

## PŘÍSTUP VEDENÍ ŠKOLY KE KONFLIKTNÍM SITUACÍM S RODIČI

### THE APPROACH OF SCHOOL LEADERS TO CONFLICT SITUATIONS WITH PARENTS

*Svobodová Zuzana*

---

**Klíčová slova:** konflikt, řešení, komunikace s rodiči

**Key words:** conflict, solution, communication with parents

Příspěvek se opírá o práce J. Plamínka (především Plamínek, 2012), který chápe konflikt jako faktor, který deekvilibrizuje a destabilizuje systémy, čímž ale zároveň může podněcovat změny v zavedených systémech. Může působit zároveň pozitivním i negativním způsobem. Konfliktní situace a jejich řešení patří standardně do náplně práce vedení škol, nicméně jejich přístup je často výrazně odlišný. Způsob, který ředitelé ke konfliktům zvolí, ovlivňuje další dění ve škole a celkovou atmosféru a naladění aktérů školního života (Pol & Novotný, 2005).

Cílem příspěvku je identifikovat slovní vyjádření, která vedou k rozvinutí nebo naopak k řešení či eliminaci konfliktů v komunikaci mezi školou a rodiči žáků a popsat přístup vedení školy k těmto potenciálně konfliktním situacím. Příspěvek se opírá o kvalitativní metodologický přístup, konkrétně o obsahovou analýzu (Hendl, 2005) mailové komunikace a následné písemné návrhy patnácti respondentů (ředitelů nebo zástupců školy), jakým způsobem by bylo možné konflikty řešit. Identifikuje klíčová sdělení, která přispívají k rozvoji konfliktu a která naopak vedou k řešení či eliminaci konfliktu.

Respondenti poměrně shodně identifikují v předkládané a analyzované mailové komunikaci místa a vyjádření, která vedou ke konfliktu. Návrhy, které by mohly vést k řešení, se liší, a to konkrétně především v tom, v čem spatřují členové vedení školy cíl dalšího vývoje komunikace a podle toho volí další komunikační strategie. Je tedy možné říci, že z pohledu vedení školy je cíl zásadní pro způsob řešení a zvládnutí konfliktů s rodiči školy.

**Abstract:** The aim of the paper is to identify verbal expressions that lead to the development or elimination of conflicts in communication between the school and the parents of pupils and to describe the attitude of the school management towards these potentially conflicting situations. The qualitative based research shows that the aim is the most important factor in the conflict resolution process and influences the choice of communication strategies.

**Literatura/References:**

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

Plamínek, J. (2012). *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál* (3., upr. a dopl. vyd.). Praha: Grada.

Pol, M., & Novotný, P. (2005). *Ředitelé a řízení kvality ve škole (... z případových studií)*. In Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity (s. 49–65). Brno.