



## KURUM BAKIMI ALTINDAKİ ERGENLERLE İLETİŞİM

## COMMUNICATION WITH ADOLESCENTS UNDER INSTITUTIONAL CARE

Bülent Öngören<sup>1\*</sup> , İshak Aydemir<sup>2</sup> <sup>1</sup>Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Seydikemer Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Sosyal Hizmet Bölümü, Muğla Türkiye<sup>2</sup>Cumhuriyet Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Sivas, Türkiye

## ÖZ

Ergenlik, insan yaşamının en fırtınalı ve çatışmalı deneyimlerin yaşandığı dönem olarak tanımlanabilir. Bu dönemde birey, fizyolojik, sosyal, bilişsel, ruhsal, ahlaki, duygusal, cinsel, davranışsal ve ilişkisel açıdan önemli bir değişim ve gelişim içindedir. Çok boyutlu değişimler ergen için avantaj sağlarken aynı zamanda bazı dezavantajları da beraberinde getirmektedir. Ergenlerin bedensel değişimleri artmakta, beden imajıyla ilgili olumlu veya olumsuz algıya ilişkin çatışmalar ve risk alma potansiyelinde artış görülmekte, çatışmalı etkileşimlere girme, intrapsişik ve interpersonal çatışmalar yaşama, daha fazla sorgulayıcı olma, daha kırılgan olma düzeyleri artmaktadır. Kurum bakımı altında olan ergenlerin rol model niteliğindeki bakım personeli ile ya da kurumsal yapıyla çatışmalı etkileşimler yaşaması da olasıdır. Bu süreçte, olumlu ve olumsuz sosyal ve problemleri davranışlar sergileyebilirler. Kurum bakımında olan ergenlerin zaman zaman akran zorbalığı, depresyon, madde kullanımı, okul terki veya okuldan kaçma, kurallara uymama, bireysel sorumluluklarını yerine getirmeme gibi uyumsuz davranışlar gösterebilmektedir. Bu süreçte, ergenlerle kurulan iletişim önemlidir. Ergenlerle çalışan kurum personelinin etkili iletişim becerileri kullanılması bu çatışmalı etkileşimlerle başetmelerinde onlara yardımcı olur. Bu çalışmada, ergenlik döneminde duygu karmaşası yaşayan gençlerin ayrıca kurum bakımı altında olmaları nedeniyle duygu durum kontrolü yapmakta zorlanmaları ve bunları dile getirmedeki problemleri, bu problemlerle yaşayan gençlere hizmet sunan kurum personeli ve her iki grup arasındaki iletişim süreçleri irdelenmiştir. Bununla birlikte çalışma kurum bakımı altında olan ergenlerle çalışan personele yönelik etkili iletişim becerilerine de değinmeyi hedeflemiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Ergenlik, Bakım Kurumuna Yerleştirilmiş Çocuk, İletişim, Problem Davranış

## ABSTRACT

Adolescence can be defined as the period of the most stormy and conflicting experiences of human life. In this period, the individual is in a significant change and development in terms of physiological, social, cognitive, spiritual, moral, emotional, sexual, behavioral and relational aspects. While multidimensional changes provide advantages for adolescents, they also bring some disadvantages. Adolescents' bodily changes increase, conflicts related to positive or negative perceptions about body image and the potential to take risks increase, their level of engagement in conflicting interactions, experiencing intrapsychic and interpersonal conflicts, being more questioning, and being more fragile are increasing. It is also possible for adolescents under institutional care to experience conflicting interactions with role model care staff or the institutional structure. In this process, they may exhibit positive and negative social and problematic behaviors. Adolescents in institutional care may show maladaptive behaviors such as peer bullying, depression, substance use, school dropout or truancy, not obeying the rules, and not fulfilling their individual responsibilities. In this process, communication with adolescents is important. The use of effective communication skills by institutional staff working with adolescents helps them cope with these conflicting interactions. In this study, the difficulties in controlling the mood of the young people who experience emotional confusion during adolescence and their problems in expressing them due to the fact that they are under institutional care, the communication processes between the staff of the institution serving the youth living with these problems and the communication processes between both groups were examined. In addition, the study also aimed to address effective communication skills for staff working with adolescents under institutional care.

**Keywords:** Adolescent, Institutionalized Child, Communication, Problem Behavior

## GİRİŞ

Ergenlik, her insanın mutlaka yaşadığı ve hayatının en önemli dönemlerinden bir tanesidir. Bu döneme, insan yaşamının en fırtınalı dönemi denilebilir. Çünkü, bu dönemde birey, fizyolojik, sosyal, bilişsel, ruhsal, ahlaki, duygusal, cinsel ve davranışsal açıdan önemli bir değişim ve gelişim içindedir. Bağımsız olma ve kimlik arayışı ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle ergen birey, adeta kendisi ve çevresiyle savaş halinde gibidir. Mücadele durumundaki ergen birey, çeşitli psikolojik sorunlar yaşayabilir.

Biyo-psiko-sosyal gelişim ve değişimlerin sağlıklı bir şekilde olmasının temelinde, ergenlerle sağlıklı ve etkili bir iletişim kurulması yatmaktadır. Etkili iletişim teknikleri kullanılarak ergenin sağlıklı bir kişilik yapısına sahip olmasının sağlanması çok önemlidir. Çünkü bu dönemde kişilik yapısı ve davranışlarıyla ilgili önemli gelgitler yaşamaktadır. Bu dönemde sağlıklı ve etkili iletişim kurulamazsa farklı kişilik ve davranışsal özellikler sergileyebilirler. Hatta, madde bağımlılığı, suç işleme, sigara, alkol kullanımı, şiddete başvurma gibi sapma davranışlar sergileyebilme olasılığı bulunmaktadır.

## Makale Bilgisi/Article Info

**Gönderim tarihi/Submitted:** 22.07.2022, **Revizyon isteği/Revision requested:** 16.08.2022, **Son düzenleme tarihi/Last revision received:** 22.08.2022, **Kabul/Accepted:** 23.08.2022

**\*Sorumlu yazar/ Corresponding author:** Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Seydikemer Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Sosyal Hizmet Bölümü, Muğla Türkiye

<sup>1</sup>Email: bulentongoren@mu.edu.tr, <sup>2</sup>Email: ishakaydemir@cumhuriyet.edu.tr

## ERGENLİK KAVRAMI

Ergenlik, çocukluk ile yetişkinlik arasında kalan kesin bir yaş sınırı olmayan bir ara gelişim dönemidir. Gençlik ve ergenlik zaman zaman birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Gençlik, belirli yaşlarla sınırlı olmayan bir dönemdir [1]. Türk Dil Kurumu Sözlüğünde (2022) ergenlik, cinsel organlarda görülen fizyolojik gelişim ile birlikte başlayan ve yetişkinliğe erişilmesi ile son bulan dönem, yeni yetme olma durumu olarak tanımlanmaktadır.

İnsanlarda meydana gelen "yetişkinliğe ilk adım" evresi olarak tanımlanan ergenlik (puberte), çocukluk çağı ile yetişkinlik çağı arasındaki geçiş dönemidir. Bireyde çocuksu tutum ve davranışların yerini yetişkin tutum ve davranışlarının aldığı, cinsiyet yetilerinin kazanıldığı, bireyin erişkin rolüne psikolojik ve somatik olarak hazırlandığı dönemdir [2].

UNESCO'ya göre 15-25 yaşları arasındaki bireylerin öğrenim gördüğü ve hayatını kazanmaya çalıştığı için ekonomik bağımsızlığına kavuşmadığı ve medenî durum olarak evli olmadığı bir gelişim dönemi ergenlik olarak tanımlanmaktadır. Birleşmiş Milletlerin 12-25 yaş arası ele aldığı ergenlik, bireyde bedence, boyca büyümenin hormonal, cinsel, sosyal, duygusal, zihinsel, kişisel değişme ve gelişmelerin olduğu, buluşla başlayan ve bedence büyümenin sona ermesiyle sonlandığı düşünülen önemli ve özel bir dönemdir. Gençlik ise ergenlik dönemini de kapsayan ve üst yaş sınırının daha geniş olduğu bir dönemdir. Ergenlik ile büyüme ve değişimin olduğu özel bir çağ olarak kastedilmektedir [1].

Ergenlik, bireyde meydana gelen çoklu değişimlerle birlikte, ebeveynlerden ayrışma mücadelesinin verildiği, yine de değişken duygu durumları ile baş etmede ebeveynlerin rehberliğinin çok önemli olduğu bir dönemdir [3].

### Ergenliğin Karakteristik Özellikleri ve Kurum Bakımı Altındaki Ergen Olmak

Kurum bakımı altında olan ergenler, korunma gereksinimi olan çocuk kapsamındadırlar. Korunmaya muhtaç çocuk, 2828 Sosyal Hizmetler Kanunu'nda belirtildiği gibi, beden, ruh ve ahlak gelişimleri veya şahsi güvenlikleri tehlikede olup; ana veya babasız, ana ve babasız, ana veya babası veya her ikisi de belli olmayan, ana ve babası veya her ikisi tarafından terk edilen, ana veya babası tarafından ihmal edilip; fuhuş, dilencilik, alkollü içkileri veya uyuşturucu maddeleri kullanma gibi her türlü sosyal tehlikelere ve kötü alışkanlıklara karşı savunmasız bırakılan ve başboşluğa sürüklenen çocuk olarak tanımlanmaktadır [4]. Dolayısıyla hizmet modeli ayrımsızın kurum bakımı hizmetinden faydalanan tüm ergenler korunmaya muhtaçlık kapsamında yer almaktadır.

Kurum bakım hizmetinden faydalanan ergenlerin kuruma geliş nedenleri çok önemlidir. Örneğin, cinsel ve diğer istismarlar, şiddet mağduru, terk, anne ve/veya babanın olmaması, ekonomik nedenler, engellik gibi nedenlerle kuruma yerleştirilen ergenlerin psikolojik algılamaları farklı olur. Ailesi olan ergenlerle, ailesi olmayan veya terk edilmiş veya ailesi tarafından istismar edilmiş ergenlerin duygusal olarak hissettikleri duygular (öfke, kızgınlık, saldırganlık, agresyon, içe kapanıklık, aşırı hareketlilik vb.) farklı olmaktadır. Bu nedenle bu ergenlerle iletişim kurulurken özel durumları dikkate alınmalıdır. Örneğin, aile tarafından terk edilmiş veya istismar edilmiş bir ergenle iletişim kurulurken bilerek veya bilmeyerek durumun hatırlatılması onu psikolojik olarak olumsuz etkileyebilir.

Çalışmalar, kurum bakımında büyüyen çocukların ailesi yanında büyüyen çocuklara göre daha fazla saldırgan davranışlar, depresyon, anksiyete, hiperaktivite gibi duygusal ve davranışsal sorunlar gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ülkemizde kurumlarda büyüyen çocukların, ailesinin yanında büyüyen çocuklarla karşılaştırmalı olarak yürütülen bir araştırmanın sonuçlarına göre (daha önce yapılan çalışmalara benzer şekilde) kurum bakımının 6-18 yaşları arasındaki çocukların duygusal ve davranışsal gelişimini olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir [5].

Başka bir çalışmaya göre, kurum bakımı altında yaşayan ergenlerin sürekli öfke ve öfke tarzı alt duygusal davranışlar ile saldırganlık göstermektedir. Aynı şekilde ergenlerin yaşları arttıkça genel olarak saldırganlık, atak, sinirli ve negatif tutumların arttığı ve yurttan kalma süresi arttıkça saldırganlık ve öfke düzeylerinin arttığı gözlenmektedir [6]. Aynı zamanda yetiştirme yurtlarında kalan ergenler, ailesi yanında kalan ergenlerden daha fazla umutsuzdur [7]. Çünkü, anne ve/veya babalarının olmaması, aile ortamında olmamaları, kurum ortamının fiziksel ve ruhsal etkisi, sosyal ve duygusal desteğin aile ortamındaki düzeyinde olmaması, gelecek kaygısı, kurumdan ayrılmaları halinde iyi bir eğitim almaması, yanında kalabileceği bir ailesinin olmaması, işinin olmaması ve kendi yaşamını kendinin idame ettireceği düşüncesi, ergenlerde umutsuzluk düzeyini arttırmaktadır. Bu nedenle kaygı durumu onların psikolojisini olumsuz etkileyerek normal dışı davranışlar sergilemelerine neden olabilmektedir. Bu açıdan ergenlerle iletişim kurulurken bu faktörler göz önünde bulundurulmalıdır.

Ergenlerin ruh hali genellikle değişken ve dalgalıdır. Enerjilerinin önemli bölümünü kendilerini başkalarından ayıran farklılıklar üretmeye ayırırlar. Bütün bu çabaların nedeni saygın bir benlik kaygısıdır. Farklılaşma ihtiyacı ergenleri farklı grupların üyesi olma yönüne iterken, bu yönelim ergenin okulu ve yaşadığı kurum ortamını algılama biçimlerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir [6]. Bu nedenle ergenler, kurum bakımı altında kalmanın kendilerini damgalanmış bir gruba aitmiş gibi hissedebilmektedir. Ergenlerin bu psikolojik hali anlaşılmalı ve benlik saygısını azaltmaya yönelik davranışlardan kaçınılmalıdır. Ergenle çalışan profesyonel meslek elemanları ve bakım elemanları bu konuda hassas olmalıdırlar. Ait oldukları kurum bakımı nedeniyle düşük benlik algısına neden olabilecek davranış ve sözlerden kaçınılmalıdırlar. Korunmaya muhtaç çocuk grubu kapsamında olmak bile ergenin devam ettiği bir okulda veya sosyal bir ortamda kendisi için bir damgalama nedeni olabilmektedir.

Depresyon ergenlerin en sık yaşadığı psikolojik problemlerden biridir. Depresyon, mutsuzluğun başlıca sebeplerinden biri olup çocukluktan ergenliğe geçişle birlikte artmaktadır. Ancak ergenlerde umutsuzluk ve karamsarlık gibi duygulanımlar yaygın olmasına karşın kısa sürelidir. Ergenlik dönemi depresyonu için düşük benlik saygısı, zayıf sosyal destek ve yetersiz sorun çözme becerisi önemli risk faktörleridir [1-9]. Bu amaçla, kurum bakımı altında olan ve depresyon, intihar düşüncesi veya intihar girişimi eğilimi olan ergenler erken fark edilmeli ve profesyonel psiko-sosyal destek sağlanmalıdır.

Ergenler ruhsal durumlarıyla ilişkili olarak okulu sıkıcı bulmakta ve okul dışı yaşamlarında daha iyi bir ruh halinde olduklarından [7] okuldan kaçma, okula geç gitme gibi davranışlar sergileyebilirler. Bunun için, onları incitmeden okul durumları takip edilmeli ve gerektiğinde müdahale edilmesi gerekmektedir.

Kurum bakımı altında olan, ergenlerin bu dönemde karşı karşıya oldukları bazı risk faktörleri vardır. Kurum ortamında veya dışarıda (okulda, staj yerlerinde, kurum dışında buldukları her mekanda) şiddete uğrama, şiddet uygulama, kurumdan kaçma, suçla yönelme, madde, sigara, alkol kullanma ve intihar önemli risk faktörleridir. Bu risk faktörleri arasında güçlü bir ilişki vardır. Örneğin, evden, kurumdan kaçan veya madde kullanan bir ergenin suçla yönelme, çetelere karışma olasılığı artmaktadır. Bu risk faktörleri arasında en yaygını şiddettir. Ergenler şiddete uğrarken aynı şekilde yüksek oranlarda şiddet uygulamaktadırlar [7].

Ergenlik, zevkin, coşkunun, sevincin, gururun arkasından kaygı, endişe, korku, sıkıntı, üzüntü, depresyon, utanç ve hatta tiksintinin geldiği bir heyecan yağmurudur. Ergen, aktif bir özgürlük arayışı içerisinde olsa da güvenlik ihtiyacından tamamen vazgeçecek durumda değildir. Bütün bu coşkusal hareketler, yeniliğe duyulan arzu ve ihtiyaç ile neler olacağından duyulan korku arasında gelişir [10].

Ergenler, değişikliğe ilişkin direnç gösterirler. Değişiklik korkudan bağımsız değildir ve bu nedenle ergen, bilinmeyen bir değişim yaşarken kendini savunmalarla donatma ihtiyacı duyar. Savunma mekanizmaları

bu süreçte devreye girer. Savunmalar, ergen için hoş olmama veya acı verici olma tehlikesi taşıyan durumlarla doğrudan karşı karşıya kalmamasını sağlamaktadır. Çocuklukta denenmiş olan unutmama, bastırma, yer değiştirme veya yeni savunmalar kullanılabilir [10].

Reaksiyonlar ergenlikte üst düzeydedir. Fiziksel ve psikolojik olarak hareketlenmeyen, yani kaygı işareti göstermeyen bir ergen, değişiklik karşısında dinginlik yerine bunun gerçekleşmesini görmemeyi tercih eder ve bu durumu bilinçaltına yani onu kendinden uzatarak, hiçbir şey olmuyormuş gibi davranır. Aksi durumlarda fazlaca kaygılanır ve başına gelenlerle ne yapacağını bilemez, oysa cevabı bulmak, fiziksel ve psikolojik hareketlenmeyi yatıştırır. Çözüm bulamadığında arayış ve kaygının büyümesiyle kendini bırakıverir ve herşeyden vazgeçer. Bu yetersizlik karşısında depresyonun yani durumla başa çıkamama hissini sürekli bir şekilde yerleşme riski bulunur [10].

Dinginlik ve ilgisizlik diğer önemli iki kavramdır. Dinginlik, hareketlenmenin iyi yönetilmesidir, aşırı olmadığını, yani ciddi karşıtlık veya kırılmaların olmadığını işaretidir. Esasında kurum bakımının esas amacı da bunu sağlamaktır. İlgisizlik ise, bir şeyler olduğunu yadsımak veya yok saymayı ifade eder. Bu ayrımı iyi yapmak gerekir. Örneğin, dışarı çıktığında bazı ergenler sessiz kalırlar ve bunlar anlatmak, izlenimlerini analiz etmek için zamana ihtiyaç duyarlar. Bazıları ise acele eder, hemen bol bol anlatır, tartışmak isterler. Yani bazı ergenler açık bazılar ise daha içe dönüktür [10]. Kurum bakımı altında olan ergenlerin de bir kısmı, içedönük, bir kısmı ise dışa dönük olabilir. Bu nedenle kurum çalışanlarının, ergenlerin sorunlarına karşı ilgisiz kalmamalı, onu yok saymamalı, ilgi göstermelidir.

İlişkisel ve bedensel alanda hiperaktivite belirtileri ergenlerde yoğun olarak ortaya çıkar. Ergenin etrafında arkadaşlar onlara bağlanmadan birbirinin yerini alır veya başka bir alanda sürekli kıyafet değiştirir, sürekli aynaya bakar, bedeninden hiçbir zaman memnun değildir, sıkıntılıdır, deneme yanılma yoluyla zorla ilerler. Çok aktif bu görünümünün altında aslında çok kaygılıdır. Bazı diyetler, sakatlanmalar, dövmele bedene zarar verebilecek kadar ileri gidebilir. Bu durum bir süre sonra pişmanlıkla ortaya çıkarak sinirli hareketlere neden olur [10].

Erken olgunlaşan ergenler bir dizi farklı değişikliklerle karşı karşıya kalırlar. Erkekler açısından erken olgunlaşma fiziki aktivitelerde başarılı olunmasına yol açar ve bu durum popüler olmakla yakından ilişkilidir. Erken olgunlaşan erkekler, sosyal olarak erken popülerlik kazanıp dikkatleri üzerlerine çekerler, ancak bu popülerlik nadiren devam eder. Çünkü sportif faaliyetlere ve beraberinde eğlenceye fazla zaman ayrılması akademik başarısızlığa neden olmaktadır. Derse katılım ve sportif faaliyetlerin dengeli bir şekilde ayarlanması gerekmektedir.

Kızlar açısından erken olgunlaşma, özellikle yaşça büyük olan erkeklerin ilgisini çekmelerine neden olur. Erken olgunlaşan kızlar, genellikle kendilerinden büyük olan erkeklerle vakit geçirmeye başladığı için sıkıntı çekerler ve duygusal ve sosyal yönden kendilerinden yaşça büyük erkeklerle çıkmanın üzerlerinde oluşturduğu baskının üstesinden gelemezler. Hatta kendilerini tanıtırlarken 15 yaşında olduklarını ve 18 veya 19 yaşında bir erkekle çıktıklarını söylemek istemezler [11].

Ergenlik dönemi ile birlikte duygusal olgunluk, karşı cinse ilgi düzeyinin artması, genel sosyal olgunluk, bağımsızlık isteği, ekonomik özgürlüğün başlaması ve yetişkinler gibi boş zamanı değerlendirme isteği ortaya çıkmaktadır [8].

Ergenliğin zamanlamasıyla ilgili yapılan çalışmalar hem kızlar hem de erkekler açısından erken olgunlaşanların pek çok problemleri davranışla karşılaşma riskini artırdığını belirtmektedir [12]. Ancak, kız ve erkeklerin farklı problemleri davranışlarla karşılaşmaları durumunda, farklı yoğunluklarda değişik strateji ve taktikler geliştirmektedirler [13]. Bu davranışlar, erken cinsel aktivite, uyuşturucu kullanma ve deneme, suçlu davranışlarda bulunmaya başlama ve okulda başarısızlık olarak görülebilmektedir. Özellikle hormonlarda ve beyin kimyasında

meydana gelen değişiklikler, diğer kişilerin beklentileri, arkadaş çevresinin baskısı, yaşanan duygusal iniş çıkışlar, akranlarıyla çatışmalar, özerklik kazanmak için yapılan mücadeleler ve gittikçe zorlaşan okul dersleri gibi sorunlarla uğraşan pek çok ergen açısından erken fiziksel gelişim ve onu geç takip eden bilişsel, sosyal ve duygusal gelişim arasındaki kopukluk ile başa çıkmak oldukça zordur [11].

Ergenlikle birlikte karşı cinse ilgi artması beklenir. Karşı cinsten birini tanımak, sohbet etmek, birlikte gülmeyi bilmek, öncül aşamalar olup duygusal ve cinsel ilişkiye yatırım destekleyen bir süreçtir. Cinselliğe ilgi duymaya başlayıp onu merak ederler. Ancak buna ilişkin karşı cinse ilgili duygusal bir ilişkiyi başlatma konusunda kaygı yaşayabilirler. Bu süreçte ayrıca geçici eşcinsel tercihler ortaya çıkabilir bu nedenle karşı cinsten kaçınırlar. Bu durum onların kaygılanmasına, damgalama korkusuna kapılmasına ve buna ilişkin yoğun bir anksiyete yaşamalarına neden olabilir. Aynı cinsten olan ebeveyn veya bakıcısına karşı hissettikleri saldırganlığa mesafe koymak için tersine bir boyun eğme tavrı gösterirler. Ayrıca bazı ergenler ilk aşk ilişkisinde çok kuvvetli bir hayal kırıklığı yaşadıklarında da eşcinselliğe yönelebilirler. Bu durum karşısında, ebeveynleri, öğretmenleri, meslek elemanları ve kurum yetkilileri suçlanmış hissederler, endişelenirler veya bu durumu kabul etmez ve katlanılmaz ve anormal hissederler. Oysa yaklaşması zor bir konu olsa da mutlaka bunun konuşulmaya çalışılması ve gerektiğinde profesyonel yardım sağlanmalıdır [10].

Ayrıca ergenlikte istenmeyen gebelikler ortaya çıkabilir. Ailede, kuruma ve çevrede hamileliğin fark edilmesi ergeni, kurumu, aileyi ve diğer ilgili yetkilileri zora sokmaktadır. Hamileliğe son verme, bebeği terk etme veya onu büyütme kararını vermek hem ergen hem anne-babalar, hem de kurum yetkilileri açısından çok zor bir durumdur. Bu durum, herkesin kaygılanmasına, stres yaşamasına neden olur.

Ergen kimliği, fiziksel, bilişsel ve sosyal yeteneklerin gelişimini duygusal ve ruhsal olgunlaşmayı ve cinsel yönelimi içinde barındıran cinsel kimliği içerir [14]. Ergenlikte "kendine güven" kişinin normal gelişimi kadar, karşılaşılan durumların yeniliği tarafından da sıklıkla tekrar sorgulanır. Çoğu durumda ergen kendine aşırı güvenle, beceriksizlik arasında mutlak kaygı hali yaşamaktadır. Kendine güven, insan psikolojisinin bir boyutu olarak hiçbir zaman sabit veya tam olmamaktadır (patoloji durumu hariç). Sürekli ve aşırı olarak hissedilmesi, bütün düşüncelerinin doğru, diğerlerinin kesin bir şekilde yanlış olduğu duygusunun eşlik ettiği sayıklamalı bir kendine güvenle tanımlanan paranoyanın tıbbi ve psikolojik bir işareti olabilir. Aksine, kendine güven hiç veya yetersiz olduğunda sürekli ve yoğun bir kararsızlık gösterir ve kronik bir depresyona işaret eder. Bununla birlikte bazı ergenler, insan psikolojisinin bu boyutunda kırılma gösterirler. Bu durumun daha önceki travmatik deneyimlerle ilgisi mümkün olup, ciddi depresyonlar söz konusu ise fiziksel hassasiyetler dikkate alınmalıdır. Bu depresif karakter özelliğinin anne veya babada da olmasına sıklıkla rastlanır [10].

Büyüme ve gelişmenin getirdiği farklılıklara alışma ve yeni duruma uygun davranış ve tutumları öğrenme sırasında ortaya çıkan gerginlikler, çatışmalar, kaygılar, stresler ergenleri ruhsal açıdan hassas yapmaktadır [1]. Bu süreçte, ergenlik dönemi depresyonları, davranış bozuklukları, öfke patlamaları, karşıt olma veya karşı gelme bozuklukları, yeme bozuklukları, mevsimsel duruma bağlı davranış değişiklikleri, şiddet ve saldırganlık, suç işleme, çete ve terör gruplarına katılma, madde kullanımı, sigara, alkol kullanımı, intihar, korku gibi psikolojik durumlar sergilerler.

Bu dönemde ergenin duygusal ve davranışsal özellikleri;

- Genel olarak duygularını ifade etme ve göstermede dengesizdirler. Önce sevinçli ve hareketli sonra çekinik ve tükenmiş olabilir. Duyguların hızlı bir şekilde değişim göstermesi nedeniyle kurumdaki bakıcılar, meslek elemanları ve diğerleri bunu kabul etmesi ve değişim olduğunda bunu sorgulayıp eleştirel bir yaklaşım göstermemesi gerekir.

- Duygular çok güçlü, heyecanlı ve hayranlık derecesinde yaşanır. Yüksek sesli, güçlü vurgulu ve jest, mimik ve bedeninin kullanımı gözle görünür bir şekilde artmıştır.
- Artan bir oranda hayal dünyasında yaşama bazen gerçeklikten kopuşa neden olabilmektedir. Böylece gündelik yaşamdan kopuş, geleceği kurgulamaktan uzaklaşma ve çevresiyle, arkadaşlarıyla hatta sevgilileriyle planlamalarında kopuşlar bu sanal yaşamın bir parçasıdır.
- Kendi başına zaman geçirme isteğinin sürekli ciddi bir problem olarak ele alınmaması gereklidir. Ona zaman tanınmasına gerek duyacaktır.
- Yorgunluk ve çalışmaya karşı isteksizlik dönemin diğer bir özelliğidir.
- Ergenlik döneminde vücudun değişimi her iki cinsiyeti farklı etkilese de bedenden çekinme, korkma, saklama, çevre veya aileyle bu değişiklikleri paylaşmama eğilimi artar. Yanlarında güvende hissettikleri kendi cinsinden arkadaşlarıyla bile bazen bu değişimleri paylaşmayabilirler
- Risk alma potansiyelleri yüksek olduğundan yeni şeyler deneme olasılığı artmaktadır. Yeni hobiler, ilgiler hatta arkadaşlar edinme olasılığına bakıcıların, meslek elemanlarının ve kurum yetkililerinin hassas davranması gerekir.
- Bu dönemde onaylanma ve dikkat çekme gereksinimi artmaktadır. Bu gereksinimleri karşılanmaması yeni arkadaş gruplarının ve davranışların oluşmasına neden olabilir. Ergenlikteki bilişsel uyum sosyal ilişkiler ve ergenin arkadaşları ile kurduğu diyalogdan önemli ölçüde etkilenmektedir. Sosyal biliş ergenlikteki bilişsel gelişimin bir parçası olarak tanımlanmaktadır [15].
- Uyarılma düzeyleri yüksek olduğundan saldırganlık, öfkelenme ve sözlü ya da fiziksel şiddet gösterme eğilimi artabilir. Böyle bir durumda duygu yönetimini edinemediğinden, konuşmak yerine sakinleşmesini beklenmesi, süre tanınması gereklidir.
- Ergenlerin dönemsel olarak yemek yeme alışkanlıkları ile sorunları bulunmaktadır. Bu bazen yeme bozukluğu bazen yeme reddi bazen ise yemek zamanını kaçırma-değiştirme-uzatma şeklinde kendini gösterebilmektedir. Stresle başedilebilmek, çocukluk çağı travmalarını atlatılabilmek için yeme bozukluğu ortaya çıkabilir. Yemek zamanı ile görüşme yaparken onu bir sembol üzerinden tanımlayarak konuşmanın problemi çözmeye daha fazla yararı bulunacaktır.
- Ergenler duygu yoğunluğu yaşarlar. Bu nedenle ters duyguları aynı anda ve ardı sıra gösterebilirler. Üzülme, sevinç, öfke, bağlanma, gülme, ağlama vb. gibi.
- Çevreye yönelik ilgisinin artması, akademik başarıda düşmeye neden olabilir. Bunu bireyselleşme ve özgürleşme talebi izler. Hatta günümüzde sosyal medya araçları da bu istekleri arttırmaktadır. Fakat hem ailenin hem okulun hem de kurumun normları karşısında sorunlar yaşayabilir.
- Benliğin gelişmesi ve bedeninin kabulü ile birlikte karşı cinsle yönelik ilgi artmaktadır. Fiziksel, psikolojik ve sosyal açıdan beğenme ve beğenilme, fark edilme gereksinimi duyar. Bu nedenle görünüm kaygısı artar. Hatta bu kaygıyı sosyal medya paylaşımlarında daha fazla gösterirler.
- Kimlik arayışına devam eden gençler akranlarından çok kendinden büyükleri (görsel ve sosyal medya fenomenlerini) hatta antisosyal davranışlar gösteren akranlarını model almakta, benzer davranışlar sergileme çabasında olma eğilimindedirler. Ancak diğer taraftan çocukluk dönemlerini tamamlamadıkları için çocuk davranışları da göstermeye devam etmektedirler.
- Tutarsızlık, güvenilmezlik, içine kapanma dönemin normal ruh halini yansıtmaktadır. Koşulsuz kabullenme aşaması taşıyarak kurum bakımı altındaki gençlerle hem danışan hem de bakıcılar iletişim kurabilir. Aksi, kavgacı, kuralları zorlayıcı, için kapanma gibi davranışlara karşı

kabul edici, esnek ve uyumlu tepkiler danışman ve bakıcıların olumlu cevap almasını sağlayıcı unsurlardır [16].

Ergenlik döneminde kimlik oluşum süreciyle birlikte bilişsel gelişimin hızlanması, dürtüsel gereksinimlerde ve duygu yoğunluğunda artma, preödüpal ve ödüpal çatışmaların yeniden alevlenmesi, meslek seçimi, karşı cinsle kurulan ilişkiler, anne babadan ayrılmaya bireyselleşme sürecine geçiş gibi nedenlerle ergenler bu döneme özgül zorluklar ve çatışmalar yaşamaktadır [17].

Yetişkinlik ile çocukluk arasında geçiş olan ergenlik, tutum ve davranışlarının değiştiği, cinsiyet özelliklerinin kazanıldığı, bireyin erişkin rolüne psikolojik ve somatik olarak hazırlandığı dönemdir. Çocukluk çağı olarak adlandırılan yaşlarda, sosyal toplum bilinci (süperego) gelişmemişken, ergenlik dönemine giren gençlerde toplumsal kabullenilme, bir grubun parçası olma (süperego ve ego) kavramları gelişir. Vücut hormonlarından cinsiyet ile ilgili olan (sekonder cinsiyet hormonları) östrojen veya androjenlerin üretimi bu dönemde azami olarak arttığından ergen adayının psikolojisi sebepsiz değişimler gösterir [18].

### Ergenlerle Etkili İletişim Becerileri Kullanmak

İletişim, en az iki insanın karşılıklı olarak duygu, düşünce, bilgi, beceri, deneyim vb. özellikleri belirli yöntemlerle paylaştıkları psiko-sosyal bir süreçtir [19]. Aynı zamanda iletişim, bir kaynaktan (kişi, kişiler veya organizasyon), bir araçla (yazılı, sözlü, görsel veya beden dili ile), bilgi, haber, düşünce, durum, duygu veya kültürün bir başka insan veya insan topluluklarına aktarılmasıdır (Şekil 1) [20].



Şekil 1: İletişim süreci

İletişim, en az iki kişi arasında bilgi alışverişi olduğuna göre burada en önemli olan nokta iletişimde bilgi aktarımının iki yönlü olmasıdır. İletişimin istenilen düzeyde gerçekleşmesi için, etkili iletişim becerilerine uygun davranılması gerekir.

Ergenlik aileden duygusal bağımsızlığın kazanılması, cinsiyete uygun sosyal rollerin geliştirilmesi, kendine özgü bir değerler sisteminin oluşturulması, toplumsal rollerin belirlenerek bunların geliştirilmesine yönelik kararların oluşturulmasını gerektiren yıllar olarak tanımlanmaktadır [21]. Ergenlik döneminde vücudundaki değişimlere uyum sağlamaya çalışırken kimlik karmaşası yaşayan bireyin; kötü alışkanlıklar edinebilme, bağımlılık gibi uzun süreli problemlerle karşı karşıya kalabileceği belirtilmektedir [22]. Ergenlik dönemine özgü duygu düşünce, tutum, davranış içinde ergenler duygusal çouku ve taşkınlık, çabuk kırılma ve ilişkilerde bozulma, kolay etkilenme, toplum içinde sivrilme, aile, okul, öğretmen gibi otoritelere karşı gelme, kurallara uymak istememe, ilgi çekme ve rol sahibi olma biçiminde davranışlar sergileyebilmektedir [23,24].

Bu nedenle, kurum bakımı altında olan ergenler zamanlarının önemli bir kısmını kurumda, okulda ve ortamdaki arkadaşları ile karşılıklı iletişim halinde geçirirler. Bu süreçte birbirlerinden, ortamdaki, ruhsal durumlarından etkilenerek çeşitli sorunlarla karşılaşabilirler veya sorunlar çıkartabilirler. Böyle durumlarda onlarla etkili iletişim becerileri kullanılarak baş edilebilir. Bu nedenle etkili iletişim becerileri çok önemlidir.

Cüceloğlu, [25] iletişimde insanların dinlerken gösterdikleri dört düzeyi şöyle tanımlamıştır.

1. **Önemsememe:** Kişinin söylediğini dinler gibi görünüp, dinlememesi.
2. **Seçici dinleme:** Söylenen bazı kısımlarını duyması, ilgi göstermemesi.

**3. Dikkatli dinleme:** Söylenen sözlere dikkat etmesi, hangi kelimelerin kullandığının farkına varması.

**4. Empatik dinleme:** Kişinin dinlediği kişiyi anlama amacıyla dinlemesidir.

### ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

Etkili iletişimin en önemli faktörü; iç, dış dünyanın bilincinde, farkında olmaktır. Etkili iletişim kurabilmek bireyin kendini bilmesi, kendini algılama, yorumlama, yansıtma arzularının farkında olmasıyla sağlanabilir. Kişinin karşısındakinin farkında olması ise; ancak ve ancak deneyim yaşantılarının ne olduğunu anlayabilmekten geçmektedir [25].

Kurum bakımında olan ergenlerin topluma ve sosyal yaşantılara karşı tepkilerinin biçimi, başkalarıyla nasıl iletişim kuracağı, yaşamının ilk yıllarındaki öğrenme deneyimlerine bağlıdır. Bu deneyimler de çocuğa sunulan olanaklara, bu olanakları değerlendirebilmek için sahip olduğu motivasyona, öğretmene, bakım elemanları, meslek elemanları ve kurum yöneticilerinin rehberliğine bağlıdır. Bütün bu etkenler onun sosyal becerileri kazanarak sosyalleşmeyi öğrenmesini, grup içindeki yerini ve sosyal gelişimini etkiler. Başkalarıyla ilişkiler kurmanın olumlu ve olumsuz yönlerinin gelişimi, sosyal davranışlar açısından önemlidir [26].

Saygıyı ve empatiyi temel alarak, etkin dinleyebilme, somut konuşarak uygun bir biçimde kendini açabilme, duygu ve düşünceleri karşısındaki kişiye maske takmadan ben dili ile iletebilme, ben savaşı vermeden, başkalarını küçük görmeden kendi haklarını koruyabilme, sözel mesajlarla sözel olmayan olumlu olarak kullanabilme biçiminde bireyin karşısındaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurabilmesini sağlayan, başkalarından olumlu tepkileri getiren ve bireyin toplum içinde yaşamasını kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlardır [19]. Kurum bakımı altında olan ergenlerle çalışan meslek elemanları, bakım elemanları, yöneticiler ve ilgili diğer personelin ergenlerle çalışırken onların psikolojik sorunlarını çözmeye noktasında etkili olabilecek aşğıdaki etkili iletişim becerilerini bilmeleri ve bunları etkin bir şekilde kullanmaları önemlidir. Kurum bakımı altındaki ergenler açısından etkili iletişim becerileri; iletişimde saygı duyma, etkin dinleme, empati anlayışı, somut konuşma, saydam davranma ve maske takmama, kendini açma, ben dili ile konuşma ve beden dili kullanımı olarak kategorize edilmiştir.

### Ergenlerle İletişimde Saygı Duyma

Saygı, insanlara sadece insan oldukları için değer vermek, onları önemsemek, ilgi göstermek, bir kişiye karşı olumlu duygular beslemek ve o bireyle içten bir ilişki kurmaktır. Bireyi yargılamamak, eleştirmemek, onunla alay etmemek ve onu olduğu gibi kabul etmektir. Din, dil, ırk, statü, ekonomik gelir, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi özellikleri ne olursa olsun hoşgörü ile kabul edici yaklaşabilmektir [27].

İçinde buldukları dönemin özellikleri nedeniyle bağımsız olma çabasındaki ergenler, aynı zamanda kendilerine rol modeli olacak, onları koruyup tehlikelerden koruyacak büyüklerin desteğine gereksinim duyarlar. Ancak kurum bakımında aile ortamının özellikleri her zaman sağlanamayabilmektedir [28]. Bu nedenle kendilerine bakım sağlayan ve yardımcı olan bireyleri rol model alırlar. Rol model olan personelin bunu dikkate alması gerekir. Kurum bakımı altındaki ergenlerle sağlıklı ilişkiler kurmak için saygı ön koşuldur. Ergenlerle iletişim kurulurken, gelişim düzeyini küçümsemeden, kendini ifade etme, fikirlerini özgürce iletebilme hakkı olduğunu bilerek onlara saygı duyulması gereklidir. Fikirleri, farklı, acayip, tuhaf gelse de bunları ifade etmesini sağlamak gerekir. Bu nedenle diğer etkili iletişim becerilerini kullanırken de saygı duymak esastır. Saygının egemen olduğu kişilerarası ilişkilerde birey özgür, bağımsız, yaratıcı, üretken ve aktiftir ancak pasif değildir, düşünür ve karşı çıkar, değiştirir, değişir, dogmatik değildir ve alternatifler sunar.

Bakım ve meslek elemanları, öğretmenler ve kurum yetkilileri, kurumda kalan ergenlerle saygıya dayalı iletişim kurduğunda ilişkinin

her zaman sağlıklı bir şekilde devam etmesine katkı sağlar. Ancak, kurumda kalan ergenlerin davranışları, haylazlıkları, isyankârlıkları, kişilik yapıları, fiziksel özellikleri, fikirlerinin farklı olmasından dolayı bu durumların küçümsemesi ve bu faktörlerden dolayı onlara saygı duyulmaması sağlıklı iletişim kurulmasını engeller. Kendisine saygı duyulmadığında bireyler, iletişime ket vurur ya da hiç iletişime geçmez. Özellikle, ergenlerin ruhsal durumlarının dikkate alınması ve bu duygusal hallerinin saygıyla karşılanması gerekir. Duygusal birtakım reaksiyonlar gösteren ergenlerin bu durumlarının normal olduğu kabul edilmesi (kabullenici bir yaklaşım sergilenmesi) güvenin kazanılmasına yol açarak sorunun çözümünü kolaylaştırır. Ancak, ergenin duygusal durumuyla alay edilmesi ya da durumun anormal olarak algılanması ve bunun ifade edilmesi ergeni daha agresif hale getirir. Böylece sorun daha da karmaşık bir hal alır. Her bireye saygı duyulduğunun mutlaka hissettirilmesi gerekir.

### İletişimde Etkin Dinleme

Dinleme, sözlü iletişim sürecinde, konuşulanlara dikkat etmek, sesleri duymanın yanı sıra onları anlamaktır [29]. Genelde dinlemede amaç anlama olsa da bazen zevk için, rahatlamak için de dinleme aktivitesi gerçekleştirilir. Örneğin, müzik dinleme, doğadaki sesleri dinlemede olduğu gibi. Dinleme bilinçli bir faaliyettir. Bu nedenle, işitmeden farklıdır. İşitme fiziksel bir durumken, dinleme içerisine işitmeyi de alan aktif bir zihinsel süreçtir. Dinleme ses dalgalarının kulak tarafından işitilmesinin ötesinde bir şeydir. Dinleme çaba gerektirir ve aynı zamanda söyleneni işitme, dikkat etme, anlama ve hatırlamayı içeren bir süreçtir [30]. Görünüşte, yetersiz, seçerek, saplantılı, yüzeysel, savunucu, tuzak kurucu ve duyguya saplanarak dinleme türleri etkisiz dinleme türleri arasında yer almaktadır. Ergenlerle iletişim sürecinde ergeni ve onun duygusal durumunu nasıl algıladığını ve ifade ettiğini anlamak için onu dinlemek gereklidir. Bunun için ergenle olumlu ilişkiler geliştirmede, bilgi almada, onu tanımadıkça, anlamada ve ona yardım etmede en temel beceri etkili dinlemedir [31].

Etkin dinleme sürecinde konuşan ergenin duygularının ve düşüncelerinin olduğu gibi kabul edilmesi, yorum yapılmaması ve ona duygularının anlaşıldığının gösterilmesi, onun yargılanmayacağını anlamasını ve daha fazlasını anlatmak için kendini rahat hissetmesini sağlar. Böylece, eleştirel ve yargılayıcı olmayan kabul edici ortam oluşması, ergenin kişisel savunmalara başvurmasını engeller ve kendisini güvende hissetmesine yol açar [31]. Dinlemeyen bireyler sıkıcıdır, kendileri dışında kimseye karşı ilgili görünmezler. Bu nedenle, kendilerini yalnız ve yalıtılmış hissederler. Ergeni dinlemeyen meslek elemanı, bakım elemanları ve yöneticiler önemli bilgileri kaçırabilir ve ergenin ruhsal durumunu anlamayabilirler. Bu nedenle, ergeni dinlemeyen bir meslek elemanı, bakım elemanları ve yöneticiler, ergenin davranışlarının nedenini anlamaya çalıştığında, dinleme becerisindeki eksiklikleri tamamlamak için akıl okumak ve tahminde bulunmak zorunda kalırlar [32].

İletişim sürecinde etkin dinlemeyi engelleyen engeller; önyargılı olmak, yorgun ve üzüntülü olmak, çekinmek veya korkmak, konuyu ilginç bulmamak, seçerek dinlemek (seçicilik), bir konuya saplanıp kalmak, dinlemek yerine ne söyleneceğinin düşünmeyle meşgul olmak, dinleyicinin kendi düşüncelerinin, konuşmacının söylediklerinden daha önemli olduğuna inanmak, görünüşte dinlemek şeklinde özetlenebilir [27, 33].

Ergenlerle etkili iletişim becerileri kullanılmadan iletişim kurulursa, iletilmek istenen veya istenilen bilgi elde edilememiş olacaktır. Bu durum hem mesajı ileten hem de mesajı alan açısından olumsuz bir durum ortaya çıkarabilir. Ergen, istenilen mesajı almak istemiyorsa veya engeller varsa, mesajı ileten yetişkin birey (bakıcı, meslek elemanı, ebeveyn, kurum yetkilisi) bu durumda, olumsuz iletişim kalıplarını sergileyebilir. Böyle bir durumda ergene yaptırım uygulama yoluna gidebilirler. Bu durum iletişimin devam etmesini engeller. Aynı şekilde ergenler iletişim kurarken kendilerinin dinlenilmemesi, sözlerinin hafife alınması, değersizmiş gibi davranılması ve en önemlisi kendisine saygı duyulmadığını hissettiğinde iletişim kesilir. Bu nedenle ergenlerde, anlaşılma, ağırlama, haksızlığa uğradığını hissetme,

sorununun önemsiz ve saçma olduğunu düşünme, sinirlenme, direnç gösterme, isyan, çaresizlik, içe kapanma, kızgınlık, öfke, saldırganlık, hayal kırıklığı gibi psikolojik ruh halleri ortaya çıkar. Aynı şekilde savunma mekanizmalarını da etkin bir şekilde kullanabilirler.

Meslek elemanları, öğretmenler ve bakım elemanları bu dönemin karakteristik özelliklerini iyi bilmeli, onları anlamalı, duygularını ve sorunlarını paylaşmaya hazır olduğunu onlara iletmeli, karşısında değil yanında olduğu mesajını vermelidir. Meslek elemanları, öğretmenler ve bakım elemanları ergenlere birtakım emirler verip, tepkilerini dikkate almamaları, konuşurken ikaz, önerilerde bulunma, hatırlatma, yargılama gibi pek çok iletişim engelleri kullanır. Bu durumlarda ergen kendini duyulmamış, anlaşılmamış ve kendisi ile ilgilenilmemiş hissederek iletişimi kesebilir. Bunun için, aktif dinleme becerisini kullanarak ergenlerin, duygularını, düşüncelerini ifade etmesini ve bu davranışlarla onun kabul edildiği gösterilmelidir. Bu yöntemde yargılama ve analize yer yoktur. Etkin dinleme karşımızdaki ergenin söylediğini ya da söylemek istediğini kendi kelimelerimizle ona geri iletme biçiminde kullanılır.

### İletişimde Empati Anlayışı

Bireyin objektifliğini yitirmeden kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara, durumlara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir [34]. Karşıdaki kişinin rolüne girerek onun ne düşündüğünü anlamak bilişsel bir etkinlik, karşısındaki hissettiklerini hissetmek ise duygusal nitelikteki bir etkinliktir [27].

Ergenle empati kurmak için onu etkin dinlemek gerekir. Başarılı empatiyi kurmanın yolu ergenin davranışlarını değerlendirmeyi kaçınılmaz olarak geçer. Ergenin davranışları iyi-kötü, doğru-yanlış, acayip, tuhaf gibi değerlendirmelere tabi tutulursa, bu etkileme olur ve bu etiketlere göre karşımızdaki ergeni doğru bir biçimde dinlemede, görmede ve tanımada başarısız olunur. Başarılı empatiyi kurmanın ikinci basamağı, ergenin düşünce ve duygularını öğrenmektir. Bir ergen hakkında sahip olunan bilgi ne kadar çok olursa, o ergeni anlamak o kadar rahat olur. Başarılı empatiyi kurmanın üçüncü basamağı ise, karşımızdaki ergenin düşüncelerini ve duygularını anlamaya çalışmak ve anladığını da iletme [35]. Dolayısıyla, empati, duygusal, bilişsel, eylemsel ve fizyolojik davranış ve tepki (sözlü ve sözsüz) bileşenlerinden oluşur [36].

Empati, evrensel bir insan özelliğidir. Ancak her birey empati becerisini geliştiremeyebilmektedir. Sosyal izolasyona maruz kalan çocuklar empati geliştirememektedirler [37]. Empati eksikliği, birçok psikopatolojik davranışla ilişkisi vardır [38]. Kendi ihtiyaçlarını doyurmada dürüst olan çocukların, diğer bireylerin duygularına ve ihtiyaçlarına daha çok tepki vermektedir. Çocukla ilgilenen ebeveynlerin empati eksikliği, kız çocuklarının empatik yeteneğini azaltmakta, çocuğun kaygısını, depresyonunu ve düşmanlık tepkilerini arttırmaktadır. Diğer bir ifadeyle, çocuğun kişisel ve sosyal uyumu olumsuz yönde etkilenmektedir [39].

Bu nedenle kurumların bakım ve meslek elemanları ile kurum yetkililerinin empatik davranış sergilemeleri gerekmektedir. İletişim saygıya dayalı, empatik ve etkili dinleme becerisini içermelidir. Aksi halde bu ergenlerde empati becerisi gelişemez. Çünkü, ergenler kaldıkları kurumlarda kendileri ile iletişim kuran kişilerin, okulda öğretmenlerin, sınıf arkadaşlarının ve diğer akranlarının davranışlarını rol model alırlar. Bu rol model kalıpları nasıl gelişirse kendileri de o doğrultuda davranış gösterirler. Bu nedenle, rol model olan kişilerin (özellikle öğretmen, bakım elemanı, meslek elemanları, yöneticilerin) onlara iyi davranış örnekleri sergilemelidirler. İletişim halinde bulunan bireylerin kendilerine saygı duyulmaması, dinlenilmemesi, empati yapılmaması öğrenilen bu davranışların diğer bireylerle kurulan iletişimlere aynı şekilde yansımaya neden olur.

Kurumda kalan ergenlerle iletişim kurulurken empatik yaklaşım gereklidir. Empatik iletişim kurulduğunda ergen kendisinin duygu ve düşüncelerinin anlaşıldığını hissetmesine ve sağlıklı bir iletişim

kurulmasına neden olur. Empati karşımızdaki rahatlatır, güven verir, atmosferi ısıtır ve kendisini bize açmasına ortam sağlar. Empatik iletişim kurulmadığında, bireyler kendisini sürekli kimsenin anlayamadığını, anlamak istemediğini belirterek, tepkisel davranışlar sergileyebilir.

### İletişimde Somut Konuşma

Diğer bireylerle iletişimde, gözlemlerimizi, düşüncelerimizi, duygularımızı ve gereksinimlerimizi ifade ederiz. Her grup farklı bir ifade biçimini ve genellikle farklı bir sözcük dağarcığını gerektirmektedir [32]. Bunları ifade ederken, yani karşı tarafla iletişim halindeyken ilettileri zaman zaman tam, karışık veya eksik iletiriz.

Ergenle ile konuşurken, genel ifadelerden kaçınılmalı ve belirgin ifadeler kullanılmalıdır. İfadelerin doğru anlaşılması için açık, net ve gelişim basamakları dikkate alarak konuşmak gerekir. Ergenle iletişimde duygu, düşünce ve istekler somut olarak anlatılmalıdır [27]. Aksi halde yanlış, eksik anlaşılmalardan dolayı mesaj tam olarak ergen tarafından alınmamış olur. Bu durumda iletilen mesaja ilişkin yapılması gereken, düzeltilmesi gereken durum veya şeyin yapılamaması demektir. Bundan dolayı, etkili ve tam ifadeler için ilettiler dolaysız olmalı, anında olmalı, açık olmalı, doğru olmalı, eksiksiz olmalıdır [32].

Kurumda kalan ergenlere iletişim sürecinde iletilmek istenen duygu, düşünce, istek, talep, öneri, şikayet gibi konular aktarılırken somut bir şekilde ifade edilerek aktarılmalıdır. Muğlak ifadeler, üstü kapalı imalardan kaçınılmalı ve dolaysız olarak mesaj net ve açık bir şekilde iletilmelidir. Karışıklığa neden olabilecek ifadelerden kaçınılmalıdır.

### İletişimde Saygı Temel Alarak Saydam Davranmak ve Maske Takmamak

Saydamlık, dürüstlük, içtenlik, doğruluk anlamına gelir. Bireyin rol yapmaması, maske takmaması, olduğu gibi görünmesi, yani iç ve dışın bir olmasıdır. Hileler, kurgular, roller ya da gizli mesajlar olmaksızın bireyin kendisi olmasıdır [40,41].

Kişilerarası ilişkilerde insanların kendilerini karşısındaki kişilere beğendirmek amacıyla duygu ve düşüncelerini oldukları gibi ifade etmemesi, farklı bir kişiymiş gibi davranması ve maske takması yanlış tanımayaya neden olsa da bireyler bunu sıklıkla yapmaktadır. Bunun nedeni, başkaları tarafından kabul edilme ve red edilmeme isteğidir. Her maskeli iletişimin altında “eğer sana nasıl bir kişi olduğumu gösterirsem, ne düşündüğümü, neler hissettiğimi olduğu gibi söylersem, beni kabul etmez, benimle alay eder veya bana kızarsın” düşüncesi vardır. Böylece birey, işini veya eşini seçmede anne veya babayı ve diğer ilgilenen bireyleri memnun etmek için kendisiyle hiç ilgili olmayan davranışlar gösterebilir. Bu durum hem bireyi, hem de karşısındakileri de mutsuz eder ve iletişiminin bozulmasına neden olur [25]. Çünkü birey kendi gerçek kişiliğini saklamakta ve sürekli maske takmaktadır. Ancak, kendisi ile kurulan ilişki esnasında bu durum zamanla fark edilir ve gerçek yüzü ortaya çıktığında zor anlar yaşayabilir.

Kurumda kalan ergenlerle iletişimde, maske takmadan, olduğu gibi, saygıyı temel alarak davranmak gerekir. Aksi halde süreç içerisinde, ergenler bu durumu farkeder ve güven ilişkisi zedelenir. Saydam olmak, maske takmamak, düşündüğü herşeyi söylemek olmayıp saydam olacağım, maske takmayacağım diyerek içinde bulunduğu toplumu, ortamı ve kuralları unutmamalıdır [27].

### İletişimde Uygun Bir Biçimde Kendini Açma

Bireyin kendisi ile ilgili bilgileri bir başkasıyla paylaşmasına “kendini açma” denilmektedir. Bireyin duygu, düşünce ve eğilimlerini ve isteklerini isteyerek başka birisiyle paylaşmasıdır [42,43]. Kendini açma karşılıklı olmalıdır. Birey kendini açarsa karşısındaki kişinin de kendisini açmasına olanak sağlar.

Kendini açma, sağlıklı bir kişiliğin ve ruh halinin göstergesidir. İnsanlar kendilerini açarak, kendileriyle ilgili geri bildirim alırlar ve bu sayede benlik algıları gelişir, kendine güveni artar veya azalır. Yani

kendileriyle ilgili bilgi sahibi olurlar [43]. Karşılıklı kendini açma davranışı, ilişkinin gelişmesi ve güven kurulması ile oluşur. Kendini açma ile güven arasında yüksek bir ilişki vardır. Yani bireyin karşısındaki kişiye yönelik güven düzeyi arttıkça kendini açması daha fazla olmaktadır [35].

Kendini açmanın bazı riskleri de vardır. Örneğin, kişiyi karşısındaki kişi üzerinde olumsuz imaj da yaratabilir. Ayrıca, bireyin geçmişte işlemiş olduğu suçlarını, romantik fantezilerini, sırlarını veya korkularını açması karşısındaki kişi üzerinde olumsuz bir etki bırakmasına neden olabilir ve bu bilgiler daha sonra kendisine karşı şantaj, tehdit aracı olarak yani koz olarak kullanılma riski de vardır. Ayrıca, bireyin kendisini çok fazla veya az açması bir rahatsızlık ifadesi de olabilir [35-44]. Bu konuda dikkatli olmak gerekir.

Sosyalleşme sürecinde ergenlerin duygularını, düşüncelerini, öfke, kızgınlık, kaygı, çatışma, reddetme, yalnızlık gibi durumları başkaları ile paylaşma gereği duyar. Bunların paylaşılması sağlık bir kişilik yapısının oluşmasına katkı sağlar. Aksi halde ergen bunları saklayarak bilinçaltına yerleşmesine neden olur ve bu durum zamanla ergenin sağlıklı davranışlar sergilemesine engel olur. Ergen duygularını paylaştıkça psikolojik olarak rahatlar.

Atlı Aslan ve Sarıtaş Atalar [45] yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre, kurum bakımında olan ergenlerin ailesi ile yaşayanlara göre arkadaşlarına daha az bağlı ve arkadaşlarına karşı kendini açma, sorunlarını arkadaşlarıyla paylaşma konusunda daha mesafeli oldukları görülmüş ve aile eksikliği yaşayan kurum bakımındaki ergenlerin ailesi olan gruba göre dezavantajlı olduğu belirlenmiştir.

Ergenlik dönemi duygusal olarak dalgalı bir dönem olduğu için bu dönemde ergenler bu duygularını güvenebilecekleri ve sağlıklı iletişim kurabildikleri kişilerle paylaşırlar. Paylaşmadıklarında bunu farklı şekillerdeki reaksiyonlarla ortaya koyabilirler. Bu dönemdeki dürtülerin kontrolü çok önemlidir. Ergenlerin bunları paylaşmasına imkan verilmeli, dürtü kontrolü konusunda kendilerine yardımcı olunmalıdır. Ergenlerin paylaştıkları bilgileri, duyguların mahrem olduğu unutulmamalı ve bunların hiçbir şekilde başkaları ile paylaşılması gerekir. Aksi takdirde, güven ilişkisi zedelenir ve ilişkinin tekrar başlaması güçleşir. Kendini açma iletişim beceri sayesinde ergenlere ilişkin bilgi düzeyi arttıkça onu tanıma olanağı artar ve yardım ilişkisinde ilgili profesyonellerin işini kolaylaştırır.

### İletişimde “Ben Dili” ile Konuşma

Kişinin kabul edilemeyen davranışları karşısında, suçlayıcı, yargılayıcı, değerlendiren, eleştirici mesajları içeren dile ‘sen dili’ denir. Sen dili, insanlarda olumsuz duyguları dile getirmek, eleştirmek ve hoşnutsuzluğu göstermek için ifade edilir ve olumsuz duygulara, sonuçlara neden olmaktadır [46]. “Sen dili” yerine “ben dili” kullanılmalıdır. Ben dili bireyin karşısındakini suçlamadan, küçültmeden duygu ve düşüncelerini iletmesidir. Hissedilenleri ifade eder, iyi niyetle iş birliği çağrısıdır, çözüm getirmez, durumu açıklar, güven geliştirir, suçlamaz, yargılamaz, savunmaya itmez, paylaşmaya çağırır, karşısındaki kişide düşünme ve empati yaratır, hisler ve kaygılar açıkça dile getirilir, hislerin sorumluluğu yüklenilir, durum, davranış ve olumsuz duygu belirtilir yani “Kişiliğe Saldırı” yoktur ve insanlara karşı ben dili kullanmak paylaşımcı olduğumuzu gösterirken güven verir ve bunun sonucunda özgüveni artırır [35,46-48].

Kurum bakımı altındaki ergenle iletişim kurulurken, ben dili kullanılmalı, sen dilinden kaçınılmalıdır. Ben dilini kullanan kişi olumsuz duygularını mesajı alana onu küçültmeksizin iletir. Sen dili, itham edici ve suçlayıcıdır, kusur bulur, yargılayıcı, aşağılayıcı mesajlar taşır, iş birliğinden uzaklaştırır, savunucu ve düşmanca tavırlara neden olur, olumsuzlukları pekiştirir, insanlar kendilerini kızgın, incinmiş ve değersiz görür, değişmeye direnç olur, kişi önemsenmediğini düşünür ve kızgınlığı kıskırtır.

Ergenle iletişimde ben dilini kullanmanın birtakım yararları vardır. Sen dilindeki gibi ergenler savunmaya geçmezler, karşısındakini suçlu hissettirmez, dili kullanan kişinin neden o duyguyu yaşadığının

anlaşılmasını sağladığı için iletişim sağlıklı olur, ben mesajı alan ergen başkalarını düşünmeyi de öğrenir. Ayrıca yakınlığı artırıcıdır, anlaşmazlıkları azaltır, konuşan kişiyi duygularını biriktirmediği, etkili olarak dile getirdiği için rahatlatır.

Bu nedenle, ergenle konuşurken sen dili yerine ben dili kullanılmalıdır. Ergen bireye kendi duygularını açıklarken neden böyle hissedildiği belirtilmelidir. Örneğin, bundan rahatsız oluyorum, kızdım, bu davranışın beni rahatsız ediyor veya beni çok mutlu ediyor, kuruma geç gelmen beni tedirgin ediyor, endişeleniyorum, çok mutluym gibi (mesajı ileten yaşadığı duyguyu ifade etmektedir).

### İletişimde Beden Dilinin Kullanımı

İletişimde beden dili gülme, ağlama, el ve yüz hareketleri, ayakları konumu, jest ve mimikler ve temas olarak tanımlanabilir. İletişim bedeninin, ortamın ve sözün ortaklaşa kullanıldığı bir birlikteliktir. Hem söz hem de bedeninin kullanımı ifadenin güçlenmesini sağlar. Umursamaz bir yüz ifadesi ya da kızgın bir ifade ile “Evet” denilmesi karşı tarafa olumsuz etki yapacaktır. Elin belde ya da cepte durması, parmağın karşısındaki kişiye doğru sallanırken “tamam seni dinliyorum” ifadesi aslında konuşulan hiçbir şeyin kabul edilmediği anlamına gelmektedir. Karşısındaki kişiyle aynı hizada, onun yüzüne bakarak hafif ona doğru eğilme aktif dinleme olacaktır. Kolların vücut ile aynı pozisyonda, ayakların karşısındaki kişiye dönük ve asgari düzeyde beden salınımı da ilgilenme anlamına gelecektir. Ergenlerle iletişimde beden dili etkin bir şekilde kullanılması ve sözel olan davranışlarla uyumlu olması gereklidir.

Mahrabian iletişimde kelimelerin etkisi %7-10, ses tonu ve konuşma şeklinin etkisi %30-40, beden dilinin etkisi %55-60 olduğunu belirlemiştir. Bu durum beden dilinin iletişimde ne kadar etkili olduğunu göstermektedir [34,49].

Dik bir vücut pozisyonu yeterli enerjinin, omuz, yüz ve kolların aşağıya doğru hareketi enerjinin tükendiğini veya üzgün olduğunu belirtir. Beden dili, karşımızdakileri daha iyi anlayarak etkili bir iletişim kurmak, sosyal ortamlara uyum sağlamak, ortamın yapısı gereği sözel olarak ifade edilemeyen bilgi, duygu ve istekleri iletmek, duyguları göstermek (romantik bir bakış sevgiyi, hüznü bir bakış üzüntüyü ifade etmesi), sözel ifadeleri desteklemek, dil kullanmak, gizli mesajlar iletmek, duygusal olarak destek olduğunu göstermek, tutumları ortaya koymak, bireysel özellikler hakkında bilgi vermek ve almak (giyim, kuşam, saç sitili, konuşma tarzı, ses tonu gibi), seramoni ve ritüellerin yerine getirmek (kucaklaşma, tokalaşma, selamlaşma, uğurlama, karşılama, arkadaşan su dökme, cenazeye katılma gibi) amacıyla gerçekleştirilir.

Beden dili, duyguların dışı vurumunda çok etkilidir. Bu nedenle, ergenlerle iletişimde beden dili etkin bir şekilde kullanılmalıdır. Beden dili etkin kullanılmaz ise iletişim eksik kalır ve güven ortamının oluşmasına engel olur. Ergenle konuşurken yüzüne dönük, vücut pozisyonu dik, kendinden emin, mimik ve jestlerde konunun içeriğine uygun olmalıdır. Ciddi bir konu tartışırken, gülmek, gereksiz el, kol hareketleri yapmak iletişimi olumsuz etkiler. Gülmek gerekirse yerinde ve zamanında olmalıdır. Yani beden dili yeri ve zamanında kullanılırsa etkili olur. Geç kalmırsa etkisini yitirir. Bu nedenle, ergenlerle konuşurken, mutlaka etkili bir beden dili kullanılmalı ve beden dilinin sözel ifadeleri desteklemesine dikkat edilmelidir. Ergenle konuşmada kararlı bir bakış ve pozisyon konuşanın ciddiyetini ortaya koyduğu için ergenin üzerinde çok önemli etki yapar.

### İLETİŞİM ENGELLERİ

Acelemez olduğu zaman, rahatsız edildiğimiz zaman, yanlış anlaşılma olduğu zaman, birden fazla kişi ile aynı anda görüşüldüğü zaman, biz ya da karşımızdaki sınırlı olduğumuz zaman etkili iletişim kurulamaz. Yani bireysel, sosyal, kültürel, çevresel, psikolojik, fiziksel ve fizyolojik birtakım engeller, kişilerarası iletişimi engelleyen birtakım faktörlerdir. Thomas Gordon iletişimi engelleyen faktörleri, emretme, yönetme, uyarma, tehdit etme (gözdağı verme), ahlak dersi, vaaz verme, öğüt verme, çözüm getirme, mantık yoluyla inandırma,

tartışma, yargılama, eleştirme, suçlama, övme, görüşüne katılma, teşhis koyma, ad takma, gülünç duruma düşürme, tahlil etme, teşhis, tanı koyma, güven verme, teskin, teselli etme, incelemek, araştırmak, soruşturmak, konu değiştirmek, işi alaya vurma, şakacı davranmak şeklinde özetlemektedir [47, 50].

Yukarıda belirtilen tutum ve davranışlar nedeniyle, etkili iletişim kurulamamaktadır. Özellikle ergenlerle iletişimde gelişim dönemlerinin özellikleri göz önünde bulundurularak hareket edilmelidir. Örneğin, ad takmak, yıkıcı eleştiri, alay etmek, yargılamak, sürekli suçlamak gibi olumsuz iletişim kalıplarından yetişkinlerde olduğu gibi ergenlerin de kabul etmesi mümkün değildir. Bu tutum ve davranışlar, kişilik gelişimlerini de olumsuz etkilemektedir. İletişimde sürekli olarak olumsuz tutum ve davranış örnekleri ile karşılaşan ergen aynı tutum ve davranışları model alarak kendisi bu şekilde davranmaya başlar.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Ergenlerle iletişim halinde olan bakım elemanları, öğretmenler, meslek elemanları, kurum yetkilileri ve diğer ilgililer, ergenlik döneminin özelliklerini çok iyi bilmesi gereklidir. Dönemin özelliklerin bilinmemesi ergenlerle iletişimin zorlaşmasına ya da ön yargıların oluşmasına neden olur. Kurum bakımı altındaki ergenlerle iletişime geçerken;

- Ergenin değişkin ruh halinin algılanması, empati yapılması, saygıya dayalı, empatik ve etkin dinleme sağlıklı bir iletişim kurulmasına olanak sağlar.
- Her davranışın veya sözün analiz edilmeye çalışılması, eleştiri veya azar yapılması, etkin dinlemenin yapılmaması gerekir.
- Ergene saygı gösterilmemesi, ifadelerinin farklı veya tuhaf olarak nitelenmesi ciddi iletişim engeline neden olacaktır.
- Ergenle iletişim kurarken, giyimi, kuşama, konuşma tarzı, süslenmesi, fiziksel özellikleri, düşünceleri değerlendirilirken dikkat edilmesi gerekir.
- Ergenlerin düşünce, davranış ve bedensel özellikleri hakkında değerlendirme yaparken dikkat edilmediği takdirde aşırı reaksiyon, saldırganlık gelişebilir.
- Her bireyin sorunu kendisi için en önemli olduğundan ergenlerin sorunları küçümsenmemeli, mahremiyetlerine dikkat edilmelidir. Güven ilişkisi zedelenmesi iletişimi olanaksız hale getirir.
- Öğüt verme yerine rol model olmaya çalışılmalı ve onlara bağımsızlık alanları sunulmalıdır.
- Ergenin bağımsızlık alanlarının genişletilmesi sorunların bastırarak yerine paylaşarak sorun çözme becerisi de geliştirmesine katkı sağlayabilir.
- Karşılıklı güven temelli iletişim, ergenin savunma mekanizmalarına daha az başvurmasına neden olur.
- Kurallara uymadıklarında, suç işlediklerinde gerekçeleri bildirilerek mutlaka suç ile orantılı yaptırım uygulanmalıdır.
- Cinsel kimliğin oluşumu açısından, sağlıklı bilgi kaynaklarına ulaşmaları ve buna ilişkin gerçek ve doğru bilgi edinmeleri önemlidir. Bu konuda cinsel eğitim verilmesinde yarar vardır.

Sonuç olarak, ergenlerle iletişimde onlara saygı duymak, onların varlığını kabul etmek, önemli ve değerli olduklarını hissettirmek, olduğu gibi benimsemek, gerçekten, doğal ve abartıdan uzak, olduğu gibi davranmak, empati yapmak (dış dünyayı karşımızdaki kişinin penceresinden görmeye çalışmak) bir anlamda kurulan bu duyu ortaklığı kurulan iletişimi güçlendirir.

**Teşekkür:** Yok.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

**Finansal destek:** Yok.

**Yazar Katkısı:** Fikir: İA,BÖ; Tasarım: İA,BÖ; Literatür taraması: İA,BÖ; Makale yazımı: İA,BÖ; Eleştirel İnceleme: İA,BÖ

## KAYNAKLAR

1. Kulaksızoğlu A. Ergenlik psikolojisi. 12. Baskı, İstanbul: Remzi Kitapevi; 2011.
2. Sarıçam H, Yılmaz E, Gülbahçe A, vd. The investigation of relation between elementary school second grade students' self-esteem, different skills and assertiveness levels. Int J of Human Sciences. 2013;10(1):1702-1718.
3. Steinberg L, Silk JS. Parenting adolescents. In: Bornstein MH. (Ed.), Handbook of parenting: Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates; 2002;1:103-133.
4. Sosyal Hizmetler Kanunu. 2828 Sayılı Kanun, 27.05.1983 ve 18059 sayılı Resmi Gazete.
5. Şimşek Z, Erol N, Öztıp D, Özer Ö. Kurum bakımındaki çocuk ve ergenlerde davranış ve duygusal sorunların epidemiyolojisi; Ulusal örneklemde karşılaştırmalı bir araştırma. Türk Psikiyatri Dergisi. 2008;19(3):235-246.
6. Kesen NF, Deniz ME, Durmuoğlu N. Ergenlerde saldırganlık ve öfke düzeyleri arasındaki ilişki: Yetiştirme yurtları üzerine bir araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2007;17:353-364.
7. Şen M. Türkiye'de ergen profili. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü Yayını. Genel Yayın No: 147, 2008.
8. Tümkiye S. Ailesi yanında ve yetiştirme yurdunda kalan ergenlerin umutsuzluk düzeylerinin karşılaştırılması. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi. 2005;3:445-459.
9. Eskin M, Ertekin K, Harlak H. vd. Lise öğrencisi ergenlerde depresyonun yaygınlığı ve ilişkili olduğu etmenler. Türk Psikiyatri Dergisi. 2008;19(4):382-389.
10. Jeammet P. Ergenlik: Anne babalar ve uzmanlar için nirengi noktalar. İstanbul: Bağlam Yayıncılık; 2012.
11. Gül S.K, Güneş İ.D. Ergenlik dönemi sorunları ve şiddet. Sosyal Bilimler Dergisi. 2009;11(1):79-101.
12. Flannery D. Violence and mental health in everyday life. Lanham, MD, USA: Alta Mira Press; 2006.
13. Türnüklü A, Şahin İ. 13-14 Yaş grubu öğrencilerin çatışma çözme stratejilerinin incelenmesi. Türk Psikoloji Yazıları. 2004;7(13):45-61.
14. Patton DD, Harris JR. Ergenlik gelişimi ve tarama. İçinde: Current Aile Hekimliği Tanı ve Tedavi (Çev.edt. Kut A, Tokalak İ, Eminsoy MG). Ankara: Güneş Tıp Kitabevleri. 2007;129-138.
15. Pataki CS. Normal ergenlik. İçinde: Kaplan&Sadock. Comprehensive Textbook of Psychiatry. (Çev ed) Aydın H, Bozkurt A. Ankara: Güneş Kitabevi. 2007;3035-3043.
16. Geldard K, Geldard D. Ergenler ve gençlerle psikolojik danışma. (3. baskı. İstanbul: Nobel Akademi; 2013.
17. Derman O. Ergenlerde psikososyal gelişim. "Adolesan Sağlığı, II. İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri" Sempozyum Dizisi. 2008;(63):9-21.
18. Korkmaz Y. Lise öğrencilerinin depresyon, anksiyete, stres ve internet bağımlılığı ilişkisinin bazı değişkenlere göre yordanması. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2013.
19. Kaya A. Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim. İçinde: İletişime giriş: Temel kavramlar ve süreçler. 3. Baskı, Ankara: Pegem Akademi Yayınları; 2011.
20. Öngören B. Resmi yazışma türleri ve ilkeleri. İçinde: Sosyal Hizmette Kayıt Tutma ve Rapor Yazma İlke ve Teknikleri. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 4164, 2020.
21. Yeşilyaprak B. Gelişim ve öğrenme. Ankara: Pegem Yayıncılık, 2004.
22. Sayar K. Ruh hali. İstanbul: Timaş Yayınları, 2006.
23. Yörükoğlu A. Gençlik çağı (12. Baskı) İstanbul: Özgür Yayınları, 2004.
24. Seifert KL, Hoffnung RJ, Child and adolescent development (2 th Edition). USA, Houghton Mifflin Company, 1991.
25. Cüceloğlu D. Yeniden insan insana (49. Baskı). İstanbul: Remzi Kitapevi; 2016.
26. Gültekin A. Psikolojik danışmanlık ve rehberlik öğrencilerinin problem çözme becerilerinin incelenmesi. Yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, 2006.
27. Yüksel Şahin F. Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim. İçinde: İletişim becerilerine genel bir bakış. 3. Baskı. Ankara: Pegem Akademi Yayınları; 2011.
28. Bulut I, Özdemir U. Yetiştirme yurtları ve gençlik liderliği. Sosyal Hizmetler Dergisi. 1998;1(7):20-25.
29. Hambleman R. Comparison of listening and reading comprehension ability of 4th and 6th grade pupils. Elementary English, XXXI, 49-53,1958.



30. Doğan Y. Dinleme eğitimi. 2. Baskı, Ankara: Pegem Akademi Yayınları; 2012.
31. Cihangir Çankaya Z. Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim. İçinde: Kişilerarası ilişkiler ve iletişimde dinleme. 3. Baskı, Ankara: Pegem Akademi Yayınları; 2011.
32. McKay M, Davis M, Fanning P. İletişim becerileri. Ankara: HYB Yayıncılık, 2012:3-4.
33. Taşer S. Konuşma eğitimi. (3.baskı). İstanbul: Papirüs Yayınevi, 1995.
34. Dökmen Ü. İletişim çatışmaları ve empati (62. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık; 2021.
35. Devito J. The interpersonal communication book. New York: Harper and Row Publisher Inc.; 1992.
36. Şahin M, Özbay Y. Üniversite öğrencilerinin empatik sınıf atmosferine ilişkin algıları. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 1999;15:74-83.
37. Grief EB, Hogan R. The theory and measue of empathy. J of Counseling Psychology, 1973;20:280-284.
38. Shapiro L.E. Yüksek EQ'lu çocuk yetiştirmek. İstanbul: Varlık Yayınları; 2013.
39. Barber N. Doğanın duygusu. İstanbul: Güncel Yayınları; 2005.
40. Hackney H, Cormier S. Psikolojik Danışma İlke ve Teknikleri. Ankara: Mentis Yayıncılık; 2008.
41. Acar V. Terapötik iletişim. Ankara: Onur Ofset; 1998.
42. Selçuk Z. Üniversite öğrencilerinin kendini açma davranışları. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Doktora Tezi. Ankara, 1989.
43. Kunkle S, Gerrity DA. Gender, expressiveness, instrumentality, and group social environment as predictors of self-disclosure. J for Specialist in Group work. 1997; 22 (3):214-225.
44. Ersever OG. İlköğretim müfettiş adaylarının kendini açma davranışlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi. Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 1995;10(1):113-120.
45. Atlı Aslan G, Sarıtaş Atalar D. Kurum bakımındaki ergenlerin olumlu sosyal ve problemleri davranışları ile ilişkili faktörlerin karşılaştırmalı örneklerle incelenmesi. AYN Klinik Psikoloji Dergisi. 2020;7(2):167-188.
46. Kuzgun Y. İlköğretimde rehberlik. (6.baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım; 2004.
47. Gordon T. Etkili ana baba eğitiminde uygulamalar. İstanbul: Sistem Yayıncılık; 2001.
48. McWhirter N, Voltan Acar N. Çocukla iletişim. Ankara: Nüve Matbaası;1985.
49. James J. Beden dili. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım Ltd.Şti.; 1999.
50. Gordon T. Aile iletişim dili. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2003.