

მანანა ბოჭორიშვილი

კონფლიქტების მართვა და პედაგოგიკა

ადამიანებს ძალიან გვიყვარს ეგზიუპერის სიტყვების – "ყველანი ჩვენი ბავშვობიდან მოვდივართ" – სხვადასხვა კონტექსტში გამოყენება. ეს სიტყვები პედაგოგებში საოცარ ემოციას იწვევს... მასწავლებლობა ხომ უამრავი ადამიანის ბავშვობის თანაზიარობას ნიშნავს; მასწავლებელი ხომ ერთ-ერთი მთავარი ავტორიტეტია, რომელიც მოზარდს ღირებულებათა მიმართ სწორი, ჯანსაღი დამოკიდებულების ჩამოყალიბებაში ეხმარება.

ადამიანებს აქვთ ფასეულობები, შეხედულებები, წარმოდგენები, რომლებიც წარმართავენ მათ აზროვნებასა და ქცევას. ისინი ამის საფუძველზე დგამენ გარკვეულ ნაბიჯებს ან თავს იკავებენ გარკვეული ქმედებებისგან. ამიტომ ბუნებრივია, რომ ადამიანთა ურთიერთობისას ხშირად იჩენს თავს განსხვავებული მოსაზრებები სხვადასხვა საკითხის თაობაზე. ეს, თავის მხრივ, ურთიერთობაში წარმოშობს პრობლემებს, რომლებიც გადაწყვეტას მოითხოვს.

საზოგადოდ, ცხოვრება გადაწყვეტილებათა მიღების უწყვეტი პროცესია. მთავარია, მივიღოთ ისეთი გადაწყვეტილება, რომელიც არ გამოიწვევს ადამიანების დაპირისპირებას ანუ კონფლიქტს.

და მაინც, რა არის კონფლიქტი?

კონფლიქტი არის ურთიერთმიმართება ორ ან ორზე მეტ ისეთ მხარეს (პიროვნებას ან ჯგუფს) შორის, რომელთაც აქვთ – ან ფიქრობენ, რომ აქვთ – ურთიერთშეუთავსებელი მიზნები.

როგორც განმარტებიდან ჩანს, კონფლიქტები კლასიფიცირებულია ორი მიმართულებით: **მიზნები და ქცევები**. იმის მიხედვით, თუ რა ურთიერთმიმართებებია მიზნებსა და ქცევებს შორის, კონფლიქტის სხვადასხვა ტიპისთვის შესაძლოა ჩარევის სხვადასხვა გზა მოიძებნოს.

კონფლიქტი ცხოვრების მამოძრავებელი ძალაა, ამიტომ მას აქვს ენერგია. ენერგია შეიძლება იყოს **ნეგატიური და პოზიტიური**. **ნეგატიური** ენერგია უარყოფით ცვლილებებს (დაზიანებას, ნგრევას) იწვევს, ხოლო **პოზიტიური** – დადებითს. კონფლიქტის ენერგიის განვითარება დინამიკური პროცესია, ამიტომ მას აქვს **დასაწყისი და დასასრული**.

კონფლიქტის რეგულირებისთვის საჭიროა, ვიცნობდეთ კონფლიქტის წყაროებსა და ტიპებს.

კონფლიქტის წყაროები და ტიპები:

1. **ინფორმაციული** – როცა მხარეებს აქვთ არაზუსტი, არასაკმარისი, დამახინჯებული ინფორმაცია;
2. **ურთიერთობასთან დაკავშირებული** – როცა მხარეები ერთმანეთს არ უსმენენ, არ უწევენ ანგარიშს, არ აფასებენ;
3. **ფასეულობებთან დაკავშირებული** – კარგი-ცუდი; სამართლიანი-უსამართლო; რელიგიით ან ტრადიციებით განპირობებული;
4. **ინტერესებთან დაკავშირებული** – მატერიალური; არამატერიალური; პროცესთან დაკავშირებული; რა, რატომ, როგორ, რისთვის გინდა?
5. **სტრუქტურებთან დაკავშირებული** – გარემოება; დრო; სტატუსი; სოციალური როლები.

კონფლიქტი სხვადასხვა ფაქტორმა შეიძლება გამოიწვიოს, მაგრამ ყოველგვარ კონფლიქტს აქვს განვითარების საერთო გზა, რომელსაც გადის აღმოცენებიდან გამძაფრებამდე. ეს გზა ძალიან ჰგავს ქარბორბალას, რომელიც ასევე სწრაფად აგორდება, იკრებს ძალას და შეიძლება სერიოზული ზიანი მოგვაცენოს.

I ეტაპი – "საწყისი ფორმა". ეს კონფლიქტის დასაწყისია. თუ ჩარევა ამ ეტაპზე არ მოხდა, კონფლიქტი გაღმავდება.

II ეტაპი – "პრობლემების გამრავლება". ამ დროს პრობლემები იმატებს. თუ არ მოხდა I პრობლემაზე მუშაობა და შემდეგ დანარჩენების გარკვევა, კონფლიქტი მესამე ეტაპისკენ მიდის.

III ეტაპი – "მტრული ალიანსები". კონფლიქტში ჩართული ადამიანები ითრევენ მასში სხვებსაც – მიმართავენ მეგობრებს, ნათესავებს... ეს უკანასკნელნი ცდილობენ, დაიცვან ახლობელი. თუ ამ ეტაპზე შეთანხმება ვერ მოხერხდა, კონფლიქტი მომდევნო საფეხურზე გადაინაცვლებს.

IV ეტაპი – "კომუნიკაციის დამახინჯება". ამ ეტაპზე ძალიან ხშირია ერთმანეთის შეურაცხყოფა. მაგრამ ამ შემთხვევაშიც შესაძლებელია ჩარევა და კონფლიქტის შეჩერება. თუ ეს არ მოხდა, დადგება

V ეტაპი – "უკიდურესი პოზიციები". ოპონენტი ცხადდება მტრად.

კონფლიქტის დროს იცვლება ადამიანების ქცევის სტილი. ისინი ირჩევენ სტრატეგიას. სტრატეგიები შემდეგია: კომპრომისი, განრიდება, კონკურენცია, შეგუება, თანამშრომლობა.

ქცევის სტილი	დამახასიათებელი ნიშნები
კომპრომისი	ხდება ურთიერთდათმობა, მხარეების ინტერესების გარკვევა, მიმდინარეობს მოლაპარაკება.
განრიდება	ხდება კონფლიქტის გადადება მომავლისთვის ან მისი იგნორირება.
კონკურენცია	ხდება საკუთარი მოთხოვნების დაკმაყოფილება სხვათა ხარჯზე და საკუთარი პოზიციების დაცვა.
შეგუება	ხდება საკუთარი ინტერესების დათრგუნვა სხვისი ინტერესების დაკმაყოფილებისთვის.
თანამშრომლობა	ხდება თანამშრომლობა მხარეებს შორის. ორივე მხარე აღიარებს ერთმანეთის ინტერესს.

კონფლიქტები ხდება სკოლაშიც. გამოყოფენ სასკოლო კონფლიქტების 10 სახეს: მოსწავლე-მოსწავლე; მოსწავლე-მასწავლებელი; მოსწავლე-მშობელი; მოსწავლე-ადმინისტრატორი; მასწავლებელი-მასწავლებელი; მასწავლებელი-მშობელი; მასწავლებელი-ადმინისტრატორი; მშობელი-მშობელი; მშობელი-ადმინისტრატორი; ადმინისტრატორი-ადმინისტრატორი.

კონფლიქტოლოგიის (მათ შორის – სასკოლო) როგორც მეცნიერების მთავარი ცნებებია: კონფლიქტური სიტუაცია, კონფლიქტური ურთიერთქმედება და ინციდენტი.

კონფლიქტური სიტუაცია არის ობიექტური შერწყმა სხვადასხვა გარემოებისა, რომლებიც წინ უძღვის კონფლიქტს და, როგორც წესი, იწვევს სხვადასხვა პირის შეუთავსებელ მოთხოვნებს (როდესაც ერთი მხარის დაკმაყოფილება ხელს უშლის მეორე მხარის დაკმაყოფილებას). იმისთვის, რომ კონფლიქტური სიტუაცია კონფლიქტში გადაიზარდოს (კონფლიქტურ ურთიერთქმედება), აუცილებელია ინციდენტი. ინციდენტი – ეს არის კონფლიქტის მიზეზი.

სასკოლო კონფლიქტის მიზეზი შეიძლება იყოს:

- სასწავლო-აღმზრდელობითი პროცესი (სკოლის შინაგანაწესი, საათობრივი ბადე, კლასში მოსწავლეთა დიდი რაოდენობა და ა.შ);
- ურთიერთობის დაბალი კულტურა;
- ასაკობრივი თავისებურებები;
- ინდივიდუალობა (განსხვავებული სქესი, ქცევის თავისებურება, ოჯახური მდგომარეობა, რელიგიური თავისებურებები);
- ცოდნისა და ქცევის არაობიექტური შეფასება;
- პედაგოგის არაეფექტური დამოკიდებულება;
- მოსწავლეების მიერ სასკოლო მოთხოვნების დარღვევა.

თავისთავად, სასკოლო კონფლიქტი ნორმალური სოციალური მოვლენაა, რომელიც სავსებით ბუნებრივია ისეთი დინამიკური სოციალური სისტემისთვის, როგორიცაა თანამედროვე სკოლა. მთავარია, მასწავლებელი ფლობდეს სასკოლო კონფლიქტების მართვის მეთოდებს. მან აქტიურად უნდა არეგულიროს როგორც საკუთარი, ისე მოსწავლეების ქცევა სხვადასხვა სიტუაციაში. ამისთვის მას სჭირდება იმ სტრატეგიებისა და ინსტრუმენტების ცოდნა, რომლებიც მას კონფლიქტების მართვაში დაეხმარება.

ჩვენ შევხებით კონფლიქტებს:

1. მოსწავლე-მასწავლებელი;
2. მოსწავლე-მოსწავლე.

მოსწავლე-მასწავლებელი

უმცროსკლასელების სწავლებისთვის დამახასიათებელი კონფლიქტური სიტუაციები მრავალფეროვნებით არ გამოირჩევა. დომინირებს მოსწავლე-მასწავლებლის ურთიერთობის სამი ტიპი, რომლებმაც შეიძლება ფსიქოლოგიური ტრავა გამოიწვიოს.

1. მასწავლებლის არასწორი ქმედება, მიმართული დისციპლინის დამყარებისაკენ (მაგალითად: კლასში ყველა ხმაურობს, მასწავლებელი სჯის ერთს).
2. განსაკუთრებული დამოკიდებულება წარმატებული მოსწავლეებისადმი (აქებენ მათ, უპერსპექტივოდ წარმოაჩენენ სხვებს). პედაგოგისთვის ძნელია მოსწავლეებთან ურთიერთობისას ბუნებრივად წარმოშობილი სიმპათიისა და ანტიპათიის მართვა. რა თქმა უნდა, არ შეიძლება პედაგოგის თეორიაში ცნობილი მოსწავლის პიროვნებისადმი ინდივიდუალური მიდგომის პრინციპის უარყოფა, მაგრამ პედაგოგმა აუცილებლად უნდა გაითვალისწინოს უნებლიე დისკრიმინაციით გამოწვეული ტრავმები.

3. უკმაყოფილება, რომელსაც მოსწავლეების ცოდნისა და უნარ-ჩვევების არასწორი შეფასება წარმოშობს. მნიშვნელოვანია, რა ტაქტიკას აირჩევს ამისთვის პედაგოგი. ურთიერთობის დამაბვის უმთავრესი მიზეზი შეიძლება გახდეს ცოდნისა და უნარ-ჩვევების შეფასების წინასწარ შემუშავებული ერთიანი კრიტერიუმების არარსებობა ან მოსწავლის შრომის ოდენობისა და ხარისხის **მოუქნელი** შეფასება მასწავლებლის მიერ. უფროს კლასელში კონფლიქტში შესაძლოა სულუფრო მეტი მონაწილე ჩაერთოს.

ტიპური კონფლიქტური სიტუაციების კლასიფიკაციის მცდელობისას გამოიკვეთა უმთავრესი: **მოსწავლეებისა და მასწავლებლების მიერ სასწავლო პროცესის წესებისა და წესრიგის დარღვევა**. ხშირად ცალკეული მოსწავლის ინდივიდუალურ თუ მოსწავლეთა ჯგუფურ ქცევას მიეყვართ კონფლიქტის მონაწილე ორივე მხარის სტრესამდე, როცა არც ერთ მათგანს აღარ შეუძლია, აკონტროლოს თავისი საქციელი. კონფლიქტი ხშირად იმით არის გამოწვეული, რომ მასწავლებელი ვერ მართავს კლასს, ვერ უზრუნველყოფს საგაკვეთილო პროცესში ყველა მოსწავლის ჩართულობას.

ამის კვალობაზე, კონფლიქტის **მიზეზად** შეიძლება იქცეს:

- . **სწავლების მეთოდები**. მასწავლებელი სასწავლო მეთოდის გამოყენებისას ცხადად არ აძლევს ინსტრუქციას, მოსწავლეს არ ესმის, რა აქტივობა უნდა განახორციელოს, გადმოცემული მასალა მშრალია, არ ეყრდნობა მოსწავლეთა გამოცდილებას, არ უკავშირდება ყოფა-ცხოვრებას.

- . **სასწავლო დისციპლინისადმი ინტერესის არარსებობა**. მასწავლებელი ვერ ახერხებს მოსწავლეების საგნით დაინტერესებას.

- . **არასრულყოფილი საგაკვეთილო მენეჯმენტი (გაკვეთილის დაგეგმვა)**. მოსწავლეები გრძნობენ, როდის მოდის მასწავლებელი მოუმზადებელი.

- . **პედაგოგს არ შეუძლია/გამოცდილება არ ჰყოფნის, შემოქმედებითად მიუდგეს შეფასების არსებულ მოთხოვნებს**, შეაფასოს პროგრამისგარე ცოდნა და უნარ-ჩვევები, ვერ ეგუება პასუხის სტანდარტული მოდელიდან გადახვევას.

ჩამოთვლილი ფაქტორები პრობლემის წყაროდ რომ არ იქცეს, მასწავლებელმა უნდა გაითვალისწინოს, რომ როცა პრობლემა ეკუთვნის მოსწავლეს, ურთიერთქმედების საშუალებები სხვაა და როცა მასწავლებელს – სხვა. მთავარია, მასწავლებელმა გააანალიზოს, ვისია ეს პრობლემა. თუ პრობლემა მოსწავლეს ეკუთვნის, მასწავლებელმა **კონსულტანტის** პოზიცია უნდა აირჩიოს, თუ მასწავლებელს, კონსულტანტის პოზიცია არ იქნება ეფექტური.

როგორ მოვიქცეთ, თუ პრობლემა ეკუთვნის მასწავლებელს?

მასწავლებელს აქვს სამი შესაძლებლობა:

1. იმუშაოს მოსწავლესთან;
2. იმუშაოს გარემოსთან;
3. იმუშაოს საკუთარ თავთან.

შესაბამისად, მას შეუძლია, აირჩიოს მუშაობის შემდეგი მიმართულებები:

- შეეცადოს, შეცვალოს მოსწავლის ქცევა;
- შეეცადოს, შეცვალოს გარემო, ვითარება;
- შეეცადოს, შეცვალოს საკუთარი თავი.

განვიხილოთ კონკრეტული სიტუაცია:

ნინო VIII კლასის მოსწავლეა. ის გაკვეთილზე ხშირად გაწყვეტინებთ საუბარს, ცდილობს, მიიქციოს თქვენი ყურადღება, დაიმსახუროს შექება. ამდენად, თქვენთვის პრობლემას წარმოადგენს. რას მოიმოქმედებთ?

1. მისცემთ შენიშვნას, აიძულებთ გაჩუმდეს (მოსწავლის ქცევის შეცვლა);
2. მთელ კლასს მისცემთ ისეთ დავალებას, რომელიც თვითშეფასებას ითვალისწინებს (გარემოს შეცვლა);
3. ეტყვიტ საკუთარ თავს: "მართალია, ის არ არის დამოუკიდებელი, მაგრამ მალე გამოასწორებს ამ ნაკლს. ამდენად, მას ჩემგან მეტი ყურადღება სჭირდება, ვიდრე სხვა მოსწავლეს" (საკუთარი თავის შეცვლა).

პირველი ქმედების შესაძლო შედეგები ასეთია:

- . წარმოშობს წინააღმდეგობებს მოსწავლეებში;
- . აიძულებს მოსწავლეს იფიქროს, რომ მასწავლებელს ის უუნაროდ მიაჩნია;
- . დაანახევებს მოსწავლეს, რომ მასწავლებელი გულგრილია მისი გრძნობების, მოთხოვნებისა და აზრების მიმართ;
- . აიძულებს მოსწავლეს, თავი დამნაშავედ იგრძნოს;
- . შეაფერხებს მოსწავლის თვითშეფასების უნარს;
- . გააძლიერებს მოსწავლის თავდაცვას;
- . გამოიწვევს მოსწავლის აღშფოთებას და შურისძიების სურვილს;
- . გახდება მოსწავლის პასიურობის მიზეზი.

რა თქმა უნდა, ასეთი შედეგის მიღება არც ერთ პედაგოგს არ სურს. შენიშვნის ერთადერთი მიზანი მისთვის ის არის, რომ პატივი სცენ მის უფლებებს, მაგრამ არ ითვალისწინებს, რა შეიძლება მოჰყვეს მის შენიშვნას.

მასწავლებლის მიერ სასწავლო პროცესში მოსწავლეებისთვის მიცემული შენიშვნები შეიძლება დავყოთ **3 ძირითად ჯგუფად**:

1. მზრდანებლობითი შენიშვნა (ბრძანება, მითითება, გაფრთხილება, მუქარა). ასეთი ტიპის შენიშვნები მასწავლებელთა უმრავლესობას კლასის მართვის ყველაზე იოლ ხერხად მიაჩნია. სინამდვილეში ის იშვიათად იძლევა შედეგს და, რაც მთავარია, თითოეულ შენიშვნაში არის შეტყობინება "შენ ცუდი ხარ". საუკეთესო შემთხვევაში, შენიშვნამ შეიძლება გამოიწვიოს მოსწავლის ქცევის მხოლოდ დროებითი გარეგნული ცვლილება. შენიშვნა შეიცავს იფორმაციას მხოლოდ მოსწავლის და არა მასწავლებლის შესახებ.

2. დამორგუნველი შენიშვნა. ეს პირველზე უარესია. ის ამცირებს მოსწავლეს, აქვეითებს მის თვითშეფასებას, მოიცავს ბრალდებას, განკითხვას, დაცინვას ("ველურებივით იქცევით"), დაკითხვას, გამოძიებას. მოსწავლე ყოველდღე უამრავ შენიშვნას ისმენს და ეჩვევა იმ აზრს, რომ ის მასწავლებლის ყველა უბედურების მიზეზია. მოსწავლე იწყებს თავდაცვას მასწავლებლის აზრის შეტევისგან (კონფლიქტის დასაწყისი).

3. ირიბი შენიშვნა. იგი მოიცავს დაცინვას, სარკაზმს, გამოჯავრებას. მასწავლებლები ხშირად მიმართავენ ამ ტიპის შენიშვნებს, რადგან მიაჩნიათ, რომ ამით ნაკლებ ზიანს აყენებენ მოსწავლის ფსიქიკას.

სამივე ტიპის შენიშვნას აერთიანებს ფარული კოდი **"შენ ცუდი ხარ"**.

მაგალითები:

. შეწყვიტე! (ბრძანება)

კოდის გახსნა: შენ ცუდი ხარ, რადგან არ გესმის, რომ უნდა გაჩერდე.

. გირჩევნია გაჩერდე, თორემ... (მუქარა)

კოდის გახსნა: შენ ცუდი ხარ, რადგან არ იცი, რომ უნდა დაწყნარდე და არ გესმის, რა მოხდება, თუ ასე არ მოიქცევი.

. შეხედეთ, კიდეც ერთი პითაგორა! (სარკაზმი)

კოდის გახსნა: შენ ცუდი ხარ, რადგან ვერ აფასებ საკუთარ შესაძლებლობებს.

ასეთი ტიპის ყველა შენიშვნა მიმართულია მოსწავლისკენ და არავითარ ინფორმაციას არ იძლევა მასწავლებელზე. მასწავლებელს რომ ეცნობებინა მოსწავლისთვის, რას განიცდის მისი ქცევის გამო, მაშინ პასუხისმგებლობას ის თვითონ აიღებდა.

მაგალითად:

. მე მორგუნავს ხმაური კლასში;

. მე მიჭირს მუშაობა, როცა ვიღაც უნებართვოდ იცვლის ადგილს.

განვიხილოთ კონკრეტული სიტუაცია:

ვთქვათ, მასწავლებელი სუსტ მოსწავლეს ესაუბრება, ხოლო საუკეთესო მოსწავლე საუბარს აწყვეტინებს. მოსწავლის ასეთი ქცევა მასწავლებლის პრობლემაა, მასწავლებელი ღიზიანდება, მოსწავლეს შენიშვნას აძლევს: "რა უზრდელო ხარ!"

შედეგი: მოსწავლე მიზეზის გარკვევის გარეშე დაადანაშაულებს და მასწავლებელი გაექცევა პასუხისმგებლობას საკუთარი გაღიზიანების გამო.

მოსწავლე ამ შენიშვნაში ხედავს საკუთარ შეფასებას. თუ მასწავლებელს სურს, მოსწავლეს მისცეს შენიშვნა, რომელიც სავსებით შეესაბამება იმას, რაც მოსწავლეში ხდება, მაშინ აცნობოს მოსწავლეს თავისი განცდის შესახებ და კოდი გაიხსნება როგორც ცნობა მასწავლებელზე.

ასეთი ტიპის შენიშვნამ კონფლიქტი თავიდან რომ აგვაცილოს, სასურველია, პედაგოგი მიჰყვეს შემდეგ სქემას:

შენიშვნის I ნაწილი: აქცენტი მოსწავლის იმ ქცევაზე, რომელიც აწუხებს მასწავლებელს ("როცა ერთ ადგილზე ვერ ისვენებ, როცა საუბარს მაწყვეტინებ, როცა თქვენ ერთმანეთს არ ექცევით პატივისცემით...").

II ნაწილი: უნდა გამოჩნდეს ის კონკრეტული ეფექტი, რომელსაც იწვევს მოსწავლის ქმედება ("მე მიჭირს მოსმენა...").

III ნაწილი: აცნობებს მოსწავლეს იმ გრძნობებსა და ემოციებს, რომლებსაც განიცდის მასწავლებელი ეფექტის შედეგად ("მე ვღიზიანდები...").

მაგალითი:

"როცა თქვენ კაბინეტის კარს ღიას ტოვებთ (სიტუაციის შეუფასებლად აღწერა), წარმოიშობა ორპირი ქარი (მნიშვნელოვანი ეფექტი) და მეშინია, არ გავცივდე (გრძნობა)".

შენიშვნის ასეთი ფორმით: **ქცევა-ეფექტი-გრძნობა** – ჩამოყალიბება აცნობებს მოსწავლეს, რომ გრძნობა აღიძვრება მოსალოდნელი ეფექტის და არა მისი ქცევის გამო. ახლა მოსწავლე გარკვეულწილად დაცულია მასწავლებლის მიერ სპეციალურად შექმნილი ვითარებით, რაც მას საშუალებას აძლევს, არ გაააქტიუროს საკუთარი თავდაცვის საშუალებები და არ გააძლიეროს კონფლიქტური სიტუაცია.

მოსწავლე-მოსწავლე

სკოლაში ხშირია კონფლიქტი მოსწავლეებს ან მოსწავლეთა ჯგუფებს შორის. რა უნდა მოიმოქმედოს სკოლამ ამ დროს? ერთ-ერთ საშუალებად შეიძლება გამოვიყენოთ მედიაცია.

მედიაცია არის პროცესი, როდესაც მესამე, ნეიტრალური მხარე ორ ადამიანს ან ადამიანთა ჯგუფს ეხმარება, მოლაპარაკების გზით ურთიერთმისაღებ შეთანხმებას მიაღწიონ. **მედიატორი** არის პირი, რომელიც დაპირისპირებული მხარეების დასახმარებლად სხვადასხვა საშუალებას მიმართავს, მაგრამ იგი მათ მაგიერ არასოდეს იღებს გადაწყვეტილებას. ამგვარად, მედიაცია განიხილება როგორც "დამხმარე" ჩარევა. მისი მიზანი პრობლემის მოგვარებაა.

მედიაციის პროცესი შეიძლება დაიყოს ექვს ეტაპად:

I ეტაპი	პროცესის გახსნა – ამ ეტაპზე ხდება კეთილგანწყობილი ატმოსფეროს შექმნა, პროცედურებისა და წესების ახსნა, მოლოდინების განხილვა.
II ეტაპი	პრობლემის დადგენა – მხარეებს ეძლევათ საშუალება, კონფლიქტის საკუთარი ხედვა წარმოადგინონ. მედიატორი აზუსტებს პრობლემებს.
III ეტაპი	გაცვლა – ხდება ჩვენება, როგორ მოქმედებს პრობლემა საპირისპირო მხარეებზე, მათი გადანაცვლება და მომავალზე ფოკუსირება.
IV ეტაპი	ალტერნატივების შექმნა – ობიექტური კრიტერიუმების მეშვეობით შესაძლებლობების დადგენა და ალტერნატივების შემუშავება.
V ეტაპი	შეთანხმება – კონფლიქტის მოსაგვარებლად მზაობა, შეთანხმების დეტალების დაფიქსირება, მომავალ გაუგებრობათა აღბათობის შემცირება.
VI ეტაპი	პროცესის დახურვა – მხარეთა ძალისხმევის აღიარება, მადლიერების გამოხატვა, მედიაციის შედეგების მიმოხილვა.

კარგი იქნება, თუ სკოლაში არსებული პრობლემების მოსაგვარებლად გამოვიყენებთ როგორც **მასწავლებლის**, ისე **თანატოლთა მედიაციას**. მრავალ ქვეყანაში სკოლას ჰყავს საგანგებოდ მომზადებული მოსწავლეები (მედიატორები), რომლებიც თანატოლებსა და მასწავლებლებს კონფლიქტური სიტუაციებით წარმოქმნილი პრობლემის მოგვარებაში ეხმარებიან.