

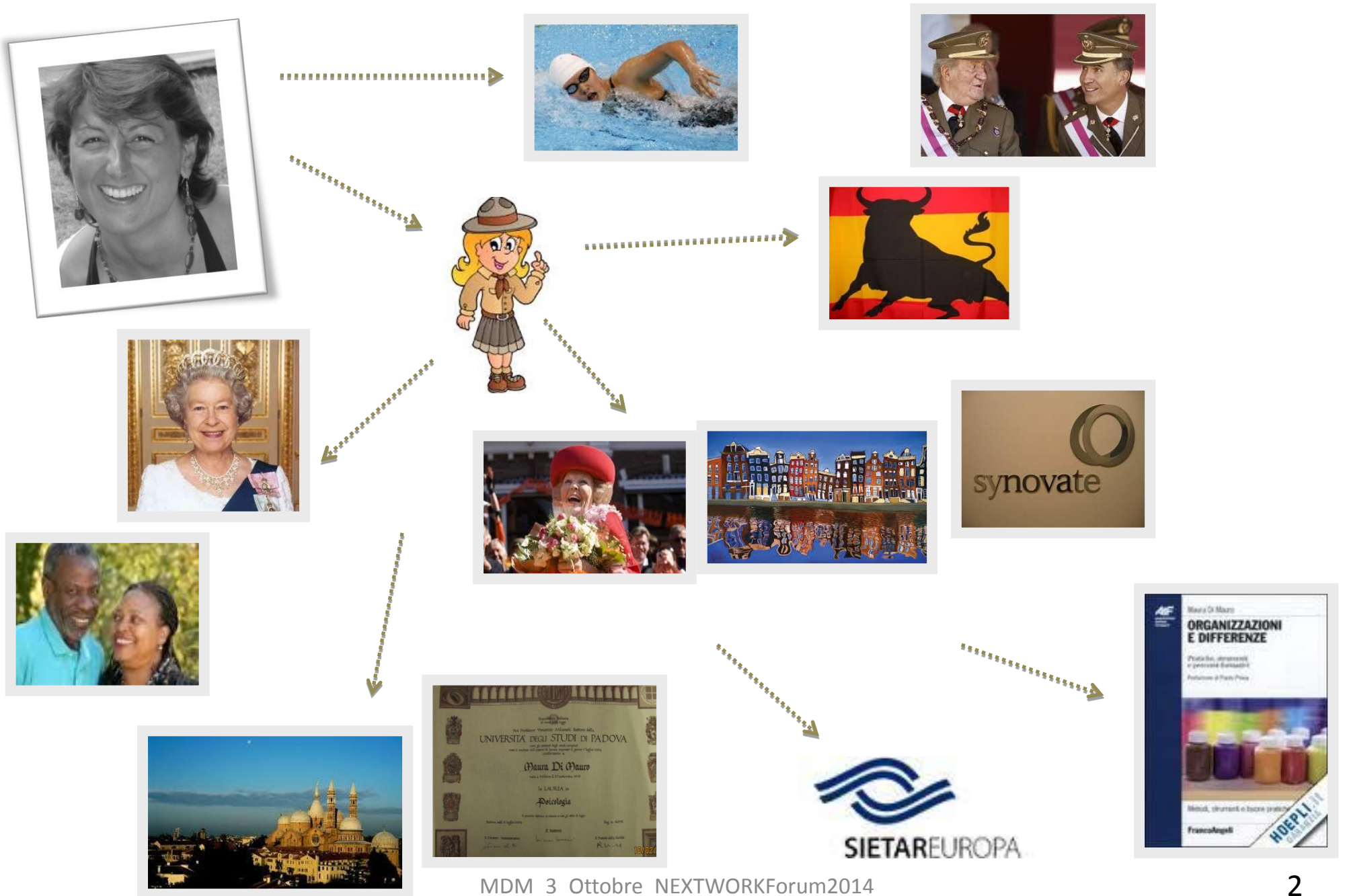


3 ottobre 2014, Castellaneta (TA)

# **Sviluppare competenze per gestire il multiculturalismo e l'internazionalizzazione**

**Maura Di Mauro**

# Chi sono



# Chi sono



Home Chi sono Cosa faccio Clienti Idee Eventi Network Contatti

IT UK ES

*Maura Di Mauro*  
Intercultural Trainer, Coach and Consultant

ITALIANO TORNA ALLA RICERCA DOCENTE | AREA RISERVATA

## UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

**MAURA DI MAURO**  
Docente a contratto

**ORARIO DI RICEVIMENTO:**  
From the 5th of February to the 5th of March 2015  
Every Thursday from 12:30 PM to 2:30 PM  
Room 317

**CONTATTI:**  
Tel. +39 0523-599.317  
e-mail: maura.dimauro@libero.it  
Contatto skype: maura.dimauro  
Site web personale: www.mauradimauro.weebly.com

Didattica **Bachecca**  **CERCA**

**Insegnamenti**  
|| Anno Accademico 2014-2015

**Materiale didattico**  
|| Syllabus

**CROSS CULTURAL MANAGEMENT**  
A.A. 2014-2015

SEDE: Piacenza  
FACOLTÀ: Economia e giurisprudenza  
CORSO DI LAUREA: Gestione d'azienda

BLACKBOARD  
PROGRAMMA  
ORARI  
APPELLI

## L'obiettivo di oggi

---

- Cosa si intende per “gestione del multiculturalismo”?
- Perché imparare a gestirlo?
- Quali le “barriere” per una gestione efficace del multiculturalismo?
- Quali le competenze da sviluppare per gestire in modo efficace la diversità culturale?
- Esempi di percorsi formativi realizzati nel privato e nel pubblico

# Il Multiculturalismo

- **Cos'è**
- **Perché imparare a gestirlo**



# La Cultura



# La Cultura: una definizione

---

- L'insieme delle istituzioni, il sistema politico ed economico
- Prodotti e artefatti quali i prodotti, l'arte, la musica, le tradizioni
- La lingua e l'uso del linguaggio verbale e non verbale

## Elementi "oggettivi" o "tangibili"

- La condivisione dell' "esperienza" della realtà sociale da parte di un gruppo di persone
- La condivisione di un insieme di valori, di credenze e di principi

## Elementi "soggettivi" o "intangibili"



## La “variabilità interna” e l’identità culturale

- Genere
- Classe sociale
- Eta’
- Abilità fisiche
- Orientamento sessuale
- Religione
- Professione
- Hobby, interessi
- .....





# Multiculturalismo: una definizione

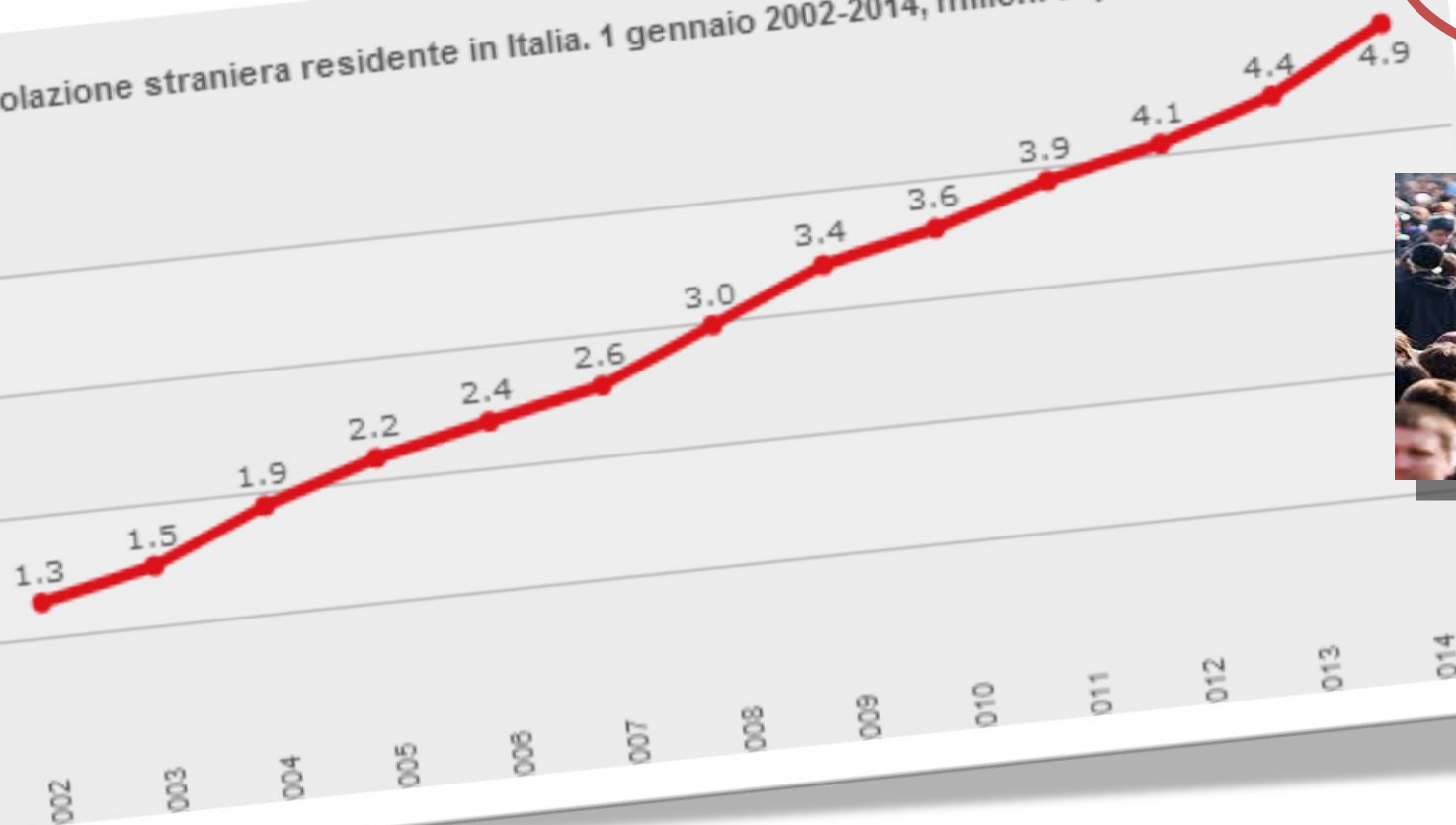
---

**Una situazione o un contesto  
in cui sono presenti due o più culture**



# L'Italia è sempre più multiculturale: alcuni dati (ISTAT, 2013)

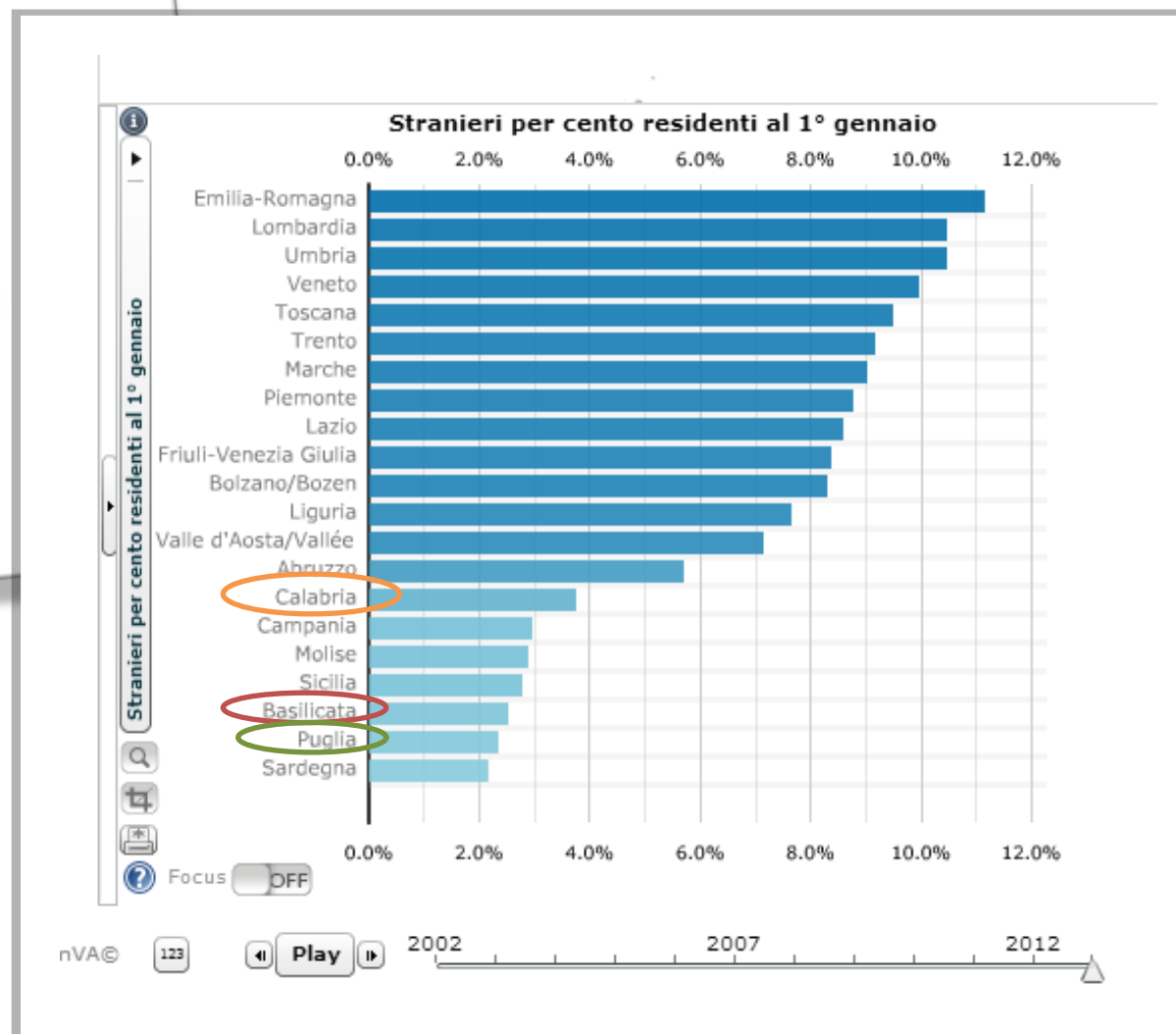
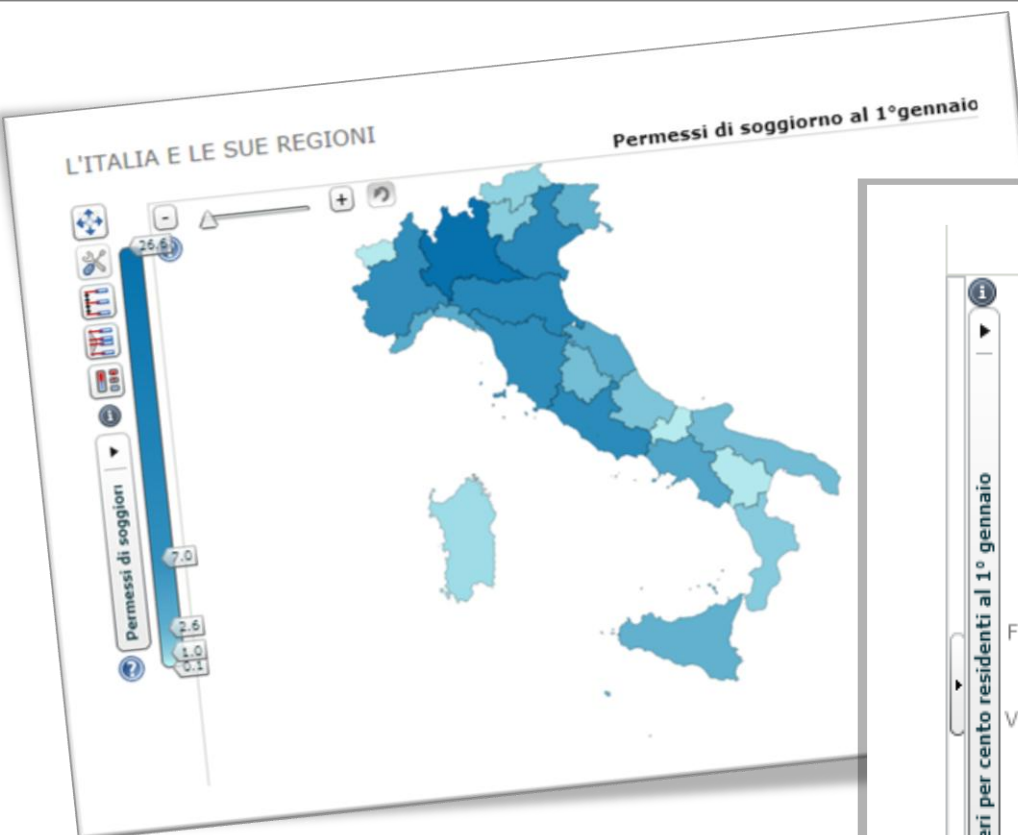
Popolazione straniera residente in Italia. 1 gennaio 2002-2014, milioni di persone



Gli stranieri rappresentano il 7-8% della popolazione italiana



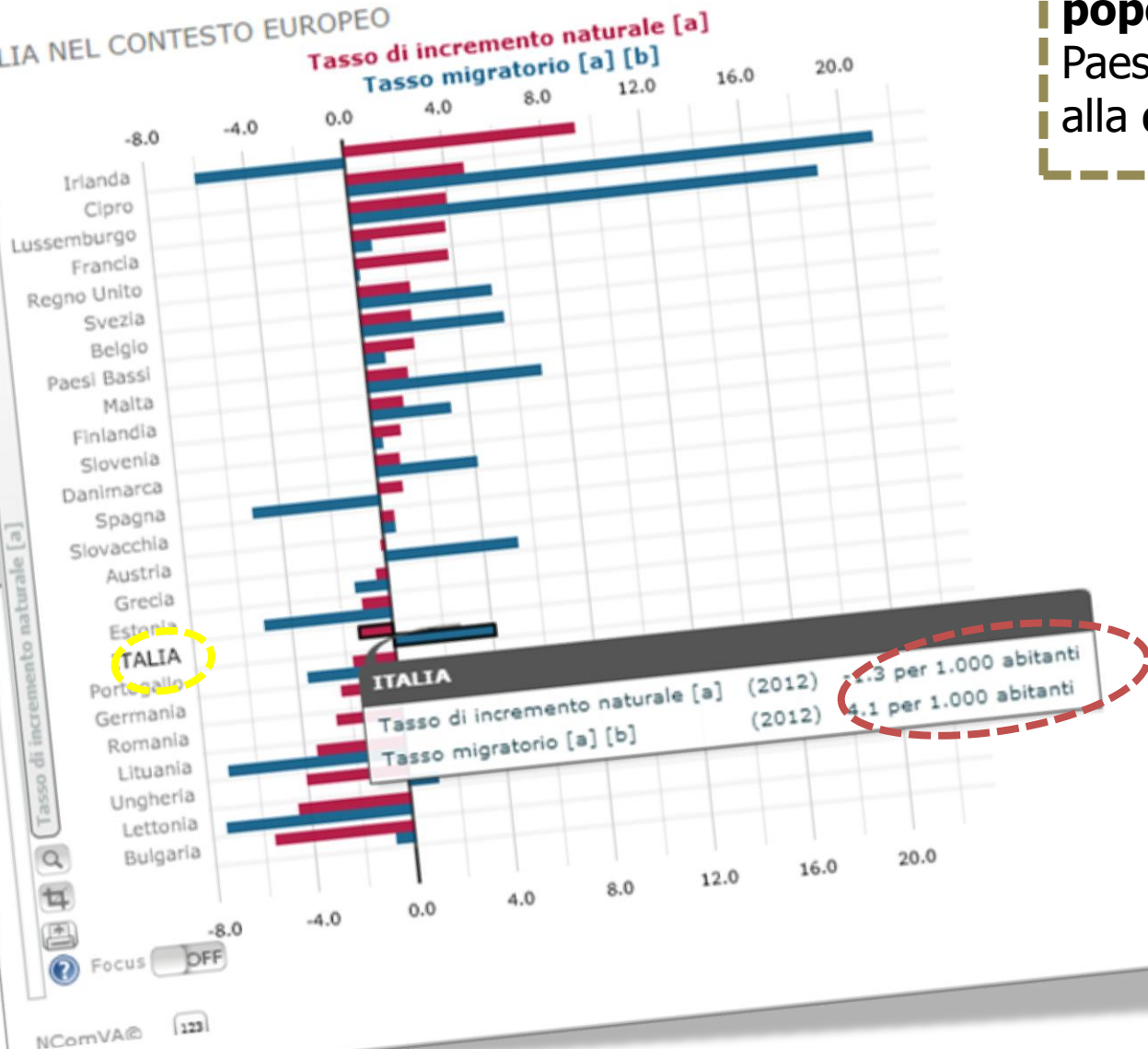
# L'Italia è sempre più multiculturale: alcuni dati (ISTAT, 2013)



# L'Italia è sempre più multiculturale: alcuni dati (ISTAT, 2013)

- **L'incremento della popolazione** residente nel nostro Paese **è dovuto** esclusivamente alla **dinamica migratoria**

L'ITALIA NEL CONTESTO EUROPEO





# Anche la Puglia è sempre più multiculturale (Comunid'Italia.it)

## Cittadini Stranieri in Puglia

Anno	Residenti Stranieri	Residenti Totale	% Stranieri	Minorenni	Famiglie con almeno uno straniero	Famiglie con capofamiglia straniero	Nati in Italia	% Maschi
<a href="#">2005</a>	48.725	4.071.518	1,2%	10.354				52,1%
<a href="#">2006</a>	51.242	4.069.869	1,3%	11.228			6.177	51,0%
<a href="#">2007</a>	63.868	4.076.546	1,6%	12.995	30.481	23.491	6.846	48,7%
<a href="#">2008</a>	73.848	4.079.702	1,8%	14.734	37.339	28.711	7.713	47,8%
<a href="#">2009</a>	84.320	4.084.035	2,1%	16.928	42.682	32.686	9.298	46,9%
<a href="#">2010</a>	95.709	4.091.259	2,3%					46,3%

Tra gli stranieri maggiormente presenti in Puglia ci sono: albanesi, romeni, marocchini, cinesi, polacchi, ucraini, bulgari, tunisini, indiani, georgiani, senegalesi, filippini, tedeschi, mauriziani, cingalesi, brasiliani, britannici, macedoni, algerini, bengalesi

### Stranieri per Provincia

[Bari](#), [Barletta-Andria-Trani](#), [Brindisi](#), [Foggia](#), [Lecce](#), [Taranto](#)

### Residenti Stranieri per Nazionalità (2010)

Pos	Nazione	Residenti	%Maschi	Var. Anno Prec.
1	<a href="#">Albania</a>	22.775	53,0%	3,6%
2	<a href="#">Romania</a>	22.633	38,6%	18,7%
3	<a href="#">Marocco</a>	7.662	62,3%	13,1%
4	<a href="#">Repubblica Popolare Cinese (Cina)</a>	4.451	51,5%	17,1%
5	<a href="#">Polonia</a>	3.828	25,3%	9,1%
6	<a href="#">Ucraina</a>	2.674	22,0%	14,4%
7	<a href="#">Bulgaria</a>	2.554	35,6%	29,1%
8	<a href="#">Tunisia</a>	2.008	66,6%	5,6%
9	<a href="#">India</a>	1.917	75,8%	46,1%
10	<a href="#">Georgia</a>	1.897	8,6%	343,2%

# La scuola italiana è sempre più multiculturale

## Classi sempre più multietniche Oltre 750 mila stranieri nella scuola

L'ultima indagine fatta dal Ministero dell'Istruzione registra un forte incremento: nel 2011-12 sono quasi il 9% gli studenti non italiani. Ma tra loro aumentano ben del 13,6% quelli nati in Italia da genitori non italiani. La presenza è maggiore nelle scuole pubbliche e del nord Italia. Romena, marocchina e albanese le nazionalità più diffuse

di SALVO INTRAVAIA

Lo leggo dopo



TORNANO ad aumentare a ritmo sostenuto gli alunni stranieri in Italia. Dopo due anni, in cui il fenomeno si era affievolito, il 2011/2012 ha rivisto un incremento importante della loro presenza tra i banchi scolastici nel Paese. Adesso, gli alunni censiti come non italiani rappresentano poco meno del 9 su cento, quasi 756 mila, con presenza ancora più marcata nel primo ciclo: scuola dell'infanzia, primaria e media. Ma il dato che più salta all'occhio è che fra questi c'è stato un forte incremento (del 13,6%) degli studenti che sono ufficialmente "stranieri", ma in realtà sono nati in Italia da genitori non italiani. Questo dato testimonia l'ampiezza di un problema di cui in molti chiedono la soluzione. Il nostro Paese, infatti, rimane ancorato a una legge del 1992 (della quale più volte si è chiesta la riforma) che contempla la norma dello *ius sanguinis* (si acquista la cittadinanza dei genitori) e non prevede lo *ius soli* (si è cittadini del Paese dove si nasce).

L'ultimo report del ministero dell'Istruzione su "Gli alunni con cittadinanza non italiana nel sistema scolastico italiano: anno scolastico 2011/2012", fotografa una situazione in cui la "presenza degli alunni con cittadinanza non italiana - si legge nella presentazione dei dati - si configura come un fenomeno ormai strutturale e, allo stesso tempo, in continuo movimento: sia per l'incremento annuale sia per le variabili che lo

APPROFONDIMENTI

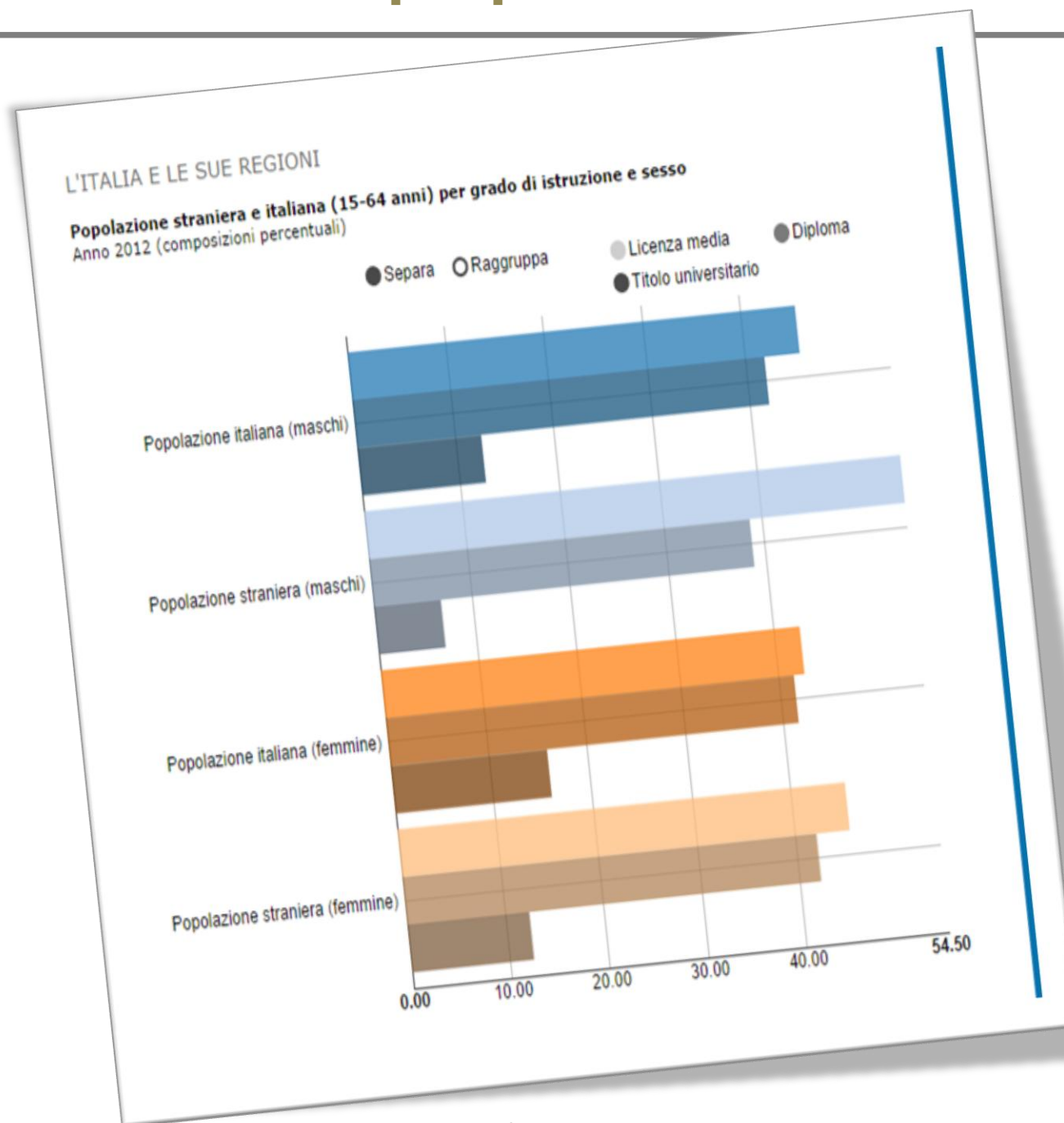
ARTICOLO  
I nuovi italiani sono 5 milioni  
Nel 2065 saranno il triplo

determinano".

In un solo anno - dal 2010/2011, all'anno scorso - la pattuglia degli stranieri si è incrementata di 45.676 unità, parecchi di più dei 36 mila ingressi nel sistema scolastico nazionale dell'anno precedente. "Nonostante - spiega lo studio - il numero degli studenti con cittadinanza non italiana sia stato sempre in crescita, l'incremento registrato di anno in anno risultava decrescente. Quest'anno il fenomeno è invece in controtendenza, infatti, per la prima volta la variazione percentuale è maggiore di quella dell'anno

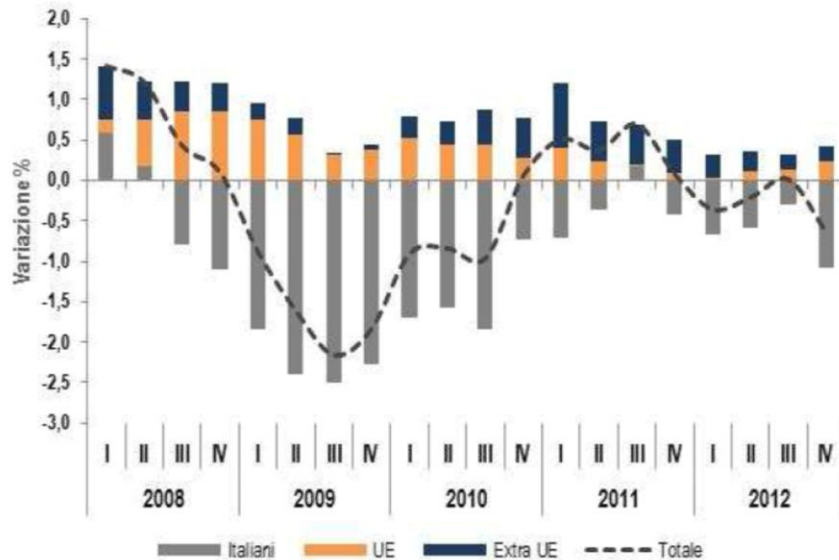
- Gli **alunni** censiti come "**stranieri**" rappresentano il **9% della popolazione scolastica**
- Ma dal 2011 al 2012 si è registrato il **+ 13,6% degli studenti G2 ...**
- Le **G2** rappresentano il **44%** degli studenti ... e alla scuola dell'infanzia l'**80%**

# La scuola italiana è sempre più multiculturale



# Stranieri e occupazione in Italia: alcuni dati (ISTAT, 2013)

Grafico 2.1.1. Contributo alla variazione del numero degli occupati (15 anni e oltre) per cittadinanza (variazione tendenziale). I trim. 2008 - IV trim. 2012



Fonte: elaborazioni Staff SSRMDL di Italia Lavoro su microdati RCFL - ISTAT

- I **lavoratori stranieri occupati** sono circa **2,5 milioni**
- Rappresentano il **10,6% del totale degli occupati in Italia ...** circa il **2%** degli occupati in **Puglia**
- Mentre si registra una contrazione dello 0,7% dell'occupazione italiana, l'occupazione straniera aumenta del **+ 3,8%**
- In 9 su 10 casi gli stranieri hanno un **lavoro a tempo indeterminato** e con **qualifica medio-bassa**
- Gli stranieri sono **impiegati** soprattutto a **livello operaio specialistico, artigianale e agricolo**
- Cio' nonostante, circa il 60% degli stranieri occupati è in possesso di un titolo di studi medio-alto



# Stranieri e occupazione in Italia: alcuni dati (ISTAT, 2012)

Tabella 2.1.11 - Occupati (15 anni e oltre) per settore di attività economica e cittadinanza. Anno 2012

SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA	Valori assoluti				Composizione percentuale				Variazione % 2012-2011			
	Italiani	UE	Extra UE	Totale	Italiani	UE	Extra UE	Totale	Italiani	UE	Extra UE	Totale
Agricoltura	734.518	46.622	67.988	849.127	3,6	6,1	4,3	3,7	-1,7	21,1	5,1	-0,2
Industria	5.591.579	250.003	520.427	6.362.009	27,2	32,5	33,3	27,8	-2,8	-2,9	-1,7	-2,7
<i>di cui: Industria in senso stretto</i>	4.169.281	111.627	327.114	4.608.022	20,3	14,5	20,9	20,1	-1,7	-2,8	-2,6	-1,8
Costruzioni	1.422.298	138.376	193.312	1.753.987	6,9	18,0	12,4	7,7	-5,8	-3,1	-0,4	-5,0
Servizi	14.238.713	472.655	976.355	15.687.722	69,2	61,4	62,4	68,5	0,1	6,3	6,5	0,7
<i>di cui: Altre attività</i>	11.069.812	423.836	817.093	12.310.741	53,8	55,1	52,2	53,8	-0,4	6,4	7,2	0,3
Commercio	3.168.772	48.819	159.261	3.376.852	15,4	6,3	10,2	14,7	2,2	6,1	3,1	2,3
<b>Totale</b>	<b>20.564.680</b>	<b>769.279</b>	<b>1.564.769</b>	<b>22.898.728</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>-0,7</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>-0,3</b>

Fonte: elaborazioni Staff SSRMdL di Italia Lavoro su microdati RCFL - ISTAT

# Stranieri e occupazione in Italia: alcuni dati (ISTAT, 2012)

Tabella 2.1.20 Occupati per cittadinanza, sesso, settore di attività economica e professione - Anno 2012 (valori in migliaia, composizioni percentuali, variazioni assolute e relative, incidenze percentuali degli stranieri sul totale occupati per settore di attività e professione)

Settori di attività/ Professioni	Italiani				Stranieri				Incidenza stranieri
	Valori	%	Variazioni 2011-2012		Valori	%	Variazioni 2011-2012		
			Assolute	%			Assolute	%	
<b>SETTORI DI ATTIVITA'</b>									
Agricoltura	735	3,6	-13	-1,7	115	4,9	11	11,1	13,5
Industria in senso stretto	4.169	20,3	-72	-1,7	439	18,8	-12	-2,6	9,5
Costruzioni	1.422	6,9	-87	-5,8	332	14,2	-5	-1,5	18,9
Servizi	14.239	69,2	21	0,1	1.449	62,1	88	6,5	42,9
di cui:						0,0			
Commercio	3.169	15,4	70	2,2	208	8,9	8	3,8	6,2
Alberghi e ristorazione	1.064	5,2	40	4,0	210	9,0	16	8,2	16,5
Servizi famiglie	167	0,8	-4	-2,2	552	23,6	73	15,2	76,8
<b>PROFESSIONI</b>									
qualificate	7.498	36,5	-38	-0,5	138	5,9	-11	-7,5	1,8
impiegati commercio e servizi	6.268	30,5	56	0,9	584	25,0	63	12,0	8,5
operai	4.894	23,8	-239	-4,7	805	34,5	-28	-3,4	14,1
non qualificate	1.639	8,0	45	2,8	807	34,6	59	7,9	33,0
<b>Totale (a)</b>	<b>20.565</b>	<b>100,0</b>	<b>-151</b>	<b>-0,7</b>	<b>2.334</b>	<b>100,0</b>	<b>83</b>	<b>3,7</b>	<b>10,2</b>

Fonte: elaborazioni Staff SSRMdL di Italia Lavoro su microdati RCFL – ISTAT (a) Il totale include le Forze armate anche se non presenti nelle Professioni.

# Stranieri e occupazione in Italia: alcuni dati (ISTAT, 2012)

Tabella 2.1.14 - Occupati (15 anni e oltre) per grandi gruppi di professioni e cittadinanza: composizione percentuale anno 2012 e variazione percentuale 2011-2012.

GRANDI GRUPPI	2012				Variazione % 2011-2012			
	Italiani	UE	Extra UE	Totale	Italiani	UE	Extra UE	Totale
Legislatori, Dirigenti, Imprenditori	2,9	1,0	0,4	2,6	-0,4	-0,1	-0,1	-0,5
Professioni intellettuali	14,3	3,5	1,1	13,0	0,5	-0,3	-0,4	0,3
Professioni tecniche	19,3	6,0	2,2	17,7	0,1	-0,5	-0,1	0,0
Impiegati	12,9	2,4	2,3	11,8	0,0	0,3	0,3	-0,1
Professioni qualificate nelle attività di commercio e servizi	17,6	23,2	22,4	18,1	0,5	1,7	1,5	0,6
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	15,9	25,8	23,2	16,7	-0,9	-2,0	-1,8	-1,0
Conduttori di impianti	7,9	8,8	11,3	8,2	-0,1	-1,3	-0,3	-0,1
Professioni non qualificate	8,0	29,4	37,1	10,7	0,3	2,3	0,9	0,5
Forze armate	1,3	..	..	1,2	0,1	..	..	0,2
<b>Totale</b>	<b>20.564.680</b>	<b>769.279</b>	<b>1.564.769</b>	<b>100,0</b>	<b>-0,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,4</b>	<b>0,3</b>

Fonte: elaborazioni Staff SSRMdL di Italia Lavoro su microdati RCFL - ISTAT

# Stranieri e occupazione al Sud: alcuni dati (ISTAT, 2012)

Tabella 2.2.6 - Rapporti di lavoro attivati che hanno interessato lavoratori stranieri con cittadinanza Extra UE per settore di attività economica e Regione (composizione percentuale e valori assoluti). Anno 2012

REGIONI	Agricoltura	Industria in senso stretto	Costruzioni	Commercio e riparazioni	Alberghi e ristoranti	Trasporti, Comunicazioni, Attività finanziarie ed altri servizi alle imprese	P.A., Istruzione e Sanità	Attività svolte da famiglie e convivenze	Altri servizi pubblici, sociali e personali	Totale (=100%)
Piemonte	21,3	8,0	9,9	5,6	13,2	13,0	2,6	22,4	3,9	62.330
Valle d'Aosta	11,2	2,8	11,9	3,0	42,6	4,5	0,9	15,1	8,0	3.408
Lombardia	4,5	8,1	12,8	4,2	21,2	24,7	2,2	18,0	4,5	278.214
Bolzano	10,9	2,5	8,1	4,4	48,2	11,9	2,4	8,4	3,1	14.329
Trento	18,0	5,0	8,0	3,9	38,9	10,5	3,0	10,0	2,8	15.083
Veneto	11,2	15,0	7,2	4,8	26,3	14,3	1,4	15,6	4,2	114.009
Friuli V.G.	11,2	13,5	10,2	4,4	21,2	12,6	3,7	17,4	5,8	19.672
Liguria	8,2	4,8	11,7	4,5	28,1	9,4	2,4	25,9	5,1	33.781
Emilia R.	20,4	13,0	7,2	4,8	18,0	14,2	1,8	15,9	4,8	146.229
Toscana	13,9	23,5	6,9	4,9	21,7	8,5	1,4	15,1	4,0	103.205
Umbria	24,6	9,3	9,1	4,0	19,5	6,7	1,8	21,2	3,7	19.646
Marche	13,9	24,6	8,1	4,0	17,9	7,6	0,9	16,9	6,1	36.587
Lazio	11,2	2,3	4,2	6,1	29,7	11,7	1,7	26,7	6,4	123.702
Abruzzo	24,5	15,8	17,4	4,8	17,0	5,8	0,7	8,4	5,5	22.150
Molise	43,6	7,8	11,4	7,1	9,7	4,4	0,9	12,0	3,2	2.166
Campania	18,2	11,4	5,7	9,9	13,7	7,6	0,7	29,6	3,2	49.073
Puglia	56,5	5,6	5,1	5,4	10,4	4,0	0,4	10,5	2,1	46.667
Basilicata	75,1	6,7	3,2	3,1	3,9	1,8	0,4	5,0	0,8	8.656
Calabria	45,8	3,6	5,7	7,3	8,8	4,3	0,7	21,1	2,6	14.706
Sicilia	51,5	2,2	2,6	4,5	11,2	7,1	0,9	17,7	2,2	38.575
Sardegna	8,1	3,3	5,3	8,5	26,3	5,1	2,8	36,2	4,3	7.374
<b>Totale (a)</b>	16,5	10,4	8,5	5,1	21,1	13,9	1,7	18,4	4,4	1.159.663

(a) Il Totale è comprensivo degli N.d.

Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Sistema informativo delle Comunicazioni Obbligatorie



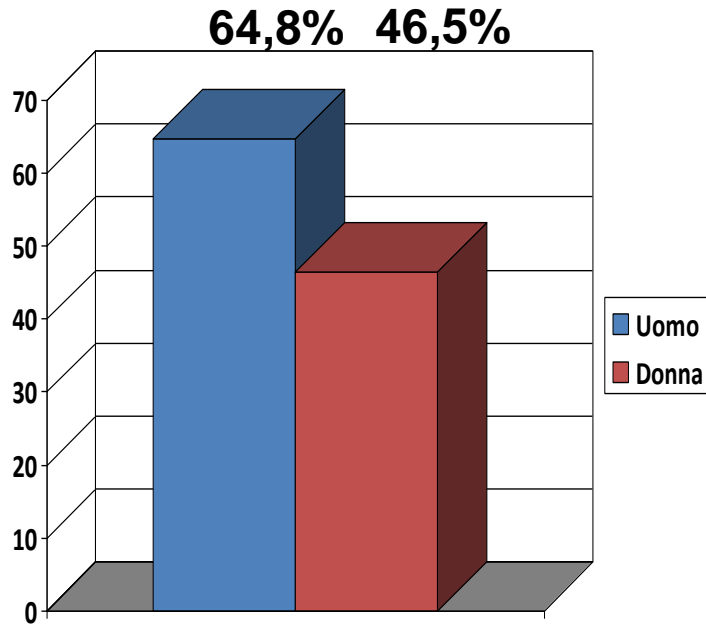
# Gli occupati in Italia: (ISTAT, 2013)

**Tavola 3.1** Tasso di occupazione di 15-64 anni e occupati per caratteristiche - Anni 2008, 2012, 2013 (valori percentuali e variazioni in punti percentuali, valori assoluti in migliaia, variazioni assolute e percentuali)

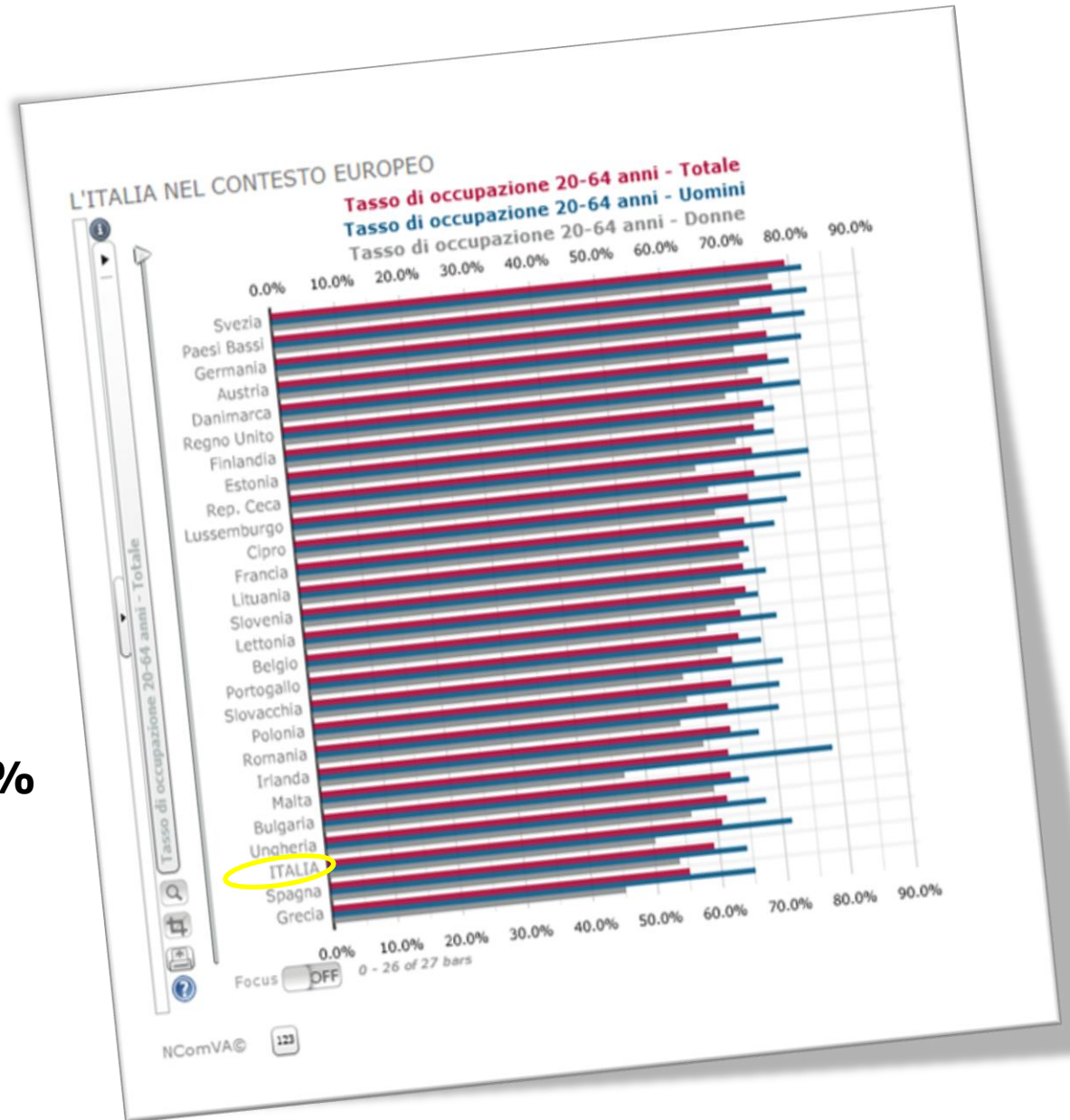
CARATTERISTICHE	Tasso occupazione (15-64 anni)			Occupati (15 anni e più)				
	Valori 2013	Variazioni		Valori 2013	Variazioni 2008-2013		Variazioni 2012-2013	
		2008/2013	2012/2013		Assolute	%	Assolute	%
<b>SESSO</b>								
Maschi	64,8	-5,5	-1,7	13.090	-973	-6,9	-350	-2,6
Femmine	46,5	-0,7	-0,6	9.330	-11	-0,1	-128	-1,4
<b>RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE</b>								
Nord	64,2	-2,7	-0,8	11.776	-291	-2,4	-125	-1,1
<i>Nord-ovest</i>	63,8	-2,4	-0,4	6.779	-164	-2,4	-34	-0,5
<i>Nord-est</i>	64,9	-3,0	-1,3	4.997	-126	-2,5	-91	-1,8
Centro	59,9	-2,8	-1,0	4.746	-111	-2,3	-72	-1,5
Mezzogiorno	42,0	-4,1	-1,8	5.899	-583	-9,0	-282	-4,6
<b>CITTADINANZA</b>								
Italiana	55,3	-2,8	-1,0	20.064	-1.589	-7,3	-500	-2,4
Straniera	58,1	-9,0	-2,5	2.356	605	34,5	22	0,9
<b>CLASSI DI ETÀ</b>								
15-34 anni	40,2	10,2	-3,1	5.307	-1.803	-25,4	-482	-8,3
35-49 anni	72,2	-3,9	-1,4	10.433	-251	-2,4	-235	-2,2
50 anni e oltre	52,6	5,3	1,3	6.680	1.070	19,1	239	3,7
<b>Italia</b>	<b>55,6</b>	<b>-3,1</b>	<b>-1,1</b>	<b>22.420</b>	<b>-984</b>	<b>-4,2</b>	<b>-478</b>	<b>-2,1</b>
<b>Ue28</b>	<b>64,1</b>	<b>-1,6</b>	<b>0,0</b>	<b>216.964</b>	<b>-5.883</b>	<b>-2,6</b>	<b>-494</b>	<b>-0,2</b>

Fonte: Istat, Rilevazione sulle forze di lavoro, Eurostat, Labour Force Survey

# Donne e uomini sul lavoro: alcuni dati (ISTAT, 2013)



**Tasso di occupazione in Italia: 61%**



# Over 55 ed occupazione: alcuni dati (ISTAT, 2013)



**Un processo o un evento che coinvolge relazioni  
(sociali, economiche, politico-istituzionali)  
che vanno "oltre confine"**





# L'Internazionalizzazione dei percorsi educativi

Consiglia Condividi 5mila Tweet 43

## L'Erasmus fa bene al lavoro giovanile: disoccupati il 23% in meno della media

Più di uno su tre ha trasformato il tirocinio in contratto (e qualcuno si è anche innamorato). La più importante indagine indipendente sul progetto di scambio studentesco, a 27 anni da via, parla chiaro: chi ha studiato o svolto tirocini all'estero riesce a difendersi dalla crisi. L'obiettivo è coinvolgere altri due milioni di studenti nei prossimi sette anni



Lo leggo dopo 22 settembre 2014

5mila

Consiglia  
Condividi

43

Tweet

16

g+1

58

LinkedIn

0

Pinterest



di SIMONE COSIMI

DOVREBBERO pensarci bene a Bruxelles, prima di tagliare i fondi destinati a ricerca e sviluppo di un miliardo di euro per il 2015. E, in generale, di rimetterne ogni volta in discussione i finanziamenti. In quella voce di bilancio, infatti, rientra anche il celebre programma Erasmus. Quello che dal 1987 consente agli studenti europei di trascorrere un periodo di studio

in uno dei Paesi dell'Unione. Forse uno dei progetti più riusciti - appoggiato dall'allora presidente francese François Mitterrand - in grado di costruire davvero un'unione fatta di valori ed esperienze lavorando sul concetto di cittadinanza continentale. Partendo dai giovani: oltre tre milioni ne hanno beneficiato in questi 27 anni. Solo nell'anno accademico 2012/2013 sono stati

- Solo nell'anno accademico 2012/2013 sono stati **ospitati quasi 20mila studenti italiani**
- A 5 anni dalla laurea il **tasso di disoccupazione degli ex studenti Erasmus è più basso** del 23% rispetto ai coetanei che non hanno studiato né si sono formati in un altro Paese
- **L'Erasmus fa bene alla personalità e alla sicurezza** con cui ci si presenta nel mondo del lavoro

# Il turismo internazionale in Puglia: Agenzia del Turismo, 2012

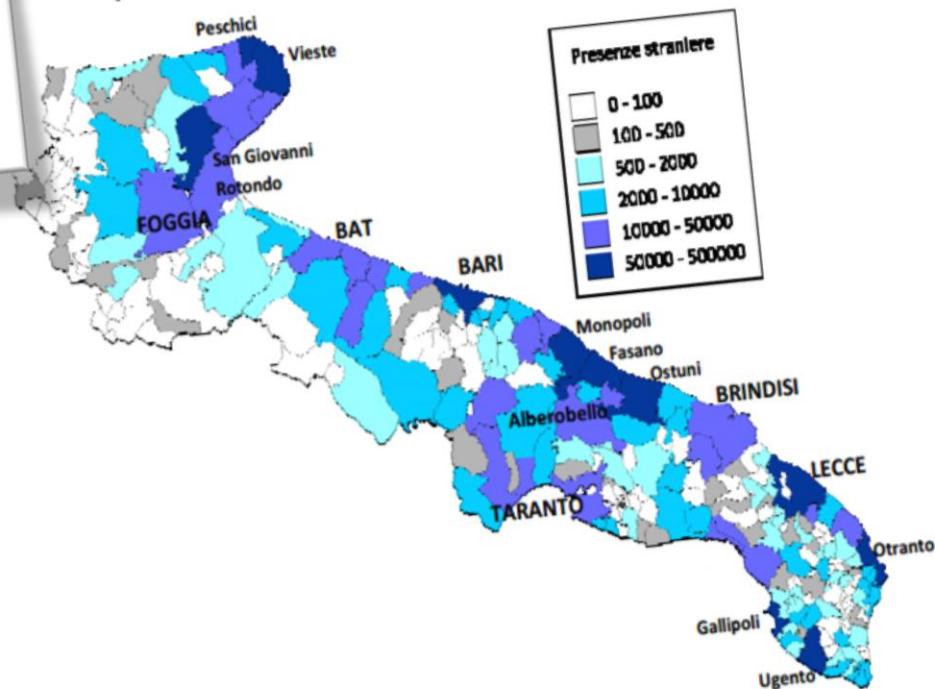
Tabella 1.1 – Evoluzione arrivi e presenze degli stranieri in Puglia. Anni 2009-2010-2011

Anno	Valori assoluti		Variazione % (anno x+1/anno x)	
	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze
2009	417.063	1.626.043	..	..
2010	459.063	1.848.669	10,10%	13,70%
2011	540.483	2.177.371	17,70%	17,80%

Fonte: elaborazione Osservatorio turistico della Regione Puglia



Distribuzione territoriale delle presenze straniere nei Comuni pugliesi, 2011



Fonte: elaborazione Osservatorio turistico della Regione Puglia  
N.b. Nella mappa vengono indicati i capoluoghi di Provincia e le aree turisticamente rilevanti con maggior concentrazione di presenze straniere.

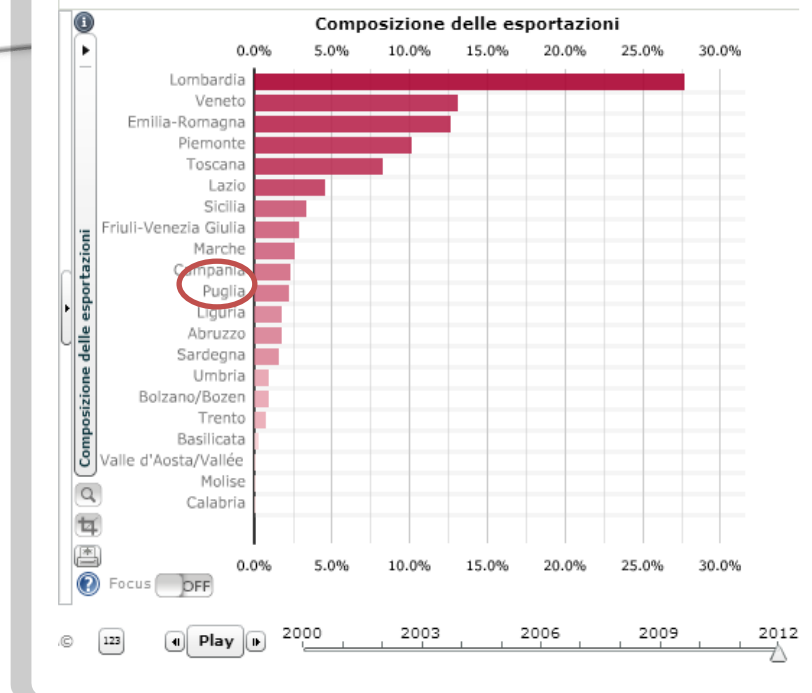
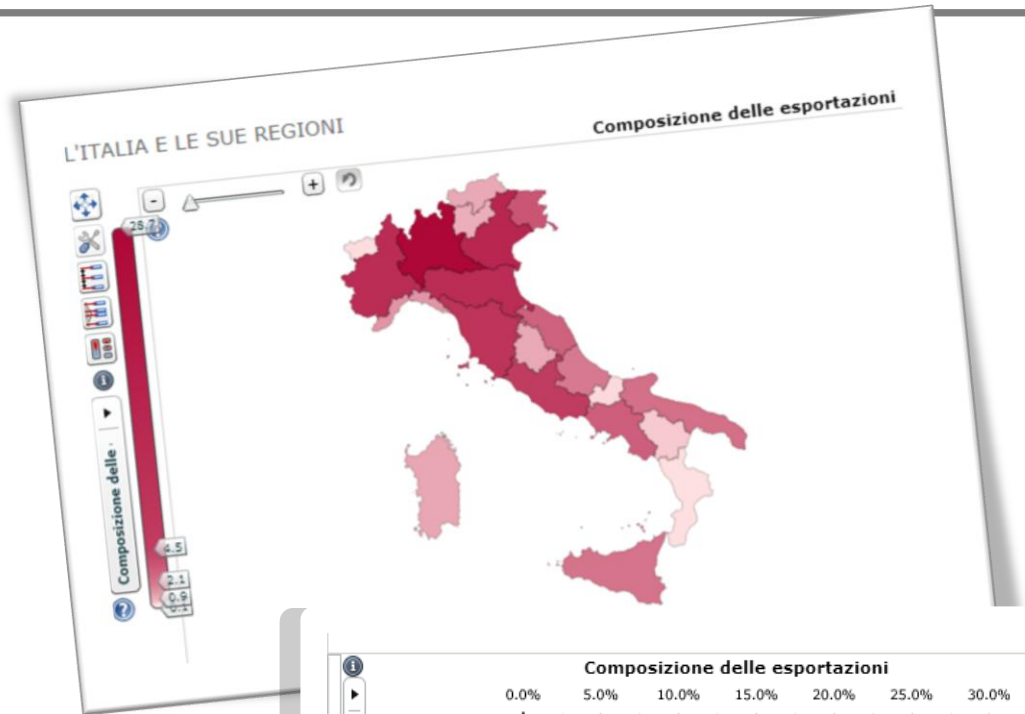
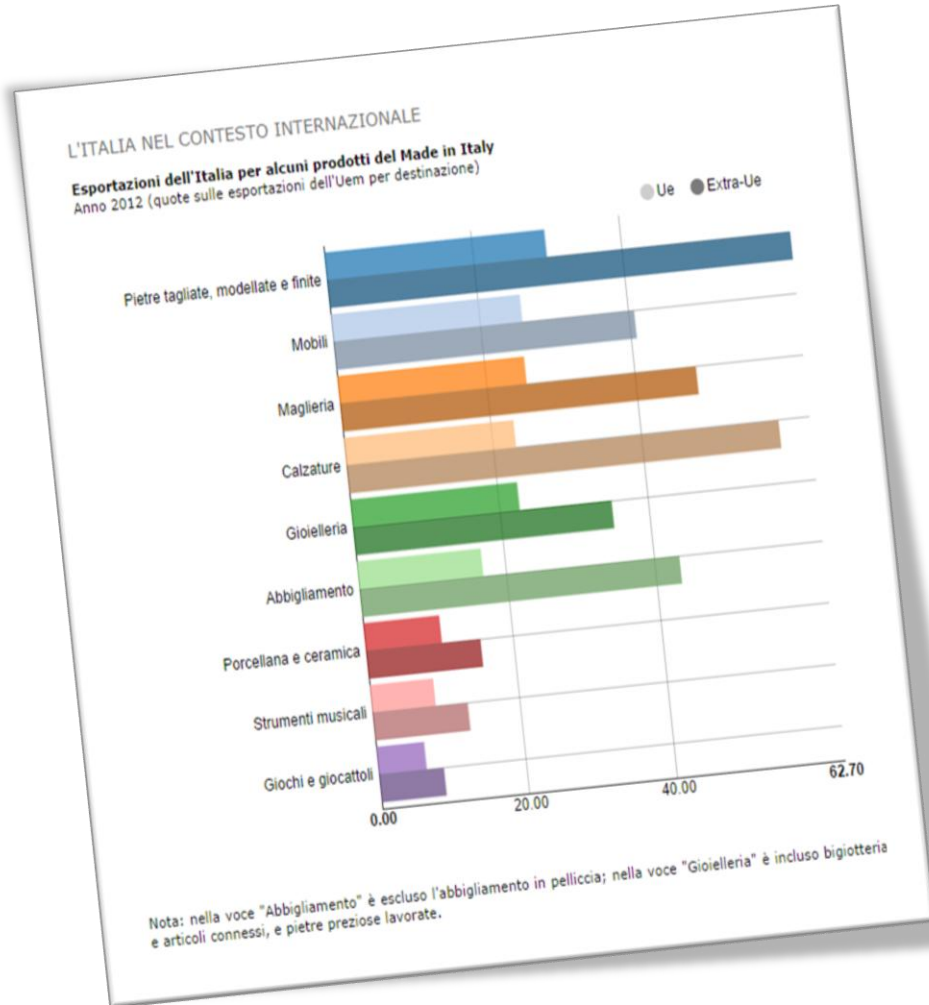
- Dal 2010 al 2011 **l'incoming dall'estero** è cresciuto del **+ 7,6 %**
- **Gli stranieri apprezzano un prodotto turistico integrato:** mare-enogastronomia, natura-benessere, cultura-spiritualità

## | – Caratteristiche strutturali delle imprese

FORME DI INTERNAZIONALIZZAZIONE	Numero di imprese
Controllo estero	4.261
MNE	3.133
Global	10.467
Esportatori-importatori	28.176
Importatori di beni intermedi	13.608
Importatori di altri beni e servizi	7.605
Solo esportatori	24.168
<b>Totale</b>	<b>91.418</b>

▪ **L'internazionalizzazione commerciale e produttiva rappresenta un potente veicolo di competitività per le aziende italiane**

# L'export del Made in Italy: alcuni dati (ISTAT, 2013)





# L'Internazionalizzazione delle imprese pugliesi

PMI.it / Speciali News Locali di PMI.it

## Export nazionale: la mappa regionale

f 13 in 2 t 12 4

La mappa delle Regioni più attive nell'Export tracciata dall'ISTAT: Puglia in cima alla classifica.

Teresa Barone - 15 settembre 2014



Sono soprattutto le Regioni del Nord Est e del Centro a mostrare cifre positive per quanto riguarda l'esportazione nel secondo trimestre 2014, ma è la **Puglia** ad aggiudicarsi il primo posto nella classifica nazionale dedicata all'Export. Confrontando i dati ISTAT con lo stesso periodo 2013, invece, le imprese di Sud e isole e del Nord Ovest rivelano un calo rispettivamente del 2,5% e 0,3%.

=> **Sblocca Export: il Piano per il Made in Italy**

- Dal 2009 al 2012 l'export in Puglia è cresciuto di 3 mil. (da 5,7 a 8,7 mil.)
- Strategia Europa 2020: **Smart Puglia 2020**

vi/comunicati-stampa/379-internazionalizzazione-delle-imprese-pugliesi

Comunicati Stampa / L'internazionalizzazione delle imprese pugliesi

Seguici su: f t in 8



Notizie « » "SAPERE, ASCOLTARE, CURARE" TUMORE AL SENO AVANZATO

### News e Uff. Stampa L'internazionalizzazione delle imprese pugliesi

FDL 2.0 WEB TV

COMUNICATI STAMPA

CORPORATE NEWS

RASSEGNA STAMPA

NOTIZIARIO ANSA

SPECIALE VIDEO 77\*FDL

Un forum alla Fiera del Levante

L'Italia è un paese di piccole e medie imprese che, rispetto a quelle grandi, hanno difficoltà ad internazionalizzare gli investimenti. Un'analisi critica sulla situazione attuale e sulle reali prospettive di crescita delle aziende pugliesi è stata sviluppata questa mattina nel corso del forum dal titolo "Il futuro dell'internazionalizzazione: quali opportunità per le imprese pugliesi".

Nei padiglioni 152 della Regione Puglia alla Fiera del Levante, imprenditori ed esponenti del mondo delle istituzioni hanno provato a delineare nuove strategie sulla base delle esperienze italiane più

Home > Notizie > Eventi > L'internazionalizzazione pugliese fa rotta in Fiera

## L'internazionalizzazione pugliese fa rotta in Fiera

Notizie Eventi set 15, 2014



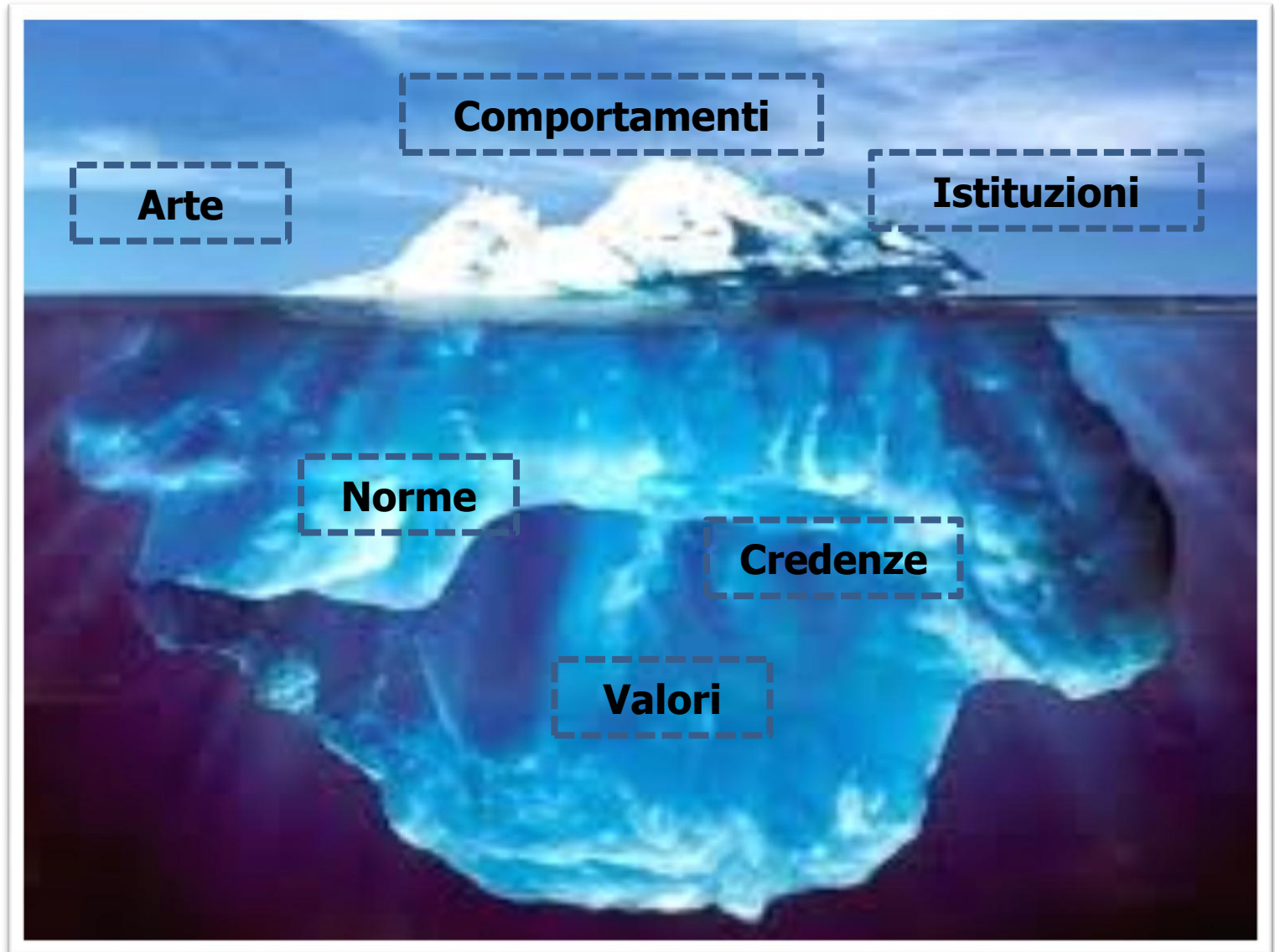
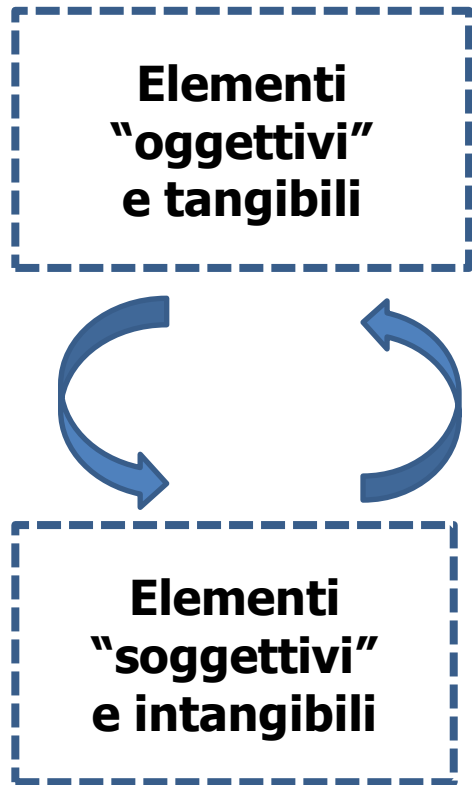
L'internazionalizzazione delle imprese pugliesi fa rotta alla **Campionaria** barese. Il Padiglione 162 è una finestra sul mondo per gli imprenditori pugliesi che vogliono scoprire nuove opportunità di sviluppo sui mercati esteri. Incontri con la Camera di Commercio Italo Moldava, l'Ambasciata della Repubblica di Tanzania e l'Ambasciata della Repubblica di Bulgaria. Gli addetti commerciali di rappresentanze diplomatiche in Italia e i referenti di **Camera di Commercio Miste** sono a disposizione delle imprese pugliesi per valutare assieme le possibilità di nuovi business all'estero. Gli esperti rappresentano 15 Paesi di 4 Continenti. Si tratta dei "Country desk", organizzati dall'Assessorato regionale allo Sviluppo Economico.



# La gestione delle relazioni con la diversità

- **Cultura e percezioni**
- **(Mis-)Understanding Interculturali**
- **L'esperienza della diversità**

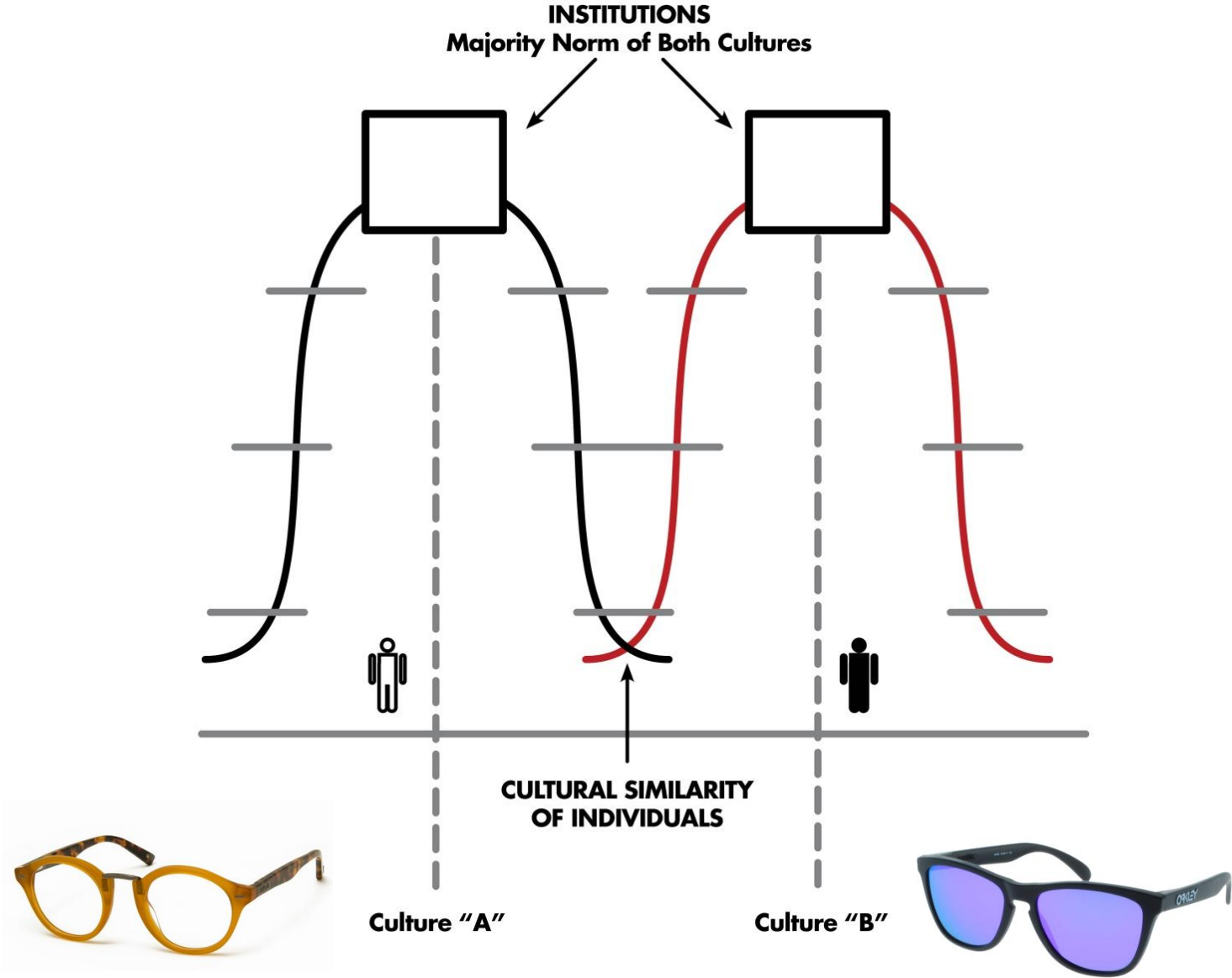
# Cultura e percezioni



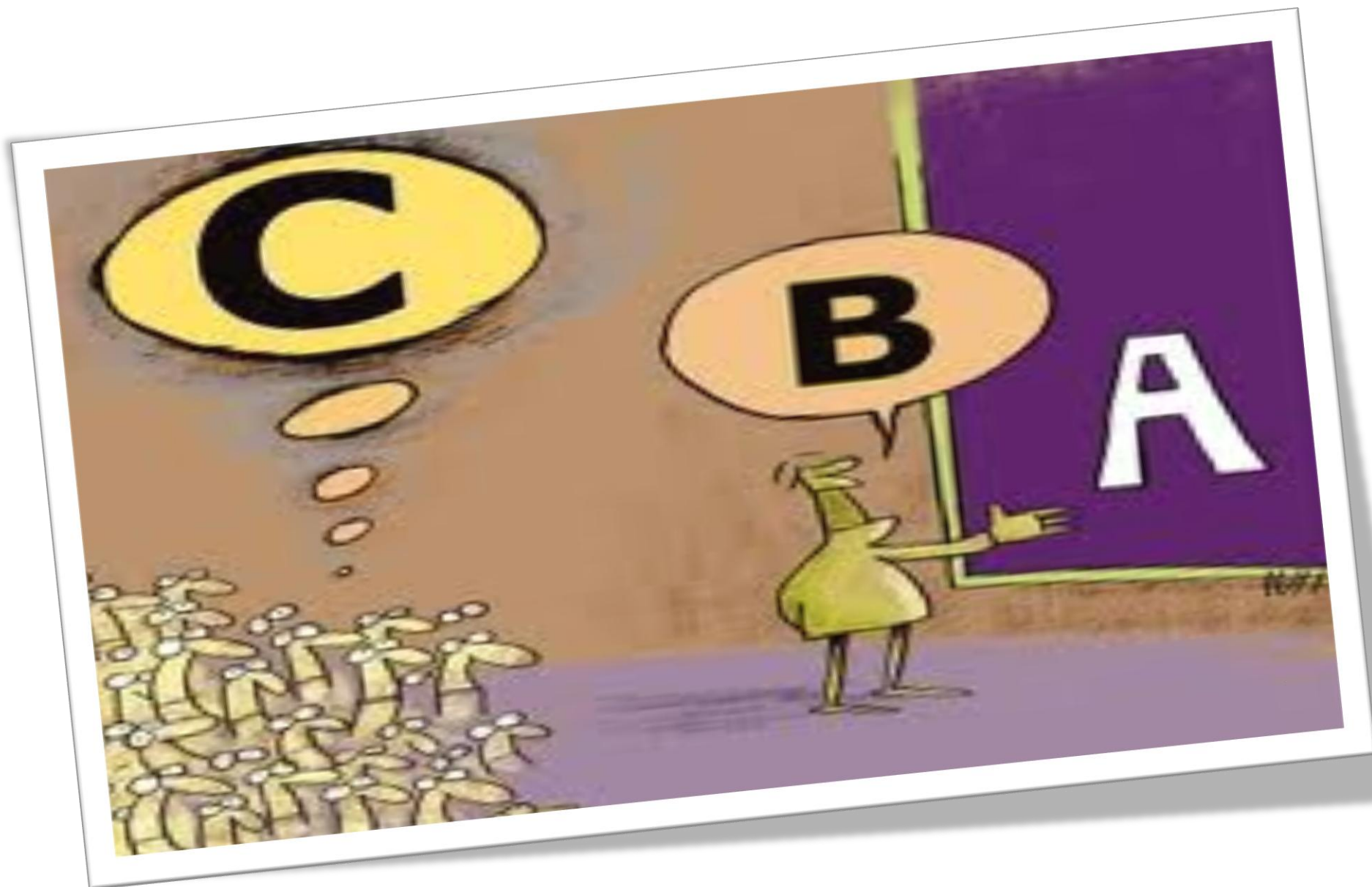


- **La cultura è un processo di attribuzione e costruzione di significati** (Berger & Luckman, 1966)

# (Mis-)Understanding Interculturali

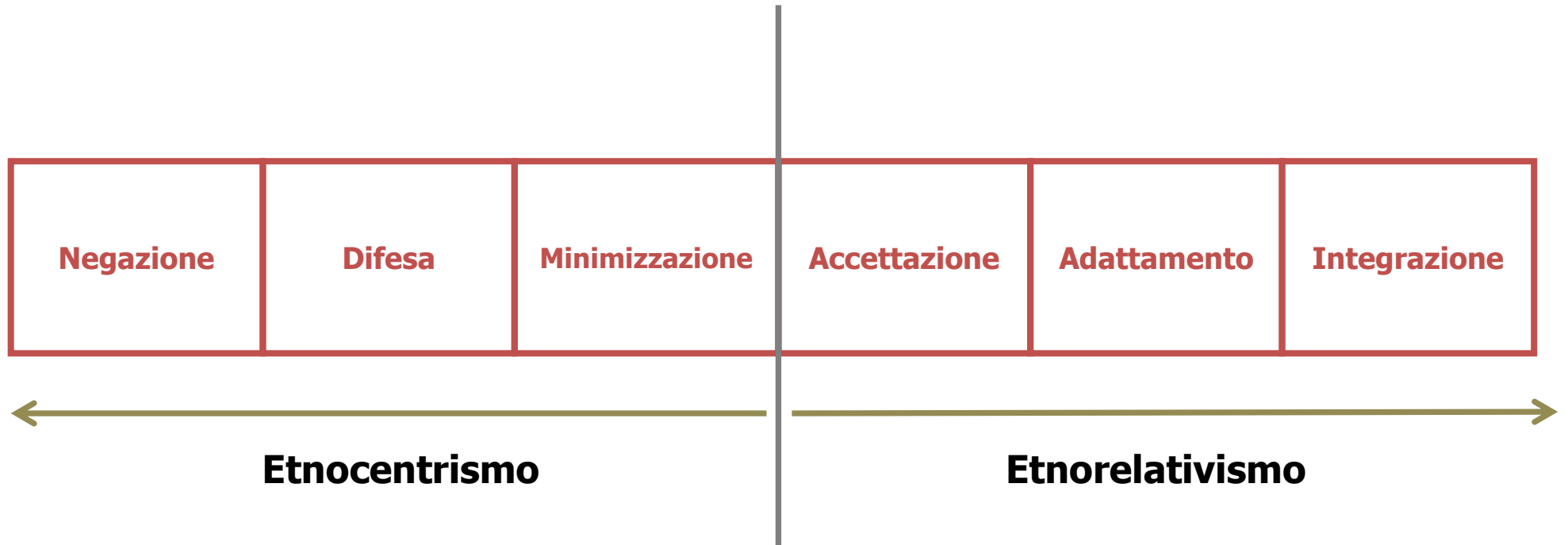


# (Mis-)Understanding Interculturali





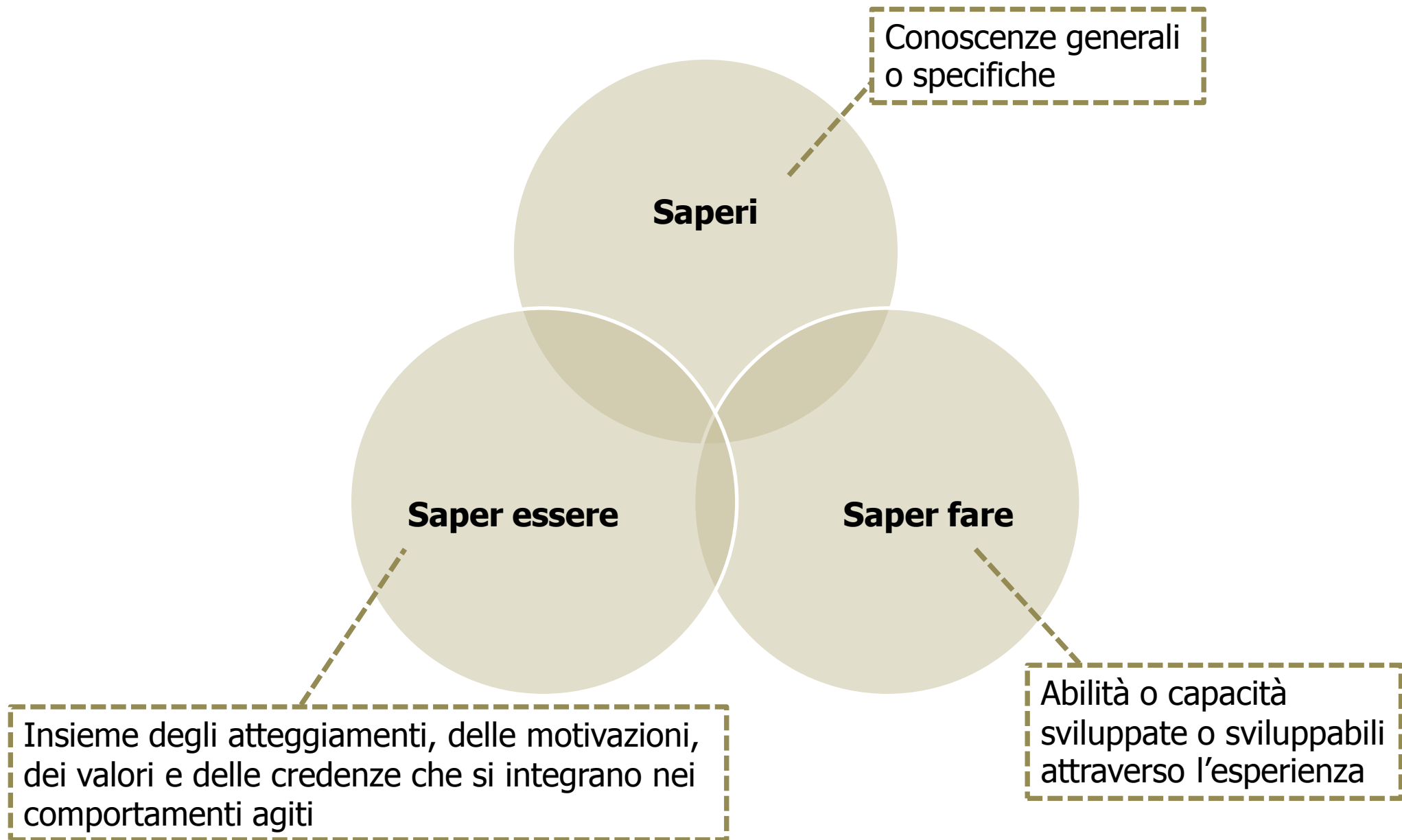
# L'esperienza della diversità (DMIS)



# Le Competenze Interculturali

- **Quali competenze cercano le imprese**
- **Quali sono le competenze Interculturali**

# Le competenze: una definizione



# Le competenze richieste dalle imprese (Gruppo Hays, 2012)

- Le imprese chiedono soprattutto professioni intellettuali e/o specializzate, con competenze trasversali quali:
  - Le **conoscenze di altre lingue e di altre culture**
  - La disponibilità, e quindi la motivazione, alla **mobilità internazionale**
  - La **flessibilità a regole** di altri contesti
  - La **capacità di adattare strategie e processi manageriali ai contesti locali**

# Le competenze richieste dalle imprese in Puglia

**Città Nostra**  
il giornale dei molesi

HOME NOTIZIARIO ATTUALITÀ POLITICA CULTURA CRONACA SPORT

## PROJECT MANAGER PER IMPRESE PUGLIESI

febbraio 2014

redazionale



Le imprese della Puglia cercano "project manager" esperti in processi di internazionalizzazione, una figura professionale molto qualificata in grado di gestire progetti di promozione internazionale di reti di imprese. Un vero "export manager" dunque, che dovrà contribuire a rafforzare le competenze, in materia di internazionalizzazione, delle aziende coinvolte nei progetti.

Per poter partecipare all'Avviso Internazionalizzazione che sarà attivo fino al 30 settembre del 2014, le imprese dovranno dotarsi proprio di questa figura.(...)

La Regione Puglia (Servizio Internazionalizzazione) le agevola nella ricerca. Ha pubblicato infatti un avviso pubblico finalizzato a costituire un "roster", in pratica un elenco di esperti dal quale le imprese potranno agevolmente attingere.

questa la novità emersa ieri nel corso del seminario sull'Avviso Internazionalizzazione che si è svolto alla Camera di Commercio di Lecce, il primo di un ciclo di incontri, di internazionalizzazione e di Puglia Sviluppo, che si terranno in tutte le province pugliesi. Le opportunità offerte dal bando, le modalità di accesso e le agevolazioni.

l'incontro ha partecipato l'assessore allo Sviluppo economico Loredana... invade sempre di più il mercato interno, l'estero invece offre ancora molte opportunità. Gli imprenditori devono essere pronti e strutturati per affrontare i mercati esteri. In questo senso l'Avviso Internazionalizzazione offre un aiuto importante. Allo stesso tempo, con questo secondo Avviso Internazionalizzazione, la Regione risponde alla difficoltà delle imprese di trovare i project manager per la internazionalizzazione. Costituiremo noi dunque, con una procedura di

- Indietro
- Avanti
- Ricarica
- Salva con nome...
- Stampa...
- Traduci in italiano
- Visualizza sorgente pagina
- Visualizza informazioni pagina
- Elimina elemento



# Le competenze interculturali

**Insieme di conoscenze, capacità ed atteggiamenti che consentono di essere in grado di riflettere ed usare le competenze appropriate al fine di agire in modo efficace in specifiche situazioni interculturali**



# Le competenze interculturali: i saperi

---

- Conoscenze storiche e legislative sul tema “diversity”
- Elementi e principi della comunicazione interculturale
- Conoscenze sui principali studi cross-cultural, sui diversi stili di comunicazione, management e apprendimento
- Conoscenze su dinamiche interpersonali, intergruppi e interculturali
- Consapevolezza rispetto alla propria identità culturale, la propria “visione del mondo”, e le proprie modalità di relazionarsi con l’alterità
- Più lingue
- Conoscenze su altre culture (storia, tradizioni, valori, ...)
- Alcuni casi o pratiche, con elementi di successo e di criticità
- .....

# Le competenze interculturali: i saper fare

---

- Capacità di gestire dinamiche intergruppi e interculturali
- Capacità di riconoscere, ascoltare e valorizzare le differenze nei diversi contesti
- Capacità di modulare i propri stili di comunicazione, di management e di insegnamento a seconda dei contesti e delle culture
- Utilizzo di strumenti di dialogic inquiry e di progettazione partecipata
- Capacità di problem solving/setting creativo
- Capacità di mediazione e negoziazione
- .....

# Le competenze interculturali: i saper essere

---

- Motivazione a svolgere esperienze di formazione/lavoro in contesti multiculturali e internazionali
- Atteggiamenti di ascolto, apertura mentale, flessibilità, tolleranza dell'ambiguità
- Atteggiamenti etno-relativi nei confronti della relazione con l'Altro
- Life long learning (su di sé, la propria e le altre culture)
- Responsabili ed etici
- .....



# Alcuni percorsi formativi realizzati

- **Nel privato: una PMI internazionale**
- **Nel pubblico: una provincia lombarda**

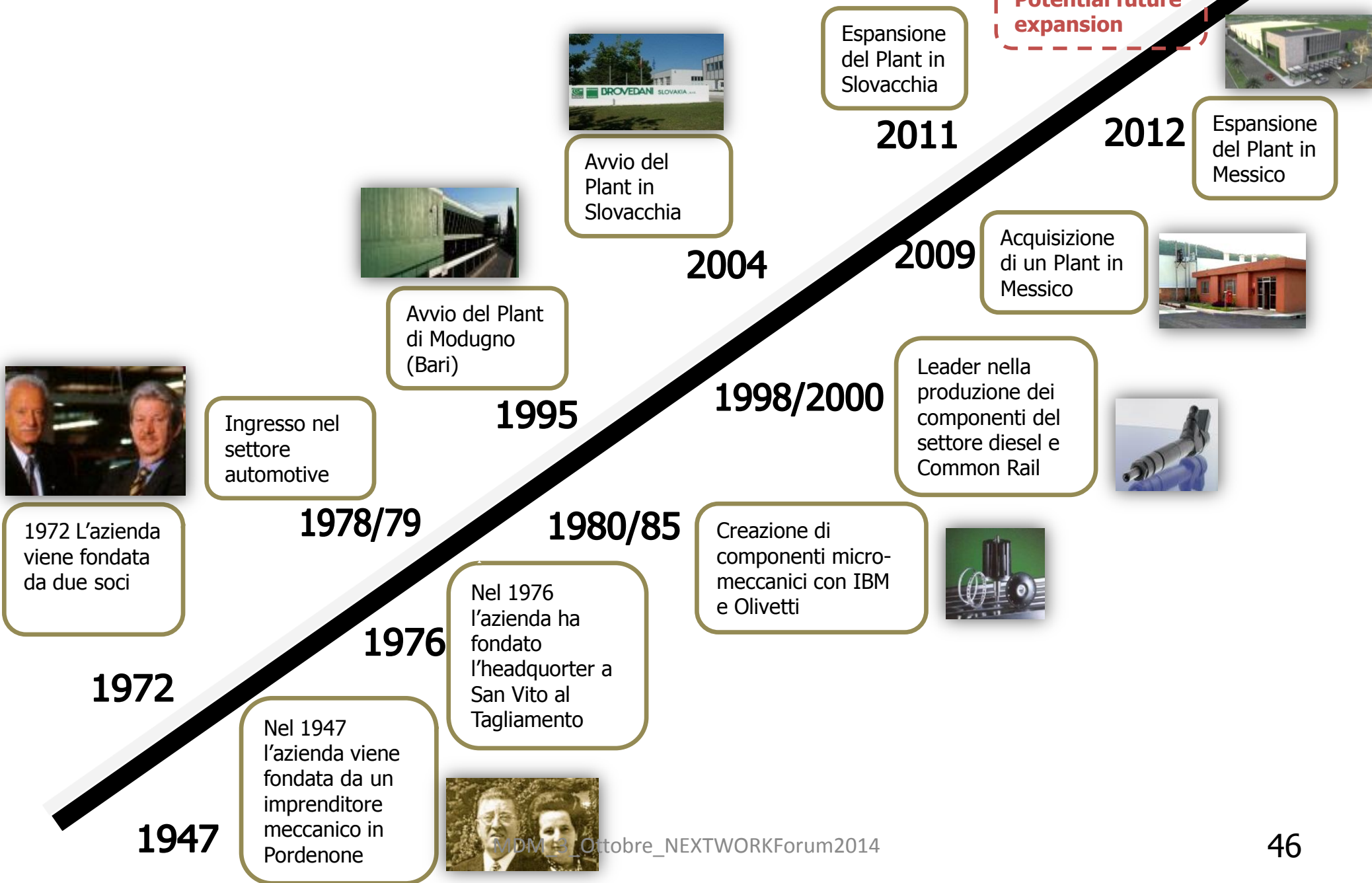
# Un caso di internazionalizzazione di una PMI italiana



# Il processo di internazionalizzazione: il percorso



ASIA  
Potential future  
expansion



1972 L'azienda viene fondata da due soci

1978/79 Ingresso nel settore automotive



1995 Avvio del Plant di Modugno (Bari)

1976 Nel 1976 l'azienda ha fondato l'headquarter a San Vito al Tagliamento



1947 Nel 1947 l'azienda viene fondata da un imprenditore meccanico in Pordenone



2004 Avvio del Plant in Slovacchia

2004

1998/2000

1980/85 Creazione di componenti micro-meccanici con IBM e Olivetti



2009 Acquisione di un Plant in Messico



2012 Espansione del Plant in Messico



2011 Espansione del Plant in Slovacchia

2011

2012

# Il processo di internazionalizzazione: le ragioni

---

## Necessità o opportunità?

- Necessità di **seguire il cliente** → posizionamento a max 250 Km per garantire il JIT secondo logica del BtoB
- Opportunità di **posizionamento world wide** → North-East Europe & low cost, mercati extra-EU NAFTA e Far East

# Il processo di internazionalizzazione: criticità e successi

## NON HA FUNZIONATO ...

- La gestione dell'integrazione con i francesi
- La gestione delle relazioni con la "famiglia" e le sue "relazioni" con i vari stakeholder in Messico
- La non propensione al "cambiamento" in Messico (valore fondamentale per la PMI italiana)
- Una differente "concezione del tempo" in Messico, che ha impattato sui tempi di produzione, sulle vendite, sul raggiungimento degli obiettivi aziendali

## HA FUNZIONATO BENE ...

- L'investimento in tecnologia ed innovazione nella produzione
- L'apertura dello stabilimento in Slovacchia secondo l'approccio "green field"
- L'inclusione dei responsabili locali della qualità nella definizione dei processi di certificazione sia in Messico che in Slovacchia
- La scelta sulle nuove generazioni formate all'estero



# Il percorso formativo: "Road Map for Intercultural Excellence"

---

## Gli obiettivi

- Favorire la comprensione di come la variabile "cultura" influenza i comportamenti individuali e organizzativi
- Stimolare lo sviluppo di competenze interculturali per gestire in modo più efficace i processi di internazionalizzazione
- Facilitare i processi di comunicazione, di coordinamento, e d'integrazione delle filiali presenti nei 3 Paesi

# Il percorso formativo: "Road Map for Intercultural Excellence"

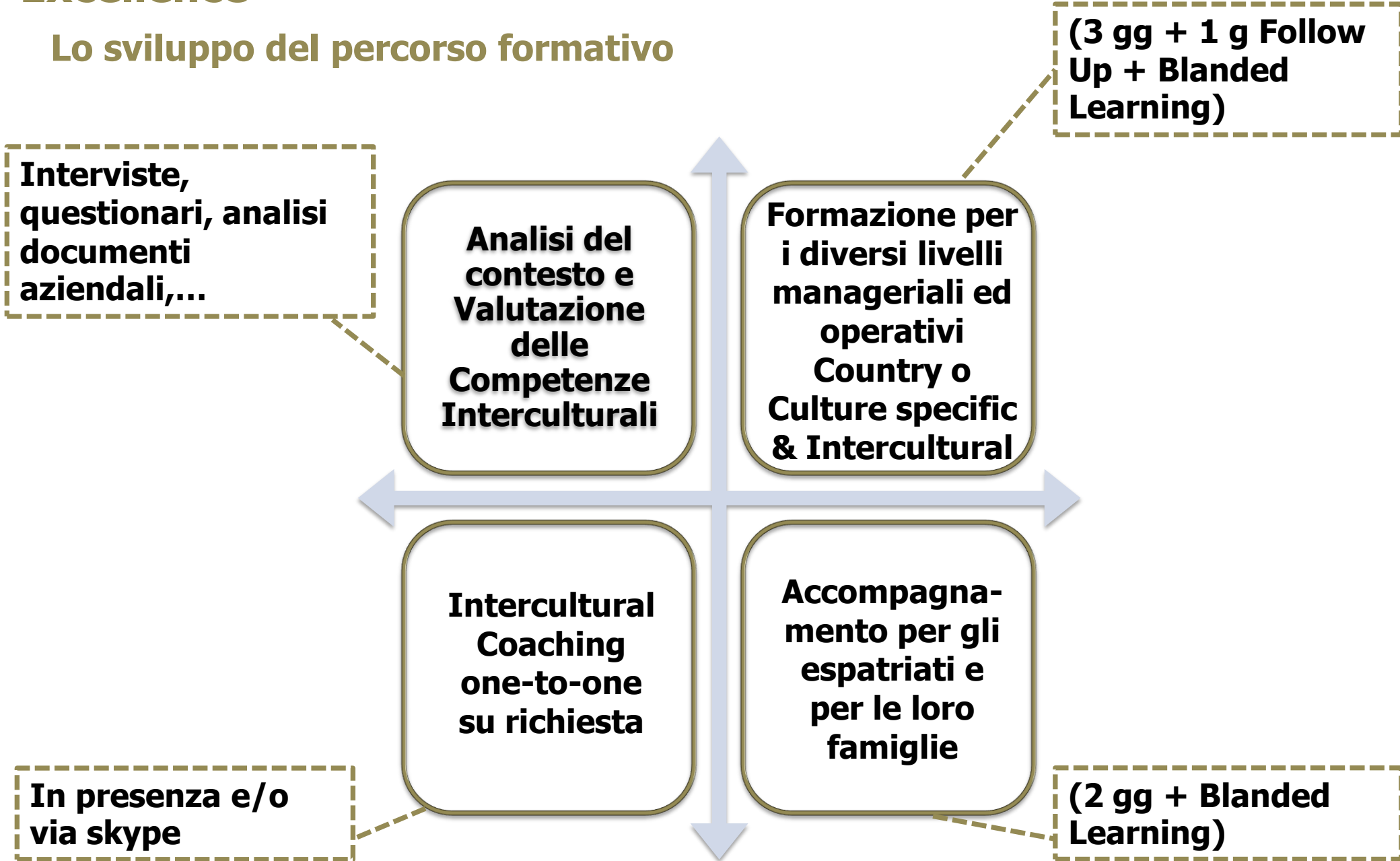
---

## Le competenze Interculturali da sviluppare

- Auto-consapevolezza rispetto a come la propria cultura (valori e credenze) influenzi il proprio agire
- Consapevolezza rispetto all'influenza di stereotipi e pregiudizi
- Capacità di sospendere giudizi, di comprendere la prospettiva dell'altro e di ampliare il proprio "sguardo"
- Apertura mentale e flessibilità
- Conoscenze social e business etiquette sulla propria e sull'altrui cultura
- Capacità di modulare il proprio stile comunicativo e di management
- Strumenti di analisi di critical intercultural incident
- Capacità di problem solving attraverso la valorizzazione di diversi sguardi
- Lingua inglese

# Il percorso formativo: "Road Map for Intercultural Excellence"

Lo sviluppo del percorso formativo



# Il percorso formativo: “Road Map for Intercultural Excellence”

---

## Alcuni risultati ottenuti

- Maggiore consapevolezza ed attenzione rispetto al valore della cultura, delle differenze e delle dinamiche interculturali
- Gradimento e soddisfazione da parte dei partecipanti che per la prima volta si sono confrontati e hanno lavorato insieme
- Impegno nell’attuazione del proprio Piano di Sviluppo Individuale e delle “Buone pratiche interculturali” definite nei workgroup
- Incremento dei livelli di percezione e di valutazione delle competenze interculturali
- Ri-definizione della strategia organizzativa in Messico
- Estensione del progetto ad altri gruppi aziendali, su altri Paesi/ Culture
- .....

# Un caso nel settore pubblico: una provincia lombarda





## Il contesto

- Una provincia del territorio lombardo costituita da 141 comuni
- Il 12,5% della popolazione residente ha origini straniere
- Sanatoria badanti 2012 → aumento del numero di utenti stranieri che si rivolgono agli uffici pubblici e ai servizi offerti da aziende del terzo settore
- Un bando del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- Hanno aderito 9 enti (uffici e sportelli stranieri) e 12 altre organizzazioni (onlus e cooperative sociali, agenzie per l'impiego)

# “Gestire la comunicazione interculturale operatori-utenti”

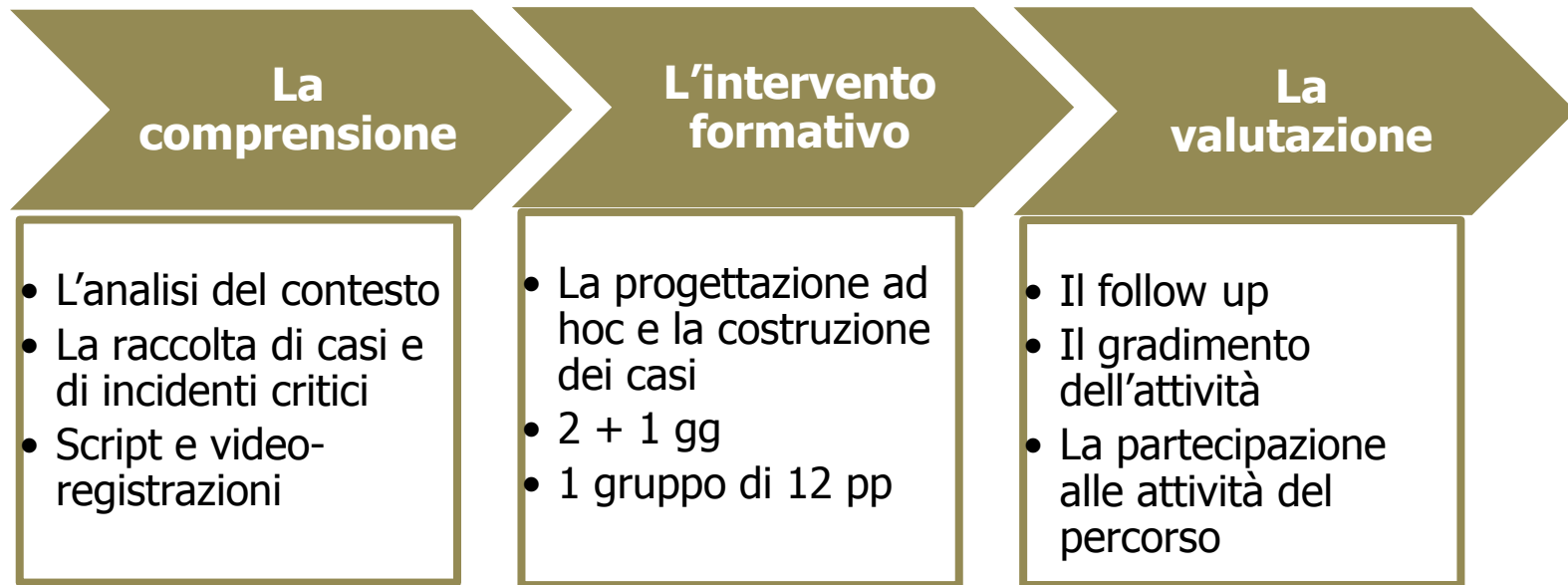
---

## Gli obiettivi

- Acquisire consapevolezza, conoscenze e strumenti operativi utili all'efficacia delle relazioni con persone di “altre” culture
- Riconoscere il proprio approccio alla gestione delle interazioni con l'altro e possibili ostacoli relazionali
- Comprendere come la cultura influenzi modalità verbali e non verbali della comunicazione
- Acquisire competenze comunicative interculturali per modulare il proprio approccio relazionale e gestire in modo più efficace un'utenza multiculturale

# “Gestire la comunicazione interculturale operatori-utenti”

## Lo sviluppo del percorso formativo



# “Gestire la comunicazione interculturale operatori-utenti”

---

## Alcuni risultati ottenuti

- Interesse e gradimento per le attività formative interculturali da parte dei partecipanti e forte interazione d’aula
- Desiderio, da parte dei partecipanti, di continuare il percorso formativo sulle stesse tematiche
- Comprensione dei propri stereotipi e dell’etnocentrismo del proprio approccio relazionale nella gestione delle relazioni con gli stranieri
- .....

- **In quali altri contesti sviluppare competenze interculturali?**
- **Attraverso quali modalità formative?**
- **Rivolte a chi?**





## **Maura Di Mauro**

***Intercultural Trainer, Coach & Consultant***

Tel. (+39) 02 - 43 1284 40

Mob. (+39) 340 - 32 38 702

E-mail: [maura.dimauro@libero.it](mailto:maura.dimauro@libero.it)

[www.mauradimauro.weebly.com](http://www.mauradimauro.weebly.com)