

Turkish Studies

Educational Sciences

Volume 13/19, Summer 2018, p. 923-937

DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.13898>

ISSN: 1308-2140, ANKARA-TURKEY

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info/Makale Bilgisi

✍ Received/Geliş: Temmuz 2018

✓ Accepted/Kabul: Eylül 2018

✍ Referees/Hakemler: Doç. Dr. Hasan Hüseyin KILINÇ - Dr. Öğr. Üyesi Fatih CAMADAN

This article was checked by iThenticate.

ÇATIŞMA ÇÖZME VE ARABULUCULUK EĞİTİMİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ: ERGENLERE VE TOPLUMA KATKILARI¹


Fatma Ebru İKİZ* - Kemal BALKAN** - Gözde ŞENSOY*** - Umut
ÇATAL**** - Feridun BALCI*****

ÖZET

Çatışma, bir ya da birden çok sayıda kişinin bir konu üzerinde yaşadığı anlaşmazlık ya da gerginlik durumu olup insan yaşamının kaçınılmaz, doğal bir parçasıdır. Çatışmaların yapıcı bir yolla çözülmesi ergenlerin kişilik gelişimine ve sosyal gelişimine katkıda bulunarak onların bütün hayatını olumlu yönde etkileyecek beceriler kazanmasını sağlamaktadır. Son yıllarda, okullarda şiddete ve çatışmaya ilişkin korku giderek artış gösteren bir olgudur. Ergenlik döneminde öfke, kızgınlık gibi çatışma sonrası ortaya çıkması muhtemel duygular daha çok el, kol hareketleri ve bağırma gibi davranışlarla ortaya koyulmaktadır ve bu durum çatışma yaşandığında sözel ve fiziksel şiddete başvurma sıklığını arttırmaktadır. Çatışma durumlarında kullanılan yapıcı olmayan çatışma ve problem çözme yolları okul iklimini de ciddi şekilde etkilemektedir. Bu çalışmada, İzmir’de kültürel açıdan çeşitliliği olan göç almış düşük sosyoekonomik düzeydeki ve akran arabuluculuk modelinin 2006-2017 yılları arasında uygulandığı bir lisede, yapılan tüm arabuluculuk sözleşmelerinin doküman analizi ile incelenmesi


¹ Bu araştırma, 9-10-11 Mayıs 2018 tarihlerinde Manisa’da düzenlenen 8. Uluslararası Eğitimde Araştırmalar Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

*  Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü, El-mek: ikizef@gmail.com

**  Doktora öğrencisi, Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü, El-mek: kemal.balkaan@gmail.com

***  Arş. Gör., Uşak Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü, El-mek: gozde.sensoy@usak.edu.tr

****  Yüksek Lisans Öğrencisi, Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü, El-mek: u.catal92@gmail.com

*****  Felsefe Öğretmeni, Aybars Hikmet Karabacak Anadolu Lisesi, El-mek: feridunbalci35@gmail.com

amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda yapılan tüm müzakere ve akran arabuluculuk sözleşmeleri yıllar bazında; yetişen arabulucu sayısı, yapılan arabuluculuk sayısı, anlaşmazlık yaşayan tarafların sayıları, anlaşmazlık türleri, ulaşılan anlaşma türleri, çatışmaların yapıcı çözüme ulaşma sayısı açısından incelenmiştir. Sonuç olarak, 11 yıllık süreç içerisinde birikimli olarak 838 akran arabulucu öğrenci yetiştirildiği, 2278 anlaşmazlık yaşandığı, arabuluculuk görüşmelerinin başarı oranının %91.6 olduğu, yapıcı çatışma çözme uygulamalarının seçildiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: çatışma, çatışma çözme, müzakere, arabuluculuk, ergen

SUSTAINABILITY OF CONFLICT RESOLUTION AND MEDIATION EDUCATION: CONTRIBUTIONS TO ADOLESCENTS AND SOCIETY

ABSTRACT

Conflict is a state of disagreement or tension in which one or more people live on a subject and is an inevitable part of human life. Resolving the conflicts in a constructive way contributes to the personality development and social development of the adolescents, thereby enabling them to acquire skills that will affect their whole lives positively. In recent years, the fear about violence and conflict in schools has increased steadily. During puberty possible feelings of emergence in post-conflict situations such as anger and fury are mostly manifested by hand and arm movements or shouting. This increases the frequency of verbal and physical violence when conflict occurs. Non-constructive conflict resolution styles and problem-solving methods used in conflict situations, seriously affect the school climate. In this research, it is aimed to investigate all the mediation contracts that have been carried out in a high school with a low socioeconomic level, which is culturally diversified in İzmir. A peer mediation model was conducted in the high school between 2006-2017. All the documents analyzed by document analyses. As a result, it has been determined that 838 peer mediator students were cumulatively trained during 11 years, 2278 disputes were experienced, 91.6% of the mediation meetings were resulted and constructive conflict resolution styles had been selected by the students.

STRUCTURED ABSTRACT

Adolescents spend most of their time at school. The support they need during this period is demanded from peers instead of family. So, lots of disagreements occur among peers. Relationship among friends in high school years are not only a source of social, emotional and psychological support but also a source of social and physical skills that they can use through their lifespan. In addition to this, friendship relations can cause negative effects depending upon problematic situations. Adolescents think they cannot be understood by other people. They are in search of an identity and are curious about their life in the future. In the literature,

it is stated that the nature of conflicts and disagreements are not constructive nor destructive; thus, only the chosen conflict resolution path can have constructive or destructive consequences. When the conflict resolution style is destructive, it leads to emotions such as anger, resentment and hostility. Backwards, constructive approaches provide solving the problem and personal development. One of the preferred ways to turn violence and conflict into schools is through peer mediation. Peer mediation is a way of conflict resolution with the facilitation of an impartial third student, which the conflicting students are discussing the common problems face to face. The education program consists of a total of six sections: understanding the nature of conflicts among people, communication skills, anger management skills, place of values on the way to peace, negotiation in conflict resolution and mediation skills in conflict resolution.

Peer mediators are selected using the sociometry method before applying conflict resolution and peer mediation training, 30-hour conflict resolution and peer mediation training is provided to selected students as mediators. After the training, the mediator students take the mediation oath and wear mediation badges then facilitating role in mediating conflicts between their peers in their classrooms and schools. At the end of the negotiation and mediation period, the mediator student records the topics, the parties, the results to the mediation and negotiation contracts and make the parties sign the contracts. The purpose of the mediation and negotiation contracts is to keep records of the informations about the mediator, the conflicted persons, the date of the conflict, the issue of the conflict, the solution paths.

The data of the research were collected from all mediation contracts during the conflict resolution and peer mediation training conducted in a high school located in İzmir province center including between 2006-2017 school years. Firstly, all of the documents have been retrieved in accordance with the purpose of the research and the model. The authenticity of the contracts is checked one by one. In this context, it is determined that the documents are related to the institutions and groups that subjected in this research, original sources are accessed from the first hand and there was no falsity on the documents in any way. Use permission obtained from the persons who provided the data. The names of the person, group and institution in the data are kept confidential. Descriptive information of participants was extracted. In this research, all mediation contracts made in a high school which have been applied to the mediation model for 11 years have been examined by document analysis. The research was conducted with a qualitative research method using a document analysis model.

Negotiation and peer mediation contracts evaluated based on the years. The number of mediators trained, the number of mediations, the number of parties in conflicts, conflicting issues, the solution paths and the number of conflicts resulted to the constructive solutions are evaluated according to the content analysis model developed by Johnson et al. (1996). Accordingly, the contents of the contracts are categorized in accordance with the criteria specified on the content of the Negotiation and Mediation Program (Balci, 2017, Türnüklü et al., 2009), and are ranked according to their descriptive frequency. Coding was done twice by the same investigator in a month to ensure internal reliability. Miles

and Huberman's (1994) fit percentage formula was used for the reliability. The total reliability was found 92%.

A total of 2,278 disputes have been identified based on a period of 11 years. The number of disagreement parties to peer mediation negotiations varies between 2 people is 70%. It is %18 for 3 and 12% for 3 or more people. 838 peer mediator students were trained and the success rate of the mediation negotiations was 91.6%. The conflicts among the adolescents are mostly related to communication and communication disputes (46%), verbal violence (38%), physical violence (10%) and conflicts of interest (6%). 13.7% of the mediation negotiations were "agreement by negotiation", 31.77% were "not promising not to display the problematic behavior again", 13.6% of them say "by apologizing", 6% "avoiding and deciding not to talk to each other" and 25% say by concluding conditional peace. It is stated that 6.64% of the disagreements cannot reach any solution.

Keywords: conflict, conflict resolution, negotiation, mediation, adolescence

Giriş

Çatışma, bir ya da birden çok sayıda kişinin bir konu üzerinde yaşadığı anlaşmazlık ya da gerginlik durumu olup insan yaşamının kaçınılmaz, doğal bir parçasıdır (Kreidler ve ark., 1997 Tüknüklü, Kaçmaz, İkiz ve Balci, 2009). Çatışma aynı zamanda kişinin kendini olumlu yönde değiştirebilmesi için seçilen çatışma çözme yolunun yapıcı ya da yıkıcı oluşuna göre bir fırsat niteliğindedir (Yavuzer, Rezzan ve Karataş, 2013). Çatışmaların yapıcı bir yolla çözülmesi ergenlerin kişilik gelişimine ve sosyal gelişimine katkıda bulunarak onların bütün hayatını olumlu yönde etkileyecek beceriler kazanmasını sağlamaktadır (Balci, 2017; Yavuzer, Rezzan ve Karataş, 2013). Çatışma çözme kapsamında yapılan eğitimler, ergenlerde saldırganlığı azaltma, duygusal farkındalık kazanma, daha sağlıklı iletişim kurma, sorun çözme gibi doğrudan etkilerinin yanı sıra özgüven, özsaygı ve akademik başarının artması gibi dolaylı etkiler yapmaktadır (Göğebakan Yıldız, Çetin, Tüknüklü, Tercan, Çetin ve Kaçmaz, 2016; Ibarrola-Garcia, Iriarte ve Aznárez-Sanado, 2017; Johnson ve Johnson, 2004; Kaçmaz, Tüknüklü ve Türk, 2011). Bu çalışmada, kültürel açıdan çeşitliliği olan göç almış düşük sosyoekonomik düzeydeki bir devlet lisesinde on bir yıldır uygulanan çatışma çözme ve akran arabuluculuk modelinin sonuçlarının incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda sırasıyla ergenlerin müzakere ve akran arabuluculuk eğitimine neden ihtiyaç duydukları, çatışma çözme ve akran arabuluculuk eğitiminin kapsamı ve yararları, mevcut çalışmanın kapsamı açıklanmaktadır.

Ergenlerin Müzakere ve Arabuluculuk Eğitimine Duyduğu İhtiyaç

Lise döneminde günlük hayatının büyük kısmını okulda geçiren ergenler, kimlik arayışına girdikleri stresli ve fırtınalı bu dönemde, desteği aile yerine arkadaşlarından aramakta ve arkadaşlarıyla pek çok anlaşmazlık yaşamaktadırlar (Özdemir, 2017; Santrock, 2012; Bakırcıoğlu, 2013; Steinberg, 2013). Lise yıllarında arkadaşlık ilişkileri, yalnızca sosyal duygusal ve psikolojik destek kaynağı değil, aynı zamanda yaşam boyu kullanabilecekleri sosyal ve fiziksel becerileri edinebilecekleri bir kaynaktır (Özdemir, 2017). Aynı zamanda arkadaşlık ilişkileri yaşanan problem durumlarına göre olumsuz etkilere sebep olabilmektedir (Siyez, 2013).

Ergenlik döneminde duygusal ve davranışsal problemler önemli bir yer tutmaktadır (Bulut Serin, 2017). Bu dönemde bireyler ilgi ihtiyacı hissetmektedir, herkesin kendisini gördüğünden ve dikkat çekici olduklarından emin olmak istemektedirler. Hayali seyirci olarak tanımlanan bu durum

ergenlerin dikkat çekme ve sahnede olma adına bazı davranışlar sergilemesini açıklamaktadır (Santrock, 2012). Kendileriyle aşırı ilgili ve benmerkezci bir hal içinde olan ergenlerin kendi duygusallığına tahammül etmeyi başarması gerekir (Karaca ve İkiz, 2013). Bir diğer ihtiyaç ise anlaşılma ihtiyacıdır (Özdemir, 2017). Kendilerini hiç kimsenin anlamadığını düşünmektedirler. Ayrıca ergenler, kim olduklarını, nereye gittiklerini merak ettikleri bir kimlik arayışı içindedir (Santrock, 2012). Ergenlerin özerklik ihtiyacı bulunmaktadır. Santrock (2012) yapıcı bir bakış açısıyla, ergenlerin karşı çıkma ve limitleri deneme davranışını, otoritenin değerlerini yok sayma olarak değil, aksine otoritenin değerlerini kabul etmeye yönelik bir adım olarak değerlendirmektedir. Ancak özgüveni düşük ergenler problem çözmekten kaçınmaktadır ve sosyal desteğinin olmaması çatışmaların krize dönmesine yol açıp ergenin okula uyumunu, öz-yeterliliğini ve psikososyal gelişimini olumsuz etkiler (Karaca ve İkiz, 2013). Ayrıca son yıllarda, toplumda okulların güvenliği ile ilgili sorunların her geçen gün arttığına ilişkin bir algılama söz konusudur. Okullarda şiddete ve çatışmaya ilişkin korku giderek artış gösteren bir olgudur. Çatışma durumlarında kullanılan yapıcı olmayan çatışma ve problem çözme yolları okul iklimini de ciddi şekilde etkilemektedir (Tatlıoğlu, Kasım, 2016). Otorite figürleri ergenlerin bu davranışlarının kontrol edilemez, zorlu ve okul dışı kaynaklı olduğunu düşünmektedir (Lala, Özlem, 2016).

Literatür incelendiğinde, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha çok yardım isteme eğiliminde olduğu belirtilmiştir (Atıcı, 2007). Bununla birlikte, Gögebakan Yıldız (2016) erkek-erkek çatışmalarının daha fazla gerçekleştiğini belirtmiştir. Bir başka çalışmada da erkek öğrencilerin şiddet eğilimlerinin daha fazla olduğu ve şiddetin okula bağlılık düzeyiyle ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Sağlam ve İkiz, 2017). Ergenlik döneminde tepkiler genellikle gizli ve maskelenmiş şekilde ifade edilmektedir. Öfke, kızgınlık gibi çatışma sonrası ortaya çıkması muhtemel duygular daha çok el, kol hareketleri ve bağırma gibi davranışlarla ortaya koyulmaktadır ve bu durum çatışma yaşandığında sözel ve fiziksel şiddete başvurma sıklığını artırmaktadır (Kulaksızoğlu, 1998). Öfke durumları karşısında saldırgan tepkilerde bulunma davranışları görülebilmektedir (Akacan, 2017). Öğrenciler gösterdikleri saldırganlıklardan rahatsızlık duymamakta ve şiddet kullanmaya istekli görünmektedir (Wolowiec, 1994). Milli Eğitim Bakanlığı verilerine göre okullarda %34,2 ile fiziksel şiddet ilk sırada bulunmaktadır (Öğülmüş, 2007). Bazı öğrenciler fiziksel şiddet yerine zorbalığa başvurmaktadır (Pişkin, 2002; Ayas ve Pişkin, 2011). Okullarda şiddet unsuru geçtiğimiz yıllardan beri artış göstermektedir (Meek, 1992) ve zorbalık, akran şiddetinin en yaygın ifadelerin biri olarak literatürde yer bulmaktadır (Menesini ve Salmivalli, 2017). İlaveten, öfkenin ifade edilmesinin yetişkinlik dönemindeki uyum sorunları ve hastalıklar üzerinde etkili olduğu bilinmektedir. (Kerr ve Schneider, 2008). Schellenberg ve ark., (2007) okullarda yaşanan şiddeti azaltmanın ve önlemenin en iyi yolunun, yaşanan anlaşmazlıklar şiddete dönüşmeden önce ortadan kaldırmak olduğunu belirtmektedir. Çalışmalar bir arada ele alındığında ergenlerin psikososyal gelişimlerini desteklemek amacıyla çatışma çözme ve akran arabuluculuk eğitimine ihtiyaç duydukları anlaşılmaktadır.

Çatışma Çözme ve Akran Arabuluculuk Eğitiminin Kapsamı ve Yararları

Alanyazında çatışmanın doğasının yapıcı veya yıkıcı olmadığı, sadece seçilen çatışma çözme yolunun yapıcı ya da yıkıcı sonuçlar doğurabileceği belirtilmektedir (Türnüklü ve ark., 2009). Hatta çatışma, kişinin kendini olumlu yönde değiştirebilmesi için aynı zamanda bir fırsat niteliğinde değerlendirilmektedir (Yavuzer, Rezzan ve Karataş, 2013). Çatışmalara yaklaşım stiline yıkıcı olması öfke, kızgınlık ve düşmanlık gibi duygular ile şiddete yol açarken, yapıcı yaklaşımlar ise sorunun çözülmesini ve kişisel gelişimi sağlamaktadır. Çatışmalar yıkıcı olarak çözüldüğünde kızgınlık, öfke, düşmanlık ve şiddet duyguları yaratmaktadır. Yapıcı olarak çözüldüğünde ise, sorun çözme, eleştirel düşünme ve iletişim becerilerini geliştirerek psikososyal gelişimi sağlamaktadır (Bakircioğlu, 2013; Balcı, 2017; Kulaksızoğlu, 1998).

Okul iklimini, akademik başarıyı, sosyal ve duygusal gelişimi etkileyen çatışma durumlarının çözülmesi noktasında okul yöneticileri rehberlik servislerine pay biçmektedir (Erdemir

ve Kış, 2017). Okullarda psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin başlıca görevleri olan psikolojik danışma hizmeti, konsültasyon hizmeti ve koordinasyon hizmeti verme kapsamında arabulucu konsültasyon tarzı bulunmaktadır (Karaca ve İkiz, 2013). İhtiyacı olanların arzu ettikleri değişime çok önemli katkı sağlayan bu hizmette, uzman kendisi problemi inceler, analiz eder, sentezler, tanımlar, en uygun müdahale yolunu planlar, ardından o problemle ilgili kişileri bir araya getirip kendi çözüm yollarını bulmalarına yardımcı olur. İlköğretim okullarında görev yapan yöneticiler, rehberlik servisinin bu konuda işlevsel olduğunu düşünse de liselerde görev yapan yöneticiler rehberlik servisinin sorunlar büyümeden müdahale edemediğini belirtmişlerdir (Erdemir ve Kış, 2017). Bu durum araştırmacıları sorunlar büyümeden müdahale edilebilecek, öğrenci merkezli program arayışlarına itmektedir.

Okullarda şiddeti ve çatışmayı dönüştürmek amacıyla tercih edilen yollardan biri akran arabuluculuğu modeli olmaktadır (Balcı, 2017). Akran arabuluculuğu, tarafsız bir üçüncü öğrencinin kolaylaştırıcılığında, çatışan öğrencilerin ortak sorunlarını yüz yüze müzakere ettikleri, bir anlaşmazlık çözüm yoludur. Akran arabuluculuğu programı; anlaşmazlığın doğasının anlaşılması, öfke kontrolü, iletişim becerileri, müzakere ve arabuluculuk konularını kapsamaktadır (Türnüklü ve ark., 2009). Akran-arabuluculuğunda, önerilerde bulunma, nihai kararı belirleme ve her iki tarafında kabul edeceği bir çözüm bulma sorumluluğu, öncelikle müzakere eden yani sorunun tarafı olan öğrencilere aittir (Türnüklü 2014). Böylece akran arabuluculuk oluşan sorunu çözme konusunda sahip olunan potansiyelin yapıcı-barışçı performansını dönüştürülmesini sağlamaktadır. Akran arabuluculuğu eğitimi alan öğrenciler arasından seçilen temsilciler akran arabulucu görevi üstlenerek okullarına hizmet etmektedirler. Dahası, bazı arabulucuların okul dışında günlük hayatta bile yapıcı-barışçı bir ortam sağlamak adına çeşitli müdahaleleri ve girişimleri olduğu belirtilmektedir (Balcı, 2017; Türk, 2013; Türk ve Türnüklü, 2016; Türnüklü ve ark. 2009).

Literatür incelendiğinde ilgi çatışması, romantik ilişkiler, arkadaşlık ilişkileri başlıklarının ergenlerin çatışma yaşadığı başlıca konular olduğu görülmektedir (Black, 2000; Johnson ve Johnson, 1996; Laursen, 1995; Tamm, Tulviste ve Urm, 2018). Öğretmenler ve okul yöneticileri öğrencilerin en çok zorbalık, kötü şekilde şakalaşmalar, fiziksel şiddet ve sözel şiddet konularında anlaşmazlık yaşadığını düşünmektedir (Cardoza, 2013). Arabuluculuk masasına gelen çatışma konuları sosyal ve duygusal yetkinlikler, fiziksel şiddet, sözel şiddet, yanlış anlaşılma, zorbalık, siber zorbalık gibi konularda yoğunlaşmaktadır (Göğebakan Yıldız, 2016; Göğebakan Yıldız ve ark., 2016; Hakvoort, 2010; Jones, 2003; Türnüklü ve ark., 2009). Yardım istenen çatışmalara arabulucuların, arkadaşlarına öneri verme, konuşma, arabulucu olma, barıştırma, dinleme, teselli etme, çözüm bulma gibi daha çok yapıcı yöntemleri kullanarak yardımcı oldukları ve öğrencilerin büyük çoğunluğunun bu yardımları yararlı bulduğu vurgulanmaktadır (Atıcı, 2007; Çetin ve ark., 2014). Akranlar ile ilgili dedikodular, lise döneminde arkadaşlar arasındaki sohbetlerde en baskın konudur (Buhrmester ve Chong, 2009 akt: Steinberg, 2013). Dedikoduların çoğu olumsuz yorumlardan oluşmaktadır (Aslan ve Öney Doğan, 2017). Olumsuz dedikodular, ilişkisel saldırı biçimini alarak çeşitli problemlere neden olabilmektedir. Gelişen teknoloji ile birlikte olumsuz dedikodular bir akıllı telefon uygulaması aracılığıyla sanal ortama taşınmakta bu da siber zorbalığı beraberinde getirmektedir. Ciddi çatışmalara yol açan siber zorbalıkta en sık görülen davranış küfür etme olarak belirtilmektedir (Aslan ve Öney Doğan, 2017; Taylan, Aydın ve Topal, 2018).

Çatışma çözme ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, bir lisede uygulanan çatışma çözme becerilerini geliştirmeye yönelik grup rehberliği programıyla lise öğrencilerinde, saldırganlık azalmış problem çözme becerisi artış göstermiştir (Güner, 2007). Akgün ve Araz'ın (2014) yaptığı çalışmaya göre, "Çatışmalarımızı çözebiliriz" programı öğrencilerin çatışma çözme becerilerini olumlu yönde etkilemiş, sosyal yetkinliklerini arttırmış ve saldırganlık düzeylerini azaltmıştır. Arabulucu öğrencilerin daha gözde ve arkadaşları arasında daha popüler olduğu belirtilmektedir (Balcı, 2017). Popüler sosyometrik statüye sahip öğrencilerin diğerlerine göre sosyal becerilerinin

daha gelişmiş olduğu vurgulanmaktadır (Siyez, 2013). Bu bağlamda arabulucu öğrencilerin bir çeşit sosyal avantaj edindiği düşünülebilir. Akran arabuluculuğu modelinin sosyal ilişkileri yönetme ve sürdürme, duygusal farkındalık kazanma, saldırganlığı azaltma, kişisel gelişim, empati, sorun çözme, özgüven konularında öğrencilerin gelişimini sağlayarak okullarda barış ortamı için etkili olduğu ortaya koyulmaktadır (Atıcı, 2007; Göğebakan Yıldız ve ark., 2016; Ibarrola-Garcia, Iriarte ve Aznárez-Sanado, 2017; Kaçmaz, Türnüklü ve Türk, 2011; Sezen ve Bedel, 2015).

Mevcut Çalışmanın Kapsamı

Bu çalışmada, İzmir’de müzakere ve akran arabuluculuk modelinin on bir yıldır uygulandığı bir lisede yapılan tüm arabuluculuk sözleşmelerinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda yapılan tüm müzakere ve akran arabuluculuk sözleşmeleri yıllar bazında; yetişen arabulucu sayısı, yapılan arabuluculuk sayısı, anlaşmazlık yaşayan tarafların sayıları, anlaşmazlık türleri, ulaşılan anlaşma türleri, çatışmaların yapıcı çözüme ulaşma sayısı açısından incelenmiştir. Çalışmanın, okullarda müzakere ve akran arabuluculuğu modellerinin daha nitelikli hale gelebilmesi için yapılacak çalışmalara ışık tutması beklenmektedir.

Yöntem

Model

Bu araştırma nitel araştırma yöntemlerinden doküman incelemesi modeli ile yürütülmüştür. Doküman incelemesi, araştırılmak istenen olgu ya da olgular ile ilgili bilgi içeren yazılı materyallerin analiz edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Merriam, 2013). Doküman incelemesi, tek başına bir veri toplama yöntemi olarak kullanılabilir. Eğitim alanında öğrenci kayıtları ve tutanak kayıtları gibi belgeler veri kaynağı olarak kullanılabilir. Analiz birimi olarak tema kullanılabilir. Temalar, yazıya konu olan dokümanın yazılış amacıyla ilgili belirlenir. Temalar oluşturulurken kullanılan ölçütler öznel olabilmektedir. Yapılan analizden sonra bulunan sonuçlar var veya yok oluşuna göre frekanslar halinde ve bu frekanslar doğrultusunda yüzde dağılımı olarak sunulur (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

Çatışma Çözme ve Akran Arabuluculuk Eğitim Programı Kapsamı ve Uygulama Süreci

Çatışma Çözme ve Akran Arabuluculuk Eğitim Programı ilk olarak Türnüklü ve ark. (2009) tarafından 2006 yılında “Okul Temelli Çatışma Çözümü ve Akran Arabuluculuk Projesi” kapsamında geliştirilmiş ve Balcı (2017) tarafından güncellenerek halen uygulanmaya devam etmektedir. Eğitim programı, kişiler arası anlaşmazlıkların doğasının anlaşılması, iletişim becerileri, öfke yönetim becerileri, barışa giden yolda değerlerin yeri, anlaşmazlık çözümünde müzakere ve anlaşmazlık çözümünde arabuluculuk becerileri olmak üzere toplam altı bölümden oluşmaktadır.

Çatışma çözme ve akran arabuluculuk eğitimi uygulanmasından önce, akran arabulucuların seçimi yapılmaktadır. Her yıl ekim, kasım ve aralık aylarında, öğrencilere ve öğretmenlere sosyometri ile "Çatışmalarınızı çözerken yardım etmesini istediğiniz 3 öğrenciyi yazınız" sorusu sorularak, verilen cevaplar doğrultusunda arabuluculuk eğitimi için aday öğrenciler belirlenmektedir. Arabulucu olarak seçilen öğrencilere 30 saatlik Çatışma Çözme ve Akran Arabuluculuk Eğitimi verilmektedir. Eğitimlerin ardından arabulucu öğrenciler arabuluculuk yeminlerini etmektedir ve arabuluculuk rozetlerini takarak dönüşümlü bir şekilde sınıflarında ve okullarında akranları arasında meydana gelen anlaşmazlıkların müzakere masasında adaletli bir şekilde çözümlenmesinde kolaylaştırıcı rol üstlenmektedir. Bu arabuluculuk toplantıları okulda daha önceden belirlenen “arabuluculuk odalarında” gerçekleştirilmektedir. Müzakere ve arabuluculuk sürecinin sonunda arabulucu öğrenci, konuyu, tarafları, ulaşılan sonucu arabuluculuk sözleşmesi ve müzakere sözleşmesi ile kaydetmektedir ve taraflara imzalatmaktadır.

Veri Toplama Teknikleri

Arabuluculuk sözleşmesi ve müzakere sözleşmelerinin amacı arabuluculuk yapan kişinin bilgilerinin, çatışma yaşayan kişilerin bilgilerinin, çatışma tarihinin, çatışmanın konusunun, taraf sayılarının, çözüm yollarının kaydının tutulmasını sağlamaktır. Araştırmanın verileri 2006-2017 eğitim-öğretim yılları arasında İzmir ili merkezinde yer alan bir lisede yürütülen çatışma çözme ve akran arabuluculuk eğitimi boyunca yapılan tüm arabuluculuk sözleşmelerinden toplanmıştır.

Doküman incelemesinin aşamaları göz önünde bulundurulduğunda, ilk olarak, araştırmanın amacına ve modele uygun olarak dokümanların tümüne ulaşılmıştır. İkinci olarak özgünlüğü tek tek kontrol edilmiştir. Bu kapsamda dokümanların araştırmada konu edilen kuruluş ve gruplara ilişkin olduğu, birincil elden asıl kaynaklara ulaşıldığı, herhangi bir şekilde dokümanlar üzerinde oynama yapılmadığı tespit edilmiştir. Dokümanlarda olayların ve kişilerin tanımı gerçeğe uygun görünmektedir, böylece bütün dokümanların özgün olduğu tespit edilmiştir. Üçüncü olarak, dokümanlar belirli bir sistem içinde ve birbirleriyle karşılaştırmalı olarak yıl bazında çözümlenmiştir. Olgu ve olaylara ilişkin olarak farklı bakış açıları ve yorumlar tespit edildiğinde kaydedilmiş ve tablo altlarında sunulmuştur. Dördüncü olarak verilerin analizinde, sözleşmelerde yer alan ve önceden belirlenmiş olan kategori ve temalar kriter olarak alınmıştır. Kriter olarak yıl bazında müzakere ve akran arabuluculuk sözleşmeleri; yetişen arabulucu sayısı, yapılan arabuluculuk sayısı, çatışmalarda taraf sayısı, çatışma konuları, karar verilen çözüm yolları, çatışmaların yapıcı çözüme ulaşma sayısı alınmıştır, yüzdeler olarak tablolarda sırasıyla sunulmuştur. Beşinci olarak, veriyi kullanma aşamasında ilk olarak verilerin oluşmasını sağlayan kişilerden kullanım izni görüşlerine danışılarak alınmıştır. Verilerde geçen kişi, grup ve kurumun adı gizli tutulmuştur. Betimlemelerde katılımcıları tanımlayıcı bilgiler çıkarılmıştır.

Verilerin Analizi

Bu araştırmada arabuluculuk sözleşmesi ile müzakere sözleşmelerinden elde edilen veriler kullanılmıştır. Müzakere ve akran arabuluculuk sözleşmeleri yıllar bazında; yetişen arabulucu sayısı, yapılan arabuluculuk sayısı, çatışmalarda taraf sayısı, çatışma konuları, karar verilen çözüm yolları, çatışmaların yapıcı çözüme ulaşma sayısı açısından Johnson ve diğerleri (1996) tarafından geliştirilen içerik analizi modelinden yararlanılarak analiz edilmiştir. Buna göre sözleşmelerde yer alan içerikler Müzakere ve Arabuluculuk Programı (Balci, 2017; Türnüklü ve ark., 2009) içeriği üzerinden belirtilen kriterlere göre sırasıyla kategorize edilmiş, betimsel olarak görülme sıklığına göre sıralanmıştır. İç güvenilirliği sağlamak için kodlamalar aynı araştırmacı tarafından bir ay arayla iki kez yapılmıştır. Güvenirlik sağlanırken Miles ve Huberman'ın (1994) uyum yüzdesi formülü kullanılmıştır. Toplam güvenirlik % 92 olarak tespit edilmiştir.

Bulgular

Bu çalışmada bulgular sırasıyla yetişen arabulucu sayısı, yapılan arabuluculuk sayısı, anlaşmazlık yaşayan tarafların sayıları, anlaşmazlık türleri, ulaşılan anlaşma türleri, çatışmaların yapıcı çözüme ulaşma sayısı açısından incelenmektedir.

İlk olarak yetişen arabulucu sayısı, yapılan arabuluculuk sayısı, anlaşmazlık yaşayan tarafların sayıları, çatışmaların yapıcı çözüme ulaşma sayısı Tablo 1'de verilmektedir.

Tablo 1. Yetişen Arabulucu Sayısı, Yapılan Arabuluculuk Sayısı, Tarafların Sayısı ve Çözüme Ulaşma Oranı

	Arabulucu Sayısı	Arabuluculuk Sözleşmesi	Tarafların Sayıları			Çözüme Ulaşıldı mı?	
			2 Kişi	3 Kişi	3'ten Fazla Kişi	Evet	Hayır
2006-2007	68	118	103	14	1	111	7
2007-2008	65	134	102	26	6	127	7
2008-2009	84	174	142	21	7	166	8
2009-2010	80	170	134	26	10	155	15
2010-2011	60	147	108	23	16	137	10
2011-2012	62	135	100	18	17	122	13
2012-2013	112	429	305	83	41	382	47
2013-2014	80	200	134	39	27	177	23
2014-2015	61	171	111	27	33	159	12
2015-2016	78	332	205	65	62	301	31
2016-2017	88	268	142	62	64	249	19
TOPLAM	838	2278	1590	404	284	2086	192
YÜZDE			69,8	17,7	12,5	91,6	8,4

Tablo 1'e göre 11 yıllık süreç içerisinde birikimli olarak 838 akran arabulucu öğrenci yetiştirilmiştir. Yapılan doküman analizi sonucunda toplam 2278 anlaşmazlık tespit edilmiştir. Akran arabuluculuk görüşmelerine gelen anlaşmazlık yaşayan tarafların sayıları %70 oranında 2 kişi, %18 oranında 3 kişi, %12 oranında 3'ten fazla kişi arasında değişmektedir. Bu durumda, anlaşmazlıkların ağırlıklı olarak 2 kişi arasında yaşandığı söylenebilir. 2278 anlaşmazlıktan 192 tanesinde çözüme ulaşılamamıştır. Arabuluculuk görüşmelerinin başarı oranı % 91.6 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 2. Akran Arabuluculuk Görüşmelerinde Anlaşmazlık Türleri

	Sözel Şiddet	Fiziksel Şiddet	İlişki ve İletişim Anlaşmazlıkları					Çıkar Anlaşmazlıkları			
	(lakap takma, laf atışması, argo, alay etme, küfürleşme)	(kavga , oyun kaygası)	Yanlış Anlaşılma	Kırcı Şaka Yapma	Arkasından Konuşma	Romantik İlişki	Sosyal Medya	Verilen Sözü Tutmama	Araya 3. Kişilerin Girmesi	İzinsiz Eşya Kullanımı	Değer Anlaşmazlığı
2006-2007	60	15	23	9	4	2	0	4	2	2	0
2007-2008	62	10	28	6	6	3	1	6	0	0	4
2008-2009	89	15	35	10	5	5	1	5	6	5	0
2009-2010	69	12	51	12	9	10	2	2	7	0	0
2010-2011	53	12	45	18	7	10	5	3	5	0	1
2011-2012	68	13	37	6	9	4	2	5	0	0	2
2012-2013	156	63	80	22	18	54	18	4	21	0	18

Tablo 2. Akran Arabuluculuk Görüşmelerinde Anlaşmazlık Türleri Devamı

	Sözel Şiddet	Fiziksel Şiddet	İlişki ve İletişim Anlaşmazlıkları					Çıkar Anlaşmazlıkları			
	(lakap takma, laf atışması, argo, alay etme, küfürleşme)	(kavga , oyun kavgası)	Yanlış Anlaşılma	Kırcı Şaka Yapma	Arkasından Konuşma	Romantik İlişki	Sosyal Medya	Verilen Sözün Tutmama	Araya 3. Kişilerin Girmesi	İzinsiz Eşya Kullanımı	Değer Anlaşmazlığı
2013-2014	77	16	52	18	7	21	11	5	0	1	2
2014-2015	53	12	57	9	11	18	9	4	9	0	7
2015-2016	90	27	88	33	8	47	6	0	0	0	0
2016-2017	111	17	67	23	20	35	6	0	9	0	9
TOPLAM	888	212	563	166	104	204	61	38	59	8	43
YÜZDE	37,85	9,03	23,99	7,07	4,43	8,69	2,6	1,61	2,51	0,34	1,83

Anlaşmazlıkların türlerine ilişkin ayrıntılı döküm Tablo 2’de sunulmuştur. Yapılan 11 yıllık doküman analizi sonucunda toplam 2278 anlaşmazlığın ilişki ve iletişim anlaşmazlıkları (%46), sözel şiddet (%38), fiziksel şiddet (%10), çıkar anlaşmazlıkları (%6) türlerinde gerçekleştiği tespit edilmiştir.

Tablo 2’de gösterildiği gibi anlaşmazlık türlerinin yüzde 38’ini sözel şiddet oluşturmaktadır. Bazı arabulucu öğrencilerin bu anlaşmazlığı formlarda ifade ettiği örnek cümleler rumuzlar ile aşağıda verilmiştir.

“Ali Yağız teneffüste sınıf kapısına tekme atmış o an kapının yanında olan Alican sinirlenmiş ve Ali’ye sert bir şekilde "Ne yaptığını sanıyorsun?" demiş. Ali Yağız da ters cevap verince olay küfürleşmeye kadar varmış.”

“Anlaşmazlık kalem yüzünden çıkmış. Hüseyin kalemin kendisine ait olduğunu öne sürüp Orhan’ı aşağıladı ve Orhan da karşılık veremediği için ağladı. Orhan küsmesini diye Hüseyin arabuluculuk yapmayı teklif etti.”

“Kadir’in Mustafa’ya lakapla seslenmesi. Mustafa’nın pek çok kez uyarmasına karşın Kadir’in bu davranışı kesmemesi üzerine tartışma başlamış ve arabuluculuğa geldiler.”

Anlaşmazlık türlerinin yüzde 9,03’ü nü fiziksel şiddet oluşturmaktadır. Bazı arabulucuların bu anlaşmazlığı formlarda ifade ettiği örnek cümleler aşağıda verilmiştir:

“Hasan Burak’a basketbol maçında sert girdiği için Burak Hasan’a küfür etti. Hasan da gururuna yediremeyip karşılık verince kavga etmeye başladılar.”, “Baran’ın Eyüp’e borcu varmış. Eyüp parayı istedi. Baran sert çıktı. Eyüp’te bu sefer Baran’a vurmaya çalıştı. Ben de araya girip onları ayırdım. Sakinleştiklerinde arabuluculuk odasına geçmeleri için ikna ettim.”

Anlaşmazlık türlerinin yüzde 46,8’ini ilişki ve iletişim sorunları oluşturmaktadır. Bazı arabulucuların bu anlaşmazlığa dair formlara ifade ettiği örnek cümleler aşağıda verilmiştir

“Elif’in sosyal medyada paylaştığı fotoğrafta arkada kötü çıkan Hazal Elif’ten fotoğrafı silmesini istemiş fakat Elif kabul etmemiş. Anlaşmazlık uzamış.”

“Asiye’nin Ceylan’a Asiye’nin erkek arkadaşıyla çok zaman geçirdiğini bu yüzden derslerinin düştüğünü söylemesi ve Ceylan’ın buna sert tepki vermesi nedeniyle aralarında çatışma çıkmıştır.”

“Ali’nin Orhan’ın sandalyesine japon yapıştırıcısı dökmesi ve Orhan’ın bu durumdan rahatsız olması.”

Anlaşmazlık türlerinin yüzde 6’sını çıkar anlaşmazlıkları oluşturmaktadır. Bazı arabulucular bu anlaşmazlığı formlara “Yusuf ve Gülşen’in lades oynamaları ve Gülşen’in yenildiği halde borcunu vermemesi üzerine çıkan tartışma.”, “Esra teneffüste Gizem’in telefonundan arkadaşıyla konuşmuş. Gizem izin almadan telefonunu kullandığı için çok kızmış ve arabulucuğa geldiler.” şeklinde ifade etmişlerdir.

Tablo 3. Akran Arabuluculuk Görüşmelerinde Ulaşılan Anlaşma Türleri

	Özür Dileme	Sorun Yaratan Davranışı Tekrar Yapmamaya Söz Verme	Müzakere Ederek Anlaşma	Koşullu Barışma	Kaçınma-Konuşmamaya Karar Verme	Çözüm Ulaşılmaması
2006-2007	28	52	11	34	15	7
2007-2008	11	40	7	57	16	7
2008-2009	22	69	13	79	2	8
2009-2010	10	66	24	72	10	15
2010-2011	9	64	21	56	13	10
2011-2012	14	59	30	54	10	13
2012-2013	66	191	76	119	27	47
2013-2014	27	67	41	52	21	23
2014-2015	50	90	51	51	12	12
2015-2016	84	89	42	91	22	31
2016-2017	72	131	84	72	25	19
TOPLAM	393	918	400	737	173	192
YÜZDE	13,6	31,77	13,85	25,52	6,00	6,64

Tablo 3 incelendiğinde 2278 arabuluculuk görüşmesinin %13.85’i “müzakere ederek anlaşmayla”, %31.77’si “sorun yaratan davranışı tekrar yapmamaya söz vermeyle”, %13.6’sı “özür dilemeyle”, %6’sı “kaçınma-konuşmamaya karar vermeyle”, %25’i “koşullu barışmayla sonuçlandırılmış anlaşılmaktadır. Anlaşmazlıkların %6.64’ünün ise çözüme ulaşamadığı belirtilmektedir.

Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada, İzmir’de akran arabuluculuk modelinin 2006-2017 yılları arasında uygulandığı bir lisede, yapılan tüm arabuluculuk sözleşmelerinin doküman analizi ile incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda yapılan tüm müzakere ve akran arabuluculuk sözleşmeleri yıllar bazında; yetişen arabulucu sayısı, yapılan arabuluculuk sayısı, anlaşmazlık yaşayan tarafların sayıları, anlaşmazlık türleri, ulaşılan anlaşma türleri, çatışmaların yapıcı çözüme ulaşma sayısı açısından incelenmiştir.

Sonuçlar, 11 yıllık süreç içerisinde birikimli olarak 838 akran arabulucu öğrenci yetiştirildiğini, 2278 anlaşmazlık yaşandığını, arabuluculuk görüşmelerinin başarı oranının %91.6 olduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan doküman analizi sonucunda, akran arabuluculuk görüşmelerinin anlaşmazlıkları büyük oranda çözüme götürdüğü tespit edilmiştir. Bu bulgu,

arabuluculuk uygulamalarına dair mevcut araştırma sonuçlarında ortaya konan, müzakere ve arabuluculuk çalışmalarının etkisini gösteren çalışma sonuçlarıyla tutarlılık göstermekte (Göğebakan Yıldız ve ark., 2016; Sezen, 2015; Türnüklü ve ark., 2009) ve önemini somut verilerle ortaya koyarak ciddi katkı sağlamaktadır. Bu bilgiler ışığında, akran arabuluculuk uygulamalarının ergenler arası çatışma ve anlaşmazlık çözümünde olumlu bir etkiye sahip olduğu kanıtlanmıştır.

Ergenler ile yapılan araştırmalar incelendiğinde, ergenler arasında fiziksel şiddetin ilk sırada bulunduğu ortaya konmaktadır (Öğülmüş, 2007). Bazı öğrencilerin fiziksel şiddet yerine zorbalığa başvurdukları da belirtilmektedir (Ayas ve Pişkin, 2011; Pişkin, 2002). Mevcut doküman analizi sonuçları, ergenler arasında yaşanan çatışmaların sırasıyla en çok ilişki ve iletişim anlaşmazlıkları (%46), sözel şiddet (%38), fiziksel şiddet (%10), çıkar anlaşmazlıkları (%6) türlerinde gerçekleştiğini ortaya koymaktadır. Yaşanan çatışma durumları alan yazında arabuluculuğun kapsamı ile ilgili mevcut diğer çalışmalarla örtüşmektedir (Göğebakan Yıldız, 2016; Göğebakan Yıldız ve ark., 2016; Türnüklü ve ark., 2009). Okullarda yürütülen psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri dahilinde, bu konulara yönelik önleyici rehberlik hizmetleri planlamasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Ergenlerin seçtiği çatışma çözme yolları incelendiğinde, arabuluculuk görüşmelerinin sırasıyla en çok sorun yaratan davranışı tekrar yapmamaya söz verme, koşullu barışma, müzakere, özür dileme, kaçınma-konuşmamaya karar verme yollarıyla sonuçlandırıldığı tespit edilmiştir. Literatür incelendiğinde, seçilen çatışma çözme yollarının niteliğinin birey üzerinde yapıcı veya yıkıcı etkiler bıraktığı görülmektedir (İkiz, Balcı, 2009; Türnüklü, Kaçmaz). Yapıcı çatışma çözme yolları kişilik gelişimi ve sosyal gelişim ile yakından ilişkili olup (Balcı, 2017), sorunun yapıcı olarak çözülmesi durumunda ergenin sorun çözme, eleştirel düşünme ve iletişim becerilerini geliştirmekte (Balcı, 2017; Bakırcıoğlu, 2013; Kulaksızoğlu, 1998), yapıcı çözüm ergenlerin psikososyal gelişime önemli katkı sağlamaktadır (Yavuzer, Rezzan ve Karataş, 2013). Bu doküman analizi sonucunda, yapıcı çatışma çözme uygulamalarının seçildiği görülmektedir. Arabuluculuk uygulamalarının ergenleri yapıcı çatışma çözme yollarını seçmeyi ve kullanmayı öğrettiği söylenebilir.

Ergenler arkadaşlarıyla anlaşmazlık yaşadıkları gibi (Bakırcıoğlu, 2013; Özdemir, 2017; Santrock, 2012; Steinberg, 2013) anlaşılma ihtiyacını da hissetmektedir (Özdemir, 2017). Arabuluculuk uygulaması, ergenlerin yaşadıkları anlaşmazlıklarda ve çatışma durumlarında onları çözüme götüren etkili bir uygulamadır. Bireyleri, çatışmalarını daha yapıcı yollarla çözme yolunda motive etmektedir. Mevcut doküman analizi bulgularıyla paralel olarak arabuluculuk uygulamaları sonucunda ergenlerin saldırganlık düzeylerinin azaldığı, problem çözme becerisinin (Güner, 2007), sosyal yetkinliklerinin (Akgün ve Araz, 2014) arttığı ileri sürülmektedir.

Arabuluculuk uygulamaları ile birlikte ergenlerin daha sağlıklı bir kimlik gelişimi süreci geçireceği, problem çözme becerilerinin artacağı, daha sağlıklı kişiler arası ilişkiler kuracağı, ilişki-iletişim konusundaki anlaşmazlıklarını ve çıkar çatışmalarını daha yapıcı yollarla çözeceği; içinde buldukları sözel ve fiziksel şiddet durumlarının ise azalacağı düşünülmektedir (Göğebakan Yıldız, Çetin, Türnüklü, Tercan, Çetin ve Kaçmaz, 2016; Ibarrola-Garcia, Iriarte ve Aznárez-Sanado, 2017; Johnson ve Johnson, 2004; Kaçmaz, Türnüklü ve Türk, 2011).

Sonuçlar bir arada değerlendirildiğinde, okullar kapsamında arabuluculuk uygulamalarının öğrencilerin bireysel iyiliğini ve okul iklimini olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Okul personeline ve psikolojik danışmanlarına müzakere ve arabuluculuk eğitimleri verilmesi, bu konuda teşvik edilmeleri ve okullarda müzakere ve arabuluculuk uygulamalarının yaygınlaştırılması önerilmektedir. Bunlara ilaveten, eğitim fakültelerinde müzakere ve arabuluculuk eğitiminin seçmeli bir ders olarak verilmesi, tüm öğretmen adaylarının bu konuda gelişiminin sağlanması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akacan, B. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Öfke Yaşantıları Ve Tepkilerine İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi. *Electronic Turkish Studies*, 12(25), 1-16.
- Akgun, S., & Araz, A. (2014). The effects of conflict resolution education on conflict resolution skills, social competence, and aggression in Turkish elementary school students. *Journal of Peace Education*, 11(1), 30-45.
- Aslan, A., & Önay Doğan, B. (2017). Çevrimiçi Şiddet: Bir Siber Zorbalık Alanı Olarak “Potins” Örneği. *Marmara İletişim Dergisi*, 27, 95-119. Doi: 10.17829/midr.20172729524
- Atıcı, M. (2007). Altı yedi ve sekizinci sınıf öğrencilerinin çatışmalarını çözmeye arkadaşlarının yardımına ilişkin görüşleri. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 29-42.
- Ayas, T., & Pişkin, M. (2011). Lise öğrencileri arasındaki zorbalık olaylarının cinsiyet, sınıf düzeyi ve okul türü bakımından incelenmesi. *İlköğretim Online*, 10(2), 550-568.
- Bakırcıoğlu, R. (2013). *Çocuk ve ergende ruh sağlığı*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Balcı, F. (2017). *Okulda arabuluculuk*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Black, K. A. (2000). Gender differences in adolescents' behavior during conflict resolution tasks with best friends. *Adolescence*, 35(139), 499.
- Cardoza, D.J. (2013). *Peer mediation and its effects on elementary student perceptions of self-esteem and social competence*. Yayımlanmamış doktora tezi, California State Üniversitesi, Fresno.
- Çetin, C., Türnüklü, A., & Turan, N. (2014). Anlaşmazlıkların çözümünde akran arabuluculuk Modelinin dönüştürücü etkileri: arabulucu öğrenciler gözünden bir değerlendirme. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 383-411.
- Erdemir, N. & Kış, A. (2017). Okul Yöneticilerinin Okul Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri İle İlgili Görüşleri. *İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(8), 34-47.
- Gögebakan Yıldız, D. (2016). Ortaokul düzeyinde uygulanan anlaşmazlık çözümü ve akran arabuluculuk eğitim programının etkililiği (boylamsal bir çalışma), *E-International Journal of Educational Research*, 7, 36-55. DOI: 10.19160/e-ijer.41016
- Gögebakan Yıldız, D., Çetin, H., Türnüklü, A., Tercan, M., Çetin, C., & Kaçmaz, T. (2016). “Polatlı müzakereci-arabulucu-lider öğrenci yetişiyor” projesinin değerlendirilmesi. *İlköğretim Online*, 15(2), 650-670.
- Güner, İ. (2007). *Çatışma çözme becerilerini geliştirmeye yönelik grup rehberliğinin lise öğrencilerinin saldırganlık ve problem çözme becerileri üzerine etkisi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Hardaway, C. R., & McLoyd, V. C. (2009). Escaping poverty and securing middle class status: How race and socioeconomic status shape mobility prospects for African Americans during the transition to adulthood. *Journal of youth and adolescence*, 38(2), 242-256.
- Ibarrola-García, S., Iriarte, C., & Aznárez-Sanado, M. (2017). Self-awareness emotional learning during mediation procedures in the school context. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15(1), 75-105.
- İkiz, F. E., & Sağlam, A. (2017). *Ortaokul Öğrencilerinin Şiddet Eğilimleri İle Okula Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Sinan OLKUN.

- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: A review of the research. *Review of Educational Research*, 66(4), 459-506.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2004). Implementing the "Teaching Students To Be Peacemakers Program". *Theory into practice*, 43(1), 68-79.
- Johnson, D. W., Johnson, R. T., Mithcell, J., Cotten, B., Harris, D., Louison, S. (1996). Effectiveness of Conflict Managers in an Inner-City Elementary School. *Journal of Educational Research*. 89 (5), 280-286.
- Kaçmaz, T., Türnüklü, A., & Türk, F. (2011). Akran arabulucuların gözünden ilköğretim öğrencilerinin arabuluculuk sürecinde yaşadıkları güçlüklerin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 4(4), 555-579.
- Kerr, M. A., & Schneider, B. H. (2008). Anger expression in children and adolescents: A review of the empirical literature. *Clinical Psychology Review*, 28(4), 559-577.
- Kreidler, W. J. (1994). *Conflict Resolution in the Middle School: A Curriculum and Teaching Guide. Field Test Version*. Educators for Social Responsibility, 23 Garden Street, Cambridge, MA 02138.
- Kreidler, W. J., & Educators for Social Responsibility, C. M. (1997). *Conflict Resolution in the Middle School: A Curriculum and Teacher's Guide*.
- Kulaksızoğlu, A. (1998). *Ergenlik Psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Lala, Ö. (2016). Lise öğrencilerinde gözlenen şiddetin nedenlerine ilişkin yönetici ve öğretmen görüşleri. *Electronic Journal of Education Sciences*, 5(10).
- Laursen, B (1995) Conflict and Social Interaction in Adolescent Relationships. *Journal of Research on Adolescence*, 5(1), 55-70, doi: 10.1207/s15327795jra0501_3
- Meek, M. (1992). The peacekeepers: Students use mediation skills to resolve conflicts. *Teaching Tolerance*, 1(2), 46-52.
- Menesini, E., & Salmivalli, C. (2017). Bullying in schools: the state of knowledge and effective interventions. *Psychology, health & medicine*, 22(sup1), 240-253.
- Merriam, S. B. (2013). *Nitel Araştırma: Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber* (S. Turan Çev.). Nobel yayınları: Ankara.
- Öğülmüş, S. (2007). Okullarda şiddet ve önlenmesi. S. Gelbal. (Ed.). içinde, Okullarda Şiddetin önlenmesi: Mevcut uygulamalar ve sonuçları. (ss. 25-48). Ankara: Türk Eğitim Derneği Yayınları
- Özdemir, S. (2017). Ergenlik Döneminde Riskli Davranışları Önleme ve Müdahale. İçinde F. Savi Çakar (Ed.), *Yaşam dönemleri ve uyum problemleri* (ss: 274-294). (Birinci baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Özgür, G., Yörükoğlu, G., & Baysan-Arabacı, L. (2011). Lise öğrencilerinin şiddet algıları, şiddet eğilim düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 53-60.
- Pişkin, M. (2002). Okul zorbalığı: Tanımı, türleri, ilişkili olduğu faktörler ve alınabilecek önlemler. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 2(2), 531-562.
- Santrock, J. W., (2012). Yaşam boyu gelişim: Gelişim psikolojisi. (D. M. Siyez Çev.), Nobel Akademik Yayıncılık: Ankara.

- Schellenberg, R., Parks-Savage, A., & Rehfuss, M. (2007). Reducing levels of elementary school violence with peer mediation. *Professional School Counseling, 10*(5), 475-481.
- Serin, N. B., & Topses, G. (2017). Lise öğrencilerinde görülen psikolojik belirtilerin cinsiyet ve akademik başarı açısından incelenmesi. *Electronic Turkish Studies, 12*(18), 157-172.
- Sezen, B. (2015). *Müzakere (Problem çözme) ve arabuluculuk eğitiminin ergenlerin kişiler arası problem çözme ve öfke düzeylerine etkisinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mevlana Üniversitesi, Konya.
- Sezen, B., & Bedel, A. (2015). The Investigation of the Effect of Negotiation and Mediation Training on Interpersonal Problem Solving Approaches and Anger of Adolescents. *Eğitim ve Bilim, 40*(182), 63-75.
- Siyez, D. M. (2013). *Ergenlerde problem davranışlar*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Steinberg, L. (2013). Ergenlik. (F. Çok, H. Ercan, M. Artar, E. Uçar, S. A. Sevim, M. Bağlı, A. Aypay, T.Şener, R.Parmaksız, C. Satman, T. Yiğit Ve E. G. Kapçı, Çev.), Ankara: İmge Kitabevi. (Eserin Orijinal Basım Tarihi, 1985).
- Tamm, A., Tulviste, T., & Urm, A. (2018). Resolving conflicts with friends: Adolescents' strategies and reasons behind these strategies. *Journal of adolescence, 64*, 72-80.
- Tatlılıoğlu, K. (2016). Okullarda şiddet ve zorbalık: risk faktörleri, koruma, önleme ve müdahale hizmetleri: konya örneği. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6* (12), 209-232. DOI: 10.29029/busbed.328657
- Taylan, H , Aydın, F , Topal, M . (2018). Ortaokul öğrencilerinin sanal zorba olma durumlarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi: Sakarya ili örneği. *Online Journal Of Technology Addiction & Cyberbullying, 4* (1), 41-59. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/ojtac/issue/30133/306922>
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Sunbul, D. & Ergul, H. (2009). Does peer-mediation really work? effects of conflict resolution and peer-mediation training on high school students' conflicts. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 1*(1), 630-638.
- Türk, F. (2013). *Akran arabuluculuk eğitiminin lise öğrencilerinin arabuluculuk becerilerine etkisinin incelenmesi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Türk, F., & Türnüklü, A. (2016). *Çatışan Öğrencilerin Bakış Açısından Akran Arabuluculuk Sürecinin Değerlendirilmesi*. Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Türnüklü, A., Kaçmaz, T., İkiz, E., & Balcı, F. (2009). Liselerde öğrenci şiddetinin önlenmesi: Anlaşmazlık çözümü, müzakere ve akran-arabuluculuk eğitim programı. *Ankara: Maya Akademi*.
- Wolowiec, J. (1994). *Everybody wins: Mediation in the schools*. Chicago, IL: American Bar Association.
- Yavuzer, Y., Rezzan, G., & Karataş, Z. (2013). Ergenlerin çatışma çözme davranışlarının incelenmesi: Nicel ve nitel bir çalışma. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28*(1), 428-440.
- Hakvoort, I. (2010). The conflict pyramid: a holistic approach to structuring conflict resolution in schools. *Journal of Peace Education, 7*(2), 157-169.