# Pierwszy kontakt ma znaczenie. Jak SGGW przygotowuje administrację do obsługi studentów anglojęzycznych.

Student przychodzi do dziekanatu z konkretną sprawą. Potrzebuje informacji, zaświadczenia, wyjaśnienia procedury albo pomocy w rozwiązaniu problemu. Dla pracownika dziekanatu może być to sytuacja, z którą spotyka się każdego dnia. Dla zagranicznego studenta – szczególnie osoby studiującej w Polsce w języku angielskim – może to być zupełnie nowe doświadczenie. Nie chodzi tylko o barierę językową. Student zagraniczny może nie znać polskich procedur, struktury uczelni ani zasad obowiązujących w polskim systemie szkolnictwa wyższego. Czasem nie wie nawet, do kogo powinien skierować swoje pytanie. Dlatego jakość pierwszego kontaktu z uczelnią ma znaczenie – zarówno dla studenta, jak i dla pracownika, który go obsługuje.

**Od dziekanatu Veterinary Medicine do rozwiązania dla całej SGGW**

Kiedy powstawał projekt **„VetCome Together: Łączymy pokolenia, otwieramy drzwi do przyszłości!”**, pomysł był bardzo konkretny.

– Na początku myśleliśmy o szkoleniu pracowników dziekanatu kierunku Veterinary Medicine – mówi **dr hab. Agnieszka Jackowska-Tracz, prof. SGGW, koordynator projektu**. – Chcieliśmy przygotować ich do profesjonalnej obsługi administracyjnej studentów, tak aby kontakt z dziekanatem był przyjazny, ale jednocześnie oparty na wzajemnym szacunku. Ważne było dla nas również to, aby pracownicy potrafili chronić własne granice i radzić sobie w sytuacjach, w których student może zachowywać się w sposób trudny lub wymagający.

Takie podejście oznacza, że dobra obsługa nie polega wyłącznie na tym, żeby „pomóc za wszelką cenę”. Chodzi o **profesjonalną komunikację, jasne zasady, wzajemny szacunek i umiejętność rozwiązywania trudnych sytuacji**.

W międzyczasie SGGW przechodzi jednak reorganizację, której jednym z elementów jest tworzenie **centralnego dziekanatu**.

To sprawia, że pierwotna idea szkolenia zyskuje szerszy wymiar.

– Dziś nasze starania idą w kierunku tego, żeby przygotować obsługę centralnego dziekanatu również pod kątem studentów anglojęzycznych – wyjaśnia Agnieszka Jackowska-Tracz. – Nie tylko studentów Veterinary Medicine, ale także studentów innych kierunków prowadzonych na SGGW w języku angielskim.

To ważna zmiana perspektywy: od rozwiązania przygotowanego dla jednego kierunku do rozwiązania, które może wspierać **całą międzynarodową społeczność akademicką SGGW**.

**Obsługa zagranicznego klienta to nie tylko język angielski**

W projekcie zaplanowano szkolenie **„Obsługa zagranicznego klienta”** dla **7 pracowników dziekanatu**. Obejmuje ono **12 godzin zajęć – dwa spotkania po 6 godzin**.

Jednym z elementów jest oczywiście komunikacja w języku polskim i angielskim. Jednak samo posługiwanie się językiem angielskim nie rozwiązuje wszystkich problemów.

Pracownik musi również wiedzieć, **jak prowadzić rozmowę, jak przekazywać trudną informację, jak reagować na niezrozumienie procedury i jak zachować profesjonalizm w sytuacji konfliktowej**.

Student z zagranicy może bowiem nie znać polskich realiów administracyjnych. Może inaczej rozumieć rolę pracownika uczelni, mieć inne doświadczenia ze swojego kraju albo oczekiwać innego sposobu komunikacji.

Z kolei pracownik ma prawo oczekiwać, że kontakt ze studentem będzie odbywał się z poszanowaniem jego kompetencji, czasu i granic. Dobra obsługa jest więc relacją dwustronną.

**Trudny klient? Także tego trzeba się nauczyć**

W codziennej pracy administracyjnej pojawiają się również sytuacje trudne.

Student może być zdenerwowany, sfrustrowany, nie rozumieć decyzji uczelni albo oczekiwać rozwiązania, którego pracownik nie może mu zapewnić.

W takich sytuacjach szczególnie ważne stają się umiejętności komunikacyjne.

Pracownik powinien potrafić **wysłuchać, nazwać problem, przedstawić możliwe rozwiązanie, ale również jasno określić granice**.

To ważne także z punktu widzenia samego pracownika. Profesjonalna obsługa nie może oznaczać przenoszenia całego ciężaru trudnej sytuacji na osobę obsługującą.

Dlatego szkolenie ma przygotować uczestników nie tylko do kontaktu z zagranicznym studentem, ale również do **spokojnego i profesjonalnego reagowania w sytuacjach wymagających**.

**Nie wykład, ale praktyka**

Kluczowe jest praktyczne podejście.

Uczestnicy nie mają jedynie słuchać o tym, jak należy obsługiwać zagranicznego studenta. Mają **przećwiczyć konkretne sytuacje**, które mogą pojawić się w codziennej pracy.

Dlatego szkolenie wykorzystuje **role-play**, czyli odgrywanie scenariuszy rozmów i sytuacji obsługowych.

Pracownik może znaleźć się więc w sytuacji, w której musi:

- zrozumieć problem przedstawiony przez studenta w języku angielskim,
- przekazać informację dotyczącą procedury,
- wyjaśnić kolejne kroki postępowania,
- odpowiednio zareagować na nieporozumienie,
- poradzić sobie z emocjami studenta,
- zaproponować rozwiązanie mieszczące się w kompetencjach uczelni,
- a jednocześnie zadbać o profesjonalny przebieg rozmowy i własne granice.

To właśnie w takich sytuacjach teoria spotyka się z praktyką.

**Dwa dni szkolenia, a później sprawdzenie w praktyce**

Szkolenie zostało zaplanowane jako **dwudniowy cykl obejmujący łącznie 12 godzin zajęć – dwa spotkania po 6 godzin**. Nie kończy się jednak wraz z ostatnim dniem szkolenia.

Jego ważnym elementem jest **praktyczna walidacja umiejętności w pracy z zagranicznym studentem**. Chodzi o obserwację tego, jak pracownik wykorzystuje zdobyte podczas szkolenia umiejętności w rzeczywistej sytuacji zawodowej.

To właśnie wtedy można zobaczyć, co działa dobrze, a co wymaga jeszcze dopracowania.

Obserwacja nie ma być jedynie oceną. Jej istotnym elementem jest **bezpośrednia informacja zwrotna, wskazanie możliwych sposobów reagowania oraz wsparcie pracownika w doskonaleniu sposobu komunikacji ze studentem**.

Dzięki temu pracownik może nie tylko dowiedzieć się, czy spełnił określone kryteria, ale również otrzymać wskazówki, **jak jeszcze lepiej prowadzić rozmowę, reagować na trudną sytuację czy wyjaśniać procedury osobie studiującej w języku angielskim**.

Walidacja jest prowadzona przez **niezależnego ewaluatora** i opiera się na **10 kryteriach oceny**. Dzięki temu cały proces łączy trzy elementy: **szkolenie, obserwację rzeczywistej pracy oraz informację zwrotną i dalsze doskonalenie**.

To podejście jest szczególnie ważne w przypadku obsługi studentów zagranicznych. Nawet najlepszy scenariusz szkoleniowy nie jest w stanie przewidzieć wszystkich sytuacji, które pojawiają się przy codziennym kontakcie z człowiekiem. Dlatego możliwość przełożenia zdobytych umiejętności na rzeczywistą pracę i otrzymania wsparcia właśnie w tym momencie ma tak duże znaczenie.

**Centralny dziekanat – nowe wyzwanie i nowa możliwość**

Reorganizacja SGGW sprawia, że szkolenie nabiera dodatkowego znaczenia. Centralizacja obsługi dziekańskiej oznacza bowiem, że kontakt z administracją może dotyczyć studentów różnych kierunków i różnych grup. Wśród nich są również osoby studiujące w języku angielskim. Dlatego przygotowanie pracowników do takiej obsługi nie powinno być traktowane jako rozwiązanie wyłącznie dla Veterinary Medicine.

**Docelowo chodzi o stworzenie standardu obsługi, który będzie odpowiadał na potrzeby międzynarodowej społeczności całej SGGW.**

**Od pojedynczych doświadczeń do wspólnego standardu SGGW**

Tworzenie centralnego dziekanatu jest również szansą na coś więcej niż zmianę organizacyjną. Może stać się elementem **nowoczesnego modelu funkcjonowania uczelni otwartej**, w której dobre rozwiązania nie pozostają przypisane do jednego kierunku czy jednego wydziału.

Każda jednostka może mieć inne doświadczenia. Są wydziały, które mają większe doświadczenie w pracy ze studentami zagranicznymi i wypracowały własne sposoby organizacji takiej obsługi. Są również takie, które dopiero rozwijają ofertę kształcenia w języku angielskim.

Warto więc nie tworzyć tych rozwiązań od początku w każdym miejscu, ale **dzielić się doświadczeniem i budować wspólne standardy**.W tym kontekście doświadczenia kierunku Veterinary Medicine mogą być wykorzystane szerzej. Studia prowadzone w języku angielskim obejmują obecnie **80 miejsc**, co oznacza również duże doświadczenie w codziennej organizacji studiów, komunikacji i obsłudze międzynarodowej społeczności.

To doświadczenie może być wartościowe nie tylko dla samego kierunku. Może stać się zasobem, którym można dzielić się z innymi jednostkami SGGW rozwijającymi kształcenie w języku angielskim.

– Jeżeli mamy już doświadczenia, które sprawdziły się w jednym miejscu, warto wykorzystać je szerzej – mówi Agnieszka Jackowska-Tracz. – Centralny dziekanat może być przestrzenią, w której takie doświadczenia będą się spotykały, a rozwiązania będą mogły służyć studentom różnych kierunków.

Tak rozumiana internacjonalizacja nie jest więc zadaniem pojedynczego wydziału. Staje się **wspólnym zadaniem całej uczelni**.

To także ważny element budowania SGGW jako uczelni nowoczesnej i otwartej – takiej, która nie tylko prowadzi kształcenie w języku angielskim, ale również potrafi zapewnić studentom odpowiednią jakość obsługi administracyjnej niezależnie od tego, na którym kierunku studiują.

**Korzyść jest po obu stronach**

Dobrze przygotowany pracownik dziekanatu to korzyść nie tylko dla uczelni. To przede wszystkim **mniej stresu i większa przewidywalność dla studenta**. Jeżeli student wie, gdzie się zgłosić, otrzymuje jasną informację i potrafi zrozumieć kolejne kroki, łatwiej funkcjonuje w nowym środowisku akademickim. Korzyść odnosi również pracownik. Ma większą pewność, jak prowadzić rozmowę, jak reagować na nieporozumienia, jak rozwiązywać trudne sytuacje i jak jednocześnie dbać o własne granice. A z perspektywy uczelni jest to kolejny element budowania **spójnego systemu obsługi międzynarodowej społeczności akademickiej**.

**Internacjonalizacja dzieje się także przy biurku**

Można stworzyć anglojęzyczny program studiów, przyjąć studentów z wielu krajów i prowadzić zajęcia w języku angielskim. Ale internacjonalizacja jest widoczna również wtedy, gdy student przekracza próg dziekanatu.

Czy potrafi uzyskać informację?

Czy wie, gdzie się zgłosić?

Czy pracownik potrafi wyjaśnić mu procedurę?

Czy obie strony potrafią przeprowadzić rozmowę nawet wtedy, gdy sytuacja jest trudna?

To właśnie te pozornie niewielkie sytuacje składają się na codzienne doświadczenie studiowania.

Dlatego szkolenie **„Obsługa zagranicznego klienta”** jest czymś więcej niż kursem komunikacji. To element przygotowania SGGW do nowej rzeczywistości organizacyjnej i do obsługi coraz bardziej międzynarodowej społeczności akademickiej.

**Bo otwieranie uczelni na świat zaczyna się nie tylko od zaproszenia studentów z zagranicy. Zaczyna się również od tego, żeby student wiedział, gdzie szukać pomocy, a pracownik wiedział, jak tej pomocy profesjonalnie udzielić – z poszanowaniem obu stron.**