

PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO

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

**Comunicare in spagnolo 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 è finalizzato allo sviluppo e al potenziamento delle competenze linguistico-comunicative in lingua spagnola del personale della Pubblica Amministrazione, con particolare riferimento alle esigenze comunicative generate dai processi di internazionalizzazione, dalla cooperazione interistituzionale e dall'interazione con cittadini, utenti, enti e partner appartenenti a contesti ispanofoni.

Il percorso intende fornire ai partecipanti strumenti linguistici, pragmatici, testuali e interculturali immediatamente spendibili nell'attività professionale, favorendo una maggiore autonomia nella gestione delle principali situazioni comunicative orali e scritte proprie del contesto amministrativo e istituzionale.

Particolare attenzione sarà riservata allo spagnolo per fini professionali e istituzionali, alla comunicazione con interlocutori stranieri, alla redazione di testi amministrativi e professionali, alla partecipazione a incontri e riunioni internazionali e alla gestione di situazioni di mediazione linguistica e interculturale.

2. Obiettivi formativi

- comprendere le informazioni essenziali contenute in comunicazioni orali e scritte in lingua spagnola relative all'attività della Pubblica Amministrazione;
- interagire in lingua spagnola nelle principali situazioni comunicative professionali;
- presentare la propria Amministrazione, le relative strutture, competenze, servizi e attività;
- fornire informazioni e indicazioni a cittadini e utenti ispanofoni;
- formulare richieste, fornire chiarimenti e rispondere a quesiti relativi a servizi, procedure e attività amministrative;
- redigere e-mail, comunicazioni, richieste di informazioni, risposte, inviti e brevi testi istituzionali;
- comprendere e utilizzare il lessico fondamentale della comunicazione amministrativa e istituzionale;
- partecipare a riunioni e incontri con partner internazionali;
- presentare iniziative, progetti, servizi e attività della propria Amministrazione;
- utilizzare strategie di riformulazione e mediazione per superare difficoltà comunicative;
- riconoscere e gestire le principali differenze pragmatiche e interculturali che possono incidere sulla comunicazione istituzionale tra interlocutori italiani e ispanofoni;

- sviluppare una maggiore autonomia linguistica nei contesti di cooperazione e internazionalizzazione della Pubblica Amministrazione.

3. Competenze attese

Il percorso mira allo sviluppo integrato delle abilità di comprensione orale e scritta, produzione orale e scritta, interazione e mediazione, con particolare attenzione al loro impiego in contesti professionali e istituzionali.

Competenza linguistico-comunicativa

Uso delle strutture morfosintattiche e del lessico necessari per affrontare situazioni comunicative ricorrenti nell'attività professionale.

Competenza pragmatico-testuale

Capacità di selezionare registro, formule comunicative e organizzazione del discorso adeguati al destinatario, allo scopo e al canale di comunicazione.

Competenza interculturale

Capacità di riconoscere differenze nelle convenzioni comunicative e nelle pratiche istituzionali e di adottare strategie appropriate nell'interazione con interlocutori appartenenti a diversi contesti del mondo ispanofono.

4. Articolazione dei contenuti

Modulo 1. Comunicare in spagnolo nel contesto professionale e istituzionale (n. 5 ore)

Contenuti

- presentarsi in ambito professionale;
- presentare il proprio ruolo e le proprie funzioni;
- descrivere strutture, uffici e organizzazione della PA;
- illustrare competenze e servizi dell'Amministrazione;
- formule di saluto e di cortesia;
- uso dei registri formale, neutro e professionale;
- tú e usted nella comunicazione professionale;
- strutture linguistiche ricorrenti nella comunicazione istituzionale;
- principali interferenze linguistiche italiano-spagnolo e falsi amici di maggiore frequenza nel contesto amministrativo.

Attività applicativa: Simulazione di una presentazione professionale e della presentazione della propria Amministrazione a un interlocutore straniero.

Modulo 2. Relazione con cittadini e utenti ispanofoni (n. 5 ore)

Contenuti

- accogliere un utente;
- identificare bisogni e richieste;
- chiedere e fornire informazioni;
- spiegare servizi e procedure;
- indicare requisiti, documentazione necessaria e scadenze;
- fornire indicazioni operative;
- chiedere precisazioni e verificare la comprensione;
- gestire incomprensioni linguistiche;
- formulare spiegazioni e riformulazioni;

- comunicazione telefonica e interazione in videoconferenza.

Attività applicativa: Role play relativi a situazioni di front office, assistenza all'utenza e richiesta di informazioni.

Modulo 3. Lessico amministrativo e istituzionale (n. 5 ore)

Contenuti

- Pubblica Amministrazione, enti e istituzioni;
- uffici, servizi e organizzazione amministrativa;
- procedimenti, procedure e documentazione;
- domande, richieste, scadenze e termini;
- bandi, avvisi, certificazioni e autorizzazioni;
- convocazioni e comunicazioni istituzionali;
- cooperazione amministrativa, progetti e partenariati internazionali;
- corrispondenze terminologiche italiano-spagnolo e differenze tra sistemi amministrativi.

Attività applicativa: Costruzione guidata di un repertorio terminologico bilingue relativo ai settori di attività dei partecipanti.

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

Contenuti

- e-mail formale;
- richiesta di informazioni e risposta a una richiesta;
- comunicazione di servizio;
- conferma, invito e convocazione;
- comunicazione di variazioni;
- richiesta e trasmissione di documentazione;
- sollecito e ringraziamento;
- comunicazione con enti e partner stranieri;
- formule di apertura e chiusura, cortesia, chiarezza, concisione e adeguatezza del registro.

Attività applicativa: Redazione e revisione di comunicazioni autentiche o simulate tratte da situazioni professionali proprie della PA.

Modulo 5. Spagnolo orale per riunioni e incontri istituzionali (n. 5 ore)

Contenuti

- aprire e chiudere una riunione;
- presentare partecipanti e ordine del giorno;
- prendere e chiedere la parola;
- formulare una proposta;
- esprimere accordo e disaccordo;
- chiedere chiarimenti e interrompere cortesemente;
- formulare osservazioni e valutazioni;
- sintetizzare interventi e formulare conclusioni;
- concordare attività, compiti e scadenze.

Attività applicativa: Simulazione di una riunione tra rappresentanti di amministrazioni italiane e di enti appartenenti a paesi di lingua spagnola.

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

Contenuti

- presentare progetti e iniziative;
- descrivere finalità, destinatari e risultati attesi;
- proporre forme di collaborazione;
- individuare interessi comuni;
- interagire con partner stranieri;
- organizzare incontri e visite istituzionali;
- accogliere delegazioni;
- descrivere attività di cooperazione;
- presentare strutture e servizi;
- comunicare nell'ambito di reti e partenariati internazionali.

Attività applicativa: Presentazione simulata di un progetto o servizio della propria Amministrazione a un potenziale partner ispanofono.

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

Contenuti

- lingua e cultura nella comunicazione istituzionale;
- convenzioni comunicative italiane e spagnole;
- forme di cortesia, attenuazione e intensificazione;
- formulazione di richieste e gestione del disaccordo;
- differenze nei livelli di formalità;
- varietà dello spagnolo e comunicazione con interlocutori provenienti dalla Spagna e dall'America ispanofona;
- strategie di mediazione, parafrasi, semplificazione e riformulazione;
- spiegazione di termini culturalmente o istituzionalmente specifici.

Attività applicativa: Riformulazione in lingua spagnola di informazioni amministrative italiane destinate a un cittadino o a un interlocutore straniero.

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

Contenuti

- risposta a una richiesta di informazioni proveniente da un ente spagnolo;
- gestione di una telefonata con un utente ispanofono;
- spiegazione di una procedura;
- stesura di un'e-mail istituzionale;
- organizzazione di un incontro internazionale;
- partecipazione a una riunione;
- presentazione della propria Amministrazione o di un progetto;
- soluzione di un problema comunicativo interculturale.

Attività applicativa: Gestione di scenari professionali complessi integrando le competenze sviluppate nei moduli precedenti.

5. Metodologia didattica

Il corso adotterà un approccio comunicativo, pragmatico e orientato all'azione, coerente con i principi del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue. I contenuti grammaticali saranno affrontati in funzione delle

esigenze comunicative emergenti dai compiti professionali, evitando un'impostazione esclusivamente descrittiva o grammaticale.

- didattica laboratoriale;
- task-based learning;
- role play e simulazioni;
- problem solving linguistico;
- analisi di casi;
- esercitazioni guidate;
- attività individuali e collaborative;
- comprensione di materiali autentici;
- analisi e produzione di testi professionali;
- attività di interazione orale;
- esercizi di mediazione e riformulazione;
- costruzione di glossari specialistici.

6. Materiali didattici

Saranno utilizzati prevalentemente materiali autentici o opportunamente adattati provenienti da contesti amministrativi e istituzionali.

- pagine di siti istituzionali;
- avvisi e moduli;
- e-mail e comunicazioni;
- documentazione amministrativa;
- programmi di iniziative internazionali;
- materiali relativi a servizi pubblici;
- registrazioni e materiali audiovisivi;
- presentazioni istituzionali;
- documentazione di enti pubblici italiani e del mondo ispanofono.

7. Valutazione iniziale

All'avvio del corso sarà effettuata una rilevazione diagnostica delle competenze linguistiche in ingresso, finalizzata a individuare il livello iniziale, rilevare eventuali differenze nella composizione del gruppo, calibrare la difficoltà delle attività e disporre di una baseline per la successiva misurazione dell'outcome.

La rilevazione comprenderà prove riferite alle principali abilità linguistiche e, in particolare, alla comprensione e all'uso della lingua in situazioni professionali.

8. Verifica finale

La verifica finale sarà costruita secondo criteri comparabili a quelli adottati nella rilevazione iniziale e comprenderà compiti comunicativi autentici o simulati riferiti al contesto professionale della PA.

- comprensione di una comunicazione professionale;
- risposta scritta;
- interazione orale;
- gestione di una situazione comunicativa;
- utilizzo del lessico specialistico;
- adeguatezza pragmatica;
- capacità di riformulazione e mediazione.

9. Indicatori di output

- numero di partecipanti che completano il percorso formativo;
- percentuale di partecipanti che frequentano almeno la quota minima prevista;
- numero di attività laboratoriali realizzate;
- numero di esercitazioni professionali completate;
- numero di simulazioni comunicative realizzate;
- numero di testi professionali prodotti e revisionati;
- numero di partecipanti che sostengono la prova finale;
- percentuale di partecipanti che completano il percorso di valutazione pre-test/post-test.

10. Indicatori di outcome

Indicatore istituzionale: Aumento del livello di competenza linguistica dei partecipanti.

L'indicatore sarà reso operativamente misurabile attraverso il confronto tra la rilevazione diagnostica iniziale e la verifica finale.

- miglioramento del punteggio medio tra test iniziale e test finale;
- aumento della capacità di comprensione di comunicazioni professionali in lingua spagnola;
- aumento della capacità di interazione orale in situazioni amministrative e istituzionali;
- miglioramento della capacità di redazione di testi professionali;
- incremento della padronanza del lessico amministrativo e istituzionale;
- miglioramento della capacità di gestire autonomamente semplici situazioni comunicative con utenti o partner ispanofoni;
- incremento della capacità di mediazione e riformulazione delle informazioni.

Indicatore quantitativo proposto: incremento del punteggio individuale e medio rilevato tra la prova diagnostica iniziale e la prova finale di competenza linguistico-comunicativa, con particolare riferimento a compiti professionali propri della Pubblica Amministrazione.

11. Risultati attesi

- aumento documentabile delle competenze linguistiche in lingua spagnola;
- maggiore autonomia nella comunicazione con interlocutori ispanofoni;
- maggiore efficacia nella gestione di comunicazioni scritte e orali;
- incremento della capacità di partecipare ad attività di cooperazione internazionale;
- maggiore capacità di gestire situazioni comunicative istituzionali;
- rafforzamento delle competenze di mediazione linguistica e interculturale;
- più efficace partecipazione della PA a reti, partenariati e iniziative internazionali.

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

Il corso risponde alla direttrice di sviluppo «Internazionalizzazione della PA» e all'obiettivo strategico «Cogliere le opportunità di sviluppo offerte dal contesto internazionale», attraverso il potenziamento delle competenze linguistiche in lingua spagnola del personale delle Pubbliche Amministrazioni.

Le abilità sviluppate consentiranno ai partecipanti di gestire con maggiore autonomia ed efficacia rapporti con cittadini, utenti, enti e partner stranieri e di partecipare più attivamente a processi di cooperazione e internazionalizzazione. L'efficacia dell'intervento sarà verificata attraverso una rilevazione iniziale e finale delle competenze, in coerenza con l'indicatore di outcome individuato dall'Avviso: aumento del livello di competenza linguistica dei partecipanti.