

## DANIŞMANLAR, KULLANANA DOST MUDUR?\*

H.B. GELATT

Çev. Ö. Hakan ERSEVER\*\*

Bilgisayarların keşfi toplumu bilgi-yoksulundan bilgi-zenginine dönüştürmüştür. Bilgisayarlar bizim düşünce ve davranış şekillerimizi de değiştirmiştir. Yüksek teknolojinin getirdiği değişiklikler bizim psikolojik danışma şeklimizi değiştirmeli midir? Geleceğin danışmanları, geleceğin danışmanlarına kullanana-dost olabilmek için, yardım etmede yeni stratejiler geliştirmek gereksinimindedirler. Bu stratejiler, her karar için, her danışanın bilgi gereksinmelerini değerlendirmeyi, danışanlara öğrendiklerinin sorumluluğunu nasıl alabilecekleri konusunda yardımcı olmayı içermektedir.

İnsanlar aletler icat ederler ve makinalar tasarlarlar. Bunun karşılığında, aletler ve makinalar insanları biçimlendirir ve değiştirir. Bu alet ve makinalar, yaşam şeklimizi, ekonomimizi, iş dünyamızı, politikamızı ve kendimizi ve diğerlerini nasıl gördüğümüzü de değiştirirler. Henry Theoreau, bir zamalar "İnsan aletlerinin aleti olmuştur" demiştir.

Bilgisayarlar, bizim düşünce ve davranışlarımızı değiştirmiştir. Bilgisayarlar bizim nasıl psikolojik danışma yaptığımızı değiştirmiş midir? Değiştirmeli midir? Modern bilgisayarlar, günümüzde, insan aklının sahip olduğu becerilere ve bilgi stratejilerine sahiptir ve gittikçe sevimli olmaya başlamışlardır (Frude, 1983). Daha önceleri, bizim makina ile ilişkimiz, psikolojik karmaşıklık ile işaretlenmiş, kişilerarası bir ilişki olmuştur. Günümüzde bilgisayarların "kullanana-dost" olduğu belirtilmektedir.

Kullanana-dost terimi, bilgisayarı tanımlamada kullanıldığında, zorlukların hakkından gelmeyi, korkuyu yenmeyi ve bilgisayarın arkadaşımız olduğuna sizi inandırmayı amaçlar. İdeal bir bilgisayarın, yal-

\* Gelatt, H.B. (1984). Are counselors user friendly? *Journal of Counseling and Development*, 63, 133-134.

\*\* Araştırma Görevlisi. A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi, EPH Bölümü, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Ana Bilim Dalı, Öğretim Elemanı.

nızca dost görünmesi, hissedilmesi ve duyulması yeterli olmamakta aynı zamanda arkadaşça bir şekilde davranmaya programlanmış olması da gerekmektedir. Bilgisayarın, sevimli, uyarıcı ve babacan olması gereklidir. Makina, pasif bir dinleyici olmamalı, tepkide bulunmalı, açıklayıcı olmalı ve kendine ait önerileri ve bilgileri ortaya koyabilmelidir. Bilgisayar, bazen, plan yapmada önceliği ele alacak ve kendine has bir kişilik sergileyecektir.

Bazı bilgisayarlar diğerlerinden daha gözdendir. İnsanlar farklı bilgisayarlardan hoşlanırlar. Bunun nedeni insanların birbirlerinden farklı olmalarıdır. Gelecekteki toplumumuzda, danışanlar ve danışmanlar da dahil olmak üzere, herkes bir bilgisayar sahibi olacak ve onu kullanacaktır. Hiç danışman kullanan olacak mıdır?

Doğru bilgisayarı önermek "doğru" dini önermeye benzer. İnsanlar ellerindeki sistemden hoşlanma eğilimindedirler. Bilgisayarlarla ilgili en önemli nokta, dinlerden farklı olarak iyisi ile kötüsü arasındaki farklılığın, birine sahip olmak ya da olmamak arasındaki farklılıktan çok daha küçük olmasıdır. (James Fallows, Akt. Bear, 1983, s. 57)

Bir danışmana sahip olmak ile sahip olmamak arasındaki fark ne olacaktır? İnsanlar neden bilgisayar kullanırlar? İnsanlar neden danışman kullanırlar? İnsanlar, genellikle, bilgi edinmek, karar vermek ve öğrenmek amacıyla bilgisayarları ve danışmanları kullanırlar. Bilgisayarların ve danışmanların nasıl tepkide bulunacakları, onların kullanana-dost olup olmadıklarını ve böylelikle de tekrar kullanılıp kullanılmayacaklarını belirler.

### **Dost ve Kullanışlı Yardımcılar**

Bilgisayarların ve danışmanların ne yaptıkları onların kullanana kullanışlı (bilgi sağlamada, karar vermede ya da öğrenmede yardımcı) olmalarını belirler. Danışmanlar ve psikologlar yardım etme uzmanlığında çalışırlar ve dost insanlar olarak bilinirler. Bilgisayar çağından önce, psikolog ve danışmanların, belirsiz olmak ile yanlış olmak arasında bir seçime sahip oldukları belirtilmiştir. "Psikanalitik yönelimli olup id, ego ve süperego hakkında belirsizce konuşabilir ya da deney farelerinde ve güvercinlerde, koşullanmış refleksler hakkında konuşup oldukça kesin ve tartışmasız yanlış olabilirsiniz" (George Miller, Akt. Huyghe, 1983, s. 28). Bilgisayarların varlığı, belirsiz olma seçimini en azından azaltmıştır.

Eğer bir danışan, var olan 12000 meslek alanı ile ilgili bilgi edinmek, yüzlerce olası üniversite ile ilgili bilgi almak ya da becerilerini ve değerlerini bunlarla eşleştirmek istiyorsa, bir bilgisayar oldukça kesin sonuçlar verebilir. Bu kesin bilginin danışan için uygun olup olmaması bir başka konudur. Danışmanlar, bilgisayarların yardımıyla, hem kesin hemde doğru olabilirler mi? Danışmanlar, hem kullanana – dost hemde kullanana–kullanışlı olabilirler mi?

Psikolojik danışmanın ve danışmanların, bilgisayarların keşfi sonucunda ne yönde değişimleri gerektiğini belirlemek için, önce toplumun ve danışanların gereksinmelerinin nasıl değiştiğine bakmamız gerekmektedir. Bilgisayar, öncelikle, toplumu bir Endüstri Toplumu'ndan bir Bilgi Toplumu'na değiştirmesinden sorumludur. Endüstri Toplumu başladığında ABD bilgi yoksulu bir toplumdur. Bugün, ABD, bilgi-zengini bir toplum olmuştur. Günümüzde, erişilebilecek bilgi birikimi, bireyin bu bilgi birikimini işleme kapasitesinin üzerindedir. John Naisbitt'in belirttiği gibi "bilgiden kaçmak bir sorun olmayabilir, ancak, onun içinde boğulmak bir sorun olabilir" (Naisbitt, 1982, s. 24). Bilgi-yoksulu bir toplumda danışanların, bilgiyi nasıl elde edebileceklerini öğrenmeye gereksinimleri vardır; bilgi-zengini bir toplumda ise, danışanlar bu bilgilerin içinde boğulmaktan nasıl kaçınabileceklerini öğrenmeye gereksinim duyarlar.

### **Bir Kaynak Olarak Danışman**

Bilgi, kaynağın alıcı ile ilişkisini sağlayan bir bağlantıdır. Okullar, kütüphaneler, bilgisayarlar ve danışmanlar bilgi kaynaklarıdır. Öğrenciler, okuyucular, bilgisayar kullananlar ve danışanlar da alıcılardır. Bilgi bağlantısı açısından, okul ile kütüphane arasındaki bir farklılığı belirtmek ilginç olabilir. Bir okulda, bilgi kaynağı ile alıcı arasındaki bağlantı kaynak tarafından kontrol edilmektedir. Bir kütüphanede ise bu, alıcı tarafından kontrol edilir. Bir kütüphanede, okuyucu hangi bilgiyi edineceğine kendisi karar verir. Bir okulda ise, okul öğrenciye hangi bilgiyi vereceğine karar vermektedir. Bir bilgisayar ya da bir danışman söz konusu olduğunda ne olmaktadır? Bilgi-zengini bir toplumda bilgi edinme bir sorun değildir, ancak, doğru bilgiyi doğru zamanda elde etmek bir sorundur. Kaynak kontrollü bir sistemde doğru bilgiyi elde etmek zor olabilir. Bununla beraber, eğer alıcı hangi bilgiye gereksinimi olduğunu bilmiyorsa, alıcı kontrolü sistemde de doğru bilgiyi edinmek zor olabilmektedir. Bu bağlamda, Daniel Greenberg'in sunduğu ustahın birinci kanununun hatırlamamız gerek-

tedir: "Asla bir berbere saç kesimine gereksinmeniz olup olmadığını sormayın".

Bir alıcının (ya da psikolojik danışmadaki danışanın) üç tür bilgi koşuluna sahip olduğu belirtilmektedir. Danışan, (a) hangi bilgiye gereksinimi olduğunu bilmemektedir, (b) bilgiyi nasıl elde edeceğini bilmemektedir ya da (c) bilgiyi nasıl kullanacağını bilmemektedir. Eğer bir danışman, danışana karşı hem kullanana-dost hem de kullanana-kullanışlı ise psikolojik danışmada iki strateji gerekmektedir; (a) her danışanın her karar için bilgi düzeyini belirlemeye yarayan teknikler ve (b) her koşulda danışana yardımcı olmaya yarayan teknikler.

Bilgi toplumu yalnızca bilgi-zengini değildir, aynı zamanda pek çok seçeneğe de sahiptir. ABD, günümüzde çok-seçenekli bir toplumdur ve bununla beraber çoklu değerlere de sahiptir. Aile ve iş yaşamı ile ilgili basit seçimler yerini, üst düzey bireysel düzenlemelerin ve yaşam şekillerinin kalabalıklığına bırakmıştır. İnsanlar artık toplum tarafından koşullandırılmak zorunda değillerdir. "Eritici pota efsanesinden, kültürel farklılık olgusunu kutlamaya yönelme olmuştur" (Naisbitt, 1982, s. 244). Bu farklılık yüksek teknoloji, bilgisayar ve gelecekteki toplumdaki bilgi patlamasının katıldığı bir değer değişimidir. Bu, okuduğumuz örüntü kaymasının bir parçasıdır (Capra, 1982; Ferguson, 1980; Naisbitt, 1982; Salk, 1983). Bu, aynı zamanda, gelecekte farklı psikolojik danışma tekniklerini gerektirebilecek bir değişimdir.

*Değerler ve bilgi arasındaki şu ilişki dikkate alınmalıdır:*

1. Değerler, bireyin hangi bilgiye gereksinim duyacağını ya da hangi bilgiyi isteyeceğini belirler. Eğer birey kayak kaymayı ve toplumsal yaşamı değerli buluyorsa bu, onun olası bir yüksek okul seçiminde hangi bilgiyi isteyeceğini belirleyecektir.

2. Değerler eldeki bilginin nasıl değerlendirileceğini belirler. Eğer birey otomobilinin, egosunun bir uzantısı olduğuna, bir prestij sembolü olduğuna ve saygı görmesinde bir etken olduğuna inanıyorsa, bu onun yeni bir otomobil alırken fiyatlarla ilgili bilgiyi nasıl değerlendireceğini belirler.

3. Bireyin sahip olduğu ya da olmadığı bilgi onun değerlerini belirler. Eğer birey bilmediği şeyleri bilseydi (örn., farklı yaşantılar geçirseydi), farklı değerlere sahip olabilirdi. Bilgiye ve yaşantılara gösterdiği tepkiler bireyin değerlerini belirlemektedir.

### Ne'den Nasıl'a Değişmek

Eğer insanların, bilgi edinmek, karar vermek ve öğrenmek amacıyla bilgisayarları, danışmanları (ve okulları ve kütüphaneleri) kullandıklarını ve toplumun bilgi-zengini ve çok-seçenekli olma yolunda değiştiğini hatırlarsak, danışmaların nasıl kullanana-dost ve kullanana-kullanışlı olabileceklerini görmeye başlayabiliriz. Geleceğin danışmanları, danışmanlara neye karar vereceklerini bilmede yardımcı olmaktan, nasıl öğreneceklerini ve nasıl karar vereceklerini bilmede yardımcı olma yolunda değişmek gereksinimindedirler. Temel amaç, öğrenmenin beceri ve sorumluluğunu kaynaktan alıyaya kaydırmak olmalıdır.

Açık olarak görülüyorki gelecekte, öğretme ve öğrenmenin sorumluluğu okulda, kütüphanelerde, danışmanda ya da yeni teknolojilerde görülemeyecektir. Bilgisayarlarla ilgili korkularımızdan bir tanesi, onların "yaşamımızı elimizden alacakları" yani bize ne yapmamız ve nasıl yapmamız gerektiğini emrecekleri olmuştur. Kullanana-dost bir danışman, bizim, bilgiyi nasıl toplayacağını, nasıl kullanacağını ve nasıl öğreneceğini bilen bağımsız, yeterli ve sorumlu öğrenciler olamızda yardımcı olarak, bu korkuyu yenmemizi sağlayacaktır. Danışman, aynı zamanda, tam anlamıyla kullanana-kullanışlı olabilmek için, bilgisayar dahil olmak üzere, yeni teknolojiyi nasıl kullanacağımız konusunda bize nasıl yardımcı olabileceğini de bilecektir. Bizim, bilgi-zengini, çok-seçenekli, yüksek teknolojiye sahip geleceğimizde birey, yaşam boyu öğrenme sürecinde hem bir araç hem de bir temsilcidir. Günümüzde, yetişkin öğrenmesinin % 90'ı birey tarafından uyarılmakta ve düzenlenmektedir.

Sürekli olarak öğrenmeyi öğrenmek yeni toplumumuz için bir lüks değil bir gerekliliktir. Günümüzde, doğan her çocuk için, bilinenlerin % 97'sinin onun yaşamı süresinde keşfedileceği belirtilmektedir (Wilson ve Rotter, 1982).

### Bilmek Bilmemektir

Teknolojide, bilgide, değerlerde ve iletişim kapasitesinde zengin olan bir toplum için ortada bir çelişki vardır. Bu çelişki, bilgi zenginliğinin belirsizliğe neden olmasıdır.

Bizler daha çok bilginin daha fazla kontrole yol açacağına inanırdık. Günümüz dünyasında bilgi çokluğu, yordanabilirliği ve güvenirliliği zayıflatmaktadır. Geribildirim yavaş ve eksik olduğu zamana göre, gittikçe daha çok kontrol dışında kaldığımız duygusunu yaşamaktayız. Bilgi-

yoksulu bir dünyada bazı şeyleri görmezden gelmeye ve uymayan diğer şeyleri anlamamaya izniniz vardı. Bazı zamanlar, biz yaptıklarımızın kontrol edilemeyen sonuçlarını bile biliyorduk (Micheal, 1983).

Böylelikle, günümüzün kullanana-dost danışmanın bizim, belirsizliği tanımamıza ve belirsizlikle yaşayabilmemize yardımcı olacak şekilde davranmaya "programlanmış" olması gerekmektedir. Bir bilgisayarın kesin bilgisine sahip olmanın bizi daha emin ve daha kontrollü yapacağına inanmak kullanış ve dostça olmayacaktır. Donald Michael'ın işaret ettiği gibi "büyük belirsizlik zamanlarında iyi bir düzenleme yapmanın yolu kontrol etmekten çok öğrenme ile mümkündür" (1983, s. 5). Bu, "sol ve sağ beyini", yüksek teknolojiyi, bilgisayarı, danışmanı ve bireyin kendisini anlamayı, kullanmayı ve onlara güvenmeyi anlayabilmeyi öğrenmek anlamına gelmektedir.

### Dost ve Kullanışlı Danışman

Geleceğin başarılı danışmanı dostça görünecek, hissedecek, konuşacak ve davranacaktır. Bu danışman müşfik ve samimi olacak ama, aynı zamanda önceliği alarak aktif olacak ve özgün bir kişilik sergileyecektir. Gelecekte danışmanlara başvuran danışanlar, bilgi edinmek ve kullanmak, karar vermek ve öğrenmek isteyeceklerdir.

Danışanlar, danışmanlardan, geleceğin aşırı bilgi yüklemesinde boğulmaktan kaçınmada kendilerine yardımcı olmalarını isteyeceklerdir. Aşırı bilgi yüklemesinde boğulmaktan kaçınabilmek için danışanların (a) hangi bilginin gerekli olduğunu, (b) o bilgiyi nasıl elde edebileceklerini ve (c) bu bilgiyi her karar verme durumunda ve her öğrenme adımında nasıl kullanacaklarını bilmeleri gerekecektir.

Danışmanların aşağıdaki konularda teknikler geliştirmeleri gereklidir:

1. Danışanların bilgi gereksinmelerini belirlemek: Danışan hangi bilgiye gereksinimi olduğunu biliyor mu? Danışan bilgiyi nasıl elde edebileceğini biliyor mu? Danışan bilgiyi nasıl kullanacağını biliyor mu?
2. Danışanları bilgi gereksinmeleri doğrultusunda yönlendirme: Danışan hangi bilginin gerekli olduğunu nasıl keşfedeceğini biliyor mu? Danışan gereksinimi olan bilgiyi nasıl elde edeceğini biliyor mu? Danışan karar vermede bilgiyi nasıl kullanacağını biliyor mu?
3. Kişisel sorumluluğu öğretmek: Her danışanı bir öğrenci olarak düşünün. Her öğreneni, hem bir öğrenme objesi hem de bir öğrenme

aracı olarak görün. Öğrenmenin (yaşam boyu öğrenme) sorumluluğunu danışmandan, bilgisayardan ve okuldan öğrenene kaydırmayı düşünün.

Danışmanların her zaman danışmanların yardımına gereksinmesi olacaktır. Danışmanlar, gelecekte de bir şekilde bilgisayarları ve okulları kullanmaya devam edeceklerdir. Ancak, danışmanların kullanana-dost ve kullanana kullanışlı olmayı sürdürmeleri gerekmektedir. Bir bilgisayar ve bir danışman, sol/ sağ beyin özelliği, yüksek teknoloji gelecekteki çelişki sorununun çözümü olabilir. Daha gelişmiş ama belirsiz bir dünyada kararlar vermek (daha fazla bilgi ama daha az kesin sonuçlarla) kullanana-kullanışlı olmayı bilen dost bir bilgisayar-danışman ekibi tarafından kolaylaştırılabilir.

#### KAYNAKÇA

- Bear, J. (1983). *The computer wimp*. Perkeley, CA: Ten Speed Press.
- Capra, F. (1982). *The turning point, science, society, and the rising culture*. New York: Simon and Schuster.
- Ferguson, M. (1980). *The aquarian conspiracy, personal and social transformation in 1980's*. Los Angeles: J.P. Tarcher.
- Frude, N. (1983). The affectionate machine. *Psychology Today*, 17 (12), 23-24.
- Huyghe, P. (1983). Of two minds. *Psychology Today*, 17 (12), 26-35.
- Michael, D. (1983). Competence and compassion in an age of uncertainty, *World Futures Society Bulletin*, 17 (1), 1-7.
- Naisbitt, J (1982). *Megatrends, ten new directions transforming our lives*. New York: Warner Books.
- Salk, J. (1983). *Anatomy of reality, merging of intuition and reason*. New York: Columbia University Press.
- Wilson, N. Rotter, J. (1982). School counseling: A look into the future. *Personnel and Guidance Journal*, 60, 353-37.