



## Türkiye’de Çevrimiçi Psikolojik Danışma: Sistemik Bir Alanyazın Taraması\*

### A Systematic Literature Review on Online Counseling in Türkiye

İbrahim Tanrıkulu<sup>a1</sup>, Şebnem Aslan Cömert<sup>a</sup>, Kübra Korkmaz<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Gaziantep University, Gaziantep, Türkiye

#### Öz

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de çevrimiçi psikolojik danışma süreci ve uygulamalarına yönelik yayımlanmış nicel ve nitel araştırmaları etkililik, tutumlar, yeterlik algıları ve etik konuları açısından sistemik alanyazın taraması yöntemiyle incelemektir. Tarama sonucunda bu araştırmaya, 15 çalışma dahil edilmiştir. Bu çalışmalarda, psikolojik danışmanlar, psikolojik danışman adayları ve danışanlar örneklem olarak yer almıştır. Katılımcıların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumlu ve olumsuz tutumları ve çevrimiçi psikolojik danışmanın bu tutumları etkilediği düşünülen yönleri raporlanmıştır. Çevrimiçi psikolojik danışma ile yüz yüze psikolojik danışma süreçlerinin, danışanlar için benzer etkililik düzeylerine sahip oldukları bulunmuştur. Psikolojik danışmanların ve psikolojik danışman adaylarının kendilerini çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunmak için yeterli bulmadıkları ortaya çıkmıştır. Araştırmada, psikolojik danışmanlar ve psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışma sürecine yönelik etik kaygılar yaşadıkları raporlanmıştır. Bulgular, çevrimiçi psikolojik danışma sürecini geliştirmeye ve iyileştirmeye yol gösterecek şekilde kuram, uygulama ve araştırma odaklı tartışılmıştır.

*Anahtar Kelimeler: Çevrimiçi psikolojik danışma, etkililik, tutum, yeterlik algısı, etik.*

#### Abstract

The purpose of this systematic literature review study was to examine the quantitative and qualitative studies concerning online counseling processes and practices in Türkiye in terms of effectiveness, attitudes, competence and ethics. Fifteen studies were included in this research. In these studies, counselors, counselor candidates and clients were the research samples. Participants’ positive and negative attitudes regarding online counseling and the aspects of online counseling that are considered to affect these attitudes were reported. Online counseling and face-to-face counseling processes had similar levels of effectiveness for clients. Counselors and counselor candidates raised ethical concerns and did not find themselves competent to provide online counseling services. The findings were discussed focusing on theory, practice and research to guide the development and improvement of the online counseling process.

*Keywords: Online counseling, effectiveness, attitude, perception of competence, ethics.*

© 2024 Başkent University Press, Başkent University Journal of Education. All rights reserved.

#### 1. Giriş

Yirmibirinci yüzyılda, internete ilişkin gelişmelerin psikolojik danışma mesleğini etkilemesi şaşırtıcı değildir. Hızla gelişen internet teknolojileri, çevrimiçi ortamda sunulan psikolojik danışma hizmetlerini yaygınlaştırmıştır. İnternet teknolojileri geliştikçe psikolojik yardım hizmeti sunan uzmanların yeni teknolojileri kullanmaya duydukları ihtiyaç artmıştır. Çevrimiçi psikolojik danışma, psikolojik danışmanlar ve danışanlar arasındaki etkileşimin bilgi ve iletişim

\*ADDRESS FOR CORRESPONDENCE: İbrahim Tanrıkulu, Educational Science, Faculty of Education, Gaziantep University, Gaziantep, Türkiye. E-mail address: [ibrahimtanrikulu@gmail.com](mailto:ibrahimtanrikulu@gmail.com), ORCID ID: 0000-0001-9117-8047.

Şebnem Aslan Cömert, Educational Science, Faculty of Education, Gaziantep University, Gaziantep, Türkiye. E-mail address: [sebnemaslan@outlook.com](mailto:sebnemaslan@outlook.com), ORCID ID: 0000-0001-9939-3059.

Kübra Korkmaz, Educational Science, Faculty of Education, Gaziantep University, Gaziantep, Türkiye. E-mail address: [pskdankubrakorkmaz@gmail.com](mailto:pskdankubrakorkmaz@gmail.com), ORCID ID: 0000-0002-8208-2673.

Received Date: October 12<sup>th</sup>, 2023. Acceptance Date: March 14<sup>th</sup>, 2024.

teknolojileri kullanılarak gerçekleştirildiği bireyle ve grupla psikolojik yardım yöntemi olarak tanımlanmıştır (Barak ve Grohol, 2011; Richards ve Viganò, 2012).

Ekonomik nedenler, zaman ayırma noktasında yaşanan zorluklar, evden çıkabilmeye yönelik güçlükler (asosyalite, fiziksel engel, salgın hastalık veya yeni doğum yapma gibi), hasta etiketi yemek istememe ve küçük yerleşim yerlerinde yaşama çevrimiçi psikolojik danışmanın tercih edilmesini gerektirebilir (Poyrazlı ve Can, 2020; Türk PDR Derneği, 2011). Ayrıca, Covid-19 pandemisi sebebiyle çevrimiçi psikolojik danışma yardımı daha da önemli olmuş, danışanlar psikolojik danışmanlara gelemediğinden, psikolojik danışmanlar çevrimiçi ortamda danışanlara ulaşabilmenin yollarını aramaya başlamıştır (Poyrazlı ve Can, 2020).

Bozkurt’a (2013) göre çevrimiçi psikolojik danışmanın tarihsel gelişimi, kendi kendine yardım uygulamaları şeklinde başlamıştır. Çevrimiçi psikolojik yardım uygulamalarının, ilk başlarda kayıtlı üyelerin sorunlarını paylaşabildiği ve uzmanların yazılanlar üzerine yorumlar yapabildiği internet siteleri şeklinde geliştiği görülmektedir. Sonraki dönemlerde ise, daha profesyonel haliyle belli sorun alanlarına yönelik internette yayınlanması için kendi kendine yardım kılavuzları oluşturulmuştur. Zaman içinde ise, psikolojik yardıma ihtiyacı olan bireylerin doğrudan uzmana e-posta yoluyla soru sorabilmesine, uzman ile anlık yazışabilmesine veya video konferansı aracılığıyla görüşebilmesine imkan sağlayan daha profesyonel çevrimiçi psikolojik danışma uygulamaları kullanılmıştır (Bozkurt, 2013).

İlk olarak Aralık 2019’da ortaya çıkan, Türkiye’de de Dünya Sağlık Örgütü tarafından Mart 2020’de küresel salgın olarak ilan edilen Covid-19 pandemisi ile, hastalığın yayılımını yavaşlatabilmek ve toplum sağlığını koruyabilmek için pek çok alanda kısıtlamalar uygulanmaya başlamıştır (WHO, 2020). Ulusoy ve Çelik’e (2020) göre uygulanan kısıtlamalardan yüz yüze yapılan psikolojik danışma hizmetleri de kaçınılmaz olarak olumsuz etkilenmiştir. Covid-19 pandemi sürecinin getirdiği belirsizliğin toplumdaki bireylerde ve sağlık çalışanlarında süregelen psikolojik bozukluklara sebep olmasıyla psikolojik yardıma duyulan ihtiyaç artmıştır. Salgın döneminde psikolojik yardım sürecinin çevrimiçi gerçekleştirilmesinin virüs bulaşma riskini yok etmesi ve kolay ulaşılabilir bir alternatif olması nedenleriyle çevrimiçi psikolojik danışma daha da önem kazanmıştır (Ulusoy ve Çelik, 2020). Dünyada ve ülkemizde pandemi döneminde yürütülen çevrimiçi psikolojik danışma hizmetlerine dair yapılan çalışmalar çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik artan ilginin kanıtı niteliğindedir (İfildil vd., 2020; Koçyiğit-Özyiğit ve Erkan-Atık, 2021).

Pandemi süreci sebebiyle, psikolojik danışmanlar ve süpervizörleri, yeterli olmayan eğitim düzeyiyle veya hiç eğitim almadan çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunmak zorunda kalmışlardır (Bell vd., 2020). Dünyada psikolojik danışmanların Covid-19 sürecinde psikolojik yardım sunabilmeleri için eğitimler de düzenlenmiştir. Pandemi süresince ACA, APA, Amerikan Okul Psikolojik Danışmanlığı Birliği-ASCA gibi Amerika’daki birçok profesyonel kurum ve kuruluş çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti veren uzmanlara destek amacıyla eğitimler sağlamışlardır (örn., APA, 2020). Türkiye’de de çevrimiçi psikolojik danışma uygulamaları araştırmacılar tarafından güncel bir konu olarak ele alınmaya başlanmıştır. Bu araştırmada, Türkiye’de çevrimiçi psikolojik danışma süreci ve uygulamalarına yönelik yaygın olarak yapılan nicel ve nitel araştırmalar sistematik alan yazın taraması olarak incelenmiştir ve ilgili çalışmalar (a) etkililik, (b) tutumlar, (c) yeterlik algıları ve (ç) etik konular özelinde değerlendirilmiştir.

### 1.1. Çevrimiçi Psikolojik Danışma Sürecinin Etkililiği

Çevrimiçi psikolojik danışmanın, danışanlara yardım etmede yüz yüze psikolojik danışma kadar etkili olup olmadığı bazı araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Zeren (2015) çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışmayı danışan sorunları ve danışanların terapiden aldıkları doyum açısından değerlendirdiği nitel bir çalışma yürütmüştür. Çalışmanın katılımcıları 12 kadın ve dokuz erkek danışandır. Danışanların on beşine yüz yüze, altısına çevrimiçi psikolojik yardım sunulmuştur ve danışanların psikolojik danışmadan aldıkları doyum seviyesinin çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışmada çok benzer olduğu bulunmuştur. Cui vd. (2010), çevrimiçi psikolojik danışmada danışanların kendini açma, yüz yüze psikolojik danışmada ise danışanların memnuniyet ve samimiyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu bulmuştur. Bu iki grup arasında kendini açma, koşulsuz kabul, empati ve derin ilişki kurabilme düzeylerinde anlamlı bir fark yoktur.

Zeren (2017), sekiz kadın ve üç erkek psikolojik danışman adayı ile gerçekleştirdiği bir diğer çalışmada çevrimiçi psikolojik danışmanın etkililiğini memnuniyet ve terapötik işbirliği kapsamında ele almıştır. Çalışma sonuçları yüz yüze psikolojik danışmada olduğu gibi çevrimiçi psikolojik danışmada da danışan ve psikolojik danışman arasında terapötik bağ kurulduğunu, danışanın psikolojik danışma sürecinden memnuniyet seviyesinin benzer olduğunu ortaya koymuştur. Cook ve Doyle (2002) ise bir erkek ve 14 kadın danışan ile bir çalışma gerçekleştirmişlerdir ve çevrimiçi ortamlarda verilen psikolojik danışma hizmetinde yüz yüze psikolojik danışmada olduğu gibi terapötik işbirliğinin sağlandığı sonucuna ulaşmışlardır. Barak vd. (2008) çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik yaptıkları meta-analiz çalışmasında, farklı sorunlara sahip 9764 danışanı ele almış ve çevrimiçi psikolojik danışma ile yüz yüze psikolojik

danışmanın etkililik açısından önemli bir fark taşımadığını bulmuştur. Kısacası alanyazındaki birçok çalışmanın sonuçları yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmanın etkililiğinde anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

### 1.2. Çevrimiçi Psikolojik Danışmaya Yönelik Tutumlar

Çevrimiçi psikolojik danışma ekonomik yetersizlikler, zaman problemi, yakınlarında bir akıl sağlığı uzmanının bulunmaması, damgalanma ve kendini açma korkusu, duygusal travma geçirilmesi nedeniyle başkalarının varlığına karşı hassas olunması gibi nedenlerle yüz yüze psikolojik yardım alamayacak danışanlara alternatif bir psikolojik yardım alma seçeneği oluşturmuştur (Zeren, 2015). Çevrimiçi psikolojik danışma, psikolojik danışmanlara yüz yüze psikolojik danışma hizmetiyle ulaşılamayacak danışanlara da hizmet sunma imkanı vermesiyle psikolojik danışmanlar için eşsiz bir fırsat olarak değerlendirilmektedir (Leibert vd., 2006). Psikolojik danışmanlar salgın gibi kriz koşullarında evden çıkmadan psikolojik yardım alabilmeyi mümkün kılması, ekonomiklik ve etkililik yönlerini dikkate aldıklarında çevrimiçi psikolojik danışmayı olumlu olarak algılamaktadır (Korkmaz ve Şen, 2018; Yüksel-Şahin, 2021). Wong vd. (2018) çalışmasında, çevrimiçi psikolojik danışmanın daha ekonomik ve ulaşılabilir olmasının bireylerin bu hizmeti almaya yönelik eğilimlerini artırdığı ortaya koyulmuştur. Üniversite öğrencileriyle yapılan çalışmada öğrencilerin yaklaşık %35'i çevrimiçi psikolojik danışmaya katılmayı istediklerini fakat yüz yüze psikolojik danışmaya katılmayı istemediklerini ifade etmiştir (Wong vd., 2018). Bir diğer çalışmada ise kaygı yaşayan ortaokul öğrencilerinin çevrimiçi psikolojik danışmayı tercih etme eğiliminde oldukları bulunmuştur (Glasheen vd., 2015).

Paterson vd. (2019) çalışmalarında psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarını olumlu etkileyebilecek bazı özellikleri raporlamışlardır. Bu çalışmaya göre psikolojik danışman adayları zaman, mekan ve mesafe açısından bağımsızlığı, esnekliği, anonim olmayı ve bu anonim olmanın getirdiği güç dengesiyle sorunlara daha kolay odaklanmayı çevrimiçi psikolojik danışmanın getirileri olarak ifade etmişlerdir. Ayrıca danışanların yüz yüze kendini ifade etmelerinin daha zor olduğunu, çevrimiçi ortamda bireylerin kendini açmasının daha kolay olduğunu düşünmeleri de psikolojik danışman adayları tarafından çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumlu bir tutum geliştirilmesini sağlamaktadır. Psikolojik danışman adayları, çevrimiçi psikolojik danışmada da yüz yüze psikolojik danışmada kullanılan beceri ve yöntemlerin kullanılması gerektiğine inandıklarının altını çizmişlerdir (Paterson vd., 2019). Alanyazında danışanlara yönelik yapılan araştırmalarda ise danışanların çevrimiçi psikolojik danışmaya sosyal baskıdan korkmadan kendilerini daha rahat açabilmeleri, esnek ve ekonomik oluşu yönlerinden olumlu buldukları saptanmıştır (Haberstroh vd., 2007; Young, 2005).

Uzmanların bir bölümü psikolojik danışma hizmetlerinin çevrimiçi verilmesini olumlu bir gelişme olarak algılamakta, bir diğer bölümü ise çevrimiçi ortamda sunulan psikolojik yardımda etik ilkelerin uygulanması ve hizmetin kalitesinin korunması hususlarında kaygılarını belirtmektedir (Haberstroh vd., 2008). Psikolojik danışmanlar, çevrimiçi psikolojik danışmada yaşanan teknolojik sorunları, zaman yönetimi sorunları, kuramsal yaklaşımın seçimi ve gizliliğin sağlanmasındaki güçlükleri dezavantaj olarak algılayarak çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumsuz bir tutum geliştirebilmektedir (Haberstroh vd., 2008; Zamani vd., 2010). Tanrıkulu'nun (2009) çalışmasında, psikolojik danışman adaylarının yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma arasında ilk tercihlerinin yüz yüze psikolojik danışma olacağı, çevrimiçi ortamda mimikler, ses tonu, yüz ifadeleri, göz teması, baş sallamalar, beden dili gibi bazı sözlü olmayan ipuçlarının gözlemlenemeyeceği, etik, güven, gizlilik, terapötik işbirliği, teknik özellikler ve empati konularında güçlükler yaşanacağını düşündükleri belirlenmiştir. Tanrıkulu'nun (2009) çalışmasında katılımcılardan bazıları her türlü sorunun çevrimiçi ortamda çözülebileceğini ifade etmelerine rağmen, çoğunluğu çevrimiçi psikolojik danışmanlığın psikolojik danışmanlığa değil, kariyer danışmanlığı, erteleme, problem çözme, zaman yönetimi, farkındalığı artırma, bağımlılık sorunlarının tedavisi gibi konuları kapsayan rehberlik hizmetlerine daha uygun olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların tamamına yakını travma, depresyon, boşanma, intihar, ayrılık, yas ve davranış bozuklukları gibi ciddi sorunların çözümünde çevrimiçi psikolojik danışmayı etkili görmediklerini belirtmiştir. Bir diğer çalışmada, üniversite öğrencilerinin çevrimiçi psikolojik danışmaya kıyasla yüz yüze psikolojik danışmaya yönelik daha olumlu bir tutumları olduğu, yüz yüze danışmayı daha değerli buldukları yer almaktadır (Rochlen vd., 2004). Danışanlara yönelik yapılan araştırmalarda ise, danışanların danışan-psikolojik danışman arasındaki ilişkinin gücü, teknolojik sorunlar ve çevrimiçi terapi alırken birileri tarafından görülme ihtimalleri açısından çevrimiçi psikolojik danışmayı olumsuz olarak algıladıkları saptanmıştır (Haberstroh vd., 2007; Leibert vd., 2006; Young, 2005).

### 1.3. Çevrimiçi Psikolojik Danışmaya Yönelik Yeterlik Algıları

Alanyazında psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik yeterlik algılarını inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Tanrıkulu (2009), psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışma konusunda

yeterli bilgi ve eğitime sahip olmadıklarını düşündükleri sonucuna varmıştır. Tanrıku (2009), psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin kaygıları sebebiyle yüz yüze psikolojik danışmayı tercih etmelerine rağmen psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışma konusundaki eğitimlere katılma konusunda istekli olduklarını raporlamıştır. Bastemur ve Bastemur (2015), lisansüstü öğrenciler ve psikolojik danışmanlardan oluşan katılımcılardan hiçbirinin çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik bilgilerinin ve eğitimlerinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Damar (2019), psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik yeterli bilgilerinin olmadığını vurgulamıştır. Damar’ın (2019) gerçekleştirdiği çalışmanın katılımcıları uzmanların çevrimiçi psikolojik danışma hizmetini sağlamaları için eğitim almalarının, teknolojiye yatkın ve bu konuda yeterli olmalarının gerekli olduğunu ifade etmişlerdir. Cipolletta ve Damiano (2018) İtalya’da psikolojik danışma hizmeti sunan pek çok psikolojik danışmanın, çevrimiçi psikolojik danışmaya karşı olmadıkları ancak çok az bir kısmının bu hizmeti sunma konusunda tecrübeli oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunan uzmanların ve danışanlarının teknoloji kullanımı konusunda yetkin olması, teknik bir aksaklıkla karşılaştıklarında süreci yönetebilmeleri ve yüz yüze terapilerde yer almayan sorunlarla baş edebilme yollarını bilmeleri çevrimiçi psikolojik danışma için kişide var olması gereken yeterlikler arasında bulunmaktadır (Korkmaz ve Şen, 2018). Zeren (2020) uzmanların bağlantı sorunları yaşamadan önce önlem olarak yazılım, uygulama ve virüs programlarını güncellemeleri, teknoloji kullanımı konusundaki becerilerini artırmaları ve danışan ile olası sorunlarda nasıl bir yol izleyeceklerini belirlemeleri gerektiğini ifade etmiştir.

#### 1.4. Çevrimiçi Psikolojik Danışma Sürecinde Etik

Psikolojik danışmanın güvenilirliği, hesap verebilirliği ve çevrimiçi psikolojik danışma yapmaya ilişkin yeterliği, gizliliğin sağlanması, üçüncü kişilerin kayıtlara ulaşma ve elde ettiği bilgileri kullanma riski, yüz yüze psikolojik danışmanlıkta sahip olunan becerilerin çevrimiçi ortama da aktarılabilmesi, çevrimiçi psikolojik danışmanlığa ilişkin yeterli eğitim ve süpervizyonun sağlanması raporlanan etik sorunlar arasındadır (Mallen vd., 2005; Shaw ve Shaw, 2006). Çevrimiçi psikolojik danışma sürecinin denetlenmesi zordur ve bu ilkelerin uygulanmasının nasıl denetleneceği konusunda bir netlik görülmemektedir (Korkmaz ve Şen, 2018). Psikolojik danışmanların ve danışanların yaşayabileceği bu kaygıların giderilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Dolayısıyla, çevrimiçi psikolojik danışma hizmetlerini geliştiren ve denetleyen yapılara sahip olunması, bilgi güvenliğinin sağlanması, danışma hizmetinin yasal mevzuat, etik kurallar ve mesleki standartlarının belirlenmesi gerekmektedir (Bozkurt, 2013).

Hem yüz yüze hem de çevrimiçi psikolojik danışmada benzer etik kaygılar söz konusudur. Buna rağmen karşılaşılan etik sorunlar ile baş etmek çevrimiçi psikolojik danışmada çok daha zorlayıcı olmaktadır. Bu sebeple çevrimiçi psikolojik danışma için uyarlanmış yeni etik kuralların oluşturulması gerekmektedir (Pulat ve Barutçu-Yıldırım, 2021). Çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik etik ilkeleri oluşturma yolunda hem uluslararası hem de ulusal düzeyde adımlar atıldığı görülmektedir. Örneğin, İngiltere’de çevrimiçi sunulan psikolojik yardım hizmetlerinde etik konusunda uyulması gereken ilkeleri içeren bir kitapçık yayımlanmış ve gizlilik, güvenlik, teknolojik beceriler, başka ülkelerden sürece katılan danışanlar gibi konularda nasıl bir yol izlenmesi gerektiği açıklanmıştır (BACP, 2019). Türk PDR Derneği’nin yayınında da, çevrimiçi psikolojik yardım hizmetlerinin etik ilkelere uygun yürütülmesi üzerine değinilmiştir. Bu hususta çevrimiçi psikolojik danışma sözleşmesi yapılması, psikolojik danışmanın kimliğini her oturuma doğrulaması, oturum kayıtlarının korunması adına önlem alınması, sürecin risklerinin danışana anlatılması, 18 yaş altı veya ağır psikolojik rahatsızlıkları olanlara çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti verilmemesi ve yüz yüze psikolojik danışmada uygulanan bütün etik ilkelerinin çevrimiçi psikolojik danışmada da geçerli olması gerektiği vurgulanmıştır (Erdem, 2021).

Sonuç olarak, çevrimiçi psikolojik danışmanın avantajlı veya dezavantajlı yönleri olmasına rağmen psikolojik danışma hizmetini vermede benzersiz bir fırsat sunduğu düşünüldüğünden çevrimiçi psikolojik danışma, daha fazla araştırılması gereken bir kavram olarak görülmektedir (Baker ve Ray, 2011) ve psikolojik yardım hizmetlerinin sunulmasında internetin rolüne dair çalışmaların sayısı giderek artmaktadır (Haberstroh vd., 2008).

Alanyazın incelendiğinde çevrimiçi psikolojik danışmada karşılaşılan etik sorunlara ilişkin yürütülen ampirik çalışmaları içeren bir derleme çalışması tespit edilmiştir. Bu çalışmada SSCI’da indekslenen psikolojik danışmanlık ve psikoloji dergilerinde 2000-2021 yılları arasında yayınlanan ve verileri akıl sağlığı uzmanlarından elde edilen 17 araştırma değerlendirilmiştir. Böylece 9 farklı etik sorun alanı belirlenmiştir. Alanyazında doğrudan Türkiye’de çevrimiçi psikolojik danışmanlığa ilişkin yapılmış çalışmaları sistematik alanyazın taraması biçiminde değerlendiren bir çalışmaya ise rastlanmamıştır. Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de çevrimiçi psikolojik danışma konusunda yapılan nicel ve nitel araştırmaları sistematik bir alanyazın taraması yaparak değerlendirmektir. Bu çalışmada Türkiye’deki çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin nicel ve nitel araştırmaları tarayarak sonuçlarını sistematik bir derleme biçiminde araştırmacılara ve uygulayıcılara sunmak hedeflenmiştir. Alanyazın taramasında erişilen çalışmalar (a) etkililik, (b) tutumlar, (c) yeterlik algıları ve (ç) etik konularında sistemli bir şekilde ele alınmıştır.

## 2. Yöntem

Sistemik alanyazın derlemesini Needleman (2002), özgün bir konu ile ilgili araştırmaları belirlemek, seçilen araştırmaları değerlendirmek için sistemik bir yöntem kullanmak olarak tanımlamıştır. Needleman'a (2002) göre sistemik alanyazın taraması şeffaf yöntemler kullanarak yanlılığı en aza indirmeye çalışan, açıkça formüle edilmiş bir sorunun sistemli ve kapsamlı olarak gözden geçirilmesidir. Sistemik alanyazın taraması metodunun nasıl yapılması gerektiğinin aşamaları Khan vd. (2003) tarafından verilmiştir. Bu aşamalar, sırasıyla (a) araştırma sorusunu belirlemek, (b) araştırma sorusu ile ilgili çalışmaları belirlemek, (c) seçilen araştırmaların niteliğini değerlendirmek, (ç) bulguları özetlemek, (d) bulguları yorumlamak ve tartışmaktır. Bu araştırmada Khan ve diğerlerinin (2003) önerdiği aşamalar adım adım takip edilmiştir. İlk adım olarak bu çalışmada, araştırma sorusu, "Sistemli bir şekilde ele alındığında, Türkiye'de çevrimiçi psikolojik danışma konusunda yapılan nicel ve nitel araştırmaların alanyazına sağladığı katkılar nelerdir?" olarak belirlenmiştir.

### 2.1. Arama Stratejisi

Khan ve diğerlerinin (2003) önerdiği ikinci aşama, araştırma sorusu ile ilgili çalışmaları belirlemektir. Bu kapsamda, çevrimiçi psikolojik danışma ile ilgili Türkiye'de 2009-2021 yılları arasında yayınlanmış olan makale ve tezler incelenmiştir. İncelenen makalelere ulaşılmasında Google, Google Akademik ve Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden yararlanılmıştır. Kullanılan anahtar kelimeler "online psikolojik danışma", "çevrimiçi psikolojik danışma", "online terapi" ve "çevrimiçi terapi" şeklindedir.

### 2.2. Taramaya Dahil Etme Kriterleri

Alanyazındaki çalışmaların derlemeye dahil edilebilmesi için (a) çevrimiçi platformlarda yapılan bireysel veya grupla psikolojik danışma hakkında yayınlanmış makale, tam metin bildiri, yüksek lisans veya doktora tezi olması, (b) Türkiye'de yürütülmüş olması, (c) Türkçe veya İngilizce yayınlanmış olması ve (ç) nicel, nitel veya karma metodlara dayanan bulgular sunması gerekmektedir. Çalışma, sistemik alanyazın taraması olduğu ve nicel veya nitel verilere dayandırılması amaçlandığı için derleme çalışmaları bu araştırmaya dahil edilmemiştir.

Yapılan alanyazın incelemesi sonucunda erişilen yayınlardan çevrimiçi psikolojik danışmayla doğrudan ilgili olmayan, Türkçe veya İngilizce dışında bir dilde yazılan, Türkçe veya İngilizce yazılmış geniş bir özet içermeyen, aynı çalışmanın tekrarı niteliğinde olan yayınlar çalışmaya dahil edilmemiştir. Yapılan tarama sonucunda, toplam 30 adet çalışmaya ulaşılmıştır. Fakat, 15 çalışma yukarıda bahsi geçen kriterlere uymadıkları için bu çalışmanın kapsamından çıkarılmıştır.

## 3. Bulgular

Çevrimiçi psikolojik danışmayla ilgili çalışmaların iki tanesi nicel, 10 tanesi nitel ve üç tanesi de karma desendir. Bu çalışmaların üç tanesi psikolojik danışmanlarla, bir tanesi psikoterapistlerle, bir tanesi yüksek lisans ve doktora öğrencisi psikolojik danışmanlarla, dört tanesi psikolojik danışman adaylarıyla, bir tanesi üniversite öğrencileriyle, iki tanesi üniversite öğrencisi danışmanlarla, bir tanesi üniversite öğrencisi danışmanlardan psikolojik yardım sürecini erken bırakanlarla ve bir tanesi farklı meslek gruplarından bireylerle gerçekleştirilmiştir. Bir çalışmada ise çevrimiçi psikolojik yardım sunan siteler incelenmiştir. Bu tarama çalışması sonucunda elde edilen bulgular (a) etkililik, (b) tutumlar, (c) yeterlik algıları ve (ç) etik olarak aşağıda raporlanmıştır.

### 3.1. Çevrimiçi Psikolojik Danışmanın Etkililiği

Türkiye'deki alanyazında çevrimiçi psikolojik danışmanın etkililiğini yüz yüze psikolojik danışma etkililiği ile karşılaştıran çalışmalar yer almaktadır. Zeren (2015) yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik hizmetleri danışanların sorunları ve terapidenden doyumları açısından değerlendirmiştir. Çalışmanın örneklemini, yaş ortalamaları 22.3 olan 12 kadın ve dokuz erkek danışandan oluşmaktadır. Danışanların 19'u üniversite öğrencisiyken ikisi üniversite mezunudur. Çalışmanın verileri, danışanların doldurduğu formlar, oturumların transkript ve ses kayıtlarından elde edilmiştir. Sonuçlara, verilerin nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi ile değerlendirilmesi ile ulaşılmıştır. Danışanların yardım istedikleri konular; kariyer gelişimi sorunları, akademik problemler, partner ve aile ilişkilerinde problemler ve kişisel problemler olarak saptanmıştır. Sonuçlara göre yüz yüze psikolojik danışma hizmeti alan danışanlarla çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti alanların sorunları ve terapidenden doyumları oldukça benzerdir. Bütün

danışanların psikolojik danışma sürecinden doyum aldığı ve danışanların doyum seviyesinin yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada çok benzer olduğu bulunmuştur.

Erus ve Zeren (2020), yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmanın etkililiğini karşılaştırdıkları çalışmada danışanları yüz yüze, çevrimiçi ve plasebo olmak üzere üç gruba ayırmıştır. Çalışmanın katılımcıları 25’i yüz yüze, 21’i çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti alan ve 15’i ise plasebo grubunda yer alan üniversite öğrencisi 61 danışan ve 6 psikolojik danışmandır. Araştırmaya katılan danışanların 33’ü kadın, 28’i erkektir. Psikolojik danışmanlar danışan gruplarının her birine psikolojik yardım hizmeti sunmuştur. Psikolojik danışma oturumları danışanın ihtiyacına göre farklılaşmakla birlikte her hafta 50 dakika olmak üzere ortalama 10 hafta sürdürülmüştür. Çalışma sonucuna göre, çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışma hizmeti alan danışanların memnuniyetlerinin oldukça benzer ve yüksek olduğu bulunmuştur. Yüz yüze ve çevrimiçi danışanlar, psikolojik danışma sürecinde amaçları belirleme, amaçlara ulaşma, görevleri üstlenme ve yürütme, yakın ilişki, bağ kurma açısından psikolojik danışmanları ile terapötik işbirliği sağlayabildiklerini belirtmişlerdir.

Erus vd. (2020), geleneksel ve çevrimiçi psikolojik danışmada danışanın öznel iyi oluşu, memnuniyeti ve terapötik işbirliğine yönelik algılarını incelemiştir. Çalışma üç aşamada gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya üniversite öğrencileri katılmıştır. İlk aşamada fakülte ve cinsiyet dikkate alınıp tabakalı örnekleme yöntemi kullanılarak 412 kadın ve 550 erkek öğrenci seçilmiştir. Yaşlarının ortalamaları 20.79 olan bu öğrencilerin psikolojik ve öznel iyi oluş düzeyleri ölçülerek üniversite genelindeki psikolojik ve öznel iyi oluş seviyeleri belirlenmiştir. İkinci aşamada deneysel yöntem kullanılmıştır. Bu kapsamda 21 öğrenciye çevrimiçi, 24 öğrenciye ise yüz yüze psikolojik yardım hizmeti sunulmuştur. Ayrıca 15 öğrenciden oluşan bir plasebo grubu belirlenmiştir. Katılımcılara ön test, son test ve izleme testi uygulanmıştır. Testlerde katılımcıların psikolojik iyi oluş, yaşam doyumunu ve pozitif-negatif duyguları ölçülmüştür. Bu ölçüm sonuçlarında üç grup arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Üçüncü aşamada ise çevrimiçi, yüz yüze ve plasebo gruplarından amaçlı örnekleme yöntemiyle seçilen altışar öğrenci ile görüşme gerçekleştirilerek nitel veri toplanmıştır. Sonuçlar tüm gruplarda büyük ölçüde terapötik işbirliği sağlanabildiğini ve danışanların memnuniyetlerinin benzer olduğunu ortaya koymuştur.

Zeren (2017), başka bir araştırmada ise sekiz kadın ve üç erkek gönüllü psikolojik danışman adayıyla çalışmıştır. Çalışmada psikolojik danışman adaylarının yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada danışanla kurulan terapötik işbirliğine yönelik bakış açılarını incelemeyi amaçlamıştır. Bu kapsamda psikolojik danışman adaylarının her biri bireysel psikolojik danışma uygulaması dersleri dahilinde yüz yüze ve çevrimiçi oturumlar gerçekleştirmiştir. Veriler psikolojik danışman adaylarına yöneltilen formlarla ve odak grup görüşmesiyle elde edilmiştir. Sonuçlara verilerin içerik analizinin değerlendirilmesi ile ulaşılmıştır. Çalışmanın sonucunda psikolojik danışman adaylarının amaç belirleme, bu amaçlar için çalışma ve sorunları çözme konularında hem çevrimiçi hem de yüz yüze psikolojik danışma grubundaki danışanlarla terapötik işbirliği kurabildiği belirlenmiştir. Buna rağmen çevrimiçi psikolojik danışmanın psikolojik danışman ile danışanın birbirini anlamasında ve hedeflere ulaşmak için işbirliği kurmalarında bazı sorunlara yol açtığı da belirlenmiştir.

Buyruk-Genç vd. (2019) ise çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışma süreçlerinde danışanların süreci erken bırakmalarını inceledikleri bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmadaki 45 danışan proje kapsamında psikolojik yardım almak üzere başvurmuş fakat ön görüşme veya belli bir seans sonrası süreci bırakmışlardır. Bu danışanlara Psikolojik Danışmayı Yarıda Bırakma Anketi uygulanmış ve veriler içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Ayrıca verilerden hareketle frekans dağılımları ve yüzdelikler de hesaplanmıştır. Sonuçlara göre danışanlar en çok derslerinin yoğunlaşması, motivasyonlarının azalması, terapidaki tekniklerle bir iyileşme gösteremeyeceğine inanması gibi sebeplerle süreci bırakmıştır. Ayrıca çevrimiçi psikolojik danışmada terapiden erken ayrılan danışanların sayısı yüz yüze danışmadan erken ayrılanlardan daha fazla bulunmuştur.

### 3.2. Çevrimiçi Psikolojik Danışma Sürecine Yönelik Tutumlar

(A) psikolojik danışmanların, (b) psikolojik danışman adaylarının ve (c) diğer katılımcıların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumları hakkında araştırmalar bulunmaktadır.

#### 3.2.1. Psikolojik Danışmanlar

Çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlar konusunda en fazla çalışma psikolojik danışmanlarla yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarını olumlu veya olumsuz etkileyebilecek bazı durumlar raporlanmıştır. Psikolojik danışmanlara göre ekonomiklik, etkililik (Yüksel-Şahin, 2021), pratiklik, oturum planlarını kolaylıkla takip edebilme, farklı danışan popülasyonlarına rahatlıkla ulaşabilme, kolaylıkla danışan bulabilme ve kişisel konfor alanında psikolojik danışma yapabilme (Koçyiğit-Özyiğit ve Erkan-Atik, 2021) çevrimiçi psikolojik danışma sürecinin psikolojik danışman tutumlarını olumlu etkileyen

özellikleri arasındadır. Ayrıca, uzak yerlerdeki terapist ve danışanı bir araya getirebilmesi, kriz durumlarında çok kısa sürede müdahale olanağı sunması, salgın, fiziksel rahatsızlık gibi şartlarda evden çıkamama durumlarında psikolojik danışma hizmetine erişim sağlaması ve yüz yüze terapiye alternatif olarak görülmesi (Korkmaz ve Şen, 2018) psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışma sürecine ilişkin olumlu tutumları olmasını sağlamaktadır.

Psikolojik danışmanlar, çevrimiçi psikolojik danışma sürecinin kendilerindeki olumsuz tutumlara kaynaklık edebilecek yanlarını da raporlamışlardır. Korkmaz ve Şen'in (2018) çalışmasında, psikolojik danışmanların, çevrimiçi psikolojik danışmayı kaygıya sebebiyet veren ve gerçek bir temas veya ilişki içermeyen bir ortam olarak görmelerinin, yüz yüze terapinin gerçekleştirilmesinin sağlanamadığı durumlarda kullanılabilir yedek ve mecbur kalınan bir yöntem olarak düşünmelerinin, çevrimiçi süreci yürütmeye yönelik sahip olunmayan yetkinlikler ve becerileri olduğunu hissetmelerinin, teknolojik alt yapıya bağlı aksiliklerin yaşanabileceği bir platform olmasının çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarını olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Bir diğer çalışmada psikolojik danışmanlar, çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin olumsuz tutumlarının çevrimiçi psikolojik danışmanın kendine özgü birtakım ilkelerinin, yasalarla da desteklenen etik standartlarının henüz belirlenmemiş olması ve çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik eğitimlere olan ihtiyaçlar ve eksiklikler olmasından etkilendiğini ifade etmişlerdir (Damar, 2019). Bu durumların yanı sıra, psikolojik danışmanlar tarafından güvene dayanan ilişki kurma, dikkati verme, empatik tepki verme ve yüz yüze terapide kullanılan teknikleri çevrimiçi ortama uyarlama konularında yaşanan zorluklar, sessizliği kullanamama, beden dilini gözlemleyememe, etik konularla ilgili sorunlar, danışanın güvenliğini, mahremiyetini, profesyonel ortamı ve krize müdahaleyi sağlamadaki güçlükler, çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin ulusal standartların olmaması (Koçyiğit-Özyiğit ve Erkan-Atik, 2021) çevrimiçi psikolojik danışmanın psikolojik danışmanların tutumlarını olumsuz etkileyebilecek diğer özellikleri olarak ifade edilmiştir.

Yüksel-Şahin (2021) çalışmasında, psikolojik danışmanların çoğunluğunun çevrimiçi psikolojik danışmada teknoloji ile ilgili sorunların olduğunu; yaklaşık yarısının gizlilik açısından sorunlar yaşayabileceğini ve çevrimiçi ortamdaki psikolojik danışmanın tek başına yeterli olmadığını düşünmesinin çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarını olumsuz etkilediğini ifade etmişlerdir. Ayrıca Özer vd. (2016) tarafından yürütülen bir çalışmada psikolojik danışmanlar, çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin tutumlarının cinsiyet, günlük bilgisayar kullanımı düzeyleri, toplam bilgisayar kullanım süreleri ve bilgisayar kullanımına ilişkin öz yeterliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermediğini belirtmişlerdir. Dolayısıyla, çalışmada psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin olumlu veya olumsuz bir tutumları olmadığı sonucuna varılmıştır.

### 3.2.2. Psikolojik Danışman Adayları

Yapılan çalışmalar psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik hem bazı endişeleri olduğunu hem de çevrimiçi psikolojik danışmanın avantajları olabileceğini düşündüklerini göstermiştir. Tanrıkulu (2009) 15 kadın psikolojik danışman adayının katılımıyla nitel bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmaya dair bakış açılarını keşfetmeyi amaçlamıştır. Sonuçlara göre, psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin endişeleri, çevrimiçi uygulamaların kullanımının psikolojik danışmadan ziyade rehberlik çalışmalarına uygun olduğu, çevrimiçi psikolojik danışmanın özellikle depresyon, travma, kayıp, boşanma, ayrılık, intihar, davranış problemleri gibi ciddi sorunlar için uygun olmayabileceği; danışanın vücudunun tamamı görülmediğinden bazı önemli sözel olmayan ifadelerin anlamlandırılmayacağı; etik, güven, gizlilik, terapötik işbirliği, teknik özellikler ve empati konularında zorluklar ortaya çıkabileceği yönündedir (Tanrıkulu, 2009). Öte yandan, psikolojik danışman adayları, çevrimiçi psikolojik danışmayla ilgili çalıştaylara ve derslere katılmayı daha fazla insana yardım etmek için bir fırsat olarak görerek istekli olduklarını da ifade etmişlerdir (Tanrıkulu, 2009).

Donat-Bacıoğlu ve Onat-Kocabıyık (2019) psikolojik hizmetlerin çevrimiçi sunulmasına ilişkin psikolojik danışman adaylarının tutumlarını inceleme amacıyla nitel bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmaya rehberlik ve psikolojik danışmanlık öğrenimi görmekte olan 60 üniversite öğrencisi katılmıştır. Katılımcılar zihin haritaları hakkında bilgilendirilmiştir. Daha sonra katılımcılardan psikolojik hizmetlerde çevrimiçi psikolojik danışmanın kullanımına ilişkin tutumları hakkında zihin haritaları çizmeleri istenmiştir. Elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Sonuçlar, psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmada danışanın duygularını ve problemini belirlemedeki zorluklar, görüntü ve ses kalitesinin kötü olması, bağlantı gitmesi, şarjın bitmesi gibi teknolojik sorunlar, danışanın beden dilini gözlemlemekteki zorluklar ve danışanın kimliğini gizleme ve psikolojik danışmanı sahte kimlikler kullanarak yanıltma imkanının olması sebebiyle kaygı duyduklarını ve çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarının olumsuz etkilendiğini göstermiştir. Çevrimiçi psikolojik danışmanın psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarını olumlu etkileyen özellikleri ise hızlı ulaşılabilirliği, konforlu olması, zaman kazandırması, ekonomik olması, diğer insanlar tarafından damgalanma korkusu yaşatmaması olarak raporlanmıştır.

Zeren (2014), bireyle psikolojik danışma uygulaması dersine devam etmekte olan yedi kadın psikolojik danışman adayının katılımıyla nitel bir çalışma gerçekleştirmiştir. Katılımcıların yaş ortalaması 23.5’tir. Çalışmanın amacı psikolojik danışman adaylarının bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımına ve bu kapsamda gerçekleştirdikleri çevrimiçi psikolojik danışma uygulamasına ilişkin tutumlarını incelemektir. Psikolojik danışman adayları birbirleriyle yazışma yoluyla çevrimiçi psikolojik danışma uygulaması yürütmüşlerdir. Bu uygulamada kimi zaman danışan rolünü oynamışlardır. Veriler açık uçlu soruların olduğu bir form ve odak grup görüşmesiyle elde edilmiştir. Sonuçlar psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumsuz tutumlarının danışanla güven bağı kurulmasının zor olmasından, gizlilikle ilgili ek önlemlerin alınmasını gerekli görmelerinden ve zaman yönetimindeki farklılıklar olduğunu düşünmelerinden etkilendiğini göstermektedir. Psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin olumlu tutumları ise danışana doğru bir tepki verebilmek için yeterli zamanı sağlamasında, oturumdaki konuşmaları tekrar tekrar okuma olanağı vermesinden, yüz yüze psikolojik yardım alamayan danışanlara bir fırsat sunmasından, yüz yüze oturumlarda kendini açma konusunda sorun yaşayan danışanlara uygunluğundan ve psikolojik danışmanın mesleki gelişimine olan katkısından etkilenmektedir. Kısacası, psikolojik danışman adayları birtakım endişelere sahip olmalarına rağmen çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin olumlu bir yaklaşıma sahiptir.

### 3.2.3. Danışanlar

Alanyazında çevrimiçi psikolojik danışma, danışanların bakış açılarına göre de incelenmiştir. Zeren ve Erus (2020) yüz yüze, çevrimiçi ve plasebo grubu olmak üzere üç danışan grubuyla bir çalışma yürütmüştür. Bu çalışmanın sonucunda çevrimiçi psikolojik danışma ve plasebo gruplarındaki danışanların çevrimiçi psikolojik danışmanın pozitif yönlerine daha fazla odaklandıkları, yüz yüze psikolojik yardım alan danışanların ise daha önce çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti almamalarına rağmen bu alana karşı önyargılarının bulunduğu tespit edilmiştir.

Danışanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumlu bir tutuma sahip olsalar da yüz yüze danışmayı daha çok tercih edebilecekleri tespit edilmiştir. Erdem vd. (2018), danışanların çevrimiçi psikolojik danışmayı tercih edip etmemesinde etkili olan unsurları yönelme isteği ve davranışsal kontrol olarak incelemiştir. Çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelme isteğini etkileyen unsurlar internet kaygısı/çevrimiçi ortamlara yönelik kaygı, çevrimiçi danışmaya yönelik olumlu veya olumsuz tutum olarak belirlenirken çevrimiçi psikolojik danışma alma davranışını etkileyen unsur ise algılanan davranışsal kontrol olarak belirlenmiştir.

Erdem ve Özdemir’in (2020) bireylerin yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma arasındaki tercihlerinin hangi yönde olduğunu belirlemeyi amaçladığı çalışma yaşları 17-49 arasında olan farklı meslek gruplarındaki 25 katılımcıya sahiptir. Katılımcıların dördü yüz yüze olarak psikolojik danışma alırken, 21 katılımcı yüz yüze psikolojik danışma almamış ve katılımcılardan hiçbiri çevrimiçi ortamda psikolojik danışmadan yararlanmamıştır. Çalışmada, danışanların çevrimiçi psikolojik danışmayı ulaşılabilirlik ve anonim olma imkanlarını sağladığından tercih ettiklerini raporlamıştır. Öte yandan, danışanlar bağlantı aksaklıkları, teknolojiye uzak olma, etkililiği, samimiyeti sağlayabilmesi ve güvenilirliğine dair kaygılar, jest ve mimiklerin net olmaması gibi nedenlerle çevrimiçi psikolojik danışmayı tercih etmeyebileceklerini belirtmektedir.

### 3.3. Çevrimiçi Psikolojik Danışmada Yetkinlik

Zeren (2017), psikolojik danışman adaylarının sözlü olmayan mesajları algılayamadıkları için çevrimiçi terapilerde danışanla birbirlerini anlamada ve anlık mesajlaşma yoluyla danışan ile yakınlığı oluşturmanın imkansızlığı nedeniyle psikolojik danışma sürecinde hedeflere ulaşmada zorluk yaşadıklarını raporlamıştır. Koçyiğit-Özyiğit ve Erkan-Atik (2021) ise psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışma sürecinde dikkatini toplayabilme, danışanlara onları anladıklarını ve yanında olduklarını sözel ve sözel olmayan davranışlarla aktarabilme, danışanların beden dillerini gözlemleyebilme ve danışma sürecinde sessizliği kullanabilme konularında zorluk yaşadıklarını saptamıştır. Tanrıku’nun çalışması (2009), psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmada mimikler, ses tonu, yüz ifadeleri, beden dili, baş sallama ve göz teması gibi unsurların etkili kullanımı hakkında endişe duyduklarını ve hiçbir katılımcının çevrimiçi psikolojik danışma hakkında yeterli bilgi ve eğitimi olmadığını göstermiştir.

Korkmaz ve Şen (2018), psikolojik danışmanların, çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunan uzmanların belirli bir eğitime ya da konuya ilişkin yeterli bilgi düzeyine sahip olması gerektiği yönünde görüş bildirdiğini ifade etmiştir. Ayrıca hem psikolojik danışmanların hem de danışanların teknoloji kullanımına hâkim olmaları, teknik aksaklıkları yönetebilmeleri ve yüz yüze terapilerden farklılaşan sorunlarla nasıl baş edileceğini bilmeleri çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunmak ve bu hizmetten yararlanmak için sahip olunması gereken yeterlikler arasında değerlendirilmiştir. Donat-Bacıoğlu ve Onat-Kocabıyık (2019)’ın çalışmasında ise çevrimiçi psikolojik danışmada psikolojik danışmanın yetkinliğini etkileyen faktörler danışanın beden dili ile yansıttığı tepkilerini, sorununu ve duygularını anlamlandırmada yaşadığı güçlük olarak belirlenmiştir.



### 3.4. Çevrimiçi Psikolojik Danışmada Etik

Alan yazında çevrimiçi psikolojik danışma sürecinin birçok etik soruna neden olabileceği raporlanmıştır. Yüksel-Şahin (2021), çevrimiçi psikolojik danışmada yüz yüze psikolojik danışmada temel alınan kuramların, ilke ve tekniklerin, danışma sürecinin aşamaları ve etik kuralların değiştirilmeden uygulandığını belirtmiştir. Çalışmada, etik unsurlardan biri olan gizlilik ele alınmış ve çalışmaya katılan psikolojik danışmanların yaklaşık yarısının gizlilik konusunda zorluk yaşayabileceği ve çevrimiçi psikolojik danışmanın yeterli olmadığı yönünde görüş bildirdiği belirtilmiştir. Benzer şekilde Tanrıkulu'nun (2009) çalışmasında, psikolojik danışman adayları çevrimiçi psikolojik danışma sürecinde etik konusunun önemli bir sorun olabileceğini raporlamıştır. Aynı çalışmada psikolojik danışman adayları etik sorunlar çerçevesinde güven, gizlilik, teknolojik sorunlara yönelik riskler ve yapılan görüşmenin teknik güvenliğini sağlayabilme konularında da etik kaygılar yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

Korkmaz ve Şen (2018), psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin gizliliğin yeterince sağlanamayacağı konusunda kaygı yaşadığını rapor etmiştir. Aynı çalışmada, çevrimiçi psikolojik danışmada danışan tarafından görüşmelerin görüntü kaydının alınması, oturumların gerçekleştirildiği odada başka birinin de bulunması, görüşmenin yapıldığı ortama aniden bir başkasının girebilmesi gibi konularda suistimal edilme olasılığının arttığını tespit etmiştir. Korkmaz ve Şen (2018), çevrimiçi psikolojik danışmada psikolojik danışmanların görüşmeye kimlerin dahil edilip edilmeyeceği, ses yalıtımı sağlanması, görüşme kayıtlarının alınıp alınmayacağı gibi konularda kendilerini daha güvensiz hissetmekte olduklarını bulmuştur. Ayrıca, psikolojik danışmanlar etik olarak alanda yetkin kişilerin psikolojik danışma hizmeti sunması gerektiğini ifade etmişlerdir. Psikolojik danışmanlar, çevrimiçi ortamlarda sunulan psikolojik yardım hizmetlerinin denetlenmesi zor olduğundan bu yardım hizmetinin yetkin olmayan kişiler tarafından etik olmayan bir şekilde verilmeye çalışıldığını da ifade etmişlerdir.

Koçyiğit-Özyiğit ve Erkan-Atik'in (2021) yapmış olduğu çalışmada psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmada mahremiyetin sağlanması, profesyonel ortamın oluşturulması, danışan güvenliğinin sağlanması ve krize müdahale konularında etiğe uygun davranmakta güçlük yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu çalışmada, özellikle terapi sürecini aksatacak şekilde diğer kişilerin sürece müdahalede bulunması ve kapıların dinlenmesi gibi durumlar sebebiyle gizliliği korumanın bir sorun olduğu saptanmıştır. Ayrıca ulusal etik kuralların eksikliğinin de çevrimiçi psikolojik danışmada dezavantajlara sebep olduğu Koçyiğit-Özyiğit ve Erkan-Atik (2021) tarafından belirtilmiştir. Erdem vd. (2018) ise çevrimiçi psikolojik danışmada gizlilik ve güvenliğin sağlanmasındaki belirsizliklerin kaygı oluşturduğunu ve bu kaygının da çevrimiçi psikolojik danışmayı kullanma yönündeki eğilimi etkilediğini raporlamıştır.

Zeren'in (2014) yaptığı çalışmaya katılan psikolojik danışman adayları çevrimiçi psikolojik danışma sürecinde hem danışanın hem de psikolojik danışmanın sanal ortamda güvenliğini sağlama ve güvenlik koşulları hakkında kaygılı olduklarını belirtmiştir. Aygün-Cengiz (2008) ise çalışmasında halihazırda internet üzerinden terapi hizmeti veren Türkçe siteleri incelemiş ve bu sitelerin çoğunda terapistlerin adres, telefon, fotoğraf ve eğitim gibi kimlik bilgilerinin doğrulanabilir şekilde yer almadığını, görüşme veya yazışma güvenliğinin sağlanmadığını ve enformatik, hukuki veya etik bilgilendirmenin sitede bulunmadığını ya da yeterli olmadığını tespit etmiştir. Çalışmaya göre, Türkiye'de henüz çevrimiçi terapi etik ilkeleri ve kodu belirlenmediği için bu sitelere herhangi bir yaptırım da uygulanamamaktadır.

Damar'ın (2019) çalışmasında danışanların gizliliğinin sağlanması, video kayıtların saklanması, ücretlendirme ve danışma süresine yönelik bir standardın olmaması, oturumların gerçekleştirildiği çevrimiçi ortamların güvenilir olması ve gizliliği sağlanması, yetkin olmayan veya çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik eğitim almamış bir psikolojik danışmandan danışma hizmeti alınması konularında sorun yaşadıkları saptanmıştır. Psikolojik danışmanların ise danışanın görüşmenin yapıldığı yerde yalnız olmaması, danışanı görmeden yapılan görüşmelerde danışanın hesabından başka bir kişiyle görüşülmesi gibi risk durumlarının önüne nasıl geçilebileceği konusunda endişe duyduklarını belirtmiştir.

Donat-Bacıoğlu ve Onat-Kocabıyık'ın (2019) çalışmasında, seans süresi ve ücreti, verilecek danışmanlık hizmeti konuları, vakanın sorun düzeyi, hangi tür yöntem ve tekniklerin kullanılması gerektiği, danışanın çevrimiçi psikolojik danışma hizmetinden istediği zaman yararlanıp yararlanamayacağı, çevrimiçi psikolojik danışmanın iş tanımı, mahremiyet gibi konularda profesyonel hizmetin ekranda ve internette nasıl ve ne şekilde verilebileceğine yönelik etik kaygıların olduğu raporlanmıştır. Bu etik kaygıların yanı sıra, çevrimiçi psikolojik danışmanın güvenliği ile ilgili kaygı yaratan faktörler arasında kullanılan sitenin güvenliği, verilerin elektronik ortamda kaydedilme, danışma kayıtlarının ve danışan bilgilerinin kötü amaçla kullanmak için çalınma ve siber saldırıya maruz kalma riski yer almaktadır.

#### 4. Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada Türkiye’de çevrimiçi psikolojik danışmaya dair yürütölen nicel ve nitel araştırmaların incelenmesi ve sistematiK bir şekilde sunulması amaçlanmıştır. Alanyazın taramasında ulaşılan çalışmalar (a) etkililik, (b) tutumlar, (c) yeterliK algıları ve (ç) etik başlıkları altında sistematiK olarak ele alınmıştır. Bulgular alanyazın ışığında, teoriye ve uygulamaya dönük olarak detaylı bir şekilde tartışılmıştır.

##### 4.1. Etkililik

Bu araştırmada etkililik konusunda çevrimiçi psikolojik danışma ile yüz yüze psikolojik danışma arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgular uluslararası alanyazındaki çalışmaların sonuçları ile paralellik göstermektedir. Örneğin, Cook ve Doyle’nin (2002) yanı sıra Stefan ve David (2013) çalışmalarında çevrimiçi psikolojik danışmada da yüz yüze psikolojik danışmayla benzer şekilde terapötik iş birliğinin sağlandığı sonucuna ulaşmıştır. Cui vd. (2010), çevrimiçi psikolojik danışma ve yüz yüze psikolojik danışma sürecinde danışanların kendini açma, koşulsuz olumlu kabul, empati ve derin ilişki kurabilme seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını raporlamıştır. Buna rağmen alanyazında çevrimiçi psikolojik danışmanın danışan ve psikolojik danışmanın birbirini anlaması ve amaçlara ulaşmak için işbirliği kurmasında bazı zorluklara sebep olduğu ve çevrimiçi psikolojik danışmada süreci erken bırakanların sayısının yüz yüze psikolojik danışmaya göre daha çok olduğu da belirtilmiştir (Zeren, 2017; Buyruk-Genç vd., 2019). Görüldüğü üzere alanyazındaki bazı kaygılara rağmen çevrimiçi psikolojik danışmanın etkili bir yöntem olabileceği birçok araştırma tarafından ortaya konulmuştur. Bu nedenle, psikolojik danışmanlar çevrimiçi psikolojik danışmayı etkili bir yöntem olarak tercih edebilirler.

##### 4.2. Tutumlar

Bu çalışma kapsamında yapılan sistematiK analiz sonucunda psikolojik danışmanların, çevrimiçi psikolojik danışmaya karşı ekonomiklik, etkililik, pratiklik, kriz dönemlerinde müdahale olanağı sunması yönlerini göz önünde bulundurarak olumlu bir tutum geliştirdiklerini raporladıkları saptanmıştır. Çevrimiçi psikolojik danışma yüz yüze psikolojik danışmaya ulaşamayacak danışanların da psikolojik yardım alabilmesine olanak verdiğinden psikolojik danışmanlar için eşsiz bir fırsat olarak görölmektedir (Leibert vd., 2006). Çevrimiçi psikolojik danışmanın etik standartlarının henüz tam anlamıyla uygulanamıyor oluşu, çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik eğitim eksiklikleri ve teknolojik aksaklıkları psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarını olumsuz olarak etkilemektedir. Haberstroh vd. (2008) ve Zamani vd. (2010) psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik bakış açılarını olumsuz etkileyen teknolojik sorunlar, zaman yönetimi ve gizlilikle ilgili sorunlar gibi yönlerin bulunduğunu ortaya koyan ulusal çalışmaları desteklemektedir.

Bu araştırmada, çevrimiçi psikolojik danışmanın hızlı ulaşılabilmesi, konforlu olması, zaman kazandırması, ekonomik olması, diğer insanlar tarafından damgalanmayı önlemesi, yüz yüze psikolojik yardıma alternatif olması yönleriyle psikolojik danışman adaylarının çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarının olumlu etkilendiği saptanmıştır. Uluslararası alanyazında da çevrimiçi psikolojik danışmanın zaman, mekân ve mesafe açısından bağımsızlığı, anonim olmayı sağlaması, kendini açmayı kolaylaştırması gibi özelliklerinin psikolojik danışman adaylarının olumlu tutumlarına kaynaklık ettiği bulunmuştur (Paterson vd., 2019).

Bu araştırmada, çevrimiçi psikolojik danışmanın psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik tutumlarını olumsuz etkileyebilecek bazı yönleri tespit edilmiştir. Bu yönler danışanın duygularını belirlemedeki zorluklar, görüntü ve ses kalitesinin kötü olması, danışanın gerçek kimliğini gizlemesi, sözel olmayan ifadelerin tam anlamıyla gözlemlenememesi ve etik, güven, gizlilik hususlarındaki zorluklar olarak bulunmuştur. Uluslararası alanyazında da benzer şekilde psikolojik danışman adaylarının teknolojik aletleri kullanmadaki özgüven ve beceri eksikliği, çevrimiçi ortamın psikolojik danışmanların profesyonel iş ortamıyla tam olarak örtüşmeyen bir ortam olması, üniversite kültürlerinde yalnızca yüz yüze psikolojik danışmanın desteklenmesi nedeniyle çevrimiçi psikolojik danışmaya aşına olamamaları gibi durumların psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmaya dair tutumlarını olumsuz etkilediği raporlanmıştır (Paterson vd., 2019). Danışanlar söz konusu olduğunda ise olumlu tutumlar geliştirilmesini sağlayabilecek özelliklerin ulusal alanyazında ulaşılabilirlik ve anonim olma çevrimiçi psikolojik danışmanın avantajları olarak belirtildiği saptanmıştır. Uluslararası alanyazında da danışanların terapistle giderken tanıdık biri tarafından görölmemelerini sağlaması, ulaşılabilir, esnek ve ekonomik olması yönlerinden çevrimiçi psikolojik danışmayı olumlu algıladıkları tespit edilmiştir (Young, 2005; Leibert vd., 2006).

Danışanların, çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin tutumlarını olumsuz etkileyebilecek yönler ise bağlantı aksaklıkları, teknolojiye uzak olma, samimiyetin sağlanamayacağına dair şüpheler, güvenilirliğe dair kaygılardır. Ayrıca danışanların çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin önyargılarının bulunduğu ve çevrimiçi psikolojik

danışmaya dair olumlu tutumu olan danışanların dahi yüz yüze psikolojik danışmayı daha çok tercih edecekleri saptanmıştır. Uluslararası alanyazında da danışanların danışan-psikolojik danışman arasındaki ilişkinin gücüne dair şüphelerinin ve teknolojik sorunlar yaşanabilmesinin çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik danışan tutumlarını olumsuz etkilediği rapor edilmiştir (Haberstroh vd., 2007; Leibert vd., 2006). Hem ulusal hem de uluslararası alanyazında psikolojik danışmanların, psikolojik danışman adaylarının ve danışanların çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumlu ve olumsuz tutumları olduğu raporlanmıştır. Çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumsuz tutumlar da bulunmasına rağmen bu olumsuzluklar psikolojik danışmanları çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunmaktan alıkoymamalıdır.

#### 4.3. Yeterlik Algıları

Bu çalışmada, psikolojik danışmanların kendilerini dikkatlerini toplayabilme, danışanlara beden dilleriyle yanlarında olduklarını hissettirebilme, danışanların beden dillerini anlamlandırabilme, yeterli bilgi ve eğitime sahip olma, teknolojik aksaklıkları yönetebilme yönünden çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunmak için yeterli bulmadıkları bulunmuştur. Cipolletta ve Damiano (2018), İtalya'daki psikolojik danışmanların birçoğunun çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunma yönünde tecrübeli olmadığını raporlamıştır. Psikolojik danışmanların kendilerini çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunma konusunda yetersiz hissetmelerinin bir sebebi, bu konudaki eğitim eksiklikleri olabilir. Bu kapsamda ülkemizde ve dünyada çevrimiçi psikolojik danışmaya dair derslerin bazı üniversitelerin programlarına eklendiği görülmektedir.

#### 4.4. Etik

Bu çalışmada, psikolojik danışmanlar ve psikolojik danışman adayları, mahremiyetin sağlanması, profesyonel ortamın oluşturulması, danışma sırasında kapıların dinlenmesi, oturumların gerçekleştiği platformun güvenliği, çevrimiçi psikolojik danışma konusunda yetkin olmayan kişilerin çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti sunması konularında kaygılandıklarını ortaya koymuştur. Ülkemizdeki çevrimiçi psikolojik danışma uygulamaları göz önüne alındığında bu kaygıların yersiz olmadığı aşikardır. Örneğin, Aygün-Cengiz (2008), internet üzerinden terapi hizmeti veren sitelerin birçoğunda terapistlerin adres, telefon veya fotoğraf bilgilerinin dahi doğrulanabilir şekilde bulunmadığını tespit etmiştir.

Çevrimiçi psikolojik danışmadaki etik sorunların giderilmesi için hem ulusal hem de uluslararası düzeyde adımlar atıldığı bilinmektedir. Örneğin, çevrimiçi psikolojik danışmada izlenmesi gereken etik ilkelerin açıklanması amacıyla Türk PDR Derneği tarafından online bir rehber, İngiliz Psikolojik Danışma ve Psikoterapi Birliği tarafından ise basılı bir kitapçık yayınlanmıştır (BACP, 2019). Etik, çevrimiçi psikolojik danışmada hayati bir öneme sahiptir. Buna rağmen, çevrimiçi psikolojik danışmada etik konusunda oldukça sınırlı sayıda teorik ve uygulamaya dönük çalışma bulunmaktadır. Bu durum, psikolojik danışmanların kaygılarını arttıracak ve çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelimini azaltabilecektir. Bu sebeple alan uzmanları, kuramcılar ve uygulamacılar tarafından ciddi tartışmalar yapılarak çevrimiçi psikolojik danışmada etik konusunda yaşanan sorunları gidermeye yönelik somut adımlar atılmalıdır.

### 5. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Güçlü Yönleri

Bu çalışma Türkiye'de çevrimiçi psikolojik danışmaya dair yapılan çalışmaları ilk kez sistemli bir şekilde bir araya getirip gelecekte yapılacak çalışmalar için araştırmacılara rehberlik etmesi açısından teorik ve uygulama açısından önemlidir. Öte yandan, bu araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışmaya dahil edilen araştırmalar Google, Google Akademik ve Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden elde edilmiştir. Bu üç veritabanı Türkiye'deki çevrimiçi psikolojik danışmayla ilgili tüm çalışmaları kapsamıyor olabilir. Ayrıca erişilen 15 yayın haricinde, çevrimiçi psikolojik danışmayla doğrudan ilgili olmaması, Türkçe veya İngilizce dışında bir dilde yazılması, Türkçe veya İngilizce yazılmış geniş bir özet içermemesi ve aynı çalışmanın tekrarı niteliğinde olması sebebiyle çalışmaya dahil edilmemiştir. Bu çalışmanın sonuçları değerlendirilirken sınırlılıklar göz önünde bulundurulmalıdır.

### 6. Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak, bu çalışma Türkiye'de çevrimiçi psikolojik danışmaya dair yapılmış araştırmaları sistematik bir şekilde derleyen ilk çalışma olması ve gelişimi ivme kazanan bir alan olan çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik gelecekte yapılabilecek çalışmalara yol göstermesi açısından önemlidir. Türkiye'de son yıllarda çevrimiçi psikolojik danışmaya dair geçmiş yıllara göre çok daha fazla sayıda çalışmanın yürütüldüğü saptanmıştır. Bu durum Türkiye'de

uygulamacılar ve araştırmacıların çevrimiçi psikolojik danışmaya giderek daha fazla önem verdiğinin göstergesi niteliğindedir.

Ülkemizde ve dünyada gerçekleşen salgınlar, doğal afetler ve bireyleri yüz yüze psikolojik danışma hizmeti almaktan alıkoyan diğer nedenler göz önüne alındığında çevrimiçi psikolojik danışma yıllar içinde daha da önem kazanacaktır. Bu sebeple psikolojik sağlık alanında çalışan psikolojik danışmanlar, psikologlar ve psikiyatristler çevrimiçi psikolojik danışma konusunda daha fazla bilgiye, beceriye, eğitime ve farkındalığa ihtiyaç duyacaklardır. İhtiyaç duyulan bu unsurların akıl sağlığı uzmanlarına sağlanması için ileride atılacak adımlar değerlidir. Bu adımların başında, ülkemizde lisans ve lisansüstü düzeyde çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik derslerin psikolojik danışman eğitiminde yer alması belirtilebilir. Psikolojik danışman adaylarının, uygulama derslerinde ve mesleki hayatlarında daha kaliteli bir çevrimiçi psikolojik yardım hizmeti sunabilmeleri amacıyla üniversitelerin psikolojik danışma ve rehberlik anabilim dalı lisans ve lisansüstü ders programlarına çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin eklenen derslerin hem teorik hem de uygulamalı olarak gerçekleştirilmesinde ve etkililiklerini değerlendiren bilimsel çalışmalar yapılmasında fayda vardır. Halihazırda Gaziantep Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık lisansüstü programına “Çevrimiçi Psikolojik Danışma: Kuram ve Uygulama” dersini eklemiştir. Nazarene Üniversitesi ise “Çevrimiçi Psikolojik Danışma Becerileri Uygulamasına Giriş” dersini öğrencilerine sunmuştur. Psikolojik danışmanların bilgi ve beceri düzeyleri arttıkça çevrimiçi psikolojik danışma konusunda etik sorunlara gerçekçi ve sürdürülebilir çözümler daha kolay bulunabilecektir.

Türkiye’deki alanyazında yer alan çalışmalarda çevrimiçi psikolojik danışmanın hem güçlü hem de güçsüz yönleri saptanmıştır. İleride yapılacak araştırmalarda çevrimiçi psikolojik danışmanın güçlü yönlerinin geliştirilmesi, güçsüz yönler için ise çözüm önerilerinin geliştirilip uygulanması ve etkililiklerinin raporlanması önemlidir. Bu hususta üniversiteler, halk sağlığı merkezleri ve diğer paydaşlar gerekli işbirliğini sağlayıp üzerlerine düşen sorumlulukları yerine getirmek için çaba göstermelidir. Psikolojik danışmanlar, danışanla iş birliği kurmada yaşanabilecek zorluklar ve danışanların süreci erken bırakması gibi konularda dikkatli olmalıdırlar.

Alanyazında çevrimiçi psikolojik danışmanın sıklıkla bahsedilen güçsüz yönlerinden biri çevrimiçi ortamda teknik aksaklıklar yaşanabilmesidir. Bu kapsamda teknoloji fakülteleriyle işbirliği içerisinde çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin teknik sorunları ortadan kaldırmak amacıyla çalışmalar yapılmalıdır. Uluslararası alanyazında çevrimiçi psikolojik danışma sürecini iyileştirmeyi hedefleyen hologram teknolojileri (Stefan ve David, 2013) ve yapay zekâ uygulamaları (Skerritt ve Wolstein, 2023) bilimsel olarak uygulanıp tartışılmaya başlanmıştır. Ayrıca Woebot gibi mesajlaşma temelli yazılımlarla karşılıklı konuşma benzeri bir süreç ile bilişsel davranışçı terapinin kendi kendine yardım tekniklerinin aktarıldığı bilinmektedir. Woebot yazılımıyla genç yetişkinlerin depresyon ve anksiyete belirtilerini hafiflettiği tespit edilmiştir (Fitzpatrick vd., 2017). Kısacası, yapay zekanın psikolojik danışma sürecinde faydalı olabileceği düşünülmektedir. Çevrimiçi psikolojik danışma sürecinde yaşanan aksaklıkların en aza indirilmesinde psikolojik danışmana yardımcı olması için yapay zekadan faydalanılabilir. Türkiye’de de çevrimiçi psikolojik danışma sürecini iyileştirmeye dönük uluslararası araştırmalara benzer çalışmalar yapılması çevrimiçi psikolojik danışmanın sınırlılıklarının ve çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik olumsuz tutumların azaltılması yönünde ülkemiz için önemli bir adım olabilir. Ayrıca, çevrimiçi psikolojik danışmanın etkililiği üzerine yapılacak çalışmalar da çevrimiçi psikolojik danışmaya ilişkin tutumların değişmesine katkıda bulunabilir.

Özetle, çevrimiçi psikolojik danışma hem Türkiye’de hem de dünyada giderek yaygınlaşan bir psikolojik yardım hizmeti haline gelmektedir. Buna rağmen çevrimiçi psikolojik danışmada etik standartlar, psikolojik danışmanların yetkinliği, tutumlar ve etkililik konuları netlik kazanmamıştır. Çevrimiçi psikolojik danışmada etkililiği ve psikolojik danışmanların becerilerini artırma yöntemleri, strateji ve çözüm önerileri konusunda daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır. Ayrıca çevrimiçi psikolojik danışmaya özgü etik standartların netleştirilmesi önem taşımaktadır. Yapılan bu çalışmalar psikolojik danışmanlarda çevrimiçi psikolojik danışmaya dair daha olumlu bir tutum geliştirilmesine de katkıda bulunacaktır.

## Kaynakça

- American Psychological Association (2020). Telepsychology best practice 101 series (Webinar). Erişim adresi: <https://apa.content.online/catalog/product.xhtml?eid=15132>
- Aygün-Cengiz, S. Y. (2008). Sanal terapi: İnternette terapi hizmetlerinin betimleyici bir çözümlemesi (Tez No. 225436)[Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Baker, K. D., ve Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counseling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346. <https://doi.org/10.1080/09515070.2011.632875>
- Barak, A. ve Grohol, J. M. (2011). Current and future trends in internet-supported mental health interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155-196.

- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M. ve Shapira, N. (2008). "A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions". *Journal of Technology in Human Services*, 26(2), 109-159.
- Bastemur, S. ve Bastemur, E. (2015). Technology based counseling: Perspectives of Turkish counselors. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 176, 431-438. <https://www.researchgate.net/>
- Bell, C. A., Crabtree, S. A., Hall, E. L., ve Sandage, S. J. (2020). Research in counselling and psychotherapy post-covid-19. *Counselling and Psychotherapy Research*, 00, 1-5. <https://doi.org/10.1002/capr.12334>
- Bozkurt, İ. (2013). Psikolojik yardım uygulamalarında yeni trend: Online terapiler. *International Journal of Human Sciences*, 10(2), 130-147. <https://doi.org/10.35365/ctjpp.20.03.24>
- British Association for Counselling and Psychotherapy (2019). *Working online in the counselling professions*. 25 Mayıs 2021 tarihinde <https://www.bacp.co.uk/media>
- Buyruk-Genç, A., Amanvermez, Y., Zeren, S. G., ve Erus, S. M. (2019). Early separations: Dropout from online and face-to-face counseling. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 9(4), 1001-1030. <https://doi.org/10.14527/pegegog.2019.032>
- Cipolletta, S. ve Damiano, M. (2018). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction. *Psychotherapy Research*, 28(6), 909-924. <https://doi.org/10.1080/10503307.2016.1259533>
- Cook, E. ve Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology and Behavior*, 5(2), 95-105. <https://doi.org/10.1089/109493102753770480>
- Cui, L., Liu, Y., Lei, L. ve Tan, S. (2010, August, 16-17). Relationship variables in online versus face-to-face counseling. IEEE 2nd Symposium on Web Society, Beijing, China. doi:10.1109/sws.2010.5607476
- Damar, E. (2019). *Çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik danışmanların görüşleri* (Tez No. 585723) [Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Donat-Bacıoğlu, S., ve Onat-Kocabıyık, O. (2019). Counseling trainees' views towards usage of online counseling in psychological services. *European Journal of Education Studies*, 5(12), 46-60. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2597546>
- Erdem, A. (2021). *Çevrimiçi (online) psikolojik danışma özellikleri kurallar sınırları*. <https://pdr.org.tr/2020/03/26/online-psikolojik-danisma>
- Erdem, A., Bardakçı, S., ve Erdem, Ş. (2018). Receiving online psychological counseling and its causes: A structural equation model. *Current Psychology*, 1-11. <https://doi.org/10.1007/s12144-016-9542-z>
- Erdem, A., ve Özdemir, M. (2020). Çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışmaya ilişkin algıları keşfetmek: Nitel bir çalışma. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 12, 1. <https://doi.org/10.18863/pgy.793232>
- Erus, S. M. ve Zeren, Ş. G. (2020). Danışan ve psikolojik danışmanın penceresinden terapötik işbirliği: Çevrimiçi, yüz yüze ve plasebo gruplarının karşılaştırılması. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 13(81), 139-152. <http://dx.doi.org/10.29228/JASSS.40292>
- Erus, S. M., Zeren, Ş. G., Amanvermez, Y. ve Buyruk-Genç, A. (2020). Üniversite öğrencilerinin yaşam doyumları, pozitif ve negatif duyguları: İstanbul'da bir devlet üniversitesinde profil çalışması. *Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi*, 10(2), 563-595. <http://doi.org/10.23863/kalem.2020.167>
- Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., ve Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated conversational agent (Woebot): A randomized controlled trial. *JMIR Mental Health*, 4(2), Makale e19. <http://doi.org/10.2196/mental.7785>
- Glasheen, K. J., Shochet, I., ve Campbell, M. A. (2015). Online counselling in secondary schools: would students seek help by this medium?. *British Journal of Guidance & Counselling*, 44(1), 108-122. <https://doi.org/10.1080/03069885.2015.1017805>
- Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R., ve Trepal, H. (2007). The experience of online counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 29(3), 269-282. <https://doi.org/10.17744/mehc.29.3.j344651261w357v2>
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B., ve Gee, R. (2008). Facilitating online counseling: Perspectives from counselors in training. *Journal of Counseling & Development*, 86(4), 460-470. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x>
- Ifdil, I., Fadli, R. P., Suranata, K., Zola, N., ve Ardi, Z. (2020). Online mental health services in Indonesia during the COVID-19 outbreak. *Asian Journal of Psychiatry*, 51. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102153>
- Khan, K., Kunz, R., Kleijnen, J. ve Antes, G. (2003). Five steps to conducting a systematic review. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 96, 118-121.
- Koçyiğit-Özyiğit, M., ve Erkan Atik, Z. (2021). Covid-19 sürecinde psikolojik danışma ve süpervizyon: #evdekal deneyimi. *Başkent University Journal of Education*, 8(1), 253-274. <http://buje.baskent.edu.tr/index.php/buje/article/view/385>

- Korkmaz, B., ve Şen, G. (2018). Psikoterapistlerin çevrimiçi yürütülen psikoterapilere yönelik algılarına ilişkin bir tematik analiz çalışması. *Klinik Psikoloji Dergisi*, 2(3), 140-152. <https://doi.org/10.31828/kpd2602443829092018m000004>
- Leibert, T., Archer J., Munson, J. ve York, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83. <https://doi.org/10.17744/mehc.28.1.f0h37djr89nv6vb>
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., ve Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871. <https://doi.org/10.1177/0011000005278624>
- Needleman, I.G. (2002). A guide to systematic reviews. *Journal of Clinical Periodontology*, 29(3), 6–9.
- Özer, Ö., Yıkılmaz, M., Altınok, A., ve Bayoğlu, F. (2016). Psikolojik danışmanların çevrimiçi (online) psikolojik danışmaya yönelik tutumlarının danışan perspektifinden incelenmesi. *Akademik Bakış Dergisi*, 58, 549-559.
- Paterson, S. M., Laajala, T., ve Lehtelä, P. L. (2019). Counsellor students’ conceptions of online counselling in Scotland and Finland. *British Journal of Guidance & Counselling*, 47(3), 292-303. <https://doi.org/10.1080/03069885.2017.1383357>
- Poyrazlı, S., ve Can, A. (2020). Çevrimiçi psikolojik danışma: Etik kuralları, Covid-19 süreci ve öneriler. *Okul Psikolojik Danışmanlığı Dergisi*, 3(1), 59-83.
- Pulat, M., ve Barutçu-Yıldırım, F. (2021). Online counseling and ethics: A systematic review of empirical research. *Klinik ve Ruh Sağlığı Psikolojik Danışmanlığı Dergisi*, 1(2), 1-12.
- Richards, D., ve Viganò, N. (2012). Online counseling. *Encyclopedia of Cyber Behavior*, 3(1), 699-713.
- Rochlen, A. B., Zack, J. S., ve Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 269–283. <http://doi.org/10.1002/jclp.10263>
- Shaw, H. E., ve Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling & Development*, 84(1), 41-53. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00378.x>
- Skerritt, C., ve Wolstein, D. (2023). Use of artificial intelligence to enhance case management and job development practices in rehabilitation counseling. *Rehabilitation Professional*, 31(2).
- Stefan, S., ve David, D. (2013). Face-to-face counseling versus high definition holographic projection system. Efficacy and therapeutic alliance. A brief research report. *Journal of Cognitive & Behavioral Psychotherapies*, 13(2).
- Tanrikulu, İ. (2009). Counselors-in-training students’ attitudes towards online counseling. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 785-788. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2009.01.140>
- Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği (2011). *Psikolojik danışma ve rehberlik alanında çalışanlar için etik kurallar*. Türk PDR Derneği Yayınları.
- Ulusoy, S., ve Çelik, Z. (2020). Covid-19 sürecinde internet tabanlı müdahaleler bir seçenek olabilir mi? *Journal of Cognitive Behavioral Psychotherapy and Research*, 9(2), 166-169. <https://doi.org/10.5455/JCBPR.106343>
- Wong, K. P., Bonn, G., Tam, C. L., ve Wong, C. P. (2018). Preferences for online and/or face-to-face counseling among university students in Malaysia. *Frontiers in Psychology*, 9, 64. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00064>
- World Health Organisation (WHO). Report of the WHO-China Joint Mission on Covid-19 Disease 2019 (COVID-19). WHO, 2020. 1 Ocak 2020 tarihinde <https://www.who.int/docs/default-source/Covid-19/a/who-china-joint-mission-on-Covid-19-finalreport.pdf> adresinden erişildi.
- Young, K. S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *CyberPsychology & Behavior*, 8(2), 172-177. <https://doi.org/10.1089/cpb.2005.8.172>
- Yüksel-Şahin, F. (2021). Psikolojik danışmanların Covid-19’a, 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>
- Zamani, Z. A., Nasir, R., ve Yousooff, F. (2010). Perceptions towards online counseling among counselors in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 585-589. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.146>
- Zeren, Ş. G. (2014). Information and communication technology in education of psychological counselors in training. *International Online Journal of Educational Sciences*, 6(2), 494-509. <http://dx.doi.org/10.15345/iojes.2014.02.019>
- Zeren, Ş. G. (2015). Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma: Danışanların sorunları ve memnuniyetleri. *Eğitim ve Bilim*, 40(182), 127-141. <http://dx.doi.org/10.15390/EB.2015.4696>

- Zeren, Ş. G. (2017). Therapeutic alliance in face-to-face and online counseling: Opinions of counselor candidates. Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliği: Psikolojik danışman adaylarının görüşleri. *Journal of Human Sciences*, 14(3), 2278-2307. [http://doi.org/ 10.14687/jhs.v14i3.4203](http://doi.org/10.14687/jhs.v14i3.4203)
- Zeren, Ş. G. (2020). Psikolojik danışmada yeni açılımlar ve çevrimiçi psikolojik danışmaya giriş. Ş. G. Zeren (Ed.), *Psikolojik danışmada yeni açılımlar ve çevrimiçi psikolojik danışma uygulayıcılar için el kitabı* içinde (s. 2-29). Ankara: Pegem Akademi.