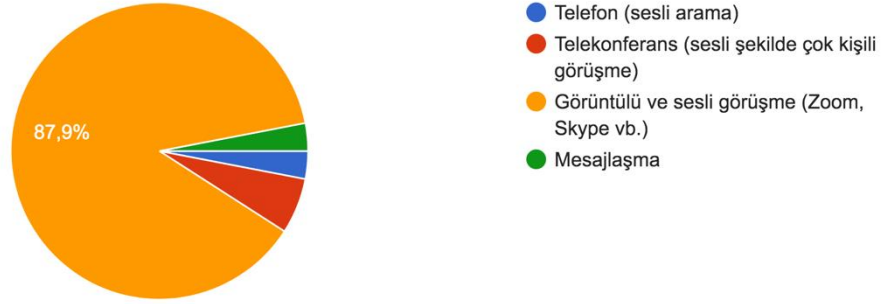
33 yanıt



Arabuluculuğun görüşmelerinin dijital kitle iletişim araçlarıyla yapılmasının doğru ve verimli olduğunu değerlendiren katılımcıların %87,9 u dijital iletişim seçeneklerinden görüntülü ve sesli görüşmeyi tercih etmişlerdir.

Size göre arabuluculuk sürecinde hangisi daha iyi bir dijital iletişim seçeneğidir?

33 yanıt

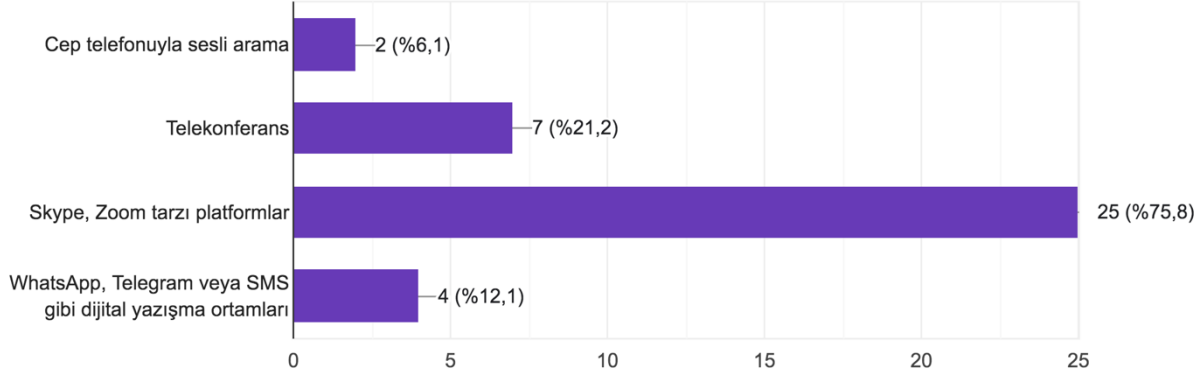


Arabuluculuk görüşmelerinde hangisinin daha etkili bir dijital iletişim aracı olduğuna yönelik soruya verilen yanıtlar şu şekildedir; %87,9'u görüntülü ve sesli görüşme (Zoom, Skype vb.), %6.1'i telekonferans (sesli şekilde çok kişili görüşme), %3'ü telefonda sesli arama, %3'ü mesajlaşma.

Anket verilerine göre, arabuluculuk hizmetlerini sunan avukatlardan bir masa etrafında bir araya gelme fırsatı bulunmadığında tercih ettikleri dijital araç ve ortamlardan %75,8'i Skype, Zoom tarzı platformlarda, %21,2'si telekonferans, %12,1'i WhatsApp, Telegram veya SMS gibi dijital yazışma ortamları ve %6,1'i cep telefonuyla sesli arama ile iletişim kurmayı tercih ettiği belirtilmiştir.

Arabuluculuk görüşmeleri için bir masa etrafında bir araya gelme fırsatı bulamadığınız zamanlarda taraflarla hangi dijital araç ve ortamları üzerinden iletişimi kurmayı tercih edersiniz?

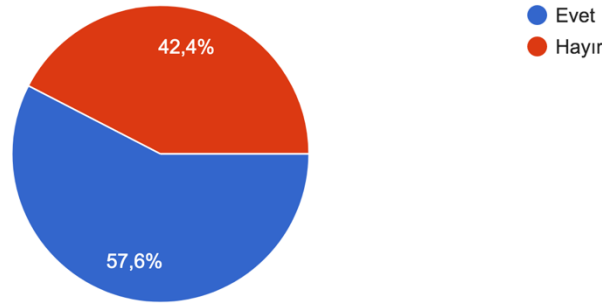
33 yanıt



Anket verilerine göre katılımcıların %57,6'sı dijital iletişim araçlarını kullanarak tarafların direnç noktaları arasında kalan anlaşma aralığını belirlemede kolaylık sağladığına inanmaktadır.

Dijital iletişim araçlarını kullanarak tarafların direnç noktaları arasında kalan anlaşma aralığını belirlemede kolaylık sağlayacağınıza inanıyor musunuz ?

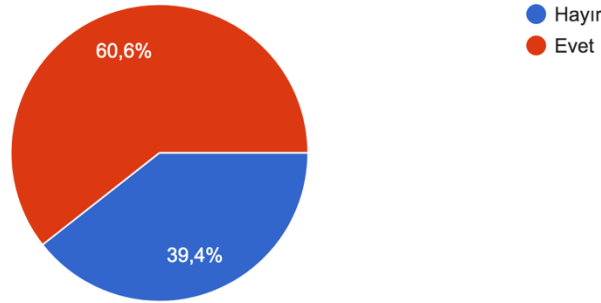
33 yanıt



Anket verilerine göre katılımcıların %60,6'lık kesimi dijital iletişim araçlarını kullanarak arabuluculuk görüşmelerinde müzakere taktikleri ve arabuluculuk müdahale yöntemlerini daha aktif kullanabileceğini belirtmiştir.

Dijital iletişim araçlarını kullanarak Arabuluculukta Kullanılabilecek Müzakere Taktikleri Ve Arabulucunun Müdahale Yöntemlerini daha aktif kullanılacağına inanıyor musunuz?

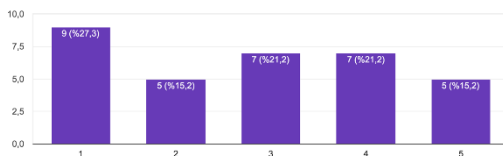
33 yanıt



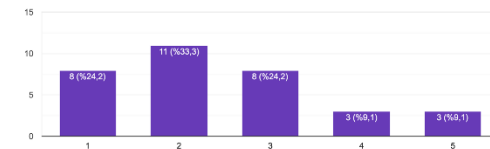
Elde edilen verilere göre dijital iletişim araçlarını kullanarak; %27,3 oranında müzakerede gerilimleri yatıştırmak ve ortamı soğutmanın mümkün olduğuna, %33,3 oranında müzakerede güç dengesizliklerinden kaynaklanabilecek olumsuzlukların giderilmesinin mümkün olduğuna, %30,3 oranında kitlenmeleri çözmek ve müzakerede tarafları sonuca birlikte götürmenin mümkün olduğuna, %30,3 oranında müzakerede manipülasyonu önlemek için gerektiğinde açık uçlu sorular sormak ve ortama gerçek bilgi aktarmanın mümkün olduğuna, %39,4 oranında müzakerede ortak dil yaratmanın mümkün olduğuna, %45,5 oranında müzakerede tarafları taleplerinden (Pozisyonlarından Konumlarından)- İhtiyaçlara doğru çekmenin mümkün olduğuna, %39,4 oranında müzakerede tarafların örtük ihtiyaçlarını ortaya çıkarmak ve ilave değer yaratmanın mümkün olduğuna, %27,3 oranında özetleme ve çerçeveleme yapmanın mümkün olduğuna, %33,3 oranında tarafların iletişimlerini düzenlemenin mümkün olduğuna ve % 39,4 oranın da dijital iletişim araçlarını kullanarak taraflarla anlaşma olması veya olmaması durumunda neler kaybedileceğinin açık uçlu sorularla anlatılmasını ifade eden gerçeklik testinin uygulanabilirliği verilerine ulaşılmıştır.

Grafik Grafik

Dijital iletişim araçlarını kullanarak Müzakerede Gerilimleri Yatıştırmak ve Ortamı Soğutmak mümkündür
33 yanıt

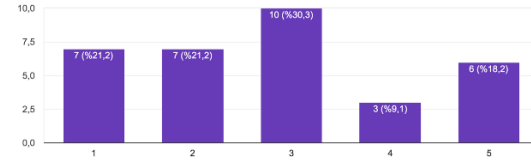


Dijital iletişim araçlarını kullanarak Müzakerede Güç Dengesizliklerinden Kaynaklanabilecek Olumsuzlukları Gidermek mümkündür
33 yanıt

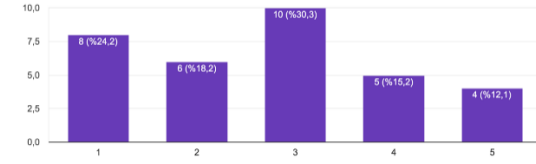


Grafik Grafik

Dijital iletişim araçlarını kullanarak Kiiltlenmeleri Çözmek ve Müzakerede Tarafları sonuca birlikte götürmek mümkündür
33 yanıt

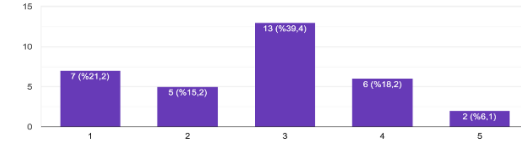


Dijital iletişim araçlarını kullanarak müzakerede manipülasyonu önlemek için gerektiğinde açık uçlu sorular sormak ve ortama gerçek bilgi aktarmak mümkündür
33 yanıt

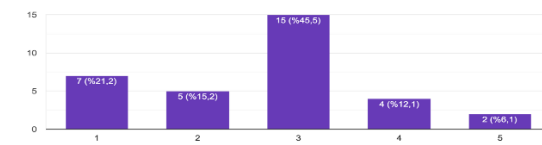


Grafik Grafik

Dijital iletişim araçlarını kullanarak Müzakerede Ortak Dil Yaratmak mümkündür
33 yanıt

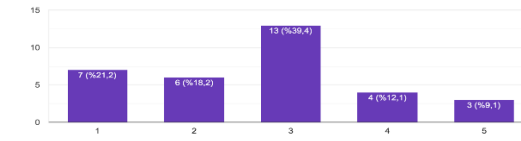


Dijital iletişim araçlarını kullanarak Müzakerede Tarafları Taleplerinden (Pozisyonlarından Konumlarından) - İhtiyaçlarına Doğru Çekmek mümkündür
33 yanıt

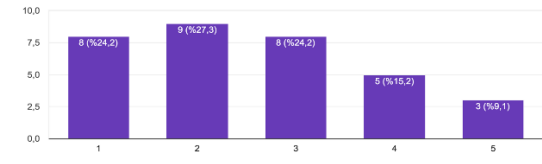


Grafik Grafik

Dijital iletişim araçlarını kullanarak Müzakerede Tarafların Örtük İhtiyaçlarını Ortaya Çıkarmak ve İlave Değer Yaratmak mümkündür
33 yanıt

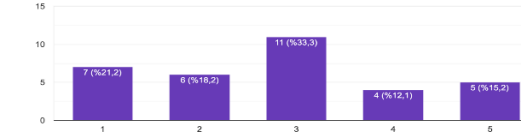


Dijital iletişim araçlarını kullanarak Özetleme ve Çerçeveleme Yapmak mümkündür
33 yanıt

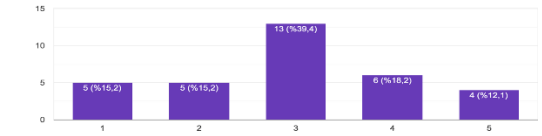


Grafik Grafik

Dijital iletişim araçlarını kullanarak tarafların iletişimlerini düzenlemek mümkündür
33 yanıt



Yanıtınız evet ise; Dijital iletişim araçlarını kullanarak taraflara anlaşma olması veya olmaması durumunda neler kaybedileceğinin açık uçlu sorularla...n' gerçeklik testinin' uygulanabilirliği yüksektir
33 yanıt



SONUÇ

Hukuki süreçler ve arabuluculuk aşamalarında dijital iletişim araçlarının kullanılma oranı artmaktadır. Forbes'ın aktardığı veriler de hukuk alanındaki teknolojiye entegrasyon ve dijitalleşmeye vurgu yapılmış, hukuk teknolojisi (legal tech) alanındaki yatırımların 2018 yılı itibarıyla %713 oranında arttığı bilgisi aktarılmıştır. Yapılan bu çalışmayla, avukatlık mesleğini yapan ve arabuluculuk görüşmelerinde bulunan avukatlara yöneltilen sorularla dijital kitle iletişim araçlarının bu süreçlerde kullanımının etkilerine dair somut veriler elde edilmiştir.

Çeşitli avantajlarıyla beraber birtakım dezavantajların da belirtildiği dijitalleşen arabuluculuk sürecinin daha sağlıklı ve verimli olabilmesi için bir sonuç ortaya koymayı amaçlayan çalışmanın, bu konuda bir referans olması beklenmektedir.

Anket verileri değerlendirildiğinde denilebilir ki; İletişim teknikleri ile çözüm üretebileceğimiz alternatif çözümlerden arabuluculuk sürecinin dijital iletişim araçları kullanılarak da yapılmasının bir çok avantajları olduğunu sonucuna varılmıştır. Dijital imkanların, özellikle görüntülü görüşmelerin, kişilere kendilerini daha rahat hissedebildiği ortamların sunulmasına, özel görüşmelerin daha rahat yapılmasına, karşılıklı artan gerilimlerin daha rahat çözümlenmesine ve tarafların kendilerini daha rahat ifade edebilmelerine imkan tanıdığı görülmüştür. Zaman, mekan ve maddi olarak avantajının yanı sıra fiziksel olarak bir araya gelindiğinde yaşanabilecek olumsuzlukların önüne geçilebilmektedir. Uyuşmazlık çözümünün hızlı, etkin, ucuz, dinamik ve esnek sağlanması toplum ve taraf menfaati açısından faydalı olacaktır. Ayrıca sağlık sorunu yaşayan veya engelli olana taraflar açısından da arabuluculuk süreçlerinde dijital iletişim teknolojilerinin kullanımının daha uygulanabilir olduğunu söyleyebiliriz.

Dijital ortamlarda yapılan arabuluculuk sürecinin yönetici, iletişim sağlayıcı, bilgilendirici, çözüm artırıcı, gerçekçi düşüncenin temsilcisi, kusurları üstlenici, duyguları iyi yöneten, tarafların geçmişten geleceğe yönlendirebilen vb. görev ve işlevlerin daha rahat icra edilmesini sağlamaktadır. Aynı şekilde dijital iletişim araçlarının arabuluculuğun temel özelliklerinden olan menfaat temelli çözümlenme ve gönüllülük unsurlarında daha etkin bir sonuç alınabileceği, dijital ortamda hareket alanı genişliği sağlayacağı da görülmektedir. Ancak arabuluculuğun temel özelliklerinden gizlilik unsurunun dijital ortamlarda kontrol edilmesinde dışarıdan yardım alma, kayıt gibi bir çok riskleri barındırdığı da altı çizilmesi gereken önemli unsurlardan birisidir.

Çalışmanın sonuçları da göstermektedir ki, avukatların arabuluculuk süreçlerinde dijital iletişim araçlarını etkin olarak kullanmaktadır. Tüm evreni temsil edecek nitelikteki katılımcıların görüşleri doğrultusunda söylenebilir ki, dijital iletişim araçlarının (Cep telefonu, sesli aramalar, yazılı mesajlaşmalar, Zoom ve Skype gibi görüntülü konuşmalar) arabuluculuk sürecinde kullanımı zaman, para, mekan konusunda tasarruf sağlamakta; tarafların daha etkin, daha esnek, daha anlaşılabilir bir iletişim ortamı oluşturduğu görülmektedir.

Günümüzdeki yeniliklere uyum sağlayabilmenin birincil koşullarından birisi de toplumsal ortamları da etkileyen dijital ortamların dinamik süreci olan iletişimden geçtiğinin farkında olmaktır. Toplumsal yaşamda ister yüz yüze olsun ister dijital ortamlarda olsun alternatif uyuşmazlık çözümlerinin yaygınlaştığı; bu yaygın yöntemin daha sağlıklı kullanılıp geliştirilmesinin uyuşmazlıkları çözerek toplumda birlik ve beraberliğin artıracığı ve uyuşmazlıkların toplumu provoke eden yönünün de en aza indirileceğine inanılmaktadır.

KAYNAKÇA

AKGÜL, A.E. (2019) Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Tarihçesi, Türkiye’de İnternet Tarihi, derleyen: Erkan Saka, Alternatif Bilişim, İstanbul

- ALTUNDAŞ, E.Y. (2018) Dijital Dönüşüm Uygulamalarının Kurumların Marka Değeri Üzerindeki Etkisi, *Egemia*, 2/2018
- BAHADIR, N. T. (2022). Hak Arama Hürriyeti Perspektifinden Arabuluculuk.
- BAUMAN, Z.; LYON, D. (2016), Akışkan Gözetim, Çev. Elçim Yılmaz, Ayrıntı Yayınları, İstanbul
- CASTELLS, M. (2006) Ağ Toplumunun Yükselişi, Çev. Ebru Kılıç, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul
- DERDİMAN, C. R., & DERDİMAN, E. (2020). Anayasal Hak ve İlkelere Uyumlu Bir Model Önerisi: Muhakeme Sürecinde Arabuluculuk. A. Y. 2020 içinde.
- FORBES (2018) Law Is Lagging Digital Transformation-Why It Matters, <https://www.forbes.com/sites/markcohen1/2018/12/20/law-is-lagging-digital-transformation-why-it-matters/?sh=edab0e2515c5>
- GARTNER Inc. (2020) Digitalization (Erişim:18.09.2022), <https://www.gartner.com/en/informationtechnology/glossary/digitalization>
- GRAY, J. & RUMPE, B., (2015) Models for Digitalization, *Softw Syst Model*, DOI: 10.1007/s10270-015-0494-9
- GOFFIOT.FR (2022) Dictionarry Latin-Français, Erişim: 11.10.2022, adres: gaffiot.fr/#digitus
- HEILIG, L., Lalla-Ruiz, E. (2017). Digital transformation in maritime ports: analysis and a game theoretic framework. *NETNOMICS: Economic Research and Electronic Networking*, 18(2-3), 227-254.
- HIZEL, G. Ç. (2019) Dijitalleşme Çağında Hukuk, *Kapak dergisi*, s.47-48
<https://www.mevzuat.gov.tr/>. (2022).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6325.pdf>.
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6325.pdf>. adresinden alındı
- İLHAN, O. (2020). Arabuluculuk Sözleşmesi.
- KATZ, R. (2017). Social and Economic Impact of Digital Transformation on the Economy.
- KIYAK, E. (2018). Dönüştürücü arabuluculuk- Problem Çözücü Arabuluculuk ile Uyumlaştırılması.
- NEUMAN, L. (2007) Basic of Social Research II, Peorson Education, Boston, USA
- MCLUHAN, M. (2014) Gutenberg Galaksisi, Çev. Gül Çağalı Güven, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul
- MELEKOĞLU K. B. (2019). Arabuluculuk ve Zorunlu Arabuluculuk.
- NASH, V. & BRİGHT, J. (2014) Digital Era Government and Politics. University of Oxford, <https://www.oii.ox.ac.uk/study/courses/digital-era-government-and-politics/> erişim: 15.05.2021
- OLIVEIRA, M., & SIMAITS, R. (2021). Arabuluculuk Aşamalarının Gözden Geçirilmesi. H. İ. Başkanlığı içinde, Temel Arabuluculuk Eğitimi Katılımcı Kitabı .
- OSMUNDSSEN, K., Iden, J., & Bygstad, B. (2018, September), Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications, In *MCIS* (p. 37)
- POSTMAN, N. (2006) Teknopoli, Çev. Mustafa Emre Yılmaz, Paradigma Yayıncılık, İstanbul
- SİĞRİ, Ü. (2021). Müzakere Aşaması. H. İ. Başkanlığı içinde, Temel Arabuluculuk Eğitimi Katılımcı Kitabı.
- SİĞRİ, Ü. & VAROĞLU, A.A., (2013) Müzakere ve Arabuluculuk, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- STOCCHETTI, M. (2013). Images And Power in the Digital Age: The Political Role of Digital Visuality. *An International Journal of Pure Communication Inquiry*, 2(2), 1-16

- TOPRAK, A. G. (2019). Dijital Medya ve Mekanın Dönüşümü . Yayınlanmamış Doktora Tezi
İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- YEŞİLİRMAK, A. (2021). Arabuluculuk Nedir. H. İ. Başkanlığı içinde, Temel Arabuluculuk
Eğitimi Katılımcı El Kitabı.
- YEŞİLİRMAK, A. (2021). Arabulucu Kimdir. H. İ. Başkanlığı içinde, Temel Arabuluculuk
Eğitimi Katılımcı El Kitabı.