

AİLE HUKUKU ARABULUCULUĞUNDA SORU SORMA TEKNİKLERİNİN İLETİŞİMSEL ETKİLİLİĞİ ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

EVALUATING THE COMMUNICATIVE IMPACT OF QUESTIONING STRATEGIES IN FAMILY MEDIATION PRACTICE

Hülya DEMİR YALEZE*
Özlem BORA**

Özet: Aile hukuku arabuluculuğu, hukuki uyuşmazlıkların çözümümlenmesini sağlarken, aile üyeleri arasındaki ilişki yapısının, iletişim biçimlerinin ve duygusal etkileşimin onarılmasını konu alan yapılandırılmış bir süreçtir. Çoğu zaman çatışma boyutu ve yoğun duygusal aktarımlar barındırdığı dikkate alındığında, süreçte arabulucunun farklı sistematik teknikleri bir arada uygulaması kaçınılmazdır. İlgili sistematik tekniklerden biri olan soru sorma tekniği arabulucunun önemli bir iletişim aracıdır. Aile uyuşmazlıklarında tarafların birbirini duyma, anlama ve ifade etme ile ilgili sorunları fazladır. Arabulucunun doğru biçimde ve zamanda yönelttiği sorular; tarafların düşünce, duygu ve beklentilerini anlamasına ve müzakerenin ilerlemesine katkı sunmaktadır.

Bu çalışmada aile hukuku arabuluculuğunda kullanılan soru sorma tekniklerinin iletişimsel işlevleri incelenmiş; soru türlerinin duygusal ifade, çözüm üretme ve empatik anlayış üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir. Araştırma, açık uçlu soru türlerinin aile arabuluculuğunda en sık kullanılması gereken ve iletişime en çok katkı sağlayan soru türü olduğunu göstermektedir. Kapalı uçlu sorular ise bilginin doğrulanması ve netleştirilmesi bakımından işlevsel olmakla birlikte, ölçsüz kullanımında iletişimin kapsamını daraltması söz konusu olabilmektedir. Araştırmada elde edilen verilerden birisi de karşı güdümlü soru türlerinin aile arabuluculuğu açısından risk taşımasıdır. Bu sorular bilgi edinmeye yönelik gibi görünse de cevaplayıcı savunma pozisyonuna itmekte ve duygusal kapanmaya, güvensizliğe, ara-

* Dr., Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım ABD, hulyademiryaleze@beun.edu.tr, ORCID:0000-0001-9127-4784

** Dr. Öğr. Üyesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Ali Fuad Başgil Hukuk Fakültesi, Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Anabilim Dalı. ozlem.bora@omu.edu.tr ORCID: 0009-0007-6372-3678. Gönderim Tarihi: 05.12.2025 Kabul Tarihi: 17.03.2026.

buluculukta tarafsızlık algısının zedelenmesine neden olabilmektedir. Aile içi şiddet, güç dengesizliği, iletişim bozuklukları veya kuşak çatışması gibi durumlarda soru tekniği seçimleri doğrudan güvenlik, etik ve tarafsızlık ilkeleriyle bağlantılı hale gelmektedir. Bu çalışma, soru sorma tekniklerinin bilinçli, etik ve iletişim odaklı kullanımının ilişkilerin onarılmasında ve aile arabuluculuğunun başarısında doğrudan etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Aile Arabuluculuğu, Arabuluculuk, İletişim, Müzakere, Soru Sorma Teknikleri.

Abstract: Family law mediation is a structured process which, while facilitating the resolution of legal disputes, also involves the restoration of the relational structure, communication patterns and emotional interaction among family members. Given that family disputes frequently involve pronounced conflict and intense emotional exchanges, it becomes inevitable for the mediator to employ different systematic techniques in combination. Among these systematic techniques, questioning constitutes the mediator's principal means of communication. In family disputes, parties often experience difficulties in hearing, understanding and expressing one another. Questions posed by the mediator in an appropriate manner and at an appropriate time enable the parties' thoughts, emotions and expectations to be understood, thereby contributing to the progress of the negotiation.

This study examines the communicative functions of questioning techniques used in family law mediation and evaluates the effects of different question types on emotional expression, solution generation and empathic understanding. The research findings indicate that open-ended questions are the type most frequently required in family mediation and those that contribute most substantially to communication. Closed-ended questions, while functional for verifying and clarifying information, may constrict the scope of communication if used excessively. Another finding of the study is that counter-directive questions pose risks within the context of family mediation. Although such questions appear to be aimed at obtaining information, they may push the respondent into a defensive stance and lead to emotional withdrawal, mistrust and a perceived compromise of impartiality in the mediation process. In situations involving domestic violence, power imbalances, communication breakdowns or intergenerational conflict, the choice of questioning techniques becomes directly linked to the principles of safety, ethics and impartiality. This study demonstrates that the conscious, ethical and communication-oriented use of questioning techniques has a direct impact on the repair of relationships and contributes significantly to the effectiveness of family mediation.

Keywords: Family Mediation, Mediation, Communication, Negotiation, Questioning Techniques.

GİRİŞ

Aile, nesillerin ve değerlerin devamı özelliği ile her çağda ve her toplumda ikamesi olmayan en temel sosyal kurumdur.¹ Aile, zamandan zamana ve toplumdan topluma değişkenlik gösterdiği gibi sınıfsal ve yöresel farklılıklar da içermektedir.² (Gürüz ve Eğinli, 2020, s. 137). Her ailenin kendi içinde farklı bir dünya içermesi, ayrıca farklı ilişki ağlarına, farklı kültürel, ekonomik ve sosyal yapıya sahip olmasından dolayı genel geçer bir aile tanımının yapılması zordur.³ Genel bir tanımla ailenin kişilerarası iletişim kalıplarının ilk keşfedildiği birim⁴ olduğunu söylemek mümkündür.

Günümüz dünyasında aile içi ilişkiler nitelik ve nicelik yönünden süratli bir değişim göstermekte olup bu değişime paralel olarak aile içi dengeler ve yaşanan uyumsuzluklar da değişim göstermektedir. Tarihsel olarak aile kurumuna bakıldığında sosyal bir grup olarak küçüldüğü görülmektedir. Ancak toplumların sosyal yapılarının hızla değişmesiyle beraber ailenin kültürel ve sosyal rolünün güçlendiği ifade edilebilir.⁵

Aile; beslenme, korunma gibi ihtiyaçların yanı sıra eğitim, haklara sahip çıkma gibi ihtiyaçlar ile manevi duygu ve düşüncelerle donatılmış ihtiyaçları da karşılayan bir sosyo- kültürel birimdir.⁶ Aile bir taraftan sorunların çözüm merkezi ve huzur bulma alanı iken diğer taraftan ilişki ve iletişim boyutuna göre sorunların ana kaynağı da olabilmektedir. Bu çalışmanın konusu aile hukukuna dair uyumsuz-

¹ Rahime Beder Şen & Semra Demirkan, Türkiye’de Aile Eğitimi ve Yerel Yönetimler/Sivil Toplum Örgütleri İçin Uygulamalı Bir Model Önerisi, İçinde A. R. Kalaycı, M. N. Nuran, A. Çiftçi & R. B. Şen (Yay. haz.), V. Aile Şurası “Aile destek hizmetleri” bildirileri T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü. 2008, s.114.

² Demet Gürüz/ Ayşe Temel Eğinli, İletişim Becerileri: Anlamak, Anlatmak, Anlaşmak, 7. baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 2020, s.137.

³ Ceren Koç, “Çiftlerin Boşanma Deneyimleri Üzerinden Aile Arabuluculuğu ve Boşanma Danışmanlığı İhtiyaçlarının Değerlendirilmesi: Ankara İli Örneği” (yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, 2024), 11-12.

⁴ Nilüfer Pınar Kılıç/Sema Yıldırım Becerikli, Kuşaklararası İletişim, Ütopya Yayınevi, 2023, s.87.

⁵ Nihat Nirun, Sistematik Sosyoloji Yönünden Aile ve Kültür, Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu, 1994, s.21.

⁶ Nirun, s. 21.

lıkların arabuluculuk sürecinde çözümünü kolaylaştıracak soru sorma tekniklerinin iletişim yönünden değerlendirilmesidir. Aile arabuluculuğunda arabulucu, avukat, sosyal hizmet uzmanı ve psikolog gibi farklı aktörler rol oynar.⁷ Bu çalışmada soru sorma teknikleri arabulucu perspektifinden değerlendirilmiştir.

Uyuşmazlıkların yoğun olarak yaşandığı ailelerde, aile üyeleri arasındaki iletişimin düşük seviyede olması durumunda mağduriyetler artış göstermekte ve uzun vadeye yayılmaktadır.⁸ Aile arabuluculuğu özellikle iletişim kolaylığı ile taraflara farklı bir pencere açmaktadır. 2022 yılında Demirel tarafından yapılan bir akademik araştırmada aile arabuluculuğunun uygulanmasının taraflar arası sağlıklı iletişimi sağlayabilecek bir sistem olduğu sonucuna varılmıştır.⁹

İletişim fizyolojik ve sosyal ihtiyaçların oluşturduğu toplumsal bir olgudur.¹⁰ İletişim bilginin üretilmesi, aktarılması ve anlamlandırılması sürecidir.¹¹ İletişim çizgisel bir süreç değil, etkileşim ile ilişki alanıdır.¹² İletişim aslında anlamaya yönelik bir diyalogdur.¹³ Arabulucu tarafları ve taraflar birbirlerini ancak doğru zamanda doğru sorularla anlayabilir ve ancak birbirini anlayan taraflar uzlaşabilir.

Arabuluculuk sürecinde iyileştirici ve onarıcı adalete ulaşmak hedeftir.¹⁴ Arabuluculukta uyuşmazlık taraflarını ortak payda ve menfaatle birleştirmek esastır. Toplumsal gelişim için küresel ölçekte bir paradigma kayması gereklidir. Bu durum için de “Benim çıkarım

⁷ Hissein Angare Angare, “Fransız ve Türk Hukuk Sistemlerinde Aile Arabuluculuğu” (yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, 2024), 1.

⁸ Mustafa Özbek, “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin Aile Arabuluculuğu Konulu Tavsiye Kararı”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2005, 7(2), s.78.

⁹ Çağatay Demirel, “Bireylerin Aile Arabuluculuğuna Bakış Açılarının Çatışma Çözüm Stilleri Üzerinden İncelenmesi” (yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, 2022), 69.

¹⁰ İrfan Çağlar/Sabiha Kılıç, *Genel İletişim*, 3. baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, 2010, s. 4.

¹¹ Çağlar ve Kılıç, *Genel İletişim*, 3.

¹² Nazife Güngör, *İletişime Giriş*, 2. baskı, Siyasal Kitapevi, 2013, s. 20.

¹³ Recep Tayfun, *Etkili İletişim ve Beden Dili*, 4. baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, 2011, s. 25.

¹⁴ Turan Özer, *Aile İşletmelerinde Uyuşmazlık Önleme ve Çözüm Önerisi Olarak Aile Anayasası ve Arabuluculuk*, Vedat Kitapçılık, 2024, s.121.

nedir?” sorusu değil, “Herkes için iyi olan nedir?” sorusu sorulmalıdır.¹⁵

Aile arabuluculuğu sürecinde iletişim teknikleri içerisinde yer alan çeşitli soru biçimleri kullanılabilir. Bu soru biçimleri, tarafların kendilerini ifade etmesini doğrudan etkilemektedir. Özellikle duygular, beklentiler ve ilişki geçmişine dair düşüncelerin ortaya çıkmasını kolaylaştırarak tarafların birbirlerini daha geniş bir bağlamda duyabilmelerine ve dolayısıyla anlayabilmelerine olanak tanır.

Bu çalışmada nitel araştırma yaklaşımlarından kavramsal analiz (conceptual analysis) ve sınıflandırma uyarlaması (taxonomy adaptation) yöntemleri temel alınmaktadır. Kavramsal analiz, Jabareen’in ifadesiyle bir olguyu anlamaya yönelik birbirine bağlı kavramlar ağı ile kavramsal çerçeveler oluşturmayı amaçlayan yeni nitel bir yöntem¹⁶ olarak açıklanabilir. Süreçte Nickerson, Varshney ve Muntermann’ın ortaya koyduğu taksonomi geliştirme yöntemine uygun olarak ve kavramsal-uygulamalı döngüsel uyarlama adımlarına dayanarak, taksonomi oluşturma yollarından biri olan sezgisel taksonomi kullanılmıştır.¹⁷ Bu doğrultuda Mackay’ın “Soru Sorma Sanatı” kitabında yer alan soru sınıflandırması; açık uçlu, kapalı uçlu ve karşı güdümlü soru grupları¹⁸ temelinde incelenerek aile hukuku arabuluculuğunun iletişimsel amaçları doğrultusunda taksonomik olarak yeniden düzenlenmiştir. Aile arabuluculuğunda kullanılabilecek uygulama odaklı örnek soru kalıpları ve soru tipolojisi tabloları geliştirilmiştir. Aile hukuku arabuluculuğuna uygun olmayan karşı güdümlü soru türleri ve aile arabuluculuğuna neden uygun olmadığı da örnek soru kalıpları ile gösterilmiştir.

Dava şartı arabuluculuk kapsamında yer almadığından aile hukuku arabuluculuğu, tamamen tarafların gönüllü katılımı ile yapılandırılan gizli bir süreçtir. Müzakere sırasında paylaşılan beyan ve bilgile-

¹⁵ Barrett, Yeni Liderlik Paradigması, 29.

¹⁶ Yosef Jabareen, “Building a Conceptual Framework: Philosophy, Definitions, and Procedure”, *International Journal of Qualitative Methods*, 01.12.2009, 8(4), 51-53. <https://doi.org/10.1177/160940690900800406> erişim: 25.10.2025.

¹⁷ Robert C. Nickerson, Upkar Varshney, & Jan Muntermann, “A Method for Taxonomy Development and Its Application in Information Systems”, *European Journal of Information Systems*, 19.12.2017, 22(3), 338-342, <https://doi.org/10.1057/ejis.2012.26> erişim:12.10.2025.

¹⁸ Ian Mackay, *Soru Sorma Sanatı*, İlkaynak Kültür ve Sanat Ürünleri 1997, s. 9-43.

rin üçüncü kişilerle paylaşılmaması, yalnızca çözüm üretme amacıyla kullanılması, kayıt altına alınsa dahi tarafların açık rızası olmaksızın paylaşılmamasını gerektirdiğinden aile arabuluculuğunun gizlilik hususunda diğer arabuluculuk türlerinden daha hassas olmasından kaynaklı olarak bu çalışmada katılımcı odaklı gözlem yapılmamış olup kavramsal çıkarımlar esas alınmıştır.

I. KAVRAMSAL BOYUTUYLA ARABULUCULUK VE AİLE HUKUKU ARABULUCULUĞU

A. Arabuluculuk Kavramı

Çatışmalar, türlü nedenlerle ortaya çıkmakta ve çözüm yöntemleri de çatışmaların nedenleri gibi çeşitlilik göstermektedir. Çözüm üretmek ve ortak kararlar almak için çatışmanın tarafları arasında görüşmelerin yürütüldüğü, iletişimin ön plana çıktığı müzakere, bu yöntemlerinden bir tanesidir. Hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk ise müzakerelerin tarafsız ve uzman üçüncü bir kişinin yönetiminde gerçekleşmesini sağlayan bir diğer yöntemidir.

Arabulucu, tarafların birbirleriyle iletişim kurmasını, bu iletişimin sürdürülmesini, güçlendirilmesini, ilişki odaklı bir çözüm sağlanmasını ve bu çözümün hukuki olarak bağlayıcılık taşıması için taraflarla birlikte belgelenmesini sağlayan kişidir.¹⁹ Arabuluculuk, tarafsız ve bağımsız konumuyla arabulucunun uyuşmazlık taraflarına eşit mesafede durarak, uyuşmazlığın çözümünde gerekli teknikleri kullanarak tarafları ortak bir paydada birleştirme usulüdür.²⁰ Arabulucu, tarafların ihtiyaç ve menfaatlerini belirleyen kişidir.²¹ Arabuluculuk süreci; yapılandırılmış, esnek²² ve asiste edilmiş bir müzakeredir.²³ Davalara

¹⁹ Hülya Demir Yaleze, Müzakere İletişiminde Durumsal Arabuluculuk, Adalet Yayınevi, 2024, s. 21.

²⁰ Farklı yönlerine vurgu yapılan arabuluculuk tanımları için bkz. Özmemcu, 2021, s. 2; Bush ve Folger, 2013, s. 8; Ekmekçi et al., 2018, s. 16; Yıldırım, 2019, s. 45-46; Sayın, 2021, s. 40 vd.

²¹ Serap Can, Etkili İletişim Arabulucular ve Uzlaştırmacılar İçin. Gece Akademi, 2019, s. 70.

²² Özlem Alikılıç, Arabuluculukta Etkili İletişim, Nobel Yayıncılık, 2017, s.6.

²³ Emre Kıyak, Dönüştürücü Arabuluculuk: Problem Çözücü Arabuluculuk ile Uyumlaştırılması, Seçkin Yayıncılık, 2018, s. 55.

alternatif çözüm yöntemi olarak görülen arabuluculuk; aslında sadece bir çatışma çözme biçimi olmayıp, farkındalık kazanma, kişisel gelişim ile sağlıklı bir iletişim için bilgi edinme sürecidir.²⁴ Arabulucu; planlı ve sistematik olmanın yanı sıra, beklenmeyen olayları iyi yönetebilme- li ve sezgisel kararlar alabilmelidir.²⁵

1. Aile Arabuluculuğu Kavramı, Amaçları ve Uygulama Alanı

Aile arabuluculuğu ilk kez 1970’li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada’da aile mahkemeleri ile bağlantılı olarak kullanılmaya başlanmıştır.²⁶ Amerika Birleşik Devletleri’nde aile arabuluculuğu terimi yerine daha çok boşanma arabuluculuğu terimi kullanılmaktadır.²⁷ Boşanma süreçlerinde geleneksel ve klasik uyuşmazlık çözüm). Aile olan devlet yargısının çekışmeli ve aynı zamanda tahrip edici usulüne karşı gelişen aile arabuluculuğu ailenin fertleri aleyhlerine gelişebilecek birçok olumsuzluğu sürecin başında bertaraf etme imkânı sunmaktadır.²⁸ Aile arabuluculuğu daha çok boşanma arabuluculuğuna hasredilmiş ise de aslında aile planlaması, nişanlılık döneminde finansal konular ve evlilik öncesi beklentiler dâhil daha geniş bir uygulama alanı sunmaktadır.²⁹

Aile arabuluculuğu, aile kurumunun saygınlığı, ailenin üyesi olan çocuğun üstün yararı, aile içi ilişkilerin mahremiyeti gibi gerekçelerle hukuk sistemlerinde kullanılan uzmanlaşmış ve özel bir arabuluculuk

²⁴ Şevde Keçer Korkmaz, “Arabuluculuk Eğitime Dair Bazı Tespitler”, İçinde Yasemin Işıktaç (Yay. haz.), İrem Burcu Özkan/Osman Vahdet İşsevenler (Der.), Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Sempozyumu I, Sümer Kitabevi, 2014, s. 163.

²⁵ Elif Kısmet Kekeç, Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler, Adalet Yayınevi, 2016, s. 261.

²⁶ Koç, s.144.

²⁷ Esra Palancı, “Evlilik Birliğinin Korunması Bağlamında Mukayeseli Hukukta Aile Arabuluculuğu” (yüksek lisans tezi Necmettin Erbakan Üniversitesi, 2025), 21. Çağatay Demirel, Bireylerin Aile Arabuluculuğuna Bakış Açılarının Çatışma Çözüm Stilleri Üzerinden İncelenmesi (yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi 2022), 31.

²⁸ Murat Burak Çelik, Karşılaştırmalı Hukukta Aile Arabuluculuğu, Akademisyen Kitabevi. 2025, s. 2.

²⁹ Merve Hilal Çırkan, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculukta Eşitlik İkesi, Yetkin Yayınları, 2021, s. 49.

alanıdır.³⁰ (Çelik, 2025, s. 2). Aile arabuluculuğu, aynı aileye mensup bireyler ile aile ilişkileri bağlamında bir arada yaşamış ya da yaşayan taraflar arasındaki uyuşmazlıklara uygulanır.³¹ Aile arabuluculuğunda aile iletişim süreci de yer alır. Aile iletişimi (*family communication*), bağlamı aile ortamı olan, taraflarının ise aile üyeleri olduğu bir iletişim türüdür.³² Aile arabuluculuğunda, aile içi uyuşmazlık müzakere edilirken aile üyelerinin duyulduğunu ve anlaşıldığını hissetme gibi ihtiyaçlarına odaklanma söz konusudur.

2. Aile Arabuluculuğunun Türk Hukukundaki Konumu

Eşlerin ve çocukların kendi aralarında ve birbirleriyle olan mali ve kişisel tüm aile ilişkilerini düzenleyen hukuk kuralları aile hukuku olarak adlandırılır.³³ Türk Hukukunda aile kurumu kapsamlı bir şekilde 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu'nun ikinci kitabında, 118 ve devamı maddelerinde yer alan "Aile Hukuku" bölümünde düzenlenmiştir. Anayasa'nın 41. maddesine göre ailenin korunması Devletin görevi olup, bu korumayı sadece yasal ve yargısal sınırlar içinde dar yorumlamamak gerekir. Geniş bir yorum ile sorunların en kısa ve en verimli şekilde çözümünü kolaylaştıracak arabuluculuk gibi alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının teşvik edilmesi de ailenin korunmasına hizmet edecektir. 4787 sayılı Aile Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usullerine Dair Kanun'un 7. maddesinde karşılıklı hoşgörü, saygı ve sevginin korunması için aile içindeki uyuşmazlıkların sulh yoluyla çözümünün teşvik edilmesi düzenlenmiştir.³⁴ Bu bağlamda aile arabuluculuğu, aile hukukunu ilgilendiren uyuşmazlıkların çözümünde kullanılan dostane ve gönüllü bir yöntemdir.³⁵

6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu (HUAK) 1. maddesinin 2. fıkrasında üzerinde serbestçe tasarruf edi-

³⁰ Çelik, s.2.

³¹ Mehtap Şahin Altıntaş, "Aile Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Arabuluculuğa Elverişliliği", *Medeni Hukuk Dergisi*, 2024, 1(2), s. 144.

³² Erol Mutlu, *İletişim Sözlüğü*, 3. baskı Ark Yayınları 1998, s. 28.

³³ Turgut Akıntürk/Derya Ateş, *Türk Medeni Hukuku: Aile Hukuku Cilt 2*, 17. Baskı, Beta, 2015, s. 7.

³⁴ Muammer Erol, *Türk Hukukunda Arabuluculuk ve Teşkilatlanması*, Adalet Yayınevi, 2018, s. 98.

³⁵ Çelik, s.18.

lebilen özel hukuk uyuşmazlıklarının arabuluculuğa elverişli olduğu belirtildikten sonra, aile içi şiddet iddiasını içeren uyuşmazlıkların arabuluculuğa elverişli olmadığına altı çizilmiştir³⁶. HUAK, aile arabuluculuğu konusunda daha fazla detaya yer vermemiş, sadece 18/(3) fıkrasında aile hukukuna dair uyuşmazlıkların icra edilebilirlik şerhlerinin dosya üzerinden değil, duruşmalı olarak yapılması gerektiğine dair emredici bir hükme yer vermiştir³⁷. Türk hukuk sisteminde aile arabuluculuğu sınırlı bir alanda ve ihtiyari arabuluculuk şeklinde düzenlenmiştir.

B. Aile Hukukuna Dair Uyuşmazlıkların Arabuluculuğa Elverişlilik Ekseninde Değerlendirilmesi

1. Arabuluculuk Konusu Olabilecek Tipik Aile Hukuku Uyuşmazlıkları

Aile uyuşmazlığı; eşler, çocuklar, eşlerin akrabaları gibi taraflar arasında; yaklaşımların, bakış açılarının, talep ve ihtiyaçların farklılığından ileri gelen her çeşit çekişme, çatışma, uyuşmazlık ve uyumsuzluk halidir.³⁸ Bir mahkeme kararına gerek olmaksızın, uyuşmazlık taraflarının özgür iradeleri ile hukuken sonuç elde edebildikleri uyuşmazlıklar arabuluculuğa elverişlidir.³⁹ Farklı aile yapıları, görev dağılımındaki eşitsizlikler, rekabet ve güç çekişmesi, büyük şehirlere göçler ile şiddet aile içi uyuşmazlıklara yol açan sorunların başlıcalarıdır.⁴⁰ Duygusal ve psikolojik sorunlar, yaşam tarzı farklılıkları, evliliğin işleyişine dair uyuşmazlıklar, alkol ve madde bağımlılığı ile ekonomik sorunlar ailede önemli uyuşmazlıkların ana kaynağıdır.

Boşanmadan kaynaklı maddi ve manevi tazminat davaları ile mal rejiminin tasfiyesine ilişkin uyuşmazlıklar, nişanlanma ile ilgili uyuş-

³⁶ Arabuluculuk sürecinde aile içi şiddet konusunda ayrıntılı bilgi için bkz. Bora ve Lokmanoglu, 2025, ss. 248-261.

³⁷ İcra edilebilirlik şerhi, arabuluculuk sonucunda yapılan sulh anlaşmasının taraflardan en az biri tarafından yerine getirilmemesi halinde anlaşmanın icra edilebilirliği için gerekli olan bir yasal prosedürdür.

³⁸ Çelik; s. 151.

³⁹ Levent Börü/Şafak Parlak Börü, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Olarak Arabuluculuk, 2. Baskı, Yetkin Yayınları, 2022, s. 36.

⁴⁰ Müge Yazgan, Aile İçi İlişkiler Odaklı İletişim, D&R Yayınları, 2017, s. 34.

mazlıklar, yardım ve yoksulluk nafakası ile ilgili uyuşmazlıklar, eşler arasında ziynet ve eşya alacağına dair anlaşmazlıklar, ergin altsoyun denkleştirme alacakları aile arabuluculuğuna elverişli alanların başlıcalarıdır.⁴¹

2. Arabuluculuğa Elverişsiz Aile Hukuku Uyuşmazlıkları

Üzerinde serbestçe tasarruf edilemeyen ve kamu düzenini ilgilendiren aile hukuku uyuşmazlıkları arabuluculuğa elverişli olmayan alanlardır. Türk hukuk sistemine bakıldığında aile hukukunu ilgilendiren uyuşmazlıkların önemli bir bölümü kamu düzeni ile bağlantılı olduğundan aile arabuluculuğunun uygulama alanının dar olduğu tespit edilebilir.⁴² Öncelikle her çeşit şiddet, cana kast ve pek fena muamele içeren aile hukuku uyuşmazlıkları arabuluculuğa elverişli değildir. 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nun “aile düzenine karşı suçlar” başlıklı sekizinci bölümünde yer alan “birden çok evlilik, hileli evlenme, dinsel tören” ile ilgili 230. maddesi, “çocuğun soybağını değiştirme” ile ilgili 231. maddesi, “kötü muamele” ile ilgili 232. maddesi, “aile hukukundan kaynaklanan yükümlülüğün ihlali” ile ilgili 233. maddesi ve “çocuğun kaçırılması ve alıkonulması” ile ilgili 234. maddesi arabuluculuğa elverişli olmayan uyuşmazlıklardır.

6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun’da açıkça düzenleme yapılmamış olmakla beraber, Uygulama Yönetmeliği’nin 35/(3) fıkrasında önleyici ya da koruyucu tedbir kararları ile ilgili uyuşmazlıklarda mağdur ile fail arasında arabuluculuğun önerilemeyeceği, emredici şekilde düzenlenmiştir (Resmî Gazete, 18 Ocak 2013, Sayı: 28532).

Boşanma davaları, Türk Hukukunda kamu düzenini ilgilendirmesi ve bir mahkeme kararının gerekli olması sebebiyle mevcut mevzuata göre arabuluculuğa elverişli değildir.⁴³ Bu durumların yanı sıra evliliğin yokluk ve butlanına ilişkin uyuşmazlıklar, iştirak nafakası ile

⁴¹ Çelik, s. 212. Süha Tanrıver, Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk, 2. baskı, Yetkin Yayınları, 2022, ss. 62-62. Çırkan, s.45.

⁴² Abdurrahman Kavasoglu/Tansu Gündoğdu, “Aile Arabuluculuğunun Tarihi Gelişimi ve Ülkemizdeki Mevzuat Açısından Değerlendirilmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2021, 11(2), 771-789, s. 777.

⁴³ Çırkan, s. 44.

bağlantılı uyumsuzluklar ve soybağına dair uyumsuzluklar arabuluculuğa elverişli olmayan uyumsuzluklardır.⁴⁴

II. AİLE ARABULUCULUĞUNDA ARABULUCUNUN SORU SORMASINI ETKİYEN FAKTÖRLER

A. Aile İçi İletişim Modelleri

İletişim modelleri, kaynak ile alıcı arasında mesajların gidiş geliş şeklinin nasıl olduğuna yönelik görüşlerin oluşturduğu olgular olarak ifade edilebilir. İletişim modelleri iletişimin tarihsel gelişim sürecinde teorik olarak ortaya atılan ancak kanıtlanmamış varsayımlardır.⁴⁵ Aile arabuluculuğunda arabulucunun taraflarla iletişim kurarken eşlerin birbirleri ile iletişim yapısını farklı açılardan değerlendirmesi gerekmektedir. Bu değerlendirmelerde aile içi iletişim modellerinin göz önünde bulundurulması önerilebilir. Ailede etkileşim, bireylerin iletişime eşit bir biçimde katıldığı eşitlikçi iletişim modeli; eşit ilişkilerin ön planda olduğu ancak aile üyelerinde farklı uzmanlık ve otoritelerin öne geçtiği ve bu alanı korudukları dengeli dağılan iletişim modeli; ailede belli bireylerin daha baskın olduğu dengesiz dağılan iletişim modeli veya iletişimin tek baskın otorite tarafından yönetildiği tekelci iletişim modeline bağlı kurulmuş olabilir.⁴⁶ (Kılıç & Yıldırım Becerikli, 2023, s. 89-90). Bu açıdan bakıldığında aile içinde kurulan iletişimin eşitlikçi, dengeli, dengesiz veya tekelci biçimlerden hangisi ile kurulduğu belirlendikten sonra soruların yapısı konu bağlamında oluşturulabilir.

B. Aile İçi Şiddet İddiası

Aile arabuluculuğu esnasında aile içi şiddet iddiasının varlığı halinde arabuluculuk sürecine son verilmesi gerekmektedir. Arabuluculuk sürecinde aile içi şiddet ihtimalinin dikkate alınması ve bu doğrultuda doğrudan sorular yerine, dolaylı soruların kullanılması ve soru sorulurken hassasiyet gösterilmesi yerinde olacaktır. Benzer şekilde iletişim engellerinin kaldırılması yönünden soruların özel oturumlar-

⁴⁴ Çelik, s. 212. Tanrıver, ss. 61-62.

⁴⁵ Aysel Aziz, İletişime Giriş. Nobel Yayınevi, 2023, s. 41.

⁴⁶ Kılıç/Becerikli, ss. 89-90.

da sorulmasının tercih edilmesi de değerlendirilmelidir. Aile içi şiddet iddialarına ilişkin oturumların çevrimiçi oturumlar yerine yüz-yüze oturumlar şeklinde planlanması, sadece sözel değil sessiz iletişim unsurlarının rahat çözümlenebilmesi açısından da önem arz etmektedir.

C. Aile İçi İletişim Bozuklukları

Ailede iletişim bozuklukları veya iletişimsizlik; eşler arası geçimsizliğe, çocukların huysuz olmasına, kötü alışkanlıklar edinebilmesine, aile içi küskünlüklere, kıskançlıklara, şiddet kullanımına ve birçok aile içi olumsuz duruma yol açabilir. Ailede yardım istemek, duygusal destek istemek, incindiğini göstermek, öfkeyi ifade etmek gibi iletişimi bozan yasaklar olabilir. Başka ifadeyle bu davranışlar diğer aile bireyleri tarafından istenmeyebilir. Aile fertleri kendilerini ifade etmesine engel olan bu sınırlar ile iletişim bozukluğu yaşayarak sağlıklı bir biçimde kendini ifade etmek yerine kendini inkâr, bazı şeyleri söylemek istememe, duygu ve düşünceleri başka yere yöneltme, beden diliyle söylenenin farklı olması gibi sonuçlar meydana getirebilir.⁴⁷

D. Kuşak Sınıflandırmaları ve Diğer Etkenler

Aile içi iletişimi etkileyen bir başka etken de aile üyelerinin hangi kuşaktan olduğudur. Kuşaklar, birbirine yakın zaman aralıklarında doğan, içinde yaşadıkları dönemden ve toplumdan etkilenen ve toplumu etkileyen, belli davranış kalıplarının yer aldığı, benzer özellikleri taşıyan bireylerin oluşturduğu yapılardır.⁴⁸ Arabuluculukta soru sorma tekniklerinin ve soruların tespitinden önce hangi kuşakla iletişim kurulacağını belirlemek faydalı olacaktır.⁴⁹ Çünkü kuşak hem aile üyelerinin birbirleri ile iletişimi hakkında ipucu verir hem de arabulucunun soru içeriğini belirler. Sessiz kuşak ile büyük bebek patlaması kuşağı arasındaki iletişim ile X,Y, Z ve alfa kuşağı arasındaki iletişim farklılık

⁴⁷ Ayşe Bilge Dicleli/Serra Akkaya, *Konuşa Konuşa İletişimin Sırları*, BZD Yayıncılık, 2000, ss. 149-155.

⁴⁸ Meltem Güzel, *Medya, Aile ve Kuşaklar: Serbest Zaman Sorunsalı Üzerine Çalışmalar*, Kriter Yayınevi, 2021, s. 30.

⁴⁹ Sessiz (geleneksel kuşak) (1925-1945), büyük bebek patlaması kuşağı (1945-1960), x kuşağı (1960-1980), y kuşağı (1980-1999), z kuşağı (1996-2010) ve alfa kuşağı (2010 ve sonrası) kuşaklardır. Kuşak sınıflandırılmaları konusunda ayrıntılı bilgi için bkz. Güzel, 2021, s. 29-46 vd.

gösterecektir. Örneğin soru sorarken sessiz kuşakla yüz yüze iletişime ağırlık verilebilirken aynı şekilde alfa kuşağı ile kısa mesaj uygulamaları kullanılabilir. Aile içi iletişimde yaş, meslek, eğitim, cinsiyet, ekonomik, sosyal ve psikolojik faktörler başta olmak üzere diğer başka etkenler de rol oynayabilecektir. Nitekim Gülnar ve Öztat tarafından 1108 katılımcı üzerinde yapılan araştırmada aile içi iletişim doyum düzeyinin; evliliğin süresine, kişilerin yaşına, çocuk sayısına, eğitim seviyesine, meslek durumuna ve yüz yüze iletişim sıklığına göre değişkenlik gösterdiği tespit edilmiştir.⁵⁰ Bu etkenlerin aynı zamanda aile üyelerine sorulacak soruların biçimini etkileyeceği açık bir biçimde ifade edilebilir.

III. AİLE ARABULUCULUĞUNDA İLETİŞİM VE ARABULUCUNUN SORU SORMASI

A. İletişim Kavramı ve Aile İçi İletişim

İletişim, insanların birbirlerine kendi ortamlarında yer alan nesne, olay, olgular ile ilgili değişimleri, bilgileri aktarması; benzer deneyimlerden kaynaklanan benzer duygular taşıdığı ve birbirine ifade ettiği belli bir topluluk veya toplum yaşamı içinde; tutumlarını, yargılarını, düşünce veya duygularını bildirişim yapmasıdır.⁵¹

İletişim biçimi, ilişkilerde sıkça kullanılan iletişim tarzını ifade eder. Her iletişimde olduğu gibi aile içi iletişimde de ilişkileri bozan iletişim biçimleri vardır. Bunlar; yatıştırıcı biçim, suçlayıcı biçim, aşırı mantıklılık ve konu dışılıktır. Yatıştırıcı biçimde sürekli diğer aile üyelerini memnun etmeye ve sevgilerini kazanmaya çalışma söz konusudur. Bu davranış diğer aile üyelerinin kendini suçlu hissetmesi, acıma duygularının ortaya çıkmasına yol açar. Suçlayıcı biçimde ise diğer aile üyeleri boyun eğmeye zorlanır, korkutulur, kendilerini çaresiz görmelerine neden olur. Aşırı mantıklılıkta duygulara yer verilmez. Diğer aile üyeleri aşağılık duygusuna kapılarak kötü hissetmelerine neden olur. Konu dışılık ise eldeki tüm araçlarla dikkat çekmeye yöneliktir ve diğer aile üyelerinin dengesizlik duygusu yaşamasına neden olur.⁵²

⁵⁰ Birol Gülnar/Fatma Öztat, Sosyal Medya ve Aile İletişim Doyumu. Literatürk Academia Yayınevi, 2020, s. 133.

⁵¹ Ünsal Oskay, İletişimin ABC'si, Simavi Yayınları, 1992, s. 15.

⁵² Mutlu, s.172.

B. Arabulucunun İletişim Rolü

Aile arabuluculuğu, kişisel ve toplumsal çok sayıda dinamiğin bir arada değerlendirilmesini zorunlu kılan zor bir süreçtir. İlgili süreçte uyuşmazlıkların yanı sıra, uyuşmazlıkların daha uzun ve karmaşık bir hali olan çatışmalarla da karşılaşılabilceğinden bu durum çözümü daha da zorlaştırmaktadır. Aslında kaynak ve zaman birlikte paylaşıldığı için ailede çatışmalar kaçınılmazdır.⁵³ Yine ailede duygusal boyut mutlaka yer aldığından uyuşmazlıkların çözümü daha fazla emek ve zaman ile farklı teknikler gerektirir. Arabulucunun süreci belirli bir çerçevede sevk ve idare etme, arabuluculuk müzakerelerini destekleme gibi birçok yükümlülüğü vardır.⁵⁴ Aile arabuluculuğunda iletişim engelleri büyük önem arz etmekte olup, bu süreçte arabulucunun sistematik tekniklerinden soru sorma tekniği işlevsel olması yönüyle tercih edilebilir.

Arabulucu, arabuluculuk sürecinin yürütücüsüdür. Bu süreci yönetirken iletişim sağlayıcı rolünü de yürütmektedir. Arabulucu, tarafların kurduğu iletişimi daha sağlıklı hale getirmek, taraflarda karşılıklı anlayış geliştirmek ve tekliflerin kabul edilemez değil yanlış ifade edilmesinden kaynaklı bir durum var ise yeniden çerçeveleme yaparak çözüme ulaştırmayı çalışmak⁵⁵ bu rolün gereğidir.

Arabuluculuk süreçlerinde arabulucu, kişilerarası iletişim becerilerine sahip olmalıdır. İletişimin temel özelliklerini, sözsüz ve sözlü iletişim becerilerini, iletişimin etkinliğini engelleyen faktörleri; iletişimi şekillendiren algı, kişilik, kültür, benlik, tutum, duygular, değerler ve kişisel özelliklerin⁵⁶ arabuluculuk sürecine ne tür etkilerde bulunabileceğinin farkında olarak iletişim sürecini yürütmelidir.

Arabulucu, arabuluculukta kullanılan iletişim tekniklerine hâkim olmalıdır. Tarafları dinlemek ve anlamaya yönelik teknikler ile birlikte

⁵³ Namık Kemal Haspolat, Anne Baba ve Çocuk Arasındaki İlişki ve İletişim. İçinde Betül Gökçen Doğan Laçın (Ed.), Ailede İletişim Nobel Akademik Yayıncılık, 2022, s. 70.

⁵⁴ Arabulucuların yükümlülükleri için bkz. Dür, 2018, ss. 418-463; Çırkan, 2021, ss. 95-103.

⁵⁵ Kekeç, ss. 104-105.

⁵⁶ Demet Gürüz/Ayşe Temel Eğinli, Kişilerarası İletişim: Bilgiler, Etkiler, Engeller, Nobel Yayınevi, 2021, s. X-XII.

iletişimi düzenlemek ve yönlendirmeye yönelik teknikler konusunda da tecrübe sahibi olmalıdır. Etkili iletişim sürecinde anlamak, verilen açık veya örtük mesajların alıcı tarafından doğru çözümlenerek anlaşılması olarak ifade edilebilir. Anlamak için ise etkili bir dinleme sözcüğü konusu olmalıdır. Arabulucu, tarafları aktif dinleme biçimiyle dinlemeli, tarafları anlarken demografik, sosyokültürel ve psikolojik özelliklerini dikkate almalıdır.⁵⁷

C. Aile Arabuluculuğunda Soru Sorma

Aile arabuluculuğunda soru sorma, daha önce de belirtildiği üzere arabulucunun iletişim rolünü gerçekleştirirken yükümlülüklerini daha doğru gerçekleştirebilmesi için önem arz etmektedir.

1. Aile Arabuluculuğu Aşamalarında Soru Sorma

Arabuluculuk genel olarak beş ayrı aşamadan oluşmaktadır. İlgili aşamalar; hazırlık, başlangıç, inceleme (araştırma, keşif), müzakere ve sonuç aşamasıdır. Sorular her aşamada kullanılabilecek önemli araçlardır. Arabulucu tarafları tanıma ve hazırlık aşamasından itibaren hangi soruları yönelteceği konusunda ön çalışma yapmalıdır. Sorulacak soruların tespit ve zamanlaması belirlendikten sonra, soruların ortak oturum ya da özel oturumlarda mı, çevrimiçi ya da fiziki toplantılarda mı sorulacağı da önem arz eder. Arabulucunun soruları tespit ettikten sonra yöneteceği sorularla ilgili bir kontrol listesi yapması da yol gösterici olacaktır. Sorulacak sorular tarafların kendilerini açıklamalarına izin veren sorular olmalıdır. Soruların zaman planlaması yapılarak özellikle önemli soruların yüz yüze oturumlarda sorulması tercih edilmelidir. Başta akıllı telefonlar olmak üzere yeni medya araçlarının kişisel ve aile içi iletişimi hızlandırmak ve kolaylaştırmakla beraber, yüz yüze iletişimi olumsuz etkilediğine dair çok sayıda araştırma mevcuttur.⁵⁸ Yüz yüze iletişim ile aile iletişim doyumu arasında pozitif bir etkileşim vardır.⁵⁹ Belirtilen sebeple arabulucunun önemli oturumları yüz yüze planlaması yerinde bir yaklaşım olacaktır.

⁵⁷ Alikılıç, ss. 109-116.

⁵⁸ Güzel, s. 27.

⁵⁹ Gülnar/Öztat, s. 135.

2. Aile Arabuluculuğunda Soru Sormanın Nedenleri

Aile arabuluculuğunda müzakerede hangi durumlarda soru sorulması gerektiği şu şekilde ifade edilebilir: Aile bireyi bir şey söylemek istiyor ve söylemekte güçlük çekiyorsa kendini ifade etmesini kolaylaştırmak için soru sorulmalıdır. Hala zorlanıyorsa “Bu konuyu biraz daha açabilir misiniz?” gibi sorularla kişi konuşmaya cesaretlendirilmelidir. İkinci olarak kaygı ve bunalım durumu kendini ifadenin önüne geçiyorsa, kişi kendini rahat ve güven içinde hissetmiyorsa sorular sorulabilir. Bir başka neden ise görüşme sırasında yarım bırakılan veya atlanmış olan ancak konuşulması gereken konuların konuşulmasını sağlamak için soru sorulmasıdır. Müzakere esnasında verilen bilgilerin güvenilirliğini, doğru hatırlanıp hatırlanmadığını kontrol etmek için de soru sorulabilir. Şüpheli durumlarda bilgiler açık ya da dolaylı sorularla kontrol edilebilir. Görüşmenin amacı açısından aile bireyinin değinmediği bazı konularda da bilgi edinmek amacıyla, sürekli tekrar eden bir konuyu değiştirmek amacıyla, görüşmeyi genişletmek, duygusal davranışları gözlemek gibi nedenlerle de sorular sorulabilir.⁶⁰

Arabuluculuk sürecinde bilgi toplamak oldukça değerli bir konudur. Uyuşmazlıkta kişiler, konular, menfaatler, mevcut ve geçmiş ilişkiler gibi çözüme etki eden konularda bilgi toplamak gerekmektedir. Doğru ve yeterli bilgi toplama arabuluculukta başarıyı artırmaktadır. En kısa zamanda en yararlı bilgileri elde etme yöntemlerinden biri de soru sormadır. Kapsamlı sorular sormak elde edilecek bilgiyi derinleştirmektedir.⁶¹

Derinlemesine ve doğru bilgi elde etmede “neden”, “niçin”, “niye” kelimelerinden suçlama barındırdığı düşünülerek muhatabı savunmaya geçiren sorular oluşturulur. “Ne” ve “nasıl” soruları sorunu anlamaya ve çözüm üretmeye yönelik soru kelimeleridir.⁶² “Neden bu şekilde davrandınız?” sorusu savunma oluşturmaya yönelikken “Bu durumda ne hissettiniz?” veya “Bu sonuca nasıl ulaştınız?” gibi sorular ise kişinin davranışının arkasındaki düşünceyi, duyguyu ve süreci anlamaya yönelik empati temelli diyaloglar oluşturacak sorulardır.

⁶⁰ İbrahim Ethem Özgüven, Araştırmada, Seçmede, Psikolojik Danışmada Görüşme İlke ve Teknikleri, İleri Matbaası, 1980, Ss. 65-66.

⁶¹ Kekeç, ss. 284-286.

⁶² Can, ss.33-34.

Soru sormanın amacı bazen bilgi vermek veya eylemde ve düşünce birlikteliği sağlamak da olabilir. Bazen de yol gösterici veya anlamı tam belirgin olmayan birden fazla anlam içerebilen üstü kapalı soru, bir cevap almak için değil karşı tarafı etkilemek için sorulan etkileyici soru biçiminde olabilmektedir.⁶³ Sorular, tartışma ya da fikir alışverişi, açıklama istemek, birinin iş birliğini sağlamak, başkalarını işe dahil etmek ve motive etmek, insanlara düşünme ve öğrenme konusunda yardımcı olmak⁶⁴ gibi amaçlarla da sorulabilir. Soru sorma aynı zamanda tarafları anlamaya, konuyu netleştirmeye, konuşmayı yönlendirmeye, duyguları fark ettirmeye, çözüm üretmeye, sonuca yönelmeye ve başka amaçlara yönelik olabilir.

Arabuluculukta doğru soru sorma, sürece bazı katkılarda bulunacaktır. Bu katkılardan bazıları; tarafların asıl konu ya da soruna odaklanmalarını sağlamak, konu ya da soruna farklı bir açıdan bakmalarını sağlamak, gözden kaçırılan konuların ortaya çıkmasını sağlamak, tarafların yaşadıkları sıkıntıları daha iyi anlamasını sağlamak, tarafların empati kurmasını teşvik etmek, doğru soru ile zamanı daha etkin kullanmak, toplantıların gereksiz uzamasını engellemek, tarafların güven kurmasını veya tazelemesini sağlamak, güç dengesizliğini dengeye çevirmek, yeniden çerçeveleme yaparak iletişimi doğru yönlendirmeyi sağlamaktır.⁶⁵

İletişimde soru sorarken taraflar sorunun problemi gidermeye yönelik sorulduğunu hissederse etkileşim daha verimli olacak ve aile üyesi sorulara daha samimi cevaplar verebilecektir. Sorulan sorular açık, yargısız ve tarafsız, yönlendirici olmayan, muhatabı kaygılandıracak, korkutacak, şüphe uyandıracak, suçlayacak biçimde sorulmamalıdır. Görüşme tamamen soru cevap şeklinde geçmeyecek, sorular uygun zamana dağıtılacak biçimde olmalıdır. Fikir ve duygu akışını sağlayacak zamanlamaya sahip sorular müzakerenin verimliliğini artıracaktır.⁶⁶ Tüm bu belirtilenlerden yola çıkılarak temel olarak soru sorma arabulucunun süreci yönetmesine yardımcı bir iletişim tekniğidir.

⁶³ Etkin Binbaşioğlu, Müzakere ve Pazarlık Sanatı, Kadioğlu Matbaası, 1984, ss. 105-108.

⁶⁴ MacKay, s. 7.

⁶⁵ Alikılıç, s.150.

⁶⁶ Özgüven, s.65.

3. Soruya olumsuz cevap alma-soruyu yanıtlayamama

Arabulucunun soru sorarken arabuluculuğun temel ilkeleri olan gizlilik, iradilik (gönüllülük), eşitlik, tarafsızlık, görevin şahsen ve özenle ifa yükümlülüğü gibi ilkeleri ihlal etmemesi gerekir.⁶⁷ Arabulucunun soru sorduktan sonra özetleme, aktif dinleme gibi çeşitli iletişim tekniklerini kullanması faydalı olacaktır. Arabulucunun soru sorma aşamasında hızlı davranmaması, peş peşe soru sormaktan kaçınması, kısa, net ve anlaşılır olması, beden diline önem vermesi, cevapları tam olarak temin edene kadar yan sorularla ana soruyu zenginleştirilmesi ve soru sorarken de etkili bir dil ve tonlama kullanması verimli oturumlar için gereklidir. Arabulucu sessizliğin gücünden de istifade etmelidir. Soruları yönettikten sonra tarafların not almalarını ve düşüncelerini isteyebilmeli ve sessizliği kullanabilmelidir.⁶⁸ Taraflar sorulara cevap vermemiş ise bu durumun altında yatan nedenler arasında sorunun anlaşılabilmesi, karmaşık ve kapsamlı gelmesi, mahrem konuları açıklamadaki çekingenlik, aşırı duygusallık ya da güven eksikliği olabilir.⁶⁹ Arabulucunun, tarafın bilgi paylaşmamasının nedenleri üzerinde de odaklanarak bu zor durumlar için baş etme yöntemleri geliştirmesi gerekebilecektir.

Arabuluculuk sürecinde yöneltilen sorular, tarafların empati geliştirmesini ve konuşmalarını teşvik edeceği gibi, eleştiri ya da yargılama göstergesi olarak da yorumlanabileceğinden soruların son derece dikkatli şekilde formüle edilmesi gerekecektir.⁷⁰ Sorulara iyi odaklanılması ile bir sorgulayıcı ya da bir terapist gibi hareket edilmemesi gerekir. Eşlerin sorulara verecekleri cevaplar farklı olabileceğinden arabulucu aynı soruyu eşlerin her birine ayrı ayrı sorabilir.⁷¹ Arabulucu soru sorarken geçmiş ve gelecek odaklı soru sorabileceği gibi, varsayımsal,

⁶⁷ Arabuluculuk ilkeleri konusunda ayrıntılı bilgi için bkz. Kılıçoğlu, 2022, s. 52-55.

⁶⁸ Nihal Coşkun, "Aile Arabuluculuğu" (yüksek lisans tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 2022), s. 90.

⁶⁹ Christopher W. Moore, Arabuluculuk Süreci: Anlaşmazlık Çözümünde Pratik Stratejiler (T. Kaçmaz/M. Tercan, Çev.; T. Kaçmaz & A. Türnüklü, Der.; 4. bası). Nobel Akademik Yayıncılık, 2016, 262.

⁷⁰ Mustafa Serdar Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 5. Baskı, Yetkin Yayınları, 2022, s.782.

⁷¹ Lisa Parkinson, Aile Arabuluculuğu: Yeni Adalet Sistemine Dair Uygun Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi (Y. F. Yücel, Der.). T.C. Adalet Bakanlığı Yayın İşleri Dairesi Başkanlığı, 2018, s. 164.

düşündüren ve gerçeklik testine yönelik sorular da dahil olmak üzere son derece geniş bir skala içinde sorular yöneltebilecektir.

Arabulucu soru sorarken, “vermediniz ve yapmadınız” şeklinde yargılayıcı sorular yerine “... konusu hakkında biraz bilgi verebilir misiniz?” tarzındaki soruları tercih etmelidir.⁷² Arabulucu özel oturma- rumlarda daha zayıf olan tarafı kontrol etmek ve güven vermek adına “Diğer taraf şunu derse nasıl bir cevap vereceksiniz? şeklinde sorular yöneltebilir.⁷³

Özellikle aile arabuluculuğu duygu odaklı olabildiğinden taraflar arabuluculuk oturumuna ilk katıldığında sınırlı olabilmektedir. “Şu andaki durumunuzu açıklayabilir misiniz?” gibi sorular tarafların özgür bir biçimde kendini ifade etmesine olanak tanır. Ancak konuşmayı nereden başlayıp nerede sonuçlandıracağı konusunda da ikilemde bırakabilir. Bir eş uzun bir konuşma yapıyorsa diğer eşte hem eşe hem de arabulucuya karşı olumsuz duygular oluşabilir.⁷⁴ Arabulucu bu durumda uzun konuşan eşe uygun bir dille müdahale etmelidir.

IV. AİLE ARABULUCULUĞUNDA ARABULUCUNUN SORU SORMASI VE ÖRNEK SORU KALIPLARI

A. Aile Arabuluculuğunda İletişimde Soru Türleri

Parkinson, soru türlerini; geçmiş odaklı sorular, günümüz odaklı sorular ve gelecek odaklı sorular olarak ayırmıştır. Geçmişe odaklı sorular “Okula başladıklarında genellikle onları kim almaya giderdi?” günümüze odaklı sorular “Çocuğun diğer aile üyeleri ile ilişkileri nasıldır?” gibi sorulardır. Bu tür sorular önceki ve mevcut durumu görmeye yönelik sorulardır. Geleceğe yönelik sorular ise arabuluculuk oturumlarında “Peki ne olması gerektiğini düşünüyorsun?” gibi ileri-

⁷² Samil Demir, Ş. (2021). Modül 7: Arabuluculuğun Aşamaları – Başlangıç Aşaması. İçinde A. Yeşilirmak, E. K. Kekeç & A. Bulur (Eds.), Temel Arabuluculuk Eğitimi: Katılımcı Kitabı 3. Baskı, T.C. Adalet Bakanlığı, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü, Arabuluculuk Daire Başkanlığı, 2021, 127.

⁷³ Tıktık, Ç. Y. (2021). Modül 3: Arabuluculuk Sürecinin Temel İlkeleri. İçinde A. Yeşilirmak, E. K. Kekeç & A. Bulur (Eds.), Temel Arabuluculuk Eğitimi: Katılımcı Kitabı 3. baskı, T.C. Adalet Bakanlığı, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü, Arabuluculuk Daire Başkanlığı, 2021, s. 57.

⁷⁴ Parkinson, ss. 164-165.

ye bakmaya yardımcı sorulardır. Arabulucunun; çiftin geçmişi, kimin nerede hata yaptığı, ayrılığın gerekçesinin ne olduğu değil geleceğe yönelik sorular sormaya yönelmesi daha faydalıdır.⁷⁵

Moore ise aile arabuluculuğunda kullanılabilecek soru türlerini başka bir gruptandırma ile açıklamıştır. Moore'a göre açık uçlu sorular; arabulucuların veri toplama aşamasında anlaşmazlıkla ilgili bilgi elde etmek, konular hakkında tarafların algılarını öğrenmek için sorulduğu sorulardır. Kapalı uçlu sorular ise; evet, hayır ya da belli bir gerçeklik ifadesi ile yanıtlanabilen sorulardır. Arabulucunun konuyu daraltmasına yardımcı olur. Arabulucular, veri toplama görüşmelerinde veya arabuluculuk oturumunun başlarında kişilerin vereceği bilgileri daraltacağı ve kişilerin kendini sorguda gibi hissedeceği kapalı uçlu sorular sormaktan kaçınılmalıdır.⁷⁶ Moore, arabuluculukta açık uçlu ve kapalı uçlu soruları açıkladıktan sonra aşağıdaki tabloda sadeleştirilmiş biçimi verilmiş olan diğer soru türlerini ortaya koymuştur.⁷⁷

Tablo 1 Moore'un Arabuluculukta Kullanılabilecek Soru Türleri

Soru Türü	Amaç	Örnek Soru
Kapalı uçlu sorular	Yanıtın kapsamını daraltmak ve kesinlik sağlamak	"Öneriye karşı çıktınız mı?"
Netleştirici sorular	Belirsizlikleri açıklığa kavuşturmak	"Bu noktada tam olarak neyi kastettiniz?"
Genişletici sorular	Tarafı ayrıntı vermeye teşvik etmek	"Bu durumu nasıl değerlendiriyorsunuz?"
Açıklayıcı sorular	Tarafın bakış açısını anlamak	"Bu karar sizin için neden önemli?"
Çıkar odaklı sorular	Değer ve ihtiyaçları ortaya koymak	"Bu durum sizin için neyi temsil ediyor?"
Zorlayıcı sorular	Düşünce kalıplarını sorgulamak	"Bu tutumunuzun nedeni ne olabilir?"
Seçenek üreten sorular	Yeni çözüm yolları keşfetmek	"Başka hangi yolları düşünebiliriz?"
Sonuçsal sorular	Olası sonuçları değerlendirmek	"Bu karar gelecekte sizi nasıl etkiler?"

⁷⁵ Parkinson, ss. 165-167.

⁷⁶ Moore, s. 261.

⁷⁷ Moore, ss. 263-264

Müzakere sürecinde yapılan toplantılarda taraflar gergin olabilir veya konuşmaya istekli olmayabilir. Bu durumda arabulucu ortamı ısıtmak için açık uçlu sorular sorarak konuşmaya teşvik edebilir. Açık uçlu sorular daha fazla noktayı anlatmayı sağlamaktadır. Kapalı uçlu sorular ise edinilen bilgileri pekiştirmek, konuşulan konuları teyit etmek için kullanılır. Açık uçlu sorular; sorun, istek ve ihtiyaçları belirlemek için kullanılırken aynı zamanda çözüm bulmaya yönelik sorular genellikle açık uçludur. Çünkü bu soru tipi tarafları düşünmeye sevk ettirmektedir.⁷⁸

Özer ise soru tiplerini anlatırken açık uçlu ve kapalı uçlu soruya ek olarak açıcı yankı sorularından bahsetmiştir. Açıcı yankı soruları, iletişimde kişinin gönderdiği iletinin anlaşılıp anlaşılmadığını test eden sorulardır. İletinin kastedildiği biçimde anlaşılmasını hedefler. Bir soru olmaktan çok iletini alan kişinin gönderen kişiye söz konusu iletini kendi diliyle, anladığı biçimde geri göndermesidir. İletinin göndericisine anlaşıldığını ifade etme çabasıdır. Gelen iletinin nasıl anlaşıldığını alıcının kendi sözcükleriyle belirtmesidir. Örneğin: “Ailede herkes kendi kabuğuna çekilmiş” diye bir ileti gönderen kişiye: “Yani herkes birbirinden kopuk mu demek istiyorsun?” sorusunu sormak açıcı yankı oluşturmaz. “Doğru anladıysam aile üyelerinin daha çok kaynaşmasını istiyorsun öyle mi?” sorusu açıcı yankı meydana getirir.⁷⁹

MacKay, açık uçlu soruları aktif biçimde sorulanlar ve pasif biçimde sorulanlar olarak iki kategoriye ayırmıştır. Aktif sorular, ilişki kurma ve yoklama amacıyla kullanılabilir. İlişki kurma soruları nezaket soruları tipinde olabilir. İlk adım atmaya ve karşı tarafı rahatlatmaya yöneliktir. Arabuluculuğa katılan ve henüz birbirini tanımayan arabulucu ve taraf arasında ilk görüşmede sorulacak sorular bu gruba girebilir. İrdeleme soruları görüşülen konu hakkında derin bilgi sahibi olmak için sorulur. Bu soruların asıl amacı yüzeysel cevapların önüne geçmektir. Pasif soru sorma, soru soranın edilgen olmadığını gösterir; verilen cevapları dinlediğini, ilgi gösterdiğini belirtir. Ancak yanlış anlama ihtimali oluşabilir. Kelimeler ses tonundan ve yüz ifadesinden de destek alınarak ifade edilmelidir. Kapalı uçlu

⁷⁸ Can, s. 34.

⁷⁹ Özer, ss. 115-116.

sorular soru sorana belli bilgi maddeleri sağlar. Karşı güdümlü sorular ise; sorunun amacını zayıflatan veya soruya zarar veren, cevaplayanın konuşmasını engelleyen, cesaretini kıran sorulardır.⁸⁰ Aşağıda MacKay'ın "Soru Sorma" kitabından uyarlanarak tablolastırılmış soru türleri bulunmaktadır.⁸¹

Tablo 2 MacKay'ın İletişimde Kullanılan Soru Türleri

Açık Uçlu Sorular	
<i>Aktif Soru Sorma</i>	<i>Pasif Soru Sorma</i>
İlişki Soruları	Sözel Olmayan Yüreklendirme Biçimleri
İrdeleme Soruları	Destekleyici Yorumlar/Bağlantı Soruları
Basit Sorular	Anahtar Sözcük Yineleme
Karşılaştırma Soruları	Ayna Sorular
Genişletme Soruları	Ara Verme
Netleştirme Soruları	
Fikir Danışma Soruları	
Yansıtma Soruları	
Özet Sorular	
Kapalı Uçlu Sorular	
Evet/Hayır Yanıtı	
Olgu Araştırma Soruları	
Karşı-güdümlü Sorular	
<i>Yöneltilme Soruları</i>	<i>Çok Yönlü Sorular ve Maraton sorular</i>
Açık Sözlü Yöneltilme	Çok anlamlı sorular
Eleştirel Yöneltilme	Söz sanatlı sorular
Ters Yöneltilme	Ayrımcı sorular
Seçenek Sunma	
Karmaşık Yöneltilme	
Kişisel Yöneltilme	

Sorular, mesajı verenin olası tepkilerini sınırlayabilir veya tepki seçiminde üst düzey özgürlük tanıyabilir. Voltan Acar; Synder ve Cabianka'nın kontrol eden ve ortaya çıkaran olmak üzere iki soru çeşidi ortaya koyduğunu aktarmıştır. Kontrol eden sorular, doğrudan soru sormak yerine soru yerine geçen ve tepki isteyen düz cümleler ile de yapılabilir. Bu cümleler dolaylı sorudur ve altında ima edilmiş so-

⁸⁰ MacKay, ss. 10-13

⁸¹ MacKay, ss. 9-39.

ruklar yatar. Kontrol eden sorular kapalı uçlu sorulardır. Kontrol eden cümlelere örnek vermek gerekirse “Birçokları buna öfkelenir.” Düz cümledir. Ancak bir cevap gerektirir. Ortaya çıkaran sorular ise açık uçludur. Muhatabını belli bir cevaba yönlendirmez. İma edilmemiştir. Örneğin “O konu hakkında düşüncelerin nelerdir?” ortaya çıkaran bir soru cümlesidir. Düz cümleye örnek olarak ise “O konu hakkındaki düşüncelerini duymak istiyorum.” Bu cümle soru değildir ancak açık uçlu soru işlevi görür.⁸²

B. Aile Arabuluculuğunda Soru Türlerinde Kullanılabilecek Örnek Soru Kalıpları

Örnek soru kalıpları, soru türü gruplandırmasında farklı bakış açıları ile oluşturulabilmektedir. Gruplandırma; “soru türüne yönelik” olabileceği gibi “amaca yönelik sorular” biçiminde de olabilir. Aşağıda önce soru türüne yönelik daha sonra amaca yönelik soru kalıpları yer almaktadır.

Aile arabuluculuğu sürecinde kullanılan soru türleri, tarafların kendilerini ifade etme biçimini doğrudan etkilemektedir. Açık uçlu sorular; duyguların, beklentilerin ve ilişki geçmişinin anlatımını kolaylaştırmakta ve tarafların birbirlerini daha iyi anlamalarına olanak tanımaktadır. Bu çalışma kapsamında MacKay soru sınıflandırması (MacKay, 1997) taksonomik olarak ele alınmış, açık uçlu soruların aktif ve pasif kullanım biçimleri ile aile hukuku arabuluculuğunun ilişkisel niteliğine uygun olarak örnek soru kalıpları geliştirilmiştir. Tablo 3’te Mackay⁸³ sınıflandırması temel alınarak açık uçlu soruların alt türlerini, işlevlerini ve aile arabuluculuğu bağlamındaki örnek kullanımlarını gösteren aile arabuluculuğu için geliştirilen örnek soru tipolojisi yer almaktadır.

⁸² Voltan Acar, ss. 91-96.

⁸³ MacKay, ss. 10-27.

Tablo 3 Aile Arabuluculuğunda Açık Uçlu Soru Türlerinin Kullanılabileceği Uygulama Odaklı Örnek Soru Kalıbı ve Tipolojisi

Soru Türü (Açık Uçlu Sorular)	Aile Arabuluculuğunda İletişimsel Amaç	Aile Arabuluculuğu İçin Örnek Soru Kalıbı
İlişki Kurucu Sorular	Taraflar arası duygusal etkileşimi anlamak, empati kurmak.	"Bu durum eşinizle iletişiminizi nasıl etkiledi?" "Bu konuşmadan sonra kendinizi nasıl hissettiniz?"
İrdeleme Soruları	Duygu ve davranışların ardındaki nedenleri keşfetmek.	"Bu kararı almanızda etkili olan şeyler nelerdi?", "Ne düşünerek böyle davrandınız?"
Basit Sorular	Konuya giriş yapmak, temel bilgiyi almak.	"Bu konuda ne düşünüyorsunuz?"
Karşılaştırma Soruları	Önce-sonra, benzer-farklı bakış açılarını göstermek.	"Eşiniz de aynı şekilde mi düşünüyor?", "Önceden nasıldı, şimdi nasıl?" "Biraz daha ayrıntılı anlatabilir misiniz?", "O anda ne hissettiniz?" "Bu durum sizin için ne ifade ediyor?"
Genişletme Soruları	Tarafı ayrıntı vermeye teşvik etmek.	"Bunu söylerken tam olarak ne demek istiyorsunuz?", "Bunu nasıl anlamalıyım?"
Netleştirme Soruları	Belirsiz bir ifade veya duyguyu açığa kavuşturmak.	"Sizce bu konuda nasıl bir orta yol bulunabilir?"
Fikir Danışma Soruları	Tarafı çözüm önerisi üretmeye yöneltmek.	"Bu durum sizi çok yıpratmış olabilir mi?", "O anda kendinizi nasıl hissettiniz?", "Bu süreçte sizi en çok zorlayan duygu neydi?"
Yansıtma Soruları	Duyguyu adlandırmak ve tarafların hislerini fark etmesini sağlamak.	"Yani sizi en çok zorlayan şey iletişim eksikliği idi doğru mu?"
Özet Soruları	Söyleneni toparlayıp doğrulamak.	"Diyelim ki çocuklar sizde kaldı, düzeniniz nasıl olurdu?" "Eğer çocuklar bu konuda söz sahibi olsaydı, sizce ne isterlerdi?", "O dönemde farklı bir yol izleseydiniz ne olurdu?"
Varsayımsal Sorular	Alternatif senaryoları düşündürmek.	
Pasif Soru- Sözsüz Yüreklendirme	Soruyu yanıtlayanı kesmeden dinlemek, daha fazlasını duymak istediğini bildirmek.	"Hmm...", "Evet...", (baş sallama, gülümseme gibi hareketlerle konuşmaya devam etmeyi teşvik etmek)

Pasif Soru- Destekleyici Yorumlar/Bağlantı Soruları	Sözsüz yüreklendirmen- nin sözlü versiyonu, cevaplayanda konuşma- da sürekliliği korumak, konuşmayı teşvik etmek.	"Çok ilginç... Devam eder misi- niz?", "Anlıyorum, peki sonra ne oldu?"
Anahtar Sözcük Yineleme	Tarafın belirli kelimeleri açmasını sağlamak. An- latımı teşvik etmek; ta- rafın kendini duyulmuş hissetmesi.	Taraf: "Çocuklar konusunda kaygılıyım." → Arabulucu: "Kaygılısınız?"
Ayna Sorular	Cevabı soruya çevirerek yeniden sormak; duyul- maları yansıtmak.	"Bu konuda öfkelenediniz mi?", "Yani bu kararı siz mi verdi- niz?", "Yani sizi sinirlendiriyor muydu?" "Devam etmek istediğinizde bu- radayım." "Hazır olduğunuzda sürdürebiliriz."
Ara Verme	Tarafın düşüncelerini toparlaması ve duygula- rını işlemesi için sessiz- lik yoluyla alan açmak.	"Biraz düşünmek isterseniz bek- leyebilirim." (Sözlü soru değildir, sessizlikle uygulanmış bir tekniktir, kısa bir sessizlikten sonra söylenir.)

Kapalı uçlu sorular, aile arabuluculuğu sürecinde bilgi doğrulama, belirsiz ifadeleri netleştirme ve temel olguları belirleme gibi amaçlarla kullanılmaktadır. Bu tür sorular genellikle bilginin kesinleşmesini hedeflemektedir. Mackay (1997), kapalı uçlu soruları; evet/hayır soruları ve olgu araştırma soruları olarak sınıflandırmıştır. Kapalı uçlu sorular, aile arabuluculuğunda fazla kullanılması halinde iletişimi sınırlandırabilecek; doğru zamanda ve daha az kullanıldığında süreci düzenleyici bir işleve sahip olacaktır. Tablo 4'te Mackay'ın kapalı uçlu soru türleri sınıflandırması⁸⁴ temel alınarak aile arabuluculuğundaki işlevi ve aile arabuluculuğu bağlamındaki örnek kullanımlarını gösteren aile arabuluculuğu için geliştirilen örnek soru tipolojisi yer almaktadır.

⁸⁴ MacKay, ss. 26-29

Tablo 4 Aile Arabuluculuğunda Kapalı Uçlu Soru Türlerinin Kullanılabileceği Uygulama Odaklı Örnek Soru Kalıbı ve Tipolojisi

Soru Türü (Kapalı Uçlu Sorular)	Aile Arabuluculuğunda İletişimsel Amaç	Aile Arabuluculuğu İçin Örnek Soru Kalıbı
Evvet/Hayır Soruları	Basit teyit, inkâr edilmesi; bir noktayı hızlıca netleştirmek.	"Bu belgeyi siz mi imzaladınız?" "Toplantıya siz de katıldınız mı?" "Bu öneriyi kabul etmediniz, doğru mu?" "Ayrı yaşamaya ne zaman başladınız?"
Olgu Araştırma Soruları	Tarih, kişi, miktar, yer gibi somut bilgileri kesinleştirmek.	"Çocuk kaç yaşında?" "Görüşme nerede yapıldı?"

Karşı güdümlü sorular, görünüşte sorulan soruya cevap istemektedir. Ancak bu sorular cevaplayıcıyı savunma konumuna iter ve iletişimin yönünü tersine çevirir. Mackay (1997), bu tür soruların konuşmanın akışını bölerek etkileşim alanını daralttığını vurgulamaktadır. Aile hukuku arabuluculuğunda tarafların duygusal kırılganlığının yüksek olması nedeniyle, bu sorular arabulucunun tarafsızlık, güven ve eşitlik ilkelerini zedeleyebilir. Bu nedenle bu çalışmada karşı güdümlü sorular "kaçınılması gereken soru türleri" olarak ele almaktadır. Çünkü arabulucunun rolü tarafları yönlendirmek değil; farkındalıklarını geliştirmelerini sağlamaktır. Tablo 5'te Mackay'ın karşı güdümlü soru türleri sınıflandırması⁸⁵ temel alınarak aile arabuluculuğundaki karşı güdümlü soru türlerine ilişkin açıklama ve arabuluculuk bağlamında uygun olmayan örnek soru tipolojisi gösterilmektedir.

⁸⁵ MacKay, ss. 30-39.

Tablo 5 Aile Arabuluculuğunda Karşı Gündümlü Soru Türlerinin Kullanılabileceği Uygulama Odaklı Örnek Soru Kalıbı ve Tipolojisi

Soru Türü (Karşı Gündümlü Sorular)	Aile Arabuluculuğunda İletişimsel Amaç ve Oluşturduğu Risk	Aile Arabuluculuğu İçin Örnek Soru Kalıbı	Kaçınılması Gereken Örnek Soru Kalıbı
Açık Sözlü Yönelme	Arabulucunun “kabul arayışı” içeren ton kullanması tarafsızlığı zedeler, tarafta onay baskısı oluşturur.	Yerine açık uçlu netleştirme soruları tercih edilmelidir.	“Herhalde bunu kabul edersiniz, değil mi?”, “Sizce de en doğrusu bu, öyle mi?”
Eleştirel/ İronik Yönelme	Tarafı küçümseyen veya ima içeren sorular savunma tepkisi doğurur.	Yerine duygu farkındalığı soruları tercih edilmelidir. “Bu durum sizi hangi açıdan zorladı?”	“Gerçekten buna inanıyor olamazsınız, değil mi?”, “Şimdi bunu mu savunuyorsunuz?” Bana sorunun ne olduğunu söyleyebilir misiniz?”
Ters Yönelme	Yanıtlayan, soruya başka bir soru ile yanıt verdiğinde ortaya çıkar. Konuşmanın akışını bozar. Güç çekişmesi oluşturur.	Yerine “Siz bu konuda ne düşünüyorsunuz?” tarzı açık soru kullanılabilir.	“Ne demek istediğinizi anlamamı bekliyorsunuz, değil mi?” “Benim ne anlatmaya çalıştığımı siz de anlıyorsunuz, değil mi?” “Bunu neden böyle söylediniz, farkında mısınız?”
Seçenek Sunma	Arabulucunun sunduğu iki seçenek arasında baskı oluşturur, tarafın kendi iradesini sınırlayarak gerçek uzlaşmayı engeller.	Yerine seçenek üreten sorular sorulabilir. “Bu durumda sizin için en uygun çözüm ne olurdu?”	“Ya kabul edersiniz ya dava açılır, değil mi?” “Ev satılsın mı, yoksa bu iş kapan-sın mı?”

Karmaşık Yöneltilme	Uzmanlık ya da hukuki bilgiyle baskı ve üstünlük kurma; taraf kendini yetersiz hissederek iletişim dengesi bozulur.	Yerine basit, açık soru: "Bu kararın sizde nasıl bir etkisi olur?"	"Yasal sonuçları bildiğinize göre böyle yapmanız gerekir, biliyorsunuz değil mi?"
Kişisel Yöneltilme	Arabulucunun kişisel görüş veya yargı içeren soruları tarafı utanmaya ve savunmaya iter, tarafsızlığı yok eder.	Arabulucu değerlendirme yapmadan soru sorabilir: "Bu davranışın ilişkinize etkisi ne oldu?"	"Ben olsam böyle davranmazdım, siz neden böyle yaptınız?" "Bunu yapmanız size yakışıyor mu?"
Çok Yönlü Sorular ve Maraton Sorular	Çok katmanlı, cevaplanması uzun süre gerektiren, tek soruda birden fazla içerik barındıran sorulardır. Bilişsel yük ve başaramama hissi meydana getirir. Taraf yorulur, iletişim kopar.	Sorular tek başlıkta ve sade olmalıdır: "Çocukların düzeni konusunda önceliğiniz nedir?"	"Boşanma sonrası çocukların eğitimi, maddi düzeni ve sağlık süreçleri açısından hangi çözümün daha iyi olacağını düşünüyorsunuz?"
Çok Anlamlı Sorular	Sözcüklerin belirsiz ve yoruma açık olması yanlış anlamaya ve çatışmayı artırmaya yol açar.	"Tam olarak neyi kastettiğinizi açar mısınız?"	"Her şey yolunda mı?" (Çok geniş ve yoruma açık bir soru.)
Söz Sanatlı Sorular	Mecaz / aforizma gibi ögeler içeren ifadelerdir. Duyusal manipülasyon hissi verir, taraf kendini yanlış değerlendirilmiş hissederek.	"Bu durum sizin için hangi duyguyu daha çok öne çıkarıyor?"	"Temeli böyle çatlamış bir evin ayakta kalmasını umuyor musunuz?" "Gerçekten bu yaralı ilişkiden mutlu bir gelecek çıkacağını düşünüyor musunuz?"
Ayrımcı Sorular	Cinsiyet, meslek, eğitim, ebeveynlik gibi alanlar üzerinden damgalayıcı bir çerçeve kurar, bu sorular arabuluculuk etiğine aykırıdır.	Tamamen kaçınılmalıdır!	"Bir anne olarak böyle davranmanız normal mi?", "Erkekse biraz sorumluluk almanız gerekmez mi?"

Aile arabuluculuğunda kullanılabilecek soru türleri amaç odaklı da gruplandırılabilir. Tablo 6’da yer alan gruplandırma, yazarlar tarafından “amaca yönelik” olarak oluşturulmuştur. Tabloda X olayı ile ilgili Y kişisiyle yaşanan bir aile hukuku uyuşmazlığı hakkındaki örnek soru kalıpları sunulmuştur.

Tablo 6 Aile Arabuluculuğunda Amaca Yönelik Soru Türlerinin Kullanılabileceği Uygulama Odaklı Örnek Soru Kalıbı ve Tipolojisi

Soru Türü	Aile Arabuluculuğundaki İletişimsel Amaç	Aile Arabuluculuğu İçin Örnek Soru Kalıbı
Olaya Yönelik Sorular	Uyuşmazlığın zaman, kişi, yer ve gelişim yönleriyle tarafların bakış açısından anlaşılması.	“Olayı kendi bakış açınızla anlatır mısınız?”
		“Olay ne zaman ve nasıl gelişti?”
		“Bu süreçte kimler rol oynadı?”
Düşüncelere Yönelik Sorular	Tarafların olay ve ilişkilerle ilgili bilişsel değerlendirmelerini anlamak.	“Bu sorunun çözümü için daha önce neler denendi?”
		“Bu konu hakkında ne düşünüyorsunuz?”
		“Ailedeki rolünüzü nasıl değerlendiriyorsunuz?”
Duygulara Yönelik Sorular	Tarafların duygusal tepkilerini ve ihtiyaçlarını görünürlük kılmak.	“Geçmişte iletişiminizin iyi olduğu dönemler oldu mu?”
		“Aile içinde neyin değişmesini isterdiniz?”
		“Bu olay yaşandığında neler hissettiniz?”
		“Bu süreç sizde en çok hangi duyguyu tetikliyor?”
		“Kendinizi aile içinde bir birey gibi hissediyor musunuz?”
		“Taraflar arasında güven duygusunu nasıl görüyorsunuz?”

Çözüm Önerilerine Yönelik Sorular	Tarafların çözüm üretme kapasitesini ve beklentile- rini ortaya çıkarmak.	"Bu sorunun nasıl çözüm- lenebileceğini düşünüyor- sunuz?" "Karşınızdaki kişiden beklentiniz nedir?" "Onun yerinde olsaydınız nasıl bir çözüm önerisiyle gelirdiniz?" "Bir sonraki görüşmeye kadar üç çözüm önerisi geliştirebilir misiniz?" "Aile içinde kendinizi güvende hissediyor mu- sunuz?" "Ev içinde sizi zorlayan veya korkutan biri var mı?" "Herhangi bir şiddet ne- deniyle resmi makamlara başvuruda bulundunuz mu?" "Finansal kaynaklara eriş- minizde kısıtlanma yaşı- yor mu?" "Evden çıkmanızın en- gellendiği durumlar oldu mu?"
Aile İçi Şiddet ve Güvenlik Tespiti Soruları	Fiziksel, duygusal, eko- nomik güvenlik risklerini tespit etmek ve koruyucu yönlendirme yapmak (HUAK'a ve etik kurallara uygun).	

SONUÇ VE ÖNERİLER

Aile hukuku arabuluculuğu, yalnızca hukuki uyuşmazlıkların çözülmesine yönelik bir müzakere süreci değil, aynı zamanda taraflar arasındaki duygusal bağların, iletişim kalıplarının ve ilişki dinamiklerinin yeniden yapılandığı bir etkileşim alanıdır. Bu yönüyle aile arabuluculuğunun merkezinde, tarafların birbiriyle temas kurabilmesini sağlayan iletişimsel süreçler yer almaktadır. Bu çalışma, soru sorma tekniklerinin bu iletişimsel süreçte belirleyici ve düzenleyici rol üstlendiğini göstermektedir. Açık uçlu soru türleri; tarafların kendilerini ifade etme, duygularını tanımlama ve karşı tarafın bakış açısını daha bütüncül olarak anlama kapasitelerini artırmaktadır. Kapalı uçlu

sorular ise bilgiyi netleştirme açısından işlevsel olsa da aşırı kullanımı iletişimi daraltabilecek ve duygusal açılmayı sınırlandırabilecektir.

Bu çalışma, karşı güdümlü soru türünün aile arabuluculuğunda kaçınılması gereken bir iletişim stratejisi olduğunu ortaya koymuştur. Bu tür sorular, açıklama istiyor gibi görünse de tarafı savunma konumuna iten, duygusal kapanmayı ortaya çıkarabilen ve arabulucunun tarafsızlık algısını zayıflatabilen bir özelliğe sahiptir. Dolayısıyla aile arabuluculuğunda soru sorma, sadece teknik değil aynı zamanda sürecin duygusal ve ilişkisel dengeleri ile anlaşmanın gerçekleşebilmesini etkileyen bir iletişim tekniğidir.

Bu çalışma, MacKay'ın iletişimde kullanılan soru türleri sınıflandırmasını aile arabuluculuğu bağlamına tipolojik olarak uyarlayarak hem kuramsal hem de uygulamalı bir katkı sunmaktadır. Bu soru türlerinin aile arabuluculuğunda kullanımında iletişimsel işlevlerinin ele alınması, müzakerenin iletişimsel olarak güçlendirilmesine olanak tanımaktadır.

Bu çalışma, aile hukuku arabuluculuğunun başarısında yalnızca hukuki sonuçların değil, iletişimsel bazı nedenlerin de olduğuna yönelik farkındalık oluşturmaktadır. Taraflar soru sorma teknikleri doğru kullanılarak birbirlerini duyabilir, duygusal iletişim alanı oluşturabilir ve ilişkiyi yeniden çerçevelayabilir. Soru sorma teknikleri, arabulucunun tarafsızlık ilkesini koruyarak, yapılandırılmış ancak esnek bir iletişim alanı oluşturmasını sağlayan temel araçlardandır. Dolayısıyla aile arabuluculuğu uygulamalarında soru türlerinin doğru seçilmesi, sürecin iletişimsel niteliğini ve aile bireylerinin uzlaşma olasılığını doğrudan artırmaktadır.

Aile arabuluculuğunun ilişkisel onarım ve iletişimsel yeniden yapılandırma işlevi dikkate alındığında, soru sorma tekniklerinin seçimi ve zamanlaması kritik bir rol üstlenmektedir. Bu bağlamda, sürecin daha etkin yürütülebilmesi için uygulamaya yönelik aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- Arabuluculuk eğitimlerinde, soru sorma teknikleri, yalnızca bilgi edinme yöntemi olarak değil, tarafların duygusal ifade kapasitesini destekleyen bir araç olarak da ele alınabilir.
- Aile arabuluculuğu sertifika programlarında, açık uçlu, yansıtıcı ve genişletici soru biçimlerine ilişkin uygulamalı simülasyon ça-

lışmaları yer almalıdır. Savunma tepkisi meydana getiren karşı güdümlü soru türlerine yönelik farkındalık geliştirilmesi önem arz etmektedir.

- Arabuluculuk sürecinin başında, tarafların iletişim beklentileri ve duygusal alanlarının sınırları değerlendirilmeli ve soru türleri bu değerlendirme doğrultusunda uyarlanmalıdır.
- Aile içi şiddet iddiası bulunan durumlarda sorular taraflardan birini hesap vermeye zorlayan veya duygusal baskı oluşturmaya-
cak ve açacak şekilde oluşturulmalı; güvenlik temelli, açıklayıcı ve destekleyici soru türleri kullanılmalıdır.
- Arabuluculuk uygulamalarında, duyguyu fark etmeye ve yeniden çerçevelemeye yönelik soruların, tarafların birbirlerini anlayabil-
me kapasitesini artırdığı dikkate alınarak kullanılması uygun ola-
caktır.

Sonuç olarak soru sorma tekniklerinin bilinçli kullanımı, aile ara-
buluculuğunun başarısının temel belirleyicilerinden biri olarak de-
ğerlendirilmelidir. Aile arabuluculuğunda sorunun nasıl sorulduğu
yalnızca bilgi akışını değil tarafların birbirlerini konumlandırması ve
ilişkiyi yeniden kurma imkânını da belirler.

Kaynakça

Kitaplar

- Acar, N. V. (2010). *İnsan ilişkileri iletişim* (2. baskı). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Akıntürk, T., & Karaman, D. A. (2015). *Türk medeni hukuku: Aile hukuku* (Cilt 2, 17. baskı). Beta.
- Alıkılıç, Ö. (2016). *Arabuluculukta etkili iletişim*. Nobel Yayıncılık.
- Arslan, B. A. (2018). *Medeni usul hukuku açısından zorunlu arabuluculuk*. Yetkin Yayınları.
- Aziz, A. (2023). *İletişime giriş*. Nobel Yayınevi.
- Barrett, R. (2017). *Yeni liderlik paradigması* (S. K. Görür, Ed.; N. B. Uğurlu, Çev.). Idea Koçluk Eğitim Danışmanlık.
- Binbaşıoğlu, E. (1984). *Müzakere ve pazarlık sanatı*. Kadioğlu Matbaası.
- Börü, L., & Börü, Ş. P. (2022). *Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak arabuluculuk* (2. baskı). Yetkin Yayınları.
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2013). *Arabuluculuk ve getirileri: Dönüşümsel çatışma yaklaşımı* (G. Sart, Çev.). Nobel Akademik Yayıncılık.

- Can, S. (2019). *Etkili iletişim arabulucular ve uzlaştırmacılar için*. Gece Akademi.
- Çağlar, İ., & Kılıç, S. (2010). *Genel iletişim* (3. baskı). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çelik, M. B. (2025). *Karşılaştırmalı hukukta aile arabuluculuğu*. Akademisyen Kitabevi.
- Çırkan, M. H. (2021). *Hukuk uyumsuzluklarında arabuluculukta eşitlik ilkesi*. Yetkin Yayınları.
- Demir, Ş. (2021). Modül 7: Arabuluculuğun aşamaları – Başlangıç aşaması. İçinde A. Yeşilirmak, E. K. Kekeç & A. Bulur (Eds.), *Temel arabuluculuk eğitimi: Katılımcı kitabı* (3. baskı, ss. 113–134). T.C. Adalet Bakanlığı, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü, Arabuluculuk Daire Başkanlığı.
- Demir Yaleze, H. (2024). *Müzakere iletişiminde durumsal arabuluculuk*. Adalet Yayınevi.
- Dicleli, A. B., & Akkaya, S. (2000). *Konuşa konuşa iletişimin sırları*. BZD Yayıncılık.
- Dür, O. (2018). *Arabuluculuk faaliyeti ve arabulucuların hak ve yükümlülükleri* (2. baskı). Adalet Yayınevi.
- Ekmekçi, Ö., Özekes, M., & Atalı, M. (2018). *Hukuk uyumsuzluklarında ihtiyari ve zorunlu arabuluculuk*. Onikilevha.
- Erol, M. (2018). *Türk hukukunda arabuluculuk ve teşkilatlanması*. Adalet Yayınevi.
- Gülner, B., & Öztat, F. (2020). *Sosyal medya ve aile iletişim doyumu*. Literatürk Academia Yayınevi.
- Güngör, N. (2013). *İletişime giriş* (2. baskı). Siyasal Kitapevi.
- Gürüz, D., & Eğinli, A. T. (2020). *İletişim becerileri: Anlamak, anlatmak, anlaşmak* (7. basım). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürüz, D., & Temel Eğinli, A. (2021). *Kişilerarası iletişim: Bilgiler, etkiler, engeller*. Nobel Yayınevi.
- Güzel, M. (2021). *Medya, aile ve kuşaklar: Serbest zaman sorunsalı üzerine çalışmalar*. Kriter Yayınevi.
- Haspolat, N. K. (2022). Anne baba ve çocuk arasındaki ilişki ve iletişim. İçinde B. G. D. Laçin (Ed.), *Ailede iletişim* (ss. 59–82). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kekeç, E. K. (2016). *Arabuluculuk yoluyla uyumsuzluk çözümünde temel aşamalar ve taktikler*. Adalet Yayınevi.
- Kılıç, N., & Yıldırım Becerikli, S. (2023). *Kuşaklararası iletişim*. Ütopya Yayınevi.
- Kılıçoğlu, A. M. (2022). *Arabuluculuk sözleşmeleri* (3. baskı). Turhan Kitabevi.
- Kıyak, E. (2018). *Dönüştürücü arabuluculuk: Problem çözücü arabuluculuk ile uyumlaştırılması*. Seçkin Yayıncılık.
- Korkmaz, S. K. (2014). Arabuluculuk eğitimine dair bazı tespitler. İçinde Y. Işıқтаç (Yay. haz.), İ. B. Özkan & O. V. İşsevenler (Der.), *Hukuk uyumsuzluklarında arabuluculuk sempozyumu I* (ss. 161–173). Sümer Kitabevi.
- MacKay, I. (1997). *Soru sorma sanatı*. İlkaynak Kültür ve Sanat Ürünleri.
- Moore, C. W. (2016). *Arabuluculuk süreci: Anlaşmazlık çözümünde pratik stratejiler* (T. Kaçmaz & M. Tercan, Çev.; T. Kaçmaz & A. Türnüklü, Der.; 4. bası). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Mutlu, E. (1998). *İletişim sözlüğü* (3. basım). Ark Yayınları.

- Nirun, N. (1994). *Sistematik sosyoloji yönünden aile ve kültür*. Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu.
- Oskay, Ü. (1992). *İletişimin ABC'si*. Simavi Yayınları.
- Özbek, M. S. (2022). *Alternatif uyuşmazlık çözümü* (5. baskı). Yetkin Yayınları.
- Özer, A. K. (2015). *İletişimsizlik becerisi*. Galata Yayın Dağıtım.
- Özer, T. (2024). *Aile işletmelerinde uyuşmazlık önleme ve çözüm önerisi olarak aile anayasası ve arabuluculuk*. Vedat Kitapçılık.
- Özgüven, İ. (1980). *Araştırmada, seçmede, psikolojik danışmada görüşme ilke ve teknikleri*. İleri Matbaası.
- Özmumcu, S. (2021). *Arabuluculuk modelleri*. Onikilevha.
- Parkinson, L. (2018). *Aile arabuluculuğu: Yeni adalet sistemine dair uygun uyuşmazlık çözüm yöntemi* (Y. F. Yücel, Der.). T.C. Adalet Bakanlığı Yayın İşleri Dairesi Başkanlığı.
- Resmî Gazete. (2013, 18 Ocak). Sayı: 28532.
- Sayın, B. (2021). *Ticari dava şartı olan arabuluculuk: ADR serisi cilt 1*. Yetkin Yayınları.
- Şen, R. B., & Demirkan, S. (2008). Türkiye’de aile eğitimi ve yerel yönetimler/sivil toplum örgütleri için uygulamalı bir model önerisi. İçinde A. R. Kalaycı, M. N. Nuruhan, A. Çiftçi & R. B. Şen (Yay. haz.), *V. Aile Şurası “Aile destek hizmetleri” bildirileri* (ss. 114-127). T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü.
- Tanrıver, S. (2022). *Hukuk uyuşmazlıkları bağlamında arabuluculuk* (2. bası). Yetkin Yayınları.
- Tayfun, R. (2011). *Etkili iletişim ve beden dili* (4. baskı). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tıktık, Ç. Y. (2021). Modül 3: Arabuluculuk sürecinin temel ilkeleri. İçinde A. Yeşilirmak, E. K. Kekeç & A. Bulur (Eds.), *Temel arabuluculuk eğitimi: Katılımcı kitabı* (3. baskı, ss. 45-62). T.C. Adalet Bakanlığı, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü, Arabuluculuk Daire Başkanlığı.
- Voltan Acar, N. (2010). *İnsan ilişkileri iletişim*. Nobel Yayınevi.
- Yazgan, M. (2017). *Aile içi ilişkiler odaklı iletişim*. D&R Yayınları.
- Yıldırım, F. (2019). *Arabuluculuk ve ombudsmanlık*. Seçkin Yayıncılık

Dergiler

- Altıntaş, M. Ş. (2024). Aile hukukundan doğan uyuşmazlıkların arabuluculuğa elverişliliği. *Medeni Hukuk Dergisi*, 1(2), 137-178.
- Bora, Ö., & Lokmanoglu, E. (2025). Handling domestic violence claims in the mediation process: A communication perspective. *RIMAK International Journal of Humanities and Social Sciences*, 7(4), 248-261. <http://dx.doi.org/10.47832/2717-8293.36.15>
- Jabareen, Y. (2009). Building a conceptual framework: Philosophy, definitions, and procedure. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(4), 49-62. <https://doi.org/10.1177/160940690900800406>
- Kavasoglu, A., & Gundogdu, T. (2021). Aile arabuluculuğunun tarihi gelişimi ve ülkemizdeki mevzuat açısından değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(2), 771-789.

- Nickerson, R. C., Varshney, U., & Muntermann, J. (2013). A method for taxonomy development and its application in information systems. *European Journal of Information Systems*, 22(3), 336-359. <https://doi.org/10.1057/ejis.2012.26>
- Özbek, M. (2005). Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin aile arabuluculuğu konulu tavsiye kararı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(2), 71-102.

Diğer Kaynaklar

- Angare, A. H. (2024). *Fransız ve Türk hukuk sistemlerinde aile arabuluculuğu* (Tez No. 926552) [Yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Coşkun, N. (2022). *Aile arabuluculuğu* (Tez No. 780023) [Yüksek lisans tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Demirel, Ç. (2022). *Bireylerin aile arabuluculuğuna bakış açılarının çatışma çözüm stilleri üzerinden incelenmesi* (Tez No. 727455) [Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Koç, C. (2024). *Çiftlerin boşanma deneyimleri üzerinden aile arabuluculuğu ve boşanma danışmanlığı ihtiyaçlarının değerlendirilmesi: Ankara ili örneği* (Tez No. 890551) [Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Palancı, E. (2025). *Evlilik birliğinin korunması bağlamında mukayeseli hukukta aile arabuluculuğu* (Tez No. 950117) [Yüksek lisans tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.



Avrupa Birliđi tarafından finanse
edilmektedir



**Bu bölüm “Çocuk Haklarının Geliştirilmesi,
Korunması ve İzlenmesi Konusunda
Avukatların ve Baroların Kapasitelerinin
Güçlendirilmesi (ÇABA) Projesi”
kapsamında hazırlanmıştır.**

Bölüm Editörü
Doç. Dr. Yaprak Öntan

