



Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliği: Psikolojik danışman adaylarının görüşleri¹

Şerife Gonca Zeren²

Özet

Bu çalışmanın konusu, geleneksel yüz yüze psikolojik danışma ile çevrimiçi psikolojik danışma sürecindeki terapötik işbirliğini psikolojik danışman adaylarının nasıl değerlendirdiğidir. Bu çalışmaya Türkiye’de bir devlet üniversitesinde, Rehberlik ve Psikolojik Danışma lisans programı son sınıfta okuyan 11 (sekiz kadın ve üç erkek) gönüllü psikolojik danışman adayı katılmıştır. Yapılan içerik analizinin sonucunda, psikolojik danışman adaylarının; danışanları ile amaçları belirlemede, bu amaçlara ulaşmaya çalışmada, danışanların sorunlarının çözümünde büyük oranda işbirliği sağladıkları ve danışanları ile aralarında kişisel bir bağın olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Ancak, çevrimiçi danışmada amaçlara ulaşmada işbirliği ve danışanla psikolojik danışman adayının birbirini anlamalarında güçlük yaşandığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Çevrimiçi psikolojik danışma; terapötik işbirliği; teknoloji; dijital yerli.

1. Giriş

Teknolojik değişim tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de yeni bir yaşam biçimini zorunlu kılmaktadır. E-devlet sistemine geçilmesi ile her yaşta vatandaşın interneti kullanmaya uyum sağlaması gerekmiştir. Bu değişim okulları da etkilemiştir. Türkiye çapında başlatılan Fatih projesi kapsamında 614 bin 364 adet dizüstü bilgisayar ve projeksiyon cihazı ile birlikte 38 bin 688 çok amaçlı fotokopi makinesi ve akıllı tahta 40 bin okuldaki 620.000 derslikte öğrenim görenlerin kullanımına sunulmuştur (Arabacı ve Polat, 2013). Bu durum, “çevrimiçi öğrenenler” gibi yeni kavramların hayatımıza girmesini beraberinde getirmiştir (Bilgiç, Duman ve Seferoğlu, 2011). Bilgi ve iletişim teknolojileri ile beraber artan çevrimiçi öğrenme ortamları, dijital yerliler adı verilen grupların eğlenme ve öğrenme biçimlerini etkilemektedir (Bilgiç, Duman ve Seferoğlu, 2011; Günüş, 2011; Yıldız, 2012). Prensky (2001) bilgisayarların, internetin ve video oyunlarının dijital dilini ana dilleri gibi konuşan bu yeni nesile “dijital yerliler” adını vermektedir. Bu nesil tüm teknolojik değişimlere kolayca uyum sağlayan, ilk kez karşılaştığı teknolojik bir yeniliği kısa sürede kullanabilen, kullanırken yanlış yapmaktan veya bozmaktan korkmayan bir yapıdadır. Dijital yerliler, doğduğundan beri bilgisayar ve cep telefonları ile büyümüş, uzaktaki akrabalarıyla görüntülü konuşmalar yoluyla bağlantı kurmuş, ailesinin onun için oluşturduğu blog sayfasına resimleri konmuş, sosyal medyada videoları paylaşılmış 1980 sonrasında doğan nesildir. Yılmaz (2012) da dijital yerli olarak kabul edilen üniversite öğrencilerinin, eğlence ve iletişim amaçlı kullandıkları interneti oldukça cazip gördüklerini vurgulamaktadır.

¹ Bu çalışmanın bir kısmı 07-09 Ekim 2015 tarihleri arasında Mersin’de gerçekleşen XIII. Ulusal PDR Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

² Yrd. Doç. Dr., Yıldız Teknik Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Rehberlik ve Psikolojik Danışma Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye, gzeren@yildiz.edu.tr

Dijital yerlilerin dünyasında teknoloji ve internet yaşamın ayrılmaz parçalarıdır. Dolayısıyla pek çok alanda kullandıkları teknolojiyi, psikolojik yardım arama ve bu yardıma ulaşmada kullanmak istemeleri de doğal karşılanabilir. Son yıllarda bu talebin bir uzantısı olarak, çevrimiçi psikolojik danışma hizmetleri de belirgin biçimde yaygınlaşmaya başlamıştır. Richards ve Viganò (2012) çevrimiçi psikolojik danışmayı, psikolojik danışman ve danışanlar arasındaki ilişkinin bilgisayar destekli iletişim teknolojilerinin yer aldığı çevrimiçi ortamda oluşturulması ve terapötik müdahalelerin yine bu ortamda kullanılması olarak tanımlamaktadır. Çevrimiçi psikolojik danışma teknolojik koşulların uygunluğuna bağlı olarak, e- posta, eş zamanlı yazışma (chat), sesli görüşme, görüntülü ve sesli görüşme ve avatar kullanımı ile yapılabilmektedir (Barak, 1999; Bozkurt, 2013; Zur, 2012).

Çevrimiçi yardım ilişkisinde, psikolojik danışmanlar, yüz yüze psikolojik danışmaya benzer biçimde, temel psikolojik danışmanlık becerilerini çevrimiçi ortamda uygulayarak danışanın problemini çözmesine yardım etmeye çalışmaktadır (Brown, 2012; Flores, 2012). Benimsenen kuramsal temele göre farklılıklar olsa da, tıpkı geleneksel yüz yüze psikoloji danışmada olduğu gibi, çevrimiçi ortamda da danışanla iyi bir ilişki kurulmaya çalışılmakta; psikolojik danışman ve danışan arasındaki terapötik ilişki yüz yüze psikolojik danışmadaki gibi oluşmakta ve danışanın sorununa yönelik çeşitli müdahale türleri internet aracılığıyla uygulanmaktadır (Barack, Hen, Boniel-Nissim, ve Shapira, 2008; Cook ve Doyle, 2002). Yüz-yüze psikolojik danışmada olduğu gibi çevrimiçi psikolojik danışma oturumlarından önce de oturumların sıklığı, süresi, etik ilkeler ve kurallar gibi konularda (Bozkurt, 2013) ve çevrimiçi psikolojik danışmadaki olası riskler ve sınırlılıklar hakkında (Fenichel ve diğ., 2002), danışanlara bilgi verilmektedir. Özellikle içerik ve duygu yansıtma, özetleme, şimdi ve buradayı kullanma gibi becerilerin terapötik ilişki kurmadaki rolü, çevrimiçi psikolojik danışmada da önemli görülmektedir (Haberstoh, Parr, Bradley, Morgan- Fleming, ve Gee, 2008). Çevrimiçi psikolojik danışma, krize müdahalede; fiziksel ya da ruhsal sağlık sorunları ya da ekonomik nedenlerle evden dışarı çıkamayanlar; yüz yüze psikolojik yardım alabileceği kurum ve kuruluşlardan uzak bir bölgede yaşayanlar; sık sık seyahate çıkmak zorunda olanlar; kendilerini yüz yüze olmayan iletişimde daha rahat ifade edenler; ruh sağlığı merkezlerine gittiklerinde damgalanmaktan endişe yaşayanlar gibi çeşitli gruplar için oldukça avantajlı bir yardım biçimidir (Alleman, 2002; Cook ve Doyle, 2002; Joinson ve Paine, 2007; Kilroe, 2010; Shaw ve Shaw, 2006; Zur, 2012). Zeren (2015) bu yolla yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma yardımı alan danışanların memnuniyetlerinin yüksek olduğu sonucunu vurgulamaktadır.

Terapötik işbirliği, psikolojik danışmanla danışan arasındaki çalışma ortaklığı ve bağ olarak tanımlanmaktadır ve uzun zamandır danışanın değişimi için kritik bileşen olarak görülmektedir (Nath, Alexander ve Solomon, 2012; Safran ve Muran, 2000). Terapötik işbirliği ile ilgili olarak Bordin (1979) üç temel öğeyi vurgulamaktadır (Akt. Andrusyana, Tang, DeRubeis ve Luborsky, 2001; Soygüt ve Uluç, 2009): 1. Amaç; Danışan ve psikolojik danışmanın amaçları belirleme ve bu amaçlara nasıl ulaşılacağı konusunda anlaşmalarıdır; 2. Görev; Danışan ve psikolojik danışmanın danışma sürecindeki görevler ya da uygulanan tekniklerle ilgili olarak anlaşmaları; 3. Bağ; Danışan ve psikolojik danışman arasında karşılıklı güven ve kabulü içeren kişisel bir bağın gelişmesidir. Bu üç alan, danışanla psikolojik danışman arasındaki terapötik işbirliğini anlamak için oldukça temel yol göstericidir. Terapötik işbirliği, danışanın kendisine farklı açılardan bakabilmesini ve objektif bir gözle kendisini gözlemleyebilmesini kolaylaştırmaktadır. Terapötik işbirliği başlangıçta danışan merkezli yaklaşımda ön plana çıkmış, terapist ve hasta arasındaki ilişkinin, terapötik değişimde önemli bir bileşeni temsil ettiği görüşü zamanla tüm yaklaşımlarda genel kabul görmüştür (Soygüt ve Işıklı, 2008).

Alan yazında, yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliğini araştıran çalışmalara rastlanmaktadır. Cook ve Doyle (2002) çevrimiçi ortamda yüz yüze ortamlar kadar terapötik işbirliği kurulabildiği sonucuna ulaşmışlardır. Anderson ve Levitt (2015) psikolojik danışmanların cinsiyetlerinin, cinsiyetlerine ilişkin olarak kendine güvenlerinin ve oturumlarda sosyal etkisi

kullanmalarının, terapötik işbirliği üzerindeki etkilerinin oldukça önemli olduğu bulgusunu ortaya koymuşlardır. Andersson ve arkadaşları (2012) da, depresyon, genel kaygı bozuklukları ve sosyal kaygı yaşayan danışanlardan oluşan üç farklı gruba yürüttükleri çalışmada, çevrimiçi bilişsel davranışçı terapide terapötik işbirliğinin hem yüz yüze hem de çevrimiçi ortamda yüksek olduğunu bulmuşlardır; ancak yüz yüze terapide olduğu kadar çevrimiçi terapide terapötik işbirliği kurulmasının, danışanların değişiminde etkili olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliği konusu, dijital yerliler olarak kabul edilen gençler tarafından nasıl görülmektedir? King, Bambling, Reid ve Thomas (2006) Avustralya’da gençlere yönelik olarak verilen telefonla ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliğini araştırdıkları çalışmalarının sonucunda, telefonla verilen psikolojik yardımlarda terapötik işbirliğinin çevrimiçi psikolojik danışmaya göre daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Bir başka çalışmada ise Brown (2012) gençlere yönelik olarak sunulan çevrimiçi krize müdahaleden yararlanan 91 gencin katıldığı çalışmasında, sözel ve sözel olmayan işaretlerin olmaması ve çevrimiçi ortamda yaratılan gizlilik duygusunun gençler tarafından olumlu karşılandığı ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliğinin etkili biçimde kurulduğunu bulmuştur.

Son sınıfa gelen psikolojik danışman adaylarının, dijital yerli olarak kabul edilen gruba dâhil oldukları düşünülebilir. Bu araştırmanın amacı psikolojik danışman adaylarının, yürüttükleri yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma oturumlarında, danışanları ile aralarındaki terapötik işbirliğine ilişkin görüşlerini anlamaktır. Bu amaç doğrultusunda şu soruların yanıtlanmasına çalışılmıştır: 1. Psikolojik danışman adaylarının, danışma sürecinin amaçları konusunda danışanlarıyla anlaşır anlaşmadıklarına ilişkin görüşleri nelerdir? 2. Psikolojik danışman adaylarının, danışma sürecinde sorunların çözümünde danışanlarıyla anlaşır anlaşmadıklarına ilişkin görüşleri nelerdir? 3. Psikolojik danışman adaylarının, danışma sürecinde danışanlarıyla aralarında kişisel bir bağın oluşup oluşmadığına ilişkin görüşleri nelerdir? 4. Cinsiyetin terapötik işbirliğini etkilemesine yönelik olarak psikolojik danışman adaylarının görüşleri nelerdir?

2. Yöntem

Bu çalışma, olgubilim deseninde tasarlanmıştır. Olgubilim, araştırmacı bir olgu hakkında derinlemesine fikir edinilmeyi hedeflediğinde kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008, s. 72) ve burada da derinlemesine araştırılmak istenen olgu, psikolojik danışman adaylarının yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliğine ilişkin görüşleridir. Veriler doküman analizi ve odak grup görüşmeleri yoluyla toplanmış; içerik analizi yoluyla çözümlenmiştir.

2.1. Çalışma Grubu

Olgubilim araştırmalarında katılımcıların bu olguyu yaşamış ve bu konuda deneyimleri olan bireyler olması beklenmektedir. Bu nedenle çalışma grubu oluşturulurken amaçlı örnekleme yöntemlerinden tipik durum örnekleme kullanılmıştır. Çevrimiçi psikolojik danışma, Türkiye’de oldukça yeni bir konudur ve bu konuda uygulama yapan psikolojik danışman adayları ile çalışabilmek için tipik durum örnekleme karar verilmiştir. Bu nedenle bu çalışma, bir devlet üniversitesinde, Rehberlik ve Psikolojik Danışma lisans programı son sınıfta okuyan ve Bireyle Psikolojik Danışma Uygulaması dersini alan psikolojik danışman adayları ile yürütülmüştür.

Katılımcılar sekiz kadın ve üç erkek, 11 gönüllü psikolojik danışman adaydır. Bu çalışmada onların adları yerine PD1, PD2 gibi kodlar kullanılmıştır. Yaş ortalamaları 21,5’tir. Her bir psikolojik danışman adayı, bu ders kapsamında, süpervizyon denetimi altında, en az 15 oturum yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma yardımı vermiştir. Bu araştırmanın katılımcılarının yürüttükleri oturum sayısı, 141 oturum yüz yüze ve 65 oturum da çevrimiçi olmak üzere 206’dır.

Tablo 1. Psikolojik Danışman Adayların Cinsiyetleri ve Yürüttükleri Psikolojik Danışma Oturumu Sayıları

Psikolojik Danışman Adayı	Cinsiyet	Yüz Yüze	Çevrimiçi	Toplam
PD1	K	11	11	22
PD2	K	8	9	17
PD3	E	15	5	20
PD4	E	18	5	23
PD5	E	12	3	15
PD6	K	11	5	16
PD7	K	16	6	22
PD8	K	13	6	19
PD9	K	7	8	15
PD10	K	13	2	15
PD11	K	17	5	22
Toplam	11	141	65	206

Tablo 1’de görüldüğü gibi, yüz yüze oturumların sayısı çevrimiçi oturumların neredeyse iki katıdır. Çevrimiçi oturumlar psikolojik danışman adayları ve danışanın belirlediği ortak saatlerde, bilgisayar aracılığıyla, başlangıçta ilk birkaç oturum anlık mesajlaşma yoluyla ve ardından da görüntülü görüşme ile sürdürülmüştür. Psikolojik danışmanların ve danışanların ortak kararı ile yüz yüze başlayan oturumların bir kısmı çevrimiçi; çevrimiçi başlayan oturumların bir kısmı da yüz yüze sürdürülebilmiştir. Bu çalışmada hangi danışanın hangi ortamda hizmet aldığından çok hangi psikolojik danışman adayının kaç oturum yüz yüze ve kaç oturum da çevrimiçi psikolojik danışma oturumu yürüttüğüne odaklanılmıştır.

2.2. Veri Toplama Aracı

Çalışmanın verileri iki biçimde toplanmıştır; görüşme sorularının yer aldığı bir form aracılığıyla oluşan dokümanlar ve odak grup görüşmesinde elde edilen verilere ait çözümlenmeler. Her iki durumda da araştırmacının psikolojik danışman adaylarına yönelttiği sorular aynıdır. Psikolojik danışman adaylarından görüşme formunda yer alan soruları yazılı olarak yanıtlamaları istenmiş, ardından odak grup görüşmesi yapılmıştır. Görüşme sorularının uzun olması durumunda, katılımcılar için sorular karmaşık gelebilir ve katılımcılar sorunun tamamı yerine bir kısmına cevap verebilirler (Berg ve Luna, 2015; s. 150). Bu sorunu olabildiğince çözebilmek için katılımcıların bireysel görüşleri yazılı olarak alındıktan sonra, odak grup görüşmesinin yapılmasına karar verilmiştir. Odak grup görüşmesinin bir avantajı da, sorulara verilen yanıtların kapsamını ve derinliğini grup dinamiklerinin etkilemesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2008; s. 151).

Görüşme soruları, oluşturulurken, terapötik işbirliği konusunda ilgili alan yazın taranmış ve ardından sorular oluşturulmuştur. Sorular hazırlandıktan sonra, üç farklı uzmanın görüşüne sunulmuş ve bu doğrultuda gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Formun son hali, tamamı açık uçlu, dokuz sorudan oluşmaktadır. Görüşme formunda yer alan soruların, hangi araştırma sorusu kapsamında ele alındığının kolaylıkla izlenebilmesi için, sorular ve bunların ele alındığı kategoriler Tablo2’de verilmiştir.

Tablo 2. Kategoriler ve Görüşme Formunda Yer Alan Sorular

Kategoriler	Görüşme Soruları
Amaçlar konusunda terapötik işbirliği	1. Danışanlarınızın amaçlarını belirlemesine yardım ederken, ne derece işbirliği yapabildiniz? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı? 2. Psikolojik danışma sürecinde danışanlarınızın amaçlarına ulaşabilmesi için onunla işbirliği yapabildiniz mi? Anlaşma sağlayabildiniz mi? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?”
Sorunların çözümünde terapötik işbirliği	3. Sizin sorunlarınıza bakış açınızla, danışanlarınızın bakış açıları arasında farklılıklar ya da benzerlikler oldu mu? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” 4. Danışanlarınızla, sorunların çözümü ile ilgili olarak ne derece uzlaşabildiniz? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” 5. Danışanlarınızla birbirinizi ne derece anlayabildiğinizi düşünüyorsunuz? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” 6. Danışanlarınızın kendisini içtenlikle ifade etmesini ne derece kolaylaştırdınız? Rahatça konuşabildi mi? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?”
Kişisel bağ	7. Danışanlarınızla aranızda güven oluştu mu? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” 8. Danışanlarınızla aranızda kurduğunuz ilişkinin açık ve samimi olup olmadığı konusunda ne düşünüyorsunuz? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” 9. Danışanlarınız sizinle ilgili olarak ne derece olumlu değerlendirmelerde bulunur?

Bu araştırmanın son alt problemi olan psikolojik danışman adaylarının, cinsiyetin terapötik işbirliğini etkilemesine yönelik görüşlerine ilişkin bir kategori ve soru hazırlanmamış ve bu araştırma sorusu önceden planlanmamıştır. Bu konu, araştırma verileri analiz edilirken ortaya çıkmış ve sonradan araştırma sorularına eklenmiştir.

2.3. Süreç

2.3.1. Psikolojik danışma oturumları

Türkiye’de rehberlik ve danışmanlık lisans programında okuyan öğrenciler, psikolojik danışma ile ilgili çeşitli teorik ve uygulamalı dersler almaktadırlar. Mezun olmadan önce de süpervizyon denetiminde psikolojik danışma uygulaması dersini almaları zorunludur. Bu çalışmada, dönem başladığında ilk derslerde, psikolojik danışman adaylarına, çevrimiçi psikolojik danışmanın geleneksel yüz yüze psikolojik danışmayla benzerlikleri ve farklılıkları, psikolojik danışmada teknoloji kullanımı ve çevrimiçi ortamda etik kurallar hakkında bilgileri içeren bir eğitim verilmiştir. Psikolojik danışman adayları, üniversitenin çeşitli birimlerine dağıttıkları el ilanları ile sosyal medya kanalıyla verdikleri ilanlarla danışanların kendilerine ulaşmasını ve başvurmasını kolaylaştırmışlardır. Oturumların yüz yüze ya da çevrimiçi olacak biçimde planlanması ise, danışanların ihtiyaçları ve seçimleri doğrultusunda belirlenmiştir. Gerek ücretsiz oluşu ve gerekse sağladığı güvenlik koşulları nedeniyle, çevrimiçi psikolojik danışma için Skype tercih edilmiştir.

2.3.2. Etik Onay

Bu araştırma için Yıldız Teknik Üniversitesi Etik Kurulundan onay alınmıştır.

2.3.3. Katılımcıların bilgilendirilmesi

Dönemin sonunda tüm oturumlar sona erdiğinde, psikolojik danışman adaylarına bu araştırma hakkında bilgi verilmiş ve araştırmanın amaçları ayrıntılı olarak anlatılmıştır. Bilgilendirilmiş onam formu ile gönüllü olmaları durumunda araştırmaya dâhil edilecekleri, istedikleri herhangi bir aşamada araştırmayı bırakabilecekleri sözlü ve yazılı olarak ifade edilmiştir. Dersi alan 14 psikolojik danışman adayından 11'i gönüllü olarak araştırmaya katılmıştır.

2.4. Verilerin toplanması

Psikolojik danışman adayları, kendilerine e-posta yoluyla gönderilen görüşme formlarını doldurarak araştırmacıya ilemişlerdir. Daha sonra da katılımcılarla odak grup görüşmesi yapılmıştır. Odak grup görüşmesi yaklaşık iki saat sürmüştür. Odak grup görüşmesine ait ses kayıtları çözümlenerek yazı dosyasına dönüştürülmüş ve veri setine eklenmiştir.

2.5. Verilerin Analizi

Bu çalışmada, yazılı dokümanlar ve ses kayıtları türünde toplanan veriler, içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Bu süreçte ilk olarak, görüşme kayıtlarının yer aldığı ses dosyası yazıya dönüştürülmüştür. Görüşme formlarında yer alan veriler ile odak grup görüşmesinden elde edilen veriler bir araya getirilerek tasnif edilmiş ve orijinaleri arşivlenmiştir. Veriler çözümlenirken, analiz birimi olarak cümleler ve sözcük öbekleri seçilmiştir.

2.5.1. Geçerlik ve Güvenirlik

Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliğini sağlamak amacıyla hem görüşme formu hem de odak grup görüşmesi aracılığıyla veri toplanmış, böylelikle veri çeşitlenmesine gidilmiştir. Bu şekilde bir veri toplama yönteminin sınırlılığı, diğer veri toplama yöntemi ile aşmaya çalışılmıştır (Yıldırım, 2010). Geçerlik ve güvenilirliği sağlamak üzere izlenen diğer yol da, elde edilen bulguların, katılımcı teyidini sağlamak üzere katılımcılara gönderilmesi ve onlardan gelen onay üzerine bulguların kesinleştirilmesi (Johnson, 1997; Merriam, 1995; Yıldırım, 2010) olmuştur.

Nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenilirliği sağlamak amacıyla, araştırmacının rolünün ayrıntılı olarak tanımlanmasını gereklidir (Johnson, 1997; Merriam, 1995). Bu çalışmada araştırmacının aynı zamanda dersin sorumlusu olması; araştırmayı planlamasını ve yürütmesini kolaylaştırmıştır. Tipik durum örnekleme bu sayede gerçekleşmiştir. Ancak araştırmacının ders sorumlusu olup öğrencileri notla değerlendirmesi bir dezavantaj gibi görülebilir. Bunu ortadan kaldırmak için, araştırma, ders döneminin bitip notların verilmesinden sonra yapılmıştır. Böylece öğrenciler ile araştırmacı arasındaki not engelinin kaldırılması amaçlanmıştır.

3. Bulgular

3.1. Amaçlar Konusunda Terapötik İşbirliği

3.1.1. Amaçların Belirlenmesi

Psikolojik danışman adaylarına psikolojik danışma sürecinde, amaçları belirleme konusunda danışanları ile anlaşma sağlayıp sağlamadıklarını anlamak üzere, “Danışanlarınızın amaçlarını belirlemesine yardım ederken, ne derece işbirliği yapabildiniz? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” soruları yöneltilmiştir.

Tablo 3. Psikolojik Danışman Adayları ile Danışanların Amaç Belirlemede Anlaşmaları

Alt Temalar	f	%
Amaç belirlemede işbirliğinin sağlanması	9	82
Çevrimiçi danışmada amaç belirlemede güçlük yaşanması	2	18

Dokuz psikolojik danışman adayı (PD2, PD3, PD5, PD6, PD7, PD8, PD9, PD10 ve PD11) amaç belirleme aşamasında danışanları ile işbirliği yapabildiğini, bu açıdan yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda farklılık olmadığını, danışandan danışana farklılıkların yaşanabileceğini ifade etmiştir. Psikolojik danışman adayları, verilen hizmetin ücretsiz ve gönüllülüğe dayanan bir hizmet olmasından dolayı işbirliğinin kolaylaştığını düşünmektedir. Psikolojik danışman adaylarının ifadelerinden bazıları şöyledir:

PD8: *“Amaç belirleme noktasında işbirliği yapmak kolay oldu. Çevrimiçi yaptığım danışma, yüz yüze göre daha kısa sürdüğü halde onda da iyi derecede işbirliği yapabildik. Çok fazla bir farklılık olduğunu düşünmüyorum.”*

PD9: *“Ücretsiz danışma olduğunu ve öğrenci olduğumuzu bildikleri için tamamen gönüllülük de esas olduğu için her iki danışma oturumunda da amaç belirleme konusunda sıkıntı yaşamadık.”*

İki psikolojik danışman adayı (PD1 ve PD4) ise, danışanla amaç belirlemenin çevrimiçi ortamda daha zor olduğunu ve daha çok çaba harcamalarının gerektiğini söylemektedir:

PD1: *“Yüz yüze oturumlarda amaç belirleme konusunda danışanla anlaşmamız zor olmadı. Güven sağlandığı ve oturumlar ilerlediği için ortak bir işbirliği yapmak kolaydı. Çevrimiçi olduğu için mi, danışanım zor olduğu için mi bilmiyorum, çok zor amaç belirleyebildik. Belki de danışanın istekli olması ile alakalı...”*

PD4: *“Çevrimiçi danışmada amaç oluşturma kısmı biraz daha yoğun geçti. Bu konuda danışana daha çok yardım edebildim. Amaç belirlemek daha uzun sürdü. Yüz yüze danışmada ise amaç oluşturmada ve bu konuda işbirliği yapmada bir zorluk yaşamadım.”*

3.1.2. Amaçlara Ulaşma

Psikolojik danışman adaylarının psikolojik danışma sürecinde, danışanlarının amaçlarına ulaşmaları konusunda anlaşma sağlayıp sağlamadıklarını anlamak için, onlara “Psikolojik danışma sürecinde danışanlarınızın amaçlarına ulaşabilmesi için onunla işbirliği yapabildiniz mi? Anlaşma sağlayabildiniz mi? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” soruları yöneltilmiştir.

Tablo 4. Psikolojik Danışman Adayları ile Danışanların Amaçlara Ulaşmada Anlaşmaları

Alt Temalar	f	%
Amaçlara ulaşmada işbirliği sağlanması	9	82
Çevrimiçi danışmada amaçlara ulaşmada güçlük yaşanması	3	27
Çevrimiçi danışmayı yarım bırakan danışanların olması	2	18
İlerleyen oturumlarda danışanların amaçlarını değiştirmeleri	2	18

Dokuz psikolojik danışman adayı (PD1, PD2, PD3, PD5, PD6, PD7, PD8, PD9 ve PD11), danışanları ile amaçlara ulaşmada işbirliği yapabildiğini ifade etmektedir. Amaca ulaşmada işbirliği yapabilmenin nedenleri olarak psikolojik danışman adayları, danışanların istekli oluşu ve kendilerinin kullandıkları terapötik becerileri görmektedirler.

PD11: *“Danışanlarımla konuşarak onların duygularını yansıtarak, farkındalık kazanmalarına yardımcı olacak şekilde çalışma yaptım. Yüz yüze danışmada bir danışanım başlangıçta amacına yönelik olarak harekete geçme noktasında zorlandı. Fakat harekete geçtikten sonra hiçbir sıkıntı yaşamadık. Çevrimiçi danışmada da danışanım amacı için harekete geçmişti. Herhangi bir farklılık olduğunu düşünmüyorum.”*

Üç psikolojik danışman adayı (PD1, PD7 ve PD8) çevrimiçi oturumlarda danışanları ile amaçlara ulaşma konusunda güçlük yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu zorluklar, danışanla yakınlığın çevrimiçi ortamda kurulamaması ve danışanın amaçlarına ulaşmada istekli olmaması ile bağlantılı görülmektedir: *“Özellikle farkındalık oluştuktan sonra çözüm seçeneklerine geçtiğimiz aşamada birliktelik duygusunu çok daha iyi hissettim. Danışanlarım da onların sorunlarına ortak olup, çözüm için gösterdikleri çabalarına verdiğim destekten memnun görünüyorlardı. Çevrimiçi oturumlarımda birliktelik duygusunun daha az*

olduğunu söyleyebilirim. Çevrimiçi oturumlar yazarak iyi gidiyordu ve danışmanın memnun kaldığını hissediyordum ancak aramızda hep bir engel var gibiydi. Ne zaman ki görüntülü oturum yaptık, sanki o duygusuz tüm yazışmalar hayat buldu, kullanılan simgeler gerçeğe dönüştü. Hatta danışmanın verdiği bazı tepkilere gıcık oluyordum (tahminim o ki, o da benim bı bılarıma gıcık oluyordu) ancak o tepkileri sözel olarak verdiğinde hiçbir sorun algılamadım. Oturumların daha akıcı geçtiğini hissettim.” (PD8).

İki psikolojik danışman adayı (PD4 ve PD10), danışanlarının oturumları yarım bırakması nedeniyle çevrimiçi oturumlarda amaçlara ulaşma çalışmalarının yarım kaldığını belirtmişlerdir: *“Çevrimiçi danışmada sadece iki oturum yapabildim. Gerçi ikinci oturumda danışanım kendini epeyce açmıştı. Ama oturumlar yarım kaldığı için amaçlara ulaşma konusunda çalışmaya başlayamadık.” (PD10).*

İki psikolojik danışman adayı (PD3 ve PD7) da, ilk oturumlarda belirledikleri amaçların daha sonra danışan tarafından değiştirildiğini ifade etmiştir. PD3 bunu çevrimiçi danışanı ile yaşarken, PD7 hem çevrimiçi hem de yüz yüze danışanı ile aynı durumu yaşadığını söylemektedir: *“Danışanlara geliş amaçlarını sorduğumda, belli amaçları belirttiler ancak bazı zamanlarda kendilerinin bile farkında olmadıkları amaçları ortaya çıktı. Bu anlamda onlara yardımcı oldum. Yüz yüze ve çevrimiçi danışmada bu konuda çok bir farklılık olmadı.”*

3.2. Sorunların Çözümünde Terapötik İşbirliği

3.2.1. Sorunlara Bakış Açısı ve Uzlaşısı

Psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışma sürecinde, danışanları ile sorunların çözümünde anlaşma sağlayıp sağlamadıklarını anlamak üzere, onlara “Sizin sorunlara bakış açılarınızla, danışanlarınızın bakış açıları arasında farklılıklar ya da benzerlikler oldu mu? Danışanlarınızla, sorunların çözümü ile ilgili olarak ne derece uzlaşabildiniz? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” soruları yöneltilmiştir.

Tablo 5. Psikolojik Danışman Adayları ile Danışanların Sorunların Çözümünde Uzlaşmaları

Alt Temalar	f	%
Sorunların çözümünde uzlaşma sağlanması	8	73
Sorunların çözümünde uzlaşmada güçlük yaşanması	3	27

Sekiz psikolojik danışman adayı (PD1, PD2, PD4, PD5, PD7, PD8, PD9 ve PD11) danışanları ile sorunlarının çözümünde işbirliği yapabildiğini ifade etmektedir. Bu işbirliğinin nedenleri olarak psikolojik danışman adayları, danışanların sorunlarını anlamaları ve tanımlamalarını, sorunlara danışanın bakış açılarıyla ve farklı açılardan yaklaşımlarını, danışanlarının sorunları çözebileceğine inanmalarını ve danışanın gönüllü ve istekli olmasını görmektedirler.

PD9: *“Gönüllü geldikleri için sorunlarının çözümünde oldukça istekli ve sorumluluk alan danışanlarla çalıştım. Bu sayede sorunlarının çözümüyle ilgili uzlaşmamız kolay oldu. Yüz yüze ve çevrimiçi oturumlarda bu konuda bir farklılık olduğunu düşünmüyorum. Dedğim gibi kameralı çevrim içi yüz yüze danışma oturumuyla çok az farklılık gösteren bir yöntem. Eğer kamera kullanılırsa bence yüz yüze danışma oturumundan pek fazla bir farkı kalmıyor.”*

Üç psikolojik danışman adayı (PD3, PD6 ve PD10), danışanları ile sorunların çözümünde güçlük yaşadıklarını belirtmektedir. Örneğin PD6: *“Danışanlarımın hepsi çok farklı sorun ve bakış açılarına sahipti. Buna rağmen onlar için sorun yaratan her durumu onlar kadar önemsedim. Çevrimiçi ve yüz yüze deneyimlerimde bu konuda bir farklılık yaşamadım. Danışanlarımla çözüme çok ulaşamadık. Çünkü bazısı çok kolay çözülemeyecek şeylerken, bazısı zorunlu olarak sonuçlandı. Dolayısıyla çözüme gitmek kolay olmadı. Yüz yüze ve çevrimiçi danışmada da farklılık yoktu. Farklılık yaratan danışanların sorunlarıydı.”*

3.2.2. Birbirini Anlamak

Psikolojik danışman adaylarına, “Danışmanlarınızla birbirinizi ne derece anlayabildiğinizi düşünüyorsunuz? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” sorusu yöneltilmiştir.

Tablo 6. Psikolojik Danışman Adayları ile Danışmanların Birbirini Anlaması

Alt Temalar	f	%
Psikolojik danışman adayları ile danışmanın birbirini anlaması	9	82
Çevrimiçi danışmada birbirini anlamada güçlük yaşanması	8	73
Yüz yüze danışmada birbirini anlamada güçlük yaşanması	2	18

Bulgulara göre, dokuz psikolojik danışman adayları (PD1, PD2, PD4, PD5, PD6, PD8, PD9, PD10, PD11), danışmanlarla birbirlerini anlamalarının çevrimiçi ya da yüz yüze olmaktan çok danışandan danışana değiştiğini söylemektedir. Sekiz psikolojik danışman adayları (PD1, PD2, PD3, PD4, PD5, PD7, PD9, PD11) çevrimiçi ortamda danışmanlarla birbirlerini anlamakta güçlük yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Bu güçlüğü nedeni olarak, psikolojik danışman adayları, sözel olmayan işaretlerin yokluğunu görmekteydiler: “Danışmanlarımın verdiği tepkiler doğrultusunda birbirimizi anlayabildiğimizi düşünüyorum. Ancak yüz yüze oturumlarda bu daha belirgin bir şekilde ortaya çıkabiliyor. Çevrimiçi oturumlarda danışanımın yazışarak oturum yürüttüğümüz için danışanın yüz ifadesi, jest ve mimiklerini görmemek dezavantaj oluşturdu diyebilirim.” (PD5).

PD6 ve PD10 ise yüz yüze psikolojik danışmada danışanını anlamakta daha fazla zorlandığını ifade etmiştir: “Çevrimiçi danışanımın biraz açar mısın, daha iyi anlamam için dediğimde ikinci oturumda daha iyi anlatmaya başladı. Ama yüz yüze de danışanlar arasında fark var. Bir danışanım beni anlamamak için yalvarırken diğeri anlamaya çok meyilli idi. Bu açıdan yüz yüze danışanımınla birbirimizi anlamamız daha zor oldu diyebilirim.” (PD10).

3.2.3. Danışmanların Kendini İfade Etmesi

Psikolojik danışman adaylarına, “Danışmanlarınızın kendisini içtenlikle ifade etmesini ne derece kolaylaştırdınız? Rahatça konuşabildi mi? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” sorusu yöneltilmiştir.

Tablo 7. Psikolojik Danışman Adaylarının Danışmanların Kendini İfade Etmesini Kolaylaştırması

Alt Temalar	f	%
Psikolojik danışman adaylarının kolaylaştırıcılığı	11	100
Yüz yüze danışmada danışmanların kendini ifade etmesinin kolaylığı	4	36
Çevrimiçi danışmada danışmanların kendini ifade etme güçlüğü	1	9

Bulgulara göre, tüm psikolojik danışman adayları, danışmanlarının kendilerini ifade etmelerini kolaylaştırdıklarını düşünmektedirler. Bunun nedenlerini, psikolojik danışma becerilerinin uygun biçimde kullanılması (PD1, PD6, PD9, PD11), güven ortamının oluşması (PD2, PD5) ve psikolojik danışman adayının rahat oluşunun danışanı da olumlu etkilemesi (PD3, PD7) olarak sıralamışlardır.

Dört psikolojik danışman adayları (PD1, PD4, PD5 ve PD9) yüz yüze psikolojik danışmada, danışanın kendini ifade etmesini kolaylaştırmanın daha kolay olduğunu belirtmiştir. Örneğin PD5: “Oturumlarda oluşan güven sayesinde danışanlarımın kendilerini rahatça ifade etmeleri kolaylaştı. Rahatça konuşabildiler. Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlar arasında büyük farklılıklar olmasa da yüz yüze oturumlarda danışanlar kendilerini daha içtenlikle ifade edebildiler.”

Bir psikolojik danışman adayları (PD8) çevrimiçi danışanının fiziksel koşullar nedeniyle kendini ifade etmekte güçlük yaşadığını düşünmektedir: “Oturumlar ilerledikçe danışanlarımın giderek daha rahat

olduklarına inanıyorum. Bu konuda yüz yüze ve çevrimiçi danışmanlarım arasında bir fark görmüyorum. Ama çevrimiçinde, karşımdakinin bulunduğu ortam biraz sıkıntı oldu. Benim danışanım yurtta kalıyordu. Biraz daha tedirgindi. Saatlerini ona göre ayarlamaya çalışıyordu.”

3.3. Kişisel Bağ

3.3.1. Güven

Psikolojik danışman adaylarına, “Danışmanlarınızla aranızda güven oluştu mu? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” sorusu yöneltilmiştir.

Tablo 8. Psikolojik Danışman Adayları ile Danışanlar Arasındaki Güven

Alt Temalar	f	%
Güvenin sağlanması	11	100
Yüz yüze danışmada güven sağlamada güçlük yaşanması	5	45

Tüm psikolojik danışman adayları, hem çevrimiçi hem de yüz yüze oturumlarda danışanları ile aralarında güven ilişkisinin kurulduğunu düşünmektedirler. Danışanlarla aralarındaki güveni anlamada, psikolojik danışman adayları (PD4, PD5, PD6, PD9, PD11), onların kendilerini açmalarını ve sırlarını kendileriyle paylaşmalarını dikkate almışlardır. Danışanları ile aralarında oluşan güvenin nedenleri olarak PD8 koşulsuz kabulü görürken; PD9 da ön görüşmeyi iyi yapmalarını ifade etmiştir: PD9: “Her iki danışma oturumunda da güven ortamı oluştu. Bunun ön görüşmenin iyi yapıp yapılmadığıyla ilgili olduğunu düşünüyorum. Yüz yüze ve çevrimiçinde aynı şekilde iyi ön görüşme yapılırsa güven ortamının oluşacağını düşünüyorum.”

Beş psikolojik danışman adayı (PD3, PD4, PD6, PD10 ve PD11) yüz yüze psikolojik danışmada, danışanları ile aralarında güveni sağlamada zorlandıklarını; bunun nedeninin ise, psikolojik danışma ofislerindeki çift yönlü ayna ve ses/ görüntü kaydı olduğunu ifade etmektedirler. Örneğin PD4: “*Altıncı ya da yedinci oturumda şöyle bir şey oldu; kadın danışanım dedi ki ‘Bu camın arkasından bizi izliyorlar mı? Bunu düşünüyorum, bayağı gerginim’ dedi. Benden kaynaklanan değil fiziksel ortamdaki kaynaklanan, aynalı oda olmasından dolayı bir güven problemi varmış. Geç fark ettim. Çevrimiçinde de güven oluşmuş. Nasıl oluşmuş, şöyle fark ettim onu da. Bir arkadaşı ile ilgili sırrımı bana söyledi. Kimsenin bilmediği bir sırda...”*

3.3.2. Açık ve Samimi İlişki

Psikolojik danışman adaylarına, “Danışmanlarınızla aranızda kurduğunuz ilişkinin açık ve samimi olup olmadığı konusunda ne düşünüyorsunuz? Yüz yüze ve çevrimiçi ortamlarda bu konuda farklılıklar var mıydı?” sorusu yöneltilmiştir.

Tablo 9. Psikolojik Danışman Adayları ile Danışanlar Arasındaki İlişkinin Açıklığı

Alt Temalar	f	%
Danışanlarla açık ve samimi bir ilişkinin kurulması	10	91
Yüz yüze danışmada danışanlarla açık ve samimi ilişki kurmanın kolaylığı	5	55
Danışanlarla açık ve samimi bir ilişkinin kurulmasında güçlük yaşanması	1	9

Psikolojik danışman adayından onu (PD1, PD2, PD3, PD4, PD5, PD7, PD8, PD9, PD10 ve PD11) danışanları ile aralarında açık ve samimi bir ilişkinin kurulduğunu ifade etmiştir. Bunun nedeni olarak da PD2 güven ortamının oluşmasını, PD11 de danışana karşı açık ve samimi olmanın olumlu etkisini vurgulamaktadır: “*Yüz yüze iletişim kurunca daha samimi gibi hissettim ama bu kültürel bir durum olabilir. Ben çevrimiçi danışmada da danışanın açık ve samimi olduğunu düşünüyorum. Bu danışanla değil benim kendi tutumlarımla alakalı bir durum. Açık ve samimi olmak çok etkiliyor. Daha çok güvendiklerini düşünüyorum ben. Yani erkek danışanımla da, kadın danışanımla da, çevrimiçi ya da yüz yüze olsun, ben samimi ve açık olunca bu onları da olumlu etkiledi.”* (PD11).

Danışanları ile açık ve samimi bir ilişki kurduğunu düşünen psikolojik danışman adaylarından beşi (PD1, PD3, PD5, PD7 ve PD8), yüz yüze ortamda bunun daha kolay olduğunu belirtmiştir. Örneğin PD7: *“Yüz yüze yaptığım danışmalarda açık ve samimi ilişki kurmanın daha kolay olduğunu düşünüyorum. Çevrimiçi danışmada bilgisayar ekranı olduğu için çok samimi bir ortam olmadığını düşünüyorum.”*

Bir psikolojik danışman adayı (PD6) ise danışanı ile aralarındaki ilişkinin yeterince açık ve samimi olmadığını ifade etmiştir: *“Bazı noktalarda saydam olmadığını düşünüyorum. Çünkü danışanımı kırmak istemedim ve kendini açma tekniğinden olabildiğince uzak durdum. Belki bu kadar olmaması gerekiyordu. Ancak deneyimsiz olduğum için açık ve samimi olma konusunda dozu ayarlayamadığımı düşünüyorum. Bu durum yüz yüze ve çevrimiçinde değişiklik göstermedi.”*

3.3.3. Danışanların Psikolojik Danışman Adayları Hakkındaki Değerlendirmeleri

Psikolojik danışman adaylarına, “Danışanlarınız sizinle ilgili olarak ne derece olumlu değerlendirmelerde bulunur?” sorusu yöneltilmiştir. Psikolojik danışman adaylarının tamamı, tüm danışanlarının kendileri hakkında olumlu değerlendirmelerde bulunacağını, hatta oturumlarda danışanların bu yönde ifadeler kullandıklarını belirtmişlerdir. Psikolojik danışman adaylarının ifadelerinden bazıları şöyledir:

PD2: *“Aslında oturumlar sırasında zaman zaman olumlu geri bildirimler aldım. Hem çevrimiçi hem yüz yüze ortamlarda danışma oturumlarının sonunda danışanlarım memnuniyetlerini dile getirdiler. Sorunlarının çözüm yollarını bulmalarına yardım edebildiğimi görmek beni de mutlu etti.”*

PD3: *“Danışanlarım süreçten fayda sağladıklarını belirttiler. Daha önceden farkına varmadıkları şeyleri fark ettiklerini söylediler. Danışmanları ben olduğum için şanslı olduklarını ifade ettiler.”*

3.4. Cinsiyet

Bu araştırmanın son alt problemi cinsiyetin terapötik işbirliğini etkilemesine yönelik olarak psikolojik danışman adaylarının görüşlerine ilişkindir. Buna yönelik psikolojik danışman adaylarına özel bir soru sorulmamıştır. Ancak verilerin analizi sırasında böyle bir alt kategorinin oluştuğu görülerek, bu konudaki bulgular bir araya toplanmıştır.

Tablo 10. Cinsiyetin Terapötik İşbirliğini Etkilemesi

Alt Temalar	f	%
Danışan ve psikolojik danışmanın aynı cinsiyette olması	2	18
Karşı cinsiyetten (erkek) danışanın güven sağlamasında güçlük yaşanması	1	18

İki psikolojik danışman adayı (PD1 ve PD3) cinsiyetin terapötik işbirliğini etkileyebileceğine yönelik olarak şu ifadeleri kullanmışlardır: PD1(kadın): *“Kadın danışanım daha rahat ve açıldı. Sanırım kültürel farklılıklardan kaynaklanan bir cinsiyet ayrımı var.”* demektedir. Kadın danışanının rahat olduğunu gözlemleyen PD1, kültürel özellikler nedeniyle, yüz yüze oturumlarda karşı cinsiyetteki (erkek) danışanının çekingenliğini de şu şekilde ifade etmiştir: *“Erkek danışanım utandığı için bir süre duygularını konuşmamıştık. Ben yüz yüze başlayıp devam ettim erkek danışanımla. İlk başlarda çok üzülüyordum. ‘Ben onu anlayamıyor muyum acaba, niye hiç duygusunu yansıtamıyorum’ diye. Ama o kadar çok çekiniyordu ki. Bana her şeyi anlatıyordu ama duygularını söyleyemiyordu. Ama dördüncü oturumdan sonra daha rahatlardı. İlk başta gergindi. Oda küçüktü, karşılıklıydı. Ama daha sonra duygusunu anlayabildim. Sanırım cinsiyetten kaynaklanıyor. İki kadın danışanımda da böyle bir şey yok.”*

Benzer ifadeleri PD3 (erkek) de kullanmaktadır: *“Yüz yüze oturumlarda ben bir derece rahatsam, danışan iki derece rahat olabildi karşımda. Özellikle cinsel konularda, hemcinsim olmasından dolayı erkek danışanım çok rahattı. Utanmadan, sıkılmadan kendisini ifade edebildi. Erkek danışan daha rahattı kadın danışana göre.”*

Bir psikolojik danışman adayı PD2 (kadın) ise karşı cins (erkek) danışanı ile yüz yüze oturumlarda güven ilişkisi kurmakta zorlandığını belirtmiştir: *“Güven konusunda yüz yüze veya çevrimiçi ortamlardan ziyade danışandan danışana farklılaştığımı düşünüyorum. Yüz yüze ortamda olmamıza rağmen danışanımın karşı cinsten olması bana güvenmesini zorlaştırırdı.”*

4. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmanın sonucunda, psikolojik danışman adaylarının danışanları ile amaçları belirlemede, amaçlara ulaşmaya çalışmada ve danışanların sorunlarının çözümünde büyük oranda işbirliği sağladıklarını düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır. Bulgulara göre psikolojik danışman adayları, danışanları ile aralarında kişisel bir bağın oluştuğu görüşüne sahiptirler. Ancak, yüz yüze psikolojik danışmaya göre çevrimiçi danışmada amaçlara ulaşmaya yönelik işbirliğinde ve danışanla psikolojik danışman adaylarının birbirlerini anlamaları açısından (sözel olmayan ipuçlarının olmaması nedeniyle) güçlük yaşandığı sonucuna varılmıştır. Bir başka bulgu da, yüz yüze psikolojik danışmada, çevrimiçine göre güvenin oluşmasında güçlük yaşandığı yönündedir. Analizler sırasında ortaya çıkan bir diğer bulgu da, danışanın ve psikolojik danışmanın cinsiyetlerinin terapötik işbirliğini etkileyebileceği biçimindedir.

Psikolojik danışman/ terapist ile danışan arasındaki terapötik işbirliğinin, danışanın değişiminde önemli bir bileşeni temsil ettiği görüşü, bugün tüm yaklaşımlarda genel kabul görmektedir (Andersson ve ark., 2012; Soygüt & Işıklı, 2008; Summers ve Barber, 2003). Bu araştırmanın sonuçları bir arada değerlendirildiğinde, terapötik işbirliği açısından, çevrimiçi psikolojik danışmanın, geleneksel yüz yüze psikolojik danışmaya bir alternatif olarak kullanılabilmesine yönelik bir değerlendirme yapmak mümkündür. Bu sonuç, çalışmanın alana yaptığı orijinal bir katkı olarak değerlendirilebilir.

4.1. Amaçlar

Terapötik işbirliğini oluşturan üç temel boyuttan birisi olan amaçlar, sürecin sonunda elde edilmesi planlanan çıktılar üzerinde danışanla psikolojik danışmanın anlaşmaya varması anlamındadır (Bordin, 1979, 1994; Akt. Werner-Wilson, Michaels, Gellhaus Thomas ve Thiesen, 2003). Bu araştırmanın sonucuna göre danışanları ile amaçları belirlemede ve bu amaçlara ulaşma sürecinde anlaşmayı sağlayabildiğini düşünen psikolojik danışman adayları çoğunluktadır. Çevrimiçi psikolojik danışma sürecinde danışanları ile amaçlara ulaşma sürecinde güçlük yaşadığını düşünen psikolojik danışman adayları ise bunun nedenini danışanla yakınlığın anlık mesajlaşma yoluyla çevrimiçi ortamda kurulamaması olarak görmektedirler. Psikolojik danışman adaylarından biri (PD8), çevrimiçi oturumları anında mesajlaşma ile yürütürken “görünmeyen bir engel”in varlığını hissettiğini, bu engelin görüntülü konuşmaya geçtiklerinde birden bire ortadan kalktığını söylemiştir. Odak grup görüşmesinde de tüm psikolojik danışman adayları görüntülü konuşma yoluyla yapılan çevrimiçi oturumları, yüz yüze oturumlardan farklı görmediklerini söylemişlerdir.

Terapötik işbirliğinin gelişmesinde etkili olan üç temel faktörden birisi danışanın özellikleridir (Summers ve Barber, 2003). Bu çalışmada da psikolojik danışman adayları, terapötik amaçlara ulaşmada yaşanan güçlüğü bir nedeni olarak, danışanın yeterince gönüllü ve istekli olmamasını görmüşlerdir. Çevrimiçi ortamda yakınlığın kurulamaması ise, danışanla psikolojik danışman arasındaki teknolojik cihazların varlığının olumsuz etkisi ile açıklanabilir.

4.2. Sorunların Çözümü

Psikolojik danışman adayları danışanları ile sorunların çözümü sürecinde uzlaşabilmelerini; danışanların sorunlarını anlamaları ve tanımlamaları, sorunlara danışanın bakış açılarıyla ve farklı açılardan yaklaşımları, danışanlarının sorunları çözebileceğine inanmaları ve danışanların gönüllü ve istekli olmaları ile açıklamaktadırlar. Ancak yine de 11 psikolojik danışman adayının sekizi

(%73) çevrimiçi oturumlarda danışanla birbirlerini anlamakta zorluk yaşadıklarını belirtmektedir. Bunun nedeni bulgulara göre, çevrimiçi ortamda sözsüz mesajların görülebilmesidir. Bambling, King, Reid ve Wegner (2008), Haberstroh ve ark. (2008), Leibert, Archer, Munson ve York (2006) ile Zeren (2014) de çevrimiçi psikolojik danışmada, danışanın yüz ifadesi, ses tonu ve beden diliyle ilgili ipuçlarını görememenin psikolojik danışman açısından rahatsız edici olduğunu ifade etmektedirler. Bu araştırmaların bulgularından farklı olarak Zur (2012) göz göze iletişim kuramamak ya da danışanın beden dilini tam görememenin dijital göçmenler için bir sorun olarak görüldüğünü, dijital yerlilerin teknoloji kullanırken kendilerini oldukça rahat hissettiklerini savunmaktadır. Bu araştırmaya katılan psikolojik danışman adayları her ne kadar dijital yerliler tanımına uysalar da, bu anlamda Zur (2012) tarafından ileri sürülen biçimde düşüncelere sahip olmadıkları anlaşılmaktadır.

4.3. Kişisel Bağ

Araştırmanın bulgularına göre, psikolojik danışman adayları danışanları ile aralarında kişisel bir bağın oluştuğunu; yani güvenin sağlandığını, açık ve samimi bir ilişkinin kurulduğunu ve danışanlarının kendileri hakkında olumlu duygu ve düşüncelere sahip olduklarını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Psikolojik danışman adaylarının beşi (%45) ise yüz yüze oturumlarda güvenin sağlanmasında çift yönlü ayna, kamera ve ses kaydı nedeniyle güçlük yaşandığını düşünmektedir. Witt, Oliver ve McNichols (2016) çevrimiçi avatar temelli psikolojik danışmaya ilişkin olarak yürüttükleri araştırma sonucunda, katılımcıların kim olduklarının görünmemesinin, gizlilik bağlamında önemli bulunduğunu vurgulamaktadırlar. Bu araştırmada ise danışanlar, yüz yüze oturumlarda açıkça kimliklerini ortaya koymakta; hatta aynalı oda, kamera ve ses kayıt cihazı nedeniyle psikolojik danışman adayı dışında başka bir kişi veya kişiler (süpervizör, dersi alan diğer psikolojik danışman adayları vb.) tarafından da izlendiği duygusunu yaşamışlardır. Her ne kadar bu konudaki tüm gizlilik koşulları danışanlara anlatılmış ve bilgilendirilmiş onam formu imzalanmışsa da, danışanlar bu konuda yine de tedirginlik yaşamışlardır.

4.4. Cinsiyet

Araştırma bulguları incelendiğinde, psikolojik danışman adaylarının, cinsiyeti terapötik işbirliğini etkileyen bir unsur olarak gördükleri sonucuna ulaşılmıştır. Danışanla psikolojik danışmanın aynı ya da farklı cinsiyetten olması, terapötik işbirliğini etkileyebilmektedir. Bu bulgu, Anderson ve Levitt (2015) tarafından yapılan araştırmanın bulguları ile örtüşmektedir. Werner-Wilson, Michaels, Thomas ve Thiesen (2003) de bu araştırmanın bulgularına benzer olarak, danışanın ve terapistin cinsiyetinin terapötik işbirliği üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu vurgulamaktadır.

5. Öneriler

5.1. Gelecekteki Araştırmalar İçin Öneriler

Bugün pek çok insan, günlerinin bir kısmını çevrimiçi dünyada zaman geçirerek değerlendirilmektedir. Psikolojik yardım veren meslek elemanlarının da çevrimiçi psikolojik danışmayı etkin biçimde kullanmaları giderek zorunlu olmaya başlamıştır. Dolayısıyla hem psikolojik danışmanların eğitiminde çevrimiçi psikolojik danışma uygulamalarına yer verilmesi; hem de bu konuda yeni araştırmaların yapılması önerilebilir. Yapılacak yeni araştırmalar çevrimiçi psikolojik danışmada yasal ve etik konular, çevrimiçi grupla psikolojik danışma, çevrimiçi çift terapisi, avatar temelli psikolojik yardım gibi konularda olabilir.

5.2. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın psikolojik danışman adayları ile yürütülmesi bir sınırlılık olarak ele alınabilir. Psikolojik danışmanların deneyimleri elbette terapötik işbirliğini etkileyebilecek bir değişken

olabilir. Araştırmanın katılımcıları bu deneyimden yoksundur ancak bu eksiklik, aldıkları süpervizyon ile giderilmeye çalışılmıştır.

Araştırmaya katılan psikolojik danışman adaylarının yürüttükleri çevrimiçi ve yüz yüze oturumların sayıları birbirine eşit değildir. Bazı psikolojik danışman adayları daha az çevrimiçi, daha çok yüz yüze oturum yürütmüştür. Çevrimiçi yapılan oturumlar başlangıçta anlık mesajlaşma ile daha sonra da görüntülü görüşme ile sürmüştür, bazı danışmanlarla ise oturumların devamı yüz yüze yürütülmüştür. Bu oturumların kesin sınırlarla yürütülmemesi ve esnek olması, psikolojik danışman adaylarının mümkün olan en fazla deneyimi farklı yollarla edinmesi amaçlıdır. Ancak gelecekte yapılacak araştırmalarda bu sınırlar istenirse daha katı biçimde belirlenebilir.

Kaynakça

- Alleman, J. R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39(2), 199. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0033-3204.39.2.199>
- Anderson, R. S., & Levitt, D. H. (2015). Gender self-confidence and social influence: Impact on working alliance. *Journal of Counseling & Development*, 93(3), 280-288. DOI: [10.1002/jcad.12026](https://doi.org/10.1002/jcad.12026)
- Andersson, G., Paxling, B., Wiwe, M., Vernmark, K., Felix, C. B., Lundborg, L., ... & Carlbring, P. (2012). Therapeutic alliance in guided internet-delivered cognitive behavioural treatment of depression, generalized anxiety disorder and social anxiety disorder. *Behaviour Research and Therapy*, 50(9), 544-550. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.brat.2012.05.003>
- Andrusyna, T. P., Tang, T. Z., DeRubeis, R. J., & Luborsky, L. (2001). The factor structure of the Working Alliance Inventory in cognitive-behavioral therapy. *The Journal of psychotherapy practice and research*, 10(3), 173.
- Arabacı, İ.B., & Polat, M. (2013). Dijital yerliler, dijital göçmenler ve sınıf yönetimi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 47(47), 11-20.
- Bambling, M., King, R., Reid, W. , & Wegner, K. (2008). Counselling and psychotherapy research: Linking research with practice. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2), 110- 116. DOI: <http://psycnet.apa.org/doi/10.1080/14733140802055011>
- Barak, A. (1999). Psychological applications on the Internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied and Preventive Psychology*, 8(4), 231-245. DOI: [doi:10.1016/S0962-1849\(05\)80038-1](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(05)80038-1)
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2), 109- 160. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/15228830802094429>
- Berg, B. L. & Luna, H. (2015). Görüşmeye tiyatral bir bakış, Hasan Aydın (Çev. Edt.), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Bilgiç, H. G., Duman, D., & Seferoğlu, S. S. (2011). Dijital yerlilerin özellikleri ve çevrim içi ortamların tasarlanmasındaki etkileri. *Akademik Bilişim*, 2-4.
- Bozkurt, İ. (2013). Psikolojik yardım uygulamalarında yeni trend: Online terapiler. *International Journal of Human Sciences*, 10(2), 130- 147.
- Brown, G. (2012). *The working alliance in online counselling for crisis intervention and youth*. Unpublished doctoral dissertation, University of Alberta, Lethbridge, Alberta.
- Cook, J. E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(2), 95- 105. DOI: [10.1089/109493102753770480](https://doi.org/10.1089/109493102753770480)
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., ... & Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *CyberPsychology & Behavior*, 5(5), 481-497.
- Flores, S.A. (2012). *Online counselling and counsellor preparation online counselling and online counsellor preparation: a mixed methods investigation*. Unpublished doctoral dissertation, Texas A&M University, Corpus Christi, Texas.
- Günüç, S. (2011). Examination of Internet addiction among computer department staff in terms of duration and purpose of its use. *International Journal of Cyber Society and Education*, 4(1), 39-46.
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan- Fleming, B., & Gee, R. (2008). Facilitating online counseling: Perspectives from counselors in training. *Journal of Counseling & Development*, 86, 460-470. DOI: [10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x](https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x)

- Jhonson, R.B. (1997). Examining the validity structure of qualitative research. *Education*, 118(2), 282- 292.
- Joinson, A. N., & Paine, C. B. (2007). Self-disclosure, privacy and the Internet. *The Oxford handbook of Internet psychology*, 237-252.
- Kilroe, C. (2010). *A need assessment of potential online counseling service clients*. Unpublished doctoral dissertation, University of Calgary, Canada.
- King, R., Bambling, M., Reid, W., & Thomas, I. (2006). Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 175-181. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/14733140600874084>
- Leibert, T., Archer, J. J., Munson, J., & York, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83.
- Merriam, S. (1995). What Can You Tell From An N onl?: Issues of validity and reliability in qualitative research. *PAACE Journal of Lifelong Learning*, 4, 50-60.
- Nath, S. B., Alexander, L. B., & Solomon, P. L. (2012). Case managers' perspectives on the therapeutic alliance: A qualitative study. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 47(11), 1815-1826. DOI: [10.1007/s00127-012-0483-z](https://doi.org/10.1007/s00127-012-0483-z)
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Richards, D., & Viganò, N. (2012). Online counseling. *Encyclopedia of cyber behavior*, 3(1), 699-713. DOI: [10.4018/978-1-4666-0315-8.ch059](https://doi.org/10.4018/978-1-4666-0315-8.ch059)
- Safran, J. D., & Muran, J. C. (2000). *Negotiating the therapeutic alliance: A relational treatment guide*. Guilford Press.
- Shaw, H., ve Shaw, S. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling and Development*, 84(1), 41-53. DOI: [10.1002/j.1556-6678.2006.tb00378.x](https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00378.x)
- Soygüt, G., & Işıklı, S. (2008). Terapötik ittifakın değerlendirilmesi: terapötik ittifak ölçeği'nin güvenilirlik ve geçerlik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 19(4), 398-408.
- Soygüt, G., & Uuç, P. S. (2009). Bilişsel davranışçı terapi sürecinde terapök ittifak ölçeği-gözlemci formunun psikometrik özelliklerinin değerlendirilmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(4), 367-375.
- Summers, R. F., & Barber, J. P. (2003). Therapeutic alliance as a measurable psychotherapy skill. *Academic Psychiatry*, 27(3), 160-165. DOI: [10.1176/appi.ap.27.3.160](https://doi.org/10.1176/appi.ap.27.3.160)
- Werner-Wilson, R. J., Michaels, M. L., Thomas, S. G., & Thiesen, A. M. (2003). Influence of therapist behaviors on therapeutic alliance. *Contemporary Family Therapy*, 25(4), 381-390. DOI: [/10.1023/A:1027356602191](https://doi.org/10.1023/A:1027356602191)
- Witt, K. J., Oliver, M., & McNichols, C. (2016). Counseling via avatar: Professional practice in virtual worlds. *International Journal for the Advancement of Counseling*, 1-19. DOI: [10.1007/s10447-016-9269-4](https://doi.org/10.1007/s10447-016-9269-4)
- Yıldız, A.K. (2012). Sosyal paylaşım sitelerinin dijital yerlilerin bilgi edinme ve mahremiyet anlayışına etkisi. *Bilgi Dünyası*, 13(2), 529-542.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yıldırım, K. (2010). Nitel araştırmalarda niteliği artırma. *İlköğretim Online*, 9(1), 79- 92.
- Yılmaz, M. B. (2012). Profiles of university students according to Internet usage with the aim of entertainment and communication and their affinity to Internet. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4(1), 225-242.
- Zeren, Ş. G. (2014). Information and communication technology in education of psychological counselors in training. *International Online Journal of Educational Sciences*, 6(2), 494-509. DOI: <http://dx.doi.org/10.15345/iojes.2014.02.019>
- Zeren, Ş. G. (2015). Yüz Yüze ve Çevrimiçi Psikolojik Danışma: Danışanların Sorunları ve Memnuniyetleri. *Eğitim ve Bilim*, 40(182). DOI: [10.15390/EB.2015.4696](https://doi.org/10.15390/EB.2015.4696)
- Zur, O. (2012). TelePsychology or TeleMentalHealth in the digital age: The future is here. *California Psychologist*, 45(1), 13-15.