

Arabuluculuk Eğitiminin Empatik Eğilim, İletişim ve Çatışma Çözme Becerisine Etkisi*

Nermin (Öner) KORUKLU**, Ferda AYSAN***

ÖZET

Bu araştırmada, arabuluculuk eğitiminin bir grup üniversite öğrencisinin iletişim ve çatışma çözme becerisine etkisi incelenmiştir. Araştırmada kontrol gruplu ön-test son-test modeline uygun deneysel bir desen uygulanmıştır. Çalışma grubu, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi ikinci sınıfta öğrenim gören gönüllü öğrencilerden yansız atama yolu ile oluşturulan 30 deney ve 30 kontrol grubu öğrencisinden oluşturulmuştur. Deney grubuna "Arabuluculuk Eğitimi" verilmiş, kontrol grubuna ise herhangi bir eğitim verilmemiştir. Elde edilen bulgularda deney grubu öğrencilerinin "Arabuluculuk Eğitimi"nden sonra iletişim becerilerinde ve empatik eğilimlerinde anlamlı düzeyde artış, çatışma eğilimlerinde ise anlamlı düzeyde azalma görülmüştür. Ayrıca eğitim alan öğrencilerin arabuluculuk sürecinin basamaklarını istenilen düzeyde uygulayabildikleri gözlenmiştir. Kontrol grubunda ise herhangi bir değişime rastlanmamıştır. Buna göre, "Arabuluculuk Eğitimi"nin üniversite öğrencilerinin iletişim ve çatışma çözme becerilerini artırmada etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Arabuluculuk, Akran Arabuluculuğu, Çatışma, Çatışma Çözme, İletişim, Empati

ABSTRACT

This study examines the effect of "Mediation Training" on the communication and conflict resolution skills of a group of university students. The study employs an experimental design consisting of a pretest/posttest control group. The sample consists of 60 students enrolled in the School of Education of Aydın Adnan Menderes University, who voluntarily participated in the study. Students were randomly assigned to a treatment group (N=30) and a control group (N=30). A forty-hour training was administered to the treatment group whereas no training was provided to the control group. Results showed that there was a significant increase in the empathy level, and communication and conflict resolution skills of the treatment group. A significant decrease in the conflict tendencies of the treatment group was also detected. Furthermore, it was observed that after the training, the treatment group was also able to successfully apply mediation rules and procedures. No gains were detected within the control group. Therefore, it can be concluded that "Mediation Training" is effective in developing the communication and conflict resolution skills of university students.

Key Words: Mediation, Peer Mediation, Conflict, Conflict Resolution, Communication, Empathy

GİRİŞ

İnsan doğasının ayrılmaz bir parçası olan çatışma aynı zamanda gelişimin bir göstergesidir. İnsanlararası ilişkinin tanımlandığı her ortamda çatışma kaçınılmazdır. Yaşamla içiçe olan çatışma kavramının tanımlarına bakıldığında henüz bir uzlaşmaya ulaşamamış olduğu görülmektedir. Bu nedenle, aşağıda bazı tanımlara yer verilerek çatışma kavramı netleştirilmeye çalışılmıştır.

Deutsch [3]'a göre, çatışma birbiri ile uyumlu olmayan etkinliklerin sonucunda oluşur. Rahim[18] ise çatışmayı, bireyler arasındaki etkileşim sürecinde taraflar arasında oluşan uyuşmazlık ve tutarsızlıklar sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak tanımlamıştır. Uyuşmazlık ve tutarsızlıklar tarafların her ikisinin de kıt olan bir kaynağı elde etmeye çalışması, ortak bir eylem ve etkinlikte farklı

* Doktora tezinden üretilmiştir

** Nermin (Öner)Koruklu, Dr., Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Aydın.

*** Ferda Aysan, Prof.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi, İzmir. ferda.aysan@deu.edu.tr

davranış tercihlerinin olması, farklı değerlere, tutumlara ve inançlara sahip olması durumunda ortaya çıkabilir. Bir diğer tanıma göre çatışma; kaynaklar, güç, statü, inançlar, çıkarlar ve farklı isteklere sahip olma çekişmesi olarak görülen toplumsal bir süreçtir [12].

Yukarıdaki tanımların ortak noktalarına baktığımda: a) çatışma günlük yaşamın doğal bir parçasıdır, b) çatışmanın kendisi olumlu ya da olumsuz değildir, c) çatışmalara verilen tepkilerin yıkıcı ya da yapıcı sonuçları olabilir ve d) çatışmaları çözme biçimleri değişim ve gelişim için bir güç nedeni olabilmektedir.

Çatışma yaşamın ayrılmaz bir parçası olduğuna göre çatışmanın kötü, anormal ya da gereksiz olarak nitelendirilmesi mümkün değildir [14]. Çatışma çözme süreci olumlu ya da olumsuz olabilir. Bu araştırmada olumlu çatışma çözme anlayışı temel alınarak çatışma çözme kavramı, “ uzlaşma süreci” olarak tanımlanmıştır. Çatışma çözümünün bireylerin gelişimine ve değişimine yardımcı olabilmesi için bireylerin çatışma çözmeye ilişkin bakış açılarının olumlu olması ve eğitici rolü üstlenmeleri gerekmektedir [8]. Ayrıca, çatışma çözümünün olumlu yönde olabilmesi için tarafların işbirliği yapması ve problem çözme becerisine sahip olması gerekmektedir [14]. Bunlardan yola çıkılarak çatışma sonucunda olumlu değişmeyi ve gelişmeyi sağlayabilmek için bireylere iletişim ve çatışma çözme becerilerinin kazandırılmasının gerekli olduğu görülmektedir.

Arabuluculuk Nedir?

Arabuluculuk, iki ya da daha fazla birey arasında yaşanan çatışmaların giderilmesinde üçüncü kişinin çatışma çözme ve iletişim becerilerini kullanarak yardımcı olma sürecidir [19]. Bu süreç içerisinde tarafsız kalarak ve çatışma çözme-iletişim becerilerini kullanarak çatışması olan taraflara yardımcı olan üçüncü bireylere de arabulucu denir. Etkili bir arabulucu, başkalarına yardımcı olmaktan mutlu olan bireydir [9].

Arabuluculuk Sürecindeki Beceriler

Etkin dinleme: Etkin dinleme, konuşulanan anlaşılmasının bireye ifade edilmesidir. Cesaretlendirme, soru sorma, tekrar etme, özetleme etkin dinleme teknikleri arasında yer almaktadır. Cesaretlendirme, konuşmacının konuşmasını sürdürmesi için onu yüreklendirmektir. Soru sorma, problemin netleştirilmesi ve daha fazla bilgi edinilmesi için sorulan sorulardır. Bunlar açık uçlu ya da kapalı uçlu olabilir. Açık uçlu sorular daha detaylı

açıklamalar yapılmasına olanak verir. Tekrar etme, önemli bulunan ve sorunun çözümüne katkısı olacak duygu ve düşüncelerin aynen tekrar edilmesidir. Özetleme, konuşmacının anlattıklarını özetleyerek onun duygu ve düşüncelerini dinleyicinin kendi sözcükleriyle ifade etmesidir.

Empati: Empati, bireyin kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması olarak tanımlanmaktadır [5]. Bir diğer tanıma göre empati; diğerinin duygularının yoğunluğunu algılama ve anlama yeteneğidir [23]. Empati tanımı üç ögeyi içermektedir [5]: a)Empati kuracak kişi kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısı ile bakmalıdır; b)Empatinin olabilmesi için, konuşmacının duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamak gerekmektedir; c)Dinleyenin anladığını karşısındaki bireye aktarabilmesidir. Dinleyici konuşmacının duygu ve düşüncelerini anlasa bile eğer anladığını karşısındakine ifade edemez ise empatik sürecin gerçekleşmemiş olduğu kabul edilmektedir.

Bireye empatik tepki vermenin başlıca iki yolu bulunmaktadır. Bunlardan ilki, beden dilini kullanarak konuşmacıya anlaşıldığını göstermek; diğeri ise sözlü olarak anlaşıldığını ifade etmektir. En etkili empatik tepkinin her ikisinin birlikte kullanılması ile gerçekleştiği belirtilmektedir [5].

İletişimin Dili: Arabuluculuk sürecinde yer alan iletişim becerilerinden birisi de iletişim dilidir. İletişim dilinde ben dili ve sen dili olmak üzere iki türlü dil kullanılır. Sen dili kullanıldığında dinleyici kendisini yargılanmış ve suçlanmış hissettiği için savunmaya ya da saldırıya geçer. Sorunun üzerinde çalışmak yerine kendi savunduğu görüşü kanıtlamak için çaba harcar. Çatışmanın çözümüne değil öfkenin artmasına yardımcı olur. Ben dili kullanıldığında ise konuşmacı konu ile ilgili kendi duygu ve düşüncelerini ifade eder; dinleyici, ben diliyle yollanan mesajı aldığı anda kendi davranışlarının karşı taraf üzerinde bırakmış olduğu etkiyi öğrenir.

Yapılan araştırmalar, kişiler arası çatışmaların çözümünde kullanılan en yaygın programın arabuluculuk olduğunu göstermiştir. Arabuluculuk eğitimi alan bireylerin, kazandıkları iletişim ve çatışma çözme becerilerini okul dışında da kullanabildikleri görülmüştür. Ayrıca, bu eğitimin bireylerin içsel denetim kazanabilmelerinde ve kendilerine güven duygusunu geliştirmede etkili olduğu saptanmıştır [6]. Öğrencilerin arabuluculuk

eğitiminden kazandıkları becerileri evlerinde ve aile bireyleri ile olan çatışmaların çözümünde kullandıkları gözlenmiştir. Eğitimin etkililik düzeyi ise yüzde elli sekiz ile yüzde doksan üç arasında değişmektedir. Öğrenci arabulucular eğitimden sonra etkili dinleme, özetleme, eleştirel düşünme, problem çözme becerilerini kullanabilmekteydiler [11].

Arabuluculuk Programının Eğitim Ortamlarında Uygulanması

Arabuluculuk, okul öncesinden başlayarak yükseköğretime kadar her okul düzeyinde sürdürülmesi gereken bir programdır. Okul öncesi dönemden başlayarak çocuklara, birisi konuşurken nasıl dinlenmesi gerektiği, problem olduğunda onunla nasıl baş edilebileceği oyunlaştırılmış çatışma çözme eğitimi programları ile öğretilebilir. Söz konusu eğitim programlarının, sınıflar büyüdükçe karmaşıklaşarak yükseköğrenim düzeyine kadar sürdürülmesi önerilmektedir. Üniversite öğrencilerine öğretilecek çatışma çözme ve arabuluculuk programlarının içeriğinin daha kapsamlı olması doğaldır. Çünkü incelendiğinde, bu dönemde gençlerin sorunları bireysel düzeyde ve kişiler arası ilişkilerde farklı nedenlere dayanmaktadır. Bireyin çevresiyle olan ilişkileri, değerleri, kültürü, beklentileri ve düşünce yapısındaki karmaşıklık yaşadığı çatışmalara da yansımaktadır. İki üniversite öğrencisi arasında görülen çatışmanın mutlaka bir geçmişi ve çatışmaya etki eden pek çok etmen olduğu düşünülebilir. Bu noktada etkin dinleme, açık uçlu sorular sorabilme, karşılıklı birbirlerinin duygularını anlamaya çalışma yani empatik olabilme, problem çözme becerisine sahip olma ve etkili iletişim becerilerini kullanabilme önem kazanmaktadır [20].

Okullarda arabuluculuk programının uygulanma biçimleri incelendiğinde tüm okulu kapsayan model, seçmeli ders modeli ve klüb modeli üzere üç farklı yaklaşımın olduğu görülmektedir. Birinci modelde, tüm okul öğrencileri arabuluculuk eğitimine alınarak arabulucu olarak yetiştirilir. Söz konusu modelin etkililiği yüksek olmasına karşın maliyeti de yüksektir. Seçmeli ders modelinde, arabuluculuk derste verilir ve dersi alanlar arabulucu olarak görevlendirilirler. Bu modelin uygulanabilirliği yüksek fakat tüm okul öğrencilerini temsil etme gücü düşük olabilmektedir. Klüb modelinde ise eğitim, okul dışı zamanlarda uygulanır ve gönüllülük esasına göre yürütülür. Bu modelin, uygulanabilirlik ve temsil edilebilirlik açısından avantajlı olduğu görülmüştür [13].

Arabuluculuk Süreci İçerisinde Yer Alan Basamaklar

Arabuluculuk süreci yedi basamakta özetlenebilir [19]. İlk basamak, arabuluculuk için hazırlıktır. Arabulucu; a) taraflarla ayrı ayrı görüşerek onları arabuluculuk oturumuna hazırlar, b) durum hakkında bilgi toplar, c) sorunu ayrıntılı ifade eder, d) arabuluculuk için uygun bir yer ayarlar ve e) tarafları arabuluculuk sürecine alıp almayacağına karar verir. İkinci basamakta, arabulucu açılış konuşmasını yapar ve görüşmeye ilişkin beklentilerini açıklar. Üçüncü basamakta, tarafların problemi sunması yer alır. Her iki taraf kendi bakış açılarından sorunu tanımlar ve arabuluculuk boyunca ne istediklerini söylerler. Dördüncü basamakta, arabulucu sorunun özetini yapar ve görüşmede konuşulacak olan başlıkları sıralar. Beşinci basamakta, problemin çözümü tartışılır. Arabulucu tanımlanan sorunun doğrultusunda tarafları problem çözme sürecine alır. Bu aşamada, çözüm seçenekleri geliştirilir ve bu seçenekler değerlendirilir. Altıncı basamak, sonuç ve anlaşmadan oluşur. Arabulucu tarafların görüşmeler boyunca ulaştıkları sonuca göre anlaşamadıkları yönleri görmelerine yardımcı olarak çözüme gidilmesine olanak sağlar. Son olarak yedinci basamakta, yazılı çözüm ve kapanışa yer verilir. Arabulucu varılan sonucu yazar ve bunu taraflara kontrol ettirerek kabul ettiklerine dair imzalatır. Daha sonra, problemi çözmek için gösterdikleri çabadan dolayı taraflara teşekkür eder.

Arabuluculuk, kişiler arası çatışmaların çözümünde işbirliğini temel alan ve sorunlara barışçı çözüm yollarını kullanarak çözmeyi hedefleyen bir süreçtir. Bu süreç içerisinde hem arabulucuya hem de çatışan taraflara çözüme ulaşabilmek için büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu sürecin sonunda tarafların ve arabulucunun değişmesi ve gelişmesi beklenir. Ayrıca, arabuluculuk eğitimi ile bireylere kişiler arasında yaşanan her türlü çatışma durumunu çözmeye ortaya çıkabilecek yıkıcı davranışlar yerine karşılıklı kazancı temel alan, uzlaşmacı ve barışçı özellikler kazandırılır. Böylece bireylere, problem çözme ve iletişim becerileri, eleştirel düşünme ve uzlaşma davranışları kazandırılarak barışçı bir toplumun oluşmasına katkıda bulunulur. Bu nedenle eğitimin her kademesinde olumlu çatışma çözme yolları ya da barış eğitimi ve arabuluculuk gibi programların yaygınlaştırılması önem kazanmaktadır.

YÖNTEM

Araştırma, “kontrol gruplu ön-test son-test modeline” uygun deneysel bir çalışmadır. Arabuluculuk eğitimi öncesinde belirlenen deney ve kontrol gruplarına Ersanlı ve Balcı [7] tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” (İBE), Dökmen tarafından geliştirilen “Empatik Eğilim Ölçeği”(EEÖ) [21] ve yine Dökmen [4] tarafından geliştirilen “Çatışma Eğilimi Ölçeği”(ÇEÖ) uygulanmıştır. Daha sonra deney grubuna 10 haftayı kapsayan ve toplam 40 saatlik “Arabuluculuk” eğitimi verilmiş ve eğitim sırasında “Arabuluculuk Kontrol Listesi” kullanılarak öğrencilerin çatışma çözme becerileri gözlenmiştir. Kontrol grubuna herhangi bir eğitim verilmemiştir. Araştırmanın kapsamına giren denekler, 2002-2003 öğretim yıllarında, Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği Lisans Programında öğrenim gören ve arabuluculuk eğitimine gönüllü olarak katılmak isteyen ikinci sınıf öğrencilerinden

oluşturulmuştur. Deney grubuna yansız atama yolu ile belirlenen 30 öğrenci alınmış, kalan diğer 30 öğrenci ise kontrol grubuna alınmıştır. Araştırmada elde edilen veriler, grupların fark (kazanç) puanları arasındaki farkın anlamlılığını sınamak için “eşleştirilmiş örneklem için t-testi” kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde 0.01 anlamlılık düzeyi benimsenmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Arabuluculuk eğitiminin bir grup üniversite öğrencisinin iletişim ve çatışma çözme becerisine etkisi “İletişim Becerileri Envanteri”(İBE), “Empatik Eğilim Ölçeği” (EEÖ) ve “Çatışma Eğilimi Ölçeği”(ÇEÖ)nden elde edilen ön ölçüm ve son ölçüm puanlarının analiz sonuçlarına göre yorumlanmıştır. Yapılan analizler sonunda deney grubunun İBE’den elde ettikleri ön ölçüm ve son ölçüm puanlarının t-testi sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Deney Grubunun İBE’ye İlişkin t-testi Sonuçları

Gruplar	\bar{X}	ss	%95 Güvenirlilik fark aralığı		t	sd	Anlamlılık Düzeyi
			En düşük	En Yüksek			
öntest-sontest	4.83	6.68	7.33	2.34	3.96	28	p<.001

Tablo 1’de de görülebileceği gibi, deney grubunun ön ölçüm ile son ölçüm puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur (t=3.96, p<.001). Elde edilen bulgu, arabuluculuk eğitiminin, öğrencilerin iletişim becerileri üzerinde etkili olduğu görüşünü desteklemektedir. Bickmore [1], Ohio’deki bir yüksekokulda “Şiddete Karşı Kazanma” konulu arabuluculuk programının sonunda öğrencilerin olumlu çatışma çözme yöntemleri kullandıklarını ve eğitimin sonunda iletişim becerileri kazandıklarını saptamıştır.

Söz konusu bulgu elde edilen araştırma bulgusunu destekler niteliktedir. Hughes [10] da çatışma çözme eğitim programı ile beceri kazanma arasında bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Tablo 2’de, kontrol grubu öğrencilerinin İBE’den elde ettikleri ön ölçüm ve son ölçüm puanlarına ilişkin t-testi sonuçlarına yer verilmiş ve iki ölçüm arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olmadığı saptanmıştır (t=.23;p>.01).

Tablo 2. Kontrol Grubunun İBE’ye İlişkin t-testi Sonuçları

Gruplar	\bar{X}	ss	%95 Güvenirlilik fark aralığı		t	sd	Anlamlılık Düzeyi
			En düşük	En Yüksek			
öntest-sontest	.38	9.05	3.06	3.82	.23	28	p>.82

Arabuluculuk eğitimine katılan öğrencilerin “Empatik Eğilim Ölçeği”nden elde ettikleri son ölçüm puanları ile ön ölçüm

puanları çözümlendiğinde aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Tablo 3. Deney Grubunun EEÖ’ye İlişkin t- testi Sonuçları

Gruplar	\bar{X}	ss	%95 Güvenirlilik fark aralığı		t	sd	Anlamlılık Düzeyi
			En düşük	En Yüksek			
öntest-sontest	5.73	8.68	8.98	2.49	3.62	29	p<.001

Tablo 3’de görülebileceği gibi; elde edilen bulgulara göre, son ölçüm ile ön ölçüm puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark vardır ($t=3.62$; $p < .001$). Bu anlamda, eğitimden sonra deney grubundaki öğrencilerin empatik eğilimlerinde artış görülmüştür. Pişkin [17]’in yaptığı bir çalışmada, kişiler arası çatışmaları yüksek olan bireylerin empatik eğilimlerinin düşük olduğu, buna karşın çatışmaları düşük

olan bireylerin empatik eğilimlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Her iki araştırma bulguları birbirlerini destekler niteliktedir.

Tablo 4’te, kontrol grubundaki öğrencilerin EEÖ’nden elde ettikleri son ölçüm puanları ile ön ölçüm puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir ($t=1.14$; $p>.05$).

Tablo 4. Kontrol Grubunun EEÖ’ye İlişkin t- testi Sonuçları

Gruplar	\bar{X}	ss	%95 Güvenirlilik fark aralığı		t	sd	Anlamlılık Düzeyi
			En düşük	En Yüksek			
öntest-sontest	1.03	4.88	2.89	.82	1.14	28	$p>.26$

Arabuluculuk eğitimine katılan öğrencilerin “Çatışma Eğilimi Ölçeği”nden elde ettikleri

puanlara ilişkin t-testi sonuçları tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Deney Grubunun ÇEÖ’ye İlişkin t- testi Sonuçları

Gruplar	\bar{X}	ss	%95 Güvenirlilik fark aralığı		t	sd	Anlamlılık Düzeyi
			En düşük	En Yüksek			
öntest-sontest	24	20.03	3.66	16.52	6.56	29	$p<.001$

Tablo 5’de görüldüğü gibi, deney grubu öğrencilerinin ön ölçüm puanları ile son ölçüm puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark vardır ($t=6.56$; $p<.001$). Buna göre eğitime katılan öğrencilerin iletişim çatışmalarına girme eğilimlerinde anlamlı düzeyde düşme olduğu bulunmuştur. Öner-Koruklu [15]’nin yaptığı çalışmada, arabuluculuk eğitiminden sonra ilköğretim öğrencilerinin saldırgan davranışlarında azalma olduğu görülmüştür. Bir başka çalışmada Özgüt [16], iletişim becerileri konusunda eğitim alan bireylerin, kişiler arası

iletişim çatışmalarına girme eğilimlerinde belli bir azalmanın olduğunu saptamıştır. Brown [2]’un yaptığı çalışmada, okul içersinde şiddete bağlı disiplin problemlerinin yüzdesinin arabuluculuk eğitim programının uygulamasından sonra önemli düzeyde düştüğü görülmüştür.

Kontrol grubundaki öğrencilerin ÇEÖ’nden elde ettikleri puanlara ilişkin t-testi sonuçları tablo 6’ta verilmiştir.

Tablo 6. Kontrol Grubunun ÇEÖ’ye İlişkin t- testi Sonuçları

Gruplar	\bar{X}	ss	%95 Güvenirlilik fark aralığı		t	sd	Anlamlılık Düzeyi
			En düşük	En Yüksek			
Öntest-sontest	.80	2.91	1.88	.28	1.51	29	$p>.14$

Tablo 6’da görüleceği üzere, kontrol grubu öğrencilerinin ÇEÖ’den elde ettikleri ön ölçüm puanları ile son ölçüm puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark yoktur ($t=1.51$; $p>.05$). Kontrol grubunun iletişim çatışmalarına girme eğilimlerinde bir fark bulunmamıştır.

Eğitim alan öğrencilerin, arabuluculuk sürecini uygulayıp uygulamadıkları eğitici tarafından gözleme dayalı olarak doldurulan “Arabuluculuk Kontrol Listesi” ile saptanmaya

çalışılmıştır. Gözlem sonuçlarına göre eğitim alan öğrenciler, arabuluculuk sürecinin basamaklarını uygulamayı başarmıştır. Benzeri çalışmalara bakıldığında arabuluculuk eğitimi almış öğrencilerin arabuluculuk sürecinin basamaklarını doğru olarak hatırlayıp yazabildikleri görülmüştür. Ayrıca, gerçek yaşamlarındaki çatışma durumlarına da öğrendikleri süreçleri uygulayabildikleri görülmüştür [22].

Genel olarak değerlendirildiğinde, arabuluculuk eğitiminden sonra eğitim alan öğrencilerin iletişim becerilerinde ve empatik eğilimlerinde olumlu yönde değişmelerin olduğu saptanmıştır. Buna ek olarak, eğitim alan öğrencilerin iletişim çatışmalarına girme eğilimlerinde gözlemlenebilir bir düşüş saptanmıştır. Ayrıca, yapılan uygulama çalışması sonuçlarına göre de öğrencilerin iletişim becerilerini kullanarak arabuluculuk sürecinde yer alan basamakları sırasıyla uygulayabildikleri gözlenmiştir. Öğrenciler bu çalışma sonucunda çatışmaları olumlu çatışma çözüme yaklaşımı ile çözüme yoluna gideceklerini ifade etmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Elde edilen çalışma bulgularında, arabuluculuk eğitiminin, üniversite öğrencilerinin iletişim ve çatışma çözüme becerilerinin gelişmesinde etkili olduğu görülmüştür. Ayrıca, öğrencilerin empatik eğilimlerinde artışın görülmesi de arabuluculuk programının, empatik olma becerisi üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Bunların yanında, arabuluculuk eğitiminin, öğrencilerin iletişim çatışmalarına girme eğilimlerinin azalmasında da etkili olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda, arabuluculuk eğitimi sonucunda öğrencilerin, arabuluculuk süreci basamaklarını istenilen düzeyde uyguladıkları görülmüştür

Son olarak, arabuluculuk eğitiminin bir grup üniversite öğrencisinin iletişim ve çatışma çözüme becerisi kazanmasında, empatik eğiliminin artmasında, iletişim çatışmalarına girme eğilimlerinin azalmasında etkili olduğu ve eğitime katılan öğrencilerin arabuluculuk sürecinin basamaklarını istenilen düzeyde uygulayabildikleri söylenebilir. Bu nedenle, bundan sonraki araştırmalarda, arabuluculuğun farklı yaş gruplarında etkili olup olmadığının araştırılması ve bu programın uygulanmasına ilişkin çalışmaların genişletilerek yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

1. BICKMORE, K. (1993). Winning against Violent Environments: High School Students are Good Teachers of Peace, Thresholds in Education. Vol:19, n:3, [34-35]
2. BROWN, R.B. (1991). Conflict Resolution: A Strategy For Reducing Physical Confrontation In Public Schools. Dissertation Abstracts International. 53, 995-A.

3. DEUTSCH, M. (1973). The Resolution Of Conflict: Constructive And Destructive Processes. New Haven: Yale University Press.
4. DÖKMEN, Ü. (1986). Yüz İfadeleri Konusunda Verilen Eğitimin, Duygusal Yüz İfadeler Teşhis Becerisi ve İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
5. DÖKMEN, Ü. (1994). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
6. DYKEMAN, C.; DAEHLIN, W.; DOYLE, S.; FLAMER, H.S. (1996). Psychological Predictors Of School-Based Violence: Implications For School Counselors. The School Counselor, Vol.44, [35].
7. ERSANLI, K. ve BALCI, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, c:2, Sayı:10, [7-11].
8. GIRARD, K. VE KOCH, S.J. (1996). Conflict Resolution In The Schools, A Manual For Educators. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
9. GILHOOLEY, J. VE SCHEUCH, N. S. (2000). Using Peer Mediation in Classrooms and Schools- Strategies for Teachers, Counselors and Administrators. California: Corwin Press, Inc.
10. HUGHES, L.S. (1991). Acquisition Of Conflict Management Skills With High School Adolescent Females. Dissertation Abstracts International, 53, 104-A.
11. JOHNSON, D. W.; JOHNSON, R.T.; DUDLEY, B. (1992). Effects of Peer Mediation Training on Elementary School Students. Mediation Quarterly, 10, [89].
12. KARİP, E. (1999). Çatışma Yönetimi. Ankara: PegemA Yayıncılık.
13. LUPTON-SMİTH, H. S.; CARRUTHERS, W.L.; FLYTE, R.; GOETTEE, E. ve MODEST, K., H. (1996). Conflict Resolution as Peer Mediation: Programs for Elementary, Middle ,and High School Students. School Counselor, Vol:43, Issue:5, [374-392].
14. MOORE, W. (1987). The Mediation Process, Practical Strategies For Resolving Conflict. San Francisco-London: Jossey-Bass Publishers.
15. ÖNER-KORUKLU, N. (1998). Arabuluculuk Eğitiminin Bir Grup İlköğretim Düzeyindeki Öğrencinin Çatışma Çözüme Davranışına Etkisinin

- İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
16. ÖZGİT, Ş. (1991). İletişim Becerileri Konusunda Verilen Eğitimin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
 17. PİŞKİN, M. (1989). Empati, Kaygı ve Çatışma Eğilimi Arasındaki İlişki. A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, No:2, [775-784].
 18. RAHİM, M. A. (1983). Academy Of Management Journal. 26, 2, [368-376].
 19. SMİTH, M. ve SİDWELL, J. (1990). Training And Implementation Guide For Student Mediation In Secondary Schools. New Mexico Center For Dispute Resolution.
 20. SWEENEY, B. ve CARRUTHERS, W. L. (1996). Conflict Resolution: History, Philosophy, Theory, and Educational Applications. The School Counselor. Vol:43, [327].
 21. TANRIDAĞ, Ş.R. (1992). Ankara'daki Ruh Sağlığı Hizmetlerinde Çalışan Personelin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
 22. TOLSON, E.; MCDONALD, S.; MORIARTY, A. (1992). Peer Mediation Among High School Students: A Test of Effectiveness. Social Work in Education,14, [86-93].
 23. VOLTAN ACAR, N. (1989). Terapötik İletişim- Kişiler Arası İlişkiler. Psikoloji Kitapları, U S-A Yayıncılık, Ankara.