

# COVID-19 SALGINI SÜRECİNDE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK

## ARAŞTIRMA MAKALESİ

**Evren ERZEN<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık ABD, Kırşehir, Türkiye, evrenerzen@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-9726-2688

**Geliş Tarihi:** 08/05/2021    **Kabul Tarihi:** 26/07/2021

**Öz:** Bu çalışmanın amacı Türkiye’de ilk kez 11 Mart 2020 tarihinde ortaya çıkan COVID-19 salgını sürecinde online olarak yürütülmek zorunda kalınan rehberlik hizmetlerinin olumlu ve olumsuz yönlerinin neler olduğuna ilişkin psikolojik danışmanların bakış açılarını ortaya koymaktır. Nitel paradigmaya uygun olarak tasarlanan bu araştırmada fenomenolojik desen kullanılmış ve kolay ulaşılabılır örnekleme yöntemiyle 11 psikolojik danışman katılımcı olarak belirlenmiştir. Elde edilen bulgular salgın sürecinde toplumun ve işverenlerin psikolojik danışmanlardan beklentilerinin hem artış gösterdiğine hem de çeşitlendiğine; okulla ilişkili sorunlarda azalma yaşanırken teknoloji bağımlılığı, motivasyon kaybı, depresyon, isteksizlik, dikkat dağınıklığı ve özgüven kaybı vakalarında artış yaşandığına; uzaktan eğitim platformlarının faydalarına ilişkin fikir ayrılıklarının bulunduğu; salgın sürecinde farklı türde rehberlik hizmetlerinin online olarak sunulduğuna; online rehberlik hizmetlerinde bireylerin bedensel tepkilerini gözlemleyemiyor olma ve empati kurma konusunda güçlükler bulunduğuna işaret etmektedir. Bu bağlamda psikolojik danışmanların bu süreçte yeni teknolojilerin kullanımı konusunda eksiklikleri olduğu, online rehberlik hizmetlerinin sağlıklı şekilde yürütülebilmesi için altyapının ve insan kaynaklarının olgunlaşması gerektiği belirlenmiştir. Sonuçlar literatür ışığında tartışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** COVID-19, psikolojik danışma, online rehberlik, online danışma.



## PSYCHOLOGICAL COUNSELING DURING THE COVID-19 PANDEMIC

**Abstract:** The aim of this study is to reveal the perspectives of psychological counselors regarding the positive and negative aspects of the online guidance services during the COVID-19 pandemic that first appeared in Turkey on March 11, 2020. In this study, which was designed in accordance with the qualitative paradigm, a phenomenological design was used, and 11 psychological counselors were determined as participants using convenience sampling method. The findings show that the expectations of the society and employers from psychological counselors both increased and diversified during the pandemic; While there is a decrease in school-related problems, there is an increase in cases of technology addiction, loss of motivation, depression, reluctance, distraction and loss of self-confidence; there are differences of opinion regarding the benefits of distance education platforms; that different types of guidance services are offered online during the pandemic; points out that there are difficulties in not being able to observe the bodily reactions of individuals in online guidance services and in establishing empathy. In this context, it has been determined that psychological counselors have deficiencies in the use of new technologies in this process, and that the infrastructure and human resources need to mature to carry out online guidance services in a healthy way. The results are discussed in the light of the literature.

**Keywords:** COVID-19, psychological counseling, online guidance, online counseling.

## Giriş

Son yüzyılda yaşanan küresel ölçekteki olaylar, toplumların beklediğinin çok dışında gelişmelerin yaşanabileceğini göstermiştir. Küresel çapta resmî rakamlara göre yaklaşık 135 milyon kişinin enfekte, 3 milyon kişinin ise ölümüne neden olmasına rağmen COVID-19 salgını da (Johns Hopkins University, 2021) benzer bir etki yaratarak yalnızca sağlık sektörünün (Akbal, 2020) değil eğitim (Kırmızıgül, 2020) başta olmak üzere birçok sektörün dönüşüm geçirmesine sebep olmuştur (Akca, 2020; Soylu, 2020; Türkmen, 2020).

Salgın dolayısıyla yaşanan karantina sürecinde eğitim öğretim faaliyetlerinin aksamaması için zorunlu uzaktan öğretime geçiş yaşanmıştır (Bahar ve İlal, 2020). Hazırlıksız yakalanan bu acil duruma yönelik bir çözüm önerisi olarak geliştirilen uzaktan eğitim çalışmaları, bir yıllık uygulama sürecinin ardından okulöncesi dönemden (Kuset ve diğ., 2021; Yıldırım, 2021) yükseköğretime kadar (Can, 2020; Yüksel Öğretim Kurumu, 2020) her kademede uygulanmıştır. Tüm bu zorluklara ve bazı fiziksel sorunlara (*herkesin internete veya nitelikli bir teknolojik cihaza erişim imkânının bulunmaması gibi*) rağmen, hizmet veren personelin deneyim kazanması sayesinde (Genç ve Gümrükçüoğlu, 2020; Williamson ve diğ., 2020) birçok hizmetin salgın sürecinin başlangıcına göre çok daha başarılı şekilde sürdürülmüştür. COVID-19 süreci, yalnızca hizmet sektörünün büyük çarpanı olan eğitim alanında değil (Anadolu Ajansı, 2021; Deutsche Welle, 2021), rehberlik ve psikolojik danışma alanında da dönüşüm yaşanmasına sebep olmuştur (Özel Eğitim ve Rehberlik Genel Müdürlüğü, 2020a, 2020b). COVID-19 sebebiyle yerleşik düzeni bozulan eğitim sisteminde politika yapıcılardan rehberlik hizmetlerine kadar tüm kademelerde zorlu şartlarla mücadele edilmek zorunda kalınmıştır (Tiejun, 2021). Öyle ki Ahmed ve Firdous (2020), COVID-19'un sebep olduğu zorluklar nedeniyle uzmanlar tarafından sunulması gereken rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin bir kısmının öğretmen ve ebeveynlerce sunulabileceği görüşünü ileri sürerek artan rehberlik hizmeti ihtiyacının bu yolla karşılanabileceğini savunmuştur. Ayrıca kısıtlama koşulları içerisinde en zor gerçekleştirilebilecek eğitim türü olan özel eğitim dahi uzaktan erişim aracılığıyla gerçekleştirilmeye çalışılmıştır (Çetin ve Ercan, 2021; Karahan ve diğ., 2020; (Özel Eğitim ve Rehberlik Genel Müdürlüğü, 2020c). Bu zorlu şartlardan rehberlik ve



psikolojik danışma uygulamalarının etkilenmemesi ise mümkün değildir. Sonuç olarak mesleki ve eğitsel rehberlikten psikolojik danışmaya geniş yelpazede hizmet veren psikolojik danışma hizmetleri de bu süreçte uzaktan erişimle hizmet vermeye başlamıştır.

Online rehberlik hizmetleri son yıllarda önemi giderek artan bir çalışma sahası olarak gerek araştırmacıların gerekse sahada hizmet veren uygulamacıların üzerinde çalışma yürüttükleri bir alandır (Adebowale ve Popoola, 2011; Glasheen ve diğ., 2013; Wood ve Griffiths, 2007; Zeren, 2015). COVID-19 salgınıyla birlikte gündeme gelen sokağa çıkma kısıtlamaları dolayısıyla, geçiş süreci hazırlıkları tamamlanmamış bu alan çok kısa süre içerisinde tüm paydaşlara zorunlu kılınmıştır. Yaşanan bu geçiş süreci, ister istemez bu uygulama şeklinin verimliliğinin tartışmaya açılmasına sebep olmuştur (Yüksel Şahin, 2020). Bireylerin grup rehberliği etkinliklerinde karşılıklı etkileşime girememeleri ve benzeri faktörler, online/uzaktan etkinliklerle yüz yüze etkinlikler arasında ister istemez farklılıklara sebep olmaktadır. Bu farklılıklar bazen sorunlu bazense yalnızca uyum sağlanması gereken değişimler şeklinde olabildiğinden, bu süreçte uyum becerileri ve sorunlarla mücadele edebilme kapasitesinin yüksek olması önem kazanmaktadır.

Salgın sürecinde sunulan uzaktan eğitimin etkililiğine yönelik yürütülmüş araştırmalar ağırlıklı olarak öğretim faaliyetleriyle ilişkilidir. Örnek olarak bakanlığın sunduğu EBA TV hizmetini betimleyen (Kırmızıgül, 2020), üniversitelerde çalışan akademisyenlerin görüşlerini aktaran (Sayan, 2020), üniversitede uzaktan eğitim yoluyla öğretim gören öğretmen adaylarının görüşlerine yer veren (Türküresin, 2020)'in çalışmaları gösterilebilir. Bu çalışmalarda genel olarak hizmeti alan bireylerin bakış açısıyla hizmetlerin etkililiğine yönelik ipuçları bulunmaktadır. Bununla birlikte uzaktan eğitim sürecinin etkililiğini hizmeti aktaran öğretmenlerin gözünden aktaran az sayıda çalışmaya da rastlamak mümkündür (Başaran ve diğ., 2020). Uluslararası çalışmalarda ise online rehberlik etkinliklerinin etkililiği üzerine çarpıcı sonuçlar elde edildiğine ilişkin bulgulara rastlanmaktadır. Örneğin Yang ve Huang (2021) online kariyer danışmanlığının istihdam oranını salgın öncesi dönemine göre daha fazla artırdığını rapor etmiştir. Dharmayana ve Herawati, (2020), beklenenin aksine online rehberlik etkinlikleri aracılığıyla öğrencilerin katılımında, disiplininde ve



memnuniyetinde artış gözlendiğini bildirmiştir. Türkiye’de online rehberlik etkinliklerinin etkililik düzeyine ilişkin olarak sahada çalışan psikolojik danışmanların görüşlerine ve karşılaştıkları güçlükler yer veren sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Online rehberlik etkinliklerine ilişkin görüşler arasında psikolojik danışmanlık becerilerinin online ortama aktarılmasına ilişkin güçlükler ve etik konulara (Koçyiğit ve Erkan, 2021), rehberlik ve psikolojik danışma uygulamalarının geleceğinin online olarak sürdürülüp sürdürülemeyeceğine (Poyrazlı ve Can, 2020), bu tip uygulamaların zaman-enerji tasarrufu sağladığına ve hizmeti alanların erişimini kolaylaştıracağına dair farklı konular yer almaktadır (Özdemir, 2020). Bu bağlamda salgın sürecinde sunulan hizmetlerin etkililiğini ve süreçte karşılaşılan güçlükleri göstermesi dolayısıyla bu çalışma önem taşımaktadır.

Son bir yıl içerisinde zorunluluk dolayısıyla küresel çapta gerçekleştirilen rehberlik uygulamaları, gerçekleşen dönüşümün olumlu ve olumsuz yanlarının görülebilmesine imkân vermiştir. Fakat bu süreç içerisinde edinilen deneyimlerin analiz edilmesi, gelecekteki acil durum prosedürleri ve olası online rehberlik uygulamalarının yaygınlaşması durumunda yaşanabilecek aksiliklerin giderilmesi ve uygulama kalitesinin artırılması konusunda büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple bu çalışmada salgın sürecinde psikolojik danışmanların deneyimlerinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

### Yöntem

Bu çalışma nitel araştırma yaklaşımı ile tasarlanmıştır. Çalışmada fenomenolojik araştırma deseni uygulanmıştır. Fenomenolojik araştırma deseni, bireylerin belirli bir konu hakkında sahip oldukları deneyimlerine dayalı olarak ürettikleri algıların ve bakış açılarının derinlemesine incelenmesi amacıyla kullanılan bir araştırma yöntemidir (Creswell, 2012). Fenomenolojide araştırmalar katılımcıların anlatılarıyla başlar, içerikte yer alan temaların tespitiyle ve sistematik analiziyle devam etmektedir. Amaç kişinin sahip olduğu deneyimin bu sayede açığa çıkarılması (Vanderstoep ve Johnston, 2009) veya var olan sosyal gerçekliğin aktarılan bilgiler aracılığıyla inşa edilmesidir (Denscome, 2007). Bu sebeple COVID-19 salgını sürecinde yaşanan rehberlik



uygulamalarının, uygulama sahasında yer alan uzmanların gözünden aktarılmasını sağlamak amacıyla olgusal (fenomenolojik) desen tercih edilmiştir.

### Örneklem

Çalışmanın örnekleminin belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme, seçilen konuyla ilgili olarak zengin bilginin elde edilebileceği örneklem türüdür. Bu örnekleme yöntemi aracılığıyla katılımcıların sahip olduğu geniş deneyimler, derinlemesine bilgi elde edebilmeye yardımcı olmaktadır (Lodico ve diğ., 2006; Patton, 1990). Ölçüt örneklemede ise incelenmek istenen konuya ilişkin özellikleri taşıyor olma ölçütünü karşılayan katılımcılar çalışmaya dâhil edilmektedir (Büyüköztürk ve diğ., 2014). Bu çalışmada COVID-19 salgını süresince uzaktan rehberlik etkinliği gerçekleştirme deneyimine sahip olanlar arasından gönüllü olanlar seçilmiştir. Belirlenen katılımcı miktarının yeterli olup olmaması ile ilgili olarak nicel araştırmalarda olduğu gibi bir sayısal formül kullanımı (Cohen ve diğ., 2007) yerine konuyu açıklayacak miktarda veriye ulaşılması durumunda yeterli örnekleme ulaşıldığı sonucu çıkarılabilmektedir (Neuman, 2011). Bu doğrultuda konuyla ilgili görüşler birbirini tekrar eden temalar ortaya çıkarana kadar katılımcı sayısı artırılmış, aktarılan görüşler birbirini tekrar eden temalara dönüşmeye başladığında yeterli sayıya ulaşıldığı düşünülerek katılımcı ekleme işlemi durdurulmuştur.

Bu açıdan bakıldığında psikolojik danışmanların COVID-19 salgını sürecindeki uzaktan rehberlik uygulamalarının aktarılabilmesi, temel görüşlerin benzeşikliğini tespit etmeye olanak sağlaması açısından bu çalışmaya katılım gösteren 11 kişilik örneklemin (8 kadın 3 erkek) yeterli olduğu söylenebilir. Çalışmaya dâhil olmayı kabul eden katılımcıların tamamı devlet kurumlarında çalışan, farklı mesleki deneyim yıllarına sahip, Türkiye'nin farklı illerinde görev yapan ve lisans mezuniyetleri RPD (rehberlik ve psikolojik danışmanlık) anabilim dalı olan kişilerden oluşmaktadır. Katılımcıların demografik bilgileri Tablo 1'de özetlenmiştir.

Tablo 1

*Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler*

| Kod  | Cinsiyet | Yaş | M. deneyim | Kurum | G. bölgesi    | UÖDRPA            |
|------|----------|-----|------------|-------|---------------|-------------------|
| Ö-1  | Erkek    | 35  | 11-15 yıl  | YÖK   | Akdeniz       | Mesleki rehberlik |
| Ö-2  | Kadın    | 44  | 21 + yıl   | RAM   | Karadeniz     | Eğitsel rehberlik |
| Ö-3  | Erkek    | 34  | 11-15 yıl  | MEB   | Karadeniz     | Eğitsel rehberlik |
| Ö-4  | Kadın    | 39  | 16-20 yıl  | MEB   | Karadeniz     | Eğitsel rehberlik |
| Ö-5  | Kadın    | 35  | 11-15 yıl  | MEB   | Karadeniz     | Eğitsel rehberlik |
| Ö-6  | Kadın    | 25  | 1-5 yıl    | MEB   | Akdeniz       | Grupla rehberlik  |
| Ö-7  | Kadın    | 33  | 6-10 yıl   | MEB   | Karadeniz     | Grupla rehberlik  |
| Ö-8  | Kadın    | 30  | 6-10 yıl   | MEB   | Karadeniz     | Eğitsel rehberlik |
| Ö-9  | Erkek    | 39  | 11-15 yıl  | MEB   | Karadeniz     | Mesleki rehberlik |
| Ö-10 | Kadın    | 30  | 6-10 yıl   | MEB   | Karadeniz     | Grupla rehberlik  |
| Ö-11 | Kadın    | 23  | 1-5 yıl    | MEB   | G. D. Anadolu | Eğitsel rehberlik |

*Not.* UÖDRPA: Uzaktan öğretim deneyiminde rehberlik problem alanı, M. deneyim: Mesleki deneyim, G. Bölgesi: Görev bölgesi.

**Verilerin Toplanması ve Analizi**

Araştırmanın verileri yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığı ile toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formları açık uçlu sorulardan oluşmakta, araştırma öncesinde olası cevaplar tahmin edilerek, erişilmek istenen bilgilerin niteliğine yönelik gerekli detayları içerecek şekilde hazırlanmaktadır (Patton, 1990). Nitel verilerin toplanılmasında geleneksel yöntemlerin yanı sıra dijital materyallerin de kullanılabilir olması dolayısıyla (Creswell ve Creswell, 2018) bu çalışmada COVID-19'un kısıtlayıcı şartları göz önünde bulundurularak katılımcı görüşleri Google Forms aracılığıyla toplanmıştır.





Çalışmada katılımcılara 10 adet yarı yapılandırılmış görüşme sorusu yöneltilmiştir. Bu soruların belirlenmesindeki amaç temel olarak *i*) Salgın sürecinde psikolojik danışmanlara yönelik işveren ve toplum beklentisindeki değişimi belirlemek, *ii*) salgın sürecinde ilgilenilen vaka türlerinde değişim olup olmadığını tespit etmek, *iii*) salgın sürecinde zorunlu olarak uygulamaya geçen teknolojilerin psikolojik danışmanlar üzerindeki etkilerini belirlemek ve son olarak *iv*) salgın sürecinde yürütülen hizmetlere ilişkin psikolojik danışmanların özgün algılarını belirlemektir.

Çalışmada katılımcılara yöneltilen sorular aşağıda belirtilmiştir:

- 1) Salgın sürecinde toplumda psikolojik danışmanlara yönelik beklentilerde yaşanan değişimler sizce nelerdir?
- 2) Salgın sürecinde işvereninizin (millî eğitim, özel danışma ofisi, enstitü vb., kendi danışma ofisiniz varsa kendinize yönelik) psikolojik danışmanlara yönelik beklentilerinde yaşanan değişimler sizce nelerdir?
- 3) Salgın sürecinde yaşadığınız mesleki deneyimleri göz önüne aldığımızda hangi vakalarda artış veya azalma olduğunu söyleyebilirsiniz? Bu değişim (veya hiçbir değişim yaşanmamış olması) sizin bakış açınızca ne anlama gelmektedir?
- 4) Salgın sürecinde mesleki olarak hangi yeni teknolojik gelişmelerle karşılaştınız? Bu teknolojilerin mesleğinizi nasıl etkilediğini düşünüyorsunuz?
- 5) Online/uzaktan rehberlik etkinliklerine yönelik görüşleriniz nelerdir?
- 6) Daha önce yüz yüze yaptığınız hangi rehberlik etkinliklerini süreç içerisinde online/uzaktan yapmak zorunda kaldınız? Sürece ilişkin deneyim, görüş ve düşüncelerinizi açıklar mısınız?
- 7) Online/uzaktan rehberlik etkinliklerinde empatik yaklaşabilmenin zorlaşabileceğini düşünüyor musunuz? Sürece ilişkin deneyim, görüş ve düşüncelerinizi açıklar mısınız?
- 8) Online/uzaktan danışmada bedensel tepkileri alamıyor olma ile ilgili ne düşünüyorsunuz?



- 9) Online rehberlik etkinliklerinde katılımcıların ortam değişikliği yaşayamayıp rehberlik etkinliklerine kendi ev/işyerlerinden katılım göstermelerinin rehberlik sürecine etkilerinin neler olduğunu düşünüyorsunuz?
- 10) Katılımcılar açısından online/uzaktan rehberlik etkinliklerinin olumlu ve olumsuz yönlerinin neler olduğunu düşünüyorsunuz?

Verilerin analizinde tümevarım tekniğinden yararlanılmış olup tematik analiz yöntemi tercih edilmiştir. Tümevarım tekniğinde önemli kategorileri, boyutları ve karşılıklı ilişkileri keşfedebilmek amacıyla eldeki verilerin ayrıntı ve detaylarına girilmesi gerekmektedir (Fraenkel ve diğ., 2012; Frankel ve Devers, 2000). Bu amaç doğrultusunda temaların oluşturulması, alt temaların belirlenmesi sürecinde Braun ve Clarke (2006) tarafından tanımlanmış olan altı temel işlem gerçekleştirilmiştir. Bu basamaklar sırasıyla 1) verilerin incelenmesi, 2) kodların oluşturulması, 3) temaların tespit edilmesi, 4) temaların gözden geçirilmesi, 5) temaların tanımlanması ve isimlendirilmesi, son olarak da 6) raporlaştırmanın gerçekleştirilmesi işlemlerini kapsamaktadır.

### **Araştırma Etiği**

Bu çalışmada tüm katılımcıların gönüllü olarak araştırmaya katılmaları esas alınmıştır. Katılımcılara ilişkin tüm kişisel bilgilerin gizliliği, aydınlatılmış onam formu aracılığıyla garanti edilmiş ve çalışma içerisinde katılımcıların her birine kod isim ataması yapılarak kimlikleri korunmuştur. Araştırmanın gerçekleştirilmesi amacıyla çalışmanın içeriğine ilişkin bilgiler Artvin Çoruh Üniversitesi Etik Kuruluna rapor olarak iletilmiş ve inceleme sonrasında etik kurul raporu alınmıştır (Konu: Etik kurul kararı, Sayı: E-18457941-050.99-10656). Ayrıca çalışmadaki tüm etik prosedürler (American Educational Research Association, 2011) ve American Psychological Association (2020) tarafından belirlenen etik standartlara uygun şekilde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada katılımcılardan kendilerini tanımlamaya yarayabilecek ad, soyadı gibi bilgiler istenmemiş ve tüm kişisel bilgiler gizliliği korunarak güvence altına alınmıştır. Tüm katılımcılar gönüllü olarak çalışmaya katılmış ve kendi istemeleri durumunda çalışmadan ayrılacakları konusunda bilgilendirilmiştir.

## Bulgular

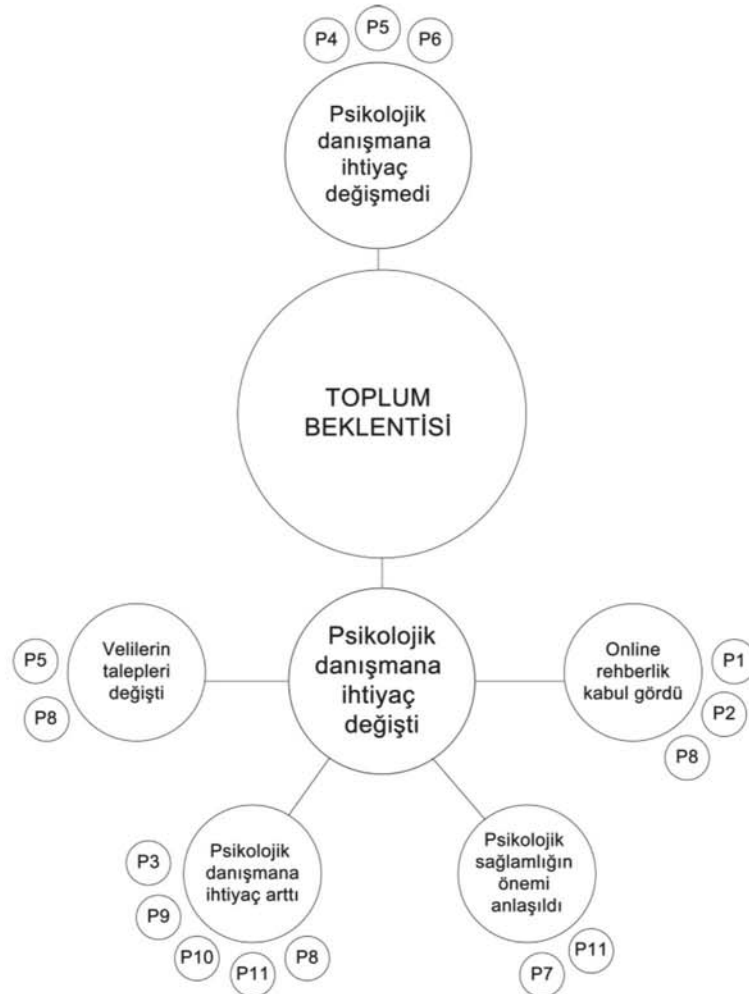
Çalışmada katılımcıların verdiği cevaplar on başlıkta ayrıntılı şekilde incelenmiştir. Katılımcıların verdikleri yanıtlar aşağıdaki başlıklar ve temalar altında toplanarak açıklanmıştır.

### Toplumda Psikolojik Danışmanlara Yönelik Beklentilerdeki Değişimler

Verilen cevaplar doğrultusunda katılımcıların bazılarının toplumun psikolojik danışmandan beklentilerinde herhangi bir değişim yaşanmadığını düşündükleri, bazılarının ise psikolojik danışmana duyulan ihtiyacın değişim gösterdiğini düşündükleri belirlenmiştir. Bu doğrultuda iki ana tema tespit edilmiştir.

#### Şekil 1

*Psikolojik danışmanların algıladığı toplum beklentisine yönelik temalar*



Not. P=Psikolojik danışman

Psikolojik danışmana yönelik ihtiyaçta değişim olduğunu düşünenlerin görüşlerinin dört farklı alt temada toplandığı görülmüştür. Bu alt temalar velilerin istek ve taleplerinde değişim yaşanması, psikolojik danışmanlara ihtiyacın artmış olması, psikolojik sağlamlığın öneminin anlaşılmış olması ve online rehberlik etkinliklerine talep ve ihtiyacın artış sergilediğini ifade etmektedir (Şekil 1). Katılımcıların çoğunluğuna göre toplumda psikolojik danışmanlara duyulan ihtiyaç artış göstermiştir. COVID-19 salgını sürecinde gerek evde birlikte geçirilen sürenin artması, gerekse psikolojik rahatlama olanaklarının kısıtlanmış olması dolayısıyla insanların psikolojik desteğe ihtiyaçlarının artış gösterdiği bildirilmiştir. Her ne kadar katılımcıların bir kısmı toplumda bu konuda herhangi bir talep artışı olmadığını belirtse de velilerin taleplerinde farklılaşmaların yaşandığı, psikolojik sağlamlığın öneminin artış gösterdiği ve online rehberlik hizmetlerinin veliler ve öğrenciler tarafından daha fazla talep edildiğine yönelik görüşler toplumun psikolojik danışmanlardan beklentilerinde değişim yaşandığına yönelik düşünceleri desteklemektedir. Örneğin P8, konuyla ilgili olarak şu görüşleri dile getirmektedir:

P8: “... Bu süreçte öğrenci, öğretmen ve sosyal çevremizdeki diğer bireylerden sıklıkla yardım talepleri almaya başladık. Özellikle sosyal çevremizdeki arkadaş ve tanıdıklar daha çok danışır oldular.”

### **İşverenin Beklentisinde Değişimler**

Psikolojik danışmanlara işverenlerinin kendilerinden beklentilerinin nasıl bir değişim gösterdiğine ilişkin yöneltilen soruda katılımcıların tamamına yakını COVID-19 sürecinde işverenlerin beklentilerinde artış olduğunu bildirmiştir.

Bununla birlikte az sayıdaki katılımcı ise işveren beklentilerinde herhangi bir değişim yaşanmadığını belirtmiştir. Dolayısıyla katılımcı cevaplarına göre iki tema oluştuğu belirlenmiştir. İşverenlerin beklentilerinde önemli bir artış olduğunu bildiren katılımcıların ifadelerine göre bu artışın üç farklı sebebi bildirilmiş ve bu yolla üç farklı alt tema ortaya çıkmıştır (Şekil 2). Örneğin hızlı ve hazırlıksız şekilde geçilen online rehberlik etkinliklerinde çoğu yöneticinin, süreci nasıl yöneteceğinden emin olamadığı ve seminer hizmetlerini artırmayı talep ettikleri bildirilmiştir. Bununla birlikte online rehberlik hizmetlerine geçiş yaşanmasıyla birlikte rehberlik hizmetine erişmek isteyen kitlede bir genişleme olduğu ve idareciler tarafından bu talebin de karşılanmasının

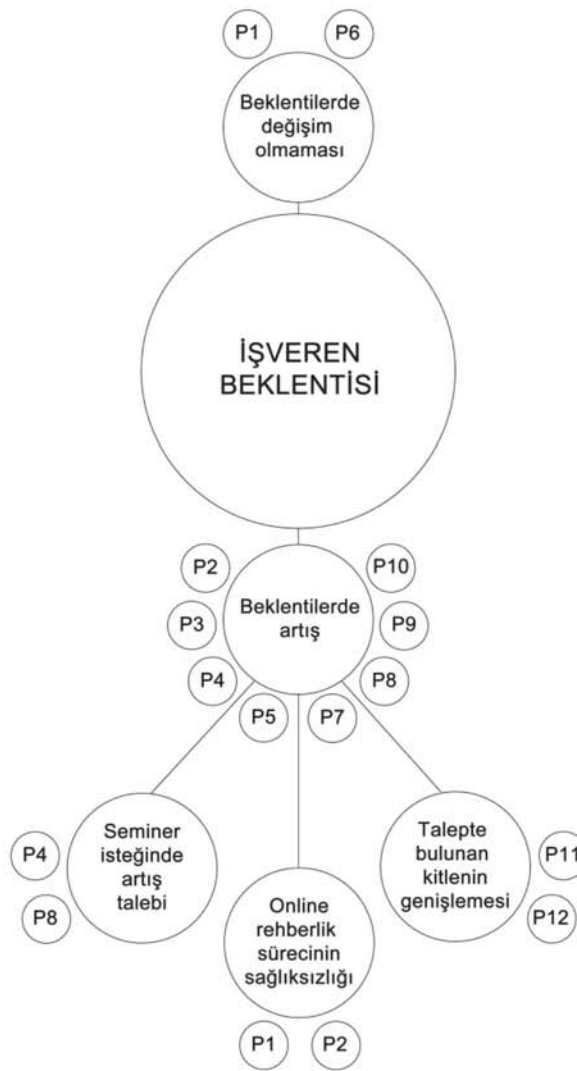


istendiği belirtilmiştir. P5'in ifadeleri, psikolojik danışmanların gözünden yaşanan süreci aktarmaktadır.

P5: "... Ayrıca okul müdürü de rehberlik servisimizden gerek kendisi gerekse okul personeli ve öğretmenler için psikolojik destek sağlamamızı istedi. Okulda duyuru yaptık ve destek sunabileceğimizi ilettik. Başvuranlara ise psikolojik destek sağladık."

## Şekil 2

Psikolojik danışmanların algıladığı işveren beklentisine yönelik temalar



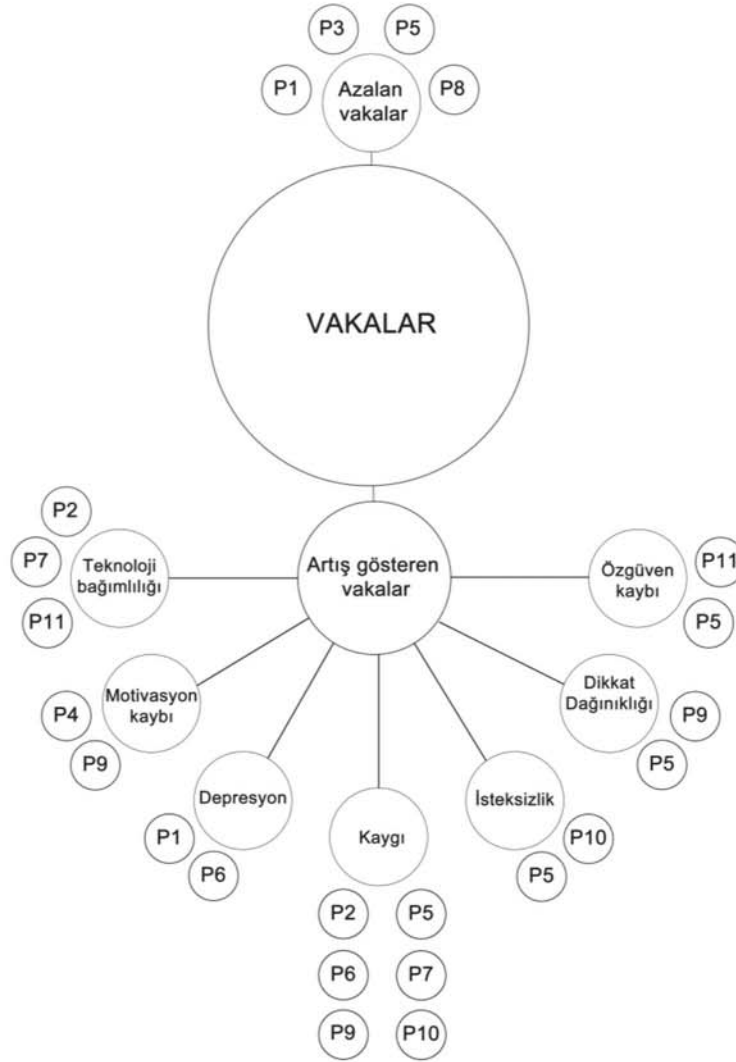
Not. P=Psikolojik danışman

### Salgın Sürecinde Karşılaşılan Vakalar

COVID-19 salgını sürecinde hangi vakalarda artış veya azalma yaşandığı psikolojik danışmanlara sorulmuştur. Verilen cevaplara göre vakalarda artış ve azalma yaşandığına dair iki tema ortaya çıkmıştır. Azalan vaka türleri ayrı birer alt tema oluşturabilecek özelliklere sahip olmasa da hepsi okulda yaşanan sorunlar olarak ortak paydada toplanmıştır. Artış gösteren vakalar ise katılımcı görüşlerine göre yedi farklı alt tema altında toplanmıştır (Şekil 3).

Şekil 3

Salgın sürecinde karşılaşılan vakalardaki değişimlere yönelik temalar



Not. P=Psikolojik danışman

Katılımcıların ifadelerine göre en ciddi vaka artışı kaygı türlerinde yaşanmıştır. Sonraki vaka artışının teknoloji bağımlılığında yaşandığı belirtilmiştir. Bununla birlikte motivasyon kaybı, depresyon, isteksizlik, dikkat dağınıklığı ve özgüven kaybı yaşandığına ilişkin bulgular elde edilmiştir. Vaka azalmalarında ise okulların kapanması dolayısıyla barınma, öğrenci ilişkileri, okul fobisi, okul zorbalığına ilişkin sorunların doğal olarak ortadan kalktığı ifade edilmiştir. Karşılaşılan vakalara ilişkin P10, görüşlerini aşağıdaki şekilde ifade etmiştir.

P10: “... Özellikle bu duygular öğrenciler için daha zorlu bir süreci beraberinde getirmektedir. Çünkü duygularını paylaşma imkânı bulamayan çocuklar onları nasıl yönetebileceğine dair farkındalık da kazanamıyor.”

### Salgın Sürecindeki Teknolojik Gelişmeler

Katılımcılara COVID-19 sürecinde kullanılmaya başlanan teknolojiler ve bu teknolojilerin kendi üzerlerindeki etkilerin neler olduğu sorulmuştur. Alınan yanıtlar doğrultusunda hangi tip uygulamaların daha fazla tercih edildiği, psikolojik danışmanların hangi teknolojik araçları daha fazla ve etkin olarak kullanmak zorunda kaldığı ve bu değişimlerin psikolojik danışmanları nasıl etkilediğine ilişkin ipuçları elde edilmiştir. Psikolojik danışmanların ifadelerine göre salgın sürecinde yaşanan teknolojik gelişmeler beş farklı tema altında özetlenmiştir.

#### Şekil 4

Salgın sürecinde karşılaşılan teknolojik gelişmelere yönelik temalar



Not. P=Psikolojik danışman



Bu temalar uzaktan eğitim platformlarının yararları, online görüşme ortamının yararları, uzaktan eğitim almanın yararları, anket uygulamanın kolay olması ve uzaktan eğitim olanaklarının yüz yüze eğitime kıyasla yetersiz olması şeklinde özetlenebilir. Yaşanan süreci P9 aşağıdaki ifadelerle açıklamaktadır.

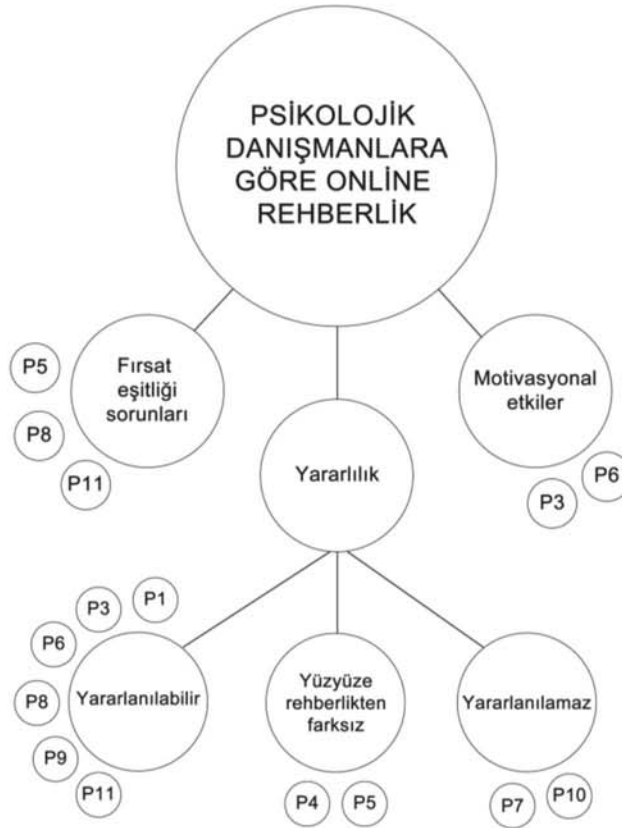
P9: “Uzaktan eğitim platformlarını kullanmayı deneyimledik. Bu, evden de birçok etkinliğin yapılabileceğini net bir şekilde ortaya koydu. Uzaktan eğitimin tek başına eğitim süreci için yeterli olacağını düşünmüyorum fakat pandemi sonrası normal eğitime geçildiğinde uzaktan eğitim platformlarının eğitime yardımcı olacağını düşünüyorum.”

### Psikolojik Danışmanların Gözünden Online Rehberlik

Psikolojik danışmanlara online rehberlik hizmetini olumlu veya olumsuz yönleriyle nasıl değerlendirdikleri sorulmuştur. Verilen yanıtlar analiz edildiğinde temelde üç farklı temanın ortaya çıktığı gözlenmiştir.

#### Şekil 5

Psikolojik danışmanların online rehberliğe ilişkin algıları



Not. P=Psikolojik danışman

Bu ana temalar online rehberliğin yararlılık düzeyi, motivasyonu etkileme düzeyi ve fırsat eşitliği sorunları olarak özetlenebilir. Online rehberliğin yararlılık düzeyinin ise katılımcılara göre üç alt temada toplandığı görülmektedir. Bu temalara göre online rehberlik; yararlanılabilir, yararlanılamaz ve yüz yüze rehberlikten herhangi bir farkı olmayan bir hizmet şeklinde algılanmaktadır (Şekil 5). P11'in online rehberlik etkinliklerine ilişkin görüşlerine bakıldığında online rehberlik etkinliklerinin kullanılabilir bir seçenek olduğunu kabul etmekte fakat ciddi kısıtlıklar ve sorunları olduğunu ifade ederek bu yöntem tercih edilirken risk faktörlerinin göz önünde bulundurulması gerektiğini vurgulamaktadır.

P11: “Online rehberlik yapmak şu süreçte avantajlı olsa da ileride tercih edeceğim son ihtimallerden olur. Öğrenciyle yalnız görüşme yapmak çok zor, sınıf rehberliği yapıyorsam her ne kadar ikaz etsem de aileler genelde çocuklarla aynı odada bulunuyor, bazen söz hakkı vermediniz diyerek derse müdahalede bulunuyorlar, bu da dersin mahremiyetini zedeliyor. Özellikle ihmal istismar konusu çalışırken, “Ne biçim şeyler öğretiyorlar?” şeklinde olumsuz tepkilerle karşılaşabiliyorum.”

### Salgın Dolayısıyla Karşılaşılan Değişimler

Psikolojik danışmanlara daha önce yüz yüze gerçekleştirdikleri, fakat COVID-19 salgını dolayısıyla online olarak yapmak zorunda kaldıkları rehberlik etkinliklerine ilişkin görüşleri sorulmuştur.

#### Şekil 6

Psikolojik danışmanların salgın sürecinde online sunmak zorunda kaldıkları hizmetler



Not. P=Psikolojik danışman

Bu yolla danışmanların deneyimlerine ilişkin bilgilere erişilmiştir. Elde edilen sonuçlar psikolojik danışmanların bazı cevaplarının rehberlik türüne, bazılarının temel işlevine, bazılarının birey sayısına, bazılarının problem alanına göre ifade edildiğini göstermektedir. Ortak bir sınıflama paydası bulunmaması dolayısıyla her birinin ayrı ayrı bir tema oluşturduğu ve alt temaların ortaya çıkmadığı belirlenmiştir. Böylece psikolojik danışma, grupta rehberlik, mesleki rehberlik, eğitsel rehberlik, müşavirlik ve ayarlayıcı rehberlik olmak üzere toplamda altı temanın olduğu gözlenmiştir (Şekil 6). Konuyla ilişkili olarak psikolojik danışmanların ifadeleri, salgın sürecinde farklı tipteki sorunlarla ilgilendiklerini ortaya koymaktadır.

P1: “... Özellikle yeni danışanlarda terapötik ilişki kurmak zorlaştı.”

P2: “... Eğitsel ve mesleki rehberlik çalışmalarında uzaktan eğitim yaptım. Veli, öğrenci katılımının eğitimcilere göre daha yoğun olduğunu gözlemledim.”

P3: “... Verimli ders çalışma, sınav kaygısı, zaman yönetimi konularında çalıştık. Katılım çok düşük oluyor.”

P4: “... Katılım düşük, öğrenci imkânları değişken... Akademik konulara yönelik eğitimlerde katılıma uzaklar. Daha güncel hayattan konularda katılım artıyor.”

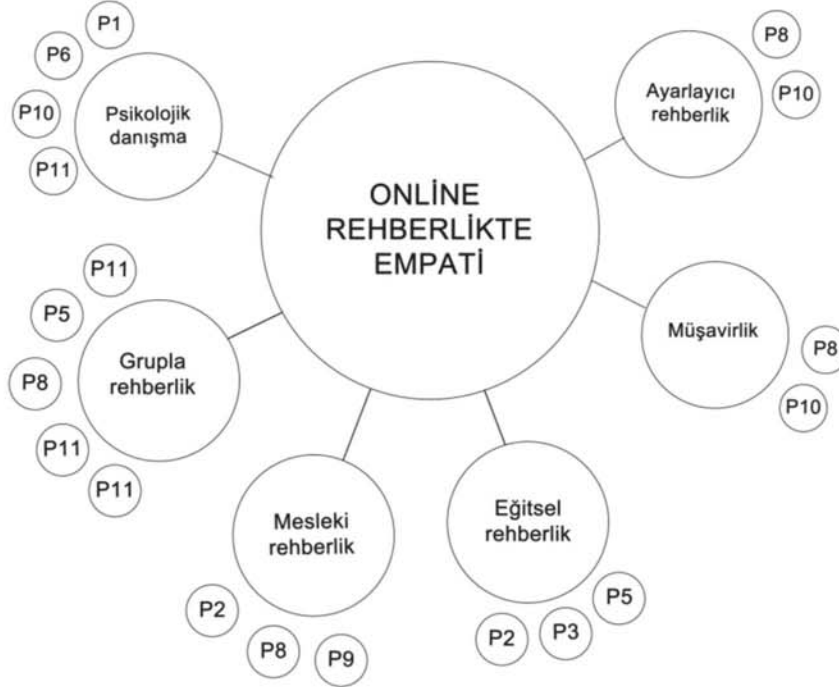
### **Online Rehberlikte Empatik Güçlükler**

Psikolojik danışmanların sundukları rehberlik hizmetlerinin online verilmek zorunda kalması dolayısıyla empati kurma konusunda onlara yaşadıkları deneyimler sorulmuş ve cevaplar kategorilendirilmiştir.



Şekil 7

*Psikolojik danışmanların salgın sürecinde online rehberlikte empati kurma güçlükleri*



Not. P=Psikolojik danışman

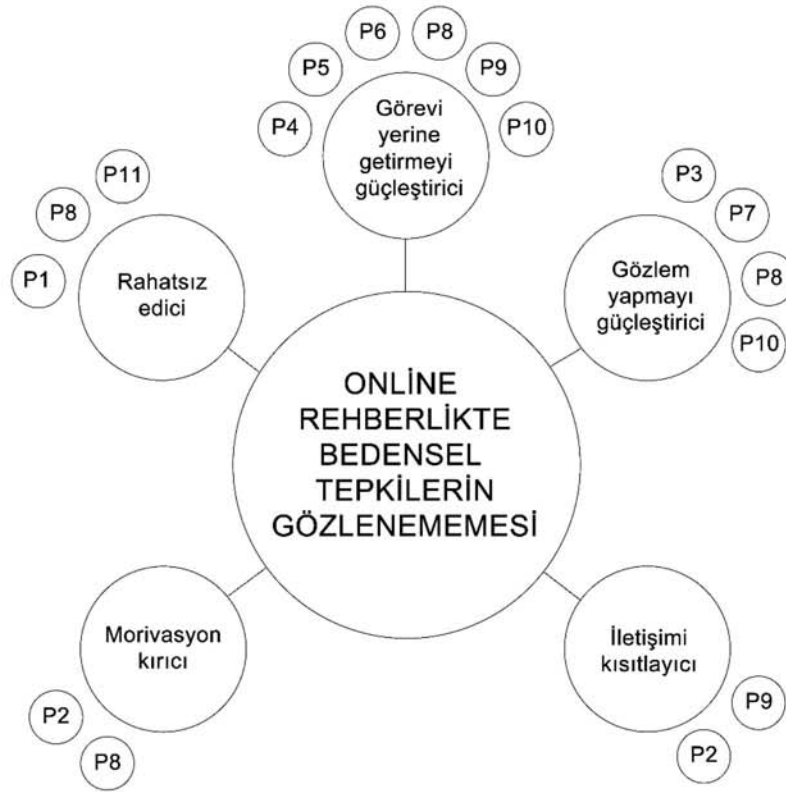
Verilen cevapların üç temel nokta etrafında şekillendiği ve üç tema oluşturduğu gözlemlenmiştir. Psikolojik danışmanlar, verdikleri cevaplarda ağırlıklı olarak yüz yüze etkileşim içermeyen online hizmetlerde empati kurmanın güçlük yarattığını ifade etmişlerdir. Kısmen güçlük yaşadığını ve güçlük yaşamadığını belirtenlerin oranı ise sorun yaşayanlara kıyasla daha az sayıda kalmıştır (Şekil 7). Örneğin bu konuda kısmen sorun yaşadığını belirten P6: *“Kısmen sorun yaşadığımı düşünüyorum çünkü insan yüz yüze konuşurken duygularını daha iyi ifade edebiliyor.”* ifadesini kullanmaktayken bu konuda kesinlikle sorun yaşadığı görüşünü savunan P7: *“Etkileşim azaldığı için zorlaştığını düşünüyorum.”* ifadesiyle her ne kadar görüntülü görüşme teknolojisi kullanılsa da etkileşimin online şartlar altında yüz yüze görüşmeye oranla daha kısıtlı gerçekleştiğini ifade etmiştir. Empati kurmada herhangi bir güçlük yaşanmadığını belirten P5 ise mesleğe profesyonel düzeyde yaklaşmanın sorunların üstesinden gelme konusunda yeterli olduğunu şu ifadelerle savunmuştur: *“Empatik yaklaşımla ilgili sorun yaşamadım. Yaşayacağımı pek düşünmüyorum. Empatik yaklaşımı benimseyen bir danışman bunu profesyonel olarak her ortamda kullanabilir diye düşünüyorum.”*

## Online Rehberlikte Vücut Diline İlişkin Algılamalar

Online rehberlik etkinliklerinde katılımcının vücut dilini gözlemleyemiyor olmanın yarattığı etkilerin neler olduğuna ilişkin soruya verilen yanıtlar incelendiğinde beş farklı temanın ortaya çıktığı tespit edilmiştir. İlk tema danışmanlar açısından bu durumun rahatsız edici bulunduğunu ifade etmektedir. İkinci tema bedensel tepkileri alamıyor olmanın görevi yerine getirmekte güçlük yarattığını göstermektedir. Üçüncü tema bedensel tepkileri göremiyor olmanın gözlem yapmayı zorlaştırıyor olduğuna işaret etmektedir. Dördüncü tema bu durumun psikolojik danışmanın mesleki motivasyonunu olumsuz etkilediğini ifade etmektedir.

### Şekil 8

*Psikolojik danışmanların online rehberlikte bedensel tepkileri gözlemleyemiyor olmaya ilişkin görüşleri*



Not. P=Psikolojik danışman

Son olarak bedensel tepkilerin gözlenemiyor olmasının rehberlik sürecindeki iletişimi olumsuz etkilediğini belirtmektedir (Şekil 8). Konuyla ilgili olarak P3'ün görüşleri şu şekildedir:

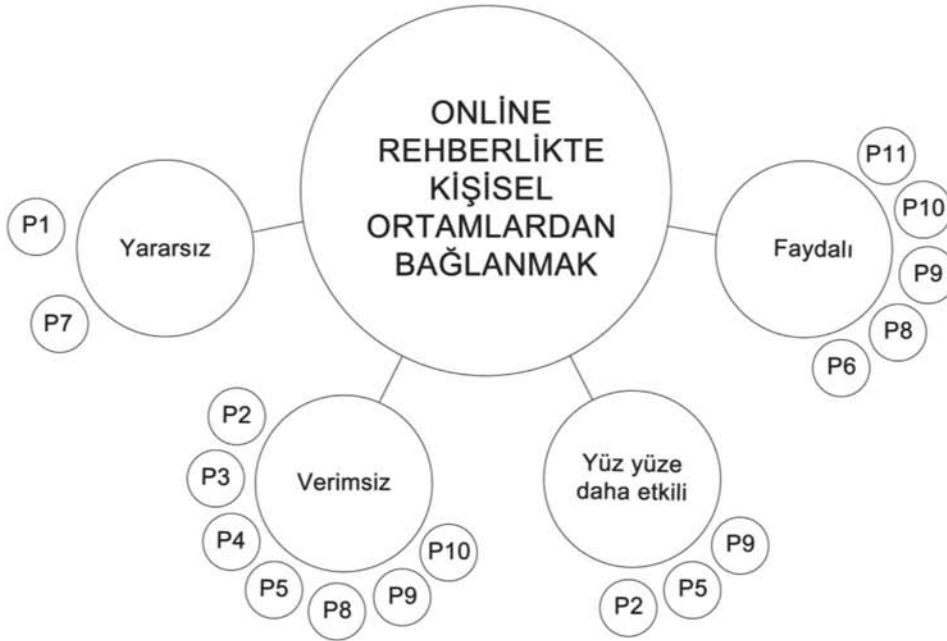
P3: “Öğrencilerin beden dili, göz teması, hâl ve davranışlarını gözlemleyemiyorum. Bu, yaptığımız çalışmaların etkisini azaltmaktadır. Talep eden öğrencilerle telefonda görüşmeler yaparak destek vermeye çalışıyorum. Normal dönemdeki rehberlik servisine başvuran öğrencilere göre daha az öğrenci görüşme talep etmekte.”

### Online Rehberlik Hizmeti Alanların Algılarına Göre Kişisel Ortamlardan Katılım Göstermenin Etkileri

Psikolojik danışmanlara, salgın sürecinde danışanların kendi belirledikleri ortamlardan rehberlik hizmeti alıyor olmalarının rehberlik sürecini nasıl etkilediği sorulmuştur.

Şekil 9

*Psikolojik danışmanların, online rehberlik hizmetinin kişisel ortamlardan alınabilmesine ilişkin görüşleri*



Not. P=Psikolojik danışman



Verilen cevaplar ortak özelliklerine göre sınıflandırıldığında bu durumun dört farklı şekilde algılandığı, diğer bir deyişle verilen yanıtların dört temaya ayrıldığı belirlenmiştir (Şekil 9). Buna göre psikolojik danışmanların büyük çoğunluğu rehberlik hizmetlerinin, bu işe özel olarak belirlenmiş ortamlarda yapılmasının daha doğru olduğunu düşünmekte ve danışanların kişisel ortamlarından bağlantı kurarak bu hizmeti almalarının verimsiz olduğunu ifade etmektedir. Çok sayıda katılımcının belirttiği bir diğer görüşe göre ise bu durumun önemli faydaları bulunmaktadır. Kaldı ki online rehberlik hizmetini kişisel ortamlarından katılarak alma durumunu faydalı bulanların bazıları (P8, P9, P10) bu durumun verimsiz olduğu görüşünü de savunmaktadır. Bu görüşe göre kişisel ortamlardan katılım göstermek online rehberlik hizmetlerinin verimliliğine zarar veren bir durumdur fakat bununla birlikte katılımcılar ve psikolojik danışmanlar açısından bazı faydalar da sağlayabilmektedir. Konuyla ilgili P9'un görüşleri bu uygulamanın hem verimliliğin düşmesine sebep olması hem de fayda sağlayan yanlarını görmek açısından incelenmeye değerdir.

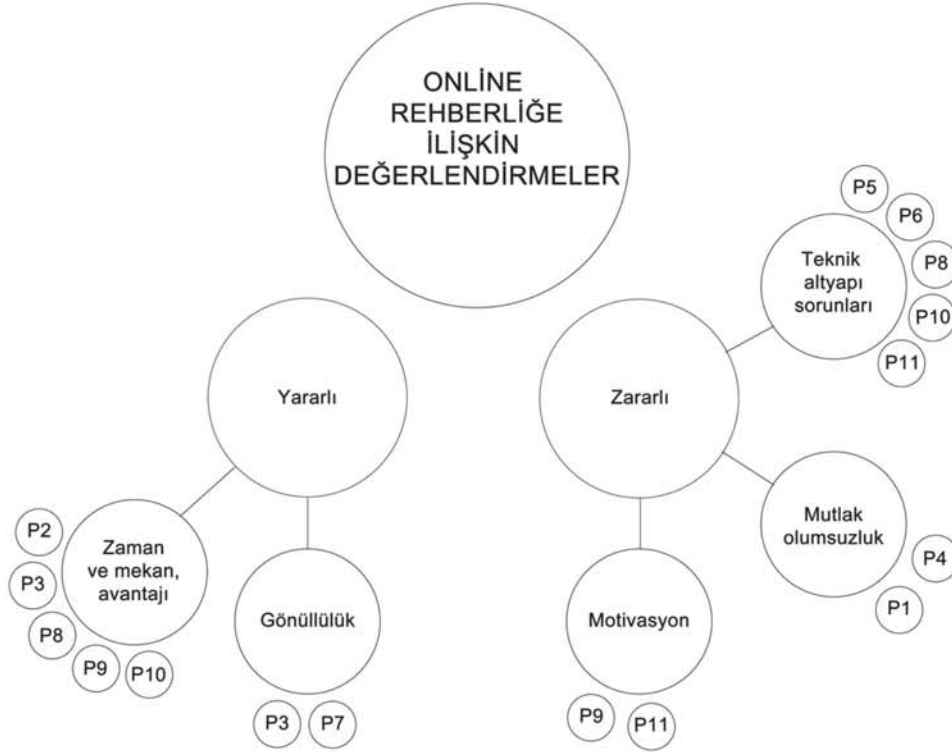
*P9: "Kişinin bulunduğu ortamdaki katılım gösteriyor olması kendini daha rahat hissetmesine neden olabilmektedir. Bununla beraber öğrencilerle yapılan uzaktan rehberlik çalışmalarında evden çalışmalara katılan öğrencilerin ev ortamındaki sesten etkilendiği, dikkatlerinin dağılabildiği anlar da olabilmektedir."*

### **Online Rehberlik Hizmeti Alanların Algılarına Göre Olumlu ve Olumsuz Yanları**

Psikolojik danışmanlara yöneltilen son soruda online rehberlik hizmetiyle ilgili sahip oldukları tüm görüşleri özetleyerek genel düşüncelerinin ne olduğunu açıklamaları istenmiştir.

## Şekil 10

*Psikolojik danışmanların, online rehberlik hizmetinin kişisel ortamlardan alınabilmesine ilişkin görüşleri*



Not. P=Psikolojik danışman

Katılımcı uzmanların süreç içerisinde edindikleri deneyimleri de ön planda tutarak verdikleri yanıtlar sınıflandırıldığında online rehberlik hizmetinin olumlu ve olumsuz yanlarının beş farklı kategori altında toplandığı gözlenmiştir. Buna göre oluşan beş temanın üçünün olumsuz, ikisinin ise olumlu yönleri betimlediği gözlenmiştir. Olumlu alt temaların ilki rehberliğin gönüllülük ilkesinin online rehberlik hizmetlerinde daha etkin şekilde kullanıldığını ifade etmektedir. Diğer olumlu alt tema ise bağlantının her yerden, herhangi uzlaşılabilir zamanda kurulabilmesine olanak verdiği için zaman ve mekân avantajına vurgu yapmaktadır. Katılımcılardan ikisinin online rehberliğe yönelik görüşleri oldukça net bir şekilde tüm girişimlerin olumsuz olduğunu belirtmekteyken bir diğeri bu sürecin psikolojik danışmanlar açısından motivasyon kırıcı olduğunu belirtmektedir. Çok sayıda psikolojik danışmanın ortak görüşüne dayalı olan son

olumsuz alt tema ise online rehberlik etkinliklerinin teknik altyapı sorunları dolayısıyla güçlüklerle yürütülebilen bir girişim olduğunu ifade etmektedir. P8'in görüşleri, psikolojik danışmanların gözünden online rehberlik sürecine ilişkin görüşleri özetlemektedir:

P8: “...Zaman konusunda oldukça ekonomik... Ancak her öğrenciye fırsat eşitliği sağlayamadığımız için tüm öğrencileri uzaktan eğitime dâhil edemiyoruz. İnternet erişimi ve teknolojik cihaza ulaşım noktasında eksiklikler olumsuz etki yaratıyor.”

### Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmanın amacı COVID-19 salgını sürecinde online olarak yürütülmek zorunda kalınan rehberlik hizmetlerinin olumlu ve olumsuz yönlerinin neler olduğuna ilişkin psikolojik danışmanların görüşlerinin saptanmasıydı. Bu amaçla psikolojik danışmanlara yöneltilen sorulara verilen yanıtlar doğrultusunda online danışma sürecinin olumlu ve olumsuz getirileri belirlenmiştir.

Elde edilen ilk bulgu, rehberlik hizmetlerinden faydalanan bireylerin genel olarak psikolojik danışmaya olan ihtiyaçlarının arttığını, online rehberlik hizmetlerinin kabul gören bir hizmet anlayışına dönüştüğünü, velilerin online rehberlik hizmetlerinin sunulmasıyla birlikte taleplerinde değişme yaşandığını ve psikolojik sağlamlığın toplumda önem kazandığını göstermektedir. Bununla birlikte bir kısım danışmanın ise salgın sürecinde yaşanan değişimin herhangi bir farklılık yaratmadığına ilişkin görüş belirttikleri gözlenmiştir. COVID-19 salgınından çok önce, 2010 yılında, internet üzerinden rehberlik hizmetlerinin sunulmasına ilişkin psikolojik danışman, veli ve öğrencilerin görüşlerine dayalı bir araştırmanın sonuçlarına bakıldığında okul rehberlik hizmetlerinin sunulması konusunda en olumlu görüşe sahip kitlenin veliler olduğu görülmektedir (Savaş ve Hamamcı, 2010). Bu çalışmanın verileriyle karşılaştırıldığında velilerin online rehberliğin yaygınlaşmasına yönelik isteklerinin geçmişte de yüksek düzeyde olduğu düşünüldüğünde aynı yöndeki taleplerin bugün de varlığını koruyor olmasının beklenen bir sonuç olduğu söylenebilir. Bu artışta velilerin çocukları için daha fazla, daha hızlı ve daha pratik hizmet alma isteklerinin etkili olduğu düşünülebilir. Diğer bir ifadeyle velilerin böyle bir imkâna kavuşmaya salgından çok önce hazır oldukları, öğrencilerin de bu hizmeti almanın kolaylığından memnuniyet duydukları ve bu sayede online rehberlik hizmetinin bir yıl gibi kısa bir sürede benimsendiği





söylenbilir. Psikolojik sağlamlığın önem kazanması konusunun ise bu süreçte ön plana çıkmış olması doğal bir değişkendir. COVID-19 sürecinde evde karantina şartlarında kapalı kalanlarla dışarı çıkamayanlar, insanlarla etkileşime giremeyenler ve spor yapamayanların psikolojik sağlamlıklarının düşük olduğuna ilişkin bulgular (Psychiatry Research [Psikiyatri araştırmaları], 2021) bu faktörün önemini ortaya koymaktadır. Öte yandan psikolojik sağlamlık aile bireylerinden alınan destekle artış göstermektedir (Prime ve diğ., 2020). Her birey bu desteği yeterince alamadığından psikolojik danışmanlara duyulan ihtiyaçta artış yaşanmış olması mümkündür.

İkinci bulguda iki farklı ana tema ortaya çıkmıştır. İşverenlerin beklentilerinde salgın sürecinde herhangi bir değişim olmadığını ileri süren görüşe karşı artış yaşandığını ileri süren bir diğer görüşün ortaya çıktığı gözlenmiştir. Bu görüşe göre psikolojik danışmanların iş yükünde artış yaşanmıştır ve bu artışın en bariz örneklerinden birisi seminer verilmesi yönündeki isteklerdir. Bir diğer tema online rehberlik hizmetlerinin sunumunda sorunlarla karşılaşıldığını, bu sorunların psikolojik danışmanlar tarafından çözümlenmesinin beklenildiğini ifade etmektedir. Son olarak ise psikolojik danışmanlardan talepte bulunan kitlenin genişlediği ve çeşitlendiği belirtilmiştir. İşveren beklenti ve görevlendirmelerindeki bu artış ve çeşitlenmenin psikolojik danışmanlarca rahatsız edici bulunmuş olması doğaldır. İnsan ilişkilerine dayalı bir iş yürüten psikolojik danışmanların tükenmişlik yaşama riskleri yüksektir (Yıldız, 2012) ve bu tükenmişliğin kökeninde ise kişisel başarı konusundaki yetersizliğin bulunduğu bilinmektedir (Öztabak, 2018). Rehber öğretmenlerin internetten rehberlik hizmeti sunma konusunda kendilerini yeterli bulmadıklarına ilişkin bulgular (Arslan ve diğ., 2012) teknoloji destekli hizmet sunumu konusunda yaşanan endişe ve isteksizliğin sebeplerinden birisi olabilir. Dolayısıyla salgın sürecinde iş yükünde yaşanan artış algısının öznel olduğu, bireylerin gerekli yeterliklerinin artışıyla bu algının tersine dönebileceği ileri sürülebilir.

Üçüncü bulgu salgın sürecinde artış ve azalma gösteren vakaları özetlemektedir. Okul ortamıyla doğrudan ilişkili vaka türlerinde (Okul fobisi, akran zorbalığı vs.) azalma yaşanırken ev ortamında tek başına kalmaktan kaynaklı bazı sorun türlerinde ise artış yaşandığı belirlenmiştir (Teknoloji bağımlılığı, motivasyon kaybı, depresyon, kaygı, isteksizlik, dikkat dağınıklığı, özgüven kaybı). Sosyal kısıtlamalar dolayısıyla

okulların kapatılması her ne kadar öğrencilerin iletişim ve sosyalleşme konusundaki gelişimlerini olumsuz etkilese de yukarıda belirtilen sorunların azalmasına da katkı sağlamıştır. Okul ortamına bağlı okul fobisi (Erkut ve Çağlar, 2018), akran zorbalığı (Gökkaya, 2018; Gürhan, 2017) ve benzeri rahatsızlıkların okulların kapanması sonrasında azalması doğaldır. Karantina sürecinde yoğunluğu artan bir diğer önemli sorun olan teknoloji bağımlılığıdır (Ertemel ve Aydın, 2018). Gerek uzaktan eğitime zorunlu geçiş yapılması, gerekse sokağa çıkma kısıtlamaları dolayısıyla evlerden dışarı çıkılamaması, çocuklarda tablet-telefon kullanımında ve buna bağlı sanal bağımlılık oranlarında ciddi artışlara sebep olmuştur (Aktaş ve Bostancı, 2021). Bu noktada psikolojik danışmanların rapor ettiği sorunların önemli bir kısmının internet bağımlılığıyla ilişkili olduğu düşünülebilir. Zira alandaki çalışmalarda internet bağımlılığının depresyon, kaygı (Li ve diğ., 2019; Przepiorka ve diğ., 2019), yalnızlık, isteksizlik, motivasyon ve özgüven kaybı sorunlarını tetiklediğine ilişkin bulgular bu görüşü destekler niteliktedir.

Dördüncü bulgu salgın sürecinde gelişim gösteren uzaktan eğitim platformlarının yararlı işlevler üstlendiğini, online rehberlik hizmeti almanın esnek erişim imkânları dolayısıyla kolaylık sağladığını, anket uygulamanın bu platformlarda pratiklik sağlayarak bir şekilde bilgi tanımaya yardımcı olduğunu, görüşme ortamının danışan tarafından belirlenmesinin danışan açısından kolaylık sunduğunu göstermektedir. Bununla birlikte bazı psikolojik danışmanlar ise tüm bu olumlu yönlerine rağmen online rehberlik hizmetlerini yetersiz bulduklarını ifade etmişlerdir. Psikolojik danışmanların belirttiği faktörler salgın sürecinde yaşanan teknolojik gelişmelerin hem iyi hem de kötü yanları olduğunu göstermektedir. Uzaktan eğitim platformlarının bireyi tanıma amaçlı veri toplamada getirdiği kolaylığa ilişkin sunulan görüşler bu duruma iyi bir örnek teşkil etmektedir. Salgın öncesinde yüz yüze gerçekleştirilen veri toplama faaliyeti hem zaman hem maddiyat hem de emek açısından çok da ekonomik değildir. Oysa Google Form, bu veri toplama görevini hızlı, hatasız ve ücretsiz olarak yapmaya imkân sağlamaktadır (Mondal ve diğ., 2019). Teknoloji yalnızca veri toplamada değil, bireylerin hızlı çalışmasını kolaylaştırmada da oldukça yardımcıdır (Faisal ve Kisman, 2020). Bu kolaylaştırmaya şüphesiz bireylerin istedikleri yerden bağlantıya geçerek sürece dâhil olma özgürlükleri de dâhildir. Fakat tüm bu avantajlarına rağmen fırsat eşitsizlikleri dolayısıyla herkesin aynı teknolojik ve maddi imkânlarla sahip olmaması





gibi sorunlar dolayısıyla bu yöntemin verimliliğine ilişkin eleştiri getirmek mümkündür. Tüm bu faktörler göz önüne alındığında her ne kadar bazı psikolojik danışmanlar aksi yönde görüş bildirmiş olsalar da çoğunun teknolojik gelişmeler konusunda düşüncelerinin olumlu olduğu söylenebilir.

Beşinci bulgu psikolojik danışmanların online rehberlik etkinliklerini fırsat eşitliği sorunları olan, motivasyon üzerinde olumlu-olumsuz çeşitli etkiler yaratan ve yararlılık faktörü tartışmaya açık (yararlanılabilir, yüz yüze rehberlikten farksız ve yararlanılamaz olmak üzere üç görüşle özetlenmiştir) faktörler olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. COVID-19 sürecinde dijital imkânlarla erişim olanağının toplumsal kitleler arasında eşit olmayan şekilde dağılması (Sezgin ve Fırat, 2020), online rehberlik etkinliklerine katılanların motivasyonlarını sağlama ve sürdürmenin güç olması ve buna bağlı olarak online hizmet sunumunun verimli-verimsiz olarak algılanması araştırmacılar tarafından önceki çalışmalarda belirlenmiş ortak sorunlardır (Dolmacı ve Dolmacı, 2020; Serçemeli ve Kurnaz, 2020). Dolayısıyla uzaktan eğitim altyapısıyla sunulan online hizmetlerin, bireylerin motivasyonları ve erişim imkânları konusunda sorunlara sebep olmasının kabul gören ortak bir görüş olduğu, bu durumun online hizmet aktarımının verimliliğinin düşük algılanmasına sebep olan bir faktör olduğu düşünülebilir.

Altıncı bulgu, salgın sürecinde sunulan hizmetlerin hangilerinin online hâle dönüştüğünü belirlemeyi amaçlamaktadır. Ortaya çıkarılan temalara göre grupla rehberlik (çoğunlukla seminer sunumları), psikolojik danışma, mesleki ve eğitsel rehberlik, müşavirlik ve ayarlayıcı rehberlik etkinliklerinin COVID-19 süreci içerisinde online olarak gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Bu çalışma kapsamında elde edilen bulguların COVID-19 salgını sürecinde zorunlu hâle gelen online rehberlik hizmetleri ve bu hizmetlere ilişkin literatürdeki çalışmalara paralel olduğu görülmektedir. Salgın sürecinde yürütülen araştırmalar online psikolojik danışma (Békés ve Doorn, 2020; Weinberg, 2020), mesleki rehberlik (Gargalianos ve diğ., 2021), eğitsel rehberlik (AlKhamaiseh, 2021) gibi çalışmaların online olarak yürütüldüğünü göstermektedir. Fakat ayarlayıcı rehberlik ve müşavirlik hizmetlerinin online olarak sunulmuş olmasına ilişkin literatürde herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Elde edilen bu bulgu online rehberlik hizmetlerinin sunulduğu kitlenin yaygın olarak öğrencilerden oluşmasının bir



sonucu olabilir. Zira okullarda yürütülen rehberlik hizmetlerinin yoğunluklu olarak eğitsel ve mesleki rehberlik hizmetlerinden oluştuğu bilinmektedir. Doğal olarak aynı hizmetler online sunulmak zorunda kaldığında yine eğitsel ve mesleki rehberlik hizmetleri en yoğun sunulan hizmetler olarak kalmış olabilirler. Psikolojik danışma ise yoğun şekilde sunulmakta olan bir diğer rehberlik hizmeti olarak online dönüşüme uğraması beklenen bir çalışma alanıdır. Buna karşın müşavirlik ve ayarlayıcı rehberliğin ise görece olarak daha düşük yoğunluklu rehberlik hizmetleri olduğu söylenebilir. Buna karşın bu hizmetlerin de online olarak sunulmaya başlandığının rapor edilmesi, online hizmet sunumuyla geçen bir yılın ardından psikolojik danışmanların online araçları kullanmakta daha yetkin hâle gelmiş olmalarıyla ilişkilendirilebilir.

Yedinci bulgu, online rehberlik sürecinde empati kurmanın güçlüklerinin neler olduğunu belirlemeyi amaçlamaktadır. Verilen cevaplara göre rehberlik hizmetlerini sunmanın sorunlara sebep olduğu en kabul gören düşüncedir. Bununla birlikte online rehberlik hizmeti sunmanın empati kurma konusunda kısmen sorun yarattığını ve hiçbir soruna sebep olmadığını düşünen katılımcıların olduğu da belirlenmiştir. Békés ve Doorn (2020), salgın sürecinde yapılan danışmalarda terapistlerin %21'inin empati göstermekte güçlük yaşadığını göstermektedir. Benzer bulgu %20'lik çok yakın bir diğer oranla Aafjes-van Doorn ve diğ. (2020) araştırmasında da elde edilmiştir. Paralel elde edilmiş bu bulgular göz önüne alındığında online rehberlik hizmetlerinde empati gösterme konusunda bir sorun olduğu ve bunun da danışan ve danışmanın aynı ortamda bulunması durumunda gözlenmesi mümkün olan faktörlerin gözlenemez hâle gelmesinden kaynaklandığı ileri sürülebilir. Dolayısıyla psikolojik danışmanların rehberlik hizmetlerinin online sunumunda vücut tepkilerinin görülmesine olanak verecek bir prosedür oluşturarak katılımcılara yön göstermesinin görüşme kalitesini artıracığı düşünülebilir.

Çalışmanın sekizinci bulgusu, online rehberlik esnasında psikolojik danışmanlar için birçok bilgiyi barındıran bedensel tepkilerin gözlenemiyor olmasına ilişkin psikolojik danışman algılarını betimlemektedir. Psikolojik danışmanlar, katılımcıların rehberlik esnasında sergiledikleri bedensel tepkileri göremiyor olmayı çoğunlukla görevlerini yerine getirmeyi güçleştirici bir faktör olarak algılamışlardır. Belirlenen diğer temalara göre ise bu durum rahatsız edici, gözlem yapmayı güçleştirici,



motivasyon kırıcı, iletişimi kısıtlayıcı olarak ifade edilmiştir. Adamlje (2020), grup terapilerinde fiziksel tepkilerin gözlenemiyor olmasının dikkat dağıtıcı olduğuna yönelik bulgular elde etmiştir. Shklarski ve diğ. (2021), beden tepkilerini gözlemleyemiyor olma dolayısıyla danışanın verdiği mesajların birçoğunun algılanmasının mümkün olmadığını belirtmektedir. Bir psikolojik danışmanın yürüttüğü görevin önemli bir kısmının karşısındaki bireyin görünür/görünmez mesajlarını doğru algılamak olduğu düşünüldüğünde, danışanın mesajlarının önemli kısmını kaçırıyor olması dolayısıyla psikolojik danışmanın görevini yerine getiremediğini düşünmesi akla yatkın görünmektedir. Dolayısıyla öz-yeterlik ve öz-saygısı tehdit altında olan böyle bir bireyin kendisini rahatsız hissetmesi ve mesleğine karşı motivasyonunun sarsılmış olması mümkündür.

Dokuzuncu bulgu, salgın sürecinde online olarak yürütülen rehberlik etkinliklerine katılanların, bu etkinliklere kendi belirledikleri ortamlardan katılıyor olmalarının rehberlik sürecine etkileri konusundaki düşüncelerini betimlemektedir. Katılımcıların çoğunun verimsiz bulduğu online uygulamalar, diğer bir kalabalık katılımcı grubuna göre önemli avantajlar barındıran verimli bir metottur. Bununla birlikte bir kısım katılımcı bu metodun verimli yanları olduğunu kabul etmekle birlikte yüz yüze rehberliğin daha yararlı olduğunu ifade etmektedir. Azınlıktaki bir kesimse bu uygulamaların kesinlikle verimli olmadığını ileri sürmektedir. Literatüre bakıldığında elde edilen bu bulguların uzaktan eğitim konusunda yürütülen önceki araştırmalarla paralel sonuçlara sahip olduğu görülmektedir. Kişisel iletişim konusundaki kısıtlıklar ve maliyetin yüz yüze eğitime oranla daha avantajlı olması gibi faktörler (Bagapova ve Yuldasheva, 2020) online eğitim ve online rehberlik uygulamalarına ilişkin görüşlerin ortak noktalarıdır. Bununla birlikte literatürde rehberlik alanına özel konuları ilgilendiren çalışmalara bakıldığında kişisel gizliliğin online rehberlikte daha iyi korunabildiği (Richards ve Viganó, 2013) ve danışanın empatik olarak anlaşılmasında güçlükler yaşandığına (Békés ve Doorn, 2020) ilişkin bulgular dikkat çekmektedir. Bu çalışma kapsamında online rehberliğin psikolojik danışmanlarca verimsiz olarak algılanması durumu ise online rehberliğin avantajları göz önüne alındığında çelişkili görünmektedir. Bu durumun sebepleri arasında psikolojik danışmanların rehberlik hizmetlerini online olarak sunmaya henüz tam uyum sağlayamamış olmaları gösterilebilir. Zaman içerisinde bu hizmetlerin altyapı ve uygulamalarının



sistematikleşmesi ve zenginleşmesi sonucunda psikolojik danışmanların bu uygulamaların verimliliğini artıracak uygulamalar yürütmesi, buna bağlı olarak verimliliğin arttığını düşünmeye başlamaları mümkün olabilir. Bugünün şartlarında var olan teknik zorluklar ve altyapı problemlerinin, online rehberliğin verimliliğinin düşük algılanmasına sebep olduğu düşünülebilir.

Çalışmanın onuncu ve son bulgusuna göre psikolojik danışmanların online rehberlik faaliyetlerini yararlı ve zararlı olmak üzere iki zıt kutuptaki görüşle tanımladıkları görülmektedir. Online rehberliğin yararlı olduğunu ileri sürenler zaman, mekân tercihlerinin özgürlüğü ve esnekliğinin yanı sıra gönüllü olarak katılım sağlama açısından bu uygulamaların ciddi avantaj sağladığını ileri sürmektedir. Online rehberliğin zararlı olduğunu ileri sürenler ise teknik altyapı sorunlarının fırsat eşitliğini baltaladığını, danışman ve danışanların motivasyonuna zarar verdiğini ifade etmektedir. Bununla birlikte az sayıdaki katılımcı ise bu durumun her koşulda mutlak olarak olumsuz sonuçlara sebep olduğunu ifade etmektedir. Tüm çalışmanın genel bir özeti niteliğinde, psikolojik danışmanların önceki sorularda belirttiği görüşleri açıklayıcı ve aynı zamanda verdikleri çelişkili yanıtları görmeye imkân sağlayan bu soru aracılığı ile rehberlik alanına yönelik yürütülen çalışmalarda yer alan görüş farklılıklarının geçmişten günümüze devam ettiği teyit edilmiştir. Örneğin gizliliğin online olarak iyi bir şekilde korunduğunu düşünenler kadar (Richards ve Viganó, 2013) online terapi aracılığıyla gizlilik sorunlarının kaygı verici düzeye ulaştığını düşünenler (Young, 2005) de geçmişten günümüze varlığını sürdürmektedir. Bugünün şartlarında toplumun geniş kitlelerinin internete erişim olanakları arasındaki fark dolayısıyla online rehberlik hizmetine ulaşma konusunda sorunlar bulunabilir fakat tıpkı televizyonun bugün en dar gelirli ailelerde bile kolay erişilebilir olması gibi internetin de gelecekte yaygınlaşması mümkün olabilir. Bu gerçekleştiğinde internete erişime bağlı fırsat eşitliği sorunu tamamen ortadan kalkabilir. Özetle bu çalışma kapsamında online rehberlik hizmetlerinin yararlı veya yararsız algılanmasıyla alakalı ileri sürülen farklı görüşlerin, bu hizmet türünün henüz olgunlaşmamış olmasıyla alakalı olduğu düşünülebilir. Dolayısıyla gelecekte bu hizmet türünün tüm olumlu ve olumsuz etkilerinin daha geniş skalada belirlenmesi, daha sağlıklı sonuçlara erişilmesini sağlayabilir.





## Öneriler

Bu çalışmanın bulguları online etkinlikler aracılığıyla sunulan rehberlik hizmetlerinin olumlu ve olumsuz yönlerini göstermektedir. Elde edilen bulgulara göre bu hizmetlerin etkin şekilde sunulabilmesi için bu teknolojiye hâkim uzmanlara ihtiyaç duyulmaktadır (Putri, 2020). Rehberlik hizmetleri içerisinde online katılım ve uygulama oranlarının yakın gelecekte artacağı, hâlihazırda deneme aşamasında olan online rehberlik yazılımlarının (Thomas, 2020) gelecekte yaygınlaşması olasılığı göz önüne alındığında, rehberlik alanında hizmet verenlerin yaklaşan dijital dönüşüme uyum sağlamak için kendilerini ihtiyaç duyacakları teknolojileri kullanma konusunda geliştirmeye çalışmaları yararlı olacaktır.

Konu Millî Eğitim Bakanlığı ve üniversiteler düzeyinde ele alındığında rehberlik ve psikolojik danışma alanında öğrenim gören öğrencilerin nitelikli bir dijital hizmet verebilmeleri için gördükleri bilgisayar derslerinin içeriklerinde gerekli düzenlemeler yapılarak öğrencilerin bu teknolojileri iyi öğrenmeleri sağlanabilir. Görevde olan personel için ise üniversiteler bünyesinde, onlarla koordineli şekilde hizmet içi eğitimler verilerek ilgili eğitim açığı kapatılabilir.

Elde edilen sonuçlar bakanlık düzeyinde ele alınacak olursa bu süreç içerisinde yapılan araştırma bulgularının AR-GE birimindeki görevlilerce derlenmesi, istatistiğe dökülmesi ve eksikliklerin bu doğrultuda tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması faydalı olabilir. Bu sayede ayrıca bir araştırmaya gerek duyulmayacak, elde edilen çok sayıda veriden faydalanılabilecek ve böylece hem zaman hem de kaynak ekonomisi sağlanarak daha hızlı ve etkin çözüm bulmak mümkün olabilecektir.

Araştırmacılar açısından bu çalışmanın geniş ve farklı tipteki örneklerle tekrarlanması daha detaylı bilgi elde edilmesine katkı sağlayacaktır. Bu gibi nitel araştırmalarla elde edilen bulguların analitik genelleme olanağı sunması nicel araştırmalarda gözden kaçabilecek önemli ayrıntıları görmek ve benzer durumlara genelleyebilmek açısından önemli olsa da çok sayıda, farklı kitlelerden (farklı bölgeler, farklı sosyoekonomik gruplar vs.) ve farklı tekniklerle (kartopu, tabakalı, maksimum çeşitlilik örnekleme vs.) veri toplanması çok daha fazla sayıda analitik genelleme yapma imkânı sunacaktır.



### Sınırlıklar

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. En önemli sınırlılık elde edilen sonuçların analitik açıdan genellenebilir olmasıdır. Diğer bir deyişle benzer şartlar altındaki benzer durumlara genelleme imkânı sunmasıdır. Bu her ne kadar detaylı ve değerli bilgiler içerse de ülke genelinde yaşanan salgına bağlı hizmet sunumu probleminin tüm ülkeyi kapsayan bir resmini çizmeye imkân tanımamaktadır. Ancak nicel araştırmalarla giderilmesi mümkün olan bu durum bir sınırlık olarak değerlendirilebilir.



### Kaynakça

- Aafjes-van Doorn, K., Békés, V., ve Prout, T. A. (2020). Grappling with our therapeutic relationship and professional self-doubt during COVID-19: will we use video therapy again? *Counselling Psychology Quarterly*, 00(00), 1–12. <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1773404>
- Adamlje, J. (2020). Experience in online therapy during the Covid-19 pandemic and its influence on events in the group. *Psihoterapija*, 34(2), 292–326.
- Adebowale, O. F., ve Popoola, B. I. (2011). Prospects and challenges of online guidance and counselling services in a Nigerian university. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 33(1), 64–78. <https://doi.org/10.1007/s10447-010-9109-x>
- Ahmed, A., ve Firdous, H. (2020). The transformational effects of COVID-19 Pandemic on guidance and counseling. *Ijariie*, 6(6), 172–179.
- Akbal, H. (2020). Covid-19 pandemisinin sağlık tedarik zincirine kamçı etkisi. *Kesit Akademi Dergisi*, 6(25), 181–192.
- Akca, M. (2020). COVID-19'un havacılık sektörüne etkisi. *Eurasian Journal of Researches in Social and Economics*, 7(5), 45–64.
- Aktaş, B., ve Bostancı, N. (2021). Covid-19 pandemisinde üniversite öğrencilerindeki oyun bağımlılığı düzeyleri ve pandeminin dijital oyun oynama durumlarına etkisi. *Bağımlılık Dergisi*, 22(2), 129–138. <https://doi.org/10.51982/bagimli.827756>
- AlKhamaiseh, O. S. (2021). The role of educational counselors in developing students' acceptance of online learning during COVID 19 pandemic in Jordan: Educational counselors and students' acceptance of online learning. *Journal of Educational and Social Research*, 11(3), 20. <https://doi.org/10.36941/jesr-2021-0048>
- American Educational Research Association (2011). *Code of ethics*. <https://www.aera.net/About-AERA/AERA-Rules-Policies/Professional-Ethics>



- American Psychological Association (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
- Anadolu Ajansı (2021). Ziya Selçuk canlı sınıf uygulamasının yaygınlaştırılacağını duyurdu. <https://www.aa.com.tr/tr/egitim/bakan-ziya-selcuk-canli-sinif-uygulamasinin-yayginlastirilacagini-duyurdu/2205325>
- Arslan, H., Çoklar, A. N., ve Şahin, İ. (2012). Rehber öğretmenlerin internete yönelik rehberlik açısından yeterliliklerinin değerlendirilmesi. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 7(1), 241–250.
- Bagapova, G., ve Yuldasheva, N. (2020). The role of distance education and computer technologies in teaching foreign Languages. *European Journal of Research and Reflection in Educational Sciences*, 8(10), 206–211.
- Bahar, O., ve İlal, N. Ç. (2020). Coronavirüsün (Covid-19) turizm sektörü üzerindeki ekonomik etkileri. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 125–139.
- Başaran, M., Doğan, E., Karaoğlu, E., ve Şahin, E. (2020). Koronavirüs (COVID-19) pandemi sürecinin getirisi olan uzaktan eğitimin etkililiği üzerine bir çalışma. *Academia Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 368–397.
- Békés, V., ve Doorn, K. A. van. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238–247. <https://doi.org/10.1037/int0000214>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri (11. baskı)*. Ankara, Pegem Akademi.
- Can, E. (2020). Coronavirüs (Covid-19) pandemisi ve pedagojik yansımaları: Türkiye’de açık ve uzaktan eğitim uygulamaları. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 11–53.
- Çetin, Ş., ve Ercan, T. (2021). Otizme sahip ergen öğrencilerin uzaktan eğitim



- deneyimlerinin ebeveyn aracılığı ile incelenmesi. *Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 0–2.
- Cohen, L., Manion, L., ve Morrison, K. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). Rutledge Falmer. [https://doi.org/10.1111/j.1467-8527.2007.00388\\_4.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-8527.2007.00388_4.x)
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. (4th ed.). Boston, Pearson.
- Creswell, W. J., ve Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). London, Sage.
- Denscome, M. (2007). *The good research guide for small-scale social research projects* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Dharmayana, I. W., ve Herawati, A. A. (2020). Descriptive evaluative study on the implementation of online learning during the COVID-19 Pandemic in the courses of guidance and counseling profession. *Proceedings of the International Conference on Educational Sciences and Teacher Profession (ICETeP 2020)*, 532, 495–501. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210227.085>
- Dolmacı, M., ve Dolmacı, A. (2020). Eş zamanlı uzaktan eğitimle yabancı dil öğretiminde öğretim elemanlarının görüşleri : Bir Covid-19 örneği. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 18(2), 706–732.
- Erkut, Z., ve Çağlar, S. (2018). A problem in school life: School phobia. *International Refereed Journal of Nursing Researches*, 0(14), 0–0. <https://doi.org/10.17371/uhd.2018.3.2>
- Ertemel, A. V., ve Aydın, G. (2018). Dijital ekonomide teknoloji bağımlılığı ve çözüm önerileri. *Addicta: The Turkish Journal on Addictions*, 5(4). <https://doi.org/10.15805/addicta.2018.5.4.0038>
- Faisal, P., ve Kisman, Z. (2020). Information and communication technology utilization effectiveness in distance education systems. *International Journal of Engineering Business Management*, 12, 1–9. <https://doi.org/10.1177/1847979020911872>



- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to evaluate research in education* (8th ed.). The McGraww Hill.
- Frankel, R. M., & Devers, K. J. (2000). Study design in qualitative research - 1: Developing questions and assessing resource needs. *Education for Health, 13*(2), 251–261. <https://doi.org/10.1080/13576280050074534>
- Gargalianos, S., Makridis, G., Tsiaka, D., ve Kalaitzidou, D. (2021). Student views on vocational guidance: Findings on chronic deficits - Suggestions to meet students needs. *Journal for Social Sciences, 5*(1), 73–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4783376>
- Genç, M. F., ve Gümrükçüoğlu, S. (2020). Koronavirüs (Covid-19) Sürecinde ilâhiyat fakültesi öğrencilerinin uzaktan eğitime bakışları. *Turkish Studies, 15*(4), 403–422. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.43798>
- Glasheen, K., Campbell, M. A., ve Shochet, I. (2013). Opportunities and challenges: School guidance counsellors' perceptions of counselling students online. *Australian Journal of Guidance and Counselling, 23*(2), 222–235. <https://doi.org/10.1017/jgc.2013.15>
- Gökkaya, F. (2018). Akran zorbalığının ortaokul öğrencileri arasındaki yaygınlığının incelenmesi. *Hacettepe University Journal of Education, 35*(1), 1–18. <https://doi.org/10.16986/huje.2018042225>
- Gürhan, N. (2017). Her yönü ile akran zorbalığı. *Türkiye Klinikleri, 3*(2), 171–181.
- Johns Hopkins University (2021). *COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering at Johns Hopkins University*. <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Karahan, S., Yıldırım Parlak, Ş., Demiröz, K., Kaya, M., ve Kayhan, N. (2020). Annelerin koronavirüs (COVID-19) sürecinde özel gereksinimli çocuklarının problem davranışları ile baş etme deneyimleri. *Journal of Qualitative Research in Education, 9*(25), 79–105. <https://doi.org/10.14689/enad.25.4>
- Kırmızıgül, H. G. (2020). Covid-19 salgını ve beraberinde getirdiği eğitim süreci. *Eurasian Journal of Researches in Social and Economics, 7*(5), 283–289.





- Koçyiğit, M., ve Erkan, Z. (2021). Covid-19 sürecinde psikolojik danışma ve süpervizyon: #evdekal deneyimi. *Başkent University Journal of Education*, 8(1), 253–274.
- Kuset, Ş., Özgem, K., Şaşmacıoğlu, E., ve Güldal Kan, Ş. (2021). Evaluation of the impact of distance education on children in preschool period: Teacher's opinions. *Near East University Journal of Education Faculty*, 4(1), 78–87.
- Li, G., Hou, G., Yang, D., Jian, H., ve Wang, W. (2019). Relationship between anxiety, depression, sex, obesity, and internet addiction in Chinese adolescents: A short-term longitudinal study. *Addictive Behaviors*, 90(November 2018), 421–427. <https://doi.org/10.1016/j.addbeh.2018.12.009>
- Lodico, M. G., Spaulding, D. T., ve Voegtle, K. H. (2006). *Methods in educational research: From theory to practice*.
- Mondal, H., Mondal, S., Ghosal, T., ve Mondal, S. (2019). Using Google Forms for medical survey: A technical note. *International Journal of Clinical and Experimental Physiology*, 5(4), 216–218. <https://doi.org/10.5530/ijcep.2018.5.4.26>
- Neuman, L. W. (2011). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Boston, Allyn & Bacon.
- Özel Eğitim ve Rehberlik Genel Müdürlüğü. (2020a). Uzaktan eğitim yoluyla psikososyal destek hizmetleri kapsamında psikoeğitim programı: Ortaöğretim. [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2020\\_09/15111413\\_uzaktan-ortaogretim3.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2020_09/15111413_uzaktan-ortaogretim3.pdf)
- Özel Eğitim ve Rehberlik Genel Müdürlüğü. (2020b). Psikososyal destek hizmetleri kapsamında psikoeğitim programı: Okulöncesi ilkokul. [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2020\\_08/27142025\\_1\\_Okul\\_Oncesi-Ykokul\\_SalgYn\\_HastalYk\\_PsikoeYitim\\_ProgramY.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2020_08/27142025_1_Okul_Oncesi-Ykokul_SalgYn_HastalYk_PsikoeYitim_ProgramY.pdf)
- Özel Eğitim ve Rehberlik Genel Müdürlüğü. (2020c). Özel eğitim ihtiyacı olan öğrenciler için çerçeve uzaktan eğitim programı. [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2020\\_11/23181506\\_CERCEVE\\_UZAKTAN\\_EGIYTIYM\\_PROGRAMI.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2020_11/23181506_CERCEVE_UZAKTAN_EGIYTIYM_PROGRAMI.pdf)

- Özdemir, M. B. (2020). Psikolojik danışma uygulamalarında post modern bakış açısı: Çevrimiçi psikolojik danışma. *Cyprus Turkish Journal of Psychiatry ve Psychology*, 2(3), 192–199. <https://doi.org/10.35365/ctjpp.20.03.24>
- Öztabak, M. Ü. (2018). Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenlere ve faktörlere göre incelenmesi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 12, 171–222.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (4th ed.). California, Sage publications.
- Poyrazlı, S., ve Can, A. (2020). Çevrim içi psikolojik danışma: Etik kuralları, COVID-19 süreci, öneriler. *Okul Psikolojik Danışmanlığı Dergisi*, 3(1), 59–83.
- Prime, H., Wade, M., ve Browne, D. T. (2020). Risk and resilience in family well-being during the COVID-19 pandemic. *American Psychologist*, 75(5), 631–643. <https://doi.org/10.1037/amp0000660>
- Przepiora, A., Blachnio, A., ve Cudo, A. (2019). The role of depression, personality, and future time perspective in internet addiction in adolescents and emerging adults. *Psychiatry Research*, 272(June 2018), 340–348. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.12.086>
- Putri, V. D. (2020). Layanın Bimbingan dan Konseling Daring Selama Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam*, 1(2), 7–16.
- Psychiatry Research (2021). Psychological resilience during the Covid-19 lockdown. *Psychiatry Research*, 291.
- Richards, D., ve Viganó, 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>
- Savaş, A. C., ve Hamamcı, Z. (2010). Okullarda rehberlik hizmetlerinin internet üzerinden yürütülmesine ilişkin veli, öğrenci ve psikolojik danışmanların görüşlerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(27), 147–158.



- Sayan, H. (2020). COVID-19 pandemisi sürecinde öğretim elemanlarının uzaktan eğitime ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi. *Online Academic Journal of Information Technology*, 11(42), 100–122. <https://doi.org/10.5824/ajite.2020.03.004.x>
- Serçemeli, M., ve Kurnaz, E. (2020). Covid-19 pandemi döneminde öğrencilerin uzaktan eğitim ve muhasebe eğitimine yönelik bakış açıları üzerine bir araştırma. *International Journal of Social Sciences Academic Researches*, 4(1), 40–53.
- Sezgin, S., ve Fırat, M. (2020). Covid-19 pandemisinde uzaktan eğitime geçiş ve dijital uçurum tehlikesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 6(4), 37–54.
- Shklarski, L., Abrams, A., ve Bakst, E. (2021). Navigating changes in the physical and psychological spaces of psychotherapists during Covid-19: When home becomes the office. *Practice Innovations*, 6(1), 55–66. <https://doi.org/10.1037/pri0000138>
- Soylu, Ö. B. (2020). Türkiye ekonomisinde Covid-19'un sektörel etkileri. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(6), 169–185.
- Thomas, M. (2020). Virtual teaching in the time of COVID-19: Rethinking our WEIRD pedagogical commitments to teacher education. *Frontiers in Education*, 5(December). <https://doi.org/10.3389/educ.2020.595574>
- Tiejun, Z. (2021). Implementation status and development thinking on “Cloud national examination” in China under the situation of “Online Anti-COVID-19 Epidemic.” *Technological Forecasting and Social Change*, 162, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120322>
- Türkmen, M. (2020). Covid-19 salgını ve spor sektörüne etkileri. *International Journal of Sport Culture and Science*, 8(2), 55–67. <https://doi.org/10.14486/IntJSCS.2020.596>
- Türküresin, H. E. (2020). COVID-19 pandemi döneminde yürütülen uzaktan eğitim uygulamalarının öğretmen adaylarının görüşleri bağlamında incelenmesi. *Millî Eğitim*, 49(1), 597–618. <https://doi.org/10.37669/milliegitim.787509>



- Vanderstoep, S. W., ve Johnston, D. D. (2009). *Research methods for everyday life: Blending qualitative and quantitative approaches* (1st ed.). Jossey-Bass. [https://doi.org/10.1007/978-1-61737-960-4\\_9](https://doi.org/10.1007/978-1-61737-960-4_9)
- Weinberg, H. (2020). Online group psychotherapy: Challenges and possibilities during COVID-19-A practice review. *Group Dynamics*, 24(3), 201–211. <https://doi.org/10.1037/gdn0000140>
- Welle, D. (2021). *Millî Eğitim Bakanı Selçuk: Uzaktan eğitim kalıcı olacak*. <https://www.dw.com/tr/milli-egitim-bakanı-selçuk-uzaktan-egitim-kalıcı-olacak/a-56957433>
- Williamson, B., Eynon, R., ve Potter, J. (2020). Pandemic politics, pedagogies and practices: Digital technologies and distance education during the coronavirus emergency. *Learning, Media and Technology*, 45(2), 107–114. <https://doi.org/10.1080/17439884.2020.1761641>
- Wood, R. T. A., ve Griffiths, M. D. (2007). Online guidance, advice, and support for problem gamblers and concerned relatives and friends: An evaluation of the GamAid pilot service. *British Journal of Guidance and Counselling*, 35(4), 373–389. <https://doi.org/10.1080/03069880701593540>
- Yang, B., ve Huang, C. (2021). Turn crisis into opportunity in response to COVID-19: experience from a Chinese University and future prospects. *Studies in Higher Education*, 46(1), 121–132. <https://doi.org/10.1080/03075079.2020.1859687>
- Yıldırım, B. (2021). Preschool education in Turkey during the Covid-19 Pandemic: A phenomenological study. *Early Childhood Education Journal*, 2020. <https://doi.org/10.1007/s10643-021-01153-w>
- Yıldız, E. (2012). Tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(33), 37–61.
- Young, K. S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *Cyberpsychology and Behavior*, 8(2), 172–177. <https://doi.org/10.1089/cpb.2005.8.172>



- Yüksek Öğretim Kurumu. (2020). Basın açıklaması. [https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/YKS Ertelenmesi Basın Açıklaması.aspx](https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/YKS_Ertelenmesi_Basın_Açıklaması.aspx),w
- Yüksel Şahin, F. (2020). Psikolojik danışmanların korona virüse (COVID-19), yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma yapmaya, yüz yüze ve çevrimiçi eğitim almaya ilişkin görüşlerinin incelenmesi IBAD Sosyal Bilimler Dergisi, 9, 496–522. <https://doi.org/10.21733/ibad.799721>
- Zeren, S. G. (2015). Face-to-face and online counseling: Client problems and satisfaction. *Eğitim ve Bilim*, 40 (182), 127–141. <https://doi.org/10.15390/EB.2015.4696>

## Summary

The aim of this study is to reveal the perspectives of psychological counselors regarding the positive and negative aspects of the online guidance services during the COVID-19 pandemic that first appeared in Turkey on March 11, 2020.

This study was designed in a phenomenological pattern in accordance with the qualitative approach. In this direction, 11 psychological counselors working in different regions of Turkey with different years of experience were included in the study voluntarily through convenience sampling. In the study, 10 open-ended questions were asked in order to determine the opinions of psychological counselors and the answers were collected online via Google Forms. The answers given were divided into themes and sub-themes according to their semantic and word-based frequency distributions, and the common views of the participants were described.

According to the answers given, the answers can be summarized under ten headings as follows.

1) During the pandemic process, the opinion that the expectations of the society from psychological counselors have changed is predominant. According to the answers, this change is due to the parents' desire to receive services in different subjects, the acceptance of online guidance services in the society, the understanding of the importance of psychological resilience and the increase in the need for psychological counselor.

2) The idea that employers have increased their expectations from psychological counselors is dominant. It has been determined that the increase is due to the administrators' desire to give more seminars, the unhealthy operation of the online guidance process and the expansion of the demanding audience.

3) When the views on the cases with an increase and decrease in the pandemic process are examined, the cases related to the school environment have disappeared (bullying, school phobia, etc.), on the other hand, it has been determined that there is an increase in cases of technology addiction, loss of motivation, depression, anxiety, reluctance, distraction, and loss of self-confidence.





4) When we look at the technological developments that affect the provision of guidance services during the pandemic process, it is seen that the benefits of distance education platforms, the advantage of receiving distance education, the inadequacy of distance education, the ease of data collection using surveys by distance education platforms and the benefits of the online interview environment come to the fore.

5) When the opinions of psychological counselors about online guidance are summarized, it is determined that there are problems about equal opportunity, that online guidance has negative reflections on motivation and the usefulness of online guidance is a matter of discussion. It was seen that the opinions on the usefulness of online guidance were divided into three different opinions as positive, negative, and partially positive.

6) According to the answers given to the question about what the online guidance services are during the quarantine process, it has been determined that group guidance, vocational guidance, educational guidance, psychological counseling, consultation and regulatory guidance studies are carried out.

7) According to the answers given about whether there was a problem in showing empathy during the online guidance activities carried out during the pandemic process, it was determined that most of the participants saw this as an important problem, some partly perceived it as a problem, and some did not see it as a problem.

8) Questions about the fact that bodily reactions cannot be observed during online guidance activities, according to most psychological counselors, this prevents them from fulfilling their psychological counseling duties. Other opinions reveal that this situation makes observation difficult, disturbing, demotivating, and restricting communication.

8) Questions about the fact that bodily reactions cannot be observed during online guidance activities, according to most psychological counselors, this prevents them from fulfilling their psychological counseling duties. Other opinions reveal that this situation makes observation difficult, disturbing, demotivating, and restricting communication.



9) Most of the psychological counselors who were asked for their opinions about online guidance service recipients connecting to the interview from their preferred location stated that this situation caused an inefficient guidance process. Another segment expressed this method as efficient because of its obvious advantages. The rest stated that face-to-face guidance was more effective and online guidance was useless.

10) The opinions of psychological counselors who express their opinions on online guidance are basically divided into two. Approximately half of them see the process as useful, while the other half consider it useless. According to the opinions of those who see it as useful, the advantage of time and place and the fact that the volunteering principle can be operated in a healthier way is the reason why online guidance is useful. In the opinion of those who see it as harmful, it causes loss of motivation and technical infrastructure problems are the reasons for this inefficiency. According to the few experts who commented here, online guidance is a damaging method for students and other stakeholders, regardless of the actions taken.

When the findings are evaluated, there are negative effects of technical inadequacies and financial impossibilities in online guidance activities. However, in order for psychological counselors to get used to this new process, they need to increase their technology use proficiency and their application procedures should be standardized. As a result, although psychological counselors have gained a great deal of experience in online applications in the last one and a half years, it can be said that more time and experience is needed to solve the problems of online guidance services, to reach the practicality of the application and to get used to it.