

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce „Komunikace a její vliv na podoby a řešení konfliktu mezi učitelem a rodičem” se zabývá postavením rodičů ve výchovně vzdělávacím procesu a důležitostí správné a kvalitní komunikace mezi rodičem a školou. Práce je zaměřena na popis konfliktních situací mezi školou, jejím vedením a konkrétními pedagogy, a rodiči. V teoretické části jsou popsány a definovány základní poznatky v oblasti konfliktů a komunikace. Jsou zde uvedeny druhy konfliktů, vývojové fáze konfliktů, jejich příčiny a potenciální spouštěče, možná řešení a překážky, které v těchto řešeních mohou nastat. V neposlední řadě se práce zabývá prevencí a zásadami správné komunikace, dále jsou představeny i příklady dobré praxe.

Praktická část je zaměřena na popis a analýzu konkrétních konfliktních situací na vybrané soukromé základní škole. Případová studie se zabývá zkoumáním konfliktů, které v dané instituci pedagogové prvního stupně řeší. Identifikuje nejčastější příčiny konfliktů a problematických situací, jejichž řešením se vybraní pedagogové zabývali. Věnuje se aspektům, které konkrétní pedagožky při řešení problematických situací pocítují jako překážky efektivní komunikace s rodiči. Popisuje doporučené postupy, jež jsou na dané škole používány a doporučeny a to, jakým způsobem jsou do řešení zapojováni další členové pedagogického sboru. Jsou zde zmíněna preventivní opatření, která na této škole aplikují, aby byl výskyt konfliktů co nejvíce eliminován.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

komunikace, konflikt, pedagog, škola, řešení konf