



## Yüz Yüze ve Çevrimiçi Psikolojik Danışma: Danışanların Sorunları ve Memnuniyetleri \*

Şerife Gonca Zeren<sup>1</sup>

### Öz

Son on yılda teknolojik gelişmelere paralel olarak, çevrimiçi psikolojik danışma yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu araştırmanın amacı, yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma alan danışanların, sorunlarını nasıl tanımladıklarını ve sürece ilişkin memnuniyetlerini anlamaktır. Olgubilim deseninin kullanıldığı bu nitel çalışmaya 12 kadın ve 9 erkek, toplam 21 danışan katılmıştır. Danışanlardan on beşi yüz yüze, altısı ise çevrimiçi psikolojik danışma yardımı almıştır. Danışanlar, Psikolojik Danışma ve Rehberlik lisans programı son sınıf öğrencisi olan, yedi psikolojik danışman adayından psikolojik danışma yardımı almışlardır. İçerik analizinin yapıldığı bu çalışmanın sonuçlarına göre, yüz yüze ve çevrimiçi danışanların sorunları oldukça benzerlik göstermektedir. Danışanların tamamı için ilk sırayı kişisel sorunlar almakta, bunu kariyer gelişimi ile ilgili sorunlar, akademik sorunlar, romantik ilişkilere dönük sorunlar ve aile ile ilgili sorunlar izlemektedir. Danışanların tamamı, psikolojik danışma sürecine ilişkin memnuniyet içindedirler ve yüz yüze ve çevrimiçi danışanların memnuniyetleri de oldukça benzerdir.

### Anahtar Kelimeler

Çevrimiçi psikolojik danışma  
Danışanın sorunları  
Danışanın memnuniyeti  
Teknoloji  
İnternet

### Makale Hakkında

Gönderim Tarihi: 27.05.2015  
Kabul Tarihi: 30.12.2015  
Elektronik Yayın Tarihi: 16.01.2016

DOI: 10.15390/EB.2015.4696

### Giriş

Bireyler, yaşamlarını sürdürürken çeşitli güçlüklerle karşılaşır ve bu güçlüklerin üstesinden gelirken zaman zaman başkalarının yardımlarına ihtiyaç duyarlar. Yardım eden kişi bazen aileden birisidir, bazen bir arkadaş, bazen de bir profesyonel. Bireylere profesyonel yardım veren mesleklerden birisi de psikolojik danışmadır. Egan (2011, s. 24-26) psikolojik danışmanın temel amaçlarını; danışanların daha etkili biçimde yaşayabilmeleri için sorunlarını yönetebilmeleri, kullanmadıkları ya da yetersiz kullandıkları kaynakları daha etkili biçimde geliştirmeleri ve günlük hayatlarında kendi kendilerine daha iyi yardım edebilmeleri olarak sıralamaktadır.

Çevrimiçi psikolojik danışma, psikolojik danışman ve danışanlar arasındaki ilişkinin bilgisayar destekli iletişim teknolojilerinin yer aldığı çevrimiçi ortamda oluşturulması ve terapötik müdahalelerin yine bu ortamda kullanılmasıdır (Richards ve Viganò, 2012). Gelenekselleşmiş yüz yüze psikolojik danışmadan farklı olarak çevrimiçi psikolojik danışma, teknolojinin gelişmesiyle birlikte ortaya çıkan, hızla yaygınlaşan, oldukça yeni bir yardım türüdür. Bunun ilk örneklerinden biri medya internet ödüllü "Metanoia" adlı web sitesidir (Alleman, 2002). 1990 yılında Martha Ainsworth

\* Bu çalışma Uluslararası Eğitim Kongresi: Gelecek İçin Eğitim kongresinde sözlü olarak sunulmuştur.

<sup>1</sup> Yıldız Teknik Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Türkiye, [gzeren@yildiz.edu.tr](mailto:gzeren@yildiz.edu.tr)

adlı bir kadın, işi gereği yaptığı seyahatler nedeniyle yüz yüze yardım alamadığından, internette terapist aramaya başlamış, bu amaçla düzinelerce web adresini taramış, kendisine cevap verebilecek sadece bir site bulabilmiştir. Buradan yola çıkan Martha, kar amacı gütmeyen ve yüz yüze psikolojik danışma alamayacak kişilere çevrimiçi psikolojik yardım vermeyi hedefleyen web sitesini kurmuştur (<http://www.metanoia.org>).

Bugün dünyanın pek çok ülkesinde olduğu gibi, Türkiye’de de çevrimiçi psikolojik yardım veren web adresleri insanlara internet yoluyla ulaşmaktadır. En bilinen arama motorlarından birine Türkçe “çevrimiçi psikolojik danışma” yazıldığında, bir milyonun üzerinde sonuç bulunmakta, birbirinden farklı çok sayıda kuruluş ve merkezin bireylere çevrimiçi psikolojik danışma sunduğu görülmektedir. Çevrimiçi psikolojik yardım için bunca adrese kolayca ulaşılrken, bu konuda Türkiye’de yapılmış bilimsel araştırmalar (Bozkurt, 2013; Tanrıku, 2009; Savaş ve Hamamcı, 2010; Zeren, 2014) sayıca sınırlıdır.

Çevrimiçi psikolojik danışma teknolojik koşulların uygunluğuna bağlı olarak genellikle iki biçimde yürütülmektedir (Barak, 1999; Bozkurt, 2013): İlki görüntü ve ses bağlantısının kurulmasıyla psikolojik danışmanla danışanın ekran aracılığı ile tıpkı yüz yüze danışmada olduğu gibi iletişim kurmasıdır. Diğer ise, görüntü ve ses olmaksızın, kişilerin birbirleriyle yalnızca yazışarak iletişim kurdukları (chat) yardım biçimidir.

Çevrimiçi psikolojik danışmanın en büyük avantajlarından biri, büyük şehirler dışında olup psikolojik yardım alabilecekleri kişi ve kuruluşlara uzak bölgelerde yaşayanlar ile sık sık seyahatlere çıkan kişilere sağladığı kolaylıktır (Cook ve Doyle, 2002; Kilroe, 2010; Shaw ve Shaw, 2006). Bir diğer avantaj da, kimi zaman insanların yüz yüze söyleyemediklerini çevrimiçi olduklarında daha kolay ifade edebilmeleridir (Alleman, 2002; Joinson ve Paine, 2007; Shaw ve Shaw, 2006). Joyce (2012) üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmada; çevrimiçi psikolojik danışmanın, cinsiyet rolleri ile ilgili karmaşa ya da çelişki yaşayan erkekler, ruh sağlığı merkezlerine gittiği için damgalanma endişesi yaşayan bireyler ve kişilik özelliği olarak kendini açmada zorluk yaşayanlar için son derece tercih edilebilir bir seçenek olduğu bulgusuna varmıştır. Yalnızca yazışma yoluyla kurulan yardım ilişkisinde, insanlar birbirlerini görmese ve duymasa da, kullanılan kelime çeşidi, bu kelimeleri yazıda bir araya getirme yöntemi, renkler, yüz ifadeleri, harflerin boyutları, kullanım tekrarı, harfler arasındaki boşluklar gibi özellikler, danışanın duygularını, kişiliğini ve mesajlarının içeriğini anlamada pek çok ipucu sağlayabilir. BÜYÜK HARF, gülümseyen yüz ifadeleri ;-), tekkkrarlanannn harflerrr, yazı fontları, yazının büyüklüğü, noktalama işaretleri ??????, vurgular !!!!!!! , kelimeler arasındaki boşluklar, kişinin duygularını, düşüncelerini ve kişiliğini yazıya dökmesine yardımcı olarak kullanılabilir (Alleman, 2002).

Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmayı karşılaştıran araştırmaların büyük kısmı, farklılıklardan çok benzerliklere dikkat çekmektedirler. Örneğin McKenna (1998) empati, destek ve kendini açmaya hazır oluş gibi öğelerin yüz yüze yapılan danışmalara benzer olarak, çevrimiçi ortamda da oluşabileceğini ifade etmektedir. Cui, Liu, Lei, ve Tan (2010) da çevrimiçi grubun kendini açma oranını; yüz yüze grubun da memnuniyet ve samimiyet oranını daha yüksek seviyede bulmuşlardır. Bu araştırma bulgularına göre iki grup arasında empati, koşulsuz kabul, derin ilişki kurabilme ve kendini açma seviyelerinde anlamlı bir fark yoktur. Ayrıca Barak, Hen, Boniel-Nissim ve Shapira (2008) ise çevrimiçi psikolojik danışmayla ilgili yaptıkları Meta-analizi çalışmasında, çeşitli sorunları olan 9764 danışanı ele almış, çevrimiçi psikolojik danışmanın yüz yüze psikolojik danışma kadar etkili olduğu sonucuna varmışlardır.

Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma, birbirine benzemekle birlikte bazı farklılıklara da sahiptir. Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming ve Gee (2008), Kilroe (2010) ve Tanrıku (2009) tarafından yapılan araştırmalarda, çevrimiçi danışmanın yüz yüze danışmadan farklılıkları; teknolojik engeller, sözel ve sözel olmayan işaretler olmaksızın danışma yapma, çevrimiçi danışma teknikleri, evden danışma yapma ve oturumların hızı ile ilgili faktörler gibi başlıklar altında sıralanmaktadır.

Türkiye’de çevrimiçi psikolojik danışmayla ilgili olarak alanyazın tarandığında yalnızca dört araştırmaya rastlanmıştır. Bunlardan Tanrikulu (2009) ile Bastemur ve Bastemur (2015) tarafından yapılan, lisansüstü öğrencileri ve psikolojik danışmanlarla yürütülmüş araştırmaların sonucunda, katılımcılardan hiçbirinin çevrimiçi psikolojik danışma hakkında bilgisi ya da eğitiminin olmadığı; buna rağmen olumlu düşüncelere sahip oldukları; Türkiye’de çevrimiçi psikolojik yardım verme ile ilgili konuların eğitimin bir parçası olması gerektiğine inandıkları sonuçlarına varılmıştır. Bir diğer araştırma ise, Savaş ve Hamamcı (2010) tarafından, liselerde rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin internet üzerinden yürütülmesine ilişkin veli, öğrenci ve psikolojik danışmanların (toplam 512 kişi) görüşlerini inceleyen çalışmadır. Araştırma sonuçlarına göre, veli, öğrenci ve psikolojik danışmanların rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin internet üzerinden yürütülmesi konusunda olumlu görüşleri bulunmaktadır. Dördüncü araştırma ise Zeren (2014) tarafından yapılan ve psikolojik danışman adaylarının yaptıkları birer oturum çevrimiçi psikolojik danışmayı değerlendirmelerinin istendiği çalışmadır. Zeren’in (2014) araştırmasının sonuçlarına göre, psikolojik danışman adayları çevrimiçi psikolojik danışmanın olumlu yanının psikolojik danışmanlık hizmeti almak için gerekli olanaklara sahip olmayan kişilere bu fırsatın sağlanabilmesi; olumsuz yanının ise danışanla doğrudan iletişim kuramamanın getirdiği zorluk olarak düşünmektedirler. Yukarıdaki bu dört araştırma, çevrimiçi psikolojik danışma konusunda Türkiye’deki ilk örnekler olması bakımından önem taşımaktadırlar. Ancak bu çalışmalarda çevrimiçi danışanların görüşleri incelenmemiştir. Bu çalışmada ise danışanların sorunları ile onların bu hizmete yönelik memnun olup olmadıklarının anlaşılması amaçlanmıştır.

Danışanın memnuniyeti, terapötik iletişimde oldukça önemli öğelerden biridir. Holmes (2011) ve Brown (2012) danışanın memnuniyetinin danışanla psikolojik danışman arasında kurulan terapötik işbirliği ile yakından ilgili olduğunu ve başarılı bir psikolojik yardımın en önemli sonuçlarından biri olduğunu vurgulamaktadırlar.

Alan yazında çevrimiçi psikolojik danışmada danışanın memnuniyeti üzerine yapılan çalışmaların sayıca azlığı dikkat çekicidir. Bu araştırmalardan birinde Cook ve Doyle (2002) danışanın memnuniyeti açısından yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma arasında fark bulunmadığı sonucuna varmışlardır. Benzer biçimde Murphy ve diğerleri (2009) de çevrimiçi danışmanın yüz yüze psikolojik danışma kadar danışanlar açısından memnun edici ve etkili olduğu sonucuna varmışlardır. Kilroe (2010) çevrimiçi danışanların, aldıkları psikolojik danışma yardımına ilişkin görüşlerini, algılarını ve düşüncelerini araştırırken, danışanların neredeyse tamamının çevrimiçi psikolojik danışma hakkında olumlu görüşe ve memnuniyete sahip olduklarını bulmuştur. Bir krize müdahale merkezinde yürütülen araştırmada ise Brown (2012) çevrimiçi psikolojik danışma alan danışanların sözel ve sözel olmayan ipuçlarının yokluğunu olumlu karşıladıkları, etkili bir terapötik işbirliğinin kurulduğunu düşündükleri, danışanların bu servisi kullanmaktan dolayı mutlu ve memnun oldukları sonucuna ulaşmıştır. Leibert, Archer, Munson ve York (2006) internette daha fazla zaman geçirenlerin, çevrimiçi psikolojik danışma hizmetini daha çok kullandıkları, çevrimiçi danışanların, çevrimiçi terapiden ve psikolojik danışmanla kurulan ilişkiden anlamlı düzeyde memnun olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuca rağmen çevrimiçi danışanların memnuniyetlerinin geleneksel yüz yüze danışma yardımı alanlarındaki kadar olmadığı da ifade edilmektedir.

Bireyler, pek çok nedenle yüz yüze yerine çevrimiçi psikolojik danışma yardımı almak isteyebilirler. Çevrimiçi psikolojik danışma, psikolojik yardım sağlayan kuruluşlardan uzak olan, fiziksel engeli ya da kronik bir hastalığı nedeniyle evden ayrılamayan, sık sık seyahat eden, ekonomik güçlüklerle sahip ya da kendini yazarak daha iyi ifade eden kişiler için çevrimiçi psikolojik danışma kullanışlı olabilir (Alleman, 2002; Cook ve Doyle, 2002; Joinson ve Paine, 2007; Kilroe, 2010; Murphy vd., 2009; Shaw ve Shaw, 2006). Bu açıardan ele alındığında, çevrimiçi psikolojik danışma, çok sayıda insan için oldukça yararlı bir hizmet olarak değerlendirilebilir.

Bozkurt (2013) değişen dünyada yeni bir trend olarak ortaya çıkan internet tabanlı uzaktan psikolojik yardım uygulamalarının yaygınlaşması için, hem bu ortamlarda uygulama yapmayı düşünen uzmanların, hem de bu ortamlarda hizmet almak isteyenlerin yaşadığı bazı tereddütlerin giderilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Barak, Klein ve Proudfoot (2009) da bu alanda daha fazla gelişme ve araştırmaya ihtiyaç olduğuna dikkat çekmektedir.

İnternet tabanlı uzaktan psikolojik yardım uygulamaları yüz yüze terapilerin bir alternatifi olmasa da içinde barındırdığı birçok avantaj nedeniyle hem yüz yüze terapileri tamamlayıcı hem de yüz yüze terapilerden bağımsız olarak psikolojik tedavilerin uygulanmasında önemli bir yere sahiptir (Bozkurt, 2013). Dolayısıyla bu çalışmanın, psikolojik danışmanlar, psikologlar, psikiyatristler gibi psikolojik yardım veren profesyonelleri olduğu kadar, bu yardımdan yararlanmayı düşünen tüm danışanlar için aydınlatıcı olacağı düşünülmektedir. Bu çalışmanın amacı, geleneksel yüz yüze psikolojik danışma ile çevrimiçi psikolojik danışma alan danışanların sorunlarını ve sürece ilişkin memnuniyetlerini incelemektir. Bu amaçla şu soruların yanıtlanmasına çalışılmıştır: 1. Yüz yüze ve çevrimiçi danışanların psikolojik danışmaya başvurma nedenleri olan sorunlar nelerdir? 2. Yüz yüze ve çevrimiçi danışanların aldıkları danışma hizmetinden memnun kalıp kalmamaya ilişkin görüşleri nelerdir?

## Yöntem

### Çalışma Grubu

Bu çalışma, olgubilim deseninde (Yıldırım ve Şimşek, 2008, s. 72) tasarlanmıştır. Derinlemesine fikir edinilmesi istenen olgular, danışanların yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmaya gelerek çözüm aradıkları sorunları ve psikolojik danışma hizmetine ilişkin memnuniyetleridir. Olgubilim araştırmalarında katılımcıların bu olguyu yaşamış ve bu konuda deneyimleri olan bireyler olması beklenmektedir, bu nedenle çalışma grubu, amaçlı örnekleme yöntemi (Yıldırım ve Şimşek, 2008, s. 107) kullanılarak, psikolojik danışma deneyimini yaşamış danışanlardan oluşturulmuştur.

Araştırmaya, 15'i yüz yüze ve 6'sı çevrimiçi psikolojik danışma alan 21 danışan katılmıştır. Katılımcılar; 2012- 2013 öğretim yılı bahar döneminde İstanbul'da bir vakıf üniversitesinin Psikolojik Danışma ve Rehberlik lisans programı son sınıf öğrencisi olan yedi psikolojik danışman adayından psikolojik danışma almışlardır. Katılımcılar, üniversitenin ilan panolarına asılan ve web sayfasında yer alan ilanlara cevap veren ve psikolojik danışma yardımı almak üzere başvuruda bulunan kişilerdir. Psikolojik danışman adayları katılımcılara "Bireyle Psikolojik Danışma Uygulamaları" dersi gereği süpervizyon denetimi altında bireysel danışma hizmeti vermişlerdir.

Katılımcıların 12'si (%57,1) kadın ve 9'u (%42,9) da erkektir, yaş ortalamaları 22,3'tür. On dokuz katılımcı (%90,5) üniversite öğrencisidir, 2 katılımcı (%9,5) ise üniversite mezunu olup bir işte çalışmaktadır. Katılımcılar herhangi bir psikiyatrik tedavi görmemekte ve bu anlamda bir ilaç kullanmamaktadırlar.

Katılımcıların tamamı, araştırmaya katılım için gönüllü olmuş ve yazılı olarak kendilerine verilen bilgilendirme ve onay formunu imzalamışlardır. Yüz yüze danışma alan danışanlar DY, çevrimiçi danışma alanlar DÇ ve danışman adayları ise PD biçiminde kodlanmıştır. Yüz yüze danışma alan bir katılımcı (DY6), son oturumu yapmadan önce organ nakli ameliyatı olmuş, sağlık koşulları nedeniyle son oturum yüz yüze değil, çevrimiçi olarak yapılmış, bu oturum görüntü ve ses sistemi açılarak yürütülmüştür. Katılımcılara ait bilgiler Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1.** Danışanların Danışma Aldığı Psikolojik Danışman Adayı, Cinsiyet, Yaş, Öğrenci/ Çalışan Olma Durumu, Yüz Yüze ve Çevrimiçi Aldıkları Danışma Oturumu Sayıları

Katılımcı	Psikolojik Danışman Adayı	Cinsiyet	Yaş	Öğrenci/ Çalışan	Yüz Yüze Oturum Sayısı	Çevrimiçi Oturum Sayısı
DY1	PD 1	Kadın	22	Öğrenci	8	
DY2	PD 1	Erkek	26	Öğrenci	3	
DY3	PD 1	Kadın	23	Öğrenci	6	
DY4	PD 2	Erkek	23	Öğrenci	5	
DY5	PD 2	Kadın	22	Öğrenci	9	
DY6	PD 3	Erkek	21	Öğrenci	6	1
DY7	PD 3	Kadın	22	Öğrenci	8	
DY8	PD 4	Kadın	22	Öğrenci	8	
DY9	PD 4	Erkek	20	Öğrenci	7	
DY10	PD 5	Erkek	24	Öğrenci	9	
DY11	PD 5	Kadın	19	Öğrenci	5	
DY12	PD 6	Kadın	23	Öğrenci	8	
DY13	PD 6	Erkek	23	Öğrenci	7	
DY14	PD 7	Kadın	22	Öğrenci	8	
DY15	PD 7	Erkek	21	Öğrenci	8	
DÇ1	PD 1	Kadın	24	Öğrenci		6
DÇ2	PD 3	Kadın	28	Çalışan		9
DÇ3	PD 3	Erkek	24	Çalışan		8
DÇ4	PD 4	Erkek	24	Öğrenci		5
DÇ5	PD 5	Kadın	19	Öğrenci		10
DÇ6	PD 6	Kadın	20	Öğrenci		10

Oturumlar başlamadan önce, Danışan Bilgi Formunda danışanların, psikolojik yardım almaya nasıl karar verdikleri sorulmuştur. Verilen cevaplara bakıldığında, 13 kişinin (%61,9) arkadaş tavsiyesi ile geldiği anlaşılmaktadır. İki kişi (%9,5) daha önceden psikolojik danışma aldığı için yararlı olacağını düşündüğünü; geri kalan 6 kişi de (%28,6) mevcut sorunlarını çözmek amacıyla danışma almaya karar verdiğini ifade etmiştir.

#### *Veri Toplama Araçları*

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak Danışan Bilgi Formu ve Danışan Memnuniyet Formu kullanılmıştır. Ek olarak, danışanlarla yapılan sonlandırma oturumlarına ilişkin ses kayıtları ve yazılı kayıtlar da kullanılmıştır.

#### *Danışan Bilgi Formu*

Bu formda danışanlara yaş, cinsiyet, psikolojik yardım almaya nasıl karar verdikleri ve hangi sorunlar nedeniyle danışma almak istedikleri sorulmuştur. Son iki soru açık uçlu olarak sorulmuş ve danışanların kendilerini yazarak ifade etmeleri istenmiştir.

#### *Danışan Memnuniyet Formu*

Bu formda "Aldığınız psikolojik danışmadan ne derecede yararlandığınızı düşünüyorsunuz, sorunlarınıza ne derecede çözümler bulabildiniz?", "Psikolojik danışma yardımını sürdürmeyi ister misiniz?" şeklindeki açık uçlu sorular yer almış ve danışanların kendilerini yazarak ifade etmeleri istenmiştir.

#### *Psikolojik Danışma Oturumlarına Ait Çözümlemeler*

Danışanların aldıkları danışma hizmetine ilişkin memnuniyetleri konusundaki görüşlerini belirlemek amacıyla, son yapılan yüz yüze oturumların ses kayıtları ve çevrimiçi oturumların yazılı kayıtları çözümlenmiştir. Son oturumlarda psikolojik danışman adayları, danışanları ile yaptıkları ilk oturumdan itibaren tüm oturumları özetlemiş ve danışanlara, süreç içinde amaçlarına ne kadar



ulaştıklarını, psikolojik danışma yardımından ne derece yararlandıklarını, oturumların bitmesine ilişkin yaşadıkları duygu ve düşünceleri sormuşlardır.

### **Süreç**

#### ***Katılımcıların Bilgilendirilmesi***

Araştırma başlamadan önce, Etik Kurul onayı ve araştırmanın yürütüleceği üniversiteden gerekli yasal izinler alınmıştır. Bu çalışmada verilerin toplanmasında psikolojik danışman adayları gönüllü olarak destek vermişlerdir. Araştırma başlamadan önce, psikolojik danışman adaylarına çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışmanın benzerlik ve farklılıkları, etik kurallar, psikolojik danışma ilke ve teknikleri hakkında eğitim verilmiştir. Ayrıca hem psikolojik danışman adayları hem de danışanlar süreç ve amaçlar hakkında ayrıntılı biçimde bilgilendirilmiş, danışanlara gönüllü olmaları durumunda araştırmaya dâhil edilecekleri söylenmiş, istedikleri herhangi bir aşamada araştırmayı bırakabilecekleri sözlü ve yazılı olarak ifade edilmiştir.

#### ***Psikolojik Danışma Oturumları***

Psikolojik danışma almak için gönüllü olan danışanların ihtiyaçlarına göre; yüz yüze ya da çevrimiçi danışma için gün ve saatler belirlenmiştir. Yüz yüze psikolojik danışma oturumları, araştırmanın yürütüldüğü vakıf üniversitesi tarafından sağlanan bireysel danışma ofislerinde gerçekleştirilmiştir. Çevrimiçi oturumlar ise psikolojik danışman adayı ve danışanın belirlediği ortak saatlerde, bilgisayar aracılığıyla yürütülmüştür. Çevrimiçi oturumlar yazarak sürdürülmüştür ve bu amaçla Skype programı kullanılmıştır. Bu ortamın güvenlik koşulları ile bilgilendirme tüm katılımcılara yapılmıştır.

#### ***Verilerin Toplanması***

Araştırmanın başlangıcında danışanlardan Danışan Bilgi Formu'nu; psikolojik danışma oturumları bittikten sonra da Danışan Memnuniyet Formu'nu doldurmaları istenmiştir. Verilerin toplanması yüz yüze danışanlardan kapalı zarf içinde psikolojik danışman adayları aracılığıyla; çevrimiçi danışanların da araştırmacıya e-posta göndermeleri ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında, yüz yüze 105 oturum ve çevrimiçi 48 oturum danışma hizmeti verilmiştir.

#### ***Verilerin Analizi***

Bu çalışmada kullanılan veri türleri yazılı dokümanlar ve ses kayıtları olmuştur. Araştırmanın nitel verileri, içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Veri analiz birimi olarak cümleler ve sözcük öbekleri seçilmiştir. Veriler kodlanmaya başlanmadan önce, tasnif edilmiş ve arşivlenmiştir. Kodlamada danışanların problemleri ve memnuniyetleri ile ilgili olabilecek yapılar, öncelikle ilgili alan yazında bilinenler dikkate alınarak kodlanmış, verilerin okunması sürecinde ortaya çıkan yeni kodlar bunlara eklenmiştir.

Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği sağlamak amacıyla uzman incelemesi (Johnson, 1997; Merriam, 1995; Yıldırım, 2010) sürece dâhil edilmiştir. Bu çalışmada, kategoriler oluşturulurken iki ve bulgular ve yorumlar oluşturulduktan sonra iki olmak üzere, nitel araştırma konusunda uzman, ancak bu çalışma ile doğrudan ilgili olmayan dört farklı araştırmacı ile tartışılmış ve benzer görüşler doğrultusunda bulgular netleştirilmiştir. Ayrıca veri çeşitlenmesine gidilerek hem ses kayıtları ve oturumlara ait çözümlemeler hem de yazılı formlar aracılığıyla veri toplanmıştır. Yıldırım (2010) ile Yıldırım ve Şimşek (2008, s. 94) veri çeşitlenmesinin, araştırmadan elde edilen bulguların geçerlik ve güvenilirliğini artırma konusunda önemli katkılar sunabileceğini ifade etmektedirler.

Nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenilirliği sağlamak amacıyla, araştırmacının rolü ayrıntılı olarak tanımlanmaya çalışılmalıdır (Johnson, 1997; Merriam, 1995). Bu araştırmada araştırmacı adı geçen dersin bir şubesinin sorumlusu öğretim elemanı olarak katılımlı olmayan gözlemcidir. Araştırmacının katılımcılar ile doğrudan bir ilişkisi olmamıştır.

## Bulgular

### 1. Danışanların Sorunlarına İlişkin Bulgular

Danışan Bilgi Formu aracılığıyla katılımcılara psikolojik danışmaya başvuru nedenleri sorulmuş ve birden fazla neden yazabilecekleri söylenmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplar incelendiğinde, kullanılan ortak kelimeler ve kelime öbekleri dikkati çekmektedir. Analiz sonucunda oluşan temalar ve alt temalar ile bunlara ait ifadelerin kaç katılımcı tarafından kullanıldığına ilişkin frekanslar Tablo 2’de yer almaktadır.

**Tablo 2.** Danışanların Sorunları

Danışanların Sorunları	Yüz yüze (f)	Çevrimiçi (f)	Toplam (f)
Kişisel Sorunlar	7	3	10
Kariyer Gelişimi İle İlgili Sorunlar	6	3	9
Akademik Sorunlar	4	1	5
Romantik İlişkilere Yönelik Sorunlar	3	2	5
Aile İle İlgili Sorunlar	1	2	3

#### *Kişisel Sorunlar*

Kişisel sorunlarla ilgili olarak, katılımcılara ait bazı ifadeler şu biçimdedir: DY5: “Aşırı derece alınganım, her şeyden alınıyorum.” ; DY12: “Topluluk karşısında konuşamıyorum, sahne korkum var.”; DY9: “Spor konusunda takıntı derecesindeyim. Sabah çok erken kalkıp antrenman yapıyorum mesela. Neden bu kadar çok spora düşkünüm, bunu anlamaya çalışıyorum.”; DÇ5: “Hem kararsız hem de üşengeç birisiyim, bu yüzden problemlerim hiç bitmiyor.”

#### *Kariyer Gelişimi İle İlgili Sorunlar*

En yoğun olarak ifade edilen danışmaya başvuru nedenlerinden ikincisi ise kariyer gelişimi konusunda yaşanan sorunlardır. Kariyer gelişimi ile ilgili sorunlar konusunda danışanların ifadelerinden bazıları şöyledir; DY2: “Üniversiteden mezun olunca ne yapacağımı tam olarak bilmiyorum, kafam çok karışık.”; DY13: “Staj yaptığım yerle ilgili sorunlar var. İnsanlar birbirine karşı çok saygısız. Mezun olunca o ortamda çalışmak istemiyorum.”; DÇ3: “Gelecekle ilgili kaygılarım var.”

#### *Akademik Sorunlar*

Akademik yaşam ile ilgili sorunlar nedeniyle psikolojik danışma yardımı almak isteyen danışanlardan bazılarının ifadeleri şöyledir; DY10: “Tembellik ve erteleme huyum yüzünden derslerim kötü gidiyor.”; DY11: “Ders çalışmama sorunum var. Ödev verilince de çok sıkılıyorum, ödev yapmaktan istemiyorum.”.

#### *Romantik İlişkilere Yönelik Sorunlar*

Romantik ilişkilere özgü sorunlar da danışanları, psikolojik yardım almaya iten nedenlerdendir. Bu sorunları yaşayan danışanların ifadelerinden bazı örnekler şöyledir: DY3: “Erkek arkadaşımı çok seviyorum ama sorunlarımız var.”; DÇ2: “Eşimle ilgili sorunlarım var. Kendisi benim onu eskisi kadar sevmediğimi düşünüyor, ben onu bir türlü bu konuda ikna edemiyorum. Ne desem yanlış anlıyor, sonra da kavga ediyoruz.”; DO3: “Benim sorunum, aşk konusunda nasıl davranacağımı bilememem.”

#### *Aile İle İlgili Sorunlar*

Araştırma bulgularına göre, danışanları psikolojik danışmaya getiren bir diğer neden de aile ile yaşanan sorunlardır. Katılımcılardan bazıları aile ile ilgili yaşadıkları sorunları şu biçimde ifade etmiştir: DY1: “Ailemle iletişim kuramıyoruz.”; DÇ5: “Annemle aram çok kötü, hiç anlaşamıyoruz.”

## 2. Danışanların Memnuniyetine İlişkin Bulgular

Danışanların aldıkları psikolojik yardıma ilişkin memnuniyetlerini anlamak amacıyla Danışan Memnuniyet Formu aracılığıyla onlara bu yardımdan yararlanıp yararlanmadıkları ve danışmaya geliş amaçlarına ulaşip ulaşmadıkları açık uçlu sorularla sorulmuştur. Yapılan sonlandırma oturumlarının çözümlenmeleri ile Danışan Memnuniyet Formunda yer alan soruların cevapları birlikte analiz edilmiştir. Analiz sonucunda oluşan danışanların memnuniyetine ilişkin temalar, sekiz kategoride ele alınmıştır. Bunlar; “Yararlanmak/ Fayda Sağlamak; Rahatlamak/ İyi Hissetmek; Sorunlara Çözüm Bulmak; Farkındalığın Artması; Bazı Sorunlara Çözüm Bulamamak; Beklentinin Üstünde Kendini Açmak; Sorunları Paylaşmak ve Psikolojik Danışma Hakkında Görüş Değişikliği” biçimindedir.

**Tablo 3.** Danışanların Memnuniyeti

Danışanların Memnuniyetleri	Yüz yüze Çevrimiçi		Toplam
	(f)	(f)	
Yararlanmak/ Fayda Sağlamak	11	4	15
Rahatlamak/ İyi Hissetmek	9	3	12
Sorunlara Çözüm Bulmak	9	2	11
Farkındalığın Artması	6	4	10
Bazı Sorunlara Çözüm Bulamamak	7	2	9
Beklentinin Üstünde Kendini Açmak	2	2	4
Sorunları Paylaşmak	3	1	4
Psikolojik Danışma Hakkında Görüş Değişikliği	2	1	3

### *Yararlanmak / Fayda sağlamak*

Katılımcıların “Yararlanmak/Fayda Sağlamak” kategorisindeki görüşlerinden bazıları şöyledir; DY8: “Burada çok yarar gördüm. Mesela buraya kafam bir konuyla dolu geliyorum ama o konu farklı yerlere gidiyor ve ben de düşünüp, sesli düşünmek aslında, o da var bu da var, kendimle yüzleşiyormuşum gibi oluyor sesli düşündükçe.”; DÇ1: “Oldukça yararlandığımı düşünüyorum. Yazdığım şeyleri okumak, onların tekrar farklı kelimelerle önüme serilmesi kendimi daha rahat irdelememi sağladı. Herkesin, kısa bile olsa, hayatında böyle bir yardım alması, kendine daha farklı bakabilmesi için yardımcı olur.”. Yüz yüze psikolojik danışma alan DY8 ile çevrimiçi danışan olan DÇ1’in ifadeleri anlamca oldukça benzerdir. Her ikisi de anlattıkça kendileri ile ilgili daha fazla bilgi sahibi olmuş, farklı bakış açıları kazanmışlardır.

### *Rahatlamak / İyi Hissetmek*

Danışanların kendilerini daha iyi hissetmeleri ve rahatlamaları gibi olumlu duygulara ilişkin memnuniyet yaşadıkları görülmektedir. Bu durumu dile getiren danışanlardan bazılarının ifadeleri şöyledir: DY7: “Sekiz hafta boyunca yaşadığım olayları, kişileri rahatça anlatabildim ve kendimi rahat ve güvende hissettim.”; DÇ3: “Büyük ölçüde rahatladım. Anlatmak, konuşmak iyi geliyor.”; DÇ6: “Yakınlarımla paylaşmaktan çekindiğim konuları paylaşıp rahatladım.”

### *Sorunlara Çözüm Bulmak*

Yüz yüze danışanlar, sorun çözme konusundaki memnuniyet ifadelerini daha fazla kullanmışlardır. Örneğin DY12: “Problemlerle başa çıkma konusunda, olayların artılarını ve eksilerini görme açısından bana bir şeyler kattığını düşünüyorum. Baş etme becerilerim arttı. Bu uygulama benim için iyi oldu.” demektedir. DY14: “Öfkemi yendim. Artık o adamı düşünmüyorum. Başkalarına karşı da yanlış anlaşılma korkusu da bitti sayılır. Artık hiç kimseye dediğim gibi hiçbir açıklama da bulunmuyorum. Daha kararlı davranabiliyorum.” ve DÇ2: “Benim sürecin başında sağlığımla ilgili endişelerim vardı, şu anda yok. Bir anne adayını olarak, bazen bebeğimle ilgili endişelerim oluyor ama kendi sağlığımla ilgili herhangi bir endişem kalmadı. Bu anlamda psikolojik danışmadan yararlandığımı düşünüyorum.” ifadelerini kullanmaktadırlar.



*Farkındalığın Artması*

Bu ifadelerden bazıları şöyledir; DY11: “O konuşmaların işe yaradığını düşünüyorum gerçekten... Hani ne kadar çok kendimi açarsam o kadar çok farkındalığım artıyordu. Bunları beynimde düşünüyordum ama gerçekten de dile dökmek çok faydalı oldu.” DÇ3: “Güven konusunda ve kız arkadaşım ile ilgili olarak sorunların aslında var olmadığını gördüm. Bunun yanında, artık daha fazla sorumluluk almam gerektiğini gördüm. Şu anda baktığımda, evet bu sıkıntıların çözüldüğünü, ama yerine daha ciddi sıkıntıların geldiğini söyleyebilirim. Aslında amaçlarım farklılaştı. Galiba büyüyorum.”

*Bazı Sorunlara Çözüm Bulamamak*

Örneğin DY1 “Sorunlarımın ne kadarını çözebildim? Sanırım %80 diyebilirim. Kariyer açısından niye tedirgin olduğumu çözebildik, evlilikle bağdaştırdığım içindi. İleride ne yapacağımı bulsaydım %100 olurdu.” diyerek eksik kalan kısmı netleştirmiştir. DY3 “Kendimi değerlendirdiğimde amaçlarıma büyük oranda ulaştığımı söyleyebilirim ama bazı sorunlarımı henüz çözemedim. Ama aradan beş altı ay geçerse bunun değişeceğini, zamana bağlı olduğunu düşünüyorum.” ifadesini kullanarak umutlu olduğunu dile getirmiştir. Bazı sorunların kısa sürede çözüme ulaşacağına inanmayan danışanlar da vardır. Bu konuda DY8 ve DÇ4’ün ifadeleri benzerdir. DY8: “Buraya hayal kırıklığı yaşadığım için gelmişim ama tamamen çözülecek bir şey değil bu zaten kısa bir süre içinde. Ama yapacak bir şey yok deyip alışmaya başlıyor insan bir süre sonra ama her dakika bunun için üzülemeyeceğinin farkına varıyor ya da...” DÇ4: “Bazı sorunlarımı çözmem zaten şu anda mümkün değil. Mesela çalışmaya gerek kalmayacak kadar param olsaydı ve iyi bir yaşantım olsaydı sorunlarım çözülmüş olurdu.”

*Beklentinin Üstünde Kendini Açmak*

Örneğin DY1: “Hiç evlilikle ilgili konuşacağımı zannetmiyordum hani ya da erkek arkadaşım ile hani arkadaşlarıma çok değer verdiğimden falan filan. Ama hepsini anlattım.”; DY3: “Burada konuşmak bana iyi geldi, böyle olacağını tahmin etmiyordum. Ben çok kasılacağımı ve anlatamayacağımı düşünmüştüm.”; DÇ1: “Seninle konuşurken bir şeyler istemsizce dökülüyordu.” derken, DÇ6 ise “Başkalarına anlatamadıklarımı konuşmamız benim için çok faydalı oldu. Danışmaya başlamadan önce böyle bir durumda kalacağımı tahmin etmezdim, genel olarak sorunlarımın, sıkıntılarımın hepsinden bahsetmişim.” biçiminde bu durumu özetlemektedir.

*Sorunları Paylaşmak*

Örneğin: DY6: “Her hafta benim için bir sorun paylaşımı vazifesi gördü. Düşüncelerimi objektif bir bakış açısıyla paylaştığımı düşünüyorum.”; DY8: “Kendimi ifade etmem ve sorunlarımı "sesli" dile getirmem, haftada bir saat de olsa, bana iyi hissettirdi. Kendime ayırdığım özel bir zaman olarak nitelendiriyorum.”

*Psikolojik Danışma Hakkında Görüş Değişikliği*

DY6, DY13 ve DÇ5, psikolojik danışma hakkındaki düşüncelerinin olumlu yönde değiştiğini ifade etmiştir. Bu ifadelerden bazıları şöyledir; DY6: “Ben daha önce hiç böyle bir uygulamanın bünyesinde bulunmamıştım. Nasıl olduğunu, ne işe yaradığını hiç bilmiyordum. Açıkçası ben de bu tarz görüşmeleri gereksiz bulanlardandım.. Ama görüşüm ve tutumum değişti. Bu sadece önyargıdan ibaretmiş.”; DÇ5: “Buraya gelirken gelişme kaydedeceğimi umuyordum ama daha dördüncü sınıf öğrencisi olduğunuz için çok değil... Çünkü çok profesyonel olmadığınızı düşünüyordum. Bir de bu bölümün öğrencisi olarak, her ne kadar birinci sınıf olsam da, işin sırrını biliyordum, psikolojik danışmanların sihirli değneği yok. Ama sizinle olan danışma süreci çok verimli oldu, bu konuda düşüncelerim değişti.”.

*Psikolojik Yardım Almayı Sürdürmek*

Danışanların aldıkları psikolojik yardıma ilişkin memnuniyetlerini anlamak amacıyla Sürece İlişkin Memnuniyet Formunda ve son oturumlarda psikolojik danışmanlarca psikolojik danışma yardımı almaya devam etmek isteyip istemedikleri sorulmuştur. Soruların cevapları analiz edildiğinde ortaya çıkan cevaplar ve bunlara ait frekanslar Tablo 4’de yer almaktadır.

**Tablo 4.** Psikolojik Yardım Almayı Sürdürmek

Danışanların Memnuniyetleri	Yüz yüze (f)	Çevrimiçi (f)	Toplam (f)
Evet	13	4	17
Hayır	2	2	4

Danışanların psikolojik danışmaya devam etmek istemeleri, memnuniyetlerinin dolaylı bir göstergesi olarak düşünülebilir. Dolayısıyla, Tablo 4’de görüldüğü gibi, hem yüz yüze hem de çevrimiçi danışanların bu soruya “Evet” biçiminde cevap vermeleri, sürece ilişkin memnuniyet yaşadıkları biçiminde değerlendirilmiştir.

Psikolojik danışma almaya devam etmek isteyen danışanlardan bazıları şu anda değil ama ilerleyen zamanlarda gerekli olursa psikolojik yardım alabileceklerini ifade etmişlerdir. Örneğin DY12: (Gülerek) İleride böyle artık sen mezun olduğunda, işini falan kurduğunda ben muhtemelen başka sorunlarla gelirim sana. Öyle düşünüyorum...” DY13: “Bilmiyorum, olabilir aslında. Çok da olumsuz değilim bu konuya karşı. Gerekli olursa elbette yeniden psikolojik danışma alabilirim.”. Şu ana ilişkin yardım almaya devam etmesi gerektiğini düşünen danışanlar da vardır. Hatta DÇ2 “Aslında sorunun eşimle ilişkimle ilgili olduğunu çözdükten sonra ikimizin gitmesi gerektiğini düşünmeye başladım. Ancak ne bulduğumuz yerde böyle bir imkânımız yok.” ifadesi ile bunu dile getirmekte, bireysel değil, evlilik ve aile danışmasına ihtiyaç duyduklarını belirtmektedir.

Psikolojik danışma yardımı almayı sürdürmek konusunda olumsuz cevap verenlerden biri olan DY1, bunun nedenini açıklarken, diğer danışanlar kısa cevap vermeyi ve yalnızca “Hayır” demeyi seçmişlerdir. Açıklamalar incelendiğinde, cevap olumsuz olsa da, DY1’in görüşlerinin sürece ilişkin memnuniyet yönünde olduğu görülmektedir: DY1: “Hayır, devam etmek istemem. Zaten bence böyle bitmiş olması daha iyi. Çünkü diğer türlü olursa sürekli her sorunda birine ihtiyacım olacak. Hiçbir zaman kendim çözemeyeceğim. Böyle olması en azından hayatımdaki büyük sorunları, ne bileyim gelecek kaygısı mesela büyük bir sorun. En azından bunun nedenini bulabildim. Zaten bütün sorunları da böyle başkasına danışarak çözmem yanlış bir şey. O zaman kendim hiç bir şey çözemeyeceğim. Artık bundan sonrasını kendim çözebilirim diye düşünüyorum.”. DY3, DÇ1 ve DÇ4 ise psikolojik danışma almayı sürdürmek istemediğini belirtmiş, ancak ek bir açıklama yapmamıştır.

### Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmanın ilk sorusunda, danışanların sorunlarının neler olduğuna yanıt aranmıştır. Bulgulara göre, yüz yüze ve çevrimiçi danışanların psikolojik danışmaya başvuru nedenleri oldukça benzerlik göstermektedir. En fazla ifade edilen sorunlar arasında ilk sırayı kişisel sorunlar almaktadır. Bunu kariyer gelişimi ile ilgili sorunlar, akademik sorunlar, romantik ilişkilere dönük sorunlar ve aile ile ilgili sorunlar izlemektedir. Ancak oturumlar ilerledikçe bazı danışanların daha farklı sorunları da ortaya çıkmıştır. Örneğin geçmişe yönelik öfke sorunu ile geldiğini belirten danışan (DY14), daha sonraki oturumlarda aile üyelerinden birinin ölümcül bir hastalık nedeniyle gün geçtikçe kötüleştiğini, ailesinin ekonomik nedenlerle bir akrabalarının yanına taşındığı gibi önemli olaylarla başa çıkmaya çalıştığını ifade etmiştir. Bir diğer danışan (DY6) da plan yapamama, odaklanamama gibi sorunlarla danışmaya başvurmuştur. Ancak bu danışan da yakın zamanda aile üyelerinden birine organ bağışlamakla yüz yüzedir ve bu durumla ilgili endişe yaşamaktadır. Plan yapamamasının ve odaklanamamasının asıl sebebi bu durumdur. Nitekim son oturumdan önce de organ nakli gerçekleşmiştir. Başlangıçta psikolojik danışmaya başvurma nedeni olarak ifade edilen sorunlar, danışanların davranışsal amaçlarını belirlemesine yönelik olarak verilen yardımla, ilk oturumlardan itibaren değişebilmiştir.

Bu araştırmanın sonuçları göstermiştir ki, yüz yüze ve çevrimiçi danışanların, psikolojik danışmaya gelme sebepleri, bir diğer deyişle sorunları birbirinden farklı değildir. Bunun nedeni, katılımcıların benzer yaş ve gelişim basamağında olmalarıyla açıklanabilir. Üniversite öğrencilerinin yaşadıkları sorunları ele alan iki araştırmanın bulguları da, bu araştırmanın bulguları ile oldukça benzerlik göstermektedir. Gizir (2005) ODTÜ’de son sınıf öğrencisi olan 885 kişinin; Atik ve Yalçın (2010) da Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesinde okuyan 400 öğrencinin sorunlarını araştırmıştır. Bu iki araştırmanın bulgularına göre, üniversite öğrencilerinin en yoğun olarak yaşadıkları sorunlar akademik, ilişkisel, duygusal ve kariyer gelişimiyle ilgili konularda yoğunlaşmaktadır.

Araştırmanın ikinci sorusu, yüz yüze ve çevrimiçi danışanların aldıkları psikolojik danışmadan memnun olup olmadıklarını anlamaya yöneliktir. Bulgulara göre, danışanların memnuniyetleri ile ilgili olarak “yararlanmak/ fayda sağlamak, kendini rahat hissetmek, sorunlara çözüm bulmak, farkındalığın artması, bazı sorunlara çözüm bulamamak, beklentinin üzerinde kendini açmak, sorunları paylaşmak ve psikolojik danışma hakkında görüş değişikliği” başlıklı temaların vurgulandığı görülmektedir. Memnuniyetin bir başka boyutu olarak, danışanlara bu yardımı başkalarına önerip önermedikleri ve bu hizmeti almaya devam etmek isteyip istemedikleri de sorulmuştur. Bu sonuçlara ilişkin tartışmalar aşağıda verilmiştir.

Bulgular incelendiğinde, yararlanmak/ fayda sağlamak temasında, yüz yüze ve çevrimiçi danışanların sayılarının yüksek olduğu görülmektedir. On beş yüz yüze danışandan on biri ve altı çevrimiçi danışandan da dördü bu süreçten yarar sağladığını belirtmektedir. Bu açıdan bakıldığında, süreçten yararlanmaya ilişkin olarak çevrimiçi danışanların memnuniyetinin, yüz yüze danışanlar kadar yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

Yüz yüze ve çevrimiçi danışanlar psikolojik danışma sürecinde kendilerini rahat hissettiklerini, yaşantılarını paylaştıkça kendilerini daha iyi hissettiklerini vurgulamışlardır. İki yüz yüze ve iki de çevrimiçi danışan, kendilerini beklediklerinden çok daha fazla açtıklarını fark ettiklerini ifade etmişlerdir. Bu ifadeler, danışanla psikolojik danışman arasında kurulan ilişkinin bir göstergesi olarak ele alınabilir. Leibert ve diğerleri (2006) de çevrimiçi danışanların, psikolojik danışmanla kurulan ilişkiden anlamlı düzeyde memnun olduklarını vurgulamaktadır. Ancak onlar bu memnuniyetin geleneksel yüz yüze danışma yardımı alanlarındaki kadar olmadığı sonucuna varmışlardır.

Araştırma bulgularına göre, sorunlarının çözümüne ulaşmak konusunda, çevrimiçi danışanların (6 danışandan 2’si) sayısı, yüz yüze olanlar (15 danışandan 9’u) kadar yüksek değildir. Bir diğer deyişle, süreci değerlendirirken sorunlarına çözüm bulduklarını düşünenler daha çok yüz yüze danışma alanlardır. Bireylerin kişisel farkındalıklarının artması, onların sorunlarını çözmeye başlamalarının ilk adımı olarak kabul edilebilir. Bu araştırmada da danışanlar (yüz yüze danışanların 6’sı ve çevrimiçi danışanların da 4’ü), süreç sonunda farkındalıklarının arttığını ifade etmişlerdir. Bu iki bulgu, diğer bulgularla bir arada değerlendirildiğinde, danışanların sorunlarına çözüm bulamaları bile, farkındalıklarının arttığını ve memnuniyet yaşadıkları yönünde yorumlanabilir.

Katılımcılara danışma yardımı almaya devam etmek isteyip istemedikleri sorulduğunda, katılımcıların büyük çoğunluğu buna olumlu cevap verirken, dört danışan (2 yüz yüze ve 2 çevrimiçi) bu soruya olumsuz cevap vermiştir. Olumsuz cevaplardan birisi DY1’e aittir ve DY1 bu konuda “Yeterince yararlandığımı düşünüyorum ve artık yardıma ihtiyaç duymuyorum” demektedir. Diğer üç danışan ise açıklama yapmadan yalnızca “hayır” cevabını vermişlerdir. Bu danışanlara son oturumda psikolojik danışman adayları psikolojik yardım almayı çevrelerindeki kişilere önerip önermediklerini sorduğunda ise her üç danışandan gelen cevap da olumlu olmuştur.

Genel olarak değerlendirildiğinde, bu araştırmanın bulgularına göre, yüz yüze ve çevrimiçi danışanların, psikolojik yardım alma nedenleri birbirine benzerlik göstermektedir. Danışanların tamamı, psikolojik danışma sürecine ilişkin memnuniyet içindedirler ve yüz yüze ve çevrimiçi danışanların memnuniyetleri oldukça benzerdir. Bu sonuç, Cook ve Doyle (2002), Murphy ve diğerleri (2009), Kilroe (2010) ve Brown (2012) tarafından yapılan ve çevrimiçi psikolojik danışmanın yüz yüze psikolojik danışma kadar memnuniyet verici olduğu sonucuna varılan araştırmaların bulguları ile de örtüşmektedir.

Çevrimiçi psikolojik danışma, teknolojinin gelişmesi, internetin yaygınlaşması, akıllı telefonların kullanım alanlarının artması ve mobil iletişimin sınırsız olanakları gibi değişimlerle birlikte, oldukça önem kazanmış, yeni bir yardım biçimidir. Bugün pek çok insan, maddi olanaklar, zaman darlığı, yakınlarında psikolojik yardım alabileceği bir danışmanın olmayışı gibi nedenlerle psikolojik yardım hizmetine ulaşmakta güçlük çekmektedir. Ayrıca, damgalanmaktan endişe yaşayanlar ve yüz yüze danışmada kendini açmakta zorlananlar için de çevrimiçi psikolojik danışma, alternatif bir yol sunmaktadır. Aşağıda araştırma bulguları doğrultusunda yapılan öneriler ile yeni yapılacak çalışmalara ilişkin öneriler sunulmuştur.

#### ***Bulgular Doğrultusunda Yapılacak Öneriler***

Bu araştırmanın bulgularına göre, yüz yüze ve çevrimiçi danışanların, psikolojik yardım alma nedenleri birbirine benzerlik göstermektedir. Danışanları psikolojik yardım almaya iten en önemli sorunlar, kişisel, kariyer gelişimiyle ilgili, akademik ve kişilerarası sorunlardır. Bu sorunlarla başa çıkmada psikolojik danışma ve rehberlik yardımı almaları konusunda bireylerin bilgilendirilmeleri ve bu yardıma ulaşabilecekleri kaynakları kullanabilmeleri için özendirilmeleri önerilebilir. Bu konuda üniversitelerin psikolojik danışma ve rehberlik merkezlerinin işlevselliği artırılabilir.

Araştırma bulguları, çevrimiçi psikolojik danışmanın, yüz yüze yardım kadar, danışanlar için memnuniyet verici olduğunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle, zaman ve mekân gibi özellikler yönünden, yüz yüze psikolojik danışmaya göre daha ekonomik olan çevrimiçi psikolojik danışmanın yaygınlaştırılması önerilebilir.

Çevrimiçi psikolojik danışmanın yaygınlaşabilmesi, bu yardımı verebilecek psikolojik danışmanların yetiştirilmesi ile yakından ilgilidir. O nedenle psikolojik danışman adaylarına, çevrimiçi psikolojik danışma yardımı verebilmek için gerekli bilgi ve becerinin kazandırılması önerilebilir. Bu amaçla psikolojik danışma ve rehberlik programlarına ek dersler konabilir ya da var olan derslerin içeriğine çevrimiçi psikolojik danışma konusu da eklenebilir.

Psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışma konusunda kendilerini geliştirmeleri ve çağın hızına ayak uydurmaları bir gereklilik halini almıştır. Dolayısıyla alanda çalışan psikolojik danışmanlara, çevrimiçi psikolojik danışma yapabilmek için gerekli bilgi ve becerinin kazandırılması için hizmet içi eğitimlerin planlanması önerilebilir.

Gerekli donanım ve hizmet içi eğitimlerin tamamlanması durumunda, Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde, örgün eğitim içinde olan ve çeşitli nedenlerle örgün eğitimin dışında kalan tüm bireylere, çevrimiçi psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri ulaştırılabilir. Bu da bireylerin psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerine ulaşmasında bir fırsat eşitliği sağlayabilir.

#### ***Yeni Yapılacak Araştırmalar İçin Öneriler***

Çevrimiçi psikolojik danışma, oldukça yeni bir konudur. Bu nedenle çevrimiçi psikolojik danışma konusunda daha fazla araştırmanın yapılması önerilebilir. Bu araştırmalarda çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliği ya da danışanın kendini açması gibi pek çok konu ele alınabilir.

Bu araştırmada psikolojik danışman adayları yardım veren kişiler olmuştur. Her ne kadar, psikolojik yardım vermek için gerekli dersleri başarıyla tamamlamış ve süpervizör denetiminde bu oturumları yürütmüş olsalar da, araştırmanın danışman adayları ile yürütülmüş olması bir sınırlılık olarak düşünülebilir. Bu sınırlılık, psikolojik danışman adaylarının süpervizyon almaları ve bir anlamda denetlenmeleri ile giderilmeye çalışılmıştır. Yine de, bundan sonraki çalışmalarda tecrübeli psikolojik danışmanlarla çalışılması ve varılan sonuçların bu araştırma sonuçları ile karşılaştırılması önerilebilir.

Bu araştırmada katılımcılar, gönüllü olarak danışma yardımı almak için başvuran kişilerdir. Danışmanların araştırmacı tarafından seçilmiş olmaması, araştırmanın sınırlılığı olarak değerendirilebilir. Gelecekte yapılacak araştırmalarda, rastgele seçilmiş, daha çok sayıda katılımcı ile çalışılması önerilebilir.

Bu araştırmada evrimii psikolojik danışma oturumları, karşılıklı yazışarak (chat) yrtlmştir. Daha sonraki araştırmaların görüntü ve ses sistemleri açık biçimde yürütülmesi önerilebilir.



### Kaynakça

- Alleman, J. R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39(2), 199-209.
- Atik, G. ve Yalçın, İ. (2010). Counseling needs of educational sciences students at the Ankara University. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 1520-1526.
- 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.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M. ve 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.
- Barak, A., Klein, B. ve Proudfoot, J. G. (2009). Defining Internet-supported therapeutic interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38(1), 4-17.
- Bastemur, S. ve Bastemur, E. (2015). Technology based counseling: Perspectives of Turkish Counselors. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 176, 431-438.
- Bozkurt, I. (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* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). University of Lethbridge, Faculty of Education, Canada.
- Cook, J. E. ve Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(2), 95-105.
- Cui, L., Liu, Y., Lei, L. ve Tan, S. (2010). Relationship variables in online versus face-to-face counseling. *2010 IEEE 2nd Symposium on Web Society (SWS)* içinde (s. 77-82). doi:10.1109/SWS.2010.5607476
- Egan, G. (2011). *Psikolojik danışma becerileri [The skilled helper]* (Ö. Yüksel, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Gizir, C. A. (2005). Orta doğu teknik üniversitesi son sınıf öğrencilerinin problemleri üzerine bir çalışma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(2), 196-213.
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B. ve Gee, R. (2008). Facilitating online counseling: Perspectives from counselors in training. *Journal of Counseling & Development*, 86, 460-470.
- Holmes, C. M. (2011). *An examination of the similarities and differences in mental health status, working alliance, and social presence between face-to-face and online counseling* (Yayımlanmamış doktora tezi). The College of William and Mary, USA.
- Johnson, R. B. (1997). Examining the validity structure of qualitative research. *Education*, 118(2), 282-292.
- Joinson, A. N. ve Paine, C. B. (2007). Self-disclosure, privacy and the Internet. *The Oxford Handbook of Internet Psychology* içinde (s. 237-252). Oxford: Oxford University Press
- Joyce, N. (2012). *An empirical examination of the influence of personality, gender role conflict, and self-stigma on attitudes and intentions to seek online counseling in college students* (Yayımlanmamış doktora tezi). The University of Akron, USA.
- Kilroe, C. (2010). *A need assessment of potential online counseling service clients* (Yayımlanmamış doktora tezi). University of Calgary, Canada.
- Leibert, T., Archer, J. J., Munson, J. ve 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.
- McKenna, K. Y. A. (1998). *The computers that bind: Relationship formation on the Internet* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ohio University, USA.

- Merriam, S. B. (1995). What can you tell from an N of 1? : Issues of validity and reliability in qualitative research. *PAACE Journal of Lifelong Learning*, 4, 51-60.
- Murphy, L., Parnass, P., Mitchell, L., Hallett, R., Cayley P. ve Seagram, S. (2009). Client satisfaction and outcome comparisons of online and face-to-face counselling methods. *British Journal of Social Work*, 39(4), 627-640.
- Richards, D. ve Viganò, N. (2012). Online counseling. *Encyclopedia of cyber behavior*, 3(1), 699-713.
- Savaş, A. C. ve Hamamcı, Z. (2010). Okullarda rehberlik hizmetlerinin internet üzerinden yürütülmesine ilişkin veli, öğrenci ve psikolojik danışmanların görüşlerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27, 147-148.
- Shaw, H. E. ve Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling & Development*, 84(1), 41-53.
- Tanrıkulu, I. (2009). Counselors-in-training students' attitudes towards online counseling. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 785-788.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Yıldırım, K. (2010). Nitel araştırmalarda niteliği artırma. *İlköğretim Online*, 9(1), 79- 92.
- 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.