

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

事件回顾

各方说法

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

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,场面升级为争吵,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,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,这只是一件“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实真相,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 and 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采访时表示,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理创伤。”

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其中的一个上升的台阶。