

## ABSTRAKT

Školní prostředí je samo o sobě složitým sociálním mechanismem vztahů a vzájemných vazeb. V jednom z pohledů na problém se jedná se o psychologicko sociální a rovněž tak ekonomicko sociální model relací jednotlivců. Nejde jen o komunikační pole mezi dětmi a učiteli a mezi rodiči a učiteli, ale také mezi jednotlivými učiteli a mezi učiteli a vedením školy stejně jako mezi rodiči a vedením školy nebo mezi vedením školy a zřizovatelem a rovněž tak mezi rodiči a zřizovatelem. Kompetence subjektů ve školním prostředí se často ne zcela jednoduše definují. Jde totiž nejen o zmíněný problém psychologicko sociální jistě i o pedagogický a legislativní. Podle různých pohledů na věc je možné nahlížet i na tento fenomén z filozofického hlediska a z kulturně antropologického hlediska. Konflikt patří ke škole jako k instituci dokonce i politicky a historicky. Konflikt jako sociálně kulturní pojem má také obecné i konkrétní řešení. Na konflikt lze nahlížet jako na katarzi v jednání a chování jednotlivců i v rámci společnosti. Pro danou diplomovou práci je vpravdě rozměrem pouze školní prostředí se zaměřením na pedagogy a jejich podporu při řešení konfliktů směrem k žákům a jejich rodičům. Výzkumnou otázkou – hypotézou je možnost řešení konfliktů ve školním prostředí ve smyslu procesu i prevence konfliktu na komunikační bázi. Jako výzkumná metoda byla zvolena případová studie ve formě uvedení výčtu kazuistik. Doplnujícím výzkumným materiálem byl dotazník předložený respondentům z řad učitelů a také části rodičů. Rozsah a způsob výzkumného záměru splnil cíl závěrečné práce ve zhruba očekávaných technikách a ve schématech vzájemné komunikace mezi aktéry při vzdělávacím a výchovném procesu ve školním prostředí.