

# Anna Stolarska

---

## Student wymiany międzynarodowej, pożądany klient czy niechciany petent?

---

Annales. Etyka w życiu gospodarczym 8/2, 97-105

---

2005

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

## Student wymiany międzynarodowej pożądanym klientem czy niechciany petent?

### 1. Wstęp

W dzisiejszych czasach, gdy coraz trudniej o zatrudnienie, studenci starają się za wszelką cenę jak najlepiej „sprzedać się” na rynku pracy. Jedną z możliwości zwiększenia swych szans jako przyszłych pracowników, jest udział w proponowanych na uniwersytetach programach wymiany międzynarodowej (np. Sokrates czy Leonardo da Vinci).

Programy te realizowane pod egidą Unii Europejskiej lub w ramach umów międzynarodowych pomiędzy poszczególnymi państwami, oprócz niewielkiego stypendium<sup>1</sup>, pozwalają studiować przez jeden czy dwa semestry w uczelniach, posiadających bilateralne umowy współpracy z macierzystą uczelnią, lub we wszystkich tych, które chcą przyjąć (nie pobierając wysokiego czesnego) polskiego studenta w poczet swoich słuchaczy. Oczywiście obowiązuje w takim wypadku swoiste uzgodnienie programów, zdawanych egzaminów, zaliczeń, wszystko po to by student uczestniczący w takiej wymianie nie tracił roku.

Inną szansą zwiększania swoich szans na rynku pracy, jest udział studentów w praktykach lub stażach przemysłowych za granicą (organizowanych na podobnych zasadach).

Wydaje się, więc, że nic lepszego nie może się przydarzyć kandydatom na pracowników: mogą zdobyć wiedzę w renomowanych uczelniach, skonfrontować ją z wiedzą przekazywaną w Polsce, poznać realia studiów i pracy za granicą, zdobyć nowe doświadczenia, opanować język (języki obce) w stopniu trudnym do osiągnięcia w kraju.

Młodzi ludzie wyjeżdżają zwabieni fatamorganą lepszego życia, ciekawszych wykładów, nowoczesnego podejścia do nauczania. Jak jednak wynika z badań zrealizowanych przez autorkę poniższego artykułu, przeprowadzonych we Francji w bieżącym roku, często jest to tylko mit.

Student wymiany międzynarodowej coraz częściej postrzegany jest za granicą jako zło konieczne, niż jako pożądanym klientem. Sytuacja ta ma miejsce nie tylko w zagranicznych ale i w rodzimych uczelniach.

Czy w dobie otwarcia na nowe idee, w czasie jednoczenia się i przełamywania barier kulturowych, społecznych i religijnych można pokonać ksenofobię pracowników działów współpracy z zagranicą i części kadry akademickiej? Jak reagować na mające miejsce dyskryminowanie przyjeżdżających studentów?

---

<sup>1</sup> Pokrywającego w zależności od uznania uniwersytetu macierzystego około jednej czwartej, jednej trzeciej wszystkich kosztów pobytu.

W artykule podejmuję próbę rozpoznania i skwantyfikowania skali tego zjawiska, a także będzie próbą odpowiedzi na postawione wyżej pytania.

## 2. Prowadzenie badań

Badania zostały przeprowadzone przez autorkę artykułu, w trakcie pobytu w ramach programu wymiany studentów *Socrates – Erasmus* pomiędzy Uniwersytetem Łódzkim a Université Jean Moulin Lyon III. Informacje zebrano:

posługując się techniką **obserwacji uczestniczącej** (5 miesięczny pobyt na stypendium *Socrates/Erasmus* we Francji w Lyonie, w ramach wymiany realizowanej pomiędzy Uniwersytetem Łódzkim a Uniwersytetem Jean Moulin Lyon III);

przy użyciu techniki **komunikowania się z respondentem, przy użyciu ankiety**<sup>2</sup>, w formie odpowiedzi udzielonych przez studentów uczelni francuskich na pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety.

Badana populacja dobrana została w sposób celowy (ze względu na ograniczony czas badań, znikome środki finansowe i praktycznie żadną możliwość dotarcia do innego kręgu respondentów niż ten, z którymi można było się spotkać bezpośrednio i którzy wyrazili zgodę na wzięcie udziału w badaniach na wydziale IAE Lyon III).

Należy podkreślić, iż badanie nie predestynuje do wyciągania ogólnych wniosków, ale będąc swoistym *case study* pozwoliło na dokonywanie pewnych porównań z uczelniami polskimi i nakreślenie pewnych tendencji.

Takie założenie oznacza, że jeśli za zbiorowość generalną przyjęto studentów wydziałów zarządzania we Francji, studiujących w ramach wymiany międzynarodowej, w systemie „3–5–8”, jednostką badania była grupa studentów, zaś badaną populację porównywalno ze swoistą grupą kontrolną, która składała się z trzech grup studentów MAA i IUP C *spécialisation marketing et verte*, stanowiącymi dwie grupy specjalizacyjne marketingu studentów ramach dwóch odrębnych, lecz równoległe działających cykli oraz studentów *SELF study in english* (zajęć z wykładowym językiem angielskim).

Badana grupa podstawowa liczyła ogółem **32 osoby (studentów wymiany)**, zaś badana równoległe grupa studentów francuskich liczyła **52 jednostki**.

W dobie zmiennego otoczenia zewnętrznego, gdy najbardziej poszukiwanym podejściem do klienta jest tzw. marketing relacji z klientem (*relationship marketing*), należy się zastanowić czy i uczelnie nie powinny w ten sposób podchodzić do studentów. Założyć można bowiem, że rynkiem jest rynek szkolnictwa wyższego, klientem student, a towarem usługa kształcenia lub informacja sama w sobie. Przy takim podejściu niezmiernie ważnym dla uczelni jest, by studenci czuli się jak „dopieszczani i pożądanymi klientami”, a nie jako „niechciani i zbędni petenci”.

Niestety idąc tym tokiem rozumowania należy stwierdzić, iż często w środowisku akademickim panuje przekonanie, że praca wykładowcy uczelni wyższej byłaby wielce przyjemną, gdyby nie ci studenci. Pod tym względem w środowisku akademickim panuje głębokie przekonanie iż rynek szkolnictwa wyższego był, jest i będzie rynkiem podażowym. Otóż nic bardziej mylnego. Dla studentów coraz ważniejszym jest **sposób**, w jaki są

---

<sup>2</sup> Ankieta ta była zrealizowana jako ankieta audytoryjnej.

traktowani przez swoich wykładowców. Wśród akademickiej gawiedzi **panuje głębokie przekonanie o niedoinformowaniu**.

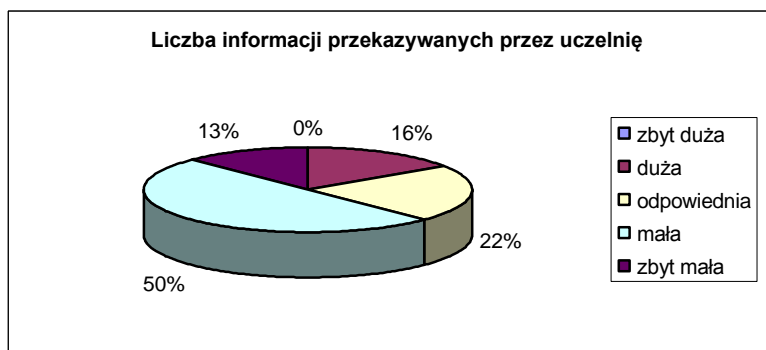
Student wyjeżdżający na zagraniczne stypendium staje przed ścianą **niekompetencji, braku pomocy i zrozumienia**. Niestety pracownicy odpowiedzialni za kontakty międzynarodowe są często niekompetentni, niedoinformowani i nieznający żadnego języka obcego!

Należy skończyć z mitem wszechstronnego pracownika uczelni zagranicznej. Prawda jest taka, że biurokracja i niekompetencja dotyczą każdego kraju.

### 3. Wyniki badań zrealizowanych w Université Jean Moulin w Lyonie we Francji

Studenci wymiany międzynarodowej odpowiadając na pytania dotyczące ilości i jakości udzielonych im informacji o miejscu wymiany, zarówno przez uczelnię macierzystą jak i przez docelową jednostkę, twierdzili, iż liczba przekazywanych im informacji była zdecydowanie zbyt mała a informacje były niejasne (por. Rys. 1).

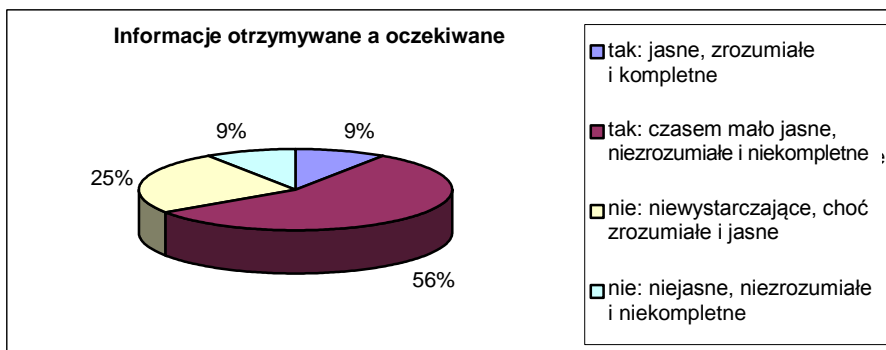
Rysunek 1



Źródło: opracowanie własne.

Prawie dwie trzecie respondentów wyraziło zdanie, iż informacje udzielone im przez partnerskie uczelnie były nikłe. Połowa z ankietowanych wskazała, że liczba przekazanych była mała, zaś 13% odpowiedziało, że informacji tych było zbyt mało. Można więc stwierdzić, że studenci przed przyjazdem czują się niedoinformowani, a co za tym idzie niepewni bardziej zagubieni. Jest to chyba największa bolączka przyjeżdżających studentów, którzy często słabo mówią więcej danym języku a każdy najmniejszy drobiazg urasta do rangi problemu. Co więcej niestety i klarowność udzielanych informacji pozostawiała wiele do życzenia (por. rys. 2).

Rysunek 2.

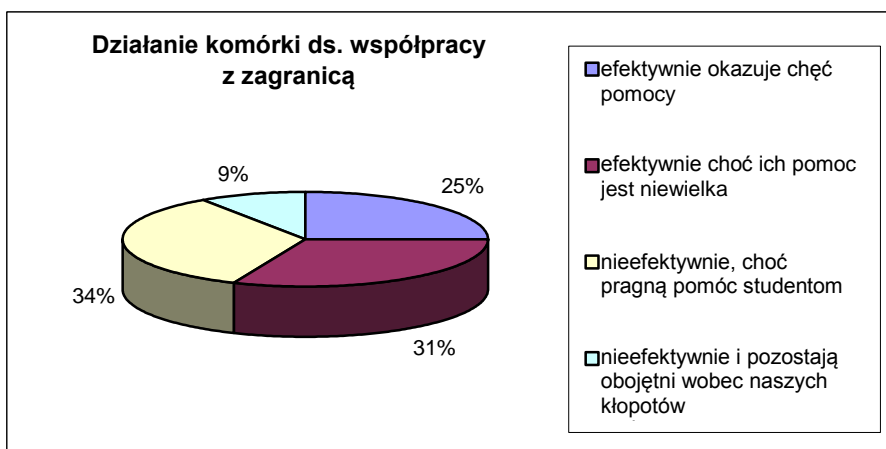


Źródło: opracowanie własne.

Wprawdzie ponad połowa badanych stwierdziła, iż informacje jakie otrzymali od uczelni przed lub tuż po przyjeździe były tymi, jakie chcieliby otrzymywać, tym niemniej pozostawały one mało jasne, niezrozumiałe a często nawet niekompletne.

Jedna czwarta badanych twierdzi, że informacje, jakich im udzielono były wprawdzie zrozumiałe i jasne, lecz niekompletne. Wszystko to wynika, bowiem ze sposobu powszechnego informowania we Francji. Student dokonując wyboru uczelni, ma tak wiele źródeł informacji, tak wiele informatorów i poradników, że przy natłoku danych jest równie niedoinformowany, co jego polski kolega, który cierpi na niedomiar informacyjny.

Rysunek 3.



Źródło: opracowanie własne.

Powyższy rysunek (rys. 3) przedstawia ocenę działania komórek odpowiedzialnych za współpracę z zagranicą, (również wymianę studentów), francuskich RI (*Relation Internationales*), odpowiedników polskich BWZ lub DWZ.

Jedna czwarta badanych oceniła działania RI jako efektywne i podkreślała niesioną chęć pomocy. Jednocześnie jednak prawie dwie trzecie oceniło pomoc jako niewielką, a działanie jako nieefektywne.

Wyniki wydają się być zatrważające, czego jednak można oczekiwać, gdy mówi się o „słynnej francuskiej biurokracji”, z którą powinni walczyć, a czego nie robią, pracownicy RI? Czy można wymagać więcej, skoro ci ludzie tylko twierdzą, że mówią językiem obcym? Niestety jednak rzeczywistość brutalnie weryfikuje teorię. Respondenci twierdzili, że owszem, pracownicy RI znają język obcy, lecz jest nim język francuski!

W ankiecie zadano również pytanie o ocenienie profesorów, lecz nie jako wykładowców, ale jak osób mogących nieść pomoc. Niestety badani studenci wymiany międzynarodowej z pięciostopniowej skali (5 ocena maksymalna) wskazywali zazwyczaj oceny około 3 (por. tab. 1), gdy francuscy studenci byli zdecydowanie bardziej krytyczni.

T a b e l a 1. Średnia ocena pomocy ofiarowywanej przez wykładowców

	Studenci z wymiany	Studenci francuscy
1. Dostępność i punktualność na zajęciach i dyżurach	2,84	2,83
2. Komunikatywność	2,87	2,52
3. Chęć niesienia pomocy studentom	2,94	2,60
4. Chęć dzielenia się informacjami	3,41	2,92
5. „Jakość” odpowiedzi udzielanych na pytania studentów	3,47	2,90

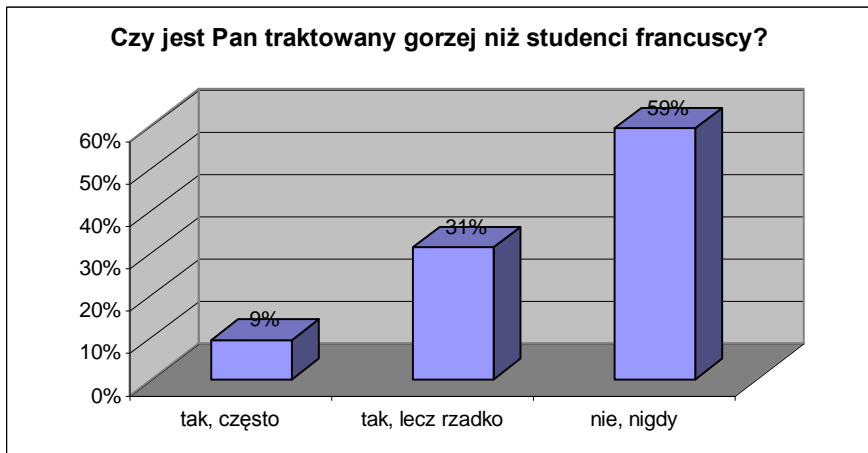
Ź r ó d ł o: opracowanie własne.

Jak wynika z powyższej tabeli, studenci z wymiany nieporównywalnie mniej krytycznie oceniali pomoc profesorów i ich chęć dzielenia się informacjami, niż ich francuscy koledzy. Było to spowodowane przyzwyczajeniem do tego, że nienajlepszymi są relacje na linii wykładowca-uczeń w krajach ojczystych. Nie jest to spowodowane faktem, iż studenci z wymiany są traktowani lepiej niż studenci francuscy. Wręcz przeciwnie.

Dalsze pytania postawione w badaniach (rys. 4–6) pokazują, że niestety studenci wymiany międzynarodowej są dyskryminowani i traktuje się ich gorzej. Jest to jednak kwestia bardzo delikatna i często mimo definicyjnej anonimowości narzędzia badawczego, ankietowani nie chcieli wyrażać takiej opinii wprost. Zauważa się, iż istniały przypadki, że studenci z wymiany zostali gorzej potraktowani przez profesorów niż miało to miejsce w stosunku do francuskich studentów. Co więcej istnieją pewne wskazania ukazujące dyskryminujące zachowanie studentów francuskich wobec studentów wymiany.

Należy ze smutkiem podkreślić, iż dyskryminacja w kraju „*de la liberté, égalité, fraternité*” niestety istnieje, na co wskazują odpowiedzi połowy respondentów twierdzącej, że istnieją grupy studentów traktowane gorzej niż inne.

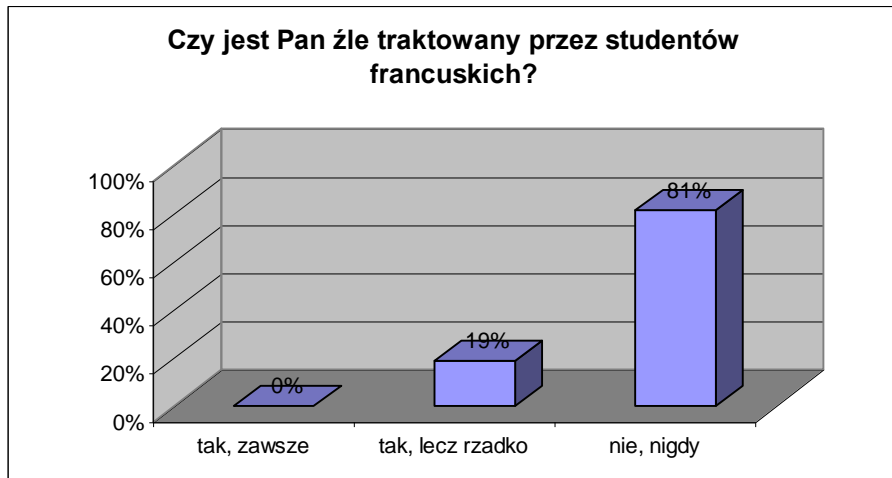
Rysunek 4.



Źródło: opracowanie własne.

I choć 60% ankietowanych twierdzi, że nie jest traktowanych gorzej niż studenci francuscy, to niepokoić może grupa ponad 30% respondentów, która wskazała, że takie działania miały jednak miejsce.

Rysunek 5.

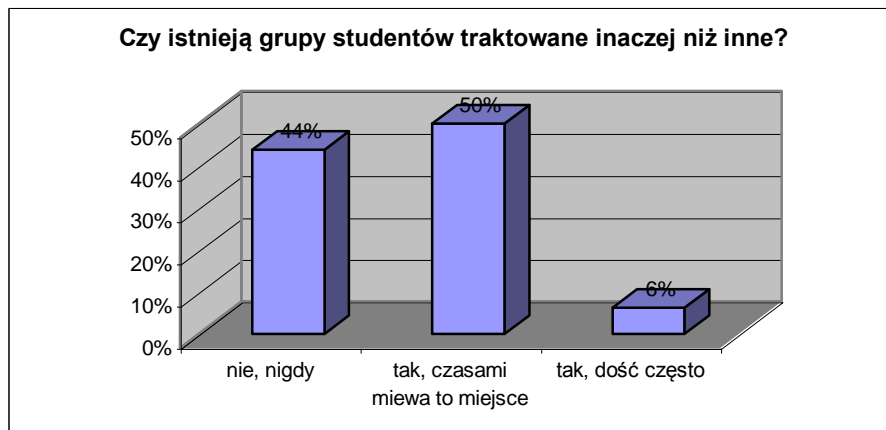


Źródło: opracowanie własne.

I choć cieszyć może fakt, iż ponad 80% respondentów nie czuje się źle traktowaną przez francuskich studentów, to martwić może połowa badanych, która stwierdziła, że są jednak pewne grupy studentów, które nie są traktowane tak samo jak inne. W wyniku obserwacji uczestniczącej autorka artykułu stwierdziła istnienie pewnej prawidłowości. Im

słabiej posługiwali się językiem francuskim studenci określonej narodowości, tym gorzej byli oni traktowani przez wykładowców. Sytuacja taka miała miejsce przede wszystkim w odniesieniu do studentów z Chin, Korei Północnej i Południowej a także Japonii.

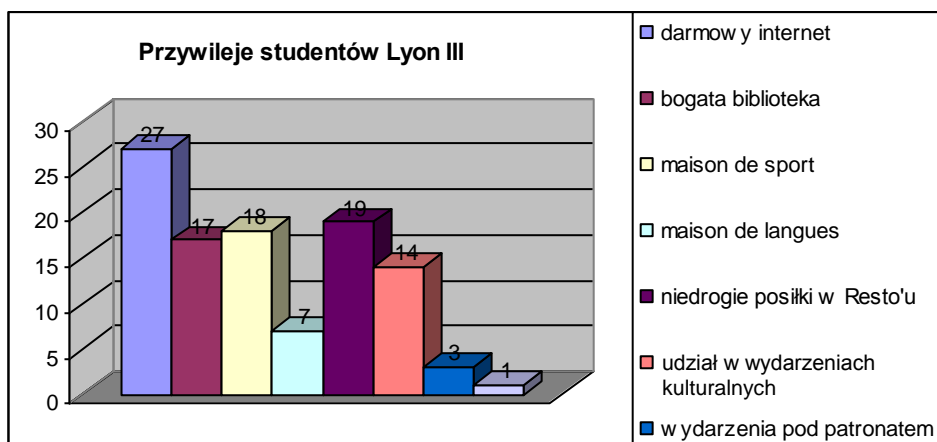
Rysunek 6.



Źródło: opracowanie własne.

Oczywiście nie należy popadać ze skrajności w skrajność i pokazywać tylko negatywnych stron. Respondenci pytani o wskazanie maksymalnie czterech przywilejów (por. Rys.7) wskazywali darmowy dostęp do Internetu, dofinansowywane posiłki w kantine, świetnie wyposażoną bibliotekę, a także bezpłatny dostęp do pawilonu sportu (*mason de sport*) oraz możliwość darmowego udziału w licznych wydarzeniach kulturalnych takich jak koncerty, wystawy i sympozja.

Rysunek 7.



Źródło: opracowanie własne.



Co więcej, nie jest to kwestia czysto deklaracyjna. Największym powodzeniem, zgodnie z wynikami badań, cieszyły się sale komputerowe z dostępem do Internetu. Nic w tym dziwnego, skoro ceny w kafejkach internetowych były szokująco wysokie<sup>3</sup>. Zdaniem autorki artykułu bardzo ciekawą propozycją dla studentów były koncerty, wystawy i sympozja pod patronatem uczelni. Dawały one możliwość uczestniczenia w życiu kulturalnym bez narażania się na wysokie koszty. Co więcej, niedocenionym przez studentów przywilejem wydaje się być możliwość korzystania z *maison de langues*, czyli sali multimedialnej przeznaczonej do nauki 17 języków obcych drogą interaktywną.

Prawda jest jednak taka, że choć wskazywane czynniki można uznać za ważne, **najważniejszym jest jednak szansa wymiany jako takiej**. Jest to niewątpliwie świetna metoda uczenia się języka obcego, usamodzielniania się i poznawania innych kultur.

Jednocześnie wyjazd taki łączy się z ogromnymi wydatkami, których koszty w znacznej większości ponosi rodzina. Trzeba powiedzieć, że na stypendium mimo najszczerzych chęci nigdy nie pojadą zdolni studenci z rodzin niezamożnych. Nie będą mogli umieścić w swych CV wyjazdu zagranicznego a co za tym idzie, będą mieli mniejsze szanse na zdobycie dobrze płatnej i ciekawej pracy.

#### 4. Podsumowanie

Młodzi ludzie wyjeżdżają w ramach międzynarodowych programów wymian międzyuczelnianych, zwabieni mitem lepszego życia, ciekawszych wykładów, nowoczesnego podejścia do nauczania. Jest to tylko ułudą. W porównaniu z nowoczesnym i dobrze wyposażonym budynkiem Wydziału Zarządzania UŁ, francuski partner IEA w *Manufacture de Tabac* wypada dużo gorzej. W Polsce coraz częściej korzysta się z multimedialnych środków przekazu. Młoda kadra uniwersytecka coraz częściej stosuje tego typu pomoce. Pod tym względem nie mamy się, czego wstydzić. Niestety, jednak studenci z wymiany przyjeżdżający do Polski stają przed największym problemem: brakiem wykładów w językach obcych. Pod tym względem trudno nam jest czymkolwiek się chwalić. Zajęcia, jeśli tylko prowadzone są w języku obcym, to jest on często słaby, zaś zasób słownikowy wykładowcy pozostawia wiele do życzenia. Jest to zatrważające, szczególnie w dobie otwarcia między krajami, w czasach licznych wymian i coraz częstszych kontaktów międzynarodowych, jakim sprzyja nasze wejście do Unii.

Na domiar złego student wymiany częściej postrzegany jest w środowisku akademickim jako zło konieczne, niż pożądanym klient. Sytuacja ta ma miejsce nie tylko w zagranicznych, ale i w rodzimych uczelniach. Trudno będzie pokonać ksenofobię pracowników działów współpracy z zagranicą i części wykładowców. Równie trudno jest reagować na mające miejsce dyskryminowanie przyjeżdżających studentów. Na szczęście pod tym względem w Polsce w porównaniu z Francją sytuacja jest o wiele lepsza. Jednak w niekompetencji pracowników komórek do spraw współpracy z zagranicą, możemy powiedzieć, że „bijemy” naszych francuskich partnerów o głowę. A w tym przypadku zajmowanie lepszej pozycji akurat nie jest dobrze widziane.

Wszystkie te problemy nie znikną o ile uczelnie nie uświadomią sobie, że powinny działać tak jak każda instytucja wolnego rynku, zabiegając o względy swych klientów,

---

<sup>3</sup> 3,60 eur/h

jakimi są studenci. Musi się tak stać, ponieważ należy wyprzedzić mające nastąpić w kraju niezbędne zmiany. Wszyscy, bowiem wiemy, że zdecydowanie lepiej jest zapobiegać niż leczyć. Nie chrońmy, zatem niekompetencji i biurokracji, które nie będą wiodły do absolutnie niczego.

## **The Student of the International Exchange**

### **Summary**

Nowadays, when it is more and more difficult to find a well paid and interesting post, students do their best to become more attractive for their future employers on the work market. Taking part in international exchange programmes between universities is an effort to increase their chances.

Students take part in such programmes hoping for the better future and more interesting studies. Unfortunately, the reality brutally revises their dreams. The student is more frequently seen as a problem than as a desired client. This situation takes place not only abroad but also in Poland. The following paper based on a quantitative study makes the effort to describe the scale of the phenomenon and tries to face that problem.