



**Dipartimento di Scienze Sociali, Politiche e Cognitive**

Corso di Laurea in Strategie e Tecniche della Comunicazione

## *Expat Emotions*

Una soluzione alla barriera linguistica delle emozioni

Candidato

Maddalena Sommadossi

Relatore

Prof. Maurizio Masini

Controrelatore

Prof. Oronzo Parlangeli

Anno accademico 2016/17

# Indice

<b>Indice.....</b>	<b>2</b>
<b>Ringraziamenti.....</b>	<b>4</b>
<b>Introduzione .....</b>	<b>7</b>
<b>Capitolo 1 - Gli expats.....</b>	<b>10</b>
1.1. Origine e analisi del termine “ <i>expat</i> ” .....	10
1.2. La vita da <i>expat</i> : piccoli e grandi ostacoli quotidiani .....	14
1.2.1. Le fasi del percorso da <i>expat</i> : lo “ <i>Shock culturale</i> ” .....	14
1.2.2. Le maggiori difficoltà nella vita di un <i>expat</i> .....	16
1.3. La barriera linguistica .....	17
<b>Capitolo 2 - Il benessere psicologico .....</b>	<b>21</b>
2.1. Definizione di “benessere psicologico” .....	21
2.2. L’importanza del benessere psicologico .....	22
2.3. Il benessere psicologico nella vita di un <i>expat</i> .....	24
2.4. Fare terapia in una seconda lingua.....	27
2.4.1. Emozioni culturalmente modellate .....	28
2.4.2. Empatia .....	30
<b>Capitolo 3 - “<i>Expat-emotions</i>” Trova lo psicologo che parla la lingua delle tue emozioni.....</b>	<b>33</b>
3.1. Introduzione .....	33
3.2. Targeting .....	34

3.3. Testimonianze online .....	35
3.4. Questionari.....	37
3.4.1. Creazione del questionario.....	37
3.4.2. Lettura dei dati .....	38
3.5. Analisi dei competitors .....	42
3.6. Differenze tra consulenza online e offline .....	48
3.6.1. La consulenza online .....	49
3.6.2. L'importanza del poter scegliere .....	50
3.7. Valutazione con utenti secondo il metodo agile .....	51
3.8. Implementazione <i>wireframes</i> .....	53
3.9. Sviluppo .....	58
3.10. Valutazione finale con utenti .....	66
3.10.1. Caratteristiche e importanza della valutazione con utenti .....	66
3.10.2. La tecnica del <i>thinking aloud</i> .....	66
3.10.3. Svolgimento valutazione.....	67
3.10.4. Risultati .....	68
3.11. Discussione .....	70
3.12. Sviluppi futuri .....	71
<b>Conclusioni .....</b>	<b>73</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>75</b>
<b>Sitografia .....</b>	<b>78</b>
<b>Appendice 1 - Il questionario.....</b>	<b>79</b>

# Ringraziamenti

“Feeling gratitude and not expressing it is like wrapping a present and not giving it”

*William Arthur Ward*

Ogni traguardo raggiunto non è mai frutto del lavoro di una sola persona. A volte, superficialmente, può sembrare che le energie personali in esso investite siano state l'unico ingrediente in grado di portare a termine un determinato progetto. Per fortuna, non è mai così semplice. La strada per raggiungere una determinata meta è fatta di tanti diversi elementi che si intrecciano tra di loro. È fatta di traguardi passati – tuoi, ma anche di altre persone – ai quali attingi per fare qualche passo avanti. È fatta di fortuna, a volte, ma anche di momenti in cui ti verrebbe voglia di mandare tutto all'aria. È fatta di stimoli esterni, di piccoli o grandi aiuti da parte di chiunque incontri durante il tragitto. Ma, soprattutto, quella strada è fatta di persone. Amici, colleghi, genitori, sorelle. È fatta di compagni di risate, di mangiate e di bevute. È fatta di abbracci, di parole confortanti, di messaggi inaspettati e di preziosi incoraggiamenti. Quella strada è viva grazie a tutti coloro che, anche solo per un istante e per pura casualità, prima o dopo di te, si trovano a passarci sopra.

La mia strada verso la fine del percorso universitario, è stata incrociata da tantissime persone. Ognuna importante a modo suo. Alcune persone, però, meritano un ringraziamento speciale.

Ringrazio tutto il team di *Coachademy* – Laura, Mauro, Michelle, Benjamin e Michael – che mi hanno accolta fin dal mio primo giorno ad Amsterdam con grande entusiasmo. Un inizio che – accompagnato dalla loro energia, dalla fiducia in me riposta e dal grande supporto che mi hanno fornito – mi ha dato la spinta per immergermi in questo progetto, per imparare quotidianamente qualcosa di

nuovo e per crescere sia professionalmente che personalmente. Sono stati colleghi ma anche – e soprattutto – amici. Amici che hanno portato un prezioso valore aggiunto, sia al presente progetto che alla mia vita.

Ringrazio il professor Maurizio Masini, il quale, dall’inizio del mio tirocinio fino alla fine della mia tesi, si è sempre reso disponibile, mostrandosi sinceramente interessato al mio lavoro e fornendomi sempre il supporto necessario. Un professore che mette la passione in quello che fa e che ci tiene ad avere studenti felici e pieni di traguardi e soddisfazioni personali. Un professore che sa insegnare ma che vuole anche imparare, imparare anche dagli studenti stessi.

Ringrazio gli amici conosciuti a Siena – dal primo all’ultimo – per il bel tempo passato insieme. Un anno finito in fretta, forse troppo. Un anno fatto di momenti che mi mancano e che mi mancheranno, di venerdì sera in Piazza del Campo, di Spritz post-lezione, di abbuffate di sushi, di pranzi della domenica, di pomeriggi al terzo piano del San Niccolò. Un anno pieno di risate e di sorrisi genuini.

Ringrazio nuovamente gli amici conosciuti a Siena. Questa volta, li ringrazio per l’anno passato a 1500 chilometri di distanza. Tra queste persone, ringrazio specialmente coloro che mi hanno dimostrato che c’era dell’altro, dietro a quegli Spritz. Solo grazie a loro, infatti, grazie al loro prezioso supporto e al loro aiuto da lontano, sono riuscita a raggiungere questo risultato. Chi mi ha dato dritte sui vari professori, chi mi ha fornito consigli preziosi, chi è andato ai ricevimenti da parte mia, chi mi ha ospitato a dormire prima degli esami, chi mi ha accolto ad ogni rientro con un abbraccio, chi si è stampato un bel sorriso in faccia nell’incontrarmi inaspettatamente per le strade di Siena e chi – *last but not least* – ha stampato e consegnato la tesi al posto mio.\* Queste – tutte queste – sono persone che hanno saputo dimostrarmi molto più di quello che probabilmente immaginano.

Ringrazio più di ogni altra cosa i miei genitori, le persone grazie alle quali tutto ciò è stato possibile. Li ringrazio per non avermi mai ostacolata nei miei

\* No, non sarò io la prima persona a vedere questa tesi stampata. Sì, la prima volta che la vedrò sarà probabilmente la mattina stessa della discussione. No, non ce l’avrei mai fatta da sola. Sì, mi fido immensamente del risultato.

repentini cambiamenti e nelle mie non-troppo-motivate scelte di vita. Li ringrazio perché avrebbero potuto essere genitori che non vogliono far allontanare la figlia per più di cinquanta chilometri da casa, genitori che non capiscono l'importanza di trasferirsi all'estero prima ancora di terminare l'università, genitori che non danno valore alle esperienze di vita. Invece, sono genitori che hanno fatto tutto il contrario, che hanno preso con entusiasmo ogni mia decisione e che non hanno mai smesso di credere in me. Rimango comunque convinta che un po' di paura ogni volta che dico "*Posso chiedervi una cosa?*" la abbiano. Ma, in fondo, da qualcuno avrò pur preso.

Ringrazio infine tutti coloro che amano viaggiare, coloro che amano mescolarsi con culture diverse dalle loro e scoprire mondi nuovi. Con tutti intendo proprio tutti, anche chi non conosco. Perché, forse, solo loro capiranno fino in fondo l'importanza di questo progetto. Tra questi *tutti*, ringrazio le mie fedeli compagne di viaggio, Alice e Martina, perché non è semplice trovare qualcuno come loro.

E ringrazio tutti gli *expat* e non- che mi hanno accompagnata durante il mio primo anno da espatriata, perché è grazie a loro che ne è valsa immensamente la pena di sopravvivere a tutti gli ostacoli della vita da *expat*. Incidenti in bicicletta compresi.

# Introduzione

“You may not always have a comfortable life and you will not always be able to solve all of the world’s problems at once but don’t ever underestimate the importance you can have because history has shown us that courage can be contagious and hope can take on a life of its own”

*Michelle Obama*

All’età di 19 anni, pochi mesi dopo l’esame di maturità delle scuole superiori, decisi di dare una svolta drastica alla mia vita. Nonostante fossi fermamente convinta di possedere una mente matematica – e qui si spiega il mio titolo di perito edile – vari episodi della mia vita privata mi convinsero che ero finalmente pronta a lanciarmi nel vuoto. Così, con un inglese molto povero e un francese totalmente inesistente, partii per un progetto SVE (Servizio Volontario Europeo) in Francia. Lasciato alle spalle il mio piccolo paese in mezzo alle montagne trentine, mi ritrovai improvvisamente a passare un anno della mia vita in una piccola cittadina dispersa nella periferia di Parigi.

Da quel momento in poi, non sono più riuscita a guardare il mondo con gli stessi occhi di prima. Viaggiare, conoscere persone di altri luoghi e di altre culture, scoprire assurde e spettacolari differenze tra gli individui, aprire la mia mente alle cose più inaspettate, è ciò che mi fa sentire più viva.

Avere amicizie delle più svariate nazionalità, oltre ad amicizie italiane sparse in giro per il mondo, ha reso ancora più semplice alimentare questa mia passione.

Tornata in Italia, la mancanza di questa atmosfera speciale ha iniziato a farsi sentire. Fu così che, pochi mesi dopo l’inizio del mio corso di laurea magistrale a Siena, decisi di fare il tirocinio curriculare all’estero. Più per casualità che per volontà, la mia scelta è caduta su Amsterdam – nella quale ho poi deciso di

fermarmi più a lungo, per sfruttare a pieno tutto ciò che poteva offrirmi questa città.

Per la prima volta, però, ho iniziato a rendermi conto di quante siano le difficoltà che vive un *expat* durante la più banale delle sue giornate. Questo mi ha portata – a discapito di tutte le mie aspettative – ad apprezzare e dare un grande valore agli italiani che vivevano nella mia stessa città. Mi sono resa conto di quanto una chiacchierata nella mia lingua nativa potesse aiutare a rilassarmi e a esprimere sensazioni ed emozioni in maniera più naturale ed efficace, specialmente in giornate di umore grigio.

Ancora più importante: non ero l'unica a rendermene conto. Non solo altri *expat* confermavano questa mia sensazione, ma c'era anche qualcuno che già aveva pensato a come agire per migliorare questo aspetto della vita *expat*. Dopo essersi reso conto che esistevano molti servizi medici o burocratici per gli *expat*, ma nemmeno uno ben fatto relativo al loro benessere psicologico, il team di *Expat Emotions* ha deciso di capire le reali necessità degli *expat* e di tramutarle in una soluzione efficace.

È così che è nato “*Expat-Emotions: find the psychologist who speaks the language of your emotions*”, un sito web che mette in contatto *expat* e psicologi – a loro stessa volta *expat* – che vivono nella stessa città, parlano la stessa lingua, e hanno lo stesso background culturale.

Il funzionamento è semplice: qualsiasi psicologo che stia vivendo o che abbia vissuto in prima persona la vita *expat* può iscriversi ad *Expat Emotions*. Tali psicologi devono avere un'attività già aperta e conforme alle normative della nazione nella quale lavorano. Dall'altro lato del sistema, qualsiasi *expat* che abbia bisogno di consulenza psicologica può accedere al sito e fare la ricerca desiderata. Una volta trovato un professionista che risponda alle sue esigenze, l'utente del servizio può contattarlo gratuitamente. Dal momento del primo contatto, *Expat Emotions* ha raggiunto il suo obiettivo, e qualsiasi ulteriore comunicazione tra psicologo ed *expat* avviene autonomamente.

Inoltre, *Expat Emotions* presenta una sezione blog. “*Professional emotions toolkit – Making expat life easier*” è la frase che meglio riesce a descriverlo, trattandosi di una raccolta di testimonianze e di consigli dedicati alla gestione della vita da *expat*. Tale blog è scritto da *expat* e dedicato ad altri *expat*, con l'obiettivo di urlare ai quattro venti che anche gli *expat* sono persone normali, con



i propri bisogni e le proprie debolezze. E con l'obiettivo di ricordare a qualsiasi *expat* – team di *Expat Emotions* compreso – che, specialmente nei momenti difficili, siamo tutti sulla stessa barca.

Il presente lavoro descrive la nascita e lo sviluppo di *Expat Emotions*. Nel primo capitolo, si parlerà di *expat* – partendo dal significato del termine fino ad arrivare alle particolarità e alle difficoltà che essi incontrano nella loro quotidianità. Si vedrà cosa significa “*shock culturale*” e le conseguenze della barriera linguistica.

Il secondo capitolo prenderà in esame il concetto di benessere psicologico. Si analizzerà il significato di tale termine e verranno esposti i motivi per i quali esso è importante nella vita di ogni singolo individuo. Verranno brevemente trattate le emozioni e si parlerà più nello specifico di benessere psicologico relativo agli *expat*.

Finita questa sezione introduttiva, si passerà ad analizzare, nel terzo capitolo, l'ideazione e lo sviluppo del sito *Expat Emotions*. Si vedrà quali sono stati i passaggi che hanno portato l'idea iniziale a tramutarsi in qualcosa di concreto, con tutti i suoi difetti ma anche i suoi molti punti di forza. Si prenderanno in esame testimonianze online di *expat* a cui piace raccontarsi e verranno esposti i risultati dei questionari svolti con l'obiettivo di validare le ricerche effettuate fino a quel momento. Verranno poi mostrati i *wireframes* del sito, preceduti da una necessaria analisi dei competitors. Infine, dopo aver mostrato il lavoro finito ed aver effettuato un'ulteriore valutazione d'usabilità con utenti, verranno discussi i risultati raggiunti ed esposti i sviluppi futuri di *Expat Emotions*.

# Capitolo 1

## Gli *expats*

“You’re an expatriate. You’ve lost touch with the soil. You get precious. Fake European standards have ruined you. You drink yourself to death. You become obsessed by sex. You spend all your time talking, not working. You are an expatriate, see? You hang out cafés”

*Ernest Hemingway*

### 1. Origine e analisi del termine “*expat*”

Il termine “*expat*”, utilizzato sempre più spesso sia in Europa che a livello mondiale, è un’abbreviazione di “*expatriate*”. La sua origine – come riporta “*Oxford Dictionary*” – può essere fatta risalire alla metà del 18esimo secolo dal Latino medievale: *ex* (fuori) + *patria* (madrepatria)<sup>1</sup>. Nato quindi come etichetta per indicare qualsiasi individuo spostatosi dalla propria nazione di nascita, si è poi rifinito nel tempo – fino ad arrivare oggi giorno a distinguersi in maniera netta dal termine “*migrante*”. Quest’ultimo, infatti, denota una persona che si allontana dalle proprie origini per motivi esterni alla propria volontà, solitamente in cerca di migliori condizioni lavorative e/o di vita in generale. Un *expat*, invece, è per definizione considerato qualcuno che si trasferisce all’estero per volontà personale o della compagnia per la quale lavora. Professionisti, lavoratori particolarmente eccellenti o artisti che vengono trasferiti in diverse sedi o che hanno un progetto ben definito nel luogo verso il quale si spostano<sup>2</sup>. Quegli individui che, nel linguaggio comune, vengono chiamati “*cervelli in fuga*”.

---

<sup>1</sup> en.oxforddictionaries.com

<sup>2</sup> CASTREE N., KITCHIN R., ROGERS A., A Dictionary of Human Geography, Oxford University Press, 2013

Come per tanti altri termini, nonostante sulla carta sembri semplice, anche la definizione di *expat* ha dei confini assai sfumati. Prima di tutto, per quanto quella appena accennata possa essere considerata la demarcazione più oggettiva e corretta, nella realtà poche persone conoscono il vero significato del termine. Inoltre, esso è molto interpretabile soggettivamente ed esistono quindi diverse visioni e diversi pareri a riguardo. Infine, il contesto internazionale in continuo cambiamento rende la definizione ancora più complicata da rifinire in maniera definitiva.

Per esempio, si può spesso leggere e sentir dire che gli *expat* sono individui che vivono all'estero solo temporaneamente, con il solo scopo di portare a termine qualche progetto specifico e poi tornare a casa. Nella realtà, si incontrano sempre più frequentemente *expat* che – trovandosi in ambienti proficui sia a livello di qualità di vita che di contesto lavorativo – decidono di stabilirsi in quel determinato luogo e di farlo diventare la loro nuova casa<sup>3</sup>. Oppure, specialmente grazie alla semplicità nel viaggiare quasi ovunque nell'intero pianeta, non sono rare le persone che decidono periodicamente di muoversi – senza uno scopo preciso – in una nuova nazione, spinti dalla sola motivazione di scoprire nuove culture e fare nuove esperienze. Ulteriori dibattiti possono nascere anche per quanto riguarda le seconde e terze generazioni. Un cittadino olandese, nato e cresciuto ad Amsterdam da genitori brasiliani che mantengono un forte attaccamento alle origini, per quanto ufficialmente olandese a tutti gli effetti può essere considerato un *expat* o no? La risposta non è ovvia e nemmeno specificata da nessuna parte. Solitamente, vengono semplicemente chiamati “*Expat di seconda o terza generazione*”. Non sono quindi considerati *expat* a tutti gli effetti, ma nemmeno completamente appartenenti al luogo dove sono nati e cresciuti. O ancora: per quanto spinti da motivazioni differenti, cosa differenzia – a livello umano – una persona israeliana da una finlandese, una volta che vivono entrambe a Berlino, lontane dalla propria madre patria e ansiose di vivere serenamente le proprie giornate?

Si potrebbero trovare mille altri esempi in grado di evidenziare la complessità del termine e dell'argomento. E, proprio per questo motivo, risulta difficile trovare dati coerenti tra loro – sia a livello nazionale che internazionale –

---

<sup>3</sup> [www.expatinfodesk.com/expat-guide/what-is-an-expat/](http://www.expatinfodesk.com/expat-guide/what-is-an-expat/)

che permettano di cogliere nel dettaglio l'importanza e la profondità del fenomeno in questione.

Non allontanandosi troppo a livello geografico, risultano comunque sufficientemente indicativi i dati riportati in un report pubblicato nel 2016 da Il Sole 24 Ore<sup>4</sup>. Come si può notare da tale analisi, infatti, il numero di italiani residenti all'estero è aumentato del 77% tra il 2011 e il 2015, raggiungendo la quota di 107,529. Prendendo in considerazione solamente i giovani compresi nella fascia d'età tra i 20 e i 29 anni, tale percentuale sale al 95%. Il numero totale di italiani residenti all'estero, invece, raggiunge i 2,9 milioni – ovvero quasi il 5% della popolazione.

Ciò che risulta ancora più interessante è il fatto che percentuali così alte di individui residenti fuori la propria nazione d'origine si riscontrano anche in Paesi europei che non stanno vivendo un periodo di crisi né sociale né economica. La Germania, per esempio, riporta anch'essa il 5% di popolazione residente fuori dai confini nazionali. I Paesi Bassi salgono al 6% e il Regno Unito tocca la quota 8%<sup>5</sup>. Tutte tre le nazioni presentano un tasso di disoccupazione minore del 6%, ovvero la metà di quello italiano<sup>6</sup> e le prime due rientrano nella Top 20 per qualità di vita<sup>7</sup>.

Le ragioni possono quindi essere molteplici e completamente differenti tra i vari individui ma, sicuramente, quello degli *expat* risulta essere un fenomeno rilevante e in rapida crescita.

Volendo tenere ancora per un momento in qualche modo separati i termini *migranti* ed *expat*, si può vedere come siano ancora troppo scarsi i servizi per entrambi. I migranti, infatti, scappano da situazioni sociali spesso disastrose. Arrivano nel paese di destinazione con una fragilità psicologica già elevata e con carichi emotivi difficili da sostenere, sollevati dal trovare attimi di pace nel nuovo luogo. Una volta lì, però, raramente vengono accompagnati ed aiutati da qualcuno nel loro nuovo percorso di rinascita. In alcune località, esistono associazioni o enti che sono mossi da questo obiettivo, ma non succede ovunque e, spesso, solamente

---

<sup>4</sup> [www.infodata.ilsole24ore.com/2016/08/08/export-segnali-di-ripresa-in-autunno/](http://www.infodata.ilsole24ore.com/2016/08/08/export-segnali-di-ripresa-in-autunno/)

<sup>5</sup> [metrocosm.com/eu-diaspora-map/](http://metrocosm.com/eu-diaspora-map/)

<sup>6</sup> [ec.europa.eu/eurostat/](http://ec.europa.eu/eurostat/)

<sup>7</sup> [www.internations.org/static/bundles/internationsexpatinsider/pdf/expat\\_insider\\_2015\\_the\\_internations\\_survey.pdf](http://www.internations.org/static/bundles/internationsexpatinsider/pdf/expat_insider_2015_the_internations_survey.pdf)

grazie ad aiuti di volontari locali – per citarne una: “*Insieme immigrati in Italia*”<sup>8</sup>. I soli servizi esistenti a livello più stabile e diffuso sono quelli medici, offerti solamente da organizzazioni quali “*La Croce Rossa*”<sup>9</sup> ed “*Emergency*”<sup>10</sup>. Servizi indispensabili ma non sufficienti per superare gli ostacoli di altro tipo che possono interferire nella vita di tutti i giorni. Gli *expat*, invece, per via della loro situazione particolare – ovvero il fatto di essere economicamente indipendenti, di partecipare ad un progetto di durata limitata e di aver scelto liberamente di trasferirsi altrove – sono sempre stati considerati individui che non hanno bisogno di particolari servizi e sostegni che permettano loro di vivere più serenamente questo periodo all'estero.

Sempre di più, però – specialmente in Stati che stanno vivendo massicci afflussi, come i Paesi Bassi e la Gran Bretagna – ci si sta rendendo conto della rilevanza che hanno questi lavoratori stranieri nella vita locale e delle diverse difficoltà che la loro particolare situazione li porta a dover affrontare. Sia che si tratti di un progetto a breve che a lungo termine, la vita da *expat* comporta ostacoli e problematiche che non devono essere sottovalutate.

Si ritiene importante sottolineare il fatto che, nel caso specifico di questo lavoro, non si vogliono distinguere i *migranti* dagli *expat*. Il focus, infatti, verrà posto sulle difficoltà relative al vivere fuori dal proprio luogo di origine e si ritiene che – essendo tutti esseri umani con gli stessi bisogni e allo stesso tempo tutte persone diverse l'una dall'altra – ogni singolo individuo vivrà la propria singola storia, diversa da tutte le altre. Allo stesso tempo, ogni singola storia presenterà delle necessità e degli ostacoli simili a quelli di tutte le altre storie, indipendentemente che il protagonista sia congolese, cinese, messicano, tedesco o cinese.

---

<sup>8</sup> [www.insieme-immigrati-italia.it/](http://www.insieme-immigrati-italia.it/)

<sup>9</sup> [www.cri.it/](http://www.cri.it/)

<sup>10</sup> [www.emergency.it/](http://www.emergency.it/)

## 2. La vita da *expat*: piccoli e grandi ostacoli quotidiani

### 2.1. Le fasi del percorso da *expat*: lo “*Shock culturale*”

Nel 1951, viene coniato il termine “*Shock culturale*” (“*Culture shock*”), utilizzato dall’antropologa Cora DuBois per indicare l’effetto di disorientamento al quale si trovavano di fronte gli antropologi quando – durante una qualsiasi delle loro ricerche – si trovavano ad affrontare culture diverse dalla loro.<sup>11</sup> Pochi anni dopo, nel 1954, l’antropologo Kalervo Oberg, amplia l’uso del termine riferendosi anche a tutti coloro che, per qualsiasi tipo di motivazione, si trovano a viaggiare all’estero, tuffandosi in culture diverse<sup>12</sup>.

Negli anni, tale espressione è stata soggetto di una moltitudine di diverse interpretazioni e definizioni – tutte comunque molto simili tra loro e differenziate solamente da sottili sfumature. Di conseguenza, anche la ricerca di studi e descrizioni a riguardo non risulta semplice.

Una buona descrizione con la quale avvicinarsi meglio al tema risulta essere quella del teologo Michael Winkelman, il quale riporta:

*“Cultural (or culture) shock is a multifaceted experience resulting from numerous stressors occurring in contact with a different culture. Cultural shock occurs for immigrant groups (e.g., foreign students and refugees; businessmen on overseas assignments as well as for Euro-Americans in their own culture and society (e.g., business institutions undergoing reorganization; populations undergoing massive technological and social change; and staff, clients, and public in schools, hospitals, and other institutions”.*<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> [www.nafsa.org/\\_/file/\\_/theory\\_connections\\_adjustment.pdf](http://www.nafsa.org/_/file/_/theory_connections_adjustment.pdf)

<sup>12</sup> OBERG K., *Culture shock: adjustment to new cultural environments*, in *Practical Anthropology*, 1960

<sup>13</sup> WINKELMAN M., *Cultural Shock and Adaptation*, in *Journal of Counseling and Development: JCD*, Alexandria 73.2, Nov 1994, 121-126

Il termine, utilizzato da Winkelman, “*multifaceted*”, spiega il perché, in tutti questi anni, non si riesca ancora a spiegare tale fenomeno in maniera esaustiva, specialmente rivolgendosi a coloro che non l’hanno mai vissuto in prima persona.

Per ogni persona che si trasferisce all’estero, infatti, esistono infiniti elementi che diversificano la sua situazione rispetto a quella di qualsiasi altra persona. Sia elementi caratteriali che contestuali. Di conseguenza, ogni individuo sarà in grado di vivere tale momento in maniera diversa. Ciò che risulta interessante, però, è il fatto che – seppur con gradi, durata ed intensità diversi – chiunque esca dalla cosiddetta *comfort zone* si troverà a passare le quattro fasi dello shock culturale.

- *Honeymoon phase*: letteralmente, “luna di miele”. Durante questa fase, si è attratti da tutto ciò che è nuovo e diverso. L’ambiente nel quale ci si trova immersi sembra perfetto e immune da difetti. Le farfalle nello stomaco impediscono di vedere gli aspetti negativi della nuova vita e, di conseguenza, si vive in un momento di esagerata felicità;
- *Crisis phase*: allo svanire della luna di miele, si verifica solitamente un periodo di crisi. Si iniziano a vedere i problemi relativi sia alla cultura diversa che al vivere lontani da casa. A volte, anche i dettagli apparentemente più insignificanti possono rivelarsi – o solamente apparire – come delle problematiche difficili da affrontare. La lingua, la creazione di un network sociale, la lontananza dai propri cari, le differenze a livello sociale e lavorativo: tutto ciò che poteva entusiasmare inizialmente, diventa un grande ostacolo. La persona che si trova in questa fase, se non adeguatamente preparata e supportata, potrebbe non riuscire a sostenere il carico emotivo e decidere di rientrare nel Paese nativo. Solitamente, in questi casi, se non viene affrontato nella maniera corretta, anche il rientro a casa non risulta immune da problemi;
- *Recovery phase*: quando vince la decisione di fermarsi, superata la fase di crisi arriva normalmente il momento di recupero, nel quale si inizia a guardare con uno sguardo più oggettivo la nuova cultura e a provare a cambiare sé stessi invece che ciò che sta attorno. Specialmente nel caso di caratteri più curiosi, si prova a scoprire meglio la cultura nella quale ci si trova e si provano a raggiungere compromessi che permettano di affrontare meglio le sfide che ci si trova di fronte;

- *Adjustement phase*: dopo alcuni mesi dalla partenza, arriva la fase dell'accettazione. Superati i vari passaggi ed ostacoli dello shock culturale, ci si trova solitamente in un momento nel quale si è pronti ad accettare le complessità date dal contesto. Si riesce quindi a vivere la quotidianità in maniera più rilassata, a volte arrivando anche a sentirsi a casa propria.

## 2.2. Le maggiori difficoltà nella vita di un *expat*

Spesso, le fasi dello shock culturale vengono descritte come lineari – seppur diverse da un individuo ad un altro. In realtà – come si può anche comprendere leggendo le biografie di vari *expat* – le fasi sono cicliche<sup>14</sup>. Ciò significa che, nonostante possa sembrare aver trovato la propria tranquillità, un *expat* può ritrovarsi – per svariati motivi – a rivivere improvvisamente una o più fasi.

Secondo una ricerca svolta da *InterNations* – una comunità fondata nel 2007 con l'obiettivo di aiutare tutti gli *expat* a sentirsi a casa, incontrare persone e ricevere informazioni pratiche per stabilirsi nel nuovo ambiente<sup>15</sup> – i dodici problemi con i quali gli *expat* fanno più difficoltà a convivere, non solamente durante la fase di crisi, sono:

- Mancanza del proprio supporto e relazioni personali (famiglia e amici);
- Preoccupazioni riguardo le future finanze;
- Essere single, collegato al fatto che la vita da *expat* rende complicato avere una relazione stabile;
- Necessità di adattarsi ad una diversa cultura e ambiente lavorativo;
- Assenza di un network professionale instaurato in precedenza;
- Difficoltà nel creare nuove amicizie;
- Perdite di denaro o di entrate economiche;
- Barriera linguistica;
- Shock culturale;
- Sentire il bisogno di fermarsi e stabilirsi definitivamente in un posto;
- Partner o famiglia non contenti della decisione di vivere all'estero;

---

<sup>14</sup> [www.expatsnest.com/culture-shock-what-it-is-and-how-to-deal-with-it/](http://www.expatsnest.com/culture-shock-what-it-is-and-how-to-deal-with-it/)

<sup>15</sup> [www.international.org](http://www.international.org)



- Conseguenze negative per la salute psicologica come conseguenza del trasferimento all'estero<sup>16</sup>.

### 3. La barriera linguistica

Come visto nel paragrafo precedente, le difficoltà che un *expat* incontra sul proprio percorso possono essere tante e di diverse tipologie. Per il presente lavoro, si è deciso di soffermarsi sulla cosiddetta barriera linguistica.

La barriera linguistica riguarda la difficoltà di stabilire una comunicazione efficace, tra due o più persone, a causa delle differenze che intercorrono tra lingue diverse.

La barriera linguistica può compromettere una moltitudine di cose, partendo dai piccoli aspetti della vita quotidiana fino ad arrivare ad elementi che possono cambiare la vita di una persona. Infatti, se fare il lavaggio con l'ammorbidente invece che con il detersivo può semplicemente far scappare una bella risata, il mancato accesso a cure mediche sicure e di qualità comporta conseguenze ben più gravi. Un articolo pubblicato all'interno del "*Journal of General Internal Medicine*"<sup>17</sup> spiega come, la presenza della barriera linguistica tra medico e paziente, possa influire significativamente sull'assenza di cure adeguate. Ciò che viene sottolineato in questo testo è il fatto che la barriera linguistica, in questo caso, è presente in tre modalità differenti. Prima di tutto, la barriera linguistica in sé stessa: il paziente – nonostante parli in maniera sufficientemente fluente l'inglese, o la lingua locale – non coglie termini importanti, oppure capisce le informazioni solo in parte. Idem per quanto riguarda il medico, il quale potrebbe provare a comunicare nella lingua del paziente ma senza conoscere vocaboli rilevanti. Secondo, le differenze culturali associate al linguaggio: una stessa parola, o una stessa espressione, possono essere interpretate in maniera completamente differente tra culture diverse. Terzo, l'alfabetizzazione sanitaria: pur conoscendo uno specifico termine, non necessariamente il paziente conosce il

---

<sup>16</sup> [www.internations.org/static/bundles/internationalsexpatinsider/pdf/expat\\_insider\\_2015\\_the\\_internations\\_survey.pdf](http://www.internations.org/static/bundles/internationalsexpatinsider/pdf/expat_insider_2015_the_internations_survey.pdf)

<sup>17</sup> SCHYVE P. M., *Languages Differences as a Barrier to Quality and Safety in Health Care: The Joint Commission Perspective*, in *Journal of General Internal Medicine*. 2007, 22 (Suppl 2), 360-361

vero significato di esso. Il medico, però, non si accorge di ciò e non fornisce dettagli fondamentali per una buona comprensione della cura e, di conseguenza, una cura di qualità.

Ciò che risulta maggiormente interessante in questo articolo, e che si vuole tenere a mente durante lo svolgimento del presente lavoro, è il fatto che la barriera linguistica non è solamente data dal non conoscere una determinata lingua. Essa, infatti, è presente anche quando due persone parlano fluentemente una stessa lingua e, a volte, addirittura tra due persone la quale lingua nativa è la stessa. Infatti, anche il background culturale e il contesto possono influire attivamente sulla barriera linguistica.

Lo psicologo americano Bernardo Tirano<sup>18</sup> descrive bene come questo ostacolo sia presente anche tra lingue molto simili tra di loro – come, per esempio, tra inglese britannico e inglese americano – e può facilmente portare a incomprensioni e frustrazioni. Quando al lavoro, circondato da inglesi britannici, gli veniva rivolta la domanda “*Are you alright?*”, pensava sempre di avere qualcosa di sbagliato. Solo dopo aver osservato attentamente il loro comportamento, si è reso conto che era semplicemente il loro modo per chiedere “*How are you doing?*”. Con questa breve storia personale, Tirano dimostra come – nonostante all’apparenza due lingue possano sembrare quasi identiche – le differenze nella comunicazione, sia verbale che non, possono portare ad interpretazioni completamente diverse di un’identica affermazione.

Oltre a questi scarti interpretativi, ogni lingua possiede espressioni proprie che risultano intraducibili se non modificandone il significato più profondo. Un esempio interessante, in grado di rendere conto della difficoltà della situazione, è quello della parola russa “*toska*”. Vladimir Nabokov, scrittore e poeta russo, prova a descriverla come:

*“Nel suo stato più profondo è una sensazione di estrema angoscia, spesso senza alcuna causa. Ad un livello intermedio si connota come uno struggimento doloroso dell’anima, insoddisfatta e insofferente, con una bramosia impossibile da soddisfare. In alcuni casi, può essere il desiderio specifico verso*

---

<sup>18</sup> [www.psychologytoday.com/blog/digital-leaders/201301/confessions-expat-language-barriers](http://www.psychologytoday.com/blog/digital-leaders/201301/confessions-expat-language-barriers)

*qualcuno o qualcosa, come nostalgia o male d'amore. Al livello minimo, si trasforma in tedio e noia".*

Certo, quando usata in una interazione in lingua russa, non ha bisogno di essere specificata. Fa parte dell'uso comune, e il grado di sfumatura viene automaticamente colto in base alla situazione. Volendo provare a tradurre "toska" in italiano, oppure in inglese, non si riesce a trovare alcuna parola che riesca a trasmettere la stessa ricchezza di significato. Diventa così impossibile, per un individuo russo, esprimere al meglio il suo stato d'animo ad una persona che non parli la sua stessa lingua – oltre alla difficoltà di fondo derivante dall'appartenenza a due culture diverse, con valori e tradizioni differenti.

Tim Lomas, professore di psicologia positiva alla *University of East London*, ha creato il progetto interattivo "*The Positive Lexicography*", consistente in un indice di parole in traducibili – relative solamente al benessere – provenienti dalle lingue di tutto il mondo. L'indice è in continuo aggiornamento e, ad aprile 2017, comprende quarantotto pagine di definizioni.

**Fernweh** (Tedesco)

Nostalgia per un luogo nel quale non si è mai stati

**Aware** (Giapponese)

La sensazione agrodolce che si prova allo svanire di un momento di eccezionale bellezza

**Mamihlapinatapei** (Yaghan)

Lo scambio di sguardi silenzioso ma significativo di due persone che si piacciono e che vorrebbero entrambe fare il primo passo, ma hanno paura

**Folersket** (Norvegese)

Sentimento euforico che si prova all'inizio di un nuovo amore

**Litost** (Ceco)

Umiliante disperazione che si prova quando qualcuno ti ricorda accidentalmente, mentre ti racconta di un suo traguardo, qualcosa che ti è andato terribilmente male

**Hygge** (Danese)

Atmosfera accogliente, piacevole ed intima che si crea mentre si assaporano i piaceri della vita circondati dall'affetto delle persone care

## Capitolo 2

# Il benessere psicologico

“You wouldn’t get a cut on your arm and decide to take a knife and see how much deeper you can make it. But we do that with psychological injuries all the time”

*Guy Winch*

### 1. Definizione di “benessere psicologico”

Secondo la definizione ufficiale dell’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS)<sup>19</sup>, il benessere psicologico è *“quello stato nel quale un individuo è in grado di sfruttare il suo potenziale, può reagire alle normali tensioni della vita quotidiana, può lavorare in maniera produttiva e fruttuosa, ed è in grado di dare un contributo attivo alla sua comunità”*<sup>20</sup>.

Il benessere così inteso – ed incluso all’interno dell’ambito “salute” – è quindi da considerarsi come un benessere olistico e non solamente derivante dalla semplice assenza di malattie mentali. Esso viene influenzato attivamente sia da fattori personali (capacità di indipendenza dalle influenze sociali, capacità di concretizzare in azioni il proprio potenziale, visione del mondo, capacità di accettare la vita per come viene ed essere in grado di padroneggiarla) sia da fattori contestuali (situazione familiare, economica e sociale, per esempio).

A questo riguardo, Jahoda distingue anche tra caratteristiche ed azioni<sup>21</sup>. Infatti, un individuo può essere considerato più o meno sano relativamente ad una visione a lungo termine – in base quindi alle sue caratteristiche personali, le quali rimangono relativamente costanti durante l’arco di tutta la vita – ma può anche

---

<sup>19</sup> [www.who.int/](http://www.who.int/)

<sup>20</sup> [www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/)

<sup>21</sup> JAHODA M., *Current Concepts of Positive Mental Health*, New York: Basic Books, 1958

compiere azioni più o meno sane durante periodi specifici – le quali dipendono dalla situazione e dal contesto particolari e non sempre sono in linea con la personalità generale.

Ciò significa che, nonostante un individuo possa avere un buon livello di benessere psicologico in riferimento alla sua intera esistenza, egli può vivere dei periodi difficili durante i quali la sua salute psicologica viene compromessa. Come si vedrà nel prossimo paragrafo, se sottovalutati questi periodi – e le ferite psicologiche in generale – possono creare danni ben più gravi di un taglio sulla mano.

## **2. L'importanza del benessere psicologico**

Vivere in uno stato di benessere psicologico è fondamentale per un'esistenza serena. Se le cause che possono portare ad un malessere psicologico sono molteplici, infatti, non di meno sono le sue conseguenze. Oltre al fatto che, come tutti abbiamo sicuramente provato, affrontare le proprie giornate in momenti di non-benessere rende qualsiasi cosa più difficile, si possono in realtà presentare anche risvolti più gravi. Come riporta l'OMS, infatti, la presenza di disordini mentali aumenta il rischio di contrarre altri tipi di malattie, come per esempio AIDS, problemi cardiovascolari e diabete<sup>22</sup>.

Ciò che risulta importante sottolineare, per la buona riuscita di questo lavoro, è il fatto che non dobbiamo pensare ai disturbi di salute mentale come qualcosa posto all'estremo della scala di riferimento. Non è necessario essere schizofrenici o bipolari per risultare al di fuori della bolla del benessere psicologico. Infatti, anche stress ed ansia – ormai parte della vita quotidiana di una gran fetta della popolazione mondiale – vengono inseriti all'interno del malessere psicologico. È sufficiente poi leggere i dati riportati dal *National Institute of Mental Health*<sup>23</sup>, ovvero il fatto che il 18% della popolazione statunitense soffre di ansia, per capire l'ampiezza del problema.

Specialmente all'interno della cultura occidentale, si ha la tendenza di evitare di esporre le proprie debolezze e, allo stesso tempo, a credere di avere

---

<sup>22</sup> [www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/mental\\_health\\_facts/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/mental_health_facts/)

<sup>23</sup> [www.nimh.nih.gov/health/statistics/prevalence/any-anxiety-disorder-among-adults.shtml](http://www.nimh.nih.gov/health/statistics/prevalence/any-anxiety-disorder-among-adults.shtml)

bisogno di aiuto solamente in casi estremi – quali la depressione patologica. E, anche in questo caso, si rimane convinti che sia qualcosa di cui vergognarsi. In realtà, fa parte della natura umana avere dei momenti di debolezza oppure delle ferite psicologiche. Spesso, un minimo supporto emotivo potrebbe cambiare drasticamente la qualità della vita delle persone.

Durante un suo discorso per “*TED Talks*”<sup>24</sup>, lo psicologo Guy Winch espone chiaramente l’importanza del prendersi cura del proprio dolore emotivo. Se le conseguenze sono le stesse, infatti, – o forse anche peggiori – di una cattiva igiene dentale, perché spendiamo tanto tempo e soldi per andare dal dentista, ma non facciamo nulla per tenere sotto controllo il nostro benessere psicologico? Nella maggior parte dei casi, quando stiamo male psicologicamente non ci facciamo visitare da un professionista ma proviamo invece a risolvere i nostri problemi da soli. Anche per le ferite psicologiche minori – come può essere un piccolo taglio nel corrispettivo fisico – dovremmo prendercene cura, coprendole con disinfettante e cerotto e facendole guarire in fretta, invece che lasciarle libere di sanguinare, di infettarsi e di peggiorare nel tempo.

Come già detto, le cause che incidono su un mancato benessere psicologico possono essere tante. Allo stesso tempo, esse possono essere sotto i nostri occhi tutti i giorni. Alcune di esse, le proviamo quotidianamente sulla nostra pelle ma – non avendo un’educazione adeguata a riguardo – le sottovalutiamo e le lasciamo continuare a influire negativamente sulle nostre vite.

In un altro articolo<sup>25</sup>, Winch presenta degli esempi di questi tipi di ferite psicologiche che richiedono un “*emotional first aid*”. Esse possono essere:

- Rifiuti: partner, colleghi, datori di lavoro, amici e chiunque altro;
- Fallimenti: un test scolastico non superato, un obiettivo in palestra non raggiunto;
- Solitudine: pur avendo amici e relazioni, ci sono momenti nella vita durante i quali ci si sente soli. A volte, le relazioni esistenti non riescono a riempire i propri bisogni emotivi;
- Perdite: lutti e trasferimenti di parenti ed amici;

---

<sup>24</sup> [www.ted.com/talks/guy\\_winch\\_the\\_case\\_for\\_emotional\\_higiene](http://www.ted.com/talks/guy_winch_the_case_for_emotional_higiene)

<sup>25</sup> [www.psychologytoday.com/blog/the-squeaky-wheel/201307/improve-your-mental-health-practicing-emotional-first-aid](http://www.psychologytoday.com/blog/the-squeaky-wheel/201307/improve-your-mental-health-practicing-emotional-first-aid)

- Pensieri e ruminazione: quando si ha qualche preoccupazione, spesso ci si ritrova a non riuscire a distogliere il pensiero da essa, ruminando ininterrottamente;
- Rimorsi e sensi di colpa: quando eccessivi, impediscono di concentrarsi in qualsiasi attività;
- Bassa autostima: essere troppo critici riguardo sé stessi e le proprie capacità rende più vulnerabili e predisposti a subire ferite psicologiche.

Le modalità per prendersi cura della propria salute psicologica sono varie, in base alla situazione e al carattere della persona<sup>26</sup>, ma sono tutte possibili solo in presenza di una condizione particolare: realizzare l'importanza di tale benessere psicologico e, di conseguenza, imparare a riconoscere il proprio dolore emotivo e volerlo curare, esattamente allo stesso modo in cui vogliamo fasciare una ferita alla gamba. Da soli o con l'aiuto di qualcuno.

### **3. Il benessere psicologico nella vita di un *expat***

Come descritto nel primo capitolo, gli *expat* si ritrovano ad attraversare varie fasi, non sempre semplici, in seguito al loro trasferimento. I normali ostacoli della vita quotidiana si moltiplicano e amplificano il loro grado di difficoltà quando ci si ritrova in un luogo lontano da casa e costellato anche di problematiche di altro tipo. Non conoscendo pienamente la cultura e le abitudini del posto, infatti, si inceppa facilmente in imprevisti di vario tipo: incomprensioni linguistiche, complessità burocratiche, spese straordinarie inattese, e così via.

Tornando alla definizione del termine “*shock culturale*” di Oberg<sup>27</sup>, ad essa viene aggiunta la presenza di diversi elementi negativi. Primo tra tutti, la sensazione di sfinimento dovuta alle energie richieste per compiere gli aggiustamenti psicologici adeguati alla situazione. Secondo elemento, il sentirsi perduti e soli riguardo le amicizie, lo stato sociale, la professione e i beni personali. A questi si aggiunge il sentirsi rifiutati dai membri della nuova cultura,

---

<sup>26</sup> [www.psychologytoday.com/blog/the-squeaky-wheel/201412/5-steps-better-emotional-hygiene](http://www.psychologytoday.com/blog/the-squeaky-wheel/201412/5-steps-better-emotional-hygiene)

<sup>27</sup> OBERG K., *Culture shock: adjustment to new cultural environments*, in *Practical Anthropology*, 1960



e/o il rifiutarli a propria volta. Si può essere confusi per quanto riguarda i ruoli da coprire e i valori individuali e collettivi. Quando si diventa consapevoli delle differenze culturali, i sentimenti possono essere quelli di sorpresa, ansia, disgusto o anche indignazione. Infine, secondo l'antropologo canadese, ci si può anche sentire impotenti a causa dell'eccessiva difficoltà nel reagire al nuovo ambiente.

Tutti questi elementi, più o meno rilevanti in base alla casistica, si sommano insieme, mettendo a rischio il benessere psicologico dell'*expat* stesso.

Un studio pubblicato nel 2011 nell'*International Journal of Mental Health*<sup>28</sup> ha messo a confronto un gruppo di statunitensi espatriati ed uno di controllo, con l'obiettivo di comparare il relativo rischio di essere soggetti a disturbi di salute mentale. Degli *expat* presi in analisi, il 50% si è rivelato essere a rischio con un livello superiore del 2,5% rispetto ai membri del gruppo di controllo, rimasti negli Stati Uniti. Come detto nel paragrafo precedente, anche questo studio comprende all'interno dei disturbi di salute mentale sia stress che ansia. Tra le varie risposte fornite, il triplo di espatriati rispetto a coloro che sono rimasti negli Stati Uniti ha riportato di sentirsi in trappola e/o depresso. Il doppio, invece, ha espresso di provare sensazioni di ansia e nervosismo. Tra le varie conseguenze che ciò può portare, è presente anche l'abuso di alcol e di sostanze stupefacenti.

Come già sottolineato varie volte all'interno del presente lavoro, esistono varie sfumature di malessere psicologico. Nella lingua inglese, esiste un termine interessante che riesce in qualche modo ad evidenziare questo fatto. "The blues", infatti, è qualcosa di diverso sia dalla tristezza sia dalla depressione. La tristezza è solitamente conseguenza di qualche accaduto particolare, ed è una sensazione che può durare anche solo poche ore. A livello clinico, la tristezza è considerata un'emozione positiva<sup>29</sup>, in quanto corrisponde con la capacità di reagire in maniera naturale agli inevitabili eventi negativi della vita e, di conseguenza, ad essi reagire trasformandoli in esche per il cambiamento. La depressione, invece, è una condizione clinica negativa, che può scaturire da un qualsiasi episodio ma che dura più a lungo e che, solitamente, non svanisce da sola se non curata<sup>30</sup>. Essa incide su mente e corpo e influisce su tutti gli aspetti e momenti della vita

---

<sup>28</sup> TRUMAN S. D., SHARAR D. A., POMPE J. C., The Mental Health Status of Expatriate versus U.S. Domestic Workers: A Comparative Study, in *International Journal of Mental Health*, 2011, Vol 40, No 4, 3-18

<sup>29</sup> [www.stateofmind.it/2015/09/inside-out-tristezza/](http://www.stateofmind.it/2015/09/inside-out-tristezza/)

<sup>30</sup> [www.sharecare.com/health/depression/what-makes-depression-different-blues](http://www.sharecare.com/health/depression/what-makes-depression-different-blues)

quotidiana. Inoltre, essa non è stagionale. *The blues*, invece, è qualcosa considerabile a metà strada tra queste due. È quel sentirsi “giù di corda”, demotivati, stanchi. A volte, senza nemmeno un motivo particolare. Altre, perché un pensiero ci affligge di continuo. Per alcuni suoi aspetti e sintomi, *The blues* è molto simile alla depressione, addirittura confondibile. Ciò che lo differenzia da essa, però, è il fatto che non preclude lo svolgimento delle varie attività durante la propria giornata e che è solitamente passeggero<sup>31</sup>. Può durare dai pochi giorni a qualche mese. Nel caso in cui esso diventi stabile, si trasforma in depressione.

Allo stesso modo della depressione, a volte, *The blues* può essere influenzato dal tempo e dalle stagionalità. Specialmente nei Paesi nordici, dove le giornate invernali hanno poche ore di luce e quelle estive poche ore di buio, si sente spesso parlare di *Winter blues*, o *SAD - Seasonal affective disorder (Disordine affettivo stagionale)*. Esso consiste in una forma depressiva i cui relativi episodi si presentano solamente durante specifici momenti dell'anno<sup>32</sup>, solitamente quelli autunnali o invernali. Più di rado, si può assistere anche al *Summer blues*.

Nel linguaggio comune, è ormai noto il termine “*expat blues*” per indicare quei periodi della vita da *expat* nei quali si fa più fatica a far fronte alle difficoltà che si incontrano sul percorso: barriera linguistica, lavoro, e così via. La lontananza da casa e dai propri cari non aiutano di certo a superare questi ostacoli, sentendosi così abbattuti e pensierosi. Pur non riuscendo a trovare dati precisi sul fenomeno in questione, il fatto che – digitando “*The expat blues*” su Google – la ricerca dia come esito più di 500mila risultati, fa immaginare che si tratti di un problema sentito e diffuso. E, riprendendo tutto ciò che è stato detto finora a riguardo, si tratta di un problema per il quale si può fare concretamente qualcosa in più per imparare a contrastarlo.

---

<sup>31</sup> [www.sharecare.com/health/depression/what-makes-depression-different-blues](http://www.sharecare.com/health/depression/what-makes-depression-different-blues)

<sup>32</sup> [www.psychologytoday.com/conditions/seasonal-affective-disorder](http://www.psychologytoday.com/conditions/seasonal-affective-disorder)

## 4. Fare terapia in una seconda lingua

Nel primo capitolo, è stato dedicato un paragrafo alla cosiddetta barriera linguistica. Durante la vita quotidiana, esistono varie modalità per superare – o, perlomeno, limitare – i danni della barriera linguistica. Specialmente grazie alla presenza di uno smartphone nella tasca di quasi tutti noi, risulta relativamente pratico e veloce scoprire cosa sia l'*eiwitt* – letto sul retro di un'etichetta al supermercato olandese –, chiedere al tuo coinquilino polacco di comprarti l'avena semplicemente cercando un'immagine su Google – perché, anche se trovassi la sua traduzione in inglese, non saresti di certo in grado di pronunciare *oat* correttamente –, e così via.

Ma quando si tratta di salute psicologica, non si può superare questo ostacolo con la stessa facilità.

Per essere funzionale, la terapia deve rilassare la tensione della persona, non incrementarla. La terapia deve essere un momento nel quale cercare di esprimere i propri sentimenti, le proprie paure, le proprie difficoltà. Non deve essere un momento nel quale struggersi per trovare la traduzione migliore di “Non tutte le ciambelle escono col buco”, specialmente dopo averci provato su una base quotidiana, arrivando la sera senza energie. Deve essere un momento nel quale la persona possa rilassarsi, utilizzare liberamente tale espressione e allo stesso tempo essere compresa. Compresa non solo a livello letterale, ma anche empaticamente. È stata provata, infatti, l'importanza dell'empatia per il buon funzionamento sia della consulenza psicologica che della psicoterapia<sup>33</sup>. Non solo, il professionista deve riuscire ad essere empatico con il soggetto con il quale sta interagendo, ma deve anche far sentire ad esso la presenza di tale connessione<sup>34</sup>.

La barriera linguistica, però, può rendere più difficile sia la comunicazione sia l'empatia tra due persone<sup>35</sup>. A maggior ragione quando si tratta di argomenti complicati e delicati. Nell'ambito medico, la soluzione a questo problema è stata trovata nell'impiego di interpreti con conoscenza adeguata della lingua e della

---

<sup>33</sup> JORDAN J. V., *The Role of Mutual Empathy in Relational /Cultural Therapy*, in *Journal of Clinical Psychology*, 2000

<sup>34</sup> CHI-YING CHUNG R., BEMAK F., *The Relationship of Culture and Empathy in Cross-Cultural Counseling*, in *Journal of Counseling & Development*, vol 80, 2002

<sup>35</sup> MARCOS L. R., *Bilinguals in Psychotherapy: Language as an Emotional Barrier*, in *American Journal of Psychotherapy*, Oct 1976, Vol 30 Issue 4, p552, 9p

cultura sia del paziente che del medico<sup>36</sup>. Nell'ambito psicologico, invece, la particolarità della relazione 1-1 non rende facile applicare soluzioni di questo tipo.

Spesso, inoltre, la differenza linguistica è accompagnata da una differenza culturale che, come verrà approfondito nel paragrafo 4.1., può ostacolare il corretto riconoscimento delle emozioni che sta provando la persona con la quale si interagisce o addirittura non essere assolutamente familiare con quella tipologia di emozione. Questo, contribuisce alla difficoltà di connessione empatica tra il consulente/terapista e il paziente.

Anche nel caso di un soggetto bilingue, la situazione non è semplice come potrebbe sembrare. Infatti, tale individuo può essere abituato a usare una delle due lingue solo in determinati contesti, può cambiare personalità in base alla lingua parlata e può anche comunicare intervallando le due lingue per varie ragioni – come forma di resistenza, per esempio. Chiunque non sia familiare con il bilinguismo, può compiere anche gravi errori di valutazione riguardo tale comportamento ed arrivare di conseguenza a conclusioni errate<sup>37</sup>.

#### **4.1. Emozioni culturalmente modellate**

Se è vero che “*Le lacrime di un uomo rosso, giallo, nero, marrone o bianco sono tutti uguali*” (M. H. Fischer), è anche vero che quelle stesse lacrime vengono interpretate ed affrontate diversamente da un uomo bengalese, uno cinese, uno tedesco o uno californiano.

Vari studi, infatti, dimostrano come le emozioni vengano differenziate, riconosciute e nominate in modalità a volte enormemente discostanti tra diverse culture. Per esempio, i Paesi sviluppati presentano una maggiore differenziazione di stati emotivi rispetto a Paesi in via di sviluppo<sup>38</sup>. O anche, la depressione all'interno delle culture africane non presenta sensi di colpi e idee suicide, come accade invece per le culture europee<sup>39</sup>.

---

<sup>36</sup> KARLINER L. S., HWANG E. S., NICKLEACH D., KAPLAN C. P., *Language barriers and patient-centered breast cancer care*, in Patient Education and Counseling, Aug 2011, Vol 84 Issue 2, 223-228

<sup>37</sup> MARCOS L. R., URCUYO L., *Dynamic psychotherapy with the bilingual patient*, in American Journal of Psychotherapy, 33(1), 331-338

<sup>38</sup> LEFF J. P., *Culture and the Differentiation of Emotional States*, in The British Journal of Psychiatry, Sep 1973, 123 (574) 299-306

<sup>39</sup> BINITIE A., *A Factor-Analytical Study of Depression Across Cultures (African and European)*, in The British Journal of Psychiatry, Dec 1975, 127 (6) 559-563

Per affrontare correttamente questo tema, occorre differenziare le emozioni in primarie e secondarie. Quelle primarie, sono insite negli esseri umani e non sono controllabili, poiché trattasi di risposte fisiologiche a determinati stimoli. Nonostante piccole sfumature ad esse relative, le emozioni primarie sono proprie di tutti gli individui e si suddividono in: felicità, tristezza, paura, rabbia, sorpresa e disgusto.

Le emozioni secondarie, invece, sono risposte apprese nei confronti di determinati stimoli. Alla base di esse esiste sempre un'emozione primaria, ma sono però influenzate socialmente, sono relative alla cultura di riferimento, e sono talmente numerose da non riuscire ad elencarle tutte in questa sede. Come esempio di tali emozioni, si possono nominare la vergogna, l'orgoglio, l'imbarazzo, l'ansia e la colpa<sup>40</sup>.

Un importante aspetto che le differenzia, è il fatto che le prime riescono ad essere riconosciute correttamente anche una volta superati i confini culturali e parlando lingue diverse – come dimostrato da differenti studi di riconoscimento sia a livello vocale<sup>41</sup> sia delle espressioni facciali<sup>42</sup> – mentre le seconde, non essendo costanti a livello universale, non sempre vengono correttamente individuate e cross-culturalmente riconosciute.

Inoltre, nonostante l'esistenza di simili regole inferenziali delle espressioni vocali attraverso le varie culture, i pattern paralinguistici specifici della cultura e della lingua possono influenzare il processo di decodifica anche delle emozioni primarie<sup>43</sup>. Ciò significa che, nonostante una determinata emozione possa essere riconosciuta ugualmente tra due culture diverse, essa può essere espressa in modalità differenti tra loro. A volte, solo in parte differenti, ma comunque sufficientemente per non essere riconosciuta completamente come tale da un membro dell'altra cultura.

---

<sup>40</sup> [www.stateofmind.it/2015/02/emozioni-primarie-secondarie/](http://www.stateofmind.it/2015/02/emozioni-primarie-secondarie/)

<sup>41</sup> SAUTER D. A., EISNER F., EKMAN P., SCOTT S. K., *Cross-cultural recognition of basic emotions through nonverbal emotional vocalizations*, Columbia University, 2009

<sup>42</sup> ELFENBEIN H. A., AMBADY N., *On the universality and cultural specificity of emotion recognition: A meta-analysis*, in *Psychological Bulletin*, 2002, 128(2), 203-235

<sup>43</sup> SCHERER K. R., BANSE R., WALLBOTT H. G., *Emotion Inferences from Vocal Expression Correlate Across Languages and Cultures*, in *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 2001, Vol 32 Issue 1, 76-92

## 4.2. Empatia

Nelle pagine precedenti, è stato utilizzato il termine “*empatia*”. Probabilmente, chiunque ha già sentito o letto questa parola in altre occasioni. Nonostante ciò, non sempre il suo significato è conosciuto da chiunque, e si ritiene quindi che essa meriti un piccolo approfondimento.

L’*empatia* può riferirsi a diverse materie. Risalente ai tempi degli antichi greci – per indicare lo speciale tipo di rapporto emotivo che legava il cantautore con il suo pubblico – è stata poi una parola utilizzata per anni nell’ambito della filosofia<sup>44</sup>, nel suo corrispettivo tedesco *Einfihlung*. In questo campo, indicava – e indica tuttora – la capacità di proiettare i propri stati emotivi nell’oggetto estetico, ossia nella natura oppure nell’opera d’arte<sup>45</sup>.

In qualsiasi area la si applichi, essa indica un particolare tipo di legame profondo – una vera e propria connessione – tra due cose e/o persone. Il termine deriva dal greco *empathēia*, formato da *en* (in) e *páthos* (affetto).

Il primo studioso che ha utilizzato il termine *empatia* anche nella sfera psicologica è il tedesco Lipps, agli inizi del Novecento. Eliminando l’elemento passivo dell’interazione, ovvero l’oggetto, e sostituendolo con un’altra persona, il senso del termine si sposta su un livello più affettivo. Esso indica la capacità di un individuo di proiettare sé stesso su colui che ha davanti, percependo e provando ciò che prova l’altro<sup>46</sup>. Accade per esempio quando un amico ti racconta i problemi che sta affrontando nella sua vita e tu ti senti veramente a triste a tua volta. A volte, può esserci *empatia* anche senza il bisogno di esplicitare completamente i propri sentimenti<sup>47</sup>. Per usare un’espressione assai comune, *empatia* significa “mettersi nelle scarpe dell’altro”. Mettersi nelle scarpe dell’altro a livello emotivo, parlando di stati d’animo, non a livello concreto.

Grazie ad un’analisi della letteratura svolta nel 1996, l’infermiera Theresa Wiseman definisce quattro elementi necessari per fare in modo che ci sia *empatia* tra due persone<sup>48</sup>.

---

<sup>44</sup> [www.stateofmind.it/tag/empatia/](http://www.stateofmind.it/tag/empatia/)

<sup>45</sup> [www.garzantilinguistica.it/ricerca/?q=empatia](http://www.garzantilinguistica.it/ricerca/?q=empatia)

<sup>46</sup> CRISTOFALO A., *Empatia e riconoscimento dello stato mentale dell’altro: un contributo empirico su un campione di adulti*, Università Telematica Internazionale Uninettuno, 2014

<sup>47</sup> [www.merriam-webster.com/dictionary/empathy](http://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy)

<sup>48</sup> WISEMAN T., *A concept analysis of empathy*, University of Southampton, 1996

Il primo di essi consiste nel vedere il mondo come lo vedono gli altri. Il secondo riguarda la comprensione dello stato d'animo degli altri. Alcuni studiosi sottolineano il fatto che, in questo caso, lo stato d'animo inteso è solamente quello attuale. In realtà, perché l'empatia sia presente, esso può anche essere riferito al passato. La terza fondamentale caratteristica è quella di non giudicare. Questa è probabilmente quella più difficile da rispettare, poiché capita a tutti noi di comprendere il punto di vista di un'altra persona pur continuando a fare confronti con le proprie credenze e le proprie idee. L'ultimo elemento indicato è la comunicazione di tale comprensione. Infatti, l'empatia ha senso solo se viene trasmessa alla persona con la quale si interagisce. Se tale persona si rende conto di essere capita da chi gli sta di fronte, allora la connessione tra le due si fa più stretta e forte.

Ciò che risulta importante sottolineare è il fatto che, seppur per certi aspetti le assomigli, l'*empatia* non è un sinonimo di *simpatia*. La simpatia consiste nell'aver cura di qualcuno, nell'essere preoccupati per lui, nello sperare che le cose per lui migliorino<sup>49</sup>. A differenza dell'empatia, però, la simpatia non consiste nel condividere determinate emozioni e sentimenti. La simpatia consiste solamente nell'immaginare la situazione dell'altro, non nel riuscire ad immedesimarsi pienamente in essa.

Si vuole concludere il capitolo riportando lo script di un monologo della ricercatrice Brené Brown<sup>50</sup>.

*I always think of empathy as this kind of sacred space. When someone's in a deep hole and they shout out from the bottom and they say:*

*«I'm stuck, it's dark, I'm overwhelmed»*

*And then, we look and we say:*

*«Hey»!*

*And climb down.*

*«I know what it's like down here. And you're not alone».*

---

<sup>49</sup> [www.psychologytoday.com/blog/hidden-and-see/201505/empathy-vs-sympathy](http://www.psychologytoday.com/blog/hidden-and-see/201505/empathy-vs-sympathy)

<sup>50</sup> [www.psychologytoday.com/blog/partnering-in-mental-health/201408/brene-brown-empathy-vs-sympathy-0](http://www.psychologytoday.com/blog/partnering-in-mental-health/201408/brene-brown-empathy-vs-sympathy-0)

*Sympathy is:*

*«Ooh! It's bad, uh-huh? Uh... No. You want a sandwich? ».*

*Empathy is a choice and it's a vulnerable choice. Because in order to connect with you, I have to connect with something in myself that knows that feeling. Rarely, if ever, does an empathic response begin with:*

*«At least...».*

*And we do it all the time because, you know what? Someone shared something with us that's incredibly painful and we're trying to silver lining it. We're trying to put a silver line around it. So:*

*«I had a miscarriage»*

*«At least you know you can be pregnant».*

*«I think my marriage is falling apart»*

*«At least you have a marriage».*

*«John's getting kicked out of school»*

*«At least Sarah is an A-student».*

*One of the things we do sometimes in the face of very difficult conversations, is we try to make things better. If I share something with you that's very difficult, I'd rather you say:*

*«I don't even know what to say. I'm just so glad you told me».*

*Because the truth is, rarely can a response make something better. What makes something better is connection.*



## Capitolo 3

### ***“Expat-emotions”***

## **Trova lo psicologo che parla la lingua delle tue emozioni**

“There are some people who live in a dream world, and there are some who face the reality; and then there are those who turn one into the other”

*Desiderius Erasmus*

### **1. Introduzione**

Come visto nei capitoli precedenti, psicologi e professionisti sottolineano già da tempo sia l'importanza del benessere psicologico nella vita di tutti gli individui sia quanto questo sia messo quotidianamente a rischio nella vita di un *expat*. Il tutto aggravato dalla difficoltà, data sia dalla barriera linguistica che dalla mancanza di servizi adeguati, nel parlarne con qualcuno preparato e specializzato in ciò, che riesca quindi ad avere anche una maggiore empatia.

Si è voluto quindi scavare più a fondo in questo tema, con l'obiettivo di raggiungere una soluzione che permetta di rendere più semplice la vita degli *expat*.

Partendo quindi da un'analisi delle testimonianze online e da un questionario condotto su un campione di *expat* in giro per il mondo, si è inizialmente verificata l'effettiva presenza di tale problema. Anche nella vita reale, si è riscontrata una semplicità maggiore nell'esprimere le proprie emozioni con persone che parlino la stessa lingua e che provengano da uno stesso background culturale. Inoltre, è comune il desiderio di avere a disposizione più servizi creati appositamente per gli *expat*, spesso abbandonati a sé stessi.

Nelle città più popolate da *expat*, e quindi sensibili al tema, sono presenti centri medici per *expat*, centri per l'impiego per *expat*, servizi di tipo burocratico per *expat*, e così via. Molto raramente, invece, sono presenti centri psicologici per *expat*. Quando esistono, sono in realtà studi privati che offrono il servizio al massimo in due o tre lingue diverse. Inoltre, quando non presenti nella propria città, la ricerca del centro di consulenza psicologica più vicino risulta ancora più complicata. Esistono varie piattaforme di consulenza psicologica online ma, come si vedrà nel presente capitolo, non riescono ad offrire la stessa tipologia di supporto che si può ottenere con la compresenza fisica dello psicologo.

Collegando insieme tutti questi elementi, ciò che è nato si chiama “*Expat Emotions*” – un sito web che facilita la ricerca e il contatto tra *expat* e psicologi che vivono nello stesso luogo, che parlano la stessa lingua e che provengono da uno stesso background culturale. Ovvero, un primo contatto tra *expat* e psicologi a loro stessa volta *expat*.

## 2. Targeting

Il primo passaggio dell'intero lavoro è stato quello di definire il target ad esso relativo. Nonostante si tratti di un target assai ampio, risulta comunque importante specificarlo.

Definire il target in fase preliminare è fondamentale per la buona riuscita di qualsiasi progetto. Conoscendo gli utenti finali, infatti, è possibile porre domande mirate, studiare i bisogni reali e, conseguentemente, individuare gli obiettivi nella maniera più precisa possibile. Senza la presenza di un target ben preciso, invece, aumenta la probabilità di sviluppare prodotti con funzionalità e caratteristiche inutili, i quali non verranno quindi utilizzati da nessuno – con conseguenti costi extra che si sarebbero potuti evitare<sup>51</sup>.

“*Expat Emotions*” è dedicato a tutti gli *expat* del mondo. Idealmente, visto che l'età minima per consultare autonomamente uno psicologo è fissata alla maggiore età, l'utente al quale ci si vuole rivolgere è maggiorenne.

---

<sup>51</sup> GUELFAND G., *Qualitative Research & Creativity*, EMS Edition, 2015

Inoltre, considerati i costi relativi ad una terapia psicologica – i quali, indipendentemente dalla nazione, non sono mai insignificanti – ci si aspetta che l'utente principale sia un lavoratore con una media-alta stabilità economica.

In partenza, per questioni pratiche quali la facilità di promozione, il servizio verrà orientato specificatamente verso le regioni europee e, di conseguenza, verso gli *expat* che vivono al loro interno. A lungo termine, invece, l'obiettivo è quello di rendere il progetto realmente mondiale.

### **3. Testimonianze online**

Mentre risulta complicato trovare dati coerenti e affidabili per quasi tutto ciò che riguarda gli *expat*, è invece molto semplice imbattersi in testimonianze di vita reale. È sufficiente una breve ricerca online, infatti, per rendersi conto che sono parecchi gli *expat* che gestiscono un blog personale, scrivono articoli, partecipano alle discussioni nei forum o sui gruppi *Facebook*, e quant'altro.

Poiché al centro del presente lavoro ci sono gli *expat* in carne ed ossa, si ritiene molto importante l'osservazione e l'analisi di queste storie, regalate in maniera genuina e sincera da persone che stanno vivendo tutte le difficoltà descritte nei capitoli precedenti.

Per rendere tale ricerca il più generalizzabile possibile, sono stati presi in considerazione sia blog in lingua italiana sia blog in lingua inglese.

L'esplorazione è risultata molto interessante ma più complessa del previsto. L'idea di partenza, infatti, era quella di inserire parole chiave nella ricerca *Google* – quali, per esempio, “*expat life*”, “*to be an expat*”, “*living like an expat*”, “*life abroad*”, e così via – ed analizzare poi le pagine mostrate nei risultati principali, alla ricerca di racconti sia positivi che negativi. La speranza era quella di trovare almeno alcuni elementi comuni ai diversi racconti. L'ipotesi, invece, era proprio quella che poi si è rivelata. Ogni risultato della ricerca *Google*, grazie all'interattività di Internet, apre la strada a centinaia di altri risultati interessanti e significativi per tale lavoro. Esiste la persona che racconta solamente le difficoltà intercorse durante la propria vita da *expat*, ma accanto ad essa esiste quella che

racconta solo gli aspetti positivi. Ci sono alcuni blog che farebbero venire voglia a chiunque di fare le valigie e partire per l'altro capo del mondo, e poi ci sono quelli che fanno venire i dubbi anche ai viaggiatori più convinti. Ogni volta che si crede di avere trovato la strada giusta per confermare o smentire le proprie ipotesi, spunta immediatamente un nuovo articolo, un nuovo racconto, un qualcosa che rimescola nuovamente le carte in gioco.

Un'osservazione di questo tipo non porta conoscenze nuove rispetto a quelle già in possesso. Essere *expat* non significa avere il morbillo, una malattia con sintomi ben precisi e non discutibili. Essere *expat* è una cosa molto più complicata e sfumata. Ogni storia *expat* è caratterizzata da un soggetto a modo suo unico, con le sue motivazioni e caratteristiche personali, con la sua vecchia e la sua nuova posizione lavorativa, con le sue vecchie e le sue nuove relazioni sociali, con la sua vecchia e la sua nuova vita. Ogni storia è diversa. E per quanto si possa constatare che sì, vivendo all'estero esistono degli ostacoli diversi e – sotto certi punti di vista – più complicati rispetto a quelli che si devono affrontare vivendo nella propria madrepatria, non si può da ciò trarre una conclusione valida per tutti sulla facilità e sulla felicità della vita da *expat*.

Questa indagine, però, apre la strada a nuovi pensieri e a nuove idee. Sarebbe interessante, per esempio, svolgere uno studio per investigare sulla relazione tra caratteristiche psicologiche/caratteriali di un individuo e la probabilità di una vita soggettivamente più soddisfacente all'estero. Oppure, tra età e periodo di tempo passato prima di tornare a casa. Oppure, tra più motivazioni dietro alla partenza e facilità di adattamento. O ancora, le differenze tra chi si sposta da solo e chi lo fa con compagno/a o famiglia. In questa sede, però, lo scopo è un altro. Si è deciso quindi di lasciare tali spunti congelati su questa pagina, pronti per essere ripresi in mano in futuro oppure regalati a chiunque li trovi sufficientemente stimolanti.

## 4. Questionari

Ricapitolando il lavoro fin qui svolto, si hanno due affermazioni principali. La prima deriva da un'analisi teorica-bibliografica e ritiene che la vita *expat* sia costellata di difficoltà ed ostacoli che minano quotidianamente al benessere psicologico dell'individuo. La seconda, ottenuta osservando la partecipazione degli *expat* online, conclude che – nonostante sia vera la prima – ogni storia ha le sue particolarità e non tutti sono influenzati significativamente da tali problematiche.

Partendo da questi due aspetti, si vuole capire se, un progetto come *Expat Emotions*, possa essere un valore aggiunto oppure no. Gli *expat* che vengono maggiormente bloccati da tali fatiche, sarebbero aiutati da esso? Coloro che vivono serenamente le loro giornate, sarebbero facilitati ulteriormente dal parlare con qualcuno, oppure semplicemente dal leggere un blog a loro dedicato? Si ritiene che, se anche solo una piccola fetta di *expat* ritenga utile tale servizio, allora è un lavoro che vale la pena di portare a termine.

È stato così deciso di creare un questionario da fare compilare ad attuali o passati *expat*, per poter fare domande più specifiche e raccogliere informazioni più collegate tra loro. Un'intervista di questo tipo permette di avere dati più significativi. Infatti, il campione risulta molto più variegato e meno soggetto a *biases* – relativamente ad età, nazionalità, paese di destinazione e carattere – rispetto a quello che si può riscontrare leggendo informazioni sul web. Inoltre, le domande che vengono fatte mirano esattamente a ciò che si vuole verificare.

Per rendere quindi possibile la raccolta di un campione significativo – composto da utenti dislocati ovunque nel mondo e con caratteristiche random – il questionario è stato creato tramite *Google Forms*. La richiesta di partecipazione è stata fatta principalmente tramite passaparola e gruppi *Facebook*. Così, in poco tempo, si è raggiunto il risultato desiderato.

### 4.1. Creazione del questionario

Il questionario relativo al presente progetto è stato creato seguendo i consigli pratici degli esperti in materia.

Dopo aver fissato l'obiettivo – specificato nel paragrafo precedente – e tenendo a mente il target, sono stati elencati i temi che interessano alla presente indagine. Attorno a questi temi, sono state costruite le domande<sup>52</sup>.

Le domande, in numero non elevato per evitare che gli utenti perdessero la motivazione iniziale, sono state sviluppate seguendo un ordine ben preciso. Dopo la parte introduttiva – la quale descrive brevemente il progetto ed informa gli intervistati riguardo al trattamento dei dati inseriti – sono state inserite alcune domande di tipo anagrafico. È stata chiesta l'età, il sesso, il Paese di provenienza e quello di attuale domicilio.

Dopo alcune domande relative alle difficoltà incontrate nella propria esperienza da *expat*, si passa al tema del benessere psicologico. Per cercare di rendere i risultati il meno falsati possibile, le domande più sensibili sono state poste in maniera indiretta. Lo stile utilizzato è stato quindi quello di iniziare i quesiti con la frase “*Prova ad impersonare un expat che sta riflettendo sulla possibilità o meno di andare da uno psicologo*”<sup>53</sup>.

Come conclusione, prima dell'invio delle risposte e del messaggio di ringraziamento per aver collaborato, viene data la possibilità di aggiungere commenti liberi e di inserire il proprio indirizzo email qualora si volessero ricevere aggiornamenti in futuro riguardo il progetto. Tali aggiornamenti verranno distribuiti in lingua inglese.

## **4.2. Lettura dei dati**

In totale, sono state intervistate 104 persone, principalmente di età compresa tra i 25 e i 35 anni. Nessun partecipante è risultato minorenni e solamente una piccola percentuale – pari al 2,9% – si è posizionata sopra i 60 anni.

Le quote femminili superano di vari punti percentuali quelle maschili, rimanendo comunque sufficientemente equilibrati.

L'obiettivo di coinvolgere *expat* provenienti da diversi Paesi e dislocati in tutto il mondo è stato raggiunto in maniera soddisfacente. Basta una rapida occhiata alle risposte, infatti, per notare che sia gli Stati di provenienza che quelli

---

<sup>52</sup> [www.webtales.it/guide-e-tutorial/linee-guida-questionari-sottoporre-ai-clienti/](http://www.webtales.it/guide-e-tutorial/linee-guida-questionari-sottoporre-ai-clienti/)

<sup>53</sup> [local.disia.unifi.it/concorsoscuole/materiale/intro\\_al\\_questionario.pdf](http://local.disia.unifi.it/concorsoscuole/materiale/intro_al_questionario.pdf)

attuali degli utenti variano da Asia a Stati Uniti d'America, da Sudafrica a Svezia, Canada, Russia e tanti altri.

La maggior parte degli *expat* ha già vissuto in precedenza in qualche altra Nazione estera e, per quanto riguarda attualmente, alcuni sono fuori da sole poche settimane mentre altri da diversi anni.

Dopo aver confermato la validità del campione, le risposte interessanti per il presente lavoro sono quelle relative alla seconda parte del questionario. Di seguito verranno sintetizzate il più possibile per rendere i dati più chiari. È possibile una visione completa del testo e delle risposte ricevute consultando l'appendice nr 1.

a. *Which is the hardest part to face after settling up in a new place?* (ndr. Tale domanda era di tipo aperto. Per comodità di lettura, le risposte sono state qui raggruppate all'interno di argomenti più ampi e, di conseguenza, riportate in lingua italiana)

- Lingua (21)
- Differenze culturali (18)
- Crearsi nuove amicizie e/o reti sociali (33)
- Solitudine (8)
- Burocrazia (14)
- Mancanza di casa e/o luoghi precedenti (5)
- Altro, relativo alla conoscenza di nuovi luoghi, alla scoperta dei servizi presenti e all'aggiustamento in generale.

La maggior parte delle persone, inoltre, ha affermato che parte di queste difficoltà rimangono stabili nel tempo, non limitandosi solamente all'inizio dell'esperienza.

b. *As an expat, do you think that there are enough services that help you while struggling with your daily life (eg. medical care, bureaucracy, language barrier)?*

- Yes 48,1%
- No 19,2 %
- Maybe 26,9%
- Other 5,8%

c. *Would you like to have more help regarding the following topics? (you can choose more than one option)*

- Personal network (42)
- Economic support (23)
- City hall (21)
- Linguistic barrier (45)
- Culture shock (25)
- Psychological support (21)
- Family (15)
- Work (23)

d. *Do you feel that the language is, sometimes, a barrier for the cross-cultural communication?*

- Yes 76%
- No 11,5%
- Maybe 12,5%

e. *Do you feel sometimes the need to talk with someone that can better understand your expat problems?*

- Yes 60,6%
- No 26%
- Maybe 13,5%

f. *Are you having psychological therapy/counselling right now or have you ever had it?*

- Yes 19,2%
- No 77,9%
- Other 2,9%

g. *Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Do you think that finding a psychologist who speaks your own language would make it easier?*

- Yes 81,7%
- No 1,9%



- Maybe 13,5%
  - Other 2,9%
- h. *Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Do you think that finding a psychologist who has been expat himself would make it easier?*
- Yes 58,7%
  - No 6,7%
  - Maybe 32,7%
  - Other 1,9%
- i. *Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Which kind of session would you prefer to have? (you can choose more than one option)*
- Videochat (eg. Skype) (19)
  - Chat (19)
  - Face to face (93)
- j. *Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Would you like to have an online platform that helps you find the nearest psychologist speaking your language?*
- Yes 73,1%
  - No 6,7%
  - Maybe 18,3%
  - Other 1,9%

Avendo a disposizione più tempo ed opportunità, sarebbe stato interessante scavare molto più a fondo nelle storie individuali. I dati ricavati sono molto interessanti ma, sicuramente, dietro a dei semplici “Sì”, “No” o “Forse” ci sono degli aspetti molto più complessi.

Nonostante ciò, si ritiene che tali dati rispondano in maniera positiva alla domanda di partenza: “Un progetto come *Expat Emotions* sarebbe un valore aggiunto per la vita degli *expat*?”.

Analizzando le risposte ricevute, infatti, si può notare come sia largamente inferiore la percentuale di persone che non ritengano esserci difficoltà particolari nella vita di un *expat* e che, soprattutto, non trovino utile parlarne con qualcuno in grado di capire tali problematiche da vicino e nella propria lingua madre.

Risulta inoltre molto interessante il fatto che il 60% di intervistati abbia espresso questo bisogno, almeno provvisorio, di parlare delle proprie difficoltà quotidiane, ma solo un 19% stia seguendo un percorso di consulenza o terapia psicologica.

Sarebbe sicuramente molto utile una maggiore comprensione delle motivazioni alla base di questa grande differenza. Perché, sentendo il bisogno di parlare con qualcuno, non ci si rivolge ad un professionista? Probabilmente, in parte è già stato risposto nel secondo capitolo del presente lavoro. Allo stesso tempo, si crede esistano anche ragioni diverse come, per esempio, quelle economiche. Purtroppo, per via dei limiti di un sondaggio effettuato tramite questionari scritti, questa risposta rimane per noi al momento sconosciuta, solamente ipotizzata. Sicuramente, proseguendo in futuro nel progetto, questo sarà uno degli aspetti da investigare più nel profondo.

## **5. Analisi dei competitors**

In questa sezione verranno esposti i vari competitors attualmente operativi, sottolineando per ognuno similitudini e differenze con *Expat Emotions* e relativi pro e contro. All'interno della presente analisi non verranno inseriti tutti quei siti che offrono servizio psicologico per *expat* ma che sono relativi ad attività e studi privati. Infatti, ciò che loro offrono è lo stesso identico servizio di un singolo professionista, con la sua attività personale. L'unica cosa che cambia è il fatto che, solitamente, si tratta di più psicologi associati. Attività di questo tipo non sono quindi competitors ma bensì potenziali fruitori di *Expat Emotions*.

Tale analisi è fondamentale ogni volta che si inizia un nuovo progetto, si fonda una nuova azienda o si effettua un qualsiasi cambiamento nell'attività esistente. Svolgere accuratamente lo studio della concorrenza presenta vari vantaggi. Oltre a specificare cosa e quanto sia già stato fatto nel proprio ambito di

lavoro, si possono individuare i punti deboli di prodotti simili al proprio e trasformarli in propri punti di forza. Inoltre, si può imparare da errori passati e, nel caso di caratteristiche positive, si possono risparmiare tempo e fatiche per riproporle in maniera simile<sup>54</sup>.

Tutto ciò permette di sviluppare un prodotto unico e competitivo.

### **5.1. internationaltherapistdirectory.com**

*International Therapist Directory* si tratta del portale web più affine al servizio offerto da *Expat Emotions*. Infatti, il sito offre una lista di professionisti per la salute mentale dislocati in oltre cinquanta Stati diversi e specializzati in ambito *expat*. Il loro obiettivo è quello di provvedere trattamenti culturalmente sensibili e cure psicologiche adeguate per la comunità internazionale *expat*.

Per poter essere presenti all'interno dell'elenco, i professionisti devono possedere un'attività propria, in regola con le normative dello Stato nel quale opera, e pagare una quota annuale di \$35. Creata nel 2009, attualmente la directory include più di duecento nominativi.

#### **PRO:**

- Prezzo accessibile;
- Non ha reali competitors.

#### **CONTRO:**

- Sito esteticamente non piacevole e non adatto ai tempi attuali: assenza di immagini, poco interattivo, utilizzo di una grafica antiquata;
- User Experience insoddisfacente: tra i vari problemi riscontrati, quello che si ritiene più importante è l'assenza di filtri per la ricerca dei professionisti. Di conseguenza, ciò porta a dover cercare manualmente all'interno di una lunga lista il professionista adatto per le proprie necessità;
- Blog e forum utilizzati molto poco;
- Presenza sui Social Media scarsa e non attraente.

---

<sup>54</sup> [www.x-media.it/analisi-dei-competitore-perche.html](http://www.x-media.it/analisi-dei-competitore-perche.html)

Riguardo tale competitor, si ritiene ci siano vari elementi da tener presente durante lo sviluppo di *Expat Emotions*. Navigando all'interno di tale sito, oltre al fatto che non vengono rispettate quasi per nulla le dieci euristiche di Nielsen<sup>55</sup>, l'impressione personale è quella che esso sia stato sviluppato con un'idea ben precisa in mente: nel momento di crisi, ciò che farà un *expat* sarà andare esplicitamente alla ricerca di professionisti operanti sul territorio e che parlino la sua stessa lingua. Infatti, si ritiene che tale sito possa essere trovato in rete ed utilizzato solamente grazie ad una grande forza di volontà.

Le ricerche presentate nei precedenti capitoli del presente lavoro, invece, dimostrano come questo non possa essere sempre dato per scontato. Oltre alla difficoltà stessa di passare dalle parole ai fatti, decidendo di fare davvero la mossa di andare a parlare con uno psicologo, a volte gli *expat* non si rendono conto di aver bisogno di aiuto. Per questo, si ritiene fondamentale inserire all'interno di *Expat Emotions* un blog in grado di non far sentire gli *expat* soli. L'obiettivo di tale blog sarà quello di pubblicare sia consigli “*da expat per expat*” che aiutino a superare piccoli ostacoli della vita quotidiana, sia articoli che parlino apertamente della difficoltà della vita da *expat* e che incoraggino chiunque a non tenere tutte le emozioni e i sentimenti chiusi dentro di sé. Una corretta strategia SEO permetterà di venire indirizzati a questo blog tutte le volte che qualcuno cerca su *Google* delle *keywords* relative a tali difficoltà.

Accanto al blog, con lo stesso obiettivo di rendere tali fatti il più possibile visibili al mondo intero, si ritiene importante l'utilizzo dei *Social Media* più comuni, quali *Facebook* per i pazienti e *LinkedIn* per i professionisti.

---

<sup>55</sup> [www.designprinciplesftw.com/collections/10-usability-heuristics-for-user-interface-design](http://www.designprinciplesftw.com/collections/10-usability-heuristics-for-user-interface-design)



Figura 1 - Home page "International Therapist Directory"

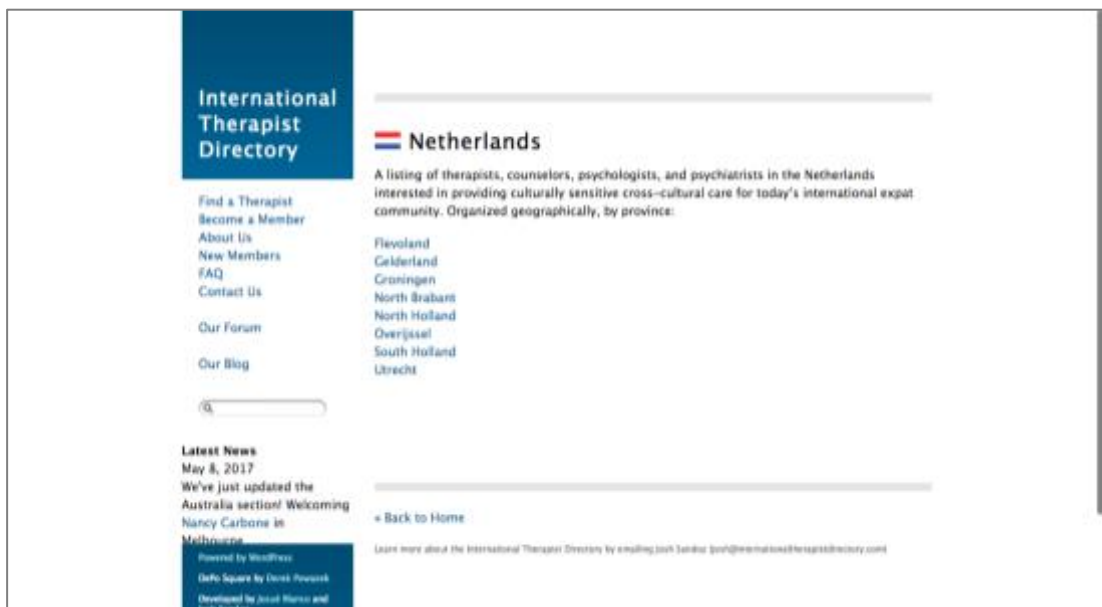


Figura 2 - "International Therapist Directory", secondo passaggio nella ricerca

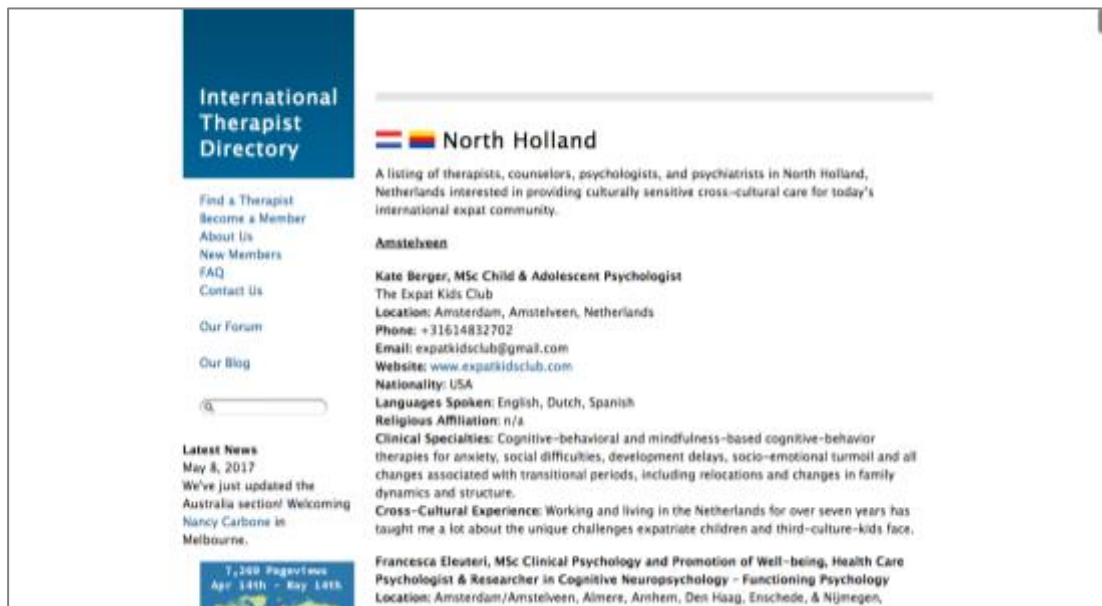


Figura 3 - "International Therapist Directory", pagina dei risultati

## 5.2. int.psycalia.com

L'idea alla base di *Psycalia* è quella di rendere possibile la ricerca degli psicologi che si trovano più vicini alla località selezionata. Recentemente, è stata introdotta la categoria "Expat", con lo scopo di semplificare la ricerca di psicologi che parlino la tua stessa lingua e abitino nella tua stessa città.

PRO:

- Presenza di filtri adeguati per una ricerca accurata;
- Sito disponibile in molteplici lingue.

CONTRO:

- User Experience insoddisfacente: organizzazione del sito confusionaria.

Pur mantenendolo all'interno della lista dei competitors, tale sito non è mosso dalla stessa finalità di *Expat Emotions*. Più precisamente, la finalità è la stessa ma *Expat Emotions*, a differenza di *Psycalia*, si focalizza su un target specifico di utenti. Questo rende il servizio più personalizzato e completo per tale categoria. Infatti, sul sito *Psycalia*, l'opzione per la ricerca di psicologi *expat* non

è immediatamente visibile, nonostante venga evidenziata la caratteristica “*Expat friendly*”. Inoltre, manca di aspetti importanti quali il blog interamente dedicato agli *expat*.

### **5.3. theexpatcoachdirectory.com**

Creato da una consulente specializzata nelle problematiche *expat*, tale directory è un progetto dell’associazione “*The Expat Coach Association*”. Anche in questo caso, l’obiettivo precedente alla nascita del sito web è lo stesso di quello di *Expat Emotions*: aiutare gli *expat* a vivere al meglio la loro quotidianità.

#### **PRO:**

- Collegamento al sito dell’associazione, il quale presenta un blog e altro materiale potenzialmente utile.

#### **CONTRO:**

- Estetica antiquata;
- User Experience insoddisfacente: vengono violate diverse euristiche di Nielsen:
  - o Visibilità dello stato del sistema: non si riescono infatti a riconoscere immediatamente i pulsanti/link e, quando individuati, non si sa dove portino;
  - o Riconoscimento anziché ricordo: per esempio, una volta applicati dei filtri, essi non sono indicati da nessuna parte.

Navigando all’interno del sito web, si può notare che non viene data particolare importanza alla lingua e al background culturale dei coach presenti nell’elenco. L’idea trasmessa è quella di un servizio che fornisce consulenza specializzata nell’ambito *expat* ma mettendo in secondo piano la necessità di una consulenza nella lingua madre della persona.

## 5.4. Non competitors

Ci sono infine una moltitudine di portali con caratteristiche in parte simili ad *Expat Emotions* ma che, per diverse motivazioni, non sono considerabili competitors a tutti gli effetti. Alcuni, per esempio, sono rivolti ad un target molto limitato – che parla una specifica lingua o che vive in un determinato luogo. Altri, offrono un buon servizio di ricerca di professionisti – offline e/o online – ma non sono specializzati e focalizzati sugli *expat*.

Fornendo comunque servizi simili, alcuni di essi sono stati utili per l'individuazione di funzioni specifiche da implementare anche per *Expat Emotions*.

Nonostante non siano competitors, risulta comunque interessante annotare alcuni di questi siti web, con l'obiettivo di mantenerli monitorati qualora cambiassero i loro termini d'utilizzo.

- [psicologionline.net](http://psicologionline.net)
- [psicologi-online.it](http://psicologi-online.it)
- [app.tonpsy.com](http://app.tonpsy.com)
- [plusguidance.com](http://plusguidance.com)
- [zocdoc.com](http://zocdoc.com)
- [betterhelp.com](http://betterhelp.com)
- [talkspace.com](http://talkspace.com)

## 6. Differenze tra consulenza online e offline

Durante l'analisi dei competitors, si è notata la presenza di molteplici siti web di consulenza online. Oltre a quelli indicati nel precedente paragrafo, ne sono stati individuati tanti altri, con caratteristiche più o meno simili e disponibili in diverse lingue.

Prima di iniziare lo sviluppo di *Expat Emotions*, è stata svolta una ricerca finalizzata a capire se – pur non essendo considerati competitors – tali siti web potessero sostituire il servizio fornito da *Expat Emotions*. Se così fosse, infatti,



esso non porterebbe alcun valore aggiunto alla vita degli *expat* e non avrebbe senso aggiungerlo alla già esaustiva lista di concorrenti.

### **6.1. La consulenza online**

Quando si parla di consulenza online, si possono intendere due diverse modalità: quella scritta o quella tramite videochiamata.

Entrambe, hanno la caratteristica di essere meno dispendiose dal punto di vista sia economico che di tempo. Oltre ad eliminare i costi fissi dell'ufficio – per il professionista – e quelli di trasporto – per l'utente –, esse permettono di risparmiare tempo utile per quest'ultimo. La comunicazione scritta, infatti, si può svolgere in qualsiasi momento della giornata, a partire dalla pausa caffè fino al momento prima di andare a dormire. Quella tramite videochiamata, seppur richiedendo un arco di tempo dedicato solamente ad essa, può essere svolta dal divano di casa oppure nella sala riunioni dell'ufficio – senza richiedere minuti extra rispetto alla durata della seduta stessa. Tutto ciò, rende più accessibile il servizio anche a coloro che hanno le giornate piene di impegni e che altrimenti continuerebbero a rimandare poiché impossibilitati a prendere mezza giornata di permesso lavorativo per ciò.

Quella scritta, è quella che più si allontana da quella classica. Tramite mail oppure tramite chat, non prevede solitamente appuntamenti ed orari specifici durante i quali il paziente debba, o possa, interagire con lo psicologo. Essa permette di riflettere più attentamente sui propri problemi e formulare meglio i propri pensieri, rileggendo anche comunicazioni passate. Inoltre, essa rende più semplice l'interazione e il racconto di informazioni personali per le persone che fanno solitamente più fatica a parlare di sé stessi<sup>56</sup>. Allo stesso tempo, però, essa presenta anche aspetti negativi. Oltre ad essere più lenta e più esposta a rischio di fraintendimenti, la comunicazione scritta elimina interamente la parte della comunicazione non verbale, ovvero il 55% del messaggio trasmesso<sup>57</sup>.

Quella tramite videochiamata, invece, si avvicina molto alla classica seduta terapeutica. L'orario e la durata devono essere stabiliti in anticipo e l'interazione

---

<sup>56</sup> [www.psicologia-editoria.eu/files/Pro%20e%20contro%20intervento%20psicologico%20via%20email.pdf](http://www.psicologia-editoria.eu/files/Pro%20e%20contro%20intervento%20psicologico%20via%20email.pdf)

<sup>57</sup> MEHRABIAN A., *Non verbal communication*, Aldine Transaction, 1972

avviene in maniera sincronica. In questo caso, è più facile individuare alcuni elementi della comunicazione non verbale. Nonostante ciò, tanti di essi rimangono ancora nascosti. Il movimento nervoso dei piedi sotto il tavolo, il giocare aggressivamente con la penna che si tiene in mano, ed elementi simili, non sono sempre visibili attraverso una webcam.

Per quanto riguarda l'efficacia di un trattamento online, esistono ancora pochi studi scientifici a riguardo. Le *Università di Lipsia e di Zurigo*, però, hanno svolto un interessante studio con pazienti affetti da depressione<sup>58</sup>. Lo studio prevedeva 8 settimane di terapia cognitivo-comportamentale. I 62 pazienti sono stati divisi in due gruppi: uno con terapia online e il secondo seguendo il metodo classico face-to-face. Per entrambi i gruppi, il trattamento seguito è stato lo stesso, sia a livello di contenuti che a livello cronologico. L'unica differenza, quindi, è stata l'introduzione della modalità online. I risultati hanno dimostrato un'efficacia del trattamento equivalente tra i due gruppi. Dopo tre mesi dalla fine della terapia, però, il gruppo trattato online ha presentato un numero minore di sintomi rispetto al gruppo di controllo.

## **6.2. L'importanza del poter scegliere**

Nonostante i primi studi sulla psicoterapia online abbiano aperto la strada a molte e, si spera, fruttuose ricerche, non ci sono ancora sufficienti dimostrazioni per poter generalizzare le conclusioni. Inoltre, ogni caso è diverso dall'altro e ogni individuo presenta esigenze e preferenze diverse. Qualcuno può sentirsi più a suo agio e senza attriti a parlare davanti ad uno schermo, qualcun altro può invece avere bisogno di trovarsi in un luogo neutro e con la presenza fisica del professionista nella stessa stanza.

Anche per quanto riguarda gli *expat*, come confermato grazie ai questionari svolti durante il presente lavoro, le necessità sono multiple e variegata. C'è chi non può uscire dall'ufficio quando vuole e chi invece ha tanto tempo a disposizione. Chi viaggia tanto e vuole poter comunicare con chiunque da

---

<sup>58</sup> WAGNER B., HORN A. B., MAERCKER A., *Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial*, in *Journal of Affective Disorders*, 2014, Vol 152-154, 113-121

ovunque – grazie ad una semplice connessione WiFi – e chi invece vuole poter parlare con qualcuno che sia immerso nella sua stessa strana nuova cultura.

I bisogni sono diversi in base al soggetto ed è giusto che ognuno possa essere libero di scegliere ciò che lo faccia sentire più a suo agio.

Tali osservazioni hanno portato quindi alla decisione di proseguire con il progetto, poiché in grado di portare un valore aggiunto alla vita *expat*. O, perlomeno, ad una buona parte di essi.

## 7. Valutazione con utenti secondo il metodo agile

Come verrà visto nel capitolo seguente, per procedere nello sviluppo del sito sono stati inizialmente creati i relativi *wireframes*. Essi sono il risultato di diversi tentativi di progettazione, accompagnati da una valutazione sia di tipo euristico – basandosi sulle dieci euristiche di Nielsen<sup>59</sup> – che con utenti.

Tale modalità di procedimento risponde alle caratteristiche del metodo agile, o iterativo, basato sulla centralità dell'utente finale, sullo sviluppo di software pienamente funzionante, sulla collaborazione con il cliente e sull'adattabilità.

Per poter soddisfare i propri requisiti, il metodo di sviluppo agile prevede la ripetizione di cicli composti da una fase esplorativa iniziale, una di progettazione, una di implementazione e, infine, una di test<sup>60</sup>.

I punti di forza di tale modalità di lavoro sono parecchi. Tra i più importanti, il risparmio economico e di tempo – grazie all'individuazione degli errori nelle fasi iniziali ed intermedie del progetto.

Nel febbraio 2001, durante un incontro informale tra professionisti nello Utah, viene stipulato il Manifesto Agile<sup>61</sup>. All'interno di esso sono specificati dodici principi che hanno dato vita ad esso:

1. *Our highest priority is to satisfy the customer through early and continuous delivery of valuable software;*

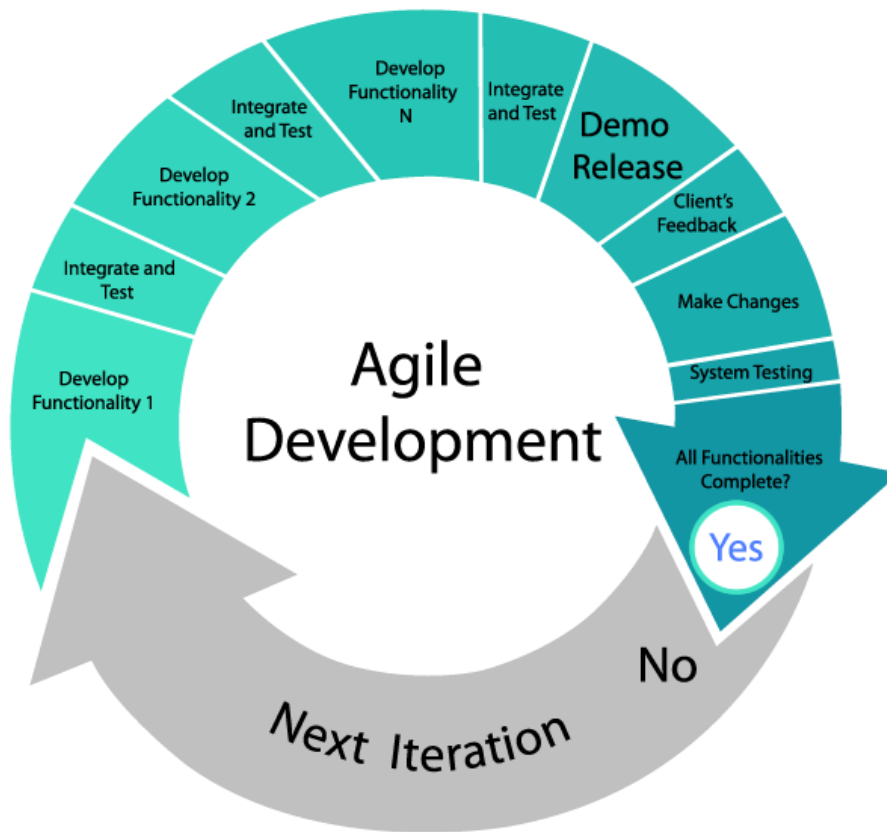
---

<sup>59</sup> [www.designprinciplesftw.com/collections/10-usability-heuristics-for-user-interface-design](http://www.designprinciplesftw.com/collections/10-usability-heuristics-for-user-interface-design)

<sup>60</sup> [www.di.uniba.it/~reti/collab/SviluppoAgile.pdf](http://www.di.uniba.it/~reti/collab/SviluppoAgile.pdf)

<sup>61</sup> [agilemanifesto.org/](http://agilemanifesto.org/)

2. *Welcome changing requirements, even late in development. Agile processes harness change for the customer's competitive advantage;*
3. *Deliver working software frequently, from a couple of weeks to a couple of months, with a preference to the shorter timescale;*
4. *Business people and developers must work together daily throughout the project;*
5. *Build projects around motivated individuals. Give them the environment and support they need, and trust them to get the job done;*
6. *The most efficient and effective method of conveying information to and within a development team is face-to-face conversation;*
7. *Working software is the primary measure of progress;*
8. *Agile processes promote sustainable development. The sponsors, developers, and users should be able to maintain a constant pace indefinitely;*
9. *Continuous attention to technical excellence and good design enhances agility;*
10. *Simplicity – the art of maximizing the amount of work not done – is essential;*
11. *The best architectures, requirements, and designs emerge from self-organizing teams;*
12. *At regular intervals, the team reflects on how to become more effective, then tunes and adjusts its behavior accordingly.*



*Ciclo agile<sup>62</sup>*

## 8. Implementazione *wireframes*

Partendo dalle analisi esposte nei paragrafi precedenti, sono stati individuati elementi e funzionalità da sviluppare all'interno di *Expat Emotions*.

Essi sono stati sintetizzati all'interno dei *wireframes* del sito, mostrati qui di seguito.

### 7.1. Home page

Oltre alla possibilità di selezionare la lingua e la città desiderata, la pagina principale del sito presenta il link al blog di *Expat Emotions* e alla pagina di iscrizione per gli psicologi. Tali link rimangono fissi all'interno di tutto il sito.

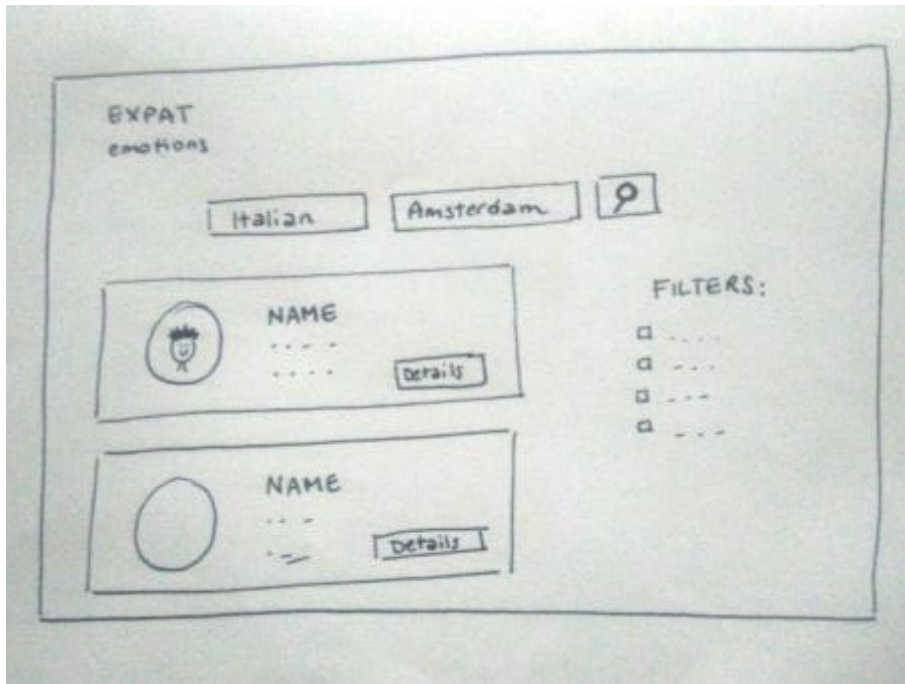
<sup>62</sup> [agileapp.co/agile-software-development-practices](http://agileapp.co/agile-software-development-practices)

Gli altri link presenti in tutte le pagine sono quelli relativi alle condizioni d'utilizzo del servizio, alla privacy e alla presentazione di chi sta dietro le quinte del progetto – tutti posizionati sul fondo della pagina.



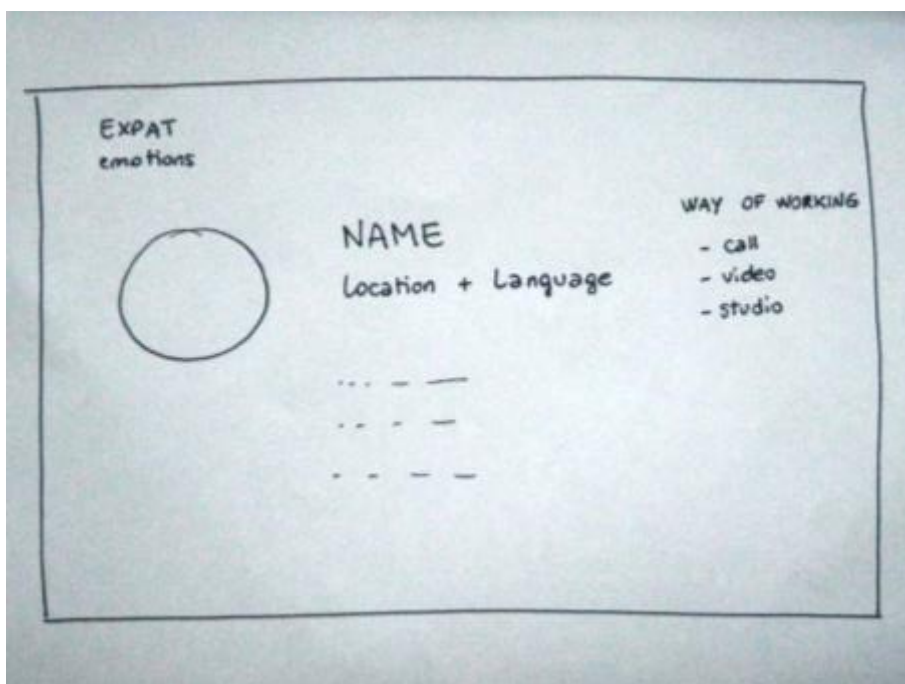
## 7.2. Risultati

La pagina dei risultati riporta filtri più specifici – quali la possibilità di sessioni online oppure in ufficio. Inoltre, vengono visualizzate le anteprime di ogni professionista, riportanti foto, nome, lingua parlata e una breve descrizione personale.



### 7.3. Profilo del professionista

La pagina relativa ai singoli professionisti riporta una descrizione personale più dettagliata, comprendente esperienze passate, modalità di lavoro e specializzazioni.

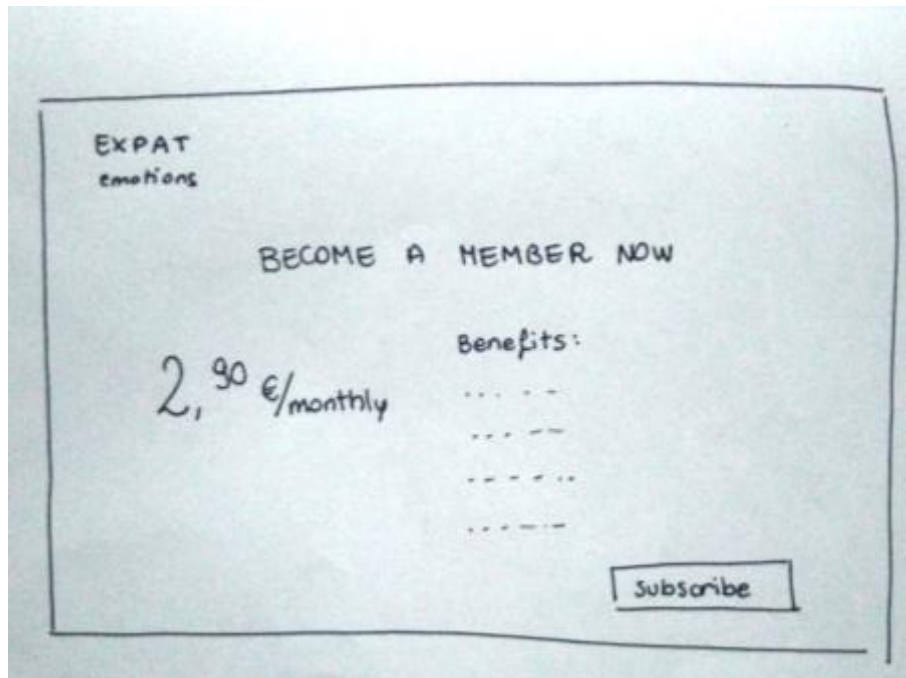


#### 7.4. Diventa membro

Questa sezione, raggiungibile da ogni pagina del sito cliccando sul link “*Are you a psychologist?*”, permette ad ogni professionista di iscriversi al servizio e, di conseguenza, di comparire tra i risultati delle ricerche.

Tale pagina riporta la tariffa mensile di iscrizione – impostata per non risultare più alta rispetto a quella dei competitors, ma allo stesso tempo sufficiente a coprire i costi di gestione del servizio – e una panoramica dei benefici ad essa relativi.

Continuando con il processo di iscrizione verranno richiesti nome utente, password e una serie di dati personali, quali le lingue parlate, la nazionalità alla quale più ci si ritiene affini, la foto profilo, le esperienze passate, una breve descrizione personale, il numero di licenza (il quale non sarà pubblico, ma necessario solamente per avere una sicurezza sui profili presenti nel portale) e le modalità di lavoro (chat, video chat e/o face-to-face).





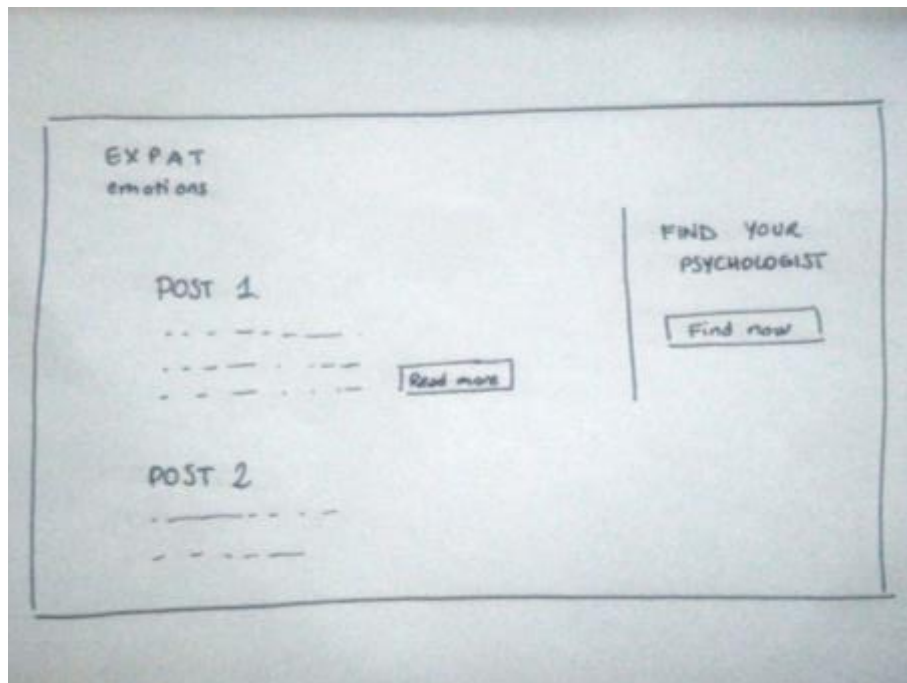
## 7.5. Blog

Questa sezione del sito è pensata per essere un “*toolkit*” emotivo in grado di semplificare la vita degli *expat*. O, perlomeno, di farli sentire meno soli.

L’obiettivo, quindi, è quello di pubblicare articoli dedicati sia a rendere pubblici tutti gli aspetti della vita *expat* sia a fornire consigli pratici per viverla più serenamente. I post saranno scritti a loro volta sia da *expat* stessi sia da psicologi.

Sia nella pagina generale del blog che in quelle dei singoli post, si crede importante la presenza fissa di un link che rimandi alla funzionalità di ricerca di uno psicologo *expat*.

La scelta dei temi da affrontare nei vari post verrà affidata in parte alla esperienza personale dei copywriter e in parte all’analisi delle parole maggiormente ricercate su *Google* relativamente al vivere all’estero. Ciò permetterà, oltre a trattare argomenti realmente interessanti per il target in questione, lo sviluppo di una efficace strategia SEO e SEM.



## 9. Sviluppo

Una volta terminata la fase di ideazione del sito, si è passati alla fase di design e di implementazione. Queste sono state rese possibili grazie alla collaborazione con un team di grafici e di sviluppatori.

Nei due mesi che sono stati necessari per portare a termine il prodotto, esso è stato continuamente rimodellato in base alle esigenze pratiche e alle possibilità di miglioramento riscontrate durante lo sviluppo stesso.

Inoltre, contemporaneamente alla scrittura del codice, sono stati creati i contenuti, scelti i titoli più adeguati e selezionate le immagini che meglio si adattano alla pagina.

Sono stati inoltre scritti i primi tre post del blog, i quali link rimarranno fissi nella home page:

- “*Call, online or face-to-face? You choose*”: durante una terapia, l’elemento importante è la comunicazione. C’è chi si sente più a suo agio stando all’interno di una stessa stanza, chi dietro ad uno schermo del computer e chi senza farsi vedere in volto. Ognuno ha diverse necessità ed è giusto seguire la modalità più adatta a sé stessi;
- “*How does it work?*”: una spiegazione più dettagliata delle icone ad inizio pagina;
- “*Why Expat Emotions?*”: in sei brevi punti sono indicate le ragioni per le quali *Expat Emotions* è la migliore piattaforma del caso.

## ***Why Expat Emotions?***

***It is the best platform for expat emotional care.***

*Why?*

***Because all the psychologists listed with us are, or have been, expats just like you.***

*We know what it's like to be removed from your familiar surroundings, to be at home here, there, and nowhere. Now these psychologists who share your expat background, live where you live, know your culture and speak your language, are all collected here so you can easily find them!*

***Because we know that your cultural background matters, as does language.***

*We all know how it feels to be lost in translation, and our cultural background gives meaning to our experiences. Especially when you're discussing your emotions, you need someone who understands the nuances.*

***Because all the psychologists listed with us are certified and qualified.***

*All our psychologists are licensed, trained, experienced, and accredited. They have a Master Degree or a Doctorate Degree; they have been qualified and certified by their state professional board after successfully completing the necessary education, exams, training and practice. And we verify that before accepting their registration. This information is not listed on the public site, but you are welcome to ask us about any of the psychologists listed. When registering, all the psychologists have also accepted our ethical and privacy guidelines, which you can find here.*

***Because we give you the freedom to choose how you want to be helped.***

*You don't need to spend time travelling to a physical office, nor are you confined to an online platform. You are free to decide if you would like a call, video, face-to-face session, or a combination of these if you decide to have multiple sessions. The language used is also up to you and the psychologist to decide.*

***Because it's easy and fast.***

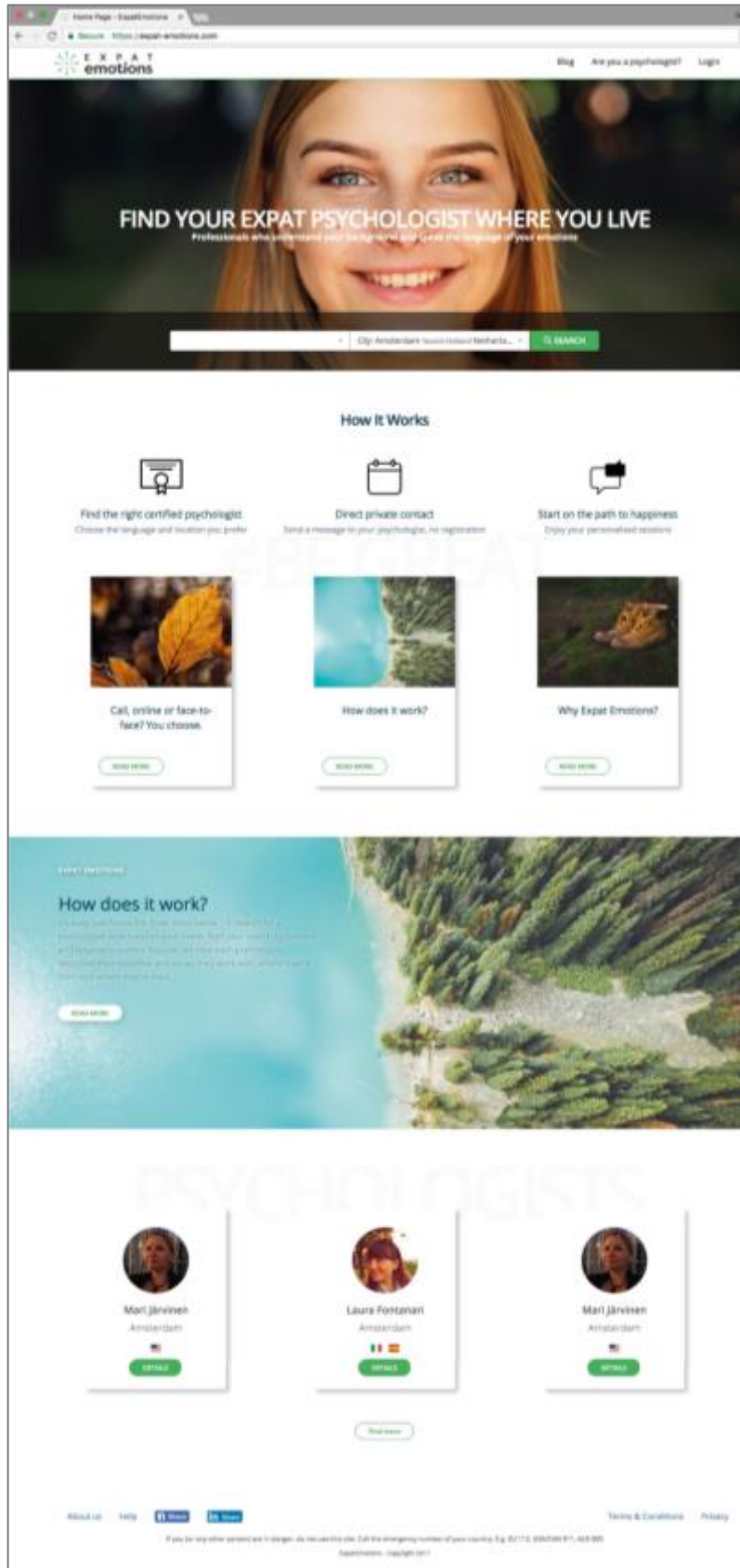
*You only need a few steps to find your psychologist! Search, select and set up your session. We require our psychologists to reply within a day, so you will know quickly if the psychologist has time slots available when it is convenient for you.*

***Because this service was created by expats, for expats.***

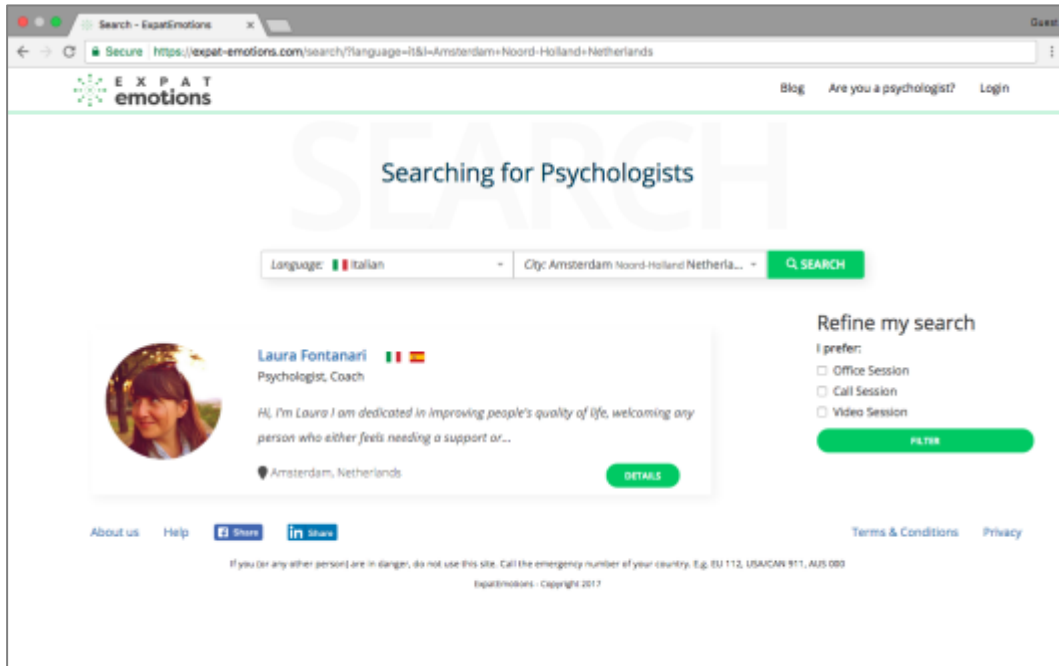
*We are psychologists, developers, UX designers, and other professionals, but also just people from many different countries. We are living the expat life, just like you, so we are all sailing on the same boat!<sup>63</sup>*

---

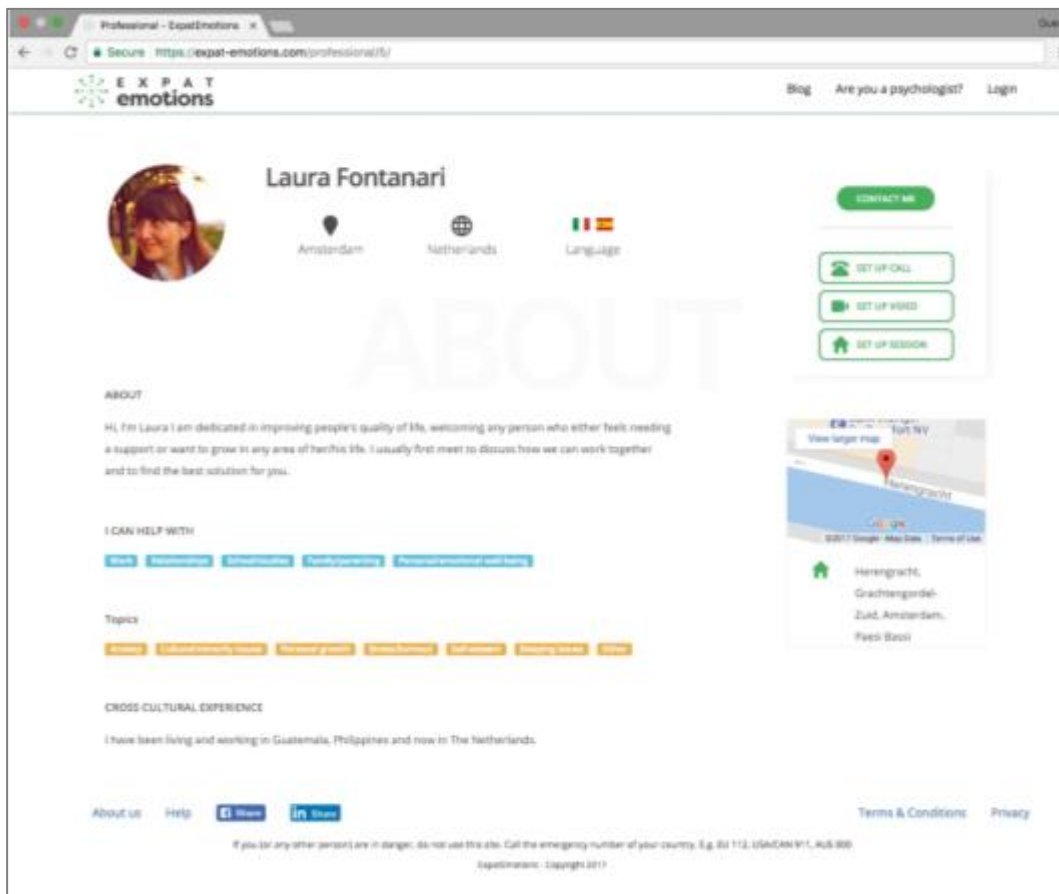
<sup>63</sup> [expat-emotions.com/reasons/](https://expat-emotions.com/reasons/)



Home page



Risultati



Profilo professionista

Membership Levels - ExpatEmotions.com

Secure https://expat-emotions.com/membership-account/membership-levels/

EXPAT emotions Blog Are you a psychologist? Login

## Become a Pro Member now!

★

Pro

2,99 € / month

billed yearly

- Get new clients
- Gain international visibility
- Direct contacts with clients
- Unlimited updates to your profile

[SUBSCRIBE](#)

Do you want to increase your expat clients? Are you an expat psychologist, or lived abroad for a while in the past?

We believe that the best client connections happen when you can speak your own language and the psychologist understands the cultural background of the client.

We provide a simple and easy way to connect with potential expats clients in your city.

Why register?

- Gain visibility among potential expat clients - we do the marketing for you and all you have to do is reply to the people who contact you
- The small fee you pay gives you visibility on our site for a full year and you can update your information at any time
- No commission, no hidden charges. Only 1 billing per year
- You can meet your clients in your office, online or via telephone
- No problems with technology - you choose the tools you want to use
- We take the time to make sure that everyone listed on this page is registered to work as a psychologist (where they live or where they studied), so you will be in good company!
- Your e-mail is not public, which means you avoid spam and unwanted advertisements

Sign up now to find expat clients!

If you have questions, check the Help section. Still no answer to your question? Write to us: [team@expat-emotions.com](mailto:team@expat-emotions.com)

About us Help [f Share](#) [in Share](#) [Terms & Conditions](#) [Privacy](#)

If you (or any other person) are in danger, do not use this site. Call the emergency number of your country. E.g. EU 112, USA/CAN 911, AUS 000  
ExpatEmotions - Copyright 2017

*Diventa membro*

Login - ExpatEmotions.com

Secure https://expat-emotions.com/login/

EXPAT emotions Blog Are you a psychologist? Login

## Sign in to your account

LOGIN

Email

Password

[LOGIN](#)

[Forgot your password?](#)

About us Help [f Share](#) [in Share](#) [Terms & Conditions](#) [Privacy](#)

If you (or any other person) are in danger, do not use this site. Call the emergency number of your country. E.g. EU 112, USA/CAN 911, AUS 000  
ExpatEmotions - Copyright 2017


*Iscrizione al servizio da parte del professionista*

Blog - ExpatEmotions

Secure https://expat-emotions.com/blog/

EXPAT emotions


Blog Are you a psychologist? Login



## Be careful of psychological injury: as dangerous as physical injury

"You wouldn't get a cut on your arm and decide to take a knife and see how much deeper you can make it. But we do that with psychological injuries all the time" - G. Winch Why are we not taught about "First Emotional Aid"? Why don't we try to make our psychological cuts less ...


[READ MORE](#)



## Call, online or face-to-face? You choose.

Psychological help works best when you can choose the way you interact with the psychologist. That's why we make it possible to choose which type of session you prefer - call, video or face-to-face. You can use the search tool to find psychologists who provide the type of session you prefer, or contact them directly to ...


[READ MORE](#)



## How does it work?

It's easy! Just follow the three steps below. 1. Search for a psychologist who matches your needs. Start your search by location and languages spoken. You can see how each psychologist describes their expertise and issues they work with, where they're from and where they've lived. Then, you can select which type of session you ...

[READ MORE](#)



## Why Expat Emotions?

It is the best platform for expat emotional care. Why? Because all the psychologists listed with us are, or have been, expats just like you. We know what it's like to be removed from your familiar surroundings, to be at home here, there, and nowhere. Now these psychologists who share your expat background, live ...

[READ MORE](#)

About us Help [Facebook](#) [LinkedIn](#)

[Terms & Conditions](#) [Privacy](#)

If you (or any other person) are in danger, do not use this site. Call the emergency number of your country. (E.g. EU 112, USA/CA/NZ 911, AUS 000)

ExpatEmotions - Copyright 2017



How does it work? - Expat Emotions

Secure https://expat-emotions.com/how-it-works/

EXPAT emotions Blog Are you a psychologist? Login

# How does it work?

## It's easy! Just follow the three steps below.

- ### 1. Search for a psychologist who matches your needs

Start your search by location and languages spoken. You can see how each psychologist describes their expertise and issues they work with, where they're from and where they've lived. Then, you can select which type of session you prefer (call, video, or office) and decide if one of the psychologists looks like a match.

If you'd like to refine your search to include a specific issue you're struggling with, you can do so, but this is optional. After all, sometimes this is what you need the psychologist for – to figure out what the issue is. If you need help with the search or selecting a professional, we would be happy to help you.
- ### 2. Contact the psychologist, without registration

Using the links provided, you can contact the psychologist to ask for more information or to set up a session. Please use the form to describe your situation so that the psychologist can assess whether he or she can help you. This communication is private and is only visible to you and the psychologist.

All the psychologists charge their individualized fees based on their current rates, so be sure to ask for an estimate. Also inquire about possible reimbursement by insurance companies, if this might apply to you.

The psychologist will tell you which tools are available for your sessions (for example, Skype or WhatsApp calls) or where their office is located. It is often possible to combine these, so don't hesitate to ask.
- ### 3. Start on the path to happiness!

Discuss the options with the psychologist, agree on time, place and duration of the sessions and you're one huge step closer to feeling better!

Questions? Contact us to [team@expat-emotions.com](mailto:team@expat-emotions.com)

## Find your psychologist now

FIND NOW

About us Help [Facebook](#) [LinkedIn](#) [Terms & Conditions](#) [Privacy](#)

If you (or any other person) are in danger, do not use this site. Call the emergency number of your country. E.g. EU 112, USA/CAN 911, AUS 000

September 2017 Copyright 2017

*Blog post*

## 10. Valutazione finale con utenti

### 10.1. Caratteristiche e importanza della valutazione con utenti

L'ultimo passo da intraprendere seguendo il metodo agile risulta essere la valutazione d'usabilità al momento del prodotto finito. Infatti, l'interazione e l'utilizzo reale del sito possono portare alla luce errori di progettazione e di usabilità non prevedibili in precedenza.

Essendo stati gli *expat* e i loro bisogni il fulcro di tutto il presente progetto, non si vuole cadere nell'errore di credere che, essendo il team composto sia da *expat* che da psicologi, questo sia sufficiente per dichiarare il progetto completato.

Si è deciso quindi di procedere con un'ulteriore valutazione d'usabilità. Questa volta, con il sito non in fase di progettazione o di sviluppo ma completamente funzionante.

### 10.2. La tecnica del *thinking aloud*

Lo strumento utilizzato per la valutazione d'usabilità di *Expat Emotions* è il *thinking aloud*.

Jakob Nielsen parla per la prima volta di *thinking aloud* nel 1993, descrivendolo come il metodo più valido per la valutazione dell'usabilità in ambito ingegneristico<sup>64</sup>. Esso – tuttora uno dei metodi più utilizzati per valutare l'usabilità di un prodotto – permette la raccolta di informazioni riguardo ciò che pensano gli utenti mentre utilizzano tale prodotto o – nel nostro caso – navigando all'interno del sito<sup>65</sup>.

Chiedendo agli utenti di ragionare a voce alta, infatti, si può comprendere il ragionamento che permette di svolgere un determinato task e capire dove e come migliorare il prodotto.

---

<sup>64</sup> NIELSEN J., *Usability Engineering*, Morgan Kaufmann, 1993

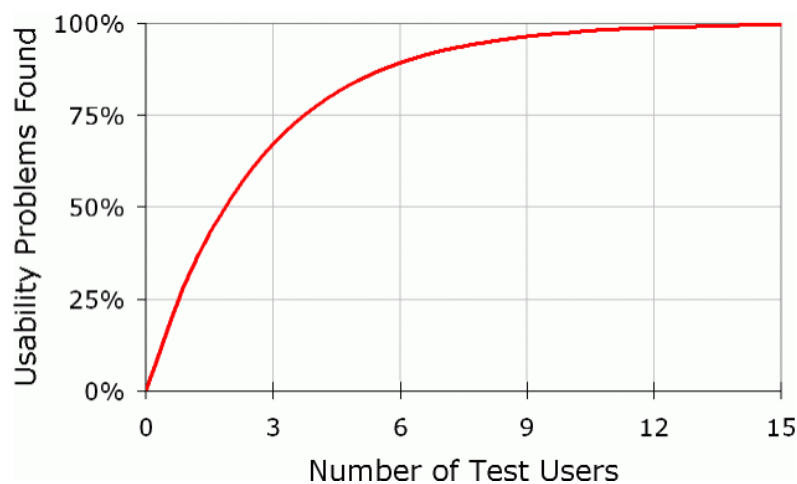
<sup>65</sup> [www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/](http://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/)

### 10.3. Svolgimento valutazione

Il primo passo per svolgere la valutazione d'usabilità di *Expat Emotions* è stato quello della selezione dei partecipanti. Questi ultimi, perché i risultati siano significativi per il lavoro, devono essere individui facenti parte del target finale. Per una buona riuscita del test, sono state escluse dal gruppo le persone già familiari con il progetto e quelle che avevano già partecipato alle valutazioni in fase di sviluppo.

Seguendo le ricerche di Nielsen e Landauer<sup>66</sup>, il numero di utenti è stato limitato a cinque. Con questa quantità, infatti, si possono trovare l'80% delle criticità, come si può vedere nel grafico sottostante.

La curva in figura è la rappresentazione della formula  $N (1-(1-L)^n)$ , dove  $n$  indica il numero di utenti,  $N$  il numero totale di problemi d'usabilità e  $L$  la percentuale di problemi d'usabilità individuati da un singolo utente. Prendendo in riferimento una serie di progetti testati da loro in passato, Nielsen e co. hanno riscontrato un valore medio di  $L$  pari a 31%.



Curva  $N (1-(1-L)^n)$  con  $L=31\%$

Una volta selezionati i partecipanti è stato svolto il test, per ognuno di loro individualmente.

---

<sup>66</sup> NIELSEN J., LANDAUER T. K., *A mathematical model of the finding of usability problems*, in Proceeding CHI '93 Proceedings of the INTERACT '93 and CHI '93 Conference on Human Factors in Computing Systems, 1993, 206-213

La modalità di svolgimento è rimasta invariata tra i vari utenti. Dopo aver chiesto di osservare la home page e di verbalizzare tutti i pensieri presenti in quel momento, è stato richiesto lo svolgimento dei seguenti task:

- Trovare un professionista che parli la propria lingua e che abiti nelle vicinanze;
- Trovare un professionista che parli la propria lingua e che effettui consulenza online;
- Leggere un post.

Per poter riguardare e tenere documentati i test è stato utilizzato *Debut*<sup>67</sup>, un software in grado di registrare contemporaneamente il video dello schermo – con i relativi movimenti del mouse – e l’audio proveniente dall’ambiente. Di conseguenza, è stato possibile osservare nuovamente le varie valutazioni, analizzando nel dettaglio tutto ciò che è stato detto e fatto dall’utente.

#### **10.4. Risultati**

I risultati della valutazione sono stati molto interessanti. I feedback ricevuti sono stati molteplici e tutti utili per un effettivo miglioramento del prodotto.

Tutti i partecipanti al test hanno espresso un feedback positivo nei confronti della prima impressione avuta aprendo la home page del sito. L’immagine di testata trasmette una sensazione di benessere, di pace e di calore umano. Scorrendo la pagina principale e quella del blog, alcuni hanno mantenuto il proprio giudizio iniziale. Un utente, invece, ha commentato negativamente l’utilizzo di sole immagini raffiguranti ambienti montani ed un altro il non sufficiente contrasto degli elementi cliccabili – quali i link ai post del blog e le anteprime dei diversi psicologi nella parte più bassa della home page. L’utilizzo delle parole “*Happiness*” ed “*Emotions*”, invece, ha riscontrato un feedback positivo, per via della sensazione di serenità e pace che riescono a trasmettere.

Tutti gli utenti hanno immediatamente capito il funzionamento del sito e il suo scopo, nonostante esso non fosse stato descritto prima del test. Gli unici elementi del layout che creano confusione sono la voce del menu “*Login*” e la mancanza di una voce “*Are you an expat?*”. A primo impatto, infatti, ad alcuni

---

<sup>67</sup> [www.nchsoftware.com/capture/index.html](http://www.nchsoftware.com/capture/index.html)

partecipanti, il pulsante “Login” è sembrato rivolto agli utenti *expat* e, quindi, ha dato l’idea che essi debbano iscriversi al servizio per poterlo utilizzare. Essendo invece dedicato ai professionisti, esso andrebbe inserito come una voce secondaria di “*Are you a psychologist?*”. Un altro utente, invece, ha espresso il sentimento contrario. Ovvero, il pensiero che il sito sia rivolto solamente agli psicologi, a causa della sola voce “*Are you a psychologist?*”, non accostata a nessun “*Are you an expat?*”.

Per quanto riguarda la ricerca dello psicologo, non è emerso nessun problema particolare tranne quello riguardante la selezione di uno psicologo che lavori online. Infatti, nonostante andare in terapia da un professionista che operi online non richieda il fatto di vivere nella stessa città, la selezione di quest’ultima rimane obbligatoria anche in questo caso. La pagina del profilo personale dei professionisti, invece, presenta varie possibilità di miglioramento. Ciò che è emerso più volte è stato il desiderio di sapere qualcosa di più riguardo a quella persona – sotto forma di più sottosezioni descrittive che specifichino, per esempio, se tale professionista sia un coach, uno psicologo o uno psicoterapeuta –, di poter vedere la fascia di prezzo e di poter cliccare sui vari tag presenti nelle sezioni “*I can help with*” e “*Topics*”, così da poter trovare anche tutti gli altri professionisti che lavorano su un determinato argomento.

Inoltre, quando si clicca su “*Contact me*”, non viene informato l’utente su quali siano i passi successivi all’invio del primo messaggio. Per risolvere questa incertezza, quindi, sarebbe necessario specificare che tale messaggio viene inviato alla mail personale del professionista, il quale risponderà – in maniera indipendente da *Expat Emotions* – contattando l’utente personalmente. Relativamente a questo, sarebbe anche positivo ricevere via mail una copia del proprio messaggio, includendo informazioni utili riguardo ai passi seguenti oppure un link al blog e ai racconti di altri *expat*.

La presenza del blog è piaciuta a tutti i partecipanti al test. Esso, infatti, aiuta a capire meglio anche il funzionamento del sito. È stato espresso il desiderio di leggere articoli confortanti per chi stia decidendo di contattare uno psicologo e anche articoli scritti dai professionisti stessi, con il duplice obiettivo di trovare qualche risposta in anticipo e di conoscere meglio tale persona, rendendo più semplice la scelta.

La pagina di iscrizione degli psicologi, oltre a riportare il titolo “*Become a PRO Member now*” dovrebbe riportare anche un sottotitolo che evidenzi il fatto che, diventando un membro del sito, verrà creato il proprio profilo personale all’interno di essi.

Un altro elemento richiesto da quasi tutti i partecipanti alla valutazione, è stato quello del sentire la presenza di altre persone all’interno del sito. Per esempio, grazie alla lettura di feedback dati da precedenti utenti, all’utilizzo di testimonial, a citazioni nelle varie parti del sito, alla presenza di un forum e alla possibilità di commentare esperienze descritte da altri *expat*. Questo porterebbe anche ad un aumento dell’engagement degli utenti.

## 11. Discussione

I risultati della valutazione con utenti sono tutti molto positivi e promettenti. Infatti, anche le critiche ricevute sono tutte rivolte ad un possibile miglioramento di *Expat Emotions*, non ad aspetti negativi di esso.

Per motivi di tempistiche limitate, la valutazione è stata interrotta dopo i cinque partecipanti suggeriti di Nielsen<sup>68</sup>. Man mano che venivano ascoltati i commenti degli utenti e i loro molteplici suggerimenti, il desiderio sarebbe stato quello di contattare ulteriori persone, con l’obiettivo di trovare il 100% degli errori di progettazione e di incrementare notevolmente le idee per possibili sviluppi futuri. Nonostante ciò, visti i riscontri avuti durante tale test, si ritiene di aver comunque raggiunto un primo ed importante obiettivo.

Come si è visto, il lavoro per creare un prodotto completo a partire da una relativamente semplice idea è lungo e complesso. Terminata la valutazione con utenti e l’osservazione dei suoi risultati, il presente elaborato si può ritenere concluso. Esso, però, rappresenta solo una prima fase dell’intero progetto.

La seconda fase di esso avrà inizio con la pubblicazione online della piattaforma, accompagnata dalla relativa attività promozionale di marketing – rivolta sia agli utenti che ai professionisti. A partire dal primo giorno di attività,

---

<sup>68</sup> NIELSEN J., LANDAUER T. K., *A mathematical model of the finding of usability problems*, in Proceeding CHI '93 Proceedings of the INTERACT '93 and CHI '93 Conference on Human Factors in Computing Systems, 1993, 206-213

inoltre, verrà definita e continuamente rinforzata la presenza sui Social Media, seguendo una strategia ed un planning editoriale ben strutturati.

## 12. Sviluppi futuri

Durante l'ideazione e lo sviluppo di *Expat Emotions*, si è sempre cercato di mantenere uno sguardo rivolto al futuro. Così facendo, si ritiene che risulti più semplice sia monitorare l'avanzamento del progetto sia evitare inutili o errati passaggi.

Giunti a questo punto, si vogliono implementare ulteriori funzionalità e migliorare quelle già esistenti, prendendo anche in considerazione i risultati della valutazione d'usabilità effettuata con gli utenti.

Alcune di esse sono già state individuate. Le principali sono quelle rivolte al miglioramento della fidelizzazione sia da parte degli utenti psicologico che degli utenti *expat*.

Per quanto riguarda i primi, un iniziale aggiornamento sarà l'introduzione di diverse tipologie – e conseguenti tariffe – di abbonamento. Oltre all'iscrizione standard, con le stesse caratteristiche descritte nel presente testo, si vogliono introdurre una o più opzioni *Premium*. Pagando una rata mensile leggermente superiore a quella base, verranno offerti maggiori vantaggi ai professionisti. Per aumentare la loro visibilità all'interno della piattaforma, verrà data la possibilità di pubblicare mensilmente un certo numero di articoli personali sul blog di *Expat Emotions*. Come visto durante il test d'usabilità, questa funzionalità andrebbe a vantaggio anche degli utenti *expat*, poiché permette di capire meglio la personalità del professionista prima di contattarlo. Inoltre, in base al tipo di abbonamento scelto, ci sarà l'opportunità di aggiungere ulteriori lingue al proprio profilo ed assicurarsi una posizione privilegiata nella pagina dei risultati.

Dal lato degli *expat*, invece, si ritiene fondamentale aumentare l'engagement introducendo la possibilità di interazione all'interno del sito. Aggiungere feedback, partecipare all'interno di un forum, commentare i racconti di altre persone, sentire la presenza di altre persone all'interno dello stesso sito,

sono tutti elementi che incrementano l'attrattività di tale sito e la percentuale di visite di ritorno.

Oltre a quelle appena esposte, le idee sono tante ed in fermento. Nonostante ciò, si ritiene utile lavorarci una volta che *Expat Emotions* sarà già in funzione. L'obiettivo principale, al quale poi si ricollegano tanti altri minori, è quello di un costante miglioramento del sito e del servizio in base ai feedback ricevuti, spontaneamente oppure sotto diretta richiesta, da parte dei fruitori di esso – tutti gli *expat* ma anche gli psicologi stessi.



# Conclusioni

“To succeed, jump as quickly at opportunities as you do at conclusions”

*Benjamin Franklin*

Come ogni lavoro che si rispetti, la sua conclusione è solo l'inizio di qualcosa di più grande.

Con il presente elaborato si è visto come, a partire da un semplice e naturale bisogno umano – sentirsi empaticamente vicini a qualcuno – si possa sviluppare un prodotto altrettanto semplice ma anche efficace.

Nella prima parte del lavoro, si sono osservate caratteristiche e necessità della vita degli *expat*. A differenza dell'idea comune di persone le cui giornate sono tutte rose e fiori, costellate di innumerevoli feste e di “bella vita”, si è visto che – al contrario – le difficoltà che incontrano sono varie.

Le speranze relative alla creazione di *Expat Emotions* vanno oltre al miglioramento visto nell'ultimo capitolo del presente elaborato. Le speranze girano intorno a quel benessere psicologico preso in causa del secondo capitolo. Non sono solo gli *expat* a metterlo quotidianamente a rischio. Come loro, anche i padri e le madri di famiglia, i figli, gli studenti universitari, gli insegnanti, i professori, i fidanzati e le fidanzate, gli operai, i grandi imprenditori. Tutte le persone, dalla prima all'ultima, da quella apparentemente più felice a quella visibilmente triste, incontrano ostacoli nella propria vita. E troppo spesso, come visto durante il presente elaborato, si sottovalutano le conseguenze di queste difficoltà.

Come è stato ideato e sviluppato *Expat Emotions*, e come si è visto che tanti di loro capiscono l'importanza del prendersi a cura di sé stessi, l'aspettativa è che questo funga da esempio per chiunque. La fiducia nel futuro è quella di individui sempre più consapevoli di tutto ciò. Persone che smettano di credere che tutto cada sulla propria testa per un motivo esterno alla propria possibilità d'iniziativa.

Persone che smettano di pensare che “ormai è troppo tardi per cambiare qualcosa, per tornare indietro”. Persone che pensino più spesso in positivo che in negativo. Persone che inizino a vedere le grandi porte che si aprono prendendo in mano la propria vita. E prendendo in mano la propria salute psicologica, oltre che quella fisica.

La certezza è che la gente non smetterà di creare, di ascoltare i bisogni nascosti delle persone, di trovare soluzioni nuove a problemi vecchi, di usare la propria creatività per migliorare la vita di altri.

# Bibliografia

CASTREE N., KITCHIN R., ROGERS A., *A Dictionary of Human Geography*, Oxford University Press, 2013

OBERG K., *Culture shock: adjustment to new cultural environments*, in *Practical Anthropology*, 1960

WINKELMAN M., *Cultural Shock and Adaptation*, in *Journal of Counseling and Development: JCD*, Alexandria 73.2, Nov 1994, 121-126

SCHYVE P. M., *Languages Differences as a Barrier to Quality and Safety in Health Care: The Joint Commission Perspective*, in *Journal of General Internal Medicine*. 2007, 22 (Suppl 2), 360-361

JAHODA M., *Current Concepts of Positive Mental Health*, New York: Basic Books, 1958

JORDAN J. V., *The Role of Mutual Empathy in Relational /Cultural Therapy*, in *Journal of Clinical Psychology*, 2000

CHI-YING CHUNG R., BEMAK F., *The Relationship of Culture and Empathy in Cross-Cultural Counseling*, in *Journal of Counseling & Development*, 2002, Vol 80

MARCOS L. R., *Bilinguals in Psychotherapy: Language as an Emotional Barrier*, in *American Journal of Psychotherapy*, Oct 1976, Vol 30 Issue 4, 552

KARLINER L. S., HWANG E. S., NICKLEACH D., KAPLAN C. P., *Language barriers and patient-centered breast cancer care*, in Patient Education and Counseling, Aug 2011, Vol 84 Issue 2, 223-228

MARCOS L. R., URCUYO L., *Dynamic psychotherapy with the bilingual patient*, in American Journal of Psychotherapy, 33(1), 331-338

LEFF J. P., *Culture and the Differentiation of Emotional States*, in The British Journal of Psychiatry, Sep 1973, 123 (574) 299-306

BINITIE A., *A Factor-Analytical Study of Depression Across Cultures (African and European)*, in The British Journal of Psychiatry, Dec 1975, 127 (6) 559-563

SAUTER D. A., EISNER F., EKMAN P., SCOTT S. K., *Cross-cultural recognition of basic emotions through nonverbal emotional vocalizations*, Columbia University, 2009

TRUMAN S. D., SHARAR D. A., POMPE J. C., *The Mental Health Status of Expatriate versus U.S. Domestic Workers: A Comparative Study*, in International Journal of Mental Health, 2011, Vol 40, No 4, 3-18

ELFENBEIN H. A., AMBADY N., *On the universality and cultural specificity of emotion recognition: A meta-analysis*, in Psychological Bulletin, 2002, 128(2), 203-235

SCHERER K. R., BANSE R., WALLBOTT H. G., *Emotion Inferences from Vocal Expression Correlate Across Languages and Cultures*, in Journal of Cross-Cultural Psychology, 2001, Vol 32 Issue 1, 76-92

CRISTOFALO A., *Empatia e riconoscimento dello stato mentale dell'altro: un contributo empirico su un campione di adulti*, Università Telematica Internazionale Uninettuno, 2014

WISEMAN T., *A concept analysis of empathy*, University of Southampton, 1996

GUELFAND G., *Qualitative Research & Creativity*, EMS Edition, 2015

MEHRABIAN A., *Non verbal communication*, Aldine Transaction, 1972

WAGNER B., HORN A. B., MAERCKER A., *Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial*, in *Journal of Affective Disorders*, 2014, Vol 152-154, 113-121

NIELSEN J., *Usability Engineering*, Morgan Kaufmann, 1993

NIELSEN J., LANDAUER T. K., *A mathematical model of the finding of usability problems*, in *Proceeding CHI '93 Proceedings of the INTERACT '93 and CHI '93 Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1993, 206-213

# Sitografia

[en.oxforddictionaries.com](http://en.oxforddictionaries.com)  
[www.expatinfodesk.com](http://www.expatinfodesk.com)  
[www.infodata.ilsole24ore.com](http://www.infodata.ilsole24ore.com)  
[metrocosm.com](http://metrocosm.com)  
[ec.europa.eu](http://ec.europa.eu)  
[www.internations.org](http://www.internations.org)  
[www.nafsa.org](http://www.nafsa.org)  
[www.ypatnest.com](http://www.ypatnest.com)  
[www.psychologytoday.com](http://www.psychologytoday.com)  
[www.who.int](http://www.who.int)  
[www.nimh.nih.gov](http://www.nimh.nih.gov)  
[www.ted.com](http://www.ted.com)  
[www.stateofmind.it](http://www.stateofmind.it)  
[www.sharecare.com](http://www.sharecare.com)  
[www.garzantilinguistica.it](http://www.garzantilinguistica.it)  
[www.merriam-webster.com](http://www.merriam-webster.com)  
[www.webtales.it](http://www.webtales.it)  
[www.disia.unifi.it](http://www.disia.unifi.it)  
[www.x-media.it](http://www.x-media.it)  
[www.designprinciplesftw.com](http://www.designprinciplesftw.com)  
[www.psicologia-editoria.eu](http://www.psicologia-editoria.eu)  
[www.uniba.it](http://www.uniba.it)  
[agilemanifesto.org](http://agilemanifesto.org)  
[agileapp.co](http://agileapp.co)  
[www.nngroup.com](http://www.nngroup.com)

## Appendice 1

# Il questionario

“Interviewing someone is very similar to preparing a character, isn't it? You're just asking questions: 'Who is this person? Why did they make this choice? Why are they doing that?' You're being Sherlock Holmes”

*Felicity Jones*

### 1. The expat life

*This questionnaire is part of my graduation thesis and it aims to look deeper into the difficulties of the expat life, with a special focus on the psychological wellbeing.*

*If you are an expat - or if you have ever been one - go ahead, you are the one that I am looking for.*

*The questionnaire is completely anonymous and there are no correct or wrong answers.*

*Please, feel free to talk with your heart!*

*Thank you for your precious help.*

\*Required

**What is your age? \***

<18

18-24

25-35

36-45

46-60

60+

**You are: \***

Female

Male

**Where do you come from? (Country) \***

*Open-ended question*

**Where are you living now? (Country) \***

*Open-ended question*

**For how long have you been living there?**

Less than 3 months

From 3 to 6 months

From 6 months to 1 year

From 1 to 3 years

From 3 to 10 years

More than 10 years

**Which is the hardest part to face after settling up in a new place? \***

*Open-ended question*

**Do you think there are permanent difficulties in the expat life? If yes, which ones?**

*Open-ended question*

**As an expat, do you think that there are enough services that help you while struggling with your daily life (eg. medical care, bureaucracy, language barrier)? \***

Yes

No



Maybe

Other:

**Would you like to have more help regarding the following topics?**

**(you can choose more than one option) \***

Personal network

Economic support

City hall

Linguistic barrier

Culture shock

Psychological support

Family

Work

Other:

### **Psychological wellbeing**

**Do you feel that the language is, sometimes, a barrier for the cross-cultural communication? \***

Yes

No

Maybe

Other:

**Do you feel sometimes the need to talk with someone that can better understand your expat problems? \***

Yes

No

Maybe

Other:

**Are you having psychological therapy/counselling right now or have you ever had it?**

Yes

No

Other:

**Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Do you think that finding a psychologist who speaks your own language would make it easier? \***

Yes

No

Maybe

Other:

**Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Do you think that finding a psychologist who has been expat himself would make it easier? \***

Yes

No

Maybe

Other:

**Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Which kind of session would you prefer to have? (you can choose more than one option)**

Videochat (eg. Skype)

Chat

Face to face

Other:

**Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Would you like to have an online platform that helps you find the nearest psychologist speaking your language?**

Yes

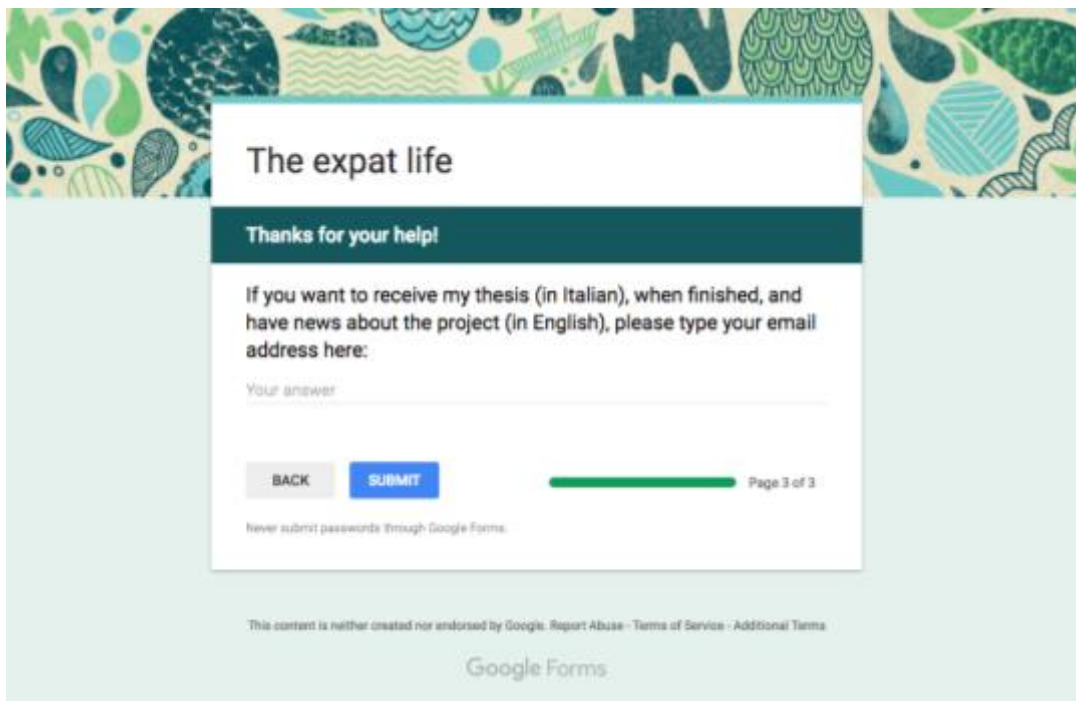
No

Maybe

Other:

**Is there something else that you would like to tell me?**

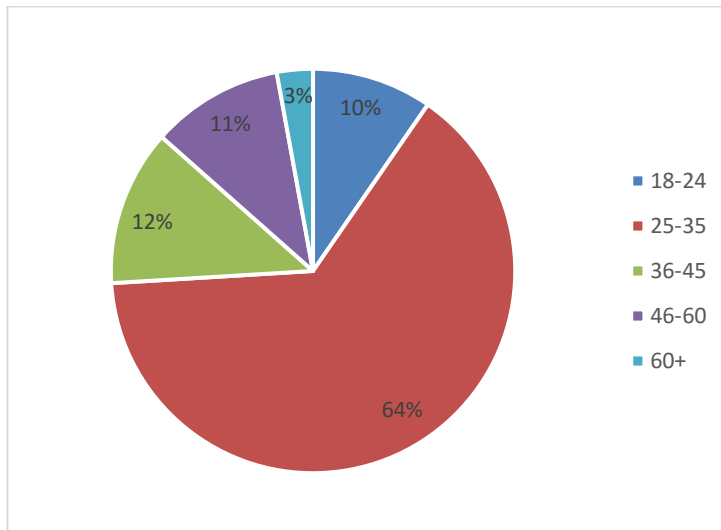
*Open-ended question*



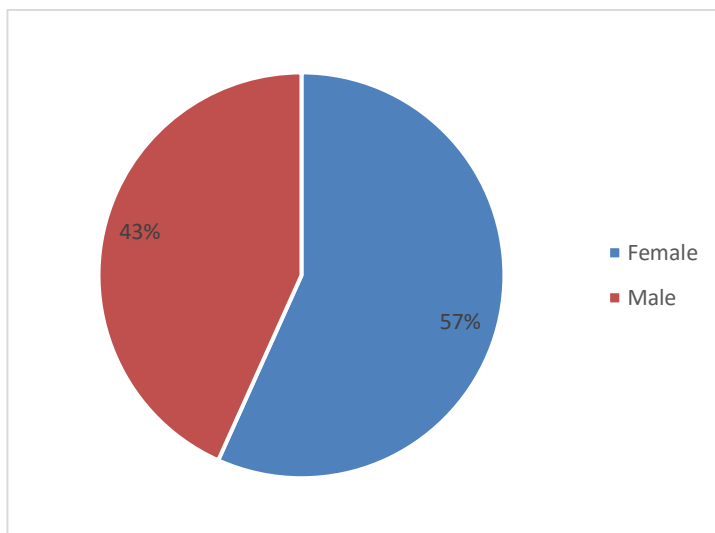
The screenshot shows a Google Form titled "The expat life". The form has a decorative header with a pattern of green and blue leaves and circles. Below the title, there is a dark green bar with the text "Thanks for your help!". The main content of the form asks: "If you want to receive my thesis (in Italian), when finished, and have news about the project (in English), please type your email address here:". Below this text is a text input field with the placeholder "Your answer:". At the bottom of the form, there are two buttons: "BACK" and "SUBMIT". To the right of the buttons is a progress bar and the text "Page 3 of 3". At the very bottom of the form, there is a small disclaimer: "Never submit passwords through Google Forms." and the Google Forms logo.

## 2. Risposte

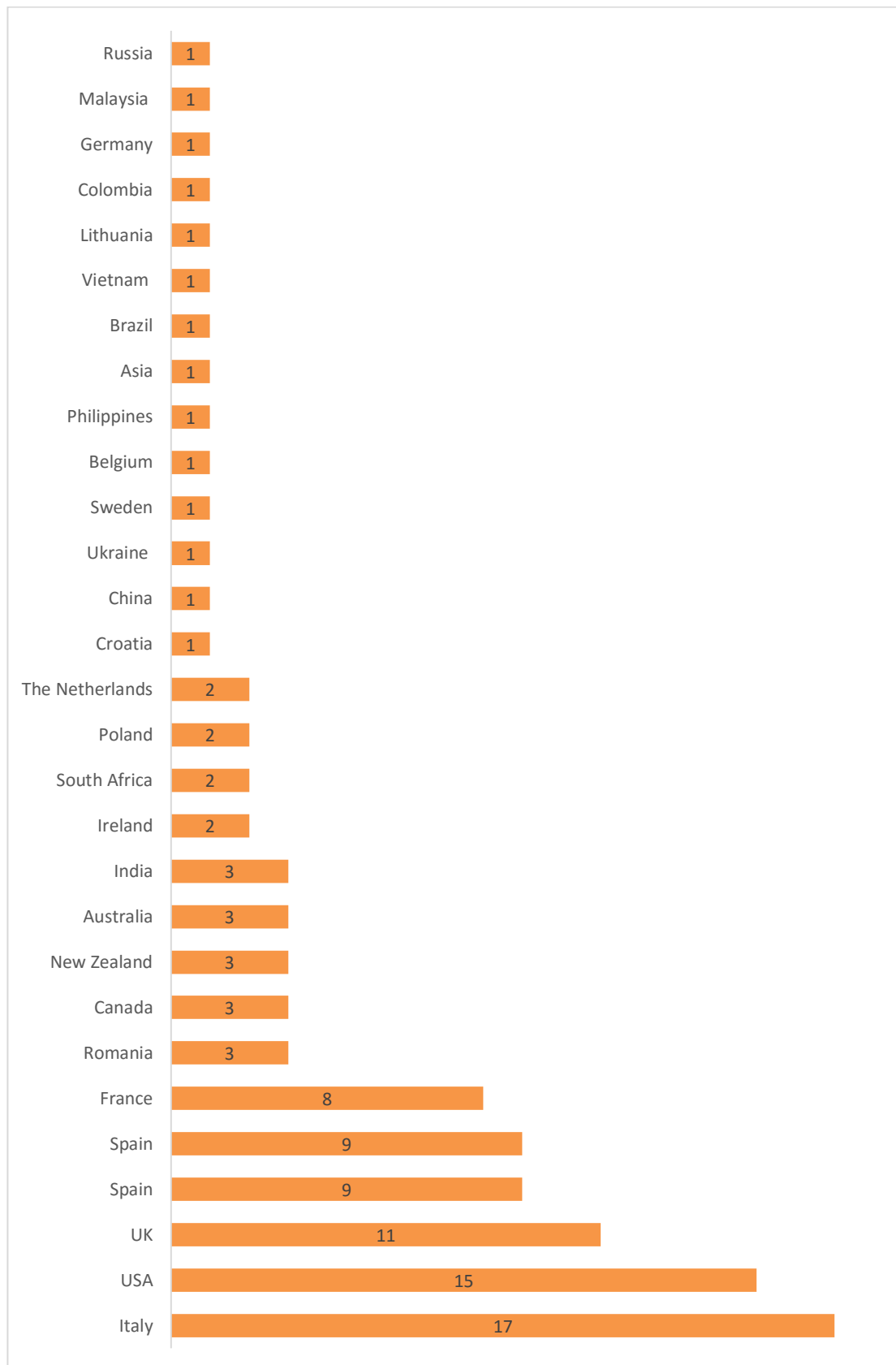
What is your age? \*



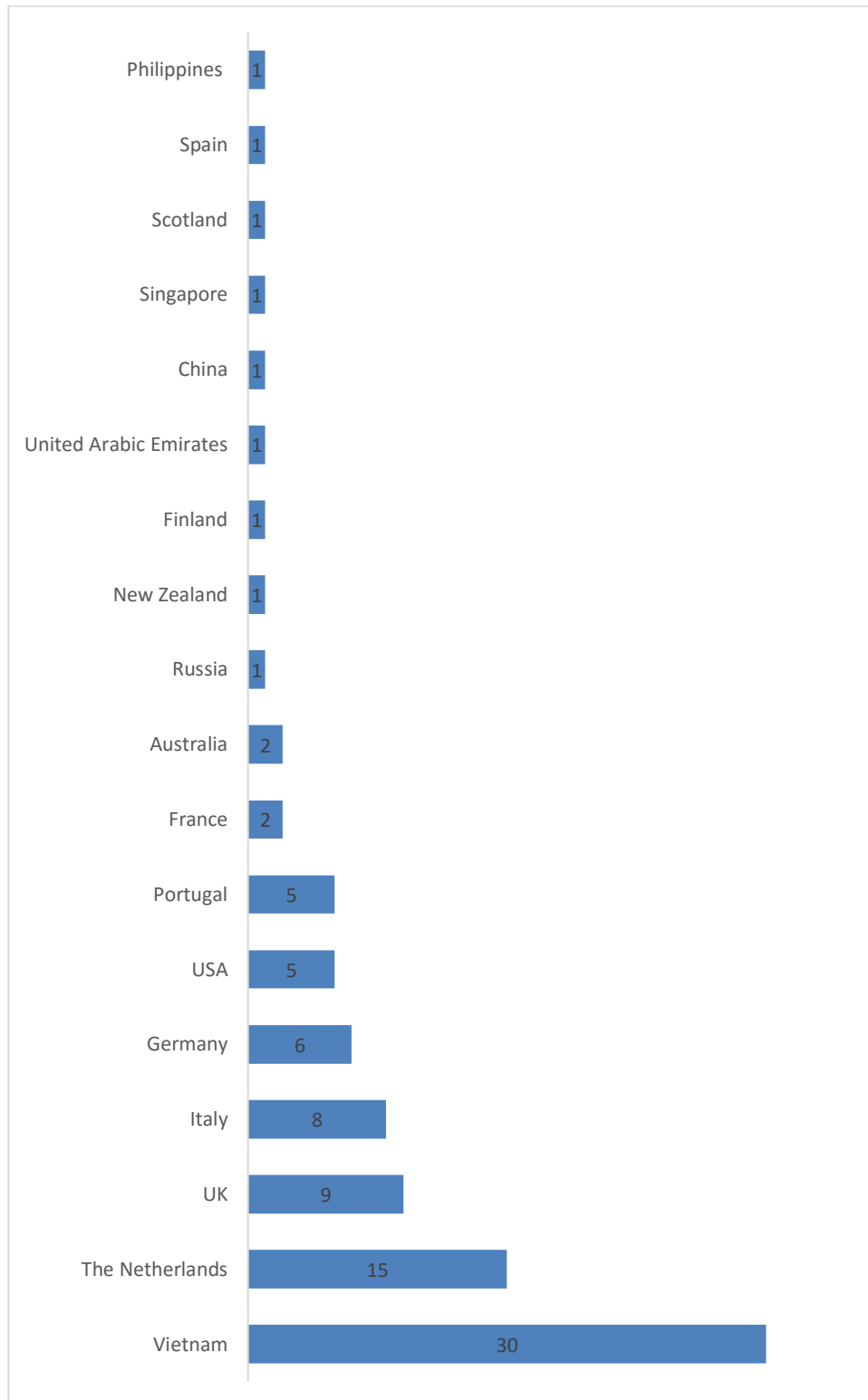
You are: \*



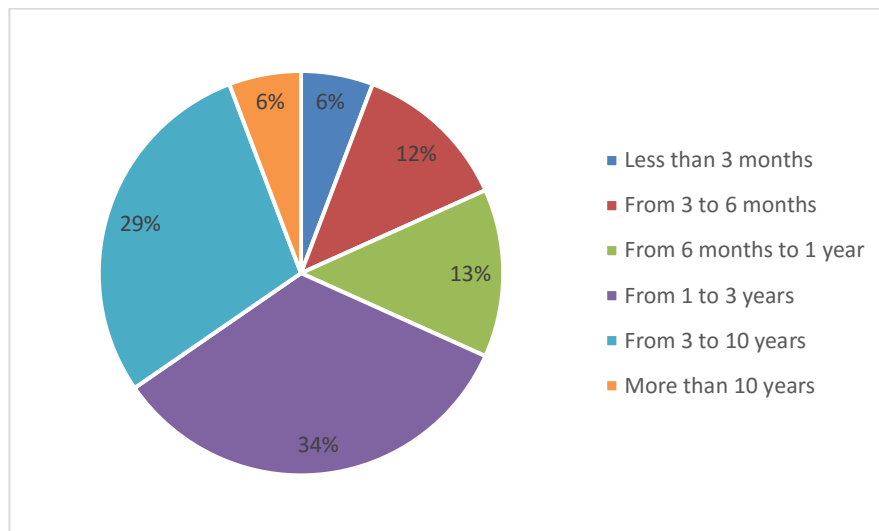
## Where do you come from? (Country) \*



### Where are you living now? (Country) \*



### For how long have you been living there?



### Which is the hardest part to face after settling up in a new place? \*

- Language (3)
- I don't know (2)
- Culture (2)
- Establishing food habits (2)
- Making new sets of friends close enough to replicate the support network at home (2)
  - find friends and connection
  - The language if it's new to you
  - Create a personal reliable network
  - Being alone and not knowing anyone
  - Build a new net of relationships with the local people.
  - Finding somewhere to live, understanding your value in an entirely new jobs/housing market
- Way of thinking
- Bureaucracy
- Getting to know people and create new friendship (not related to work/uni or with people from your original country)

- The first weeks in which you have to do some documents and start to know the new city and people

- Being no part of your new home; having no one and no life in this new place.

- Meeting new people
- Social integration (I'm referring to JP)
- Dealing with public offices in person, alone.
- Visas and the current atmosphere around immigration
- Dealing with bureaucracy
- cultural differences
- Make new friends/ Social life
- Making friends who are not work-related. Making friends with

local people

- Get the necessary documents and make friends
- bureaucracy and make friends
- the language
- New language, few acquaintances
- Cultural differences (Italy: extreme sexism)
- integrating in the local culture
- Bureaucracy
- Lonliness
- Meeting new (nice) people
- Not knowing anyone
- Understanding government admin
- making new social life
- Finding new friends
- nostalgia for the other places you've lived and the people who still

live there

- Meeting interesting people with similar interests, discover places where to find those people

- Getting a proper support network
- Keep in touch with my previous destinations



- Homesickness, weather
- Get used to the new environment.
- Language barrier
- Missing old friends and routines.
- Bank accounts
- Finding good shops for bread, cheese, meats and vegetables
- language and cultural differences
- Languages
- Learning the new language, even the rudimentary parts needed for taxi drivers and restaurants. Establishing social connections, again.

- Language
- Finding new places you like, learning the culture, language
- Finding a home with friends
- Building new relationships
- Language/Culture
- Figuring out where everything you need is. And transportation.
- Adapting to local behaviours
- Knowing basic things about that place. Adjusting to language and cultural barriers.

- Making friends
- Language barrier, cultural norms, finding where to purchase items
- Finding familiar/comfort items.
- When people profile expat base on race. Western huge salary and asian smaller. Better service on western expats in bars or restaurants.

- Finding information on services, shopping, doctors
- Adapting to the new culture
- Getting to know local people, making new friends
- make new friends
- SDS
- Missing family
- Finding social circles
- Language barriers

- Tax concerns
- Not losing yourself
- Find friends
- The language is the first barrier. Then cultural things like sense of

humour or manners can be tricky as well.

- Cultural differences
- Getting papers that allow you to plan any kind of future there
- Social differences
- Integration in the local communities
- Finding friends
- Administrative procedures
- Getting to know more people
- Finding housing, finding appropriate insurances, finding new

friends

- Language differences, culture shock
- keeping to your plan of why you are there and not getting too

distracted with the new and exciting opportunities offered in your new place.

- No friends and finding good veggies
- New language
- Not knowing anyone
- The paperwork
- Being alone
- Legal paperwork
- Making new friends
- Culture difference
- Learning the language
- Loneliness
- Finding like minded friends
- Meeting good friends
- Making friends
- Breaking the language barrier

**Do you think there are permanent difficulties in the expat life? If yes, which ones?**

- No (4)
- Language barrier (3)
- Language, food, cultural differences (2)
- Medical care, registration, visa permission, find a house
- I think so. Dealing with the homesick and facing with new habits

(new food, new daily routine, new environment, ...) and with people' prejudices-both good or bad ones- are typical difficulties about living abroad. The language can also be a problem, if you can't find a shared way to communicate.

- Idea
- Language and culture barriers
- Not having someone you can always rely on nearby
- Being, perhaps unconsciously, considered temporary by the people

you're trying to build meaningful, lasting new friendships with. Being without old friends and family who would otherwise alleviate this loneliness.

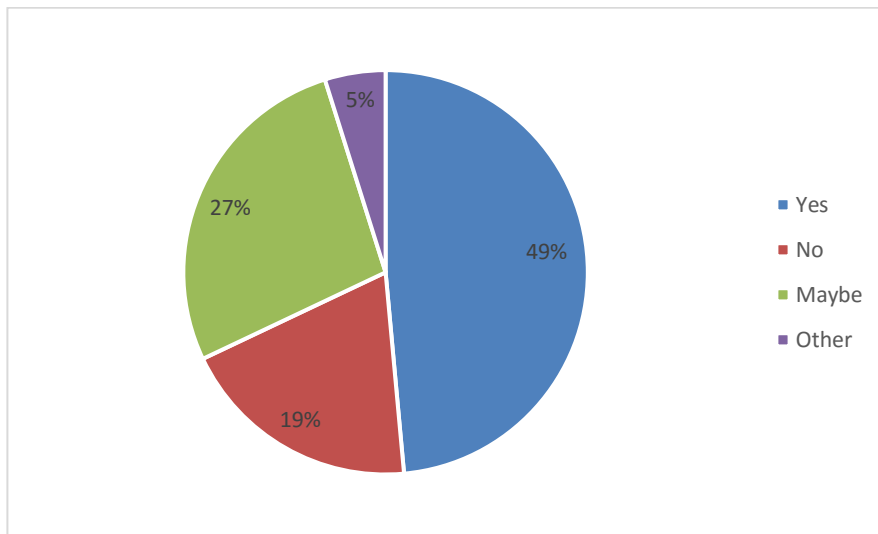
- Finding a flat, understanding all the paperwork that needs to be done (e.g. health insurance, residence certificate, etc)
- Florida is hot and I am pale/ginger. \$\$\$ on sunscreen
- bureaucracy, missing friends/family, getting around
- Paperworks/Administrative stuffs
- Tax, health insurance, pension rights
- No, not stable
- you are not completely integrated in the society
- Finding your circle of friends
- Feeling like an outsider
- not feeling completely integrated
- Prejudice
- Language, job,

- Learning the way things work in the new country and the language barrier usually
  - Learning where to go for certain things, learning a new countries rules laws and unspoken do's and don'ts
  - Inclusion by locals. After 8 years of living here I still don't feel included around my Dutch friends.
    - culture, language, money
    - Being away from family
    - being lonely for family and friends, pressure from family and friends at home (wanting you to move home)
  - A lot of the network of an expat are other expats, and many of them come and go. So, being an expat means that you always need to be getting to know new people. Also, in most of the cases your family (or the most part of it) won't be with you, so it can be hard sometimes to keep up with what's going on back home.
    - You are not living at the same rithim as people who is in your country, and they don't understand you
      - Culture
      - Missing friends and family
      - Social life
      - language issues
      - Yes,making new friends,plus never getting to close with someone as they or you might leave
    - "Stable difficulties?" Unclear tell to meet. All difficulties can be overcome, or they're eventually ignored.
      - Culture and tolerance
      - Culture, language.
      - Yes. New language, new culture
      - Jobs, security.
      - Feeling like everything is temporary
      - Language, culture
      - Language and cultural barriers make some things and the actions of others difficult to understand.

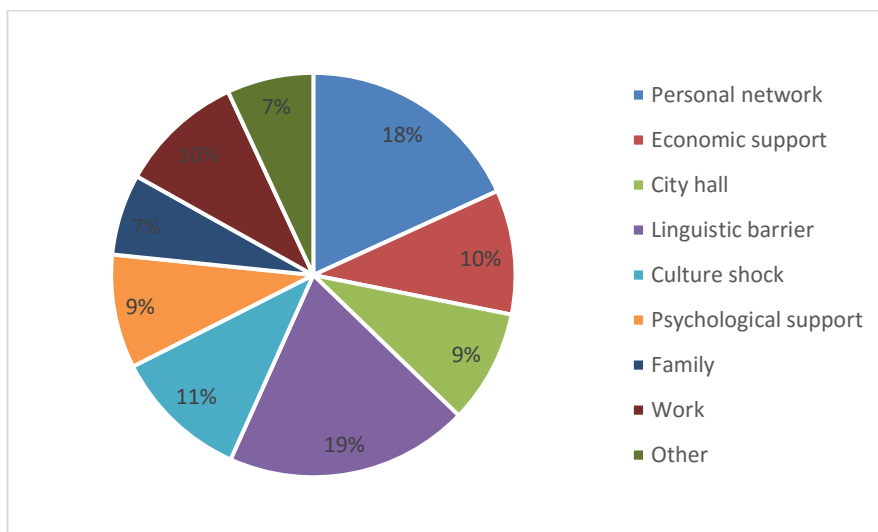
- Overpriced
- Lack of available support from family and friends
- homesickness
- Missing family, language
- Social relations, language, cultural differences
- Don't know
- Cultural differences
- To know why we left
- Being far from friends and family and always outside of your own culture and the culture of country you're in
- Yes. The difficulty to meet people from the country you are living in. The lack of jokes and common places for the people from the country (like TV shows that were famous and people talk often about them)
- Xenophobes always trying to kick you out
- At some points, people exploit the situation of need that the expat has.
- Yes, you experience racism in a daily basis, also It is difficult for others to respect you or take you seriously in a professional level.
- bureaucracy
- For me, as a westerner, I'm much much larger than most locals and that gets me a lot of unwanted attention.
- I think people get frustrated with the expectation everyone should speak English.
- Yes. Local food and medical facility some times a bit challenging
- Being alone, racism, the language... so many things.
- Language barriers, different bureaucratic and legal system.
- Learning new language, making friendships within the local community
- I don't know
- Doing bussiness is difficult
- I haven't experienced any real difficulties so far.
- Relationships
- Meeting good friends

- Language culture safty
- Yes. Getting help, buying items
- Perennial homesickness

**As an expat, do you think that there are enough services that help you while struggling with your daily life (eg. medical care, bureaucracy, language barrier)? \***

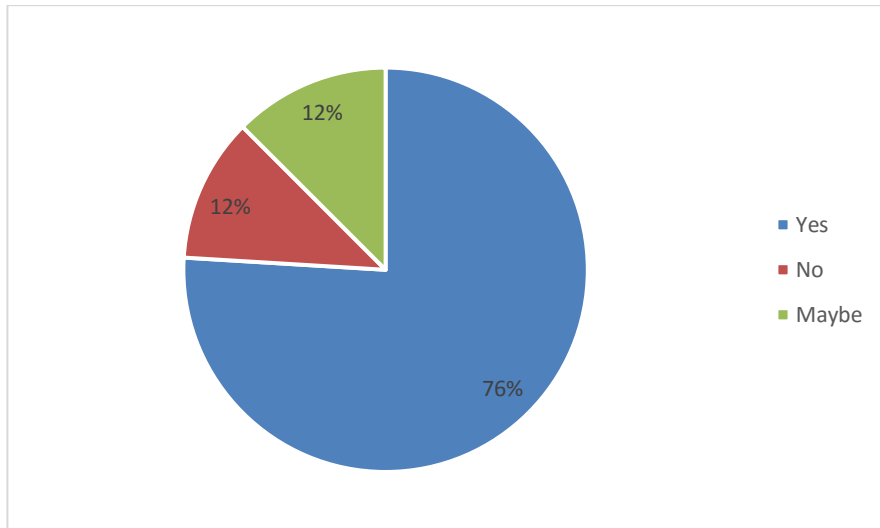


**Would you like to have more help regarding the following topics? (you can choose more than one option) \***

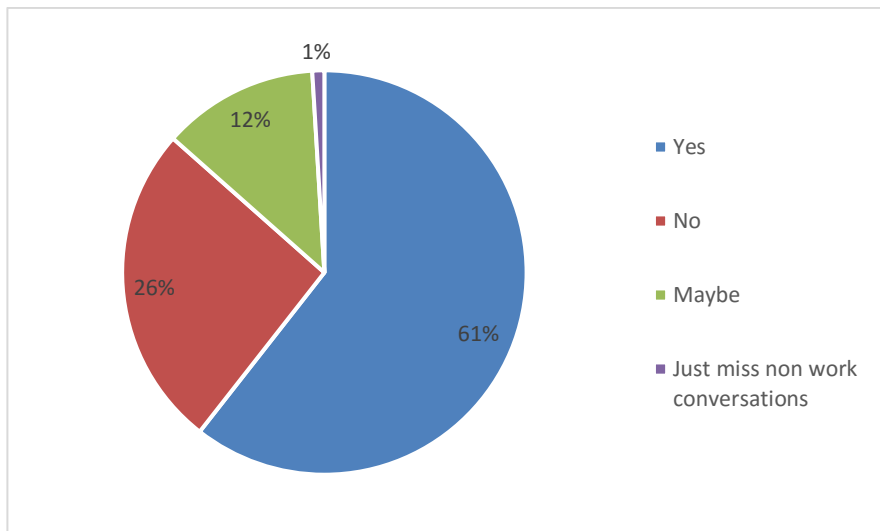


**Psychological wellbeing**

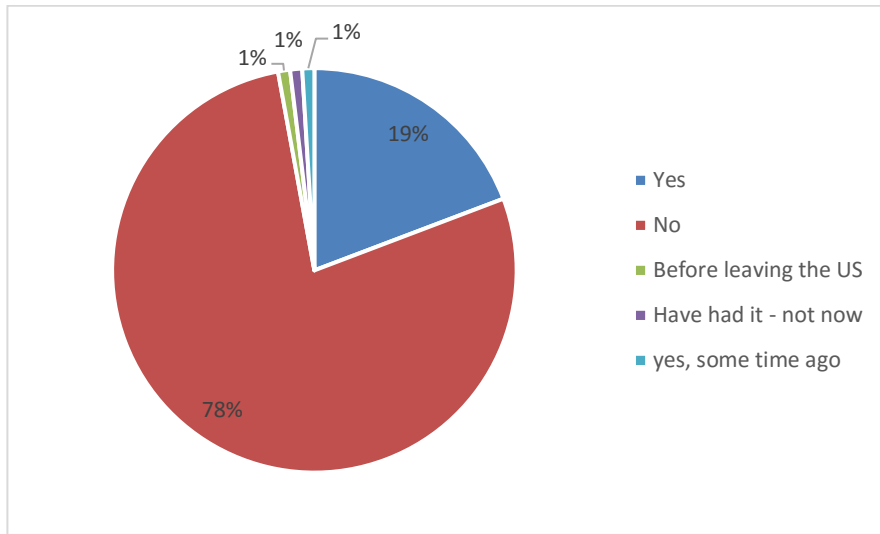
**Do you feel that the language is, sometimes, a barrier for the cross-cultural communication? \***



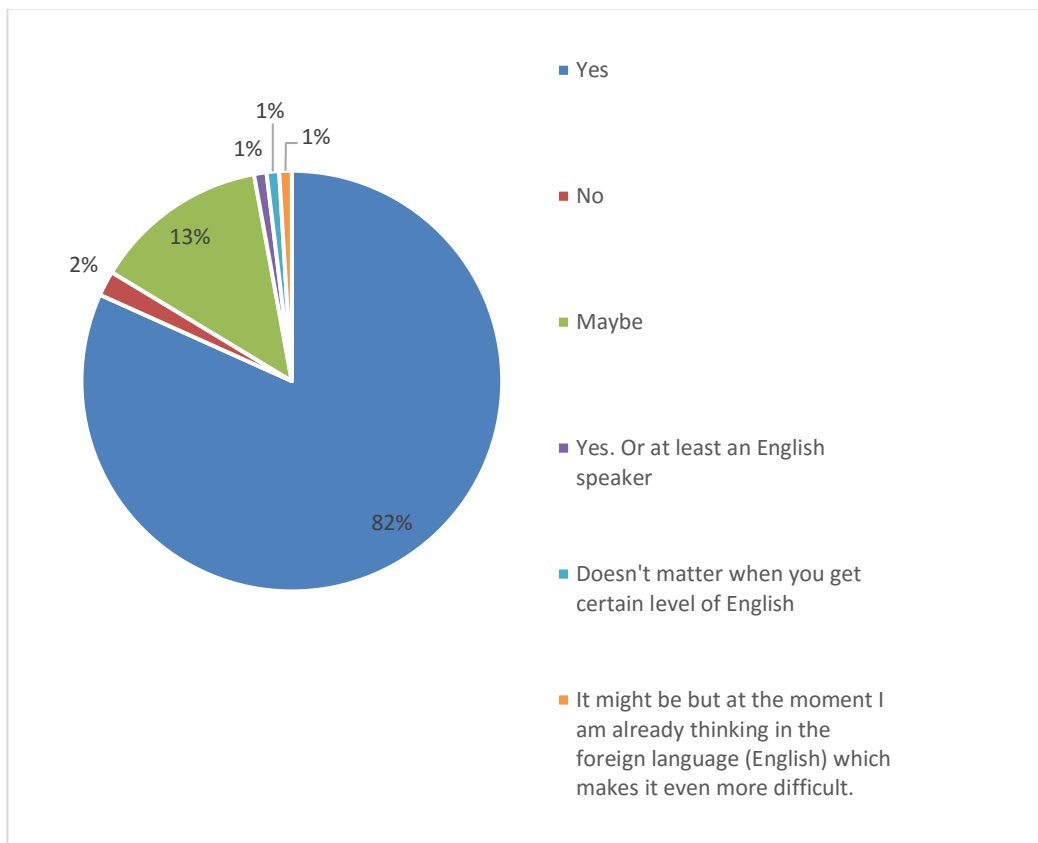
**Do you feel sometimes the need to talk with someone that can better understand your expat problems? \***



**Are you having psychological therapy/counselling right now or have you ever had it?**

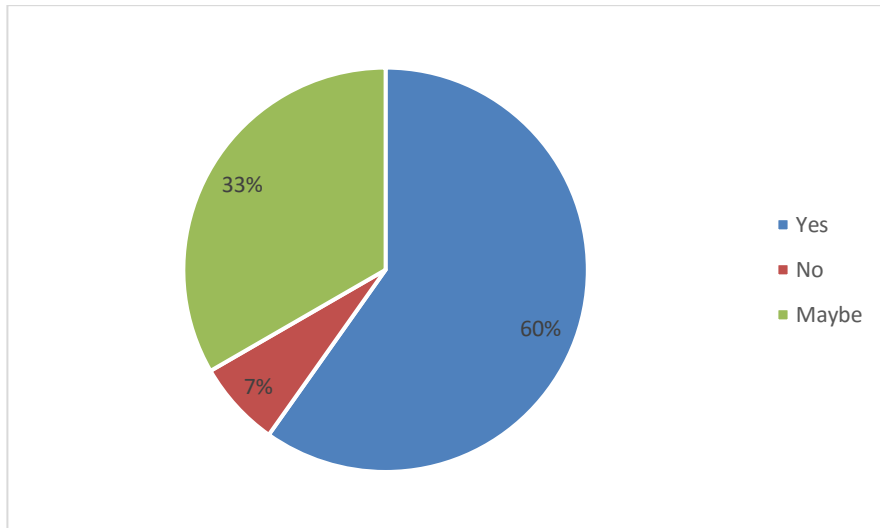


**Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Do you think that finding a psychologist who speaks your own language would make it easier? \***

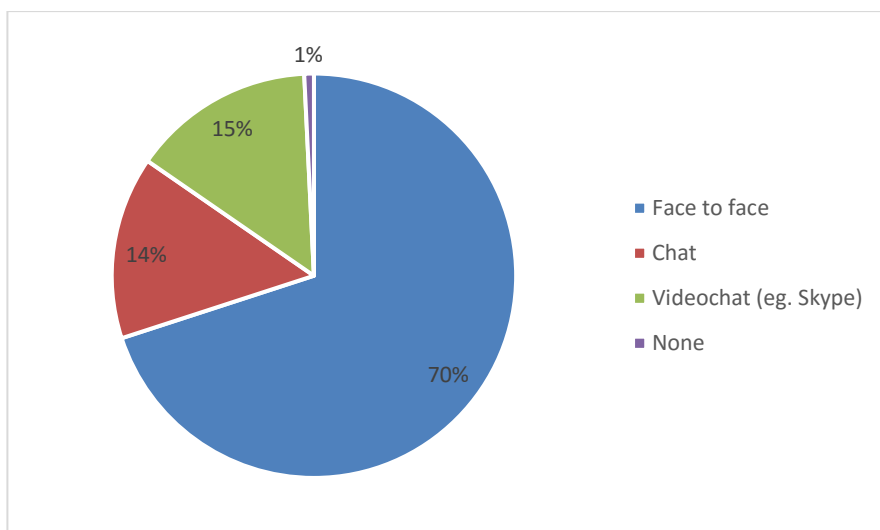




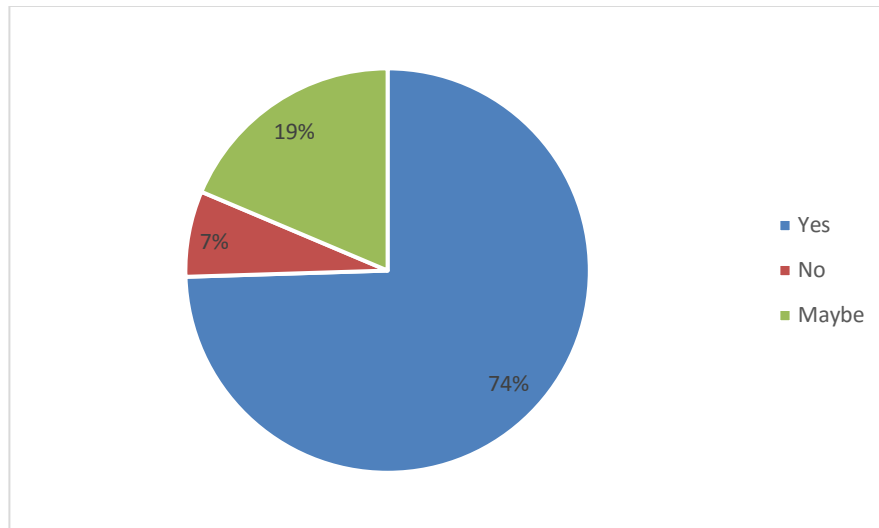
**Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Do you think that finding a psychologist who has been expat himself would make it easier? \***



**Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Which kind of session would you prefer to have? (you can choose more than one option)**



**Try to impersonate an expat that is deciding to meet a psychologist/counsellor. Would you like to have an online platform that helps you find the nearest psychologist speaking your language?**



**Is there something else that you would like to tell me?**

- Answering these questions made me think that, on this topic, there should be a great difference between expats by choice (e.g. myself) and expats more driven abroad (e.g. by economic pressure). If being an expat detracted significantly from my psychological well-being, I could simply repatriate. I live abroad because I lose so little by leaving my origins. Some other expats withstand a psychological strain of being away from home because they would suffer something else if they returned.

- Psychological counseling should be paid for by the employer.
- I have no need of head shrinkers at this time...
- I think you should distinguish between an expat and an immigrant.

To me an expat is an euphemism of immigrant. Some argue that expat is used when the person has left his/her country by choice and not necessity, but there is a fine line between then (I came by choice but the working conditions in my country were so shit that I almost had no choice if I explain myself). In my opinion immigrants are more likely to need help (economic, cultural and psychological). It might be important to state this in your study!

- The excitement, learning, and personal growth that happens when you're an expat is addicting. When I moved home after 4 years abroad it was because of personal reasons and family pressure. It's been 2 years and I still consider going abroad again every day. I feel like I am missing out on the world, but am happy to be closer to family. So many contradictions, but I hope to go abroad again at least 2-3 more times in my lifetime. The benefits outweigh the costs for me.

- As an individual who is introverted and shy, I don't think I experience as much difficulties as more social individuals. It is hard to make friends in this environment and expats are usually forced together whether they like each other or not.

- This seems like a very nice idea. A digital platform for getting psychological assistance in one's language and preferably from some professional hailing from same place as the expat. Hope it works out well.

- I think empathy is quite an important part of counsellor works, so their would be able to understand the expat position. Anyways, the person looking for counselling would feel better if they feel like they are gonna be understood. The language part can be really important, especially if the person had been living at the country for short time.

- My experience of migration has been very privileged, so while I would not want much further support for myself, I think it should be available. I also perhaps am not representative in that I find it easier to express 'emotional' stuff in my adopted language.

- I think your suggestion for an online platform for local psychologists speaking foreign languages is simply not feasible, because for every city with a sizable expat community there would be a need for a psychologist, who not only masters his topic, but also one or more foreign languages and preferably has been an expat himself.

- Though I do not currently feel the need for such a service, nor could I afford it. I see plenty around me who would benefit from such a service. However the hardest part is getting those people to be aware that they need your service.