

我国大陆地区网络心理咨询现状和伦理议题： “大数据”视角及伦理评估*

赖丽足¹ 陶 嵘¹ 任志洪^{1,2,3**} 江光荣¹

(¹ 青少年网络心理与行为教育部重点实验室, 华中师范大学心理学院, 湖北省人的发展与心理健康重点实验室, 武汉, 430079)

(² 福州大学人文社会科学学院, 福州, 350108) (³ Department of Counseling Psychology, University of Wisconsin-Madison, Wisconsin, 53704)

摘 要 随着互联网的发展, 网络心理咨询受到越来越多的关注。本研究搜索和爬取网络心理咨询网站及咨询师信息, 并采用 16 项伦理目的清单对网站进行评估。结果显示 (1) 网络心理咨询服务网站增多; 咨询师资质良莠不齐; 第三方平台的心理咨询师数量逐年升高, 但实际活跃数量相对较少; 网络心理咨询主题以婚恋情感为主。(2) 伦理评估结果显示, 网站对咨询师的学历信息呈现不足; 对来访者信息要求模糊; 知情同意的内容不够充分; 保密和安全工作缺乏。我国大陆地区的网络心理咨询正在慢慢壮大, 但是需要进一步加强伦理规范。

关键词 网络心理咨询 数据挖掘 伦理规范

1 研究背景

1.1 网络心理咨询

心理健康问题日益严峻, 但是获得专业帮助的人却有限。一项元分析整合了全球 63 个国家, 1980 年至 2013 年共 174 项心理健康调查结果, 发现 29.2% 的报告者经历过一般心理障碍 (Steel et al., 2014)。尽管如此多人遭受着心理困扰, 但是在欧洲和美国, 有 67%~74% 的困扰者不会寻求专业心理帮助 (Thornicroft, 2007)。而我国专业心理服务的发展处于初期阶段, 并且受到文化价值观念的影响, 公众的心理求助率更低 (Sun et al., 2017)。

网络技术的发展为解决这一问题带来了新的机遇。根据 Barak, Klein 和 Proudfoot (2009) 的分类体系, 网络心理咨询指的是专业咨询师和来访者通过一定的技术媒介 (例如邮件、电话、视频、信息、论坛等) 进行心理咨询的过程。虽然网络心理咨询的有效性得到了较多的研究证据支持, 但因为网络安全、伦理、法律等问题, 仍让一些专业心理咨询师和来访者有所担忧和疑虑 (Harris & Birnbaum, 2015)。那么, 网络心理咨询的实际发展情况是怎么样的呢? 更重要的是, 其伦理应该如何规范, 又在多大程度

上受到执行?

1.2 网络心理咨询发展现状

咨询师对于网络心理咨询的接纳度不断提高, 提供网络心理服务的比例也在不断增加 (Menon & Rubin, 2011)。一项对 289 名意大利心理咨询师的调查中显示 62.6% 的咨询师对网络心理咨询持支持态度, 18.3% 的人开通了网络心理咨询服务 (Cipolletta & Mocellin, 2017)。而在 10 年前另一项对专业咨询师的调查中发现, 提供网络心理咨询服务的咨询师只有 1%~5% 左右 (Wells, Mitchell, Finkelhor, & Becker-Blease, 2007)。

相对而言, 公众对于网络心理咨询的接纳度一直处于较高的水平, 特别是年轻一代 (Perle et al., 2013)。一项针对中学生的调查显示, 他们如果有心理问题更愿意寻求网络帮助 (Glasheen, Shochet, & Campbell, 2016)。但是实际寻求网络心理咨询的来访者仍然对网络咨询的安全问题表示担忧, 对网络咨询的满意度和期望低于面对面心理咨询 (Mishna, Bogo, & Sawyer, 2015)。

对咨询师、公众或者来访者的调查研究一方面受限于取样的影响, 推广性低。另一方面这些研究主要为态度调查, 不够直观。Heinlen, Welfel,

* 本研究得到 2016 年国家社科基金重大招标项目: 国民心理卫生素养及其提升机制与对策 (16ZDA232) 的资助。

** 通讯作者: 任志洪。E-mail: psyren@qq.com

DOI:10.16719/j.cnki.1671-6981.20180528

Richmon 和 Rak (2003) 直接对 136 个提供心理咨询服务的网站进行了分析,发现咨询师资历不一,费用跨度大,并且 8 个月后有 1/3 的网站不再运营。

我国大众和咨询师对于网络心理咨询的态度也相对积极(赵晨颖等,2015)。李伟健、孙炳海、桑晓芳和孟静婷(2004)分析了我国大陆地区的网络心理服务网站,发现大部分为教育或医疗部门主办的公益网站。

1.3 网络心理咨询的伦理规范

在国外,网络心理咨询的伦理规范在不断清晰和完善。1997 年,美国心理协会(American Psychology Association, APA)针对网络心理咨询的伦理问题首次发布了声明,就网络心理咨询的知情同意、保密限制、避免虚假和欺骗、咨询媒介等进行了规定。1999 年,美国心理咨询协会(American Counseling Association, ACA)出台了一份详细的伦理守则,主要包含保密、咨询关系的建立、法律问题三个方面。还有不少组织机构和国家也制定了相应的网络咨询规范条例(National Board for Certified Counselor, 2016; Turvey et al., 2013)。

虽然国外网络伦理规范框架不断成熟,但是实际执行情况却不容乐观。Shaw 和 Shaw (2006)根据 ACA 网络伦理规范制成 16 个项目的伦理目的清单,主要评估三个方面(1)对咨询师的真实信息、资历要求。(2)对来访者年龄、联系方式等信息要求。(3)对网站或者网页的信息呈现的要求。包括网络心理咨询适宜对象和问题,保密原则和保密例外,操作程序,网络安全隐患与优势。使用该伦理目的清单对 88 个网络心理咨询网站评估,结果发现网站的伦理规范执行度低。

我国大陆地区的网络心理咨询尚不成熟,网络心理咨询伦理框架还处于孕育阶段,不过该领域已有一定的讨论和调查(王智弘,刘淑慧,张匀铭,邓志平,杨淳斐,2014; 赵晨颖等,2015)。有学者借鉴当地心理咨询协会和西方有关网络咨询的理论立场,总结了网络心理咨询的伦理要点:资格能力、专业关系、知情同意、评估诊断与技术使用、保密与预警、避免伤害、收费与广告、当事人接受服务的公平性(文美华,王智弘,陈庆福,2009)。安芹、贾晓明和郝燕(2012)对 10 名咨询师的督导及咨询文本进行分析,认为来访者真实信息的提供、时间地点设置、保密、危机处理是文本咨询的主要伦理议题。

总的来说,大陆地区网络心理咨询的迅速发展与伦理规范促使我们有必要进行实际考察。本研究首先分析网络心理咨询网站的“大数据”,揭示网络心理咨询发展现状。进而根据 ACA 网络心理咨询伦理标准,使用伦理目的清单对网络心理咨询网站进行评估,进一步讨论其中的伦理议题,为行业的规范化提供参考。

2 研究方法

2.1 网络心理咨询网站及相关信息

使用百度和 360 搜索引擎,以“网络\在线心理咨询”为关键词进行搜索,检索时间为 2017 年 9 月,由 2 名临床心理咨询与治疗方向的研究生分别对前 50 页的搜索结果进行筛选,选择提供网络心理咨询服务的网站。最终获取了 24 个提供网络心理咨询的网站。使用站长之家(<http://whois.chinaz.com/www.aiyuqinmi.com>)分析每个网站的域名注册时间。

使用 Python 3.6 编写相应的爬虫,获取网络心理咨询网站中提供的心理咨询师的信息。对获取的信息进行提取和初步清洗。本研究提取的信息包括姓名、性别、年龄、地理位置、资历、学历、擅长领域、自我介绍、加入网站时间、工作经验、浏览量、咨询数等。由于不同网站提供的信息不尽相同,因此部分字段包含缺失值。数据初步清洗包括统一数据格式、去除非正常值。所有获取的信息均严格管理和保密,只用于科学研究。

2.2 网络心理咨询网站伦理规范评估

使用伦理目的清单(the ethical intent checklist)(Shaw & Shaw, 2006),评估网络心理咨询网站的伦理规范。该伦理规范清单共有 16 个条目,来源于 ACA 规定的网络心理咨询的伦理标准(Herlihy & Corey, 2014)。由 2 名心理学专业的研究生对 24 个网站分开进行评估,Kappa 系数为 .71。对结果不一致的条目,由第三位研究者和两位评估者进行重新检查和讨论。

3 数据分析及结果

3.1 网络心理咨询网站及咨询师信息

24 个网站中有 13 个网站是第三方平台,即作为咨询师和来访者的中介平台,符合一定条件的咨询师或者咨询机构可以入驻平台。另外 11 个网站主要是由私人机构主办的网站,咨询师较固定。所有网站不只提供心理咨询服务,还包括心理测试、培训、互

动论坛等其他功能。提供免费心理咨询的网站数量极少(2个)。从域名注册时间来看,2000~2005年注册域名的网络心理咨询网站4个,2006~2010年注册域名的网站10个,2011年以来注册域名的为10个。

24个网站共获取42617名咨询师的信息,查重(根据姓名、年龄、地理位置三个字段进行查重,对重复者信息进行检查和相互补充)后共获得

38633名咨询师的信息。使用Python对所有数据进行描述性统计(见表1)。

开通了网络心理咨询服务的咨询师中男女比率为1:2,主要为本科学历,平均年龄40.33岁,工作经验平均为4.72年。实际上显示接受过咨询案例或者在网站上留言的咨询师数量远远少于注册开通服务的咨询师数量。

表1 网络心理咨询师信息

变量(N)		N	百分比/均值(±标准差)
性别(34496)	男	11535	33.44%
	女	22961	66.56%
学历(17271)	小学	43	0.25%
	初中	2	0.01%
	高中	15	0.09%
	大专	2952	17.09%
	本科	13511	78.23%
	硕士	545	3.16%
	博士及以上	203	1.18%
最高资历(23939)	国家三级心理咨询师	6293	26.29%
	国家二级心理咨询师	17245	72.04%
	其他	401	1.68%
证书编号(34496)	有	19494	56.51%
	无	15002	43.50%
婚姻状态(5206)	已婚	4646	89.24%
	未婚	560	10.76%
年龄(18453)			40.33(±8.74)岁
工作经验(3239)			4.72(±3.81)年
访问量(33756)			25332人次/咨询师主页
咨询案例(3535)			61.99个当事人/咨询师
留言案例(8492)			135.26个留言/咨询师

注:变量(N)中N指的是呈现该变量信息的咨询师数量;

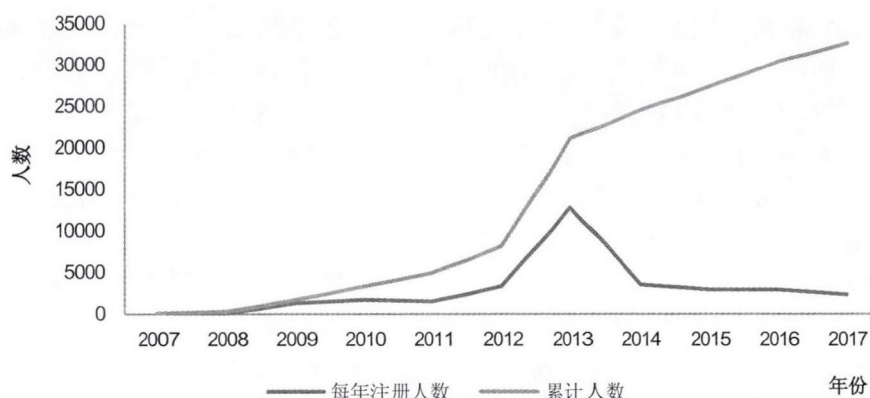


图1 网络心理咨询师入网注册时间变化曲线

使用R包Remap(<https://github.com/lchiffon/REmap>)绘制咨询师地理分布热图,发现网站注册的咨询师主要来源于北上广地区。

根据咨询师加入网站的时间,绘制了不同年份网络心理咨询师注册数量的变化曲线(图1)。可以发现开通网络心理咨询的人数是不断在上升的,2013年出现峰值,主要源于第三方平台“心友网”

于2013年注册了大量咨询师。

为了了解网络心理咨询师标签关键词,使用R包中的wordcloud2(<https://github.com/lchiffon/wordcloud2>)绘制词云(图2)。其中包含18579名咨询师标签,通过词云可以看出,婚恋情感、亲子教育是最常被使用的标签。

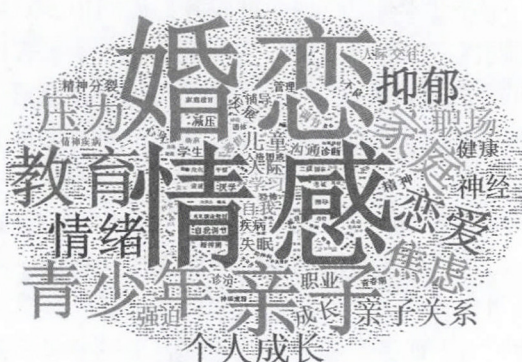


图2 网络心理咨询师标签词云

3.2 网络心理咨询网站伦理目的清单评估

图3详细显示了24个网站,16条伦理目的清单分别对私人机构和第三方平台的评估结果。

4 讨论

4.1 网络心理咨询发展现状

本研究显示,收费的网络心理咨询服务在扩大,服务形式也由私人心理机构延伸到第三方平台。借助第三方平台开通网络心理咨询服务的咨询师和机构数量庞大。多数网站在提供网络心理咨询服务的同时,也会提供知识信息、心理测验、问答等其他

服务,对于公众而言是重要的心理求助资源(Chen & Zhu, 2016)。

从获取的网络心理咨询师的基本信息来看,咨询师学历分布跨度大,以本科为主,大部分咨询师持有国家二级、三级心理咨询师证书。对考取心理咨询师证书的人员调查显示,本科及以上学历占大多数(71.1%)。

虽然注册开通网络心理服务的咨询师不断增加,但是通过这些平台网站发起网络心理咨询的来访者相对较少。针对网站注册的网络心理咨询师的调查也指出,接近半数的人表示很少接到网络心理咨询(陈晓铖, 2011)。第一,尽管已有调查显示国内大众对于网络心理咨询的接纳度在提高,但是该行业并不成熟,出于效价的考虑、对个人信息的担忧,不少来访者仍会有所犹豫。而且对网络心理咨询接纳度较高的主要为高校生,他们往往能够较为便利地获取校内的心理服务资源,对面对面心理咨询态度更为积极(崔丽霞, 雷雳, 刘亚男, 2010)。第二,对于一部分心理咨询师而言,可能更多地将网络心理咨询看作是面对面心理咨询的补充而不是替代,他们缺乏实践经验,也不会主动去

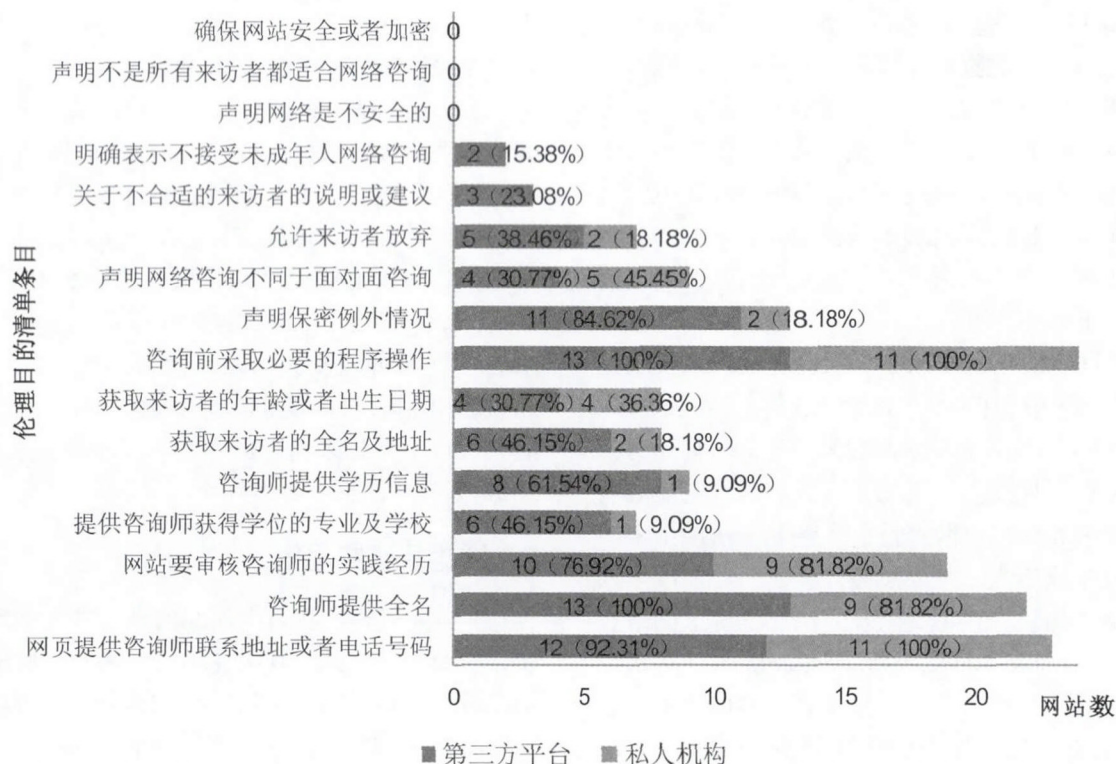


图3 伦理目的清单评估结果

经营自己的个人页面。第三,本研究中咨询师的数据主要来源于第三方平台网站,有很大一部分人可能并非主要从事心理咨询行业。第四,不乏一些网络心理咨询案例并非通过网站发起,而是通过其他渠道,比如熟人推荐和介绍,面谈后协商等方式进行。

网络心理咨询的主要领域也在发生变化,婚恋情感、亲子教育是当前网络心理咨询师最常使用的标签。2004年的调查中,学习咨询、人格咨询占首要地位,其次是生涯咨询和婚姻家庭咨询(李伟健等,2004)。虽没有明确的研究证据表明网络心理咨询适合干预的心理问题有限,但是针对来访者的调查显示,网络心理咨询对于人际关系、社交问题、个人发展类问题比物质滥用、虐待等问题更为有效(Finn & Barak, 2010)。

4.2 网络心理咨询伦理规范

对我国大陆地区24个提供心理咨询服务网站的评估结果显示,大部分网站会提供咨询师的真实姓名和联系方式,并对其资历进行审核,但是对咨询师学历、专业和学校信息呈现有限。网络心理咨询师的信息真实性和胜任力是重要的伦理议题之一。在国外,对从事心理咨询和治疗行业的人有着严格的规范要求,学历、培训、督导等是咨询师资质的重要条件,必须是公开的(Crowley, Lichtenberg, & Pollard, 2012)。我国内地的网络心理咨询网站,尤其是第三方平台,通常以国家二级和三级心理咨询师证书用于资历评估。那些非科班出身的、没有经受过系统训练的人经过培训和考试即能拥有心理咨询师证书,这使得我国现有的心理咨询师队伍的质量难以保证。因此,呈现和审核咨询师的学历、专业、培训经历等有助于来访者对于咨询师的胜任力进行评估,是十分必要的。

在来访者的信息要求上,只有少数网站要求提供来访者的年龄、真实姓名和紧急联系电话或地址。Lan(2016)认为匿名能够减轻来访者的心理压力,使他们觉得更加安全,更愿意自我表露。但是匿名同时会带来相应的风险。首先,匿名无法保证来访者是否为未成年人。只要愿意,任何一个未成年人都可以稍加伪装,在不受监督的情况下寻求网络心理咨询(Gamble, Boyle, & Morris, 2015)。其次,如果来访者为危机个案,在来访者真实信息未知的情况下无法及时对其进行危机干预(Baker & Ray, 2011)。最后,真实身份的确认有助于避免双重关系(崔丽霞,雷雳,蔺雯雯,郑日昌,2007)。

网站在对网络心理咨询服务的说明中,对于网络心理咨询注意事项的呈现参差不一。本研究评估的知情同意内容中:(1)大部分咨询网站能够呈现网络心理咨询如何操作的相关信息,必要条件下,会对来访者进行技术指导。(2)大部分第三方平台会在网页中声明保密例外,但是对于私人机构网站,这一比例很低,可能的原因是私人机构将保密例外的说明放在正式会谈中。(3)接近半数网站没有声明网络心理咨询和面对面心理咨询的差异。咨询师应该让来访者尽可能了解不同形式的咨询在咨询过程、效果方面的差别(王智弘等,2014)。(4)较少网站明确表明来访者可以中途退出。和面对面心理咨询伦理一致,来访者有权利选择中途结束咨询,因此网站有必要对此进行说明。(5)对于不合适来访者的说明严重缺失,对于不接受未成年人进行咨询的声明也很少。一个理想的网络心理咨询来访者应该能够理解网络两端的环境乃至文化差异,明白网络心理咨询是否能够满足自身的需求(Ross, 2014)。(6)几乎没有网站谈及网络是不安全的。网络信息的传输本身就是不安全的,网站或网络心理咨询师有必要告知来访者网络心理咨询可能带来的风险。(7)对于不合适来访者的说明和建议也是空白的。一般认为,网络心理咨询主要应用于情绪困扰、两性问题、人际问题等一般心理疾病和轻度心理障碍(杨晶,余林,2007)。

除了以上提及的3方面重要的伦理议题,网站的安全性和加密是目前网络心理咨询网站亟需引起重视的问题。没有一个网站使用特别的加密方式保证咨询过程的安全保密,也未提及对咨询记录的处理,这为信息安全带来了极大的隐患(安芹等,2012)。除了使用加密保证咨询过程的安全性,网络心理咨询师和相关网站还要对咨询记录如何存储、使用期限,可能被谁看到等具体事项进行说明,最大程度上保证来访者的知情权(Herlihy & Corey, 2014)。

5 结论及研究局限

本研究发现,我国内地的网络心理咨询网站增多,多为收费网站,其中在第三方平台入驻的咨询师数量庞大,但是资质差异大,且实际活跃人数少,网络心理咨询主题以婚恋情感为主。在网站的伦理目的评估中发现,对咨询师的信息虽较为完整,但是缺乏学历、教育信息。对来访者的真实信息要求

程度低。知情同意内容在网络心理咨询特点、适合对象、适合问题、安全问题的声明上不够充分。咨询过程缺少安全加密。以上问题可能引发严重的伦理问题。

本研究还有一定的局限性。(1)网站呈现信息有限,且部分信息无法判断真假,不过这些信息仍然有助于我们了解呈现在公众眼中的网络心理咨询状况。(2)本研究中伦理评估更多的是对网站的规范评估,至于实际咨询过程中,咨询师是否遵守了伦理规范有待进一步调查。(3)由于我国大陆地区尚未有网络心理咨询伦理规范标准,使用ACA标准的评估结果需要结合实际辩证看待。(4)在具体实践过程中,可能还要考虑更多、更细致的伦理问题,比如来访者转介的具体操作、资格许可等问题。

参考文献

- 安芹,贾晓明,郝燕.(2012).网络心理咨询伦理问题的定性研究.《中国心理卫生杂志》,26(11),826-830.
- 陈晓毓.(2011).在线心理咨询师对网络心理咨询的认知及其工作现状调查.《保健医学研究与实践》,8(1),15-18.
- 崔丽霞,雷雳,刘亚男.(2010).大学生网络和当面咨询态度的比较研究.《心理发展与教育》,26(1),81-86.
- 崔丽霞,雷雳,蔺雯雯,郑日昌.(2007).网络心理咨询的疗效与展望.《心理科学进展》,15(2),350-357.
- 李伟健,孙炳海,桑晓芳,孟静婷.(2004).我国大陆地区网络心理咨询的现实考察与未来展望.《中华行为医学与脑科学杂志》,13(6),702-703.
- 单怀海,张海宁,李建明.(2009).心理咨询师资格执业情况调查报告.《中国健康心理学杂志》,17(10),1208-1209.
- 王智弘,刘淑慧,张勾铭,邓志平,杨淳斐.(2014).心理咨商研究伦理守则建置之意见调查研究.《教育心理学报》,46(1),51-72.
- 文美华,王智弘,陈庆福.(2009).网路咨商机构实施电子邮件咨商服务之实务经验与伦理行为探讨.《教育心理学报》,40(3),419-438.
- 杨晶,余林.(2007).网络心理咨询的实践及其存在的问题.《心理科学进展》,15(1),140-145.
- 赵晨颖,岸本鹏子,刘源清,唐亚彬,肖丹,殷云路,钱铭怡.(2015).咨询师与非咨询师对网络心理咨询伦理规范的态度.《中国心理卫生杂志》,29(12),887-894.
- Baker, K. D., & Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346.
- Barak, A., Klein, B., & Proudfoot, J. G. (2009). Defining internet-supported therapeutic interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38(1), 4-17.
- Chen, J., & Zhu, S. Z. (2016). Online information searches and help seeking for mental health problems in Urban China. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 43(4), 535-545.
- Cipolletta, S., & Mocerlin, D. (in press). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction. *Psychotherapy Research*.
- Crowley, S. L., Lichtenberg, J. W., & Pollard, J. W. (2012). Board certification in counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 40(6), 944-958.
- Finn, J., & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counselor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research*, 10(4), 268-277.
- Gamble, N., Boyle, C., & Morris, Z. A. (2015). Ethical practice in telepsychology. *Australian Psychologist*, 50(4), 292-298.
- Glasheen, K. J., Shochet, I., & Campbell, M. A. (2016). Online counselling in secondary schools: Would students seek help by this medium? *British Journal of Guidance and Counselling*, 44(1), 108-122.
- Harris, B., & Birnbaum, R. (2015). Ethical and legal implications on the use of technology in counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 133-141.
- Heinlen, K. T., Welfel, E. R., Richmond, E. N., & Rak, C. F. (2003). The scope of WebCounseling: A survey of services and compliance with NBCC Standards for the Ethical Practice of WebCounseling. *Journal of Counseling and Development*, 81(1), 61-69.
- Herlihy, B., & Corey, G. (2014). *ACA ethical standards casebook*. New York: John Wiley & Sons.
- Lan, C. M. (2016). Predictors of willingness to use cyber counseling for college students with disabilities. *Disability and Health Journal*, 9(2), 346-352.
- Menon, G. M., & Rubin, M. (2011). A survey of online practitioners: Implications for education and practice. *Journal of Technology in Human Services*, 29(2), 133-141.
- Mishna, F., Bogo, M., & Sawyer, J. L. (2015). Cyber counseling: Illuminating benefits and challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 169-178.
- National Board for Certified Counselors. (2016). Policy regarding the provision of distance professional services. Retrieved November 24, 2017, from <http://www.nbcc.org/Ethics>
- Perle, J. G., Langsam, L. C., Randel, A., Lutchman, S., Levine, A. B., Odland, A. P. et al. (2013). Attitudes toward psychological telehealth: Current and future clinical psychologists' opinions of internet-based interventions. *Journal of Clinical Psychology*, 69(1), 100-113.
- Ross, W. (2014). Web-based counseling: Evaluating efficacy in light of ethical challenges and therapeutic advantages. *The Online Journal of Counseling and Education*, 3(4), 84-89.
- Shaw, H. E., & Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling and Development*, 84(1), 41-53.
- Steel, Z., Mamane, C., Iranpour, C., Chey, T., Jackson, J. W., Patel, V., & Silove, D. (2014). The global prevalence of common mental disorders: A systematic review and meta-analysis 1980-2013. *International Journal of Epidemiology*, 43(2), 476-493.
- Sun, K. S., Lam, T. P., Lam, K. F., Piterman, L., Lo, T. L., Chao, D. V. K., & Lam, E. W. W. (2017). Help-seeking behaviours for psychological distress amongst Chinese patients. *PLoS ONE*, 12(10), e0185831.
- Thornicroft, G. (2007). Most people with mental illness are not treated. *The Lancet*, 370(9590), 807-808.
- Turvey, C., Coleman, M., Dennison, O., Drude, K., Goldenson, M., Hirsch, P., et al. (2013). ATA practice guidelines for video-based online mental health services. *Telemedicine and e-Health*, 19(9), 722-730.
- Wells, M., Mitchell, K. J., Finkelhor, D., & Becker-Blease, K. A. (2007). Online mental health treatment: Concerns and considerations. *Cyberpsychology and Behavior*, 10(3), 453-459.

The Current Practice and Ethical Issues of Online Counseling in Chinese Mainland: Evidence Comes from the “Big Data” and Ethical Assessment for Online Counseling Websites

Lai Lizu¹, Tao Rong¹, Ren Zhihong^{1,2,3}, Jiang Guangrong¹

(¹ Key Laboratory of Adolescent Cyberpsychology and Behavior (CCNU), Ministry of Education; School of Psychology, Central China Normal University; Key Laboratory of Human Development and Mental Health of Hubei Province, Wuhan, 430079)

(² School of Humanities and Social Sciences, Fuzhou University, Fuzhou, 350108)

(³ Department of Counseling Psychology, University of Wisconsin-Madison, Wisconsin, 53704)

Abstract With the rapid development of network technology, psychotherapy is increasingly delivered over the internet. Since the arrival of online counseling, the practice and ethical issues have been widely discussed. This study aimed at investigating the current situation and main ethical issues of online counseling suppliers in China, based on which the norm and specific Chinese ethical code for cyber-counseling could be built.

Methods: To select the websites which offer online counseling services, keywords of online counseling were used in 2 search engines which were Baidu and 360, the most popular search engines in Chinese mainland. Then, researchers assessed all websites in the first 50 pages of search results. All online counselors' specific information on selected websites were collected by the web crawler written by python 3.6. In addition, a 16-item Ethical Intent Checklist, which was developed by the American Counseling Association's Ethical Standards for Internet Online Counseling was used to assess online counseling websites' adherence to the ethical code.

Results: (1) 24 online counseling websites were assessed. 13 websites were so called the third-party platforms which allowed counselors who met certain standard to register as certificated counselors. Most websites provided the service of an interactive community, popular psychological knowledge, psychological assessments and so on, in addition to online counseling. (2) 38633 online counselors' information were collected and analyzed. 2/3 of them were female. The online counselors were located mainly in big cities such as Beijing, Shanghai, and Guangzhou. 78.23% online counselors had a bachelor's degree. National psychological counselor certification was the main qualification which the most online counselors chose to use in registering processes. Furthermore, not all online counselors were active. (3) According to the Ethical Intent Checklist, some ethical issues were detected. First, the online counseling websites were strict about the real information of online counselors. However, there was little requirement on their education background. Second, the clients' information such as real name, address and telephone number were rarely required. Third, almost all the websites would tell the visitors what is online counseling and how to conduct it, but few could inform visitors the benefits and risks of online counseling, neither the limits. In addition, the websites scarcely displayed the information about the insecurity of Internet, neither did they use encryption software.

Conclusions: Online counseling is developing rapidly in China. However, the qualification of online counselors cannot be guaranteed. It is the time to put the critical ethical issues on the table, and notice that they are not treated appropriately. The requirements of certified online counselors are irregular. Confidentiality of the online clients is still at risk. What's more, the online websites' statement and instructions of online counseling are vague. In the future, more specified ethical code on online counseling in China should be discussed and formulated..

Key words online counseling, data mining, ethical issues