

百万个求助电话背后的焦虑

未成年人沉迷网络游戏的问题一直受到广泛关注。企业与家庭间如何互帮互助,一起守望孩子的健康成长?记者走访多地,探究青少年网络沉迷背后的那些事。

百万求助电话背后的焦虑

“孩子在我不知情的情况下,给游戏充了钱。”“我是他爷爷,他父母不在身边,我管不了他呀。”“孩子上网课需要手机,我不知道他拿手机玩游戏。”……

走进腾讯未成年人家长服务平台办公区,此起彼伏的电话铃声与客服人员的应答声相互交织,他们的主要任务是协助家长解决未成年人过度玩游戏和不理性消费问题。据介绍,现场的工作人员平均每天接听2000多个电话。仅在2019年,来自全国各地的家长求助电话就达一百余万个。

近年来,多项防沉迷措施落地,对游戏时长和充值上限进行了限制。但在孩子们与防沉迷系统“斗智斗勇”的过程中,

他们发掘了“冒用家长账号玩游戏”的“新方法”。

“因为孩子上网课,我就把我的手机借给他用了”“跟我说学校需要填表,要刷一下脸”“我就是马虎一下,他骗我刷脸把密码给改了”……据客服人员介绍,疫情防控期间,一些孩子以“在线学习”为由,轻易地获取家长的手机和账号信息,偷着玩游戏的时间也“顺理成章”地增长。

“我也不知道怎么管他”“这到底是怎么回事”“你们赶紧给我退钱”,在电话里,家长们因孩子沉迷游戏的种种行为透透脑筋,甚至有的家长还对孩子使用了责骂或暴力手段,一些家庭闹剧也因此发生。

网络时代家庭回避不了的难题

“我都不知道他怎么弄的,等银行通知我我卡里没钱交车贷和房贷了,我才知道孩子用我的卡花钱玩游戏了。”一名家长无奈地说。

“相较于00后这样的‘网络原住民’,现在的成年人更像是‘网络时代的移民’。”在中国青少年研究中心少年儿童研究所所长孙宏艳看来,尽管目前很多成年人能熟练使用互联网和电子设备,但仍与孩子们的思维方式存在很大差异,这也就造成了两代人对游戏的认知和认可程度存在较大差异。

在一则呼人的电话里,一个孩子哭喊着说:“我充了200块钱玩游戏,能不能

退?”孩子话音未落,孩子父亲在一旁哭喊、责骂声中,客服人员既要安抚孩子,还需跟家长解释,只要是资料核实通过,符合相关规定,一定退款。

专家表示,随着互联网的高度普及,青少年们接触电子设备的机会和时长逐渐增加,再加上同学介绍、网络推送甚至家长示范等各种诱因,游戏已成为青少年成长过程中不可避免的一个话题。

“青少年在生理和心理方面还不成熟,很容易沉迷于游戏。如果未能辅之以正确的引导,这将成为孩子教育中的大难题。”孙宏艳说。

游戏“降磁”还应多方合力

愤怒、悲伤、无助……在一通通拨给“未成年人家长服务平台”的电话中,家长们表达着对于游戏的不满与怨恨。在他们看来,游戏如同一块强力磁铁,牢牢把孩子吸住,如何给游戏“降磁”已成为社会关切之问。

联合国儿童基金会驻华办公室儿童保护官苏文颖在第十五届联合国互联网治理论坛上表示,“玩”是孩子探索和认知世界的方式之一,网络游戏不乏风险和挑战,但在网络治理中,应该重点关注如何趋利避害,让健康适度的游戏伴随未成年人的成长。

今年10月17日,新修订的未成年人保护法经十三届全国人大常委会第二十二次会议表决通过,专门增设“网络保护”一章。除了对企业义务作出规定外,还加入了家庭和学校责任。中国政法大学未成年人事务治理与法律研究基地副主任苑宁宁介绍:“这是一种正向示范,它将呼吁家庭与学校提升互联网素养,增强教育监管意识。”

“沉迷游戏一定程度上是教育问题的外化。人际关系差、学习压力大、家庭沟通少等问题都可能导致孩子对游戏的沉

迷。”孙宏艳说。

为此,专家们建议,家庭和学校应加强与青少年的沟通,确立良好的亲子和师生关系;其次,家长与教师还应提高网络素养,在游戏问题上与孩子进行有效对话,引导孩子形成正确认识。

同时,考虑到互联网企业在应对未成年人游戏沉迷时具有技术和认知水平的优势,苑宁宁建议,互联网企业应比家长和学校更往前一步,多承担一些社会责任,拿出实际举措。

专家建议,针对防沉迷措施,游戏行业应建立统一的行业和技术标准,严格落实好相关部门对未成年人游戏行为的规范,为他们筑牢保护墙。

在记者即将结束采访之际,客服拨通了一位母亲的电话。据当事人介绍,她的孩子在家人反复沟通与开导后不再一心扑在游戏上,之前“针锋相对”的家庭也已经开始“融冰”。

“孩子现在好多了,我们也希望继续和他好好沟通,一起迈过这道‘难关’。”这位母亲说。

新华社北京11月21日电 (记者 马梦达 田晨旭 马晓冬)

女儿被体罚致吐血? 妈妈网络造谣获刑

妈妈认为女儿在学校受到体罚,毫无根据地谩骂威胁,并雇人在网络上大肆炒作,引来数以亿计的围观。20日上午,白云区法院对被告人刘某寻衅滋事案进行公开开庭审理并当庭宣判,以寻衅滋事罪判处刘某有期徒刑一年六个月,缓刑两年。



雇人网络炒作虚假信息

法院介绍,2019年12月,刘某认为其女儿在学校受到体罚,先后在班级微信群、朋友圈及微信签名处发布诅咒、辱骂、威胁老师的言论及图片。

今年3月28日,刘某通过新浪微博持续编造其女儿被老师体罚及被老师索要照顾费等虚假信息。5月30日,刘某发布微博称其女儿被班主任体罚致吐血,并上传伪造的带血衣服、鞋子等照片。

为进行炒作,提高网络关注度,刘某向马某支付760元购买增粉、点赞及转发等服务,后马某将该业务转包给一非法网络平台,致该微博被转发140万余次,广州一小学体罚哮喘儿童至吐血抢救#微博热搜被网友阅读5.4亿次,讨论19.6万次,引发网络及公共秩序严重混乱。

雇人者及“水军”均获刑

法院经审理认为,刘某在信息网络上散布虚假信息,起哄闹事,造成公共秩序严重混乱,其行为已构成寻衅滋事罪。被告人刘某犯罪后有自首情节,且认罪认罚,可以从轻处罚。

综合本案的事实、情节、危害后果及刘某的认罪态度、悔罪表现,判决被告人刘某犯寻衅滋事罪,判处有期徒刑一年六个月,缓刑二年。宣判后,被告人刘某当庭表示不上诉,认罪服法。

“我因为法律意识淡薄,一时冲动做了这样糊涂的事情,我每天都在反省自己,作为一名家长不应该用这样的方式对待学校和老师,我想对老师说声‘对不起’,对学校和社会说声‘对不起’。”刘某后悔莫及。

对于受雇进行网络炒作的马某又该如何处理?据了解,白云区法院已于9月29日对马某受雇为刘某进行网络炒作一案进行开庭审理并宣判,以寻衅滋事罪判处马某有期徒刑六个月。

法官提醒

网络不是法外之地 有纠纷应诉诸正常投诉渠道

一直以来,儿童被体罚、被霸凌都是广受关注的话题,一些家长遇到不公或冤屈,通过网络求助也是互联网时代常见的做法。但是,网络求助也应遵循基本的规则和底线,应尽量确保事实的真实准确,不能为达成一己之私,就肆意编造、夸大事实,甚至是雇请人员进行网络炒作,误导公众认识。

本案中,家长刘某不仅通过微博发布虚假信息,还雇请马某进行网络炒作,致该条微博被大量转发,微博热搜更是被数亿网友阅读,严重扰乱公共社会秩序,因此以寻衅滋事罪追究其刑事责任。

法官提醒广大群众,网络不是法外之地,在网络上要谨言慎行,切勿触碰法律的红线。对于未经核实的信息,要自觉做到不信谣、不传谣,静待权威媒体或官方发布消息,共同营造一个清朗和谐的网络空间。同时,家长们认为孩子受到不公对待或欺凌时,应以一种更成熟的心态来维权,诉诸正常的投诉渠道。

据《信息时报》报道