

25 DE ABRIL DE 2021

TESIS DE MÁSTER
INCLUSIÓN EN UN
ENTORNO
INTERNACIONAL

UN ESTUDIO SOBRE LAS EXPERIENCIAS DE
ESTUDIANTES INTERNACIONALES

TULDER, C.D.Y. VAN (CLAIRE)

DIRECTORA DE TESIS: I. VILLAESCUSA ILLÁN | SEGUNDO LECTOR: S.
BAAUW | FACULTAD DE HUMANIDADES
MA Comunicación Intercultural | Universidad de Utrecht

ABSTRACT

Con la rápida globalización, cada vez más estudiantes eligen ir al extranjero como parte de su desarrollo personal y para sacar el máximo provecho de su educación. Por el hecho que el mundo cambia y se desarrolla rápidamente es importante investigar el efecto de la globalización en el contexto universitario, el desarrollo de competencias interculturales y el nivel de inclusión en universidades que hay muchos estudiantes internacionales. La relevancia es evidente en todos los estudios hechos antes sobre este tema y basándonos en esto el objetivo fue realizar un estudio que investiga el nivel de inclusión y la política lingüística en la Universidad de Utrecht. En este contexto, el nivel de inclusión se trata de la medida en que los estudiantes se sienten involucrados con el resto de los estudiantes en diferentes contextos. La hipótesis del estudio es que el nivel de inclusión está influido por la política lingüística y a través de una metodología en la que se combina la investigación cualitativa y cuantitativa fue posible realizar resultados interesantes. Algo que estos resultados sugieren es que, aunque un programa de máster puede utilizar una política lingüística inclusiva como la estrategia del inglés como Lingua Franca, esto no significa que los estudiantes internacionales se sientan incluidos. Esta conclusión, entre otros, se puede encontrar en esta tesis de máster.

Palabras claves: comunicación intercultural, diversidad, inclusión, política lingüística, estudiantes internacionales, competencia intercultural.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	CONTEXTO DEL PROBLEMA	6
2.1.	Contexto del problema	6
2.2.	Relevancia del Problema	7
3.	TEORÍA Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
3.1.	Marco Teórico	9
3.2.	Enfoque y problema de investigación	13
4.	CORPUS	15
4.1.	Cuestionario	15
5.	METODOLOGÍA	18
5.1.	Recogida de Datos y Materiales Usados	18
5.2.	Participantes	18
5.3.	Procedimiento	19
5.4.	Validez y Fiabilidad	19
6.	RESULTADOS	20
6.1.	Política Lingüística	20
6.2.	El Sentimiento de Inclusión	24
6.3.	Experiencias & Competencias Interculturales	27
7.	DISCUSIÓN	30
7.1.	Política Lingüística	30
7.2.	Nivel de Inclusión	30
7.3.	Experiencia & Competencia Interculturales	31

7.4. Limitaciones del Estudio y Recomendaciones	31
8. CONCLUSIÓN	33
BIBLIOGRAFÍA	35
APÉNDICES	37
Apéndice A – Programas de Bachelor	37
Apéndice B – Programas de Máster	40
Apéndice C – Cuestionario	48
Apéndice D – Transcripción Entrevista 1 (Participante A)	56
Apéndice E – Transcripción Entrevista 2 (Participante B)	63

1. INTRODUCCIÓN

Más y más estudiantes eligen ir al extranjero como parte de su educación universitaria. La globalización juega gran papel en este fenómeno porque es mucho más fácil estudiar en el extranjero que antes. Pero no obstante trae, en algunos casos, dificultades en cuanto a la comunicación intercultural. Estas dificultades pueden tener que ver con diferencias culturales o el obstáculo de tener que comunicarse en un idioma diferente. Incluso ir a un país que no parece muy diferente de su propio país puede ser complicado. Algo que puede ayudar a los estudiantes extranjeros a participar en la vida de la universidad donde van a pasar algunos meses son los servicios ofrecidos por la institución. La política lingüística vigente en la institución podría ser parte del problema o de la solución y puede contribuir a que la experiencia de un estudiante extranjero sea buena o mala. Este estudio, por lo tanto, se centra en analizar las experiencias interculturales de estudiantes internacionales en la Universidad de Utrecht y el papel de la política lingüística en estas experiencias. En concreto, este estudio se enfoca en analizar el papel del neerlandés como lengua local y el inglés como lengua franca, es decir, como lenguas de comunicación en la Universidad de Utrecht.

El campo de investigación en el que realiza este estudio es el de la Comunicación Intercultural. Se trata de un campo de investigación interdisciplinario que integra conocimientos de la lingüística, la etnografía, la antropología, la sociología, la filosofía, la psicología y la gestión cultural, la traducción y los estudios literarios (ten Thije, 2016). Este campo relativamente nuevo emerge por primera vez en 1959 con Edward Hall y desde entonces, la investigación sobre la comunicación intercultural se ha extendido por todo el mundo y refleja la evolución internacional en curso, como la globalización, la migración, la movilidad, la cooperación económica y política, la evolución supranacional y la diversidad lingüística y cultural de las sociedades. Adjunto con la comunicación intercultural aparece el concepto de la competencia intercultural. Básicamente, la competencia intercultural se describe como la capacidad de comunicarse de manera eficaz y adecuada en situaciones interculturales basadas en el conocimiento, habilidad y actitud intercultural de una persona (Deardorff, 2004). También es importante para este estudio saber qué entendemos por el concepto de política lingüística: es aquello que puede formalizarse en documentos y pronunciamientos muy formales de planificación lingüística que pueden ser de forma simbólica o sustantiva (Baldauf, 2006). En otras palabras, la política lingüística es la que determina la lengua usada para comunicarse en una institución o en un país. Por último, el multilingüismo inclusivo, es un enfoque dentro del estudio de la comunicación multilingüe que propone algunas maneras de manejar situaciones con interacciones entre personas con orígenes lingüísticos diferentes (Backus et al., 2013). Estos

conceptos claves - la comunicación intercultural, la competencia intercultural, la política lingüística y el multilingüismo inclusivo - forman la base teórica de este estudio. En base de la teoría, se plantea la pregunta principal de la investigación:

¿Cómo se integran los estudiantes extranjeros en la Universidad de Utrecht?

El hecho de que cada vez más estudiantes eligen hacer parte de sus estudios en el extranjero conlleva algunas cuestiones, por ejemplo: ¿cómo maneja la universidad las diferencias lingüísticas y culturales entre los estudiantes internacionales? y ¿cómo afecta esto a su proceso de integración?

Combinando los conceptos mencionados antes, este estudio tiene como objetivo concreto dar voz a un grupo de estudiantes internacionales en cuanto del nivel de inclusión y sus experiencias interculturales con el fin de valorar el papel de las políticas lingüísticas de la Universidad Utrecht en las experiencias interculturales de dichos estudiantes. El estudio analiza, por tanto, dos perspectivas: la de los estudiantes internacionales y la de la Universidad Utrecht misma pero también la correlación entre las dos. En otras palabras, el propósito del estudio es investigar si hay una correlación entre una política lingüística y el nivel de inclusión de un estudiante internacional. El estudio intenta investigar la política lingüística en varios niveles diferentes dentro de la Universidad (programas de bachelor y programas de máster), descubrir las distinciones y similitudes e investigar la correlación entre esta y la experiencia de los estudiantes internacionales.

El estudio tiene como metodología un enfoque de métodos mixtos en el que hace una combinación de investigación cualitativa y cuantitativa. Para la parte cuantitativa se utiliza un cuestionario que contiene cuestiones sobre todos los temas del estudio: la política lingüística, el nivel de inclusión y las experiencias interculturales. La parte cualitativa consiste en unas entrevistas, con participantes seleccionados del cuestionario, en las que se les pregunta más sobre sus experiencias y sentimiento de inclusión en la universidad.

2. CONTEXTO DEL PROBLEMA

2.1. CONTEXTO DEL PROBLEMA

Estudios recientes muestran que el tema de competencias interculturales de estudiantes internacionales, la política lingüística en las universidades cada vez más internacionales y la cuestión de inclusión son temas relevantes para la integración de los estudiantes extranjeros y el desarrollo de una capacidad intercultural.

2.2.1. LA POLÍTICA LINGÜÍSTICA EN LA EDUCACIÓN

Primero, en cuanto a la política lingüística en el contexto educacional, hay algunos ejemplos de estudios antecedentes sobre este tema. Un ejemplo es el estudio de Haines y Dijk de 2016, en este estudio se investiga el desarrollo de la política lingüística en el contexto de internacionalización en una universidad neerlandesa. En su artículo los autores dicen que, en la Universidad de Groninga, hay un aumento de programas en inglés. Junto a esto es importante establecer una política lingüística clara que apoye al programa y, por lo tanto, la universidad desarrolló un proyecto llamado el 'International Classroom' y la política de apoyo de Lengua y Cultura (L&C). Esta política lingüística pretende ser, según la universidad, una estrategia tanto 'top-down' como 'bottom-up' con un enfoque de lengua dual en inglés y neerlandés, mientras que reconoce la interrelación entre competencias lingüísticas y competencias culturales (Haines y Dijk, 2016). En este caso se trata de un estudio que intenta implementar una nueva política lingüística moldeada por la internacionalización creciente en la universidad. Como en el estudio de Haines y Dijk (2016), otros ejemplos de estudios sobre la política lingüística en el contexto académico muestran que en general, la política lingüística de las universidades que ofrecen programas internacionales va en mano con el uso del inglés como Lingua Franca. En el caso de la Universidad de Groninga se intenta a moldear la política lingüística a la demanda creciente por programas internacionales en inglés, pero sin olvidar la lengua local, el neerlandés, como lengua primera para mayor parte de los interesados y como segunda lengua deseado para los estudiantes.

2.2.2. LAS EXPERIENCIAS INTERCULTURALES DE ESTUDIANTES INTERNACIONALES

El estudio de Gu et al. (2010) trata de las experiencias y competencias interculturales de estudiantes internacionales. Esta investigación de método mixto que tuvo lugar en cuatro instituciones de educación superior en el Reino Unido muestra que, a pesar de los retos que entrañan las condiciones académicas y sociales, la mayoría de los estudiantes internacionales consiguieron adaptarse, desarrollarse y obtener resultados. También muestra que las experiencias de aprendizaje intercultural de los estudiantes internacionales son a la vez transitorias y transformadoras y que suponen un cambio de identidad en mayor o menor medida. A medida que interactúan en entornos educativos, culturales y sociedades diferentes, siguen experimentando una mejora de los conocimientos, la concienciación, las habilidades y las actitudes que les permiten desenvolverse con eficacia tanto en su país de acogida como en el de origen (Gu et al., 2010). La investigación refuerza, por un lado, la riqueza y fragmentación de la experiencia intercultural. Por otro lado, cómo los sentidos de pertenencia y alienación coexisten, y cómo los estudiantes inicialmente temen y luego aprecian las nuevas formas de aprender. Se comienza a ver cómo el estudiante internacional crea, como agente de su propio éxito, una trayectoria coherente a partir de estos fragmentos y contradicciones. Lo intercultural no es algo que existe solamente fuera de las personas, sino dentro también.

Además, Song y Xia (2020) investigan en un estudio cualitativo las experiencias de interculturalidad entre estudiantes internacionales en una universidad en Shanghái y una en la retaguardia de China. El estudio examina cómo las experiencias interculturales de los estudiantes internacionales se ven simultáneamente limitadas y facilitadas por los recursos lingüísticos distribuidos entre los interactuantes en las universidades y las ciudades. Los resultados de la investigación sugieren que las experiencias interculturales de los estudiantes internacionales difieren de manera sustancial, mediadas por las diversas distribuciones de recursos sociolingüísticos que están estrechamente relacionadas con su socialización académica a través del inglés, las normas locales de interacción, las oportunidades profesionales relevantes y las normas lingüísticas para la interacción cotidiana tanto con los estudiantes chinos como con los residentes locales en las dos universidades.

2.2. RELEVANCIA DEL PROBLEMA

Con este estudio es posible estudiar las interacciones y experiencias interculturales de estudiantes internacionales en un contexto social y escolar. En vista de los resultados obtenidos en otras universidades, es relevante considerar las estrategias para manejar la diversidad

lingüística, las normas locales de interacción, y la importancia del desarrollo de competencias interculturales. Por fin, analizar la política lingüística en la Universidad Utrecht tiene un fin aplicado a la mejora de un proceso de integración lingüístico y social que no se ha estudiado antes.

3. TEORÍA Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. MARCO TEÓRICO

En esta parte del estudio se explican las teorías sobre los conceptos claves de la investigación.

3.1.1. COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

La comunicación intercultural es el concepto central de este estudio. Para comprender mejor este concepto es importante saber que hay una serie de factores que influyen en la comprensión entre los participantes en una interacción intercultural, en la que el uso de códigos lingüísticos es fundamental: “if people cannot speak a given language fluently, and/or if proficient speakers use it in ‘unhelpful’ ways, it will be very difficult for them to understand each other” (Spencer-Oatey y Franklin, 2009, pág. 82). Algo que es importante para tener éxito en una interacción intercultural es la conciencia de las diferencias culturales que las personas deben tener. Holliday (2016) afirma en su artículo que a través de la capacidad del viaje cultural es posible cruzar estas fronteras y aumentar nuestra competencia intercultural de esta manera. Algo que puede vincularse a esto, es la comprensión de los ‘Rich Points’ tal y como explica ten Thije, (2020b) . Este autor explica que en estos ‘puntos ricos’ es donde nos detenemos y nos damos cuenta de que, al superar las diferencias lingüísticas y culturales, mejoramos nuestra competencia intercultural y, por lo tanto, nuestra capacidad de tener interacciones interculturales más exitosas. Jan ten Thije (2016) define cinco enfoques dentro el campo de la comunicación intercultural: 1) el enfoque contrastivo, 2) el enfoque de imagología, 3) el enfoque inter- y multilingüe, 4) el enfoque interactivo y 5) el enfoque de transferencia. El primero se trata de los estudios que se centran en las comparaciones de dos o más lenguas y culturas. La imagología es el estudio crítico de caracterización nacional y se centra en las teorías sobre representaciones y estereotipos nacionales y culturales. El tercer enfoque se focaliza en el concepto de interlingua donde la lengua se considera un derecho propio y tiene sus propias reglas, un ejemplo de esto son los estudios sobre el multilingüismo inclusivo. El cuarto enfoque se origina en la sociolingüística y se focaliza en la interacción multilingüe. El último enfoque, el de la transferencia, se focaliza en las competencias interculturales (ten Thije, 2016).

3.1.2. COMPETENCIAS INTERCULTURALES

Un concepto que forma parte de la comunicación intercultural son las competencias culturales. Las competencias interculturales son el punto de focalización del quinto enfoque de comunicación intercultural según la clasificación de ten Thije expuesta más arriba. La definición del concepto es, en breve, la capacidad de comunicarse de forma eficaz y adecuada en situaciones interculturales sobre la base de lo propio conocimiento, habilidad y actitud intercultural (Deardorff, 2004, citado en ten Thije, 2016). En su artículo ten Thije (2016) describe cinco tipos diferentes de modelos dentro la competencia intercultural:

- 1) **Modelos compositivos:** proporcionan una lista de habilidades, destrezas y rasgos relevantes.
- 2) **Modelos de coorientación:** contienen logros interactivos de comprensión intercultural y están más preocupados por el logro de algún nivel básico de coorientación hacia el mundo referencial común.
- 3) **Modelos de desarrollo:** comprenden etapas específicas de progresión (ten Thije, 2016).
- 4) **Modelos de adaptación:** se centran en la progresión intercultural como los modelos de desarrollo, pero se dirigen más específicamente a describir la interdependencia de los participantes en el proceso de aprendizaje cultural.
- 5) **Modelos de procesos causales:** esboza las interrelaciones entre componentes.
(ten Thije, 2016)

Algo que todos los modelos tienen en común es la cuestión de cómo se puede aprender y integrar la autorreflexión en el estudio intercultural para evitar observaciones y valoraciones etnocéntricas. Además, un supuesto básico que subyace en los modelos anteriores es la capacidad de aprender y cambiar a través del contacto intercultural. Según este autor la autorreflexión (o el aprendizaje reflexivo) es la clave para muchos enfoques sobre la enseñanza y el aprendizaje de competencias interculturales.

Este estudio se focaliza en los modelos de procesos causales. Hay un modelo de Deardorff (2004, 2006, citado en ten Thije, 2016) que se focaliza en, además de los conocimientos, habilidades y actitudes más mencionados, resultados internos y externos deseados.

3.1.3. POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Grin et al. (2018) afirman que "states cannot function without language" (Grin et al., 2018, pág. 30), es decir, que los estados no pueden funcionar sin el lenguaje. Esto significa que cada país,

sin importar si se hablan varios idiomas, necesita una política lingüística. Baldauf (2006) define la política lingüística como algo que puede realizarse en documentos y pronunciamientos muy formales (manifiestos) de planificación lingüística que pueden ser de forma simbólica o sustantiva, en declaraciones de intención informales o pueden dejarse sin declarar. No sólo es necesaria una política lingüística en el ámbito nacional, sino también en contextos más reducidos, por ejemplo, en instituciones u organizaciones, y se han realizado múltiples investigaciones para apoyar esta idea: “With the turn to critical studies [...] micro planning seems to be a useful concept for solving language problems in a range of areas including business, education and for families and communities more generally” (Baldauf, 2006, pág. 166). En el artículo de Bergenholtz y Tarp (2005) se encuentra la siguiente definición de la política lingüística como “una política que tiene que ver con la(s) lengua(s) que se habla(n) en un país y las cuestiones lingüísticas de un país” (Duden, 1995, citado en Bergenholtz y Tarp, pág. 3, 2005). Esta planificación lingüística consta de tres tipos: 1) la planificación del estado, 2) la planificación del corpus y 3) la planificación de adquisición (Hornberger, 2006). La primera se trata de la estandarización de una (o más) lengua(s) en una comunidad de habla, la segunda contiene los esfuerzos relacionados con la adecuación de la forma o estructura de las lenguas, y la última se trata de los esfuerzos para influir en la distribución de las lenguas (Hornberger, 2006). Estos tres tipos de esfuerzos juntos son el esfuerzo de implementar una política lingüística en niveles diferentes de la sociedad, el nivel macro y micro. La política lingüística en el nivel macro en general se trata de implementar una lengua estándar en un país, y la política lingüística en el nivel micro se trata de la implementación de una planificación lingüística en un contexto local, por ejemplo, en una universidad.

Para profundizar el concepto de la política (o planificación) lingüística, Bergenholtz y Tarp (2005) hacen una distinción entre dos sub-conceptos; la política interlingüística y la política intralingüística. La primera consiste en, según ellos, “la sección, recomendación, subvención, imposición o favorecimiento de una o varias lenguas, muchas veces a expensas de otras lenguas” (Bergenholtz y Tarp, 2005, pág. 4), y la segunda es que consideran como la política lingüística tradicional: la regulación de relaciones entre lenguas.

El objetivo de este estudio es investigar qué política lingüística se está utilizando en la Universidad de Utrecht, especialmente en relación con los estudiantes internacionales que deciden asistir a esta institución, y si se utiliza la política intralingüística o interlingüística. Por último, como Baldauf (2006) menciona en su estudio, la política y la planificación lingüísticas se han investigado en su mayor parte en un entorno macro, y menos en un entorno más local o

micro, lo que hace que el estudio de la política lingüística en la Universidad de Utrecht sea relevante a nivel micro.

3.1.4. MULTILINGÜISMO INCLUSIVO

El multilingüismo inclusivo se define como el conjunto de las estrategias interactivas o modos comunicativas para superar las limitaciones de la competencia en lenguas extranjeras, justificada y teóricamente relacionada con conceptos similares como el plurilingüismo (Backus et al., 2013). Además de ser muy importante dentro de las propias organizaciones, el multilingüismo inclusivo también es importante entre una universidad y sus estudiantes (internacionales). Para este estudio el objetivo fue examinar una situación en la que el multilingüismo inclusivo se considera entre una institución, en este caso la Universidad de Utrecht, y sus estudiantes internacionales. Backus et al. (2013), determinan cinco formas diferentes de lograr el multilingüismo inclusivo:

- 1) **El inglés como Lingua Franca (ELF):** El inglés como Lingua Franca difiere del inglés hablado por hablantes nativos y presta menos atención a la forma lingüística debido a su objetivo de lograr la comprensión mutua (Backus et al., 2013). Esto es la forma más evidente de enfrentarse a la diversidad lingüística hoy en día. Algo interesante que se muestran en las investigaciones sobre el ELF es que los interlocutores en muchos casos emplean una estrategia comunicativa de “déjalo pasar” en lo que no tienen en cuenta los casos de incomprensión, un ejemplo es que, para evitar falta de comunicación, los interactuantes adaptan su lenguaje a la competencia del otro.
- 2) **La Lingua Franca Regional (RELF):** el uso de cualquier idioma resulta ser el denominador común en la constelación de socios de comunicación (Janssens et al., 2011, citado en Backus et al. 2013). Esto desempeña un papel en contextos más localizados; los dialectos pueden utilizarse como una RELF. En la planificación y la política lingüística, muchas de las lenguas regionales parecen estar olvidadas, y muchas de las lenguas y dialectos minoritarios quedan desprotegidos.
- 3) **Lingua Receptiva (LaRa):** En esta estrategia no existe un lenguaje común utilizado como medio para entenderse, por la razón que ambos interactuantes utilizan un lenguaje diferente, pero tienen suficiente conocimiento de los respectivos idiomas para lograr más o menos la comprensión. Esta estrategia de multilingüismo inclusivo parece un poco rara por la razón que va en contra del proceso natural de acomodación en la interacción interpersonal.

- 4) **Code-switching (CS):** El code-switching es el uso de dos (o más) idiomas al mismo tiempo, a menudo por el mismo hablante dentro de una frase individual. Esta forma de multilingüismo inclusivo rara vez se utiliza como forma de comunicación en los ámbitos oficiales debido a la ideología de que los idiomas deben mantenerse separados. Un comentario más positivo sobre esta estrategia de multilingüismo es que las habilidades bilingües implicadas constituyen un aspecto de la competencia comunicativa que no se valora en las políticas de comunicación y en la educación.
- 5) **Mediación por medio de la traducción e interpretación (MT):** en este caso, se involucra un tercero, que suele ser una persona que domina más o menos los dos idiomas respectivos y que está disponible. Este uso de un intérprete o traductor no profesional es frecuente en sociedades con grandes grupos de inmigrantes.
(Backus et al., 2013)

En cuestionarios es posible proponer cuestiones sobre el enfoque elegido por la Universidad de Utrecht, que dio más información en cuanto de la política lingüística y el esfuerzo de la universidad para hacer que los estudiantes se sientan más incluidos.

3.2. ENFOQUE Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Como se puede leer en la introducción de esta tesis, la pregunta de investigación principal es la siguiente:

¿Cómo se integran los estudiantes extranjeros en la Universidad de Utrecht?

Basándonos en esta pregunta principal y para encontrar una respuesta más completa posible se deriva cuatro sub-preguntas:

SP1: ¿Cuál es la política lingüística en la Universidad en los programas diferentes de máster y bachelor de la Facultad de Humanidades?

SP2: ¿Cómo se sienten los estudiantes internacionales sobre sus experiencias interculturales en la Universidad?

SP3: ¿Hasta qué punto experimentan los estudiantes un sentimiento de inclusión por la Universidad en contextos diferentes (vida social, con los profesores, etc.)?

SP4: ¿Qué competencias interculturales desarrollan los estudiantes extranjeros durante su experiencia en la Universidad de Utrecht y qué papel tiene la política lingüística de la universidad en ese desarrollo?

SP5: ¿Cómo se puede relacionar la política lingüística usada en la universidad al nivel de inclusión de los estudiantes internacionales?

Cada sub-pregunta se focaliza en un aspecto de la pregunta de investigación principal. Todas están interconectadas y la primera y segunda sub-preguntas se pueden contestar con la información derivada de los cuestionarios, y en adición, de entrevistas. La sub-pregunta tres va a ser contestada explorando cada programa de bachelor y máster en el sitio web de la Universidad, y las ultimas dos preguntas por medio del análisis de las respuestas de las preguntas anteriores. El enfoque para esta investigación de Comunicación Intercultural es una combinación del enfoque interactivo y el enfoque de multilingüismo (ten Thije, 2020b). El motivo es que la pregunta principal consta de aspectos de los dos enfoques; primero el enfoque interactivo en lo que se realizó una investigación etnográfica institucional (DeVault y McCoy, 2001) a través de cuestionarios y segundo el enfoque multilingüismo para investigar como la Universidad de Utrecht maneja la situación multilingüe en la que estudiantes internacionales asisten a la institución.

4. CORPUS

4.1. CUESTIONARIO

Tabla 1: Los ítems de parte I del cuestionario

Número	Ítem
1.	What is your age?
2.	What is your nationality?
3.	Which program are you enrolled in?
4.	Are you an Erasmus student?
5.	I am a _____ Student (Master's/Bachelor's)
6.	Prior to your intercultural experience in the Netherlands, did you have any significant intercultural experience outside of your country?
7.	I am willing to be contacted for an online interview (of about 20-30 minutes) to discuss my experience further

Tabla 2: Los ítems de parte II del cuestionario

Número	Ítem
1.	In my program, the course language is: English/Dutch/Other
2.	Does Utrecht University (or your specific program) require international students to acquire competences in English, Dutch or another language by doing a language assessment?
3.	Does Utrecht University require you to attend academic writing classes, be it in English or Dutch?
4.	In my program, the main language spoken between students and teachers is: English/Dutch/Other
5.	In class I am allowed by the teachers to speak my native language with other students
6.	In my program, the teachers try to accommodate to my linguistic needs

Tabla 3: Los ítems de parte III del cuestionario

Número	Ítem
1.	Utrecht University...
1.1.	...makes me feel that my intellectual contributions and cultural background are appreciated

1.2.	...allows me to be authentic
1.3.	...allows me to present myself the way I am
1.4.	...encourages me to be authentic
1.5.	...gives me the feeling I belong
1.6.	...gives me the feeling I am part of the student community
1.7.	...allows me to show aspects of my own culture
1.8.	...helps me to better my intercultural competences
1.9.	...helps me to feel included
1.10.	...treats me as an insider
1.11.	...helps me get the most out of this intercultural experience
1.12.	...allows me to present myself the way I am

Tabla 4: Los ítems del parte IV del cuestionario

Número	Ítem
1.	<i>I feel like studying at Utrecht University betters my Intercultural Competences</i>
2.	I feel like having intercultural competences is important in intercultural contexts
3.	I knew the essential norms and taboos of the host culture (e.g., greetings, behaviors, etc.)
4.	I recognize signs of culture stress and adapt strategies for overcoming it
5.	I knew some techniques to aid my learning of the host language and culture
6.	While in the Netherlands, I strive to...
	6.1. ... interact with host culture members
	6.2. ...make friends with people with a different cultural background
	6.3. ...learn from my hosts, their language and their culture
	6.4. ...take on various roles appropriate to different situations (e.g., at home, in class, etc.)
	6.5. ...show interest in new cultural aspects of my classmates or foreign friends
	6.6. ...try to understand differences in behaviors, values, attitudes and styles of Dutch culture.

6.7. ...adapt my behavior to communicate appropriately in different aspects of life (e.g., in class, in social interactions, etc.)

6.8. ...accommodate and integrate into to the Dutch cultural standards in the various contexts of life (e.g., in class, at home, in social situations, at work, etc.)

5. METODOLOGÍA

El método elegido para hacer la investigación es el enfoque de métodos mixtos, en otras palabras, es una combinación de investigación cualitativa y cuantitativa. La investigación cualitativa entraña procedimientos como reunión de datos que dan lugar primordialmente a datos no numéricos de duración indefinida que luego se analizan principalmente por métodos no estadísticos (Dörnyei, 2007). Ejemplos de esto son entrevistas, o estudios empíricos como la etnografía institucional (DeVault y McCoy, 2001), que se describe como la investigación empírica de los vínculos entre los entornos locales de la vida cotidiana, las organizaciones o los procesos translocales de administración y gobierno. La otra parte del método mixto es la investigación cuantitativa, este método implica la recopilación de datos que dan lugar principalmente a datos numéricos que luego se analizan principalmente mediante métodos estadísticos. Un ejemplo de la investigación cuantitativa es hacer una encuesta.

5.1. RECOGIDA DE DATOS Y MATERIALES USADOS

El primer paso en el proceso de recoger datos en este estudio es la revisión de la literatura existente, es decir, recopilar los estudios hechos antes sobre el tema de la política lingüística, el multilingüismo inclusivo y la integración de estudiantes extranjeros. Segundo, para la subpregunta 1, 2 y 4 es necesario crear una encuesta que trata de los temas de inclusión, las competencias interculturales y la integración en una universidad en el extranjero. También es importante que la encuesta contenga cuestiones que tratan de las opiniones de los estudiantes sobre la actuación de la universidad en cuanto de la inclusión de sus estudiantes internacionales. Las encuestas tienen la estructura de cuestiones que los participantes puedan contestar con una escala de Likert con 5 puntos. Por último, para ampliar los datos que vienen de las respuestas de la encuesta, hacemos entrevistas con una selección de participantes. Estas entrevistas se graban, por supuesto con el consentimiento de los participantes con el consentimiento escrito para hacer transcripciones.

5.2. PARTICIPANTES

Los participantes del estudio son 39 estudiantes extranjeros que asisten a la Universidad de Utrecht en un programa de bachelor o máster en la facultad de Humanidades, en el año académico de 2020/2021. A través de las redes sociales Facebook y WhatsApp fue posible llegar

a las personas para que participen en el estudio. En este caso la edad y la nacionalidad de los participantes no son relevantes, solo que asistan a la Universidad de Utrecht y que no sean estudiantes holandeses. Según el grupo de participantes que hagan la encuesta, hemos seleccionado dos participantes para llevar a cabo las entrevistas. De esta manera es posible preguntarles sobre cuestiones más profundas que en la encuesta, y recolectar datos relevantes.

5.3. PROCEDIMIENTO

Primero, es importante investigar la política lingüística de cada programa de bachelor y máster en la facultad de humanidades. Esto es posible por medio del documento oficial de la Universidad: 'The Utrecht University Code of Conduct on the Language of Instruction' (el Código de Conducta de la Universidad de Utrecht sobre la Lengua de Instrucción) en la que describen su política lingüística general, y por los sitios de web de cada programa de bachelor o máster. El segundo paso del estudio es recoger los datos de las encuestas y analizarlas a través del software SPSS, y analizar las transcripciones de las entrevistas. Para analizar los datos que vienen de las entrevistas, es necesario codificar las transcripciones y hacer un análisis de regresión. De esta manera es posible contestar tres de las cinco sub-preguntas de investigación. Después de analizar los datos de las tres partes separadas, la literatura sobre la política lingüística, la encuesta y las entrevistas, es posible analizarlas en conjunto para contestar la sub-pregunta final de '¿Cómo se puede relacionar la política lingüística usada en la universidad al nivel de inclusión de los estudiantes internacionales?' y, por fin, contestar la pregunta de investigación de '¿Cómo se integran los estudiantes internacionales en la Universidad de Utrecht?'.

5.4. VALIDEZ Y FIABILIDAD

En cuanto de la validez y la fiabilidad del estudio, primero es importante notar que la encuesta se basa en la literatura seleccionada por la relevancia del tema del estudio. Para garantizar la validez de la encuesta organizamos una prueba de funcionamiento de la encuesta por la razón de corregir algunos errores posibles en el cuestionario.

6. RESULTADOS

6.1. POLÍTICA LINGÜÍSTICA

6.1.1. PROGRAMAS DE BACHELOR

El documento oficial de la universidad ('Utrecht University Code of Conduct on the Language of Instruction') destaca las decisiones en cuanto de la política lingüística. Para los programas de bachelor las reglas son las siguientes¹:

1. Por regla, la lengua de instrucción en los programas de bachelor es el neerlandés.
2. Los componentes individuales del plan de estudios, incluidos los textos y los exámenes, pueden ofrecerse en inglés o en otro idioma si:
 - a) el componente del plan de estudios es impartido por profesores internacionales;
 - b) se considera necesario para el componente del plan de estudios que los estudiantes adquieran competencias interculturales e internacionales en un entorno de clase internacional (por ejemplo, con estudiantes de intercambio);
 - c) se considera necesario para esa parte del plan de estudios que los estudiantes adquieran habilidades de expresión oral o escrita en inglés u otro idioma, o;
 - d) el componente del plan de estudios prepara a los estudiantes para los requisitos de entrada de un programa de máster en otro idioma, y la participación en este componente del plan de estudios satisface de forma demostrable la necesidad de los estudiantes de prepararse para dicho programa.
3. Si se considera apropiado, la lengua de instrucción de un programa de bachelor puede ser también el inglés u otra lengua, o un programa puede ofrecerse en más de una lengua. La idoneidad del inglés u otro idioma como lengua de instrucción viene determinada por la orientación internacional del programa en cuanto a su campo de estudio académico o por el hecho de que prepare a los estudiantes para un campo específico o una carrera profesional. Además, el inglés u otro idioma de instrucción puede considerarse apropiado si su uso es requerido por la naturaleza específica, la estructura o la calidad del programa, o por los países o el origen de los estudiantes. Si la lengua de instrucción es el inglés, los componentes específicos del plan de estudios, incluidas las pruebas y los exámenes, pueden ofrecerse en otra lengua si se considera necesario para el componente que los

¹ Este texto es una traducción del original del artículo 2 del *Code of Conduct on the Language of Instruction* que aparece en la web de la Universidad de Utrecht

estudiantes adquieran habilidades de expresión oral o escrita en inglés o en otra lengua, siempre que esto no afecte negativamente a los resultados de aprendizaje del programa.

4. El programa de bachelor está organizado de tal manera que el graduado cumple con los requisitos de entrada con respecto a los programas de lengua inglesa o de máster impartidos en inglés en la Universidad de Utrecht.

Como se puede leer, en general, los programas de bachelor son en neerlandés, es decir, la política lingüística elegida para este grupo de educación de la universidad es en la lengua estándar del país. Solo cuando uno de los programas propios considere necesario que esté en inglés o en otro idioma, es posible hacer una excepción a la regla. En el apéndice A se puede encontrar una lista completa de todos los programas de bachelor ofrecidos en la universidad y su lengua de instrucción. El inglés es la lengua de enseñanza en solo seis de los cincuenta programas de bachelor:

1. Economía y Economía de la Empresa
2. Farmacia: Colegio de Ciencias Farmacéuticas
3. Ciencia de la Sostenibilidad Global
4. Filosofía, Política y Economía
5. El Colegio Universitario Roosevelt (parte de la Universidad Utrecht)
6. El Colegio Universitario Utrecht (parte de la Universidad Utrecht)

En todos los otros programas el neerlandés es la lengua de instrucción, con una excepción de los programas de lenguas y culturas (españolas, italianas, inglesas, alemanas y francesas) donde hay un sistema de lenguaje dual en los que se usa el neerlandés y la lengua meta del programa. Estos programas entran en la regla 2b donde se considera necesario que los estudiantes adquieran habilidades de expresión oral o escrita en la lengua moderna.

6.1.2. PROGRAMAS DE MÁSTER

Las reglas para los programas de máster son las siguientes²:

1. En el programa de máster, la lengua de instrucción, cuando proceda, es el inglés u otra lengua. La idoneidad del inglés o de otra lengua como lengua de instrucción viene

² Este texto es una traducción del original del artículo 2 del *Code of Conduct on the Language of Instruction* que aparece en la web de la Universidad de Utrecht

determinada por la orientación internacional de un programa en cuanto a su ámbito académico de estudio, o por el hecho de que prepare a los estudiantes para un campo específico o una carrera profesional. Además, el inglés u otra lengua de instrucción puede considerarse apropiada si su uso es necesario por la naturaleza, estructura o calidad específicas del programa, o por los países de origen de los estudiantes.

2. Si la lengua de instrucción es el neerlandés, algunos componentes del plan de estudios, incluidas las pruebas que lo acompañan, pueden ofrecerse en inglés o en otra lengua si:
 - a) El componente del plan de estudios es impartido por profesores internacionales
 - b) Se considera necesario para el componente del plan de estudios que los estudiantes adquieran competencias interculturales e internacionales en un entorno de clase internacional (por ejemplo, con estudiantes de intercambio),
 - c) Se considera necesario para el componente del plan de estudios que los estudiantes adquieran habilidades de habla y escritura en inglés o en otro idioma.

3. Si la lengua de instrucción es el inglés, un componente específico del plan de estudios, incluida una prueba o un examen, puede ofrecerse en otra lengua si se considera necesario para este componente que los estudiantes adquieran competencias de expresión oral y escrita en otra lengua, siempre que ello no afecte negativamente a los resultados del aprendizaje del programa.

Comparado con la política lingüística en los programas de bachelor, en los programas de máster se utiliza una política lingüística más internacional, y menos focalizado en la lengua estándar del país, el neerlandés. Esto se puede ver con el hecho de que gran parte de los programas de máster están en inglés (111 de 154).

6.1.3. DATOS DE LA ENCUESTA

Tabla 5: *Estudiantes de Bachelor o Máster*

Program	Frequency	Percentage
Bachelor	6	15.4
Master	33	84.6
Total	39	100

Como se puede ver en la tabla 1, gran parte de los participantes son estudiantes de máster.

Cuando vemos la tabla 2, podemos ver la misma entre los participantes que en la información arreglada por el documento del Code of Conduct (el código de conducta): en gran parte de los programas de máster (94.9%) la lengua de instrucción es el inglés.

1. **In my program, the course language is English/Dutch/Other**
2. **In my program, the main language spoken between students and teachers is English/Dutch/Other**

Tabla 6: Lengua de Instrucción

Item	English	Dutch	Other	Mean	Std. Deviation
1.	94.9	2.6	2.6	1.08	3.54
3.	94.9	5.1	0.0	1.05	.223

La tabla 7 nos muestra que, en cuanto de una evaluación lingüística, un 71.8% tuvo que hacer una para entrar en el programa de máster o bachelor. Esto, de nuevo, se alinea con las reglas figuradas en el código de conducta de la Universidad.

3. **Does Utrecht University (or your specific program) require international students to acquire competences in English, Dutch or another language by doing a language assessment?**

Tabla 7: Evaluación de Lenguaje

Item	Yes, in English	Yes, in Dutch,	No	Yes, in another language than English or Dutch	Mean	Std. Deviation
2.	71.8	5.1	20.5	2.6	1.54	.913

Las próximas dos cuestiones en el cuestionario se tratan de la política lingüística en clase y la adaptación de los profesores a las necesidades lingüísticas de sus estudiantes. Más que la mitad (un 59%) está de acuerdo con la declaración que están permitidos hablar su lengua materna en clase, que puede definir que los profesores no tienen una política lingüística estricta de ‘solo inglés’ o ‘solo neerlandés’. Esto se puede explicar también las respuestas a la segunda cuestión

sobre la adaptación de los profesores a las necesidades lingüísticas de sus estudiantes; un 71,7% está de acuerdo con esta declaración.

4. In class I am allowed by the teachers to speak my native language with other students

5. In my program, the teachers try to accommodate to my linguistic needs

Tabla 8: *Acomodación a las Necesidades Lingüísticas*

Item	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Mean	Std. Deviation
4.	28.2	30.8	23.1	5.1	12.8	2.44	1.314
5.	17.9	53.8	20.5	7.7	0.0	2.18	.823

6.2. EL SENTIMIENTO DE INCLUSIÓN

6.2.1. DATOS DE LA ENCUESTA

El segundo parte de la encuesta se trata del sentimiento de inclusión de los estudiantes internacionales. Las cuestiones 6 y 9 directamente se tratan sobre el nivel de inclusión y el papel de la Universidad Utrecht en esto. Los resultados de estas dos preguntas específicas no dan la impresión de que los participantes se sienten tan incluidos en la universidad; la pregunta 9 genera solo un 46,2% que está de acuerdo con la declaración, la pregunta 6 tiene una pequeña mayoría de 51,3% que está de acuerdo. Esto no significa que los participantes no se sienten incluidos en absoluto, porque ambas preguntas generan un porcentaje más que 30% de la respuesta “neutral” que no significa respuesta negativa ni positiva. En cuanto del resto de las cuestiones, la Universidad obtiene una clasificación más positiva: las cuestiones 2 y 3, que se trata de presentarse como si mismo y la autenticidad de los estudiantes, generan un 74,3% y 84,6% que están de acuerdo con las declaraciones.

Utrecht University...

- 1. ...makes me feel that my intellectual contributions and cultural background are appreciated**
- 2. ...allows me to be authentic**
- 3. ...allows me to present myself the way I am**
- 4. ...encourages me to be authentic**
- 5. ...gives me the feeling I belong**
- 6. ...gives me the feeling I am part of the student community**

7. ...allows me to show aspects of my own culture
8. ...allows me to better my intercultural competences
9. ...helps me to feel included
10. ...helps me to get the most out of this intercultural experience
11. ...allows me to present myself the way I am

Tabla 9: Sentimiento de Inclusión

Item	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Mean	Std. Deviation
1.	33.3	33.3	23.1	7.7	2.6	2.13	1.056
2.	30.8	48.7	15.4	5.1	0.0	1.95	.826
3.	33.3	51.3	7.7	7.7	0.0	1.9	.825
4.	25.6	35.9	23.1	15.5	0.0	2.28	1.025
5.	23.1	28.2	28.2	20.5	0.0	2.46	1.072
6.	12.8	38.5	30.8	10.3	7.7	2.62	1.091
7.	23.1	48.7	17.9	10.3	0.0	2.15	.904
8.	12.8	38.5	33.3	10.3	5.1	2.56	1.021
9.	10.3	35.9	35.9	15.4	2.6	2.64	.959
10.	10.3	41.0	35.9	10.3	2.6	2.54	.913
11.	20.5	53.8	20.5	5.1	0.0	2.10	.788

6.2.2. DATOS DE LAS ENTREVISTAS

Las entrevistas se focalizan sobretudo en el sentimiento de inclusión de los participantes y el esfuerzo de la Universidad Utrecht en mejorar su experiencia. Algo que las entrevistas se muestran inmediatamente es que el nivel de inclusión está muy ligado al programa específico al que están asistiendo. Los dos participantes en la entrevista son estudiantes internacionales de másteres diferentes.

Es importante mencionar que el participante A habla neerlandés como segundo idioma, pero se clasifica como estudiante internacional porque no creció aquí. A base de las entrevistas, se puede decir que el participante A se siente mucho más incluido en su máster que el participante B.

Durante la entrevista, se preguntó a ambos participantes su opinión sobre el nivel de inclusión de estudiantes internacionales en su máster. El participante A experimenta un nivel alto de inclusión, en vez del nivel bajo de inclusión del participante B:

Participante A:

“Yeah, I think I would like, there hasn't been very many people [...]. ‘Oh, my gosh, I feel so like unsupported in this area’, whatever it may be. And I also think it's great that our course is so International. And that really helps, you know, like, it's, you're not just one of two or three people in your whole course who therefore get neglected because people just forget. And so yeah, the buddy system and like, always support with languages. And that's always been great. I've never felt kind of like, ashamed to say, Oh, hold on. I'm finding this a bit difficult or? Yeah.”

Participante B:

Cita 1: *“Really to me there is zero attention, not just not enough attention. There is zero. Attention.”*

Cita 2: *“Well, not only I do not feel that [included], I feel that I am deliberately excluded, for example, we get, you know, there are all those really nice seminars, organized workshops that are done in Utrecht University, and they are available for students to participate. [...] And actually, all those all those seminars are in Dutch. And there is no, there is zero effort to not being in Dutch.”*

También evidente es la diferencia entre el esfuerzo de la Universidad en los programas diferentes. El participante A se expresa de manera muy positiva sobre el esfuerzo de los coordinadores y profesores en su máster, mientras que la experiencia de Participante B es mucho peor:

Participante A:

Cita 1: *“Uhm, I don't know if it's just our masters. And maybe because I know a lot of masters are also like, in like English and ours is in the mixture. But I do remember that you could access like, instruction documents of what they expect for each section in different languages. [...] But I'm pretty certain that they were available in other languages, too, which I think is good. [...] when I did send emails that I got reactions pretty quickly. [...] they replied, and they replied in English, which is the language I wrote to them in. So, I thought that was good.”*

Cita 2: *“Yeah, definitely. And I think a lot has to be said for that, especially since we're all doing it online at the minute, you know, Utrecht university of putting so much effort into making this, like work and it really does work. And I don't feel like I've missed out on anything aside from like, the*

groups and clubs that you can join, but I have like, thoroughly enjoyed the masters and I've never felt like it's half of what it should be just because it's online.”

Participante B:

Cita 1: “So, I have tried to contact the general coordinator, I have tried to contact the president of the faculty I have tried to contact the, the head of the complaints, I have tried to contact their office for intercultural communication and diversity and inclusivity of Utrecht University. And also, I have tried to contact specific people and teachers and instructors. But up until now, I have not seen any change or even the opportunity to speak to somebody face to face for that.”

Cita 2: “Because my personal problem because I did not have any issue with my instructors, my teachers. They are very competent people, I respect them thoroughly, and they are trying their best. [...] Uhm, the bigger problem is with people who are not intertwined with a master to a level that they actually asked the students for feedback. So, and after a communication that I had with the coordinator for the international students, in my master, she told me that the main opinion of all these people is that we should know better before we come here. So, this is not something that it is easy to change, actually, because this is also the reply that I got from the complaints officer that this is the case in the Netherlands. And this is something that I should know before coming here.”

Participante A habla sobre los esfuerzos de los coordinadores del máster y el hecho de que los documentos importantes son accesibles en lenguas diferentes, que esto lo hace más fácil para que los estudiantes puedan entender todo. El participante B expresa su insatisfacción sobre la falta de apoyo que los estudiantes internacionales reciben en su máster, y la falta de información en inglés para los estudiantes que no hablan neerlandés.

6.3. EXPERIENCIAS & COMPETENCIAS INTERCULTURALES

La última parte del cuestionario se trata de las experiencias y competencias interculturales de los estudiantes internacionales. Es importante mencionar que no todos los participantes han contestado a este parte de la encuesta y por lo tanto hay valores perdidos que constituyen un 10% del total.

Es evidente que los participantes valoran tener competencias interculturales y que estudiar en esta universidad como estudiante internacional ayuda a mejorar sus competencias interculturales; un 74,3% está de acuerdo con la primera declaración y un 89,7% con la segunda.

Lo interesante es que gran parte de los participantes (41%) no sabía las normas y los tabús de los Países Bajos antes de su experiencia aquí.

1. **I feel like studying at Utrecht University better my Intercultural Competences**
2. **I feel like having intercultural competences is important in intercultural contexts**
3. **I knew the essential norms and taboos of the host culture (e.g., Greetings, behaviors, etc.)**
4. **I recognize signs of culture stress and adapt strategies for overcoming it**
5. **I knew some techniques to aid my learning of the host language and culture**

Tabla 10: *Experiencias & Competencias Interculturales*

Item	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Missing values	Mean	Std. Deviation
1.	25.6	48.7	12.8	2.6	0.0	10.3	1.91	.742
2.	51.3	38.4	0.0	0.0	0.0	10.3	1.43	.502
3.	7.7	25.6	15.4	25.6	15.4	10.3	3.17	1.272
4.	2.6	48.7	23.1	15.4	0.0	10.3	2.57	.8151
5.	12.8	35.9	15.4	20.5	5.1	10.3	2.66	1.162

Además, la encuesta contiene una sección que se trata de la integración de los estudiantes extranjeros en la sociedad holandesa. En general, todas las cuestiones se responden con ‘strongly agree’ o ‘agree’. Las cuestiones 2 y 5 sobre el interés por entablar amistad con personas de culturas diferentes y mostrar interés por sus aspectos culturales dan un porcentaje de respuestas positivas más altas que 80%. Solo la última declaración sobre acomodar y integrar en la sociedad y cultura holandesa obtiene un porcentaje relativamente bajo comparado con el resto de las cuestiones; un 53,8% se esfuerzan en acomodar y integrar en la sociedad holandesa en todos los aspectos de vida.

6. **While in the Netherlands, I strive to...**
 - 6.1. **...interact with host culture members**
 - 6.2. **...make Friends with people with a different cultural background**
 - 6.3. **...learn from my hosts, their language and their culture**
 - 6.4. **...take on various roles appropriate to different situations (e.g., at home, in class, etc.)**
 - 6.5. **...show interest in new cultural aspects of my classmates or foreign Friends**

6.6. ...try to understand differences in behaviors, values, attitudes and styles of Dutch culture

6.7. ...adapt my behavior to communicate appropriately in different aspects of life (e.g., in class, in social interactions, etc.)

6.8. ...accommodate and integrate into the Dutch cultural standards in the various contexts of life (e.g., in class, at home, in social situations, at work, etc.)

Tabla 11: *Integración en la Sociedad Holandesa*

Item	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Missing values	Mean	Std. Deviation
6.1.	30.8	33.3	10.3	12.8	2.6	10.3	2.14	1.141
6.2.	48.7	33.3	5.1	2.6	0.0	10.3	1.60	.847
6.3.	20.5	35.9	28.2	2.6	2.6	10.3	2.23	.942
6.4.	20.5	43.6	20.5	5.1	0.0	10.3	2.11	8.32
6.5.	48.7	33.3	5.1	2.6	0.0	10.3	1.60	.847
6.6.	43.6	33.3	10.3	2.6	0.0	10.3	1.69	.796
6.7.	25.6	53.8	7.7	2.6	0.0	10.3	1.89	.796
6.8.	12.8	41.0	23.1	10.3	0.0	10.3	2.35	.884

7. DISCUSIÓN

7.1. POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Como en el estudio de Haines y Dijk (2016) donde hay una internacionalización en la Universidad de Groninga con un incremento de los programas ofrecidos en inglés también es el caso en la Universidad de Utrecht. La diferencia es la elección de estrategias diferentes para manejarse este fenómeno. Donde la Universidad de Groninga opta por una estrategia de lenguaje dual donde ambos, el inglés y el neerlandés, son lenguas de instrucción, en muchos casos (especialmente en los programas de máster) la Universidad de Utrecht elige la estrategia de ELF (el inglés como Lingua Franca). Los programas de bachelor, por otra parte, son predominantemente en el neerlandés, excepto en los casos donde hay una focalización en lo internacional durante el programa. Esta forma de planificación lingüística se puede considerar como planificación en nivel macro, por la razón que estas normas establecidas en el documento del código de conducta se aplican en toda la universidad, pero en nivel micro es evidente que los programas pueden, en última instancia, decidir por sí mismos cuál estrategia de multilingüismo se utilizan.

En cuanto de la distinción de Bergenholtz y Tarp (2005) mencionado en el marco teórico, la política lingüística elegida por la Universidad de Utrecht es interlingüística: la regulación de relaciones entre lenguas. En este caso no se trata de política interlingüística porque, según la definición de Bergenholtz y Tarp (2005), no hay un favorecimiento de una lengua a expensa de otra lengua. A los estudiantes no se les prohíbe hablar otra lengua que el inglés y en general los profesores les permiten hablar su lengua materna con otros compañeros de clase. Es decir, la lengua de instrucción es el inglés, pero el estudio no muestra evidencia que los estudiantes sólo pueden hablar en inglés: en el caso de Participante A, los documentos de información de su máster están accesibles en lenguas diferentes que el inglés o el holandés.

7.2. NIVEL DE INCLUSIÓN

Como se puede derivar de los resultados sobre la política lingüística, el inglés como Lingua Franca (ELF) es la estrategia del multilingüismo inclusivo más usada en los programas de máster, pero como se puede ver en las respuestas de la encuesta, en general, los estudiantes pueden hablar su lengua materna en clase, si es posible, también. Esto puede mejorar el sentimiento de inclusión, por la razón que los estudiantes se sienten más cómodos. Como Backus et al. (2013) dicen el ELF es la forma más evidente de enfrentarse a la diversidad lingüística hoy en día y así lo es también en el caso de la Universidad de Utrecht.

Los resultados de la encuesta nos muestran que, en general, los estudiantes extranjeros no se sienten tan incluidos por la Universidad ni excluidos, y tienen actitudes positivas sobre la tolerancia de la Universidad frente a los estudiantes internacionales. Cuando vemos los resultados derivados de las entrevistas, podemos decir que el nivel de inclusión no está basando en la política lingüística de la Universidad, o los programas mismos, sino que está interrelacionado con el esfuerzo de los coordinadores y profesores del programa de máster o bachelor. La última observación se basa en los datos que se observan en la entrevista con el participante B. A pesar de que la mayoría de los programas de máster tienen el inglés como lengua de instrucción, esto no significa automáticamente que los estudiantes se sientan incluidos. En el caso del participante B en las entrevistas, su experiencia es lo contrario. El máster del participante B trata de presentarse como inclusivo para los estudiantes extranjeros, la política lingüística utilizada es inglés como Lingua Franca, pero los estudiantes que no hablan holandés tienen desventajas en cuanto de la búsqueda de prácticas y seminarios organizadas por el programa solo se ofrecen en neerlandés. Las experiencias del participante A son mucho más positivas, por la razón de que su máster está mucho más focalizado en los estudiantes internacionales y por eso los estudiantes obtienen el mismo tratamiento que los estudiantes holandeses. Esto confirma la observación mencionada antes, que el nivel de inclusión depende del tratamiento de los estudiantes extranjeros y el esfuerzo por los profesores y coordinadores del programa específico para que los estudiantes se sientan incluidos.

7.3. EXPERIENCIA & COMPETENCIA INTERCULTURALES

Los resultados nos muestran que, en general, los participantes valoran desarrollar y mejorar sus competencias interculturales. A través del modelo de procesos causales (ten Thije, 2016), que esboza las interrelaciones entre componentes, se puede decir que los estudiantes mejoran sus competencias interculturales estudiando en una universidad con vocación internacional como la Universidad Utrecht. Un ejemplo de esto es que, antes de venir a los Países Bajos, gran parte de los participantes no supieron mucho sobre los costumbres y valores holandeses, pero intentan a integrar y mejorar su conocimiento sobre la cultura del país a través de sus estudios en la universidad. Esta observación confirma la declaración mencionada antes.

7.4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO Y RECOMENDACIONES

El estudio resultó ser muy interesante y a veces sorprendente. El método elegido para realizar la investigación ha sido el correcto por la razón que la combinación de los métodos mixtos nos da

más información sobre las opiniones de los participantes. No obstante, la investigación tiene sus limitaciones, sobre todo en cuanto a recoger bastante participantes. La recogida de participantes resultó ser más difícil de lo esperado, sobre todo para las entrevistas. Se puede decir que también es debido a la limitación del tiempo, para que con más tiempo es más fácil recoger más participantes. Por lo tanto, una recomendación podría ser llegar a los estudiantes internacionales de cada programa en la Universidad de Utrecht y convencerles participar en el estudio. De esta manera sería posible hacer una visión general del nivel de inclusión en cada programa.

8. CONCLUSIÓN

Este estudio tuvo como objetivo investigar y explicar las experiencias interculturales de estudiantes internacionales en la Universidad de Utrecht, también a través de la política lingüística usada en la institución. Por lo tanto, la pregunta de investigación fue ‘¿Cómo se integran los estudiantes extranjeros en la Universidad de Utrecht?’ con las sub-preguntas:

SP1: ¿Cuál es la política lingüística en la Universidad en los programas diferentes de máster y bachelor de la Facultad de Humanidades?

SP2: ¿Cómo se sienten los estudiantes internacionales sobre sus experiencias interculturales en la Universidad?

SP3: ¿Hasta qué punto experimentan los estudiantes un sentimiento de inclusión por la Universidad en contextos diferentes (vida social, con los profesores, etc.)?

SP4: ¿Qué competencias interculturales desarrollan los estudiantes extranjeros durante su experiencia en la Universidad de Utrecht y qué papel tiene la política lingüística de la universidad en ese desarrollo?

SP5: ¿Cómo se puede relacionar la política lingüística usada en la universidad al nivel de inclusión de los estudiantes internacionales?

Basado en la investigación cualitativa y cuantitativa conductas por medio de un cuestionario y entrevistas adicionales, podemos concluir que la experiencia y nivel de inclusión de los estudiantes depende del esfuerzo de los programas de bachelor o máster respectivo. A través de la revisión del sitio de web de la Universidad Utrecht y el código de conducta (*‘the Utrecht University Code of Conduct on the Language of Instruction’*), vimos que los programas de máster adoptan una política lingüística de E.L.F. (Backus et al., 2013). Sólo algunos de los programas de máster usan el neerlandés como lengua de instrucción, y esto ser debido al hecho que la universidad intenta llegar y traer al mayor número posible de estudiantes internacionales. Este predominio del inglés como lengua de instrucción en los programas de máster no significa que todos los estudiantes internacionales se sientan incluidos. Es decir, el método de la Universidad Utrecht del E.L.F no implica automáticamente un nivel de inclusión alto. Esto contesta la SP3 y SP4: el nivel de inclusión varía entre los programas diferentes sin importar la política lingüística o la focalización internacional de la universidad. En cambio, mucho más importante es el esfuerzo real que hacen los profesores, coordinadores y otras partes interesadas para los estudiantes se sientan incluidos.

Además, en cuanto de las competencias interculturales (SP 2 y SP 4) y el proceso de integración de los estudiantes, podemos concluir que, en general, estudiar en una universidad que tiene focalización internacional ayuda a mejorar y desarrollar competencias interculturales. Los resultados indican que los participantes tienen como objetivo mejorar su conocimiento sobre las costumbres y la cultura del país donde se alojan.

Por fin, la metodología elegida para realizar esta investigación, el método mixto (Dörnyei, 2009) resultó ser adecuada. A través del cuestionario fue posible coleccionar muchos datos interesantes que forman gran parte de los resultados, además, las entrevistas resultaron ser muy útiles en profundizar y también condujeron a descubrimientos nuevos. En otras palabras, es evidente que el procedimiento y la metodología fueron eficaces en este caso.

BIBLIOGRAFÍA

- Backus, A., Gorter, D., Knapp, K., Schjerve-Rindler, R., Swanenberg, J., Thijs, J.D. ten, and Vetter, E. (2013). Inclusive Multilingualism: Concept, Modes and Implications. *European Journal for Applied Linguistics*. 1 (2), 179–215.
- Baldauf, R.B. (2006). Rearticulating the Case for Micro Language Planning in a Language Ecology Context. *Current Issues in Language Planning*. 7 (2-3), 147 – 170. <https://doi.org/10.2167/cilp092.o>
- Darquennes, J. and Soler, J. (2018) 'New speakers' and language policy research: thematic and theoretical contributions to the field, *Language Policy*, January 2019.
- Dörnyei Z. (2007). *Research Methods in Applied Linguistics: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methodologies*. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- DeVault, M.L. and McCoy, L. (2001). Institutional Ethnography. Using interviews to investigate relations. In: J.F. Gubrium and Holstein, J.A. (eds.), *Handbook of Interview research. Context & Method*. Thousand Oaks: Sage, 751-776.
- Grin, F, Célio Conceição, M, Kraus, P.A., Marácz, L., Ozoliņa, O. Pokorn, Z, and Pym, A. (eds) (2018). *The MIME Vademecum. Mobility and Inclusion in Multilingual Europe*. Brussels: European Commission: The MIME project: www.mime-project.org.
- Gu, Q., Schweisfurth, M., & Day, C. (2010). Learning and growing in a 'foreign' context: intercultural experiences of international students. *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, 40(1), 7-23. <https://doi.org/10.1080/03057920903115983>
- Haines, K., & Dijk, A. (2016). Translating language policy into practice: Language and culture policy at a Dutch university. *Language Learning in Higher Education*, 6(2), 355-376. <https://doi.org/10.1515/cercles-2016-0018>
- Holliday, A. (2016). Difference and awareness in cultural travel: negotiating blocks and threads. *Language and Intercultural Communication*. 16(3), 318-331.

Song, Y., & Xia, J. (2020). Scale making in intercultural communication: experiences of international students in Chinese universities. *Language, Culture and Curriculum*, 1-19.
<https://doi.org/10.1080/07908318.2020.1857392>

Spencer-Oatey, H. and Franklin, P. (2009). *Intercultural Interaction. A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Thije, J.D. ten (2020b) *Intercultural Communication as Mediation*. Inaugural lecture 31 January 2020. Utrecht University.

Thije, J.D. ten (2016). *Intercultural Communication*. In: Jäger, L. Holly, W. Krapp, P. and Weber, S., (eds.) (2016). *Sprache – Kultur – Kommunikation/Language – Culture – Communication. Ein internationales Handbuch zu Linguistik als Kulturwissenschaft. An International Handbook of Linguistics as Cultural Study*. Berlin: Mouton de Gruyter, 581-594.

APÉNDICES

APÉNDICE A – PROGRAMAS DE BACHELOR

Programa	Facultad	Lengua de instrucción
1. <i>Ciencias de la tierra</i>	Facultad de Geociencia	Neerlandés
2. <i>Formación académica del profesorado de educación primaria</i>	Facultad de Ciencias sociales	Neerlandés
3. <i>Ciencia administrativa y organizativa</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
4. <i>Biología</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés
5. <i>Ciencias biomédicas</i>	Facultad de Medicina	Neerlandés
6. <i>Ciencias de la comunicación y la información</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
7. <i>Antropología cultural y sociología del desarrollo</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
8. <i>Medicina veterinaria</i>	Facultad de Veterinaria	Neerlandés
9. <i>Lengua y cultura alemanas</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés; alemán
10. <i>Economía y economía de la empresa</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
11. <i>Lengua y cultura inglesas</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés; inglés
12. <i>Farmacia</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés
13. <i>Farmacia: colegio de ciencias farmacéuticas</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
14. <i>Filosofía</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
15. <i>Lengua y cultura francesas</i>	Facultad de humanidades	Neerlandés; francés
16. <i>Medicina</i>	Facultad de Medicina	Neerlandés
17. <i>Historia</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
18. <i>Ciencia de la sostenibilidad global</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
19. <i>Informática</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés
20. <i>Ciencias de la Información</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés

21. <i>Ciencias sociales interdisciplinarias</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
22. <i>El islam y el árabe</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
23. <i>Lengua y cultura italianas</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés; italiano
24. <i>Lenguas y cultura celtas</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
25. <i>Historia del arte</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
26. <i>Inteligencia artificial</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
27. <i>Artes y ciencias liberales</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
28. <i>Estudios literarios</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
29. <i>Medios de comunicación y cultura</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
30. <i>Musicología</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
31. <i>Física y astronomía</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés
32. <i>Ciencias naturales y gestión de la innovación</i>	Facultad de Geociencia	Neerlandés
33. <i>Lengua y cultura neerlandesas</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
34. <i>Ciencias de la Educación</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
35. <i>Ciencias pedagógicas</i>	Facultad de Ciencias sociales	Neerlandés
36. <i>Filosofía, política y economía</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
37. <i>Psicología</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
38. <i>Facultad de derecho</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
39. <i>Facultad de Derecho: Utrecht Law College</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
40. <i>Estudios religiosos</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
41. <i>Química</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés
42. <i>Geografía social y planificación</i>	Facultad de Geociencia	Neerlandés

43. <i>Sociología</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
44. <i>Lenguas y culturas españolas</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
45. <i>Estudios de lengua y cultura</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
46. <i>Lingüística</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
47. <i>Colegio universitario Roosevelt</i>		Inglés
48. <i>Colegio universitario Utrecht</i>		Inglés
49. <i>Matemáticas</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés
50. <i>Matemáticas y aplicaciones</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés

APÉNDICE B – PROGRAMAS DE MÁSTER

Programa	Facultad	Lengua de Instrucción
1. <i>Estudios antiguos, medievales y renacentistas</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
2. <i>Psicología cognitiva aplicada</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
3. <i>Ciencia de los datos aplicada</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
4. <i>Ética aplicada</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
5. <i>Musicología aplicada</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
6. <i>Historia del Arte</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
7. <i>Inteligencia Artificial</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
8. <i>Arte y sociedad</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
9. <i>Banca y Finanzas</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
10. <i>Administración y política NL</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
11. <i>Formación y capacitación para profesionales NL</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
12. <i>Innovación inspirada en la biología</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
13. <i>Biofabricación</i>	Facultad de Medicina	Inglés
14. <i>Bioinformática y Biocomplejidad</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
15. <i>Biología de la enfermedad</i>	Facultad de Medicina	Inglés
16. <i>Impacto social y empresarial</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
17. <i>Desarrollo empresarial y emprendimiento</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
18. <i>Informática empresarial</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
19. <i>Cáncer, células madre y biología del desarrollo</i>	Facultad de Medicina	Inglés
20. <i>Física del Clima</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
21. <i>Psicología Clínica del Niño y del Adolescente</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés

22.	<i>Estudios Clínicos de la Infancia, la Familia y la Educación</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
23.	<i>Psicología Clínica</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
24.	<i>Comunicación y Organización NL</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
25.	<i>Comunicación, gestión y dirección NL</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
26.	<i>Estudios Literarios Comparados</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
27.	<i>Ciencias de la Computación</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
28.	<i>Estudios de Conflictos y Derechos Humanos</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
29.	<i>Teatro, danza y dramaturgia contemporáneos</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
30.	<i>Antropología cultural: Transformación sociocultural</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
31.	<i>Antropología Cultural: Ciudadanía sostenible</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
32.	<i>Historia cultural de la Europa moderna</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
33.	<i>Historia Cultural de la Europa Moderna NL</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
34.	<i>Desarrollo y socialización en la infancia y la adolescencia</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
35.	<i>Innovación en materia de drogas</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
36.	<i>Lengua y cultura alemanas: educación y comunicación NL/DE</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés; alemán
37.	<i>Estructura y dinámica de la Tierra</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
38.	<i>Superficie terrestre y agua</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
39.	<i>Tierra, vida y clima</i>	Facultad de Geociencia	Inglés

40. <i>Política económica</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
41. <i>Geografía económica</i>		Inglés
42. <i>Ciencias de la Educación</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
43. <i>Ciencias de la Educación: Aprendizaje en Interacción (Investigación)</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
44. <i>Ciencia de la energía</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
45. <i>Lengua y cultura inglesas: educación y comunicación</i>	Facultad de Humanidades	Inglés
46. <i>Biología ambiental</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
47. <i>Epidemiología</i>	Facultad de Medicina	Inglés
48. <i>Postgrado en Epidemiología</i>	Facultad de Medicina	Inglés
49. <i>La justicia penal europea en un contexto global</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
50. <i>Gobernanza europea</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
51. <i>Derecho europeo</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
52. <i>Física Experimental</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
53. <i>Salud de los animales de granja y salud pública veterinaria</i>	Facultad de Medicina Veterinaria	Neerlandés
54. <i>Farmacéutica</i>	Facultad de Ciencias	Neerlandés
55. <i>Estudios de Cine y Televisión NL</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés
56. <i>Gestión financiera</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
57. <i>Lengua y cultura francesas: educación y comunicación NL/FR</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés; francés
58. <i>Ciencia de la fisioterapia NL</i>	Facultad de Medicina	Neerlandés

59. Tecnología de juegos y medios de comunicación	Facultad de Ciencias	Inglés
60. Estudios de género	Facultad de Humanidades	Inglés
61. Estudios de género (investigación)	Facultad de Humanidades	Inglés
62. Medicina NL	Facultad de Medicina	Neerlandés
63. Medicina para mascotas NL	Facultad de Medicina Veterinaria	Neerlandés
64. Geografía: educación y comunicación NL	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
65. Gestión y aplicaciones de la información geográfica	Facultad de Geociencia	Inglés
66. Historia de la política y la sociedad NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
67. Historia: educación y comunicación NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
68. Ciencias de la salud para profesionales de la salud NL	Facultad de Medicina	Neerlandés
69. Sanidad animal y salud pública veterinaria NL	Facultad de Medicina Veterinaria	Neerlandés
70. Salud equina NL	Facultad de Medicina Veterinaria	Neerlandés
71. Criminología global	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
72. Historia	Facultad de Humanidades	Inglés
73. Historia y filosofía de la ciencia	Facultad de Ciencias	Inglés
74. Historia de la política y la sociedad	Facultad de Humanidades	Inglés
75. Interacción persona-ordenador	Facultad de Ciencias	Inglés
76. Geografía humana	Facultad de Geociencia	Inglés
77. Infección e inmunidad	Facultad de Medicina	Inglés
78. Ciencias de la innovación	Facultad de Geociencia	Inglés
79. Propiedad intelectual, innovación y tecnología NL	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés

80. Comunicación intercultural	Facultad de Humanidades	Inglés
81. Comunicación intercultural NL/ENG	Facultad de Humanidades	Neerlandés; inglés
82. Estudios de Desarrollo Internacional	Facultad de Geociencia	Inglés
83. Administración internacional	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
84. Las relaciones internacionales en perspectiva histórica	Facultad de Humanidades	Inglés
85. Historia del arte NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
86. Historia del arte: educación y comunicación NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
87. Derecho y Economía	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
88. Derecho y tecnología en Europa	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
89. Investigación jurídica	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
90. Profesor de enseñanza superior NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
91. Lingüística	Facultad de Humanidades	Inglés
92. Traducción literaria NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
93. Literatura de hoy	Facultad de Humanidades	Inglés
94. La literatura hoy en día NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
95. Cuestiones de pedagogía social NL	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
96. Gestión de asuntos públicos NL	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
97. Ciencias del Mar	Facultad de Geociencia	Inglés
98. Ciencias Matemáticas	Facultad de Ciencias	Inglés
99. Estudios sobre medios de comunicación, arte y espectáculos	Facultad de Humanidades	Inglés

100. Imágenes médicas	Facultad de Medicina	Inglés
101. Multilingüismo y adquisición de lenguas NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
102. Metodología y estadística para las ciencias del comportamiento, biomédicas y sociales	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
103. Migración, relaciones étnicas y multiculturalismo	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
104. Ciencias de la Vida Molecular y Celular	Facultad de Ciencias	Inglés
105. Economía multidisciplinar	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
106. Musciología	Facultad de Humanidades	Inglés
107. Ciencia de los nano materiales		Inglés
108. Literatura y cultura neerlandesas NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
109. Lengua y cultura neerlandesas: educación y comunicación NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
110. Lingüística neerlandesa NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
111. Neuropsicología	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
112. Neurociencia y cognición	Facultad de Medicina	Inglés
113. Nuevos medios y cultura digital	Facultad de Humanidades	Inglés
114. Derecho notarial NL	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
115. Negocios y Derecho NL	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
116. Ciencias de la educación NL		Neerlandés
117. 'One Health'	Facultad de Medicina	Inglés
118. Organización, cultura y gestión NL		Neerlandés

119. Organizaciones, cambio y gestión NL	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
120. Ortopedagogía NL	Facultad de Ciencias Sociales	Neerlandés
121. Filosofía	Facultad de Humanidades	Inglés
122. Derecho privado NL	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
123. Traducción profesional NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
124. Derecho internacional público	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
125. Gestión pública NL	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
126. Medicina y tecnología regenerativas	Facultad de Medicina	Inglés
127. Religión y sociedad NL	Facultad de Humanidades	Neerlandés
128. Estudios Religiosos	Facultad de Humanidades	Inglés
129. Investigación en Administración Pública y Ciencias de la Organización	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
130. Ciencia y Gestión Empresarial	Facultad de Ciencias	Inglés
131. Educación científica y comunicación	Facultad de Ciencias	Inglés
132. Máster Médico Selectivo de Utrecht	Facultad de Medicina	Neerlandés
133. Psicología Social y de la Salud	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
134. Política Social y Salud Pública	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
135. Psicología Social, de la Salud y de las Organizaciones	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
136. Sociología e Investigación Social	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
137. Sociología: Problemas Sociales Contemporáneos	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés

138. <i>Cultura española: educación y comunicación NL/SP</i>	Facultad de Humanidades	Neerlandés; español
139. <i>Ordenación del Territorio</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
140. <i>Gestión del deporte y de los deportes NL</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
141. <i>Derecho Constitucional y Administrativo NL</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
142. <i>Derecho penal NL</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
143. <i>Gestión estratégica de los recursos humanos</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Inglés
144. <i>Gestión estratégica de los recursos humanos NL</i>	Facultad de Derecho, Economía, Gobernanza y Organización	Neerlandés
145. <i>Negocios sostenibles e innovación</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
146. <i>Desarrollo sostenible</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
147. <i>Física teórica</i>	Facultad de Ciencias	Inglés
148. <i>Toxicología y Salud Ambiental</i>	Facultad de Medicina	Inglés
149. <i>Geografía Urbana y Económica</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
150. <i>Geografía Urbana</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
151. <i>Ciencia de la Enfermería NL</i>	Facultad de Medicina	Neerlandés
152. <i>Ciencia y gestión del agua</i>	Facultad de Geociencia	Inglés
153. <i>Estudios de la Juventud</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés
154. <i>Juventud, Educación y Sociedad</i>	Facultad de Ciencias Sociales	Inglés

APÉNDICE C – CUESTIONARIO

Dear participant,

First and foremost, I thank you for participating in this study for my master's thesis in Intercultural Communication. The main goal of this study is to research language policy and inclusion at Utrecht University and purpose to learn more about the intercultural experiences and competences of international students enrolled in programs at this institution. Your participation is and will stay strictly voluntary, anonymous and the data will only be used for research purposes. Please note that by filling in this survey you automatically consent to using your data in this study.

In this questionnaire, there are no right, or wrong answers and I ask you to please answer according to your own opinion. The survey will not about 10-15 minutes and has a total of 39 questions. The total survey consists of three part and in the first part I will ask for some background information. The deadline for participating in this questionnaire will be Wednesday the 17th of March. As the last question in the first part of the survey you will have the chance to participate in follow up interviews about the same themes.

If you have questions, concerns or are interested in knowing the results after the end of this study, please contact me at c.d.y.vantulder@students.uu.nl and I will gladly answer all of your questions.

Kind regards,

Claire van Tulder

Master student in Intercultural Communication, Utrecht University

Part I: Background information

1. What is your age?

2. What is your nationality?

3. Which program are you enrolled in?

4. Are you an Erasmus student? If yes, for how long are you going to study at Utrecht University?
 Yes, for _____
 No, I am getting the full degree at UU
 Other, _____
5. I am a _____ student
 Masters
 Bachelors
6. Prior to your intercultural experience in the Netherlands, did you have any significant intercultural experience outside of your country?
 Yes
 No
7. I am willing to be contacted for an online interview (of about 20-30 minutes) to discuss my experience further
 Yes, my name is _____ and my e-mail address is _____

 No

Part II: Language policy and multilingualism at Utrecht University

In this part you will be asked about the language policy used by Utrecht University, some questions will contain yes/no/other answers, others will require you to answer based on a scale going from **strongly agree** to **strongly disagree**. Please answer all questions.

1. In my program, the course language is:
 English
 Dutch
 Other, _____
2. Does Utrecht University (or your specific program) require international students to acquire competences in English, Dutch or another language by doing a language assessment?
 Yes, in English
 Yes, in Dutch

- Yes, other _____
- No
3. Does Utrecht University require you to attend academic writing classes, be it in English or Dutch?
- Yes, English
- Yes, Dutch
- No
4. In my program, the main language spoken between students and teachers is:
- English
- Dutch
- Other, _____
5. In class I am allowed by the teachers to speak my native language with other students
- Strongly agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly disagree
6. In my program, the teachers try to accommodate to my linguistic needs
- Strongly agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly disagree

Part III: Inclusiveness at Utrecht University

In this part you will be asked about inclusion at Utrecht University. These statements will require you to answer them based on a scale going from **strongly agree** to **strongly disagree**, and at the end you will be asked for feedback. Please answer all questions.

Utrecht University...

2. ...makes me feel that my intellectual contributions and cultural background are appreciated
- Strongly agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly disagree
3. ...allows me to be authentic
- Strongly agree

- Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
4. ...allows me to present myself the way I am
- Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
5. ...encourages me to be authentic
- Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
6. ...gives me the feeling I belong
- Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
7. ...gives me the feeling I am part of the student community
- Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
8. ...allows me to show aspects of my own culture
- Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
9. ...helps me to better my intercultural competences
- Strongly agree
 - Agree
 - Neutral

- Disagree
- Strongly disagree
- 10. ...helps me to feel included
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
- 11. ...treats me as an insider
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
- 12. ...helps me get the most out of this intercultural experience
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
- 13. ...allows me to present myself the way I am
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree

Please fill in below, why you agree or disagree with these statements. Think of specific ways where Utrecht University has helped you during your experience or what they could improve:

Part IV: Intercultural experiences and integration as an international student at Utrecht University

In this part you will be asked questions regarding your own intercultural experiences at Utrecht University. All the questions will be answered using a scale of **strongly disagree** to **strongly agree**. Please make sure to answer every question, even when you do not know, in this case you can use the option of **neutral**.

1. I feel like studying at Utrecht University better my Intercultural Competences
 Strongly agree
 Agree
 Neutral
 Disagree
 Strongly disagree
2. I feel like having intercultural competences is important in intercultural contexts
 Strongly agree
 Agree
 Neutral
 Disagree
 Strongly disagree
3. I knew the essential norms and taboos of the host culture (e.g. greetings, behaviors, etc.)
 Strongly agree
 Agree
 Neutral
 Disagree
 Strongly disagree
4. I recognize signs of culture stress and adapt strategies for overcoming it
 Strongly agree
 Agree
 Neutral
 Disagree
 Strongly disagree
5. I knew some techniques to aid my learning of the host language and culture
 Strongly agree
 Agree
 Neutral
 Disagree
 Strongly disagree

While in the Netherlands, I strive to...

6. ... interact with host culture members
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
7. ...make friends with people with a different cultural background
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
8. ...learn from my hosts, their language and their culture
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
9. ...take on various roles appropriate to different situations (e.g., at home, in class, etc.)
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
10. ...show interest in new cultural aspects of my classmates or foreign friends
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
11. ...try to understand differences in behaviors, values, attitudes and styles of Dutch culture.
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neutral
 - Disagree
 - Strongly disagree
12. ...adapt my behavior to communicate appropriately in different aspects of life (e.g., in class, in social interactions, etc.)

- Strongly agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly disagree

13. ...accommodate and integrate into to the Dutch cultural standards in the various contexts of life (e.g., in class, at home, in social situations, at work, etc.)

- Strongly agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly disagree

Thank you very much for filling in this survey and participating in this study for my thesis project at Utrecht University.

Kind regards,

Claire van Tulder

APÉNDICE D – TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 1 (PARTICIPANTE A)

Claire van Tulder 0:26

My first question is, what's your nationality?

Participante A 0:45

So I have dual nationality. British. And I grew up in Northern Ireland. So within that Northern Irish, and Dutch.

Claire van Tulder 0:54

Yes. Okay. So then my follow up question is, are you considered an international student then? Or are you more of a Dutch student? But because you grew up in Ireland, it's obviously you're not Dutch? I would say yeah, you are but not like, me or our other classmates? How would you describe that?

Participante A 1:22

Yeah. So on paper, I'm not an international student. Because I have a Dutch passport. That's the passport I applied with. And it was solely for tuition fees. Because if you're an international, you have to pay a lot more. Or I think maybe it's even within the Europe, European Union? I don't know. And then with a British passport, that's so complicated nine. But in terms of like identity, I think I would class myself as an international student, because I didn't grow up here. I haven't been through any education here. So yeah, International.

Claire van Tulder 1:56

Yeah, that's very interesting, because I was like, trying to make up questions. And obviously, for you, it's going to be a little bit different than for the other, like, official international students, but it's also part of like, yeah, identity, like, what do you identify yourself with? So that's really interesting. Um, yes. So tell me about the application process for the Masters because you're doing a Master's intercultural communication, obviously, because we're in the same class. Um, how was it and what requirements did you have to fulfill?

Participante A 2:34

So I, it's because it's like a multilingual, you know, we chose different tracks, and I opted for the multilingual track. So in English and Dutch, because I had done a bachelor's degree in the UK, and it was taught in English, that meant I didn't have to do any English test or prove my proficiency, my whole application, as well was in English, too. I guess that was also something they can look up. But I did have to send an essay that I had written in Dutch so that they could check my Dutch proficiency. Although I think in during the application process, I inquired about it, because I was like, I don't have any proof of Dutch, like, I just speak it in the house. What? Yeah, like, what do I need to do? They said, you could do a test if you want, where you get, like, your C., what's that? CE., you know, the Central European

Framework thing. You get your level. But they said, If I just wrote a section. Oh, it was I think there's like a personal statement that you had to write, and you had to write a portion of it in the languages that you wanted to study in. Yeah, so a portion I wrote in Dutch, and then they then asked me to send an essay in Dutch. So I followed up with that. And it was, must have been fine.

Claire van Tulder 3:59

Okay, but do you think that because you have dual citizenship that they were a little bit easier on you? Or was it just because I don't, there's nobody else in your situation? So

Participante A 4:15

Yeah, I don't know. I can't, I don't know what other people have to do. Like, I only knew what I had to do, but I do know that the asking for the essay was like a follow up. So maybe they read the personal statement. And they were like, Okay, this is only like 10 sentences. We need more proof [...] asked for in the beginning. So yeah, maybe to begin with a little bit easier. And then kind of like, Oh, hold on. Let's double check this.

Claire van Tulder 4:44

Yeah, because from what I remember, because I read all the requirements that they made for this specific Master's, for intercultural communication, and uhm, one of them was a need that he could prove like with a certificate that you actually speak the language that you want to follow the track in. So I would say unless you have studied, like you have a certificate like a Bachelor's diploma or something that you would have to prove that you actually speak the language. But then for you, it was only like an essay. So, yeah, that's interesting that they decided to not ask for this specific level test or anything.

Participante A 5:26

Yeah.

Claire van Tulder 5:29

Um, let me see. So you would say that application process for you was fairly smooth?

Participante A 5:38

Yeah, well, apart from that one extra thing I had to do. And it was stressful at the time, but because I was finishing my bachelor's, and I was like, two weeks away from my dissertation deadline, or something I remember at the time thinking, Oh, my goodness, I don't have time to do this. But that was more like situational as opposed to like, the application process on its own.

Claire van Tulder 6:02

Yeah, that makes sense. Yeah. Um, so would you say that you think Utrecht University actively tries to help international students in the application process? And if so, how?

Participante A 6:21

Uhm, I don't know if it's just our masters. And maybe because I know a lot of masters are also like, in like English and ours is in the mixture. But I do remember that you could access like, instruction documents of what they expect for each section in different languages. Of course, English was the one that I use, because it's my dominant language. But I'm pretty certain that they were available in other languages, too, which I think is good. As opposed to that, not anything that I can think of off the top of my head, just that the I remember when I did send emails that I got reactions pretty quickly. I don't know if you could say that that's just for international students, because I think it was a general email that I sent it to that, but, you know, they replied, and they replied in English, which is the language I wrote to them in. So I thought that was good.

Claire van Tulder 7:17

And I mean, yeah, it's good that you say, I don't know if it's just for international students. But it's also a positive if you see that the university is not, like just responding fast to their Dutch students, and like making all of them equal, which is good, because from my experience, I have seen that in Spain, for example, in my university, it was completely in Spanish, everything, which was fine for me, obviously, because I speak Spanish, but, um, you could also see that you always felt a little bit left out, especially in a communication process. So it's good to see that Utrecht University tries really like to equally treat their international students as they try to treat their Dutch students. So that's good.

Participante A 8:08

Yeah.

Claire van Tulder 8:10

Uhm, yes. Do you think that the fact that you speak Dutch helps you feel more included or sometimes less? Because you talked about this, like, kind of like, hybrid identity that you have? Because dual citizenship. Do you feel like, it makes you closer to the Dutch students? Or does it make you feel like more far away from the international students?

Participante A 8:39

I like I can, yeah, both sides. And sometimes it has to do with like, who's in the group that I'm in. So if I'm in a large like, say, we were with our whole class, that's where there's lots of nationalities, people from everywhere. And I identify with both sides, but sometimes more with the Dutch side, because there's a majority a majority there whereas when I'm in just a Dutch class, I do still identify with them, but less so because I am the minority then.

Claire van Tulder 9:15

Yeah

Participante A 9:15

So it depends who I'm with. Who I, but I really have like, liked the course because I do feel like I connect with different groups and different people in different ways. And I think that's because of the kind of like hybrid international and dutch student like it's been very enriching for me.

Claire van Tulder 9:35

And also because you do speak Dutch, you connect to Dutch students, even though obviously we all speak English or most of us. So okay, that's really interesting. Thank you. Um, yes. Have you ever had like from the university because sometimes, um, okay, so they have this newsletter going on around, I don't know if you've ever had it, it's an, I think it's both English and Dutch? But with like news, but also like tips about stuff has the master's degree or the university in themselves, like send out emails to non-Dutch speaking, or international students about like how they can connect with the Dutch community or Dutch students? Or if they're if they have like any tips and tricks about finding housing, that's that sort of stuff. Have they done that? Or?

Participante A 10:35

I'm not sure if it's just because sometimes I didn't read them, you know, like, you get these new newsletters. And usually, the first thing it talks about is Corona, like Corona updates. And I just tend to like, oh, I've heard it already, I don't need to look through. I do think that the, in the beginning, whenever after the application process, I'm pretty certain I got a good few emails about looking for housing, which I found really useful, because the looking for a house here is like a completely different experience to what I have previously experienced. So I really was thankful for the extra information. And I'm pretty certain there were even like, extra contacts that you could go to, if you're really stuck. And so that was good. And of course, all in English, they're like, an accessible language for me. And I'm not too sure about student like connecting with students on a university like wide thing. I knew that within our course, there have been certain things organized and the lecturers are always keen to get people to like meet up and stuff like that. But yeah, I can't think of any like, I can't think of like a specific example.

Claire van Tulder 11:47

Yeah, for example, like, we've all been connected to a buddy. Yeah, you, were you in put in a group with the Dutch people or with international students for that one?

Participante A 12:03

My buddy, my buddy is a Dutch student. So I think I am an international and that's because I think that that's how they tried to pair them up.

Claire van Tulder 12:12

Yeah

Participante A 12:13

Yeah, about the buddy system. Actually, that was one of the ones the, and that, did we I think we kind of ticked a box in the application process. Was it? Or was it after that?

Claire van Tulder 12:26

I don't know.

Participante A 12:26

I don't remember.

Claire van Tulder 12:26

No, with the... Because for me, as a Dutch person, enrolled in Utrecht University, I know for our specific program, we are connected to a buddy that's like from outside Holland to help them in, like, a source of support when they're like, lost a little bit. But I've also had emails from outside of our program, I think, to become a buddy or a language instructor to help international students to, uhm, with their Dutch, or to just have someone to talk to I think, another buddy program is called I've never done it, which is kind of bad.

Participante A 13:10

Kind of like a language. I feel like I've seen a couple of those emails come through, like, lang-, they'll, they'll like read through your essays for you and things like that. And if you're stuck on things, then yeah, I have seen those. Yeah.

Claire van Tulder 13:23

Yeah. So you would say that Utrecht University is pretty active in, like, helping international students and like finding their way here, or?

Participante A 13:37

Yeah, I think I would like, there hasn't been very many people [...]. Oh, my gosh, I feel so like unsupported in this area, whatever it may be. And I also think it's great that our course is so International. And that really helps, you know, like, it's you're not just one of two or three people in your whole course who therefore get neglected because people just forget. And so yeah, the buddy system and like, always support

with languages. And that's always been great. I've never felt kind of like, ashamed to say, Oh, hold on. I'm finding this a bit difficult or? Yeah.

Claire van Tulder 14:18

That's very good. So like, in regards of your own culture and your cultural background, would you say that you feel like, you can totally express your identity at our university or? Yeah?

Participante A 14:39

Yeah, I think it's kind of a different. You know, like, if you were to ask us last year, had I done the masters and we weren't sitting inside and maybe I had joined more University groups, it would be maybe a different answer, but I think, because the only contact I get from the university is through our course, and on our courses, really teaches us to be aware of other cultures and respects and all of that, that really plays a big role. And then hi I feel and hi betray myself and I do feel it as a safe space to be myself completely.

Claire van Tulder 15:13

Okay, so then you would also say that you feel included in our student community. Maybe...

Participante A 15:21

Yeah

Claire van Tulder 15:22

...like for now. It's basically only our, our program because with Corona and everything, it's a little bit hard to find people outside of our program, but..

Participante A 15:31

yeah, That's really yeah. Yeah.

Claire van Tulder 15:34

So your overall opinion about the, the treatment of international students is positive.

Participante A 15:44

Yeah, definitely. And I think a lot has to be said for that, especially since we're all doing it online at the minute, you know, Utrecht university of putting so much effort into making this, like work and it really does work. And I don't feel like I've missed out on anything aside from like, the groups and clubs that you

can join, but I have like, thoroughly enjoyed the masters and I've never felt like it's half of what it should be just because it's online.

Claire van Tulder 16:13

Yeah, well, that's really good to hear.

APÉNDICE E – TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 2 (PARTICIPANTE B)

Claire van Tulder 0:23

Okay, perfect. So thank you again for participating in my survey also in the interview. It's a big help. And first, tell us something about yourself. Like, are you a bachelor's or master's student, where you're from originally? Maybe your age too, everything?

Participante B 0:46

Well, um, my name is Participant B, and I'm from Greece. I'm 25 years old, and I'm now in my master here. The one year of my Master's in Educational Sciences at Utrecht University.

Claire van Tulder 1:06

Okay, cool. Educational Sciences. Is that what you said? That's cool. Um, so why did you choose to do your masters here?

Participante B 1:18

Well, um, first of all, I have heard really good things before coming here about the Netherlands in general. And, and the master's degrees in the Netherlands. And also, I had many friends or people from my family who have done degrees here or work here. So for me, it was a no brainer, because master degrees in the Netherlands are also really affordable. They can be even more affordable if I'm studying in my own country.

Claire van Tulder 1:53

Really? That's really interesting. [...] I know, Dutch, or maybe European people in general, like from the European Union. It's, it's like cheaper than for example, if you are an international student, the United States. But yeah, it's interesting. And that's one of the reasons why you chose to come here. And so what is your...? What does your master's exactly do? Like? What is it?

Participante B 2:21

Well, first of all, my bachelor was in primary teaching. So I'm a teacher, actually, Educational Sciences. Now it's more about learning and development. So it consider it considers learning and development from a really small age, until a professional development and trainings in organizations or companies and from there, every professional can choose whatever they like, for example, I'm really into consultancy in companies and organizations, other people choose to do instructional design in schools and work as consultants there. So it's more or less on the on the person on what is asking choose.

Claire van Tulder 3:12

Okay, that sounds that sounds reasonable. Would you say that your master's is very internationally focused?

Participante B 3:20

No not at all, actually

Participante B 3:23

No, uh well, actually it is a master that started being International, like two years ago. So from that perspective, I can understand that there are still some inefficiencies that needs to get fixed in the next years. But to be perfectly honest, I did not see that there is an international, uhm, that there is consideration on the international students of the master, and this is a big disappointment actually.

Claire van Tulder 3:57

Yeah, I can, I can imagine because you hear a lot of like good things about Utrecht University, and maybe they're also like their, how they handle international students and stuff like that. And then you come here, and you find out that it's not what you expected.

Participante B 4:16

Well, I can't speak for the university as a whole because I know for a fact that there are other courses other master that really take into consideration the international students and it is no difference if there is somebody who is an international in the master or there is somebody who is that person, but to my master's specifically, this is not the case.

Claire van Tulder 4:43

So you would say that as an international student in your specific program, you feel like there's not enough attention for international students like

Participante B 4:54

Really to me there is zero attention, not just not enough attention. There is zero. Attention.

Claire van Tulder 5:01

Oh, that's really not good.

Participante B 5:03

Yes, I know

Claire van Tulder 5:05

Do you get an like opportunity for you as like maybe with your other classmates to give feedback to the teachers and to the coordinator of the Masters? Or is there no opportunity for you to do that?

Participante B 5:19

Well, every, uhm, actually I have tried to contact many people who would be stakeholders of this master in order to communicate the problems that we face as internationals because I believe that the problems are very valid, for example, the fact that not only with the written exam, and both me and the that, students have the same time to complete the exam, but the Dutch students can also complete the exam in that in their own mother tongue. To me, it's a whole, it's a very big difference or the fact there are, there is a [...] with organizations ready for us to use to get an internship and Dutch people can get 28 organization and there are two organizations for international students and this is also a very big difference. So, I have tried to contact the general coordinator, I have tried to contact the president of the faculty I have tried to contact the the head of the complaints, I have tried to contact their office for intercultural communication and diversity and inclusivity of Utrecht University. And also I have tried to contact specific people and teachers and instructors. But up until now, I have not seen any change or even the opportunity to speak to somebody face to face for that.

Claire van Tulder 6:51

Oh, that's strange, because I am part of the intercultural communication masters actually. And we have so much like close contact with our teachers and the Master's coordinator where we can just email them and give them feedback. And they ask us for feedback, like constantly. So it's, I see it as a little bit of a, I can see why you're disappointed because I think that's very important, especially while I'm not a I'm a Dutch student, but still I can see why for an international student being here, you're already out of your comfort zone, and then you feel a little bit let down. That's like, That's not good.

Participante B 7:32

Well, I can tell you what happens regarding the communication and the feedback. The thing is that they ask for feedback. They say they need the feedback. But this is only to a level of instructors, which is not my personal problems. Because my personal problem because I did not have any issue with my instructors, my teachers. They are very competent people, I respect them thoroughly, and they are trying their best. And I understand that. Uhm, the bigger problem is with people who are not intertwined with a master to a level that they actually asked the students for feedback. So and after a communication that I had with the coordinator for the international students, in my master, she told me that the main opinion of all these people is that we should know better before we come here. So this is not something that it is easy to change, actually, because this is also the reply that I got from the complaints officer that this is the case in the Netherlands. And this is something that I should know before coming here.

Claire van Tulder 8:49

Wow, I don't even know what to say because that's not what you want to hear as when you like, expressed your concerns because it is it does involve your education and your graduation and you want the same opportunities as Dutch, the Dutch students get so that's really not fair. And but what is like what faculty is your master's part of?

Participante B 9:19

It's social and behavioral sciences.

Claire van Tulder 9:23

So you're not in the city center, but in... Well, I everything is online, but okay, so you're not in the same faculty that I am. So that's probably...

Participante B 9:37

You're humanities, right?

Claire van Tulder 9:39

Humanities, yeah. And maybe it's interesting to see that there's such a big difference and willingness of the university to help in different faculties because I have not heard this problem in my master's at all. Maybe that's also because it's obviously really international, but still, like, if you want international students, I feel like you should be willing to put a little bit more effort in to help them too. So, regarding the inclusion, I can ask you the question like, do you feel like you're included into the student community by Utrecht University?

Participante B 10:19

Well, not only I do not feel that, I feel that I am deliberately excluded, for example, we get, you know, there are all those really nice seminars, organized workshops that are done in Utrecht University, and they are available for students to participate. Students many times get to vote, students get to, to do things that are additionally great for their careers for their perspectives. And actually, all those all those seminars are in Dutch. And there is no, there is zero effort to not being in Dutch. And we sent the mail as international students to the person who handles this email that we get. And the only difference was that now, we don't get these emails in Dutch, because before we were even getting the emails in the Dutch language, but we get a little disclaimer that this email concerns only Dutch speaking students or Dutch students, and then everything is in Dutch and everything as a seminar or a workshop is in Dutch also.

Claire van Tulder 11:34

So they are really actively trying to only include Dutch people into workshops that can better their experiences, your, Utrecht University, yes, that is messed up, like I did not expect that at all. And I'm really disappointed that this happens, and I feel so bad for you. Because I mean, I can imagine I've been an international student myself, I was an Erasmus student in Spain, for five months. And I also had the feeling that they did the same thing that they were, at least in my faculty that they excluded international students a little bit, but my advantage was that I spoke Spanish, so I didn't feel completely excluded. But for me to imagine that you get excluded because everything is in Dutch, and then also you don't speak Dutch, that that bad. I think that's really, really bad on, on the faculties part. That's not good. That's not how you should handle international students at all. And I think it's good that you expressed it, and maybe I can see what I can do to help you. But this is this is this is bad. Let's just say that. And, yeah, I'm really sorry for you that that, that your experience is, is like this. Yes. And, you know...

Participante B 13:12

Thank you, first of all, and I have tried to make the situation kind of better. I have contacted the other international students in my department with which are not a lot. We are now four international students in my master. And well, I also know for experiences that other people had, for example, one of the international students is a student from Colombia. And even though she speaks that during an exam, one instructor forbidden her to, to use a Colombian-Dutch dictionary in order to translate what sees writing. And, well, those are things that happen actually, every day, for example, there was another teacher in my in a class of mine that told me, we were talking about ethical dilemmas. And she told us as a class that an ethical dilemma of her was that in a case of a career training that we had, if see should have only English-speaking companies, who were eager to hire also international students, or, if she could include companies who specifically did not want to make their presentation in another language rather than Dutch. And for her, this was an ethical dilemma. The fact that she could not even understand that these companies do not, and will not want to, collaborate with us as international students as that should be something that the university should condemn and not accept.

Claire van Tulder 15:24

It's, it's, I guess, like, it's okay to not want necessarily international students that come to your program, but then you should not ask them to or, like, promote it as a program where internationals can participate in because what is like the language policy in your program? Is it in Dutch? Or is it also an English because I have this feeling that it's going to be in Dutch. But also, that will be weird, because they do have international students. So what is your opinion on that?

Participante B 16:03

The language policy is English and everything, if you go to the page of the master and [...] the language policies, English, of the language of assessment is English, everything is presented to be in English. But in reality, there is a very big difference on the opportunities that me as a non-Dutch speaking student and a Dutch speaking student or Dutch students have.

Claire van Tulder 16:37

It's like, you present yourself to be something that you're sure. Like you try to reel in international students that way, and then you just let them like, fall completely. That's Wow. Well, interesting, from a intercultural perspective in this case, but really bad for you.

Participante B 17:08

Yes. I can't say anything more about that, because it is a very difficult situation, actually.

Claire van Tulder 17:18

Yeah. I like, because I have also some follow up questions. Do you think that this also influences your experience here, like outside of university also because of corona, obviously? But...

Participante B 17:36

Yes.

Claire van Tulder 17:37

it's like, it gives you a little bit of a negative taste when it comes to studying here?

Participante B 17:45

Well, you know, it's absolutely influences my personal experience of that I do not want to generalize and make it even for every faculty, for every master, for every bachelor in the Netherlands, because I have actually seen what is happening to other masters, my best friend, for example, is in the same master as you, and she's very content with the situation there. I just have pinpointed it to be a faculty problem and a master problem to a managerial level on how they, they try to present it, how they organize it on if this whole situation concerns them or not. Of course, it influences me. I'm just trying not to generalize it

Claire van Tulder 18:41

But I'm also really interested in people's personal experiences. Because in this whole research that I'm doing, I acknowledge that anything like, it's always program related how somebody's experience is going. So like, if you say for you, it influences your experience here that is valid, and that is information that I can do something with. So don't worry about generalizing I, I know that you're talking from your experiences and from how you feel about your specific masters, and that's, that's completely fine. So let me see. Yeah, because one of the questions is, would you say that Utrecht university, well, in your case your masters, actively tries to help international students in the application process in the whole being in another country process? I would say your answer is no?

Participante B 19:48

Oh, well, not entirely. Because the coordinator of international students is a very nice person and she's a woman that has actively tried to help to the extent that he would suggest me the people that I could, that I could go to and talk. Of course, nothing happens. But again, she had this intuition and she had that, that will to do that. So if I have to say it really epidermically, then yes, the University gives us a person that we could talk to, but it doesn't go beyond there.

Claire van Tulder 20:31

Yeah, kind of. So you have the opportunity to maybe express yourself, but then nothing happens with the feedback that you actually give.

Participante B 20:35

Yes.

Claire van Tulder 20:45

Okay. And that makes a lot of sense. I mean, it's nice that there is at least one person that is trying to help you guys, because if there was nobody, that would be even worse, but it sucks that then there's only one person that she doesn't get a lot of. She can't get much done, because she's only one person, obviously. Um, yeah. So if you had the choice, if you had the opportunity to speak with the perfect person right now that could help you and improve, what would what advice would you give them?

Participante B 21:21

Well, first of all, I think that since this, uhm, this master is marketed, also to international students, and to Dutch students, it has to be completely and utterly International. And by that, I mean that every workshop, every seminar, every, every single event that is organized for Dutch students, it has to be also organized for international students. And it would be far better for me if every event would be in English, so that I could also be a part of it. And mostly on the design level of the Master, I do not feel that I am treated with respect when my fellow students who are Dutch get to write assignments, or give exams, even in their mother tongue, and we have the same time to do so. And I would not be even satisfied if we had more time, I would be satisfied if we all wrote in English, which is also something that happens for most students, because most students understand that this is not fair. Yeah, so they willingly try to do so and write in Dutch, uh, in English.

Claire van Tulder 22:46

Yeah.

Participante B 22:48

A second thing for me would be to really change the stage bank for internships, there is no way that they can consider equity, the fact that there are students who have 28 organizations available and a network

to follow up to because it's their country, it's their ethnicity. And I get to have two, from which two the one has declined my offer to work with them, because I do not speak Dutch. So it's one after all.

Claire van Tulder 23:25

So okay, if I'm hearing correctly, they gave you two options that would accept international students as their interns and one of them declined you because you don't speak Dutch?

Participante B 23:37

Yes, exactly.

Participante B 23:46

I got in contact with my coordinator, and I told her what happened. Okay, this organization is going to, to be removed from the stage bank, because of that kind of attitude. But I still haven't seen that happening one, and second, I have not seen another organization being there.

Claire van Tulder 24:09

So that would only leave one.

Participante B 24:11

Yes, another thing that I would suggest is to have the opportunity to be shared. And throughout the lesson, I believe that it is very disrespectful when I go to my lesson, and I hear people and teachers and instructors speaking in Dutch as if I am not there.

Claire van Tulder 24:39

Yeah, I can see why

Participante B 24:45

Yes, since overall, I think that I would. What I would suggest is a little bit more sensitivity in in these topics because I see none.

Participante B 24:58

What, what you would like is, is, is to have a little bit more understanding from the master's per-, like side into your situation. Because not at the moment you're not getting any is just you have to deal with it. And you're basically being a minority in the masters.

Claire van Tulder 25:19

So you don't really get a voice?

Participante B 25:21

Yes. And actually, for the person working on the complaint center, I would, I would have, this time I have I am having a personal problem with this person as what she told me was that my complaint regarding the written assessments and the, and the, uhm, come on, and the assignment is invalid, because we get the same time of writing, and they do not get extra time for that. And I also have a problem because he told me that I should know better before coming here, because the, the labor market is of such, and I have to speak Dutch to get a job. So I cannot get an internship and this is normal.

Participante B 26:20

That is what we're told when you went to put in your complaint, that you should have known better and that? But if that's the case, then they shouldn't invite international students to come in through their program. That's just, okay, well, that is the most ridiculous answer I've ever heard. Wow, okay.