



Ultimo aggiornamento: **17 Maggio 2010 7:30**

A cura di **Maura Di Mauro e Patrizia Amenta**

Carissime Colleghe, Carissimi Colleghi Sietariani e non,  
Ci ritroviamo a scrivervi dopo 2 eventi vissuti insieme, ravvicinati nel tempo, e che vi avevamo anticipato nella precedente Newsletter di Aprile: il seminario di apertura del 17 Aprile dal titolo **"Verità, Fiducia, Negoziazione: Cina e Occidente a confronto"** tenuto da **Marco Croci** e da **Marianna Amy Crestani** ed il seminario del 7 Maggio **"Expanding Your Comfort Zone: Un laboratorio interattivo"**, condotto da **Helen Burgess** e **Giovanni Intilla**.

Di entrambi gli eventi, gli Autori ci hanno fornito un resoconto; inoltre, alcuni colleghi che vi hanno partecipato, hanno dato una loro opinione.

Come consuetudine, Vi proponiamo il calendario delle prossime attività di SIETAR Italia, in primis il seminario del 29 Maggio a cui vi aspettiamo numerosi, gli eventi SIETAR International, la Bachecca dei Soci con un'iniziativa a cui aderire per maturare come Associazione, altri eventi interessanti per tutti noi che ci definiamo "Interculturalisti".

Vi anticipiamo inoltre, che, dato il grande interesse riscontrato sinora, si sta predisponendo il calendario del prossimo Ciclo di Seminari 2011: saranno nuovamente 5 e si auspica di darne elenco completo nella Newsletter di Ottobre 2010.

In questo numero, in più, troverete anche un documento, **"Il Manifesto di SIETAR Italia"** che è stato elaborato da **Massimiliano Santoro** nel corso dei mesi insieme alle tante persone che hanno partecipato alla fase preparatoria e fondativa dell'Associazione. Oggi questa dichiarazione diventa il nostro biglietto da visita e riflette in maniera originale i valori che ispirano le Associazioni **SIETAR** nel mondo.

Cogliamo l'occasione, tramite questo Editoriale, anche per comunicarVi che abbiamo aperto un'ulteriore finestra sul mondo, tramite il rinnovamento del sito web nel quale troverete i links ai siti SIETAR di tre continenti. Ringraziamo **Goffredo Diana** per il suo impegno nell'aver allestito il sito nei tempi previsti. Visitate il sito [www.sietar-italia.org](http://www.sietar-italia.org) e troverete pubblicati sia il programma delle prossime attività, sia le newsletter precedenti, ma soprattutto molteplici risorse pensate per il nostro variegato mondo di interculturalisti.

Infatti, il sito è stato costruito per essere estremamente flessibile e capiente rispetto alle esigenze e preferenze dei nostri soci. Per questo motivo, vi invitiamo a visitarlo e ad esprimere le vostre preferenze o eventuali bisogni che il sito potrebbe soddisfare. Nel sito esiste anche un'area riservata accessibile ai soci che ne faranno richiesta scrivendo a [sietar.italia@gmail.com](mailto:sietar.italia@gmail.com) (indicare nell'oggetto: "ISCRIZIONE Sito Web").

BUONA LETTURA!

Il Comitato Editoriale



## Calendario Seminari di SIETAR Italia per il 2010

### SHOCK CULTURALE E METODI DI TRAINING INTERCULTURALI (in italiano)

#### Contenuto:

Apprendere a relazionarsi con persone appartenenti ad un'altra cultura, identificare le differenze culturali più critiche, che determinano tensioni e incomprensioni e sono d'ostacolo ad un lavoro comune dei gruppi culturalmente eterogenei. Queste alcune delle finalità del lavoro sugli shock culturali, che si possono semplicemente descrivere come quelle esperienze emozionali e intellettuali segnate da spaesamento, frustrazione o rigetto, che ci provocano rivolta e ansietà, che possiamo vivere, fuori dal nostro contesto socio-culturale (occasionalmente o per professione), quando ci troviamo impegnati nell'approccio con lo straniero.

Una delle modalità più efficaci per sperimentarsi in situazioni di pluralità, mettendo alla prova le proprie "resistenze" culturali, per tentare di affrontare con maggior consapevolezza questa sfida, è proprio il Training Interculturale. Il training è una metodologia interattiva facilitata da un conduttore (trainer) il quale non spiega, non si rapporta attraverso comunicazioni frontali, ma conduce il gruppo attraverso un percorso che prevede una sequenza di attività e sperimentazioni volte, nel nostro caso, a prendere coscienza delle variegate dinamiche interculturali. Il training consente di apprendere dall'esperienza e dalla compartecipazione: ognuno è invitato ad esaminare criticamente la propria azione per tornare ad essa in modo nuovo. È un percorso che prevede una continua esplicitazione del cosa si sta facendo, una piena consapevolezza del "qui ed ora" e delle componenti socio-affettive che intervengono nei processi d'apprendimento.

**Facilitators:** **Marco Muzzana e Nicola Di Pirro** - Interculturando

**Quando:** **Sabato 29 maggio 2010 Ore 14.30 – 18.30**

**Dove:** **SERVIZI ESTERO Via Napo Torriani, 29 Milano (terzo piano)** Tel: 02-6797951

**Per arrivarci:** (Metropolitana **Stazione Centrale** Linee 1-3)

**Bookings:** Per motivi di spazio, vi preghiamo di riservare un posto inviando una email al Segretario SI Marianna Crestani a [sietar.italia@gmail.com](mailto:sietar.italia@gmail.com).



**IV incontro**

**Venerdì 24 sett. 2010**

**Ore 14.30 – 18.30**

**Facilitators:**

**Peter Anderson e**

**Steve Franzoni**

**Anderson House – QFG**

**Presso BYRON**

**Via Antonio Salandra, 18**

**Roma (Zona Via Veneto –**

**Metropolitana Repubblica)**

**Sede da confermare**

**THE VISITOR GAME AND DEALING WITH CONFLICT**

**(in English)**

Participants will briefly play the 'Visitor Game', as developed by Adrian Pilbeam at LTS Bath, and then discuss its potential for developing intercultural insight: how initial impressions can be misleading, how behaviour can be interpreted differently, how different rules can apply to the same situation, etc. The second part of the workshop will focus on 'Conflict Resolution' as developed by Jeremy Comfort of York Associates. Participants will attempt to resolve a Communication Breakdown and two Situations of Conflict and suggestions will then be offered on how to deal with conflict within a company.

**V incontro**

**Sabato 20 nov. 2010**

**Ore 14.30 – 18.30**

**Facilitators:**

**David Trickey**

**TCO International Diversity**

**Management**

**Presso SERVIZI ESTERO**

**Via Napo Torriani, 29**

**Milano (Metropolitana**

**Centrale)**

**GETTING SPECIFIC ABOUT TRUST IN INTERNATIONAL TEAMS: MANAGING TRUST IN OUR CONTEXT, NOW?**

**(in English)**

There is a substantial body of research linking high levels of trust to performance in international and virtual teams. However, while a higher level of trust is readily accepted as a 'good thing', there are few practical and culturally sensitive tools available to develop trust within specific teams in specific contexts. The 4-hour session will be broken down into 4 stages. Firstly, the participants will be given a brief overview of the International Team Trust Indicator (ITTI) instrument and how it works. Secondly, the facilitators will explore the background to one Italian leadership team and how its specific trust requirements were reflected in the results focusing on both the team (ITTI) and the team leader (using the Leader version of the tool). Thirdly, in sub-groups the participants will plan and put forward how they would respond to the results in a one-day facilitated session. Finally, the group will learn what actually happened.



## RESOCONTI EVENTI PASSATI

### 17 aprile 2010 - "VERITA', FIDUCIA, NEGOZIAZIONE: Cina e Occidente a confronto"

di Marianna Amy Crestani ([www.synergyplus.it](http://www.synergyplus.it)) e Marco Croci ([www.marcocroci.com](http://www.marcocroci.com))

L'evento da noi proposto, il 1° dei seminari del 2010, ci auguriamo essere foriero di un percorso di partecipazione attiva a tutto il ciclo di eventi; infatti, complice l'alto numero di conferme, alla vigilia dell'evento abbiamo dovuto trovare una sala più capiente, dove poi si è tenuto l'incontro, e che era gremita di persone (oltre 50!).

Prima di entrare nel merito dei contenuti del seminario, Marco Croci ha sottolineato che l'obiettivo del seminario non era di rispondere in modo esaustivo alle tante domande possibili, bensì di generare nuovi interrogativi, offrire nuovi spunti di riflessione e stimolare scambi di opinione. Come? Tramite la ricchezza di materiali, approcci e fonti presentati. E così è stato ... con l'ausilio di slides opportunamente animate, scene tratte da capolavori del cinema, brani raccolti sia da libri editi che da libri ancora da pubblicare, attività di gruppo impostate sulla base di casi di studio, foto originali e conversazioni realmente avvenute; e, verso la fine, la discussione in plenaria di un mini-caso aziendale, uno sketch in cui io e Marco ci siamo improvvisati attori, e un video sulla stima in sé stessi. Il tutto mantenendo viva l'attenzione del pubblico.

Ma quali sono stati i passaggi più importanti del seminario?

Abbiamo condiviso un lessico di base, cercando di definire il termine "fiducia" in una prospettiva occidentale. In seguito, abbiamo analizzato il ruolo della fiducia all'interno dei processi di scambio nonché il suo legame con diverse possibili concezioni del tempo, per poi arrivare a mettere a confronto la genesi della fiducia in Occidente ed in Oriente.

Per quanto riguarda l'Occidente, tramite una sequenza di riflessioni basate sulla constatazione che l'individuo è elemento base della società e che il passato ed il presente non sono necessariamente predittivi dei comportamenti futuri, siamo giunti a sostenere che la corretta allocazione della fiducia si basa in Occidente su meccanismi di premio e punizione, che la fiducia è di breve termine e va continuamente verificata ed alimentata e, infine, che il meta-obiettivo della genesi della fiducia è l'efficienza degli scambi.

Viceversa, abbiamo illustrato come la genesi della fiducia nelle culture asiatiche parte dalla constatazione che l'elemento base della società è la comunità, che il tempo è un infinito presente



fatto di continuità tra presente e passato, che la corretta allocazione della fiducia si basa su sistemi di inclusione ed esclusione, che la fiducia è di lungo termine ed, infine, che il meta-obiettivo della genesi della fiducia è l'armonia della comunità. Quindi, come affermato dalla scuola dei Letterati Confuciani, si può sostenere che in Cina non si dà fiducia ad un interlocutore, ma si è tenuti a rispettare la sua affidabilità, il cui livello è stabilito dalla comunità.

A conferma di ciò, è stato affrontato il tema della comunicazione non verbale – fondamentale ancora di salvezza per i negoziatori esperti – che però nel caso di negoziazioni tra Occidentali e Cinesi può rappresentare un ostacolo anche per i più abili decodificatori occidentali delle micro-espressioni. Infatti, è stata mostrata una galleria di foto scattate ad un funzionario cinese nell'arco di 1 ora e 7 minuti di negoziazione, periodo durante il quale la sua espressione non ha subito quasi alcun cambiamento.

Alla luce di quanto emerso, siamo convinti che spingersi sempre un po' oltre accettando nuove sfide intellettuali e ponendo nuovi interrogativi consenta di guadagnare rispetto e ... fiducia.

Hanno detto di noi: <<... *Una presentazione dinamica, varia, ben ritmata da un tandem che sembra aver lavorato insieme da anni ... senza considerare che tutta la preparazione è avvenuta virtualmente*>> (Patrick Boylan)

### **7 Maggio 2010 - EXPANDING YOUR COMFORT ZONE: UN LABORATORIO INTERATTIVO di Helen Burgess ([www.insight-italy.com](http://www.insight-italy.com)) e Giovanni Intilla ([www.intilla.com](http://www.intilla.com))**

About 25 participants attended bringing together a group of experienced cross-cultural expert members of SIETAR, university professors and students, and other interested parties. The workshop started with the generation by the group of their own model of what it felt like to be inside, just outside and a long way outside their own comfort zone and discussed how this linked to a classic model made up of comfort, learning and panic zones.

The group then explored what the boundaries between these zones felt like and the variety of differences that personal characteristics, experience and culture would play in moving between and stretching these zones. Next came a brief overview of the key aspects of the coaching: role, fundamentals, what a coach does and the tools a coach uses to support the coachee in achieving his/her goal linked to the comfort, learning and panic zone model previously created. The Iceberg model and explanation of how a coaching session is structured (cycle of reality-options-will-goals) built on these key concepts.



## SIETAR Italia - Newsletter 7

Maggio 2010

The workshop finished with a coaching exercise designed to encourage personal reflection combined with a series of thought-provoking and action-orientated questions. A highly interactive and high trust discussion followed where participants had an opportunity to ponder their own situation and learn from each other's experiences.

Hanno detto di noi: <<Un ottimo spunto per riflettere su quali sono i pensieri, le emozioni e gli stati d'animo che si associano alle situazioni di "comfort zone", "learning zone" e "panic zone". La sperimentazione dello stato di "learning zone" può, quindi, potenziare lo sviluppo delle persone ed il raggiungimento di obiettivi personali e organizzativi, dato che possono velocizzare e aumentare il nostro processo di apprendimento e lo sviluppo di competenze interculturali>> (Maura Di Mauro)

### Eventi SIETAR International

#### ◆ YOUNG SIETAR CONGRESS

Dopo l'appuntamento di dicembre scorso al Cairo i membri di **Young SIETAR** si ritroveranno al prossimo congresso dal 16 al 19 settembre 2010 a Istanbul (capitale europea della cultura per l'anno 2010). L'appuntamento, denominato "Interculturalism Reloaded" è una occasione per i giovani interculturalisti di incontrarsi, immergersi nella cultura locale e discutere insieme dei vari approcci al lavoro interculturale. Per informazioni <http://www.youngsietar.org/home/>

#### ◆ SIETAR FRANCE CONGRESS

Il congresso annuale di **SIETAR France** si terrà invece dal 28 al 30 ottobre a Lille (Francia) come parte delle attività per la celebrazione del trentennale della costituzione di SIETAR in Francia. L'evento è organizzato con il supporto di SIETAR Europa e si sviluppa su un tema quanto mai attuale: "Human Rights and Diversity".

Per informazioni o aggiornamenti: [www.sietar-france.org](http://www.sietar-france.org)

### BACHECA DEI SOCI

#### BANCA DEL KNOW-HOW

Cristina Volpi ha avviato il progetto "Banca del Know-How", che ha l'obiettivo di condividere, attraverso la vetrina del sito, scambi e contatti che consentiranno a ognuno di arricchire la propria competenza professionale, e approfondire la conoscenza di quella dei colleghi. Chiunque desidera



condividere un elemento di know-how personale può contattare Cristina ([cristina.volpi@gruppoprospecta.it](mailto:cristina.volpi@gruppoprospecta.it)), la quale fornirà una scheda da riempire per descrivere quel elemento. Esempi di "elementi di know-how" già descritti e visibili sul sito [www.sietar-italia.org](http://www.sietar-italia.org) (ma soltanto a coloro che partecipano al programma dando un proprio contributo):

1. un'attività basata su un'immaginaria squadra di calcio, usata con successo nei training interculturali;
2. una tecnica usata nei seminari sulla comunicazione interculturale per chiarire il concetto di "decentramento";
3. un sourcebook in cui trovare esercizi particolarmente utili per migliorare le proprie capacità di comunicazione interculturale.

## EVENTI

### ◆ Bergamo, Italy - June 17-19, 2010 - DPI Accreditation Programme

The workshop will be held at Anderson House, Bergamo and run by a Director of York Associates. It is targeted at Business English teachers, trainers and consultants who already deliver intercultural and international team training, or who would like to add these to their skills. DPI (Developing People Internationally) is a training programme developed by York Associates which supports professionals working internationally to manage culture and its impact on behaviour in international teams, understand themselves and other members of their teams, and develop communication strategies and skills to improve their international teams. The DPI workshop is designed to familiarize participants with all aspects of the DPI programme in order that they can integrate the resources into their current training or deliver a DPI programme for their clients. **Members of SIETAR Italia are entitled to a 20% discount.** For more information or to register, contact [training@yorkassociates.co.uk](mailto:training@yorkassociates.co.uk) or [www.york-associates.co.uk](http://www.york-associates.co.uk)

### ◆ IATEFL BESIG - International Business English Summer Conference 2010 - University Roma Tre Rome Italy - 25-26 June 2010

La conferenza si focalizza sull'insegnamento dell'inglese in ambito aziendale, ma può offrire molti spunti d'interesse ai soci di **SIETAR Italia**: Teaching Business English as Culture (Plenary keynote talk by Patrick Boylan), Doing business with Italians (session with Carlo Alberto Pratesi), Understanding the role of culture in international business (with Adrian Pilbeam).





## SIETAR Italia - Newsletter 7

Maggio 2010

Per maggiori informazioni e per i benefici riservati ai soci SIETAR, contattare [patrick@boylan.it](mailto:patrick@boylan.it) o visitare: <http://besig.org/events/rome2010/index.htm>

### ◆ Summer Institute for Intercultural Communication (SIIC)

July 14-30, 2010 — Portland, Oregon. For further information:

<http://www.intercultural.org/Connections/ICICConnections.php#siic>

### ◆ Coaching across Culture

Two seminars will be run: one in Hong Kong (early bird rate ends **8th May**) and later Amsterdam (September 29<sup>th</sup> - 1<sup>st</sup> October 2010). For further info about seminar, email [seminar@philrosinski.com](mailto:seminar@philrosinski.com). CAC is sponsored by SIETAR so **SIETAR members get 15% discount** off rates.

## ADESIONE A SIETAR Italia

Per iscriversi a SIETAR Italia sono sufficienti 4 semplici passi: (1) Compilare in tutte le sue parti la Scheda Anagrafica Soci (SAS) ed (2) il Modulo Domanda Candidatura (MDC) rispondendo alla domanda "Perché vuoi essere membro di SIETAR Italia?", (3) inviare il proprio cv se si è professionisti ed, infine, (4) versare la quota d'iscrizione. Per richiedere i moduli contattare la segreteria dell'Associazione (email: [sietar.italia@gmail.com](mailto:sietar.italia@gmail.com)). Le quote d'iscrizione sono € 100 per i Soci Ordinari, € 50 per Soci fino a 30 anni, € 250 per Soci Istituzionali e € 500 per Soci Sostenitori. Chiunque abbia un interesse nella disciplina dell'intercultura, sia come studioso, che come docente o formatore, che come studente, può aderire all'Associazione. Il valore aggiunto che **SIETAR Italia** vuole offrire ai propri soci è la crescita della conoscenza interculturale. Per Statuto tutti i membri di SI s'impegnano a favorire la comune crescita professionale, nell'ottica di porre le professioni di consulente e di mediatore interculturale su basi scientifiche e prassi collaudate. Anche quest'anno SI proporrà 5 seminari gratuiti su tematiche interculturali condotte da nostri associati.

### ◆ Ciclo Seminari 2011

Chi vuole inviare proposte di seminari o di un macro-tema su cui sviluppare i workshops non esiti a contattare i nostri consiglieri Peter Anderson ([p.anderson@andersonhouse.it](mailto:p.anderson@andersonhouse.it)) e Massimiliano Santoro ([massimiliano.santoro@gruppoprospecta.it](mailto:massimiliano.santoro@gruppoprospecta.it)) entro fine settembre 2010. Nell'augurio di trovarvi





numerosi a Milano all'appuntamento del 29 Maggio ricordiamo ai soci - che non l'abbiano ancora fatto - di rinnovare la loro iscrizione per l'anno in corso.

◆ **Un benvenuto a ...**

In chiusura diamo il benvenuto ai nuovi Soci **Alessandro Lorusso, Victoria Munsey** ed **Elizabeth Abbot**. Ed un grazie per essersi iscritti! Abbiamo così raggiunto quota **36** iscritti.

**IL MANIFESTO DI SIETAR ITALIA**

Il mondo intorno a noi vive un periodo di forte cambiamento e di trasformazione sociale nel quale la compresenza di culture, etnie, nazionalità e abilità diverse sta divenendo un fattore critico di tensione professionale e sociale. La reazione di fronte a questa crescente eterogeneità ha portato all'introduzione nelle organizzazioni produttive e nella società di un atteggiamento discriminatorio e penalizzante nei confronti di chi viene percepito come diverso, con il solo scopo di neutralizzare, ridurre od eliminare l'impatto di tali diversità, percepite come fonte di disturbo e di costo per le imprese, piuttosto che come opportunità e risorsa. Noi riteniamo, al contrario, che queste diversità di genere, di etnia, di età, di cultura, di convinzioni religiose, possano costituire una nuova straordinaria linfa vitale della società, contenendo al proprio interno un repertorio di risposte possibili e di soluzioni nuove per affrontare crisi e cambiamenti sempre maggiori e incombenti. Per questa ragione, crediamo che si possa avere successo economico solo riconoscendo e utilizzando la diversità che esiste nella nostra società, non solo relativa alla forza lavoro, ma anche alle donne ed agli uomini che popolano questo nostro pianeta. Nella profonda convinzione che un'attiva e concreta pratica interculturale possa realmente contribuire alla costruzione di una società più equilibrata e pacifica, in qualità di membri di SIETAR Italia, al momento della domanda di adesione e pienamente consapevoli di quanto questo comporta, ci impegniamo al rispetto e all'osservanza dei principi, dei valori e degli assunti fondamentali dell'associazione come espresso nell'atto costitutivo. Garantiamo a tutti coloro con i quali avremo l'opportunità e il privilegio di lavorare, di dedicarci con competenza, impegno, serietà e riservatezza. Ci impegniamo a studiare scrupolosamente le casistiche nelle quali ci troveremo coinvolti, dichiarando di volta in volta la natura del nostro coinvolgimento e dell'intervento proposto. Ci impegniamo ad una seria attività di formazione e di aggiornamento, alla frequenza di seminari di formazione e aggiornamento ed allo studio continuo. Consapevoli dell'esigenza di coerenza e di esempio dei nostri atteggiamenti professionali, ci impegniamo a comportarci lealmente nei confronti degli altri soci, nel rispetto dello statuto dell'associazione.