



## Communication Policy – European School of Varese

### IT

Qualsiasi comunicazione di lamentela o contestazione verrà gestita secondo la modalità e le fasi qui di seguito esplicitate, tenendo ben presente che nella maggior parte dei casi le situazioni incresciose possono essere risolte attraverso un dialogo costruttivo o una consona delucidazione.

Il buon senso e un atteggiamento professionale sono in ogni caso la base di una comunicazione positiva.

Fasi di gestione delle comunicazioni di cui sopra:

- a. Nel momento in cui viene a verificarsi una situazione critica, la prima persona da contattare è il/la diretto/a interessato/a.
- b. Se il problema persiste dopo questo primo incontro, può essere organizzato un incontro tra il/la Direttore/Direttrice Aggiunto/a e le persone interessate. È possibile invitare una terza persona alla riunione come *super partes*: potrebbe trattarsi di un componente dell'AGSEV o di un rappresentante dei genitori della classe.
- c. Successivamente potrebbe essere convocata una riunione di aggiornamento sulla situazione con il/la Direttore/Direttrice Aggiunto/a e le persone interessate.
- d. Se questo non dovesse essere sufficiente per risolvere il problema, il Direttore/la Direttrice della scuola viene invitato/a per intervenire secondo le modalità che riterrà più opportune.

Nota bene:

- la Scuola europea non prenderà in considerazione reclami anonimi. La Scuola Europea esaminerà i reclami solo se presentati in modo costruttivo. La persona contro cui è stato presentato il reclamo verrà informata della situazione fino alla sua risoluzione.
- Le copie di tutta la corrispondenza con i genitori devono essere conservate e, se del caso, inserite nei fascicoli degli alunni.



## Communication Policy – European School of Varese

EN

Any letter of complaint will be dealt with as follows: In all major situations, concerns can be resolved through a dialogue or an explanation.

A commonsense approach and a professional attitude are the basis of positive communication.

- a. In any case of a worry, the first person to be contacted is the person concerned.
- b. If the problem persists after this first meeting, a meeting can be organized between the Deputy Director and the people concerned. A third party may be invited to the meeting. This can be done with the assistance of AGSEV or Class Parent Representatives.
- c. A follow-up meeting between the Deputy Director and all persons concerned can be called.
- d. In case this does not help to solve the issue, the Director of the school is invited to intervene.

Please note:

- The European School will not investigate anonymous complaints. The European School will only investigate complaints if these are presented in a constructive manner. The person, against whom the complaint is being made, will be informed about the situation until it is resolved.
- Copies of all correspondence with parents should be kept and where appropriate placed in pupils files.