

## TÜRKİYE ARABULUCULUK KURULU

### ARABULUCULUK SİSTEMİ VE ARABULUCULAR İÇİN MODEL ETİK VE UYGULAMA KURALLARI

İş bu "Türk Arabuluculuk Sistemi ve Arabulucuları İçin Model Etik ve Uygulama Kuralları", "Arabuluculara İlişkin Avrupa Etik Kuralları" başta olmak üzere, tüm modern ülkelerin etik ve uygulama kuralları dikkate alınmak suretiyle, arabuluculuk sistemimize ve ülkemizin sosyal ve kültürel değerleri ile gerçeklerine uyumlu olacak şekilde, Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından hazırlanmış olup, Arabuluculuk Kurulu tarafından da gözden geçirilerek onaylanmıştır.

#### A-)GİRİŞ:

Arabuluculuk, tarafsız bir üçüncü kişinin taraflar arasındaki iletişimi, müzakereyi kolaylaştırdığı ve tarafları, uyuşmazlık hakkında gönüllü bir karar vermeye teşvik ettiği özel bir uyuşmazlık çözüm usulüdür.

Arabuluculuk, özel hukuk alanındaki anlaşmazlıkların çözüme kavuşturulması için başvurulan ve dostane çözüm yolları içinde de en yaygın olan uyuşmazlık çözüm yöntemi türüdür.

Arabuluculuk, taraflara, meseleleri belirleme ve açıklığa kavuşturma, farklı bakış açılarını anlama, menfaatlerini tanımlama, olası çözümleri ortaya koyma, değerlendirme ve istendiğinde de karşılıklı tatminkâr anlaşmalara varma fırsatını sunma gibi çeşitli amaçlara hizmet eder.

Türk Hukuk Sistemine, 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ile dahil olmuş olan, bu çözüm yöntemiyle ilgili olarak; temel bir kanuni düzenlemenin yapılmış olmasının yanında, ikincil bir düzenleme olarak Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği çıkarılmıştır.

Gerek temel Kanunda gerekse ilgili Yönetmelikte hem arabuluculuk hem de arabuluculuk yapacak kişilerle ilgili, temel ilke ve yükümlülüklerle ilişkin genel düzenlemeler yer almakta ise de; bu hususlarla ilgili olarak model etik ve uygulama kurallarının ayrıca belirlenmesi, şüphesiz ki önemli bir ihtiyacın karşılanması anlamında kaçınılmaz bir zorunluluk olduğu gibi, aynı zamanda da Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ve Yönetmeliğinin, Arabuluculuk Daire Başkanlığına ve Kuruluna yüklediği bir görevin de ifasıdır. Diğer yandan, bu Kurallar kaleme alınırken kuralların; arabuluculuk çözüm yoluna müracaat edecek kişilere açık bir bilgi vermesi ve arabuluculara faaliyetlerinde rehberlik etmesi de düşünülmüştür.

Esasında, bu Kuralların aşağıda belirtilmiş olan üç temel amacı vardır:  
1-) Arabuluculara mesleklerinin icrasında rehberlik etmek, yol göstermek,  
2-) Arabuluculuğa katılan tarafları bilgilendirmek ve onların korunmasını sağlamak,  
3-) Dostane bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak arabuluculuğa toplum tarafından duyulan kamusal güveni arttırmaktır.

#### B-) GENEL OLARAK

Belirlenen bu model etik ve uygulama kuralları, bütün uygulama çevrelerinde arabuluculuk sistemi ve arabuluculuk yapacak kişiler için, temel etik ve uygulama ilkeleri olarak esas alınmak üzere hazırlanmış olup, arabuluculuk isteyen taraflar ile süreci yürütecek olan arabulucular bu kuralları baştan kabul etmiş sayılırlar.

Bu Kurallarda bahsedilen arabuluculuk ve arabulucu; ana hatlarıyla, iç mevzuattaki ve dünyadaki arabuluculuk modellerinde tanımlanan arabuluculuk ve arabulucuyu ifade etmektedir. Kurallar, bütün olarak okunur ve yorumlanır. Kuralların sıralanmasında, öneme göre verilen bir öncelik söz konusu değildir. Yasal mevzuattaki hükümler, bu kurallarla çatışabilir. Bu durumda mevzuat hükümleri kuşkusuz ki belirlenen bu Kurallardan önceliklidir.

Bir arabulucu, uyuşmazlıkları çözerken, bu Kuralların amacı ve özüne uygun davranmak için gereken her çabayı göstermelidir. Bu çaba, mevzuatta da sözü edilen ve mevzuatla

çatışmayan tüm Kurallara riayet edilmesini de kapsar. Model Kurallar, bir mahkeme veya diğer düzenleyici merci tarafından kabul edilmediği sürece, hukuken bağlayıcı değildir. Ancak, bahsi geçen mahkeme ve kuruluşlarca ayrı ayrı kabul edilmiş olması halinde, arabulucuların bu Kurallara uymaya özen göstermeleri gerekmektedir.

Söz konusu Kurallar, Arabuluculuk Daire Başkanlığınca tutulan Arabulucular Siciline kayıtlı bütün arabulucular için eksiksiz bir biçimde uygulanır. Arabulucular farklı mesleklerden gelmiş ve farklı mesleki geçmişe sahip olsalar da işbu Kurallar kendileri için asgari standartları belirlemektedir. Arabulucu olarak atanmak kişiye sürekli kazanılmış bir hak vermez. Ancak, arabulucu olarak atanan kişinin arabuluculuk süreci boyunca koşullu imtiyazlı bir statüsü mevcuttur. Belirlenen Model Kuralların ihlali ve bu durumun öğrenilmesi halinde Arabuluculuk Kurulunun adli ve idari soruşturma ve kovuşturma başlatılmak üzere ilgili mercilere bildirimde bulunma yetkisi bulunmakta olup, soruşturma veya kovuşturma devam ettiği sürece de, hakkında işlem yapılan arabulucunun faaliyette bulunmasının geçici olarak durdurulmasına da karar verebilir.

Yapılan kovuşturmalar sonucunda, arabulucunun, Model Kuralları ihlal ettiğine yönelik olarak Arabuluculuk Kurulu tarafından da bir kanaate varıldığı takdirde, mevzuatta da açıkça belirtildiği üzere; Kurulun, arabulucunun isminin sicilden silinmesine ilişkin karar verme yetkisi bulunmaktadır. Kurul ihlal şikâyetlerini kuşkusuz ki, hakkaniyete uygun bir biçimde inceleyip değerlendirmek durumundadır.

### C-) TANIMLAR

Bu metinde geçen;

- (a) Arabulucu: Arabuluculuk faaliyetini yürüten ve Bakanlıkça düzenlenen arabulucular siciline kaydedilmiş bulunan gerçek kişiyi,
- (b) Arabuluculuk: Sistemik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyari olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemini,
- (c) Daire Başkanlığı: Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulan Arabuluculuk Daire Başkanlığını,
- (ç) Genel Müdürlük: Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğünü,
- (d) Kurul: Arabuluculuk Kurulunu,
- (e) Mevzuat: Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununu ve Yönetmeliğini, (f) Sicil: Arabulucular sicilini, (g) Tarife: Arabuluculuk Daire Başkanlığı tarafından yıllık olarak hazırlanan ve Arabuluculuk Kurulu tarafından onaylanan Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesi, ifade eder.

### MODEL ETİK VE UYGULAMA KURALLARI

1) İRADİLİK VE EŞİTLİK KURALI (KENDİ KARARINI VERME HAKKI)  
Taraflar, arabulucuya başvurmak, süreci devam ettirmek, sonuçlandırmak veya bu süreçten vazgeçmek konusunda tamamen serbest olup, öncelikle uyuşmazlığı arabuluculuk yoluyla sonuçlandırma konusunda anlaşmalıdırlar. Bu nedenlerle, taraflar, hiçbir şekilde zorla bu sürecin içine dahil edilemeyecekleri gibi, belirli bir süre sonunda da taraflar uyuşmazlığı arabuluculuk yoluyla çözmekten de vazgeçebilirler.

Diğer yandan taraflar, hem arabulucuya başvururken hem de süreç boyunca eşit haklara sahiptirler. Süreç zarfında taraflardan birisi dışlanamayacağı gibi söz hakkı da diğerine göre kısıtlanamaz.

Arabulucu, arabuluculuğu, tarafların kendi kararlarını verme ilkesine göre yönetmelidir. Kendi kararını verme ilkesi, tarafların süreç ve sonuç hakkında özgür ve aydınlanmış iradeleriyle, gönüllü ve baskı altında kalmadan karar vermeleridir. Bu nedenle, taraflar, arabulucunun seçimi, sürecin şekillenmesi, sürece katılım veya süreçten çekilme ve sonuç dahil olmak üzere, arabuluculuğun her aşamasında kendi kararını verme ilkesini uygulayabilirler.

Bu kural kapsamında;

(1.1) Arabulucu ilk arabuluculuk oturumunda ya da öncesinde arabulucunun arabuluculuk sürecindeki fonksiyonu hakkında bilgi vermek zorundadır. Arabulucu karar verme kudretinin kendisinde değil taraflarda olduğu hususunu vurgulamalıdır.

(1.2) Arabulucu hukuki uyuşmazlıkla ilgili olarak taraflara hukuki ya da mesleki tavsiyelerde bulunamaz.

(1.3) Tarafların, sürecin şekillenmesi için kendi kararlarını vermeleri ve süreçte eşit haklara sahip olmaları, arabuluculuk uygulamasının temel bir ilkesidir. Arabulucu, bu ilkeye uygun olarak kaliteli bir süreç yönetmek ve tarafların kendi kararlarını etki altında kalmadan bizzat verme ilkesini gözetmekle yükümlüdür.

(1.4) Arabulucu, toplum baskısı veya medya ya da diğer kişilerden gelen dış baskılar sebebiyle, taraflardan herhangi birinin kendi kararını verme hakkına zarar vermemelidir.

## 2) TARAFSIZLIK KURALI

Tarafsızlık, taraf tutulmaması ve önyargılı olunmaması demektir. Arabulucu, arabuluculuk faaliyetini yürütürken tarafsız olmak ve tarafsızlığını tartışmalı hale getirecek davranışlardan kaçınmak zorundadır. Bu sebeple, arabulucu, şayet arabuluculuğu tarafsız bir şekilde yönetemeyecek ise arabulucu olma teklifini reddedecektir. Arabulucu, arabuluculuğu tarafsız bir şekilde yönetemeyeceğine kanaat getirdiği takdirde de hangi aşamada olursa olsun derhâl bu süreçten çekilmelidir. Ayrıca, arabulucu uyuşmazlık konusu ve içeriği bakımından da tarafsız olmalıdır. Bu kural kapsamında; (2.1) Arabulucu, taraflardan birinin kişisel karakterine, geçmişine, inanç ve değerlerine ve arabuluculuktaki performansına veya başka bir sebebe dayanarak taraf tutmamalı veya önyargılı davranmamalıdır. (2.2) Arabulucu, kendisinin fiilî veya görünüşteki tarafsızlığından kuşku duyulmasına yol açacak şekilde, taraflara değerli bir hediye, yardım, borç veya değerli başka bir mal vermemeli veya onlardan da kabul etmemelidir.

## 3) GİZLİLİK KURALI

Arabulucu, aksi kararlaştırılmadıkça, arabuluculuk faaliyeti çerçevesinde sunulan veya diğer bir şekilde elde ettiği bilgi ve belgeler ile kayıtları gizli tutmak zorundadır. Bu zorunluluk, arabulucu adına hareket eden ve arabulucu için çalışan kişiler ile arabulucunun idare ve gözetiminde staj yapanları da kapsar. Aksi kararlaştırılmamışsa, taraflar ve varsa vekilleri de gizlilik kuralına uymakla yükümlüdür. Aynı şekilde, bu yükümlülük Bakanlık ve Kurul görevlileri yönünden de geçerlidir. Bu kural kapsamında;

(3.1) Arabulucu, aksi taraflarca kararlaştırılmadıkça, arabuluculukta öğrendiği bütün bilgileri gizli tutmalıdır.

(3.2) Arabulucu, tarafların arabuluculukta nasıl hareket ettiği hakkında, sürece katılmayan kişilere bilgi vermemelidir.

(3.3) Arabulucu, arabuluculuğa eğitim, araştırma ve değerlendirme için katılırsa, tarafların ismini saklamalı ve onların gizliliğe ilişkin haklı beklentilerine uygun davranmalıdır.

(3.4) Arabuluculuk sırasında taraflardan biriyle özel oturumda bir araya gelen arabulucu, bu özel oturumda edindiği hiçbir bilgiyi, bilgiyi veren tarafın rızası olmadan, doğrudan veya dolaylı olarak başka bir kişiye aktarmamalıdır.

#### 4) MENFAAT İLİŞKİSİ VEYA ÇATIŞMASI OLMAMASI KURALI

Arabulucu ile taraflar arasında, her ne sebeple olursa olsun, herhangi bir menfaat ilişkisi veya çatışması bulunmamalıdır.

Arabulucu, taraflarla arasında menfaat ilişkisi veya çatışması bulunduğu görünümü vermekten de kaçınmalıdır.

Menfaat ilişkisi veya çatışması, arabulucunun uyuşmazlık konusuna müdahale etmesiyle birlikte sonradan ortaya çıkabileceği gibi, arabulucu ile taraflardan biri arasındaki, arabulucunun tarafsızlığından kuşku duyulmasına yol açacak mevcut veya geçmişteki, kişisel veya mesleki herhangi bir ilişkiden dolayı öncesinden de var olabilir. Bu kural kapsamında;

(4.1) Arabulucu, iyi niyetli üçüncü bir kişinin, arabuluculuk açısından fiilî veya müstakbel bir menfaat ilişkisi veya çatışması bulunduğunu düşünmesine yol açacak bir olay olup olmadığını belirlemek üzere makul bir araştırma ve inceleme yapmalıdır. Arabulucunun, müstakbel menfaat ilişkisi veya çatışmasını ortaya çıkarmak için yapacağı araştırmalar, kuşkusuz ki somut olayın koşullarına göre değişebilir.

(4.2) Arabulucu, kendisi tarafından makul koşullarda bilinebilecek ve arabulucunun tarafsızlığı hakkında kuşku uyandırabilecek bütün mevcut ve müstakbel menfaat ilişkisi veya çatışmalarını, mümkün olan en kısa sürede taraflara mutlaka açıklamalıdır. Arabulucu, arabuluculuğu kabul ettikten sonra, kendisinin hizmeti hakkında kuşku duyulmasına yol açacak, mevcut veya müstakbel bir menfaat ilişkisi veya çatışması doğuran herhangi bir olayı öğrenirse, mümkün olduğu kadar çabuk bir sürede bu durumu da taraflara bildirmek zorundadır.

(4.3) Arabulucunun, tarafsızlığından şüphe edilmesini gerektirecek önemli hâl ve şartların varlığının söz konusu olması veya sonradan ortaya çıkması hâlinde, bu hususta tarafları bilgilendirmesine rağmen, taraflar, arabulucudan görevi üstlenmesini birlikte talep ederlerse, arabulucu bu görevi üstlenebilir yahut üstlenmiş olduğu görevi sürdürebilir. Ancak, var olan menfaat ilişkisi veya çatışması arabulucunun dürüstlüğüne ve sürece açıkça zarar verecek nitelikteyse, arabulucu, tarafların aksi yöndeki isteği veya anlaşmasına bakmaksızın arabuluculuktan çekilecek veya arabuluculuğu reddedecektir.

(4.4) Ayrıca, arabulucu, bu sıfatla görev yaptığı uyuşmazlık ile ilgili olarak açılan davada, hâkimlik, hakemlik, bilirkişilik veya tanıklık yapamayacağı gibi daha sonra taraflardan birinin avukatı olarak görev de üstlenemez.

#### 5) MESLEKİ YETERLİLİK KURALI

Bir arabulucu, somut uyuşmazlıkta gerekli olan mesleki yeterliliğe haiz değil ve tarafların makul beklentilerini karşılayamayacaksa arabuluculuk yapmamalıdır. Çünkü, arabulucu olarak faaliyet gösterecek kişi esasında, taraflara ve topluma etkin bir şekilde arabuluculuk yapacağını

vaat etmektedir.

Bu kapsamda, gerek mesleki yeterliliğin artırılması gerekse de mesleki gelişimin sağlanması açısından meslek içi eğitim faaliyetleri başta olmak üzere, arabuluculukla ilgili her türlü bilimsel çalışmalara katılmak sicile kayıtlı olan uygulamacı bütün arabulucular için asli ve zorunlu bir yükümlülüktür. Dolayısıyla, arabulucu, kişisel olarak mesleki gelişim ve yeterliliğinden sorumludur.

Arabulucu, arabuluculuk sürecinin devamı sırasında, süreci yeterli bir şekilde yönetemeyeceğine karar verirse; bu kararını mümkün olan en kısa sürede taraflara açıklayarak bu durumu gidermek için arabuluculuktan çekilmeli veya uygun bir yardım istemek gibi gerekli adımları atmalıdır. Ayrıca, arabulucunun arabuluculuğu yönetme yeteneği, ilaç tedavisi, uyuşturucu madde veya alkol kullanımı gibi sebeplerle zayıflamış ise, bu olumsuz durum ortadan kalkana kadar arabulucu, arabuluculuk sürecini yönetmemelidir.

Bu kural kapsamında;

(5.1) Mesleki yeterliliği ve niteliklerinden tatmin olunan bir kişi, arabulucu olarak seçilmelidir.

(5.2) Mesleki yeterlilik, olağan bir eğitim ve tecrübe ile elde edilebilecek uygun bilgi ve kabiliyetleri kapsamalıdır.

(5.3) Eğitim, arabuluculuk tecrübesi, kişisel beceriler, kültürel anlayışlar ve diğer nitelikler, bir arabulucunun mesleki yeterliliği ve gelişimi için gerekli olan önemli unsurlardır.

(5.4) Arabulucu, arabuluculukla ilgili bilgi ve hünerlerini korumak ve arttırmak için eğitim programlarına, yenileme eğitimlerine ve ilgili faaliyetlere katılmalıdır.

(5.5) Taraflar, arabulucunun eğitimi, tecrübesi ve arabuluculuğu yönetme yeterliliği ile ilgili bilgilere rahatça erişebilmelidir.

## 6) UNVAN KULLANIMI İLE REKLAM VE TANITIM KURALI

Yalnızca sicile kayıtlı olan arabulucuların, arabulucu unvanını ve unvanın sağladığı yetkileri kullanma hakkı bulunmakta olup, Sicile kayıtlı olmayanların böyle bir hakkı ve hakkı kullanma halleri söz konusu olamaz.

Arabulucular iş elde etmek için reklam sayılabilecek hiç bir girişim ve eylemde bulunamazlar. Arabulucular, tabela ve basılı kâğıtlarında arabulucu, avukat ve akademik unvanlarından başka bir sıfat kullanamazlar.

Bu kural kapsamında;

(6.1) Arabulucu, arabuluculuk faaliyetine başlamadan önce bu unvanını taraflara hatırlatmakla yükümlüdür.

(6.2) Arabulucu, tabela ve basılı kâğıtların kullanımında mevzuata uyguna hareket etmelidir.

(6.3) Arabulucu, tanıtımını yaparken dürüst bir tutum ve davranış sergilemelidir. Nitelikleri, tecrübesi, hizmetleri ve ücreti konusunda vereceği bilgiler doğru olmalı, yanıltıcı bilgiler vermemelidir.

(6.4) Arabulucu, iş kartviziti, basılı evrak veya bilgisayar iletişimleri gibi tanıtıma yönelik tüm evrak

ve iletişimlerinde, arabuluculuk sürecinin sonuç ve başarısı hakkında kısmen de olsa söz veremez, çözüm garantisi vaat edemez.

(6.5) Arabulucu hiçbir şekilde Model Etik ve Uygulama Kurallarıyla çelişecek şekilde reklam yapamaz.

## 7) ÜCRET VE DİĞER GİDERLERLE İLGİLİ KURAL

Arabulucu, yapmış olduğu arabuluculuk faaliyeti karşılığında arabuluculuk ücreti ve arabuluculukla ilgili tüm giderleri isteme hakkına sahiptir. Bu kapsamda, arabulucu, ücret ve giderler için işe başlamadan önce taraflardan avans talep edebilir.

Aksi kararlaştırılmadıkça, arabulucunun ücreti, arabuluculuk faaliyetinin sona erdiği tarihte yürürlükte bulunan Tarifeye göre belirlenir.

Ücret ile tüm masraf ve giderler, aksine bir anlaşma bulunmadıkça, taraflarca eşit olarak karşılanır.

Arabulucu, arabuluculuk süreciyle ilgili olarak belirli kişiler için aracılık yapma veya belirli kişileri tavsiye etmenin karşılığında taraflardan herhangi bir ücret isteyemez. Bu yasağa aykırı olarak tesis edilecek tüm işlemler geçersizdir. Arabulucu, arabuluculuk ücreti, masraflar ve arabuluculukla ilgili olarak ortaya çıkabilecek diğer olası giderler hakkında, arabulucu olarak atanmasını müteakip, mümkün olan en kısa zamanda, taraflara veya tarafların temsilcilerine, yazılı olarak, tam ve doğru bilgi vermelidir. Bu kural kapsamında;

(7.1) Arabuluculuk ücreti ve masraflarıyla ilgili olarak, taraflar, mevzuattaki hükümlerin aksine bir usul kararlaştırmışsa; arabulucu, arabuluculuk süreci başlamadan önce, ücret ve masrafları kimin karşılayacağı hususunda, tarafların bir anlaşma yapmalarını sağlamalıdır.

(7.2) Arabulucu, taraflardan eşit olmayan miktarda ücret ödemesi kabul edecek ise, bu durumda, tarafsızlığından ödün vermemeli, fazla ücret vereni diğerine göre üstün tutacak tutum ve davranışlarda bulunmamalıdır.

(7.3) Arabulucu, arabuluculuk faaliyetinin sonucuna veya kısmen de olsa başarısına bağlı olarak bir ücret anlaşması yapamaz.

(7.4) Arabulucu, ücretini belirlerken; uyuşmazlık konusunun türü ve karmaşıklığı, kendisinin nitelikleri, arabuluculuk sürecinde gereken süre ve somut uyuşmazlık türündeki arabuluculuk hizmetlerinin rayiç değeri gibi, konuyla ilgili bütün etkenleri dikkate almak suretiyle, hakkaniyete ve dürüstlüğe uygun bir şekilde hareket etmelidir.

## 8) ARABULUCULUK SÜRECİNİN NİTELİĞİ, GÖREVİN ÖZENLE İFASI VE TARAFLARLA İLETİŞİM KURMA KURALI

Arabuluculuk tarafsız kişi olan bir arabulucunun süreç içerisinde yer aldığı, herhangi bir zorlamada bulunulmadan uyuşmazlığın taraflarına bir anlaşmaya varmaları için yardımda bulunulduğu bir süreçtir. Bu çerçevede, arabulucu taraflar arasındaki iletişimi kolaylaştırarak, birbirlerini anlamalarını teşvik edip, tarafların ihtiyaç ve menfaatlerini belirlemeleri için onlara yardım etmeli ve tarafların kendilerine ait bir anlaşmaya varmalarını sağlayabilmek amacıyla yaratıcı problem çözme tekniklerini kullanmalıdır.

Ayrıca, arabulucu, arabuluculuk faaliyetine başlamadan önce, taraflara, her bir tarafın bir anlaşmaya varılabilmesi için aynı ölçüde yetkiye sahip olduğunu mutlaka anlatmalıdır.

Dolayısıyla, arabulucu görevini özenle, tarafsız bir biçimde ve bizzat kendisi yerine getirmek zorunda olup, görevini; bu kurallara uygun olarak makul sürede, emniyet içinde, uygun katılımcıların huzurunda, tarafların veya vekillerinin katılımıyla, usulü hakkaniyeti de gözetip, taraflara yeterli söz hakkı vererek, katılımcılar arasında karşılıklı saygı gösterilmesini de sağlayacak şekilde yerine getirmelidir. Arabulucu görevini bir başkasına devredemez. Arabulucu, taraflarla ayrı ayrı görüşüp iletişim kurabileceği gibi birlikte görüşüp iletişim de kurabilir. Taraflar bu görüşmelere vekilleri aracılığı ile de katılabilirler. Bu kural kapsamında;

(8.1) Arabulucu, etkin bir arabuluculuk için gerekli dikkati göstermeye hazır olduğunda arabuluculuk yapmayı kabul etmelidir.

(8.2) Arabulucu bütün süreç boyunca profesyonel bir şekilde davranmak zorundadır. Arabulucu kendisinin ya da arabuluculuk sisteminin güven ve itibarına zarar verebilecek bir davranış içerisinde bulunamaz.

(8.3) Arabulucu, arabuluculuk süreci boyunca tüm katılımcıların arasında dürüstlüğü ve samimiyeti teşvik etmeli ve arabuluculuk sırasında taraflara herhangi bir belge, olay veya durum hakkında bilerek ve isteyerek yanlış bilgi vermemelidir.

(8.4) Arabulucunun görev ve işlevi, asıl mesleğinden veya diğer mesleklerden önemli ölçüde farklıdır. Bu nedenle, arabulucunun işleviyle diğer bir mesleğin işlevi birbirine karıştırılmamalıdır, aksi takdirde bazı sorunların ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bu sebeple arabulucu, işlevlerini birbirinden ayırmalıdır. Dolayısıyla, arabulucu, yalnızca bu Kurallarla bağdaşması şartıyla eğitim ve tecrübesine dayanarak bilgi verebilir.

(8.5) Arabulucu, süreç boyunca arabuluculuktan başka bir uyuşmazlık çözüm yolunu yönetmeyeceğinden, arabuluculukla ilgili kuralların ve mevzuatın uygulanması ve kuruluşların korunması adına da olsa faaliyet gösterirken, diğer bir uyuşmazlık çözüm yolunu arabuluculuk olarak adlandırıp uygulamamalıdır.

(8.6) Ancak, arabulucu, uygun gördüğünde, taraflara uyuşmazlıklarını tahkim, danışmanlık, tarafsız değerlendirme veya diğer uyuşmazlık yöntemleriyle çözmeyi düşünmelerini önerebilir.

(8.7) Arabuluculuk bir suç işlemek amacıyla kullanılırsa, arabulucu uygun adımları derhâl atmalı ve arabuluculuktan çekilmeli veya arabuluculuğu bitirmelidir.

(8.8) Taraflardan biri süreci, ihtilafı konuları ve uzlaşma seçeneklerini kavramakta güçlük çekerse veya arabuluculuğa katılmakta zorlanırsa, arabulucu, böyle bir durumdaki tarafın anlama, katılma veya kendi kararını verme kapasitesine uygun olacak şekilde yapılması gerekli imkân ve durumları araştırmalı, gerekli değişiklik veya ayarlamaları yapmalı, hatta gerekiyorsa arabuluculuğu bitirmelidir.

(8.9) Arabulucu, arabuluculuk faaliyetine konu uyuşmazlıkta aile içi şiddet veya suistimal olduğunu sezerse, durumu netleştirmek için gerektiğinde arabuluculuğu ertelemek,

arabuluculuktan çekilmek veya arabuluculuğu bitirmek de dâhil olmak üzere uygun tüm tedbirleri derhal almak zorundadır.

(8.10) Aynı şekilde, arabulucu, kendisi de dâhil olmak üzere bir katılımcının varlığının, arabuluculuğun bu Kurallara göre yönetilmesine zarar verebileceğine inanırsa, gerektiğinde arabuluculuğu ertelemek, arabuluculuktan çekilmek veya arabuluculuğu bitirmek de dâhil olmak üzere gerekli uygun tedbirleri derhal almalıdır.

(8.11) Arabulucu, taraflarla görüşülerek iletişim kurulduğuna, arabuluculuk faaliyetine başlandığına, bu faaliyete ilişkin işlem ve eylemlerin doğru bir biçimde uygulandığına ve nihayetinde arabuluculuk faaliyetinin sona erdirildiğine yönelik fiilî durum ve aşamaları mutlaka belgelendirmelidir.

## 9) ARABULUCULUK UYGULAMASININ GELİŞTİRİLMESİ KURALI

Arabulucu, arabuluculuğun geliştirilmesi ve arabuluculuğun dostane bir çözüm yolu olarak kabul edilmesi bakımından, toplumsal farkındalığın oluşturulması ve artırılması yönüyle sorumludur.

Bu bağlamda, arabulucu, arabuluculuk faaliyetlerinde bulunurken, arabuluculuk uygulamasını geliştirecek şekilde hareket etmeye dikkat ve özen göstermelidir. Ayrıca, arabulucular kendi aralarında bu Kurala uygun şekilde hareket edilmesi noktasında birbirlerini teşvik etmelidirler.

Arabulucu, arabuluculuk alanında ki değişik görüşlere saygı göstermeli ve hem mesleğini geliştirmek hem de uyuşmazlığa düşen kişilere daha iyi hizmet etmek amacıyla, diğer arabulucularla karşılıklı olarak bilgi alışverişlerinde bulunmalı ve onlarla birlikte bilimsel ve mesleki çalışmalar yapmalıdır.

Bu kural kapsamında;

Arabulucu, aşağıdaki hususların tamamını veya bir kısmını gerçekleştirerek bu Kuralı yerine getirebilir:

(9.1) Arabuluculuk alanında çeşitliliği geliştirebilir.

(9.2) Toplumda, arabuluculuk hakkında doğru bir anlayış ve olumlu bir bakış açısı oluşturulmasına ve geliştirilmesine yardımcı olmak için; eğitim, araştırma ve bilgilendirme gibi bilimsel çalışmalara katılabilir.

## 10) BEYAN VE BELGELERİN KULLANIM YASAĞI KURALI

Gerek arabulucu, gerek taraflar gerekse de arabuluculuğa katılanlar da dahil olmak üzere üçüncü kişiler, uyuşmazlıkla ilgili olarak ileri de bir hukuk davası açıldığında yahut tahkim yoluna başvurulduğunda, mevzuatta sayılan beyan veya belgeleri delil olarak ileri süremezler ve bunlar hakkında tanıklık yapamazlar.

## 11) TARAFLARIN BİLGİLENDİRİLMESİ KURALI

Arabulucu, arabuluculuk faaliyetine başlamadan önce, tarafları arabuluculuğun nitelikleri, esasları, süreci ve hukuki sonuçları hakkında, şahsen ve doğrudan bilgilendirmelidir. Ancak, bu yükümlülüğünü yerine getirirken tarafsızlığı hakkında şüpheye yol açacak herhangi bir



tutum ve davranışta bulunmamalıdır. Arabulucu, tarafları arabuluculuk yoluyla çözümlenen hukuki uyuşmazlıklar ve arabuluculuk faaliyeti sonucunda tarafların anlaşmaya varması durumunda düzenlenecek olan ve mahkemesince de şerh verilmesi ile birlikte ilam niteliğinde belge halini kazanan, anlaşma belgesinin nitelik ve hukuki sonuçları hakkında da özellikle ve mutlaka bilgilendirmelidir.

### 12) BELGE SAKLAMA YÜKÜMLÜLÜĞÜ KURALI

Arabulucu, her ne sebeple olursa olsun, arabuluculuk faaliyeti sona erdiğinde, bu faaliyete ilişkin olarak kendisine yapılan bildirim, tevdi edilen ve elinde bulunan belgeleri ve düzenlenen tutanak ve anlaşmaların birer örneğini mevzuatta belirtilen süre ve şekilde saklamak zorundadır. Bu kural kapsamında;

(12.1) Arabulucu, arabuluculuk faaliyeti sonunda düzenlediği son tutanağın (anlaşma metni) birer örneğini taraflara vermelidir.

(12.2) Bu tutanağın bir örneğini arabuluculuk faaliyetinin sona ermesinden itibaren mevzuatta belirtilen sürede Genel Müdürlüğe göndermelidir.

(12.3) Arabulucu, Kanunda öngörülen sürelerin sonuna kadar arabuluculuk sürecine ilişkin bilgi ve belgelerin güvenli bir şekilde saklanmasını temin etmek zorundadır.

### 13) ARABULUCULUĞUN SONA ERDİRİLMESİ KURALI

Mevzuatta sayılıp aşağıda da belirtilmiş olan hâllerde arabuluculuk faaliyeti sona erdirilmelidir:

a) Tarafların anlaşmaya varmasıyla,

b) Taraflara danışıldıktan sonra arabuluculuk için daha fazla çaba sarf edilmesinin gereksiz olduğunun arabulucu tarafından tespit edilmesiyle,

c) Taraflardan birinin karşı tarafa veya arabulucuya, arabuluculuk faaliyetinden çekildiğini bildirmesiyle,

ç) Tarafların anlaşarak arabuluculuk faaliyetini sona erdirmesiyle,

d) Uyuşmazlığın arabuluculuğa elverişli olmadığı veya 4/12/2004 tarihli ve 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu gereğince uzlaşma kapsamına girmeyen bir suç ile ilgili olduğunun tespit edilmesiyle,

Arabuluculuk faaliyeti sonunda tarafların anlaşmış oldukları, anlaşamadıkları veya arabuluculuk faaliyetinin nasıl sonuçlandığı bir tutanak ile belgelendirilmelidir. Arabulucu tarafından düzenlenecek bu belge, arabulucu, taraflar veya vekillerince imzalanmalıdır. Şayet, belge, taraflar veya vekillerince imzalanmaz ise, sebebi de belirtilmek sureti ile sadece arabulucu tarafından imzalanmalıdır. Arabuluculuk süreci sırasında arabulucunun ölümü veya görevini ifa edemeyecek derecede bir hastalığa yakalanması halinde, tarafların üzerinde anlaşmış

yeni bir arabulucu ile önceki yapılan işlemlerin geçerliliği muhafaza ettirilerek, süreç kaldığı yerden devam ettirilmelidir.