



Eş Zamanlı Metne Dayalı Çevrim İçi Psikolojik Danışmada Terapötik İlişki

The Therapeutic Relationship in Synchronous Text-Based Online Counseling

Çiğdem GÜLDEN^a

^a Bilim Uzmanı, Öğretmen, Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara, Türkiye

ORCID: 0000-0003-4415-0716

cigdemgulden@hotmail.com

Kenan POLAT^{1b}

^b Dr. Öğr. Üyesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık ABD, Sivas, Türkiye

ORCID: 0000-0001-5903-2005

knpnlt06@gmail.com

Anahtar

Kelimeler:

- 1.Terapötik ilişki
- 2..Çevrim içi psikolojik danışma
- 3.Metne dayalı çevrim içi psikolojik danışma
- 4.Eş zamanlı çevrim içi psikolojik danışma

Keywords:

- 1.Therapeutic relationship
- 2.Online counseling
- 3.Text-based online counseling
- 4.Synchronous online counseling

Geliş Tarihi:

14.10.2022

Kabul Tarihi:

18.11.2022

Yayın Tarihi:

29.12.2022

Öz

Bilgi teknolojinin hızla ilerlemesi ve bu teknolojinin hayatımızın her alanına yansımış olması, psikolojik danışma alanını da etkilemiştir. Bilgi teknolojilerinin sunduğu bilgisayar temelli yeni psikolojik danışma uygulama imkânlarıyla danışman ve danışanların fiziksel olarak bir araya gelmeden etkileşim kurmaları olanaklı hale gelmiştir. Son yıllarda özellikle de neredeyse tüm dünyayı etkileyen pandemi süreciyle birlikte çevrim içi psikolojik danışma hizmetinin pek çok biçimde sunulması önemli ölçüde artmıştır. Psikolojik danışmanlığın bu yeni biçimleri beraberinde soru işaretlerini de getirmiştir. Araştırma bulguları, psikolojik danışmanların terapötik bir ilişkinin çevrim içi ortamda başarılı bir şekilde oluşturulup oluşturulamayacağı konusunda endişeleri olduğunu göstermektedir. Bu çalışma ile çevrim içi danışma biçimlerinden biri olan eş zamanlı metne dayalı psikolojik danışmada danışman ve danışan arasındaki terapötik ilişkiyi değerlendirmek amaçlanmıştır. Bu bağlamda, çalışmada eş zamanlı metne dayalı çevrim içi psikolojik danışma sürecindeki danışan ve danışman arasındaki terapötik ilişki; sözel olmayan ipuçlarının olmaması, yazılı iletişim, anonimlik, gizlilik ve güven, ulaşım kolaylığı değişkenleri açısından ele alınmıştır. Bu değerlendirme sonucunda yazarlar tarafından yapılan tartışmaya yer verilmiş ve araştırmacılara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Abstract

The rapid progress of information technology and the reflection of this technology in every area of our lives have also affected the field of psychological counseling. With the new computer-based psychological counseling application opportunities offered by information technologies, it has become possible for counselors and clients to interact without coming together physically. In recent years, especially with the pandemic process affecting almost the whole world, the provision of online psychological counseling in many forms has increased significantly. These new forms of psychological counseling have brought question marks. Research findings show that counselors have concerns about whether a therapeutic relationship can be successfully created in an online environment. This study aims to evaluate the therapeutic relationship between counselor and client in synchronous text-based counseling, which is one of the online counseling forms. In this context, the therapeutic relationship between the client and the counselor in synchronous text-based online counseling process have been discussed in terms of the variables, lack of non-verbal clues, written communication, anonymity, confidentiality and trust, and ease of access. As a result of this evaluation, a discussion has been presented by the authors and suggestions have been presented for the researchers.

Atf: Gülден, Ç. ve Polat, K. (2022). Eş zamanlı metne dayalı çevrim içi psikolojik danışmada terapötik ilişki. *Muş Alparslan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(2), 301-321.

Citation: Gülден, Ç. & Polat, K. (2022). The therapeutic relationship in synchronous text-based online counseling. *MAUN Journal of Education*, 2(2), 301-321.

¹ Sorumlu yazar/Corresponding author

Giriş

Çevrim içi psikolojik danışma, internet ortamında profesyonel bir danışman tarafından terapötik müdahalelerin iletilmesi olarak tanımlanmaktadır (Lau ve diğerleri, 2013). Çevrim içi psikolojik danışma, zaman ve mekân kısıtlamasını kaldırarak; internet bağlantısı olan herhangi bir aygıt yoluyla dünyanın dört bir yanındaki insanların aralarındaki mesafe fark etmeksizin psikolojik danışma hizmeti almasına fırsat sunmaktadır. Çevrim içi danışma e-terapi, e-danışma, siber terapi, tele-danışma gibi isimlerle de anılmaktadır (Elleven & Allen, 2004).

Çevrim içi danışmanlık iki temel formdadır. Bunlar eş zamanlı ve eş zamanlı olmayan formlardır. Eş zamanlı olan formlar anlık ve gönderilen mesajlar gerçek zamanlı iken; eş zamanlı olmayan formlar ise gecikmelidir (Amos ve diğerleri, 2020). İnternet aracılığıyla eş zamanlı iletişimi sağlayan birkaç yöntem bulunmaktadır. Gerçek zamanlı sohbet uygulamasında, danışan ve danışman sohbet odası ya da belirli bir yazılım aracılığıyla metne dayalı olarak sohbet etmektedir. İnternet üzerinden telefonla görüşme türü mikrofon ve hoparlör kullanarak sohbet etme imkânı sunarken; video-konferans yöntemi her iki tarafın da bilgisayarına yüklenmiş olan video donatısıyla gerçek zamanlı etkileşim imkânı sunmaktadır (Barak, 1999). Eş zamanlı olmayan çevrim içi danışma formu olan e-postaya dayalı danışma ise gerçek zamanlı olmayıp farklı yerlerden ve farklı zamanlarda iletişim olanağı sağlamaktadır.

Çevrim içi danışmanın eş zamanlı sohbet formu, eş zamanlı olmayan e-posta formuyla mesaj gönderme ve alma bakımından benzerlik göstermektedir. Aralarındaki fark, eş zamanlı sohbette, alıcının çevrim içi olması ve mesaj ekranda görüldüğü anda mesajı okuyabilmesidir. Mesaj görülünce cevap yazılmakta ve hemen gönderilmektedir. Her iki tarafın da içinde bulunduğu gerçek zamanda gerçekleştiği için eş zamanlıdır (Mallen, Vogel & Rochlen, 2005). En popüler çevrim içi danışma yöntemlerinden biri olan çevrim içi eş zamanlı sohbet danışmanlığı, bir ruh sağlığı uzmanı tarafından bire bir sağlanan gerçek zamanlı, metin tabanlı destek ile karakterize edilebilmektedir (Dowling & Rickwood, 2013). Eş zamanlı metne dayalı çevrim içi psikolojik danışma örneği için Mallen, Vogel ve Rochlen (2005) ile Nagel ve Anthony'nin (2011) çalışmaları incelenebilir.

Yüz yüze psikolojik danışma ile çevrim içi psikolojik danışma arasındaki temel fark, yüz yüze danışmada danışan ve danışmanın fiziksel olarak aynı yerde ve aynı zamanda bulunarak sürece dahil olmaları iken; çevrim içi danışmada e-posta, sohbet ve video konferans gibi uzak iletişim teknolojileri aracılığıyla farklı mekanlarda bulunarak sürece dahil olmalarıdır (Mallen & Vogel, 2005). Şüphesiz, psikolojik danışma sürecinin çevrim içi ortama yansımalarının beraberinde getirdiği pek çok soru işareti de bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi de danışma sürecinin olmazsa olmazı olan terapötik ilişkinin çevrim içi danışmada kurulup kurulamayacağıdır.

Hackney ve Cormier (2005) terapötik ilişkiyi danışanla danışman arasındaki etkileşim sonucunda meydana gelen psikolojik ortam olarak tanımlamaktadır. Terapötik ilişki, belirli

bir amacı ve zaman sınırı olması açısından diğer etkileşimlerden farklıdır. İlişki, çözüm arama amaçlıdır ve daha önceden belirlenen zaman geldiğinde sona ermektedir. Diğer etkili insan ilişkilerinde bulunan pek çok özelliğin yanı sıra, terapötik ilişkinin ayırt edici özellikleri bulunmaktadır (Kottler & Brown, 2000). Bu ilişkiyi diğerlerinden ayıran nokta bu ilişkilerde ortak bir amacın olmasıdır. Psikolojik danışma alan yazınında, danışman ile danışan arasındaki bu ilişkiye terapötik iş birliği ya da çalışma birliği adı da verilmektedir (Hackney & Cormier, 2005).

Yüzlerce danışma ve psikoterapi yaklaşımı bulunmaktadır ancak hepsinin birleştiği nokta danışman ve danışan arasındaki ilişkidir (Hanley, 2009). Etkili psikoterapi yaklaşımlarının açıklamaları, her zaman terapötik iş birliğinin dikkate alınmasını içermektedir (Ackerman ve diğerleri, 2001). Danışmada başarılı sonuçlar elde etmenin en önemli yordayıcılarından biri olduğu için terapötik iş birliğinin niteliği önemlidir (Askjer & Mathiasen, 2021; Glueck, 2013; Hanley, 2009; Lambert & Barley, 2001; Richards, 2009). Yüz yüze danışmada olduğu gibi, çevrim içi psikolojik danışmada da terapötik ilişki kurulmadığında sürecin etkili olması çoğu danışan için mümkün değildir (Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005).

Çevrim içi psikolojik danışmada terapötik ilişkinin kurulup kurulamayacağı bazı araştırmacılar tarafından incelenmiştir. Cook ve Doyle (2002) danışanların çevrim içi metne dayalı danışmayla, yüz yüze danışmada kurdukları terapötik ilişkiyle aynı düzeyde ilişki kurduklarını tespit ederken; Prado ve Meyer (2006) danışmanların eş zamanlı olmayan e-posta yoluyla danışanlarıyla sağlam bir terapötik ilişki kurabildiklerini tespit etmiştir. Cohen ve Kerr (1998) çevrim içi danışmada danışanların danışmanın yetkinliği, çekiciliği ve güvenilirliğine ilişkin yüz yüze danışmadakine benzer oranda puan verdiklerini tespit etmiştir. Ayrıca, çevrim içi danışmada danışanlardan danışma oturumlarının derinliği, akıcılığı, olumluluğunu değerlendirmeleri istendiğinde danışanlar, bu özelliklerin yüz yüze danışmaya kıyasla daha yüksek düzeyde olduğunu belirtmişlerdir. Zeren (2017) tarafından yürütülen bir araştırmada psikolojik danışmanların, çevrim içi psikolojik danışma sürecinde danışanları ile amaçları belirleme, amaçlara ulaşmaya çalışma ve danışanların sorunlarının çözümünde büyük oranda iş birliği sağladıkları ve çevrim içi danışmada danışanları ile aralarında kişisel bir bağ oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır. Terapistlerin çevrim içi terapötik iş birliğine ilişkin görüşlerinin araştırıldığı başka bir çalışmada ise terapötik ilişkiye duyulan güvenin çevrim içi ve yüz yüze danışmada benzer şekilde olduğu görülmüştür (Fletcher-Tomenious & Vossler, 2009).

Anthony (2000) metne dayalı çevrim içi danışmanlık yoluyla terapötik bir ilişkinin mümkün olup olmadığını araştırdığı nitel çalışmasında terapötik ilişkiyi kurmanın mümkün olduğu sonucuna ulaşmıştır. Richard ve Viganó (2013) tarafından yapılan meta analiz çalışmasında çevrim içi danışmanlığın yüz yüze danışmanlıkla benzer bir etkiye sahip olabileceği tespit edilirken; benzer şekilde Jeken (2020) tarafından yapılan meta analiz çalışmasında ise internet tabanlı müdahalelerde metne dayalı iletişimle danışman ve danışan arasında çalışma iş birliğinin kurulduğu tespit edilmiştir.

Görüldüğü üzere, çevrim içi danışma sürecinde danışman ve danışan arasında terapötik ilişkinin kurulabildiğini gösteren çalışmalar mevcutken; bazı araştırmacıların ise çevrim içi olarak terapötik ilişki kurma konusunda kaygıları bulunmaktadır (Lebow, 1998; Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005; Robson & Robson, 1998).

Bu makalenin amacı hem danışan hem danışman açısından, eş zamanlı metne dayalı çevrim içi psikolojik danışmada terapötik ilişkiyi değerlendirmektir. Alan yazında çevrim içi psikolojik danışmada terapötik ilişkiyi inceleyen çalışmalara rastlansa da çevrim içi psikolojik danışmada terapötik ilişkiyi yalnızca eş zamanlı metne dayalı psikolojik danışma bağlamında ele alan bir derleme çalışmasına rastlanmamaktadır. Çalışmada, eş zamanlı metne dayalı çevrim içi psikolojik danışma sürecindeki danışan ve danışman arasındaki terapötik ilişki; sözel olmayan ipuçlarının olmaması, yazılı iletişim, anonimlik, gizlilik ve güven, ulaşım kolaylığı değişkenleri açısından ele alınmıştır. Bu çalışmayla birlikte, psikolojik danışmanların eş zamanlı metne dayalı çevrim içi psikolojik danışmadaki danışan ve danışman arasındaki terapötik ilişkinin sınırlılık ve güçlü yanlarına ilişkin genel bir bakış açısına sahip olmaları beklenmektedir. Buna ek olarak çalışmada, çevrim içi psikolojik danışmanın metne dayalı olmasından kaynaklı sınırlılıkları gidermede kullanılması önerilen çeşitli tekniklere yer verilerek, psikolojik danışmanların eş zamanlı metne dayalı çevrim içi psikolojik danışmaya ilişkin olası ön yargılarının nispeten giderilebilmesi amaçlanmaktadır.

Sözel Olmayan İpuçlarının Olmaması

Danışma hizmeti internet üzerinden metne dayalı olarak sunulduğunda, danışman ve danışan arasındaki ilişkide farklılıklar ortaya çıkmaktadır. En belirgin farklılık ise iletişimin metne dayalı olmasından dolayı sözel olmayan ipuçlarının olmamasıdır (Baker & Ray, 2011). İletişimin niteliğini ve danışan ve danışman arasındaki terapötik ilişkinin gücünü olumsuz olarak etkileyebilecek olan sözel olmayan ipuçlarının olmaması, yaygın olarak çevrim içi danışmanın zayıf yanı olarak belirtilmektedir (Agosta, 2020; Brown, 2012; Cook & Doyne, 2002; Mallen, Vogel & Rochlen, 2005). Bu durumun yüz yüze danışmada kullanılan teknikleri olumsuz yönde etkileyebileceği ifade edilirken; bazı araştırmacılar tarafından ise bu eksikliklerin metne dayalı iletişimin avantajlı özellikleriyle telafi edilebileceği öne sürülmektedir (Baker & Ray, 2011; Nagel & Anthony, 2011).

İletişim esnasında karşı tarafın beden duruşu ya da gözlerindeki ilgiye bakılarak, iletişimde olduğu kişiyi dinleyip dinlemediğinin anlaşılabilirliği gibi; yine sözel olmayan davranışlar aracılığıyla karşı tarafa dinlenildiğinin izlenimi de verilebilir. Sözel olmayan davranışlar, sözcüklerin ötesinde ekstra bir iletişim sağlamaktadır. Young (2005) iletişimin %80'inin sözel olmayan düzeyde gerçekleştirildiğini öne sürerken; McKay ve diğerleri (1983) bir mesajın %93'ünün sözsüz olarak iletildiğini öne sürmektedir. Nefes alma, burun çekme, mide guruldama gibi seslerin insanlığın gerçek varlığının sesleri olduğunu, kendi içlerinde doğrudan terapötik olup olmadıklarının tartışılabilir olduğunu ancak empatik ilişkinin oluştuğu yapı ve çerçevenin birer parçası olduklarını ifade etmektedir (Agosta, 2020).

Çevrim içi danışmada sözel ve sözel olmayan ipuçlarının olmaması hem danışanın hem danışmanın bakış açısını etkilediğinden, danışma sürecini de önemli bir biçimde etkilemekte ve bu bağlamda danışmanın danışanına ilişkin gözlemleri sınırlı hale gelmektedir. Belki danışan, danışman karşısında ağlamaklı, kırmızı gözlerle beklemekte ancak danışman bunları görememektedir. Danışanlarının beden dilini okuyamamaları ya da danışanlar tarafından mesajlarının nasıl algılandığını görememeleri, danışmanlar için kaygı yaratabilmektedir. Diğer taraftan, bir danışan, mutlu olduğuna ilişkin şeyler yazarken aynı zamanda ağlıyor olabilir ya da çok çaresiz mesajlar yazarken gülüyor olabilir. Duygu, düşünce ve davranıştaki bu tutarsızlıklar danışmanlar için önemli ipuçlarıdır (Lau & diğerleri, 2013).

Yüz yüze danışmada çoğu terapist danışanların ne hissettiklerini veya düşündüklerini keşfetmek için büyük ölçüde sözel olmayan ipuçlarına güvenmektedir (Maples & Han, 2008). Psikolojik danışman adaylarıyla yapılan bir çalışmada, danışmanlar çevrim içi danışmada sözel olmayan ipuçlarının olmaması nedeniyle birbirlerini anlamakta güçlük yaşadıklarını ifade etmiştir (Zeren, 2017). Sözel olmayan ipuçlarının olmaması, yanlış iletişim olasılığını artırabilmektedir (Rochlen ve diğerleri, 2004). Yanlış anlaşılmalara, danışmanların bunun neden olduğunu anlama fırsatı bile olmadan, danışanların danışmayı bırakmasıyla sonuçlanabilmektedir (Hunt, 2002). Danışanlarının ses tonu, beden dili, göz teması olmadan danışma yapan danışmanlar, gözlerinde danışanlarını canlandırmaya çalışarak sorunu gidermeye çalışsalar da sözel olmayan ipuçlarının olmamasının, kontrol kaybı algısı yarattığını ifade etmişlerdir (Haberstroh ve diğerleri, 2011). Yetişkinlerle yapılan çevrim içi danışma oturumlarını inceleyen bir çalışmada ise, sözel olmayan ipuçları olmadığı için, danışmanların danışan ve danışman arasında uyum oluşturmaktansa; danışma sürecinin görevlerini yerine getirmeye odaklandıklarını göstermiştir (William ve diğerleri, 2009). Bu da danışan ve danışman arasındaki terapötik ilişkiye gereken önem verilmediğinden danışma sürecini olumsuz etkileyebilmektedir.

Sözel olmayan ipuçlarının olmamasından kaynaklı olası problemlerden biri de ortak kalıp yargıların kullanımınıdır. Mallen ve Vogel (2002) tarafından yapılan bir çalışmada, eğitim alan terapistlerin kadın danışanlardan daha memnun oldukları, erkek danışanları ise daha muhalif ve kibirli olarak değerlendirdikleri görülmüştür. Sözel olmayan ipuçları olmadığından danışmanlar, boşlukları kalıp yargılarla ya da idealleştirilmiş çevrim içi danışan versiyonlarıyla doldurabilmektedirler (Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005).

Çevrim içi danışmada sözel olmayan ipuçlarının olmaması, danışmanı kültürü hakkında neredeyse hiçbir şey bilmediği danışanlarla karşı karşıya da bırakabilmektedir. Danışanı anlamak için inancı, ihtiyaçları ve sosyal çevresini de bilmek önemli olduğundan; hangi kültürden olduğunu bilmemek danışma süreci açısından önemli bir sınırlılık olabilmekte (Skinner & Latchford, 2001); bu durum da danışan ve danışman arasındaki terapötik ilişkiyi olumsuz etkileyebilmektedir. Diğer taraftan, danışmanın da danışanın da farklı kültürlerden olan insanlara yönelik kalıp yargıları olabilir. Metne dayalı çevrim içi psikolojik danışmada, sözel olmayan ipuçlarının olmamasıyla her iki tarafın da yargıları

kültürel faktörler tarafından daha az etkilenmekte; bir dereceye kadar kültürel körlüğe neden olmakta ve insanları kalıplaşmış düşüncelere göre yargılama sorununun çözülmesini kısmen de olsa sağlamaktadır (Skinner & Latchford, 2001). Kalıp yargılar kısmen de olsa devre dışı kaldığında, danışan ve danışman arasında terapötik ilişkinin kurulmasının daha kolay olması da muhtemel olacaktır.

Yazılı İletişim

Çevrim içi danışmanın yazılı boyutu başlı başına terapötik olabilmektedir (Kilroe, 2010; Singh, 2012). Bazı bireyler, kendilerini yazılı dille daha iyi ifade ettiklerinden; yüz yüze etkileşimden, metne dayalı iletişimi tercih etmektedirler (Fang ve diğerleri, 2018; Kilroe, 2010). Danışanların sorunlarını yazılı olarak ifade etmeleri dolaylı olarak danışan açısından daha yansıtıcı bir durum yaratabilmektedir (Rochlen ve diğerleri, 2004). Metne dayalı iletişim, danışanlara ne hissettiklerini keşfetmeleri noktasında yardımcı olabilmektedir (Wright, 2002). Bunun yanı sıra yazmak, söylemek istedikleri her şeyi söylemelerine izin vererek bireylerin üzerindeki duygusal yükü de azaltabilir (Yager, 2001). Duyguları yazılı olarak ifade etme son derece katartik olabilmektedir (Fang ve diğerleri, 2018). Yazılı iletişim, danışanlara söylediklerini düşünmelerine, yanlış anlaşılma endişesi olmadan söylediklerini gözden geçirmelerine fırsat vermektedir. Bunlar, danışman açısından da geçerlidir (Baker & Ray, 2011). Ayrıca, metne dayalı iletişimde soru sormak ve cevap vermek için ayrılan süre yanlış anlaşılma ihtimalini azalttığı için daha yüksek kalitede iletişim ortaya çıkabilmektedir (Bischoff, 2004). Çevrim içi danışma, kendilerini nasıl ifade edecekleri ve ne oranda açacakları konusunda kontrol sahibi olmak isteyen danışanların bu isteklerini gerçekleştirmelerini sağlamaktadır (Mallen & Vogel, 2005; Wright, 2002). Metne dayalı iletişim danışanlara, kendilerini en rahat hissettikleri hızda ilerlemeleri konusunda yüksek düzeyde serbestlik tanımaktadır. Bu durum ise danışanın, terapötik ilişkide daha fazla kontrol sahibi olmasını sağlamaktadır (Wright, 2002). Danışanlar söylemek istediklerini söyleyebildikleri ve temas kurabildikleri için, çevrim içi danışmanlık potansiyel olarak bireylerin terapötik ilişkideki özerkliğini de artırabilmekte; bu nedenle danışan ve terapist arasındaki güç farkını azaltabilmektedir (Yager, 2001).

Danışma sürecinde sözel olmayan ipuçlarının olması danışma sürecine pek çok açıdan katkı sağlasa da sözel olmayan ipuçları, karışıktır ve sıklıkla yanlış anlaşılmaya açıktır. Hem danışmanın hem danışanın sözel olmayan mesajlarının farkında olması, son derece önemli olduğundan (Young & Witmer, 1992) metne dayalı iletişim, her ikisini de bu kaygıdan kurtarabilmektedir. Kaşları çatılmış bir yüz görmek, sallanan bir baş görmek ya da sıkılmış bir yüz ifadesi ve başka onaylanmama ya da farklılık işaretleri, insanların kendilerini açmalarını engelleyebilmektedir (Suler, 2004). Caspar ve Berger (2005) sözel olmayan ipuçlarının olmamasının danışmanı danışana olumlu kişisel izlenim verme görevinden kurtardığı için avantaj olabileceğini, kendine güveni olmayan danışmanların, bu baskıdan dolayı rahatlamış hissedebilirken; narsistik danışmanlar buna harcadıkları enerjilerini saklayabileceklerini ve başka görevler için kullanabileceklerini ifade etmektedir.

Metne dayalı iletişim, sözel olmayan ipuçlarının olmaması sebebiyle, sözel olan iletişime göre daha kırıncı olabilmektedir. Bazı sözcükler kulağa beklenenden daha sert gelebilir ya da algılanabilir (Hunt, 2002; Suler, 2000). Bunun nedeni, yazılan metnin destekleyici ve empatik ton eksikliği ile daha resmi hissedilmesi veya görünmesidir (Suler, 2000). Sözel ve sözel olmayan ipuçlarının olmaması, danışmanın kendini danışana sunma biçimini etkilediğinden danışma sürecini olumsuz olarak etkileyebilir. Danışman tarafından gösterilen ilgi ve alaka çevrim içi danışmada yoktur (Pelling, 2009). Karşı taraftakinin söylemeye çalıştığı şeye ilişkin doğru bir algının yokluğunda, insanlar kendi beklentilerini ve endişelerini diğerine yansıtma eğilimindedir (Suler, 2011).

Çevrim içi danışma, metne dayalı iletişim gerektirdiğinden ve yazmak konuşmaktan daha yavaş olduğundan hem danışmanın hem de danışanın birbirlerine cevap vermeleri yüz yüze danışmaya göre daha fazla zaman gerektirmektedir. Dolayısıyla, bir oturumda daha az bilgi iletebilmekte; sonuç olarak da danışman için hem danışanın duygularını resmetmek hem de problemi iyi anlayabilmek için yeterli bilgiyi toplamak zor olabilmektedir (Mallen ve diğerleri, 2011; Trepal ve diğerleri, 2007). Bununla birlikte, zaman gecikmesi, kendi kendini sorgulamaya veya kendinden şüphe duymaya ve ayrıca danışanın hayal kırıklığına uğramasına neden olabilecek belirsizliğe yol açabilir (Maples & Han, 2008). Diğer taraftan; yüz yüze danışmada sözcükler sözlü olduğunda, bazen konuşulanlar danışan ya da danışmanın dikkatinden kaçabilmekte, unutulup gitmekte ya da önemsenmediği de olabilmektedir. Ancak çevrim içi danışmada sözcükler siyah ve beyaz semboller olarak ekrandadırlar ve gözden kaçırılmaları mümkün değildir (Nagel & Anthony, 2011). Çevrim içi danışmada, oturumlarda konuşulan her şeyin kaydı hem danışanın hem danışmanın incelemeleri ve daha detaylı olarak düşünebilmeleri için mevcuttur (Mallen & Vogel, 2005; Mallen, Vogel & Rochlen, 2005; Murphy & Mitchell, 1998). Bütün oturumların kayıtlarını saklanabilir ve daha önceki oturumlar hakkında konuşulabilir (Barak, 1999). Üniversite öğrencileriyle yapılan bir çalışmada pek çok danışan, sonraki oturumlarda veya danışma süreci bittikten sonra danışma sürecinde yazılanları okuyabilmenin çevrim içi metne dayalı psikolojik danışmanın olumlu bir yanı olduğunu ifade etmiştir (Fang ve diğerleri, 2018). Danışma sürecinde konuşulanların somut bir kaydının olması hem psikolojik danışmanın danışanın ilerlemesini hem de danışanın kendi ilerlemesini gözlemlemesine yardımcı olabilmektedir.

Anonimlik

Çevrim içi dünya kişinin anonimlik duygusunu artırabilmektedir (Agosta, 2020). Bireylerin yüz yüze danışmanlık yerine çevrim içi danışmanlığı tercih etmelerinin nedenleri arasında anonimlik sayılabilir (Schultze, 2006). Schultze (2006), insanların tanıdık olmayan bir ofiste bir yabancıyla oturmak yerine, evlerinin mahremiyetinde bilgisayarlarının başında oturduklarında bir aşinalık, barınak ve görünmezlik durumu yaşayabileceklerini ve bilindik bir ortamda olmanın, bireyin mahremiyetini koruyan zihinsel bir durumu temsil eden güçlü bir öznel korunma hissini sürdürmesine neden olduğunu ifade etmektedir. Navarro ve diğerleri (2019) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların çoğu çevrim içi danışmanlığı

tercih etme nedeni olarak anonimliği belirtirken; benzer şekilde, Fang ve diğeri (2017) tarafından yapılan çalışmada gizlilik ve anonimlik, üniversite öğrencileri tarafından çevrim içi danışmanlığı tercih etmenin önemli bir nedeni olarak belirtilmiştir. Dwyer ve diğeri (2021) yaptıkları meta analiz çalışmasında, depresyonlu hastaların çevrim içi iletişimde ve duygularını metinde ifade etme konusunda rahat olduklarında, çevrim içi bir terapötik ilişkinin anonimliğinin çekici olabileceği ve bu bağlamda, çevrim içi terapinin yüz yüze hizmetlere tercih edilebilir bir alternatif olabileceği sonucuna ulaşmışlardır.

Suler (2004) insanların, çevrim içi eylemlerini kendi yaşam biçimi ve kimliklerinden ayırma fırsatına sahip olduklarında, kendilerini açmada daha az savunmasız olduklarını, gevşediklerini, daha az ihtiyatlı hissettiklerini ve kendilerini daha çok açtıklarını açıklayan bir kavram olan disinhibisyon etkisinden (disinhibition effect) bahsetmektedir. Çevrim içi ortamda insanlar birbirini tanımadıkları gibi görememektedir de. Görünmezlik insanlara normalde gitmeyecekleri yerlere gitme, yapmayacakları şeyleri yapma cesareti vermektedir. Suler (2004) bu gücün bilinmezlikle iç içe geçmiş gibi görünse de aralarında önemli farklılıklar olduğunu belirtmektedir. Çevrim içi ortamda, insanlar birbirlerinin kimliği ya da yaşamlarına ilişkin birçok şey bilmesine karşın, birbirlerini duyamamakta ve görememektedir. Birinin kimliği bilirse de fiziksel olarak görünmüyor olmak, disinhibisyon etkisini artırmaktadır. İnsanların bir mesajı yazarken nasıl göründükleri ya da nasıl duyduklarına ilişkin herhangi bir endişe duymalarına gerek yoktur. Aynı durum, karşı taraf için de geçerlidir. Gündelik ilişkilerde bile insanlar bazen kişisel ya da duygusal şeyleri tartışırken gözlerini kaçırabilmektedir. Çevrim içi ortamda, göz temasının olmaması ve insanların birbirlerinin yüzünü görmüyor olması, utançlıklarından kurtulmalarına yardımcı olmaktadır (Suler, 2004).

Bunlara ek olarak, psikolojik danışma hizmeti almanın utanılacak bir şeymiş gibi algılandığı toplumlarda çevrim içi psikolojik danışma, bu hizmetten yararlanmak için iyi bir fırsat olabilmektedir. İnsanlar gerçek bir danışma merkezine gitmekten kaçınabilmekte ve sanal olarak hizmet almak isteyebilmektedir. Görünmez bir danışan olmak, bireylerin ruh sağlığı hizmetleri aramayla ilgili damgalanmayı azaltmalarına veya ortadan kaldırmalarına yardımcı olabilmektedir (Suler, 2000). Benzer şekilde, cinsiyet ya da ırksal durumuna dayalı ayrımcılıktan korkan bireyler danışma hizmeti alırken, bu bilgiyi gizli tutmak isteyebilmektedir (Pelling, 2009). Malezyalı üniversite öğrencileriyle yapılan çalışmada, öğrencilerin çevrim içi danışmayı yüz yüze danışmaya göre daha fazla tercih ettikleri görülmüştür (Wong ve diğeri, 2018). Yaş, cinsiyet ve etnik köken gibi belirli sosyal belirteçler ortadan kaldırıldığında bireylerin kendileriyle ilgili bilgileri açıklamaları daha kolay olabilmektedir (Tate & Zabinski, 2004). Kırsal ve uzak bölgelerde yaşayan insanların kendilerini damgalamaları ve yardım aramayı bir zayıflık işareti olarak görmeleri nedeniyle yardım arama olasılıkları daha düşüktür (Dwyer ve diğeri, 2021). Çevrim içi danışma, yüz yüze danışmanlığı utanç verici bir deneyim olarak görebilecek birçok farklı grup için faydalı olabilir (Singh, 2012). Örneğin, lezbiyen ve gey gibi bazı gruplar ve cinsel istismara uğramış olanlar ve cinselliğe ilişkin problemleri olan bireyler danışman tarafından yargılanacağı

kaygısını yaşayabilmekte ve yüz yüze danışmada kendilerini tehdit altında hissedebilmektedir (Fenichel ve diğerleri, 2002). Çevrim içi danışma, yardım aramaya karşı geleneksel damgalanmayı azaltmakta ve insanların yardım aramasını engelleyen cinsiyet ve fiziksel görüntü gibi sosyal faktörleri etkisizleştirmektedir (Efstathio & Kalntzi-Azizi, 2005; Akt., Richards, 2009).

Gizlilik ve Güven

Danışan ve danışman arasında terapötik ilişki kurulmasını zorlaştıran faktörlerden biri, danışmanın ve danışanın kimliğinin belirsizliğidir. Profesyonel olarak danışmanlar, danışanların beklentilerini karşılayamadıklarında ilişkide problemler meydana gelmektedir. Danışanların hizmet alacakları danışmanları mesleğinde yeterli biri olarak görmeleri önemlidir (Young & Witmer, 1992; Young, 2005). Danışan danışmanı yeterli olarak algırsa, onun çekimine kapılacak ve ona saygı duyma olasılığı artacaktır (Young, 2005). Çevrim içi danışmada danışanın, danışmanın eğitilmiş ve nitelikli biri olduğuna karar vermesi zor olabilmektedir. Danışma ofislerinde genellikle diplomalar ve sertifikalar vardır ve bu danışanlara danışma hizmeti alacakları kişinin niteliklerini değerlendirmelerinde bilgi sunmaktadır. Ayrıca danışmanın, ofisi diğer meslektaşlarıyla paylaşıyor olması gibi ipuçları, danışmanın güvenilir bir otorite tarafından onaylandığını göstermektedir. Çevrim içi danışmada ne ofis ne de duvarda asılı diploma ve sertifikalar olmadığından danışanlara bu gibi ipuçlarını vermemektedir (Pelling, 2009; Skinner & Latchford, 2001). Ayrıca, danışanların profesyonel hizmet verme yeterliliği olmayan, para kazanmak için danışmanmış gibi davranan ya da ruhsal bozuklukları olan insanlarla karşı karşıya kalma ihtimalleri de bulunmaktadır (Pelling, 2009).

Danışanın hizmet almak istediği danışmana ilişkin kaygılara sahipken; danışmanın da danışanın kim olduğuna ilişkin kaygıları olabilir. Danışan çevrim içi ve çevrim dışı kimliğini bütünleştirmede, danışmanlar danışanın gerçek mi yoksa kurgu bir kimlik sunup sunmadığını bilememektedir. Yetişkinmiş gibi davranan bir çocuk ya da kendini kadın gibi tanıtan bir erkek bilgisayarın diğer ucunda olabilir. Bu durumda danışman, danışanın duygusal ya da bilişsel gelişimine uygun tepkiler veremeyeceğinden danışmayı olumsuz etkileyecektir (Pelling, 2009; Skinner & Latchford, 2001).

Danışma sürecinde güven oluşturma basamaklarından biri, danışmanın gizlilik ve sınırlarına ilişkin danışana bilgi vermesidir (Young & Witmer, 1992). Ancak, çevrim içi danışmada gizlilik tamamıyla mümkün değildir. Danışmanlar, elektronik olarak iletişim kurmanın bazı sınırlılıkları bulunduğu konusunda danışanlarını bilgilendirmelidirler. Danışan, güvenli ve güvenli olmayan siteler hakkında, kablosuz internet erişiminin olduğu ve halka açık yerlerden iletişim kurmanın sakıncaları konusunda bilgilendirilmeli; kendi bilgisayarlarını kullanmaları ve güvenli ortamlardan danışma sürecine katılmaları gerektiği konusunda uyarılmalıdır (Hunt, 2002; Haberstroh, 2009; Pelling, 2009). İnternet iletişimi hem danışan hem danışman bilgiyi güvenceye almak için şifreleme teknolojileri kullanmadığı takdirde güvenli değildir (Lunt, 2004). İletişim güvenli sitelerden kurulmalı ve oturum

kayıtlarını başkalarının görmesini engelleyecek şifreleme programları ya da parolalar kullanılmalıdır (Pelling, 2009). Danışanları oturumların kaydedilip kaydedilmediği konusunda bilgilendirmek önemlidir (Kramer ve diğerleri, 2013).

Verilerin korunmasına ilişkin bilgi ve güvence vermek, terapötik güven oluşturmada temel unsurlardandır (Haberstroh, 2009). Bütün bu sorunlardan, elektronik ortamda hazırlanan bilgilendirilmiş onam formunda bahsedilmeli, bu form elektronik posta yoluyla danışana gönderilmeli ve danışanın bilgilendirilmiş onam, güvenlik ve teknolojiye ilişkin soruları varsa çevrim içi danışma oturumlarından önce giderilmelidir (Trepal ve diğerleri, 2007).

Danışmanların, danışanlarıyla iletişim kuruyor olup olmadıklarını da doğrulamaları gerekmektedir. Bunu sağlamak için danışan ve danışman özel kod sözcükler ya da anahtar cümlecikler kullanmayı kararlaştırabilir ya da danışman, danışandan bir önceki oturumu özetlemesini isteyebilir. Bu yöntemler, her iki tarafın da karşıdaki kişinin kim olduğu konusunda emin olmalarını sağlayacaktır (Hunt, 2002; Haberstroh, 2009). Bunlara ek olarak, danışanın kimliğini doğrulamak için danışanlardan bilgilendirilmiş onamın yazılı kopyasını imzalayıp elektronik posta olarak geri göndermeleri ya da herhangi bir resmi kimliklerinin kopyasını göndermeleri istenebilir. Ayrıca, kullanıcıların kimliğini doğrulamak için sunulan ücret temelli bir hizmet olan dijital sertifikalar yoluyla da hem danışan hem danışman kimliklerini doğrulayabilirler (Haberstroh, 2009).

Ulaşım Kolaylığı

Kırsal ve uzak bölgelerde yaşayan insanlar, şehirlerde yaşayanlara göre ruh sağlığı hizmetlerine daha az erişime sahiptir (Dwyer ve diğerleri, 2021). Daha kolay ulaşılabilirlik ve daha hızlı iletişim çevrim içi danışmayla sağlanabilmektedir. İnternet yoluyla iletişim, danışan ve danışman arasındaki uyumun (rapport) daha kısa sürede kurulmasını sağlamaktadır (Hunt, 2002). Çevrim içi danışma, zaman ve ulaşım kavramlarını değiştirmektedir. Herhangi bir seyahat, uyulması gereken randevular, bekleme odaları da yoktur. Danışanlar kendi uygun zaman ve şartlarında iletişim kurabilmektedirler. Çevrim içi danışma özel ulaşım engelleri olan, teknolojiye ulaşabilip, seyahat etmekte sıkıntı yaşayanlar için danışmayı kolaylaştırırken; yoğun hayatları olan, çocuklarını evde bırakamayan, büyük şehirlerden uzakta ya da kırsal kesimde yaşayan, yüz yüze danışma hizmeti alabilme imkânları olmayan danışanlar için de bir fırsattır. Ayrıca, engelli bireyler, çocuklar ve ergenler, evden ayrılma sıkıntısı olanlar, yaşlılar, kronik hastalığı olanlar, tutuklular, taşıtı olmayanların da danışma hizmeti almalarını sağlamaktadır (Hunt, 2002; Lunt, 2004; Pelling, 2009; Kilroe, 2010).

Çevrim içi danışmada randevu hem danışan hem danışman için uygun zamana verilebilmekte; seyahat etme güçlüğü, park sorunu, tanıdık birine rastlama kaygısı olmadan, evlerinin, ofislerinin rahatlığında hem danışan hem danışman danışma sürecine katılabilmektedir. Ayrıca, danışma saatlerinde esneklik sağlanabilmekte ve buna bağlı olarak danışma oturumları mesai saatleri dışında da yapılabilmektedir. Danışanlar ne zaman

ihtiyaçları olsa, danışmanın da uygunluğuna bağlı olarak yedi gün, yirmi dört saat yardıma ulaşabilmektedir. Bu durum, özellikle krize müdahale gerektiğinde önemli olabilmektedir (Pelling, 2009; Kilroe, 2010).

Türkiye’de psikolojik danışman tercihlerinin incelendiği bir çalışmada hem erkek hem kadın katılımcıların psikolojik danışman tercihlerinin hemcinsleri yönünde olduğu görülmüştür (Haskan-Avcı ve diğerleri, 2019). Özellikle kırsal kesimlerde yaşayan bireylerin yakın çevrelerinde kendileriyle aynı cinsiyette bir danışmanın olmaması ya da var olan aynı cinsiyette danışmanın danışma almak isteyen bireyin beklentisini karşılayacak yeterlikte olmaması sınırlılığının, çevrim içi psikolojik danışmanın mekân sınırlaması olmaması avantajıyla giderilebileceği düşünülmektedir.

Kendi yetiştiği kültürden insanların çoğunlukta olmadığı yerlerde yaşayanlar için de çevrim içi psikolojik danışma fırsat olabilmektedir. Örneğin, Londra’da yaşayan ancak Hindistan kültürüne sahip biri; benzer kültürden birinin kendisini daha iyi anlayacağını ya da psikolojik danışma almanın daha rahat olacağını düşünüp, benzer kültüre sahip bir danışmandan hizmet alabilme imkanına sahip olacak (Skinner & Latchford, 2001); bu durumda da danışan ve danışman arasında terapötik ilişkinin kurulmasının nispeten daha kolay olacağı düşünülmektedir. Danışma hizmeti almayı düşünen bireyler, danışmanın kültürel değerleriyle kendi kültürel değerlerinin uyumlu olmayacağına inandığında danışma hizmeti almaktan vazgeçebilmektedir (Das & Kemp, 1997).

Danışan ve danışmanın istedikleri yerden danışma sürecine katılmaları, danışman ve danışan arasındaki terapötik ilişkiyi iyileştirebileceği gibi olumsuz etkiler de doğurabilmektedir. Yüz yüze danışma hizmeti genellikle, danışmanlara ait ve sessiz bir ortamın olduğu özel ofisler verilmektedir. Çevrim içi danışma sürecinde de hem danışanın hem danışmanın yalnız başına olabileceği, dikkatlerinin dağılmayacağı bir ortama ihtiyaç vardır (Pelling, 2009). Gizliliğin sağlanmadığı bir ortamda danışanın kendini açması daha zor olduğundan; bu durumun danışan ve danışman arasındaki terapötik ilişkiyi olumsuz etkilemesi de muhtemel olacaktır.

Etkili Çevrim İçi Danışma İçin Psikolojik Danışmanların Sahip Olması Gereken Özellik ve Beceriler

Çevrim içi psikolojik danışma bir yardım ilişkisi olduğu için çevrim içi psikolojik danışma yapan psikolojik danışmanın sahip olması gereken özellikler de bu bağlamda olmalıdır. Rogers (1957) bir ilişkinin terapötik olabilmesi için tutarlılık, koşulsuz kabul ve empatinin olması gerektiğini öne sürmektedir. Hackney ve Cormier (2005) ise etkili bir psikolojik danışmanın sahip olması gereken özellikleri kişisel farkındalık ve anlayış, psikolojik bakımdan sağlıklı olma, etnik köken ve unsurların kendisi ve başkaları üzerindeki etkilerini anlama ve bunlara karşı duyarlı olma, açık fikirli olma, nesnel olma, yetkin olma, güvenilir olma, kişilerarası ilişkilerde çekici olma olarak sıralamaktadır. Bunlara ek olarak, çevrim içi psikolojik danışmanların etkili dinleme, yansıtma becerileri gibi geleneksel yüz yüze danışma becerilerinin yanı sıra bilgisayarlı etkili bir biçimde kullanabilmeleri de

gerekmektedir (Kilroe, 2010). Bilgisayarı etkili kullanmak ise hem bilgisayar, internet gibi teknolojiye ilişkin problemlerin üstesinden gelmeyi gerektiren teknik becerileri hem de danışmanın etkili bir biçimde iletişim kurması için gerekli olan dilbilgisi ve imlayı doğru kullanmayı ve hızlı olmayı gerektiren yazma becerilerini kapsamaktadır (Kilroe, 2011; Zack, 2011).

Çevrim içi metne dayalı danışmada danışmanlara, sözel olmayan ipuçlarının olmamasından kaynaklı yanlış anlaşılma ihtimalini ortadan kaldırmak ve danışanların danışmanları anladığından emin olmak için çeşitli teknikler kullanmaları önerilmektedir. Bunlardan biri duygusal paranteze alma (emotional bracketing) adı verilen tekniktir. Bu teknikte boş parantezlerin içine gözlemlenemeyen düşünce ve duygular yazılmaktadır (Murphy & Mitchell, 2009). Collie ve diğerleri (2000) çevrim içi danışmada, sözcüklerin arkasındaki duygusal içeriği paranteze alarak sözel olmayan ipuçlarının olmamasını telafi edebileceklerini belirtmişlerdir. Danışmanlar, önemli duygusal içeriklerini (özellikle metinden alınamayan duygusal bilgileri) köşeli parantez içine yerleştirebilir, danışandan da aynısını yapmasını isteyebilir (Wright, 2002). Örneğin, danışman “bu hafta daha az depresif hissediyor olduğunu okumak benim için güzel oldu [Bu durum, notu sana yazarken beni gülümsetiyor, zor işinden sonra ruh halinin iyileşiyor olduğunu bilmek, beni mutlu ediyor]. Umarım senin ruh halinde düzelmeler yapmaya yardımcı olmaya devam edebiliriz.” şeklinde duygularını ifade edebilir. Duyguların bu şekilde ifade edilmesinin elbette çok doğal olmadığı ancak zamanla ve uygulamayla daha doğal hale gelebileceği ifade edilmektedir. Ayrıca, danışman tarafından gösterilen ilgi çevrim içi danışmada olmadığından bu teknikle, danışmanın danışana sıcaklık, şefkat ve anlayışını göstermesini sağladığından duygusal paranteze alma, terapötik iş birliğinin kurulmasında özellikle ilk aşamalarda çok önemlidir (Murphy & Mitchell, 2009; Pelling, 2009).

Sözel ve sözel olmayan ipuçlarının üstesinden gelmede kullanılacak bir diğer teknik olarak betimsel yakınlık (descriptive immediacy) önerilmektedir (Murphy & Mitchell 2009; Pelling, 2009). Bu teknikle danışan, danışmanın danışana ilişkin sözel olmayan davranışları hakkında bilgi edinebilmektedir. Betimsel yakınlık, basit yazılı bir cevap yeterli olmadığına duygu anına dikkat çekmek için “Sana ve durumuna karşı merhamet (şefkat) duyuyorum. Destek istediğini açıkça okuyabiliyorum ve keşke gözlerinin içine bakıp, senin için burada olduğumu bilmeni sağlayabilseydim” örneğinde olduğu gibi kullanılabilir (Pelling, 2009). Murphy ve Mitchell (2009) ise betimsel yakınlığa şu şekilde örnek vermektedir. Danışanın korkunun üstesinden gelmeye çalıştığı bir oturumda: “İlk başta korktuğumu söylediğinde, büyük bir of çektim. Korkuna ilişkin konuşurken kendimi kafamı sallarken buldum. Hal böyle olunca korkunu tanımlamaya devam ettikçe, korkuna hâkim olduğumu anlamaya başladım. Sen böyle yaptığında, arkama yaslandım ve gülümsedim ve “ne yapacağını biliyor” diye düşündüm” (Murphy & Mitchell, 2009).

Çevrim içi danışmada sözel ve sözel olmayan ipuçlarının olmamasının eksikliklerini gidermede kullanılan tekniklerden diğerleri, betimsel hayal (descriptive imagery) ve zaman varlığıdır (time presence). Betimsel hayal tekniği, danışana terapötik çevreyle ilişkili zihinsel

bir resim oluşturmasına yardımcı olmak için betimsel dilin kullanılmasýyken; zaman varlığı danışanda, terapötik yařantýy sağlama amacını gerçekleştirmek için kullanılan, danışanla danışman arasındaki etkileşim şimdi oluyormuş gibi yazmayı içeren bir tekniktir. Betimsel hayale örnek olarak, “Ofisim ılık ve sessiz, ilerinden birini seebileceğin birkaç tane rahat sandalye var. Duvarın birinde okuma kitaplarının olduğu kitaplık var. Pencere bahçeye bakıyor” verilirken; zaman varlığı tekniği için, danışman “biraz önce kızgın olduğunda...düşündüm...” veya “geçen oturumda biz tartışırken” gibi ifadeler verilebilir (Murphy & Mitchell, 2009). Zaman varlığı tekniği, tek başına fazla anlam ifade etmiyor gibi görünse de çevrim içi danışma süreci ile bütünleştirildiğinde danışanın oturumlarda şimdi ve burada olmasına yardımcı olduğu belirtilmektedir (Murphy & Mitchell, 2009).

Trepal ve diğerleri (2007) evrim içi danışma yapan, danışmanların popöler çevrim içi kısaltmaları, duyguları iletmek için yüz ifadelerini ve karakterleri bilmeleri gerektiğini ifade etmektedir. Duygu simgelerini kullanma, duygusal ifadelerin ya da jestlerin çevrim içi araçlarıdır ve bir hissi iletmenin basit ve hızlı bir yoludur. evrim içi danışma sürecinde danışman “Senin için üzgünüm” yazmak yerine duygusal durumunu ifade etmek için üzgün yüz ifadesi kullanabilir (Trepal ve diğerleri, 2007). Böylelikle, zamandan tasarruf yapılarak, sözel olan iletişime göre metne dayalı iletişimin daha yavaş olması engeli biraz olsun aşılabilir. Benzer şekilde, çevrim içi danışmada yazılı iletişimin yavaşlığını gidermek için ve danışana dinlenildiğinin güvencesini vermek için danışman, “hissettiklerini yazdığını biliyorum ve bu güzel. Acele etme ancak ilerlemek istiyorsan, metninin bazı bölümlerinde enter tuşuna bas. Sen daha fazla yazarken; ben de okuyor olabileyim ve ben de sana uzun yazarken aynısını yapayım” (Nagel & Anthony, 2011) gibi yapılandırmalar da yapabilir.

Tartışma

evrim içi psikolojik danışma, alışilagelmiş danışma yöntemlerine farklı bir alternatif olarak kendini göstermektedir. şüphesiz ki, metne dayalı çevrim içi psikolojik danışma çok önemli avantajlara sahip olduğu gibi sınırlılıklara da sahiptir. Yeniliklere kapalı olmak ve metne dayalı çevrim içi psikolojik danışmanın sözel olmayan ipuçlarının olmamasından kaynaklı sınırlılıkları gibi olumsuzluklara odaklanmak yerine, bu sınırlılıkların aynı zamanda sürece sağladığı katkılara odaklanmak daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Walz ve Bloom (2000), psikolojik danışmanların kalıpların dışında düşünmeleri ve geleneksel düşünceyi geleneksel olmayan problemlere uygulamak yerine; mevcut kaynakları kullanabilmeleri gerektiğine dikkat çekmektedir. Nitekim, metne dayalı iletişimin dezavantajlı bir durum olmak yerine; başlı başına terapötik bir güç olabileceği de ortadadır.

Türkiye’de, psikolojik yardım alma nedeniyle sosyal damgalanmanın yaşandığı görülmektedir (Topkaya, 2011). Psikolojik danışma hizmeti almak, sosyal damgalanma yaşayacakları bir olgu olarak algılanabilmekte ve bu algı bireylerin psikolojik yardım almalarına ilişkin olumlu tutum sergilemelerini azaltmaktadır (Gürsoy & Gizir, 2018). Sosyal damgalanmayı derinden hisseden birey, toplumun üzerinde oluşturmuş olduğu baskýy çok daha fazla hissettiğinden; psikolojik sorunları olmasına rağmen yardım aramayı tercih

etmemesine neden olmaktadır (Sever ve diğeri, 2021). Metne dayalı çevrim içi psikolojik danışmanın gizlilik ve bilinmezlik özelliğinin, yüz yüze danışmayı utanç verici bir deneyim olarak gören bireyler için önemli fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Çevrim içi psikolojik danışma, yüz yüze danışmaya alternatif olmak yerine; yüz yüze danışmanın içinde tamamlayıcı olarak da yer alabilir. Danışanların konuşmaktan çekindikleri konular, özellikle ilk oturumlarda çevrim içi olarak ele alınarak, metne dayalı iletişimin doğası gereği ortaya çıkabilecek olan disinhibisyon etkisinden (Suler, 2004) yararlanılabilir. Bu sayede hem danışan ve danışman arasındaki terapötik ilişkinin güçlenmesi hem de danışanların belki de yüz yüze danışmada hiçbir zaman paylaşmayacakları ve süreç için çok önemli olan meseleleri açığa vurmaları sağlanabilir (Manhal-Baugus, 2001; Lange ve diğeri, 2003; Fang ve diğeri, 2018).

Çevrim içi psikolojik danışma yapmak, yüz yüze psikolojik danışma yapmak kadar büyük bir sorumluluk gerektirmektedir. Her ikisi de yüksek düzeyde profesyonellik ve etik kurallar çerçevesinde ele alınmalıdır (Lau ve diğeri, 2013). Diğer taraftan, çevrim içi alanlar ve bağlamlar, paylaşılan fiziksel alanlardan önemli ölçüde farklıdır ve bu farklılıkların göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Dunn & Wilson, 2021). Türkiye’de üniversitelerin psikolojik danışma bölümlerinde çevrim içi psikolojik danışmaya ilişkin derslere yer verilmesi, çevrim içi psikolojik danışma hizmetinin uygun şekilde sunulabilmesi için büyük önem arz etmektedir. Ayrıca, internetin hayatın her alanına girmesi, kullanım oranının yükselişi ve çevrim içi psikolojik danışmanın beraberinde getirdiği güçlü yanlar birlikte düşünüldüğünde; çevrim içi psikolojik danışmadan faydalanmamak bilimle teknolojinin birleştirilememesinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Alan yazın incelediğinde, çevrim içi psikolojik danışmaya ilişkin çalışmaların sayısının giderek artmasına rağmen sınırlı olduğu görülmektedir. Terapötik modaliteler çeşitlenmeye ve gelişmeye devam ettikçe, çevrim içi danışma sürecindeki danışanların deneyimlerini daha fazla anlamaya ihtiyaç olduğu görülmektedir (Fang ve diğeri, 2018). Gelecekte yapılacak çalışmalarla, metne dayalı çevrim içi danışmada danışman ve danışan deneyimlerinin nitel araştırmalarla ayrıntılı olarak resmedilmesinin alana önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çevrim içi psikolojik danışmada terapötik ilişkiyi; sözel olmayan ipuçlarının olmaması, gizlilik, bilinmezlik etkisi, danışanın kendini açması gibi değişkenler açısından ayrı ayrı inceleyen araştırmaların yapılmasının çevrim içi psikolojik danışmada terapötik ilişkinin anlaşılmasında önemli olacağı düşünülmektedir.

Çevrim içi psikolojik danışmaya farklı sorun alanlarıyla gelen danışanların danışmanla olan terapötik ilişkilerini konu alan çalışmalara yer verilebilir. Böylelikle, eş zamanlı metne dayalı çevrim içi psikolojik danışmanın özellikle hangi sorun alanları bağlamındaki terapötik ilişkinin kurulmasında daha etkili olduğuna ilişkin bilgi sahibi olunabilir. Psikolojik danışmanların ve danışanların teknolojiye yönelik algılarının çevrim içi psikolojik danışmada terapötik ilişkiye nasıl yansıdığı ve danışmanların teknolojik deneyimleri veya eğitimleri göz önüne alındığında, algılarının zaman içinde değişip değişmediği de araştırma konuları arasında yer alabilir.

Bunlara ek olarak, yüz yüze danışma ve çevrim içi psikolojik danışmadaki terapötik ilişkiyi farklı değişkenler açısından karşılaştıran çalışmalara odaklanılabilir. Yüz yüze psikolojik danışmanlıkta gözlemlenen aktarım, karşıt aktarım gibi danışma ilişkisi değişkenlerinin çevrim içi psikolojik danışmanlıkta kendini nasıl gösterdiği araştırılabilir. Ayrıca, çevrim içi psikolojik danışmanlıkla ilgili yapılan deneysel çalışmalar sınırlı olduğundan, bu konuda deneysel çalışmaların yapılması da alana önemli katkılar sağlayacaktır.

Katkı Beyanı Oranı

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkıda bulunmuştur.

Kaynakça

- Ackerman, S. J., Benjamin, L. S., Beutler, L. E., Gelso, C. J., Goldfried, M. R., Hill, C., Lambert, M. J., Norcross, J. C., Orlinsky, D. E., & Rainer, J. (2001). Empirically supported therapy relationships: Conclusions and recommendations of the Division 29 Task Force. *Psychotherapy Theory Research Practice Training, 38*(4), 495–497. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.38.4.495>
- Agosta, L. (2020). Theory and practice of online therapy. Internet-delivered interventions for individuals, groups, families and organizations. In H. Weinberg & A. Rolnick (Eds.), *Empathy in cyberspace the genie is out of the bottle* (pp. 34-47). Routledge.
- Amos, P. M., Bedu-Addo, P. K. A., & Antwi, T. (2020). Experiences of online counseling among undergraduates in some ghanaiian universities. *Sage Open, 10*(3), 1-11. <https://doi.org/10.1177/215824402094184>
- Anthony, K. (2000). Information technology. Counselling in cyberspace. *British Association for Counselling, 11*(10), 625-627.
- Askjer, S., & Mathiasen, K. (2021). The working alliance in blended versus face-to-face cognitive therapy for depression: A secondary analysis of a randomized controlled trial. *Internet Interventions, 25*, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2021.100404>
- Baker, K. D., & Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly, 24*(4), 341–346. <http://dx.doi.org/10.1080/09515070.2011.632875>
- 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. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(05\)80038-1](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(05)80038-1)
- Bischoff, R. J. (2004). Considerations in the use of telecommunications as a primary treatment medium: The application of behavioral telehealth to marriage and family therapy. *The American Journal of Family Therapy, 32*(3), 173-187. <https://doi.org/10.1080/01926180490437376>

- Brown, G. (2012). *The working alliance in online counseling for crisis intervention and youth* [Unpublished master's thesis]. University of Alberta.
- Caspar, F., & Berger, T. (2005). The future is bright: How can we optimize online counseling, and how can we know whether we have done so? *The Counseling Psychologist*, 33(6), 900-909. <https://doi.org/10.1177/0011000005280183>
- Chardon, L., Bagraith, K. S., & King, R. J. (2011). Counseling activity in single-session online counseling with adolescents: An adherence study. *Psychotherapy Research*, 21(5), 583-592. <https://doi.org/10.1080/10503307.2011.592550>
- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1998). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15(4), 13-26. https://doi.org/10.1300/J407v15n04_02
- Cook, J. E., & Doyne, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *Cyber Psychology and Behavior*, 5(2), 95-105. <https://doi.org/10.1089/109493102753770480>
- Das, A.K., & Kemp, S. F. (1997). Between two worlds: Counseling South Asian Americans. *Journal of Multicultural Counseling & Development*, 25, 23-33. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1912.1997.tb00313.x>
- Dowling M., & Rickwood D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using ChAT. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1-21. <https://doi.org/10.1080/15228835.2012.728508>
- Dunn, K. & Wilson, J. (2021). When online and face to face counseling work together: assessing the impact of blended or hybrid approaches, where clients move between face-to-face and online meetings. *Person-Centered & Experiential Psychotherapies*, 20(4), 312-326, <https://doi.org/10.1080/14779757.2021.1993970>
- Elleven, R. K., & Allen, J. (2004). Applying technology to online counseling: Suggestions for the beginning e-therapist. *Journal of Instructional Psychology*, 31(3), 223-227.
- Fang, L., Tarshis, S., McInroy, L., & Mishna, F. (2018). Undergraduate student experiences with text-based online counseling. *British Journal of Social Work*, 48(6), 1774-1790. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx111>
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V., & Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *Cyber Psychology & Behavior*, 5(5), 481-497. <https://doi.org/10.1089/109493102761022904>
- Fletcher, L., & Vossler, A. (2009). Trust in online therapeutic relationships: The therapist's experience. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 24-33.

- Haberstroh, S. (2009). Strategies and resources for conducting online counseling. *Journal of Professional Counseling: Practice, Theory & Research*, 37(2), 1-20. <https://doi.org/10.1080/15566382.2009.12033857>
- Haberstroh, S., Duffey, T. Evans, M, Gee, R., & Trepal, H. (2007). The experience of online counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 29(3), 269-282. <https://doi.org/10.17744/mehc.29.3.j344651261w357v2>
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B., & Gee, R. (2011). Facilitating online counseling: Perspectives from counselors in training. *Journal of Counseling and Development*, 86(4), 460-470. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x>
- Hackney, H., & Cormier, S. (2008). *Psikolojik danışma ilke ve teknikleri: Psikolojik yardım süreci el kitabı* (T. Ergene ve S. Aydemir Sevim, Çev.). Mentis Yayıncılık.
- Hanley, T. (2009). The working alliance in online therapy with young people: Preliminary findings. *British Journal of Guidance and Counselling*, 37(3), 257-269. <https://doi.org/10.1080/03069880902956991>
- Haskan Avcı, Ö., Tuna, B., Büyükçolpan, H., Güngör, A., & Yörükoğlu, M. (2019). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Danışman Tercihlerinin İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 9(52), 209-239. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/693411>
- Hunt, S. (2002). In favour of online counselling? *Australian Social Work*, 55(4), 260-267. <https://doi.org/10.1080/03124070208410984>
- Glueck, D. (2013). Establishing therapeutic rapport in telemental health. In K. Myers & C. L. Turvey (Eds.), *Telemental health: Clinical, technical, and administrative foundations for evidence-based practice* (pp. 29-46). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-416048-4.00003-8>
- Gürsoy, O., & Gizir, C. A. (2018). Üniversite öğrencilerinin psikolojik yardım almaya yönelik tutumları: Sosyal damgalanma, kendini damgalama, öznel sıkıntıları açma, benlik saygısı ve cinsiyetin rolü. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 8 (49), 137-155. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tpdrd/issue/40627/487349>
- Jeken, L. (2020). *The working alliance goes online: A scoping review of text-based internet psychotherapy* [Unpublished master's thesis]. University of Twente.
- Kilroe, C. (2010). *A needs assessment of potential online counseling service clients* [Unpublished master's thesis]. University of Calgary.
- Kottler, J. A., & Brown, R. W. (2000). *Introduction to therapeutic counseling voices from the field*. Brooks/Cole Thomson Learning.

- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 357-361. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.38.4.357>
- Kramer, G. M., Mishkind, M. C., Luxton, D. D., & Shore, J. H. (2013). Managing risk and protecting privacy in telemental health: An overview of legal, regulatory, and risk-management issues. In K. Myers & C. L. Turvey (Eds.), *Telemental health: Clinical, technical, and administrative foundations for evidence-based practice* (pp. 77-108). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-416048-4.00006-3>
- Lange, A., Van de Ven, J-P., & Schrieken, B. (2003). Interapy: Treatment of post-traumatic stress via the Internet. *Cognitive Behaviour Therapy*, 32(3), 110-124. <https://doi.org/10.1080/16506070302317>
- Lau, P. L., Jaladin, R. A. M., & Abdullah, H. S. (2013). Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103(2013), 1243 – 1251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.453>
- Lebow, J. (1998). Not just talk, maybe some risk: The therapeutic potentials and pitfalls of computer-mediated conversation. *Journal of Marital and Family Therapy*, 24(2), 203-206. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.1998.tb01076.x>
- Lunt, P. T. (2004). *Adolescents' willingness to utilize online counseling* [Unpublished doctoral dissertation]. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Mallen, M. J., Jenkins, I. M., Vogel, D. L., & Day, S. X. (2011). Online counseling: An initial examination of the process in a synchronous chat environment. *Counseling and Psychotherapy Research*, 11(3), 220-227. <https://doi.org/10.1080/14733145.2010.486865>
- Mallen, M., & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the major contribution: Counseling psychology and online counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761-775. <https://doi.org/10.1177/0011000005278623>
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005). The practical aspects of online counseling: Ethics, training, technology, and competency. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776-818. <https://doi.org/10.1177/0011000005278625>
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871. <https://doi.org/10.1177/0011000005278624>
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-therapy: Practical, ethical, and legal issues. *CyberPsychology & Behavior*, 4(5), 551-563. <https://doi.org/doi:10.1089/109493101753235142>
- Maples, M. F., & Han, S. (2008). Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation. *Journal of Counseling & Development*, 86(2), 178-183. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00495.x>

- McLeod, K. C. (2007). *Online counseling: A nonexperimental descriptive correlation of attitudes and knowledge of professional counselors* [Unpublished doctoral dissertation]. Walden University.
- McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (1983). *Messages: The communication book*. New Harbinger Publications
- Murphy, L. J., & Mitchell, D. L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 26(1), 21-32. <https://doi.org/10.1080/03069889800760031>
- Murphy, L.J., & Mitchell, D. L. (2009). Overcoming the absence of tone and non-verbal elements of communication in text-based counselling. In J.G. McDaniel (Ed.) *Advances in Information Technology and Communication in Health* (pp. 215-219). IOS Press.
- Nagel, D. M., & Anthony, K. (2011). Text-based online counseling: Chat. In R.Kraus, G. Sticker & C. Speyer (Eds.), *Online Counseling. A handbook for Mental Health Professionals* (pp. 169-182). Academic Press.
- Navarro, P., Bambling, M., Sheffield, J., & Edirippulige, S. (2019). Exploring young people's perceptions of the effectiveness of text-based online counseling: Mixed methods pilot study. *JMIR Mental Health*, 6(7), e13152. <https://doi.org/10.2196/13152>
- Pelling, N. (2009). The use of email and the internet in counseling and psychological service: What practitioners need to know. *Counseling, Psychotherapy, and Health*, 5(1), 1-25.
- Prado, S., & Meyer, S. B. (2006). Evaluation of therapeutic relations in asynchronous therapy via internet through Working Alliance Inventory. *Psicologia em Estudo*, 11(2), 247-257. <https://doi.org/10.1590/S1413-73722006000200003>
- Richards, D. (2009). Features and benefits of online counseling: Trinity college online mental health community. *British Journal of Guidance & Counseling*, 37(3), 231-242. <https://doi.org/10.1080/03069880902956975>
- Richards, D., & Viganó, N. (2012). Online Counseling. In Y. Zheng (Ed.), *Encyclopedia of Cyber Behavior* (pp. 699-713). IGI Global.
- Robson, D., & Robson, M. (1998). Intimacy and computer communication. *British Journal of Guidance and Counseling*, 26(1), 33-41. <https://doi.org/10.1080/03069889808253836>
- Rochlen, A.B., Zack, J.S., & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 296-283. <https://doi.org/10.1002/jclp.10263>
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103. <https://doi.org/10.1037/h0045357>

- Savaş, A. C., & Hamamcı, Z. (2010). Okullarda rehberlik hizmetlerinin internet üzerinden yürütülmesine ilişkin veli, öğrenci ve psikolojik danışmanların görüşlerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27, 147-158.
- Sever, M., Yüceer Kardeş, T., & Kalaycı, E. (2021). Sosyal damgalanma ile psikolojik yardım arama tutumu ilişkisi: Damgalanmanın rolü. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 833-846. <https://doi.org/10.33417/tsh.889199>
- Singh, P. (2012). *Face-to-face counseling and online counseling attitudes: Investigating differences among ethnic groups* [Unpublished master thesis]. York University.
- Skinner, A., & Latchford, G. (2006). Attitudes to counseling via the internet: A comparison between in-person counseling clients and internet support group users. *Counseling and Psychotherapy Research*, 6(3), 158-163. <https://doi.org/10.1080/14733140600853641>
- Skinner, A., & Latchford, G. (2011). International and multicultural issues. R.Kraus, G. Sticker & C. Speyer (Eds), *Online counseling: A handbook for mental health professionals* (pp. 257-269). Academic Press.
- Suler, J. R. (2000). Psychotherapy in cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy. *Cyberpsychology and Behavior*, 3(2), 151-159. <https://doi.org/10.1089/109493100315996>
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyber Psychology and Behavior*, 7(3), 321-326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Suler, J. (2011). The Psychology of text relationships. In R. Kraus, G. Sticker, & C. Speyer (Eds.), *Online counseling: A handbook for mental health professionals* (pp. 21-54). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-378596-1.00002-2>
- Schultze, N. (2006). Success factors in internet-based psychological counseling. *CyberPsychology & Behaviour*, 9(5), 623-626. <https://doi.org/10.1089/cpb.2006.9.623>
- Tate, D. F., & Zabinski, M. F. (2004). Computer and internet applications for psychological treatment: Update for clinicians. *Journal of Clinical Psychology: In Session*, 60(2), 209-220. <https://doi.org/10.1002/jclp.10247>
- Topkaya, N. (2011). *Psikolojik yardım alma niyetinin sosyal damgalanma, tedavi korkusu, beklenen yarar, beklenen risk ve tutum faktörleriyle modellenmesi* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Ege Üniversitesi.
- Trepal, H., Haberstroh, S., Duffey, T., & Evans, M. (2007). Considerations and strategies for teaching online counseling skills: Establishing relationships in cyberspace. *Counselor Education & Supervision*, 46(4), 266-279. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6978.2007.tb00031.x>

- Walz, G. R., & Bloom, J. W. (2000). Summing up. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 405-416). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Williams, R., Bambling, M., King, R., & Abbott, Q. (2009). In-session processes in online counseling with young people: An exploratory approach. *Counseling and Psychotherapy Research, 9*(2), 93-100. <https://doi.org/10.1080/14733140802490606>
- Wright, J. (2002). Online counseling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counseling, 30*(3), 285-298. <https://doi.org/10.1080/030698802100002326>
- Wong, K. P., Bonn, G., Tam, C. L., & Wong, C. P. (2018). Preferences for online and/or face-to-face counseling among university students in Malaysia. *Frontiers in Psychology, 9*(64), 1-5. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00064>
- Yager, J. (2001). E-mail as a therapeutic adjunct in the outpatient treatment of anorexia nervosa: Illustrative case material and discussion of the issues. *International Journal of Eating Disorders, 29*(2), 125-138. [https://doi.org/10.1002/1098-108x\(200103\)29:2<125::aid-eat1002>3.0.co;2-s](https://doi.org/10.1002/1098-108x(200103)29:2<125::aid-eat1002>3.0.co;2-s)
- Young, M.K. (2005). *Learning the art of helping building blocks and techniques*. Pearson.
- Young, M. E., & Witmer, J. M. (1992). Establishing the relationship. M. Young (Ed.) *Counseling methods and techniques. An eclectic approach* (pp. 25-51). Merrill.
- Zack, Z. Ş. (2011). The Technology of online counseling. In R.Kraus, G. Sticker, & C. Speyer (Eds.), *Online Counseling. A handbook for Mental Health Professionals* (pp. 67-84). Academic Press.
- Zeren, Ş. G. (2017). Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik iş birliği: Psikolojik danışman adaylarının görüşleri. *International Journal of Human Sciences 14*(3), 2293-2307. <https://doi.org/10.14687/jhs.v14i3.4203>