

## Dal Virginia alla Sicilia

Ian è nato negli Stati Uniti, ha 29 anni ed è un ingegnere. Da alcuni anni lavora per il Governo americano. Dopo alcuni di lavoro in Virginia, a giugno viene trasferito nella sede della sua azienda a Sigonella, in provincia di Catania. Ricopre il ruolo di Customer Service e si occupa dell'implementazione di strumenti e sistemi di telefonia e di alta sicurezza. Ha un contratto come espatriato della durata di 3 anni; eventualmente estendibile successivamente. Lavora prevalentemente nella sede di Sigonella, ma svolge frequenti viaggi nel nord Italia tra Milano e Vicenza, in Germania, in Gran Bretagna, Grecia, Gibuti e Bahrain, dove sono localizzati i suoi principali clienti. Il suo team è costituito al 90% da americani.

Non è la sua prima volta né in Italia, e neppure in Sicilia. Lo scorso inverno, infatti, era già stato inviato in provincia di Catania per un breve international assignment, della durata di un mese, al fine di svolgere un'attività di selezione e comporre il suo team.

Ma la sua prima esperienza in Italia ed in Sicilia non era stata proprio positiva. Se si fosse attenuto alla percezione di com'era andata quell'esperienza, sicuramente non avrebbe deciso di accettare il contratto di espatrio.

Durante la sua prima esperienza in Sicilia, infatti, alloggiava in un hotel a circa quaranta chilometri di distanza dalla sede di lavoro; ed era solo. Essendo inverno, gli uffici di Sigonella erano semivuoti. Molti degli americani che lavorano per la stessa sede cominciano a rientrare negli Stati Uniti a partire dal Thanksgiving Day fino a dopo le festività natalizie. Novembre e dicembre sono quindi mesi in cui è difficile per un nuovo arrivato socializzare con i propri colleghi. Questa era inoltre la sua prima esperienza di vita e lavoro all'estero; non aveva ricevuto alcuna preparazione pre-partenza al suo assignment internazionale. Né tantomeno conosceva qualche parola di italiano.

Il risultato è stato che dopo aver svolto i suoi colloqui di selezione si isolava in hotel; al più andava a cenare in un ristorante. Di fatto aveva trascorso un mese in modo abbastanza deprimente, e con pochissime interazioni. E di conseguenza la valutazione complessiva di quella sua prima esperienza in Sicilia non era stata positiva.

Ciò nonostante, al termine del suo primo international assignment, aveva poi viaggiato per il nord Italia affittando un'auto con un amico che lo era venuto a trovare dall'America. L'esperienza turistica del nord-Italia in compagnia dell'amico era stata decisamente più positiva.

A circa un anno di distanza gli è stato proposto un contratto per un assignment di lunga durata in Europa; destinazioni possibili: Germania, o Italia, nuovamente nella sede di Sigonella. Aveva scartato la seconda opzione, alla volta della Germania. Ma dopo un mese in Germania gli è stato proposto un trasferimento in Sicilia; la sede di Sigonella necessitava di una persona che ricoprisse il ruolo di Customer Service.

A tre mesi dall'arrivo in provincia di Catania deve ancora completare la sistemazione con la casa. Tuttavia ha iniziato un corso di italiano, sia in presenza sia a distanza, che l'azienda gli ha incluso nel pacchetto di relocation. Inoltre, l'headquarter gli ha consentito di frequentare una giornata di formazione Interculturale per espatriati, proprio per facilitare il suo processo di integrazione. Ho conosciuto Ian in questo contesto, in quanto sono stata la sua formatrice-coach interculturale.

Ho cercato di entrare in contatto con lui prima di incontrarlo vis-a-vis, al fine di presentarmi, reperire da lui alcune prime informazioni sulle sue necessità formative e sul suo ruolo

**Maura Di Mauro – Intercultural Trainer, Coach & Consultant**  
**Global Mobility & Migration Experts - Partner**  
Via Ciceri Visconti Laura n.10/2 20137 Milano  
Tel: + 39 02/43128440 Mob: + 39 340/3238701  
Email: [maura.dimauro@libero.it](mailto:maura.dimauro@libero.it)  
<http://mauradimauro.weebly.com/>

**MAURADIAURO**

professionale. Il primo approccio telefonico è stata abbastanza frettoloso, in quanto lui era sempre ultra-impegnato o in viaggio per lavoro. A seguito anche della mia insistenza, però, è riuscito a compilarmi ed inviarmi il questionario che uso per l'analisi dei bisogni formativi.

Siamo riusciti a fissare una giornata di formazione a Catania in un sabato di inizio settembre, unico giorno in cui era disponibile.

Abbiamo iniziato il percorso di formazione interculturale attraverso la condivisione delle sue precedenti esperienze internazionali, per riflettere rispetto a cosa è successo, qual è il vissuto legato a quell'esperienza, qual è stata l'esperienza della diversità vissuta e percepita nella precedente esperienza; e per verificare su quali conoscenze ed atteggiamenti occorra lavorare, al fine di stimolare il processo di sviluppo delle competenze interculturali, ovvero quell'insieme di conoscenze, capacità ed atteggiamenti utili a gestire in modo efficace la relazione con la diversità e ad integrarsi in contesti culturali diversi dal contesto di provenienza.

Quando Ian ha visualizzato la curva che sintetizza il processo psico-sociale di adattamento culturale ha avuto un'illuminazione rispetto alla sua esperienza pregressa. Tale strumento gli è stato inoltre utile per comprendere cosa può fare al fine di evitare di cadere nell'isolamento e nello shock della prima esperienza.

Grazie all'analisi dei bisogni, inoltre, ho potuto condividere con lui informazioni che lui ritiene utili al fine di affrontare la quotidianità in Sicilia: dove e come acquistare, come comportarsi tra un gruppo di amici, dove e come conoscere nuovi amici, come adattarsi ad uno stile relazionale molto diverso da quello a cui è abituato. In Sicilia infatti, le persone sono molto orientate alla relazione e utilizzano molto la gestualità e la comunicazione non verbale. Lui, invece, come la maggior parte degli americani, ha un forte orientamento agli obiettivi, ai compiti e alle attività, e non è abituato ad un contatto fisico con estranei.

Ian ritiene che potrà definire la sua esperienza di espatriato in Sicilia un successo anzitutto se svolgerà il suo ruolo come atteso; secondariamente se imparerà il più possibile dell'Italia e della Sicilia, così come delle realtà aziendali dei clienti con cui dovrà lavorare; ma anche se in tre anni sarà in grado di trovarsi una ragazza siciliana da sposare e disponibile a partire con lui in America.

Della giornata di formazione ha apprezzato soprattutto il fatto di aver aumentato la consapevolezza anzitutto sulla propria cultura, sugli assunti e sui suoi valori che dava per scontati, di cui non si rendeva neppure conto. Inoltre la giornata di formazione gli ha consentito di scoprire alcuni elementi profondi della cultura italiana, che da solo, soprattutto con l'attuale livello di italiano, non sarebbe riuscito né a scoprire né a comprendere. Ha imparato inoltre alcune regole relazionali, non scritte, ma che guidano le relazioni in Sicilia, e che è bene rispettare. E' stato contento di ciò che ha imparato e di aver avuto l'opportunità di una giornata dedicata alla preparazione a vivere e lavorare in Italia e in Sicilia.

Le grandi aziende offrono generalmente questo tipo di programmi. Mentre PMI e ONG sono più restie; li reputano una perdita di tempo e preferiscono il fai da te: ovvero impara sul campo, o fatti spiegare dal tuo collega connazionale già presente in loco. Molti manager svolgono progetti in giro per il mondo, ma senza aver sviluppato un mindset interculturale. Rimangono chiusi alla diversità, piani di stereotipi e pregiudizi ed incapaci di pensare diversamente o di agire con modalità che vadano al di fuori dei propri stili culturali.

La formazione interculturale pre-assignment internazionale, o all'arrivo nel paese di destinazione, come nel caso di Ian, offre l'opportunità di sviluppare quelle competenze interculturali sempre più utili a persone globali, che vivono e lavorano costantemente a livello internazionale ed in contesti diversi.



## **MAURA DI MAURO**

Ha dedicato la sua carriera a contesti internazionali e alla formazione Interculturale, aumentando il comfort, la fiducia e la competenza delle persone che lavorano in ambienti multiculturali. Si è specializzata, fin dai primi anni del 2000, su tematiche quali, la gestione della diversità, comunicazione e management interculturale, lo sviluppo di competenze internazionali.

Per diverse organizzazioni, prevalentemente multinazionali ed imprese di grandi dimensioni nel settore oil & gas, manufacturing, pharmaceutical, public services, Maura Di Mauro ha sviluppato e realizzato progetti di Assessment & Development Centre, volti a valutare competenze e profili manageriali, e a delineare azioni ed interventi di sviluppo per i ruoli coinvolti e l'impresa.

Maura è laureata in Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione presso l'Università di Padova; ha ottenuto un Master in PNL Coaching presso la Scuola Internazionale di Insegnamento di Londra; è certificata Detective culturale. Lavora in italiano, inglese e spagnolo. Ha frequentato e ottenuto il diploma in cooperazione internazionale all'ISPI (Istituto di Studi di Politica Internazionale), specializzandosi in progetti di Co-sviluppo, responsabilità sociale d'impresa, Sostenibilità ed Innovazione.

Attualmente insegna Cross-Cultural Management all'interno del Master Internazionale MINT presso l'Università Cattolica di Piacenza e Multicultural Management presso il Master Internazionale in Global Business & Sustainability organizzato da ALTIS (Alta Scuola di Impresa e Società) dell'Università Cattolica di Milano.

E' autrice di pubblicazioni ed articoli sul tema della gestione della diversità, della formazione e delle competenze interculturali. E' nel board italiano ed europeo di SIETAR (Associazione per l'Educazione la Formazione e la Ricerca Interculturale).

**Maura Di Mauro – Intercultural Trainer, Coach & Consultant**  
**Global Mobility & Migration Experts - Partner**  
Via Ciceri Visconti Laura n.10/2 20137 Milano  
Tel: + 39 02/43128440 Mob: + 39 340/3238701  
Email: [maura.dimauro@libero.it](mailto:maura.dimauro@libero.it)  
<http://mauradimauro.weebly.com/>

**MAURADIAURO**