

PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO DI LINGUA INGLESE

Valore P.A. – Corsi di formazione 2026/2027

Comunicare in inglese nella Pubblica Amministrazione:

competenze linguistiche per l'internazionalizzazione e la cooperazione istituzionale

Numero ore totali: 40

Modalità di erogazione: a distanza sincrona

Area tematica	Competenze linguistiche – Sviluppo e miglioramento delle competenze linguistiche del personale della Pubblica Amministrazione
Direttrice di sviluppo della PA	Internazionalizzazione della PA
Obiettivo strategico presidiato	Cogliere le opportunità di sviluppo offerte dal contesto internazionale
Indicatore di outcome	Aumento del livello di competenza linguistica dei partecipanti
Livello di ingresso	Da rilevare mediante test diagnostico iniziale; attività calibrate in funzione del profilo linguistico del gruppo

1. Finalità del corso

Il corso mira all'affinamento e al consolidamento delle abilità linguistico-comunicative in inglese del personale della Pubblica Amministrazione, rispondendo nello specifico alle esigenze operative determinate dall'apertura internazionale, dalla cooperazione tra enti e dall'interazione con cittadini, utenti e partner esteri.

L'iniziativa intende dotare i discenti di strumenti linguistici, pragmatici, testuali e interculturali direttamente applicabili nella routine lavorativa, incrementando l'autonomia nella gestione delle principali dinamiche comunicative (orali e scritte) tipiche del settore amministrativo.

Un'attenzione specifica sarà dedicata all'inglese per scopi professionali e istituzionali, al dialogo con interlocutori stranieri, alla stesura di documenti di lavoro, alla partecipazione a meeting internazionali e alla gestione di situazioni di mediazione linguistica e interculturale.

2. Obiettivi formativi

- Comprendere i contenuti fondamentali di comunicazioni verbali e scritte in lingua inglese inerenti all'attività amministrativa;
- Interagire in lingua inglese nelle principali situazioni di lavoro quotidiane;
- Presentare l'Amministrazione di appartenenza, specificandone articolazioni, funzioni, erogazione di servizi e attività;
- Fornire informazioni e indicazioni ad utenti e cittadini stranieri;
- Formulare istanze, fornire chiarimenti e rispondere a quesiti su procedure, pratiche e servizi;
- Redigere e-mail, note informative, risposte, inviti e testi di carattere istituzionale;

- Padroneggiare e impiegare la terminologia essenziale della gestione amministrativa;

- Prendere parte a riunioni e tavoli di lavoro con partner internazionali;
- Illustrare iniziative, progetti ed erogazioni della propria struttura;
- Adottare strategie di parafrasi e mediazione per superare eventuali blocchi comunicativi;
- Individuare e gestire le principali discrepanze pragmatiche e interculturali nell'interazione tra interlocutori italiani e stranieri;
- Sviluppare una maggiore sicurezza linguistica nei contesti di cooperazione transnazionale.

3. Competenze attese

Il percorso punta allo sviluppo integrato delle abilità di ascolto, lettura, produzione e interazione, con un focus mirato al loro utilizzo in ambito lavorativo.

- **Competenza linguistico-comunicativa:** padronanza delle strutture morfosintattiche e del lessico necessari per gestire contesti comunicativi frequenti nella pratica professionale.
- **Competenza pragmatico-testuale:** capacità di scegliere il registro adeguato, le formule di cortesia e la struttura del discorso in relazione al destinatario, allo scopo e al canale impiegato.
- **Competenza interculturale:** capacità di cogliere le differenti convenzioni comunicative e istituzionali, applicando strategie idonee nell'interazione con interlocutori appartenenti a diversi contesti anglofoni o internazionali.

4. Articolazione dei moduli

Modulo 1. Comunicare in inglese nel contesto lavorativo e istituzionale (n. 5 ore)

- **Contenuti:**
 - Presentazione personale e professionale;
 - Descrizione delle proprie mansioni e responsabilità;
 - Illustrazione della struttura, degli uffici e dell'organizzazione della PA;
 - Spiegazione di funzioni e servizi offerti;
 - Formule di saluto, apertura e congedo;
 - Gestione dei registri di formalità (formale, neutro, professionale);
 - Strutture linguistiche ricorrenti nel linguaggio delle istituzioni;
 - Analisi delle principali interferenze italiano-inglese e dei falsi amici (*false friends*) più frequenti in ambito amministrativo.
- **Laboratorio pratico:** Simulazione di un intervento di presentazione personale e della propria organizzazione a un referente estero.

Modulo 2. Relazioni con il pubblico e l'utenza straniera (n. 5 ore)

- **Contenuti:**
 - Accoglienza e prima assistenza dell'utente;
 - Rilevazione delle esigenze e delle richieste;
 - Scambio di informazioni e istruzioni;
 - Illustrazione di iter burocratici e procedure;
 - Indicazione di documenti necessari, requisiti e scadenze;
 - Guida alle opzioni operative;
 - Richiesta di dettagli e verifica dell'avvenuta comprensione;
 - Risoluzione di malintesi linguistici;

- Utilizzo della riformulazione e della parafrasi;
 - Gestione di contatti telefonici e videochiamate di lavoro.
- **Laboratorio pratico:** *Role play* inerenti all'attività di *front office*, supporto al pubblico ed evasione di richieste d'informazione.

Modulo 3. Lessico specialistico della Pubblica Amministrazione (n. 5 ore)

- **Contenuti:**
 - Glossario relativo ad enti, organi e istituzioni pubbliche;
 - Denominazione di uffici, settori e servizi;
 - Terminologia per procedimenti, istanze e documentazione ufficiale;
 - Bandi, avvisi pubblici, certificazioni, permessi e autorizzazioni;
 - Convocazioni e note d'ufficio;
 - Partenariati, progetti europei e collaborazione amministrativa transnazionale;
 - Corrispondenze terminologiche e differenze tra i sistemi amministrativi italiano e anglosassone.
- **Laboratorio pratico:** Elaborazione guidata di un repertorio terminologico bilingue settoriale specifico per gli ambiti di provenienza dei discenti.

Modulo 4. Scrittura professionale e corrispondenza istituzionale (n. 5 ore)

- **Contenuti:**
 - Stesura di e-mail formali;
 - Formulazione di richieste e risposte a quesiti scritti;
 - Redazione di comunicazioni interne ed esterne;
 - Conferme, inviti e convocazioni ufficiali;
 - Notifica di modifiche e aggiornamenti;
 - Invio e richiesta di atti e documenti;
 - Solleciti e messaggi di ringraziamento;
 - Contatti formali con organizzazioni ed enti partner esteri;
 - Criteri di sintesi, chiarezza, adeguatezza stilistica e formule convenzionali.
- **Laboratorio pratico:** Stesura e correzione di comunicazioni reali o simulate tratte dalle mansioni quotidiane della PA.

Modulo 5. Inglese orale per meeting e tavoli di lavoro (n. 5 ore)

- **Contenuti:**
 - Gestione della fase iniziale e finale di una riunione;
 - Introduzione dei partecipanti e dell'ordine del giorno (*agenda*);
 - Gestione dei turni di parola;
 - Presentazione di proposte e soluzioni;
 - Espressione di accordo, riserve o disaccordo;
 - Interruzioni cortesi e richieste di chiarimento;
 - Formulazione di osservazioni e pareri;
 - Sintesi dei punti trattati e definizione delle conclusioni;
 - Assegnazione di compiti, responsabilità e scadenze.
- **Laboratorio pratico:** Simulazione di un meeting di lavoro tra funzionari italiani e delegati di enti internazionali.

Modulo 6. Internazionalizzazione e cooperazione istituzionale (n. 5 ore)

- **Contenuti:**
 - Presentazione di progetti, piani e iniziative;
 - Descrizione di obiettivi, beneficiari e risultati attesi;
 - Proposta di accordi e forme di collaborazione;
 - Individuazione di sinergie e interessi comuni;
 - Relazioni con gli stakeholder esteri;
 - Pianificazione di visite ed eventi istituzionali;
 - Gestione dell'accoglienza di delegazioni straniere;
 - Partecipazione a network, reti e partenariati transnazionali.
- **Laboratorio pratico:** Esposizione simulata di un progetto o servizio pubblico a un potenziale partner internazionale.

Modulo 7. Mediazione linguistica e comunicazione interculturale (n. 5 ore)

- **Contenuti:**
 - Aspetti culturali nella comunicazione amministrativa;
 - Confronto tra convenzioni comunicative italiane e anglosassoni;
 - Tecniche di attenuazione (*hedging*) e formule di cortesia;
 - Espressione di richieste formali e negoziazione del disaccordo;
 - Gradazione dei livelli di formalità;
 - Varietà della lingua inglese (*Global English / ELF*) nell'interazione con parlanti nativi e non nativi;
 - Strategie di semplificazione, spiegazione e adattamento del discorso;
 - Trasposizione di concetti normativi e istituzionali specifici del contesto italiano.
- **Laboratorio pratico:** Trasposizione e adattamento in lingua inglese di testi informativi o normativi italiani rivolti a utenti stranieri.

Modulo 8. Laboratorio integrato di simulazione professionale (n. 5 ore)

- **Contenuti:**
 - Gestione di risposte a quesiti complessi provenienti da organismi esteri;
 - Interazione telefonica o in videoconferenza per la risoluzione di casi specifici;
 - Illustrazione dettagliata di una procedura amministrativa;
 - Stesura guidata di una nota formale;
 - Pianificazione e conduzione di un incontro di lavoro internazionale;
 - Risoluzione di incomprensioni legate a fattori linguistici o culturali.
- **Laboratorio pratico:** Risoluzione di scenari operativi complessi attraverso l'integrazione delle abilità acquisite durante l'intero percorso.

5. Metodologia didattica

Il percorso adotterà un orientamento comunicativo, pratico e pragmatico (*action-oriented approach*), in linea con le direttive del *Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER)*. I contenuti morfosintattici saranno inseriti in modo funzionale alle necessità espressive richieste dalle attività lavorative, superando un'impostazione meramente nozionistica.

- Didattica laboratoriale e computazionale;
- *Task-based learning* (apprendimento basato sui compiti operativi);
- *Role play* e drammatizzazioni guidate;
- *Problem solving* applicato al linguaggio;
- Studio ed esame di casi reali;
- Esercitazioni pratiche individuali e di gruppo;
- Fruizione ed esame di materiali autentici;
- Produzione di elaborati scritti professionali;
- Attività continue di interazione verbale;
- Creazione di prontuari e glossari di settore.

6. Materiali didattici

Verranno impiegati prevalentemente testi originali o adattati tratti dal contesto istituzionale e amministrativo reale:

- Portali e pagine di istituzioni internazionali;
- Avvisi, bandi e modulistica;
- Corrispondenza e e-mail di servizio;
- Atti e documenti amministrativi;
- Programmi di cooperazione europea e internazionale;
- Materiale informativo sui servizi pubblici;
- Supporti audio e video autentici;
- Slide e presentazioni istituzionali.

7. Valutazione iniziale

All'inizio delle attività verrà somministrata una prova diagnostica per rilevare le competenze in ingresso, identificare l'omogeneità del gruppo, tarare il livello di difficoltà degli interventi e fissare un parametro di partenza (*baseline*) utile alla successiva misurazione dei risultati.

La valutazione iniziale prevederà prove volte a verificare l'efficacia d'uso della lingua in contesti professionali.

8. Valutazione finale

La prova finale sarà strutturata secondo criteri analoghi a quelli della rilevazione iniziale e verificherà il raggiungimento degli obiettivi attraverso task comunicativi legati all'operatività della PA:

- Comprensione di una nota o comunicazione di servizio;
- Redazione di un testo di risposta;
- Breve colloquio/interazione orale;
- Gestione di un caso pratico comunicativo;
- Uso corretto del lessico di settore;
- Adeguatezza del registro e del tono professionale;
- Efficacia nelle tecniche di riformulazione e spiegazione.

9. Indicatori di output

- Numero di discenti che completano l'iter formativo;
- Percentuale di presenze rispetto alla soglia minima richiesta;
- Numero di sessioni laboratoriali effettuate;
- Numero di esercitazioni pratiche svolte;
- Numero di simulazioni verbali eseguite;
- Numero di test di lavoro redatti e corretti;
- Numero di partecipanti che sostengono la verifica conclusiva;
- Percentuale di discenti che completano l'intero processo di valutazione (*pre-test* e *post-test*).

10. Indicatori di outcome

Indicatore istituzionale: Incremento del livello di padronanza linguistica dei partecipanti.

L'indicatore sarà quantificato attraverso la comparazione tra gli esiti del test iniziale e quelli della verifica finale.

- Miglioramento del punteggio medio conseguito dai partecipanti;
- Maggiore facilità nella comprensione di documenti scritti e verbali;
- Incremento della fluidità nell'interazione orale in contesti d'ufficio;
- Miglioramento della qualità e correttezza nella redazione di testi;
- Espansione del vocabolario amministrativo e delle formule istituzionali;
- Maggiore autonomia nel far fronte a situazioni lavorative con interlocutori esteri;
- Affinamento delle tecniche di parafrasi e sintesi delle informazioni.

Indicatore quantitativo: Incremento del punteggio individuale e medio registrato tra la prova di ingresso e la valutazione finale, con riferimento diretto alle mansioni proprie della Pubblica Amministrazione.

11. Risultati attesi

- Misurabile crescita della padronanza complessiva della lingua inglese;
- Autonomia superiore nelle relazioni con utenza ed enti esteri;
- Crescente efficacia nella gestione dei flussi comunicativi scritti e verbali;
- Maggiore prontezza nell'adesione a programmi e reti di collaborazione internazionale;
- Consolidamento delle competenze nell'ambito della mediazione linguistica e interculturale;
- Partecipazione più incisiva della PA a progetti e network internazionali.

12. Coerenza con gli obiettivi strategici di Valore P.A.

Il percorso si inserisce coerentemente nella linea guida d'intervento «Internazionalizzazione della PA» e persegue l'obiettivo strategico «Intercettare le opportunità di crescita offerte dallo scenario internazionale», puntando sull'accrescimento delle competenze linguistiche del personale pubblico.

Le abilità acquisite permetteranno di affrontare con rinnovata sicurezza i rapporti con la cittadinanza, gli utenti e le organizzazioni estere, favorendo il coinvolgimento attivo dei dipendenti nei processi di cooperazione. La validità dell'intervento formativo sarà misurata mediante il confronto sistematico tra la rilevazione iniziale e finale, in totale rispondenza con l'indicatore di outcome stabilito dall'Avviso.

