



# UZAKTAN EĞİTİM SÜRECİNDE PSİKOLOJİK DANIŞMANLARIN KRİZE MÜDAHALE DENEYİMLERİNİN İNCELENMESİ\*

## ARAŞTIRMA MAKALESİ

Yıldız ÖZTAN ULUSOY<sup>1</sup>, Nergiz CİHANGÜL<sup>2</sup>

\* Bu çalışma 26.06.2020 tarihinde Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından düzenlenen 9. Sosyal Bilimler Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Kocaeli Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Kocaeli-Türkiye, yildizoz@kocaeli.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9459-1176

<sup>2</sup> Psikolojik Danışman, Kaşgarlı Mahmut Ortaokulu (Yüksek Lisans Öğrencisi, Kocaeli Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı), İstanbul-Türkiye, nergizcihangul@gmail.com, ORCID: 0000-0002-1156-419X

Geliş Tarihi: 26/11/2020 Kabul Tarihi: 19/01/2021

**Öz:** Bu çalışmanın amacı uzaktan eğitim sürecinde devlet okullarında ve rehberlik ve araştırma merkezlerinde (RAM) çalışan psikolojik danışmanların krize müdahale deneyimlerini incelemektir. Covid-19 pandemisi kriz olarak ele alındığında bu dönemde yapılan çalışmalar krize müdahale olarak düşünülebilir. Bu araştırma psikolojik danışmanların yaptıkları müdahaleler üzerinden nitel araştırma yönteminin kullanıldığı bir çalışmadır. Kartopu örnekleme yoluyla ulaşılan 2019-2020 eğitim öğretim yılının Mart ayı itibari ile farklı illerde RAM ve devlet okullarında görev yapmakta olan 20 psikolojik danışman ile görüşülmüştür. Uzman görüşü alınarak oluşturulan yarı yapılandırılmış görüşme formu verilerin toplanmasında kullanılmıştır. Verilerin analizinde içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Analizler sonucu katılımcıların bu süreçte çalışmalarını zorlaştıran etkenlerin teknolojik, mesleki, ailevi ve psikolojik alanlarda olduğu saptanmıştır. Katılımcılar kriz sürecine ilişkin ilgili bireylerle iletişime geçtikleri, krizi anlamlandırmak için bilgilendirme çalışmaları ve görüşmeler yaptıkları, duygu yönetimi üzerine çalıştıkları ve başa çıkma becerilerine destek olmak için çalışmalar yaptıklarından söz etmişlerdir. Katılımcılar krize müdahale konusunda etkili çalışmak için eğitim almaya, teknolojik destek sağlanmasına, lisans eğitimine ve işbirliğine yönelik öneriler vermişlerdir.

**Anahtar Kelimeler:** Psikolojik danışman, krize müdahale, uzaktan eğitim



## **INVESTIGATION OF CRISIS INTERVENTION EXPERIENCES OF PSYCHOLOGICAL COUNSELORS IN THE DISTANCE EDUCATION PROCESS**

**Abstract:** The purpose of study is to investigate crisis intervention experiences of psychological counselors working in public schools and counseling and research centers in the distance education process. When the Covid-19 pandemic is thought as a crisis, the studies carried out during this period can be considered as crisis intervention. This research is a study that was used qualitative research method about the interventions of psychological counselors. It was interviewed with 20 psychological counselors that were reached by snowball sampling method working in public schools and counseling and research centers in different province as from March of 2019-2020 academic year second term. The semi-structured interview form that was formed by taking expert opinion was used to collect data. Content analysis method was used in the data analysis. As a result of the analysis, it was determined that the factors that make it difficult for participants to work in this process are in the technological, professional, family and psychological fields. Participants mentioned that they communicate with relevant individuals regarding the crisis process, conduct informative studies and interviews to make sense of the crisis, work on emotion management and support coping skills. Participants made suggestions for training, technological support, undergraduate education and cooperation to work effectively on crisis intervention.

**Keywords:** Psychological counselor, crisis intervention, distance education



## Giriş

Psikolojik danışma ve rehberlik faaliyetleri eğitim alanında önemli bir role sahiptir. Okullarda psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri, bireylerin kendini tanıyıp anlaması, sahip olduğu potansiyeli fark etmesi ve geliştirmesi temelde kendini gerçekleştirme için profesyonelce yapılan psikolojik yardım faaliyetleri olarak tanımlanmaktadır (Yeşilyaprak, 2007, s.3). Bu faaliyetlerin işlevsel olması bireylere sağlayacağı yarar açısından önemlidir.

Okullarda yürütülen rehberlik ve psikolojik danışma faaliyetlerinin temel işlevlerinden biri krize müdahale hizmetleridir. Koruyucu ve iyileştirici ruh sağlığı hizmetlerinde önemli konumu olan krize müdahale zor durumdaki bireylere hizmet verirken kullanılan bir yoldur (Sayıl, 1992, s.5). Kapsamlı gelişimsel rehberlik programı içinde krize müdahale, acil ihtiyacı olan öğrencilere veya ebeveynlerine yardım edilmesi gerekirse uygun kurumlara sevk edilmesi şeklinde verilen müdahale hizmetidir (Gysberg ve Henderson, 2006, aktaran; Nazlı, 2016, s.66). Bir başka ifade ile krize müdahale içerisinde birçok adımı barındıran ve uzmanlık gerektiren bir yardım hizmeti olarak da tanımlanabilir.

Günlük yaşam belirli bir düzen içinde işlemesine rağmen belirli bir düzeyde belirsizlik ve düzensizlik de içerir. Sayıl (1992, s.4) olağan hayatın düzenini alt üst eden durumları kriz olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda krizler toplumu olumsuz etkileyen önceden kestirilebilir veya kestirilemeyen olaylardır (Aksoy ve Aksoy, 2003). Demirli-Yıldız, Sevil-Gülen ve Erdur-Baker (2019, s.3) ise krizi, insan yaşamında unutulması güç izler bırakan, kalıcı değişimler yaratan olaylar olarak ifade etmektedir.

Kriz kavramının psikoloji alanındaki literatürüne bakıldığında gelişimsel ve durumsal krizler olmak üzere iki başlıkta ele alındığı görülmektedir (Demirli- Yıldız, Sevil-Gülen ve Erdur-Baker, 2019). Gelişimsel krizler gelişim dönemlerinde baş edilmesi gereken görevlerdir. Durumsal krizler ise çevreden kaynaklanan bir anda ortaya çıkan, acil müdahale gerektiren, ölüm, hastalık, doğal afetler gibi durumlardır (Slaikeu, 1990). Bu bağlamda bakıldığında, Covid-19 diğer bir adıyla koronavirüs salgını da durumsal kriz olarak değerlendirilebilmektedir.

Covid-19, Çin'in Vuhan kentinde ortaya çıkan solunum yolu hastalık belirtileri ile kendini gösteren bir virüstür. Tüm dünyaya kısa sürede yayılan virüs, Türkiye'de ilk



olarak 11 Mart tarihinde görülmüştür (Sağlık Bakanlığı, 2020, s.5). Uluslararası düzeyde etkili olan koronavirüs salgını çok önemli bir halk sağlığı problemi haline gelmiştir ve birçok tedbir alınmıştır. Okulların örgün eğitime ara vererek uzaktan eğitime geçmesi de bu tedbirlerden biridir.

Temas ile kolaylıkla bulaşan ve sosyal mesafenin korunmada önemli bir yolu olduğu Covid-19 pandemisinin okul gibi kalabalık olan ortamlarda risk oluşturması nedeniyle yüz yüze eğitimden uzaktan eğitime geçilmesine gerek duyulmuştur. Uzaktan eğitim sürecinde dersler televizyon ve eğitim bilişim ağı (EBA) üzerinden sürdürülmeye başlamıştır. Derslerin yanında pandemi döneminde psikolojik sağlamlığın korunması için bilgilendirme rehberleri oluşturulmuş, çevrimiçi faaliyetler uygulanmaya başlamış ve psikososyal destek hattı kurulmuştur (MEB, 2020).

Toplumsal bir varlık olan insanın hastalık sürecinde kendini izole edip evden çıkmama zorunluluğunun olması birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Özellikle çocukluk ve ergenlik döneminde bulunan bireylerin çevresiyle daha çok etkileşimde bulunmaya ihtiyaç duyduğu gelişim dönemlerinde evde kalmak zorunda olmaları fiziksel, psikolojik ve sosyal olarak bireyleri olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bazı öğrenciler olumsuz olarak nitelendirilebilecek bu kriz durumunu daha kolay atlattırken, bazı öğrenciler ise daha fazla yardıma gereksinim duyabilmektedir. Bu nedenle bu dönemde öğrencilere verilen yardımın işlevsel olması önemlidir (Çetiner, 2019). Okullarda bu yardım hizmetinde önemli payı olan okul psikolojik danışmanlarının aldığı rol önem taşımaktadır. Rehberlik ve psikolojik danışma faaliyetlerinin planlanmasında, yürütülmesinde, psikolojik danışmanlara yönelik çalışmalar yapılmasında da rehberlik ve araştırma merkezindeki (RAM) psikolojik danışmanların çalışmaları önemlidir.

Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından Nisan 2019' da yayınlanan Psikososyal Koruma, Önleme ve Krize Müdahale Yönergesi'nde okul psikolojik danışmanlarının okul idaresine, öğretmenlere, öğrencilere ve velilere psikososyal koruma, önleme ve krize müdahale hizmetlerine ilişkin çalışmalar düzenlemek şeklinde görevleri olduğu belirtilmektedir. Yılmaz ve Eldeleklioğlu (2019)' nun okulda krize müdahale ile ilgili öğretmen görüşlerini inceledikleri çalışmalarında katılımcıların %69'u kriz durumlarında okul psikolojik



danışmanına gittiklerini belirtmektedir. Psikolojik danışmanların kendileri de krize müdahaleyi önemli bir alt uzmanlık alanları olarak görmekteyiz (Camadan, Şanlı ve Şenocak, 2020). Yapılan çalışmalarda idareciler, öğretmenler ve öğrencilerin psikolojik danışmanları okullarda problem çözen (Altun ve Camadan, 2013; Yalçın, Yılmaz ve Karakaya, 2018), kurtarıcı (Karataş ve Sönmez, 2019; Yam, 2020), acil krizleri çözen (Özmen ve Kabapınar, 2019) biri olarak gördükleri ve rehberlik ve araştırma merkezlerini ise yol gösteren (Kekeç ve Töre, 2020) bir kurum olarak algıladıkları ortaya konmaktadır. Buradan yola çıkarak problem çözmeyi, sorunla baş etmeyi, yol göstermeyi gerektiren bir hizmet olan krize müdahalede psikolojik danışmanların önemli rol üstlendiklerini söylemek mümkündür.

Kriz kuramlarına bakıldığında bireylerin zamanla sınırlı bir denge bozulması dönemi yaşadıkları ifade edilir (Sayıl, 1992). Kriz döneminde yaşanan bu bozulan dengenin yeniden sağlanmasına yönelik yapılacak koruyucu ve iyileştirici çalışmalar önemlidir. Eğitim kurumlarında bu çalışmalar genellikle psikolojik danışmanlarla sağlanır. Psikolojik danışmanlar krize müdahale ederken belirli basamakları uygulayarak hareket ederler. Bu basamaklar sistematik bir şekilde düzenlenerek çeşitli krize müdahale modelleri oluşturulmuştur. James ve Gilliland (2017) tarafından oluşturulan altı aşamalı krize müdahale modeli “sorunu tanımlama, danışanın güvenliğini sağlama, destek sağlama, alternatifleri inceleme, plan yapma ve taahhüt sağlama” basamaklarından oluşmaktadır. Krize müdahalede yol haritası sunan bu basamakları uygulamak sürecin doğru ve etkili şekilde yürütülmesinde etkilidir.

Krize müdahale konusunda literatüre bakıldığında yurt içinde ve yurt dışında yapılmış araştırmalara rastlamak mümkündür. Mete-Otlu (2011) tarafından okul psikolojik danışmanlarının krize müdahalede bulunurken başvurdukları başa çıkma stratejilerinin incelendiği araştırmada meslekteki süreleri, lisansüstü eğitim durumları, krize müdahale konusunda eğitim alıp almadıkları, çalıştıkları kurumun özel veya devlet olmasına göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Kaya ve Yıldırım (2017) psikolojik danışmanların kriz algılarını inceledikleri çalışmalarında en sık karşılaşılan kriz durumlarının travmatik, gelişimsel ve durumsal krizler olduğu bulunmuştur. Çetiner (2019) tarafından okul psikolojik danışmanlarının krize müdahale deneyimleri üzerine yapılan çalışmada da okul türüne, okul kademesine, krize müdahale konusunda eğitim alıp almadıklarına göre krize müdahale deneyimlerinde farklılaşmalar olduğu bulgusuna



ulaşmıştır. Yurt dışında ise Allen, Jerome, White, Marston, Lamb, Pope ve Rawlins (2002) tarafından yapılan araştırmada okul psikolojik danışmanlarının %58'i krize müdahale ile ilgili üniversitede yeterli düzeyde eğitim almadıkları şeklinde bilgi verirken, yaklaşık % 81'i hizmet içinde krize müdahale eğitimleri aldıklarını ifade etmişlerdir. Nickerson ve Zhe (2004), okul psikologları ile yaptıkları çalışmada okullarda en çok rastlanan krizlerin saldırı, hastalık, yaralama, beklenmedik ölümler ve intihar girişimleri olduğu görülmüştür. Adamson ve Peacock (2007) okul psikologları ile yaptıkları çalışmada en çok başvurulan krize müdahale uygulamalarının psikolojik ilkyardım, kısa süreli psikolojik hizmetler, öğretmenlerle ve yöneticilerle toplantılar olduğunu belirtmişlerdir.

Krize müdahale ile ilgili yapılan çalışmaların yanında pandemi sürecinde uzaktan eğitimin değerlendirilmesi ile ilgili yapılan çalışmalara rastlamak da mümkündür. Bu çalışmalarda pandemi sürecinde uzaktan eğitime dair değerlendirmeler (Başaran, Doğan, Karaoğlu ve Şahin, 2020; Huber ve Helm, 2020; Karaca ve Kelam, 2020; Sarı ve Nayır, 2020) ve öğretmen görüşleri (Akyıldız, 2020; Bayburtlu, 2020; Çakın ve Akyavuz, 2020; Kantos, 2020) ele alınmıştır. Literatür incelendiğinde pandemi öncesi yüz yüze eğitimde psikolojik danışmanların krize müdahale deneyimlerini inceleyen çalışmaların da olduğu görülmektedir (Adamson ve Peacock, 2007; Çelebi-Kılınç, 2019; Çetiner, 2019; Mete-Otlu, 2011). Uzaktan eğitim sürecinde ise psikolojik danışmanların krize müdahale deneyimlerini inceleyen çalışmaların sınırlı olması araştırmayı önemli kılan nedenlerden biridir. Öğrencilerin Covid-19 gibi salgın hastalığıyla ve buna bağlı uzaktan eğitim süreciyle ilk defa karşılaşmaları, evden çıkamamaları, hastalıkla ilgili çevrelerinde ve medyada karşılaştıkları durumlarla psikolojileri olumsuz etkilenebilir ve psikolojik desteğe ihtiyaç duyabilirler. Buradan yola çıkarak psikolojik destek sürecinde önemli rol oynayan psikolojik danışmanların uzaktan eğitim sürecindeki krize müdahale deneyimlerinin incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle bu araştırmanın amacı uzaktan eğitim sürecinde devlet okullarında ve RAM'da çalışan psikolojik danışmanların krize müdahale deneyimlerini incelemektir.



Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

Katılımcıların uzaktan eğitim sürecinde;

- Çalışmalarını zorlaştıran etkenler nelerdir?
- Yaşanan kriz dönemine ilişkin kullandıkları müdahaleler nelerdir?
- Krize müdahale konusunda paydaşları ile işbirlikleri nasıldır?
- Krize müdahale ile ilgili planlamaları nelerdir?
- Katılımcıların uzaktan eğitim süreci bittikten sonra örgün eğitim sürecinde krize müdahale ile ilgili planlamaları nelerdir?
- Katılımcıların uzaktan eğitim sürecinde psikolojik danışma ve rehberlik alanında krize müdahale konusunda daha etkili çalışması için önerileri nelerdir?

## Yöntem

### Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada psikolojik danışmanların uzaktan eğitim sürecindeki krize müdahale deneyimlerini ortaya koymak için nitel araştırma yöntemlerinin içerisinde bulunan olgu bilim (fenomenoloji) deseni kullanılmıştır. Nitel araştırmalar; çeşitli yöntemlerle daha detaylı bilgilerin kendi ortamında alındığı bir araştırma türüdür ve olgu bilim deseninde fark edilen fakat derin bir bilgiye sahip olunmayan durumlar ele alınmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018).

### Çalışma Grubu

Çalışma grubu, gönüllülük esası ile Türkiye'nin kırsal ve kent bölgelerinde 5'i RAM ve 15'i devlet okulunda olmak üzere farklı şehirlerde çalışan 20 psikolojik danışmandan oluşmuştur. Çalışma grubunun %70'ini kadın %30'unu erkek katılımcılar oluşturmaktadır. Katılımcıların %65'i 20-30 yaş arasında, %30'u 31-40 yaş arasında, %5'i ise 40 yaş üzerindedir. Katılımcıların %40'ı 1-4 yıl, %30'u 5-8 yıl, %30 ise 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahiptir. Araştırma için gerekli veriler hızlı ve pratik bir şekilde elde edilebilmesi için çevrimiçi ortamda amaçlı örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme kullanılarak, ilk katılımcı ile görüşükten sonra diğer katılımcılara ulaşılma sürecine gidilerek toplanmıştır (Güler, Halıcıoğlu, Taşgın, 2013; Yıldırım ve Şimşek, 2018).



Katılımcılara ait bilgiler Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1.  
*Katılımcılara Ait Bilgiler*

		F	%	Toplam
Mesleği İsteyerek Seçme	Evet	20	100.00	20
	Hayır	0		
Pandemi Sürecini Geçirdiği Yer	Aile evi	9	45.00	20
	Kendi evi	11	55.00	
Kalınan Ortamın Uygunluğu	Uygun	20	100.00	20
	Uygun değil	0	0	
Veli ve Öğrencilerle İletişime Geçme Yolu	Sadece sosyal medya(Whatsapp, instagram vb.)	2	10.00	20
	Telefon görüşmesi ve sosyal medya	6	30.00	
	Sosyal medya, telefon görüşmesi ve EBA	12	60.00	
Alınan Krize Müdahale Eğitimi	Sadece lisans dersi	2	10.00	20
	Sadece hizmet içi	9	45.00	
	Hizmet içi ve lisans dersi	4	20.00	
	Hizmet içi ve alan eğitimleri (BDT, EMDR vb.)	5	25.00	





	Temel kriz bilgileri	5	25.00	
Alınan Krize Müdahale Eğitimin Pandemi Sürecindeki Çalışmalara Katkısı	Eğitimden edinilen kaynaklar	3	15.00	20
	Baş etme becerilerinin gelişmesi	4	20.00	
	Katkısı yok	8	40.00	
Çalışılan Kurumda Krize Müdahale Gerektiren Durumlar	Doğal afet	3	15.00	
	Kayıp-Yas	3	15.00	
	İhmal-İstismar	8	40.00	20
	İntihar	5	25.00	
	Olmadı	1	5.00	

### Veri Toplama Aracı

Veriler yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi ile araştırmacılar tarafından uzman görüşleri doğrultusunda hazırlanan açık ve kapalı uçlu soruların olduğu yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığı ile toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme, araştırmacı tarafından hazırlanan aynı zamanda görüşme sırasında ortaya çıkan konulara göre yeni sorularında eklenebildiği bir veri toplama yöntemidir (Güler, Halıcıoğlu, Taşgın, 2013, s.113). Yarı yapılandırılmış görüşme formunun ilk bölümü psikolojik danışmanların cinsiyet, yaş, çalıştıkları kurum, mesleki çalışma süresi, mesleğini isteyerek seçip seçmediği, COVID-19 salgın sürecini nerede geçirdikleri, kaldıkları ortamın çalışmalarını sürdürmeleri açısından uygun olup olmadığı ve uzaktan eğitim sürecinde öğrencilerle ve velilerle hangi yollarla iletişime geçtikleri bilgilerini içeren sorular; ikinci bölüm ise uzaktan eğitim sürecinde çalışmalarını zorlaştıran etkenler, yaşanan kriz döneminde kullandıkları müdahaleler, uzaktan eğitim sürecinde krize müdahale konusunda paydaşları ile işbirlikleri, uzaktan eğitim süreci içinde ve örgün



eğitimde krize müdahale ile ilgili planlamaları, uzaktan eğitim sürecinde psikolojik danışma ve rehberlik alanında krize müdahale konusunda daha etkili çalışması için önerilerini içeren sorulardan oluşmaktadır.

### **Verilerin Toplanması**

Verilerin toplanması basamağında öncelikle katılımcılara görüşme konusu hakkında bilgi verilerek tarih ve saat ile ilgili telefonda ön görüşme yapılmıştır. COVID-19 pandemisi nedeniyle katılımcılarla bir araya gelinemediğinden veriler araştırmacı tarafından telefon görüşmesi yoluyla toplanmıştır. Görüşmelerde ses kayıt cihazı ve not alma tekniği kullanılmıştır. Görüşmeye başlamadan önce katılımcılardan görüşme onamı ve ses kaydı izni alınmıştır. Daha sonra alınan kayıtlar çözümlenmiştir. Araştırmanın geçerliliğini sağlamak için katılımcılarla güvene dayalı bir iletişim kurulmasına özen gösterilmiş, çalışmaya gönüllü olarak katıldıklarını belirten görüşme onam formunu sesli bir şekilde onaylamaları istenmiş ve izin alınarak elde edilen ses kayıtları ayrıntılı bir şekilde analiz edilerek araştırmada doğrudan alıntılar vermeye özen gösterilmiştir. Araştırmada katılımcıların isimleri ve çalıştıkları kurumların isimleri belirtilmemiştir. Katılımcılara verdikleri cevapların gizli kalacağı konusunda güvence verilmiştir.

### **Verilerin Analizi**

Görüşmelerden sağlanan nitel veriler içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. İçerik analizinde amaç, çalışılmakta olan vakanın anlaşılması ve bilgi edinilmesine yöneliktir (Kızıltepe, 2015). İçerik analizi verilerin ayrıntılı bir analizle işlenerek kavramlara ve temalara ulaşıldığı bir yöntemdir ve açık uçlu sorulardan elde edilen verileri analiz süreci verileri kodlama, temaları bulma, kodların ve temaların düzenlenmesi, bulguların yorumlanması olarak dört aşamadan oluşmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Temaların bulunması aşamasında incelenen verilerden elde edilen ve ortak yönler bulunan kodlara temalar belirlenmiştir. Nitel çalışmalarda kodların ne olacağı çalışma başında karar verilebileceği gibi metin taranmaya başlandıktan sonrada verilebilir (Kızıltepe, 2015). Bu çalışmada kodların ne olacağına, metinler genel olarak tarandıktan sonra karar verilmiştir



Tablolarda katılımcılar; kadın (K), erkek (E) kodu ve verilen kişi numarası şeklinde gösterilmiştir. Katılımcının çalıştığı kurum devlet okulu ise (O), RAM ise (R) şeklinde parantez içinde yazılmıştır. Örneğin 8 numaralı kadın katılımcı devlet okulunda çalışıyor ise K8 (O) olarak ifade edilmiştir.

### **Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliği**

Nitel çalışmaların geçerlik ve güvenirliliği farklı araştırmacılar tarafından tartışılmış olmasına karşın nitel çalışmanın kalitesinin kontrol edilebileceğine dair görüşler bildirmiştir (Creswell ve Miller, 2000). Nitel araştırmalarda geçerlik, kalite, doğruluk ve kesinlik kavramları ile ifade edilebilmektedir (Davies ve Dodd, 2002). Nicel çalışmalarda iç geçerlik, nitel çalışmalarda inandırıcılık olarak tanımlanmaktadır (Güler, Halıcıoğlu ve Taşkın, 2013, s.336). Toplanan verilerin doğruluğu ve inandırıcılığı, araştırmacının bulgularının katılımcıların söyledikleri şeyleri ne kadar yansıttığı ile ilgilidir. Bu açıdan ele alındığında, araştırmadan elde edilen verilerin iç geçerliğini sağlamak için katılımcıların verdikleri cevaplar kodlandıktan sonra doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Dr. Öğr. Görevlisi ve yüksek lisans öğrencisi olan iki farklı araştırmacı tarafından analiz edilen veriler bir araya getirilerek ortak kod ve temalar elde edilmiştir ve tema ve kodların tutarlı olup olmadığı kontrol edilmiştir. Araştırmanın güvenirliliği için Miles ve Huberman'nın (2015) formülü [Güvenirlilik = Görüş Birliği / (Görüş Birliği+Görüş Ayrılığı)] kullanılmış ve % 96 düzeyinde uyumun olduğu görülmüştür.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırmada elde edilen veriler görüşme formunda yer alan sorularla sınırlıdır. Ayrıca araştırma 2019-2020 eğitim öğretim yılı ikinci döneminde devlet okulu ve RAM'da çalışan psikolojik danışmanlarla ile sınırlandırılmıştır.

### **Etik Kurul Onayı**

Araştırma için Kocaeli Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan 11/06/2020 tarihli 10017888-044 sayılı 6 karar nolu etik kurulu izni alınmıştır.



## Bulgular

“Uzaktan eğitim sürecinde çalışmanızı zorlaştıran etkenler nelerdir?” sorusuna alınan cevaplar Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2.

Uzaktan Eğitim Sürecinde Çalışmayı Zorlaştıran Etkenler

Kod	Tema	Ana Tema	Betitlemeler
İnternet olmaması Telefon olmaması Teknolojik bilginin yetersiz olması (veli-kendi)	Teknolojik		<i>K7(O) Köy okulunda çalıştığım için birçok öğrencinin telefonu, interneti yok ulaşmakta sıkıntı çekiyorum</i> <i>K3(O) Öğrenci grubum çocuk olduğu için, bağlantı sağlamada bir ebeveynin teknolojik bilgisine ihtiyaçları var. Benim çalıştığım okulun veli profilinde bu büyük oranda mümkün olmadı</i> <i>K6(R) Teknolojik olarak yetersizim</i>
Çalışma saatlerinin sınırlı olmaması Hazırlıksız olmak Resmi işlemler Görev tanımı dışındaki görevler Geri dönüt alamama Yeni mezun olmak Çevrimiçi süreçte yetersizlik İş veriminin azalması	Mesleki	Yaşanılan Zorluklar	<i>K4(R) Geri dönüt alma noktasında sıkıntılar yaşıyorum. Resmîyet boyutundaki işlerde de zorlanıyorum.</i> <i>K8(O) Resmîyetteki işlemler zorluyor. Bu süreçte idare tarafından işim olmayan görevler verilmesi zorluyor.</i> <i>E1(O) Hazırlıksız yakalanmak zorlaştırıyor.</i> <i>E2(O) İş verimliliğim düştü, daha az kişiye ulaşıyorum, istekliliğim azaldı</i> <i>E3(O) Çalışma saatlerinin belli olmaması sıkıntı.</i> <i>K12(R) Yüz yüze olmadığımız için online olarak yetersizlik hissediyorum</i> <i>K7(O) Yeni mezun olduğum için çok yeterli hissetmiyorum</i>



Çocuklara vakit ayırma Evdeki sorumluluklar Rol karmaşası	Ailevi		<p><i>K14(O) Evde beni meşgul edebilecek iki küçük çocuğum var.</i></p> <p><i>E5(O) Ev ortamında konsantre olmak zor. 5 kişi aynı evde olunca farklı ihtiyaçlar ortaya çıkabiliyor ve eğitim kesilebiliyor.</i></p> <p><i>K8(O) Evde kalmakla birlikte ev sorumlulukları da beraberinde geliyor, ev sorumluluklarının yanında okul sorumluluklarını da devam ettirmek bir rol karmaşasına neden oldu</i></p>
Kaygı Belirsizliğe tahammülsüzlük Yardıma ihtiyaç duyma	Psikolojik		<p><i>K5(O) İnsan kendi kaygısını yönetemezken başkalarına bunu anlatmak içimden gelmiyordu.</i></p> <p><i>E4(O) Bizim de yardıma ihtiyacımız var. Biz yaşadığımız zorluklara bir çözüm bulamamışken öğrencilere yardım etmeye çalışmak da güçlük oluşturuyor.</i></p> <p><i>E5(O) Belirsizlik beni çok yordu.</i></p>
Araştırma yapma Kitap okuma Çevrimiçi eğitimlere katılma Konsültasyon	Bilimsel kaynaklara başvurma	Baş Etme Yolları	<p><i>K2(O) Araştırmalar yapıyorum</i></p> <p><i>K5(O) Meslektaşlarıma soruyorum.</i></p> <p><i>K7(O) Alanımla ilgili online eğitimlere katılmaya çalışıyorum.</i></p> <p><i>K8(O) Kitaplardan yararlanmaya çalışıyorum.</i></p>

Tablo 2'ye bakıldığında katılımcıların çalışmalarını teknolojik, mesleki, ailevi ve psikolojik etkenlerin zorlaştırdığı görülmektedir. Teknolojik etkenlerdeki kodların internet, telefon, teknolojik bilgi eksikliği olduğu görülmektedir. Kırsal bölgede çalışan psikolojik danışmanlar *K7(O) Köy okulunda çalıştığım için birçok öğrencinin telefonu interneti yok ulaşmakta sıkıntı çekiyorum; K13(O) Çocukların köyde yaşaması ile alakalı internet ve bilgisayar eksikliği ile ilgili sıkıntılar yaşadık* ifadeleri ile teknolojik zorlukları ifade etmişlerdir.

“Uzaktan eğitim sürecinde yaşanan kriz dönemine ilişkin ne tür müdahalelerde bulundunuz?” sorusuna verilen cevaplar Tablo 3'te gösterilmiştir.



Tablo 3.

Uzaktan Eğitim Sürecinde Yaşanan Kriz Dönemine İlişkin Müdahaleler

Kod	Tema	Ana Tema	Betimlemeler
İletişime geçme Psikolojik danışmanlarla iletişim İletişim ağı oluşturma	İlgili bireylerle iletişim halinde olmak		<p>K1(O) Sınava girecek öğrencilerin belirsizliğin olduğu bu dönemde kaygılarının artacağını düşünerek onlara ulaştım.</p> <p>K3(O) Yakınında Covid görülmüş velim vardı ve karantinaya alınmışlardı. Velimle birkaç görüşme yaptım.</p> <p>K13(O) Eylülde kurduğumuz krize müdahale ekibiyle bir araya gelip her sınıfın whatsapp grubunu oluşturduk</p> <p>K11(R) Rehber öğretmenlerle irtibat halindeyiz. Whatsapp grubunda ve internet sitesinde resmi yazışmaları ve duyuruları paylaşıyoruz.</p>
Pandemi ile ilgili bilgilendirme Yayın hazırlama Bireysel görüşmeler Veli bilgilendirmeleri	Krizi anlamlandırmak	Kriz Sürecine İlişkin Çalışmalar	<p>E2(O) Daha önce travmatik yaşantısı olan öğrencilerle bu süreci doğru anlamlandırabilmeleri için bireysel görüştüm.</p> <p>K12(R) Yayınlar yapıyoruz. Belirli konularda öğrenci ve velilere yönelik online seminer, afiş, broşürler hazırladık.</p> <p>E6(R) Süreçle ilgili küçük yaştaki öğrencilerle süreci anlamlandırmayla ilgili çalıştık.</p> <p>K3(O) Velilere birkaç hikaye ulaştırdım, çocuklara okuyabilecekleri, bu süreci, virüsü nasıl anlatacakları ile ilgili.</p>
Psikolojik sağlamlık Kaygı yönetimi Motivasyon çalışması	Duyguları yönetmek		<p>K13(O) Canlı ders uygulaması yaptık eba üzerinden, kaygı düzeylerini azaltmaya yönelik etkinlikler yaptık.</p> <p>E1(O) Psikolojik sağlamlığı koruyacak, süreçten en az etkilenmelerini sağlayacak broşür hazırladım.</p>



			<p>K2(O) <i>Duygularını ifade etmelerini sağlayacak etkinlikler gönderdik.</i></p> <p>K6(R) <i>Motivasyon videoları çekmeye çalışıyoruz</i></p>
			<p>E3(O) <i>Zaman planlaması ve evde yapılabilecek etkinlikler paylaştım.</i></p> <p>K2(O) <i>Eba üzerinden aileleri ile yapabilecekleri çeşitli etkinlikler gönderdik.</i></p> <p>E5(O) <i>Özellikle 8. sınıf öğrencileri ile sınav çalışmalarını arttırmaya dönük çalışmalar yürütmeye çalıştım</i></p> <p>E6(R) <i>Bir öğrencimizin bulunduğu apartmanda Covid-19 çıkmıştı. Apartman karantinaya alındı. Öğrenci ile telefonda konuştuk, krize yönelik çalıştık, sınava hazırlandığı için sınava yönelik motivasyonla ilgili konuştuk, süreci mümkün olduğunca normalleştirmeye çalıştık.</i></p> <p>K10(O) <i>Sosyal hayatlarını düzenleme ile ilgili yardımda bulunmaya çalıştım. Vakitlerini nasıl geçirebilecekleri ile ilgili destek olmaya çalıştım</i></p>
Sınava yönelik çalışma			
Aile ile yapılabilecek etkinlikler			
Sosyal hayatı düzenleme			
Zaman yönetimi	Harekete geçmek		
			<p>K1(O) <i>Hangi kanallara ulaşmamız gerektiğini, bu işin tek başına olmadığını kurumlar arası işbirliğinin yapılması gerektiğini öğretmesi açısından deneyim oluşturdu.</i></p> <p>K10(O) <i>Duygu kontrolü, sakinliği öğrenciye aktarabilme konusunda beceri kazandığımı düşünüyorum.</i></p> <p>K13(O) <i>Aldığımız önlemler, bilgilendirmeler, bilinçlenmek açısından depremdeki krize müdahale ile benzerlik gösteriyor.</i></p>
Deneyim	Daha önceki krize müdahale çalışmalarının pandemi sürecindeki çalışmalara katkısı		
Duygu kontrolü			
Başvurulacak yerleri öğrenme			

Tablo 3’te katılımcıların pandemi sürecine bağlı uzaktan eğitim sürecinde kriz sürecine ilişkin ilgili bireylerle iletişime geçtikleri, krizi anlamlandırmak için



bilgilendirme çalışmaları ve görüşmeler yaptıkları, duygu yönetimi üzerine çalıştıkları ve başa çıkma becerilerine destek olmak ve süreci normalleştirmek için harekete geçme çalışmaları yaptıkları görülmektedir. Katılımcıların öncelikle sınava girecek öğrencilerle iletişime geçtikleri ve iletişimlerini sürdürdükleri verdikleri cevaplar arasındadır. Örneğin K8(O) 8. Sınıf sınav öğrencilerinin kaygısı fazlaydı, önceliği onlara vermeye çalıştım. şeklinde ifade etmiştir.

Katılımcılara daha önceki krize müdahale çalışmalarının pandemi sürecindeki çalışmalara katkıları sorulduğunda deneyim kazanma, duyguları kontrol edebilme, başvurulacak yerleri öğrenme açısından katkıları olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılar deprem ve kayıp-yas gibi krize müdahale sürecinin pandemi sürecindeki müdahalelerle de benzerlikler taşıması yönünden katkısı olduğunu ifade etmişlerdir. Örneğin K13 (O) *Aldığımız önlemler, bilgilendirmeler, bilinçlenmek açısından depremdaki krize müdahale ile benzerlik gösteriyor. Kayıp- yas müdahalesi için K11(R) krize müdahalenin giriş kısmı açısından benzer, bilgilendirme yapmak yönünden benzer* şeklinde ifade etmiştir.

“Uzaktan eğitim sürecinde krize müdahale konusunda paydaşlarınızla işbirliğinizi nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 4’te gösterilmiştir.

Tablo 4.

*Uzaktan Eğitim Sürecinde Krize Müdahale Konusunda Paydaşlarla İşbirliği*

Kod	Tema	Ana tema	Betimlemeler
İyi Destekleyici Aktif Koordineli	Olumlu	İşbirliği	K13(O) <i>İdarecilerle işbirliği iyi, yaptıklarına destek veriyor.</i> E2(O) <i>Öğrencilere ulaşma konusunda koordineli çalışıyoruz.</i> E6(R) <i>İdarecilerim ile işbirliği iyiydi, bizim de etkilendiğimizi düşünerek bizim de rahatlamamıza yönelik çalışmalar yaptılar.</i> E4(O) <i>İşbirliğimiz iyi mesela geçen okuldan çağırıldılar kolonya ve maske dağıtımı yapılacak diye çoğu öğretmen gelmişti. Birbirimize destek olmaya</i>





		<i>çalışıyoruz. Velilerle de iletişim halindeyiz.</i>
		<i>K9(O) RAM ile sürekli işbirliği halindeyiz. RAM iki günde bir eğitim ayarladı, psikoloji ile ilgili.</i>
Aktif değil		<i>K10(O) İdarecilerim bu süreçte biraz mesafeliler.</i>
Kopuk		<i>E1(O) RAM whatsapp grubundan bir şeyler paylaştı ama çok aktif değildi.</i>
Mesafeli		<i>K3(O) Öğretmen arkadaşlarla kopuk gitti. Velilerle de sınırlıydı.</i>
Sınırlı		<i>E6(R) Velilerle işbirliği az oluyor, aileler ilgisiz.</i>
İlgisiz	Olumsuz	

Tablo 4’te katılımcıların uzaktan eğitim sürecinde krize müdahale çalışmaları ile ilgili paydaşlarıyla işbirlikleri idare, öğretmen, veli ve RAM boyutuyla olumlu ve olumsuz olarak değerlendirdikleri görülmektedir. Katılımcıların süreçte idare ve öğretmenlerle işbirliği sağlamada olumlu ifadeleri ön plana çıkarken velilerle ve RAM ile iş birliğinde olumsuz ifadeler göze çarpmıştır. İşbirliği sağlamada görev paylaşımının, destekleyici rolün olumlu etkileri olduğu görülürken, iletişime geçmedeki zorlukların, uzaklığın işbirliği sağlamada olumsuz etkilerinin olduğu görülmektedir.

“Varsayalım ki pandemi nedeniyle uzaktan eğitim süreci devam ediyor krize müdahale ile ilgili ne gibi planlamalar yaparsınız?” sorusuna katılımcılardan alınan cevaplar Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5.

*Uzaktan Eğitim Sürecinin Devamı Durumunda Yapılan Krize Müdahale Planlamaları*

Kod	Tema	Ana tema	Betimlemeler
Akademik çalışmalar			<i>E2(O) Sınava yönelik öğrencilerle çalışırım.</i>
Sınava yönelik çalışmalar		Uzaktan Eğitim Sürecinin Devamı	<i>K1(O) Süreçte nelerden faydalanabilirler, ders programları ile ilgili çalışmalar yaparım.</i>
Zaman yönetimi	Eğitsel rehberlik	Durumunda Planlama	<i>K13(O) Eba üzerindeki etkileşimi artırırım. Zaman yönetimi ile ilgili çalışırım.</i>



---

Kaygı ile baş etme		E3(O) Evde kalacaksa neler yapılabilir bununla ilgili önleyici çalışmalar yaparım.
Evde yapılabilecek etkinlikler		E1(O) Kişisel temizlik, sosyal mesafe gibi tedbirleri vurgularım. Hastalıkla ilgili daha detaylı bilgi veririm.
Tedbir		E5(O) Yeni durumla ilgili öğrencilerin uyum sağlayabilmelerine yönelik çalışma yaptım.
Kişisel temizlik		K4(R) Psikolojik sağlamlıkla ilgili çok yoğun bir çalışma yaptım. Çocuklar bu süreçte teknolojik aletler ile çok vakit geçirdikleri için teknolojinin kullanımı ve teknoloji bağımlılığı ile ilgili çalışırdım.
Psikolojik sağlamlık	Kişisel-Sosyal rehberlik	K9(O) stresle baş etme, kaygı ile baş etme yollarını öğretirim
Psikolojik danışmanlar için materyaller geliştirme		K11(R) Psikolojik danışmanları güçlendirmek, motivasyonlarını arttırmak için çalışmalar üretiriz, ellerini güçlendirecek materyal hazırlarız.
Teknolojinin bilinçli kullanımı		
Uyum çalışmaları		

---

Tablo 5’te pandemi nedeniyle uzaktan eğitim sürecinin devamı halinde krize müdahale ile düşünülen planlamalara ilişkin verilen cevaplara bakıldığında planlamaların sürece müdahale ve süreci normalleştirmeye yönelik olduğu, ihtiyaca yönelik çalışmaların planlandığı görülmektedir. Eğitsel rehberlik çalışmalarının özellikle sınava girecek 8. ve 12. öğrencilerine yönelik yapıldığı katılımcılar tarafından ifade edilmektedir. Örneğin E5(O) *Özellikle 8. sınıf öğrencileri ile sınav çalışmalarını arttırmaya dönük çalışmalar yürütmeye çalıştım* şeklinde ifade etmektedir. Katılımcıların verdikleri cevapların eğitsel ve kişisel-sosyal rehberlik başlıkları altında toplandıkları görülürken mesleki rehberlikle ilgili herhangi bir planlama düşündüklerini ifade etmemişlerdir.

“Bu süreç bitince yüz yüze eğitimde krize müdahale ile ilgili neler planlıyorsunuz?” sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 6’da gösterilmiştir.



Tablo 6.  
*Örgün Eğitim Sürecinde Krize Müdahale Planlamaları*

Kod	Tema	Ana tema	Betimlemeler
Tarama çalışmaları Süreci değerlendirme	Sorunu tanımlama		K7(O) <i>Öğrencilerle süreci değerlendiren etkinlikler yaparım. Süreç üzerine konuşurum.</i> K4(R) <i>öncelikle tarama çalışması yapılmalı</i>
Tedbir Kişisel temizlik Pandemi ile ilgili bilgilendirme	Danışanın güvenliğini sağlama		E3(O) <i>Kişisel temizlik, hijyen, salgın hastalıkla ilgili bilgi vereceğim.</i> K5(O) <i>temizlik, hijyen konusu alakalı velilere, öğrencilere, okul personeline bilgilendirici seminerler yaparım</i>
İhtiyaç duyanlara müdahale Aile eğitimleri Oryantasyon Sosyal yaşama uyum Kayıp-yas ile ilgili çalışmalar Duygu kontrolü	Destek sağlama	Örgün Eğitim Sürecinde Planlama	E2(O) <i>Normal sürece dönüşle ilgili çalışma yaparım. Dönüşle ilgili, uyum konusunda sıkıntı yaşayan öğrencilerle çalışırım. Süreci kötü geçiren, yakınına kaybeden öğrencilerle çalışmalar yaparım.</i> E6(R) <i>Aileleri de katarak oryantasyon, uzun süre okuldan kaldıkları için oryantasyon ve sosyal yaşama dönüş konusunda çalışmalar yapardık.</i> K10(O) <i>Kaygı yönetimi ile ilgili bir program hazırlanabilir diye düşünüyorum.</i>
Yönlendirme Başa çıkma stratejilerini belirleme	Alternatifleri inceleme		K2(O) <i>Süreci yoğun şekilde yaşayanlara müdahale edilebilir. Bizi aşan durumlarda gerekli yönlendirmeler yapılabilir</i> K9(O) <i>hedef ve hayalleri üzerine konuşarak motivasyonlarını güçlendirebiliriz.</i>



İşlevsel bir krize müdahale ekibinin kurulması	Plan yapma	K1(O) Krize müdahale ekibinin kağıt üzerinden çıkması gerekiyor. Yeniden bilgilendirme toplantısı, yeniden görevlendirme yapılabilir.
Krize müdahale ekibinin yeniden düzenlenmesi		K3(O) Krize müdahale ekibinin işleyişi sadece kağıt üzerindeydi, öğretmen arkadaşlarla krize müdahalenin önemi, nasıl çalışmalar yapılacağı Bununla ilgili bir şey planlanabilir.

Tablo 6'ya bakıldığında katılımcıların örgün eğitim sürecine geçildiğinde krize müdahale basamakları doğrultusunda çalışmalar planladığı görülmüştür. James ve Gilliland (2017) altı aşamalı krize müdahale modelinde krize müdahale basamaklarını sorunu tanımlama, danışanın güvenliğini sağlama, destek sağlama, alternatifleri inceleme, plan yapma, taahhüt sağlama olarak belirtmektedir. Katılımcıların verdikleri cevaplardan altı aşamalı krize müdahale modelinin beş aşamasını planladıkları görülmektedir. Katılımcıların birçoğu ilk olarak sürece ilişkin tarama çalışmaları yapacaklarını belirtirken, birkaç katılımcı da süreçte krize müdahale ekibinin kağıt üzerinden çıkarak işlevsel olmasının önemli olduğunun anlaşıldığına vurgu yapmışlardır.

“Uzaktan eğitim sürecinde psikolojik danışma ve rehberlik alanında krize müdahale konusunda daha etkili çalışmanız için önerileriniz neler?” sorusuna verilen cevaplar Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7.

Uzaktan Eğitim Sürecinde Krize Müdahalede Etkili Çalışmak İçin Öneriler

Kod	Tema	Ana tema	Betimlemeler
Uzaktan eğitime yönelik eğitim	Eğitim	Öneriler	K1(O) Online süreci nasıl yürütebiliriz, nelere dikkat etmemiz gerekiyor, gizlilik nasıl sağlanacak, ya da aldığım eğitimi online süreçte nasıl kullanabilirim bununla ilgili bir eğitim almak isterdim.
Çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik eğitim			K12(R) Uzaktan eğitime yönelik bir eğitim alabiliriz.
Pandemi ile ilgili eğitim			K13(O) Somut olarak ne yapacağımız belli olan salgın hastalıkla alakalı el kitabım olursa faydalı olur.
Konu ile ilgili kaynak temini			K14(O) Salgınla ilgili net ve somut etkinlikler ve yaklaşımlarla uygulamalı bir eğitim düzenlenmeli.



Fırsat eşitliği Teknolojik destek İnternet altyapısı sağlanmalı	Teknolojik imkanlar	K7(O) Öğrencilere telefon ve internet imkanının sağlanmasını isterim. Fırsat eşitliğinin sağlanmasını isterim. K1(O) Sunulan çalışmalarda kırsal kesim çok düşünülmemiş, tüm eğitimler internet üzerinden geçiyor ama kırsal kesimde telefon çekmeyen yerler var. Öncelikle bununla ilgili altyapı hazırlanmalı ondan sonra bir şeyler yapılmalı. E2(O) Öğrencilere teknolojik ve teknik destek sağlanmalı.
Krize müdahale ders sayısında artma İçeriğin zenginleşmesi Uygulamalı dersler olmalı	Lisans eğitime yönelik	K11(R) Krize müdahale adına üniversite daha çok ders olmalı ya da olan dersin içeriği zenginleştirilmeli, uygulamaya dönük olmalı. K7(O) Üniversitede de derslerde vaka üzerinde, saha çalışması ile krize müdahale dersi verilmeli.
Konsültasyon	İşbirliği	K9(O) Meslektaşlarla konsültasyon çalışmaları olsaydı daha iyi olabilirdi. E5(O) Farklı paydaşların ortak çalışması ile ilgili yollar geliştirilmeli.

Tablo 7’de görüldüğü gibi katılımcılar uzaktan eğitim sürecinde krize müdahale konusunda etkili çalışmak için eğitim almaya, teknolojik destek sağlanmasına, lisans eğitime ve işbirliğine yönelik öneriler vermişlerdir. Katılımcıların büyük çoğunluğu özellikle pandemi konusunda ve çevrimiçi psikolojik danışma ile ilgili eğitime ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir.



## **Sonuç ve Tartışma**

Uzaktan eğitim sürecinde devlet okullarında ve RAM’da görev yapmakta olan psikolojik danışmanların krize müdahale deneyimlerini incelemek amacıyla planlanan bu çalışmada katılımcıların uzaktan eğitim sürecinde çalışmalarını zorlaştıran etkenler, yaşanan kriz döneminde kullandıkları müdahaleler, uzaktan eğitim sürecinde krize müdahale konusunda paydaşları ile işbirlikleri, uzaktan eğitim süreci içinde ve örgün eğitimde krize müdahale ile ilgili planlamaları, uzaktan eğitim sürecinde psikolojik danışma ve rehberlik alanında krize müdahale konusunda daha etkili çalışmaları için önerilerine ilişkin sorular sorularak cevaplar alınmıştır.

Katılımcıların özelliklerini belirlemek amacıyla sorulan sorulara verilen cevaplardan elde edilen sonuçlara göre katılımcıların büyük çoğunluğu lisans döneminde krize müdahale ile ilgili ders almadıklarını ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra katılımcılar krize müdahale konusunda hizmet içi eğitim almışlardır. Yapılan çalışmalarda da benzer şekilde psikolojik danışmanların büyük bir çoğunluğu üniversite döneminde krize müdahaleye dair bir ders almadığı, alınan eğitimlerin çoğunlukla hizmet içi olduğu ve krize müdahalede hizmet içi eğitimlerin yetersiz olduğunu ifade ettikleri görülmüştür (Bengisoğlu ve Özdemir, 2019; Çetiner, 2009; Allen ve diğerleri, 2002).

Katılımcılara uzaktan eğitim sürecinde öğrencilerle hangi yollarla iletişime geçtikleri sorulduğunda EBA, sosyal medya, telefon görüşmeleri yoluyla iletişime geçtiklerini ifade etmişlerdir. Pandemi döneminde uzaktan eğitim ile ilgili yapılan çalışmalarda da benzer şekilde öğretmenlerin EBA ve sosyal medya kullandıkları görülmüştür (Akyıldız, 2020; Bayburtlu, 2020; Kantos, 2020). Buradan yola çıkarak bu süreçte teknolojik imkanların eğitimdeki öneminin bir kez daha anlaşıldığı söylenebilir.

“Uzaktan eğitim sürecinde çalışmalarınızı zorlaştıran etkenler nelerdir?” sorusuna ilişkin bulgular incelendiğinde teknolojik, mesleki, ailevi ve psikolojik etkenlerin zorlaştırdığı saptanmıştır. Teknolojik etkenlere bakıldığında katılımcıların teknolojik donanıma ve bilgi eksikliğine, internet altyapısının yetersiz olmasına ilişkin verdiği cevaplar ön plana çıkmaktadır. Pandemi sürecinde öğretmenlerle yapılan uzaktan eğitim ile çalışmalarda da benzer sonuçlar çıkmıştır (Akyıldız, 2020; Başaran,



Doğan, Karaoğlu ve Şahin, 2020; Bayburtlu, 2020; Çakın ve Akyavuz, 2020; Karaca ve Kalam, 2020).

Araştırmada psikolojik danışmanlar uzaktan eğitim sürecinde mesleki zorluklardan biri olarak çevrimiçi süreçte yetersiz olduklarını ifade etmişlerdir. Pandemi öncesi yapılan çalışmalarda psikolojik danışmanların benzer şekilde çevrimiçi danışma süreci ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır (Baştemur ve Baştemur, 2015; Damar, 2019; Savaş ve Hamamcı, 2010). Psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri yürütülürken öğrencilerle iyi bir ilişki kurmak önemlidir. Bu ilişki kurulurken psikolojik danışmanlar beden dili, göz teması, fiziksel mesafe gibi sözel olmayan mesajlara dikkat etmeye çalışırlar (Hackney ve Cormier, 2008). Uzaktan sunulmaya çalışılan psikolojik yardım hizmetlerinde, sözsüz iletişime dayalı bu mesajlar tam olarak anlaşılabilir (Özdemir ve Barut, 2020). Bu durum da sunulmaya çalışılan psikolojik yardım hizmetini olumsuz etkileyebilir.

Krize müdahalede psikolojik danışmanların kendilerini yeterli hissetmesi müdahalenin etkililiği açısından önem taşımaktadır. Çalışmada mesleki zorluklardan biri olarak krize müdahale ederken kendilerini yeterli hissetmediklerini belirten psikolojik danışmanların lisans ve hizmet içi eğitim dışında eğitim almadıkları görülmüştür. Bu sonuçla benzer şekilde Deming (2004) tarafından yapılan çalışmada öz yeterlik ile alınan eğitim arasında pozitif ilişki bulunurken, öz yeterlik puanları ile krize müdahale sağlamanın ilişkili olduğu ortaya konmuştur. Aynı zamanda krize müdahale ederken temel psikolojik danışmanlık becerilerinin kullanıldığı düşünüldüğünde, yapılan bu çalışmanın lisans ve hizmet içi eğitim dışında alana dair eğitim alan psikolojik danışmanların psikolojik danışmanlık öz yeterliğinin almayanlara göre farklılaştığı saptanan araştırmalarla benzerlik taşıdığı söylenebilir (Larussi, Tyler, Littlebear ve Hinkle 2015; Mullen, Uwamahoro, Blount, ve Lambie, 2015; Watson, 2012; Yam ve İlhan, 2016).

Psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya olumlu baktığını ortaya koyan çalışmalar (Baştemur ve Baştemur, 2015; Damar, 2019) olsa da araştırmada katılımcıların birçoğu pandemi öncesi çevrimiçi psikolojik danışmaya olumlu bakmadıklarını, pandemi sonrası düşüncelerinin değiştiğini ifade etmişlerdir. Savaş ve Hamamcı (2010)'nun yaptıkları çalışmada da psikolojik danışmanlar çevrimiçi



psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerine daha az olumlu baktıklarını ifade etmişlerdir. Buradan yola çıkarak çevrimiçi psikolojik danışmaya dair tutumların değişmesi de pandeminin ortaya çıkardığı sonuçlardan biri olduğu söylenebilir.

Uzaktan eğitimde geribildirim almak önemlidir. Geribildirim sunulan hizmetleri değerlendirmede etkili rol oynamaktadır. Mesleki zorluklara bakıldığında uzaktan eğitim sürecinde yapılan çalışmalarda geribildirim almanın zor olduğu ve alamadıkları psikolojik danışmanlar tarafından ifade edilmiştir. Pandemi sürecinde uzaktan eğitim ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında benzer şekilde öğretmenlerin geri dönüt konusunda sorunlar yaşadıklarını ifade etmektedirler (Başaran, Doğan, Karaoğlu ve Şahin, 2020; Bayburtlu, 2020; Çakın ve Akyavuz, 2020; Karaca ve Kelam, 2020).

Pandemi gibi aniden gelişen durumlar kaygıyı artırıcı etkiye sahip olabilmektedir. Birçok bireyin bu süreçte kayıplar yaşadığı, yaşamını yitirme riski taşıdığı, alınan önlemler ve uygulanan kısıtlamalar nedeniyle sosyalliğin azaldığı göz önüne alındığında Covid-19 ile birlikte yaşanan kaygı beklenen bir durumdur (Allen, Rowan ve Singh, 2020). Pandemi sürecinde bireylerin kaygısının yüksek olduğunu ortaya koyan çalışmalar olduğu görülmektedir (Artan, Atak, Karaman ve Cebeci, 2020; Çölgeçen ve Çölgeçen, 2020; Doğan ve Düzel, 2020; Göksu ve Kumcağız, 2020). Benzer şekilde bu çalışmada da psikolojik danışmanlar pandemi sürecinde kaygılarının arttığı ifade ederken süreçteki kaygılarının, sürecin belirsizliğinin, yardıma ihtiyaç duymalarının çalışmalarını zorlaştırdığını belirtmişlerdir.

Uzaktan eğitim süreci bireylerin yeni durum için kendilerini düzenlemelerini de gerektirmektedir. Huber ve Helm (2020) okulların uzaktan eğitime geçmesi ile öğrencilerin öz düzenleme becerilerine sahip olmalarını gerektiğini ifade etmektedir. Bu süreçte psikolojik danışmanların krize döneminde başvurdukları müdahalelere verdikleri cevaplar incelendiğinde sürece uyum sağlamaya, sınava, sosyal hayatı düzenleme ve zaman yönetimi konusunda çalışmalar yaptıklarını ifade etmişlerdir. Buna dayanarak bu süreçte psikolojik danışmanların öğrencilerin yeni duruma uyum sağlayacak öz düzenleme becerilerine yönelik çalışmalar yaptıkları söylenebilir.

Katılımcılar çalıştıkları kurumda daha önce intihar, istismar, kayıp-yas, doğal afet, hastalık gibi kriz durumlarına müdahale ettiklerinin ve daha önceki krize müdahale çalışmalarının pandemi sürecine deneyim kazanma, duyguları kontrol edebilme,





başvurulacak yerleri öğrenme açısından katkıları olduğunu ifade etmişlerdir. Yakın zamanda depremden etkilenen bir bölgede çalışan katılımcı pandemiden kötü etkilenenler olduğu gibi depremin etkisi ile beraber yaşayanlar da olduğunu ifade etmiştir. Buradan yola çıkarak travmatik durumlar üzerine yaşanan zor durumların bireyler üzerindeki etkisinin kişiden kişiye farklılık gösterdiği, etkisinin daha fazla olabileceği gibi önceki yaşanan travmatik etkilerin devamında yeni durumunun etkisinin çok fazla hissedilmediğini söylemek mümkündür. Bu ifadeyi travma sonrası büyüme kavramı ile ilişkilendirerek açıklamak da mümkündür. Travma sonrası büyüme zorlu durumlar ile uğraşma sonucunda ortaya çıkan olumlu yöndeki psikolojik, düşünsel, davranışsal farklılıklar ve dönüşümler olarak tanımlanmaktadır (Özlu, Yıldız ve Aker, 2010). Bu tanımdan yola çıkarak deprem sonrası Covid-19 pandemisi yaşayan psikolojik danışmanın Covid-19 ile şok olmadığını belirtirken duygusal olarak sürece daha çabuk adapte olarak eyleme geçtikleri ifadesinde depremin baş etme becerileri anlamında pandemi sürecine katkısı olduğunu söylemek mümkündür. Yapılan araştırmalarda elde edilen bulgularda bu çıkarımı desteklemektedir. Örneğin, yapılan çalışmalarda travmatik olayla baş etme ile travma sonrası büyümenin ilişkili bulunmuştur (Li, Cao, Cao ve Liu, 2015; Tel, 2017).

Uzaktan eğitim sürecinde krize müdahale konusunda paydaşlarınızla işbirliğinizi nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna katılımcıların idare, öğretmen, veli ve RAM boyutuyla verdikleri cevaplar olumlu ve olumsuz temalar altında toplandığı görülmüştür. Katılımcılar idare ve öğretmenlerle ilgili daha çok olumlu ifadeler verdikleri görülürken velilerle işbirliğinin sınırlı olduğunu, RAM’ın bu süreçte aktif olmadığını ifade etmişlerdir. Pandemi döneminde yapılan çalışmalarda da velilerle işbirliği ve iletişim sınırlı olduğunu dair bulgular bu sonuçla benzerlik taşımaktadır (Bayburtlu, 2020; Çakın ve Akyavuz, 2020; Sarı ve Nayır, 2020).

Katılımcılara paydaşlarının rehberlik anlayışları sorulduğunda işbirliği kurabildiği paydaşlarının rehberlik anlayışlarının olumlu olduğunu ve pandemi öncesi süreçteki ile benzer olduğunu belirtmişlerdir. İdareci ve öğretmenlerin RAM ve rehberlik servisine ilişkin algılarını araştıran çalışmalara bakıldığında olumlu düşüncelerin öne çıktığı sonucuna ulaşılan araştırmalar olduğu görülmektedir (Kekeç ve Töre, 2020; Yalçın, Yılmaz ve Karakaya, 2018). Okul idaresi ve öğretmenlerin rehberliğe bakış açılarının olumsuz olduğunu gösteren araştırmalara bakıldığında ise, bu



araştırmanın sonucu ile benzerlik göstermediği söylenebilir (Kaya ve Yıldırım, 2017; Tuzgöl-Dost ve Keklik, 2012). Burada son zamanlarda yaşanan doğal afet ve pandemi gibi durumlarda psikolojik desteğin önemini fark eden paydaşların rehberliğe karşı olumlu bir bakışa doğru yöneldiği söylenebilir.

Psikolojik danışmanların uzaktan eğitimden örgün eğitime geçildiğinde krize müdahale basamaklarına uygun çalışmalar planlandıkları görülmüştür. Nickerson ve Zhe (2004) okul psikologları ile yaptıkları çalışmada benzer şekilde öğrenci yönlendirme, bireysel danışmanlık, psikolojik ilk yardım olmak üzere çeşitli krize müdahale stratejileri kullandıklarını bildirmişlerdir. Krize müdahale ekibinin bu konuda eğitim alan ve görevlerini bilen kişilerden oluşması önemlidir fakat yapılan çalışmalarda işi bilen krize müdahale ekibinin olmadığı ifade edilmektedir (Parmaksız ve Gök, 2018). Süreçte krize müdahale ekibinin önemini daha iyi anladıklarını vurgulayan psikolojik danışmanlar krize müdahale planlarının kağıt üzerinden çıkması gerektiğini ifade etmişlerdir.

“Uzaktan eğitim sürecinde psikolojik danışma ve rehberlik alanında krize müdahale konusunda daha etkili çalışmanız için önerileriniz neler?” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında katılımcıların büyük bir çoğunluğu kendileri için pandemiye, çevrimiçi psikolojik danışmaya, uzaktan eğitime yönelik yapılandırılmış bir eğitime, öğrenciler için ise teknolojik desteğe ihtiyacın olduğunu belirtmişlerdir. Yapılan çalışmalarda da katılımcıların krize müdahale ile ilgili eğitimler alma ihtiyacı duydukları ortaya konmuştur (Adamson ve Peacock, 2007; Çelebi-Kılınç, 2019; Çetiner, 2019). Ayrıca öğrencilere teknolojik destek verilmesi konusundaki öneriler pandemi sürecindeki yapılan çalışmalardaki öneriler ile benzerlik göstermektedir (Akyıldız, 2020; Başaran, Doğan, Karaoğlu, Şahin, 2020; Karaca ve Kelam, 2020).

Lisans derslerinin uygulama temelli olması alanda çalışırken daha etkili müdahaleler sağlayabilir. Lisans döneminde krize müdahale dersi alan danışmanlar dersin teorik olduğunu belirtirken önerilerde bu derslerin daha uygulama temelli olması gerektiğini vurgulamışlardır. Benzer şekilde Çelebi-Kılınç (2019) ve Çetiner (2019) çalışmasında da lisans eğitiminde krize müdahaleye yönelik uygulamalı eğitimler şeklinde yapılması gerektiğine dair bulgular elde edilmiştir.



## Öneriler

Son günlerde dünyanın içinde bulunduğu ve durumsal bir kriz olan Covid-19 pandemisi her alanı etkilediği gibi eğitim alanını da etkileyerek uzaktan eğitim sürecine geçilmesine neden olmuştur. Pandemiye bağlı yürütülmeye çalışılan bu uzaktan eğitim sürecinde psikolojik danışmanların krize müdahale deneyimleri incelenerek çeşitli bulgular elde edilmiştir. Bu bulgular ışığında aşağıdaki öneriler sunulmuştur.

### Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Bu çalışmada RAM ve devlet okulunda çalışan psikolojik danışmanların uzaktan eğitim sürecindeki krize müdahale deneyimlerine yer verilmiştir. Daha sonraki çalışmalar için özel okulda çalışan psikolojik danışmanların deneyimlerinin incelenmesi önerilmektedir.

Araştırmada psikolojik danışmaların uzaktan eğitim sürecindeki krize müdahale deneyimleri okul kademesine göre incelenmemiştir. İleriki çalışmalarda okul kademesine göre de deneyimlerinin incelenmesi önerilmektedir.

Araştırma uzaktan eğitim sürecindeki psikolojik danışmanlar ile gerçekleştirilmiştir. Gelecekteki çalışmalarda idareci, öğretmen, veli ve öğrencilerin bu süreçteki deneyimlerinin araştırılması önerilmektedir.

### Uygulayıcılara Yönelik Öneriler

Araştırma sonucunda katılımcıların çevrimiçi psikolojik danışma, pandemi, uzaktan eğitime yönelik eğitim ihtiyaçları göz önüne alındığında bu konularda psikolojik danışmanlara yönelik eğitimlerin düzenlenmesi önerilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların velilerle işbirliklerinin sınırlı olduğu göz önünde bulundurulduğunda velilerin bilgilendirilmeleri ve işbirliğini artırmaya yönelik çalışmaların yapılması önerilmektedir.

Krize müdahale eylem planlarına yönelik düzenlemeler ve krize müdahale ekipleri için eğitimler yapılması önerilmektedir.

Öğrenci ve öğretmenlerin uzaktan eğitimde psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinden etkili şekilde faydalanabilmeleri için teknolojik altyapı ve destek ile ilgili çalışmaların geliştirilmesi önerilmektedir.



Psikolojik danışma ve rehberlik faaliyetlerinin uzaktan eğitimde uygulanabilmesi için rehberlik materyallerinin çevrimiçi kullanılabilir şekilde geliştirilmesi önerilmektedir.

Araştırmada katılımcıların birçoğu lisans eğitimindeki derslerin teorik olduğunu, bu nedenle çalışırken öğrendiklerini uygulamakta zorlandıklarını ifade etmişlerdir. Bu nedenle lisans eğitiminde teorik derslerin yanında uygulamalı çalışmaların yapılması yönünde adımlar atılması önerilmektedir.



### Kaynakça

- Adamson, A. D. ve Peacock, G. G. (2007). Crisis response in the public schools: A survey of school psychologists' experiences and perceptions. *Psychology in the Schools*, 44(8), 749-764.
- Aksoy, H. H. ve Aksoy, N. (2003). Okullarda krize müdahale planlaması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 36(1), 37-49.
- Akyıldız, S. T. (2020). Pandemi döneminde yapılan uzaktan eğitim çalışmalarıyla ilgili İngilizce öğretmenlerinin görüşleri (bir odak grup tartışması). *RumeliDE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, (21), 679-696.
- Allen, M., Jerome, A., White, A., Marston, S., Lamb, S., Pope, D. ve Rawlins, C. (2002). The preparation of school psychologists for crisis intervention. *Psychology in the Schools*, 39(4), 427-439.
- Allen, J., Rowan, L. ve Singh, P. (2020). Teaching and teacher education in the time of COVID-19. *Asia-Pacific Journal of Teacher Education*, 48(3), 233-236.
- Altun, T. ve Camadan, F. (2013). Rehber öğretmenlerin rehber öğretmen (psikolojik danışman) kavramına ilişkin algılarının metafor analizi yoluyla incelenmesi. *Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21(3), 883-918.
- Artan, T., Atak, I., Karaman, M. ve Cebeci, F. (2020). Koronavirüs (COVID-19) salgınında sosyodemografik özellikler, psikolojik sağlamlık ve kaygı düzeyleri arasındaki ilişki. *Electronic Turkish Studies*, 15(6), 79-94.
- Baştemur, S. ve Baştemur, E. (2015). Technology based counseling: Perspectives of Turkish Counselors. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 176, 431-438.
- 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), 179-209.
- Bayburtlu, Y. S. (2020). Covid-19 pandemi dönemi uzaktan eğitim sürecinde öğretmen görüşlerine göre Türkçe eğitimi. *Electronic Turkish Studies*, 15(4).



- Bengisoy, A. ve Özdemir, M. B. (2019). Psikolojik danışman/rehber öğretmenlerin bakış açısıyla psikolojik danışma ve rehberlik alanının sorunları. *Kıbrıs Türk Psikiyatri ve Psikoloji Dergisi*, 1(3), 189-193.
- Camadan, F., Şanlı, E. ve Şenocak, R. (2020). Subspecialty areas in psychological counseling and guidance: opinions of psychological counselors. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 10(57), 159-200.
- Creswell, J. W. ve Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into practice*, 39(3), 124-130.
- Çakın, M. ve Akyavuz, E. K. (2020). Covid-19 süreci ve eğitime yansması: Öğretmen görüşlerinin incelenmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 165-186.
- Çelebi-Kılınç, E. (2019). *Okullarda Krize Müdahale Ekiplerinde Yer Alan Öğretmenlerin ve Okul Psikolojik Danışmanlarının Krize Müdahale Çalışmaları ile İlgili Görüşlerinin İncelenmesi; Nitel Bir Çalışma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Çetiner, M. (2019). *Rehberlik Öğretmenlerinin Krize Müdahale Deneyimlerinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Çölgeçen, Y. ve Çölgeçen, H. (2020). Covid-19 pandemisine bağlı yaşanan kaygı düzeylerinin değerlendirilmesi: Türkiye örneği. *Electronic Turkish Studies*, 15(4), 261-275.
- Damar, E. (2019). *Çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik psikolojik danışmanların görüşleri*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Deming, E. J. (2004). *Effective Crisis Intervention In The School: The Role Of Training, Experience, And Self-Efficacy On School Psychologists' Ability To Intervene*. Unpublished thesis, Rochester Institute of Technology, New York.
- Demirli-Yıldız, A., Sevil-Gülen, Ö. ve Erdur-Baker, Ö. (2019). Kriz, kriz tepkileri ve kriz danışmanlığı. Ö. Erdur-Baker ve T. Doğan (Ed.), *Kriz Danışmanlığı* içinde (s. 3-27). Ankara: Pegem Akademi.



- Doğan, M. M. ve Düzel, B. (2020). Covid-19 özelinde korku-kaygı düzeyleri. *Electronic Turkish Studies*, 15(4), 739-752.
- Davies, D. ve Dodd, J. (2002). Qualitative research and the question of rigor. *Qualitative health research*, 12(2), 279-289.
- Göksu, Ö. ve Kumcağız, H. (2020). Covid-19 salgınında bireylerde algılanan stres düzeyi ve kaygı düzeyleri. *Electronic Turkish Studies*, 15(4), 463-479.
- Güler, A., Halıcıoğlu, M.B. ve Taşgın, S. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hackney, H. ve Cormier, S. (2008). *Psikolojik Danışma İlke ve Teknikleri: Psikolojik Yardım Süreci El Kitabı* (T. Ergene, S. Aydemir Sevim Çev.). Ankara: Mentis Yayıncılık.
- Huber, S.G. ve Helm, C. (2020). COVID-19 and schooling: evaluation, assessment and accountability in times of crises—reacting quickly to explore key issues for policy, practice and research with the school barometer. *Educational Assessment, Evaluation and Accountability*, 32, 237–270.
- James, R.K. ve Gilliland, B.E. (2017). *Crisis Intervention Strategies (8th ed.)*. Boston, MA: Cengage Learning.
- Kantos, Z. E. (2020). Sınıf öğretmenlerinin uzaktan eğitim ile ilgili düşünceleri. 8. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Kongresi-Sosyal ve Eğitim Bilimleri*, 67-81.
- Karaca, Ş. ve Kelam, D. (2020). Covid-19 gölgesinde uzaktan eğitim hizmet kalitesinin incelenmesi. *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (5), 7-18.
- Karataş, K. ve Sönmez, N. (2019). Lise öğrencilerinin rehberlik hizmetlerine ve rehber öğretmene ilişkin görüşleri: metaforik bir analiz. *Journal of Theoretical Educational Science*, 12(3), 915-934.
- Kaya, M. ve Yıldırım, T. (2017). Liselerde çalışan psikolojik danışmanların okullarda yaşanan kriz durumlarına ilişkin algıları. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 835-857.



- Kekeç, H. B. ve Töre, E. (2020). “Rehberlik ve araştırma merkezi” kavramına ilişkin öğretmenlerin ve idareci algıları: Metafor çalışması. *İZÜ Eğitim Dergisi*, 2(3), 19-41.
- Kızıltepe, Z. (2015). İçerik analizi. Seggie, F. N., Bayyurt, Y., (Ed.), *Nitel Araştırma: Yöntem, Teknik, Analiz ve Yaklaşımlar* içinde (s.253-266). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Larussı, M. H., Tyler, J.M., Littlebear, S. ve Hinkle, M.S. (2013). Integrating motivational interviewing into a basic counseling skills course to enhance counseling self-efficacy. *The Professional Counselor*, 3(1), 161-174.
- Li, Y., Cao, F., Cao, D. ve Liu, J. (2015). Nursing students’ post traumatic growth, emotional intelligence and psychological resilience. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 22(5), 326-332.
- Mete-Otlı, B. (2011). *Okul Psikolojik Danışmanlarının Krize Müdahalede Kullandıkları Başa Çıkma Stratejilerinin İncelenmesi: İzmir İl Örneği*. Yayımlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Miles, M. B. ve Huberman, A. M. (2015). *Nitel Veri Analizi* (Çvr. Edt. S. Akbaba ve A. Ersoy). Ankara: Pegem Akademi.
- Milli Eğitim Bakanlığı (2019). Psikososyal koruma, önleme ve krize müdahale hizmetleri yönergesi. (10.05.2020 tarihinde [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2019\\_04/11165830\\_psikososyal\\_koruma\\_Ynleme\\_krize\\_mYdahale\\_hizmetleri\\_yYnergesi.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2019_04/11165830_psikososyal_koruma_Ynleme_krize_mYdahale_hizmetleri_yYnergesi.pdf) sitesinden erişilmiştir.)
- Milli Eğitim Bakanlığı (2020). Koronavirüs travmasına karşı "Psikososyal destek çağrı merkezi" Öğrenci ve velilerimizin hizmetinde. (25. 12. 2020 tarihinde <http://meb.gov.tr/koronavirus-travmasina-karsi-psikososyal-destek-cagri-merkezi-ogrenci-vevelilerimizin-hizmetinde/haber/20617/tr> sitesinden erişilmiştir.)
- Mullen, P., Uwamahoro, O., Blount, A. ve Lambie, G. (2015). Development of counseling students' self-efficacy during preparation and training. *The Professional Counselor*, 5(1), 175-184.





- Nazlı, S. (2016). *Kapsamlı Gelişimsel Rehberlik Programı*. Ankara: Anı Yayıncılık (6. Baskı).
- Nickerson, A. B. ve Zhe, E. J. (2004). Crisis prevention and intervention: A survey of school psychologists. *Psychology in the Schools*, 41(7), 777-788.
- Özdemir, M. B. ve Barut, Y. (2020). Psikolojik danışma uygulamalarında post modern bakış açısı: Çevrimiçi psikolojik danışma. *Kıbrıs Türk Psikiyatri ve Psikoloji Dergisi*, 2(3), 192-199.
- Özmen, Z. K. ve Kabapınar, Y. (2019). Sınıf öğretmenleri ve okul psikolojik danışmanları birbirlerini nasıl algılamaktadır?. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 9(53), 482-521.
- Özlu, A., Yıldız, M. ve Aker, T. (2010). Şizofreni hastalarına bakım verenlerde travma sonrası gelişim ve ilişkili etkenler. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 11, 89-94.
- Parmaksız, İ. ve Gök, A. (2018). Okul psikolojik danışmanlarının psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin yürütülmesinde karşılaştıkları güçlükler. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (47), 247-265.
- Sağlık Bakanlığı, (2020). Covid-19 (Sars-Cov-2 Enfeksiyonu) genel bilgiler, epidemiyoloji ve tanı. (25.12.2020 tarihinde <https://covid19.saglik.gov.tr/Eklenti/39551/0/covid19rehberigenelbilgilerepidemiyolojiyetanipdf.pdf> sitesinden erişilmiştir.)
- Sarı, T. ve Nayır, F. (2020). Pandemi dönemi eğitim: sorunlar ve fırsatlar. *Electronic Turkish Studies*, 15(4), 959-975.
- 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.
- Sayı, I. (1992). Olağanüstü koşullarda krize müdahalenin yeri ve önemi. *Kriz Dergisi*, 1(1), 4-7.
- Slaikau, K. A. (1990). *Crisis intervention: A handbook for practice and research (2nd ed.)*. Needham Heights, MA: Allyn ve Bacon.



- Tel, D. (2017). *Travma Yaşamış Üniversite Öğrencilerinin Benlik Saygıları ve Travma Sonrası Büyüme Düzeyleri Arasındaki İlişkide Stresle Başa Çıkmanın Aracılık Rolü*. Yayımlanmamış doktora tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Tuzgöl-Dost, M. ve Keklik, İ. (2012). Alanda çalışanların gözünden psikolojik danışma ve rehberlik alanının sorunları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(23), 389-407.
- Watson, J. C. (2012). Online learning and the development of counseling self-efficacy beliefs. *The Professional Counselor*, 2(2), 143-151.
- Yalçın, S., Yılmaz, M. ve Karakaya, Y. (2018). Okul yöneticilerinin psikolojik danışma ve rehberlik servislerine ilişkin metaforik algılarının incelenmesi. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(3), 662-675.
- Yam, F. C. (2020). İlkokul öğrencilerinin rehber öğretmen (psikolojik danışman)‘e ilişkin algılarının metaforik olarak incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(2), 684-700.
- Yam F. C. ve İlhan, T. (2016). Psikolojik danışma öz yeterliği: kişilik özellikleri, kaygı düzeyleri ve geçmiş eğitim yaşantıları. *Journal of International Social Research*, 9(42), 1304-1313.
- Yeşilyaprak, B. (2007). *Gelişimsel Rehberlik*. İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, K. Y. ve Eldeleklioğlu, J. (2019). Okul ortamında krize müdahale ile ilgili öğretmen görüşlerinin incelenmesi. *Okul Psikolojik Danışmanlığı Dergisi*, 2(1), 29-45.



### Summary

Crises are predictable or unpredictable situations that disrupt the order and cause uncertainty that negatively affect the society (Aksoy and Aksoy, 2003). Situational crises are situations that require urgent intervention and occur suddenly, such as death, illness, natural disasters (Slaikeu, 1990). In this context, the Covid-19 pandemic, which has been physically, economically and psychologically affecting the society, can be considered as a situational crisis.

The Covid-19 pandemic, which is easily transmitted by contact and where social distance is an important way of protection, poses a risk in crowded environments such as schools, it was necessary to switch from face-to-face education to distance education, and this situation caused to many problems. Having to stay home during childhood and adolescence, when individuals need to interact with their environment, may negatively affect them and may need assistance. The role of school psychological counselors who have an important share in this assistance service in schools and counseling and research center, is important. Therefore, it is thought that it is important to investigate the intervention experiences of psychological counselors who provide psychological support during this crisis process. In this study it was aimed to examine the crisis intervention experiences of psychological counselors working in public schools and counseling and research centers during the distance education process.

Phenomenology design, one of the qualitative research methods, was used in this study. Participants composed of 20 psychological counselors who works Turkey's rural or urban areas under the counseling and research centers and public schools in different provinces. The data were collected by using snowball sampling. The data were collected through a semi-structured interview form consisting of open and closed-ended questions prepared by the researcher in line with expert opinions. Data were analyzed content analysis method.

Considering the findings obtained from the study, most of the participants did not take any courses on crisis intervention during their undergraduate period, they only received in-service training. Similarly, in the studies of Çetiner (2019) and Allen et al. (2002), it was observed that most of the psychological counselors did not take any



course on crisis intervention during their undergraduate period but the trainings received were mostly in-service.

It is important for the psychological counselors to feel competent in crisis intervention to increase the effectiveness of intervention. In the study, it was observed that the psychological counselors who stated that they did not feel competent during intervention to the crisis, did not receive training other than undergraduate and in-service training. Similar to this result, Deming (2004) found a positive relationship between self-efficacy and education, while self-efficacy scores were found to be related to crisis intervention.

When the findings regarding the question, "What are the factors that make their work difficult in the distance education process?" were examined, it was seen that technological, professional, family and psychological factors made it difficult for the participants to work in the distance education process. In addition, the participants stated that for their work on the crisis period, they communicated with people, conducted informative studies and interviews to make sense of the crisis, worked on emotion management, supported coping skills and normalized the process.

While participants evaluate their cooperation with their stakeholders in crisis intervention in this distance education process, it was seen that the participants gave more positive expressions about the administration and teachers, they stated that the cooperation with the parents was limited and counseling and research center was not active in this process. Similarly, in studies conducted during the pandemic period, it was found that cooperation and communication with parents was limited (Bayburtlu, 2020; Çakın ve Akyavuz, 2020; Sarı ve Nayır, 2020).

If the distance education process related to pandemic continues, participants stated that they plan educational and personal-social guidance activities for the needs rather than the crisis intervention steps. When the pandemic process ended and the formal education started, it was seen that the participants were planned to work in accordance with the crisis intervention steps. Nickerson and Zhe (2004) reported in their study with school psychologists that they used various crisis intervention strategies such as student guidance, individual counseling, and psychological first aid in crisis intervention.



In the study, the participants stated that they need a structured training for pandemic, online counseling, and distance education. Similarly, studies have revealed that participants need teacher training on crisis intervention (Adamson and Peacock, 2007; Çelebi-Kılınç, 2019; Çetiner, 2019). In addition, suggestions on providing technological support to students are similar to those in the studies conducted during the pandemic process (Akyıldız, 2020; Başaran, Doğan, Karaoğlu, Şahin, 2020; Karaca ve Kelam, 2020).

While the participants who took the crisis intervention course in their undergraduate period stated that the course was theoretical, they emphasized that these courses should be more practical based in their recommendations. Similarly, in the study of Çelebi-Kılınç (2019) and Çetiner (2019), it was found that applied trainings for crisis intervention in undergraduate education should be conducted.

As a result of the research, findings were obtained that the studies of the participants about the crisis process, their cooperation, plans and suggestions in the crisis intervention. As suggestion, it is thought that it will be useful to examine the experiences of psychological counselors working in private schools in distance education process for future studies. In addition, the crisis intervention experiences of psychological counselors in distance education process were not examined according to the school level in the study. It is recommended to examine experiences according to the school level in future studies.