

## TITOLO

### **Let's brush up your English skills! Corso di Business English per la Pubblica Amministrazione**

## PRESENTAZIONE

La padronanza del Business English è diventata essenziale per la buona riuscita dei rapporti con i paesi di lingua inglese, o con le aziende e/o Pubbliche Amministrazioni che utilizzano l'inglese come lingua principale. L'inglese per l'ambito business è quindi un "must" per interagire, comunicare e operare nel mercato internazionale.

Acquisire competenze comunicative e linguistiche nei diversi ambiti personale e lavorativi come ambienti multiculturali, uffici di internazionalizzazione, enti gestori del turismo, contesti amministrativi, finanziari, educativi e informatici permette di confrontarsi con altri modelli che creano valore aggiunto a livello personale ma anche e soprattutto per la PA che sempre di più si colloca in ambiti in cui si svolgono i nuovi processi di internazionalizzazione.

La conoscenza della lingua non può più essere sottovalutata nell'era della globalizzazione anche in virtù del fatto che il mondo della Pubblica Amministrazione è in costante evoluzione e sempre più orientato alla transnazionalità; finalizzare scambi, gestire relazioni e creare network avviene perlopiù in inglese quale seconda lingua più parlata al mondo. Chi rappresenta all'estero la Pubblica Amministrazione per cui opera diventa il suo biglietto da visita, per cui risulta cruciale operare in modo adeguato con strumenti e terminologia tecnica che permetta di affrontare efficacemente le situazioni tipiche del settore.

Una situazione frequente in cui si può incorrere consiste nel possedere un buon livello di inglese (che rappresenta già un buon punto di partenza), ma una preparazione non adeguata sul piano delle conoscenze dell'inglese aziendale.

Per questo la didattica del corso porrà l'attenzione su:

- ripasso della grammatica essenziale in uso sul posto di lavoro con particolare attenzione agli errori che si commettono più facilmente;
- terminologia comune nella Pubblica Amministrazione con frasi che hanno il loro equivalente in inglese;
- competenze linguistiche specifiche per la Pubblica Amministrazione comprese quelle scritte nonché quelle interpersonali nelle forme interrogative, negative e relative alla capacità di negoziare;
- lo "sfruttamento" della propria posizione tramite strategie linguistiche del parlato.

## OBIETTIVI FORMATIVI, INDICATORI DI OUTPUT

Il corso si pone il **generale obiettivo** di consolidare la conoscenza della lingua inglese in ambito professionale attraverso contenuti e strumenti generalmente utilizzati nel mondo della Pubblica Amministrazione.

Il corso si rivolge anche a coloro che pur avendo studiato oppure utilizzato l'inglese occasionalmente o in tempi non recenti si propongano di recuperare le conoscenze possedute passivamente o poco utilizzate

Nel dettaglio, il corso si pone l'obiettivo di migliorare il livello conoscitivo della lingua inglese e di far acquisire al corsista competenze specialistiche nel campo dell'inglese professionale ritenute fondamentali per:

- contattare e relazionarsi con organismi europei ed internazionali, sia per iscritto che oralmente;
- essere autonomi nella gestione di meeting, incontri all'estero per conto della P.A.;
- condurre negoziazioni utilizzando uno specifico linguaggio giuridico;
- comprendere testi anche complessi con lessico specialistico;
- comunicare oralmente in modo relativamente spontaneo sia con parlanti nativi che con interlocutori che utilizzano la lingua inglese in maniera veicolare per motivi professionali;
- redigere testi riconducibili a diversi stili comunicativi sia formali che informali;
- scrivere reclami, chiedere informazioni, porgere delle scuse e altro.

Gli **obiettivi formativi specifici** riguardano:

**CONOSCENZE:** trasmettere nozioni grammaticali e terminologiche generiche e specifiche di settore con particolare attenzione agli aspetti fonologici, morfosintattici e funzionali della lingua parlata e scritta;

**ABILITA':** saper utilizzare la lingua inglese per comprendere e produrre testi e discorsi più o meno formali e reclami;

**COMPETENZE:** saper interagire in situazioni reali (simulate) legate alla propria vita quotidiana lavorativa (riunioni, presentazione, conferenze telefoniche).

#### **INDICATORI DI OUTPUT**

- competenza linguistica in contesti nazionali e internazionali;
- adozione di una comunicazione interpersonale efficace e finalizzata in riunioni di lavoro;
- efficacia della comunicazione via e-mail o con relazioni scritte;
- padronanza della lingua scritta nelle forme più comuni in ambito istituzionale;
- consolidamento e potenziamento di competenze linguistiche specifiche per la Pubblica Amministrazione;
- fluenza della lingua parlata a livello business e termini tecnici;
- abilità nel leggere e comprendere testi con lessico specialistico;
- negoziazione di provvedimenti e gestione delle trattative;
- aumento delle produttività attraverso le abilità linguistiche acquisite;
- utilizzo della business etiquette per relazionarsi con organismi esteri;
- organizzazione di riunione di briefing e redazione di un breve resoconto prima della riunione;
- utilizzo di legal language;
- livello di preparazione in una intervista di lavoro.

Prima dell'avvio del corso i partecipanti verranno coinvolti nelle seguenti attività:

- svolgimento di un questionario preliminare per valutare il livello della lingua in entrata;
- indagine sull'analisi dei bisogni al fine di personalizzare il più possibile le lezioni in aula sugli interessi di ogni singolo corsista, sulle abitudini dell'apprendente e sulle preferenze di studio individuale.

La ricognizione verrà effettuata on-line attraverso la piattaforma *e-formare*.

Per consentire il raggiungimento degli obiettivi specifici stabiliti si richiede un livello di conoscenza della lingua a livello intermedio (B1-B2).

## **CONTENUTI**

### **I MODULO – BUSINESS COMMUNICATION – 8 ore** **Socialising across cultures, small talk, job interview and make business calls**

#### **PREMESSA**

Il modulo ha lo scopo di agevolare gli allievi alla conversazione in lingua, in occasioni "sociali", ovvero informali, ma anche di supportarli in contesti ufficiali in cui, ad esempio, ci si trova ad affrontare una telefonata di lavoro.

Partendo da argomenti di attualità, i corsisti saranno introdotti all'impostazione di una conversazione in contesti interculturali, in modo da acquisire sicurezza nella gestione di situazioni, sempre in contesti

lavorativo, ma in momenti meno formali (small talk), fino ad arrivare alle interviste di lavoro

## **CONTENUTI**

### **Socializzare in inglese**

- I primi cinque minuti di una conversazione;
- Networking ad alta velocità;
- Utilizzare un linguaggio colloquiale, rispettando i tempi della conversazione;
- Chiedere e descrivere il proprio lavoro e/o responsabilità;
- Chiedere e descrivere il proprio Ente e la relativa organizzazione;

### **Small talk**

- Come migliorare le competenze di small talk;
- Gli argomenti più comuni per small talk;
- Preparare argomenti di interesse generale per gli ospiti stranieri;
- Intrattenere gli ospiti stranieri prima e dopo la riunione;

### **Prepararsi all'intervista di lavoro**

- Punti di forza e di debolezza;
- Valorizzare l'intervista: risoluzione di problemi in Ufficio;
- Valorizzare l'intervista: risoluzione di conflitti con i colleghi;
- Valorizzare l'intervista: risoluzione di divergenze con il diretto superiore;

### **Make business calls**

- Preparare una telefonata in maniera professionale, spiegare il motivo della telefonata;
- Formule di chiusura e di apertura di una telefonata formale;
- Scambiarsi informazioni;
- Chiedere chiarimenti, lasciare e prendere un messaggio, esprimere opinioni;
- Enfasi e rinforzo come strumenti comunicativi;
- Call etiquette.

### **Frequent e common mistakes in English**

#### **Grammatica**

Revisione delle principali regole grammaticali

A corredo della lezione didattica: **vocabulary and expressions and listening sessions**

#### **Exercises, role play and group assignment**

Durante la sessione didattica verranno effettuate delle simulazioni e dei role playing tra i discenti per affrontare ciò che provoca problemi nella comprensione orale per le persone non di madrelingua inglese durante la una conversazione o una telefonata formale e verranno forniti gli strumenti per superare tali difficoltà.

## **II MODULO – 8 ore**

### **Meetings, networking e video conferencing: come gestirli efficacemente**

#### **PREMESSA**

Questo modulo sarà dedicato alla gestione dei meeting per condurli in maniera efficace ponendo attenzione sugli elementi di maggior influenza per raggiungere una logica win-win.

Il modulo permetterà di sperimentarsi nella gestione di meeting insieme agli altri corsisti da cui si riceverà poi un feed-back che, insieme a quello del docente, identificherà per ognuno tutte le possibilità di miglioramento per rendere il proprio operato più incisivo.

## **CONTENUTI**

### **Meetings**

- Pianificare e gestire meeting formali e informali
- Gestire le domande della platea e mettere decisioni al voto
- Identificare e gestire interventi inappropriati ed eventi improvvisi
- Strategie per evitare argomenti delicati
- Affrontare questione tecniche durante il meeting
- Riportare statistiche, risultati, grafici, diagrammi e improntare un dibattito
- Gestire disaccordi/opinioni contrarie

- Business meeting etiquette
- Gli errori più comuni durante un meeting
- Fraseologia, lessico ed espressioni idiomatiche per la comunicazione efficace in inglese
- Stile e scelta delle parole: positive language

**Tipologie di meeting e loro gestione:**

- 1) information meeting
- 2) team meeting
- 3) project meeting
- 4) decision-making meeting
- 5) brainstorming
- 6) training meeting
- 7) team-building meeting

**Elementi di team building**

**Networking and video conferencing:** interfacciarsi con varie istituzioni estere sia a livello europeo che internazionale. Modalità di approccio interculturale e gestione dei rapporti, in particolare attraverso le nuove modalità delle piattaforme on-line: terminologia ed espressioni tecniche.

**Grammatica**

Revisione delle principali regole grammaticali

A corredo della lezione didattica: **vocabulary and expressions and listening sessions**

**Exercises, role play and group assignment:** simulation of a meeting with role playing of the participants

**III MODULO - Briefing and reporting – 8 ore**

**CONTENUTI**

**Briefing and reporting prima e dopo una riunione:**

- Organizzare il briefing: terminologia
- Interagire con il team
- Priorità e analisi dell'argomento
- Raggiungere un compromesso con il team
- Terminologia per un briefing orale informale
- Redazione di brevi note a supporto del briefing
- Briefing formale per il proprio diretto superiore
- Scrivere minutes al termine di incontri di lavoro
- Scrivere una breve relazione del meeting (reporting)
- Raggiungere un compromesso

**Proofreading:** rivedere le note informative e le relazioni, in particolare se destinate ad alte istituzioni europee come ultime destinatarie.

**Grammatica**

Revisione delle principali regole grammaticali

A corredo della lezione didattica: **vocabulary and expressions and listening sessions**

**Exercises, role play and group assignment:** simulation of a briefing with role playing of the participants and drafting of a report after a meeting.

Le strategie comunicative in forma scritta sono corredate da esercizi ed esempi tratti da vari argomenti attinenti all'attività della P.A.

**IV MODULO – Business writing and legal language - 8 ore**

**PREMESSA**

Alcune persone sono in grado di parlare in inglese ad un livello molto alto, ma potrebbero avere problemi con la scrittura.

In questo modulo il corsista acquisirà gli strumenti per strutturare un testo in modo che risulti chiaro e di facile comprensione scritto in modo cortese e chiaro acquisendo una indipendenza nella stesura di

documenti portando all'esterno un'immagine altamente professionale di se stessi e della propria attività.

### **CONTENUTI**

#### **Business writing**

- Impossibilità di feed-back immediato,
- Necessità di "progettare" in anticipo la massima chiarezza ed esaustività
- Necessità di facilitare attenzione e comprensione del lettore
- I "difetti" ricorrenti nella comunicazione scritta
- 3 passaggi del processo di scrittura: pre-writing, free-writing, re-writing
- "Less is more": la sintesi
- Aspetti formali e relazionali
- E-mail: l'importanza dell'oggetto
- La lunghezza delle frasi e del testo
- La veste grafica e la lettura a "colpo d'occhio"
- I link e gli allegati
- L'editing della mail
- Analizzare le e-mail ambigue o offensive e rivedere i modi per evitare problemi di comunicazione
- Analisi di una lettera di reclamo, concentrandosi sulla struttura, uso di parole di collegamento nello sviluppo di un argomento forte.
- Analisi dello stile e del tono e discussione sulla strategia nell'affrontare questioni difficili per iscritto

**Legal language:** Definizione dei contenuti e della terminologia di base di una corrispondenza in ambito giuridico tra le diverse istituzioni della Pubblica Amministrazione europea

**Business etiquette:** rivedere in modo autonomo la corrispondenza, le note informative e le relazioni, in particolare se destinate ad alte istituzioni europee, sia dal punto di vista grammaticale, sintattico e terminologico che dal punto di vista di una corretta etichetta diplomatica

#### **Grammatica**

Revisione delle principali regole grammaticali

A corredo della lezione didattica: **vocabulary and expressions and listening sessions**

**Exercises, role play and group assignment:** direct and reported speech with example of letters and e-mails

## **V MODULO – Leadership and top negotiation – 8 ore**

### **PREMESSA**

Lo stile di leadership è diventato un elemento centrale in tutte le organizzazioni ed istituzioni moderne, quindi anche nella pubblica amministrazione. Negoziare è poi considerata un'arte. Qualcuno ha un talento naturale per la negoziazione, ma molti devono apprendere gli skill necessari. Il modulo vuole fornire le tecniche per condurre con successo una trattativa con le competenze per affrontarla in lingua inglese.

### **CONTENUTI**

#### **Leadership**

- Esplorare diversi tipi di leadership
- La leadership tradizionale
- La leadership "coraggiosa" nei tempi che cambiano
- Gli elementi base di un'alta performance
- Motivare i propri collaboratori
- Costruire un ambiente altamente performativo
- I linguaggi motivazionali
- La leadership nella p.a.
- Comunicare in modo chiaro con i propri collaboratori
- Comunicare in modo rispettoso con i propri dirigenti

#### **Negotiation**

- Salutare gli interlocutori, dare il benvenuto agli ospiti e presentare i colleghi
- Descrivere l'ordine del giorno di un incontro di negoziazione
- Richiedere informazioni sui fabbisogni del cliente

- Contrattazione: formulare proposte, specificare condizioni, rispondere alle proposte formulando ulteriori richieste
- Accettare/rifiutare le proposte
- Chiudere una trattativa e riassumere punti di accordo comune
- Indentificare le problematiche in sospeso,
- Descrivere azioni che saranno prese a seguire
- Formulare per iscritto accordi presi specificandone le motivazioni

#### **Contract talks**

#### **Grammatica**

Revisione delle principali regole grammaticali

A corredo della lezione didattica: **vocabulary and expressions and listening sessions**

#### **Exercises, role play and group assignment**

Si potrà immediatamente mettere in pratica le competenze acquisite durante il corso attraverso i laboratori che simuleranno situazioni reali.

### **DESTINATARI**

Il corso è rivolto al personale dipendente delle pubbliche amministrazioni iscritto alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e a uditori esterni interessati ad approfondire le tematiche oggetto del corso.

### **DURATA**

40 ore

### **CORPO DOCENTE**

#### **DIRETTORE/COORDINATORE DIDATTICO SCIENTIFICO DEL CORSO**

**Prof.ssa Mariagrazia Russo** – Preside della Facoltà di interpretariato e traduzione dell'Università degli studi internazionali di Roma, professore ordinario di ruolo in Filologie e Letteratura Medio Latina e Romanza e Lingua e traduzione lingua portoghese e brasiliana.

#### **FACULTY**

**Dott.ssa Maria Giuseppina Cesari** – docente a contratto UNINT in Letteratura e didattica della letteratura Funzionario linguistico F III presso il Ministero della Giustizia – Dipartimento degli Affari di Giustizia. Docente in Tecniche di traduzione in ambito giuridico per il diritto d'autore e introduzione all'interpretariato di tribunale. Docente di Business English in diversi corsi di formazione.

**Dott.ssa Francesca Gnani** – Docente a contratto presso UNINT - Università degli Studi Internazionali dall'AA 2014-15. Interprete di conferenza e traduttrice freelance, soprattutto nei settori medico-scientifico, istituzionale, economico, ecc. maturando un'esperienza pressoché ventennale nel campo.

**Dott.ssa Wendy Martin** – Madrelingua inglese laureata a Cambridge, insegnante professionista di inglese in corsi di Business English per professionisti e in corsi per la preparazione agli Esami (KET, PET, First Certificate)

**Dott.ssa Elena Tomassini** – docente a contratto UNINT in interpretazione dialogica - moda ed enogastronomia (en-it-en) (LM-94) interpretazione i it-en-it (dialogica e avviamento alla consecutiva e alla simultanea) (LM-94) Svolge la libera professione di interprete di simultanea e consecutiva dal 1980, con una specializzazione in campo medico, pur operando in molti settori (ambiente, architettura, cinema, cultura, diritto, economia, energia, enogastronomia, informatica, politica, veterinaria, etc.).

**Dott.ssa Antonella Ruffa** – docente a contratto UNINT – Facoltà di Economia – Università degli Studi Internazionali di Roma - English for Business II anno e docente di inglese turistico Master di I livello in "Linguaggi del Turismo e comunicazione interculturale" presso la Facoltà di Lingue, Letterature e culture straniere dell'Università Roma Tre.

## METODOLOGIA DIDATTICA ED ORGANIZZAZIONE

Il corso ha una durata di 40 ore e si articolerà in n. 5 sessioni della durata di 8 ore ciascuno (9.00–13.00 /14.00-18.00). L'articolazione e la distribuzione temporale verranno pianificate in considerazione delle esigenze dei discenti.

Ogni modulo si basa su un programma specifico, i cui contenuti ed obiettivi verranno individuati a seconda del livello e delle esigenze dei partecipanti.

Lo svolgimento delle lezioni prevede tre fasi: presentazione, partecipazione ed esposizione. Tale impostazione consente al discente di partecipare attivamente alla lezione in modo da ottenere con immediatezza il riscontro della conoscenza della lingua e conseguentemente constatare l'effettivo risultato ottenuto ai fini dell'apprendimento.

La presenza dell'insegnante madrelingua assicura inoltre che venga prestata particolare attenzione alla pronuncia, all'intonazione e alla fluidità della conversazione.

Per **sviluppare le abilità ricettive** verranno utilizzati principalmente articoli di giornale o web, lettere aziendali, report, brochure, discorsi politici e di attualità e simili.

Le **abilità produttive scritte e orali** (comprensione e analisi del testo, rielaborazione, public speaking, negoziazione) saranno praticate tramite assegnazione di piccoli progetti da svolgere individualmente o in piccoli gruppi.

L'apprendimento verrà monitorato costantemente attraverso la somministrazione di questionari.

Le attività di didattica frontale, tenute in buona parte in lingua inglese, verranno supportate da:

- revisione/potenziamento della grammatica
- conversazione su temi o situazioni specifiche
- simulazioni in lingua
- role playing
- esercitazioni
- lavori di gruppo
- casistica (analisi di situazioni reali vissute dai colleghi al fine di ampliare il vocabolario)

A supporto della didattica è prevista:

- Assistenza garantita per n. 3 mesi successivi alla conclusione del corso;
- Disponibilità di una piattaforma e-learning – *e-formare* – [www.e-formare.org](http://www.e-formare.org) nella quale verranno resi disponibili il materiale didattico, materiale integrativo, normativa e articoli. La piattaforma prevede anche il servizio di interazione discente e docente e tra discenti.

Verranno somministrati dei questionari per la misurazione della soddisfazione dei discenti per ciascun docente che interverrà al corso.

Trascorsi 6 mesi dalla conclusione del corso di procederà alla rilevazione della soddisfazione del grado di raggiungimento degli obiettivi formativi attraverso gli indicatori di output definiti e del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici, correlati alle competenze strategiche rispetto alle quali è finalizzato il corso, mediante gli indicatori di outcome.

E' previsto il rilascio di un attestato di partecipazione

## MODALITÀ DI SELEZIONE DEI PARTECIPANTI

Nell'eventualità in cui il numero dei partecipanti assegnati al corso fosse superiore al numero massimo consentito, i candidati saranno sottoposti ad un test di selezione - preparato dal corpo docente - consistente in quesiti a risposta multipla sui principali argomenti del corso.

La somministrazione del test di selezione avverrà con congruo anticipo.

Espletata la prova selettiva, verrà stilata una graduatoria di merito sulla base del punteggio ottenuto da ciascun candidato. L'elenco definitivo dei candidati ammessi al corso, con l'indicazione del punteggio individuale di ammissione, verrà comunicato alle Amministrazioni di relativa appartenenza e alla Direzione Regionale dell'INPS di competenza. Contestualmente verrà comunicato l'esito delle procedure selettive ai partecipanti.

I partecipanti che si saranno classificati in una posizione utile verranno invitati a confermare la loro partecipazione al corso; in caso di rinuncia o mancata conferma, si procederà contattando gli altri partecipanti, in ordine di graduatoria, fino al raggiungimento del numero massimo previsto.