

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA ANDRAGOGIKY A PERSONÁLNÍHO ŘÍZENÍ

bakalářské prezenční studium
2005–2008

Hana Frýzová

Faktory ovlivňující adaptaci studentů při zahraničních pobytech

Factors influencing adaptation of students living abroad

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Praha 2008

Vedoucí práce: PhDr. Simona Horáková Hoskovcová, PhD.

P r o h l a š u j i ,

že tuto předloženou bakalářskou práci jsem vypracovala zcela samostatně a uvádím v ní všechny použité prameny a literaturu.

Hana Frýzová
v Praze, 30. června 2008

Obsah

0	Úvod.....	VI
1	Adaptace v zahraničí.....	VIII
1.0	Základní terminologie.....	VIII
1.1	Faktory ovlivňující adaptaci.....	IX
1.1.0	Osobnostní charakteristiky jedince.....	X
1.1.1	Psychohygiena.....	XI
1.1.2	Chronobiologie.....	XII
1.1.3	Reakce na vnější prostředí ve smyslu akulturace.....	XIV
2	Srovnání výsledků dotazníků vypracovaných na Laponské univerzitě.....	XIX
2.0	Výsledky hodnocení studijních pobytů zahraničními studenty na Laponské univerzitě v letech 2002 – 2005.....	XX
2.1	Výsledky hodnocení studijních pobytů zahraničními studenty na Laponské univerzitě v akademickém roce 2006 – 2007.....	XXXV
2.2	Srovnání a analýza výsledků dotazníků na Laponské univerzitě v letech 2002 – 2005 a 2006 – 2007.....	XLIII
3	Srovnání výsledků dotazníků vypracovaných na Laponské univerzitě a Univerzitě Karlově.....	XLIX
3.0	Výsledky hodnocení studijního pobytu zahraničními studenty na Univerzitě Karlově v akademickém roce 2007 – 2008.....	XLIX
3.1	Srovnání a analýza výsledků dotazníků na Laponské univerzitě a Univerzitě Karlově.....	LVII
4	Závěr.....	LXIV
	Soupis bibliografických citací.....	LXVII
	Bibliografie.....	LXIX
	Příloha A.....	LXX
	Příloha B.....	LXXII

Resumé

Tato bakalářská práce se zaměřuje na zmapování faktorů ovlivňujících adaptaci studentů během jejich zahraničních studijních pobytů, sleduje způsoby snadnější a rychlejší adaptace. Důraz je kladen na objasnění základních pojmů vztahujících se k adaptačnímu procesu, vyjmenování a vysvětlení jednotlivých faktorů ovlivňujících adaptaci obecně. Pro dokreslení možných vlivů adaptace na specifických příkladech jsou použity výsledky dotazníků distribuovaných University of Lapland (dále Laponská univerzita) zahraničním studentům, kteří již absolvovali studijní pobyt v letech 2002 – 2005 a 2006 – 2007 a jejich vzájemné porovnání. Dále jsou obsahem práce výsledky dotazníků distribuovaných na Univerzitě Karlově zahraničním studentům účastnících se studia na této univerzitě v akademickém roce 2007 – 2008 a porovnání těchto výsledků s výsledky dotazníků na Laponské univerzitě v akademickém roce 2006 – 2007. Vzájemné porovnání dotazníků také pomáhá objasnit, nakolik jsou adaptační faktory závislé na prostředí samotném. Výsledky těchto šetření naznačují, že schopnost adaptace se může u každého jedince lišit. Mezi faktory ovlivňující adaptační proces se jeví být například osobnostní předpoklady jedince, dostupné informace o univerzitě a novém prostředí před příjezdem, ubytovací podmínky, akademická úroveň univerzity, kvalita vztahů na univerzitě i mezi studenty, úroveň sociokulturní a klimatické adaptace v dané zemi.

Abstract

This bachelor thesis focuses on mapping the factors which are influencing the adaptation of students while being on international study programs and observes effective methods of adaptation. The stress is put on clarifying the key definitions related to adaptation processes, naming and interpreting each of the factors influencing the adaptation in general. To better understand the possible adaptation factors, there are used in this work the results of questionnaires, which were distributed by the University of Lapland to foreigner students, who passed their study program at this university in the years 2002 – 2005 and 2006 – 2007. The comparison of these results is also included. Other part of this work presents the results of questionnaires distributed to foreigner students studying at Charles University in the academic year 2007 – 2008 and shows the comparison of these results with the results of questionnaires from the University of Lapland in the academic year 2006 – 2007. The comparison of the questionnaires also helps to clarify to what extent are the adaptation factors dependent upon the environment it self. The results of these investigations indicate that the ability to adapt can differ for each individual. The factors influencing the adaptation process seems to be for example the personality background of the individual, accessible information before arrival about the university and new environment, housing conditions, academical quality of the university, personal relations at the university and among students, level of social, cultural and climatic adaptation in the respective country.

0 Úvod

V této bakalářské práci se zaměřím na otázku adaptace studentů při studijních pobytech v zahraničí a zároveň představím variaci přímých i nepřímých vlivů, které hrají klíčovou roli v adaptačním procesu. Objasním základní pojmy vztahujících se k průběhu adaptace, vyjmenuji a vysvětlím jednotlivé faktory ovlivňující adaptaci obecně. Nedílnou součástí práce bude i zamyšlení nad faktory a způsoby snadnější a rychlejší adaptace, které mohou být aplikovány hostitelskou univerzitou i samotnými studenty.

Otázka adaptace studentů na zahraničních univerzitách a vlivy, které jsou součástí adaptačního procesu mne velmi zaujala již během studia andragogiky. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla absolvovat čtyřměsíční studijní pobyt v rámci programu Erasmus na University of Lapland (dále Laponská univerzita) ve Finsku a obeznámit se s otázkou adaptace blíže. Laponská univerzita se jevila jako ideální destinace, neboť finské prostředí nabízí v porovnání s prostředím českým velmi odlišné klimatické i kulturní podmínky. Tuto studijně-zahraněční zkušenost odrazím i v této práci, zahrnu zde osobní pohledy a názory na proces adaptace tohoto druhu. Věřím, že tato práce bude přínosná ke snadnější adaptaci do nového prostředí, zejména u studentů, kteří plánují pobyt na zahraničních univerzitách.

Vzhledem k vysoké specifičnosti finského prostředí jsem se v této práci rozhodla zahrnout i výsledky dotazníkového šetření, které jsem uskutečnila na Univerzitě Karlově v Praze. Vzájemná komparace těchto dvou odlišných lokací může nastínit, nakolik jsou adaptační faktory závislé na prostředí samotném.

V této práci jsou použity výsledky dostupných dotazníků vypracovaných na Laponské univerzitě v letech 2002 – 2005 a 2006 – 2007 a výsledky dotazníků

z Univerzity Karlovy v akademickém roce 2007 – 2008. Na Laponské univerzitě nebyly k dispozici detailní informace o účastnících výzkumu, proto nebylo možné z výzkumu vyvodit širší škálu výsledků. Například přiřadit jedno kritérium (věk, národnost, pohlaví) k jednotlivým odpovědím. Jsem si vědoma toho, že hlubší kvantitativní i kvalitativní výzkum by mohl tuto komparaci obohatit o další poznatky.

Ráda bych velmi poděkovala paní doktorce Simoně Hoskovcové Horákové za odborné vedení při psaní této bakalářské práce.

1 Adaptace v zahraničí

V následující kapitole se budu věnovat otázce adaptace. Vycházím z vybrané literatury zabývající se touto oblastí. Zároveň uvádím i vlastní pohledy na tuto problematiku. Cílem je shrnout možné faktory, které ovlivňují adaptaci jedince, v tomto případě studenta, během jeho pobytu na zahraniční univerzitě (více poznámka o způsobu přihlášení studenta na zahraniční univerzitu).

1.0 Základní terminologie

Klíčovými pojmy pro tuto práci se staly adaptace, adaptabilita, aklimatizace, akulturace, enkulturace.

Adaptace: „... proces a výsledek procesu změn v chování, ve struktuře spol. skupiny, v soc. organizaci nebo v kultuře, přispívající k přežití, fungování nebo udržování rovnováhy se soc. a přír. prostředím. Obecněji **a.** označuje schopnost individua nebo skupiny přežít v daném soc. a přír. prostředí. Pojem **a.** byl do s--gie převzat z biologie, kde má poměrně přesný, i když podle subdisciplín poněkud diferencovaný význam. Podle *Josefa Charváta* se adaptovat dokáže vše živé a biol. úspěch kteréhokoliv druhu včetně člověka závisí především na jeho schopnosti přizpůsobit se okolí.“ (Petrušek, 1996, s. 40).

Adaptace je „... obecná vlastnost organismů přizpůsobovat se podmínkám, ve kterých existují ...“ (Hartl, 2000, s. 16).

Studenti studující v zahraničí se účastní výměnných studijních programů. Ti, kteří by se chtěli stát součástí výměnného studijního programu, musí absolvovat výběrové řízení na domovské univerzitě. Během výběrového řízení musí student prokázat dostatečnou motivaci a znalost cizího jazyka, ve kterém budou přednášky na zahraniční univerzitě vedeny. Nedílnou součástí je i předložení studijního plánu pro studium na zahraniční univerzitě.

Adaptabilita je „... přizpůsobivost, schopnost jedince přizpůsobit se prostředí přírodnímu i společenskému; nedostatečná n. snížená **a.** může vést k řadě psychopatol. symptomů, ponejvíce neurotických; proto jsou neurotické poruchy někdy považovány za poruchy adaptace ...“ (Hartl, 2000, s. 16).

Ze slovníkových citací je zřejmé, že se významy prolínají. Morgensternová vystihuje tyto pojmy následujícím způsobem: „... **adaptovat se** a cítit se přitom psychicky dobře a relativně v bezpečí. Cizí prostředí bychom neměli vnímat jako ohrožující naši integritu, ale naopak jako něco, co nás může v našem osobnostním rozvoji posunout.“ (Morgernsternová, 2007, s. 84). „Adaptabilita je pak také klíčová, zejména ve zpracování a přijmutí nových kulturních vzorců chování. Adaptabilitu chápeme v širším slova smyslu než jako pouhou schopnost přizpůsobení se novým podmínkám. Chápeme ji obecně jako umění zachovat si duševní pohodu, pocit bezpečí a zdraví i při výrazné změně životních podmínek.“ (Morgernsternová, 2007, s. 86).

Aklimatizace je „... období přizpůsobování se novému podnebí, ale také prostředí, jako je škola, internát, pracoviště.“ (Hartl, 2000, s. 26).

V dalším textu je používáno termínu adaptace, který v souvislosti s tématem této práce chápu jako proces postupného a zdárného sžívání se jedince s novým prostředím v sociokulturní oblasti, a to při zachování psychické a fyzické rovnováhy.

1.1 Faktory ovlivňující adaptaci

Na studenta, který se ocitá v cizí zemi, působí mnohé faktory, které se podílejí na míře úspěšnosti a rychlosti studentovy adaptace na nové prostředí. Nedílným prvkem je zejména osobnostní charakteristika jedince, také však chronobiologie a prostředí, které jedince obklopuje.

1.1.0 Osobnostní charakteristiky jedince

Nejdůležitějším momentem úspěšné adaptace jedince do neznámého prostředí je jeho individualita, jeho osobnost – zvláště pak psychická odolnost, tzv. resilience. „Pojem resilience vyjadřuje v současné anglické odborné terminologii odolnost, pružnost, elastickou a houževnatou nezdolnost či nezlomnost posilující životní síly. V obecnějším, širším smyslu označuje resilience osobnostní dispozice, ovlivňující odolnost jedince vůči působícím stresogenním vlivům ...“ (Kebza, 2008, s. 1, 2). Předpoklad souvislosti odolnosti jedince a jeho inteligence nebyl však doložen. Stejně tak musíme mít na paměti, že u jedince s vysoce vyvinutou inteligencí nemusí být jeho adaptační proces snadnější či rychlejší než u jedinců s nižším IQ.

Z hlediska adaptace na nové prostředí je zajímavý popis Antonovského poznatků o faktorech lidské odolnosti „*Sense of coherence (SOC)*“ (Kebza, 2008, s. 6), které rozpoznal u osob vězněných v nacistických táborech. Ač je tento příklad ve vztahu k tématu této práce extrémní, domnívám se, že jeho smysl je v souvislosti s otázkou adaptace nadmíru inspirativní:

- a) „srozumitelnost (comprehensibility) je první z nich. Vyjadřuje dispozici chápat svět a vlastní místo v něm jako srozumitelný, poznatelný a uspořádaný celek, který funguje logicky, racionálně a s relativně vysokou mírou předvídatelnosti;
- b) zvladatelnost (manageability) vyjadřuje v návaznosti na srozumitelnost a poznatelnost též schopnost ovlivňovat, kontrolovat a zvládat své životní role a cíle v tomto světě;
- c) smysluplnost (meaningfulness) dotváří celek smyslu pro soudržnost dispozicí chápat svou životní pozici a aktivitu jako hodnou úsilí o její pochopení a aktivní zvládnutí; jde o úroveň nalezení smyslu své existence. Je-li svět srozumitelný a zvladatelný, měla by lidská existence, lidské bytí, chování,

prožívání a vztahy k druhým být chápány též jako smysluplné.“ (Kebza, 2008, s. 6).

Tedy, že člověk rozumí situacím a vztahům, ve kterých se nachází, vnímá dané souvislosti jako smysluplné a pro něj zvladatelné. Pro studenta studujícího v zahraničí jsou tyto roviny důležitou součástí úspěšné adaptace. Dezorientace, nízké sebevědomí a ztráta smyslu setrvat v dané zemi či univerzitě může podle mého názoru vyústit v extrémním případě v předčasný odjezd, případně v dlouhodobou depresi, ve které jedinec setrvá nebo v krátkodobou depresi, kterou jedinec postupně zvládne a zadaptuje se.

Předčasný odjezd nemusí mít však příčinu pouze ve slabé psychické odolnosti. Může být také důsledkem vědomého rozhodnutí vyplývajícího z uvědomění, že aktuální situace na zahraniční univerzitě nenaplnila očekávání. Očekávání se mohou týkat jak kvality vyučovaných předmětů, nastavení přechodných životních podmínek, či vytváření nových vztahů které jedinec nechce z nejrůznějších důvodů akceptovat. Za těchto okolností si může jedinec uvědomit hloubku vlastních stereotypů, přezkoumat svá původní očekávání a srovnat tyto faktory s ostatními národy.

1.1.1 Psychohygienu

Jak popisuje Křivohlavý (2001), psychologie zdraví je disciplína, která se zaměřuje na faktory podporující i narušující zdraví jedince. Sleduje jeho chování, které má určitý vliv na psychické a fyzické zdraví. Klíčovým tématem je prevence zdravotních obtíží, nauka o zdravém životním stylu, způsobech zvládání stresu.

Dvě základní strategie zvládání stresu hovoří v prvním případě o „strategii zaměřené na řešení problému“ (Křivohlavý, 2001, s. 86). Jedinec se vlastním úsilím snaží danou situaci aktivně řešit. „Strategie zaměřené na vyrovnávání se s emocionálním stavem“ (Křivohlavý, 2001, s. 86) se snaží zvládnout samotný

emocionální stav, který nastal v důsledku stresu. Pro studenta mohou být inspirující psychohygienické postupy, které mu mohou pomoci zvládnout proces adaptace.

Mezi tyto techniky patří například (Křivohlavý, 2001, s. 89) relaxace, která jedinci napomáhá s uvolněním jak po fyzické, tak i psychické stránce. Mezi další techniky patří meditace a imaginace.

Další formou zvládnání stresu jsou sportovní aktivity, které prokazují výrazný vliv na psychické a fyzické zdraví. Právě využití sportovních aktivit bývá ve většině univerzitních prostředí nejdostupnější psychohygienou, neboť většina univerzit disponuje vlastním sportovištěm.

Významný faktor napomáhající psychické vyrovnanosti jsou sociální kontakty. „... pocit osobní pohody významně ovlivňují sociální kontakty, a to jak z hlediska kvantity, tak kvality jejich rozvoje. Zde se nabízí úzká souvislost s koncepcí sociální opory, poskytující protektivní účinek ...“ (Kebza, 2005, s. 84).

1.1.2 Chronobiologie

S ohledem na fakt že se tato práce věnuje zejména prostředí severských zemí, je na místě vzít v potaz i otázku chronobiologie. V životě jedinců v poukazované oblasti hraje tato okolnost důležitou roli.

Chronobiologie se zabývá biologickými rytmy v závislosti na impulzech životního prostředí. Studie Heleny Illnerové (1986) vypovídají o vlivech světla na hladinu melatoninu v šišince centrální nervové soustavy savců.

„... bylo prokázáno, že aktivita šišinky u savců je regulována světlem životního prostředí působící skrze nervový systém. Výzkumy říkají, že žláza šišinky

jednoduše přenáší informaci o trvání denní doby v daném prostředí a sleduje tak vydatnost světla během ročních cyklů. Řada biochemických procesů v šišince způsobuje produkci hormonu melatoninu. Na jeho zvýšenou produkci má vliv délka noční doby. Jinými slovy, v noci je produkce melatoninu vyšší než-li ve dne. Jeho produkce je též ovlivněna působením umělého osvětlení ...“ (Illnerová, 1986, s. 7).

„Denní oscilace může mít vliv na tři kategorie měření biologického času. Za první, denní rytmy formují vrozený spánkový rámec a programuje každodenní sekvence metabolických změn a změn v chování. ... Za druhé, denní oscilátor může fungovat jako biologické hodiny, které dovolují organismům rozpoznat místní čas. Rozpoznání času může mít adaptivní význam, jelikož dovoluje organismům předvídat opakující se události v prostředí a zahájit reakce dříve, než-li jsou požadovány. Za třetí, denní systém je zapojen ve fotoperiodickém měření času. Organismy využívají délku dne jako věrohodný ukazatel fáze roku. Rozpoznání fotoperiody umožňuje organismům připravit se s předstihem na nadcházející období a přizpůsobit se optimální reprodukční strategii.“ (Illnerová, 1986, s. 15, 16).

Jak je vysvětleno v předcházejících odstavcích, délka denního světla má biologický vliv na fungování organismů, vliv natolik významný, že se mu ve většině případů nelze vyhnout, pokud pomineme biofeedback (více poznámka na další stránce). V zemi, kde se doba slunečního svitu v zimě rapidně snižuje, je přirozené, že potřeba spánku se navyšuje. Toto se samozřejmě týká i zahraničních studentů, kteří v takovéto zemi pobývají. Dovoluji si tvrdit, že potřeba spánku je u zahraničních studentů ještě významnější, než-li u domorodého obyvatelstva. Je to způsobeno zejména adaptací na nové podmínky, stejně tak jako na nové sociokulturní prostředí.

Morgernsternová zmiňuje (2007, s. 89), že spánek může být také forma úniku pro člověka zažívajícího tzv. „kulturní šok“ po příjezdu do cizí země. „Šronek (2000) toto označuje jako „přstrosí politiku“ – nevšímat si okolí a uzavřít se do sebe.“ (Šronek in Morgensternová, 2007, s. 89)

Deficit denního světla je možné suplovat nasvětlováním. Fototerapie je používaná metoda při léčbě depresí, kde se tento princip využívá (více poznámka).

1.1.3 Reakce na vnější prostředí ve smyslu akulturace

Další oblast působící na adaptaci studentů je vnější prostředí. Je to kultura dané země i nejbližšího okolí, životní podmínky, ve kterých studenti žijí. Reakce jedince na nové kulturní prostředí vychází z jeho osobnostní vyspělosti, zkušeností z předchozího života a postojích. „Bochner (1982) rozlišuje čtyři základní osobnostní typy:

„**Asimilační typ** brzy odmítne vlastní kulturu a bez problémů přejímá hodnoty a normy kultury cizí, po čase dochází ke ztrátě vlastní kulturní identity.

Kontrastní typ prožívá rozdíly mezi vlastní a cizí kulturou, odmítá odlišnosti cizí kultury a klade důraz na hodnoty typické pro jeho vlastní kulturu.

Hraniční typ považuje obě kultury za přínosné, v extrémním případě to neumožňuje identifikaci ani s jednou kulturou.

Biofeedback: „Do poloviny 20. století se věřilo, že biologické pochody není možné vědomě ovlivňovat. Věřilo se tomu na Západě, i když na Východě (např. Indii) existovaly případy zdárného vědomého ovlivňování např. srdeční činnosti. V sedmdesátých letech 20. století se však podařilo experimentálně prokázat možnosti záměrného vědomého ovlivňování autonomní nervové činnosti. Pro tento jev se použilo termínu „biofeedback“ – možnost zpětné informace o tom, co se fyziologicky v člověku děje.“ (Křivohlavý, 2001, s. 90, 91).

Fototerapie: „Idea, že světlo a tma mohou mít vliv na depresivní náladu pochází již z antiky. Zmínky o tom, že světlo bylo užito k léčbě deprese a letargie jsou nejméně 2000 let staré. ... Dr Marx. v roce 1946 popsal úspěšnou léčbu světlem u vojáků, kteří trpěli zimními depresemi při službě v severní Skandinávii.“ (Praško, 1990, s. 64)

Syntézní typ, ideální typ, jakýsi kosmopolita představuje splynutí obou kultur a je nositelem „světové mysli“. (Bochner in Morgernsternová, 2007, s. 86).

Na základě vlastní zkušenosti během studijního pobytu ve Finsku mohu konstatovat, že studenti během několikaměsíčního pobytu v zahraničí tráví většinu času ve škole a na koleji. V prostředí, kde se kromě kultury dané země mísí i kultury národností ostatních studentů. Označila bych i určité mikro kulturní prostředí v rámci kultury dané země, které se odvíjí od původu spolubydlícího, spolubydlících a spolužáků. Přizpůsobování studentů může být tedy velmi rozmanité. Neřeší jen to, jakým způsobem komunikovat při nákupu potravin, jaké odlišnosti přináší akademická půda v dané zemi, ale i to, jak komunikovat se spolužáky, kteří jsou jiných národností. Může se stát, že pokud je například některý spolubydlící velmi odlišný ve svém chování, zvyklostech, očekáváních a celkové komunikaci, potom se pro jeho spolubydlící stává hlavním tématem právě sžívání s ní/s ním, jelikož jsou během pobytu v nejbližším kontaktu. Pokud soužití se spolubydlícím probíhá bez problémů a navíc se stane dočasným zdrojem psychického zázemí, pak se adaptace v rámci ostatních oblastí pobytu může stát o to jednodušší.

„Setkání s novou kulturou a následný proces akulturace, tedy „... proces, který lidé podstupují jako odpověď na změněný kulturní kontext“ (Berry a kol., 2002, str. 349), je v životě většiny lidí zátěžovou situací, s níž se více či méně úspěšně vyrovnávají. Na druhou stranu je třeba říci, že někteří lidé kulturní šok neprožijí a stresory, které u ostatních stres spouštějí, vnímají jako výzvu či příležitost.“ (Morgensternová, 2007, s. 88).

Podle mého názoru už samotný primární důvod výjezdu studenta na zahraniční studijní pobyt může ovlivnit další možný průběh adaptace. Mohou být případy, kdy samotná změna prostředí, kultury i lidí je chápána jako specifické

dobrodružství a silná životní zkušenost, kvůli které je mimo jiné cesta absolvována. Dá se předpokládat, že v takových případech se člověk svým způsobem více naladí na nadcházející období, které může přinést očekávané i neočekávané situace.

Zároveň je vhodné dodat, že „Intenzita, doba trvání a vlivy kulturního šoku na psychiku jedince a jeho projev jako sociální bytosti závisí na stupni odlišnosti domácí a cizí kultury, na životní zkušenosti a individuálních schopnostech (Furnham, Bochner, 1986).“ (Furnham in Morgensternová, 2007, s. 88) a jak dále Morgensternová uvádí (1986, s. 89), tak i na okolnostech, které vedou jedince k pobytu v cizí kultuře, na podmínkách, ve kterých se jedinec po dobu pobytu nachází.

„V literatuře se většinou setkáváme s popisem kulturního šoku, který označuje jednotlivé fáze jako:

- předfáze (před vlastním odjezdem do ciziny);
- líbánky (první kontakt – první týdny či měsíce života v cizině);
- kulturní šok (konflikt);
- postupné přizpůsobování (krize);
- adaptace;
- šok z návratu.“

(Morgensternová, 2007, s. 89)

Jedná se tedy o jednotlivá stádia adaptace, která začínají již před odjezdem do samotné země. Jedinec je v této fázi v zásadě pozitivně naladěn na poznávání nového prostředí. Po prvních týdnech však nastává kulturní šok, během kterého jedinec poznává odlišnosti, které mají pro něj negativní náboj. V další fázi dochází k postupnému přizpůsobování a dále v nejlepším případě ke sžívání se s novým prostředím ve všech jeho aspektech.

Opět záleží na osobnosti jedince, jakým způsobem se s odlišným prostředím bude schopen vyrovnat. Morgensternová uvádí (2007, s. 93, 94), že na to, jak bude člověk adaptačně úspěšný, má velký vliv jeho tzv. emoční inteligence, jejíž součástí je empatie a autenticita. Pro zdárný průběh adaptace je důležité vnímat cizí mentalitu a rozumět způsobům jejího chování. Být empatický také znamená, že víme, jaké pocity vyvoláváme sami u druhých a jak sami emočně reagujeme na určité lidi či situace. Autentičtí budeme tehdy, když naše prožívání bude srozumitelné i pro ostatní. A emočně inteligentní budeme, pakliže nalezneme rovnováhu mezi autentičností a empatií. Tedy, že se dokážeme projevovat srozumitelně a vhodně v závislosti na dané situaci a zúčastněných.

V cizí kultuře je důležitá i tzv. kulturní empatie. „Kulturní empatií (cultural empathy) rozumíme schopnost uspořádat zkušenost pomocí konstruktů, které jsou více charakteristické pro cizí kulturu než pro tu vlastní (Benett, Bennett, 2004). Nejde tedy pouze o to vědět, co je správné nebo není správné v cizí kultuře, ale cítit, jaké chování je vhodné.“ (Morgensternová, 2007, s. 94)

Blíže bych popsala pojem akulturace: „... proces soc. a kult. změn, které vznikají v důsledku kontaktu různých kultur.“ (Petrušek, 1991, s. 47). Tento proces nastává tehdy, kdy se různé kultury mísí po určitou dobu a navzájem se ovlivňují.

Berry popisuje čtyři různé strategie akulturace (Berry, 2004, s. 21). Důraz klade na to, jakým způsobem se jednotlivci nebo skupiny daných kultur rozhodnou reagovat na vzniklou situaci míšení vlastní kultury a té druhé nebo těch druhých. Asimilace nastává tehdy, kdy příslušníci menšinové etnické skupiny nemají potřebu uchovat si vlastní kulturní identitu a vyhledávají míšení s ostatními kulturami. Opakem je separace, kdy se jedinci snaží zabránit střetávání s jinými kulturami a kladou důraz pouze na svou vlastní kulturu. Integrace

nastává v případě, pokud všechna zúčastněná etnika mají zájem se každodenně potkávat a zároveň si uchovat vlastní kulturu. Čtvrtou variantou je marginalizace, kdy jedinci neinklinují ani ke své původní kultuře a ani nemají zájem se vázat k jiným kulturám. Tento stav může být důsledkem ztráty vlastní kulturní identity a zároveň z důvodu nepřijmutí či diskriminace hostitelské země.

Pro úplnost bych zde ráda uvedla i pojem enkulturace, který je slovu akulturace podobný, ale význam má odlišný. „Enkulturace se projevuje ve ‚vybavování‘ jedinců jejich vlastní kulturou tak, aby byli schopni využít přiměřené chování v daných situacích.“ (Berry, 2004, s. 21).

2 Srovnání výsledků dotazníků vypracovaných na Laponské univerzitě

Než jsem odjela do Finska v rámci programu Erasmus, chtěla jsem provádět průzkum na téma zabývající se faktory ovlivňující adaptaci studentů při zahraničních pobytech. Jelikož jsem chtěla distribuovat mezi studenty dotazník pro získání dat potřebných k vypracování této bakalářské práce, nejprve jsem kontaktovala studijní oddělení Laponské univerzity, zda již takové šetření sami provádějí, což se zároveň i potvrdilo. Tímto se zabránilo duplikování distribuce stejného dotazníku. Jelikož ale univerzita poskytuje výsledky průzkumu za daný akademický rok až v červenci (termín odevzdání mé práce byl do konce června), použila jsem data šetření z předchozích let, které jsou dostupné na internetových stránkách Laponské univerzity (www.ulapland.fi). Struktura dotazníků zůstala během let stejná, jen pořadí otázek se obměnilo nebo byly zahrnuty další otázky. Dotazníky obsahují otázky, které jsou hodnoceny na bodové škále 1-5, a také otázky dovolující volné odpovědi. Pro možné srovnání dotazníků jsou v této práci použity odpovědi na otázky, které byly shodné v obou šetřeních prováděných na Laponské univerzitě. Porovnáním výsledků dotazníků během několika let je zároveň možné sledovat opakující se aspekty adaptace a tím předpokládat jejich charakterističnost. Naopak změny ve výsledcích přinášejí nástin dalších aspektů adaptace. Tyto dotazníky vypracované v angličtině jsem převzala a přeložila.

Laponská univerzita v Rovaniemi provádí již několikátým rokem průzkum spokojenosti zahraničních studentů. Těm, kteří již absolvovali v daném akademickém roce studium na této univerzitě, jsou rozesílány dotazníky v elektronické podobě. Na základě výsledků těchto dotazníků se univerzita snaží více porozumět potřebám studentů a tím vylepšovat své služby.

V této kapitole předkládám výsledky dotazníků z let 2002 – 2005 a 2006 – 2007 a následně je vzájemně porovnávám a sleduji změny ve výsledcích.

2.0 Výsledky hodnocení studijních pobytů zahraničními studenty na Laponské univerzitě v letech 2002 – 2005

První z dotazníků, který v této práci předkládám, vyhodnocuje odpovědi studentů v období 1. září 2002 až 31. prosince 2005. Tohoto průzkumu se účastnili studenti, kteří vyplnili elektronický dotazník poté, co ukončili svůj studijní program na této univerzitě.

Jak je ve výsledcích dotazníku uvedeno, dotazník je rozdělen na tři části. První část se zaměřuje na osobní data studentů. V druhé části studenti hodnotí služby poskytnuté zahraniční univerzitou před příjezdem a v třetí části studenti popisují zkušenosti během samotného pobytu.

Demografické údaje o vzorku studentů

Dotazník vyplnilo 89 studentů z 21 zemí (61 žen, 28 mužů). Věkové rozmezí studentů činilo 19 až 34 let, přičemž nejčastější věkové zastoupení bylo mezi 21. až 25. rokem.

Studenti, kteří se průzkumu zúčastnili, pochází z těchto zemí:

Belgie, Česká republika, Čína, Dánsko, Estonsko, Francie, Itálie, Kanada, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Německo, Nizozemí, Polsko, Rakousko, Rumunsko, Rusko, Řecko, Španělsko, Švýcarsko, Velká Británie.

Služby poskytnuté zahraniční univerzitou před příjezdem

Na škále odstupňované body 1-5 studenti hodnotili spokojenost s informacemi poskytnutými laponskou univerzitou před příjezdem. Toto jsou významy

jednotlivých bodů: 1 – velmi nespokojený/á, 2 – nespokojený/á, 3 – neutrální, 4 – spokojený/á, 5 – velmi spokojený/á.

Celkové hodnocení přípravné fáze studenty bylo 3,91. **Vliv na kvalitu poskytnutých služeb měly tyto oblasti:** internetové stránky Laponské univerzity, koordinátor mezinárodních studií, efektivnost přihlašovacího procesu, adekvátnost akademických informací relevantních pro jednotlivé studenty (např. informace o kurzech), aktuálnost poskytnutých materiálů.

Pro konkrétnější objasnění těchto jednotlivých oblastí a tím i snazší pochopení jejich významného vlivu na další pobyt studentů, je vysvětluji v následujících odstavcích:

Internetové stránky Laponské univerzity

Informace získané na univerzitních stránkách se týkají těchto témat: názvy vypsaných kurzů, popis jejich obsahu, počet hodnotících kreditů a časové období, kdy je možné kurz absolvovat. Pro zahraničního studenta tedy jedny z klíčových informací, podle kterých plánuje svůj program během studia na zahraniční univerzitě.

Koordinátor mezinárodních studií

Koordinátor mezinárodních studií je osoba, se kterou projednává koordinátor lokální univerzity kolik studentů se bude účastnit výměnného programu a na jakou dobu. Dále je koordinátor mezinárodních studií také v kontaktu se samotnými studenty ohledně všech přihlašovacích formulářů, které je nutné dodat do určitého data na zahraniční univerzitu. V nich jsou zahrnuty tyto tiskopisy:

- Dohoda o studiu – jejím obsahem jsou:
 - osobní data studenta,

- stručný popis důvodu výjezdu na tento zahraniční studijní program,
 - úroveň jazykových dovedností,
 - k jakému akademickému titulu současné studium směřuje,
 - kolik roků již student studoval v rámci vysokoškolského studia,
 - zda již student studoval v zahraničí a na jaké univerzitě,
 - jméno koordinátora místní univerzity,
 - jaké předměty bude student studovat na zahraniční univerzitě.
- Žádost o přijetí na Laponskou univerzitu – jejím obsahem jsou obdobné informace jako u dohody o studiu.
 - Registrační formulář s informacemi o příjezdu studenta.
 - Motivační dopis, ve kterém student uvádí důvody, které ho vedou k ucházení se o studium na této univerzitě.
 - Potvrzení o studiu studenta na lokální univerzitě, seznam již absolvovaných zkoušek a jejich hodnocení.

Formulářů nutných pro přijetí na zahraniční univerzitu je skutečně mnoho a pro studenta je poměrně obtížné se v takovém administrativním množství orientovat. Pružná komunikace s místním koordinátorem a dále i se zahraničním koordinátorem mezinárodních studií velice ulehčuje a zrychluje celý proces.

Efektivnost přihlašovacího procesu

Průběh přihlašovacího procesu a jeho efektivnost se dají hodnotit podle toho, zda je průběh pružný, požadované informace jsou relevantní. Potom, co jsou nutná data univerzitě zaslána, nejsou po studentech znovu požadována.

Adekvátnost akademických informací relevantních pro jednotlivé studenty

Jak již bylo výše zmíněno, podrobnosti o kurzech na zahraniční univerzitě jsou jednou z klíčových informací při rozhodování studenta o výběru dané univerzity. Je velice důležité znát co nejvíce detailů o jednotlivých kurzech, které student

plánuje absolvovat. Jejich podrobný popis by měl objasnit, co je možné od daných hodin očekávat, jak dlouho bude kurz trvat a zejména, zda-li bude možné nechat kurz uznat za předmět na lokální univerzitě.

Aktuálnost poskytnutých materiálů

Každá univerzita by měla disponovat aktuálními informačními a propagačními materiály. Ne vždy však informace odpovídají aktuálnímu stavu. Dále v textu toto téma blíže rozepisují v komentářích studentů.

V druhé části dotazníku je studentům také položena otázka týkající se **informací, které by ulehčili jejich příjezd do země i celkový pobyt**. Většina studentů se domnívala, že všechny nezbytné informace jim byly poskytnuty finským studijním tutorem (dále info. o tutorovi), kanceláří mezinárodních studií nebo studenty, kteří studovali na této univerzitě před nimi. Někteří z nich by však uvítali více podrobností o kurzech, životní úrovni ve Finsku, oblečení a kuchyňském nádobí, které je nutné vzít s sebou.

Studijní tutor je student zahraniční univerzity, který kontaktuje studenta před jeho příjezdem prostřednictvím elektronické pošty, aby mu poskytl praktické informace spojené s jeho nadcházejícím pobytem. Student ho může dál kontaktovat v případě jakýchkoliv nejasností.

Hodnocení studijního pobytu

V třetí části dotazníku studenti popisují zkušenosti během samotného pobytu a klasifikují uvedené oblasti na škále 1-5. (1 – velmi nespokojený/á, 2 – nespokojený/á, 3 – neutrální, 4 – spokojený/á, 5 – velmi spokojený/á.)

V tabulce I je zahrnuto průměrné hodnocení u jednotlivých údajů.

Tabulka I – spokojenost studentů během studijního pobytu

Oblast hodnocení	Průměr hodnocení
Služby tutora poskytnuté po příjezdu a během celého pobytu (sloužící k lepší orientaci ve městě, na univerzitě, atd.)	4,00
Služby poskytnuté mezinárodní kanceláří po příjezdu a během celého pobytu	4,28
Úroveň ubytování a související služby	3,97
Orientační program	4,26
„Rodinný program“	4,10
Kontaktní osoba pro oblast studia na katedře	4,06
Celková úroveň akademických programů na univerzitě	3,84

Služby tutora poskytnuté po příjezdu a během celého pobytu

Tyto služby slouží pro lepší orientaci studenta ve městě a na univerzitě. Po příjezdu se studenti seznamují s podmínkami ubytování, univerzitou, způsobem života, který je příznačný pro dané město. Vyřizují záležitosti, které je nutné obstarat pro nadcházející několikaměsíční pobyt. Tutor pomáhá studentům především v prvních týdnech s vyřízením všech nezbytností, doporučuje jim, jak se nejlépe zorientovat v novém prostředí. Jeho pomoc je skutečně významná, jelikož je to právě tutor, který studenta se všemi novými skutečnostmi seznamuje, pomáhá s navozením pozitivního prvotního dojmu a mírní stres, který adaptaci v novém prostředí doprovází.

Služby poskytnuté mezinárodní kanceláří po příjezdu a během celého pobytu

Mezinárodní kancelář zajišťuje studentům všechny praktické věci spojené s jejich studiem včetně vyřízení potřebné studijní dokumentace (potvrzení o absolvování studia v dohodnutém období, potvrzení o složených zkouškách), pomáhá se zapisováním do předmětů, zajišťuje přístup ke zdravotnickému ošetření, registruje studenty do studentské unie, organizuje rodinný program.

Mezinárodní kancelář také organizuje potřebné informační přednášky pro studenty, jako například, jak se registrovat do informačního studijního systému či jak používat univerzitní knihovnu.

Úroveň ubytování a související služby

Jelikož se pro studenty během zahraničního pobytu stává ubytovací kolej druhým domovem, je pro ně velice důležité, jak se v daném místě cítí, jak jim vyhovuje po praktické stránce (vzdálenost od školy, obchodů, centra města), jaký poskytuje komfort (čistota, vybavenost, estetičnost). V neposlední řadě je též důležité, jak si spolubydlící navzájem rozumí.

Orientační program

Slouží studentům k seznámení se s univerzitou, městem, historií země, přiblížení mentality národa, praktických záležitostí poskytovaných též tutorem a mezinárodní kanceláří. Program je organizován s cílem podpořit úspěšnou adaptaci studentů.

Rodinný program

Tento program umožňuje studentům být v kontaktu s některou z místních rodin. Studenti i rodiny vyplní dotazník, v kterém se stručně představí a uvedou obecné očekávání od tohoto programu, rodiny/studenta. Podle vyplněných dotazníků mezinárodní kancelář přiřadí jednotlivé rodiny ke studentům. Všichni účastníci programu se setkají na první informační schůzce a posléze jsou již samostatně ve spojení. Sama jsem tento program absolvovala a mohu konstatovat, že je to výborný způsob, jak lépe poznat místní kulturu, pochopit mentalitu národa, navázat nové kontakty a obohatit pobyt o vzácné zážitky. Není samozřejmě pravidlem, že by navázané kontakty splňovaly původní očekávání zúčastněných. Myslím ale, že je podstatné získat další zkušenost z poznání kultury dané země a místních lidí. Zároveň se domnívám, že samotný moment

určité představy a očekávání může spíše uškodit. Čím je přístup všech zúčastněných otevřenější, tím spíše budou schopni přijmout případné odlišnosti svého protějšku. Přímá zkušenost studentů s lokálními rodinami přispívá k akulturaci těchto studentů a pomáhá předcházet případným předsudkům o lokální kultuře.

Kontaktní osoba pro oblast studia na katedře

S tímto člověkem mohou studenti prodiskutovat případné změny ve svém studijním plánu a další možnosti studia. Jak je dále uvedeno, změny v programech studia jsou poměrně častým jevem. Možnost prodiskutovat případné alternativy s konkrétní osobou je podstatné pro finální spokojenost z absolvovaného studia.

Celková úroveň akademických programů na univerzitě

Studijní programy pro zahraniční studenty probíhají v anglickém jazyce. Od jednotlivých přednášek a kurzů se tedy neočekává pouze vysoká úroveň odborná, ale také jazyková. Kvalita přednášek a osobnost vyučujícího jsou podstatné pro udržení motivace žáků.

Na otázku, zda by studenti doporučili Laponskou univerzitu přátelům, odpovědělo 90,91% respondentů ano. **Nejčastější důvody, proč by studenti doporučili univerzitu přátelům:**

- „Je to velice pěkné akademické prostředí. Laponská univerzita má velmi přátelskou atmosféru;
- velmi dobrá úroveň vzdělávání. Zajímavý a flexibilní studijní systém;
- na univerzitě je mnoho vyučovacích hodin v angličtině;
- volný přístup ke všem kurzům na kterékoliv fakultě;
- nejlépe zorganizovaný systém pro zahraniční studenty, studijní personál se skutečně stará o studenty;

- dobrý orientační program;
- studentský život je velmi aktivní, také pěkné večírky;
- velmi dobrá vybavenost a možnost internetu, knihovny, atd. Je snadné získat informace;
- setkávání s lidmi z různých zemí;
- cítíte se jako doma;
- finské studentky.“

(Petrova, 2002 – 2005, s. 8)

Toto jsou některé z komentářů:

„Strávila jsem úžasné čtyři měsíce na této univerzitě. Kvalita některých kurzů byla výborná a opravdu moc ráda jsem tady studovala. Ještě více zajímavé bylo setkat se s novými lidmi z tolika různých zemí. Během čtyř měsíců, které jsem zde strávila, jsem si užívala výjimečnou kulturu Laponska a Rovaniemi, sníh, polární záře, tmu. Byla to krásná zkušenost na kterou nikdy nezapomenu!“

(Petrova, 2002 – 2005, s. 8)

„Mnoho zajímavých kurzů v angličtině, možnost výběru jiných kurzů z ostatních kateder bez jakéhokoliv problému, příroda a kultura.“ (Petrova, 2002 – 2005, s. 8)

9,09% respondentů by Laponskou univerzitu přátelům nedoporučili.

Nejčastější důvody, proč by studenti nedoporučili univerzitu přátelům:

- „Není zde tolik kurzů v angličtině, kolik je požadováno pro obchod, sociální práce a design;
- úroveň výuky v angličtině se poměrně dost liší.“

(Petrova, 2002 – 2005, s. 8)

Některé z jejich komentářů byly následující:

„Hodně chaosu v organizaci informací pro přijíždějící studenty (o kurzech), (mnoho překrývání, které jsou možná nevyhnutelné pro různé katedry) ...“
(Petrova, 2002 – 2005, s. 9)

„Z mé zkušenosti mohu říct, že je to příliš jednoduché, je zde příliš málo vyučovacích hodin a proto jsem se nemohla naučit tolik, kolik jsem chtěla.“
(Petrova, 2002 – 2005, s. 9)

U pozitivních komentářů je možné sledovat, že důvodem pobytu na této univerzitě není jen samotné studium, ale zároveň i okolní příroda a místní kultura. U většiny studentů je tedy pro výběr studia na zahraniční univerzitě rozhodující nejen samotné studium, ale také, kde se tato univerzita nachází.

Další komentáře, které studenti poskytli, se týkaly těchto oblastí:

Úroveň ubytování

Většině studentů se ubytování líbilo, ocenili jednoduchost rezervačního procesu a také, že jim bylo ubytování nabídnuto společně s potvrzením o přijetí na univerzitu. Pozitivně hodnocena byla cena za ubytování, dispozice prádelny, tělocvičny a sauny přímo v domě, nábytek, sousedé, celkové služby poskytovatelů (na Laponské univerzitě tyto služby zajišťovala společnost DAS).

Negativní ohlasy komentovaly následující:

- „Hluční sousedé a spolubydlící;
- někteří studenti pocítovali, že ubytování bylo velmi daleko od univerzity a od centra, což je izolovalo od finské kultury a Finů;
- společné ubytování s Finy;
- společné bydlení s lidmi odlišných věkových kategorií a sociálních skupin (například jedna studentka bydlela se ženou, která měla vnučku a práci);

- DAS (někdy pracovníci společnosti DAS nemluvili anglicky, vešli do bytu bez zaklepání na dveře, atd.);
- DAS nabízí ubytování od srpna i přesto, že studenti přijíždějí až v září a jsou nuceni platit nájem i za srpen.“

((Petrova, 2002 – 2005, s. 13)

K těmto komentářům bych dodala, že lidé jsou různí a tedy i jejich chování, stejně tak jejich očekávání. Několikaměsíční soužití s lidmi, kteří se navzájem dříve neznali, může být bez problémů. Pro některé se toto období může stát doslova nezapomenutelné, pro jiné to může být naopak frustrující a velmi zatěžující doba. Hodně záleží na tom, jak jsou jednotlivci schopni a ochotni komunikovat, být vstřícní a tolerantní. V bytech, kde má každý student svůj pokoj, je jejich vzájemná komunikace vždy přítomná, ať již verbální nebo neverbální. V ubytovacích místech, kde studenti pokoje sdílí, vždy panuje alespoň minimální komunikace ohledně společných a nevyhnutelných aspektů vzájemného soužití. Přímá konfrontace je takřka nevyhnutelná.

Také musíme poznamenat, že některé přístupy společnosti DAS mohou být oprávněně diskutabilní. Jak je v komentářích popisováno, pracovníci, kteří například vstoupí do bytů bez zaklepání, nebudou s největší pravděpodobností pro nikoho milým překvapením. Jelikož tato praxe přetrvává roky, jediným možným řešením by bylo vyžadovat od společnosti DAS, aby zahrnula ve smlouvě o poskytnutí pronájmu jasná pravidla, za kterých můžou jejich pracovníci do bytů vstupovat.

Služby mezinárodní studentské kanceláře

Studenti oceňovali orientační program a služby, které jim byly zajištěny pro jejich lepší orientaci ve finské kultuře, v Rovaniemi a na univerzitě. Většina studentů byla také nadšena z tutora, který jim pomohl v celkové orientaci.

Někteří studenti však od tutora očekávali intenzivnější kontakt během jejich pobytu. Pro některé byl orientační program příliš dlouhý.

Zde jsou opět některé z komentářů:

„Byl to výborný začátek a základ pro vytvoření skutečně přátelské atmosféry.“
(Petrova, 2002 – 2005, s. 11)

„Jediné co mohu říct je, že mě orientační program skutečně uchvátil, byl velmi užitečný a pěkný. Nemohla jsem očekávat nic lepšího. Program skutečně obsahoval přiměřené množství informací o veškerém společenském, kulturním, akademickém životě, atd.“ (Petrova, 2002 – 2005, s. 11)

Z komentářů i celkového ohlasu je zřejmé, že při uvedení studentů do nového prostředí je velice důležité poskytnout jim veškeré informace, které potřebují pro snadnější a rychlejší adaptaci. Je přirozené, že jedinci mívají před neznámým respekt, až strach. Proto je etapa před příjezdem studentů klíčová a studenti by během ní měli obdržet co nejvíce možných informací o místní univerzitě, ubytování, městě, kultuře, atd. Nakolik je tato přípravná etapa zvládnuta dobře, se odrazí po vlastním příjezdu do země. Poskytnutí správných a detailních informací zvyšuje pravděpodobnost, že se budou studenti po příjezdu cítit bezpečně a příjemně. Špatná přípravná fáze může na druhou stranu vést ke spoustě otázek, nevyjasněných situací, tápání a mnoha maličkostem, se kterými by si studenti nevěděli rady. V takovém případě by se jejich adaptace výrazně protáhla.

Nejvíce pozitivní aspekty během studia a celého pobytu

- „Laponská příroda (sníh, polární záře, klima, tma, sobi);
- zdokonalení angličtiny;
- setkávání s novou kulturou, jazykem, tradicemi Finska a Finů;

- setkávání lidí z různých zemí. Získání přátel z celého světa a setkání s různými kulturami;
- zdvořilost, přátelskost a vyšší profesionalita učitelů a celého personálu Laponské univerzity (zvláště pak členů mezinárodní kanceláře a mezinárodního studentského centra);
- volný přístup na internet a veškeré technologie na Laponské univerzitě;
- klidné, bezpečné místo pro studium zahraničních studentů;
- volný výběr studia, nezávislost;
- život na Kuntotii; (Kuntotie je název konkrétního komplexu studentských kolejí – poznámku vložila Hana Frýzová)
- kolo, sněžný skútr, Santa Klaus.“

(Petrova, 2002 – 2005, s. 13)

Toto byly konkrétní komentáře:

„Studovat bez stresu a bez obav a vytěžit nazpět radost z učení; potkávat lidi z velmi odlišných kultur; radovat se z přírody, která je přímo přede dveřmi“
(Petrova, 2002 – 2005, s. 14)

„Poznat, jaká je praxe na jiné než domovské univerzitě, vylepšit si angličtinu; učit se o otázkách, které nejsou ve studijní nabídce mé vlastní univerzity“
(Petrova, 2002 – 2005, s. 14)

K samotným bodům blíže objasním zmínku o kole a studijních programech specifických pro univerzity v této oblasti.

Kolo je pro všechny studenty a také Finy samotné, důležitý dopravní prostředek. Co se týká studentů, až na pár výjimek, si všichni kolo po příjezdu koupí (v bazaru za nevelký finanční obnos) a po celou dobu pobytu se na něm přepravují. Absolvují nesčetné trasy z koleje do školy a zpět, do centra, odvozí

na něm veškeré nákupy atd. Na kole se jezdí v zimě, v létě, v dešti, na sněhu i ledu. Je to velice praktický způsob transportu a vzhledem k jeho využití i za extrémních podmínek je to jeden z momentů neodmyslitelně spojených s pobytem ve Finsku.

Studijní programy, které jsou zahrnuty ve studijním programu a které jsou speciální vzhledem k lokaci univerzity, jsou například tyto: Arktická studia – obsahem je studium geopolitiky, fauny a flóry arktických zemí, které je obohacené o dvoudenní poznávací výlet doprovázený odborným výkladem; sochání do sněhu a ledu – pro danou oblast specifické umění, práce během kurzu je spojena s výzdobou sněžného hotelu. Tyto a další studijní programy jsou pro studenty, kteří pocházejí z jiných než arktických kultur, velmi exotické a nezapomenutelné.

Nejvíce negativní aspekty během studia a celého pobytu

Dotazník popisuje, že 25% studentů nemělo žádné negativní zkušenosti. Ze zbylých 75% bylo 50% studentů, jejichž negativní zkušenosti nebyly spojené se studiem na univerzitě:

- „studené počasí, tma;
- velmi drahá země (drahá městská doprava, jídlo a poplatek za ztracení klíčů od bytu) [poplatek za ztrátu klíčů činí 100EUR – poznámku vložila Hana Frýzová];
- velká vzdálenost z domu na univerzitu a do centra;
- mezinárodní ubytování;
- limitovaný kontakt s Finy a finskými studenty;
- finský emocionální chlad a někdy používání alkoholu;
- bydlení na Kuntotii (někteří studenti se domnívali, že je to velmi hlučné a nudné místo k bydlení);
- někteří lidé (Finové a spolubydlící z programu Erasmus)“

(Petrova, 2002 – 2005, s. 14)

Zbýlých 25% studentů popsalo tyto negativní zkušenosti týkající se Laponské univerzity:

- „někteří učitelé a kurzy (bez udání důvodu);
- limitovaný přístup k zápisu do všech požadovaných kurzů;
- dlouhé čekání na knihy ke kurzům v univerzitní knihovně;
- nedostatek zdravotnického ošetření;
- ukradená kola;
- těžkosti s používáním internetu během víkendů“

(Petrova, 2002 – 2005, s. 14)

Z pozitivních i negativních aspektů je zřejmé, že každý snáší adaptaci jinak. Někdo může snášet zimu a tmu poměrně dobře, pro někoho jiného to mohou být faktory velmi náročné, až útrpné. Dá se předpokládat, že všichni studenti si studium na dané univerzitě v daném místě vybrali dobrovolně, tedy byli i obeznámeni s klimatickými podmínkami. Nicméně je evidentní, že na některé skutečnosti není vždy možné se připravit předem. Předpokládala bych, že predikovat vlastní reakce na okolnosti, které jsme nikdy nezažili, může být vždy jen zevrubné. Odpovědí by mělo být prožití finální reality a nalezení schopnosti se s ní určitým způsobem vypořádat.

Z odpovědí vyplývá, že se studenti cítí být ochuzeni, pokud nemají dostatečný kontakt s Finy, jakmile však k tomu dojde, reakce jsou přinejmenším váhavé. Dotazník neuvádí, zda tyto odezvy pocházejí ve větší míře od určitých národností nebo je to reakce kosmopolitní. Vyučující na přednášce věnované Finům a jejich kultuře, kterou jsem během svého pobytu ve Finsku absolvovala, poznamenal, že Finové nejsou chladní, pouze rezervovaní. Jako další obecnou charakteristiku uvedl mlčenlivost, kterou poeticky nazval uměním ticha. Lidé (nejen studenti),

kteří se nacházejí v novém prostředí, kdy jejich vnímání je určitým způsobem zostřené, mohou podobné chování vnímat skutečně jako chladné. Samozřejmě, že významnou roli hrají vlastní stereotypy a očekávání.

Jako jeden z možných způsobů konfrontace spatřuji ve snaze o porozumění dané kultury a ochotu činit vstřícné kroky k vzájemnému pochopení. Koneckonců jedná se v první řadě o cizince, který se ocitl v novém prostředí a měl by tudíž vyvinout maximální snahu se adaptovat, aby se co nejdříve cítil dobře. V případě zahraničních studentů je situace o trochu snadnější v tom, že jejich pobyt je často krátkodobějšího charakteru, a tudíž se v relativně blízké době vrátí domů. Pokud tedy nejsou schopni z nejrůznějších důvodů vyrovnat se s místní kulturou, odjedou s poznáním, že v této zemi s největší pravděpodobností žít ani pracovat nezůstanou. I taková zkušenost je významná a přináší člověku další rozměr v sebepoznání.

Jedním z finských specifíků, se kterým se zahraniční studenti jistě setkají, je široce rozšířené, nadměrné požívání alkoholu. Zejména při snaze o asimilaci do finského prostředí a navázání kontaktu s místními je nutné se na tuto skutečnost připravit.

Všechny negativní komentáře vztahující se ke škole mohou být podnětným materiálem pro školu samotnou a její případnou budoucí snahu o zlepšení služeb studentům.

Další komentáře studentů vztahující se k jakékoliv oblasti jejich pobytu popisovaly, že tato zkušenost ovlivní pozitivně do budoucna nejen jejich povolání, ale i jejich schopnost komunikace a vnímání různých situací v životě vůbec. Schopnost takovéto sebereflexe je důležitou součástí rozvoje osobnosti.

2.1 Výsledky hodnocení studijních pobytů zahraničními studenty na Laponské univerzitě v akademickém roce 2006 – 2007

Tento dotazník vyplnili studenti, kteří absolvovali studium na Laponské univerzitě v akademickém roce 2006 – 2007.

V první části dotazníku jsou opět popsána osobní data studentů, v druhé části studenti hodnotí služby poskytnuté zahraniční univerzitou před příjezdem. Ve třetí části studenti popisují zkušenosti během samotného studia na zahraniční univerzitě.

Demografické údaje o vzorku studentů

Dotazník vyplnilo 98 studentů (68 žen, 30 mužů) z osmnácti zemí. Věkové kategorie studentů byly v rozmezí 20 až 35 let, nejvíce jich bylo ve věkovém rozmezí 21 až 25 let.

Země původu studentů, kteří se zúčastnili průzkumu:

Česká republika, Francie, Irsko, Itálie, Japonsko, Kanada, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Německo, Polsko, Rakousko, Rusko, Řecko, Španělsko, Švýcarsko, USA, Velká Británie.

Služby poskytnuté zahraniční univerzitou před příjezdem

Hodnocení spokojenosti opět probíhalo na škále od 1-5 a stejně jako v předchozím dotazníku, jednotlivá čísla měla tyto významy: 1 – velmi nespokojený/á, 2 – nespokojený/á, 3 – neutrální, 4 – spokojený/á, 5 – velmi spokojený/á. Hodnocení vztahující se ke spokojenosti studentů se službami, které jim byly poskytnuty Laponskou univerzitou před příjezdem, bylo bodově klasifikováno číslem 4,07. **Poskytnuté služby studentům před jejich příjezdem byly opět v těchto oblastech: internetové stránky Laponské univerzity, koordinátor mezinárodních studií, efektivnost přihlašovacího procesu,**

adekvátnost akademických informací relevantních pro jednotlivé studenty (např. informace o kurzech), aktuálnost poskytnutých materiálů.

Význam těchto údajů jsem vysvětlila v kapitole 2.0.

Ač většina studentů byla spokojena s **informacemi, které jim byly poskytnuty před příjezdem**, určité oblasti někteří studenti v informačním balíčku postrádali. Jednalo se především o přesnější a aktuální informace o kurzech, informace o finském studijním systému, ubytovací podmínky s mapou, fotografie univerzity, otevírací doba univerzity, sportovní a mediální vybavení školy, městská přeprava, taxi, veřejné telefony, veřejný přístup na internet, seznam kaváren, možnosti zakoupení kol, volno časové aktivity. Také byl zaznamenán požadavek na větší osobní přístup během vyřizování formalit před příjezdem. V některých studentech pocit neosobnosti vyvolával dojem, že po jejich příjezdu nemusí vše proběhnout hladce.

Hodnocení studijního pobytu

Hodnocení probíhalo opět na škále 1-5. Významy jednotlivých bodů jsou: 1 – velmi nespokojený/á, 2 – nespokojený/á, 3 – neutrální, 4 – spokojený/á, 5 – velmi spokojený/á.

Tabulka II – spokojenost studentů během studijního pobytu

Oblast hodnocení	Průměr hodnocení
Služby tutora poskytnuté po příjezdu a během celého pobytu (sloužící k lepší orientaci ve městě, na univerzitě, atd.)	3,83
Služby poskytnuté mezinárodní kanceláří po příjezdu a během celého pobytu	4,40
Úroveň ubytování a související služby	3,80
Orientační program	4,49
Rodinný program	3,85
Kontaktní osoba pro oblast studia na katedře	Hodnocení není k dispozici
Celková úroveň akademických programů na univerzitě	Hodnocení není k dispozici

Nejčastější důvody, proč by studenti doporučili univerzitu přátelům

Na otázku, zda by studenti doporučili tuto univerzitu přátelům odpovědělo 97,75% ano. Jako hlavní důvod uvedli mimořádný zážitek a naprosto odlišnou zkušenost.

Konkrétní komentář popisoval:

„Je to dobrá univerzita s mnoha výbornými učiteli, kde jsem se hodně naučil. A co se týká životního prostředí, ač můžete být snadno otráveni kvůli sněhu a chladnému počasí, ta zkušenost za to stojí, zvláště kvůli polární záři.“

(Nizhevich, 2006 – 2007, s. 11)

„Nečekej zázraky, buď silný, protože někdy to je těžké, měj otevřenou mysl a uživej si!“ (Nizhevich, 2006 – 2007, s. 11)

Tento postoj může velmi pozitivně přispět k adaptaci studenta při jeho zahraničním studijním pobytu, jelikož mu skutečně nemůže být předem zaručena

garance maximální spokojenosti. Jeho otevřený přístup k novým věcem, připravenost “poprat“ se s neočekávaným a proaktivně pozitivní postoj, jsou jedny ze základních pilířů při zvládnání adaptace.

„Těchto deset měsíců ve Finsku bylo zatím to nejlepší v mém životě. Zde jsem měl možnost poznat lidi z celého světa a spřátelit se s nimi. Univerzitní systém je úplně jiný v porovnání s mojí domovskou univerzitou a opravdu se mi velmi líbí! Zde jsem poprvé zažil/a co je skutečný vztah učitele a žáka..děkuji! Ale nejenom univerzita a život v Rovaniemi byl úžasný! I země jako taková! Výlety na opravdový sever Finska, Severní Mys a na jih Finska mi hodně pomohly poznat tuto zemi! Z čehož mohu opravdu říct, že to je země mých snů” (Nizhevich, 2006 – 2007, s. 11)

Co se týká vztahu učitele a žáka, na Laponské univerzitě si studenti s vyučujícími běžně tykali. Jejich vztah byl rovnocenný a otevřenější, než-li je například zvykem na univerzitách v domovských zemích studentů.

Vzájemné vztahy byly tedy mnohem uvolněnější. Na základě mé osobní zkušenosti u vyučujících, kteří byli zároveň benevolentní a netrvali na dodržování termínů stanovených pro odevzdání seminárních prací, byla obecně běžná praxe tyto termíny skutečně nedodržovat. Více vřelosti nemusí vždy ve vztahu pedagoga a studenta znamenat méně respektu ze strany studenta, nicméně pokud by se chtěl student v určité oblasti skutečně zdokonalit, je lepší volit vyučujícího/trenéra, který bude mít během pedagogického procesu vysoké nároky na své svěřence.

Nejčastější důvody, proč by studenti nedoporučili univerzitu přátelům

Záporné odpovědi kritizovaly málo vyučovacích hodin v angličtině, nedostatek studijního materiálu a obtížné vyučovací hodiny.

Úroveň ubytování

V následujícím výčtu jsou uvedené oblasti, ve kterých studenti shledávali nedostatky:

- „pomoc při řešení problémů s internetovým připojením;
- více možností využití sauny;
- pohodlnější postele, teplejší pokoje;
- informace o vybavení bytu (vybavení, nábytek, atd.) a věcech, které je potřeba přivést předem z domova;
- „první pomoc vybavení“ (povlečení na postel, kuchyňské vybavení, atd.) poskytnutá studentům k pronajmutí;
- možnost výběru spolubydlících (věk, kultura, atd.);
- informace o spolubydlícím (emailová adresa), možnost výběru;
- více zaměstnanců hovořících anglicky, více provozních informací v angličtině;
- přátelské jednání a reakce společnosti DAS, pokud se vyskytnou potíže;
- otevřená komunikace se společností DAS (např. při zařizování večírků).“

(Nizhevich, 2006 – 2007, s. 6, 7)

Pokud by se daly ve třech bodech shrnout nedostatky, které studenti spatřovali v ubytování, týkaly by se informací o vybavení bytů, spolubydlících a také komunikace se společností DAS. Zajištěním vyčerpávajících informací studentům o vybavení bytů by se dalo předejít nespokojenosti v této oblasti. V případě žádosti o možnost výběru spolubydlícího, by se pravděpodobně daly jen velmi těžce prokombinovat všechny případné požadavky. Zároveň by to také mohlo upevnit předpojatost v názorech studentů o ostatních národnostech a věkových kategoriích. Co se týká spokojenosti s komunikací se společností DAS, uvedené komentáře se pro ni mohou stát cennou zpětnou vazbou. Přestože má tato organizace v podstatě monopol na poskytování ubytovacích služeb jak finským, tak i zahraničním studentům v Rovaniemi, stále jsou právě oni jejími klienty.

Služby mezinárodní studentské kanceláře

Na otázku, jak by studenti vylepšili služby mezinárodní studentské kanceláře, bylo ve většině případech uvedeno, že služby byly na vysoké úrovni bez uvedení dalších požadavků. Komentáře, které se vyskytly, poukazovaly na následující detaily:

- „propagovat sportovní aktivity (např. pomocí vhodných informací, více sportovního vybavení k zapůjčení, kouč, který by studenty motivoval);
- poskytovat asistenci s tutorý, s rodinným programem a přimět tutorý, aby se zajímali o život zahraničních studentů;
- zajistit více výletů odlišných v každém semestru;
- organizovat aktivity mezi finskými a zahraničními studenty a s ostatními Finy z univerzity.“

(Nizhevich, 2006 – 2007, s. 5, 6)

Potřeba větších možností sportovního vyžití vychází, ze samotné podstaty rčení “ve zdravém těle zdravý duch“. Tedy, pokud se člověk cítí lépe po fyzické stránce, cítí se lépe i po stránce psychické. Sportovní aktivity jsou konstruktivní cestou, jak se zbavovat napětí způsobeného stresem (ad kap. o psychohygieně) a také dávají příležitost k setkávání s novými lidmi a k upevňování přátelských vztahů.

Další komentáře vztahující se ke vztahu s tutorý, rodinnému programu i k aktivitám mezi zahraničními a finskými studenty, potvrzují přirozenost lidské potřeby po sociálním kontaktu. V novém prostředí je důležitost uspokojujících sociálních vztahů vnímána o to intenzivněji.

Nejvíce pozitivní aspekty během studia a celého pobytu

Hodnocení týkající se nejvíce pozitivních hledisek spojených se studijním pobytem:

„Následující společné pozitivní aspekty byly uváděny dotazovanými:

- nové mezinárodní prostředí;
- potkávání nových lidí, získávání přátel;
- atmosféra univerzity, vybavení (včetně knihovny, restaurací, atd.);
- učitelé a ostatní zaměstnanci;
- zajímavé a užitečné kurzy;
- vyučovací metody a systém;
- tutoři a odezvy rodinného programu;
- služby poskytované mezinárodní kanceláří a studentskou unií;
- vylepšení úrovně angličtiny;
- finská kultura;
- počasí, příroda, scenérie, polární záře;
- cestování;
- snowbording;
- sauna.“

(Nizhevich, 2006 – 2007, s. 9)

Zde konkrétní komentář:

„1) praktikování hodně samostudia, které pomohlo vylepšit mé schopnosti v sebe disciplíně 2) Univerzita je ‚vše v jednom‘ – toto je výborný zdroj vaší univerzity, že je tolik oborů pohromadě v jedné budově! Toto je opravdu odlišné od fungování v mé zemi a dává to mnoho možností prolínání. To se mi moc líbilo! Vždy jste viděli a věděli (alespoň částečně) o okolnostech, kterými procházejí ostatní studenti, co si myslí, jak se vyvíjí a tak dál. 3) Knihovna, dobré elektronické služby: je tam opravdu vše co můžete potřebovat.“ (Nizhevich, 2006 – 2007, s. 9)

Z těchto komentářů je možné vyčíst více společných bodů shodných s předcházejícím dotazníkem. Podrobněji je vše rozepsáno ve srovnávací kapitole 2.2.

Nejvíce negativní aspekty během studia a celého pobytu

Nejvíce negativní hlediska spojená se studijním pobytem byla studenty popisována následovně:

- „adaptace na nový studijní systém;
- studené počasí, tma, zima;
- nespokojenost s kurzy, málo výuky v angličtině, převážně samostudium;
- velké vzdálenosti;
- jazyková bariéra;
- spolubydlíci;
- bydlení na Kuntotii z určitých důvodů (např. příliš daleko, hlučné, špinavé prostředí, nepořádek);
- málo kontaktu s Finy;
- problémy s kanceláří společnosti DAS;
- vysoké ceny;
- někteří tutoři;
- konzumace alkoholu (nadměrné užívání alkoholu místních obyvatel – poznámku vložila Hana Frýzová);
- stesk po domově, pocit izolace;
- čekání na výsledky testů (proces je příliš dlouhý);
- nedostatek lékařské péče pro studenty ;
- stud některých Finů.

(Nizhevich, 2006 – 2007, s. 9, 10)

Zde jeden z komentářů:

„Především bylo těžké si zvyknout na jiný způsob místního studia. Byl jsem zvyklý z domova chodit na hodiny každý den. Tady jsem měl chodit do knihovny a sám číst a číst a psát eseje. Vyhledávat sám učitele. – Byl jsem dost zklamaný, že studijní oddělení mělo velmi málo hodin (nebo seminářů) v angličtině“

(Nizhevich, 2006 – 2007, s. 10)

Negativní komentáře jsou v mnoha ohledech podobné předcházejícím výsledkům dotazníku. K tomuto tématu též více ve srovnávací kapitole 2.2.

2.2 Srovnání a analýza výsledků dotazníků na Laponské univerzitě v letech 2002 – 2005 a 2006 – 2007

Praktikovat šetření podobného charakteru je užitečné k tomu, aby se dalo lépe porozumět sledované skupině osob. Srovnání výsledků šetření v čase může objasnit, zda se určité aspekty ve výsledcích opakují, proč k tomu dochází, případně jaké jsou další možné z toho plynoucí poznatky. Jakým způsobem by mohli poskytovatelé služeb, v tomto případě univerzita a správce ubytování, napomoci k úspěšnější adaptaci studentů v novém prostředí. Co tyto výsledky mohou znamenat pro samotné studenty a jejich přípravu na studijní pobyt na této univerzitě, život v této geografické oblasti.

Nejprve předkládám srovnání bodového ohodnocení shodných oblastí, následovat bude srovnání kvalitativních hodnocení.

Hodnocení probíhalo na škále 1-5. Významy jednotlivých bodů jsou: 1 – velmi nespokojený/á, 2 – nespokojený/á, 3 – neutrální, 4 – spokojený/á, 5 – velmi spokojený/á.

Tabulka III – srovnání hodnocení shodných oblastí dotazníků vypracovaných na Laponské univerzitě v letech 2002-2005 a 2006-2007.

Oblast hodnocení	Průměr hodnocení 2002 - 2005	Průměr hodnocení 2006 - 2007	Rozdíl
Spokojenosti studentů se službami před příjezdem	3,91	4,07	+0,16
Služby titora poskytnuté po příjezdu a během celého pobytu (sloužící k lepší orientaci ve městě, na univerzitě, atd.)	4,00	3,83	-0,17
Služby poskytnuté mezinárodní kanceláří po příjezdu a během celého pobytu	4,28	4,40	+0,12
Úroveň ubytování a související služby	3,97	3,80	-0,17
Orientační program	4,26	4,49	+0,23
„Rodinný program“	4,10	3,85	-0,25
Kladné odpovědi (v %) na otázku, zda by studenti doporučili tuto univerzitu přátelům	90,91%	97,75%	+6,84
Celkové hodnocení zahraničního studijního pobytu	4,41	4,36	-0,05

Poslední odstavec tabulky udává rozdíl v hodnocení bodovém nebo procentuálním, tak jak se změnil od prvního k druhému dotazníku.

Tabulka předkládá data, která jsou v celkovém srovnání poměrně vyrovnaná. Celková spokojenost studentů během let je konstantně velice vysoká. Výjimkou v komparacích je rozdíl procentuálního počtu kladných odpovědí na otázku, zda by studenti doporučili Laponskou univerzitu přátelům. Zde činí 6,84 % nárůst kladných odpovědí v akademickém roce 2006 – 2007. Důvodem k takovému nárůstu může být vzrůstající popularita výměnných studijních pobytů a dobré jméno, které si tato univerzita během let zajistila.

Dále se podíváme na konkrétní oblasti hodnocení, které zůstávají stejné a které se objevují jako nové v posledním dotazníku.

Co byste přidali do informačního balíčku?

Opakující se požadavky

Aktuální informace o kurzech, podmínky ubytování – nádobí, které je potřeba přivést s sebou, praktické informace týkající se oblečení, cen.

Nové požadavky

Fotografie univerzity, finský studijní systém, sportovní a mediální vybavení univerzity.

Aktuální informace o kurzech jsou přetrvávajícím problémem. Je-li si univerzita vědoma, že nemůže předem stoprocentně garantovat vše, co nabízí, měla by na tuto skutečnost upozornit na svých internetových stránkách a v ostatních relevantních materiálech.

Podmínky o ubytování a vybavení je jistě možné v dostatečné míře zahrnout v informačních materiálech před příjezdem. Stejně tak i fotografie školy a další nové požadavky a návrhy uvedené v odpovědích.

Nejčastější důvody, proč by studenti doporučili univerzitu přátelům:

Opakující se důvody

Spokojenost s univerzitou a učiteli, flexibilní studijní systém, mnoho možností studia, přátelská atmosféra na univerzitě.

Nové důvody

Silnější pocit jedinečnosti této studijní příležitosti a naprosto odlišná zkušenost.

Důvody proč by studenti univerzitu přátelům nedoporučili:

Opakující se důvody

Nedostatek vyučovacích hodin v angličtině.

Nové důvody

Nedostatek studijního materiálu, obtížné vyučovací hodiny.

Stejně jako u komentářů k informačnímu balíčku i zde se opakuje požadavek na dostatek vyučovacích hodin. Skutečnost, kdy si student předem vybere konkrétní výukové hodiny, které nejsou následně k dispozici, je vnímána negativně.

Úroveň ubytování a související služby

Ve výsledcích obou dotazníků byli studenti ve většině případů s ubytováním spokojeni. Toto je srovnání v případech, kdy tomu tak nebylo:

Opakující se důvody

Nevyhovující spolubydlíci, komunikace se společností DAS (někteří zaměstnanci společnosti DAS nehovořící anglicky).

Nové důvody

Pohodlnější postele, teplejší pokoje, pomoc při řešení internetového připojení, informace o spolubydlících poskytnuté před příjezdem.

Problematika týkající se spolubydlících již byla popsána v předchozích kapitolách, nicméně je to zřejmě to jediné, v čem nebude společnost DAS schopna studentům do budoucna pomoci. Tedy kromě kárných opatření v případě stížností podaných na hlučné spolubydlící.

Služby mezinárodní studentské kanceláře

Většina studentů byla ze služeb mezinárodní studentské kanceláře nadšena. Někteří však v jednotlivých dotaznících vyjádřili pár negativních komentářů:

Opakující se komentář

Uvítání bližšího kontaktu s tutorem

Nové komentáře

Propagace sportovních aktivit, více výletů odlišných v každém semestru, aktivity mezi finskými a zahraničními studenty.

Kontakt a vztah s tutorem je studenty opakovaně komentováno. Případným zklamáním by se však dalo předejít například jasným upřesněním ze strany univerzity, jaká je konkrétní role tutora a co přesně od něj studenti mohou očekávat. O tom by měl být samozřejmě informován i sám tutor.

V dalších požadavcích vnímám větší proaktivitu ze strany studentů k aktivnímu vyžití během jejich pobytu. To může být zároveň i odrazem podnětějšího akademického prostředí a intenzivnějšího vztahu mezi studenty a mezinárodní studentskou kanceláří.

Nejvíce pozitivní aspekty během studia a celého pobytu

Opakující se důvody

Seznámení se s novými lidmi, vybavení univerzity, atmosféra a studium na univerzitě, finská kultura, příroda, klima.

Pozitivní zkušenosti u studentů převažují, důvody zůstávají.

Nejvíce negativní aspekty během studia a celého pobytu

Opakující se důvody

Studené počasí, tma, velké vzdálenosti, pocit izolace, emocionální chlad Finů, nedostatek kontaktů s Finy, nadměrná konzumace alkoholu, vysoké ceny, nedostatek zdravotnického ošetření.

Nové důvody

Adaptace na nový studijní systém, jazyková bariéra, čekání na výsledky testů, problémy s kanceláří společnosti DAS.

Kromě klimatických, geografických, politických a národnostních charakteristik mohou být ostatní komentáře opět podnětem k vylepšování služeb studentům.

3 Srovnání výsledků dotazníků vypracovaných na Laponské univerzitě a Univerzitě Karlově

V této kapitole nejprve předkládám výsledky šetření spokojenosti studentů během studia na Univerzitě Karlově v akademickém roce 2007 – 2008. Následuje srovnání výsledků dotazníků na Laponské univerzitě a Univerzitě Karlově.

3.0 Výsledky hodnocení studijního pobytu zahraničními studenty na Univerzitě Karlově v akademickém roce 2007 – 2008

Pro získání těchto výsledků, jsem připravila dotazníky (příloha A), které jsem distribuovala v tištěné podobě na Univerzitě Karlově přímo nebo prostřednictvím vyučujících. Otázky v dotaznících jsou shodné s otázkami Laponské univerzity, které jsou v této práci prezentovány, z důvodu jejich dalšího možného porovnání.

Demografické údaje o vzorku studentů

Dotazník vyplnilo 39 studentů (27 žen, 12 mužů) z 9 zemí. Studenti byli ve věkovém rozmezí 20 až 30 let, nejvíce jich bylo mezi 21. až 25. rokem.

Země původu studentů, kteří se zúčastnili průzkumu:

Finsko, Francie, Itálie, Maďarsko, Německo, Nizozemí, Polsko, Španělsko, USA.

Odpovědi na otázky v úvodní části dotazníku, distribuovaného na Univerzitě Karlově, vztahující se ke způsobu získání kontaktu na hostitelskou univerzitu, nejsou ve výsledcích této práce zahrnuty. Při finálním zpracování dotazníků jsem neshledala tuto informaci podstatnou ve vztahu k adaptaci studentů během jejich zahraničního pobytu.

Služby poskytnuté zahraniční univerzitou před příjezdem

Služby byly opět hodnoceny na bodové škále 1-5 nesoucí následující hodnocení: 1 – velmi nespokojený/á, 2 – nespokojený/á, 3 – neutrální, 4 – spokojený/á, 5 – velmi spokojený/á.

Celkové hodnocení přípravné fáze studenty bylo 3,02. **Vliv na kvalitu poskytnutých služeb měly tyto oblasti:** internetové stránky Univerzity Karlovy, koordinátor mezinárodních studií, efektivnost přihlašovacího procesu, adekvátnost akademických informací relevantních pro jednotlivé studenty (např. informace o kurzech), aktuálnost poskytnutých materiálů.

Informace, které studenti nejvíce postrádali před příjezdem, se týkaly aktuálnosti nabízených kurzů. Velmi často studenti zmiňovali, že kurzy nebyly otevřené nebo neodpovídaly období, ve kterém se měly přednášet. Další komentáře popisovaly chybějící údaje v těchto oblastech:

- lokace vyučovacích hodin a podrobný popis jejich obsahu (nejenom krátké shrnutí)
- možnosti výběru kurzů českého jazyka,
- lepší internetové stránky v anglickém jazyce,
- vyzdvižení superlativ Prahy,
- hodnocení předchozích studentů,
- detaily o vyučujících a jejich profil,
- vybavení školy (knihovna, počítače),
- informační brožura obdržena až po příjezdu,
- srozumitelnější aplikační proces a více emailů od administrátorů,
- studentské výhody.

V těchto komentářích se znovu opakují obdobné připomínky jako v předešlých výsledcích dotazníků. Kvalitní informovanost před příjezdem podstatně ovlivní vnímání samotného pobytu a průběh adaptace.

Hodnocení studijního pobytu

Hodnocení probíhalo na škále 1-5. Významy jednotlivých bodů jsou: 1 – velmi nespokojený/á, 2 – nespokojený/á, 3 – neutrální, 4 – spokojený/á, 5 – velmi spokojený/á.

Tabulka IV – Spokojenost studentů během studijního pobytu

Oblast hodnocení	Průměr hodnocení
Služby tutora poskytnuté po příjezdu a během celého pobytu (sloužící k lepší orientaci ve městě, na univerzitě, atd.)	3,17
Služby poskytnuté mezinárodní kanceláří po příjezdu a během celého pobytu	3,34
Úroveň ubytování a související služby	2,92
Orientační program	3,45
Rodinný program	Není relevantní
Kontaktní osoba pro oblast studia na katedře	3,36
Celková úroveň akademických programů na univerzitě	3,39

Nejčastější důvody, proč by studenti doporučili univerzitu přátelům

Na otázku, zda by studenti doporučili Univerzitu Karlovu přátelům, odpovědělo 72,3% ano. Jako hlavní důvod byla uváděna skutečnost, že se univerzita nachází v Praze a také samotné studium na Univerzitě Karlově.

Zde některé z komentářů:

„Je to dobré město pro život, lidé na univerzitě jsou milí a můžete se zde cítit příjemně“

„Je to dobrá univerzita, kde je možné si vybrat různé zajímavé kurzy.“

„Je to výborná univerzita s kvalitními vyučujícími a bohatou tradicí. Také vybavení školy je skvělé.“

„Zkušenost z pobytu v cizí zemi, rozumět česky a dostat se do kontaktu s ostatními lidmi z ostatních zemí.“

Nejčastější důvody, proč by studenti nedoporučili univerzitu přátelům

27,7% studentů by Univerzitu Karlovu přátelům nedoporučilo, a to především z těchto důvodů:

- málo vyučovacích hodin v angličtině,
- nabídnuté kurzy se po příjezdu nekonaly,
- nesrozumitelný systém přihlašování do jednotlivých předmětů.

Konkrétní komentáře byly následující:

„Je poněkud chaotické, jak vybírat předměty, a nabídka vyučovacích hodin v angličtině není příliš rozsáhlá, ale je možné psát eseje v angličtině.“

„Pokud jste zvyklí mít studia zorganizovaná a velmi pod kontrolou, tak tento způsob může být matoucí.“

„Nevím vlastně, jaké kurzy jsou nabízené studentům v rámci programu Erasmus, a není jich mnoho zajímavých. Ale lektori jsou nicméně 'ok'.“

„Vyučovací hodiny jsou neorganizované, registrace je frustrující a informace pro studenty nejsou dostatečně přeložené.“

Ač samotná univerzita, vyučovací hodiny i lektori byli hodnoceni zejména pozitivně, nepřehledný způsob zapisování do předmětů, nedostatečná informovanost a neaktuálnost informací, výrazně zastiňovaly celkové vnímání úrovně univerzity.

Úroveň ubytování

Studenti hodnotili úroveň ubytování spíše neutrálně, část jich byla spokojená, ale ostatní byli nespokojení.

Komentáře hodnotící ubytování negativně popisovaly následující důvody:

- velká vzdálenost z kolejí do centra města,
- nízký standard ubytování,
- malé pokoje.

Toto jsou některé z komentářů:

„... proč všichni zahraniční studenti bydlí v Hostivaři, tak daleko od všeho?! Je těžké se v Praze v úplném začátku adaptovat, když bydlíte na konci světa.“

„Ubytovny jsou hrozné, ošklivé a příliš daleko z centra. Hledání nového ubytování bylo také složité a časově náročné.“

„Ubytování bylo divné. Malé pokoje a mrňavé postele jej dělaly trochu nekomfortním.“

Služby mezinárodní studentské kanceláře

Studenti byli spokojeni se službami mezinárodní studentské kanceláře, shledávali je užitečnými a zaměstnance přátelskými. Bylo i mnoho komentářů, které poukazyvaly na následující hlediska:

- delší otevírací hodiny studentské kanceláře,

- reaktivní komunikace studentské kanceláře, poskytnutí telefonního spojení na studentskou kancelář,
- hladší vyřizování víz,
- více možností dostat se do kontaktu s českými studenty,
- chybějící nabídka výletů,
- zrušené kurzy, které byly původně v nabídce,
- nabídka kurzů dostupná na internetových stránkách s možností se na ně zapsat,
- vysvětlení univerzitních systémů – používání knihovny, počítačů,
- příliš dlouhé tříhodinové vyučovací bloky.

Další komentáře popisovaly:

„Otevírací doba koordinátorů mohla být lepší, kancelář měla být otevřená častěji. Zapisování do kurzů bylo trochu chaotické, možná by vše mělo být dostupné na internetu.“

„Někdy byli lidé na univerzitě nevlídní, vypadá to ale, že nejvíce k americkým studentům.“

„Více zaměstnanců mezinárodní kanceláře, kteří jsou užiteční, učeby ponechat v hlavní budově místo roztroušených tříd někde daleko, ponechat kurzy, které jsou uvedeny v původní příručce, vložit jarní prázdniny, atd.“

„Tým mezinárodní kanceláře je velmi milý. Ale bylo těžké pochopit celý český studijní systém!“

Z komentářů vyplývá, že studenti se jen těžce orientovali ve studijním systému a ve způsobu zapisování do kurzů. Velkým problémem byla i skutečnost, že mnoho (pro některé většina) hodin, do kterých se studenti zapsali, byly zrušeny. Nečitelnost postupu při zapisování do jiných lekcí byla pro studenty velmi náročná a stresující.

Bylo by vhodné upozornit studenty již před příjezdem na možnou variantu zrušených lekcí, obeznámit je se způsoby řešení takové situace a na koho se obracet v případě potřeby. Tím by se mohlo předejít zmatení, které na mnohé studenty čekalo po příjezdu. Vhodná informovanost v této oblasti, která je pro studenty jedna z klíčových, by napomohla jejich snazší adaptaci v novém prostředí.

Nejvíce pozitivní aspekty během studia a celého pobytu

Nejvíce pozitivní aspekty, které studenti uváděli, byly tyto:

- žít v Praze, užívat kulturního a nočního života,
- poznat českou kulturu a zvyky,
- seznámit se s novými lidmi a spřátelit se,
- cestovat po České republice a jiných zemích Evropy,
- zdokonalení se v angličtině,
- možnost navštěvovat rozmanité kurzy na různých univerzitních fakultách.

Některé z komentářů:

„Samotné město byla výborná volba, poznání nových lidí z různých kultur. Dobrou věcí je možnost výběru různých kurzů z odlišných fakult. Také lidé, kteří pracují na organizování mezinárodních služeb jsou velmi vstřícní.“

„Opravdu milá přátelství, učení se novým jazykům – myslím, že to je ta největší výhoda být v Praze; učit se česky i anglicky. Také poznávání nové kultury. Je to opravdu pěkná zkušenost, i když to je někdy vskutku těžké.“

„Celá tato cesta byla pozitivní. Žít a učit se na Univerzitě Karlově bylo úžasné a neumím si představit, že by můj pobyt byl ještě lepší.“

„Pozitivní bylo mít možnost studovat odlišné lekce, než bych mohl na své domovské univerzitě. Měl jsem možnost žít v nové zemi a cestovat do mnoha dalších. Byla mi představena nová kultura, ke které bych se doma nedostal.“

Nejvíce negativní aspekty během studia a celého pobytu

Zde je výčet nejčastějších důvodů uváděných jako nejvíce negativní hledisko pobytu:

- ubytování,
- zrušené kurzy,
- málo hodin v angličtině,
- někteří čeští tutoři,
- nedostatečná kulturní integrace,
- jazyková bariéra,
- nepřívětiví Češi, také v obchodech a restauracích,
- málo Čechů hovořících anglicky.

Zároveň byly dva komentáře uvádějící, že s jejich pobytem není spojen žádný negativní aspekt.

Konkrétní komentáře popisovaly následující:

„Je velmi těžké se potkat a družít s českými studenty. Naše jarní prázdniny byly bezdůvodně zrušeny. Nyní je náš rozvrh stejný jako mají čeští studenti! Ale my se s nimi přesto nepotkáváme. Jediný výsledek je ten, že studenti v mém programu ztratili možnost cestovat a musíme odjed před koncem semestru (a tedy zařídit speciální opatření pro všechny finální zkoušky/projekty ve všech kurzech).“

„Bídne ubytování, žádná kulturní integrace, špatné zapisování do předmětů, lekce nejsou podnětné.“

„Jediný negativní aspekt jsou ostatní američtí studenti, kteří se chovají hloupě na ulicích a ve vyučovacích hodinách.“

„Když se zruší lekce bez toho, aby byli studenti informováni.“

3.1 Srovnání a analýza výsledků dotazníků na Laponské univerzitě a Univerzitě Karlově

Stejně jako u srovnání dotazníků Laponské univerzity, také zde předkládám srovnání bodového ohodnocení shodných oblastí na Laponské a Univerzitě Karlově. Dále budu srovnávat kvalitativní hodnocení těchto dotazníků.

Předkládané hodnocení je opět na škále 1-5. Toto jsou významy jednotlivých bodů: 1 – velmi nespokojený/á, 2 – nespokojený/á, 3 – neutrální, 4 – spokojený/á, 5 – velmi spokojený/á.

Tabulka IV – srovnání hodnocení shodných oblastí dotazníků vypracovaných na Laponské univerzitě v akademickém roce 2006 – 2007 (dále LU) a na Univerzitě Karlově v akademickém roce 2007 – 2008 (dále UK).

Oblast hodnocení	Průměr hodnocení LU 2006 – 2007	Průměr hodnocení UK 2007 – 2008	Rozdíl
Spokojenosti studentů se službami před příjezdem	4,07	3,02	-1,05
Služby tutora poskytnuté po příjezdu a během celého pobytu (sloužící k lepší orientaci ve městě, na univerzitě, atd.)	3,83	3,17	-0,66
Služby poskytnuté mezinárodní kanceláří po příjezdu a během celého pobytu	4,40	3,34	-1,06
Úroveň ubytování a související služby	3,80	2,92	-0,88
Orientační program	4,49	3,45	-1,04
Rodinný program	3,85	n/a	n/a
Kladné odpovědi (v %) na otázku, zda by studenti doporučili tuto univerzitu přátelům	97,75%	72,34%	-25,41
Celkové hodnocení zahraničního studijního pobytu	4,36	3,27	-1,09

V následujících popisech srovnávám opakující se požadavky v obou výsledcích dotazníků, dále požadavky specifické pro Laponskou univerzitu a požadavky specifické pro Univerzitu Karlovu. Jmenováním specifických potřeb pro každou univerzitu bych ráda podtrhla případnou charakterističnost adaptačních faktorů pro tyto univerzity i geografické lokace. Následující seznam doplňuji o případné další postřehy plynoucí z tohoto srovnání. Podrobný komentář k významům jednotlivých bodů je uvedený v kapitole 2.0.

Co byste přidali do informačního balíčku před příjezdem:

Opakující se požadavky pro obě univerzity

- aktuální informace o nabízených kurzech, studijním systému,
- detaily o vybavení školy (knihovna, počítače, sportovní vybavení),

- praktické informace o městě a životě v něm,
- aktivnější emailová komunikace ze strany hostitelské univerzity před příjezdem.

Požadavky specifické pro Laponskou univerzitu

V rámci praktických detailů o městě byl zahrnut požadavek na informace o možnosti zakoupení kol.

Požadavky specifické pro Univerzitu Karlovu

Požadované informace zahrnovali:

- jaké je Praha úžasné město,
- lepší internetové stránky v anglickém jazyce,
- hodnocení spokojenosti předchozích zahraničních studentů,
- detaily o vyučujících a jejich profilech.

Nejčastější důvody, proč by studenti doporučili univerzitu přátelům:

Opakující se důvody pro obě univerzity

- odlišná zkušenost z pobytu v cizí zemi,
- kvalita univerzity,
- výborní učitelé.

Důvody specifické pro Laponskou univerzitu

- polární záře

Důvody specifické pro Univerzitu Karlovu

- univerzita s bohatou tradicí

Důvody, proč by studenti univerzitu přátelům nedoporučili:

Opakující se důvody pro obě univerzity

- málo vyučovacích hodin v angličtině,

- nabídnuté kurzy se po příjezdu nekonalaly.

Důvody specifické pro Laponskou univerzitu

- nedostatek studijního materiálu,
- obtížné vyučovací hodiny.

Důvody specifické pro Univerzitu Karlovu

- nesrozumitelný systém přihlašování do jednotlivých předmětů.

Úroveň ubytování

Opakující se důvody nespokojenosti pro obě univerzity

- pohodlnější postele.

Důvody nespokojenosti specifické pro Laponskou univerzitu

- nedostatečná pomoc při řešení problémů s internetovým připojením,
- více možností využití sauny,
- studené pokoje,
- chybějící informace o vybavení bytu a věcech, které je potřeba přivést z domova,
- požadavek na možnost výběru spolubydlících (národnost, věk), informace o spolubydlících,
- více zaměstnanců hovořících anglicky,
- přátelštější jednání ze strany správce ubytování.

Důvody nespokojenosti specifické pro Univerzitu Karlovu

- velká vzdálenost z kolejí do centra města,
- nízký standard ubytování,
- malé pokoje.

Zahraniční studenti studující na Univerzitě Karlově si ani jednou nestěžovali na spolubydlící, ani o nich před příjezdem nepožadovali žádné informace.

Služby mezinárodní studentské kanceláře

Opakující se důvody nespokojenosti pro obě univerzity

- chybějící společné aktivity mezi zahraničními a místními studenty,
- více výletů – chybějící nabídka výletů.

Důvody nespokojenosti specifické pro Laponskou univerzitu

- chybějící propagace sportovních aktivit,
- malé poskytování asistence ze strany tutorů (jejich nedostatečný zájem o život zahraničních studentů).

Důvody nespokojenosti specifické pro Univerzitu Karlovu

- krátké otevírací hodiny studentské kanceláře,
- nedostatečně obratná komunikace studentské kanceláře.

Nejvíce pozitivní aspekty během studia a celého pobytu

Opakující se důvody pro obě univerzity

- potkávání nových lidí, získávání přátel,
- zajímavé a užitečné kurzy,
- výborní a přátelští učitelé,
- vylepšení úrovně angličtiny,
- poznávání kultury místního národa,
- cestování.

Důvody specifické pro Laponskou univerzitu

- atmosféra univerzity,
- tutoři, rodinný program,

- služby poskytované mezinárodní kanceláří a studentskou unií,
- počasí, příroda, scenérie, polární záře,
- snowbording, sauna.

Důvody specifické pro Univerzitu Karlovu

- žít v Praze, užívat kulturního a nočního života,
- jmenování vyučující a tutoři.

Nejvíce negativní aspekty během studia a celého pobytu

Opakující se důvody pro obě univerzity

- málo výuky v angličtině,
- ubytování,
- málo kontaktu s místními lidmi,
- jazyková bariéra,
- někteří tutoři.

Důvody specifické pro Laponskou univerzitu

- adaptace na nový studijní systém,
- studené počasí, tma, zima,
- velké vzdálenosti,
- spolubydlící,
- problémy s kanceláří společnosti DAS,
- vysoké ceny,
- nadměrná konzumace alkoholu místních obyvatel,
- stesk po domově, pocit izolace,
- čekání na výsledky testů (proces je příliš dlouhý),
- nedostatek lékařské péče pro studenty,
- stud některých Finů.

Důvody specifické pro Univerzitu Karlovu

- zrušené kurzy,
- chaotický studijní systém, přihlašování do kurzů,
- nepřívětiví Češi, také v obchodech a restauracích,
- málo Čechů hovořících anglicky.

4 Závěr

Studium na zahraničních univerzitách přináší svá úskalí, neboť se jedinec ocitá v úplně novém prostředí. Podívali jsme se na faktory ovlivňující adaptaci jedince v novém prostředí na odlišných univerzitách nacházejících se v rozdílných zemích.

Faktory adaptace nejsou každým jedincem vnímány stejně, tudíž nemusí být pro každého pouze negativní a náročné. Je mnoho jedinců, kterým ani obtížné klimatické podmínky ve Finsku nepřináší žádné zvláštní obtíže. Studenti, kteří se snadněji adaptují v cizím prostředí, by měli být podporou pro studenty, pro které je adaptace náročnějším úkolem.

Z výsledků této práce vyplývá, že Laponská univerzita již několikátým rokem poskytuje vysoký standard studia a služeb. Opakující se důvody spokojenosti studentů se týkají zejména přátelské atmosféry na univerzitě, všestranných služeb studentské kanceláře, spokojenosti s vyučujícími, ale také flexibilního studijního systému, který nabízí mnoho možností výběru kurzů.

Univerzita Karlova se na druhou stranu může pochlubit svou dlouholetou tradicí a dobrým jménem na mezinárodní půdě, stejně tak jako svým umístěním v Praze, která je pro cizince populární a zajímavou destinací. Dalším pozitivním prvkem se stali sami lektoři. Zahraniční studenti v odpovědích chválili jednotlivé vyučující jmenovitě.

Vítány byly také všechny činnosti, výlety a exkurze, které univerzity pořádaly pro studenty v zájmu jejich sociálního stmelování. Vůbec nejpodstatnější jsou pak společné aktivity, které si studenti organizují a podnikají samostatně. Mezi tyto aktivity patří například večírky, týmové sporty, výlety. Při všech těchto

akcích dochází k velmi efektivnímu navazování úzkých sociálních kontaktů, které se pro studenty mohou stát po celou dobu pobytu významným zdrojem psychické pohody.

Obě univerzity se mohou též inspirovat negativními komentáři a návrhy na zlepšení vlastních služeb. Jedná se například o prezentaci aktuální nabídky kurzů, které by si studenti při svém pobytu mohli opravdu zvolit. Neaktuálnost či neotevření avizovaných kurzů způsobuje počáteční dezorientaci a nutí studenty k výběru kurzů, se kterými ve svém studijním plánu nepočítali.

Hodně zajímavou jsem shledala zejména otázku chronobiologie ve finském prostředí, jež radikálně mění zažité denní rytmy, na které je jedinec žijící v centrální Evropě navyklý. Tato otázka je ukázkovým příkladem nutnosti kladení důrazu i na detaily. Například deficit denního světla je možné suplovat nasvětlováním. V případě studentů může být maximálně prospěšné, aby se ujistili, že osvětlení, které mají na koleji, je dostatečné, případně si zajistili další světelné zdroje. Ač se tento detail může jevit nepodstatným, ve skutečnosti je velmi přínosným a studenty využívaným.

Zaujala mne také skutečnost, že studenti z Univerzity Karlovy si ani v jednom případě nestěžovali na spolubydlící, ani o nich nepožadovali před svým příjezdem žádné informace. Z dostupných výsledků není možné vysledovat hlubší důvody této skutečnosti a zůstává otázkou, zda by bylo možné při hlubším výzkumu udělat jednoznačný závěr. Také je možné, že se jedná o pouhou náhodu.

Zahraniční studijní pobyt je výjimečnou zkušeností v rámci vysokoškolského studia. Studenti mají příležitost autentické konfrontace s mnoha rozdílnými národnostmi, neboť se nacházejí na multikulturní univerzitní půdě, která je pro

ně nepoznaným prostředím. Pro mnohé se tato zkušenost stane silným prostředkem k vlastnímu sebepoznání.

Domnívám se, že zahraniční studijní praxe by se měla stát součástí tradiční formy univerzitního studia. Studenti by mohli absolvovat krátkodobé či dlouhodobé studijní stáže jako přirozenou součást studijního plánu.

Soupis bibliografických citací

BERRY, John W. 2004. *Cross-cultural psychology : research and applications*. Cambridge University Press. 2004. ISBN 0-521-64617-0.

HARTL, Pavel. HARTLOVÁ, Helena. 2000. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Portál. 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.

ILLNEROVÁ, Helena. 1986. *Circadian rhythms in the mammalian pineal gland*, 1. vyd. Praha: Academia. 1986, ISSN 0069-228X.

KEBZA, Vladimír. 2005. *Psychosociální determinanty zdraví*. 1. vyd. Praha: Academia. 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.

KEBZA, Vladimír. ŠOLCOVÁ, Iva. 2008. *Hlavní koncepce psychické odolnosti*. Československá psychologie, 2008, roč. LII, č. 1, Praha: Psychologický ústav AV ČR. 2008. 104. ISSN 0009-062X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2003. *Psychologie zdraví*. 2. vyd. Praha: Portál. 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.

PETRUSEK, Miloslav. 1996. *Velký sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Karolinum. 1996. s. 747. ISBN 80-7184-164-1 (1. svazek).

MORGENSTERNOVÁ, Monika. ŠULOVÁ, Lenka. kolektiv. 2007. *Interkulturní psychologie, Rozvoj interkulturní senzitivity*. 1. vyd. Praha: Karolinum. 2007. 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1

PRAŠKO, Ján. 1990. *Fototerapie a cirkadiánní rytmy u depresivních poruch*, 1. vyd. Praha: Vydavatelství a nakladatelství ORNOVÁ. 1990. Výzkumný ústav psychiatrický. ISBN 80-85121-96-4

PRŮCHA, Jan. 2007. *Interkulturní psychologie, Sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů*. 2. roz. vyd. Praha: Portál. 2007. 224 s. ISBN 978-80-7367-280-5

Bibliografie

NIZHEVICH, Olga. 2006 - 2007. *Summary of evaluations by international students at the university of Lapland, August 1, 2006 to June 3, 2007*. Report produced by Olga Nizhevich, International trainee, Pomor State University Arkhangelsk. Final Editing: International Office University of Lapland. poslední aktualizace 19.3.2008. Dostupné na WWW:

<http://www.ulapland.fi/includes/file_download.asp?deptid=13070&fileid=12878&file=20080319124204.pdf&pdf=1>

PETROVA, Anna. 2002 - 2005. *Second summary of evaluations by international students at the University of Lapland, September 1, 2002 to December 31, 2005*. Report produced by Anna Petrova, International trainee, Murmansk Humanities Institute (MHI), Final Editing: International Office University of Lapland.

poslední aktualizace 19.3.2008. Dostupné na WWW:

<http://www.ulapland.fi/includes/file_download.asp?deptid=13070&fileid=12877&file=20080319123817.pdf&pdf=1>.

Příloha A: Dotazník distribuovaný na Univerzitě Karlově v akademickém roce 2007 – 2008

Survey for the International Exchange Students studying at Charles University

academic year 2007-2008

All answers will be treated confidentially. The results will be used for research purposes.

Background information

Country of origin:

Age (add number please):

Gender (please underline what is relevant): Male / Female

Total duration of your exchange period in months?

How did you initially learn about Charles University? (you may choose more than one option)

Home institution

Internet - home university's site

Internet - Charles University site

Friends

Another source - which?

.....

Please evaluate the questions below with ranking 0-5 representing:

- 0 - not applicable
- 1 - very dissatisfied
- 2 - dissatisfied
- 3 - neutral
- 4 - satisfied
- 5 - very satisfied

Pre-exchange phase

Sufficiency of information provided by the Charles University prior to exchange?

Charles University internet pages

International studies coordinator

Efficiency of the application process

Adequacy of academic information relevant to your placement
e.g. course information

Materials were up-to-date

What would you add to the information package?

.....
.....
.....
.....

**Příloha A: Pokračování dotazníku distr. na Univerzitě Karlově
v akademickém roce 2007 – 2008**

Actual exchange experience

Tutoring services (to help you orientate in the city/university etc.)
provided upon arrival and during the whole period

Services provided by the International office staff upon arrival
and during the whole period

Housing facilities and arrangements

Orientation program

Academic contact person at the department

Academic program of the University as a whole

Would you recommend the Charles University to a friend?

Yes, because:

.....

No, because:

.....

How would you improve the international student services?

.....

.....

.....

.....

Describe most positive aspects related to your exchange experience:

.....

.....

.....

.....

Describe most negative aspects related to your exchange experience:

.....

.....

.....

.....

What else do you wish to say as an exchange student? Both positive and negative feedback is very welcome.

.....

.....

.....

.....

Příloha B: Evidenční list knihovny

Bakalářské práce
se půjčují pouze prezenčně!

UŽIVATEL

potvrzuje svým podpisem, že pokud tuto bakalářskou práci

Frýzová, H.: Faktory ovlivňující adaptaci studentů při zahraničních pobytech

využije ve svém textu, uvede ji v seznamu literatury a bude ji řádně citovat jako jakýkoli jiný pramen.

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis

