



焦虑的家长困在培训班

整整一个月的时间给孩子预习了新学期的课本，不在家的时候，她买了一个硬币大小的摄像头放在书桌前，远程监控着孩子学习情况。

她毫不犹豫地在网上买课，认真听完所有课程，赞同老师的观点，最后却没有产生效果。训练营里情绪管理的内容，她在孩子上六年级的时候就听过。重复地学习家庭教育知识，最后她还是和孩子时常爆发争吵和矛盾。

四川大学华西医院心理卫生中心的心理咨询师高霞长期开展线下的ADHD（注意缺陷和多动障碍）家长训练营。她在训练营的第一节课就是教会家长们如何面对养育孩子的压力。高霞见过这些长期被关注的ADHD孩子，逐渐产生自卑，家长也开始自我否认，反而早年一部分忽略，从另一个角度来看，可能给了孩子更宽松的空间。

高霞曾在训练营里给家长分享了《父母效能训练》里一句话，接受就像肥沃的土壤，能够让小小的种子开出它最可爱的花朵。她认为家长接纳自己的同时，也能更好地接纳孩子。

2018年，在北京师范大学中国基础教育质量监测协同创新中心牵头发布的《全国家庭教育状况调查报告》中，无论是处于小学的四年级学生，还是进入初中的八年级学生，接近一半的孩子都把一个有温暖的家放在了人生最重要事情的首位，远远高于有钱、权力和社会地位。周洋一直在搜寻生命里接受过的最好的教育。

唯一能想起来的，是她的姥姥，一位没有读过书的农村妇女。小时候冬天停电，冻得她只能在被窝里做作业，姥姥就一手拿着油灯，一手扶着床上当桌子的小板凳。那时，她数学经常考倒数第一，一道题需要做很久，姥姥也没有一点急躁。

相比姥姥，周洋一直认为自己不是一个合格的母亲。

她之前在职业中学任教，那时学生们会亲切地称呼她为妈妈。周洋的儿子却抱怨她不像一个妈妈，更像是一名老师。她发现自己对儿子总是带着要求和评价，她只想接纳一个听话的孩子，儿子成绩考差了，她甚至不想做饭。大多数时候，她认为自己只是为了完成一个母亲应尽的责任。

她并不知道如何去爱孩子。小时候，周洋作为家里三个孩子的大姐，很少得到父母的关注，母亲对她唯一的期盼就是放学回家多做点农活。婚后，丈夫常年在外务工，两人之间几乎没有关于爱的表达。在他们相识的时候，丈夫过生日，她还会准备巧克力，结果得到了“太浪费，不喜欢吃糖”的回复。之后，她再也没有做过这种事，而丈夫更是连她生日是哪一天都记不清了。

她觉得自己获得的的爱太少了，因此也丧失了爱孩子的能力。在独自照顾孩子的生活里，她开始自卑，感觉自己的人生都灰暗了。她将孩子一些行为，归因在自己身上。孩子周末搭车几个小时公交回家打球，她想是因为自己为了追求名校，把孩子送去离家太远的学校。她望着儿子的身影，时常觉得他孤独。

新年第一个元旦假期，周洋感到了一丝宽慰。

她在孩子睡懒觉后，克制住了情绪，并用了处理冲突的技巧。暂时和孩子分别待在不同的地方，并解释是因为自己的情绪伤害了他。不一会儿，孩子就哭着回到她面前。周洋在心里暗自窃喜，以为孩子意识到了自己浪费时间的错误了。结果孩子只是向她抱怨，为什么每一个老师都强调各自学科的重要性，布置那么多作业，根本做不完。

她那时也被孩子的哭声震住了，只能安慰他说没关系，她想或许孩子是想找一个理由和她沟通。三天时间里，他们没有产生争吵和矛盾，这是她记忆中难得的平静的休息日。

周洋将亲子沟通的一条条重点，记在家的白板上，反复提醒自己。她一边希望通过学习，成长为一个能够给予爱的家长，同时，她还是对即将到来的寒假憧憬不安。

（为保护隐私，文中家长均为化名）



2018年，一家心理教育机构举办大型公益心理培训教育活动。

视觉中国供图(资料图片 图片中人物与本文无关)

不齐的培训班需要一些规范。

叶琳参加过很多次这样的培训课程，但是最终也没有如愿让孩子回到学校。

这一次训练营开课前，叶琳在孩子卧室里翻出没用完的本子，上面写着从小到大，她和孩子建立的规则。如何做作业、写字、玩游戏、做家务，放寒暑假还要立单独的规则。她和孩子还会在写下协议之后，签下各自的名字。最终，这些规则都没有发挥过作用。

最开始，她跟电子产品作斗争。她在一个音频平台上听到有家长分享，小孩喜欢上网，可以限制网速，或是把手机换成旧手机，影响孩子的游戏体验。她套用这个办法，但有时候网速限制太明显，孩子就会冲出来找她理论。叶琳丈夫还为了让孩子少看电视，把电源线藏起来，最后为了争夺电源线，父子俩会大打出手。

她在网上看到专家们都说，孩子不能被指责、批评、打骂，家长需要鼓励孩子，夸奖孩子，看到孩子的优点。她就在网上搜来鼓励的语言，写在便利贴上，贴在家里的各个角落，厕所里也贴着。要有坚持不懈的精神。叶琳每天拿着放大镜寻找孩子身上的优点。孩子没有熬夜，她就夸他。时间管理能力提高了；吃饭由一日一顿，偶尔变得规律一下，就说孩子是“爱惜身体的好孩子”；看见孩子煎牛排，就夸他动手能力很强。

孩子并不理解她，叶琳时常感觉自己一个人在家里唱着独角戏。叶琳还记得不过5年前，她看到相关的培训和文章强调的还是惩罚教育。网上的老师说小孩如果有对家长吼叫或动手的行为，就必须制止，让小孩去罚站、罚跑，几岁就惩罚几分钟。叶琳印象最深的是，当年儿子10岁，她每天会在孩子身上挑错，孩子只要一犯错就被罚面壁思过10分钟。

她有时也会做一些让步。有一次，听说成都一家机构的“让孩子树立理想志向”线下课，可以测试出孩子潜在能力，提前做好未来的职业规划。她把儿子骗去现场，作为交换，允许孩子上课时把手机带进去。课程结束，孩子继续

回家玩游戏。

让她高兴的是，在她的鼓励和催促下，孩子回过一次学校，条件是要在他卧室里配置一台电脑。叶琳没有办法，向身边人和网络上的老师们求助，大家意见也各不相同。最后她去亲戚家搬来一台二手电脑，我本想让孩子上学了。

不过，孩子在复学一段时间后，又回家了。

司徒明镜参与过很多期家长训练营，她关注到市场上很多课程，正是抓住了家长想要急于求成，解决孩子问题的心理，出现了很多“包好”“X天见效”这样绝对化和极端的描述。家长看到这些话一定要慎重，在司徒明镜和同事们日常的治疗当中，深知每个人的情况不同，都需要很长一段过程，不可能很快解决问题。

很多家长只会关注到行为表象，司徒明镜工作中遇到的家长常常只看到孩子沉迷游戏、厌学、不愿意交流，但他们并没有意识到双方的沟通已经形成障碍，是需要调整的。

叶琳是在很长时间之后，才意识到自己只想解决问题，改变自己，让他意识不到上学是一种错误的行为，而从来没有想过孩子为什么不去上学。

她后悔没有一次问过孩子在学校里的真实情况，会不会和同学们脱节了，学业压力大不大，作业完成不了能不能承受老师批评。

叶琳猜测儿子是从初中住院开始放松学习的。孩子从小就患有哮喘病，初中离家去成都上学之后越发严重。短短两年时间里，孩子在医院住过10多次，最长的时候需要待一个多月。因为并发症孩子常常要辗转于呼吸科、消化内科，还曾住过ICU。长期离开学校的时间里，大家都对他学业放心不下，孩子早期还会主动要求回学校参加考试，但成绩还是从前几名，逐渐下降，最后一次考试孩子成绩已经是倒数。

到现在，叶琳依旧没有和儿子聊过离开学校的原因，她害怕再次激怒孩子。

她把注意力放在家庭教育培训上，有时候孩子说饿了，她都会随口敷衍，让孩子自己解决。听课的手机被儿子气冲冲地摔在地上。最后，孩子又重新回到自己的

游戏世界。

又错了。叶琳心想自己肯定又成为老师嘴里那类不在乎孩子需求的家长。

焦虑

在进行亲子教育现状的研究时，陈建翔发现，安全感是孩子的第一需要。他们对于一个安宁、稳定、祥和的家庭环境的需求，远远超过对更专业、更权威、更优质指导的需求。中国家庭教育首当其冲的问题是让家长安心，让家庭安定。

但让焦虑的家长变得安心，也不是一件容易的事。和叶琳报名同一个训练营的李兴淇说，女儿上幼儿园时，她发现身边和女儿年龄相仿的孩子，总会有一些让家长无法理解的行为。有的孩子每次回家都必须要求自己爬楼梯，只要是其他人做了这件事，孩子就会从电梯间一直吼叫着回家。为了安抚孩子的情绪，有时甚至需要全家人一起重新回到电梯间，让他按一下按钮。还有的孩子，晚上睡觉前要把衣服按照指定的位置摆放，不然就会焦虑到失眠。

李兴淇在书中了解到，这些行为大概率是因为孩子正处于特定的敏感期。她没有在女儿身上发现这些敏感期带来的明显行为，她开始担心孩子是不是发育迟缓。

让她产生焦虑的时候有很多。发现孩子做作业注意力无法集中，她就会联想到考场上也出现这种情况，最后导致成绩下滑。她发现孩子看东西吃力，但在被检查出近视之前，一直说自己能够看清黑板上的字。孩子的隐瞒和沉默，让她担心孩子以后要是遇到了校园霸凌，会不会也保持沉默。

学过心理学她知道，大多时候女儿的沉默，正是因为她是一个急躁又情绪化的母亲。她总是抑制不住地对孩子发火，一生气就会大吼大叫，女儿有时会被吓得不自觉地哆嗦。

周洋也是训练营的一员。她把《不管教的勇气》放在床头，睡前看，赶地铁的时候听音频版，书里告诉她作为家长尽量多参与孩子学习的事。这是她无法办到的事情。

去年亲子关系最紧张的暑假，她害怕即将升入初中的儿子在中考中掉队，她用

□ 龚阿媛

儿子辍学后，叶琳开始强迫自己学习。她辗转于网络上各式各样关于家庭教育培训的直播间，为此，有时候会在半夜睡觉，早上6点半起床。家人一度怀疑，她不是上课，而是被骗进了传销组织。最疯狂的一次，她不顾家人反对，提前一个月和单位请假，从四川赶到1300公里外的石家庄，待上3天2夜，听一位老师分析孩子为什么会厌学情绪。

困扰叶琳的，是孩子沉迷于电子游戏的问题。她曾想过把孩子送去戒网瘾学校，但是因为担心患有哮喘病的儿子身体吃不消，她还是选择学习如何做好父母。

只要看到孩子将自己反锁在卧室里，为了玩游戏时差颠倒，三餐不规律，她就会忍不住想把孩子送去戒网瘾学校。只有让自己沉浸在家庭教育的课程之中，她才能一次次地压抑住这股冲动。

焦虑感时常支配着叶琳，在年轻父母中，这样的情况并不少见。北京师范大学教育学部家庭教育研究中心发布的《2016年中国亲子关系现状调查报告》中就提到，87%的家长承认自己有焦虑情绪，其中近7%的家长存在重度焦虑。

报告的作者、家庭教育研究中心主任陈建翔曾在论文中提出，教育战争中，家庭关系充满了火药味和狭隘的功利性，众多家长受社会和市场的刺激行为迷惑，心神不宁，常年处于高度焦虑之中，婚姻关系、亲子关系紧张、争吵不断，悲剧时有发生，大人、孩子均成为受害者，这是家庭关系的扭曲。

各种家庭教育培训班和相关的书籍文章，是家长们消解焦虑的方法之一。早在60年前的美国，心理学家托马斯·戈登就开发了“父母效能训练”课程，这被公认为第一个面向家长的家庭教育技能培训。他出版的著作，直到今天仍然在国内一些电商平台养亲子关系类书籍排行榜中名列前茅。

叶琳最近报名参加的一个培训班，是由华西医院心理学专家授课的亲子沟通训练营。课程运营团队预计，训练营每期的报名人数大约为500人，但实际报名人数远超于此，第一期就有1086人。

这个为期9天的训练营里，完成所有课程的家长达不足20人。但这并不妨碍焦虑的家长涌进微信后台报名。

困扰

报名亲子沟通训练营后，每天晚上7点，叶琳会准时守在直播间，有时甚至顾不上吃晚饭。她怕手机信号不好，专门借一台笔记本电脑听课。直播时，她也不和其他家长互动，将专家讲课的页面设置



在某家长训练营上课的家长。

受访者供图

□ 刘言

最近，一桩关于“差评”的官司，触动了网友的神经。

这是一起名誉权纠纷。原告是一家考研辅导机构“文科考研网”，被告则是它的顾客、北京一高校研究生张铭（化名）。张铭曾于2020年2月在淘宝网店购买了文科考研网的考研复试课程，并在网上发帖给予课程差评。

他4月7日发在知乎平台的帖子称：为什么要匿名？因为文科虎视眈眈就在微信上拉架，谁取实名谁必定被网暴！包括价格确实贵、有些课程质量确实一般，特别是服务态度相当恶劣，这是真实存在的。你们与其声讨差评，不如思考思考这些问题到底存不存在？消费者有没有说的权利？

2021年9月，文科考研网以涉嫌诽谤为由，起诉张铭、另一个账户“马倩”和知乎平台。该网站认为，张铭发的不是正常的差评，而是无中生有、造谣诽谤。自家淘宝店好评率99.22%，鲜有差评，而张铭买课后，没通过任何途径反馈过不满，没有退课退款。考上研究生后还发了感谢课程的言语，等等。

截至2020年10月被公证时，张铭在知乎的发言仅获16个赞、3条评论。张铭向媒体表示，此前确实没有向

文科考研网提出过课程质量问题，一方面是没来得及，课程4个晚上就上完了；另一方面是害怕，因为曾听客服说，给差评会被清理出群。考研成功后确实说了感谢的话，但那是他们来问成绩，我随口说的客气话。另一个被诉者“马倩”则提出，自己被盗号了。她初中文化，一直在打工，不知道这家考研网站，也很少上网。

广西来宾市兴宾区人民法院作出的一审判决书显示，法院审理认定，张铭发帖中“虎视眈眈”在微信上拉架，谁取实名谁必定被网暴，和马倩帖文里的“他们的资料真的烂，这玩意卖我300块钱，白给都不要”等言论，已侮辱或诽谤原告，构成名誉侵权，判决他们在知乎网显著位置持续登致歉声明24小时，向原告赔偿经济损失2500元，分别赔偿原告为制止侵权行为开支772.5元。

新闻一出，大量网友前往文科考研网的网店留言质疑。一上午接到上百个电话和短信，都是骂人的，还有说

要送棺材的，骂我父母的，到底谁才是网暴受害者？网店负责人接受媒体采访时说，网暴严重干扰了他们的正常经营。

对于这起个案的前因后果，网友的了解可能并不详细，之所以愤怒，大概源于对“差评”体验的体验。

人们如今日常接触的好差评，是随互联网购物平台出现而诞生的。有别于传统商业社会中商家在本地经营、顾客口耳相传形成的“口碑”，好评更像一种消费者之间的信息公示，在网购诞生之初就成为这一商业模式的重要组成部分。

网购平台有着缩短市场供应链、价格相对低廉的优势，但消费者对摸不着的虚拟店铺存在天然的不信任，源于信息不对称。回想十多年前，我们刚用上网购平台时，都在心里打过鼓，这家店铺靠不靠谱，钱会不会打水漂，哪怕商家资质已经过平台审核和说明。

以互联网交互功能为基础，好评差评这类评价机制的出现缓解了消费者与经营者之间的信息不对称，每个人基于消费体验，对交易内容、经营者资质及

产品质量等商家信息进行修正或补足，来降低消费者整体的试错成本。差评一方面能警示后来的消费者，别“踩雷”，另一方面也能勉励督促商家重视提升经营和服务水准，起到促进优胜劣汰的作用。

为此，2019年实施的电子商务法规定，电子商务平台经营者应当建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。

有商家摸出门道，雇人刷单刷好评；后来又有了快递包裹里的小卡片，给好评即刻返现；再后来，消费者打了中评、差评，便会遭到商家软磨硬泡，以优惠券、退款换取“删评价”。更有甚者，消费者不发表好评也会被商家信息轰炸，内容倒是楚楚可怜，要么“公司考评严格，帮帮打工”，要么“动手您的手指，耽误十几秒，后面紧跟的是不要脸的吉祥话”。

前述案件中的张铭在帖子里提到，给出负面评价的考生遭网暴，定让网友感同身受。他向媒体提供的几张微信聊天截图显示，一位疑似文科考场的老主

顾在群里说了一句“文科垃圾”，便被一位名为“小说客服”的用户，将其微信账号、头像及聊天记录等发在一个500人的考研交流群中。不过，这些没有被一审法院所认定。有律师指出，由于张铭和马倩一审没有到庭，可能影响了法院对相关证据效力的判断。

这也是本案中一个重大的争议点，民法明确规定，民事主体享有名誉权，任何组织或个人不得以侮辱、诽谤等方式进行侵害。张铭和马倩的言论，究竟属于消费者的正当差评，还是侮辱、诽谤，客观上又是是否损害了商家名誉，降低了其社会评价，归根结底要看是否有相关的事实依据。

显然，一审法院认为张铭等人侵权了，这也让大多数网友感到自身的权利被侵犯：做得不好还不能说了？这样以后谁还敢给差评？本案原、被告均已提出上诉，有待二审法院根据证据查实和厘清。

从人们朴素的情感出发，消费之后，体验不佳，消费者给差评似乎理所当然。

给差评时,有理有据才有自由

尽管法律没有明文规定消费者的评价权，司法实践中，很多司法机关会将消费者的差评纳入消费者权益保护法中消费者享有的对商品和服务进行监督的权利进行保护。在类似的名誉权纠纷中，一些法院也会援引《最高人民法院关于审理名誉权案件若干问题的解释》中的规定，消费者对生产者、经营者、销售者的产品质量或者服务质量进行批评、评论，不应当认定为侵害他人名誉权。

由此可见，只要消费者给出的差评有事实依据，是较为客观公正的评价，不存在歪曲事实和故意黑、侮辱、造谣的情况，很难构成对商家名誉权的侵犯。所谓维权无罪，差评有理，有一份证说一份话。在真实案例中，也确实有不法分子利用给差评相要挟，利用平台的规则，要求商家给予优惠甚至买单。商家为了好评率，不得不从。

这场关于差评的官司，文科考研网的本质是消除负面影响，维护名誉，选择通过司法途径解决，从相信法律这点来说，当然值得肯定。但现实的结果是，舆论几乎一边倒地支持张铭，毕竟张铭是该机构的用户，他确实付费购买了相关的课程服务，他被起诉，似乎更坐实了帖中所写：与其声讨差评，不如思考思考这些问题到底存不存在？

他的原帖从前很少有人注意到，但正如网友吐槽：这下全网都知道你们不让差评了。