



Client's Experiences of Online Counseling: Satisfaction and Therapeutic Alliance ^{*1}

Şerife Gonca ZEREN ^{a**} (ORCID ID - 0000-0002-4904-4085)

Seher Merve ERUS ^b (ORCID ID - 0000-0001-5308-3872)

Yağmur AMANVERMEZ ^c (ORCID ID - 0000-0002-5555-193X)

Arzu BUYRUK GENÇ ^d (ORCID ID - 0000-0002-4765-3274)

Baki DUY ^e (ORCID ID - 0000-0002-6082-8518)

^a Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Çanakkale/Türkiye

^b Yıldız Teknik Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, İstanbul/Türkiye

^c Vrije Universiteit Amsterdam, Amsterdam /the Netherlands

^d Milli Eğitim Bakanlığı, Bingöl Erdem Anadolu Lisesi, İstanbul/Türkiye

^e Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, İstanbul/Türkiye

Article Info

DOI: 10.14812/cufej.843542

Article history:

Received 20.12.2020

Revised 30.04.2021

Accepted 02.03.2022

Keywords:

Online counseling
Face-to-face counseling,
Clients' satisfaction,
Therapeutic alliance.

Research Article

Abstract

Online counseling has been increasingly becoming widespread. Nevertheless, the number of studies investigating counselees' online counseling experience in-depth is scarce, especially in Turkey, despite the proliferation of the service. Therefore, this phenomenological study aims to understand the experiences of participants who received online counseling regarding satisfaction and therapeutic alliance. For this purpose, semi-structured interviews were conducted with six participants. Thematic analysis was applied to explore their satisfaction with online counseling and therapeutic alliance. The results showed that three themes emerged for satisfaction with online counseling; improvements in the symptoms, the flexibility of the online counseling, and limitations of online counseling. Thematic analysis of therapeutic alliance revealed the themes; goals, tasks, and bond. As a result, the participants reported high satisfaction with the online sessions, and they were able to establish a therapeutic alliance with their counselor in setting goals, seeking solutions to problems, and bonding. Overall, most of the participants reported positive experiences with online counseling in terms of improvement in their situation and establishing significant relationships with their counselor over the Internet.



Danışanların Çevrimiçi Psikolojik Danışma Deneyimleri: Memnuniyet ve Terapötik İşbirliği

Makale Bilgisi

DOI: 10.14812/cufej.843542

Makale Geçmişi:

Geliş 20.12.2020

Düzeltilme 30.04.2021

Öz

Çevrimiçi psikolojik danışmanlık uygulamaları gittikçe yaygınlaşmaktadır. Ancak Türkiye'de danışanların bu konudaki deneyimlerini derinlemesine ele alan çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu fenomenolojik çalışmanın amacı, çevrimiçi danışmanlık alan danışanların memnuniyet ve terapötik işbirliği konusundaki deneyimlerini anlamaktır. Bu amaçla çevrimiçi psikolojik danışma almış altı danışan ile yarı yapılandırılmış

*This study was supported by The Scientific and Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) project (project number: 115K429).

¹Bu makaleye yazarlar eşit miktarda katkıda bulunmuştur.

** Author: gonca.zeren@comu.edu.tr

Kabul 02.03.2022

Anahtar Kelimeler:

Çevrimiçi psikolojik danışma,
Yüz yüze psikolojik danışma,
Danışan memnuniyeti,
Terapötik işbirliği.

görüşmeler yapılmıştır. Danışanların memnuniyetlerini ve terapötik işbirliği deneyimlerini ortaya koymak için tematik analiz uygulanmıştır. Sonuçlar, çevrimiçi danışmanlıktan memnuniyet için üç temanın ortaya çıktığını göstermiştir; semptomlarda iyileşmeler, çevrimiçi psikolojik danışmanın esnekliği ve çevrimiçi danışma hakkında olumsuz görüşler. Terapötik işbirliğinin tematik analizi ise amaçlar, görevler ve bağ temalarını ortaya çıkarmıştır. Sonuç olarak katılımcılar çevrimiçi oturumlardan yüksek memnuniyet bildirmişlerdir ve psikolojik danışmanları ile hedef belirleme, sorunlara çözüm arama ve bağ kurma konusunda terapötik işbirliği kurabilmişlerdir. Genel olarak katılımcıların çoğu, durumlarında iyileşme ve psikolojik danışmanlarıyla İnternet üzerinden önemli ilişkiler kurma açısından çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumlu deneyimler bildirmiştir.

Introduction

The rapid change of technology has affected all aspects of life, and it has resulted in the integration of information and communication technologies into counseling sessions. As a reflection of this, an increasing number of individuals have started to receive online counseling. Online counseling can be defined as psychological intervention delivered to the clients using technological means (Barak & Grohol, 2011; Bloom, 1998; Richards & Viganò, 2012, 2013; Zeren et al., 2020). In online counseling, counselors help clients understand their situation and solve their problems by applying counseling skills and techniques in face-to-face psychological counseling (Brown, 2012). Online counseling can be a useful option for some clients, especially those who experience fear of stigmatization (Joyce, 2012), have physical limitations (Austen & McGrath, 2006; Chester & Glass, 2006; Kilroe, 2010; Shaw & Shaw, 2006), live in remote areas with limited access to professional mental health services (Backhaus et al., 2012; Cook & Doyle, 2002; Kilroe, 2010; Shaw & Shaw, 2006), and those who prefer anonymity (Alleman, 2002; Chester & Glass, 2006; Joinson & Paine, 2007; Shaw & Shaw, 2006). Studies also show that therapeutic relationship can be established well between the counselor and the counselee in online counseling (Barak et al., 2009; Bozkurt, 2013). Despite the disadvantages of technological barriers and the limitations of nonverbal communication, it is not surprising that the number of people seeking online counseling is increasing because individuals can reach help more easily thanks to technological means.

There are common factors between online and face-to-face counseling, although unique challenges of online counseling exist (Khan et al., 2021). One is that therapeutic alliance is essential in both modalities (Nath et al., 2012; Safran & Muran, 2000). Another factor that is closely related to the effectiveness of the counseling can be client's satisfaction (Brown 2012; Holmes 2011). This study aims to understand the participants' online counseling experience in terms of their satisfaction and therapeutic alliance.

Client Satisfaction

Client satisfaction refers to the extent to which the client finds the counseling helpful and is considered one of the most critical indicators of an effective therapeutic process (Berger, 2016; Brown, 2012; Holmes, 2011). With the increasing interest in online counseling, satisfaction in the online environment has been frequently studied. A number of studies reveal no significant difference between online and face-to-face counseling in terms of client satisfaction (Cohen & Kerr, 1999; Cook & Doyle, 2002; Murphy et al., 2009). Kilroe (2010), researching online clients' experiences of counseling help, found that almost all clients had positive opinions and satisfaction with online counseling. Brown (2012) concluded that online clients reported that an effective therapeutic alliance had been established and that they were satisfied with online counseling. Another study from Turkey showed that almost all participants reported positive experiences regarding online counseling and had high satisfaction levels (Zeren, 2015). However, Leibert and Archer (2006) revealed that individuals showed high satisfaction levels with online counseling, but they also stated that the satisfaction level of participants was not as high as that of face-to-face clients. Similarly, Mallen, Day, and Green (2003) found that face-to-face clients had higher intimacy, self-disclosure, and satisfaction than online clients. On the other hand, individual differences might be associated with satisfaction with online counseling. The advantages of online counseling can increase client satisfaction (Erus, 2020). For example, the lack of nonverbal

communication in online counseling may be perceived positively by a number of individuals, especially those who prefer to remain anonymous (Brown, 2012). If individuals have high levels of satisfaction with online counseling, there may be positive consequences, including increased effectiveness of the counseling, positive attitudes towards mental help, and increased utilization of the mental health services. Therefore, it is important to understand client satisfaction.

Therapeutic Alliance

The therapeutic alliance is the collaborative relationship between the client and the counselor (Andersson et al., 2012; Horvath et al., 2011; Nath et al., 2012; Safran & Muran, 2000; Soygüt & Işıklı, 2008). It is also a vital component that contributes to the change in counseling (Safran & Muran, 2000). Bordin (1979) argues that the therapeutic alliance can affect the outcome as an ingredient that helps engage with the counseling sessions. Therapeutic alliance may help enable the client to observe himself/herself more objectively from different perspectives and provide valuable information for the counselor to work with the client's problems (Horvath et al., 2011). Therapeutic alliance plays an essential role in the outcome of psychotherapy. It is an essential factor for increased well-being (Bucci et al., 2016; Westerman & Muran, 2017; Zilcha-Mano & Errázuriz, 2015; Zilcha-Mano et al., 2016).

Various studies have shown that therapeutic alliance can be established in an online setting similar to face-to-face counseling (Brown, 2012; Cook & Doyle, 2002; Simpson, 2001; Wagner et al., 2014). Clients and psychotherapists can develop therapeutic alliance via video conferencing (Simpson & Reid, 2014). Simpson et al. (2021) showed that video conferences used in online counseling provided a powerful pathway for clients to experience enhanced opportunities for self-expression, connection, and intimacy. This can provide opportunities for self-awareness, creative experience, and collaboration, with potentially a greater sense of agency over their own experience. Anderson et al. (2012) conducted a study investigating the effects of online cognitive behavioral therapy (CBT) on three different groups of clients suffering from depression, general anxiety disorders, and social anxiety. As a result, it was found that therapeutic alliance was high in both face-to-face and online counseling. They also revealed that establishing therapeutic alliance in online counseling and face-to-face therapy was not associated with improving the client's symptoms. Sucala et al. (2012) reviewed 840 studies, only 11 (1.3%) investigated the therapeutic relationship in this context. The results indicated that online therapy was comparable to face-to-face therapy in terms of the therapeutic alliance and a positive relationship between therapeutic alliance and effectiveness. Pihlaja et al. (2018) reviewed 1,658 studies, and in only six of the studies, there was a relationship between therapeutic alliance and outcome. All six studies showed a high level of therapeutic alliance and, in the three most recent studies, the alliance was directly associated with outcome. Kubler (2020) conducted a study with four volunteer Australian online counselors to understand their experience forming a therapeutic alliance and monitoring clients' progress in an online setting. The results showed that therapeutic alliance can be established in the online environment and that most therapists reported that it was similar to face-to-face counseling.

There is a limited number of studies on therapeutic alliance in Turkey. A limited number of studies (Gülüm et al., 2018, Soygüt & Işıklı, 2008; Soygüt & Uluç, 2009) focused on developing scales to measure therapeutic alliance. As a result of one study, a positive relationship was found between attachment style and therapeutic alliance (Soygüt, 2004). In a qualitative study conducted by Zeren (2017), counselor candidates' experiences of therapeutic alliance in online and face-to-face counseling were investigated. As a result of the research, counselor candidates stated that therapeutic alliance was provided both face-to-face and online but that there were difficulties in achieving the goals in online counseling. In another study conducted in Turkey, it was revealed that there was no significant difference between online and face-to-face groups in the matter of clients and counselors' therapeutic alliance (Erus & Zeren, 2020). Therefore, the current study, which focuses on clients' experiences with online counseling, is intended to provide more information on how clients experience therapeutic alliance.

The Current Study

In this study, we aim to investigate therapeutic alliance and client satisfaction in the online setting in a more detailed way, as both concepts can be associated with the achievement of the counseling goals. With regards to this, the present study attempts to fill the gap by qualitatively examining the online counseling experience. Therefore, to understand client satisfaction in online counseling and therapeutic alliance, we explore the answers to the following research questions: (1) What are the factors associated with satisfaction in online counseling? (2) How do participants experience therapeutic alliance in online counseling?

Method

This research was designed as a qualitative study using a phenomenological approach. In this approach, the main interest is understanding how people perceive and experience specific situations (Marton, 1986). The phenomenological methodology can explain the meaning structures formed through one's experience (Creswell, 2013; Holroyd, 2001). The phenomenon addressed in this study was online counseling. The researchers focused on their satisfaction with online counseling and experience with therapeutic alliance.

Participants

The participants of the study consisted of university students at a public university in Istanbul, Turkey. The reasons for seeking counseling were career decisions, conflicts with family members, problems with close friends or partners. They did not have any psychiatric diagnosis and did not use medication for any mental disorder. Because any psychiatric diagnosis and drug use may require clinical interventions of different mental health professionals. The average age for the participants was 21.3. The sex, age, department of the participants, and number of completed sessions are given in Table 1.

Table 1.

Characteristics of Participants

Participants	Sex	Age	Department	Completed Sessions
O1	Female	21	Architecture	10
O2	Female	18	Education	6
O3	Female	23	Mechanical Eng.	6
O4	Male	21	Science & Literature	10
O5	Female	23	Economic & Administrative Sciences	10
O6	Female	22	Education	8

The participants were recruited using the purposive sampling (typical case) method. Purposive sampling aims to select cases that provide the best insight into research questions, and researchers choose typical case studies to explain the phenomenon they investigate (Emmel, 2014). We randomly selected the participants from 21 online clients who received counseling as part of the study conducted by Zeren et al. (2020). We finally conducted interviews with six participants (five females and one male) who completed at least six online counseling sessions as part of a previous study conducted by Zeren et al. (2020). Initially, ten counseling sessions were planned for each participant in Zeren et al.'s study (2020). Because the number of counseling sessions was tailored according to the client's needs, the number of sessions completed by the participants is not equal.

Counselors

Six counselors (F= 3, M= 3) took part in the study conducted by Zeren et al., 2020. All counselors were pursuing a master's degree in a counselor education program at that time. They were supervised on a weekly basis during the study by an experienced mental health professional teaching in a university. They also attended biweekly peer supervision sessions. Before counseling sessions began, the counselors and supervisors received approximately seven hours of training on relevant topics such as online counseling and technology use. Additionally, technical assistance was provided (e.g., technical

problems about Skype or Internet connection) to them in case of a technical problem (Zeren et al., 2020).

Data Collection

Research Ethics Committee of the Yıldız Technical University approved the study with a reference number 73613421-604.01.02-E.1512290553. After obtaining ethical approval from the university's ethics committee, one researcher collected data using individual semi-structured interviews in August 2017. At the beginning of each interview, the researcher explained the aim of the study and obtained informed consent. The interviews were audio-recorded after obtaining both verbal and written informed consent from the clients. The researchers generated the interview questions to explore the factors related to satisfaction with online counseling and their experience of the therapeutic alliance. The interview questions are given in Appendix A. The interview form was sent to three experts to obtain *the expert opinion*. It was finalized according to the feedback received from three reviewers working in the counselor education department of different universities and who had experience in supervision and qualitative research.

Data Analysis

In the data analysis, the steps of phenomenological analysis (Moustakas, 1994; as cited in Creswell, 2015) and thematic analysis (Yıldırım & Şimşek, 2008) were followed. First, all interviews were initially transcribed as written documents. Each interview transcript was read sentence by sentence, analyzed several times separately using codes according to the themes, and converted into a data set. Important phrases were listed. Explanations were created for each critical statement in the list. Expressions that overlapped were combined, and those that did not overlap remained in the list. Themes emerged by grouping this list, and these themes were analyzed using thematic analysis. We identified themes inductively for satisfaction with counseling.

Furthermore, we analyzed therapeutic alliance with deductive thematic analysis. If there is a conceptual framework that forms the basis of the research, the code list and themes can be created within this framework (Yıldırım & Şimşek, 2008). Following this, we identified the themes for the therapeutic alliance using Bordin's (1979) conceptual framework, namely goals, tasks, and bonds.

In the study, two reviewers independently encoded the data. All of the interviewer's transcriptions were compared for a coding reliability check. When there were discrepancies between reviewers, they were either resolved after discussion or a third reviewer's opinion was sought for the final decision. After analysis, the findings were created and interpreted.

Results

Satisfaction with Online Counseling

Overall, most of the participants reported positive experiences with online counseling. We grouped the findings related to satisfaction with counseling into three themes: 1) improvement in symptoms, 2) the flexibility of online counseling, 3) negative opinions about online counseling.

Improvement in Symptoms

Some participants reported high satisfaction because they had been able to talk about their problems with a professional. In addition, some participants reported that they were satisfied with the counseling because they could define their problems and find solutions. For example, one client explained the reasons for satisfaction as follows:

O3: *"I can say that I learned new solutions that I haven't thought about before. I felt more comfortable compared to other sessions I have attended so far. I was able to express the problem more clearly, so it was quite effective. I guess I was fortunate, so I'd like to thank my counselor because we progressed very easily, and it literally changed my perspective and helped me a lot."*

On the other hand, two participants reported a severe problem that they could not make significant progress. One client (O6) stated:

“Of course, it (online counseling) made me feel good, but it was not an exact solution. Since there is no method to reset my memory, it only helped me to relax. I still remember the negative experiences I have had so far, but it does not hurt that much now.”

Similarly, another participant (O5) stated:

“I am receiving this help because I cannot find a solution to my problem. My counselor has knowledge and experience. Of course, there were differences between us regarding the solutions we had. He also looked at things more positively than I did. Because I had a serious problem, it could not work well. But sharing my problems and having such an experience was nice.”

The Flexibility of Online Counseling

In this theme, we found several factors related to the online counseling format. The participants reported high satisfaction because of time flexibility and being able to join the sessions from home. For example, one participant (O3) reported that:

“I would even feel more uncomfortable if it were face-to-face. I attended online sessions from home, and I felt more comfortable, to be honest. It was a facilitating factor for me. Also, the flexibility of time... Yes, it was relaxing because of two reasons; it was done from home, and the time was flexible.”

One participant (O6) stated that:

“In fact, I don’t think online, and face-to-face environments are different from each other. I received face-to-face counseling from another psychologist before. Just like face-to-face counseling, I was able to disclose myself in online counseling. I even felt more comfortable in online counseling because when I get face-to-face counseling, I enter into the counselor’s environment. That is her environment. But, in online counseling, I express myself to someone else in my environment. I mean, as if he came into my house and listened to me. I get nervous when I get face-to-face counseling. Counseling via the Internet was more relaxing compared to face-to-face counseling.”

Negative Opinions about Online Counseling

Although participants reported several advantages, some mentioned some limitations, including lack of verbal communication and feeling less responsible about joining the sessions. One participant (O5) reported the limitation related to lack of verbal communication expressing this:

“I think face-to-face would be more beneficial, because an invisible energy transfer occurs when people talk face-to-face. This might be an advantage for the client.”

We also found that clients had negative opinions and concerns prior to the sessions because online counseling would not be as effective as face-to-face counseling. For example (O1), one participant explained this as follows:

“It took some time for me to disclose myself about some issues. I could not express myself clearly at the beginning. And at the end, we started to talk about everything. Indeed, you know, as people say you are in a virtual environment, there is a screen between. I mean, I feel it is not a sincere environment. It normally takes some time to trust the psychological counselor. But here, it did not take that much time. But there was uneasiness at first. You eventually talk in a virtual environment. What kind of person is he? You will tell him many details. You hesitate too much: Should I tell them or not?”

Another participant (O2) stated the feeling of being less obliged to join online sessions saying that:

“I could postpone it (online counseling) easily because it was via the Internet. I was more comfortable with my decision to delay, but if it were face-to-face, I would feel more responsible and not delay the sessions. But they would not be different in terms of other issues, I think.”

Therapeutic Alliance

We grouped the findings related to therapeutic alliance into three themes; goals, tasks, and bond. We examined whether the client and the counselor work in cooperation on these three issues in the online counseling. These three areas, which were introduced by Bordin (1979), are useful for understanding the therapeutic alliance between the client and the counselor.

Goals

Goal refers to the concept in which the client and counselor agree on setting goals and how to achieve those goals (Bordin, 1979). Setting goals can be challenging because the client and counselor must agree on the realistic and attainable goal that fits the client's expectations. In our study, all clients reported collaborating with their counselors while setting goals and working towards them. Some clients came with a clear goal, while others had less clear goals. For instance, while O1 states that he comes with clear goals and easily agrees on goals with his counselor, O2 says that they were working on it:

O1: "I already explained my problems clearly. I had some specific problems. After I disclosed them to her, we set the same goal. I already told him my problems openly. I had a few clear issues. And after telling him, our goal becomes the same. For example, I used to care about courses a lot in my life, and even some periods when I cried for courses. He tried to help a lot, and we already had a common goal; we set this goal in the first meeting, and we always went according to this goal."

O2: "In the beginning, I didn't really have a specific goal. I was just trying to understand what I was going through and why I was doing what I was doing. We talked to clarify this issue."

Tasks

The task is defined as an agreement between the client and the counselor regarding the tasks or techniques in the counseling process (Bordin, 1979). Therapeutic alliance on tasks can encourage the client to identify and understand their problems, look at their experiences with a new perspective, or change their own behavior. The majority of the clients stated that they collaborated with their counselors while working on the tasks. *For example, O4 explained this situation as follows:*

"The counselor listened to me in every way. So she/he tried to find a solution to all my problems. Since things like the homework, she/he gave and the things she/he did made a lot of sense to me, I was more comfortable in the direction of applying them. I can say that she/he was trying to look more from my point of view. That's how I felt, at least. We were trying to look at it from my perspective and trying to find a solution to the problem that way."

The client O1 explained how important it was that the counselor cared about his problem while building up such collaboration:

"To be honest, my counselor surprised a lot at the beginning. I was magnifying my problem, I mean, I was thinking about it too much. And then she realized that she cared about it in the same way. If she did not act in that way, I would show an adverse reaction. When people don't care about the things I care about, I get angry sometimes. There would have been a total conflict for sure. But that did not happen."

Some participants stated that they developed a new perspective on their problems while working with a counselor. For example, O2 stated the following:

"We worked together. I am now clearer about my problem, thanks to the questions she asked me. I was able to look into my problem in a way that I had not thought of before. I realized that the problems that I saw as huge at the time were solvable. It feels like I'll be able to figure it out on my own when I run into something similar next time. My psychological counselor tried to clarify the issues I talked about by saying, 'Why is this important?' and I thought about it; actually, the issues that I am aware of were quite solvable."

Specific clients reported the importance of feeling encouraged to disclose themselves about their problems by the counselor. For example, one participant (O3) said:

"I was able to speak comfortably. My counselor made it easier to talk about my problem. I mean, she always wanted to help me, for instance, to organize my ideas in a logical order. She encouraged me to be more open."

Moreover, O2 and O6 stated that they expected the counselor to be more directive regarding the tasks:

O6: *"I even told her. I like it when people give some ideas. I do what I want to do in the end, but people's opinions have always been important for me. I expected her to make more comments, tell me something more and direct me. I do not know whether it is a good idea or not."*

Other participants mentioned difficulty in taking action to solve the problem: *"I should have done what I was supposed to do. My counselor tried to understand me. However, I was only recently able to realize that I needed to take responsibility because I was busy thinking about other things in my life (O2)."*

Bond

Bond is defined as developing a personal connection, which includes trust and acceptance between the client and the counselor (Bordin, 1979). In this study, we discussed the bond between the client and the counselor in online counseling. Clients described their experiences in bonding with concepts such as feeling understood and trusting. Within this theme, some participants mentioned the importance of establishing a close and sincere bond with the psychological counselor. Two participants (O4 and O5) explicitly indicated that they liked to work with their counselors. Another frequently emphasized factor by the participants was feeling understood by their counselors. For example, one client (O2) explained this situation as follows:

"I think she understood me. She understood as much as I was able to explain my problems and she let me know this."

While discussing their genuine relationship with their counselors, certain participants stated that they trusted their counselors, felt understood, and disclosed themselves accordingly. For example, one participant (O6) mentioned this:

"As we slowly progressed, I mean, as I disclosed myself, I started to disclose more. The problems, those I even hesitated to disclose, suddenly came out of my mouth. Yes, it was difficult at first, but in the following sessions, as I trusted her more and more, everything became easier."

Another participant (O4) also reported:

"I could even tell things about my family. I think you wouldn't tell this to someone you don't see close. I think he was sincere. I wouldn't have opened up completely, or I would have looked for another counselor to find solutions to my problems, that's what I think."

Regarding bond, the majority of the participants reported the importance of counselors' age. The participants mentioned the impact of the age of the psychological counselor. Most of them stated they felt more connected, as the counselor's age was close to their age. For example, one participant (O3) indicated this:

"Earlier, I received counseling from older counselors. Now, I had a counselor whose age was closer to mine. To be honest, this helped me to trust her more. I mean, I did not focus on her clothing style or physical appearance. If I am asked to say something about this age issue, I can say that closer age is an advantage for me."

Similarly, O4 reported the following:

"I think it was ideal for him (the counselor) to be my age. In the sense of being able to understand a young person... Because I think that the older they get, the more their perspectives change. I don't know how true it is, but I think older people look at things differently."

Discussion & Conclusion

The results of this study revealed satisfaction with counseling in three major themes; improvement in symptoms, the flexibility of the online counseling, and negative opinions about online counseling. The participants explained the details of their satisfaction, and they emphasized subjective processes, such as identifying their problems, finding new solutions, sharing, and feeling relieved. In addition, the clients reported high satisfaction because of time flexibility and joining the sessions from home. In parallel with the findings of this study, a number of studies in the literature (Alleman, 2002; Barak et al., 2008; Chester & Glass, 2006; Cook & Doyle, 2002; Joinson & Paine, 2007; Joyce, 2012; Kilroe, 2010; Shaw & Shaw, 2006) also disclose similar advantages. These advantages can increase satisfaction with counseling sessions. Therefore, it can be assumed that the participants experienced online counseling as fulfilling their expectations and were satisfied with the process.

However, according to the findings, the participants started the following disadvantages of online counseling; lack of verbal communication and feeling less responsible about joining the sessions. Similar disadvantages are mentioned in the literature (Haberstroh et al., 2008; Kilroe, 2010; Tanrıku, 2009; Zeren, 2014, 2015). Not feeling obliged to continue with a session may be regarded as a significant disadvantage that could lead to drop-out. Research results show that individuals who receive psychological counseling in an online group are more likely to drop out of counseling than those in a face-to-face group (Ballegooijen et al., 2014; Buyruk Genç et al., 2019). It is essential that the clients feel obliged to participate in online counseling, even if they are in their environment. The psychological counselor should manage this process more effectively with psychological counseling skills from the first interview and signing the consent form. The counselor's relationship with the client and clients' experience with the counseling process can increase the client's participation in the counseling.

Another important finding of the study is that one client stated that face-to-face counseling could be more effective. However, other clients stated that online counseling would not be as effective as face-to-face counseling before starting the online counseling. After their experience, they added that online counseling is similar to face-to-face. There have been several studies that reveal that satisfaction with face-to-face and online counseling sessions are high and similar to each other (Brown, 2012; Cohen & Kerr, 1999; Cook & Doyle, 2002; Kilroe, 2010; Murphy et al., 2009; Simpson, 2001; Zeren, 2015). However, there are also studies (Leibert & Archer, 2006; Mallen et al., 2003) that concluded satisfaction with online counseling is not as high as that of face-to-face counseling. In this study, the experience of online counseling itself might have caused clients to gain a positive perspective towards online counseling.

The results of this study showed that online clients were able to build therapeutic alliances with their counselors. This finding is in line with research findings showing that an effective therapeutic alliance may be established in online counseling (Brown, 2012; Pihlaja et al., 2018; Simpson, 2001; Simpson & Reid, 2014; Simpson et al., 2021). The findings related to therapeutic alliance can be discussed under three themes; goals, tasks, and bonds (Bordin, 1979). All the participants reported collaborating with their counselors while setting and working towards their goals. The majority of the clients indicated that they had collaborated with their counselors while working on the tasks. Only one client expected the counselor to be more direct regarding the tasks. In addition, a number of the clients mentioned the difficulty of taking action to solve problems. A possible explanation of this can be that the clients may have different tasks depending on the counseling approach. According to the bond theme, the clients stated that they had established personal bonds with the counselors and developed trust and acceptance.

In the present study, counseling sessions are conducted with a person-centered approach. Carl Rogers (1986), the psychologist among the founders of this theory, emphasizes that individuals who receive counseling have the power to realize themselves in a constructive way when they find appropriate conditions that strengthen development (as cited in Corey, 2008). Rogers (1957) lists the principles of psychological contact between the client and the counselor, unconditional acceptance of the client, empathy, transparency, and sincerity as the primary conditions for the change of the client

and the solution to the problem. These conditions may lead clients to learn to accept themselves and present themselves more effectively (Sharf, 2014). On the other hand, specific counseling techniques that lead to significant improvement may lack a client-centered counseling approach. In this approach, the counselor uses basic counseling skills, such as content and emotion reflection, and unconditional acceptance instead of advanced counseling skills (Corey, 2008). Therefore, this counseling approach may be lacking in the tasks developed to solve the problems of clients.

Therapeutic alliances can be formed online and, for most therapists, the process is similar to in-person processes (Kubler, 2020). The research findings show that online counseling can be used effectively as an alternative to face-to-face counseling in therapeutic alliance (Berger, 2016; Simpson & Reid, 2014). In addition, this result is consistent with the findings of studies highlighting the similarities between online and face-to-face counseling environments (Andersson et al., 2012; Berry, Ashby, Ginilka & Matheny, 2011; Cook & Doyle, 2002; Erus & Zeren, 2020; Zeren, 2017). The view that a therapeutic alliance between the counselor and the client represents an essential component in the change of the client is generally accepted in all counseling theories (Andersson et al., 2012; Gülüm, Uluç, & Soygüt, 2016; Horvath et al., 2011; Soygüt & Işıkli, 2008; Summers & Barber, 2003). Effective online counseling may increase with the development of technology and research results showing a therapeutic alliance in online counseling.

Particularly after the COVID-19 pandemic, technology in counseling has become more important. Although the long-term effect of the COVID-19 pandemic on mental health and the evolution of online counseling is not definite, more studies are needed to increase our knowledge (Chen et al., 2020; Wu et al., 2020; Zhang et al., 2020). This study shows that the participants were able to establish a therapeutic alliance with their counselor concerning setting goals, seeking solutions to problems, and establishing a bond. They also had high satisfaction with the sessions. For this reason, online counseling may be introduced as a course in counseling programs or even integrated into existing courses. In addition, counselors may be trained on ethical issues in online counseling. Furthermore, workshops and training can be organized for counselors.

This research has some limitations. One of the limitations of this study is related to the overrepresentation of the female participants. There are numerous variables that influence individuals' willingness to seek professional help for mental health problems. Regardless of the culture, women tend to express greater willingness to seek psychological help than men (Koçyiğit & Pamukçu, 2018; Levinson & Ifrah, 2010; Odacı & Kınık, 2018; Wendt & Shafer, 2015; Ægisdóttir & Gerstein 2009; Ægisdóttir & Einarsdóttir, 2012), possibly a reflection of cultural values, gender norms, and expectations. Future studies may include male students to gain a deeper understanding of their experiences. Another limitation of the study is the sample size and a limited number of counselor sessions. Online counseling is a relatively new subject in Turkey. In future studies, clients' experiences and therapeutic alliance, who have experienced online counseling sessions that include different psychological counseling approaches, can be examined.

Additionally, this research was conducted with university students. There is an increasing need to conduct studies focusing on online counseling in certain fields, such as marriage, family counseling, and career counseling in diverse groups. Finally, future studies may be conducted with individuals who are at risk of getting the pandemic disease.

Acknowledgements

In the study, all of the rules in the 'Higher Education Institutions' Scientific Research and Publication Ethics Directive' were followed, and none of the 'Actions against the Scientific Research and Publication Ethics' in the second part of the directive were conducted.

This study was supported by The Scientific and Technological Research Council of Turkey (TUBİTAK) project (project number: 115K429). We would like to thank TUBİTAK for providing funding. We also would like to thank counselors and the supervisor in this project.

Türkçe Sürümü

Giriş

Teknolojinin hızlı değişimi hayatın her alanını etkilemiş, bilgi ve iletişim teknolojilerinin psikolojik danışma oturumlarına entegre edilmesi sonucunu doğurmuştur. Bunun bir yansıması olarak, daha fazla birey çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti almaya başlamıştır. Çevrimiçi psikolojik danışma, danışan veya grup hâlindeki danışanlar ile danışmanın ayrı veya uzak yerlerdeyken elektronik kaynaklardan yararlanarak iletişim kurdukları profesyonel danışmanlık hizmetidir (Barak ve Grohol, 2011; Bloom, 1998; Richards ve Viganò, 2012, 2013; Zeren vd., 2020). Çevrimiçi psikolojik danışmada psikolojik danışmanlar, yüz yüze psikolojik danışmada kullanılan psikolojik danışma beceri ve tekniklerini uygulayarak danışanlarının durumlarını anlamalarına ve sorunlarını çözmelerine yardımcı olur (Brown, 2012). Özellikle damgalanma korkusu yaşayan (Joyce, 2012), fiziksel kısıtlamaları olanlar (Austen ve McGrath, 2006; Chester ve Glass, 2006; Kilroe, 2010; Shaw ve Shaw, 2006), profesyonel ruh sağlığı hizmetlerinden uzak bölgelerde yaşayanlar (Backhaus vd., 2012; Cook ve Doyle, 2002; Kilroe, 2010; Shaw ve Shaw, 2006) ve anonimliği tercih edenler (Alleman, 2002; Chester ve Glass, 2006; Joinson ve Paine, 2007; Shaw ve Shaw, 2006) için çevrimiçi psikolojik danışma avantajlar sunmaktadır. Araştırmalar ayrıca çevrimiçi psikolojik danışmada psikolojik danışman ile danışanlar arasında terapötik ilişkinin kurulabileceğini göstermektedir (Barak vd., 2009; Bozkurt, 2013). Teknolojik engellerin yarattığı dezavantajlara ve sözsüz iletişimin sınırlamalarına rağmen, çevrimiçi psikolojik danışma arayan kişilerin sayısının artması şaşırtıcı değildir. Çünkü bireyler teknolojik olanaklar sayesinde bu yardıma daha kolay ulaşabilmektedir.

Çevrimiçi psikolojik danışma, güçlükleri olmasına rağmen, yüz yüze danışmanlıkla ortak faktörlere sahiptir (Khan vd., 2021). Bunlardan biri olan terapötik işbirliği, psikolojik yardımda önemli bir faktördür (Nath vd., 2012; Safran ve Muran, 2000). Psikolojik danışmanlığın etkililiği ile yakından ilişkili olabilecek bir diğer faktör de danışanın memnuniyetidir (Brown 2012; Holmes 2011; Brown 2012). Bu çalışmanın amacı da katılımcıların (danışanların) çevrimiçi psikolojik danışma deneyimlerini, memnuniyet ve terapötik işbirliği açısından anlamaktır.

Danışanın Memnuniyeti

Danışanın memnuniyeti, bireyin aldığı psikolojik danışma yardımını ne ölçüde yararlı bulduğunu ifade eder ve etkili bir terapötik sürecin en önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilir (Berger, 2016; Brown 2012; Holmes, 2011). Çevrimiçi psikolojik danışmanlığa artan ilgi ile birlikte çevrimiçi ortamda memnuniyet sıklıkla araştırılan bir konu olmuştur. Bazı araştırmalarda (Cohen ve Kerr, 1999; Cook ve Doyle, 2002; Murphy vd., 2009) yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma yardımı alan danışanların memnuniyetleri arasında bir fark bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Kilroe (2010) çevrimiçi danışanların neredeyse tamamının çevrimiçi psikolojik danışma hakkında olumlu görüşe ve memnuniyete sahip olduklarını bulmuştur. Brown (2012) çevrimiçi danışanların etkili bir terapötik işbirliğinin kurulduğunu düşündükleri ve çevrimiçi danışmanlıktan memnun oldukları sonucuna varmıştır. Türkiye'de yapılan bir araştırma, katılımcıların neredeyse tamamının çevrimiçi psikolojik danışma konusunda olumlu deneyimler bildirdiklerini ve yüksek düzeyde memnuniyet duyduklarını göstermiştir (Zeren, 2015). Ancak Leibert ve Archer (2006), bireylerin çevrimiçi psikolojik danışmadan yüksek düzeyde memnuniyet gösterdiklerini, fakat katılımcıların memnuniyet düzeyinin yüz yüze danışanlarındaki kadar yüksek olmadığını da ortaya koymuşlardır. Benzer şekilde Mallen ve diğerleri (2003) yüz yüze danışanların çevrimiçi danışanlara göre daha yüksek düzeyde yakınlık, kendini açma ve memnuniyete sahip olduklarını bulmuşlardır. Öte yandan, bireysel farklılıklar çevrimiçi psikolojik danışmadan memnuniyetle ilişkilendirilebilir. Çevrimiçi psikolojik danışmanın avantajları danışanların memnuniyetini artırabilir (Erus, 2020). Örneğin, çevrimiçi danışmada sözsüz iletişim eksikliği, özellikle anonim kalmayı tercih edenler olmak üzere birçok kişi tarafından olumlu algılanabilir (Brown, 2012). Bireylerin çevrimiçi danışmadan yüksek düzeyde memnuniyetleri varsa, bu durum psikolojik danışma sürecinin etkililiğinin artmasına olduğu kadar, psikolojik yardıma yönelik olumlu tutumların oluşması ve ruh sağlığı hizmetlerinden

yararlanmanın artması gibi olumlu sonuçlar doğurabilir. Bu nedenle, danışanın memnuniyetini anlamak önemlidir.

Terapötik İşbirliği

Terapötik işbirliği, danışan ve psikolojik danışman arasındaki çalışma ortaklığı ve bağlıdır (Andersson vd., 2012; Horvath vd., 2011; Nath vd., 2012; Safran ve Muran, 2000; Soygüt ve Işıklı, 2008). Ayrıca psikolojik danışma oturumunda değişime katkı sağlayan önemli bir bileşendir (Safran ve Muran, 2000). Bordin (1979) terapötik işbirliğinin, danışma oturumlarına katılıma yardımcı olan bir bileşen olarak sonucu etkileyebileceğini savunmaktadır. Terapötik işbirliği, danışanın kendisini farklı bakış açılarından daha nesnel olarak gözlemlemesine ve sorunlarıyla çalışması için psikolojik danışmana değerli bilgiler sağlamasına yardımcı olabilir (Horvath vd., 2011). Terapötik işbirliği, psikoterapinin sonucunda önemli bir rol oynar. İyi oluşun artması için önemli bir faktör olduğu bulunmuştur (Bucci vd., 2016; Westerman ve Muran, 2017; Zilcha-Mano vd., 2014; Zilcha-Mano ve Errázuriz, 2015; Zilcha-Mano vd., 2016).

Çeşitli araştırmalar, terapötik işbirliğinin yüz yüze psikolojik danışmaya benzer olarak çevrimiçi ortamda kurulabileceğini göstermiştir (Brown, 2012; Cook ve Doyle, 2002; Simpson, 2001; Wagner vd., 2014). Danışanlar ve psikoterapistler arasında video konferans (görüntülü görüşme) yoluyla genellikle iyi bir terapötik işbirliği geliştirildiği söylenebilir (Simpson ve Reid, 2014). Simpson ve diğerleri (2021) çevrimiçi psikolojik danışmada kullanılan video konferansların, danışanların kendilerini ifade etme, bağlantı kurma ve yakınlık için fırsatları deneyimlemeleri için güçlü bir yol sağladığını göstermiştir. Bu, potansiyel olarak kendi deneyimleri üzerinde daha büyük bir sorumluluk duygusu ile öz farkındalık, yaratıcı deneyim ve işbirliği için olanak sağlayabilir. Andersson ve diğerleri (2012) de, depresyon, genel kaygı bozuklukları ve sosyal kaygı yaşayan danışanlardan oluşan üç farklı grupta yürüttükleri çalışmada, çevrimiçi bilişsel davranışçı terapide terapötik işbirliğinin hem yüz yüze hem de çevrimiçi ortamda yüksek olduğunu bulmuşlardır. Ancak çevrimiçi terapide terapötik işbirliği kurulmasının, danışanların değişiminde yüz yüze terapide olduğu kadar etkili olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Sucala ve diğerleri (2012) terapötik ilişkiyle ilgili olan 840 çalışmayı gözden geçirmiş, çevrimiçi terapinin terapötik işbirliği açısından yüz yüze terapi ile karşılaştırılabilir olduğunu ve terapötik işbirliği ile etkililik arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Pihlaja ve diğerleri (2018) ise 1.658 çalışmayı incelemiş ve çalışmaların sadece altısında terapötik işbirliği ile sonuç arasında bir ilişki olduğu; altı çalışmanın tümünde yüksek düzeyde terapötik işbirliği görüldüğü sonuçlarına ulaşmışlardır. Kubler (2020) terapötik işbirliği oluşturma deneyimlerini anlamak ve çevrimiçi ortamda danışanların ilerlemesini izlemek için dört gönüllü Avustralyalı çevrimiçi psikolojik danışmanla bir çalışma yürütmüştür. Sonuçlar, terapötik işbirliğinin çevrimiçi ortamda kurulabileceğini ve çoğu terapistin yüz yüze psikolojik danışmanlığa benzer olduğunu bildirdiğini göstermiştir.

Terapötik işbirliği ile ilgili Türkiye’de ise sınırlı sayıda araştırma mevcuttur. Bu araştırmalardan üçü (Gülüm vd., 2016; Soygüt ve Işıklı, 2008; Soygüt ve Uluç, 2009) ölçek uyarlama çalışmalarıdır. Yapılan bir araştırma sonucunda bağlanma stili ile terapötik işbirliği arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur (Soygüt, 2004). Zeren (2017) tarafından yapılan nitel bir çalışmada, psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışmada terapötik işbirliği deneyimleri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda psikolojik danışman adayları hem yüz yüze hem de çevrimiçi ortamda terapötik işbirliğinin sağlandığını ancak çevrimiçi psikolojik danışmada hedeflere ulaşmakta güçlükler yaşandığını belirtmişlerdir. Türkiye’de yapılan bir başka çalışmada ise danışan ve danışmanların terapötik işbirliği konusunda çevrimiçi ve yüz yüze gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya konmuştur (Erus ve Zeren, 2020). Bu nedenle, danışanların çevrimiçi danışmanlık deneyimlerine odaklanan bu çalışma, danışanların terapötik işbirliğini nasıl deneyimledikleri hakkında daha fazla bilgi sağlamayı amaçlamaktadır.

Mevcut Çalışma

Bu çalışmada, çevrimiçi ortamda danışan memnuniyetinin ve terapötik işbirliğine yönelik deneyimlerinin daha ayrıntılı bir şekilde araştırılması amaçlanmıştır. Böylece çevrimiçi psikolojik danışma deneyimini niteliksel olarak inceleyerek boşluğu doldurmak hedeflenmiştir. Bu nedenle, şu araştırma

sorularına yanıt aranmıştır: (1) Çevrimiçi psikolojik danışmada memnuniyetle ilişkili faktörler nelerdir? (2) Katılımcılar çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliğini nasıl deneyimlemişlerdir?

Yöntem

Bu araştırma, fenomenolojik yaklaşım kullanılarak nitel bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Bu yaklaşımda temel odak, insanların belirli durumları nasıl algıladıklarını ve deneyimlediklerini anlamaktır (Marton, 1986). Fenomenolojik metodoloji, kişinin deneyimiyle oluşan anlam yapılarını açıklamak için kullanılabilir (Creswell, 2013; Holroyd, 2001). Bu çalışmada ele alınan fenomen çevrimiçi psikolojik danışmadır. Araştırmacılar, çevrimiçi psikolojik danışma sürecine yönelik memnuniyete ve terapötik işbirliği deneyimine odaklanmışlardır.

Katılımcılar

Araştırmanın katılımcılarını İstanbul'da bir devlet üniversitesinde okuyan üniversite öğrencileri oluşturmuştur. Bu kişilerin psikolojik yardım arama nedenleri kariyer kararları, aile üyeleriyle yaşanan çatışmalar, yakın arkadaşlar veya partnerlerle yaşanan sorunlardır. Katılımcıların herhangi bir psikiyatrik tanıları yoktur ve herhangi bir ruhsal bozukluk için ilaç kullanmamaktadırlar. Çünkü herhangi bir psikiyatrik tanı ve ilaç kullanımı, farklı ruh sağlığı profesyonellerinin klinik müdahalelerini gerektirebilir. Katılımcıların yaş ortalaması 21.3'tür. Katılımcıların cinsiyeti, yaşı, bölümü ve tamamlanan oturum sayıları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1.

Katılımcıların Özellikleri

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Okuduğu Bölüm/ Fakülte	Tamamlanan Oturum Sayısı
Ç1	Kadın	21	Mimarlık	10
Ç2	Kadın	18	Eğitim	6
Ç3	Kadın	23	Makine Mühendisliği	6
Ç4	Erkek	21	Fen-Edebiyat	10
Ç5	Kadın	23	Ekonomi ve İşletme	10
Ç6	Kadın	22	Eğitim	8

Katılımcılar amaçlı örnekleme (tipik durum) yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Amaçlı örneklemenin amacı, araştırma sorularına en iyi içgörü sağlayan vakaları seçmektir (Emmel, 2014). Zeren ve diğerleri (2020) tarafından yürütülen bir çalışmada çevrimiçi psikolojik yardım alan 21 danışan arasından bu çalışmanın katılımcıları rastgele seçilmiştir. Toplamda altı katılımcıyla (beş kadın ve bir erkek) görüşme gerçekleştirilmiştir. Zeren ve diğerleri (2020) tarafından başlangıçta her katılımcı için on oturum psikolojik danışma planlanmıştır. Ancak danışma oturumlarının sayısı danışanın ihtiyaçlarına göre düzenlenmiştir. Bu nedenle mevcut çalışmanın katılımcılarının tamamladıkları oturum sayıları eşit değildir.

Psikolojik Danışmanlar

Zeren ve diğerleri (2020) çalışmalarında üç kadın ve üç erkek olmak üzere toplam altı psikolojik danışmanla çalışmıştır. Psikolojik danışmanların tamamı psikolojik danışma ve rehberlik alanında lisans eğitimlerini tamamlamış ve yine bu alanda yüksek lisans eğitimlerine devam eden kişilerdir. Psikolojik yardım sürecinde psikolojik danışmanlara süpervizyon sağlanmıştır. Süpervizör bir üniversitede psikolojik danışma alanında öğretim üyesi olarak çalışan ve süpervizyon konusunda deneyimli bir profesyoneldir. Danışmanlar ayrıca iki haftada bir akran süpervizyon oturumlarına katılmışlardır. Psikolojik danışmanlar çevrimiçi psikolojik danışma, teknoloji kullanımı gibi konularda, yaklaşık yedi saatlik eğitim almışlardır. Bu eğitime ek olarak teknik bir sorun olması durumunda kendilerine teknik destek (örn. Skype veya İnternet bağlantısı ile ilgili teknik sorunlar) sağlanmıştır (Zeren vd., 2020).

Verilerin Toplanması

Yıldız Teknik Üniversitesi Etik Kurulundan onay alındıktan sonra (Sayı: 73613421-604.01.02-E.1512290553), araştırmacılardan biri, Ağustos 2017'de bireysel yarı yapılandırılmış görüşmeler kullanarak verileri toplamıştır. Her görüşmenin başında araştırmacı araştırmanın amacını açıklamıştır. Görüşmeler, danışanlardan hem sözlü hem de yazılı bilgilendirilmiş onam alındıktan sonra ses kaydına alınmıştır. Görüşme soruları, danışanların çevrimiçi psikolojik danışmadan memnuniyetini ve terapötik işbirliği deneyimleriyle ilgili faktörleri araştırmak için araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Görüşme soruları Ek A'da görülebilir. Görüşme formuna, uzman görüşü alınmak üzere farklı üniversitelerin psikolojik danışma bölümlerinde görev yapan, nitel araştırma ve süpervizyon deneyimi olan üç akademisyenden alınan geri bildirimlere göre son şekli verilmiştir.

Verilerin Analizi

Veri analizinde fenomenolojik analiz (Moustakas, 1994; akt. Creswell, 2015) ve tematik analiz aşamaları takip edilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Başlangıçta tüm görüşmeler yazılı belge olarak deşifre edilmiştir. Her bir görüşme dökümü, cümle cümle okunmuş, temalara göre kodlar kullanılarak birkaç kez ayrı ayrı analiz edilmiş ve veri setine dönüştürülmüştür. Önemli ifadeler listelenmiştir. Listedeki önemli ifadeler için açıklamalar oluşturulmuştur. Birbiriyle örtüşen ifadeler birleştirilmiş, diğer ifadeler listede aynı şekilde tutulmuştur.

Danışanın memnuniyetine yönelik temalar tümevarımsal yolla ifade edilmiştir. Yıldırım ve Şimşek (2008), araştırmının temelini oluşturan kavramsal bir çerçeve olduğunda kod listesi ve temaların bu çerçeve ile oluşturulabileceğini belirtmektedir. Bunu takiben, Bordin'in (1979) terapötik işbirliği için kullandığı kavramsal çerçeve ile temalar belirlenmiştir. Temalar; amaç, görev ve bağ olarak oluşturulmuştur.

Çalışmada, iki araştırmacı verileri bağımsız olarak kodlamıştır. Kodlamanın güvenilirliğini sağlamak için tüm görüşme dökümleri karşılaştırılmıştır. Kodlamalar arasında uyumsuzluklar olduğunda, müzakerelere ve üçüncü araştırmacının görüşüne başvurulmuş nihai karar alınmıştır. Analizlerin sonucunda bulgular oluşturulmuş ve yorumlanmıştır.

Bulgular

Çevrimiçi Psikolojik Danışmaya Yönelik Memnuniyet

Genel olarak, katılımcıların çoğu çevrimiçi psikolojik danışmayla ilgili olumlu deneyimler bildirmişlerdir. Danışanların memnuniyetleri ile ilgili bulgular üç temada gruplanmıştır; 1) semptomlarda iyileşme, 2) çevrimiçi psikolojik danışmanın sağladığı esneklik ve 3) çevrimiçi psikolojik danışma hakkında olumsuz görüşler.

Semptomlarda İyileşme

Bazı katılımcılar, sorunları hakkında bir profesyonelle konuşabildikleri için yüksek memnuniyet bildirmişlerdir. Ayrıca bazı katılımcılar da sorunlarını tanımlayıp çözüm bulabildikleri için psikolojik danışmadan memnun kaldıklarını ifade etmişlerdir. Örneğin, bir danışan memnuniyet duymasının sebebini şu şekilde açıklamaktadır:

Ç3: *“Daha önce hiç düşünmediğim yeni çözümler öğrendiğimi söyleyebilirim. Şimdiye kadar katıldığım diğer oturumlara göre kendimi daha rahat hissettim. Sorunu daha net ifade edebildim, bu yüzden oldukça etkili oldu. Sanırım şanslıyım, bu yüzden psikolojik danışmanıma teşekkür etmek istiyorum çünkü çok rahat ilerledik ve kelimenin tam anlamıyla bakış açımı değiştirdi ve bana çok yardımcı oldu.”*

Öte yandan, iki katılımcı önemli bir ilerleme sağlayamadıkları ciddi sorunlarının olduğunu bildirmiştir. Bir danışan (Ç6) şunları söylemektedir:

“Tabii ki çevrimiçi psikolojik danışma kendimi iyi hissetmemi sağladı ama kesin bir çözüm olmadı. Hafızamı sıfırlamanın bir yöntemi olmadığı için sadece rahatlamama yardımcı oldu. Şimdiye kadar yaşadığım olumsuz deneyimleri hâlâ hatırlıyorum ama şu an o kadar da acıtmıyor.”

Benzer bir şekilde başka bir katılımcı (Ç5) şunları ifade etmiştir:

“Bu yardımı aldım çünkü sorunuma bir çözüm bulamıyordum. Psikolojik danışmanım bilgi ve deneyime sahipti. Tabii ki çözümlerimiz konusunda aramızda farklılıklar oldu. Ayrıca olaylara benden daha olumlu baktı. Ciddi bir sorunum olduğu için iyi çalışmadık. Ama sorunlarımı paylaşmak ve böyle bir deneyim yaşamak güzeldi.”

Çevrimiçi Psikolojik Danışmanın Sağladığı Esneklik

Bu temada, çevrimiçi psikolojik danışmanın formatı ile ilgili bazı faktörler ortaya konmuştur. Katılımcılar, zaman esnekliği ve oturumlara evden katılabilme sayesinde yüksek memnuniyet bildirmişlerdir. Örneğin, bir katılımcı (Ç3) şu ifadede bulunmuştur:

“Yüz yüze olsaydım daha rahatsız olurdu. Çevrimiçi oturumlara evden katıldım ve dürüst olmak gerekirse kendimi daha rahat hissettim. Benim için kolaylaştırıcı bir unsur oldu. Bir de zamanın esnekliği... Evet, iki nedenden dolayı rahatlatıcıydı; evden yapıldı ve zaman esnekti.”

Bir katılımcı (Ç6) şunları ifade etmiştir:

“Aslında çevrimiçi ve yüz yüze ortamların birbirinden farklı olduğunu düşünmüyorum. Daha önce başka bir psikologdan yüz yüze psikolojik danışma aldım. Tıpkı yüz yüze psikolojik danışmadaki gibi, çevrimiçi danışmada da kendimi açabildim. Hatta çevrimiçi danışmada kendimi daha rahat hissettim. Çünkü yüz yüze danışma aldığımda psikolojik danışmanın ortamına giriyorum. Bu onun ortamı. Ama çevrimiçi danışmada birine kendimi ifade ederken kendi ortamımdayım. Yani, sanki evime geldi ve beni dinledi. Yüz yüze danışma aldığımda gergin oluyordum. İnternet üzerinden danışma, yüz yüze danışmanlığa göre daha rahatlatıcıydı.”

Çevrimiçi Psikolojik Danışma Hakkında Olumsuz Görüşler

Katılımcılar çeşitli avantajlardan bahsetmelerine rağmen, bazı katılımcılar sözlü iletişim eksikliği ve oturumlara katılma konusunda daha az sorumluluk hissetme gibi bazı sınırlılıklardan bahsetmiştir. Bir katılımcı (Ç5) sözlü iletişim eksikliği ile ilgili kısıtlılığı şu şekilde ifade etmektedir:

“Yüz yüze görüşmenin daha faydalı olacağını düşünüyorum çünkü insanlar yüz yüze konuştuğunda görünmez bir enerji transferi oluyor. Yüz yüze danışma, danışanlar için bir avantaj olabilir.”

Bu çalışmada danışanların çevrimiçi danışma deneyimleri yokken olumsuz görüş ve endişeleri olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Çevrimiçi danışmanın yüz yüze danışma kadar etkili olmayacağını düşünen katılımcılar olduğu anlaşılmaktadır. Örneğin bir katılımcı (Ç1) bunu şu şekilde açıklamaktadır:

“Bazı konularda kendimi açabilmem biraz zaman aldı. Başta kendimi net bir şekilde ifade edemedim. Sonunda her şeyi konuşmaya başladık. Gerçekten de bilirsiniz, insanların dediği gibi, sanal bir ortamdasınız, arada bir ekran var. Yani samimi bir ortam olmadığını hissediyorum. Doğal olarak psikolojik danışmana güvenmek biraz zaman alır. Ama burada, o kadar zaman almadı. Fakat başlangıçta bir tedirginlik vardı. Sonuçta sanal bir ortamda konuşuyorsunuz. O ne tür biri? Ona birçok detayı anlatacaksın. Çok tereddüt ediyorsun, ona söylemeli miyim, söylememeli miyim?”

Başka bir katılımcı (Ç2) ise çevrimiçi oturumlara katılma konusunda daha az zorunlu hissetme duygusunu şu şekilde ifade etmiştir:

“İnternet üzerinden olduğu için (çevrimiçi danışma) kolayca erteleyebilirdim. Erteleme kararım konusunda daha rahattım ama yüz yüze olsaydım kendimi daha sorumlu hissedirdim ve oturumları ertelemezdim. Ama diğer konularda farklı olmaz diye düşünüyorum.”

Terapötik İşbirliği

Terapötik işbirliği ile ilgili bulgular üç temada gruplanmıştır; amaçlar, görevler ve bağ. Çevrimiçi psikolojik danışmada, danışan ve danışmanın bu üç konuda işbirliği içinde çalışıp çalışmadığı incelenmiştir. Bordin (1979) tarafından tanımlanan bu üç alan, danışan ve danışman arasındaki terapötik işbirliğini anlamak için faydalıdır.

Amaçlar

Amaçlara yönelik işbirliği, danışan ve psikolojik danışmanın hedefler belirlemede uzlaşmalarını ve bu hedeflere nasıl ulaşılacağı konusunda hemfikir olmalarını ifade eder (Bordin, 1979). Hedef belirlemek zor olabilir. Çünkü danışan ve psikolojik danışman, danışanın beklentilerine uyan gerçekçi ve ulaşılabilir hedefler üzerinde anlaşmalıdır. Bu çalışmada tüm danışanlar, amaç oluştururken ve amaçlarına ulaşmak için çalışırken psikolojik danışmanlarıyla işbirliği yaptıklarını belirtmişlerdir. Bazı danışanlar açık bir amaçla gelirken, diğerleri daha az net amaçlara sahiptir. Örneğin, Ç1 net bir amaçla geldiğini ve amacı üzerinde psikolojik danışmanı ile kolayca anlaşmış olduğunu belirtirken, Ç2 amaçları üzerinde daha fazla çalıştıklarını söylemiştir:

Ç1: *“Zaten sorunlarımı net bir şekilde açıkladım. Bazı özel sorunlarım vardı. Bunları psikolojik danışmanıma açıkladıktan sonra aynı amacı belirledik. Mesela ben hayatımda dersleri çok önemserdim, hatta bazı dönemler ders için ağladığım zamanlar oldu. Danışmanım çok yardımcı olmaya çalıştı ve zaten ortak bir hedefimiz vardı. İlk buluşmada bu hedefi belirledik ve hep bu hedef doğrultusunda hareket ettik.”*

Ç2: *“Başlangıçta gerçekten belirli bir amacım yoktu. Sadece neler yaşadığımı ve yaptığım şeyi neden yaptığımı anlamaya çalışıyordum. Bu konuyu netleştirmek için görüştük. Bu biraz zaman aldı.”*

Görevler

Görevlere yönelik işbirliği, danışma sürecindeki görev veya teknikler konusunda danışan ve psikolojik danışman arasında bir anlaşma olarak tanımlanmaktadır (Bordin, 1979). Görevlerle ilgili terapötik işbirliği danışanı, sorunlarını tanımlamaya ve anlamaya, deneyimlerini yeni bir bakış açısıyla değerlendirmeye veya kendi davranışlarını değiştirmeye teşvik edebilir. Danışanların büyük çoğunluğu, görevler üzerinde çalışırken psikolojik danışmanlarıyla işbirliği yaptıklarını belirtmiştir. Örneğin Ç4 bu durumu şu şekilde açıklamaktadır:

“Psikolojik danışmanım beni her şekilde dinledi. Böylece tüm sorunlarıma bir çözüm bulmaya çalıştık. Bu amaçla bana verdiği ödevler ya da oturumda yaptığı şeyler bana çok mantıklı geldiği için uygulama yönünde rahat oldum. Benim açımdan daha çok bakmaya çalıştığını söyleyebilirim. En azından ben böyle hissettim. Olaya benim açımdan bakmaya ve soruna bu şekilde çözüm bulmaya çalışıyorduk.”

Danışanlardan biri (Ç1), böyle bir işbirliği kurarken danışmanın sorunuyla ilgilenmesinin ne kadar önemli olduğunu şu şekilde açıklamaktadır:

“Açıkçası psikolojik danışmanım başta çok şaşırmişti. Ben soruna bakış açımı çok büyütüyordum çünkü. Yani çok fazla önemsiyordum ve o bunun farkına vardıkdan sonra aynı önemle yaklaştı. Eğer herhâlde öyle yaklaşıyor olsaydı benden karşı bir tepki olabilirdi çünkü. Hani benim önemsedğim şeyleri karşı taraf önemsemese ben çok sinirlenebiliyorum. O zaman kesinlikle bir anlaşmazlık olurdu. Ama şunu söyleyeyim olmadı.”

Bazı katılımcılar psikolojik danışmanları ile çalışırken sorunlarına yeni bir bakış açısı geliştirdiklerini belirtmişlerdir. Örneğin, Ç2 şunları ifade etmiştir:

“Birlikte çalıştık. Bana sorduğu sorular sayesinde artık sorunumu daha net anladım. Sorunuma daha önce düşünmediğim bir şekilde bakabildim. O zamanlar çok büyük gördüğüm sorunların çözülebilir olduğunu anladım. Bir dahaki sefere benzer bir şeyle karşılaştığımda kendi başıma çözebileceğimi hissediyorum. Psikolojik danışmanım bahsettiğim konulara ‘Bu neden önemli?’ diyerek açıklık getirmeye çalıştı ve ben de şöyle düşündüm; aslında benim sorunlarım çözülebilirdi.”

Bazı danışanlar da psikolojik danışman tarafından sorunları hakkında kendilerini açıklama konusunda cesaretlendirildiklerini hissetmenin önemini bildirmişlerdir. Örneğin Ç3 bu durumu şöyle açıklamaktadır:

“Rahatça konuşabildim, kesinlikle psikolojik danışmanım benim sorunlarımı konuşmamı kolaylaştırdı. Yani bana yardımcı olacak, yani düşüncelerimi, atıyorum nasıl desem, sıraya koyabilecek şekilde davrandı. Daha açık olmamı teşvik etti.”

Bununla birlikte Ç2 ve Ç6, psikolojik danışmanın görevlerle ilgili daha yönlendirici olmasını beklemediklerini belirtmişlerdir:

Ç6: *“Hatta ona da söyledim... İnsanların bana fikir vermesini severim. Sonunda yapmak istediğimi yaparım ama insanların fikirleri benim için her zaman önemli olmuştur. Daha çok yorum yapmasını, bana bir şeyler daha anlatmasını ve beni yönlendirmesini bekliyordum. Bunun iyi bir fikir olup olmadığını bilmiyorum.”*

Bazı katılımcılar ise sorunu çözmek için harekete geçmenin zorluğundan bahsetmişlerdir:

“Yapmam gerekeni yapmalıydım. Psikolojik danışmanım beni anlamaya çalıştı. Ancak, hayatımda başka şeyler düşünmekle meşgul olduğum için sorumluluk almam gerektiğini ancak son zamanlarda fark edebildim (Ç2).”

Bağ

Bağ, danışan ve danışman arasında güven ve kabulü içeren kişisel bir ilişki geliştirmek olarak tanımlanmaktadır (Bordin, 1979). Bu çalışmada, çevrimiçi psikolojik danışmada danışan ve psikolojik danışman arasındaki bağ ele alınmıştır. Danışanlar, anlaşıldığını hissetmek ve güvenmek gibi kavramlarla bağ kurma deneyimlerini anlatmışlardır. Bu tema kapsamında bazı katılımcılar psikolojik danışman ile yakın ve samimi bir bağ kurmanın öneminden bahsetmiştir. İki katılımcı (Ç4 ve Ç5) psikolojik danışmanlarıyla çalışmaktan hoşlandıklarını açıkça belirtmişlerdir. Katılımcıların sıklıkla vurguladıkları bir diğer faktör ise psikolojik danışmanları tarafından anlaşıldıklarını hissetmektir. Örneğin bir danışan (Ç2) bu durumu şu şekilde açıklamıştır:

“Beni anladığını düşünüyorum. Söylediklerimi ve yaşadığım problemi benim anlamlandırdığım kadarıyla anladı ve bunu bana yansıttı”

Bazı katılımcılar psikolojik danışmanlarıyla aralarındaki ilişkiyi anlatırken, psikolojik danışmanlarına güvendiklerini, anlaşıldıklarını hissettiklerini ve buna göre kendilerini açtıklarını belirtmişlerdir. Örneğin bir katılımcı (Ç6) bundan şu şekilde bahsetmektedir:

“Yavaş yavaş süreç ilerledikçe ve nasıl diyeyim, kendimi açmaya başladıkça her şey birden daha çok açılmaya başladı. Sorunlar, yani ağızma bile almak istemediğim sorunlar aslında, havaya uçuverdi gibi oldu. Evet, tabii ilk başlarda zordu ama diğer oturumlara doğru ilerledikçe ve karşımdaki insana güvendikçe bu daha da kolaylaştı.”

Başka bir katılımcı (Ç4) şunları bildirmiştir:

“Ailem hakkında bile bir şeyler anlatabildim. Bunu yakın görmediğin birine söylemezsin. Bence samimiydi. Eğer samimiyet olmasaydı, tamamen açılmazdım ya da sorunlarıma çözüm bulmak için başka bir psikolojik danışman arardım.”

Bağla ilgili olarak, katılımcıların çoğu psikolojik danışmanın yaşının önemli olduğunu bildirmişlerdir. Katılımcılar psikolojik danışmanın yaşının kendileri üstündeki etkisinden bahsetmişlerdir. Çoğu danışan, psikolojik danışmanın yaşının kendi yaşına yakın olmasının, daha yakın hissettirdiğini belirtmiştir. Örneğin bir katılımcı (Ç3) şunu söylemektedir:

“Daha önce, daha yaşlı bir psikolojik danışmandan yardım almıştım. Şimdi yaşıma yakın bir psikolojik danışmanım vardı. Dürüst olmak gerekirse, bu ona daha çok güvenmeme yardımcı oldu. Yani giyim tarzına, fiziksel görünümüne odaklanmadım. Bu yaş meselesiyle ilgili bir şey söylemem istenirse, daha yakın yaşın benim için bir avantaj olduğunu söyleyebilirim.”

Benzer şekilde Ç4 aşağıdakileri bildirmiştir:

“Sanırım psikolojik danışmanın benim yaşında olması idealdi. Bir genci anlayabilmek anlamında... Çünkü yaşlandıkça bakış açıların daha çok değiştiğini düşünüyorum. Ne kadar doğru bilmiyorum ama bence yaşlı insanlar olaylara farklı bakıyorlar.”

Tartışma ve Sonuç

Araştırmanın sonucunda çevrimiçi psikolojik danışmadan duyulan memnuniyet üç ana temada ortaya çıkmıştır; semptomlarda iyileşme, çevrimiçi psikolojik danışmanın sağladığı esneklik ve çevrimiçi psikolojik danışma hakkında olumsuz görüşler. Katılımcılar memnuniyetlerinin detaylarını açıklamışlar ve problemlerini tanımlama, yeni çözümler bulma, paylaşma, rahatlamış hissetme gibi öznel süreçlere vurgu yapmışlardır. Ayrıca danışanların zaman esnekliği ve oturlara evden katılabilme rahatlığı nedeniyle yüksek memnuniyet bildirdikleri görülmüştür. Bu araştırmanın bulgularına paralel olarak literatürde çok sayıda araştırma da (Alleman, 2002; Barak vd., 2008; Chester ve Glass, 2006; Cook ve Doyle, 2002; Joinson ve Paine, 2007; Joyce, 2012; Kilroe, 2010; Shaw ve Shaw, 2006) benzer avantajları ortaya koymaktadır. Bu avantajlar, çevrimiçi psikolojik danışma oturumlarından duyulan memnuniyeti artırabilir. Dolayısıyla katılımcıların çevrimiçi psikolojik danışmada beklentilerini karşıladıkları ve süreçten memnun kaldıkları varsayılabilir.

Ancak bulgulara göre katılımcılar, çevrimiçi psikolojik danışmanın sözel iletişim eksikliği ve oturlara katılma konusunda daha az sorumluluk hissetme dezavantajlarını yaşamışlardır. Literatürde de çevrimiçi psikolojik danışmanın benzer dezavantajlarından söz edilmektedir (Haberstroh vd., 2008; Kilroe, 2010; Tanrikulu, 2009; Zeren, 2014, 2015). Bir oturuma devam etmek zorunda hissetmemek, bırakmaya yol açabilecek önemli bir dezavantaj olarak görülebilir. Araştırma sonuçları, çevrimiçi bir grupta psikolojik danışma alan bireylerin, yüz yüze bir gruba göre psikolojik danışmayı bırakma olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermektedir (Balleghooijen vd., 2014; Buyruk Genç vd., 2019). Danışanların kendi ortamlarından katıldığı çevrimiçi psikolojik danışmada da danışanların katılma zorunluluğu hissetmeleri esastır. Psikolojik danışman, ilk görüşmeden ve onam formunu imzalanmasından itibaren psikolojik danışma becerileri ile bu süreci daha etkin bir şekilde yönetmelidir. Danışmanın danışanla ilişkisi ve danışanın danışma süreciyle ilgili deneyimi danışanın katılımını artırabilir.

Araştırmanın bir diğer önemli bulgusu da bir danışanın yüz yüze psikolojik danışmanın daha etkili olabileceği yönünde görüşünü belirtmesidir. Diğer danışanlar ise, çevrimiçi psikolojik danışmaya başlamadan önce çevrimiçi psikolojik danışmanın yüz yüze psikolojik danışma kadar etkili olmayacağını düşündüklerini belirtmişlerdir. Ancak deneyimlerinden sonra, çevrimiçi psikolojik danışmanın yüz yüze psikolojik danışmaya benzediğini de eklemişlerdir. Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma oturumlarından duyulan memnuniyetin yüksek ve birbirine benzer olduğunu ortaya koyan birçok çalışma bulunmaktadır (Brown, 2012; Cohen ve Kerr, 1999; Cook ve Doyle, 2002; Kilroe, 2010; Murphy vd., 2009; Simpson, 2001; Zeren, 2015). Bununla birlikte, çevrimiçi psikolojik danışmadan memnuniyetin yüz yüze danışmanlık kadar yüksek olmadığı sonucuna ulaşmış olan çalışmalar da vardır (Leibert ve Archer, 2006; Mallen vd., 2003). Bu çalışmada, çevrimiçi psikolojik danışma deneyiminin kendisi, danışanların çevrimiçi danışmanlığa karşı olumlu bir bakış açısı kazanmalarına neden olmuş olabilir.

Bu çalışmanın sonuçları, çevrimiçi danışanların psikolojik danışmanlarıyla terapötik işbirliği kurabildiklerini göstermiştir. Bu bulgu, çevrimiçi psikolojik danışmada etkili bir terapötik işbirliği kurulabileceğini gösteren araştırma bulgularıyla uyumludur (Brown, 2012; Simpson, 2001; Pihlaja vd., 2018; Simpson ve Reid, 2014; Simpson vd., 2021). Terapötik işbirliğine ilişkin bulgular üç tema altında tartışılabilir; amaçlar, görevler ve bağlar (Bordin, 1979). Tüm katılımcılar, psikolojik yardım almaya yönelik amaçlarını belirlerken ve bu amaçlara ulaşmak için çalışırken psikolojik danışmanlarıyla işbirliği yaptıklarını ifade etmişlerdir. Danışanların çoğu, görevler üzerinde çalışırken danışmanlarıyla işbirliği yaptıklarını belirtmişlerdir. Sadece bir danışan, psikolojik danışmanın görevlerle daha doğrudan ilgilenmesini beklediğini ifade etmiştir. Ayrıca, danışanların bir kısmı problemlerini çözmek için harekete geçmenin zorluğundan bahsetmiştir. Bunun olası bir nedeni, danışanların psikolojik danışma yaklaşımına bağlı olarak farklı görevlere sahip olmaları olabilir. Bağ temasına göre danışanlar psikolojik danışmanlarla kişisel bağ kurduklarını, güven ve kabul geliştirdiklerini belirtmişlerdir.

Bu çalışmada, psikolojik danışma oturumları birey merkezli yaklaşımla yürütülmüştür. Bu kuramın kurucuları arasında yer alan Carl Rogers (1986), danışanların, gelişimlerini güçlendiren uygun koşulları bulduklarında, kendilerini yapıcı bir şekilde gerçekleştirme gücüne sahip olduklarını vurgulamaktadır (akt. Corey, 2008). Rogers (1957), danışan ile psikolojik danışman arasındaki psikolojik temas, danışanın

koşulsuz kabulü, empati, saydamlık ve samimiyet ilkelerini danışanın değişimi ve problemlerinin çözümünü için temel koşullar olarak sıralamıştır. Bu koşullar danışanların kendilerini kabul etmeyi öğrenmelerine ve kendilerini daha etkin bir şekilde ifade etmelerine izin verir (Sharf, 2014). Öte yandan büyük ölçüde iyileşmeye yol açan belirli psikolojik danışma teknikleri birey merkezli danışma yaklaşımında yer almayabilir. Bu yaklaşımda psikolojik danışman, ileri düzey beceriler yerine içerik ve duygu yansıtması ve koşulsuz kabul gibi temel psikolojik danışma becerilerini kullanır (Corey, 2008). Dolayısıyla bu psikolojik danışma yaklaşımı danışanların sorunlarını çözmek için geliştirilen görevlerde eksik kalmış olabilir.

Terapötik işbirliği çevrimiçi olarak oluşturulabilir ve çoğu terapist için çevrimiçi süreçler yüz yüze süreçlere benzer (Kubler, 2020). Araştırma bulguları, çevrimiçi psikolojik danışmanın terapötik işbirliği açısından yüz yüze psikolojik danışmaya alternatif olarak etkili bir şekilde kullanılabileceğini göstermektedir (Berger, 2016; Simpson ve Reid, 2014). Ayrıca bu sonuç, çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışma ortamları arasındaki benzerlikleri vurgulayan araştırmaların bulgularıyla da uyumludur (Andersson vd., 2012; Berry vd., 2011; Cook ve Doyle, 2002; Erus ve Zeren, 2020; Zeren, 2017). Psikolojik danışman ve danışan arasındaki terapötik işbirliğinin danışanın değişiminde önemli bir bileşeni temsil ettiği görüşü genel olarak tüm psikolojik danışma kuramlarında kabul edilmektedir (Andersson vd., 2012; Gülüm vd., 2016; Horvath vd., 2011; Soygüt ve Işıklı, 2008; Summers ve Barber, 2003). Etkili çevrimiçi psikolojik danışma uygulamaları, teknolojinin gelişmesi ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik ilişkiyi gösteren araştırma sonuçları ile artabilir.

Özellikle COVID-19 pandemisinden sonra psikolojik danışmanlıkta teknolojinin kullanımı daha da önemli bir durum hâlini almıştır. Bugün hâlâ COVID-19 pandemisinin ruh sağlığı üzerindeki uzun vadeli etkisi ve çevrimiçi psikolojik danışmanın evrimi netlik kazanmamıştır, ancak bilimizi artırmak için daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır (Chen vd., 2020; Wu vd., 2020; Zhang vd., 2020). Bu çalışma, katılımcıların psikolojik danışmanlarıyla hedef belirleme, problemlerine çözüm arama ve bağ kurma konularında terapötik bir işbirliği kurabildiklerini göstermektedir. Danışanlar oturumlardan oldukça memnun kalmışlardır. Bu nedenle çevrimiçi psikolojik danışma, psikolojik danışma programlarında bir ders olarak sunulabileceği gibi mevcut derslere de entegre edilebilir. Ayrıca psikolojik danışmanlara çevrimiçi psikolojik danışmada etik konularla ilgili eğitimler verilebilir. Bu konuyla ilgili psikolojik danışmanlara yönelik çalıştaylar ve eğitimler düzenlenebilir.

Bu araştırmanın bazı sınırlılıkları vardır. Bu sınırlılıklardan birisi araştırmada kadın katılımcıların daha fazla sayıda olmasıyla ilgilidir. Bireylerin ruhsal sağlık sorunları için profesyonel yardım aramalarını etkileyen çok sayıda değişken vardır. Hangi kültürde olursa olsun, muhtemel kültürel değerlerin, cinsiyet normlarının ve beklentilerin bir yansıması olarak, kadınlar psikolojik yardım aramaya erkeklerden daha fazla istekli olduklarını ifade etme eğilimindedirler (Koçyiğit ve Pamukçu, 2018; Levinson ve Ifrah, 2010; Odacı ve Kınık, 2018; Wendt ve Shafer, 2015; Ægisdóttir ve Gerstein, 2009; Ægisdóttir ve Einarsdóttir, 2012). Gelecekteki çalışmalar, erkek katılımcıların deneyimlerini daha fazla ortaya koymayı amaçlayabilir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı örneklem büyüklüğü ve psikolojik danışma oturumlarının sınırlı sayıda olmasıdır. Çevrimiçi psikolojik danışma Türkiye'de nispeten yeni bir konudur. İleride yapılacak çalışmalarda farklı psikolojik danışma yaklaşımlarını içeren çevrimiçi psikolojik danışma oturumları deneyimleyen danışanların deneyimleri ve terapötik ilişkileri incelenebilir.

Ayrıca bu araştırma üniversite öğrencileri ile yürütülmüştür. Evlilik, aile danışmanlığı, kariyer danışmanlığı gibi alanlarda ve farklı gruplarda çevrimiçi psikolojik danışmaya odaklanan çalışmaların yapılmasına artan bir ihtiyaç olduğu düşünülmektedir. Son olarak, salgın hastalığa yakalanma açısından risk altında bulunan bireylerle gelecekte çalışmalar yapılabilir.

Bilgilendirme ve Teşekkür

Araştırmada, "Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi"nde yer alan tüm kurallara uyulmuş, yönergenin ikinci bölümünde yer alan "Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler"den hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

Bu çalışma Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) tarafından desteklenmiştir (proje no: 115K429). Destekleri için TÜBİTAK'a teşekkür ederiz. Ayrıca bu projede görev alan psikolojik

danışmanlara ve süpervizöre de teşekkür ederiz.

References

- Alleman, J. R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39(2), 199-209. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-3204.39.2.199>
- Andersson, G., Paxling, B., Wiwe, M., Vernmark, K., Felix, C. B., Lundborg, L., Furmark, T., Cuijpers, P., & Carlbring, P. (2012). Therapeutic alliance in guided Internet-delivered cognitive behavioural treatment of depression. *Generalized Anxiety Disorder and Social Anxiety Disorder. Behaviour Research and Therapy*, 50, 544-550. <https://doi.org/10.1016/j.brat.2012.05.003>
- Austen, S., & McGrath, M. (2006). Attitudes to the use of videoconferencing in general and specialist psychiatric services. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 12(3), 146-150. <https://doi.org/10.1258/135763306776738594>
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., Rice-Thorp, N.M., Lohr, J., Thorp, S.R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological Services*, 9(2), 111-131. <https://doi.org/10.1037/a0027924>
- Ballegooijen W.V., Cuijpers, P., Straten V. A., Karyotaki, E., Andersson, G., Smit, J. H., & Riper, H. (2014). Adherence to Internet-based and face-to-face cognitive behavioral therapy for depression: A meta-Analysis. *Plos One*, 9(7), e100674. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0100674>
- Barak, A., & Grohol, J. M. (2011). Current and future trends in Internet-supported mental health interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155-196. <https://doi.org/10.1080/15228835.2011.616939>
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2), 109-159. <https://doi.org/10.1080/15228830802094429>
- Barak, A., Klein, B., & Proudfoot, J. G. (2009). Defining Internet-supported therapeutic interventions. *Annals of Behavioural Medicine*, 38(1), 4-17. <https://doi.org/10.1007/s12160-009-9130-7>
- Berger, T. (2016). The therapeutic alliance in Internet interventions: A narrative review and suggestions for future research. *Psychotherapy Research*, 27(5), 511-524. <https://doi.org/10.1080/10503307.2015.1119908>
- Berry, R. M., Ashby, J. S., Gnilka, P. B., & Matheny, K. B. (2011). A comparison of face-to-face and distance coaching practices: Coaches' perceptions of the role of the working alliance in problem resolution. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 63(4), 243-253. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0026735>
- Bloom, J. (1998). The ethical practice of web counselling. *British Journal of Guidance and Counselling*, 23(1), 53-59.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252-260. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0085885>
- Bozkurt, İ. (2013). The new trend in psychological support practices: Online therapies. *International Journal of Human Sciences*, 10(2), 130-146.
- Brown, C. (2012). *The working alliance in online counselling for crisis intervention and youth* [Unpublished master's thesis]. University of Alberta.
- Bucci, S., Seymour-Hyde, A., Harris, A., & Berry, K. (2016). Client and therapist attachment styles and working alliance. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 23(2), 155-165. <https://doi.org/10.1002/cpp.1944>

- Buyruk Genç, A., Amanvermez, Y., Zeren, Şerife G., & Erus, S. M. (2019). Early separations: Dropout from online and face-to-face counseling. *Pegem Journal of Education and Instruction*, 9(4), 1001-1030. <https://doi.org/10.14527/pegegog.2019.032>
- Chen, N., Zhou, M., Dong, X., Qu, J., Gong, F., Han, Y., Qui, Y., Wang, J., Liu, Y., Wei, Y., Xia, J., & Yu, T. (2020). Epidemiological and clinical characteristics of 99 cases of 2019 novel coronavirus pneumonia in Wuhan, China: A descriptive study. *The Lancet*, 395(10223), 507-513. [https://doi.org/10.106/S0140-6736\(20\)30211-7](https://doi.org/10.106/S0140-6736(20)30211-7)
- Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34(2), 145-160. <https://doi.org/10.1080/03069880600583170>
- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1999). Computer-mediated counselling: an empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15(4), 13-26. http://psycnet.apa.org/doi/10.1300/J407v15n04_02
- Cook, J. E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(2), 95-105. <https://doi.org/10.1089/109493102753770480>
- Corey, G. (2008). *Psikolojik danışma psikoterapi kuram ve uygulamaları*. (T. Ergene, Çev.). Ankara: Mentis Yayıncılık. (Orijinal Çalışma 2005 yılında yayınlanmıştır).
- Creswell, J. W. (2015). Beş Nitel Araştırma Yaklaşımı (Ed. M. Bütün & S. B. Demir). *Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. Ankara: Siyasal Kitabevi (Original Edition 2013).
- Emmel, N. (2013). *Sampling and choosing cases in qualitative research: A realist approach*, Sage Publication
- Erus, S. (2020). Çevrimiçi Psikolojik Danışmada Terapötik İşbirliği. Ş. G. Zeren (Ed.). Psikolojik Danışmada Yeni Açılımlar ve Çevrimiçi Psikolojik danışma Uygulayıcıları için El kitabı (ss. 118-133). Pegem Akademi, Ankara.
- Erus, S. M., & Zeren, Ş. G. (2020). Danışan ve psikolojik danışmanın penceresinden terapötik işbirliği: Çevrimiçi, yüz yüze ve plasebo gruplarının karşılaştırılması. *Jass Studies-The Journal of Academic Social Science Studies*, 13(81), 139-152. <http://dx.doi.org/10.29228/JASSS.40292>
- Gülüm, İ. V., Uluç, S., & Soygüt, G. (2016). Terapötik İttifak Ölçeği- kısa formun psikometrik özelliklerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 29(1), 47-53. <https://doi.org/10.5080/u18260>
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B., & Gee, R. (2008). Facilitating online counseling: Perspectives from counselors in training. *Journal of Counseling & Development*, 86(4), 460-470. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x>
- 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* [Unpublished doctoral dissertation]. The College of William and Mary.
- Holroyd, C. (2001). Phenomenological research method, design and procedure: A phenomenological investigation of the phenomenon of being-in-community as experienced by two individuals who have participated in a community building workshop. *Indo-Pacific Journal of Phenomenology*, 1(1), 2-10. <http://dx.doi.org/10.1080/20797222.2001.11433859>
- Horvath, A. O., Del Re, A. C., Flückiger, C., & Symonds, D. (2011). Alliance in individual therapy. *Psychotherapy*, 48(1), 9-16. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1093/acprof:oso/9780199737208.003.0002>
- Joinson, A. N., & Paine, C. B. (2007). Self-disclosure, privacy and the Internet. *The Oxford handbook of Internet psychology*, 2374252. Retrieved January 22, 2013, from http://www.york.ac.uk/res/e-society/projects/15/PRISD_report2.pdf

- Joyce, N. (2012). *An empirical examination of the influence of personality, gender role conflict, and self-stigma on attitudes and intentions to seek online counselling in college students* [Unpublished doctoral dissertation]. The University of Akron.
- Khan, S., Shapka, J. D., & Domene, J. F. (2021). Counsellors' experiences of online therapy. *British Journal of Guidance & Counselling* 50(1), 43-65. <https://doi.org/10.1080/03069885.2021.1885009>
- Kilroe, C. (2010). *A need assessment of potential online counseling service clients* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Calgary.
- Koçyiğit, M., & Pamukçu, B. (2018). Üniversite öğrencilerinin psikolojik danışmadan beklentileri: Cinsiyet, psikolojik yardım alma deneyimi, psikolojik yardım almaya ilişkin tutum ve kişilik özelliklerinin rolü. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(4), 2148-2171. <https://doi.org/10.17240/aibuefd.2018.18.41844-504881>
- Kubler, J. R. (2020). Therapists' perception of client outcomes and therapeutic alliance in online Counselling. *Australian Counseling Research Journal*, 14(1), 16-24.
- Leibert, T., & Archer, J. (2006). An exploratory study of client perceptions of Internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83. <https://doi.org/10.17744/mehc.28.1.f0h37djr89nv6vb>.
- Levinson, D., & Ifrah, A. (2010). The robustness of the gender effect on help-seeking for mental health needs in three subcultures in Israel. *Social Psychiatry Epidemiology* 45(3), 337-344. <https://doi.org/10.1007/s00127-009-0079-4>
- Marton, F. (1986). Phenomenography—a research approach to investigating different understandings of reality. *Journal of Thought*, 21(3), 28-49.
- Mallen, M. J., Day, S. X., & Green, M. A. (2003). Online versus face-to-face conversation: An examination of relational and discourse variables. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1-2), 155-163. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.40.1-2.155>
- Murphy, L., Parnass, P., Mitchell, L., Hallett, R., Cayley P., & 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. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp041>
- Nath, S. B., Alexander, L. B., & Solomon, P. L. (2012). Case managers' perspectives on the therapeutic alliance: A qualitative study. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 47(11), 1815-1826. <https://doi.org/10.1007/s00127-012-0483-z>
- Odacı H., & Kınık Ö. (2018). Üniversite öğrencilerinin psikolojik yardım alma tutumlarının bazı demografik değişkenler, öz denetim ve benlik saygısı ile ilişkisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 8(3), 619-625. <https://doi.org/10.5961/jhes.2018.302>
- Pihlaja, S., Stenberg, J. H., Joutsenniemi, K., Mehik, H., Ritola, V., & Joffe, G. (2018). Therapeutic alliance in guided internet therapy programs for depression and anxiety disorders—a systematic review. *Internet Interventions*, 11, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2017.11.005>
- Richards, D., & Viganò, N. (2012). Online counseling. *Encyclopedia of Cyber Behavior*, 3(1), 699-713. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-0315-8.ch059>
- Richards, D., & Viganò, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011. <https://doi.org/10.1002/jclp.21974>
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 60(6), 827-832. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.60.6.827>
- Safran, J. D., & Muran, J. C. (2000). Resolving therapeutic alliance ruptures: Diversity and integration. *Journal of Clinical Psychology*, 56(2), 233-243. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4679\(200002\)56:2<233::AID-JCLP9>3.0.CO;2-3](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4679(200002)56:2<233::AID-JCLP9>3.0.CO;2-3)
- Sharf, R. (2014). *Psikoterapi ve psikolojik danışma kuramları* (N. Voltan-Acar, Çev.). Nobel Akademi. (Orijinal çalışma basım tarihi 2011).

- Shaw, H. E., & 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. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00378.x>
- Simpson, S. (2001). The provision of a telepsychology service to Shetland: Client and therapist satisfaction and the ability to develop a therapeutic alliance. *Journal of Telemedicine and Telecare, 7*(1), 34-36. <https://doi.org/10.1177%2F1357633X010070S114>
- Simpson, S., & Reid, C. L. (2014). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. *The Australian Journal of Rural Health, 22*, 280-299. <http://dx.doi.org/10.1111/ajr.12149>
- Simpson, S., Richardson, L., Pietrabissa, G., Castelnuovo, G., & Reid, C. (2021). Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19. *Clinical Psychology & Psychotherapy, 28*(2), 409-421. <https://doi.org/10.1002/cpp.2521>
- Soygüt, G. (2004). Bir düzeltici bağlanma ilişkisi olarak psikoterapi: Psikoterapi süreçlerinde bağlanma ve terapötik ittifak. *Türk Psikoloji Yazıları, 7*(13), 63-77.
- Soygüt, G., & Işıklı, S. (2008). Terapötik ittifakın değerlendirilmesi: Terapötik İttifak Ölçeği'nin güvenilirlik ve geçerlik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi, 19*(4), 398-408.
- Soygüt, G., & Uluç, S. (2009). Psychometric properties of the Turkish Working Alliance Inventory-Observer Form. *Türk Psikiyatri Dergisi, 20*(4), 367-375.
- Sucala, M., Schnur, J. B., Constantino, M. J., Miller, S. J., Brackman, E. H., & Montgomery, G. H. (2012). The therapeutic relationship in e-therapy for mental health: a systematic review. *Journal of Medical Internet Research, 14*(4), e110. <https://doi.org/10.2196/jmir.2084>
- Summers, R. F., & Barber, J. P. (2003). Therapeutic alliance as a measurable psychotherapy skill. *Academic Psychiatry, 27*(3), 160-165. <https://doi.org/10.1176/appi.ap.27.3.160>
- Tanrıkulu, İ. (2009). Counselors-in-training students' attitudes towards online counseling. *Procedia Social and Behavioral Sciences, 1*, 785-788. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2009.01.140>
- Uslu, B., & Welch, A. (2018). The influence of universities' organizational features on professorial intellectual leadership. *Studies in Higher Education, 43*(3), 571-585. <https://doi.org/10.1080/03075079.2016.1185774>
- Wagner, B., Horn, A. B., & Maercker, A. (2014). Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial. *Journal of Affective Disorders, 152*, 113-121. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2013.06.032>
- Wendt, D., & Shafer, K. (2016). Gender and attitudes about mental health help seeking: Results from national data. *Health & Social Work, 41*(1), e20-e28. <https://doi.org/10.1093/hsw/hlv089>
- Westerman, M. A., & Muran, J. C. (2017). Investigating an approach to the alliance based on interpersonal defense theory. *Psychotherapy Research, 27*(5), 620-641. <https://doi.org/10.1080/10503307.2016.1152407>
- Wind, T.R, Rijkeboer, M., Andersson, G., & Riper, H. (2020). The COVID-19 pandemic: The 'black swan' for mental health care and a turning point for e-health. *Internet Interventions, 20*(1), 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2020.100317>
- Wu, J. T., Leung, K., & Leung, G. M. (2020). Nowcasting and forecasting the potential domestic and international spread of the 2019-nCoV outbreak originating in Wuhan, China: A modelling study. *The Lancet, 395*(10225), 689-697. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30260-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30260-9)
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (6. bs.). Seçkin Yayıncılık.
- Zhang, J., Wu, W., Zhao, X., & Zhang, W. (2020). Recommended psychological crisis intervention response to the 2019 novel coronavirus pneumonia outbreak in China: A model of West China Hospital. *Precision Clinical Medicine, 3*(1), 3-8. <https://doi.org/10.1093/pcmedi/pbaa006>

- 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. <http://dx.doi.org/10.15345/iojes.2014.02.019>
- Zeren, Ş. G. (2015). Face-to-face and online counseling: Client problems and satisfaction Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma: Danışanların sorunları ve memnuniyetleri. *Education & Science*, 40(182), 127-141. <http://dx.doi.org/10.15390/EB.2015.4696>
- Zeren, Ş. G. (2017). Therapeutic alliance in face-to-face and online counseling: Opinions of counselor candidates. *Journal of Human Sciences*, 14(3), 2278-2307. <https://doi.org/10.14687/jhs.v14i3.4203>
- Zeren, Ş. G. (2020). Psikolojik danışmada yeni açılımlar ve çevrimiçi psikolojik danışmaya giriş . Ş. G. Zeren (Ed.), *Psikolojik danışmada yeni açılımlar ve çevrimiçi psikolojik danışma uygulayıcıları için el kitabı* içinde(ss. 2-27). Pegem Akademi.
- Zeren, Ş. G., Erus, S. M., Amanvermez, Y., Buyruk Genç, A., Yılmaz, M. B., & Duy, B. (2020). An experimental study of online counseling in Turkey: Clients' subjective well-being. *European Journal of Educational Research*, 9(2), 825-834. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.9.2.825>
- Zilcha-Mano, S., Dinger, U., McCarthy, K. S., & Barber, J. P. (2014). Does alliance predict symptoms throughout treatment, or is it the other way around? *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 82(6), 931-935. <http://dx.doi.org/10.1037/a0035141>
- Zilcha-Mano, S., & Errázuriz, P. (2015). One size does not fit all: Examining heterogeneity and identifying moderators of the alliance–outcome association. *Journal of Counseling Psychology*, 62(4), 579-591. <http://dx.doi.org/10.1037/cou0000103>
- Zilcha-Mano, S., Muran, J. C., Hungr, C., Eubanks, C. F., Safran, J. D., & Winston, A. (2016). The relationship between alliance and outcome: Analysis of a two-person perspective on alliance and session outcome. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 84(6), 484-496. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/ccp0000058>
- Ægisdóttir, S., & Gerstein, L. H. (2009). Beliefs About Psychological Services (BAPS): Development and psychometric properties. *Counselling Psychology Quarterly*, 22(2), 197-219. <https://doi.org/10.1080/09515070903157347>
- Ægisdóttir, S., & Einarsdóttir, S. (2012). Cross-cultural adaptation of the Beliefs About Psychological Services Scale (I-BAPS) for Iceland. *International Perspectives in Psychology: Research, Practice, Consultation*, 1, 236-251. <https://doi.org/10.1037/a0030854>

Appendix A: Interview Questions

Preliminary Questions

How was your experience with counseling?

What were your thoughts and emotions regarding the online counseling?

What kind of things have influenced your online counseling experience?

Do you think it would be different if you had face-to-face counseling instead of online? In what respect?

Satisfaction

How much has psychological counseling helped you to find solutions to your problems?

How satisfied were you with the counseling you received?

What characteristics of a psychological counselor affected you in this process?

Therapeutic Alliance

How was your relationship with your counselor?

To what extent were you able to cooperate when setting goals with your psychological counselor?

How was your experience with setting goals?

To what extent were you able to work with your counselor in reaching your goal in the sessions?
To what extent were there differences between your perspective on your problem and the perspective of your counselor?