

ГЛАВА 2. МЕДИАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК УСЛОВИЕ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧИТЕЛЯ

Современную школу можно рассматривать как своеобразную экосистему, в которой происходит становление личности и социализация учащихся [195]. Специфика современного образовательного процесса определяется, в том числе, доступностью получения огромного массива информации, переводом в цифровой формат взаимодействия с педагогом и сверстниками, усвоение правил социально-ролевого поведения в компьютерно-опосредованной среде и др. [351].

Согласно мнению специалистов, виртуальное общение сегодня все больше вытесняет реальное и тем самым, способствует нарушению чувства реальности, порождает иллюзии восприятия. В условиях кризиса, обусловленного пандемией COVID-19, невозможным становится долговременное планирование, что ведёт к снижению контроля над ситуацией и чувства безопасности.

Статистические данные показывают, что за время пандемии число обращений за психологической помощью выросло в несколько раз, причём это касается не только трудностей, связанных с нарушением привычного ритма работы и жизни, изменениями в эмоциональном состоянии, но и увеличением психологических проблем в социальном взаимодействии. Особенно уязвимыми становятся люди с повышенным уровнем тревожности, низкой стрессоустойчивостью и те, кто в большей степени нуждается в межличностном общении и социальных контактах.

В условиях цифровизации образования, отмечают специалисты, наблюдается значительный рост конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются все участники образовательных отношений: ученики, учителя, администрация школы, родители – все, кто могут быть потенциальными сторонами конфликта, и кто определяет качество межличностного общения.

В «группе риска» находятся и школьные учителя.

Практическая работа учителя всегда осложнена тем, что ему приходится выполнять несколько параллельных задач: формулировать вопросы, контролировать процесс обучения, наблюдать за целями обучения. При этом учителя, как правило, находятся в состоянии напряжения, они могут испытывать усталость и раздражение после проведённых уроков [164, с.58]. Учителя жалуются на отсутствие интереса у учеников, сниженную учебную мотивацию, низкую концентрацию внимания в учебной деятельности, отсутствие желания участвовать в жизни класса. Требуется много времени и энергии, чтобы передать содержание образовательных программ, привлечь внимание учеников. Однако, если используемые учителем стратегии и тактики не приводят к результату, то вероятность возникновения конфликта резко увеличивается. е

Учителя часто называют школьные конфликты проблемами дисциплины или трудностями в обучении и перекладывают ответственность за них на учеников.

Очевидно, что многим педагогам не хватает навыков, чтобы правильно воспринимать конфликты, анализировать предысторию конфликта и разрабатывать план действий, которые приведут к удовлетворительной ситуации. Поэтому в данной ситуации актуальным становится вопрос о получении дополнительных знаний и развитии компетенций в урегулировании конфликтов.

Ученические конфликты происходят внутри школы: до, во время и после уроков, а также и вне школы. Среди прочего, они проявляют себя в проблемах коммуникации, в агрессивном и жестоком поведении по отношению к одноклассникам. Виды конфликта разнятся в зависимости от возраста и пола участников. В то время как младшие школьники кричат друг на друга и избивают, старшеклассники иногда используют оружие. В старших классах конфликты, как правило, бывают подсознательными и вербальными. Мальчики, как правило, открыто переживают свои конфликты, то есть применяют физическое насилие. С другой стороны, девушки в большинстве своём справляются со своими конфликтами косвенно, контролируя себя на вербальном уровне. Лишь в отдельных случаях имеют место действия криминального характера, такие как материальный ущерб, кража, принуждение, вымогательство или телесные повреждения. Насильственные преступления довольно редки. Чаще всего мы имеем дело с оскорблениями и социальной изоляцией. Однако именно эти «второстепенные» причины чаще и быстрее всего обостряют конфликт и приводят к применению силы [164, с.56].

Причиной конфликта между учителями и родителями могут служить противоположные взгляды в отношении целей образования, содержания программ обучения, домашних заданий, оценок, сотрудничества между школой и семьёй, и т.д. [164, с.115]. В то время как некоторые из родителей, заставляют своих детей учиться, другие отказываются сотрудничать с учителями для решения проблем в образовании.

Причины конфликтов с руководством школы чаще всего связаны с противоположными взглядами в отношении образовательных целей, образовательных стилей, домашних заданий, оценок качества образования, оценок, творческих возможностей педагога и т. д. Кроме того, могут возникать личные напряжённые отношения, коммуникативные нарушения и проблемы поколений. Молодым учителям часто поручают задачи, которые другие учителя не хотят выполнять. Поэтому им приходится преподавать в проблемных классах и часто замещать отсутствующих постоянных преподавателей.

Школы, представляющие собой сложные системы института социализации, никогда не были и не будут освобождены от конфликтов. С

одной стороны, конфликты вносятся извне, с другой стороны, возникает большое количество конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса из-за их неоднородности и связанного с этим разнообразия интересов, потребностей, целей и т.д. Конфликтный потенциал увеличивается, особенно для педагогов. Они работают как друг с другом, так и с обучающимися, родителями обучающихся и администрацией школы.

Неразрешённые конфликты и конфликты, разрешаемые в одностороннем порядке, основанные на иерархической позиции власти, как они часто приписываются учителями, создают напряжённость в межличностных отношениях и поглощают энергию, которую можно было бы более эффективно использовать для других видов деятельности. Конфликты преимущественно воспринимаются как нарушение и связаны с негативными последствиями, такими как гнев, агрессия, насилие, боль, разочарование, страх, ненависть, борьба и враждебность [183, с.23].

Насилие обычно является результатом конфликтов, а не их причиной. Многие акты насилия являются результатом конфликтов, которые не были конструктивно разрешены. Как правило, насилие указывает на недостатки в разрешении конфликтов.

В современном обществе насильственные акты, с участием молодёжи обсуждаются с особенным вниманием. Жёсткость, с которой молодые люди причиняют серьёзные физические и эмоциональные травмы, одновременно пугает и тревожит. Мы наблюдаем в СМИ нынешних и бывших учеников, входящих в здание школы «вооружёнными до зубов», а сотрудники охранных предприятий патрулируют школьные помещения.

Поскольку поведение подростков является зеркалом взрослого общества, разумно предположить, что взрослые, вовлечённые в образовательный процесс, не обладают навыками конструктивного разрешения конфликтов.

В конце 60-х годов прошлого века стал известен новый подход к разрешению социальных конфликтов – медиация. Можем интерпретировать перевод термина медиация как посредничество с целью оздоровления отношений между конфликтующими сторонами. Первое практическое применение медиация нашла в США в связи с усилением насилия в обществе, являясь одним из эффективных подходов к конструктивному урегулированию конфликтов. Сейчас медиация применяется в различных сферах жизни, в частности, в образовательных учреждениях. Медиация — это не единая концепция, а нечто большее, чем просто процесс вмешательства в конфликт. Средствами медиации осуществляется попытка выйти за рамки ненасильственного вмешательства в конфликт и способствовать развитию медиативной компетентности тех, кто вовлечён в конфликт, путём изменения их поведения [275, с.2].

Что же касается термина медиации, то анализируя таких авторитетных авторов как Фишер, Юри и Паттон приходим к выводу, что медиация — это альтернативная форма разрешения конфликта с участием третьей, нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения [296, с.48].

Изначально философия медиации не была направлена на решение каждого конфликта. Считалось, что в случае необходимости решение проблемы может быть достигнуто манипулятивными методами ведения дискуссии. В настоящее время медиация – это, прежде всего, изменение поведения людей в положительную сторону: с одной стороны, укрепление уверенности в себе и самоуважения, с другой стороны, поощрение сочувствия и взаимного признания индивидуальных потребностей и интересов. Такое понимание при решении конфликтов приводит к «моральному росту» участников при разрешении конфликтов и может справиться с текущим конфликтом, а также, помогает предотвратить конфликтные ситуации в будущем [400, с.36].

Бесполезным будет решение конфликта, на которое может сильно повлиять медиатор, а стороны конфликта не изменят своего поведения. Если бы успех медиации оценивался только по принятому соглашению, вероятнее всего, возник бы риск того, что посредники будут подвергаться давлению и будут использовать директивный стиль в ведении процедуры медиации, который ограничивает самоопределение конфликтующих сторон. Следующие конфликты уже будут predetermined.

Применение медиации возможно:

- для создания комплексной системы предупреждения и разрешения споров в корпорациях и компаниях;
- для сопровождения коммерческих проектов и сделок;
- при индивидуальном консультировании;
- в школьной медиации.

Коммерческие организации по всему миру используют медиацию для разрешения споров в следующих случаях:

- По контракту;
- Урегулирование противоречий претензий клиентов;
- Страховые иски и иски о компенсации ущерба;
- Споры по вопросам условий труда и его платы;
- При реализации больших проектов [7, с.84].

Многие организации привлекают медиатора в процессе планирования своей деятельности, а также для организации эффективного диалога с заинтересованными сторонами.

Область семейной медиации:

- урегулирование споров между родителями и детьми.
- между братьями и сёстрами.
- конфликты с родственниками.
- по вопросам усыновления (удочерения).
- по вопросам наследования имущества.
- вопросы по уходу за пожилыми родителями.
- медиация при разводе.

Происходит процесс медиации на основе следующих принципов, которые также указаны в Федеральном законе «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 N 193-ФЗ:

- добровольность
- конфиденциальность
- сотрудничество и равноправие сторон
- беспристрастность и независимость медиатора

В процессе медиации важно соблюдать чётко определённую последовательность фаз. Эту последовательность, например, можно определить следующим образом:

1. Прояснение предмета и цели переговоров.
2. Определение списка обсуждаемых тем в рамках предмета.
3. Исследование позиций сторон и выявление их интересов.
4. Согласование интересов в процессе совместного поиска решения.
5. Консенсус, заключение и оформление совместно найденного решения [7, с.164].

Базовыми процессами, происходящими в ходе процедуры медиации, являются:

1. поддержание конструктивных взаимодействий (работа с отношениями) медиантов с тем, чтобы переговоры были эффективны;
2. согласование интересов сторон с целью разрешения конфликта.

Процесс поддержания конструктивных взаимодействий (работа с отношениями) включает проработку коммуникативных барьеров – преобразование упреков в пожелания, рефрейминг оскорблений и угроз, утилизацию уловок, манипуляций и провокаций, «выпускание пара». Участникам процесса предоставляется возможность рассмотреть человеческие отношения в аспекте права просить и требовать, проявлять определённое отношение к тем или иным аспектам их коммуникаций и интересов. Они могут получить опыт отношений, основанный на достоинстве и взаимоуважении. Иногда – впервые в жизни [400, с.84].

Процесс согласования интересов сторон предполагает чёткое и адекватное установление предмета переговоров таким образом, чтобы оно включало интересы обеих конфликтующих сторон с тем, чтобы у каждой из них оставались бы возможности для маневра и ресурсные сферы, из которых можно было бы черпать творческие решения.

В контексте школьной медиации процесс осуществляется на основании Методических рекомендаций по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях, разработанных ФГБУ «ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ МЕДИАЦИИ» в 2015 году [198, с.41].

По мере увеличения в школах числа учителей и учащихся, имеющих сформированные навыки медиативных компетенций будет уменьшаться количество деструктивных конфликтов и понизится уровень агрессии и тревожности.

Медиация в школе должна, с одной стороны, помочь справиться с текущими конфликтами, а с другой стороны, создать атмосферу конструктивного управления конфликтами, развивая медиативную компетентность всех участников. Если идея медиации будет реализована в школе, то сегодняшние ученики, завтра, могут стать менее склонными к конфликтам взрослыми. Таким образом, медиация может внести свой вклад в образование в области демократии и здоровья. Мирное управление конфликтами основано на множестве гипотез, которые до сих пор мало исследованы, но которые составляют основу медиативной обработки конфликтов в школах [400, с.26].

Наиболее ёмкие гипотезы можно сформулировать следующим образом на основе труда Н. Дэвэнпорта:

- Медиативному управлению конфликтами можно научиться уже в детском саду и начальной школе.

- Процесс способствует пониманию другой точки зрения.

- Процесс управления конфликтом на самом деле является процессом исцеления. Это даёт реальный опыт обучения, который снижает уровень насилия.

- Способность конструктивно разрешать конфликты способствует укреплению уверенности в себе и самоуважения.

- Приобретённая медиативная компетентность может также применяться за пределами школы и приводит к успеху при решении рабочих задач.

Гипотезы могут использоваться для педагогической оценки медиации [400, с.254].

Медиация и школа основаны на разных критериях. В то время как медиация основана на добровольности, равенстве и личной ответственности, школа является обязательным мероприятием. Школа имеет иерархическую структуру, в которой заявлены образовательные и воспитательные цели. Но даже на фоне этих базовых различий медиация в школьной системе жизнеспособна.

Во многих школах медиация не интегрирована в школьную программу развития. Она стоит изолированно, особняком. Ответственность ложится на нескольких или, чаще всего, на одного педагога. К сожалению,

многие педагоги, не имеют базовых знаний в вопросах разрешения конфликтов, в вопросах возрастной психологии и принятия ответственной позиции в педагогическом конфликте. Это приводит к непониманию эффективности и отказу от проведения процедуры медиации, вследствие крайне низкого спроса.

Процесс поиска решения с помощью медиатора или обучение процедуре медиации формирует весьма важный комплекс знаний и навыков – медиативную компетентность.

Медиативная компетентность, подобно речевой, технической, а, в последнее время, и компьютерной грамотности, входит в набор качеств, которые определяют качество жизни современного цивилизованного человека [312, стр. 2].

Медиативная компетентность включает следующие группы умений и навыков (рис.1).



Рис. 1. Структура медиативной компетентности

Первая группа - определяет психологическую способность медиатора руководствоваться в своей деятельности вышеописанными принципами (особенно это касается беспристрастности и независимости). Самосознание, ценности, Я-концепция, самооценка и уровень притязаний – исходные условия работы механизма саморегуляции.

Вторая группа (технологическая) предполагает умение работать с коммуникативными техниками:

- слышать собеседника;
- правильно задавать направляющие вопросы;
- демонстрировать свой интерес к теме беседы;
- удерживаться от критических замечаний;

-понимать мотивы, движущие собеседником.

Третья группа - определяет способность направлять процесс переговоров в аспекте его трёх основных динамик:

- направленность и последовательность фаз с возвратами при появлении новых содержаний;

- разрядка напряжения, переход от претензий к интересам и желаниям и их согласованию;

- от разрыва к диалогу, от опосредованной коммуникации к восстановлению прямого общения сторон и их соглашению.

Анита фон Хертель, руководитель Гамбургского учебного центра по медиации, выделяет пять основных вариантов (или уровней, как она пишет) медиативной компетентности. Первый – классическая медиация, когда медианты обращаются к стороннему специалисту. Второй – внутрисистемная, когда в качестве медиатора выступает, например, руководитель, знакомый с процедурой медиации. Третий – медиативные переговоры с привлечением консультантов, знакомых с данной процедурой. Четвёртый – медиативные процедуры в форме диалога, когда сами медианты в состоянии придерживаться структурной модели медиации. Пятый – медиация с одним участником, когда его оппонент уклоняется от переговоров. Именно этот вариант чаще всего встречается в практике. В основном это касается производственных конфликтов. Реже – семейных. В рамках этой работы клиент знакомится со структурой медиативного процесса, конкретизирует собственные цели и цели оппонента, насколько это возможно, обучается управлять своим вниманием и выдерживать психологическое напряжение. Умение опираться на коммуникативные процедуры, цивилизованно, с чувством собственного достоинства и с уважением к партнёрам отстаивать свои интересы, договариваться, иными словами, медиативная компетентность людей – важнейшая составляющая культуры общества в целом, мера его пригодности для жизни [303, с.89].

Медиативная компетентность — это способность умело выстраивать взаимодействия и выходить из возникающих трудностей, осознавая и контролируя ситуацию.

Толчком к общему позитивному развитию, как самой процедуры медиации, так и компетенций педагогов в вопросах, связанных с разрешением конфликтов, станет формирование и развитие медиативной компетентности педагогов.

Медиативная компетентность — это способность умело выстраивать взаимодействия и выходить из возникающих трудностей, осознавая и контролируя ситуацию.

Медиативная компетентность педагога служит основанием ученикам для получения важных ориентиров в действиях и обучении. В качестве организаторов учебных процессов педагоги отвечают также за социальное обучение. Оно включает в себя сокращение нарушений коммуникации,

создание равных возможностей для участия, построение кооперативного поведения обучающихся, улучшение восприятия других, самопомощь и самопознание.

Способность учащихся разрешать конфликты конструктивно может быть повышена только в том случае, если сами учителя обладают навыками конструктивного разрешения конфликтов. Из этого вытекает задача институтов, университетов и администрации школы обучать учителей практическим навыкам - развивать медиативную компетентность.

Существующее понимание профессиональной компетентности педагогов состоялось (компетентностный подход) относительно недавно. Обоснованность компетентностного подхода, а также разведение понятий «компетентность» и «компетенции» реализована в работах Акапьева В.Л., Акопян М.А., Марковой А.К., Гершунского Б.С., Савельева Д.С., Акимовой А.П., Адольфа.А., Веснина В.Р., Кричевского Волынкина В.И., Равен Дж., Чошанова М.А., Ядрышниковой О.В., Введенского В.Н. [6, с.126]

Проводя анализ научно-педагогической литературы, приходим к выводу, что в настоящее время накоплена существенная теоретическая база по проблеме повышения профессиональной компетентности педагогов. Об этом свидетельствуют работы Акопяна М.А., Брыксиной О.Ф., Китикарь О.В., Пелагеч С.А., Брыксиной О.Ф., Остапович О.В., Овчинниковой О.Ю., Кузьминой И.Е. и др. [6, с.134]

Изучив существующую теоретическую и практическую базы, можно сделать вывод, что под «профессиональной компетентностью» понимается совокупность профессиональных компетенций педагога, уровень которых сформирован в конкретный момент времени.

Профессионально компетентный педагог – это педагог, умеющий образцово организовать свою педагогическую деятельность, квалифицированно выстроить общение между сторонами образовательного процесса, имеющий стабильно высочайшие достижения в обучении и воспитании обучающихся, занимающийся развитием и совершенствованием себя и своих воспитанников.

Подавляющее большинство учёных выделяют три более весомые характеристики компетентности:

1) владение глубокими познаниями в той либо другой предметной области;

2) знание компонентов содержания, необходимых для продуктивной организации деятельности;

3) постоянное саморазвитие, профессиональное самосовершенствование преподавателя для решения профессиональных задач, от которых зависит успех всей деятельности педагога.

В понятии компетентности входят и такие качества как:

– результативность, уровень эффективности и качества;

– трудовая и академическая мобильность;

- ценностные характеристики личности, их соотнесение;
- мотивация, способы и средства, формы мотивирования;
- творческий потенциал;
- практическая направленность образования.

При всем этом «компетентность» содержит в себе ещё поведенческую, социальную и мотивационную составляющие. Она открывает интегративные качества личности каждого педагога [6, с.94].

В профессиональном стандарте педагога, утверждённом приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. N 544н, среди необходимых умений для эффективной трудовой деятельности можно увидеть и умение защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях.

Всесторонняя психологическая и социальная грамотность важна для педагогов образовательных учреждений, поскольку обучающиеся имеют высокую разнородность по возрасту, интеллекту, языку и выражению, моральной зрелости, жизненному опыту и этнической принадлежности. Особенно в «группах риска» потенциал агрессии и конфликтов высок, а диапазон возможных конфликтных ситуаций большой.

Развивая медиативную компетентность, педагоги могут научиться саморефлексивно воспринимать и выражать свои собственные потребности, чувства, страхи и поведение. Самоанализ приводит к подлинности и конгруэнтности в действии и, следовательно, является важной целью обучения в области подготовки педагогов и дальнейшего обучения.

Учебные программы подготовки педагогических кадров указывают на то, что педагоги должны иметь определённые знания, отношение и навыки поведения в области конфликтов, и, тем не менее, многие не действуют соответствующим образом. Очевидно, что преимущественное управление когнитивно-ориентированным конфликтом недостаточно и должно быть дополнено через формирование социально- психологических медиативных компетенций.

Учитывая разнообразие и сложность существующих и будущих проблем в образовательных учреждениях, остро возникает необходимость в создании направления обучения педагогов по формированию медиативной компетентности.

Конструктивное отношение к социально- психологическим конфликтам – является важной целью развития педагогов при формировании целостной системы базовых компетенций и развития личности педагогов. Медиативные компетенции позволяют педагогам проанализировать и изменить своё собственное конфликтное поведение [275, с.2].

Медиативной компетентностью можно обеспечить целостную базовую квалификацию педагогов. Медиация объединяет

междисциплинарные подходы и методы гуманистической психологии, такие как тематическое взаимодействие, трансактный анализ, интервью с клиентом и гештальт-терапия, которые формируют практическое и проблемно-ориентированное обучение педагогов.

Как было выше сказано, причины социальных конфликтов в большинстве случаев сложны. Чтобы конструктивно решить конфликт, необходимо принимать во внимание все особенности среды конфликта, хотя не на все причины конфликта можно напрямую повлиять. Более того, анализ уровней эскалации конфликта показал, что развитие социальных конфликтов затрагивает людей во всех их поведенческих проявлениях. Часто в конфликтных ситуациях в игру вступают эмоции, установки, стереотипы и защитные реакции, а не когниции.

Хотя учителя иногда и знают, как правильно разрешать конфликт, но не пользуются своим знанием и действуют не адекватно. Во многих случаях им не хватает компетенций для конструктивного разрешения конфликта. Поведение учителей в конфликтных ситуациях разное. Оно находится между словесным вмешательством с угрозами и не всегда применяемыми санкциями, с одной стороны, и невежеством или беспомощностью, с другой.

Отстаивание позиций, основанное на силе, избегание конфликтов или уступка являются деструктивным поведением, поскольку не принимают во внимание причины конфликта, а просто подавляют их. Очевидно, что для конструктивного управления конфликтами требуются целостные процессы обучения. Развитие медиативной компетенции предполагает, что учителя сами могут конструктивно разрешать конфликты; обладают конгруэнтностью и способны грамотно оценивать социальную ситуацию [227, с.4].

Медиация даёт возможность сторонам конфликта быть равными партнёрами по переговорам. Она оставляет ответственность за урегулирование конфликта на тех, кто лучше всех знает причины конфликта и кому приходится постоянно практиковать урегулирование конфликта.

Способствуя развитию медиативной компетентности, медиация предотвращает деструктивное конфликтное поведение. Медиативную компетентность необходимо понимать, как общий термин, включающий в себя личные условия успеха, отражающиеся в работе. Помимо гуманистического образа человека, необходимы воля к мирному разрешению конфликтов, коммуникативные навыки, самосознание и сочувствие. Гуманистическое отношение нельзя передать или записать. Оно должно вырасти из внутреннего убеждения.

Медиативная компетентность в первую очередь направлена не на разрешение конфликта, а на внутренние изменения учителя: изменение уверенности в себе, признание прав, чувств и потребностей других, а также на продвижение осознания автономии и взаимозависимости как базовых предпосылок для конструктивного управления конфликтом. Как целостная

концепция конструктивного управления конфликтами, медиация способствует развитию у конфликтующих сторон способности общаться и сотрудничать и вносит значительный вклад в улучшение поведения в конфликте.

Таким образом, медиация в школе имеет важное значение в предотвращении насилия, улучшает школьный психологический климат и, в частности, учебный климат.

Повышая самооценку, личную ответственность, эмпатическое самоосознание и восприятие других, можно также повысить уровень активного и ответственного участия в социальных процессах. Кроме того, благодаря более полному пониманию собственных потребностей и чувств, может вырасти уверенность людей в себе, которая больше не нуждается в неприятии других для повышения собственной самооценки. В то же время снижается риск чрезмерного «внешнего контроля».

С точки зрения профессиональной педагогики, медиативная компетентность особенно важна при обучении и повышении квалификации учителей.

Посредничество способствует формированию целостной компетенции и личностному развитию, что может помочь настоящим и будущим профессиональным специалистам.

Конструктивное управление конфликтами может повысить профессиональный успех, поскольку помогает реализовать положительные аспекты конфликтного потенциала. Медиативная компетентность обеспечивает создание более благоприятной рабочей атмосферы в целом, что снижает текучесть кадров и, таким образом, сокращает расходы на поиск сотрудников. Удовлетворительное разрешение конфликтов не нуждается в использовании дополнительных ресурсов и не сопровождается негативными эмоциями, что помогает более эффективно решать возникающие проблемы.

Опыт медиативного управления конфликтами может помочь учителям понять содержание социально-психологических установок, которые повышают психоэмоциональное и физическое напряжение в их работе, но которых они при этом не могут полностью избежать.