

城事

孩子被疑盗窃,家长和店方激烈争吵

目击者称双方都做得不好,心理专家指出应避免伤害孩子

孩子被误解,这是一件小事吗?近日,广州一10岁小学生拿着未付款的商品走出超市,称要找散落在门外书包里的现金。店员认为其行为不当,要求孩子联系家长并当众对其进行说教。家长到场后升级为激烈争吵。心理专家指出,家长若具备情绪安抚和教育指导能力,将有效避免孩子留下心理创伤。

■新快报记者 邓善雯
陈慕媛

事件回顾

各方说法

店方

店员制止孩子没问题 但不应该争吵

“如果我们处理的方式方法不对,我们可以道歉,但家长报了警那就只能走司法程序了。”记者致电超市片区负责人袁经理时,对方如是表示。

袁经理说,店员制止未付款的孩子走出店铺,这个行为没有问题,但后续处理或许不当,其当天便对家长进行了解释,承诺将调查此事并及时道歉,当时家长已经接受了袁经理的提议。但事发第二天家长报了警,袁经理认为,此事私下已无法处理,将交由派出所或司法机关处理。

当时,家长提出签署纸质证明并公示,店方表示不能接受,“我们是上市公司,这个证明法务那边是过不了的。”袁经理提到,“我不是说我们没有责任,我也认为当初不应该争吵的,应该好好说。”

居委会

现场双方都不理智 忽视了对孩子的保护

“当时我刚好路过了,双方吵得很厉害,孩子哭得说不了话。”居委会工作人员说,他目睹了家长来到现场后的场面,随着双方争吵升级,围观的人越来越多。他说,当时店员已经有道歉,但或许因为态度不够诚恳,家长不依不饶,双方无法达成和解。

据他描述,当时双方都“很不理智”,引来路人驻足,小红则趴在家长的肩膀大哭。“当时双方都想着为自己争一口气,忽视了对孩子的保护。”他认为,双方应该进到室内或安静的地方心平气和地协商,避免孩子受到更多的心理伤害,而不是在公众场合大吵大闹。

10岁女童一度崩溃大哭 目击者称双方都做得不好

家长向记者提供了超市方录屏的监控录像。画面中,广州10岁小学生小红(化名)把自行车停放于超市外,走进超市选购商品。随后小红拿着一颗卤蛋、一小包香肠来到收银台排队时,她开始翻找手提袋。孩子事后解释,当时她发现放在手提袋里用于购物的11元纸币不见了。

在寻找过程中,小红“以为钱落在路上或自行车上的书包里”,没有为商品付

款便跑出了超市,两次往返于超市与自行车之间。店员在其第二次跑出超市时上前阻止,认为她行为不当并要求致电家长。家长说,店员让孩子留下,在家长到来前不能离开。

据家长回忆,孩子从16时37分进入超市,自己到场约17时30分,女儿大概17时50分离开,女儿在超市入口处停留接近一个小时,其间孩子向店员解释未果,崩溃

大哭。一名居委会工作人员目睹了家长到来后的现场,他说,家长到场后,场面上升为争吵,最后双方不欢而散。

家长说,由于超市距离学校较近,不少路过的学生都目睹当时的场面。事发次日,为留存监控录像,家长向派出所报警。目睹现场的居委会工作人员说:“双方各执一词,事情没有定性。可以肯定的是,在保护未成年人这方面,双方都做得不好。”

如再有类似的事情发生,各方该如何做到更好?记者采访了家长方、超市方、居委会,并从保护未成年人的角度出发,采访了相关领域的律师、心理专家。



■很多学校学校利用大课间和课后服务等课外时间,开展形式多样的特色文体社团活动,丰富校园生活,促进学生全面发展和健康成长。
新华社发(图文无关)

家长

每天都在反思 第一是要冷静

“处理事情的时候要有技巧,首先要从保护孩子的角度,得到保护孩子最重要的东西,然后再去维权。”小红的家长说,家长们若在日常生活中遇到类似的问题,不要为了“争一口气”而态度过于强硬,应该冷静地与对方周旋,首先得到对方的公开道歉和保护孩子声誉的证明材料。她说,现在每天都在反思自己在事件中的处理方法。但她也提出顾虑,“我到之前就有很多人看到店员指责我女儿偷东西,我到场后若去办公室私下聊,他们就会以为这孩子确实偷了东西,妈妈去道歉。”因此她希望得到店员公开道歉以抵消影响。

在维权过程中,不少人对当事家长说,这只是一个“小事情”,何必如此较真。小红家长说,这反映出社会对未成年人保护的意识不足。“如果超市当初能合理、温和地解决这件事,也不存在后面的风波了。”家长说,女儿在遭受误解的近一个小时内受到了店员的“责骂和扣留”,这是对未成年人权利的侵犯。家长希望社会在类似事件发生时,能达成未成年人保护的共识,尊重未成年人自身特点,并给予更多的关爱、耐心和包容。同时,她希望以后能在家里模拟一些场景,让孩子能够提前知道不同的情境和解决方法。

律师

首先要尽量避免 对孩子造成伤害

广东连越律师事务所高级合伙人、律师李惠炫认为,家长首先要思考如何尽量避免对孩子的伤害,然后考虑如何维权问题。遇到类似情况,建议家长先冷静下来,与超市方到办公室等安静的地方进行沟通。

李惠炫说,虽然此次事件的发生是由于孩子在无意识情况下犯的错误,但家长需要让孩子明白遵守社会规则的重要性。因此,家长一方面让孩子向超市方道歉、支付相应的款项,另一方面要告知超市方也有保护未成年人的社会责任和法律责任,不是一味追求所谓的事真相,而将孩子置于公众的目光接受社会的评判。同时,超市方也应该明白孩子的犯错是无意识的,并非故意。“即便有错误,应以容人之量晓之以理,让孩子明白自己错误,不应以过激的言辞或侵害孩子权益的行为来对待孩子。”

店员让孩子等候家长,这个行为是否侵犯了孩子的权利?李惠炫说,店员不让孩子走,留在原地等候家长也是合理的。因为父母是孩子的法定监护人,对孩子负有教育管理责任。她提到,但是在等候家长到场期间,超市方应当注意保护孩子的个人隐私、自尊心和人格权,尽可能安抚孩子的情绪,不能让其感到不安,更不能让孩子接受来来往往群众异样的目光。

专家

情绪支持和教育指导 能化挫折为台阶

事件是否会对孩子的心理健康造成影响?广东省青少年儿童心理健康发展委员会主任、中山大学心理学系专业硕士教师、广州市中级人民法院心理评估专家张欣华接受新快报记者时表示,该事件是否会造成小红心理创伤需要多方面的评估,但不能认为该事件是“小事”。“如果孩子较为内向和敏感,容易对其人际交往和心理健康造成影响,”她说道,“但通常情况下,若误解持续时间较短,且家长具备足够的安抚能力,将能避免孩子留下严重的心灵创伤。”

她建议道,当意外事件发生时,家长需要对孩子进行情绪安抚,告诉孩子在家长身边是安全的,孩子的委屈、伤心、害怕和无助,家长都能感受和理解。同时,家长需要重新提升未来孩子面对挫折的能力。

张欣华认为,案例中的事件从孩子的人生来看,将是一个非常好的“成长点”。家长不妨问问孩子:“如果再遇到此类事情,你有什么新的处理方法吗?”或者“在这个事情上你学到了什么好的经验?”随后家长再作进一步指导。张欣华相信,每个孩子在面对挫折的时候,如果有家长足够的情绪支持和后续教育指导,任何挫折都会成为孩子人生当中的一个上升的台阶。