

Szczęśliwi i wypoczęci wróciliście z podróży poślubnej. Oddałaś suknię do pralni i wystawiłaś ją na licytację, umówiłaś się z fotografem i kamerzystą na odbiór zdjęć. Pełna nadziei i energii z ufnością patrzysz w przyszłość (bo przecież od teraz będziecie żyli długo i szczęśliwie) – do czasu, kiedy następnego dnia bladym świtem dzwoni mama mężczyzny twojego życia. W wariancie optymistycznym dzwoni na jego telefon; w wariancie pesymistycznym dzwoni do waszych drzwi. BUM! Witamy w realnym świecie, w którym do nowo poślubionego małżonka dostaje się jego mamę gratis.

A może było inaczej? Może konflikty z przyszłą teściową rozpoczęły się na długo przed zawarciem małżeństwa? Może każda z was próbowała okręcić sobie tę drugą wokół palca za pomocą całego arsenału kobiecych sposobów, poczynając od pochlebstw, na ukrytych groźbach kończąc? A może od początku trwała regularna wojna, niezawieszona nawet na okres ceremonii ślubnej, bo twoja suknia była nieodpowiednia, orkiestra nie taka, lokal niewłaściwy i w ogóle wszystko inaczej niż ona od lat dla syna postanowiła?

Mam dwie wiadomości: dobrą i złą. Zła to taka, że konflikty są nieuniknione wszędzie tam, gdzie dwie osoby zaczynają być od siebie zależne. Dobra to taka, że konfliktami możesz skutecznie zarządzać i zwiększyć prawdopodobieństwo osiągnięcia porozumienia.

### **Teściowa z najgorszych koszmarów?**

*UWAGA! Opisane w e-booku historie znalazłam na forach internetowych. Nie pochodzą z mojej praktyki mediacyjnej i nie stanowią naruszenia tajemnicy mediacji. Imiona bohatererek zostały zmienione.*

Monika: „Ostatnio nasz synek chorował, więc zapraszaliśmy teściów do siebie na obiad. Kiedy zapytałam teściową, jakiego kurczaka woli (czy bardziej przypieczonego), powiedziała, że jej wszystko jedno, bo ani ona, ani jej mąż mojego obiadu nie będą jedli. Następnie wyciągnęła z siatki słoik z sałatką, patelnię i zamrożone kotlety, i zaczęła je smażyć. Teść wybrał mój obiad, ale teściowa twardo zjadła własny. Sytuacja powtórzyła się następnym razem, mimo ostrych słów ze strony mojego męża, żeby nic nie przywoziła. Przywiozła wątróbkę.”

Alicja: „Na zaręczynach moja teściowa urządziła scenę, że cała impreza jest nieważna, bo przed nią nie uklękłam i nie poprosiłam jej o rękę syna. Zrobiła też awanturę, czy musiałam wybrać taki drogi pierścionek zaręczynowy (kosztował 500 zł), skoro mogła dać mi któryś ze swoich starych. A potem zapowiedziała, że po ślubie zamieszka z nami; będziemy pracować i oddawać jej wszystkie pieniądze, a ona nauczy nas gospodarować finansami.”

Trafiła ci się teściowa z kawału? Taka, która wytyka ci, że jesteś rozrzutna, ponieważ wody po praniu nie wykorzystujesz do mycia podłóg, a następnie splukiwania toalety? Która potrafi postawić talerz z pierogami tylko przed twoim mężem, za to tobie podaruje swoje stare sukienki (sześć rozmiarów za duże i na oko sprzed trzydziestu lat)? Albo taka, która obejrząwszy noworodka całkiem

poważnie stwierdza, że tego nie chce, bo jest za mało do niej podobny? Zamiast wpadać w szal, zastanów się na spokojnie:

## **Co możesz zrobić?**

### **a) narzekać**

Pierwszym krokiem, który podejmuje większość kobiet, jest żalenie się na teściową wszystkim znajomym i nieznanym. W przypadku synowej na pierwszy ogień idą zwykle: własna mama, siostra i przyjaciółki, a następnie towarzyszyki niedoli wyszukane na forum internetowym (choć sposób ten jest coraz powszechniejszy także wśród teściowych). Żalenie się na forum ma liczne zalety: zapewnia anonimowość, jest dostępne w każdej chwili, pozwala podkolorować rzeczywistość, zyskać grono popleczników i utwierdzić się w przekonaniu o własnej krzywdzie.

Narzekać jako technika radzenia sobie z dyskomfortem jest jednak zdradliwe. Co prawda umożliwia „wypuszczenie pary”, czyli wyrzucenie z siebie nagromadzonych negatywnych emocji za plecami teściowej, a nie jej prosto w twarz, ale może umacniać negatywny obraz jej osoby, utrwalając konflikt. Wygłaszane poglądy i zachowania utwierdzają nas w przekonaniach (w psychologii nazywa się to postawami o źródłach behawioralnych). Podstawą tego zjawiska jest dobre mniemanie o sobie. Skoro uważam się za osobę obiektywną, prawdomówną, sprawiedliwą i racjonalną (a mało kto się za taką nie uważa), to im gorzej mówię o swojej teściowej, tym bardziej jej nie lubię i tym bardziej obwiniam ją o bycie przyczyną naszego konfliktu. A przyznanie racji ze strony innych tylko utwierdza obie strony w ich okopach (wszak i teściowa ma swoje koleżanki).

Kolejnym mankamentem jest to, że szansa spotkania na forum specjalisty jest prawie żadna. W wątkach poświęconych okropnym teściowym spotykasz głównie kobiety równie uwikłane w konflikt jak ty sama. Uzyskane rady nie są profesjonalne. Nawet jeśli jakieś rozwiązanie sprawdziło się w którymś przypadku, to prawdopodobieństwo, że powiedzie się ono i tobie, nie jest zbyt duże – zwłaszcza, że nie jesteś w stanie zweryfikować, czy to, co ktoś pisze, jest prawdą, a nie kreowaniem rzeczywistości w celu poprawienia sobie samopoczucia. Ktoś, kto podpisuje się pseudonimem, nie ponosi najmniejszej odpowiedzialności za to, co pisze. Do przeczytanych porad stosujesz się wyłącznie na własną odpowiedzialność i to ty poniesiesz ich konsekwencje.

Jeśli nie zamierzasz zmieniać rzeczywistości, możesz pozostać na tym etapie, dostarczając forumowiczkom coraz pikantniejszych historyjek z twoją teściową w roli głównej i zaczytując się z wypiekami na twarzy w opowieściach snutych przez współtowarzyszki w nieszczęściu. Być może wykreujesz się nawet na gwiazdę portalu albo założysz własny blog o problemach z teściową. Tylko że w najmniejszym stopniu nie rozwiąże to twoich kłopotów.

### **b) próbować wkupić się w jej łaski**

Taktyka ta jest stosowana tylko na samym początku znajomości (o ile w ogóle). Urządzasz przyjęcie? Podpytujesz męża, jakie potrawy najbardziej lubi i przygotowujesz menu specjalnie dla

niej. Na imieniny kupujesz coś, o czym od dawna skrycie marzyła, a pod choinkę splukujesz się na najokazalszy prezent. Na wszystko się zgadzasz, we wszystkim przyznajesz rację, jesteś zawsze pogodna, zawsze przyjazna i zawsze do usług. Pilna pomoc w wiosennych porządkach w piwnicy? Żaden problem. Trzeba zawieźć psa do fryzjera? Nie ma sprawy. Rzucić wszystko i natychmiast jechać z nią, bo mogła kupić zasłony do salonu, chociaż masz już plany na to popołudnie? Ależ oczywiście. Mogłoby się здаwać, że uśmiech na dobre przyszył ci do twarzy. Kiedy w najmniej spodziewanym momencie wybuchniesz, najpierw zareaguje zdziwieniem, a potem wykrzyczy ci, że byłaś fałszywa. I w sumie będzie miała rację. Dodatkową ceną za taką strategię jest wzmacnianie postawy roszczeniowej.

### **c) przeciągnąć męża na swoją stronę**

Teściowa zaprosiła was na 13.00 na niedzielny obiad? Ani słowem nie przypominasz o tym mężowi; od rana jesteś czarująca, radosna i uwodzicielska. Przed południem dbasz o to, by rozładować wszystkie telefony komórkowe i tak niefortunnie potykasz się o kabel, że poluzowujesz wtyczkę od stacjonarnego. O 12.30 zjawiasz się przed nim odziana tylko w kusą, prześwitującą koszulkę.

Albo inaczej. W sobotę wieczorem zapadasz na tajemniczą chorobę. Dostajesz biegunki, gorączki, globusa i światłowstrętu. Płaczliwym tonem skarżysz się na dreszcze i ból mięśni, w drodze do toalety spektakularnie mdlejesz. Całą niedzielę leżysz w łóżku, a męża zatrudniasz do zrobienia obiadu (do mamy po jedzenie absolutnie nie może iść, jeszcze by ją zaraził), zakupów w aptecce i robienia okładów na stłuczoną głowę.

Tę bitwę wygrałaś. Ale ile razy można wykorzystać taki manewr w czasie wojny trzydziestoletniej?

### **d) wypowiedzieć wojnę**

Podejmujesz otwartą walkę. „Idę na wojnę, która potrwa do jej śmierci, ale jest warto, bo chodzi o szczęście i przetrwanie mojej rodziny” – pisze jedna z forumowiczek. Walisz teściowej prosto w oczy, co o niej myślisz i każesz się odpimpać, albo przeciwnie – ostentacyjnie się do niej nie odzywasz. Spotkania bojkotujesz, a jeśli pójdziesz, jawnie okazujesz niechęć. Temat teściowej jest częstym powodem waszych kłótni z mężem. Relacje stają się coraz bardziej napięte, choć mogłoby się wydawać, że już gorsze być nie mogą.

### **e) zerwać kontakty**

W końcu stawiasz męża pod ścianą. Niech wybiera: albo ty, albo ona, bo dwie kobiety w życiu tego samego mężczyzny to o jedną za dużo. Uważaj, bo taka strategia ma bardzo krótkie nogi. Po pierwsze, może wybrać matkę (i to nie tylko mężczyzna dotknięty „zespołem przetrwałej pepowiny”). Jest z nią związany emocjonalnie, jak każde dziecko ze swoją mamą, choćby najgorszą. Nawet jeśli sam krytykuje pewne zachowania, to lepiej mu w tym nie przyklaskiwać, a rozmawiać o problemie, a

nie o osobie. Po drugie, matki wymienić nie można, natomiast żonę i owszem, więc jeśli w waszym małżeństwie nie układa się najlepiej i takie myśli przychodziły mu już do głowy, może wykorzystać to jako okazję, żeby winę za rozstanie zrzucić na ciebie. Po trzecie, nawet jeśli chwilowo przyzna ci rację i podejmie decyzję o ograniczeniu kontaktów z rodzicami na równi z tobą, to przy pierwszej kłótni może wykrzyknąć ci, że to ty odciąłeś go od matki, a wtedy wasze małżeństwo może zawisnąć na włosku. Po czwarte, na ograniczeniu kontaktów z dziadkami ucierpią także dzieci, które mają prawo do relacji z dziadkami z obu stron (choćby relacje te nie były idealne), o ile tylko dziadkowie nie zagrażają ich bezpieczeństwu albo prawidłowemu rozwojowi.

Jak widzisz, żadna z powyższych taktyk nie jest dobrym pomysłem. Co więc możesz zrobić, żeby skutecznie rozwiązać problem?

### **Krok pierwszy: oddziel ludzi od problemu**

W zaawansowanym stadium konfliktu, jakim jest konflikt relacji, strony uważają, że przyczyną problemu jest ta druga osoba jako taka. Jacek Pulikowski w książce „Warto pokochać teściową” (IW Jerozolima, Poznań 2003) przyczyny konfliktów z teściami klasyfikuje następująco:

a) przyczyny leżące po stronie młodych:

- lekceważenie problemu teściów („nie żenię się z rodziną”)
- zawarcie małżeństwa bez dostatecznego poznania rodziny współmałżonka
- niedojrzałość młodych do zawarcia związku małżeńskiego, w tym do rozluźnienia więzi z własnymi rodzicami
- trudności w akceptacji odmienności teściów w kwestii poglądów, stylu życia czy przyzwyczajzeń
- roszczeniowość i próby nieuprawnionej ingerencji młodych w życie teściów

b) przyczyny leżące po stronie teściów:

- niedojrzałość rodziców do wypuszczenia „swojego” dziecka z domu rodzinnego (nieprawidłowa relacja uczuciowa pomiędzy teściami, nadmierne poświęcenie dla dziecka, przekonanie o własnej nieomyślności); nieobiektywne widzenie ewentualnych win dziecka w jego małżeństwie
- niedojrzałość rodziców do przyjęcia nowego dorosłego dziecka
- nieakceptacja małżeństwa jako drogi życiowej dla swego dziecka (żądanie odłożenia zawarcia związku małżeńskiego na określony czas albo wyboru kapłaństwa)
- nieakceptacja wyboru współmałżonka (kandydatka gorszej lub „zbyt dobrej” kategorii, z zupełnie innego środowiska, inna niż ustalili rodzice, w niewłaściwym wieku, chora lub niepełnosprawna, nadmiernie/niedostatecznie/w niewłaściwym kierunku wykształcona, za niska/wysoka/gruba/chuda/ruda/piegowata itd.)
- roszczeniowość i próby nieuprawnionej ingerencji w życie młodych.

Powyższa klasyfikacja dla obu stron wygląda interesująco. Bardzo wygodnie jest stwierdzić, że przyczyna konfliktu leży po tamtej stronie, ponieważ umożliwia to zachowanie dobrego mniemania o własnej osobie. Jednak przyjęcie, że przyczyną konfliktu są immanentne cechy tej albo tamtej strony

(tzw. konflikt relacji lub konflikt wartości), oznacza, że można tylko rozwieść się, zerwać kontakty lub spróbować się pozbyć teściowej metodami zabronionymi przez prawo. Żeby mieć jakąkolwiek szansę na poprawę sytuacji powinnaś założyć, że przyczyną problemów nie jesteś ani ty, ani ona. Przyczyną jest konflikt strukturalny, konflikt danych albo konflikt interesów.

W konflikcie strukturalnym przyczyna tkwi w samej strukturze sytuacji. Jeśli mieszkacie w czwórce na 38 metrach, to konflikty siłą rzeczy będą się rodziły, ponieważ przy takim zagęszczeniu rośnie agresja i zjawisko to jest obserwowane także u zwierząt. Z definicji konfliktu wynika, że konflikt powstaje wówczas, gdy obie strony są od siebie zależne. Im mniej będziecie nawzajem od siebie zależeć, tym mniej okazji do konfliktów. Trudno się dziwić, że konflikty wybuchają pod byle pozorem, gdy młodzi są np. utrzymywani przez rodziców albo w jakikolwiek inny sposób zależy od nich codzienna egzystencja nowo założonej rodziny (opieka nad dzieckiem, zatrudnienie w firmie ojca, dojazdy itp.). Rozwiązaniem konfliktu strukturalnego jest zmiana struktury sytuacji, czyli ograniczenie wzajemnych zależności. Lepiej, jeśli strony utrzymują kontakty (w tym także wyświadczają sobie przysługi) dlatego, że chcą, a nie dlatego, że muszą.

W konflikcie danych mamy do czynienia ze sprzecznością informacji posiadanych przez strony. Teściowa uważa, że warzywa należy skrobać, bo pod skórką jest najwięcej witamin; ty – że obierać, bo pod skórką jest najwięcej pestycydów. Teściowa uważa, że najlepsze są pieluchy tetrowe, bo pampersy wywołują u chłopców bezpłodność; ty – że jednorazowe, bo bezpłodność to bzdura, a tetra odparza pupę i trzeba ją prać. Teściowa, że pieniądze dla dziecka najlepiej odkładać na koncie, ty – że inwestować w akcje. Najgorzej, jeśli na pytanie o podstawę danego twierdzenia trudno znaleźć jakiegokolwiek uzasadnienie poza „bo tak”. Pewną pomocą może być podparcie się opinią eksperta, chociaż przy znacznym nasileniu konfliktu strony mogą być głuche na racjonalne argumenty albo uznawać za wiarygodnych tylko takich ekspertów, którzy potwierdzają informacje posiadane przez stronę (a wiadomo, że niektóre dziedziny wiedzy, na przykład pedagogika, medycyna, czy etykieta, ewoluują, więc opinie ekspertów mogą być rozbieżne w zależności od aktualności źródła). Kluczem do porozumienia w takiej sytuacji jest w pierwszej kolejności bezpieczne „przewentylowanie emocji” z zastosowaniem technik aktywnego słuchania i nietoksycznej komunikacji w konflikcie, a następnie sprowadzenie tematu do meritum (np. podział obowiązków, ustalenie zakresu i warunków wzajemnej pomocy, ustalenie zasad opieki nad dzieckiem itp.).

W konflikcie interesów strony dostrzegają, że nie mogą osiągnąć lub utrzymać ważnych zasobów, zaspokoić potrzeb albo zrealizować istotnych wartości. Konfliktem interesów jest rywalizacja o deficytowe dobro: czas i uwagę tego samego mężczyzny („mój mąż to maminsynek”), czas i zasoby finansowe teściów („teściowie faworyzują córkę”), czas i zasoby finansowe własnej rodziny („teściowa nas wykorzystuje”), uwagę teściów („dla teściowej jestem tylko inkubatorem”). Konflikt interesów rozwiązuje się, analizując różne alternatywne wersje możliwego porozumienia, ze szczególnym uwzględnieniem nie tylko satysfakcji merytorycznej (meritum sporu), ale także proceduralnej (zaspokojenie potrzeby bycia wysłuchanym, spełnienie oczekiwań odnośnie sposobu

rozwiązania konfliktu) oraz psychologicznej (bezpieczne wentylowanie emocji, zaspokojenie potrzeby zachowania twarzy).

### **Krok drugi: zapomnij o racji**

Konflikt danych łatwo przeobraża się w wojnę pozycyjną, w której każda strona przywołuje coraz to nowych sojuszników do obrony własnego stanowiska. Celem tej strategii jest przekonanie drugiej strony do zmiany zdania i przyznanie racji. Fora internetowe puchną od barwnych opisów przypadków, zakończonych sakramentalnym: „mam rację?”

Założenie, że istnieje odgórna, ustalona „racja”, prowadzi donikąd. Kto o tej racji miałby rozstrzygać? Eksperti, między którymi zdania są podzielone? Kolegium koleżanek? Nawet jeśli zasypana argumentami i zapędzona w kozi róg teściowa ulegnie i przyzna rację, nie zakończy to wcale konfliktu (oczywiście, działa to również w drugą stronę). Nagromadzone negatywne emocje będą musiały znaleźć ujście, więc najprawdopodobniej natychmiast rozpocznie się nowy spór i cały proces zacznie się od początku. Aby rozwiązać konflikt, należy zakończyć wojnę pozycyjną i przejść do negocjacji problemowych (krok piąty).

### **Krok trzeci: zastanów się, co i jak często jesteś w stanie zaakceptować**

Z dniem zawarcia związku małżeńskiego twój mąż nie przestał być bratem, synem, przyjacielem. Fakt, że wasza relacja jest wyjątkowa, nie oznacza, że przestał czuć się zaangażowany emocjonalnie i mieć zobowiązania także względem innych osób.

Joanna: „Mój mąż jest maminsynkiem. Jesteśmy 2 lata po ślubie, mamy małego brzdąca. Denerwuje mnie jego stosunek do matki. Dzwonią do siebie codziennie. Jak tylko ma okazję, to ją odwiedza. Kiedy ona nas odwiedza, mój mąż specjalnie odwozi ją do domu. Nie da na nią powiedzieć złego słowa ani nie zwróci jej o nic uwagi, a kiedy ja ją krytykuję, to zawsze staje w jej obronie. Jak wyprawialiśmy chrzciny dziecka, to w niczym nie pomogła, w ogóle nie pomaga jako babcia. Mąż czuje się za nią odpowiedzialny, bo jego ojciec zmarł. Boję się, że za kilka lat nas zostawi i pójdzie zajmować się matką.”

Teściowa Joanny: „Mój mąż niespodziewanie zmarł, kiedy nasz synek miał 4 lata. Z dnia na dzień zostaliśmy sami. Było nam bardzo ciężko i finansowo, i organizacyjnie, bo nie miałam pomocy ze strony rodziców ani teściów, ale stawałam na głowie, żeby dziecku niczego nie brakowało – ani tego, co niezbędne do życia, ani mojej uwagi. Było trudno, ale udało mi się wychować syna na porządnego człowieka; nawet okres dojrzewania przeszedł wyjątkowo spokojnie, bo widział, jak bardzo się staram spełniać jego marzenia. Niestety, dwa lata temu ożenił się z dziewczyną, którą denerwuje to, że mam dobry kontakt z synem. Jest wściekła, kiedy przychodzę do nich z wizytą albo dzwonię. Dlaczego ona usiłuje mi ograniczać kontakty z moim własnym dzieckiem?”

Jest jasne, że po zawarciu związku małżeńskiego wiele kwestii, w tym częstotliwość kontaktu z rodzicami, musi się zmienić i trzeba wypracować kompromis. Jednak porozumienie może być trwałe

tylko wtedy, kiedy obie strony są zadowolone z ustaleń, a postanowienia są możliwe do wykonania. Sprawiedliwość postanowień możesz zweryfikować sama, zastanawiając się, jak oceniałabyś zaproponowane warunki, gdyby przedstawiła je Twoja synowa w stosunku do Ciebie albo Twój mąż bądź Twoja bratowa w stosunku do Twojej matki.

#### **Krok czwarty: jasno określ swoje oczekiwania**

Mariola: „Moja teściowa w ogóle się nami nie interesuje, jakbyśmy w ogóle nie istnieli! Nic tylko wycieczki, wernisaże i wieczorki taneczne. Zanim urodziłam dziecko nawet mi odpowiadało, że ma swoje życie i się nie wtrąca. Ale jak mam teraz wytłumaczyć dziecku, że babcia woli spędzać czas z obcymi ludźmi niż z własną rodziną?”

Olga: „Moja teściowa jest nie do wytrzymania! Nigdy nie pracowała, nic w życiu nie osiągnęła, niczym się nie interesowała. Przez 30 lat nic tylko gary i dzieci, a odkąd dzieci dorosły i założyły własne rodziny, żyje tylko po to, żeby się wtrącać w nie swoje sprawy! Co ją obchodzi nasze życie? Niech sobie znajdzie w końcu własne zajęcie!”

Iwona: „Teściowa nie zaprosiła nas na imieniny:-( To znaczy zaprosiła, ale nie na główną imprezę. Goście pierwszej kategorii, to znaczy jej znajomi, przychodzą w sobotę – i wtedy jest oficjalna, wielka impreza. My z mężem – jeśli chcemy – możemy przyjść w niedzielę. Czy ona sobie wyobraża, że będziemy dojadać resztki po tych ważniejszych gościach?”

Beata: „Nic mnie tak nie denerwuje, jak imprezy u teściów! Wyprawiają przyjęcia na kilkanaście osób i oczekują, że my też będziemy się świetnie bawić w tym stetryczalym towarzystwie!”

Kamila: „Moja teściowa zachowuje się jak hrabina! Przychodzi w gości, rozsiada się na fotelu i czeka, że ją będę obsługiwać! Mam maleńkie dziecko, karmię piersią, więc mała wisi na mnie na okrągło, a ona nawet nie wpadnie na to, że mogłaby sama sobie zrobić herbaty! Nie mówiąc już o domyśleniu się, że może mogłaby w czymś pomóc, chociaż góra brudnych talerzy zaraz sięgnie sufitu, a namoczone pranie w końcu zgnije mi w misce! Przy dziecku też nic z własnej inicjatywy nie zrobi, bo najwyraźniej sprawdzenie, czy mała nie zabrudziła pieluszki, jest poniżej jej jaśniepańskiej godności!”

Joanna: „Teściowa rządzi się w moim mieszkaniu! Wchodzi jak do siebie i grzebie mi po szafkach w kuchni! Jak nie zareagowałam natychmiast na płacz małej, bo leżałam z 40-stopniową gorączką, to od razu do niej poleciała i zaczęła zabawiać, a potem bez pytania mnie o zgodę wyszła z nią do ogrodu! Zachowuje się, jakby to ona była tutaj panią domu i mamą mojej córeczki!”

Jak widać, oczekiwania poszczególnych osób mogą się od siebie skrajnie różnić. Dla jednych kobiet telefon raz na tydzień to kompletny brak zainteresowania, dla innych – natręctwo. Dla jednych przynoszenie dziecku zabawek co wizytę to elementarny obowiązek dziadków, dla innych – próba przekupstwa. Sprzeczności oczekiwań widać niekiedy również w oczekiwaniach tej samej osoby: idealna teściowa nie wtrąca się, ale poproszona – radzi. Ma własne życie, ale angażuje się w opiekę nad wnukami. Interesuje się, ale nie drąży. Ironicznie podsumowała to jedna z forumowiczek, której zdaniem idealna teściowa, to taka, która: „pomaga w opiece nad wnukiem na każde żądanie, ale nie

wtrąca się w wychowanie. Z dużą emeryturą, tak aby do niej nie dokładać w razie choroby czy losowych wypadków, i która jednocześnie finansowo wsparłaby młodą rodzinę, ale niewydająca za dużo na siebie, bo nowymi zakupami mogłaby denerwować synową. Kupująca zawsze doskonale dopasowane i wysmakowane prezenty. Niedzwoniąca zbyt często. Niedająca rad. Nie za młoda, bo wtedy jeszcze może pracować zawodowo, a wtedy nici z opieki nad dzieckiem. Ale nie za stara, żeby nie chorowała zbyt często i w związku z tym nie dezorganizowała życia całej rodziny.” Jak widać, idealną teściową trudno znaleźć i jeszcze trudniej nią zostać. Warunkiem koniecznym do bezkolizyjnych relacji jest bardziej lub mniej bezpośrednie określenie wzajemnych oczekiwań oraz uwspólnienie pojęć, gdyż dla każdego granica między zainteresowaniem a wścibstwem czy skąpstwem a rozrzutnością przebiega gdzie indziej. Niezbędne jest więc przeprowadzenie negocjacji.

### **Krok piąty: negocjuj, ale problemowo**

Istnieją trzy strategie negocjacyjne: miękka, twarda (negocjacje pozycyjne) i oparta na meritum (negocjacje problemowe). Strategię miękką przyjmuje się wówczas, gdy uczestnicy są przyjaciółmi. Celem negocjacji jest osiągnięcie porozumienia, nawet za cenę ustępstw w celu zachowania dobrych relacji w przyszłości. W tej strategii strony mają do siebie zaufanie, są miękkie zarówno w stosunku do ludzi, jak i do problemu, chętnie składają oferty i łatwo zmieniają stanowisko. Ujawniają swoje minimalne oczekiwania. Akceptują jednostronne straty w imię porozumienia i uparcie do niego dążą, unikając walki, a w razie konieczności poddają się presji. Strategia miękka jest przydatna wówczas, gdy od przedmiotu sporu cenniejsze są długofalowe relacje między stronami albo gdy zamierza się ustąpić w rzeczy drobnej, aby wykorzystać zasadę wzajemności do uzyskania ustępstwa w ważnej kwestii.

Strategia twarda to oparcie rozmów na założeniu, że strony są przeciwnikami rywalizującymi o określone, deficytowe dobro. Celem negocjacji jest zwycięstwo rozumiane jako wywalczenie dla siebie jak największej części zdobyczy i skłonienie przeciwnika do maksymalnych ustępstw. Strony są twarde zarówno w stosunku do problemu, jak i do siebie nawzajem. Okopują się na stanowiskach, stosują groźby, brudne chwytły, dezinformację (np. wprowadzają w błąd co do minimalnych oczekiwań, blefują demonstrując BATNE, czyli najlepszą alternatywę dla negocjowanego porozumienia). Ustępstwa uznają za warunek utrzymania jakichkolwiek relacji w przyszłości. Strategia twarda sprawdza się w sytuacji, gdy jednorazowe zwycięstwo jest ważniejsze niż długofalowe relacje, albo wówczas, gdy złe intencje drugiej strony są pewne, albo gdy druga strona negocjuje pozycyjnie i odkrycie interesów byłoby niewskazane.

W strategii problemowej uczestnicy nie są ani przyjaciółmi, ani wrogami. Skupiają się na rozwiązaniu problemu, w który są zaangażowani. Celem rozmów nie jest ani ustępstwo, ani wygrana, ale sprawiedliwe porozumienie, akceptowalne dla obu stron. Zasadą negocjacji opartych na meritum jest oddzielenie ludzi od problemów (miękkie podejście do ludzi, twarde do problemów). Strony nie okopują się na stanowiskach; koncentrują się na interesach, starając się „powiększyć ciastko”, czyli

znaleźć sposób na pełne usatysfakcjonowanie obu stron. Dopuszczają istnienie wielu roboczych wariantów porozumienia. Przy ich ocenie starają się stosować kryteria obiektywne. Są otwarte na dyskusję. Strategię problemową warto zastosować zawsze, gdy istnieje możliwość ujawnienia swoich interesów, a druga strona jest nastawiona na rozmowę o meritum.

### **Przełamywanie impasów**

Nawet w najlepiej prowadzonych negocjacjach rozmowy mogą dotrzeć do punktu, w którym osiągnięcie porozumienia zaczyna się wydawać niemożliwe. W celu przełamania impasu należy powstrzymać wszelkie odczuwane w tym momencie pokusy i postąpić przeciwnie do tego, co podpowiadają emocje. Zamiast oddania ciosu należy powstrzymać złość i chęć odwetu; słuchać zamiast dogryzać i pouczać; zadawać pytania, gdy ma się ochotę wygłosić tyradę; zmniejszać różnice, zamiast okopywać się na swoim stanowisku, a siły używać do edukowania drugiej strony, a nie do eskalacji konfliktu. Wspomniane etapy to tzw. „pójście na galerię”, przejście na jej stronę, przekształcenie, zbudowanie złotego mostu oraz stosowanie siły do edukowania.

„Pójście na galerię” to nabranie dystansu do odczuwanych emocji poprzez nazwanie gry, w którą gra druga strona i myślenie o nagrodzie, jaką dałoby porozumienie. Daniel Goleman, autor „Inteligencji emocjonalnej”, uważa, że jeśli to konieczne, można również fizycznie oddalić się z miejsca negocjacji. Sygnałem alarmowym jest wzrost częstości uderzeń serca o 10 powyżej typowej wartości spoczynkowej dla danej osoby. Kiedy puls wzrasta o 20-30 uderzeń na minutę, następuje gwałtowny wyrzut adrenaliny i kortyzolu, które wywołują tzw. „uprowadzenie emocjonalne”, czyli utratę kontroli zachowania przez korę mózgową na rzecz układu limbicznego, co objawia się nieracjonalnym, agresywnym zachowaniem, niewspółmiernym do wywołującego je bodźca. W takiej sytuacji wskazane jest przerwanie rozmowy na co najmniej 20 minut.

Przejście na jej stronę to zbudowanie klimatu zrozumienia poprzez aktywne słuchanie, uznawanie argumentów drugiej strony (co nie oznacza ustąpienia, ale zaakceptowanie emocji odczuwanych przez rozmówcę) i dowartościowanie. Jego celem jest przekonanie rozmówcy o przyjaznych zamiarach i chęci współpracy nad wspólnym rozwiązaniem problemu.

Przekształcenie polega na nakłonieniu przeciwnika do zmiany taktyki: przekierowaniu jego energii z okopywania się na swoim stanowisku na negocjacje parte na meritum.

Zbudowanie złotego mostu to znalezienie sposobu na zaspokojenie interesów drugiej strony (w tym psychologicznych, zwłaszcza potrzeby zachowania twarzy); sprawienie, by wynik wyglądał na zwycięstwo.

Jeśli mimo wszystko druga strona jest nieugięta, chęć użycia siły do zemsty i ataku należy przekierować na edukowanie: wskazać koszty braku porozumienia i zademonstrować (nie strasząc) własną BATNĘ.

Zobaczmy, w jaki sposób w praktyce wygląda zastosowanie omawianych technik na przykładzie rozmowy teściowej i synowej o pełnoetatowej opiece nad wnukami:

Synowa: - Mamo, myślałam o tym, żeby od stycznia wrócić do pracy i chciałabym cię zapytać, czy nie zaopiekowałabyś się Zosią, skoro i tak siedzisz w domu. Mała nie dostała się do żłobka, a niani musiałabym oddać całą pensję.

Teściowa: - Jak ty to sobie wyobrażasz? Przez pierwsze lata dziecko powinno przebywać z matką! Jak urodziłam syna, to zwolniłam się z pracy i opiekowałam się nim sama, nikt mi nie pomógł!

Synowa „idzie na galerię”; powstrzymuje emocje i odruchowy kontratak („nie masz pojęcia, ile teraz kosztuje dziecko”, „co z ciebie za babcia, skoro wolisz oglądać telewizję niż zająć się swoim wnuczką”, „i dlatego mąż cię nigdy nie szanował”, „bo według ciebie kobieta nadaje się tylko do pieluch i garów, za to twój synek musi robić karierę”, „ale dziećmi córeczki to będziesz się zajmować?” itp.)

Synowa: - Wiem, że bardzo poświęciłaś się dla Michała. Wyobrażam sobie, jak bardzo musiało Ci być ciężko bez wsparcia ze strony rodziców czy teściów. (przechodzi na jej stronę)

Teściowa: - No właśnie, skoro ja mogłam, to ty też powinnaś, bo dobro dziecka powinno być dla matki najważniejsze! (okopuje się na swojej pozycji)

Synowa: - To prawda, odkąd urodziła się Zosia, jest dla mnie absolutnie najważniejsza. Bardzo zależy mi na jej dobru.

Teściowa: - Tak ci niby zależy, a chcesz ją zostawić i wrócić do pracy? (okopuje się)

Synowa: (idzie na galerię) - Bardzo mi zależy na wszystkich rodzajach jej dobra i na dobru całej naszej rodziny (zarzuca przynętę, szykując się do przekształcenia)

Teściowa: - A niby na jakich?

Synowa: - Zależy mi, żeby Zosia wkroczyła w etap większej samodzielności i żeby uczyła się dostosowania do nowych sytuacji. Zależy mi również, żeby dać jej odpowiednią dozę wolności, kiedy już dorośnie. Mieć własne życie, żeby nadmiernie nie skoncentrować się na dziecku i nie wypominać Zosi, ile mi zawdzięcza. Oczywiście w twoim przypadku nie miało to miejsca, ale znając siebie obawiam się, że rezygnacja ze wszystkiego w imię dobra dziecka za 20 lat obróci się przeciwko niej. Kolejną sprawą jest to, że leki dla Zosi bardzo dużo kosztują i nie byłoby nas stać, by z jednej pensji zapewnić jej odpowiednią opiekę zdrowotną. Obawiam się również, że gdybym pozostała w domu, przestałabym być atrakcyjna dla męża, bo nie miałby o czym ze mną rozmawiać (wiesz przecież, że mężczyźni nie bardzo interesują się domem i dziećmi) i że oddalilibyśmy się od siebie. Czy poza założeniem, że dzieckiem powinna się opiekować matka, jest jeszcze jakiś powód, dla którego obawiasz się zostać z dzieckiem sama?

Teściowa: - Boję się, że będziesz miała pretensje, że coś zrobiłam nie tak. Słyszałam, że Zosia musi przestrzegać ścisłej diety i nie wiem, czy umiałabym ją odpowiednio karmić. Boję się także, że poradzę sobie z obowiązkami domowymi – muszę przecież zrobić obiad dla ojca i zawieźć zakupy moim rodzicom.

Synowa: - Co by się stać, żebyś się zgodziła? (przekształca) Czy zgodziłabyś się zaopiekować Zosią, gdybym odciążyla Cię wieczorami z niektórych obowiązków domowych? Moglibyśmy także zatrudnić panią do sprzątanía, bo stawki osób sprzątających są niższe niż opiekunek do dzieci. A co do diety, to wszystko bym ci dokładnie wytłumaczyła i zapisała na karteczce. W zasadzie moglibyśmy wynająć opiekunkę kosztem wielkich wyrzeczeń, ale myślę, że wtedy Zosia bardziej przywiązałaby się do niej niż do ciebie (przedstawia BATNE<sub>ę</sub>, by edukować). A przecież to ty, a nie jakaś tam niania, powinnaś być dla dziecka najważniejsza zaraz po rodzicach (buduje złoty most).

Teściowa: - No nie wiem, muszę się na spokojnie zastanowić.

### **Dlaczego warto skorzystać z pomocy profesjonalnego mediatora?**

Większość konfliktów codziennych z powodzeniem rozwiązujemy sami. Jeśli jednak konflikt zbyt długo był niewłaściwie zarządzany i obrósł zbyt wielką ilością ukrywanych emocji (albo, co gorsza, jest jawną wojną), albo dotyczy kwestii wyjątkowo drażliwych, warto skorzystać z pomocy trzeciej strony. Przy kimś obcym trudniej jest wszak wywołać awanturę, ponieważ grozi to nadszarpnięciem własnej reputacji, a dobre imię to coś, o co większość osób gorliwie dba.

Mediatorem teoretycznie może być jakakolwiek postronna osoba, niezwiązana z żadną ze stron. Powierzenie tej funkcji osobie, która jest bliżej związana z jedną ze stron konfliktu nie ma sensu, ponieważ nie będzie w stanie obronić się przed zarzutami o stronnictwo, choćby obiektywnie rzecz biorąc najrzetelniej wypełniała swoje obowiązki, a zakwestionowanie neutralności skazuje całe przedsięwzięcie na niepowodzenie. Mediator nie musi mieć formalnego wykształcenia w tym kierunku – zdarzają się samorodne talenty w tej dziedzinie. Profesjonalnemu mediatorowi o wiele łatwiej jednak zapanować nad konfliktem, ponieważ posiada wiedzę i wiele umiejętności umożliwiających niedopuszczenie do eskalacji konfliktu poprzez bezpieczne „wentylowanie emocji”. Mediator nie dopuści, aby rozmowa kręciła się w kółko, nie pozwoli na obrażanie, poruszanie kwestii niezwiązanych z tematem, stosowanie brudnych chwytów i eskalację konfliktu. Jego zadaniem jest sprowadzenie konfliktu z fazy walki z ludźmi do kwestii, które dadzą się negocjować oraz pomoc stronom w przeprowadzeniu tych negocjacji. Warto pamiętać, że jeśli mediacja prowadzona przez osobę nieprzygotowaną merytorycznie do tego celu nie powiedzie się, najprawdopodobniej druga strona nie zechce później skorzystać z mediacji prowadzonej przez profesjonalistę. Szansa jest więc tylko jedna.

Mediację często oferują psycholodzy i prawnicy. Wybór takiej osoby na mediatora nie jest jednak najszcześniejszy. Po pierwsze dlatego, że psycholodzy (o ile nie są również mediatorami) wykazują tendencję do wchodzenia w terapię, dogrzebując się do coraz głębszych aspektów konfliktu. Wszystko to sprawia, że każde kolejne spotkanie rodzi konieczność umówienia się na dwa następne, proces się wydłuża, a porozumienie odsuwa w bliżej nieokreśloną przyszłość. Prawnicy natomiast (o ile nie są mediatorami) mają tendencję do wydawania osądów, przyznając rację jednej ze stron w oparciu o przepisy. Tymczasem mediacja nie jest ani terapią, ani arbitrażem. Mediator nie osądza, kto

ma rację, a kto nie, nie decyduje, kto powinien ustąpić ani nie rozpoczyna psychoterapii stron. Jego celem jest pomoc stronom w opracowaniu bardzo konkretnego porozumienia, satysfakcjonującego dla wszystkich (bo tylko obustronna satysfakcja jest gwarancją jego przestrzegania). Większość mediacji kończy się osiągnięciem porozumienia w ciągu 2-3 sesji.

### **Przypadki wymagające konsultacji**

Oczywiście, nie można wykluczyć, że w niektórych przypadkach problem naprawdę leży wyłącznie po stronie teściowej. Niektóre zachowania przekraczają granice typowych konfliktów. Przykładem mogą być przystawianie niemowlęcia do piersi przez babcię pod nieobecność mamy, chodzenie po domu w sukni ślubnej synowej pod jej nieobecność, symulowanie ciąży w sytuacji, kiedy synowa spodziewa się dziecka lub urojenia (np. oskarżenia o podtruwanie czy okradanie).

Osoby z zaburzeniami zachowania też miewają dzieci (w tym synów, a więc i synowe). Klasyfikację zaburzeń (wraz z ich objawami) znajdziesz w klasyfikacji ICD-10, którą możesz kupić na przykład na stronie [www.medicon.pl/4405.html](http://www.medicon.pl/4405.html). Jeśli stwierdzisz, że u twojej teściowej występują zaburzenia opisane w tej klasyfikacji, umów się (sama!) na wizytę z psychiatrą lub psychologiem klinicznym i skonsultuj swoje podejrzenia, starając się przedstawić jak najwięcej faktów (podkreślam: faktów, a nie subiektywnych ocen). Jeśli specjalista potwierdzi, że mogą być one uzasadnione, porozmawiaj o tym z mężem. Pamiętaj, że powodzenie tej rozmowy zależy od sposobu, w jaki przedstawiś mu te informacje. Ważny jest twój spokój, szacunek, troska i opanowanie podczas całej rozmowy (a nie tylko na jej początku, dlatego nie wolno ci okazywać nawet śladu zdenerwowania). Atakowanie, a zwłaszcza pretensje, oskarżenia, szyderstwa, używanie słów nacechowanych emocjonalnie wywoła efekt przeciwny do zamierzonego – mąż stanie po stronie matki. Jeśli przeprowadzenie takiej rozmowy przerasta cię emocjonalnie, możesz poprosić o pomoc osobę postronną, najlepiej wykwalifikowanego specjalistę od trudnych rozmów, czyli profesjonalnego mediatora.

Czytając klasyfikację ICD-10 powinnaś pamiętać, że osoby z zaburzeniami neurologicznymi i psychiatrycznymi kiepsko funkcjonują w szerszym kontekście niż tylko relacje z synową. Ich kłopoty będą dostrzegalne dla dalszej rodziny, sąsiadów, znajomych, lekarza pierwszego kontaktu. Jeśli konflikt ogranicza się tylko do waszej relacji, najprawdopodobniej nie może być mowy o problemach zdrowotnych.

Izabela Zdolińska-Malinowska

Mediator i negocjator

[www.kancelaria-mediatora.pl](http://www.kancelaria-mediatora.pl)