

HUKUK UYUŞMAZLIKLARINDA ARABULUCULUK

UYGULAMALARININ GELİŞTİRİLMESİ PROJESİ

NIHAİ VERİ ARAŞTIRMASI RAPORU

12.06.2017



Bu proje İsveç Uluslararası Kalkınma ve İşbirliği Ajansı ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından birlikte finanse edilmekte ve Avrupa Konseyi tarafından uygulanmaktadır.

Belge Kontrol

Proje Verisi

Başlık	Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Uygulamalarının Geliştirilmesi Projesi
Kontrat Numarası	
Faydalanıcı	Avrupa Konseyi – Adalet Bakanlığı, Arabuluculuk Daire Başkanlığı
Konsorsiyum Ortakları	Tandans Veri Bilim Danışmanlık A.Ş.

Yazarlar

Hazırlayanlar	Oğuzhan Akyıldırım Dilan Oran Oğuz Önel
Quality assurance	Gülper Kırac

Belgenin Durumu

Teslim Tarihi	28.08.2017	
Versiyon	V3.0	
Durum	Son Taslak	X
	Onay için	
	Onaylandı	

Belge Değişirme Tarihi

Versiyon	Tarih	Oluşturan Kişi	Versiyon Tanımı
V0.0	10.04.2017	Oğuz Önel	İlk taslak
V1.0	10.05.2017	Dilan Oran	İlk taslak
V1.1	09.06.2017	Gülper Kırac	İlk taslak
V2.0	12.06. 2017	Oğuzhan Akyıldırım	Teslim edilen taslak
V3.0	07.09.2017	Zeynep Güllü	Son taslak

İçindekiler

YÖNETİCİ ÖZETİ	7
1. GİRİŞ	10
1.1 Arka Plan	10
1.2 Raporun Amacı ve İçeriği	11
1.3 Yöntem	11
1.4 Gizlilik ve Araştırma Etiği	12
2. ANALİTİK BÖLÜM	13
2.1 Mevcut durum	13
2.2 Nihai Veri Araştırması (NVA)	20
2.2.1 Arabuluculuk Uygulamalarının Bilinirliği	21
2.2.2 Arabuluculuk Uygulamalarının Etkililiği	23
2.2.3 Arabuluculuk Eğitimi	30
2.2.4 Arabuluculuk Müessesesinin Etkinliği	35
2.2.5 Arabuluculuk Mesleği	39
2.2.6 Arabuluculuk Daire Başkanlığı	43
EK- PROJE GÖSTERGELERİNE GÖRE SAĞLANAN İLERLEME	46

Şekiller Listesi

Şekil 1 – Nihai Veri Araştırması	11
Şekil 2 – Sınavda Başarılı Olan Arabulucuların Kayıtlılık Durumu (%)	13
Şekil 3 – Cinsiyetlerine Göre Sicile Kayıtlı Arabulucuların Oranları (%).....	14
Şekil 4 – NVA ve TVA İtibarıyla Cinsiyetlerine Göre Sicile Kayıtlı Arabulucuların Oranları (%)	14
Şekil 5 – İller İtibarıyla Arabulucu Sayıları (%), Temmuz 2017	15
Şekil 6 – İllere Göre Sicile Kayıtlılık	15
Şekil 7 – Kayıtlı Arabulucuların ve Arabuluculuk Uygulamalarının Sayısı ve Kayıtlı Arabulucu Başına Arabuluculuk Uygulamalarının Oranı	16
Şekil 8 – Pilot İller İtibarıyla Arabuluculuk Uygulaması Oranları (%).....	17
Şekil 9 – İllere Göre Arabuluculuk Büroları Aylık Ziyaretçi Sayıları (Nisan – Aralık 2016).....	17
Şekil 10 – İllere Göre Ziyaretçilerin Başvuru Sayıları (Nisan – Aralık 2016).....	18
Şekil 11 – Pilot İllere Göre ARAS Tarafından Atanan Arabulucu Sayıları (Nisan – Aralık 2016).....	19
Şekil 12 – İllere Göre Arabuluculuk Uygulamaları (2015 – 2017)	19
Şekil 13 – İllere Göre Araştırmaya Katılım	20
Şekil 14 – Adliye Kullanıcılarının Arabuluculuk Uygulamaları Hakkında Bilgi Sahipliği (5 üzerinden)	21
Şekil 15 – İllere Göre Adliye Kullanıcılarının Arabuluculuk Uygulamaları Hakkında Bilgi Kaynakları (%).....	22
Şekil 16 – Meslek Örgütleri Üyelerinin Arabuluculuk Uygulamaları Konusundaki Bilgi Sahipliği	22
Şekil 17 – Arabuluculuk Uygulamalarının Etkililiği Konusunda Hedef Grupların Düşünceleri (%).....	24
Şekil 18 – Adliye Kullanıcılarına Göre Arabuluculuğun Etkili Olmama Nedenleri Nihai Veri Araştırması (%)....	25
Şekil 19 – Hedef Gruplara Göre Arabuluculuk İhtiyacı Olan Kişilerin Arabulucuya Güven Skorunun TVA – NVA Karşılaştırması	25
Şekil 20 – Arabuluculuk İhtiyacı Olan Kişilerin Arabulucuya Güvendiğini Düşünüyorum- NVA (%).....	26
Şekil 21 – Arabuluculuk Uygulamaları Yapan Arabulucu Oranı (%)	27
Şekil 22 – Meslek Örgütlerine Göre Arabuluculuk Müessesesinin Teşvik Edici Faaliyetleri	28
Şekil 23 – Arabuluculuk Büro Personelinin Arabuluculuğun Etkileri Konusundaki Görüşleri.....	28
Şekil 24 – TVA ve NVA İtibarıyla Eğitimlerin Arabulucuların Arabuluculuk Konusundaki Düşüncelerine Etkisi	29
Şekil 25 – Arabuluculuk Uygulamalarından Faydalanan Adliye Kullanıcıları (%)	30
Şekil 26 – Arabuluculuk Eğitimlerinin Arabulucuların Müessese Hakkındaki Görüşüne Etkisi (%).....	30
Şekil 27 – Arabulucu Eğitim İçeriklerinin Yeterliliği (%).....	31
Şekil 28 – Tevzi Büro Personelinin Arabuluculuk Müessesesi Konusundaki Bilgi Sahipliği	32

Şekil 29 – Eğitim Sürelerinin Yeterliliği (%).....	33
Şekil 30 – Eğitimci Eğitimleri (%).....	33
Şekil 31 – Eğitimci Eğitimleri (%)	34
Şekil 32 – Eğitim Alınan Mekân ve Şartlar (%)	34
Şekil 33 – Arabuluculuk uygulamalarının konularına göre dağılımı (%)	35
Şekil 34 – Arabuluculuğun Kullanıldığı Hukuk Alanları Konusundaki Farkındalık (%).....	36
Şekil 35 – Arabuluculuk Uygulaması Bir Zaman Kaybı Değildir (%)	36
Şekil 36 – Arabuluculuk Uygulamaları ile Uyuşmazlıklar Daha Hızlı Çözümenebilir	37
Şekil 37 – Hâkimlerin Arabuluculuk Uygulamaları Hakkındaki Görüşleri.....	38
Şekil 38 – Arabuluculuk Uygulamaları Hakkındaki Yasal Düzenlemeler	38
Şekil 39 – Diğer Mesleklere Sahip Olanların Arabuluculuk Yapması (%)	39
Şekil 40 – Arabuluculara Göre Arabuluculuk Uygulamaları Sırasında Karşılaşılan Zorluklar (%)	40
Şekil 41 – Hâkimlere Göre Arabuluculuk Uygulamaları Sırasında Karşılaşılan Zorluklar (%)	41
Şekil 42 – Hedef Grupların Arabuluculuğun Zorunlu Olması Hakkındaki Görüşleri	42
Şekil 43 – Arabuluculuk Bürolarının Problemleri	44

Kısaltmalar Listesi

AK	Avrupa Konseyi
ARAS	Arabulucu Atama Sistemi
CEPEJ	Avrupa Adaletin Etkinliği Komisyonu
NVA	Nihai Veri Araştırması
İSTESOB	İstanbul Esnaf ve Sanatkarları Odaları Birliği
SIDA	İsveç Uluslararası Kalkınma ve İşbirliği Ajansı
TESK	Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TVA	Temel Veri Araştırması
UYAP	Ulusal Yargı Ağı

YÖNETİCİ ÖZETİ

Raporun konusu olan nihai veri araştırması, İsveç Uluslararası Kalkınma ve İşbirliği Ajansı (SİDA) ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından birlikte finanse edilen ve Avrupa Konseyi tarafından yürütülen “Türkiye’de Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Uygulamalarının Geliştirilmesi” Projesi kapsamında uygulanmıştır. Proje Aralık 2014- Eylül 2017 tarihleri arasında yürütülecek olup, projenin ana faydalanıcısı Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı’dır.

Proje kapsamında, (i) Türkiye’deki hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuğun etkin şekilde uygulanmasına imkân tanıyacak şekilde yasal çerçevesinin güçlendirilmesi, (ii) Türkiye’de özel hukuk uyuşmazlıklarındaki arabuluculuk uygulamalarının geliştirilmesi için pilot uygulamalar yapılması, (iii) CEPEJ ilkeleriyle uyumlu arabuluculuk eğitim programlarının ve eğitim kapasitesinin geliştirilerek yetkili kurumlarda kullanılması ve ülke çapında yaygınlaştırılmasının sağlanması, (iv) özel hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk ve arabuluculuğun kullanımı, faydaları ve hukuki etkilerinin genel olarak kamuoyu, yargı, hukukçular ve adalet sisteminin kullanıcıları tarafından bilinmesi olmak üzere 4 temel hedef amaçlanmaktadır.

Bu araştırmanın amacı; arabuluculuk uygulamaları konusunda ülkemizdeki mevcut durum hakkında bilgi toplamak, paydaşların ve halkımızın arabuluculuk uygulamaları konusundaki farkındalıklarını, bakış açılarını ve beklentilerini belirlemektir.

İzleme Araştırması kapsamında kullanılan çevrimiçi anket formu hazırlanırken, temel araştırma ve projede uygulanan diğer faaliyetlerinin etkilerinin ölçüldüğü araçlar dikkate alınarak bu formun karşılaştırmalara da imkân verecek şekilde tasarlanmasına özen gösterilmiştir. Formlar Avrupa Konseyi ve Adalet Bakanlığı uzmanları ile ortaklaşa ve koordineli olarak hazırlanmıştır. Elde edilen nicel verilerin doğrulanması ve güçlendirilmesi, ayrıca buradaki boşlukların doldurulması amacıyla birçok kurum temsilcisi ve çalışanları ile odak grup toplantıları ve derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Projenin başladığı 2014 tarihinden bu yana arabuluculuk uygulamalarının görünürlüğü, tanıtımı ve toplum tarafından benimsenmesi konusunda çok önemli değişiklikler kaydedilmiştir. Bu çalışmada bu değişiklikleri açıkça gözlemlemek mümkündür. Arabuluculuk Daire Başkanlığı istatistiklerine göre şu anda 107 tane aktif arabuluculuk bürosunun mevcut olduğu görülmektedir. Ancak yine bu istatistiklerden aylık olarak yapılan uygulama ortalamasına bakıldığında Ocak – Mayıs 2017 ayları arasında ortalama olarak büro başına 14 tutanak çıktığı gözlenmektedir. Arabuluculuk uygulamalarının artması da arabulucu başına düşen uygulama sayısını da artırmaktadır. Kayıtlı arabulucu başına düşen uyuşmazlık sayısı temel veri araştırmasında 0.51 iken, nihai sonuç araştırmasında 2.3’e yükseldiği görülmüştür. Özellikle de pilot illerdeki arabuluculuk uygulamalarındaki artış, model arabuluculuk uygulamalarının seçili adliyelerde başarılı bir şekilde yürütüldüğünü ve diğer illere de yaygınlaştırılmak üzere hazır olduğunu göstermektedir.

Pilot iller arasında Bursa ve İzmir’de arabulucu başına düşen arabuluculuk uygulamaları sayısı diğer pilot illere oranla daha yüksektir. Bu durumun arabuluculuk ve tevzi bürolarının aktif çalışması ve güçlü bir iletişim kurmasından kaynaklandığı gözlenmiştir.

Dava taraflarının arabuluculuğa yönlendirilmesi konusu görünürlük ve uygulanabilirlik açısından oldukça önemli bir etmendir. Ön büro ve tevzi bürolarından yönlendirmeler bu konuda çok etkili olabilmektedir. Ön büro ve tevzi bürolarından yönlendirmelerin daha etkili ve yoğun olabilmesi adına bu kişilerin eğitimine de önem verilmeli ve derinlemesine bilgi sahibi olmaları sağlanmalıdır. Ancak bu yönlendirmede önemli bir engel de özellikle büyük şehirlerdeki iş yoğunluğudur. Bunun yanı sıra hâkim ve avukatların yönlendirmesinin çeşitli sebeplerle oldukça düşük kaldığı görülmektedir.

Görüşmelerde sıklıkla vurgulanan hususlardan birisi, özellikle başlangıç aşamasında arabuluculuk uygulamalarının niceliğine değil niteliğine önem verilmesi gerekliliğidir. Arabuluculuğun asıl meslek olması ve bu mesleği icra edenlerin buna özen göstermesi arabuluculuk uygulamalarının sayısının ve güvenilirliğinin artması için önemli faktörlerden birisidir. Ancak arabulucuların maddi gelir kaygısı önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

Arabuluculuğun bilinirliği konusunda adliye kullanıcılarının bilgilerinin arttığı temel veri araştırmasına göre artış göstermiştir. Bu artışın sebebi öncelikle televizyonda yayınlanan kamu spotları, ardından avukat veya hukuk danışmanlığı ve üçüncü olarak broşür ve afişlerdir. Bu durum da şehirlere göre değişkenlik göstermektedir. Bu da genel olarak toplumun arabuluculuk uygulamaları, kapsamı ve avantajları konusunda bilgilendirilmiş olduğunu göstermektedir. Ancak arabuluculuğun görünür olması, kişilerin bu konuda yeterli bilgi sahibi olduğu anlamına gelmemektedir.

Derinlemesine görüşmelerde de özellikle hâkimler, hukuk sistemine güvenin azaldığı bir ortamda arabulucuya güvenin tartışılır olduğunu dolayısıyla bunun da uygulamaların etkililiğine baştan gölge düşürebileceğini belirtmektedir. Arabuluculuğun etkililiği konusunda en olumlu görüşlere sahip olan grup eğitimcilerdir. Neredeyse her beş adliye kullanıcılarında dördü arabuluculuğun etkili bir yöntem olduğunu düşünmektedir. Hâkim ve meslek örgütü üyeleri güven sağlamanın çok önemli bir konu olduğuna sıklıkla değinmiştir. Arabulucuların kendisi de bu uygulamaya güvenilmediğini düşünmektedir. Bu grubun arabuluculuk müessesesine inancı henüz yerleşmemiştir. Temel veri araştırmasında arabulucuların %10 olarak belirlenen olumsuz görüşleri nihai veri araştırmasında ikiye katlanmıştır. Arabulucuların maddi beklentilerinin karşılanamaması ve arabuluculuğun zorunlu olmasını öneren yasal düzenlemenin gecikmesi bu oranın artmasının nedenleri olarak görülebilir. Eğitimcilerin ve hukukçuların farklı görüşleri arabuluculuk uygulamasının teorik olarak oldukça kullanışlı olması ancak henüz yeni sayılabilecek uygulamaların beklenen etkiyi göstermemesi olarak yorumlanabilir. Hem adliye kullanıcıları hem de meslek örgütleri üyeleri için arabuluculuk sonucunda varılan anlaşmanın uygulanabilir olduğunun vurgusunun yapılması ve bunun nihai faydalanıcı olan adliye kullanıcılarına aktarılabilmesi arabuluculuğunun etkililiğinin artırılması konusunda en önemli unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

Temel veri araştırması sırasında adliye kullanıcılarının sadece %29'u arabuluculuk uygulamalarının mahkemede elde edilen sonuçlara göre daha olumlu sonuçlar doğuracağına inanırken şu anda bu oran %52'nin üzerindedir.

Arabuluculuk konusunda olumsuz düşünen hukukçuların %90'ı eğitimlerden sonra bu görüşlerini değiştirmiştir. Ancak eğitimin içeriğinden duyulan memnuniyet artış gösterse dahi oldukça yetersizdir. Eğitimin standart hale getirilmesi ve eksikliklerin tamamlanması bu anlamda elzem görünmektedir. Bu konudaki bir diğer husus sınavlarda başarının ölçülemediği ve yine bunun da uygulamaların etkililiğinin azalmasına neden olacağıdır.

Arabuluculuğun gerçekten etkili bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olabilmesi için, uygulamanın farklı uyuşmazlık türlerinde de kullanılması ve bunun izlenmesi yerinde olacaktır. Şimdiye kadar yapılan arabuluculuk faaliyetlerinin %91'i işçi-işveren uyuşmazlıklarıdır. Buna karşın adliye kullanıcıları arabuluculuğun birçok alanda kullanılabileceğini ve bu uygulamanın zaman kaybı olmadığını düşünmektedir. Özellikle meslek örgüt üyelerinde ve adliye kullanıcılarında arabuluculuk maliyetlerinin mahkeme maliyetlerine göre düşük olduğuna dair farkındalık artmıştır. Hâkimler ise, zorunlu arabuluculuk düzenlemesinden sonra, özellikle iş hukuku, tüketici hukuku ve ticaret mahkemeleri alanlarında arabuluculuk uygulamalarının artmasının kendi iş yüklerini hafifleteceğini düşünmektedir.

Arabuluculuk mesleğinin meslek haline gelmesi ve bu uygulamanın hangi meslekten kişilerce yürütülmesi konularında çok çeşitli görüşler aktarılmıştır. Arabuluculuk dairesi başkanlığı arabuluculuğu kimliğiyle, tabe-

lasıyla bir meslek haline getirdiklerini aktarmaktadır. Arabulucuların %80'i arabuluculuğun farklı bir meslek olduğunu düşünmektedir. Ancak yine de bu konuda bir ikilem gözlenmektedir. Temel veri araştırmasında da ortaya konduğu gibi kayıtlı arabulucuların %13'ü tam olarak emin olamadığını belirtse de %84'ü nihai veri araştırması sırasında da sürekli olarak arabuluculuk yapmak istediklerini belirtmişlerdir. Sicile kayıtlı arabulucuların üçte biri kendilerini hala avukat olarak görürken diğer üçte biri arabulucu olarak gördüklerini kalan üçte biri de tamamen kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

Arabuluculuk meslek algısının oluşturulması uygulamanın etkililiği ve etkinliği için önemli bir husus olarak görünmektedir. Tarafsızlığın simgesi olan arabuluculuk ile hakları savunma veya hak kaybını azaltma işlevini yerine getiren avukatlığın bağdaşmadığı bu iki terminoloji arasında kalın bir çizgi mevcut olduğu vurgulanmaktadır. Dolayısıyla meslek algısının oluşması önemli bulunmuştur.

Arabulucunun mesleği konusunda da çok çeşitli görüşler ortaya konsa da hem nicel hem nitel veriler arabulucuların Hukuk Fakültesi mezunu kişiler olması gerektiği fikrine işaret etmektedir. Ancak özellikle eğitimciler ve meslek örgütleri temsilcileri hukuktan başka meslek gruplarının da arabulucu olabileceğini ve hatta olması gerektiğini düşünmektedir. Mesleki örgüt üyeleri özellikle ticari uzlaşmazlıklarda teknik kavramlar da olduğunu, bunu sadece yasaları bilen kişilerin değil aynı zamanda terminoloji ve konuyu bilen kişilerin de arabulucu olması gerektiği konusunda birleşmektedir. Farklı görüş bildiren her iki tarafta da arabulucunun konuyla ilgili bir uzmandan danışmanlık alması gerektiği hâkimdir.

Zorunlu arabuluculuk düzenlemesi birçok sebepten dolayı hukukçular ve arabuluculuk çalışanları tarafından çoğunlukla olumlu karşılanmakta ve beklenmektedir. Ancak var olan arabuluculuk bürolarının yetersizliği bu konuda endişe yaratan unsurlardan birisidir. Bir diğer kaygı ise özellikle iş hukuku bağlamında işçi aleyhine düzenlemeler yapıldığıdır. Zorunluluğun, ticari uyuşmazlık davaları gibi tarafların eşit olduğu alanlara getirilmesinin daha makul olacağı, işçi ve işverenin koşullarının eşit olmadığı da vurgulanmıştır. Ancak açıkça görülen o ki; arabuluculuk uygulamasının etkililiğinin artması ve bu mesleğin daha çok benimsenmesi gibi birçok konu arabuluculuk uygulamalarının zorunlu olmasına bağlanmaktadır.

Arabuluculuk müessesesinin kaptan köşkü olan Arabuluculuk Daire Başkanlığında Temel Veri Araştırmasının (TVA) yapıldığı 2015 yılından beri önemli gelişmeler gerçekleştirilmiştir. Arabuluculuk bürolarının 46 ilimizde aktif hale getirilmesi sayılarının 6'dan 107'ye çıkartılması. Arabuluculuk doküman yönetim sisteminin işlevsel hale getirilmesi, zorunlu arabuluculuk yasasının uygulanmak üzere hazırda beklemesi eksiklikleri olsa da önemli gelişmelerdir. Ancak Arabuluculuk Daire Başkanlığı personel sayısının neredeyse aynı kalması ve niteliklerinin artırılması için yeterince ilave eğitimlerin sağlanamaması sistemin önündeki önemli risklerden biridir.

1. GİRİŞ

1.1 ARKA PLAN

Türkiye’de Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Uygulamalarının Geliştirilmesi Projesi Aralık 2014 – Eylül 2017 tarihleri arasında Avrupa konseyi tarafından yürütülmektedir. Projenin ana faydalanıcısı Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı’dır. Proje kapsamında;

- Türkiye’de hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuğun etkin şekilde uygulanmasına imkân tanıyacak şekilde yasal çerçevenin güçlendirilmesi,
- Türkiye’de özel hukuk uyuşmazlıklarındaki arabuluculuk uygulamalarının geliştirilmesi için pilot uygulamalar gerçekleştirilmesi,
- Avrupa Adaletin Etkinliği Komisyonu (CEPEJ) ilkeleriyle uyumlu arabuluculuk eğitim programlarının ve eğitim kapasitesinin geliştirilerek yetkili kurumlarda kullanılması ve ülke çapında yaygınlaştırılmasının sağlanması,
- Özel hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk ve arabuluculuğun kullanımı, faydaları ve hukuki etkilerinin genel olarak kamuoyu, yargı, hukukçular ve adalet sisteminin kullanıcıları tarafından bilinmesi olmak üzere 4 temel hedef bulunmaktadır.

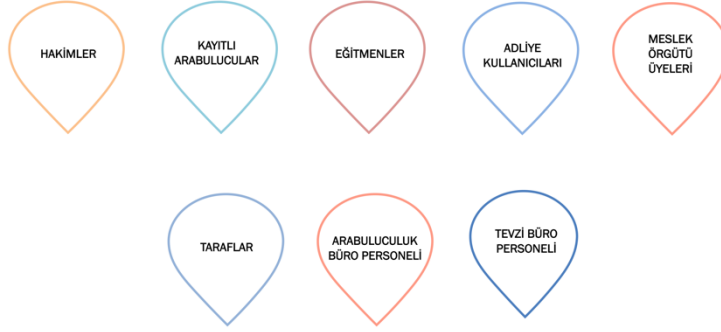
Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Uygulamalarının Geliştirilmesi Projesi kapsamında projenin ilk evrelerinde temel veri toplamak için ve son evrelerinde de proje faaliyetlerinin etkisini ölçmek amacıyla çeşitli araştırma yöntemleri kullanılarak yapılmak üzere iki araştırma tanımlanmıştır. Temel Veri Araştırması (TVA) referans veri toplamak üzere Temmuz – Aralık 2015 tarihlerinde uygulanmıştır. Projenin sonlarında uygulaması yapılan ve bu rapora konu olan Nihai Veri Araştırmasının (NVA) temel amacı, projenin bitiminden önce var olan durumu ve nihai ilerlemeyi temel verilere kıyasla değerlendirmektir. Araştırmanın geniş amacı ise arabuluculuk uygulamaları konusunda ülkemizdeki mevcut durum ve projenin uygulandığı pilot bölgelerdeki (Ankara, İstanbul, Bursa, İzmir, Kayseri, Mersin) hedef grupların arabuluculuğa yaklaşımı konusunda bilgi toplamak, paydaşların ve halkın arabuluculuk uygulamaları konusundaki farkındalıklarını, bakış açılarını ve beklentilerini tespit etmektir. Nihai veri araştırması aynı zamanda Temel Veri Araştırması (TVA) sırasında derlenen verilerle karşılaştırmalı olarak proje uygulamalarının sağladığı katkıların ortaya çıkartılmasına da yardım edecektir. Böylece projenin gösterdiği ilerlemeye ilişkin göstergeler ve arabuluculuk hizmetlerine etkisi de NVA ile ölçülmüş olacak ve bundan sonra arabuluculuk uygulamaları konusunda yapılacak çalışmalarda yol gösterici olacaktır.

NVA kapsamında farklı hedef gruplarına uygulanan anket formları Avrupa Konseyi uzmanları ile yakın iş birliği içinde hazırlanmıştır. Bu kapsamda yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış anket formları hem Temmuz – Kasım 2015 tarihlerinde çevrimiçi olarak uygulanan temel araştırma sırasında toplanan verilerin değişimini görebilmek hem de diğer proje kazanımlarının etkisini izleyebilmek amacıyla dikkatle tasarlanmıştır. Hedef grup anketleri elektronik olarak uygulandığı için ölçülmek istenen hususlara odaklanılarak kısa tutulmuştur. NVA uygulamaları Ocak 2017 tarihinde başlatılmıştır. Uygulamalar 4 ay boyunca açık tutulmuş ve Nisan ayı itibarıyla sonlandırılmıştır.

Bahsedilen hedef gruplar; altı pilot ilde (Ankara, Bursa, İzmir, İstanbul, Kayseri ve Mersin) görev yapan, sicile kayıtlı arabulucular, hâkimler ve mahkeme çalışanları, arabuluculuk uygulamaları neticesinde uzlaşan taraflar, arabuluculuk uygulama merkezlerinde eğitim veren eğitimci ve akademisyenler, mesleki örgütlerin seçilmiş üyeleri, adliye kullanıcıları, sayıları çok az olsa da taraflar ve Arabuluculuk Dairesi Başkanlığı personellerinden oluşmaktadır.

1.2 RAPORUN AMACI VE İÇERİĞİ

HEDEF GRUPLAR



Nihai Veri Araştırması kapsamında, proje belgesinde belirtildiği üzere taraflar da dahil olmak üzere sekiz hedef grubun arabuluculuk uygulamaları konusundaki düşünceleri derlenmiştir. Raporun amacı NVA sırasında derlenen verileri sunmak olduğu kadar, proje başlangıcındaki algının da hangi yönde değiştiğinin ölçülebilmesidir. NVA süresince uygulanan elektronik ve yüz yüze anketler, derinlemesine görüşmeler ve odak grup toplantılarıyla mevcut durum ve koşulların değerlendirilmesi,

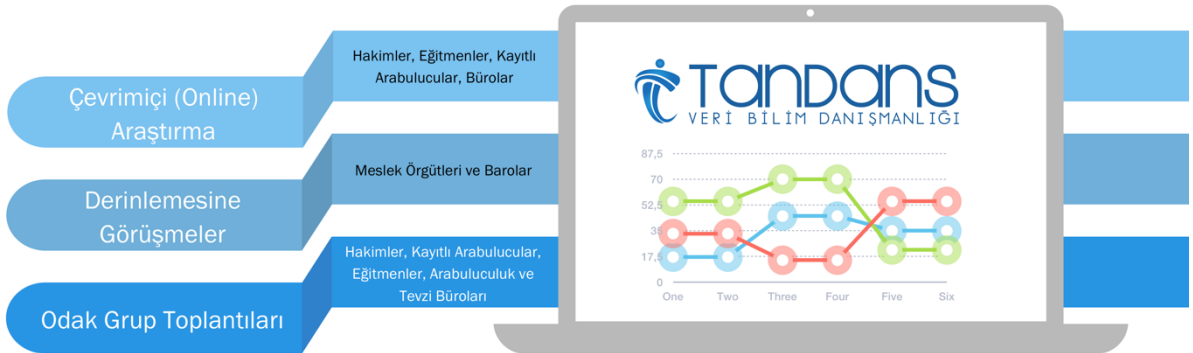
analiz edilmesi ve raporlanması için bahsedilen hedef gruplardan veri toplanmıştır. Bu rapor, derlenen bu verilerden elde edilen sonuçların ve Temel Veri Araştırması'ndan elde edilen sonuçlarla karşılaştırılmaları içermektedir.

İzleme araştırması sonucunda elde edilen bilgiler proje tamamlandıktan sonra da arabuluculuk uygulamaları ile ilgili yaklaşımların sürekli olarak geliştirilmesine katkıda bulunacaktır.

1.3 YÖNTEM

Nihai veri araştırması daha önce de bahsedildiği gibi izlemeyi ve değişimi yakalamayı hedef alan bir araştırmadır. Ölçüm araçları hem temel araştırma sonuçlarını karşılaştırabilmek hem de proje faaliyetleri sonucunda elde edilen diğer kazanımlarını ölçmek üzere tasarlanmıştır.

Şekil 1 – Nihai Veri Araştırması



Karma Araştırma Yöntemi

En az bir nicel yöntem (sayıları toplamak için tasarlananlar) ve bir nitel yöntem (kelimeleri toplamak için tasarlananlar) içeren ve hiçbir yöntem türünün herhangi bir araştırma paradigmasına doğal olarak bağlı olmadığı çalışmalar karma yöntem desenleri olarak tanımlanmaktadır.

Temmuz 2015'te birbirini destekleyen karma araştırma desenleriyle başlayan referans veri toplama süreci 2017 yılında yine karma araştırma desenleriyle uygulanan nihai izleme araştırması ile sona ermiştir. Nihai Veri Araştırmasının nicelik yönü yüz yüze ve çevrimiçi anket uygulamaları, nitelik yönü ise derinlemesine görüşmeler ve odak grup toplantıları ile desteklenmiştir.

Nihai veri araştırmasından elde edilen sonuçlar temel veri araştırmasından elde edilen sonuçlarla karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırmanın yanı sıra bu raporun içeriğinde nicel tekniklerle toplanan verilerden elde edilen sonuçlar aynı zamanda nitel tekniklerle elde edilen veriler de karşılaştırılmış veya desteklenmiştir.

1.4 GİZLİLİK VE ARAŞTIRMA ETİĞİ

Avrupa Konseyi için özel olarak tasarlanan bu araştırmanın tüm bulgularının kullanımı Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığı ve Avrupa Konseyi'nin inisiyatifindedir. TANDANS Veri Bilim Danışmanlığı bağlı bulunduğu uluslararası ve ulusal meslek kuruluşları (ISO 20252) tarafından belirlenen GİZLİLİK KURALLARI'NA riayet etmektedir. Bu çerçevede hem temel araştırma hem de izleme araştırması bulgularını bu çalışmadan sorumlu olan yöneticileri ve danışmanlar dışında üçüncü şahıslara kesinlikle iletmeyecektir.

İzleme toplama çalışması da tamamlandıktan sonra, Veri Toplama Ekibi ve veri toplama çalışmasının Avrupa Konseyi ve Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığı bünyesinde görevlendirilen personeli arasında yapılan tüm elektronik aktarımlar tutanaklarla silinecektir. Projenin tüm safhalarında oluşacak bilgi ve belgeler gizli tutulacaktır ve üçüncü şahıslarla kesinlikle paylaşılmayacaktır.

Bu veri toplama çalışmaları sırasında insan haklarına dayanan bir yaklaşım ve sonuç temelli yönetim stratejileri benimsenmiş olup bunlar, bu projeye uygun bir biçimde entegre edilmiştir. Araştırma; kültürler, bölgelerin gelenekleri, dini inançlar ve uygulamalar, kişiler arasındaki etkileşim kuralları ve cinsiyet rolleri, engellilik durumu, yaş ve etnik kökene göre değişen farklı etik değerlere saygılı bir biçimde yürütülmüştür. Ayrıca, gerekli açıklamalar yapılarak tüm katılımcıların izninin alınması ve gizliliğin korunması hususlarında gereken tedbirler alınmıştır.

Bu çalışmada yer alan tüm danışmanlar ve araştırmacılar, "inançlara, özel hayata (mahremiyet), davranış biçimlerine ve geleneklere karşı hassas olma ve değerlendirme çalışmasına dâhil olan tüm hedef gruplarla ilişkilerinde dürüst davranma" ve "bireylerle saygı çerçevesinde iletişim kurma" ve "isimlerin ve kişisel bilgilerin gizliliğini koruma" ilkelerine azami dikkat göstermektedir.

2. ANALİTİK BÖLÜM

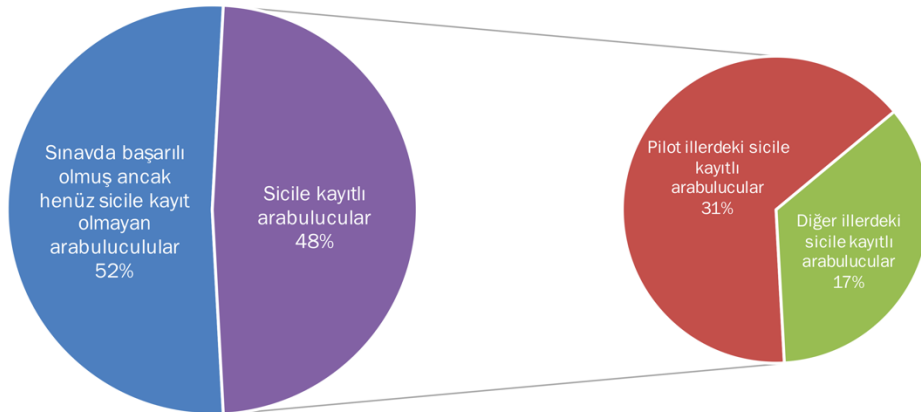
Bu bölümde öncelikle mevcut resmi arabuluculuk¹ istatistiklerinden bahsedilmektedir. Eksikliklerine rağmen, arabuluculuk Dairesi 2015 yılına nazaran istatistiklerin toplanması ve yayımlanmasında ilerlemeler kaydetmiştir. Yayımlanan istatistik tablolarında artışlar mevcuttur. Yandaki şekilden görülebileceği gibi Arabuluculuk Dairesinin mevcut internet sayfasında harita tabanlı istatistiklere de yer verilmektedir. İstatistikler sonuçlarına, illere ve konularına göre verilebilmektedir. Kayıtlı arabulucu sayıları, arabulucu başına uygulama sayıları, Arabuluculuk Büroları tarafından tutulmaya başlanan istatistikler de öncelikle bu bölümde tartışılmaktadır. Bu istatistikleri takip eden bölümlerde ise yedi adet çevrimiçi anket ile hedef gruplardan derlenen veriler, yüz yüze görüşmelerle adliye kullanıcılarından elde edilen verilerden elde edilen bilgiler tartışılmaktadır. Bu tartışmalar sırasında 2015 yılında elde edilen sonuçlarla karşılaştırmalar yapılırken, nitel araştırma yöntemleriyle elde edilen verilerle de detaylandırmalar yapılmaktadır.



2.1 MEVCUT DURUM

Arabuluculuk uygulamalarını gerçekleştirecek olan temel kaynak olarak arabulucuların sayısı artmaktadır. Sınavda başarılı olan arabulucuların tamamı kayıt olmamaktadır. Aşağıdaki şekilden görülebileceği gibi sınavda başarılı olduğu halde sicile kaydı olan arabulucu oranı şu anda yarı yarıyadır ve sicile kayıtlı arabulucuların üçte ikisi pilot illerde dir.

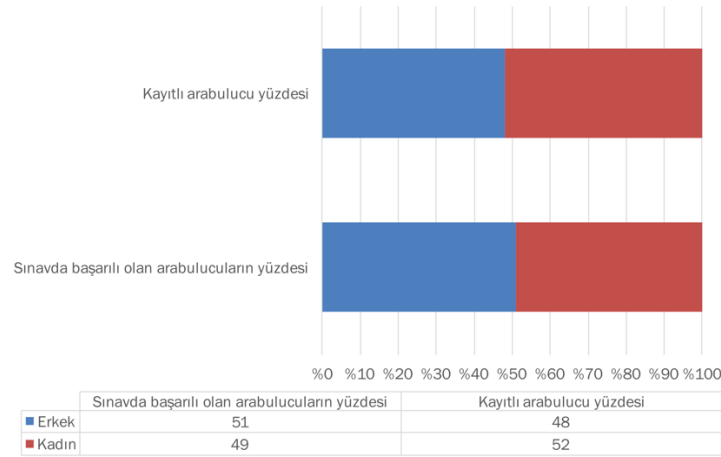
Şekil 2 – Sınavda Başarılı Olan Arabulucuların Kayıtlılık Durumu (%)



¹ <http://www.adb.adalet.gov.tr/Sayfalar/istatistikler/harita/toplamresim/toplam%20arabulucu.jpg>

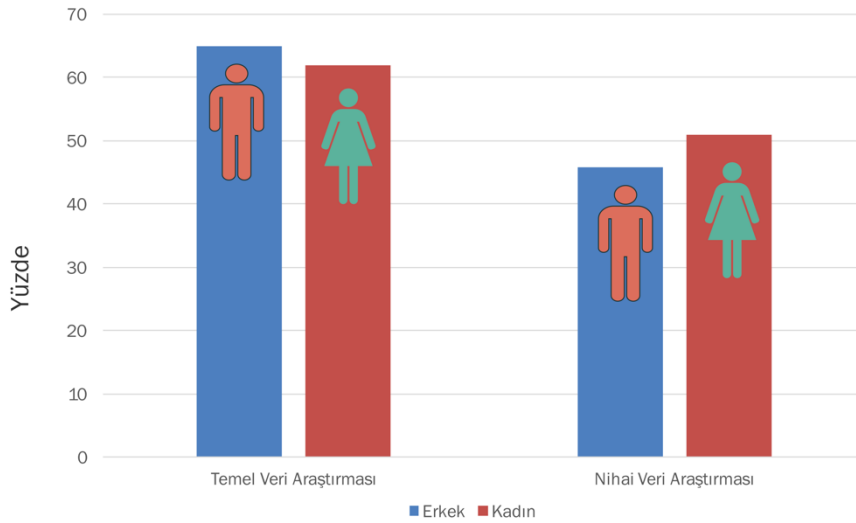
Arabuluculuk Dairesi Başkanlığının internet sitesinde yayımlanan son istatistiklere göre sınavda başarılı olan arabulucu sayısı 13450 olarak verilmektedir. Ancak bu arabulucuların yalnızca 6493 tanesi yani oransal olarak %48.3'i sicile kayıt yaptırmıştır. Bu oran 2 yıl önce uygulanan TVA sırasında %63'ken şu anda azalmanın altında yatan nedenler tartışıldığında arabulucuların henüz arabuluculuğu alternatif bir meslek olarak görmediği ve zorunlu arabuluculuğu bekledikleri vurgulanmaktadır. Arabuluculuk hakkını kazananlardan sicile kayıt yaptırmayanlarının bu hakkın bir gün işe yarayabileceği beklentisiyle sınava girdikleri belirtilmektedir.

Şekil 3 – Cinsiyetlerine Göre Sicile Kayıtlı Arabulucuların Oranları (%)



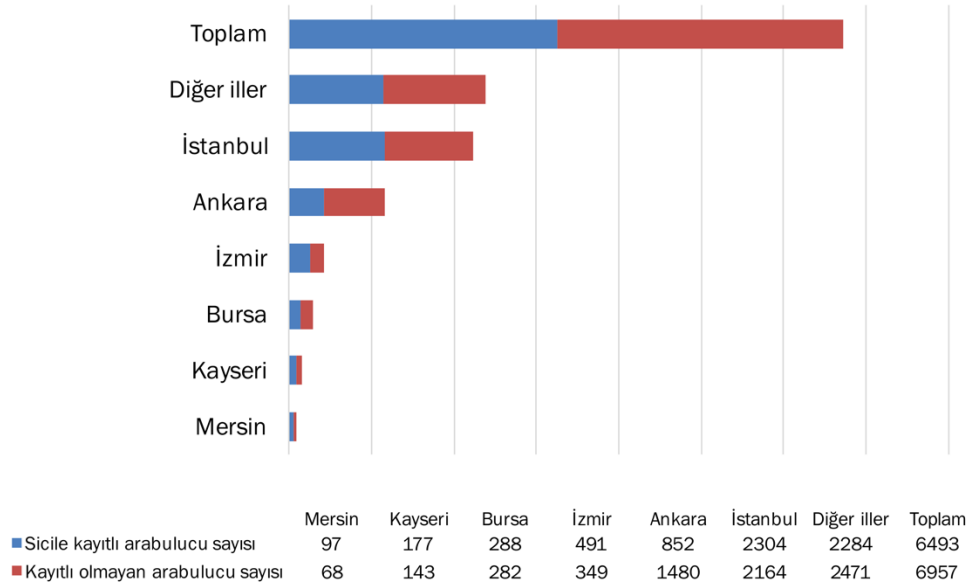
Yukarıdaki şekil 3 ve aşağıdaki şekil 4 sınavda başarılı olan sicile kayıtlı arabulucuların cinsiyetlerine göre dağılımlarını göstermektedir. Oranlar hemen hemen eşit olsa da özellikle NVA sırasında kadınların erkeklere göre daha fazla sicile kayıt olduğu görülmektedir. Şekil 4, erkeklerdeki kayıt olma istek ve talebinin kadınlara oranla daha fazla azaldığını da göstermektedir. NVA sırasında erkek ve kadınların kayıtlılık oranları %46 ve %51 olmuştur. Bu oranlar TVA sırasında %65 ve %62 olarak hesaplanmıştır. Kayıt olma isteğindeki azalma erkekler için 4'te bir, kadınlar için 6'da bir olarak hesaplanmıştır.

Şekil 4 – NVA ve TVA İtibarıyla Cinsiyetlerine Göre Sicile Kayıtlı Arabulucuların Oranları (%)



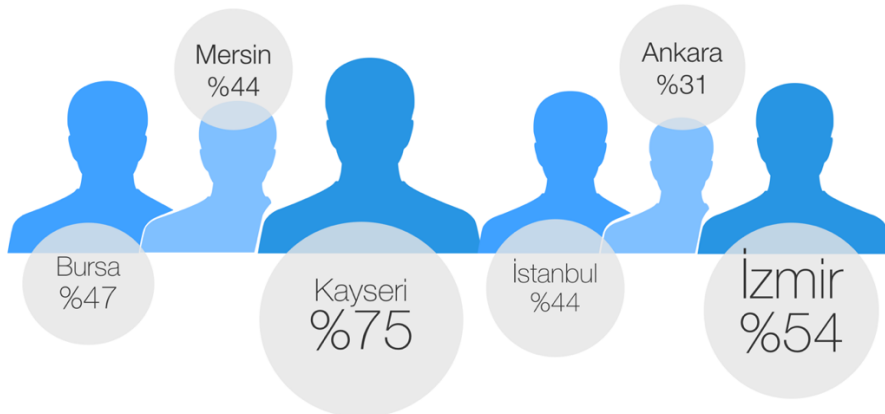
Aşağıdaki şekil 5 pilot iller ve diğer iller itibarıyla sınavda başarılı olmuş ve sicile kayıt olmayan ve olan arabulucu sayılarını göstermektedir. Sınavda başarılı olan arabulucuların üçte biri İstanbul'dadır. Diğer üçte biri ise projeye dahil edilmemiş olan diğer illerde. Geriye kalan üçte birin yarısı Ankara'da, diğer yarısı da diğer proje illerindedir. Bahsedildiği gibi sınavda başarılı olan arabulucuların yarıdan azı sicile kayıt olmuştur.

Şekil 5 – İller İtibarıyla Arabulucu Sayıları (%), Temmuz 2017



Aşağıdaki şekilde İl bazında sicile kayıtlılık oranları görülmektedir. Pilot iller arasında sicile kayıtlılık oranında Mersin en önde bulunurken, Ankara en geridedir. Pilot iller dışında kalan illerde ise sicile kayıtlılık oranı %48'tir. Ankara'da oranın düşük olması, arabuluculuk sınavını geçen devlet memurlarının arabulucu siciline kaydolmadığını göstermektedir. Arabulucuların hala sicile kayıt olmaması konusu ise “Arabulucuların hala tam olarak arabuluculuğu anlayamamalarına” bağlanmaktadır. Sicile kayıtlı arabulucu sayısının 6493 olması zorunlu arabuluculuğa geçişte bir handicap olarak görülmektedir. Sicile kayıt yaptırmamanın en önemli sebebi olarak arabulucunun “arabuluculuk yaparak para kazanmaya inancının olmaması” gösterilmektedir.

Şekil 6 – İllere Göre Sicile Kayıtlılık



Bununla birlikte, sicile kaydolmamalarının başlıca nedeni, arabuluculuğun bugün için geçerli bir meslek veya alternatif bir meslek ya da yeterli kazanç sağlamayan bir iş olarak değil aynı zamanda, Arabuluculuk Daire Başkanlığının verilerine göre, neredeyse üçte biri sınavda başarılı olan kayıt dışı arabulucuların halen devlet memuru olmalarıdır.

Arabulucuların çaba gösterdikleri taktirde arabuluculuk uygulamalarının artmasına vesile olacakları, bunun ise bir döngüyü çalıştırarak sistemin çalışmasına dayanak olacağından bahsedilmektedir. Dava şartı ile arabuluculuk sistemine düşmesi beklenen dosya sayısının yaklaşık 400.000 olacağı tahmin edilmektedir. Ancak, dava şartı geldiği zaman sağlanacak bu arabulucuların işini hakkıyla yapması ve müesseseye zarar vermemesi gerekmektedir.

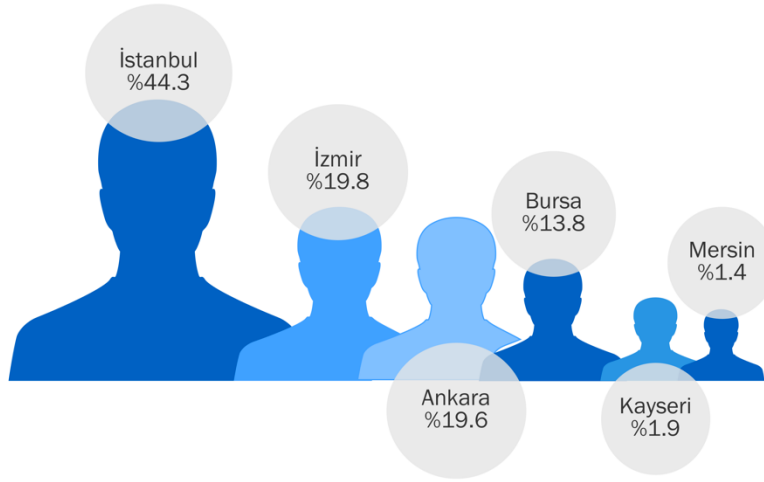
Aşağıdaki tabloda görülebileceği gibi hem arabuluculuk uygulamalarının sayısı hem de kayıtlı arabulucu başına arabuluculuk uygulaması oranları artmaktadır. İstatistiksel olarak pilot illerdeki arabuluculuk uygulamalarının sayısının Temel Veri Araştırmasından sonra geçen zaman içinde 14 kat arttığını söylemek mümkündür.

Şekil 7 – Kayıtlı Arabulucuların ve Arabuluculuk Uygulamalarının Sayısı ve Kayıtlı Arabulucu Başına Arabuluculuk Uygulamalarının Oranı

	Kayıtlı Arabulucu Sayısı	Arabuluculuk Uygulamaları Sayısı	Kayıtlı Arabulucu Başına Arabuluculuk Uygulaması Sayısı
Bursa	288	1762	6.1
İzmir	491	2661	5.4
Ankara	852	2644	3.1
İstanbul	2304	5965	2.6
Toplam	6493	15045	2.3
Mersin	97	187	1.9
Kayseri	177	251	1.4
Diğer İller Toplam	2284	1575	0.7

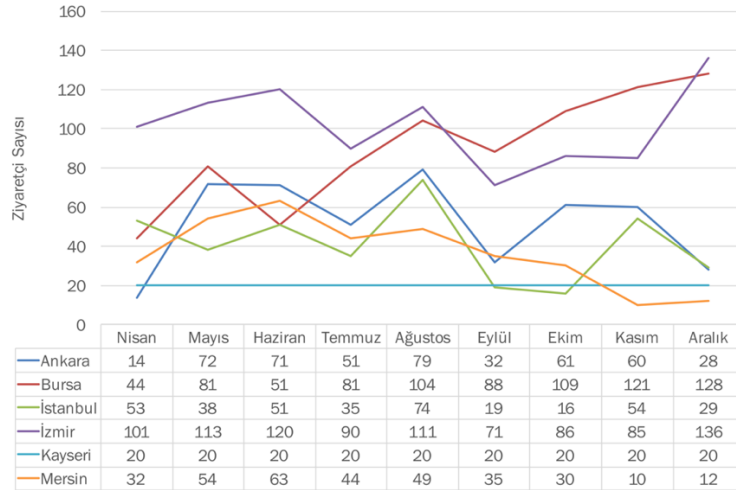
Aşağıdaki şekilden görülebileceği gibi, İstanbul arabuluculuk uygulamalarında %44'lük oranla ilk sırada gelmektedir. Arabulucu başına uygulama sayısında il sıralamasında ilk iki il TVA'dan beri değişmediği halde, İzmir'de bu oranın 6,7 kat artması bu ilde hatırı sayılır bir ilerleme olduğunu göstermektedir. İzmir'de Baro'nun altında yapılandırılan Arabuluculuk Komisyonu'nun yaptığı çalışmaların bu ilerlemeye neden olduğu da vurgulanmaktadır. Bunun yanı sıra İzmir Arabuluculuk Bürosu da faaliyetlerini hız kesmeden sürdürdüğünü belirtmiştir. Ankara ilinde arabulucu başına arabuluculuk oranı temel veri araştırmasının yapıldığı 2015 yılından beri 10 kattan fazla artmıştır. Ankara bu oran ile pilot iller arasında üçüncü sıraya yerleşmiştir. Kayseri haricindeki tüm pilot iller arabulucu başına arabuluculuk uygulama sayısı açısından Türkiye ortalamasının (2.3) üzerindedir. Kayıtlı arabulucu başına düşen arabuluculuk uygulama oranı, pilot iller dışındaki illerde 0.7'dir. Pilot iller için bu göstergenin (3.2) diğer illerden 4.5 kat daha fazla olması, aynı zamanda projenin başarısını da göstermektedir.

Şekil 8 – Pilot İller İtibarıyla Arabuluculuk Uygulaması Oranları (%)



Şekil 8, pilot illerde yapılan arabuluculuk uygulamalarının il bazında dağılımını göstermektedir. İstanbul %44.3 ile ilk sırada gelirken, İzmir ve Ankara benzer oranlarla tüm uygulamaların beşte ikisinin yapıldı şehirlerdir. Kalan altıda bir oranındaki arabuluculuk uygulamalarının büyük oranı Bursa'da, diğerleri de Kayseri ve Mersin'de gerçekleştirilmiştir.

Şekil 9 – İllere Göre Arabuluculuk Büroları Aylık Ziyaretçi Sayıları (Nisan – Aralık 2016)

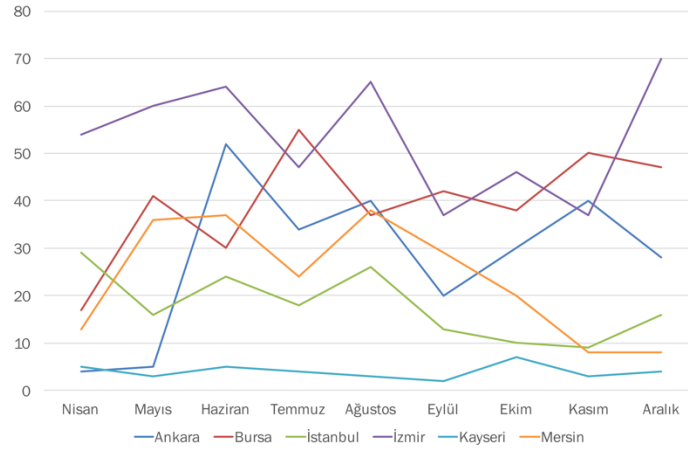


Pilot illerdeki bürolarda görev yapan büro personelinin gönderdiği istatistiklere göre aylık ziyaretçi sayıları yukarıdaki şekilde görüldüğü gibidir. Büro personelinin bazıları bu istatistikleri kendi tuttukları kayıtlardan üretirken diğerleri gözlemlerine göre üretmektedir. Ancak bu istatistikler illerdeki durumları göstermektedir.

Bir diğer önemli husus ise, bu rakamların mahkemeye sevk edilen arabuluculuk uygulamalarını göstermesi ne karşın, yapılan arabuluculukların büyük çoğunluğunun mahkeme dışı arabuluculuk olmasıdır. Örneğin, Bursa ve İzmir illerindeki göreceli olarak yüksek uygulama sayılarında arabuluculuk bürolarının aktif olmasının rolünün de olduğu görülmektedir. Kayseri'de henüz resmi olarak görevlendirilmeme ve İstanbul'da büro gö-

revlisinin tedavisinden kaynaklanan büronun zaman zaman kapalı olması durumları istatistiklere de yansımaktadır.

Şekil 10 – İllere Göre Ziyaretçilerin Başvuru Sayıları (Nisan – Aralık 2016)



Bursa hariç diğer illerde ziyaretçilerin çoğunun vatandaşlar olduğu belirtilirken, Bursa'da bu oran neredeyse yarı yarıya taraflar ve vatandaşlardır. Diğer tüm bürolarda ziyaretçilerin %90'a yakını vatandaşlardan, kalan %10 civarı ise avukatlardan oluştuğu belirtilmektedir. Özellikle İzmir'de bu ziyaretçilerin ön büro veya tevzi bürosundan yönlendirildiği belirtilmektedir. İstanbul'da ön büro veya tevzi bürosundan yönlendirme %14 civarındayken, Bursa'da bu oranın %8 olduğu belirtilmektedir. Hâkimlerin yönlendirmesinden ise sadece İzmir ve İstanbul'da bahsedilmekte, bunların oranı da %4 civarında olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar mahkeme dışı arabuluculuk uygulamalarının daha etkili olduğu tezini desteklemektedir.

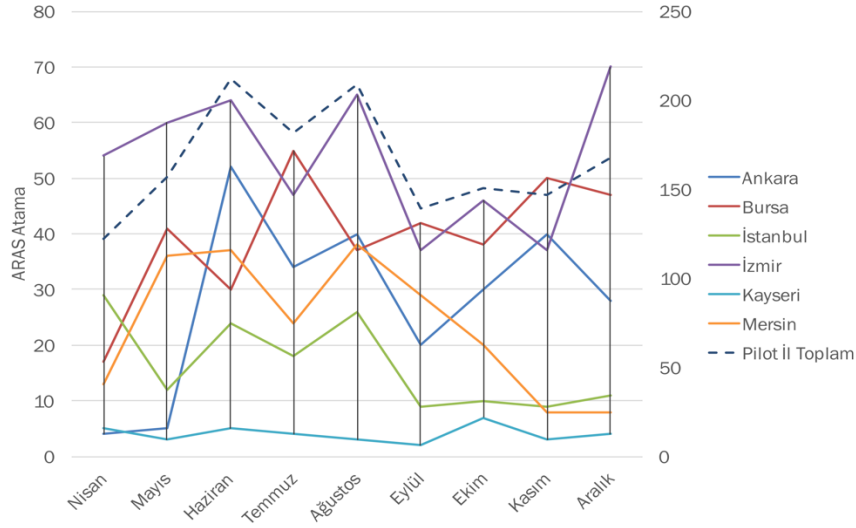
Yukarıdaki şekilde ziyaretçilerden ne kadarının başvuru yaptığı görülmektedir. Ziyaretçilerde en büyük başvuru oranlarının sırasıyla İzmir, Bursa ve Ankara'da olduğu görülmektedir. Bu durum, arabuluculuk bürolarının düzenli ve ön veya tevzi bürolarıyla da koordineli çalıştığı takdirde uygulama sayısının yükselmesinde önemli rolleri olduğunu ortaya koymaktadır.

Arbuluculuk Daire Başkanlığı istatistiklerine göre şu anda 107 tane aktif arabuluculuk bürosunun mevcut olduğu görülmektedir. Ancak yine bu istatistiklerden aylık olarak yapılan uygulama ortalamasına bakıldığında Ocak – Mayıs 2017 ayları arasında ortalama olarak büro başına ayda 14 tutanak çıktığı gözlenmektedir. Bu tutanakların büyük bölümünün pilot illerden çıktığı görülmektedir. Pilot illerin nüfus büyüklüğü dikkate alındığında Türkiye nüfusunun %38'ini oluşturdukları görülmektedir. Bununla birlikte uygulamaların %90'sının pilot illerde yapılmış olması projenin başarısını ortaya koymaktadır. Bürolardaki sorunlar giderildiği ve tüm hedef gruplarca beklenen dava şartı getirildiğinde bu rakamların yüksek boyutlara ulaşacağı görülmektedir. Ancak tabii ki görüşme yapılan bir paydaşın belirttiği gibi ortaya konmasa gerekenin nicelikten çok nitelik olması gerektiği hususu da göz ardı edilmemelidir.

Pilot illerde ARAS² Arabuluculuk Portalı tarafından atanan arabulucu sayılarında Nisan Aralık 2016 ayları arasında %38'lik bir artış gözlenmektedir. Özellikle ağustos ayından başlayan Mersin ve İstanbul'daki gözle görülür azalmalar bu artışı engelleyememiştir.

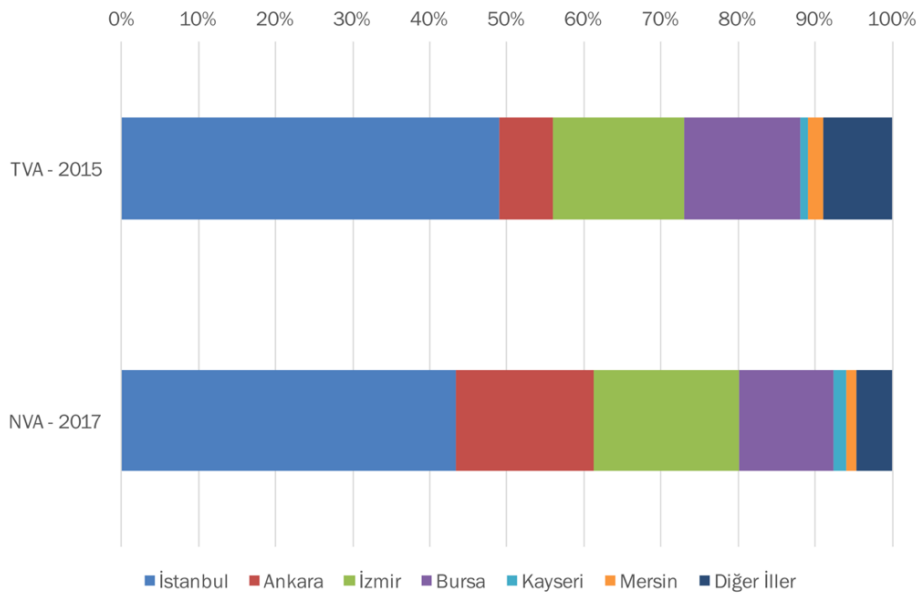
² ARAS sistemi yerine 2017 yılı başında UYAP sistemi kullanılmaya başlanmıştır.

Şekil 11 – Pilot İllere Göre ARAS Tarafından Atanan Arabulucu Sayıları (Nisan – Aralık 2016)



İstanbul'daki azalmanın kaynağı arabuluculuk bürosunun etkinliğinin azalması olabileceği gibi tevzi bürosunun sistemi yönlendirmeye yetişememesinin etkisi olarak da değerlendirilebilir. İstanbul'daki tevzi bürosu çalışanları vatandaşları arabuluculuk çözümlerine yönlendirmek için harcadıkları zamanın kendi işlerine engel olduğunu bu nedenle artık yönlendirmediklerini belirtmiştir. Günde ortalama 700-750 başvuru için harcanan kişi başı ortalama üç dakikanın toplamda 2200 dakika (36 saat) yani dört adam güne eşit olması bu uygulamanın önündeki en büyük engel olarak ifade edilmektedir. Bunun dışındaki diğer bir etken de başvuruların çoğunun vatandaş tarafından değil, vekiller tarafından yapılması ve vekillerin de bu sisteme sıcak bakmaması olarak belirtilmektedir.

Şekil 12 – İllere Göre Arabuluculuk Uygulamaları (2015 – 2017)



2.2 NİHAİ VERİ ARAŞTIRMASI (NVA)

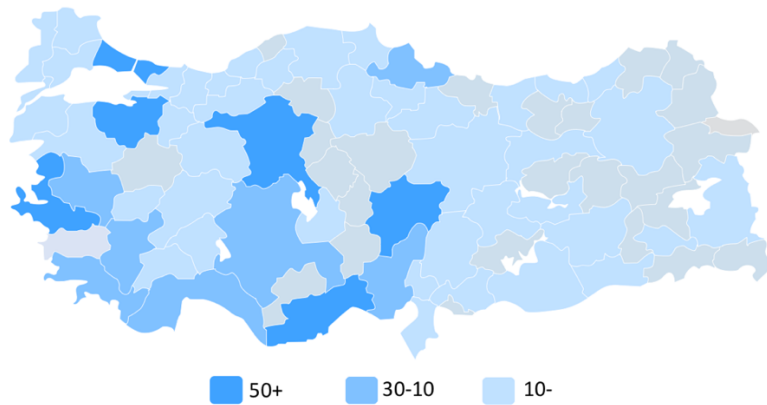
Giriş bölümünde de belirtildiği gibi Nihai Veri Araştırması 8 hedef grup üzerinde Ocak Nisan 2017 ayları arasında uygulanmıştır. Araştırmaya katılanlar; 6 pilot ildeki 23 hâkim, 53 ilden 1005 kayıtlı arabulucu, 54 eğitimci, 40 meslek örgütü üyesi, 6 pilot ilde 213 adliye kullanıcısı, 6 Pilot İl Arabuluculuk Büro personeli, 6 Tevzi Büro personeli ve 11 taraftan oluşmaktadır. Ancak taraflarla ilgili sonuçlar temsil eksikliğinden dolayı raporda yer almamaktadır.



Bu katılımcıların %51'i erkek, %49'u kadındır. Bunun yanı sıra meslek örgütleri, barolar ve Bakanlık çalışanları ile 13 derinlemesine görüşme ile hâkimler, arabulucular, eğitimci, bürolar ve Arabuluculuk Daire Başkanlığı personeli ile beş adet odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir.

Nihai Veri Araştırmasının en büyük kolu olan Kayıtlı Arabulucular Anketi 53 ilden 1005 arabulucu tarafından doldurulmuştur. Kayıtlı arabulucularla ilgili çevrimiçi ankete özellikle proje pilot illerinden katılım diğer illere oranla daha fazla sayıda olmuştur. Bunun en önemli nedeni pilot illerdeki arabulucu sayılarının diğer illere oranla fazla olmasıdır. Ancak araştırmaya katılımın yeterliliği elde edilen sonuçların Türkiye'yi temsil edebileceğini de göstermektedir.

Şekil 13 – İllere Göre Araştırmaya Katılım



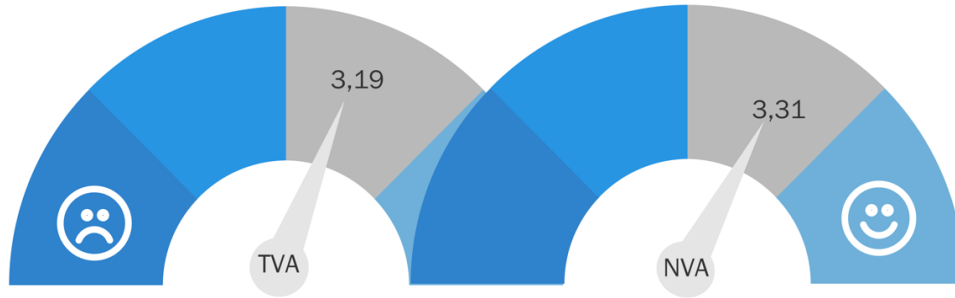
Posta yoluyla gönderilen soru formlarına pilot illerdeki hâkimlerin neredeyse tamamı yanıt vermiştir. Arabuluculuk ve Tevzi Büro personeli de formlara tamamen yanıt vermiştir. Soru formuna yanıt veren eğitimci sayıları temel veri araştırmasına göre düşük kalsa da eğitim tarafındaki revizyon nedeniyle yeterli sayıda eğitime ulaşıldığı anlaşılmıştır. Adliye kullanıcıları ile pilot illerde yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Mes-

leki örgüt üyelerinden çevrimiçi anket aracılığıyla alınan yanıt sayısı düşük kalsa da eğilimler 3 pilot ilde İl Esnaf Sanatkârlar ve Ticaret Sanayi Odaları konu yetkilileriyle yapılan derinlemesine görüşmeler yoluyla alınmıştır.

2.2.1 ARABULUCULUK UYGULAMALARININ BİLİNİRLİĞİ

Arabuluculuk uygulamalarının bilinirliği tüm hedef gruplara sorulmuştur. Ancak uygulamaların nihai faydalanıcıları doğal olarak adliye kullanıcılarıdır.

Şekil 14 – Adliye Kullanıcılarının Arabuluculuk Uygulamaları Hakkında Bilgi Sahipliği (5 üzerinden)



Adliye kullanıcılarının arabuluculuk uygulamaları konusundaki bilgi sahipliği³ yukarıdaki Şekil 8’den de görülebileceği gibi temel veri araştırmasındaki değerine göre 3.19’dan 3.31’e yükselmiştir. Bu değer soruya ilişkin ölçekteki değerler kullanılarak hesaplanmıştır. Ölçekteki en büyük değişiklik adliye kullanıcılarının bilgilerin ortalamanın üzerine çıkmasından kaynaklanmaktadır.

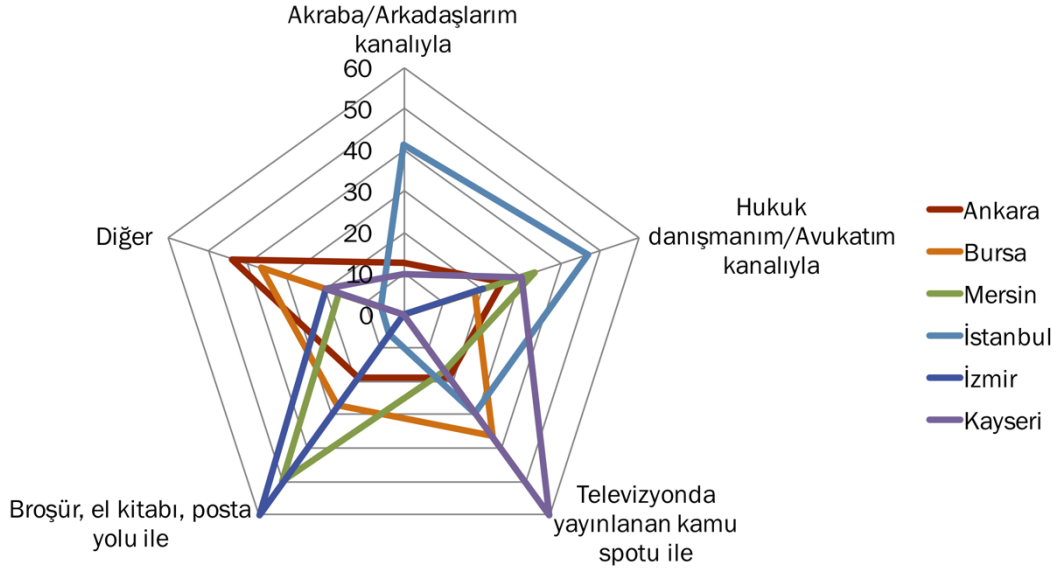


Adliye kullanıcılarının arabuluculuk ile ilgili uygulamalar konusundaki bilgilerinin artmasına yol açan araçlarda özellikle kamu spotunun ön plana çıktığı görülmektedir. Temel veri araştırması sırasında ancak adliye kullanıcılarının %5’inin mevcut bir diziyi referans vererek bahsettiği televizyonun bilgilendirme konusunda önemli bir araç olduğu bir kere daha vurgulanmıştır. Kamu spotu kadar önemli başka bir bilgi kaynağı ise avukat veya hukuk danışmanıdır. Uygulamaların yaygınlaşmasıyla avukatların da bilgilenesi bu kaynağı da önemli bir noktaya getirmiştir. Bunu takip eden üçüncü bilgi kaynağı ise proje broşürleri ve afişler olarak belirtilmiştir. Daha sonra ise internet ve akraba- arkadaşlar gelmektedir. TVA ve NVA arasındaki karşılaştırmalı veriye göre kamu spotları ve proje broşürleri farkındalığı %50 oranında arttırmıştır denilebilir.

sonra ise internet ve akraba- arkadaşlar gelmektedir. TVA ve NVA arasındaki karşılaştırmalı veriye göre kamu spotları ve proje broşürleri farkındalığı %50 oranında arttırmıştır denilebilir.

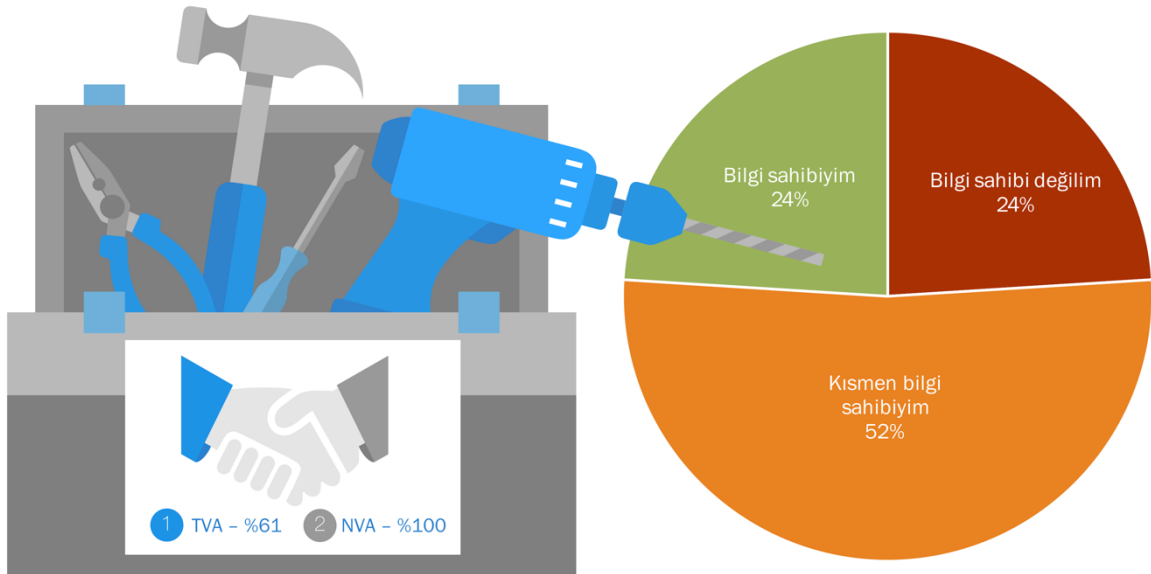
³ Sorular Likert skalası gibi 1-5 şeklinde sorulmuştur. “1= I arabuluculuk hakkında hiç bilgim yok, 5 = I arabuluculuk hakkında kesinlikle bilgim var”. daha sonra temel bir gösterge olarak, temel veri araştırması sonuçları ile karşılaştırmak için her iki araştırmanın ortalaması hesaplanmıştır.

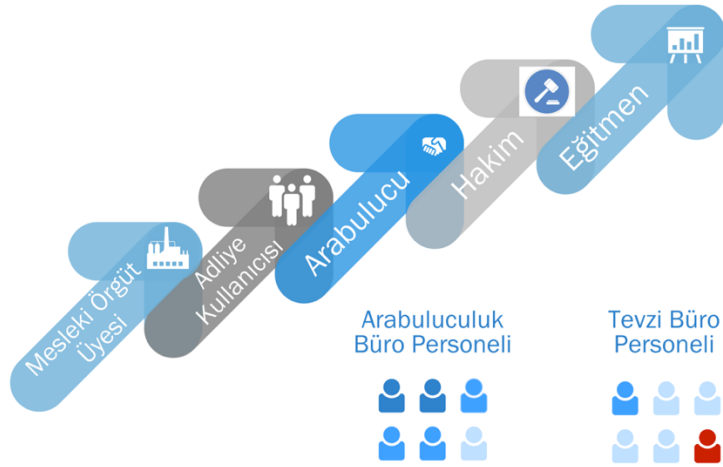
Şekil 15 –İllere Göre Adliye Kullanıcılarının Arabuluculuk Uygulamaları Hakkında Bilgi Kaynakları (%)



Nihai veri araştırması sonuçlarına göre adliye kullanıcılarının bilgi kaynaklarında illere göre değişiklikler mevcuttur. Örneğin; İstanbul'daki adliye kullanıcısı daha çok hukuk danışmanı, arkadaşları ve kamu spotu aracılığıyla bilgi alırken, Bursa ve Kayseri'deki kullanıcı kamu spotu ve hukuk danışmanı; İzmir'deki adliye kullanıcısı ise yoğun olarak broşürler aracılığıyla arabuluculuk hakkında bilgi edindiğini ifade etmektedir.

Şekil 16 –Meslek Örgütleri Üyelerinin Arabuluculuk Uygulamaları Konusundaki Bilgi Sahipliği





Çevrimiçi anketimizi dolduran TOBB ve TESK üyelerinin tamamı arabuluculuk uygulamalarını duyduklarını vurgulamışlardır. Ancak TESK ve TOBB üyelerinin sadece dörtte biri bu uygulamalar hakkında bilgi sahibi olduklarını belirtmektedirler. TESK ve TOBB üyelerinin yarısından çoğu uygulamalar konusunda kamu spotundan bilgi aldıklarını ifade etmektedirler ki bu da kısmi bilgi sahibi olmalarının temel nedenlerindendir. Kamu spotunun kısa süresince vurguladığı bilgi hedef kitlenin kulağında kalmakta ama yüzeysel bir bilgi

olmaktan öteye gidememektedir. Meslek örgütü üyelerinin %30'u oda yetkilileri aracılığıyla bilgilendirildiklerini de ifade etmektedirler. Diğer bilgi kaynakları ise broşür ve el kitapları ve hukuk danışmanları veya avukatlardır. Temel veri araştırması ile karşılaştırıldığında tüm gruplardan ankete katılanlar arabuluculuk uygulamaları konusunda bilgi artışlarının olduğu yönünde yanıtlar vermişlerdir. Çok yakın aralarla eğitmenlerin ve hâkimlerin %96'sı, arabulucuların %94'ü, adliye kullanıcılarının %79'u ve mesleki örgüt üyelerinin ise %76'sı kısmi de olsa arabuluculuk uygulamaları konularında bilgi sahibi olduklarını beyan etmektedir. Arabuluculuk bürosu personelinin altıda biri kendini bilgi yönünden zayıf hissederken; tevzi büro personelinin arabuluculuk uygulamaları konularında bilgi düzeylerini zayıf hissettikleri hatta bir büroda çalışan personel hiç bilgisi olmadığını belirtmiştir. Bununla birlikte, arabuluculuk büro personelinin ve tevzi büro personelinin görüş vermesinden hemen sonra, personele Proje tarafından 2017 Şubat ayında arabuluculuk konusunda iki günlük etkin eğitim verilmiştir. Bu eğitimin bilgilendirme bakımından yardımcı olduğu değerlendirilmektedir.

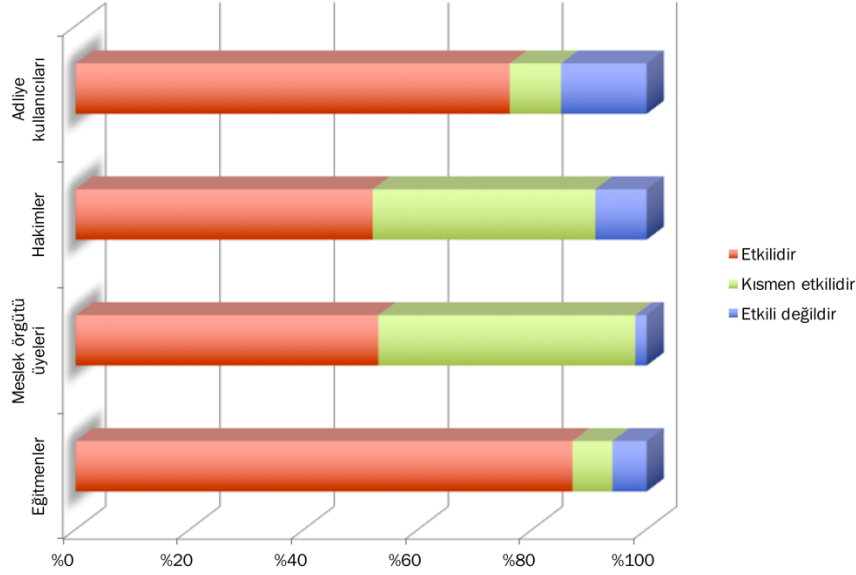
Arabuluculuk uygulamalarının bilinirliğinin ve kullanımının yaygınlaştırılmasında en önemli unsurlardan biri adliye çalışanlarıdır. Yapılan toplantılarda adliye çalışanları arasında uygulamayı büyük bir çoğunluğun duyduğu ancak kişilerin derinlemesine bir bilgi sahibi olmadıkları aktarılmıştır. Dava açacak kişinin arabuluculuk uygulaması ile mahkeme süreci başlamadan, harcı yatırmadan, tanışması gerekmektedir. Bu anlamda, adliye gelen kişi ilk olarak müracaata gitmekte, burada bilgili olmayan görevli ise kişiyi doğrudan ilgili mahkemeye yönlendirmektedir.

2.2.2 ARABULUCULUK UYGULAMALARININ ETKİLİLİĞİ

Arabuluculuk uygulamalarının etkililiği farklı değişkenlerle de değerlendirildiği halde doğrudan sorulduğunda etkililik konusunda en pozitif düşünen grup eğitmenlerdir. Eğitmenlerin onda dokuzu uygulamaların etkili olduğunu belirtmektedir. Uygulamaların etkili olabileceğine her beş adliye kullanıcılarından dördü de katılmaktadır. Ancak hâkimler ve mesleki örgüt üyeleri uygulamaların etkililiğine katılsa da bazı çekincelerinin mevcut olduğunu belirtir şekilde cevap vermişlerdir. Derinlemesine görüşmelerde de özellikle hâkimler, hukuk sitesine güvenin azaldığı bir ortamda arabulucuya güvenin tartışılır olduğunu dolayısıyla bunun da uygulamaların etkililiğine baştan gölge düşürebileceğini belirtmektedir. Aynı zamanda eğitim kalitesinin de düşük olduğu, sınavlarda başarının ölçülemediği ve yine bunun da uygulamaların etkililiğinin azalmasına neden olacağı konusu dile getirilmiştir. Bununla birlikte, eğitici odak grubu toplantısında, eğiticiler, Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından kabul edilmesi ve uygulanması için geliştirilen aday arabulucular için CEPEJ uyumlu ve netleştirilmiş, standartlaştırılmış eğitim müfredatının hazır olduğuna dair olumlu geri bildirim vermişlerdir.

Meslek örgüt üyeleri ise özellikle ticari uzlaşmazlıklarda teknik kavramlar da olduğunu, bunu sadece yasaları bilen kişilerin değil aynı zamanda terminoloji ve konuyu bilen kişilerin de arabulucu olması gerektiği konusunda birleşmektedir. Ancak her şeye rağmen arabuluculuk yapacak olan kişinin hukuk altyapısının olmasının çok önemli olduğu meslek örgütleri üyeleri tarafından vurgulanmaktadır. Tüm bunlara ek olarak, tarafların da arabulucu şahsında sisteme güvenmesinin arabuluculuk uygulamalarının etkililiğini arttıracığının altı çizilmektedir.

Şekil 17 –Arabuluculuk Uygulamalarının Etkililiği Konusunda Hedef Grupların Düşünceleri (%)

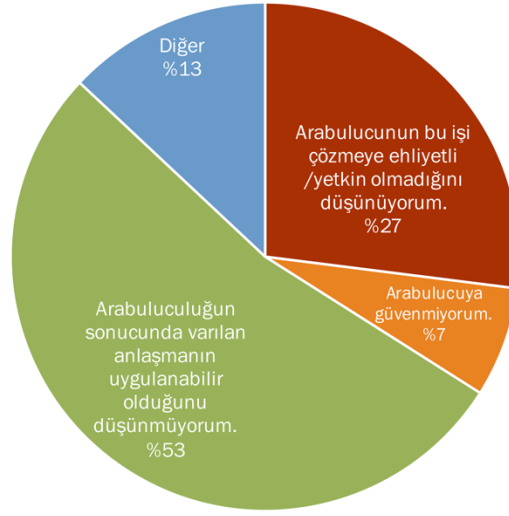


Arabuluculuk müessesesinin etkililiğinin tarafların arabulucuya ve birbirlerine güveni üzerinde inşa edildiğinden arabuluculuk etik ilkelerinin belirlenmesinin önemi de görüşmelerde ortaya çıkmaktadır. Etik ilkelerinin geliştirilmesi ve tesadüfi denetimlerin arabuluculuk uygulamaları sırasında iradi veya gayri iradi oluşabilecek baskın taraf çözümlerine yönelmeyi de engelleyebileceği de dile getirilmektedir. Özellikle dava şartına karşı olan tarafların üzerinde durduğu hususlardan birisi de etik kuralları ve denetimlerin eksikliğinin hatalı uygulamalara yol açabileceği endişesidir. Bu endişenin arabuluculuk uygulamalarının etkililiğini azaltmakta olduğu belirtilmektedir.

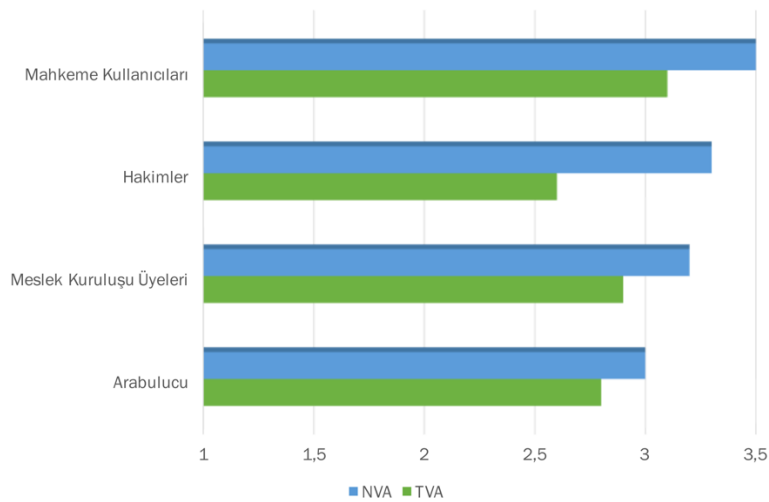
Hem anketlerde hem de derinlemesine görüşmelerde dile getirilen önemli bir husus arabuluculuk uygulamalarının etkililiğinin birden çok değişkene bağlıdır. Bu konuda en önemli değişkenler arabuluculuk uygulamalarının bilinirliğinin arkasında yatan arabuluculuk anlayışlarının uygulanabilir olmasının bilinirliği, arabulucunun yetkinliği ve arabulucuya duyulan güvendir. Bunun dışında, arabuluculuk müessesesinin yerleşmemiş olması, tarafların arabuluculuk kültürüne sahip olmaması ve güvenin azalmış olması katılımcılar tarafından ifade edilen hususlar arasındadır.

Hem adliye kullanıcıları hem de meslek örgütleri üyeleri için arabuluculuk sonucunda varılan anlaşmanın uygulanabilir olduğunun vurgusunun yapılması ve bunun nihai faydalancı olan adliye kullanıcılarına aktarılabilmesi arabuluculuğunun etkililiğinin artırılması konusunda en önemli unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Hem temel araştırmada hem de nihai araştırmada bu hususun çok önemli olduğu tespit edilmiştir. Temel veri araştırmasında ortaya konan nedenlerin sıralaması benzer olsa da arabulucunun yetkinliği nihai veri araştırmasında biraz daha ön plana çıkmıştır. Arabulucuya olan güven hususunda ise pozitif anlamda bir ilerleme görülmüştür.

Şekil 18 –Adliye Kullanıcılarına Göre Arabuluculuğun Etkili Olmama Nedenleri Nihai Veri Araştırması (%)



Arabuluculuk uygulamalarının etkililiğinin ölçümü konusundaki başka bir değişken ise arabulucuya duyulan güvendir. Aşağıdaki Şekil 19 ve Şekil 20 dört hedef grubun bu konudaki görüşlerini bildirmektedir. Bu hedef gruplarından, ihtiyacı olduğunda arabulucuya güveni en yüksek olan hedef grubun adliye kullanıcıları olduğunu göstermektedir. Adliye kullanıcıları adalete erişmeye çalıştığında öncelikle güven duygularıyla hareket etmektedir. Adalete ihtiyacı olduğunda bu konuda yetkisi olan kişinin onun problemini çözeceğini düşünmektedir. Nihai veri araştırmasında arabulucuya güvenin yükseldiği tespit edilmiştir. 2015 yılında gerçekleştirilen araştırmada hâkimlerin arabulucuya güveni en düşükken şu anda bu konuda ikinci sırada yer aldıkları görülmektedir. Analizi gerçekleştirilen dört hedef grup da arabuluculuk müessesesi ile çözülebilecek herhangi bir uyuşmazlıkta arabulucuya güvenin geçen zaman zarfında arttığını düşünmektedir.

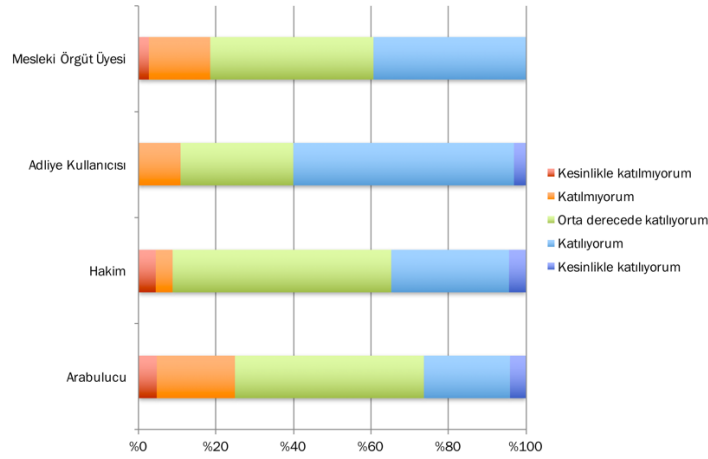
Şekil 19 –Hedef Gruplara Göre Arabuluculuk İhtiyacı Olan Kişilerin Arabulucuya Güven Skorunun⁴ TVA – NVA Karşılaştırması

⁴ Soru Likert Ölçek olarak negatiften pozitif 1 ile 5 arasında soruldu. Ortalamalar hesaplandı ve karşılaştırıldı.

Ancak bu konuda ilginç olan durum arabulucularda gözlenmektedir. Arabulucular bu dört hedef grubunda arabuluculuk müessesesi ile çözülebilecek uyuşmazlıklarda kendine güven duyulduğunu en az hisseden hedef gruptur. Arabulucular, arabulucuya ihtiyacı olan kişilerin kendilerine göreceli olarak daha az güvendiklerini düşünmektedir. Bu da arabulucuların kendilerinin müessesenin etkililiğine ilişkin inançların henüz tam olarak oluşmadığını göstermektedir. Yani birçok arabulucu hala avukat şapkası ile düşünmektedir. Bunu takip eden hedef grup ise mesleki örgüt üyeleridir.

Arabuluculuk büro personeli ile yapılan odak grup toplantısında kişilere arabuluculuk sistemini anlatmanın ve onların güvenini kazanmanın çok zor olduğu belirtilmiştir. Arabuluculuğa ihtiyacı olan kişilerin bu müesseye güveni etkililiğin ve bilinirliğin önemli bir göstergesidir. Güvenilirlik konusunda, arabulucunun mesleği ve yaşı, arabuluculuk merkezlerinin görseiliği, kişinin hangi aracı ile burayı öğrendiği gibi çok çeşitli dinamikler vardır. Örneğin, bir hâkimin yönlendirmesi ile arabuluculuk merkezine gelen kişinin bu uygulamaya daha güvenerek geldiği düşünülmektedir.

Şekil 20 –Arabuluculuk İhtiyacı Olan Kişilerin Arabulucuya Güvendiğini Düşünüyorum- NVA (%)

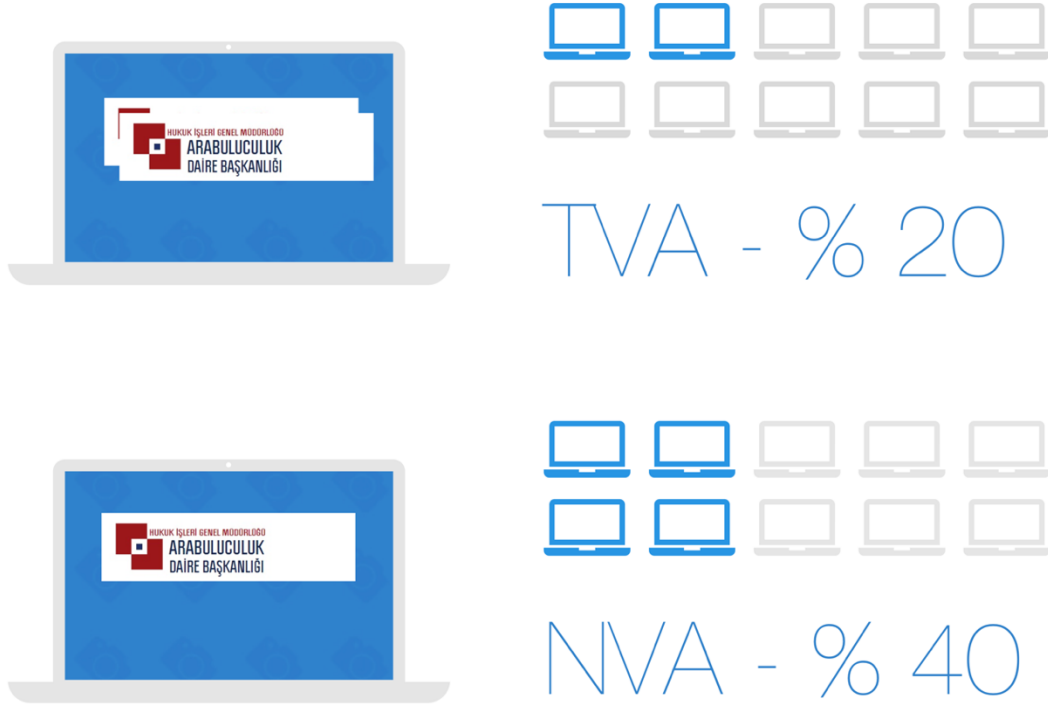


2015'ten 2017'ye güvenleri artsa da henüz kat edilecek bir yol vardır. Hâkimlerin güven skoru temel veri araştırmasında elde edilen skora oranla hızla artmış olsa da arabulucuya tam güven duymamalarının gerekçeleri araştırılmalı ve bu konuda gereken önlemler alınmalıdır. Arabuluculuk müessesesinin etkililiği özellikle müesseye duyulan güven arttıkça artacaktır.

Arabulucuya duyulan güvenin ise doğrudan arabulucunun kalitesi ve deneyimi ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Arabulucu kalitesinin ise hem kişilik hem de alınan eğitimle doğru orantılı olarak değiştiği konusunda da hem fikir olunmuştur. Dolayısıyla kaliteli ve tecrübeli arabulucunun taraflar üzerinde güven telkin ettiği ve bunun da olumlu olarak sonuçlanan etkili bir arabuluculuk uygulamasına yol açtığı altı çizilmektedir. Yani arabuluculuk uygulamalarının sadece her iki tarafın anlaşma istekliliğine değil arabulucunun kolaylaştırması ve nötr olarak kalabilmesi ve aynı anda her iki tarafla da yakın ilişki kurabilme becerisine bağlı olduğu da vurgulanmıştır. Dolayısıyla uygulamaların etkililiğinin tüm bu hususları kapsayacak şekilde düşünülmesi gerekliliğine de atıf yapılmıştır.

Özellikle sınav değerlendirmelerinin kaliteyi ölçebilecek hale getirilmesi özellikle dava şartı geldiğinde sistemin etkililiğini ön plana çıkartacak bir unsur olarak dile getirilmektedir. Sınavlara ilişkin objektif kriterlerin belirlenmesinin ve değerlendirme çalışmalarının bilgiyi ölçtüğü kadar kaliteyi de ölçebilir hale getirilmesinin önem arz ettiği tespit edilmiştir. Eğitimcilerin becerilerinin de kaliteyi artırma yönünde çok önemli olduğu vurgulanmaktadır.

Şekil 21 –Arabuluculuk Uygulamaları Yapan Arabulucu Oranı (%)



Temel veri araştırmasında dile getirilen arabuluculukta nicelikten çok niteliğin artırılması gerektiğine ilişkin yorum hala geçerliliğini korumaktadır. İstatistikte yer alan 15045 tutanağın büyük çoğunluğunun arabuluculukla çözülmediğini, zaten çözülmekte olan uyuşmazlıkların arabuluculuk uygulamaları ile çözülmüşçesine sayıldığı belirtilmektedir. Gerçek manada arabuluculukta tarafların etkin olmasının arabuluculuk uygulamalarındaki etkililiğin artmasında daha önemli olduğunun dolayısıyla tarafların arabuluculuğa yönelmeleri gerektiği savunulmaktadır.

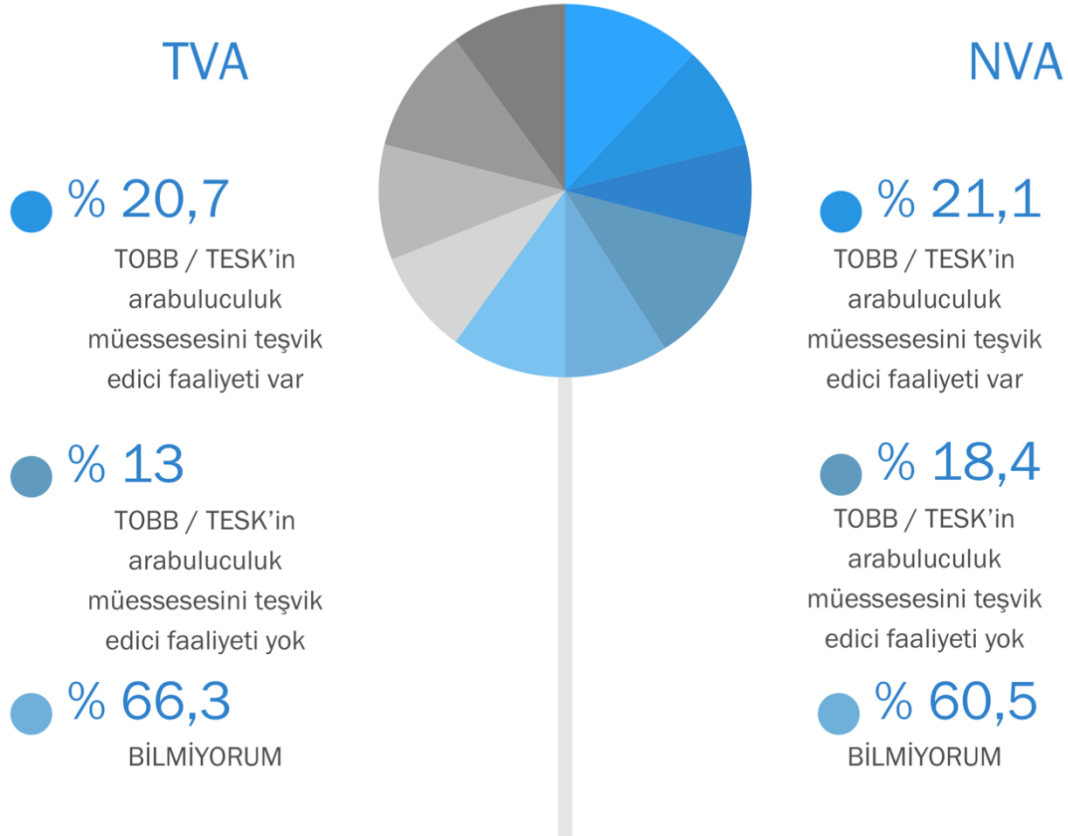
Nihai veri araştırması sonuçları ile 2015 yılında uygulanan temel veri sonuçları karşılaştırıldığında tüm kesimlerin arabuluculuk uygulamalarını daha etkili bulduğu görülmektedir. Uygulama sayısının artmasında da bunun etkisi olmuştur. Örneğin 2015 yılında ankete katılan kayıtlı arabulucuların %20'si arabuluculuk uygulamaları gerçekleştirmişken nihai veri araştırmasına katılan arabulucularda bu oranın iki kat artarak %40'a çıktığı gözlenmektedir.

Derinlemesine görüşmelerde arabuluculuk uygulama sayısının artmasının iki taraflı bir etkisinin olduğu da vurgulanmaktadır. Bir görüş tarafları masaya getirmenin dahi başarı olduğunu savunurken diğer taraf bunun yapılmasının olumlu olduğunu ama sistemin saygınlığının ve güvenilirliğinin de düşünülmesi gerektiğinin altını çizmektedir. Başarı hikayelerinin hızla yayıldığı gibi başarısızlık öykülerinin de aynı hızla yayıldığı belirtilirken özellikle bu başlangıç günlerinde yapılan arabuluculuk uygulamalarının gelecekte güven duyulan bir müessesese haline gelmesi bakımından çok önemli olduğu belirtilmektedir.

Bunun yanı sıra meslek örgütlerinin de arabuluculuk müessesesini teşvik edici faaliyetler gerçekleştirmesi de özellikle kendi üyeleri içinde bilinirliğin artmasına ve dolaylı olarak müessesenin etkililiğinin artmasına olanak sağlayacaktır. Yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi meslek örgütlerinde arabuluculuk müessesesinin teşvik edilmesine ilişkin faaliyetlerinin mevcut olmadığı veya bu tip faaliyetler olup olmadığının bilinmediği

üyeler tarafından dile getirilmektedir. Derinlemesine görüşmelerde meslek örgütleri üyelerinden arabuluculuk uygulamaları konusunda bir bilgilendirme ihtiyacı oluşmadığı dile getirilmiştir. Ancak diğer bir ildeki meslek örgütü baro ile de iletişim halinde olduklarını, çok sık olmasa da tanıtım toplantıları yaptıklarını ancak üyelerinin bu tip toplantılara çok rağbet etmediklerini belirtmektedir.

Şekil 22 – Meslek Örgütlerine Göre Arabuluculuk Müessesesinin Teşvik Edici Faaliyetleri



Üyelerin özellikle işçi-işveren arasındaki uzlaşmazlıkları çözme konusunda bu müessese ile ilgilendiklerini ancak arabuluculuk yasasında dava şartını kapsayan bir değişiklik bekledikleri için bunu üyelerine duyurmadıklarını, değişiklikten sonra duyurmayı planladıklarını da belirtmişlerdir.

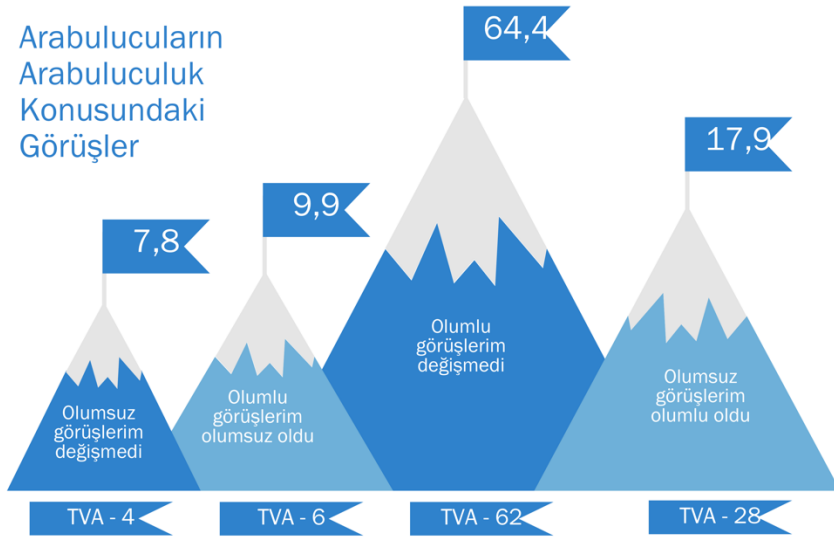
Şekil 23 – Arabuluculuk Büro Personelinin Arabuluculuğun Etkileri Konusundaki Görüşleri



Bunlara ilave olarak adliyelerde görev yapan arabuluculuk büroları personelinin bilgilerinin artırılması da arabuluculuk müessesesinin etkililiğini artıracığı belirtilmektedir. Yandaki şekilde görüldüğü gibi arabuluculuk bürosu personeli de arabuluculuk uygulama sürecinin kısmen etkili olduğunu belirtmektedir. Uygulama sürecindeki etkililikte sistemin henüz tam olarak kurulamamış olması, UYAP Arabuluculuk Portalı tarafından arabuluculuk atamalarındaki problemler, arabulucuların sisteme düşen uyarıyı zamanında yanıtlayamadıkları için sıradaki arabulucunun atamasından ileri gelen problemler, tarafların başvurularına rağmen arabulucuya erişmemeleri veya vazgeçmeleri gibi etmenler de etkililikte önemli roller oynamaktadır. Bunun dışında proje süresince verilen eğitimler ve diğer faaliyetlere rağmen pilot illerde görev yapan personelin dahi arabuluculuk konusundaki bilgilerine tam güvenemedikleri gözlenmiştir. Dolayısıyla pilot iller dışında kalan illerde de arabuluculuk büro personelinin sürekli eğitimleri sistemde oluşacak bir sistematik bir hatanın önlenmesi açısından önemlidir.

Hem temel veri araştırmasında hem de nihai veri araştırmasında en fazla erişilen ve arabulucular bakımından ana kitleyi temsil eden hedef grup sicile kayıtlı arabulucular olmuştur. Arabulucuların müessese hakkındaki görüşleri sistemin işleyişini ve etkililiğini doğrudan etkileyecek hususlardır. Arabulucuların üçte ikisinin müessese konusundaki olumlu düşünceleri değişmemiş hatta %18'inin de olumsuz düşünceleri olumluya dönüşmüştür, ancak halen arabulucuların beşte biri müessese konusunda olumsuz düşüncelere sahip olduklarını ifade etmiştir.

Şekil 24 – TVA ve NVA İtibarıyla Eğitimlerin Arabulucuların Arabuluculuk Konusundaki Düşüncelerine Etkisi

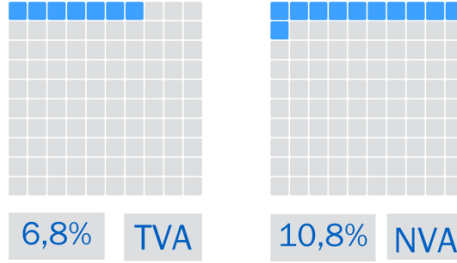


Bu oran temel veri araştırmasında yaklaşık %10 civarındaydı. Dolayısıyla arabulucuları ümitsizliğe iten birtakım hususlar olduğu tespit edilmiştir. Bunlardan belki de en önemlisi arabulucuların maddi beklentilerinin karşılanmamış olmasıdır. Özellikle şu anda kafasında her iki şapkayı birden taşıyanlar arabuluculuk uygulamalarının maddi kazançlarını eriteceğini düşünmektedir. Dolayısıyla müessese konusunda arabulucuların olumsuz düşüncelerinin değişmediği veya arttığı gözlenmiştir.

Arabulucular, özellikle tarafların bir araya getirilmesi kısmında çok çaba harcadıklarını ancak bu çabanın bir karşılığını alamadıklarını belirtmişlerdir. Örneğin, arabulucu avukat taraflara ulaştıktan ve arabuluculuk uygulamasından bahsettikten sonra taraflar avukatı aradan çıkarıp kendi aralarında uzlaşmaya gidebilmektedir. Arabuluculuk bürosu çalışanları, arabuluculuk avukatların bu durumda motivasyonlarının düştüğü üstelik ücret de alamadıklarını aktarmışlardır. Ancak yine de büyük çoğunluk kanundaki ücretin makul olduğunu

belirterek arabuluculuk konusunda olumlu düşünmeye devam etmektedir. Sistemin çalışır durumda olduğunu gören veya dava şartı nedeniyle bu umuda sahip olan arabulucular olumsuzdan olumluya dönerken tersi durumdakilerin umutsuzluğu da artmaktadır.

Şekil 25 – Arabuluculuk Uygulamalarından Faydalanan Adliye Kullanıcıları (%)



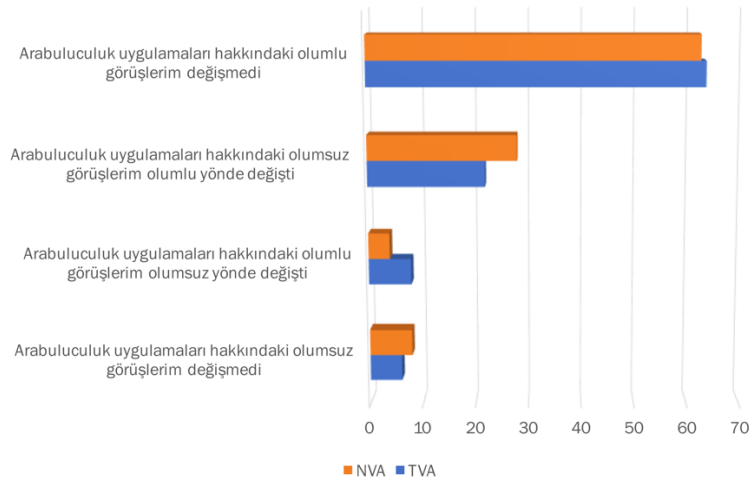
Yukarıdaki şekil 18 arabuluculuk uygulamalarından faydalanan adliye kullanıcılarını ifade etmektedir. Daha çok yol kat edilmesi gerekliliği açıktır. Temel veri araştırması sırasında bu oran %6,8 iken şu anda bu oran %11 civarındadır. Neredeyse iki kata yakın bir artış gözlenmektedir.

Arabuluculukla çözülen uyuşmazlıkların mahkemede elde edilen sonuçlara göre daha olumlu sonuçlar vermesine inanmak da arabuluculuk müessesesinin etkililiğine bir örnektir. Temel veri araştırması sırasında adliye kullanıcılarının sadece %29'u arabuluculuk uygulamalarının mahkemede elde edilen sonuçlara göre daha olumlu sonuçlar doğuracağına inanırken şu anda bu oran %52'nin üzerindedir.

2.2.3 ARABULUCULUK EĞİTİMİ

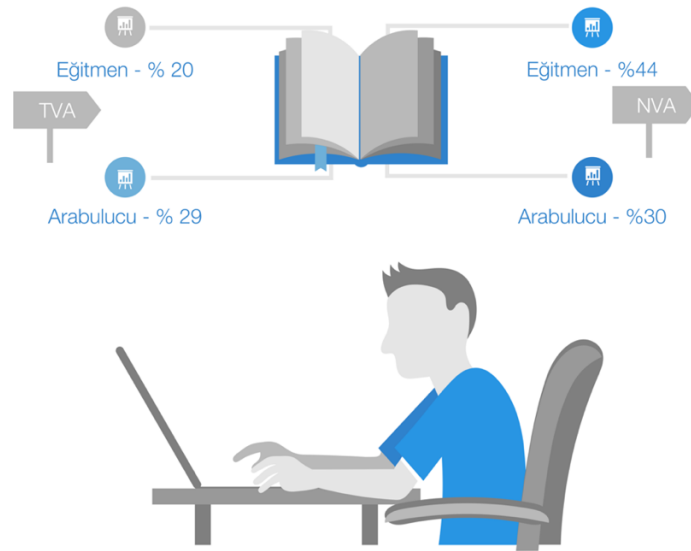
Eğitim arabuluculuk müessesesi üzerinde en fazla etkisi olan unsurdur. Aşağıda şekil 19'da görülebileceği gibi genel kanıları destekler şekilde sicile kayıtlı arabulucuların üçte ikisinden fazlası arabuluculuk konusunda olumlu düşünerek eğitimleri almakta ve sicile kayıt olmaktadır. Olumsuz düşünenlerin %90'ına yakını ise eğitimler sonrasında müessese konusunda olumlu düşünmeye başladıklarını belirtmişlerdir. Eğitimlerin bu konudaki etkisi TVA'na göre azalmış görünmektedir. Eğitimin, olumsuz düşünen adayları olumlu yönde etkileme oranının %87'den %75'e düştüğü tespit edilmiştir. Arabuluculuk eğitimi alan avukat sayısının artmasıyla avukatlarda arabuluculuğa karşı direncin kısmen de olsa kırıldığı düşünülmektedir.

Şekil 26 – Arabuluculuk Eğitimlerinin Arabulucuların Müessese Hakkındaki Görüşüne Etkisi (%)



Buna rağmen eğiticilerden %94'ü adaylardan olumlu bir geri bildirim aldığını belirtmişlerdir. Temel veri araştırmasında bu oran %67 olarak tespit edilmişti. Aşağıdaki Şekil 20, arabulucu ve eğitmenlerin arabulucu eğitimlerinin içerikleri hakkındaki düşüncelerini göstermektedir. Temel veri araştırmasına göre 2 kattan fazla artmasına rağmen eğitmenlerin sadece %44'ü eğitimlerin içeriklerinin yeterli olduğunu ifade etmektedir. Buna karşın arabulucuların %30'u eğitim içeriklerinden memnundur ve bu durum temel veri araştırmasından bu yana değişmemiştir. İlerlemenin yavaş olmasının nedenlerinden biri, ulusal modül yazarı ve ulusal müfredat geliştirme uzmanı grubunun Ağustos 2016'da oluşturulmuş olması ve o zamandan bu yana, iki CEPEJ uzmanının da dahil olmasıyla birlikte eğitim modülleri ve programının geliştirilmesi çalışmasının devam etmesidir. Modül yazımında en önemli kriter, arabuluculuk becerilerini geliştirmek için uygulamalı alıştırma içereren interaktif bir eğitim programının planlanması olmuştur. Bu faaliyetlerin sonucu olarak üç eğitim materyali geliştirilmektedir. Bu materyaller 2017 Eylül ve sonrası eğiticiler ve katılımcılar tarafından kullanılmaya başlanacaktır.

Şekil 27 –Arabulucu Eğitim İçeriklerinin Yeterliliği (%)



Eğitmenlerle yapılan odak grup toplantısında arabuluculuk eğitimlerinin standart olmaması nedeniyle arabulucuların özellikle yenileme eğitimlerinde eksikliklerini fark ettikleri ve bu durumdan rahatsız oldukları dile getirilmiştir. Arabuluculuk eğitimlerini veren bazı kuruluşların hem altyapılarının hem de insan kaynaklarının yetersiz olduğundan bahsedilirken, standart eğitim olmaması nedeniyle eğitim başarısının objektif olarak ölçümünün de bir hayli zor olduğunun altı çizilmiştir. Eğitimlerdeki dokümanların hem standart olmaması hem de yetersiz olması derinlemesine görüşmelerde ve odak grup toplantılarında belirtilmiştir. Eğitmenler, eğitimin müfredat ve materyallerinin tek elden sağlanması ve eğitim modüllerinin standart olmasının sınavdaki ölçme ve değerlendirme mekanizmasını da objektif hale getireceğini ifade etmişlerdir. Bakanlığın hazırladığı eğitim notlarında da eksiklikler ve mevcut yasa ile çelişkiler bulunduğu da çeşitli görüşmelerde tekrar eden unsurlardandır. Hem altyapı hem de eğitmen kalitesinin sağlanması ile eğitmen ve kurumların akredite edilmesinin çok önemli olduğu ve bu hususların sürekli olarak denetlenmesi gerekliliği üzerinde durulmuştur. Eğitmenlerle yapılan odak grup toplantısında, eğitim kurumlarının sayısının azalmasının aslında kalitenin artmasına neden olacağı ifade edilirken, standartlaştırılan yenileme eğitimi notlarının da yenileme eğitiminin kalitesini yükselteceğinden bahsedilmiştir. Tüm bunlara ilave olarak, uzmanlık bazlı arabuluculuk yapılması gerektiği ve eğitimlerin de buna yönlendirilmesi gerekliliği tartışılmıştır. Örneğin, aile uyumsuzlukları arabulucusu ile iş uyumsuzlukları arabulucusunun ayrılması ve arabulucuların konularında uzmanlaşmaları gerektiği üzerinde durulmuştur.

Şekil 28 –Tevzi Büro Personelinin Arabuluculuk Müessesesi Konusundaki Bilgi Sahipliği



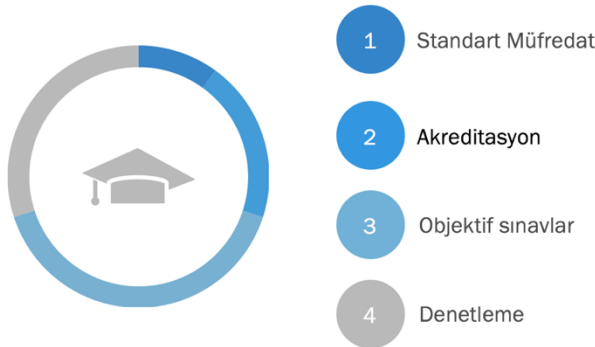
Eğitimler sadece arabulucular için değil tüm hedef gruplar için önem arz etmektedir. Özellikle arabuluculuk ve tevzi büroları çalışanlarına dönük eğitimlerin yapılması arabuluculuk müessesesinin etkililiğini ve etkinliğini artıracak bir unsurdur. Örneğin tevzi büro personelinin başvuru anında başvurunu arabuluculuğa yönlendirebilmesi için yeterli bilgiye sahip olması çok önemlidir. Tevzi bürolarından anketi dolduran ilgili personelin bilgi düzeyi, kendi beyanlarına göre, yukarıdaki şekilde gösterilmektedir. Personelin sadece bir tanesi bilgi sahibi olduğunu ve arabuluculuk konusunda bilgilendirme yapabileceğini beyan etmektedir. Çoğunluk kısmen bilgi sahibi olduğunu beyan ederken bir tanesi de hiçbir şekilde bilgisi olmadığını ifade etmektedir. Hatta kısmen bilgi sahibi olanlardan bir tanesi de sahip olduğu bilgiyi aktaracak kadar bilgi sahibi olmadığını belirtmektedir. Dolayısıyla kilit noktalardan biri olan Tevzi Büro personelinin de arabuluculuk eğitimleri alması arabuluculuk uygulamalarının etkililiğinin ve etkinliğinin sağlanması açısından çok önemli görünmektedir. Benzer şekilde Arabuluculuk Büro personelinin de eğitimler alması çok önemlidir ve gereklidir. Seçilmiş altı büro personeli dahi arabuluculuk konusundaki bilgi düzeylerinin tam olduğunu ifade edememektedirler.

Odak grup toplantısına katılan arabulucular eğitimler mükemmel olmasa da bu projenin müthiş bir sinerji doğurduğundan bahsetmişlerdir. Katılımcılar, uygulamanın yavaş yavaş başladığı 2015 yılında eğitimcilerin de öğrenerek ve anlayarak bu eğitimi vermeye çalıştıklarının, eğitim notlarının karşılaşılan örneklerle ve problemlere göre hazırlandığını ancak eğitimcilerin de henüz yeni olduğu için ilk arabulucuların eğitimlerinde sıkıntılar yaşandığının altını çizirken, şu anda eğitim alan arabulucuların daha şanslı olduklarından bahsetmiştir.

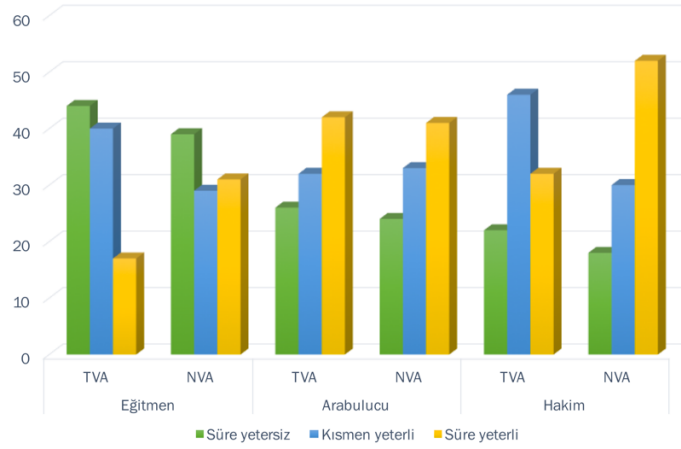
Şu anda hem projenin hem de Daire Başkanlığının çabasıyla birçok koldan sistemin geliştirilmesi için birçok faaliyetin yapıldığı belirtilmektedir. Bunların içinde yenileme eğitimi için notlar hazırlanmasından akreditasyona kadar birçok konuda çalışılmakta olduğu dile getirilmektedir. Arabulucu sayısının bu kadar hızlı artırılmasının yeterli eğitimi alabilme açısından belki hatalı olduğu, hedef koymadan da sisteme hazırlanılmaya-

cağı tartışılırken, niteliğin nicelikten önemli olduğu da tartışılmıştır.

Yenileme eğitimleri ile bilgi açıklarının kapatılabileceğinden, ancak arabulucuların yenileme eğitimi alma taleplerinde bir azalmanın olduğundan bahsedilmiştir. Temel veri araştırması sırasında yenileme eğitimi almayı düşünen arabulucu oranı %78 iken şu anda bu oran %64'e gerilemiştir.

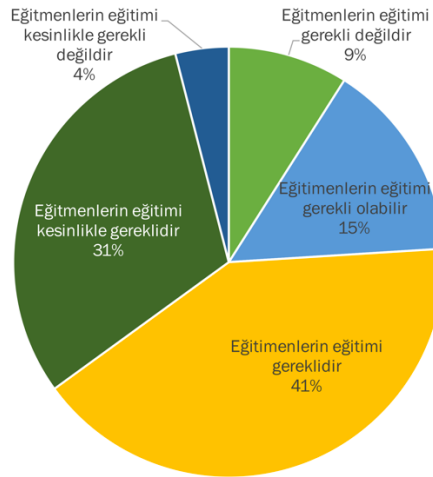


Şekil 29 –Eğitim Sürelerinin Yeterliliği (%)



Eğitimlerde örnek senaryo ve rol oynama gerekliliği hem temel veri araştırmasında hem de nihai veri araştırmasında %80 oran ile vurgulanmaktadır. Ayrıca, odak gruplarının katılımcıları, rol oynamanın, günlük hayatlarında ilk defa karşılaşacakları senaryolarla güvenli bir ortamda karşılaşmalarının onlara güven aşıladığını üstelik, rol oynamanın en azından potansiyel arabuluculara zor durumlarla baş etmede ve yaratıcı sorun çözme becerileri geliştirmede bazı deneyimler elde etme imkânı sağladığı konusunda da hem fikir oldular

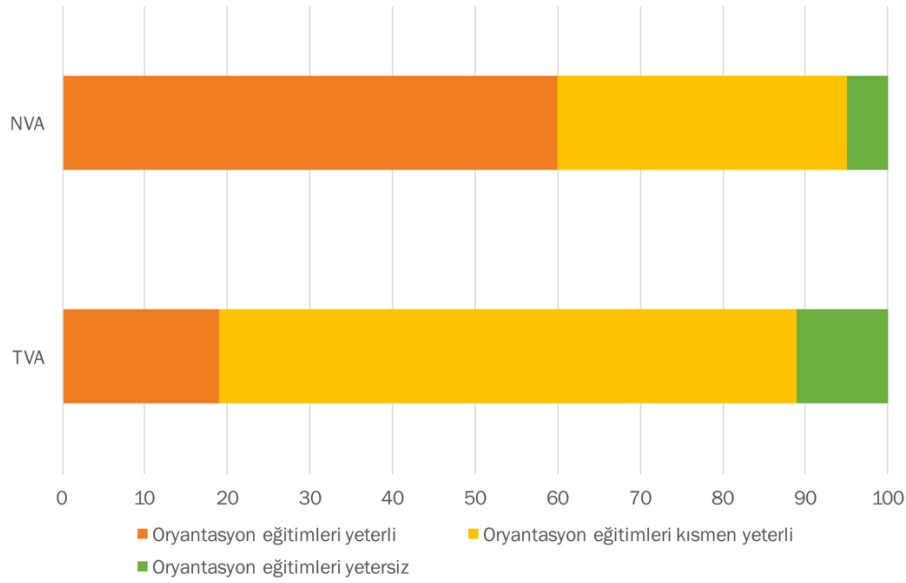
Şekil 30 –Eğitmen Eğitimleri (%)



Yukarıdaki şekil 30 eğitim sürelerinin yeterliliği hakkında arabulucu, eğitmen ve hâkimlerin görüşlerini göstermektedir. Arabulucular eğitim süreleri konusunda temel veri araştırması sırasında ne düşünüyorlarsa şu anda da benzer şekilde düşünmektedirler. Ancak eğitmenler temel veri araştırması sırasında sürelerin yetersiz olduğunu öne sürerken şu anda eğitim sürelerinin daha iyi olduğunu savunmaktadır. Hâkimler ise eğitim sürelerinin yeterli olduğunu belirtmektedir. Altaki şekil ise nihai veri araştırmasında eğitmenlerin eğitimi hakkında görüşleri göstermektedir. Temel veri araştırmasında eğitmenlerin eğitiminin gerekliliğine yapılan vurgu %68’de iken şu anda bu oran %72’dir. Eğitmenlerin eğitiminin gerekli olmadığını savunanların oranı her iki araştırmada da birbirine çok yakındır.

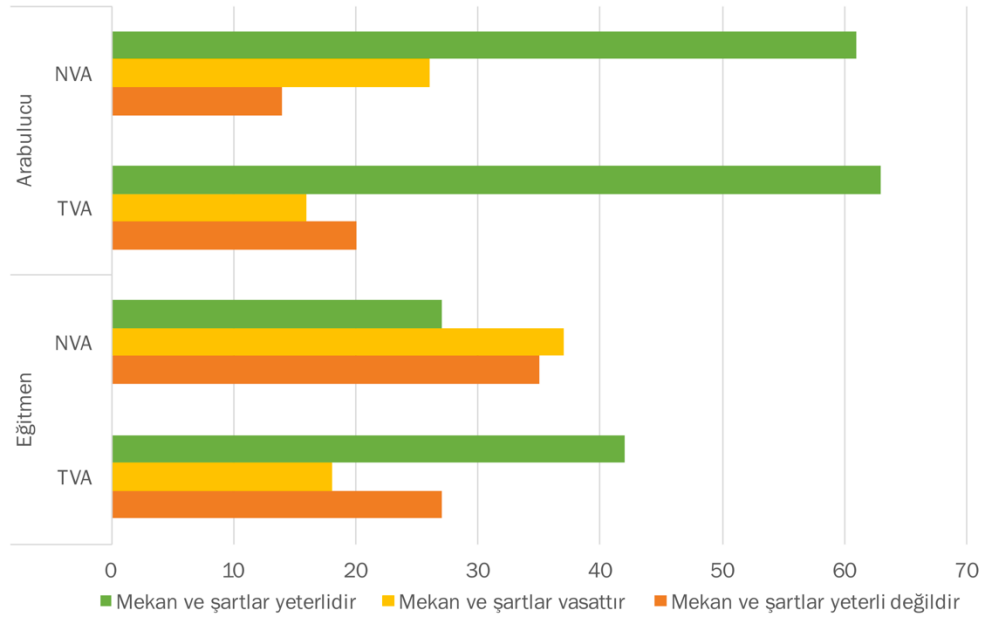
Aşağıdaki Şekil 31’den görülebileceği gibi eğitimler konusundaki en önemli gelişmelerden bir tanesi eğitici eğitimlerinde gerçekleşmiştir. Eğitimciler, oryantasyon eğitimlerinin büyük ölçüde geliştirildiğini belirtmişlerdir. Temel veri araştırması sırasında oryantasyon eğitimlerinin yeterliliği eğitimciler tarafından %18 düzeyinde tespit edilmişken şu anda bu oran %60’dır. Oryantasyon eğitimini yetersiz bulan eğitimciler %5’tir.

Şekil 31 –Eğitici Eğitimleri (%)



Eğitim alınan mekân ve şartlar konusunda ise arabulucular temel veri araştırması sırasındaki görüşlerini korurken, eğitimciler eğitim mekân ve şartlarının daha da kötüye gittiğini savunmaktadır.

Şekil 32 –Eğitim Alınan Mekân ve Şartlar (%)

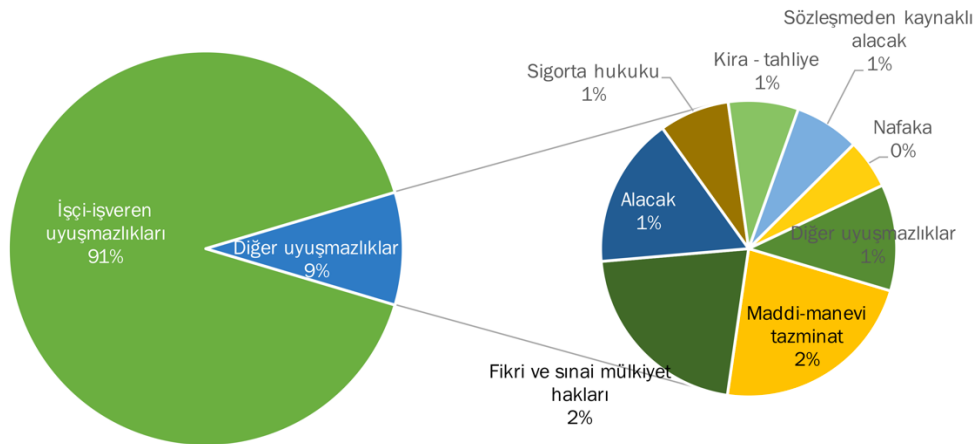


2.2.4 ARABULUCULUK MÜESSESESİNİN ETKİNLİĞİ

Bu bölümde arabuluculuk müessesesinin etkinliği arabuluculuk uygulamalarının zaman, maliyet ve gizlilik unsurları ile ilişkilendirilmiştir. Bu başlık altında özellikle arabuluculuğun zaman kaybı olup olmadığı veya hâkimlerin iş yoğunluğu üzerinde durularak, arabuluculuk müessesesinin bu hususlara etkisi incelenmiştir. Aşağıda proje tarafından hazırlanan broşürde de bu üç unsur dile getirilmektedir. Hedef grupların tüm bu hususlara nasıl baktığı, bakış açılarının değişip değişmediği bu bölümde incelenmektedir. Arabuluculuk uygulamalarının hangi durumlarda kullanıldığı da müessesenin etkinliği içerisinde değerlendirilmiştir. ADB internet sitesinde yayımlanan konularına göre arabuluculuk uygulamalarına bakıldığında, aşağıdaki şekil 26'dan görülebileceği gibi en fazla uygulamanın gerçekleştiği konunun işçi-işveren uyuşmazlıkları olduğu görülmektedir. Bu oran temel veri araştırmasına kadar yapılan arabuluculuklarda %67 iken, şu anda yapılan arabuluculukların %91'ini oluşturmaktadır. Dolayısıyla arabuluculuk müessesesi tam anlamıyla etkin bir müessese demek mümkün değildir. Arabuluculuğun hukukun çeşitli dallarında kullanımı açısından etkinliği UYAP sisteminde yer alan tüm dava sayılarına bakılarak daha doğru olarak hesaplanabilecektir.

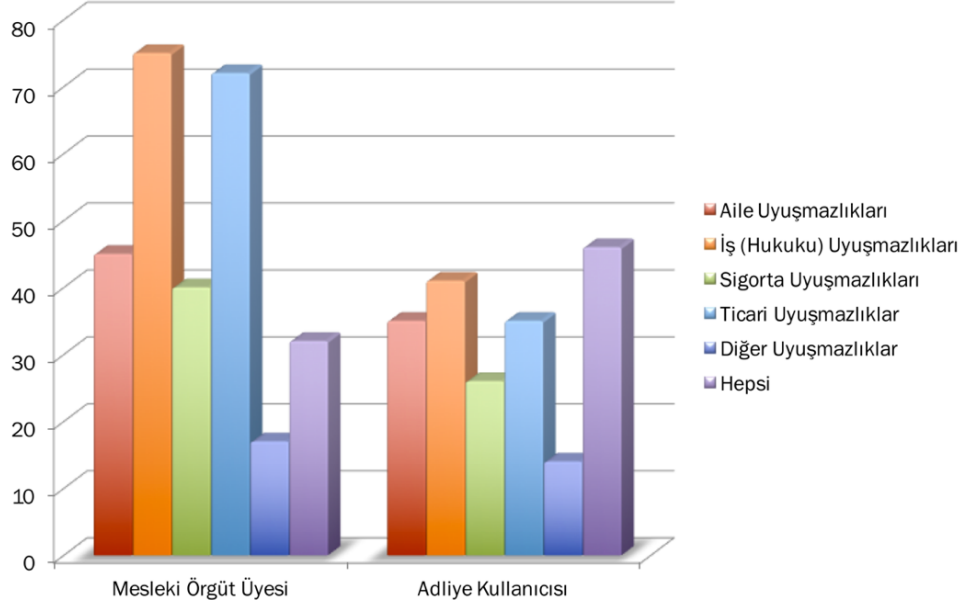
Arabuluculuk uygulamalarının işçi işveren uyuşmazlıkları dışında kalan %9'unu oluşturan konular sıralandığında ise en yoğununun tüm arabuluculuk uygulamaları içinde %2'lik bir yer tutsa da en önde manevi tazminat gelmekte, bu konuyu sırasıyla fikri ve sınai mülkiyet hakları, alacak, sigorta hukuku, kira-tahliye, sözleşmeden kaynaklı alacak, nafaka, diğer uyuşmazlıklar takip etmektedir. Arabuluculuk müessesesine etkin denilebilmesi için dava konularının UYAP'ta yer alan genel oranlarla örtüşmesi gerekmektedir.

Şekil 33 –Arabuluculuk uygulamalarının konularına göre dağılımı (%)



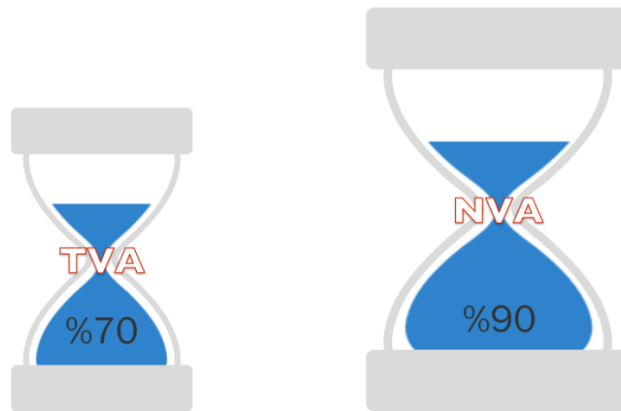
Şekil 34'ten görülebileceği gibi adliye kullanıcılarına göre arabuluculuk konuları hakkındaki farkındalık konularına göre kullanım etkinliğinin yükselebileceği sinyallerini vermektedir. Mesleki örgüt üyeleri ise arabuluculuğun kullanıldığı alanlar konusunda iş hukuku ve ticari uyuşmazlıkları önde görmektedirler.

Şekil 34 –Arabuluculuğun Kullanıldığı Hukuk Alanları Konusundaki Farkındalık (%)



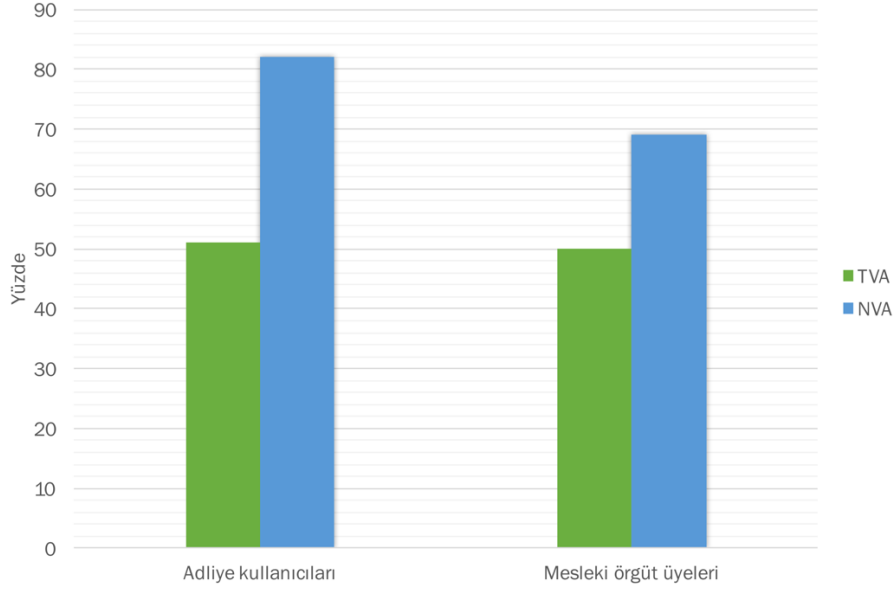
Adliye kullanıcılarına göre arabuluculuk bir zaman kaybı değildir. Temel veri araştırmasında adliye kullanıcılarının %70'i arabuluculuk uygulamalarının bir zaman kaybı olmadığını düşünürken şu anda bu oran %90'dır. Uygun olduğu müddetçe her durumda arabuluculuğu öncelikle deneyeceklerini belirten adliye kullanıcılarının oranı 2015 yılında %44'ken, şu anda bu oran %72'ye çıkmıştır. Dolayısıyla aynı zamanda sisteme güveni de ifade eden bu söylem sistemin etkililiği konusunda da önemli bir bulgudur.

Şekil 35 –Arabuluculuk Uygulaması Bir Zaman Kaybı Değildir (%)



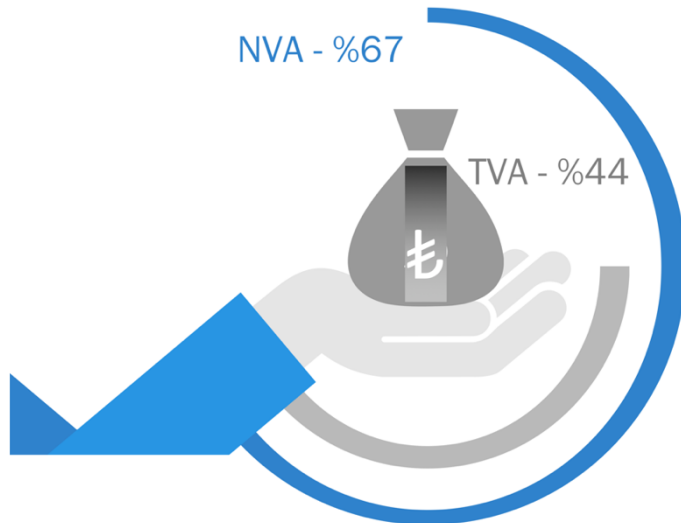
Hem adliye kullanıcısının hem de meslek örgütü üyelerinin arabuluculuk uygulamaları ile uyuşmazlıkların daha hızlı bir sürede çözümlenebileceği konusundaki farkındalıkları artmıştır. Adliye kullanıcılarında bu oran temel veri araştırmasından bugüne 32 puan artarken, meslek örgütlerinde artış 18 puan ile sınırlı kalmıştır.

Şekil 36 – Arabuluculuk Uygulamaları ile Uyuşmazlıklar Daha Hızlı Çözümenebilir

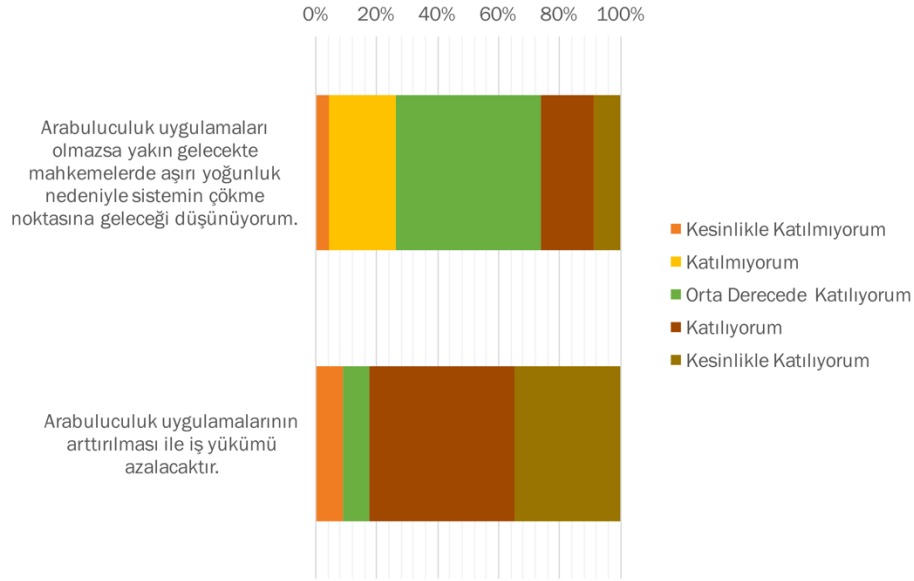


Temel veri araştırmasının uygulandığı dönemde meslek örgütü üyelerinin %44'ü arabuluculuk müessesesi nin maliyet üzerindeki etkisi konusunda arabuluculuk maliyetlerinin dava süreçlerine kıyasla daha düşük olduğunu belirtirken bu oran şu anda %67'dir. Meslek örgütü üyeleri arabuluculuk uygulamalarının mahkemeye kıyasla daha düşük bir maliyet getirdiğini yani maliyet etkin olduğunu belirtmektedir. Adliye kullanıcılarının ise yine aynı şekilde arabuluculuk maliyetlerinin mahkeme maliyetlerine göre düşük düzeyde olduğuna ilişkin farkındalıkları artmıştır. Temel veri araştırması sırasında bu oran %47 iken şu anda adliye kullanıcılarının %72'si arabuluculuk uygulamalarının maliyet etkin olduğunu bilmektedir.

Temel veri araştırmasından bu yana çeşitli nedenlerle yargıda iş yükünün daha da artması ile hâkimlerin arabuluculuk uygulamaları ile iş yüklerinin azalacağına olan beklentileri %90'lardan %80'lere inmesine rağmen, hâkimler arabuluculuk uygulamalarının şu anki haliyle mahkemelerde gelecekte oluşacak olan yoğunluğu tamamen engelleyemese de bu yoğunluğu hafifletmede önemli bir araç olduğu görüşünü korumaktadırlar. Buna ilave olarak getirilecek zorunlu arabuluculuk uygulamaları ile iş yüklerinin ciddi ölçüde azalacaklarına da inanmaktadırlar. Hâkimler bazı dezavantajlarına rağmen özellikle iş hukuku, tüketici hukuku ve ticaret mahkemelerinde zorunlu arabuluculuk uygulamaları ile iş yüklerinin azalacağını ifade etmektedirler.

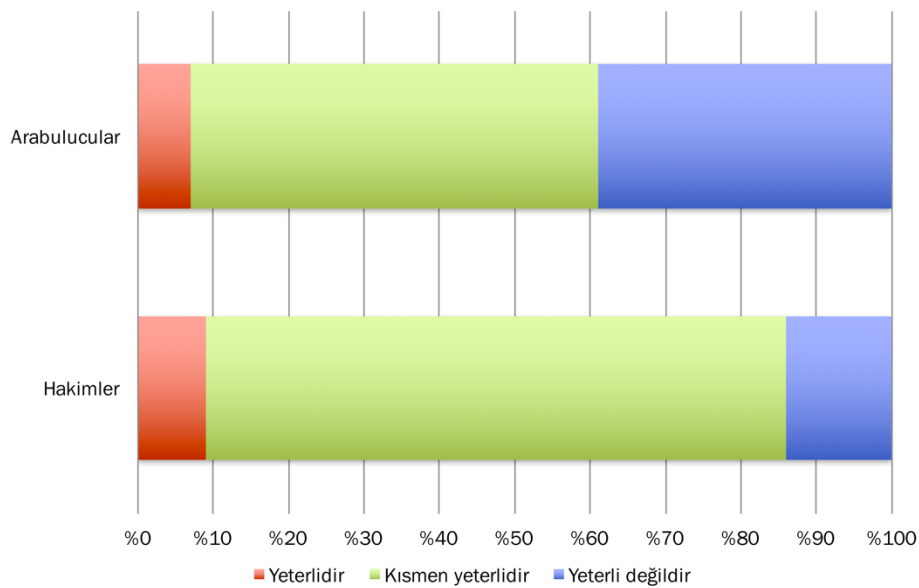


Şekil 37 – Hâkimlerin Arabuluculuk Uygulamaları Hakkındaki Görüşleri



Şekil 37, zorunlu arabuluculuk da dahil olmak üzere arabuluculuk uygulamaları hakkındaki yasal düzenlemeler hakkında hâkimler ve arabulucuların görüşlerini göstermektedir. Hâkimlerin sadece %9'u, arabulucuların ise %7'si yasal düzenlemelerin yeterli olduğunu savunmaktadır. Temel veri araştırmasından bu yana yasal düzenlemelerin yetersiz olduğu görüşünde azalmalar mevcuttur. Temel veri araştırması sırasında her on arabulucudan 5 tanesi yasal düzenlemelerin yetersiz olduğunu belirtmektedir. Hâkimlerde de her üç hâkimden bir tanesi yasal düzenlemelerin yetersiz olduğunu savunurken; şu anda bu oran yedi hâkimde bire düşmüştür. Ancak her iki grupta da büyük çoğunluk yasal düzenlemelerin *kısmen yeterli* olduğu kanaatini taşımaktadır.

Şekil 38 – Arabuluculuk Uygulamaları Hakkındaki Yasal Düzenlemeler



Hâkimler özellikle aile mahkemelerinde yasal düzenlemelere ihtiyaç olduğunu belirtmektedir. Ancak düzenlemelerin ötesinde tarafları sürece teşvik etmenin de çok önemli olduğu belirtilmektedir. Hâkimlerle yapılan odak grup toplantılarında, arabuluculuğun zorunlu olması sürecinin çok uzamasının şimdiye kadarki uygulamaları aksattığı, arabulucuların bu konudaki çalışmalarını yavaşlattığı düşünülmektedir.

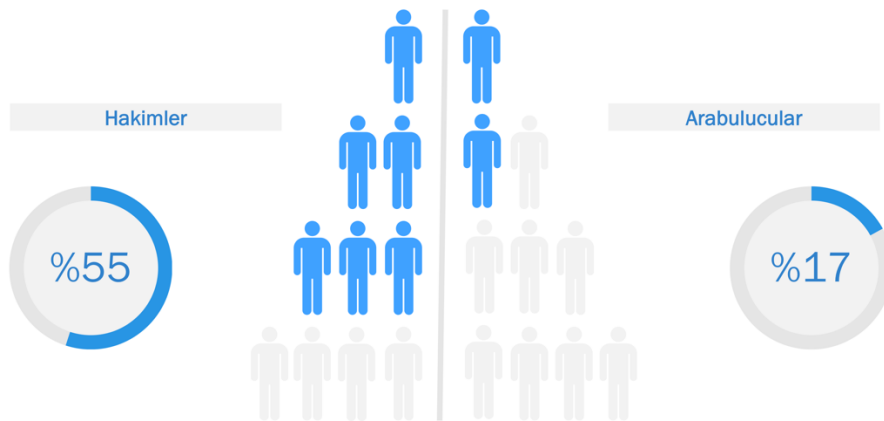
2.2.5 ARABULUCULUK MESLEĞİ

Bu bölüm arabuluculuk algısının değişip değişmediğine adanmaktadır. Avukat harici veya hukuk fakültesini bitirmeyenlerin arabulucu olup olamayacağı tartışılırken aynı zamanda dava şartının getirilmesinin arabuluculuk müessesesine olası etkileri de bu bölümde tartışılmaktadır.

Derinlemesine görüşmelerde, uygulamanın ilk yıllarında arabuluculuğun meslek olarak görülmediği, bilirkişilik gibi arada yapılan bir iş olarak görüldüğü ancak zamanla meslek haline geldiği aktarılmıştır. Arabuluculuk Dairesi Başkanlığı arabuluculuğu kimliğiyle, rozetiyle, tabelasıyla bir meslek haline getirdiklerini ifade etmektedir.

Arabuluculuğun farklı bir meslek olup olmadığı algısı temel veri araştırmasından beri değişmemiştir. Arabulucuların yaklaşık %80'i arabuluculuğu farklı bir meslek olarak görmektedir. Arabuluculuk uygulaması yapmış ve yapmamış olanlar arasında da bu konuda düşünce farklılığı yoktur. Arabulucularda bir kimlik problemi yaşandığı ağıktı. Avukat mı yoksa arabulucu mu olduklarına dair bir ikilem gözlenmektedir. Sicile kayıtlı arabulucuların üçte biri kendilerini hala avukat olarak görürken diğer üçte biri arabulucu olarak gördüklerini kalan üçte biri de tamamen kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Buna karşın, arabuluculuk uygulamaları yapanların diğerlerine oranla kendilerini daha fazla arabulucu hissettikleri tespit edilmiştir. Temel veri araştırmasında da ortaya konduğu gibi kayıtlı arabulucuların %13'ü tam olarak emin olamadığını belirtse de %84'ü nihai veri araştırması sırasında da sürekli olarak arabuluculuk yapmak istediklerini belirtmişlerdir.

Şekil 39 – Diğer Mesleklerle Sahip Olanların Arabuluculuk Yapması (%)



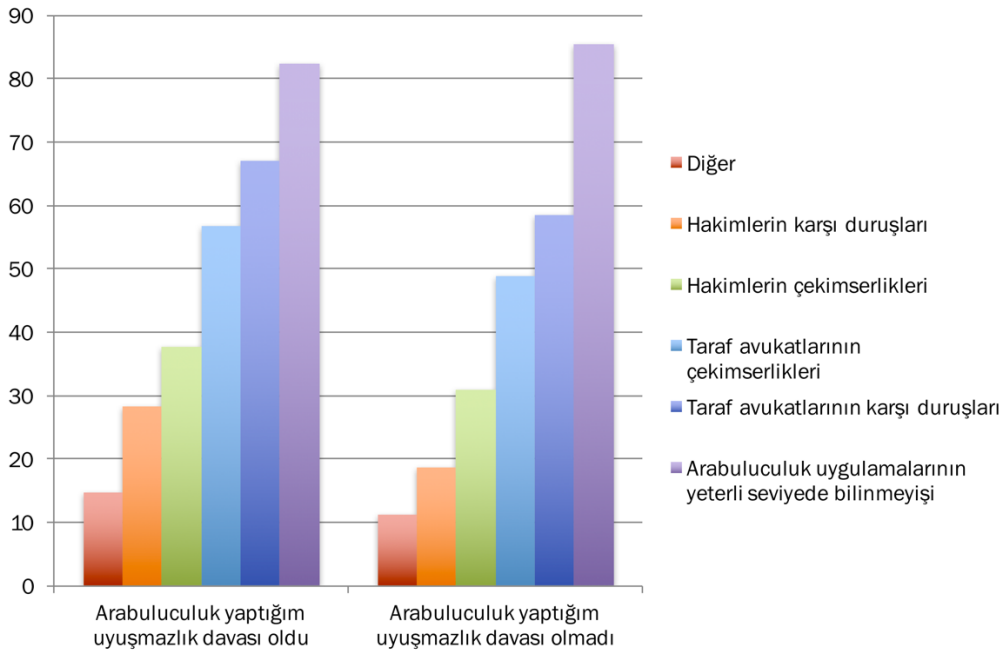
Hâkimlerin bazıları bu mesleğin hala oluşmadığını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Hâkimlerin yarıdan fazlası, arabulucuların ise sadece %17'si arabuluculuk çalışmalarında farklı meslek gruplarındaki kişilerin yer alabileceğini belirtmişlerdir. Temel veri araştırmasında her iki grupta da bu oranlar biraz daha yüksek olarak tespit edilmişti. Bu konuda ne adliye kullanıcılarında ne de meslek örgütlerinde temel veri araştırmasına

göre görüş değişikliği olmamıştır. Adliye kullanıcılarının %80'i, meslek örgütü üyelerinin ise %55'i arabuluculuk yapacak kişilerin hukuk alt yapısı olması gerektiğini savunmaktadır. Meslek örgütü üyelerinin yarıya yakını ise hala hukukçuların yanında hukuk altyapısı olsun olmasın diğer meslek gruplarından kişilerin de arabuluculuk uygulamalarını gerçekleştirebileceğini ifade etmektedir.

Arabuluculuk yapan kişinin mesleğinin ne olması gerektiği konusunda ise çok farklı görüşler bulunmaktadır. Örneğin, eğitimciler arasında hukuktan başka meslek gruplarının da arabuluculuk yapabileceğini ve hatta yapması gerektiğini düşünenler bulunmaktadır. Bu görüş, arabuluculuğu salt hukuki bir meslek olarak görmemektedir. Arabuluculuk esnek bir uygulamadır ve katı bir şekilde hukukileştirilmesinin ikinci bir mahkeme prosedürü olabileceğinden endişe duyulmaktadır. Bu görüşe sahip olan görüşmeciler arabuluculuk uygulamasının dünya genelinde de bu şekilde işlediğini aktarmışlardır. Özellikle iş hukuku alanında arabulucuların uzmanlaşması gerektiği sık sık vurgulanmıştır. Kamu ve sivil toplum alanından katılımcılar bu görüşü paylaşmaktadır. Örneğin, katılımcılardan biri icra davalarında mali müşavirlerin avukatlardan daha iyi kararlar verebildiğini düşünmektedir.

Arabuluculuk mesleğinin yalnızca hukuk altyapısı olan kişilerce icra edilmesi gerektiğini düşünen grupların da birçok kaygısı bulunmaktadır. Örneğin bir eğitimci arabuluculuk uygulamasını avukatlara anlatırken bile zorluklar yaşadıklarını, hukukçu olmayanlara anlatabilmek için önce hukuk terminolojisinden sıyrılmak gerektiğini aktarmıştır. Hukuk fakültelerinin yalnızca meslek mensubu insanlar yetiştirmediği, daha önemlisi adalet duygusuna sahip insanlar yetiştirdiğini ve bu duyguya sahip olmayan insanların bu mesleği yapamayacağı görüşü hâkimdir. Arabuluculuğun Türkiye’de yeni bir uygulama olması da arabuluculuğu sadece hukuk altyapısı olan kişilerin arabuluculuk yapması gerektiği görüşünü güçlendirmektedir. Bu yeni uygulamanın tanınması ve güven kazanması için en azından başlangıç olarak hukukçular tarafından icra edilmesinin önemi vurgulanmaktadır. Şu anda devam eden arabuluculuk uygulamalarında arabulucuya bir uzmana danışma yetkisi verilmektedir.

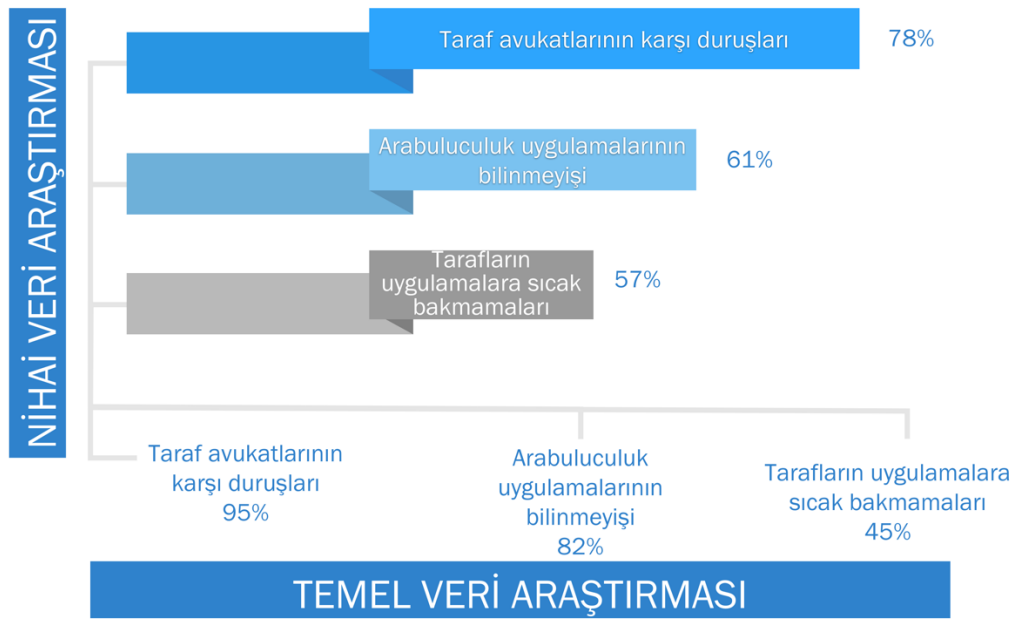
Şekil 40 – Arabuluculara Göre Arabuluculuk Uygulamaları Sırasında Karşılaşılan Zorluklar (%)



Her iki görüşten de farklı olarak, arabuluculuk uygulamalarının hem alanında uzman kişilerce hem de hukukçularla yürütülmesi gerektiğini, bu iki alanın da çok önemli olduğunu vurgulayan bir görüş de bulunmaktadır. Örneğin, aile davalarında arabulucunun hukukçu olması fakat alanında uzman bir psikoloğa da danışması veya aynı şekilde iş hukuku alanında arabuluculuk yapan bir avukatın iş ve işletme alanında yeterli bilgiye sahip olamayacağı ve bir uzmana danışması gerektiği düşünülmektedir. Danışılan uzmanların da tarafsızlık yemini etmiş, bilirkişi niteliğinde olmasının önemi vurgulanmıştır. Buna karşın, arabuluculuğun alanında uzman kişilerce gerçekleştirilip, tutanağın bir hukukçu tarafından düzenlenmesi de alternatif bir görüş olarak önerilmiştir. Ancak, arabulucuların esas olarak hukukçu olması gerektiği fikrinin yapılan görüşmelerde daha ağır bastığı görülmüştür.

Arbuluculuk yapmış olsun olmasın arabuluculara göre arabuluculuk uygulamaları sırasında karşılaşılan zorlukların sıralamasında temel veri araştırmasına göre bir farklılık oluşmamıştır. Ancak arabuluculuk uygulamalarının yeterli seviyede bilinmeyişi tespiti diğerlerine göre ayrılmış; hâkimlerin çekimserlikleri ve karşı duruşlarında ise temel veri araştırmasına göre bir azalma görülmüştür. Bunun yanı sıra arabuluculuk yapanların bu zorlukları daha fazla hissettikleri tespit edilmiştir.

Şekil 41 – Hâkimlere Göre Arabuluculuk Uygulamaları Sırasında Karşılaşılan Zorluklar (%)



Hâkimlere göre karşılaşılan zorlukların sıralamasında da değişiklik olmamış ancak oranlarında bir değişim olmuştur. Temel veri araştırması sırasında hâkimlerin tamamına yakını taraf avukatlarının karşı duruşlarından bahsederken, bu oran şu anda dörtte üçe gerilemiştir. Ancak arabuluculuk uygulamalarının bilinmemesi oranında da benzer şekilde %82'den %61'e doğru bir gerileme görülmektedir. Ancak tarafların arabuluculuk uygulamalarına sıcak bakmayışı oranında temel veri araştırmasına göre bir artış gözlenmiştir.

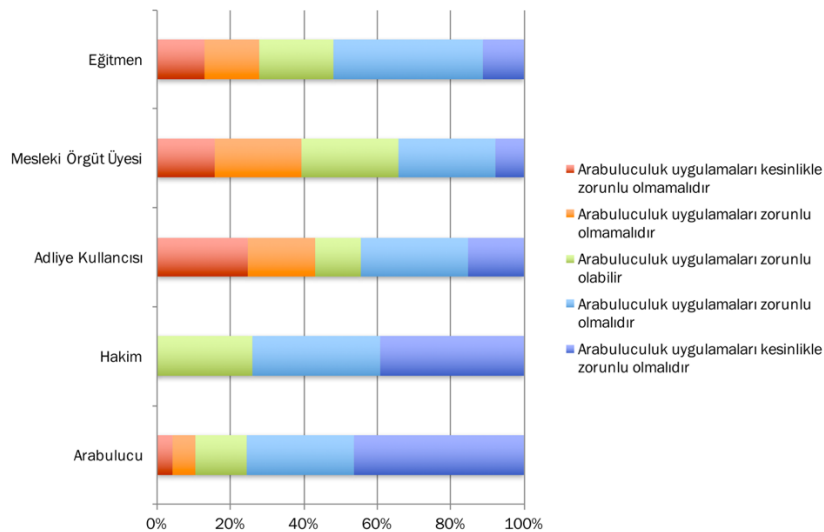
Arbulucular, dava şartının (zorunlu arabuluculuğu) getirilmesinin mesleğin yerleşmesi ve kalıcı olabilmesi için çok önemli bir husus olarak görmekte olduklarını belirtmektedirler. Arabuluculuğun zorunlu hale getirilmesini de içeren İş Mahkemeleri Kanunu Tasarısı mayıs ayı itibarıyla TBMM'ye sunulmuştur. Bu tasarıya göre dava şartı olarak arabuluculuk "(1) Kanuna, bireysel veya toplu iş sözleşmesine dayanan işçi veya işveren alacağı ve tazminatı ile işe iade talebiyle açılan davalarda, arabulucuya başvurulmuş olması dava şartıdır. (2)

Davacı, arabuluculuk faaliyeti sonunda anlaşmaya varılamadığına ilişkin son tutanağın aslını veya arabulucu tarafından onaylanmış bir örneğini dava dilekçesine eklemek zorundadır.” Uzun zamandır tartışılan, işçi ve işveren arasındaki uyuşmazlıkları konusunda ise birçok kesimden birbirinden çok farklı görüşler aktarılmaktadır. Daha önce değinildiği üzere sicile kayıtlı arabulucuların büyük çoğunluğu dava şartını beklemektedir. Arabuluculuğun zorunlu olması halinde birçok yasal düzenlemeler yanı sıra özel arabuluculuk merkezlerine de ihtiyaç olacağı düşünülmektedir. Özel arabuluculuk merkezlerinin artmasıyla önemli bir istihdam alanı da açılacağı vurgulanmaktadır. Özel arabuluculuk merkezlerinin içine çağrı merkezleri açılabilceği ve bu merkezlerin yardımcı personel ile birlikte toplamda 45-50 bin kişiye istihdam olanağı sağlayabileceğinin altı çizilmektedir.

Dava şartı geldikten sonraki süreçte arabuluculuğun başarısının daha çok ön plana çıkacağına altı çizilmektedir. Burada en önemli unsur arabulucuların başarısının olacağı, sistemin başarılı bir şekilde işlemesi halinde başarı öyküleri artacak ve avukatların kazancının artmasının ve bu mesleği daha çok benimsemelerinin de önü açılacaktır. Arabuluculuk zorunlu olduğunda arabuluculuk müessesesinin etkili ve etkin olduğunu görenler yatırım yaparak bu özel merkezleri kuracaklardır.

Arabuluculuğun zorunlu olmasını en fazla savunan hedef gruplar arabulucular ve hâkimlerdir. Ancak arabulucuların %10’u zorunlu arabuluculuğa karşı çıksa da hâkimlerin arasında zorunlu arabuluculuğa karşı olan yoktur. Arabulucular arasında zorunluluğa karşı olanlar zorunluluk geldiğinde belge alıp arabulucu olan kişilerin sayısının çok artacağı ve bu durumun arabuluculuk müessesesine zarar vereceği endişesini taşımaktadırlar. Bu konuda sayının sınırlandırılması ve sınavların niteliğinin artırılması talep edilmektedir. Arabuluculuk eğitimleri veren bir eğitici ise zorunluluk konusuna şüpheyi yaklaştığını, iş hukuku uyuşmazlıklarında arabuluculuk zorunluluğunun olası olumsuzluklarına yeterince değinilmediğini belirtmiştir. Özellikle iş hukuku bağlamında işçi aleyhine düzenlemeler yapıldığı aktarılmaktadır. Zorunluluğun, ticari uyuşmazlık davaları gibi tarafların eşit olduğu alanlara getirilmesinin daha makul olacağı, işçi ve işverenin koşullarının eşit olmadığı da vurgulanmıştır. Zorunlu tutulması halinde, özellikle iş uyuşmazlıklarının karmaşıklığından dolayı iş uyuşmazlıklarında bazı hataların kaçınılmaz olduğundan bahsedilmektedir. Özellikle işçi-işveren uyuşmazlıklarında arabuluculuğun işveren lehine çözüm yolu olarak kullanılmaya çalışıldığı da tespitler arasında bulunmaktadır. İnsan hakları ihlallerinin fazla olduğu Türkiye’de bu düzenlemenin hak ihlallerini artıracığı endişesi de kimi görüşülenler tarafından dile getirilmektedir.

Şekil 42 – Hedef Grupların Arabuluculuğun Zorunlu Olması Hakkındaki Görüşleri

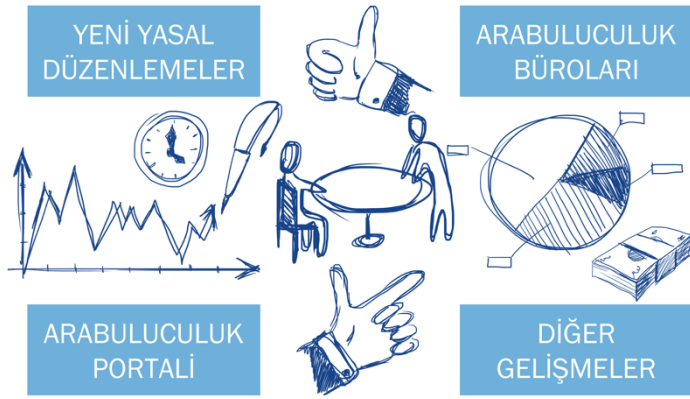


Zorunlu arabuluculuğa en fazla karşı olan grup adliye kullanıcıları ve yakın takip ile meslek örgütü üyeleridir. Ancak eğitimcilerin de yarından fazlası arabuluculuk uygulamalarının zorunlu olması gerektiğini savunmaktadır. Arabuluculuk Daire Başkanlığı da aslında zorunlu arabuluculuğun birtakım riskler içerdiğini belirtmektedir. Temel veri araştırmasındaki görüşlerin aksine arabuluculuktaki gerçek başarının zorunlu olmadan yapılabilmesi olduğu başkanlık tarafından da ifade edilmektedir. Dava şartının farkındalığın artması dışında çok fazla bir getirisi olamayacağı belirtilmektedir. Bu görüşler yasayla getirilmekte olan zorunlu arabuluculuk uygulamalarının çok yakın bir süre içinde tekrar gözden geçirilebileceğinin sinyallerini vermektedir.

2.2.6 ARABULUCULUK DAİRE BAŞKANLIĞI

Arabuluculuk Daire Başkanlığı personeli ile yapılan odak grup toplantıları ve derinlemesine görüşmelerde temel veri araştırmasından bu yana arabuluculuk müessesesindeki gelişmeler, Daire Başkanlığı personel sayısı ve niteliğindeki değişimler ve arabuluculuk büroları konuları tartışılmıştır. Arabuluculuk dairesi başkanını, hâkimler ve başkanlık personeli ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Temel veri araştırmasından bu yana geçen zamanda ortaya çıkan değişimler yeni yasal düzenlemeler, arabuluculuk bürolarının yaygınlaştırılması, arabuluculuk portalı ve diğer gelişmeler altında sınıflandırılarak tartışılmıştır. Arabuluculuk Daire Başkanı arabuluculuk sürecinin geçtiğimiz üç buçuk yılında arabuluculuk mü-



essesesinin hukuk dünyasında önemli bir yere ulaştığını ifade etmektedir. Arabuluculuk yöntemiyle çözülen uyuşmazlıklarda 2017 yılında Ocak- Mayıs arası aylık ortalamanın 1535 uygulama olduğu ADB istatistiklerinden de görülmektedir. Yani başlangıcına oranla 6-7 katlık bir artış gözlenmektedir.

Önceki bölümlerde de bahsedildiği gibi, yeni yasal düzenlemeler ile bireysel veya toplu iş sözleşmesine dayanan işçi veya işveren alacağı ve tazminatı ile işe iade

talebiyle açılan davalarda, arabulucuya başvuruda bulunulması dava şartı olarak düzenlenmektedir. Bu durum mevcut üç buçuk milyon davanın %18'ini oluşturan yaklaşık 625 bin davayı ifade etmektedir. Daire Başkanlığı, 400 bin uzlaşmazlığın arabuluculuğa yönlendirileceğini tahmin etmektedir. Bu rakam mevcutta başlangıcından beri yapılan 15,045 arabuluculuk uygulamasının 26 katına karşılık gelmektedir. Daire başkanlığınca ifade edildiği gibi arabuluculuk artık ikinci sayfaya geçmek üzeredir.

Her ne kadar Daire Başkanlığı personeli arabuluculuk uygulamaları konusundaki iş akışlarına aşina olsa da sistemdeki herhangi bir aksamanın problemlere yol açabileceği görülmektedir. Daire başkanlığı personeli mevcut akıştaki bu devasa artışın onlara ne kadar yük getirebileceği konusunda bir hesaplama yapmadıklarını veya öngöründe bulunmadıklarını ifade etmektedir. Sadece arabulucu başvuru, eğitim, sınav ve sicil konularına yoğunlaşan Daire Başkanlığında gelen bu yük bir buzdağının görünmeyen kısmı gibidir. Daire başkanlığı personeli sadece yıllık şikâyetlerin 7-8 civarında olduğunu ifade etmektedir. Şikâyet sayısında oluşabilecek potansiyel oranda artışın yıllık 250 şikâyete denk geleceğini göstermektedir. Sadece bu şikâyetleri değerlendirmek ve yönlendirmek için bile ilave bir personele ihtiyaç duyulduğu açıktır.

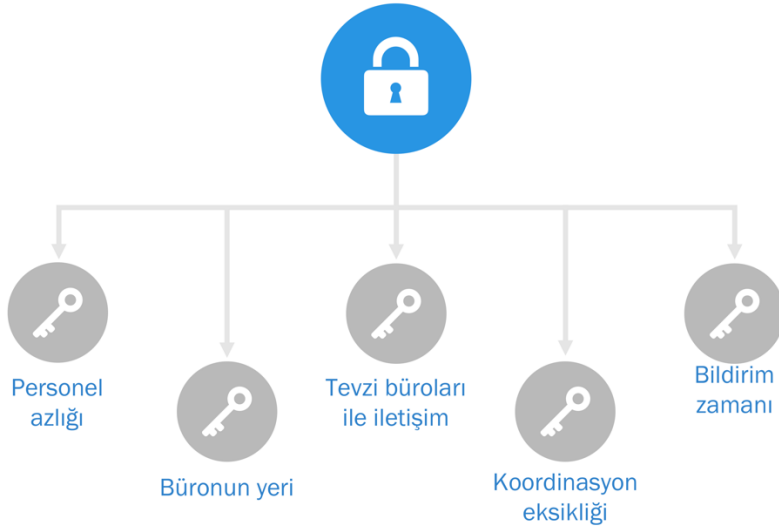
Buna ilave olarak zorunlu arabuluculuk düzenlemesinin arabulucuların sicile kayıt taleplerini de arttıracığı öngörülmektedir. Şu anda sicile kayıtlı arabulucu oranının %48'ler düzeyinde olduğu hesaplandığında kalan sicile kayıt talepleri önümüzdeki günlerde ortaya çıkabilecek farklı bir husustur.

Daire Başkanlığı ikinci aşamada arabuluculuk uygulamalarının kurumsal olarak özel arabuluculuk merkezlerince yapılacağını öngörmektedir. Arabuluculuğun kurumsal olarak yapılması beklenti olarak arabuluculuk niceliğinin yanı sıra niteliğinin de artacağı yönündedir. Ancak tüm izlemeler, sorunların çözülmesi, denetleme ve değerlendirmelerin Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından yapılacağı açıktır. Tüm bu veriler ışığında özellikle müesseseyi yönetecek olan sistemin çok iyi organize olması gerektiği düşünülmektedir.

Bazı ara yüzler Bilgi İşlem Daires Başkanlığındaki programcı sayısının az olmasından dolayı halen yazılıyor olsa da UYAP Arabuluculuk Portalinin Arabuluculuk Daire Başkanlığının işlerini düzenli hale getirdiğinden bahsedilmektedir. Arabuluculuk portalini bir doküman yönetim sistemi olarak personele zaman kazandırma açısından çok işlevsel bulunmaktadır. Portal aynı zamanda birçok faaliyet için de tasarlanmaya devam ediyor. Ancak şu anda personel hala manuel olarak gelen ve gönderilmeyen tutanakların listesini takip ederek bunların istatistik bilgilerini takip etmeye çalışmakta olduğunu belirtmiştir. Portalin tamamlanmasının hem arabuluculuk bürolarına hem de Daire Başkanlığı personeline çok büyük katkıları olacağı vurgulanmıştır.

Türkiye'nin 46 ilinde 107 adet arabuluculuk bürosu hizmete girmiştir. Bu bürolar bulundukları adliye başkanlıklarına bağlı olarak arabuluculuk uygulamalarının illerdeki düzenleyicileridir. Arabuluculuk bürolarının personeli de komisyonlar tarafından atanmaktadır. Ancak arabuluculuk bürolarının kendilerine has problemleri bulunmaktadır.

Şekil 43 – Arabuluculuk Bürolarının Problemleri



Odak grup toplantısında arabuluculuk bürolarının bazılarında personelin tamamen atanamaması veya mevcut personelin rahatsızlığından dolayı personel sıkıntısı yaşadıkları gözlenmiştir. Personel sıkıntısı arabuluculuk büronun zaman zaman kapalı olmasına yol açmakta, bilgi almaya veya başvurmaya gelen adliye kullanıcısının ise uygulamadan yararlanmasını güçleştirmektedir. Arabuluculuk personeline zorunlu arabuluculuk sonrasında mahkeme katiplerinin iş yüklerinin azalacağı ve dolayısıyla bazılarının arabuluculuk bürolarında görevlendirilebileceğine ilişkin beklentiler mevcuttur. Dolayısıyla, arabuluculuk bürolarının daha aktif olabileceğini ve arabuluculuk uygulamalarından yararlanmak isteyenlerin bürolara ve uygulamaya daha hızlı erişebileceklerini düşünmektedirler.

Odak grup görüşmelerinde ortaya çıkan bir başka olumsuz görüş arabuluculuk bürosunun yeri veya tevzi büroları veya ön bürolara uzaklıkları veya ters konumda olmaları olarak dile getirilmiştir. Tevzi bürolarının iş yoğunluğu da arabuluculuk bürolarına yönlendirmelerde negatif etki yaratan bir husus olarak ortaya çıkmak-

tadır. Büroların farklı katlarda hatta farklı bloklarda olması yönlendirilen veya yönlendirilmeye çalışan kişiyi olumsuz yönde etkilemekte olduğu görüşü ortaya konmuştur.

Adliyelerde özellikle koordinasyon toplantılarının olmaması da önemli bir eksiklik. Örneğin tevzi büroları ile arabuluculuk bürolarının koordineli olarak çalışması çok önemlidir. Bunun yanı sıra hâkimlerin de bürolarla koordine halinde çalışması çok önemli bulunmaktadır.

Bunun dışında odak grup toplantılarında mahkeme personeli ve Arabuluculuk Daire Başkanlığı personeli tarafından belirtilen diğer önemli bir problemin ise arabulucunun aradan çıkartılma hususu olduğu dile getirilmiştir. Yani arabulucu atandıktan sonra tarafların arabulucuyu dışarıda tutarak kendi aralarında anlaşmaları hususu. Bu durumda arabulucunun ücretini alamadığı ve dolayısıyla mağdur olduğu belirtilmektedir. Bunun tersi durumlardan da bahsedilmiştir. Örneğin arabulucunun avukat gibi vekalet ücreti istemesi de vatanın müesseseye ilgisini olumsuz yönde etkilemekte olduğu dile getirilmiştir.

Arabulucu atanması bildirim zamanının 24 saat olmasının da zaman zaman problemler yarattığı dile getirilmektedir. Örneğin atanmasından itibaren 24 saat içinde sisteme geri dönüş yapmazsa sistem diğer arabulucuyu atamakta, bu da karmaşaya yol açabilmektedir. Bu sürenin artırılması veya bazı kontrol prosedürleri eklenmesi ile sorunun ortadan kaldırılabileceği de dile getirilmiştir.

Temel veri araştırması sırasında eksikliği hissedilen standart şablonların oluşturulduğu, bu şablonların arabulucunun el kitabı olarak uygulama esaslarını da anlatır şekliyle internet sitesinde paylaşıldığı ve tüm arabulucuların da SMS ile bu paylaşım konusunda bilgilendirildiği belirtilmiştir. Ancak arabulucuların zorunlu olarak bu şablonları kullanmaları gerekmediği, bu şablonların sadece yol gösterici olduğu, kendi formlarını kendilerinin oluşturabileceği de belirtilmektedir.

Bu arada birçok eksikliği bulunan bir danışma hattı ile hizmet vermeye çalıştıklarını ancak bunun çok sıkıntılı olduğundan bahsedilmiştir. Aslında 7/24 bilgilendirme alınabilecek bir Arabuluculuk Çağrı Merkezi'nin özellikle zorunlu arabuluculuk sürecinde çok gerekli olacağı da hedef gruplar tarafından dile getirilmiştir.



EK- PROJE GÖSTERGELERİNE GÖRE SAĞLANAN İLERLEME

Beklenen Sonuç 1: Türkiye'deki hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuğun etkin şekilde uygulanmasına imkân tanıyacak mevzuat değişikliklerinin hazırlanması konusunda Adalet Bakanlığının desteklenmesi – **devam ediyor**

1) Proje sonu itibariyle, Proje ekibi tarafından hazırlanan taslak mevzuat değişikliklerinin Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından resmi olarak kabul edilmesi – **büyük bölümü tamamlandı.**

2) Proje sonu itibariyle, Arabuluculuk Daire Başkanlığının taslak değişiklikleri ilgili kurumlarca kabul edilmek üzere bir kanun teklifine dönüştürmesi- **devam ediyor/tamamlandı.**

Beklenen sonuç 2: Hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuğa yönelik bir uygulama modelinin seçilen pilot mahkemelerde başarılı bir şekilde pilot uygulamasının yapılması; kabul ve yaygınlaştırma için hazır olması

(1) Proje sonu itibariyle, arabuluculuk uygulamalarında görevlendirilen ve arabuluculuğa uygun davaları arabulucuya sevk eden hâkim sayısının temel veri araştırmasına kıyasla %7 oranında artış göstermesi- **tamamlandı**

(2) Proje sonu itibariyle, hâkim yönlendirmesi ile arabuluculukla çözülen hukuk uyuşmazlıklarının sayısının, UYAP verilerine kıyasla iki yıl içinde pilot mahkemelerde en az %10 oranında artması.- **tamamlandı.**

(3) Proje sonu itibariyle, Adalet Bakanlığının Stratejik Yol Haritasını ve Eylem Planını kabul etmiş olması; geliştirilecek unsurların en az %75'inin 2.5.1 sayılı Proje faaliyetinin sonucunu teşkil etmesi. Aynı tarih itibariyle Arabuluculuk Daire Başkanlığına tahsis edilen kaynakların görev ile tutarlı olması. **devam ediyor/tamamlandı.**

Beklenen sonuç 3: Aday arabulucular için açık, yeterli, standart ve CEPEJ uyumlu eğitim müfredatı hazırlanmıştır ve Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından kabul edilip, uygulamaya alınması

(1) Proje sonu itibariyle, projede CEPEJ rehber ilkelerine göre geliştirilen eğitim materyalleri eğitim kurumları tarafından kullanılacaktır. **tamamlandı.**

(2) Proje sonu itibariyle, Adalet Bakanlığı aday arabulucular için hazırlanan eğitim rehber ilkelerini resmi olarak kabul edecektir. **tamamlandı.**

(3) Proje sonu itibariyle, eğitim veren kurumların en az %75'i Projede geliştirilen eğitim rehber ilkelerini olumlu olarak değerlendirecektir. **Devam ediyor – herhangi bir veri mevcut değil.**

Beklenen Sonuç 4. Hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk hakkında bir toplumsal farkındalık ve iletişim stratejisinin geliştirilmesi ve Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından kabul edilmesi. Arabuluculuk hakkında farkındalığın artırılması için sınırlı ve hedefi belirli iletişim çalışmalarının yapılması. Seçilen karar vericilerin diğer Avrupa ülkelerindeki arabuluculuk uygulamaları hakkında daha net bir anlayışa sahip olması.

(1) Proje sonu itibariyle, Adalet Bakanlığının (diğer kurumlarla işbirliği içinde) Proje kapsamında geliştirilme Toplumsal Farkındalık Stratejisi ile tutarlı tanıtım faaliyetleri düzenlemesi. **tamamlandı.**

(2) Adalet Bakanlığı ve Arabuluculuk dernekleri/merkezleri ile farklı meslek örgütleri arasında en az 6 mutabakat muhtırasının imzalanması, bu sayede bu meslek örgütlerinin üyeleri arasında arabuluculuğun kullanılmasının teşvik edilmesi. **Kısmen tamamlandı.**

(3) Arabuluculuktan faydalanmak üzere başvuruda bulunan Meslek Kuruluşu sayısının %25 oranında artması (çıkış noktası: Projenin başında bu hizmeti veren meslek örgütlerinin sayısı) **tamamlandı.**

(4) Proje sonu itibariyle;

- Hâkim ve arabulucular aracılığıyla arabuluculuk sürecinden haberdar olan tarafların sayısının %50 oranında artış göstermesi. **tamamlandı.**
- Arabuluculuk hizmetlerinden memnun kalan taraf sayısının %30 oranında artması. **tamamlandı.**