



Ocena Kompetencji Językowych i Miękkich Kadry Uniwersytetu Zielonogórskiego (grudzień 2023)

1. Wprowadzenie

W obliczu rosnącej globalizacji i międzynarodowej mobilności studentów, Uniwersytet Zielonogórski stawia sobie za cel zwiększenie liczby studentów zagranicznych. Kluczowym elementem realizacji tego celu jest ocena kompetencji językowych i miękkich kadry akademickiej i administracyjnej, które mają bezpośredni wpływ na jakość obsługi studentów zagranicznych. Niniejszy raport przygotowany na potrzeby Działu Współpracy z Zagranicą Uniwersytetu Zielonogórskiego ma na celu analizę tych kompetencji oraz przedstawienie rekomendacji dotyczących ich poprawy.

2. Metodologia

Dane do raportu zostały zebrane z różnych wiarygodnych źródeł internetowych, w tym raportów instytucji edukacyjnych, badań naukowych oraz artykułów prasowych. Analiza obejmuje kompetencje z zakresu języka angielskiego oraz kompetencje miękkie związane z obsługą studenta zagranicznego, w tym różnice kulturowe i etniczne. Przeprowadzono analizę metodą desk research na podstawie danych zastanych i ankiet ewaluacyjnych z programu Erasmus+, aby uzyskać pełniejszy obraz sytuacji.

3. Analiza Kompetencji

3.1 Kompetencje Językowe

- **Problemy:**

- Niewystarczająca znajomość języka angielskiego wśród kadry akademickiej i administracyjnej. Wiele osób pracujących na uczelni posiada jedynie podstawową znajomość języka angielskiego, co utrudnia efektywną komunikację ze studentami zagranicznymi.
- Brak regularnych szkoleń językowych. Pracownicy często nie mają możliwości uczestniczenia w kursach językowych, co prowadzi do stagnacji w ich umiejętnościach językowych.
- Trudności w komunikacji z studentami zagranicznymi. Bariery językowe mogą prowadzić do nieporozumień i frustracji zarówno wśród studentów, jak i pracowników uczelni.

- **Rekomendacje:**

- **Organizacja regularnych kursów języka angielskiego:** Kursy powinny być dostosowane do różnych poziomów zaawansowania i obejmować zarówno gramatykę, jak i praktyczne ćwiczenia komunikacyjne. Ważne jest, aby kursy te były dostępne nie tylko dla kadry akademickiej, ale również dla pracowników administracyjnych.
- **Szkolenia z zakresu terminologii akademickiej:** Specjalistyczne szkolenia, które pomogą pracownikom w lepszym zrozumieniu i używaniu terminologii akademickiej w języku angielskim. Może to obejmować terminologię związaną z różnymi dziedzinami nauki, co ułatwi komunikację w kontekście akademickim.



- **Certyfikacja językowa:** Zachęcanie pracowników do uzyskiwania certyfikatów językowych, takich jak TOEFL, IELTS, Cambridge English czy innych zgodnych z ESOKJ. Umożliwienie pracownikom uczestnictwa w egzaminach certyfikacyjnych może stanowić dodatkową motywację do nauki języka angielskiego.

3.2 Kompetencje Miękkie

- **Problemy:**

- Brak świadomości różnic kulturowych i etnicznych. Pracownicy często nie są świadomi, jak różnice kulturowe mogą wpływać na interakcje ze studentami zagranicznymi, co prowadzi do nieporozumień i konfliktów.
- Niewystarczające umiejętności komunikacyjne i interpersonalne. Skuteczna komunikacja wymaga nie tylko znajomości języka, ale również umiejętności słuchania, empatii i asertywności.
- Trudności w rozwiązywaniu konfliktów międzykulturowych. Brak umiejętności radzenia sobie z konfliktami międzykulturowymi może prowadzić do eskalacji problemów i negatywnie wpływać na atmosferę na uczelni.

- **Rekomendacje:**

- **Szkolenia z zakresu różnic kulturowych:** Regularne warsztaty i szkolenia, które pomogą pracownikom zrozumieć i szanować różnice kulturowe oraz etniczne. Szkolenia te mogą obejmować studia przypadków, symulacje oraz dyskusje na temat różnic kulturowych.
- **Rozwój umiejętności komunikacyjnych:** Programy szkoleniowe, które skupiają się na rozwijaniu umiejętności komunikacyjnych i interpersonalnych, w tym aktywne słuchanie, empatia i asertywność. Ważne jest, aby pracownicy byli szkoleni w zakresie komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
- **Warsztaty z rozwiązywania konfliktów:** Szkolenia, które pomogą pracownikom w skutecznym rozwiązywaniu konfliktów międzykulturowych i etnicznych. Warsztaty te mogą obejmować techniki mediacji, negocjacji oraz radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

3.3 Obsługa Studenta Zagranicznego

- **Problemy:**

- Brak spójnych procedur obsługi studenta zagranicznego. Studenci zagraniczni często napotykają na różne procedury i wymagania, co może być dezorientujące i frustrujące.
- Niewystarczające wsparcie administracyjne i akademickie. Studenci zagraniczni mogą mieć trudności z uzyskaniem potrzebnych informacji i wsparcia, co negatywnie wpływa na ich doświadczenia na uczelni.
- Trudności w integracji studentów zagranicznych z lokalną społecznością akademicką. Studenci zagraniczni mogą czuć się izolowani i mieć trudności z nawiązywaniem kontaktów z polskimi studentami i pracownikami.



- **Rekomendacje:**

- **Stworzenie dedykowanego biura ds. studentów zagranicznych:** Biuro, które będzie koordynować wszystkie aspekty związane z obsługą studentów zagranicznych, w tym wsparcie administracyjne, akademickie i socjalne. Biuro to powinno być łatwo dostępne dla studentów i oferować pomoc w różnych językach.
- **Programy integracyjne:** Organizacja regularnych wydarzeń integracyjnych, które pomogą studentom zagranicznym nawiązać kontakty z lokalnymi studentami i pracownikami uczelni. Wydarzenia te mogą obejmować spotkania towarzyskie, warsztaty, wycieczki oraz inne aktywności, które promują integrację.
- **Wsparcie administracyjne:** Uproszczenie i ujednoczenie procedur administracyjnych, aby studenci zagraniczni mogli łatwiej załatwiać wszelkie formalności związane z nauką i pobytem w Polsce. Ważne jest również, aby pracownicy administracyjni byli dobrze przeszkoleni i świadomi specyficznych potrzeb studentów zagranicznych.

3.4 Dodatkowe Aspekty Obsługi Studenta Zagranicznego

- **Problemy:**

- Brak wsparcia w zakresie adaptacji kulturowej. Studenci zagraniczni często napotykają na trudności związane z adaptacją do nowego środowiska kulturowego, co może prowadzić do stresu i frustracji.
- Niewystarczające wsparcie psychologiczne. Studenci zagraniczni mogą doświadczać problemów psychologicznych związanych z oddaleniem od rodziny i przyjaciół, co wymaga odpowiedniego wsparcia.
- Trudności w uzyskaniu informacji o lokalnych zasobach i usługach. Studenci zagraniczni mogą mieć trudności z uzyskaniem informacji o dostępnych zasobach i usługach, takich jak opieka zdrowotna, zakwaterowanie czy transport.

- **Rekomendacje:**

- **Programy adaptacyjne:** Organizacja programów adaptacyjnych, które pomogą studentom zagranicznym w lepszym zrozumieniu lokalnej kultury i zwyczajów. Programy te mogą obejmować warsztaty, spotkania z lokalnymi mieszkańcami oraz wycieczki po okolicy.
- **Wsparcie psychologiczne:** Zapewnienie dostępu do bezpłatnych usług psychologicznych dla studentów zagranicznych. Uniwersytet może również rozważyć wprowadzenie programów wsparcia psychologicznego, które będą dostosowane do specyficznych potrzeb studentów zagranicznych.
- **Informacje o lokalnych zasobach i usługach:** Stworzenie przewodnika dla studentów zagranicznych, który będzie zawierał informacje o dostępnych zasobach i usługach w okolicy. Przewodnik ten powinien być dostępny w różnych językach i łatwo dostępny dla studentów.

4. Rekomendacje Ogólne



1. **Inwestycje w rozwój kompetencji językowych i miękkich:** Uniwersytet powinien zainwestować w regularne szkolenia i kursy, które pomogą pracownikom rozwijać swoje kompetencje językowe i miękkie. Ważne jest, aby szkolenia te były dostępne dla wszystkich pracowników, zarówno akademickich, jak i administracyjnych.
2. **Współpraca z międzynarodowymi instytucjami edukacyjnymi:** Wymiana doświadczeń i najlepszych praktyk z innymi uczelniami, które mają doświadczenie w obsłudze studentów zagranicznych. Uniwersytet może również rozważyć nawiązanie partnerstw z zagranicznymi instytucjami edukacyjnymi w celu wspólnej organizacji programów szkoleniowych i wymiany pracowników.
3. **Monitorowanie i ocena kompetencji:** Regularne oceny kompetencji językowych i miękkich pracowników, aby monitorować postępy i identyfikować obszary wymagające dalszego rozwoju. Oceny te mogą obejmować testy językowe, ankiety, wywiady oraz obserwacje.
4. **Promocja uczelni na rynkach międzynarodowych:** Aktywne działania promocyjne, które przyciągną studentów zagranicznych, w tym udział w międzynarodowych targach edukacyjnych, współpraca z agencjami rekrutacyjnymi oraz kampanie marketingowe w mediach społecznościowych. Ważne jest również, aby uczelnia promowała swoje programy w języku angielskim oraz oferowała stypendia i wsparcie finansowe dla studentów zagranicznych.

5. Podsumowanie

Ocena kompetencji językowych i miękkich kadry Uniwersytetu Zielonogórskiego jest kluczowa dla zwiększenia liczby studentów zagranicznych. Poprawa tych kompetencji przyczyni się do stworzenia bardziej przyjaznego i wspierającego środowiska akademickiego, co w konsekwencji wpłynie pozytywnie na reputację uczelni oraz jej atrakcyjność dla przyszłych studentów z zagranicy. Realizacja zaproponowanych rekomendacji może znacząco przyczynić się do poprawy jakości obsługi studentów zagranicznych oraz zwiększenia liczby studentów zagranicznych na Uniwersytecie Zielonogórskim.

6. Źródła

1. [Ministerstwo Edukacji i Nauki](#)
2. [Narodowa Agencja Wymiany Akademickiej \(NAWA\)](#)
3. [Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji \(FRSE\)](#)
4. [Raporty OECD dotyczące edukacji](#)
5. [British Council – Teaching English](#)
6. [Cambridge Assessment English](#)
7. [European Association for International Education \(EAIE\)](#)
8. [International Association of Universities \(IAU\)](#)
9. [Publikacje naukowe z zakresu edukacji międzykulturowej i językowej dostępne w bazie Google Scholar](#)