

INTERNATIONAL STUDENTS' ACTION FOR
ADAPTING CROSS-CULTURAL ACTIVITIES

GUIA DO QUE FAZER E NÃO FAZER

PARA FUNCIONÁRIOS DAS UNIVERSIDADES





Resultado Intelectual 2: Guia prático para funcionários das universidades

Projeto: International students' Action for Adapting Cross-Cultural Activities (ISAAC)

N.º 2020-1-PL01-KA203-082267



CAPÍTULO 1

VISÃO GERAL DOS ESTUDANTES ESTRANGEIROS

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA

1. ESTUDANTES ESTRANGEIROS – VISÃO GERAL

- 1.1 Definição e tipos de estudantes estrangeiros
- 1.2 Necessidades dos estudantes
- 1.3 Antes da mobilidade
- 1.4 Durante a mobilidade
- 1.5 Após a mobilidade

NOTA INTRODUTÓRIA

A mobilidade das pessoas é uma realidade crescente na Europa. O Ensino Superior é atualmente um dos promotores desta mobilidade ao atrair estudantes de outros continentes e países para o Espaço Europeu. Os programas financeiros destinados a promover a Mobilidade Estudantil são igualmente um fator importante para o crescimento destas atividades e experiências.

A consciência de que a internacionalização é um elemento decisivo na aquisição de competências únicas durante a formação, que não só contribuem para o desenvolvimento da pessoa enquanto cidadão do mundo, como são determinantes para o desenvolvimento de competências técnicas e acesso ao mercado de trabalho tem, nos últimos anos, dinamizado as atividades de mobilidade estudantil na Europa no âmbito dos seus programas de estudos, e tem igualmente mobilizado as universidades para a criação de programas de estudos e estruturas internas para atrair e recrutar estudantes internacionais para os seus campi para cursos de 1.º, 2.º e 3.º ciclos.

Este guia resulta do trabalho de investigação realizado no Resultado Intelectual 1 do Projeto ISAAC, no qual foram identificadas várias necessidades....

Este guia está a ser elaborado num momento de grande transformação. A pandemia de COVID19, que assolou o planeta nos últimos três anos, causou profundas mudanças no mercado de trabalho. Também as universidades estão a adaptar-se a esta nova realidade com novas respostas de formação e cada vez mais internacionais. No que diz respeito aos estudantes em mobilidade, o novo Programa Erasmus+: O EWP - Erasmus Without Paper é, mais uma vez, o motivo de uma revolução na mobilidade estudantil e, como tal, isso todos os outros programas seguem o mesmo caminho. *Paperless* (sem papel) significa: + digital; + simples; + fácil - mas apenas na gestão e implementação do programa e nos processos formais de comunicação entre as IES parceiras; entre IES e Estudantes; entre as IES e as Autoridades Oficiais.

Apesar de todas as mudanças, o essencial não muda: um estudante internacional tem de ser acolhido, integrado e acompanhado e este processo é eminentemente humano e tem de ser implementado com consciência e respeito pelas diferenças e semelhanças.

No entanto, quando falamos de estudantes internacionais, aqueles que vêm para as Instituições para realizar um ciclo de estudos completo, a atenção deve ser redobrada: os quadros legais nacionais de admissão e saída têm de ser observados e explicados a todos os envolvidos e observados ao longo do processo para que o sucesso seja uma garantia.

Este Guia pretende auxiliar na compreensão das diferentes fases da mobilidade, necessidades dos estudantes em cada momento e, ao mesmo tempo, pretende enquadrar as instituições para se prepararem para os acolher, dando informação clara sobre as competências dos funcionários alocados a esta área, as estruturas internas necessárias e as relações institucionais externas que devem ser criadas para promover a integração plena dos estudantes na instituição, na cidade e no país de acolhimento.

1. ESTUDANTES ESTRANGEIROS – VISÃO GERAL

Um estudante internacional está fora do padrão dos estudantes nacionais. Tem necessidades acrescidas em termos de orientação, apoio e acompanhamento desde o momento da candidatura à Celebração do Diploma.

A forma como se organiza o acolhimento, a integração, o acompanhamento durante a estadia, a informação disponibilizada são determinantes para o sucesso do estudante e para o selo de qualidade das instituições de acolhimento.

Os sistemas educativos e a legislação que os rege em cada país, as regras e condições de acesso, podem constituir desafios para os estudantes e para o seu percurso. Por este motivo, os estudantes devem ser orientados desde o primeiro momento e as Instituições de Acolhimento devem investir tanto em recursos humanos como em infraestrutura para que as experiências tenham um êxito total.

O acompanhamento do estudante incoming não tem início no momento em que este chega à universidade de acolhimento, mas sim no momento em que equaciona um intercâmbio para a sua universidade. Por isso é essencial identificar as necessidades específicas do estudante antes da sua chegada. Este princípio é transversal aos estudantes em mobilidade e aos estudantes em processo de candidatura a um Programa de Estudos Completo.

Quanto mais facilitado for todo o processo de incorporação, mais provável é que o estudante chegue bem preparado, com mais predisposição e mais tranquilo. Esta secção visa lançar alguma luz sobre esta importante questão.

A vida quotidiana, viver numa cidade nova, longe da estrutura de apoio regular que se possa ter, onde a língua falada é diferente da do estudante estrangeiro, podem surgir algumas dúvidas e preocupações.

Este pode ser um momento ainda mais complexo para um estudante que se muda por 3, 4 ou 5 anos para viver num país novo, fora da sua zona de conforto. Terão necessariamente de criar uma estrutura "duradoura" - habitação, saúde, cultura, relações sociais.

Como tal, é determinante para o sucesso da mobilidade ou da residência para estudos completos, que todos os pormenores sejam tidos em conta pela instituição de acolhimento que, na maioria das vezes, domina as informações relativas a leis, alojamento, condições e custo de vida, saúde e instituições de saúde, quadro legal de vistos, possibilidades de trabalho, língua/línguas...

Regresso - o momento mais complexo para os estudantes internacionais. Quanto mais forte e intensa for a experiência de estudar no estrangeiro, maiores serão os desafios de regressar a casa, para a família, para os amigos, para a Universidade de origem quando se trata de estudantes em mobilidade.

Meses ou anos longe, vividos intensamente, são, em termos de experiências e mudanças, dez vezes mais do que os vividos por aqueles que ficaram. Os que regressam esperam encontrar no

“seu mundo” as mesmas mudanças que aconteceram neles próprios. Têm muitas histórias para contar - que repetem vezes sem conta até já não serem ouvidas. Muitas vezes, as mudanças trazidas pela mobilidade fazem com que sejam estranhos para aqueles que os recebem de volta.

Têm de estar preparados para esse momento.

Ao mesmo tempo, há que ter em conta as formalidades processuais e legais, que são diferentes para os estudantes em mobilidade e para os estudantes internacionais que concluem uma licenciatura completa.

No caso de estudantes em mobilidade ou free movers: celebração de Acordos de Aprendizagem; Certificados de Permanência; Transcrição de Registos. Para estudantes estrangeiros que estão a concluir uma licenciatura completa: requisitos de reconhecimento/certificação no país de origem.

1.1– Definição e tipos de estudantes estrangeiros

Existem vários tipos de estudantes estrangeiros de acordo com o local de origem. Esta definição é importante para os orientar sobre como se podem candidatar à sua instituição, pois os procedimentos podem ser diferentes. Também é importante identificar estes grupos, pois o quadro legal também pode ser diferente.

Abaixo pode encontrar diferentes tipos de estudantes estrangeiros:

- Estudantes de Estados-Membros da UE:
 - Podem chegar no âmbito de um programa de mobilidade (estudantes em mobilidade);
 - Podem chegar para frequentar um programa de estudos completo (estudantes internacionais que frequentam um programa completo).
- Estudantes de fora da União Europeia:
 - Podem chegar no âmbito de um programa de mobilidade (estudantes em mobilidade);
 - Podem chegar para frequentar um programa de estudos completo (estudantes internacionais que frequentam um programa completo).
- Estudantes vindos de qualquer país/região com o/a qual a sua instituição pode ter um protocolo:
 - Podem chegar no âmbito de um programa de mobilidade (estudantes em mobilidade);
 - Podem chegar para uma Licenciatura Conjunta (estudantes em mobilidade).
- Free Movers;
 - Chegam para um programa de mobilidade (estudantes em mobilidade);

Porém, também é fundamental ter em conta o tipo de estudante estrangeiro, pois a documentação será diferente de acordo com a situação: a candidatura; o quadro legal; as necessidades dos estudantes em termos de apoio e orientação.

A formação do estudante também faz a diferença em termos de necessidades e apoio: cada caso é um caso. Se for um estudante em mobilidade: as necessidades podem variar consoante o programa que utilizem para a mobilidade; se for um estudante internacional a frequentar um programa completo: é decisivo ter em conta o país de origem, os estudos anteriores e o quadro legal aplicável – para ambos os grupos, é também muito importante perceber que a autonomia e personalidade de cada estudante tem implicações diretas nos processos e que os procedimentos, embora transversais, devem ser ajustados ao perfil do estudante e às necessidades que cada um revela ao longo do processo.

BOAS PRÁTICAS A TER EM CONTA

Para Programas de Mobilidade: Uma boa prática é manter o processo simples. Basear-se (adaptar) os modelos utilizados pela União Europeia para o Programa Erasmus+ - sabemos que cobrem todas as necessidades e respeitam as dotações nacionais de todos os países da União - utilizá-los como base é uma forma de evitar dificuldades para os técnicos e para os serviços e, ao mesmo tempo, se forem necessários alguns ajustes para países fora da União, serão sempre muito pequenos.

Ao trabalhar com estudantes estrangeiros do Gabinete de Relações Internacionais, existem diferenças marcantes dependendo do perfil dos estudantes incoming. Uma das coisas que mais nos surpreendeu foi o facto de que para estudantes vindos de fora da União Europeia, principalmente dos Estados Unidos, o choque cultural pode ser tal que é necessário disponibilizar acompanhamento psicológico. Para tal, inaugurou-se, há alguns anos, uma unidade especial de saúde mental específica para estudantes estrangeiros.

Para estudantes internacionais que frequentam um Programa Completo: o quadro legal é determinante em todas as fases do processo. 1) os requisitos legais em termos de documentação no momento da entrada na Instituição/País de acolhimento; 2) os requisitos legais em termos de reconhecimento do Diploma no país de origem no momento da conclusão.

DICA: As mudanças durante os anos da universidade

Tenha em mente que os anos da universidade costumam ser um período de transição e adaptação a todos os tipos de mudanças. Muitos estudantes estão longe de casa, estão a conhecer pessoas novas e a acostumar-se com dinâmicas sociais diferentes. Novas exigências em termos de tempo podem desafiar até os estudantes mais organizados.

1.2 – Necessidades dos estudantes

Este tópico disponibiliza informações sobre as necessidades dos estudantes, em todas as etapas da mobilidade, que todas as instituições que lidam com estudantes estrangeiros devem ter em conta. Avaliaremos estas necessidades em três etapas: antes da mudança, durante a estadia e após a estadia.

Os estudantes necessitam de uma educação de qualidade e de uma atividade científica através de um currículo moderno que contribua para a formação de quadros docentes atualizados com conhecimentos, aptidões e competências adequadas às necessidades do mercado de trabalho nacional e global.

A LEMBRAR:

É importante que as universidades de acolhimento proporcionem um ambiente seguro aos estudantes estrangeiros durante toda a sua mobilidade ou durante o período do Programa de Estudos. Compreender as necessidades dos estudantes estrangeiros irá ajudá-los a adaptarem-se facilmente à sua nova universidade e à vida quotidiana na nova cidade/país.

1.2.1 – Antes de ir para um país novo

Mudar para outro país envolve muito trabalho burocrático, principalmente quando se muda para estudar. Com vista a facilitar este processo, propomos um conjunto de boas práticas que as instituições que lidam com estudantes estrangeiros devem implementar:

- Fornecer informações sobre as instituições de acolhimento e possibilidades de programas de estudo;
- Fornecer informações sobre as diferentes possibilidades nos países de acolhimento (situações culturais, políticas e sociais);
- Dar informações sobre os documentos necessários à formalização da candidatura;
- Fornecer um calendário de prazos;
- Apoiar os candidatos no preenchimento dos formulários de registo/inscrição, assim como dar-lhes formação sobre as plataformas digitais que a instituição venha a utilizar;
- Dar informações sobre onde ficar e se a organização de acolhimento tem protocolos com serviços de alojamento;
- Dar informação sobre o custo de vida;
- Dar informação sobre o acesso a serviços de saúde (Exemplo: Cartão Europeu de Saúde);
- Dar informações práticas aos estudantes incoming antes da sua chegada;

- Dar informações sobre questões-chave de segurança (tendo em conta o país de acolhimento e também os comportamentos a adotar nas redes sociais durante a mobilidade);
- Disponibilizar links úteis aos estudantes incoming;
- Disponibilizar contactos úteis aos estudantes incoming.

A LEMBRAR:

Um requisito fundamental para intercâmbios na nossa universidade é ter um acordo de aprendizagem entre a universidade de origem e a universidade de acolhimento. Este acordo define quais são as disciplinas que os estudantes farão no exterior e pelas quais serão creditados. Para tal, é necessário, por um lado, que as disciplinas correspondam nas duas universidades e, por outro lado, que tenham o mesmo número de créditos.

Trata-se de um processo aborrecido e burocrático, pois envolve, antes da chegada do estudante, a coordenação entre as duas instituições de ensino e a aprovação de um tutor designado. Em muitas ocasiões, identificámos que este processo causa problemas a certos estudantes que chegam aos países de destino sem um acordo de aprendizagem definitivo. Tornar este processo menos problemático é uma das nossas prioridades ao gerir as necessidades do estudante antes da sua chegada ao país de destino.

1.2.2 – Durante o período de intercâmbio ou de estudo

As primeiras semanas num país novo num ambiente novo podem causar muito stress aos recém-chegados. Não importa se o estudante vem para um estágio de três meses, um semestre ou um ciclo de estudos completo. Lembre-se de que seu apoio é muito valioso durante os primeiros dias. Uma boa comunicação e encontrar a melhor forma de partilhar as informações com os estudantes facilitará o seu trabalho e também a adaptação do estudante.

É muito importante que, ao chegar, o estudante estrangeiro se sinta acolhido. As instituições devem organizar atividades e eventos como:

- Dias de boas-vindas;
- Reuniões com os estudantes da universidade;
- Reuniões com organizações de estudantes da cidade;
- Reuniões com quaisquer clubes que a universidade possa ter;
- Reuniões com os Coordenadores de Unidades Orgânicas e Diretores de Cursos;
- Sessões de debate;
- Conferências;
- Sessões com a Polícia de Segurança Pública;

- Atividades desportivas;
- Reuniões mensais de networking e acompanhamento;
- Horário presencial semanal para tratar de questões administrativas;
- Horário presencial semanais para tratar de questões académicas;
- Apoio aos processos relacionados com os vistos (quando necessário);
- Organização de eventos nas comemorações festivas do país;
- Sessões de comemoração de finais de semestre e despedidas.

Para os estudantes que procuram diplomas completos, o seguinte deve ser acrescentado:

- Apresentações do mercado de trabalho;
- Visitas a empresas;
- Organização de sessões de networking com representantes do mercado de trabalho;
- Relação com autoridades responsáveis pelos vistos (quando necessário);
- Contacto com possíveis empregadores para trabalho a tempo parcial;
- Inserção em grupos temáticos/associações de estudantes.

DICA: Informação para ajudar os estudantes

Certifique-se de que os estudantes sabem quem deve ser contactado para uma determinada atividade ou problema. Deverá ter o formulário de informações com nomes de departamentos e informações de contacto das pessoas que trabalham nos departamentos específicos e pode partilhá-lo com o estudante no início da respetiva estadia.

Caso exista algum procedimento obrigatório que o estudante estrangeiro deva conhecer, é importante ter esta informação disponível.

Os estudantes podem necessitar de saber sobre:

- Informações da universidade:
 - Onde fica a biblioteca;
 - Onde fica a cantina;
 - Como obter o cartão de estudante;
 - Como efetuar login nos serviços da universidade;
 - Regras dos exames após cada semestre.
- Obter um NIF:
 - Onde se devem dirigir para o obter?
 - É gratuito?
 - Por que precisam disso?
- Obtenção de visto e autorização de residência:
 - Onde se devem dirigir para o obter?
 - É gratuito?

- Por que precisam disso?
- Documentos que devem levar;
- Prazos de candidatura;

- Abrir uma conta bancária:
 - Onde se devem dirigir para abrir uma conta?
 - É gratuito?
 - Por que precisam disso?
 - Documentos que devem levar.

- Inscrever-se num Centro de Saúde:
 - Onde se devem dirigir para se inscreverem?
 - É gratuito?
 - Por que o devem fazer?
 - Documentos que devem levar.

DICA: Informações sobre a cidade para os estudantes

É igualmente muito importante apresentar algumas curiosidades sobre o país/cidade para onde os estudantes vão. Poderia dar informações nas mais diversas áreas, como segurança, sistema político, gastronomia, arte, cultura, desporto e atividades de lazer.

1.2.3 - Após

Após a sua estadia, os estudantes estrangeiros podem necessitar de ajuda nos procedimentos relacionados com o reconhecimento da mobilidade, equivalências de semestre/ano ou grau que obtiveram na sua instituição.

O departamento responsável deve estar pronto a ajudar nesta questão, disponibilizando as informações listadas na lista de verificação a seguir.

LISTA DE VERIFICAÇÃO:

- Tempo de emissão dos documentos (pelos órgãos administrativos);
- Procedimentos para solicitação de documentos;
- Procedimentos oficiais no país de origem para reconhecimento de documentos (quando aplicável)
- Procedimentos oficiais no país de origem para o reconhecimento de Diplomas (quando Licenciatura Completa)

- Lista de documentos necessários;
- Informações sobre quaisquer encargos (diplomas, certificados, traduções, etc...).

TER EM CONTA

Os estudantes serão obrigados a apresentar um relatório final. Receberão o relatório no fim do período de mobilidade. É obrigatório que os períodos de mobilidade sejam reconhecidos por ambas as instituições de ensino superior conforme estipulado no Acordo Interinstitucional e no Acordo de Aprendizagem. A Instituição de origem deve reconhecer integralmente as atividades realizadas com sucesso pelo estudante durante a mobilidade e registá-las no Histórico Escolar do estudante. A entrega do relatório dará início ao pagamento da parcela final da bolsa ao estudante.

Para os estudantes vindos de fora do espaço europeu frequentarem um programa de estudos completo haverá certamente necessidade do reconhecimento do Diploma para que o mesmo seja válido no país de origem. É importante conhecer os procedimentos necessários para apoiar o estudante nesta fase.

CAPÍTULO 2

FUNCIONÁRIOS

UNIVERSITÁRIOS

2. FUNCIONÁRIOS DA UNIVERSIDADE QUE TRABALHAM COM ESTUDANTES ESTRANGEIROS

2.1 Perfis

2.1.1 Competências

2.1.2 Educação

2.1.3 Formação

2.2 Trabalho diário / Vida diária

2.2.1 Gestão do trabalho diário

2.2.2 Gerir a vida diária

2.3 Comunicação

2.3.1 No seio da instituição

2.3.2 Com os estudantes

2.3.3 Com os parceiros

2.4 Gestão de crises

2.4.1 Comunicação

2.4.2 Relações (Autoridades nacionais/internacionais)

2. FUNCIONÁRIOS DA UNIVERSIDADE QUE TRABALHAM COM ESTUDANTES ESTRANGEIROS

INTRODUÇÃO

“Escolhe um trabalho de que gostes e não terás de trabalhar nem um dia na tua vida”.
Confúcio.

Trabalhar na área internacional, com estudantes internacionais é um trabalho que exige um conjunto de competências que vão muito além daquelas que podem ser adquiridas na sala de aula: o conhecimento de línguas é importante, o conhecimento da legislação é importante, o conhecimento dos programas é fundamental, competências de comunicação; a capacidade de gerir situações de crise...- mas as competências essenciais nesta área vão mais longe: competências sociais; competências culturais; competências emocionais -- são decisivas!

O gosto e a vontade de aprender todos os dias, em situações formais e informais; a disponibilidade permanente e o gosto por viajar... são características fundamentais dos colaboradores desta área!

Dependendo do tipo de organização, quer seja pequena ou grande, o número de pessoas que trabalham com estudantes estrangeiros pode ser diferente. Em organizações mais pequenas, todos os trabalhos são consolidados numa unidade/departamento, ao mesmo tempo que as grandes universidades dispõem de departamentos separados que tratam de diferentes atividades relacionadas com os estudantes estrangeiros. Lembre-se de que estudantes bem informados facilitarão o seu trabalho!

Quando trata com estudantes estrangeiros, são necessárias várias competências interculturais para tornar a experiência daqueles mais fácil e agradável. Algumas destas competências são adquiridas através da prática de interação direta com os estudantes, pelo que é muito importante poder interagir com eles normal e regularmente.

Espera-se que cada funcionário académico melhore o ambiente de aprendizagem através de instrução, investigação aplicada, atividade académica e serviços que apoiem a missão institucional. Os deveres primários do corpo docente incluem ensino eficaz em sala de aula, orientação académica e aconselhamento de estudantes, participação em trabalho de comissões de departamento, desenvolvimento contínuo do currículo através de avaliação, investigação aplicada ou atividade académica e serviços como auxílio no recrutamento de estudantes e iniciativas concebidas para ajudar os estudantes a terem sucesso académico, assim como outras tarefas atribuídas.

Quando falamos em educação, a atuação dos profissionais nas instituições de ensino é decisiva para o sucesso dos objetivos dos estudantes. A Internacionalização das Instituições

de Ensino Superior é um processo em construção, em resposta às necessidades da sociedade em acelerada transformação.

Como tal, a formação é decisiva. Para os profissionais de Relações Internacionais existem muitas ofertas de formação disponíveis e também muitas possibilidades de formação em ambientes não formais que constituem momentos importantes de aquisição de conhecimentos e competências necessárias para o desenvolvimento das suas atividades.

A mobilidade, nomeadamente a mobilidade para missões de formação, deve ser uma constante porque permite a aquisição de competências transversais tão necessárias para o desempenho destas funções. No entanto, a formação técnica para a gestão de plataformas, a formação linguística e a formação legislativa também são cruciais.

Tem de se lembrar de ser paciente e ter uma mente aberta no seu trabalho diário. Quando há muitas coisas a acontecer e muitas pessoas a fazerem perguntas, é fácil ficar aborrecido ou ansioso. Respire fundo ou faça uma pausa para lidar com outra tarefa ou problema. Se as pessoas se sentirem sobrecarregadas com informação ou não confiarem na validade da mesma, isso pode ter o efeito oposto. Certifique-se de que identifica e apresenta cuidadosamente as informações para encorajar outras pessoas a abordarem outras ideias com uma mente aberta.

O trabalho diário dos funcionários que trabalham com estudantes e funcionários estrangeiros requer competências, conhecimento e compreensão. Tem de saber como utilizar diferentes ferramentas online para comunicação. O trabalho de equipa é essencial na gestão diária do trabalho. Estar em contacto com outros colegas de trabalho e ajudarem-se uns aos outros certamente fará com que o seu trabalho seja mais eficiente.

2.1 - Perfis

Quando se trata de funcionários que trabalham com estudantes estrangeiros, é importante estar consciente da diversidade de nacionalidades e culturas entre os estudantes estrangeiros.

As responsabilidades devem ser bem definidas entre os funcionários e os departamentos e estas informações, assim como os seus contactos, devem ser disponibilizados.

Os perfis destas pessoas devem incluir o seguinte:

Competências sociais:

- Competências organizacionais e de liderança;
- Capacidade de comunicação intercultural;
- Capacidade de lidar com problemas e de adaptação
- Ser tolerante;

- Ser amigável;
- Estar disponível;
- Ser compreensivo e mostrar compreensão.

Aptidões:

- Elevado nível de autoconhecimento
- Fortes capacidades de comunicação
- Facilidade de relacionamento interpessoal
- Trabalho de equipa
- Proatividade
- Competências digitais e tecnológicas

DICA:

Certifique-se de que conhece as regras da organização e as pessoas de outros departamentos e invista algum tempo a conhecer essas pessoas para ter certeza de que sabe pelo que são responsáveis.

Por favor, lembre-se de ter uma lista dos seus colegas de trabalho, incluindo informações sobre o que eles fazem e onde podem ser encontrados!

Responsabilidades dos funcionários do gabinete de relações internacionais:

- Lidar com perguntas de estudantes, visitantes e pais de outros países;
- Lidar com perguntas de funcionários da universidade relativamente a estudantes internacionais;
- Processamento e avaliação de candidaturas de potenciais estudantes e estudantes de intercâmbio;
- Organizar dias de orientação para novos estudantes internacionais;
- Facilitar a chegada de novos estudantes (informação e aconselhamento antes da chegada);
- Organização de eventos para estudantes internacionais;
- Auxiliar com perguntas sobre vistos, tais como extensões ou prazos;
- Operar um centro de “Acolhimento de Estudantes” para estudantes internacionais;
- Apoiar os estudantes internacionais durante todo o seu período de estudo;
- Coordenar programas de intercâmbio com países de todo o mundo;
- Promover a universidade visitando outros países;
- Participar em exposições e reuniões internacionais como representante da universidade;
- Gerir gabinetes no estrangeiro e comunicar com filiais de universidades no estrangeiro (dependendo da universidade);

- Criar material promocional para utilização noutros países.

OUTRO CONTRIBUTO:

Conhecer quem são os seus estudantes como pessoas pode ajudar a disponibilizar um ambiente inclusivo, respeitoso e recetivo. Compreender os interesses dos seus estudantes irá ajudar a dar-lhes oportunidades de aprendizagem de qualidade. É importante não supor que apenas porque um estudante se destaca numa determinada disciplina, desporto ou esforço criativo, isso é a sua paixão. Dê aos seus estudantes tempo e oportunidades para explorarem os seus interesses e descobrirem o que realmente gostam de fazer para que possam desenvolver os seus conhecimentos e competências necessários para ter sucesso nas áreas pelas quais são apaixonados.

2.1.1 – Aptidões

No que diz respeito às aptidões, os funcionários que trabalham com estudantes estrangeiros devem ter as seguintes:

Autoconhecimento: É fundamental para qualquer profissional ter consciência do seu valor pessoal, das suas capacidades e potencial. Cultivar a autoestima e acreditar em si próprio e respeitar os seus limites, nomeadamente a capacidade de lidar com situações de stress, de gerir as emoções de forma produtiva.

Competências de comunicação: Expressar ideias e opiniões de forma clara e objetiva. Argumentar de forma coerente e persuasiva. Falar e escrever corretamente, adaptando sempre a mensagem a cada situação e contexto.

Relações interpessoais: O relacionamento interpessoal é uma competência essencial para um profissional desta área: estudantes, colegas, funcionários técnicos e corpo docente, parceiros.

Trabalho de equipa: A capacidade de trabalhar em equipa é uma das principais competências profissionais, saber ouvir e respeitar ideias diferentes, partilhar e desenvolver soluções em parceria é desafiador e enriquecedor.

Proatividade; Esta é uma das principais competências profissionais. Resolver problemas, fazer escolhas consistentes e adequadas, antecipar problemas. Fazer e apresentar sugestões de melhoria, tomar a iniciativa para melhorar o ambiente de trabalho e os bons resultados para a equipa é uma competência a ser cultivada.

Competências digitais e tecnológicas: Hoje em dia, todas as atividades de internacionalização nas IES são baseadas em tecnologia e tecnologia digital, saber utilizar as ferramentas tecnológicas é condição para a realização da atividade e um fator determinante no contacto com estudantes e parceiros. As redes sociais são também um requisito diferenciador.

Networking: Num gabinete de relações internacionais esta é a base do trabalho -- a partilha de conhecimento entre pares e todos os contactos profissionais são de importância crucial nesta área.

Gestão de projetos: Os programas de bolsas para estudantes em mobilidade ou mesmo os programas de bolsas para estudantes internacionais em programas de estudo completos exigem esta competência. Desde a investigação das possibilidades de candidaturas à sua execução, passando pela gestão de orçamentos, prazos e equipas com vista a gerar resultados, isso implica o domínio de princípios e ferramentas de gestão e é uma das competências muito necessárias nesta área.

Liderança: Liderar e motivar a equipa; orientar e ser uma referência para os estudantes; ser ouvido e respeitado pelos pares dentro e fora da instituição é determinante! Para tal, é importante ser inspirador, bom comunicador, confiante, bem informado, apaixonado pelo trabalho, sem perder a humildade e o respeito pelos outros.

Visão global: Os desafios são cada vez maiores no cenário atual - encontrar novos parceiros, estabelecer novas relações para atrair estudantes implica uma visão global do mundo do Ensino Superior e um conhecimento alargado.

Resiliência: Pensar positivo! Não desista perante as adversidades! Encontrar novas oportunidades em tempos de crise é também uma das competências profissionais mais importantes que o irão ajudar a fazer a diferença no seu dia-a-dia, na relação com os estudantes, com os parceiros nacionais e internacionais e até no seio da instituição.

Lista de verificação:

- Língua - especialmente ter um nível de inglês suficientemente bom para conseguir comunicar;
- Capacidade de comunicação;
- Facilidade de escrita;
- Competências analíticas;
- Competências de gestão de conflitos;
- Conhecimento económico e geográfico do mundo;
- Conhecimento político do mundo;
- Conhecimento dos enquadramentos sociais;
- Conhecimento geral do tipo de condições de acolhimento em diferentes países para estudantes internacionais;
- Conhecimento geral do enquadramento das áreas de estudo nos diferentes países de acolhimento.

DICA:

Invista sempre nas suas competências em línguas estrangeiras, pois tem de comunicar e ajudar estudantes de diferentes países.

OUTRO CONTRIBUTO:

Nunca tenha pressa! Todas as pessoas que recebe devem sentir que são únicas e que está presente para cada uma delas! Há muitas coisas que não sabe! Pare! Vá aprender e volte a falar com o seu estudante! A maior competência de um profissional de Relações Internacionais é saber estar presente, interessado, envolvido!

2.1.2 – Educação

Relativamente à educação, qualquer área é importante, no entanto, as licenciaturas que melhor preparam para um ambiente multicultural são as seguintes:

- Relações internacionais;
- Economia;
- Gestão;
- Gestão de recursos humanos;
- Licenciaturas em línguas
- Estudos geográficos específicos;
- Direito.

OUTRO CONTRIBUTO:

Os funcionários do nosso Gabinete de Relações Internacionais têm essencialmente uma formação empresarial e são especializados em gestão. No entanto, também temos funcionários com formação em Relações Internacionais e outros ramos das Ciências Sociais.

É evidente que as competências são mais valorizadas em detrimento do tipo de educação. Idealmente, o tipo de educação recebida deverá ter contribuído ou poderá vir a contribuir no futuro para desenvolver as competências necessárias para o desenvolvimento da nossa atividade.

2.1.3 – Formação

É importante que todas as instituições proporcionem formação aos seus colaboradores, independentemente do departamento e do público-alvo com quem trabalham direta ou indiretamente. No entanto, é especialmente importante que os funcionários que trabalham com estudantes estrangeiros sejam treinados para o fazer.

No entanto, quando falamos de funcionários para atividades de apoio a estudantes estrangeiros, a melhor formação é a oportunidade de participar em atividades de mobilidade, em eventos fora do país (conferências, feiras, workshops, etc.) que promovem o contacto com os respetivos pares e com as realidades culturais de outros países. Visitar instituições de ensino estrangeiras, permanecer nelas, mesmo que por curtos períodos, contribui decisivamente para a aquisição de competências técnicas e transversais cruciais para o bom desempenho dos funcionários.

OUTRO CONTRIBUTO:

Quando recebo colegas em mobilidade de funcionários para formação na minha instituição, organizamos sempre um jantar no centro da cidade. Claro que o fazemos pelo prazer de estarmos juntos, mas este tipo de atividade também faz parte da formação: o que comemos, o que vestimos, as conversas em ambientes informais, o que fazemos nos tempos livres, a música, a vida noturna das cidades... são oportunidades para adquirir conhecimentos transversais que são cruciais para compreender a cultura de acolhimento.

2.2- TRABALHO DIÁRIO / VIDA DIÁRIA

O trabalho nesta área pode ser dividido em dois grandes blocos: receção/acompanhamento e documentos.

Quando falamos do primeiro, pensamos em estudantes internacionais, pensamos em estudantes inbound e outbound, mas também temos de pensar em funcionários em mobilidade, parceiros locais, nacionais e internacionais - é muito fácil aproveitar o dia de trabalho para "*front desk* e receção" - os profissionais desta área nunca têm pressa, a disponibilidade é uma das suas principais características.

No entanto, a papelada é significativa, gestão de processos, relatórios internos, relatórios externos, candidaturas, o mundo da gestão de e-mails, respostas no WhatsApp - um mundo sem fim e difícil de gerir.

DICA: Gestão do tempo

A formação em gestão e organização de tempo é fundamental! Tem de aprender a organizar o seu dia, a distribuir as tarefas. Procure formação especial nesta área!

Um bom equilíbrio entre trabalho e família, entre o tempo para os outros e o tempo para "si próprio" é crucial para o seu equilíbrio - os bons resultados no trabalho também resultam deste equilíbrio.

DICA: Sugestão de formações para funcionários

A lista a seguir é uma sugestão de formações para estes funcionários:

- Formação em língua inglesa;
- Formação numa língua amplamente falada pelos estudantes estrangeiros;
- Como atuar num ambiente multicultural;
- Cursos de diversidade e inclusão;
- Curso de formação em gestão e liderança de um local de trabalho multicultural;
- Marketing e Publicidade;
- Redes sociais;
- Gestão do tempo;
- Gestão de emails;

A TER EM CONTA:

As novas tecnologias podem tornar a vida diária dos funcionários de mobilidade mais fácil e eficaz. Por exemplo, uma máquina de senhas de prioridade ajudaria os estudantes estrangeiros a saberem quando podem visitar o gabinete dos funcionários de mobilidade e estes também estariam mais bem preparados para ajudar os estudantes estrangeiros com os seus problemas.

Uma boa plataforma de gestão é fundamental.

No entanto, a melhor forma de agilizar a comunicação com os estudantes é através das redes sociais, em particular, o WhatsApp, pois permitem que esteja sempre ligado, em muitos casos (Facebook, por exemplo) permitem a partilha e a comunicação dentro dos grupos.

2.2.1 – Gestão do trabalho diário

Lembre-se que paciência, cortesia e um pouco de curiosidade ajudam bastante. E, se não tiver a certeza de diferenças que possam existir, basta perguntar aos membros da equipa. Mais uma vez, isto pode ser feito melhor num ambiente individual, para que ninguém se sinta "na ribalta" ou constrangido, talvez até envergonhado, ao discutir as suas próprias necessidades ou diferenças.

Em qualquer cargo ou departamento, é obrigatório saber gerir adequadamente o trabalho diário, no entanto, quando se trabalha com estudantes estrangeiros, isto é indispensável por vários motivos.

Em primeiro lugar, estes departamentos trabalham com prazos para candidaturas ou qualquer outra documentação legal ou burocrática de que tratam.

Em segundo lugar, por se tratarem de estudantes que, na sua maioria, não conhecem os procedimentos, devem conseguir orientá-los.

Por último, mas não menos importante, uma vez que é obrigatório reportar constantemente o trabalho realizado, as competências de gestão são muito importantes.

DICA:

- Assegure que mantém um equilíbrio entre o tempo de trabalho e o tempo de descanso.
- Organize a sua agenda - prepare-se para a semana! Prepare o Mês com eventos importantes;
- Prepare o ano com base em datas-chave e reserve o tempo necessário para as atividades

OUTRO CONTRIBUTO:

Lembre-se que alguns deles podem sentir saudades de casa e precisar de algum apoio extra. Estar longe dos entes queridos (família, amigos ou parceiros), as tradições podem ser difíceis quando se está num país e cultura diferentes e, às vezes, até mesmo numa nova língua. Seja paciente e tente perceber o que está a acontecer e como pode ajudar.

Prepare a lista das atividades extracurriculares, como eventos na universidade ou na cidade ou partilhe esta informação na Internet. Tem de saber o que oferecer aos seus estudantes.

2.2.2 – Gerir a vida diária

Os funcionários que trabalham em gabinetes de relações internacionais têm de ter competências de resolução de problemas de alto nível! Nunca se sabe o que pode acontecer! Estudar no estrangeiro pode causar muitos problemas, especialmente para pessoas provenientes de culturas diferentes e com menos compreensão da cultura da organização de acolhimento.

O equilíbrio é necessário, especialmente porque se traduz em tudo o que se faz.

Se a sua instituição garantir o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal, os resultados gerais serão melhores. A produtividade aumentará e os funcionários estarão mais predispostos a ajudar os outros.

OUTRO CONTRIBUTO:

Desde tempos imemoriais que a gestão do tempo é uma competência muito importante. Muitos funcionários têm de adquirir competências de gestão de tempo para equilibrar eficazmente os seus estudos, trabalho, vida social e as várias atividades do dia-a-dia. A gestão do tempo é importante para a conclusão bem-sucedida de tarefas complicadas, aliviando o stress e passando o tempo com mais eficiência. No mundo de hoje, gerir o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal pode ser difícil se não soubermos o que estamos a fazer. O trabalho é uma parte tão importante da nossa vida que pode parecer mais fácil esquecer as outras áreas, como o lazer, a espiritualidade e a família, só para referir algumas.

2.3- COMUNICAÇÃO

A comunicação intercultural é o processo de reconhecer diferenças e semelhanças entre grupos culturais com vista a envolver-se eficazmente num determinado contexto. Por outras palavras, a comunicação intercultural refere-se às formas através das quais pessoas de diferentes origens culturais se ajustam para melhorar a comunicação umas com as outras. No atual mundo profissional em rápida mudança, é fundamental perceber como os elementos culturais influenciam a comunicação entre indivíduos e grupos no local de trabalho. Desenvolver competências de comunicação intercultural fortes é o primeiro passo para criar um ambiente de trabalho bem-sucedido que faz sobressair o melhor de todos os membros da equipa de uma organização. Quando comunicar interculturalmente, faça um esforço especial para que a sua comunicação seja clara, simples e inequívoca. E (infelizmente) evite o humor enquanto não souber que a pessoa com quem está a comunicar "percebe" e não se ofende.

Aprenda sobre as diferentes culturas e como comunicar com as mesmas. Conhecer as principais características de diferentes culturas, costumes e normas irá ajudá-lo a ajustar o seu comportamento e a sua comunicação.

2.3.1 – No seio da instituição

Uma comunicação interna eficaz é fundamental para qualquer instituição.

Se, no seio das instituições, não houver uma linha de comunicação bem estabelecida, podem surgir muitas conceções erradas que podem levar a maus resultados.

Instituições, departamentos e funcionários devem conseguir expressar claramente os seus pontos de vista e entrar em contacto facilmente com qualquer colega, quando necessário.

Prepare o seu próprio grupo de e-mail, grupo de contacto para qualquer situação de emergência para informar todos sobre o que está a acontecer.

DICA: Boa comunicação

Embora seja bom manter uma comunicação constante com todos os departamentos da universidade, com alguns deles é crucial. Especialmente a Secretaria Geral, a Administração, as diversas Pró-reitorias e a Orientação de Estudantes.

O responsável pelos estudantes incoming deverá ser o responsável pela comunicação com os restantes serviços da universidade e canalizar as dúvidas e solicitações dos estudantes recém-chegados.

Um bom relacionamento entre os diretores dos diferentes departamentos da universidade também é crucial, pelo que os espaços de diálogo interdepartamental dentro da instituição são essenciais.

2.3.2 – Com os estudantes

Tal como mencionado acima, as competências de comunicação são necessárias para qualquer ambiente de trabalho, especialmente num ambiente onde pode ser mais difícil transmitir mensagens devido a diferentes línguas nacionais.

A comunicação com os estudantes não é uma tarefa fácil! Especialmente se eles falarem uma língua que não conhece e o inglês é a única solução. Lembre-se de falar devagar, reserve um tempo extra para reformular o que gostaria de comunicar. Confirme as conclusões finais. Este é um hábito inteligente a adquirir, independentemente de com quem está a comunicar. Quando tiver concluído uma conversa - escrita ou oral - reserve um momento breve para confirmar a sua compreensão do que foi discutido. Isto pode ser tão simples quanto dizer: “Resumindo, vai concluir os slides da apresentação e eu darei os retoques finais nos pontos de discussão. Nós os dois teremos estas peças concluídas até segunda-feira, então teremos tempo para ensaiar e aperfeiçoar antes da reunião.

DICA: Ao comunicar com os estudantes, é importante que

- A mensagem seja clara;
- Os estudantes compreendam a sua mensagem;
- A sua mensagem não seja ofensiva para outras culturas;
- Compreenda a mensagem deles.

2.3.3 – Com os parceiros

Um intercâmbio académico não pode ser entendido se não for baseado na relação entre duas ou mais instituições de ensino. É por isso que a relação entre os parceiros é de importância vital.

Alargar a rede de parceiros universitários em termos de intercâmbio académico não passa apenas pela abertura de novos canais de mobilidade interestudantes, mas também pela manutenção de uma relação saudável e uma comunicação fluida com novas instituições.

Ao comunicar com os parceiros, deve ter em conta que eles podem ter uma metodologia de trabalho diferente. Além disso, muitas vezes, os parceiros são de países diferentes, o que significa que a cultura será diferente da sua. Existem várias organizações que apoiam cada universidade nos seus trabalhos diários. Começando pelas forças de segurança, organizações de estudantes, organizações de voluntários, ONG, etc.

Tente conhecê-los todos e conheça as pessoas de contacto.

DICA:

Pesquise a lista de organizações que desempenham um papel importante no seu país e partilhe com os estudantes.

OUTRO CONTRIBUTO:

Uma forma importante de comunicar é não-verbalmente. Um sorriso resolve muitos problemas; a disponibilidade da pessoa que acolhe é decisiva em todos os momentos.

2.4- GESTÃO DE CRISES

Mais tarde ou mais cedo, surge uma crise para gerir! Pode ser um conflito entre estudantes, entre estudantes e professores, entre colegas, entre instituições. Pode ser um problema com uma bolsa, com um documento, um acidente de carro ou um terramoto. É só uma questão de tempo.

Quando se trata de uma crise, deve estar preparado para a gerir, de acordo com a dimensão da mesma e com os efeitos que ela terá nos seus estudantes, nas respetivas famílias, no seu campus, na sua cidade, no seu país.

LISTA DE VERIFICAÇÃO:

Para lidar com uma crise e ser capaz de geri-la, os funcionários devem:

- Estar prontos a comunicar de forma clara, concisa e oportuna em tempos de crise;
- Conseguir manter a calma e dar informações pertinentes em tempo útil;
- Conseguir adaptar-se a diferentes situações em caso de crise e abordar os problemas de forma diferente;
- Conseguir gerir relações e conflitos;
- Ter em conta que a experiência e cultura de origem de cada estudante condiciona a perceção das “dimensões” da crise;
- Avaliar os efeitos legais da situação nas nacionalidades envolvidas (as dimensões das crises são diferentes e os seus efeitos também);
- Abrir imediatamente um canal de comunicação direto para estudantes, famílias e parceiros (quando a dimensão o justifique);
- Ser criativos.

2.4.1 – Comunicação

A comunicação é fundamental na gestão de crises. Durante uma crise, é sempre preferível comunicar demais do que de menos, desde que a comunicação seja clara, concisa e assertiva.

DICA: Deve

- ❑ Abrir imediatamente um canal de comunicação direto para estudantes, famílias e parceiros (quando a dimensão o justifique);
- ❑ Identificar uma ou duas pessoas para comunicar para fora;
- ❑ Assegurar respostas imediatas;
- ❑ Assegurar que as informações, diretrizes, recomendações são compreensíveis e adequadas às diferentes culturas envolvidas;
- ❑ Esclarecer sobre efeitos imediatos; comunicar de acordo com as comunicações oficiais/autoridades nacionais (quando apropriado).

2.4. 2– Relações (Autoridades nacionais/internacionais)

Quando surge uma crise, é obrigatório gerir o maior número possível de relações. As autoridades estratégicas devem ser claramente identificadas.

Devem ser disponibilizadas informações sobre a quem as pessoas se devem dirigir nos mais variados setores, assim como as informações de contacto.

As autoridades nacionais são parceiras – também em tempos de crise – trabalhar em conjunto é decisivo não só na gestão do processo, mas também na sua conclusão.

DICA:

Para estudantes, famílias e parceiros académicos – o seu vínculo com as Autoridades Nacionais é uma fonte de confiança.

OUTRO CONTRIBUTO:

O momento mais difícil da minha carreira nas relações internacionais aconteceu quando uma madrugada recebi um telefonema da Embaixada de Portugal em Budapeste. Um dos meus estudantes em mobilidade, após uma noite de festa, saltou da ponte Elizabeth para o rio Danúbio. Estava desaparecido. Na carteira que ele havia deixado na ponte com as roupas, estava o número do telefone de emergência - o meu.

O que fazer? A quem ligar primeiro? Apanhar um avião e ir? Contactar a agência ERASMUS? O Ministério dos Negócios Estrangeiros? Os pais dele? Os pais! O que dizer? Como dizer?

CAPÍTULO 3

PARCERIAS ESTRATÉGICAS

ÍNDICE

3. PARCERIAS ESTRATÉGICAS

3.1. Campus

3.1.1 Administração

3.1.2 Reitoria

3.1.3 Clubes de estudantes

3.1.4 Funcionários administrativos

3.2. CIDADE

3.2.1. Câmara municipal

3.2.2. Universidades e IES

3.2.3. Serviços de saúde

3.2.4. Bancos

3.2.5. Forças de segurança

3.3. PAÍS

3.3.1. Agências nacionais

3.3.2. Ministério dos Negócios Estrangeiros

3.3.3. Ministério da Saúde

3.3.4. Agências de viagens

3. PARCERIAS ESTRATÉGICAS

INTRODUÇÃO

O "Gabinete de Relações Internacionais" de uma Instituição de Ensino Superior só pode cumprir a sua missão e atingir os seus objetivos quando se encontra em relação permanente com todos os intervenientes na Internacionalização: na Instituição (Administração; Reitoria; Associações de Estudantes; Departamentos, desde a Segurança ao Departamento Financeiro) na Cidade (desde a Câmara Municipal aos Bancos, e outras IES existentes, Serviços de Saúde, Polícia, empresas de alojamento ou mesmo entidades desportivas) e no País (Agências, Ministérios).

A internacionalização é transversal a todas as áreas - um estudante acolhido ou enviado é em si a soma e o resumo da abertura e da relação que o Serviço GRI constrói todos os dias.

O Gabinete de Relações Internacionais não se deve limitar apenas a interagir com estudantes que vão fazer ou estão a fazer um intercâmbio ou com outras instituições universitárias ao redor do mundo. Nem o maior sucesso do Gabinete de Relações Internacionais dependerá também em grande medida da relação que o mesmo mantém com instituições que se encontram fora do processo educativo, mas que, de uma forma ou de outra, são por ele afetadas.

Esta secção apresenta um guia para ajudar a direcionar estas relações.

As universidades de acolhimento devem dar todas as informações úteis sobre o sistema de saúde local, assim como os números de emergência para que os estudantes estrangeiros estejam preparados em caso de emergência. As forças de segurança pública desempenham um papel importante nas sociedades e também junto dos estudantes internacionais podem desempenhar um papel decisivo na sua integração e vida diária.

Pode haver muita papelada envolvida quando se estuda no estrangeiro, mas uma das principais coisas na sua lista de tarefas deve ser abrir uma conta bancária no país de destino onde vai estudar no estrangeiro. Gerir as suas finanças com uma conta bancária estrangeira enquanto estiver no país estrangeiro pode ser inconveniente e pode aumentar com o tempo, pois muitos bancos cobram transações estrangeiras e taxas de caixa automática (Multibanco). Existem muitas razões pelas quais deve ter uma conta bancária local como estudante internacional: economizar dinheiro em conversões de dinheiro, construir um histórico de crédito local, beneficiar de serviços de câmbio, segurança, etc.

Manter uma relação próxima com a Agência Nacional Erasmus +, com outras Agências de Programas de Mobilidade Internacional, Ministério dos Negócios Estrangeiros, Ministério da

Saúde ou Agências de Viagens irá ajudá-lo a orientar o seu trabalho no acolhimento de estudantes internacionais.

3.1- CAMPUS

É importante que todos os departamentos estejam sincronizados para um melhor desempenho.

Também é muito benéfico que os departamentos da instituição tenham um relacionamento próximo com os estudantes. Quando se trata de trabalhar com estudantes estrangeiros, vale a pena ter em conta os departamentos apresentados nesta secção. As colaborações neste sentido podem promover um melhor processo de tomada de decisão e implementação.

LISTA DE VERIFICAÇÃO:

- ❑ Outros departamentos, devido às suas finalidades mais específicas, podem ser mais apropriados para os estudantes em intercâmbio resolverem determinados problemas;
- ❑ Manter um bom relacionamento com os outros departamentos garantirá que os problemas dos estudantes internacionais podem ser tratados e resolvidos com mais eficiência pela Universidade;
- ❑ O Gabinete de Relações Internacionais pode atuar como um intermediário entre o estudante e o departamento respetivo.

HISTÓRIA

Universidade da Catânia: Existem coordenadores Erasmus e unidades administrativas (IDU International Didactic Units - Unidades Didáticas Internacionais) em cada departamento, nomeados pelos diretores. Os coordenadores dão orientação política e estratégica com vista a implementar a estratégia de internacionalização ao nível do departamento (por exemplo, a cooperação e acordos, política e monitorização, critérios de seleção para mobilidade de estudantes e funcionários) e também dão apoio à mobilidade de estudantes/funcionários (por contactos, contactos com supervisores académicos , coordenação dos serviços de acolhimento).

HISTÓRIA

Universidade de Varsóvia: Em cada unidade existem coordenadores de mobilidade nomeados pelas autoridades ao nível dos departamentos. A colaboração entre o Gabinete de Relações Internacionais e os coordenadores de mobilidade é muito estreita: recebem informação regular sobre as oportunidades de mobilidade, prazos, documentos necessários, eventuais alterações a este respeito, etc.; realizam-se reuniões regulares (pelo menos, duas vezes por ano); são encorajados a colocar questões, dar a sua opinião, agendar reuniões individuais, em caso de dúvidas, preencher questionários de avaliação após cada reunião de coordenadores; são consultados em diferentes ocasiões, por exemplo, caso sejam propostos novos procedimentos ou caso se assine um novo acordo de cooperação.

HISTÓRIA

A Universidade Humboldt de Berlim organizou recentemente um grupo de coordenadores de internacionalização ao nível universitário. Constituiu-se um grupo representativo que reúne os funcionários dos gabinetes Erasmus das faculdades e os principais coordenadores Erasmus do Gabinete Principal de Relações Internacionais da Universidade como chefe/responsável por este grupo. As reuniões centraram-se na identificação e resolução dos principais problemas na área da internacionalização e na partilha de boas práticas nas respetivas reuniões. Adicionalmente, criaram-se índices para a avaliação do estado atual.

3.1.1 – Administração

A estratégia de internacionalização da instituição é determinante para o futuro da instituição, o seu posicionamento entre os seus pares nacionais e internacionais, mas também para o estabelecimento de planos de trabalho para os serviços, a determinação da alocação de recursos humanos e técnicos, a alocação de espaços e condições para a realização das atividades, assim como a formação dos funcionários. A relação Serviços/Administração é, assim, essencial para a concretização dos objetivos institucionais nesta matéria e deve ser regular, não só na preparação e encerramento dos anos letivos, mas também semanalmente.

Os estudantes que chegam também podem enfrentar uma grande variedade de questões administrativas e logísticas, principalmente à chegada. O conhecimento das questões administrativas relativas aos estudantes estrangeiros é crucial.

Os diretores desenvolvem e coordenam os programas académicos e dos estudantes em universidades e faculdades. As suas responsabilidades e deveres variam, mas podem envolver escolhas curriculares, ajuda financeira, recrutamento de estudantes, admissões, bolsas de estudo e assuntos de estudantes.

O papel de cooperação com a Administração é ainda mais decisivo quando falamos de estudantes internacionais que frequentam um programa completo. Isto diz respeito não só às necessidades específicas destes estudantes, mas também à preparação da oferta educativa - em particular, no que diz respeito à língua em que os programas são ministrados, assim como ao recrutamento destes estudantes, o que exige investimento específico, comunicação contínua e alocação de recursos financeiros adicionais.

3.1.2 – Reitoria

Os percursos académicos são o núcleo da atividade. Os programas oferecidos, as aulas, os professores atribuídos aos estudantes internacionais na instituição são cruciais para o sucesso. Tudo começa aí, ao nível da tomada de decisão, se o objetivo da Universidade é atrair e reter estudantes internacionais que possam contribuir com receitas financeiras substanciais. Assim, pode ajudar na expansão da força de trabalho qualificada no país se considerarmos a opção de que vários estudantes internacionais possam ficar para viver e trabalhar no país onde estudaram.

Por isso, a Reitoria deve sempre desenvolver uma estratégia para atrair um maior número de estudantes estrangeiros. A promoção de programas atraentes deve ser o primeiro incentivo para atrair estudantes internacionais, mas a boa qualidade dos programas de ensino superior é crucial para atrair e expandir com sucesso a força de trabalho qualificada. Devemos estar atentos às atuais políticas migratórias, que podem ter efeitos positivos no crescimento económico através de rendimentos mais elevados.

A procura por trabalhadores altamente qualificados exige que as economias atraiam migrantes qualificados, especialmente para países com uma população em idade ativa envelhecida.

Tendo em conta tudo o que foi referido acima, o próximo passo é sugerir oportunidades de educação e, após a graduação, oferecer locais de trabalho nos quais o rendimento líquido seja maximizado no país de origem e no estrangeiro. Teoricamente, as pessoas primeiro escolhem onde viver e trabalhar e depois decidem se e onde querem continuar a sua educação.

O envolvimento da Reitoria nas atividades de mobilidade é determinante para as definir e ajustar:

- igualdade de acesso
- integração
- aperfeiçoamento de processos e procedimentos
- formação do corpo docente para receber estes estudantes

As propinas podem ter efeitos significativos nas decisões tomadas pelos estudantes internacionais. Devem ser suficientes para cobrir os principais elementos dos seus programas e vida académica, assim como os principais serviços relacionados com o bem-estar e experiência dos estudantes no campus. Assim, a igualdade de acesso dos estudantes internacionais, assim como a sua integração, devem ser uma prioridade da Reitoria. Processos e procedimentos bem desenvolvidos e ajustados para as mesmas oportunidades de entrar na Universidade são igualmente cruciais.

Também é muito importante treinar o corpo docente para receber os estudantes com vista a ajudá-los a integrarem-se e concluírem a sua educação com sucesso.

3.1.3 – Clubes de estudantes

A integração dos estudantes internacionais será sempre composta por duas vertentes fundamentais: o acolhimento institucional (órgãos e serviços da instituição em articulação com os parceiros internos e externos), que já referimos, e o acolhimento e integração pelos pares.

No segundo caso, as associações de estudantes e os diferentes clubes de estudantes do Campus desempenham um papel decisivo no que diz respeito a:

- proximidade em termos de língua e interesses;
- proximidade em termos da visão do mundo;
- proximidade em termos de dificuldades e na partilha de soluções;
- ocupação do tempo livre;
- desenvolvimento de atividades paralelas;
- integração no campus e na vida da cidade;
- estabelecimento de redes informais;
- desenvolvimento de competências sociais transversais.

Trabalhar em conjunto com associações e clubes de estudantes é muito importante para os serviços dedicados a estudantes estrangeiros, estudantes de programas completos e estudantes em mobilidade. Em primeiro lugar, assegurar que se promovem as atividades necessárias à integração efetiva dos estudantes internacionais, assegurar que os estudantes envolvidos reúnem as condições necessárias para receber, orientar e acompanhar os colegas internacionais e também garantir a segurança e regras das atividades a promover.

É importante observar que os estudantes envolvidos num programa de estudos completo necessitam de atividades e projetos de longo prazo. O seu envolvimento em clubes e associações existentes é o primeiro passo para o envolvimento na comunidade.

HISTÓRIA

Uma das minhas principais funções de apoio no Gabinete de Relações Internacionais durante o ano de 2021 foi integrar os estudantes internacionais nas várias iniciativas estudantis existentes no campus. Este também foi o primeiro ano em que os estudantes de intercâmbio começaram a chegar após o início da pandemia.

A colaboração tornou-se muito eficaz sobretudo com a sociedade de honra Alpha Sigma Nu e com os grupos Erasmus Student Network (ESN), que organizaram diversas atividades, dinâmicas e eventos nos quais participaram estudantes nacionais e estrangeiros. A colaboração facilitou bastante a integração e o trabalho desenvolvido pelo gabinete.

3.1.4 – Funcionários administrativos

A Universidade é um organismo vivo e dinâmico, todos precisam de todos, os estudantes internacionais são estudantes da instituição e por esse motivo utilizam todos os serviços e beneficiam de todos os recursos.

Articular a chegada dos estudantes com os restantes serviços é crucial para o bom funcionamento de todos os serviços, mas também para que os estudantes internacionais se sintam em casa.

LISTA DE VERIFICAÇÃO:

Podemos encontrar funcionários administrativos em serviços como:

- Biblioteca;
- Serviços académicos;
- Serviços de segurança;
- Gestão de laboratórios;
- Serviço de correio;
- Gestão de equipamentos;
- Gestão de espaços;
- Cafeteria e serviços de alimentação

No início de cada semestre, enviar um diretório atualizado é fundamental para garantir o sucesso de todos.

OUTRO CONTRIBUTO:

É importante oferecer cursos de línguas internacionais para tornar o currículo mais atraente para os estudantes estrangeiros. Isto também ajudará os estudantes nacionais a melhorarem as suas competências em línguas estrangeiras.

3.2 – CIDADE

Uma parte muito importante do intercâmbio dependerá diretamente das atividades diárias na cidade onde estão, desde as coisas mais básicas como compras até visitar atrações turísticas. Isto significa que as instituições também devem fazer parceria com os principais serviços da cidade onde se estabeleceram. Estas parcerias permitirão que as instituições proporcionem uma melhor experiência aos seus estudantes estrangeiros que certamente terão de utilizar os serviços apresentados nesta secção.

3.2.1 – Câmara municipal

Atualmente, todas as cidades com universidades estão conscientes da realidade de "receber estudantes internacionais". Estes são um motor importante das economias das cidades.

A Câmara Municipal, o Município, desempenha um papel crucial na promoção da cooperação académica ao nível local e, por vezes, ao nível regional. As universidades são um elemento importante que determinam o desenvolvimento da cidade. Hoje em dia, as cidades académicas ambiciosas expandem o catálogo tradicional da oferta educativa com medidas de educação internacional e escalam a investigação em todo o mundo. Os principais centros académicos do mundo ganham estudantes internacionais e os participantes juntam-se à circulação global de publicações. A simbiose da universidade com a cidade e os seus habitantes é um dos alicerces do desenvolvimento das cidades de sonho modernas, assim como uma das três missões das universidades modernas.

No entanto, os estudantes internacionais são ao mesmo tempo “pessoas que vêm do estrangeiro”, com as necessidades e particularidades próprias. Isto inclui questões como

alojamento, segurança e mobilidade. Mas também as questões mais básicas, como a língua ou a religião.

Uma universidade, consciente da diversidade que acolhe, deve articular a preparação do seu ano letivo em articulação com a Câmara Municipal. Os serviços adequados prestados pela Câmara Municipal são determinantes para o sucesso dos estudantes internacionais, quer sejam estudantes em mobilidade ou estudantes de programas completos.

3.2.2 – Universidades e IES

As universidades que partilham o mesmo território são, em muitos casos, concorrentes. No entanto, quando se trata de estudantes internacionais, está provado que trabalhar em conjunto beneficia todas as instituições - desde o recrutamento até à integração total. Uma partilha racional de recursos e esforços é benéfica para todas as IES envolvidas neste processo, nomeadamente:

- ❑ preparação e participação em feiras e exposições internacionais;
- ❑ organização de atividades conjuntas de acolhimento;
- ❑ pressão sobre as autoridades para implementarem novas políticas relevantes para esta atividade;
- ❑ trabalhar em conjunto com as autoridades nacionais, governo, agências e departamentos de educação e ensino Superior;
- ❑ organização de sessões conjuntas de informação;
- ❑ apresentação conjunta de necessidades às autoridades locais e nacionais;
- ❑ partilha de boas práticas; partilha de alojamento, entre outros.

DICA:

A Universidade deve garantir que os estudantes estrangeiros sabem onde se situa o edifício da Câmara Municipal e como e quando contactar os respetivos serviços.

Dependendo da cidade, os estudantes estrangeiros podem receber um cartão de estudante para os transportes públicos;

Podem também ser apoiados com o visto ou equivalente, caso necessitem, para que os estudantes possam interagir melhor com a administração pública.

OUTRO CONTRIBUTO:

Uma das primeiras coisas que ajudamos os estudantes estrangeiros a fazerem quando chegam ao nosso gabinete é solicitar um cartão para os transportes públicos junto da Câmara Municipal. Para tal, facilitamos o processo, orientando-os em cada etapa, o que inclui informações sobre como chegar ao edifício da Câmara Municipal, como solicitar o cartão e como obter o cartão.

O peso das pequenas coisas....

Um serviço de transportes ótimo, preços especiais para estudantes. Mas não existem formulários em inglês para estudantes estrangeiros fazerem os seus pedidos e obterem os benefícios.

Como articular com os Serviços Municipais? Como criar uma estrutura de apoio aos estudantes nestas situações?

3.2.3 – Serviços de saúde

É essencial fornecer uma lista de instituições de apoio à saúde localizadas perto da Universidade. Sempre que possível, devem ser estabelecidos protocolos com estas instituições para facilitar o acesso de estudantes internacionais.

Os estudantes estrangeiros devem ser informados sobre como aceder aos serviços de saúde, sejam eles públicos ou privados, se necessitarem de um Cartão Europeu de Seguro de Doença, ou, se forem privados, a que locais se podem dirigir para estarem cobertos pelo seguro. O Cartão Europeu de Seguro de Doença é o documento pessoal e intransmissível que atesta o direito a receber as prestações de saúde necessárias do ponto de vista médico durante a estadia temporária por motivos de trabalho, estudos e turismo no território da União Europeia , Espaço Económico Europeu e Suíça, tendo em conta a natureza das prestações e a duração da estadia, de acordo com a legislação do país de acolhimento.

Os responsáveis internacionais devem fornecer orientação, notícias e estados contínuos relacionados com o incidente ou emergência; e sugerir protocolos para os estudantes seguirem numa série de situações.

Paralelamente, é necessário que a universidade comunique com os seus estudantes estrangeiros durante o processo de candidatura, quer seja para mobilidade ou para um programa completo, informando-os sobre o tipo de condições que oferece aos estudantes com necessidades especiais. Rampas, acompanhantes, alojamento e transporte adequado, salas de aula equipadas para pessoas portadoras de deficiência auditiva ou visual, etc.

Mais do que comunicar, é importante que as Universidades contemplem estes apoios, essenciais à inclusão e, por isso, decisivos no acolhimento e integração dos estudantes.

OUTRO CONTRIBUTO:

O Projeto StudyInLisbon (<https://studyinlisbon.pt/en/study/>) é um bom exemplo das sinergias que podem ser criadas quando as IES de uma cidade trabalham em conjunto. Neste caso, a Câmara Municipal, as universidades de Lisboa, a Agência ERASMUS+ e diversas associações ERASMUS promovem em conjunto o acolhimento integral, não apenas dos estudantes Erasmus+ em Mobilidade, mas de todos os estudantes estrangeiros que todos os anos vêm para a cidade.

O projeto é simultaneamente uma importante ferramenta de comunicação que todas as IES podem utilizar para ajudar no acolhimento e acompanhamento dos estudantes. Alojamento, Vistos, Saúde, Cultura, Bolsas... tudo num só lugar, com o contributo de muitos para que todos se sintam em casa em Lisboa.

DICA:

A língua desempenha um papel crucial nestes casos, pelo que é determinante garantir que as entidades de saúde conseguem assegurar a comunicação necessária.

3.2.4 – Bancos

Abrir uma conta bancária num país estrangeiro nem sempre é um processo simples. Uma parceria com um Banco pode fazer a diferença na vida de um estudante e facilitar o processo de integração.

Compreender a documentação necessária, como deve ser preparada e apresentada, eliminar a burocracia desnecessária para estes estudantes e informar os estudantes detalhadamente é uma boa prática.

Ao mesmo tempo, deve fornecer-se uma lista de instituições bancárias disponíveis no país.

A maioria dos países exige um depósito inicial, o passaporte do estudante e um comprovativo de residência para abrir uma conta bancária. Alguns países também podem exigir uma cópia autenticada da certidão de nascimento ou uma segunda forma de identificação. Em alguns casos, existe a necessidade de apresentar uma declaração a justificar o motivo da abertura da

conta. As universidades devem ajudar com a documentação necessária para os estudantes. O principal problema é os não residentes abrirem uma conta bancária. Por exemplo, algumas leis existentes num determinado país podem proibir contas bancárias para não residentes. É por isso que parcerias com determinadas entidades bancárias e/ou mesmo a existência de escritórios no campus podem ser uma grande ajuda para estudantes internacionais.

3.2.5 – Forças de segurança

As forças de segurança desempenham um papel na organização social, nomeadamente no que diz respeito ao espaço público. É importante que os estudantes internacionais conheçam as regras básicas da vida no espaço público do país de acolhimento.

A promoção de sessões entre estudantes internacionais e estes profissionais é essencial para a apresentação de:

- ❑ situações jurídicas;
- ❑ situações de segurança (em casa, na rua, nos transportes públicos);
- ❑ Procedimentos a adotar em caso de necessidade.

DICA: Parceria com entidades bancárias

Algumas universidades têm parcerias com determinadas entidades bancárias e até têm escritórios no campus ou oferecem condições vantajosas e acessíveis aos estudantes na abertura de conta bancária. Neste caso, os estudantes estrangeiros devem ser informados à chegada.

OUTRO CONTRIBUTO:

Algumas das universidades prestam uma série de serviços de segurança e proteção para garantir que os estudantes estão seguros enquanto estudam no campus. Por exemplo: listas de contactos de emergência (Polícia, Ambulâncias ou Quartéis de Bombeiros), Segurança no campus, Recursos online com informações de segurança.

3.3 - PAÍS

O seu país, que conhece tão bem, é um país estrangeiro para os estudantes internacionais que recebe. Tudo é novo para eles! Tudo é diferente.

Para alguns, será o país de acolhimento apenas durante um curto período de tempo, para outros, será a sua casa durante vários anos.

É importante dar aos estudantes que recebe o máximo de informações possível sobre o seu país: história, cultura, instituições, aspetos legais que envolvem estes estudantes.

É importante ajudar com informação sobre coisas simples: horários, férias, transportes, custos, alimentação, centros de saúde, segurança.

Este trabalho que parece simples é enorme e só pode ser bem feito em articulação com todos os parceiros internos e externos.

Manter uma relação próxima com a Agência Nacional Erasmus +, com outras Agências de Programas de Mobilidade Internacional, Ministério dos Negócios Estrangeiros, Ministério da Saúde ou Agências de Viagens irá ajudá-lo a orientar o seu trabalho no acolhimento de estudantes internacionais.

DICA:

Um Guia de boas-vindas é uma ferramenta importante para receber os estudantes. Elabore um guia! Pode introduzir todas as informações de interesse sobre o país

OUTRO CONTRIBUTO:

Hoje em dia, os estudantes estrangeiros podem encontrar muitas soluções bancárias online sem custos adicionais de câmbio ou manutenção.

São soluções seguras e reconhecidas internacionalmente que permitem aos estudantes manterem as contas dos seus países de origem ligadas a estes sistemas. Não existe necessidade de documentação específica do país e isto pode ser feito com antecedência.

3.3.1 – Agências nacionais

Uma boa relação com as Agências do Programa ao nível nacional é crucial para o sucesso da implementação dos Programas de Mobilidade no Campus Universitário e existem várias razões para tal:

- ❑ atualização permanente sobre as normas e procedimentos do programa;
- ❑ gestão da implementação do programa;
- ❑ partilha de desafios e constrangimentos à implementação dos programas;
- ❑ partilha de boas práticas;
- ❑ proximidade na gestão de crises;

proximidade e abertura na gestão de dificuldades management;

DICA:

Verifique neste link os contactos de todas as Agências Nacionais que gerem o programa nos países do programa: <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/contacts/national-contacts>

HISTÓRIA

Universidade de Varsóvia: No âmbito da cooperação entre os coordenadores de mobilidade e o Gabinete de Relações Internacionais, os vários grupos são convidados pelas especificidades nacionais ou locais que influenciaram a testagem desta ação, tais como eventos como dias de mobilidade, reuniões de orientação para estudantes internacionais, eventos de divulgação; recebem informações sobre quaisquer sessões de informação ou workshops que possam aumentar os seus conhecimentos sobre programas de mobilidade, por exemplo, organizados pela Agência Nacional Erasmus+, Agência Nacional Polaca de Intercâmbio Académico ou Gabinete de Relações Internacionais.

OUTRO CONTRIBUTO:

As Agências Nacionais devem comunicar e colaborar com os gabinetes de relações internacionais, auxiliando-os na implementação dos programas Erasmus +. Devem também fornecer todas as informações úteis sobre o Erasmus+, assim como manter contacto com as autoridades locais e Delegações da UE.

OUTRO CONTRIBUTO:

Cada país é "todo um mundo" em termos de estrutura, cultura, processos, procedimentos, leis e regulamentos. Os estudantes internacionais são diretamente afetados, em particular, pelas leis e regulamentos inerentes aos processos académicos. Mais do que a Cultura - que eles têm como certa - os aspetos legais podem ser um constrangimento e um motivo de inquietação, stress e ansiedade.

Os funcionários também são afetados por esta realidade, tanto no processo de aprendizagem sobre aspetos legais como no processo de acompanhamento dos estudantes.

Por isso, é importante investir seriamente na elaboração de materiais de apoio à comunicação destes requisitos para que sejam claros para todos e, de preferência, fáceis de compreender.

3.3.2 – Ministério dos Negócios Estrangeiros

A relação dos estudantes estrangeiros com o Ministério dos Negócios Estrangeiros costuma ser a mais intensa e necessária ao nível das instituições nacionais. É também a que costuma causar mais problemas. Como tal, facilitar os contactos dos estudantes com o Ministério dos Negócios Estrangeiros aumentará e melhorará muito a experiência.

A relação com o Ministério dos Negócios Estrangeiros é necessariamente formal. No entanto, é essencial e deve ser estabelecida e alimentada regularmente, pois é fundamental:

- ❑ vistos para estudantes inbound
- ❑ monitorização de estudantes outbound pelas representações oficiais;
- ❑ gestão de crise:
- ❑ saúde pública
- ❑ desastres naturais
- ❑ situações de conflito

DICA:

- incentive os estudantes outbound a comunicarem ao Ministério dos Negócios Estrangeiros a sua saída (isto é fundamental em anos de eleições);
- informe os seus estudantes inbound sobre o site do Ministério dos Negócios Estrangeiros
- elabore uma lista dos Serviços de Saúde na cidade;
- estabeleça protocolos com entidades privadas;
- acrescente as noções básicas sobre o acesso à saúde no país e na cidade às informações para os estudantes.

OUTRO CONTRIBUTO:

Garantimos que os nossos estudantes que viajam para o estrangeiro recebem todas as informações e documentos necessários do Ministério dos Negócios Estrangeiros através da universidade de acolhimento. Este é um processo de comunicação entre instituições, embora, na maioria dos casos, as próprias universidades de acolhimento iniciem o processo diretamente.

3.3.3 – Ministério da Saúde

O contacto direto com o Ministério da Saúde é importante. Os estudantes inbound, em geral, necessitam de apoio adicional nesta área e nem sempre é simples orientar os estudantes nestes processos. Um apoio oficial é sempre uma mais valia.

Os estudantes estrangeiros, muitas vezes, necessitam de aconselhamento em termos de cuidados de saúde. Conhecer as políticas básicas relacionadas com a obtenção do seguro ou qualquer outro problema relacionado com a saúde é crucial para o seu trabalho. O mais importante é saber onde encontrar informações em inglês ou noutras línguas, onde encontrar os novos regulamentos e políticas a seguir.

DICA:

- ❑ elabore uma lista das instituições de saúde na cidade
- ❑ elabore um documento com os procedimentos de acesso necessários
- ❑ disponibilize aos seus estudantes um contacto de emergência para que possam ser ajudados em caso de necessidade e urgência
- ❑ crie a sua própria rede de contactos na área para ter apoio em caso de necessidade

OUTRO CONTRIBUTO:

Uma boa prática neste sentido é incluir nos formulários de candidatura uma Declaração Médica emitida pelo respetivo médico no país de origem que o estudante traz consigo quando chega. Esta declaração pode ser fundamental em vários casos, desde coisas simples como a prática de alguns desportos até situações mais complexas como problemas de saúde.

3.3.4 – Agências de viagens

Atualmente, em todos os países, existem associações/instituições dedicadas aos estudantes estrangeiros que prestam serviços especializados de acolhimento e integração. Este processo foi e é um apoio importante às Instituições de Ensino na concretização não só dos Programas de Mobilidade - na medida em que prestam apoio aos estudantes inbound e outbound, mas também no acolhimento de estudantes estrangeiros para um programa completo. Muitas destas instituições também oferecem pacotes especiais de viagens.

No entanto, sempre que possível, as IES devem ter uma agência com quem trabalhem regularmente e oferecer condições especiais aos seus estudantes. É uma segurança adicional em termos de organização de viagens.

Há muitos lucros provenientes da cooperação com as agências de viagens. Como profissionais desta área, podem sempre apoiar com as dicas e recomendações, ligações, documentos necessários ou seguros. Os seus estudantes estrangeiros podem necessitar deste tipo de apoio, portanto, mesmo que não precise dos serviços de agências de viagens para os seus próprios fins de trabalho, talvez precise de uma agência para recomendar aos seus estudantes.

DICA:

Pesquise as agências de viagens mais bem avaliadas no seu país e partilhe as informações com os estudantes, se necessário.

CAPÍTULO 4

Fazer e Não fazer

ÍNDICE

- 4.1 TRABALHAR COM ESTUDANTES
- 4.2 TRABALHAR COM OUTROS DEPARTAMENTOS DA UNIVERSIDADE
- 4.3 TRABALHAR COM PARCEIROS ESTRATÉGICOS EXTERNOS

4.1 TRABALHAR COM ESTUDANTES

Todos os estudantes incoming e outcoming procuram um forte ponto de referência que possa apoiá-los em atividades educativas e sociais, assim como cuidar do seu bem-estar geral num novo ambiente académico. Enquanto pessoas longe de casa, os estudantes incoming voltam-se para os funcionários do gabinete internacional em busca de conselhos, apoio e inspiração para obter o máximo de benefícios da sua mobilidade em termos académicos, culturais e experiências de vida.

Para estudantes outgoing que desejam fazer mobilidade no estrangeiro, é importante dar todas as informações necessárias sobre a disponibilidade de programas educativos em diferentes países e ambientes culturais, o que os ajudará a fazerem uma escolha informada que também fará avançar os seus objetivos de carreira e interesses pessoais. Além disso, é importante ajudar os estudantes outgoing no processo de preparação para a mobilidade, o que inclui aspetos académicos como a seleção dos cursos a frequentar e a comunicação com os educadores com vista a garantir o reconhecimento dos créditos ECTS no regresso, assim como aspetos práticos do quotidiano, tais como encontrar alojamento, ser informado sobre as opções de trabalho para apoio financeiro, conhecer antecipadamente os serviços de saúde, estar consciente dos aspetos de segurança, funcionar em rede com associações de estudantes antes da mobilidade e mais.

Para estudantes de outros países que desejam frequentar cursos na sua universidade, prepare-se para ajudar à chegada, pois será a primeira linha de contacto. Os estudantes procuram-no para que os ajude a integrarem-se no ambiente educativo, dando informações práticas sobre como chegar ao departamento da sua escolha, entrar em contacto com redes de estudantes e grupos de interesse para fins de socialização e apoio, conhecer pontos de interesse na sua área, encontrar alojamento e, possivelmente, trabalho, familiarizar-se com a cultura e mais. Esteja aberto à diversidade das origens culturais dos estudantes. Comunique de forma clara e não subestime nenhuma informação de utilização, que pode não ser evidente para os estudantes incoming como é para os locais. Seja tolerante e paciente, pois os estudantes podem precisar de apoio adicional para se adaptarem a um ambiente desconhecido e incentive os seus estudantes a manterem uma mente igualmente aberta para outras culturas. Esteja consciente de que os estudantes podem enfrentar dificuldades em termos da língua e tente comunicar numa língua que eles percebam.

De qualquer forma, esteja pronto a enfrentar uma crise e a apoiar os estudantes durante a mesma. Isto pode incluir questões de saúde, segurança, proteção ou outros problemas para os quais é uma boa prática estabelecer uma rede de contactos com antecedência a que possa aceder para obter uma resposta rápida. Também pode incluir uma injustiça, relativamente à qual deve ter empatia, orientar e aconselhar para promover um ambiente multicultural seguro.

Lista de verificação do que fazer:

- Tenha orgulho dos seus estudantes, tanto inbound quanto outbound
- Tenha uma atitude tolerante
- Tenha uma mente aberta
- Comunique de forma clara
- Promova um ambiente multicultural seguro
- Tenha em conta todas as suscetibilidades
- Envie todos os materiais disponíveis aos estudantes
- Organize eventos comunitários e de orientação
- Denuncie e defenda situações de injustiça que possa testemunhar
- Seja pro ativo
- Apresente informações úteis
- Estabeleça e promova uma rede de estudantes internacionais
- Seja paciente com estudantes internacionais, às vezes, podem sentir-se um pouco perdidos
- Incentive os estudantes a investirem nos seus interesses
- Monitorize e avalie a experiência do estudante para melhorar a atividade do Gabinete Internacional

Lista de verificação do que não fazer:

- Não faça troça dos aspetos culturais
- Não dê informações falsas
- Não recorra a estereótipos ou generalizações
- Não trate alguém de forma diferente em função da sua religião, etnia ou origem
- Não imponha o seu próprio conjunto de valores aos outros
- Não tenha pressa quando estiver em reunião com os estudantes
- Nunca diga sim sem explicar
- Nunca diga não sem justificar
- Nunca diga não sem procurar uma solução

- ❑ Nunca olhe para o relógio quando estiver a responder a alguém
- ❑ Tente não comunicar numa língua que não seja acessível aos estudantes
- ❑ Não bloqueie ou atrase os processos administrativos dos estudantes; pelo contrário, torná-los mais dinâmicos
- ❑ Não tenha o que deveria ser uma conversa privada à frente de outros estudantes

4.2 TRABALHAR COM OUTROS DEPARTAMENTOS DA UNIVERSIDADE

Apoiar a mobilidade de estudantes é um esforço colaborativo. É provável que o gabinete dos estudantes internacionais seja o primeiro serviço da universidade com o qual os estudantes estarão envolvidos. No entanto, após este acolhimento inicial, os estudantes passarão a fazer parte do corpo discente alargado e estarão em contacto com todos os serviços da universidade. Isto pode incluir a secretaria do respetivo departamento, os professores do respetivo departamento, a biblioteca da universidade, o gabinete de carreiras da universidade, as associações de estudantes, os serviços de saúde universitários, as associações desportivas universitárias e muito mais. A maioria dos serviços universitários já possui alguma experiência a trabalhar com estudantes internacionais através de iniciativas de mobilidade anteriores. No entanto, provavelmente, não têm a experiência desenvolvida num gabinete de estudantes internacionais em termos de atender às necessidades de um corpo discente multicultural, pois a sua exposição aos estudantes não é tão frequente.

Para enriquecer as experiências dos estudantes num novo ambiente académico, como representante do gabinete de estudantes internacionais, poderá ter também de apoiar outros funcionários ou gabinetes da universidade nos serviços que prestam. Pode conseguir isto formalmente, através de eventos de sensibilização e capacitação direcionados para os funcionários da universidade, ou informalmente através de atividades mais descontraídas nas quais os funcionários se sentem à vontade para partilhar ideias e experiências e procurar o conselho dos colegas de trabalho para lidar com os desafios e necessidades comuns dos estudantes assim como estarem preparados para efetivamente mitigar uma crise.

Tenha orgulho do seu trabalho e execute o melhor que puder com integridade. Não desista perante situações difíceis. Tenha uma mente aberta, o que ajudará na introdução de soluções para desafios difíceis. As suas competências são únicas e complementares às dos colegas. Em conjunto, são uma equipa que promove a dimensão multicultural da sua organização. Lembre-se de que o seu trabalho torna as experiências de mobilidade positivas para os participantes, que desenvolvem competências, experiências, mentalidades e memórias para toda a vida.

DICA:

Seja proativo e dê todas as informações relevantes, tanto acadêmicas como práticas, com antecedência, aos estudantes incoming e outgoing. Isto pode ser feito, por exemplo, através do portal da sua organização ou através de listas de e-mail.

DICA:

Não aumente a carga do estudante, se houver alguma coisa que consegue fazer melhor do que o estudante e está dentro do seu âmbito, faça.

BOAS PRÁTICAS A TER EM CONTA:

Organizar uma semana de orientação para os estudantes incoming durante a qual tenham a oportunidade de conhecer professores, funcionários, outros estudantes incoming e locais e mentores. Durante a semana, dar todas as informações necessárias, tais como disponibilidade ou restrições do curso, inscrição em cursos, receber mentoria, adesão a clubes e associações de estudantes, conhecimento das autoridades e serviços locais de apoio, como polícia, bancos, prestadores de serviços de saúde e outros, garantindo um equilíbrio entre trabalho acadêmico, socialização e experiências culturais e mais. Também se pode preparar uma semana de orientação semelhante para os estudantes outgoing, fornecendo-lhes aconselhamento e orientações para se integrarem no seu ambiente acadêmico no estrangeiro.

Lista de verificação do que fazer:

- Mostre honestidade, integridade e perseverança
- Invista na formação dos funcionários
- Crie um sentido de consciência no seu local de trabalho
- Elogie os seus colegas em todos os serviços
- Estabeleça relações fortes e de confiança com os colegas
- Assista a todas as formações que possa ser inovador

- ❑ Seja feliz! Valorize o seu trabalho a tornar o mundo um lugar melhor!
- ❑ Faça todas as viagens que puder para ver o mundo

Lista de verificação do que não fazer:

- ❑ Nunca pense “Não consigo fazer isto”
- ❑ Nunca desista
- ❑ Não falhe objetivos ou prazos
- ❑ Não copie outros membros do corpo docente ou outros funcionários

DICA:

Desenvolva e cultive boas relações de trabalho com colegas em todos os departamentos e serviços da universidade. Confiança e uma comunicação eficaz podem ser extremamente úteis para lidar com situações desafiadoras em benefício dos estudantes.

4.3 TRABALHAR COM PARCEIROS ESTRATÉGICOS EXTERNOS

BOAS PRÁTICAS A TER EM CONTA:

Organizar atividades de formação para funcionários da universidade em todos os departamentos e serviços. É melhor não perceber que os colegas estão conscientes de todos os aspetos do apoio a estudantes internacionais e não tomar como certa a sua familiaridade com o trabalho num ambiente multicultural. As atividades de formação podem envolver aconselhamento e informações sobre boas práticas sobre como envolver estudantes internacionais e torná-los membros ativos de atividades de aprendizagem, culturais e sociais da comunidade académica. A formação eficaz pode não ser uma atividade única; a preparação efetiva da equipa pode exigir eventos recorrentes, nos quais o pessoal da universidade pode reforçar o conhecimento, partilhar experiências e apoiar-se mutuamente com vista a criar um ambiente de apoio e inclusão.

As universidades não são ambientes isolados. São parte integrante do ecossistema comunitário circundante mais alargado. As experiências de mobilidade de estudantes não

estão relacionadas apenas com a sua vida nos campi, mas também com todos os aspetos da vida cultural e quotidiana.

Para tornar as experiências dos estudantes mais positivas, é aconselhável desenvolver uma rede profissional de parceiros em organizações com as quais os estudantes se possam envolver direta ou indiretamente. Por exemplo, os estudantes podem envolver-se diretamente com bancos, prestadores de cuidados de saúde, forças de segurança, empregadores ou agências de viagens. Por outro lado, enquanto funcionário do gabinete de estudantes internacionais poderá ter de colaborar com outras organizações que não são partes interessadas diretas na mobilidade de estudantes, mas apoiam indiretamente o bem-estar dos estudantes, tais como o Ministério dos Negócios Estrangeiros, o Ministério da Educação, o Ministério da Saúde, Agências Nacionais Erasmus+ e mais.

Todas as organizações acima são parceiros estratégicos na mobilidade. Um parceiro estratégico, local ou internacional, pode oferecer serviços que a sua organização não pode, pode expandir o seu alcance organizacional, pode enriquecer recursos partilhados e pode ajudar a lidar com riscos partilhados.

É sempre melhor estabelecer uma rede profissional e relações de trabalho eficazes com antecedência ao abordar um determinado desafio do estudante. Os canais de comunicação desenvolvidos podem auxiliar na empatia, no entendimento e na apresentação de soluções em termos gerais. Tenha orgulho da sua organização e demonstre uma grande ética de trabalho que desenvolva a confiança e, assim, a vontade de profissionais de outras organizações de trabalharem juntos pelo bem-estar do estudante.

Desenvolver relações profissionais leva tempo. Certifique-se de que recorre aos seus contactos e relações profissionais no seio da sua universidade para construir uma rede que vai para além da sua organização. Poderá também organizar eventos e reuniões de trabalho com vista a reforçar a comunicação, partilhar conhecimento, construir sinergias e compreender as perspetivas de todos sobre a mobilidade e as suas vantagens.

Lista de verificação do que fazer:

- Tenha orgulho da sua instituição
- Tenha orgulho do seu trabalho e mantenha uma grande ética de trabalho
- Tenha orgulho do seu país
- Construa relações fortes e de confiança com parceiros estratégicos
- Seja fiável e demonstre a sua fiabilidade
- Acompanhe sempre as tarefas acordadas
- Mantenha canais de comunicação abertos e esforce-se para promover continuamente as relações de trabalho

- ❑ Compreenda que parceiros estratégicos podem ter visões complementares sobre mobilidade e tentar encontrar interesses comuns
- ❑ Utilize os seus contactos organizacionais para desenvolver uma rede para além da sua universidade
- ❑ Crie sinergias em mobilidade com partes externas
- ❑ Honre os acordos e cultive relações
- ❑ Defina objetivos partilhados claros

Lista de verificação do que não fazer:

- ❑ Não negligencie tarefas
- ❑ Não quebre promessas de trabalho

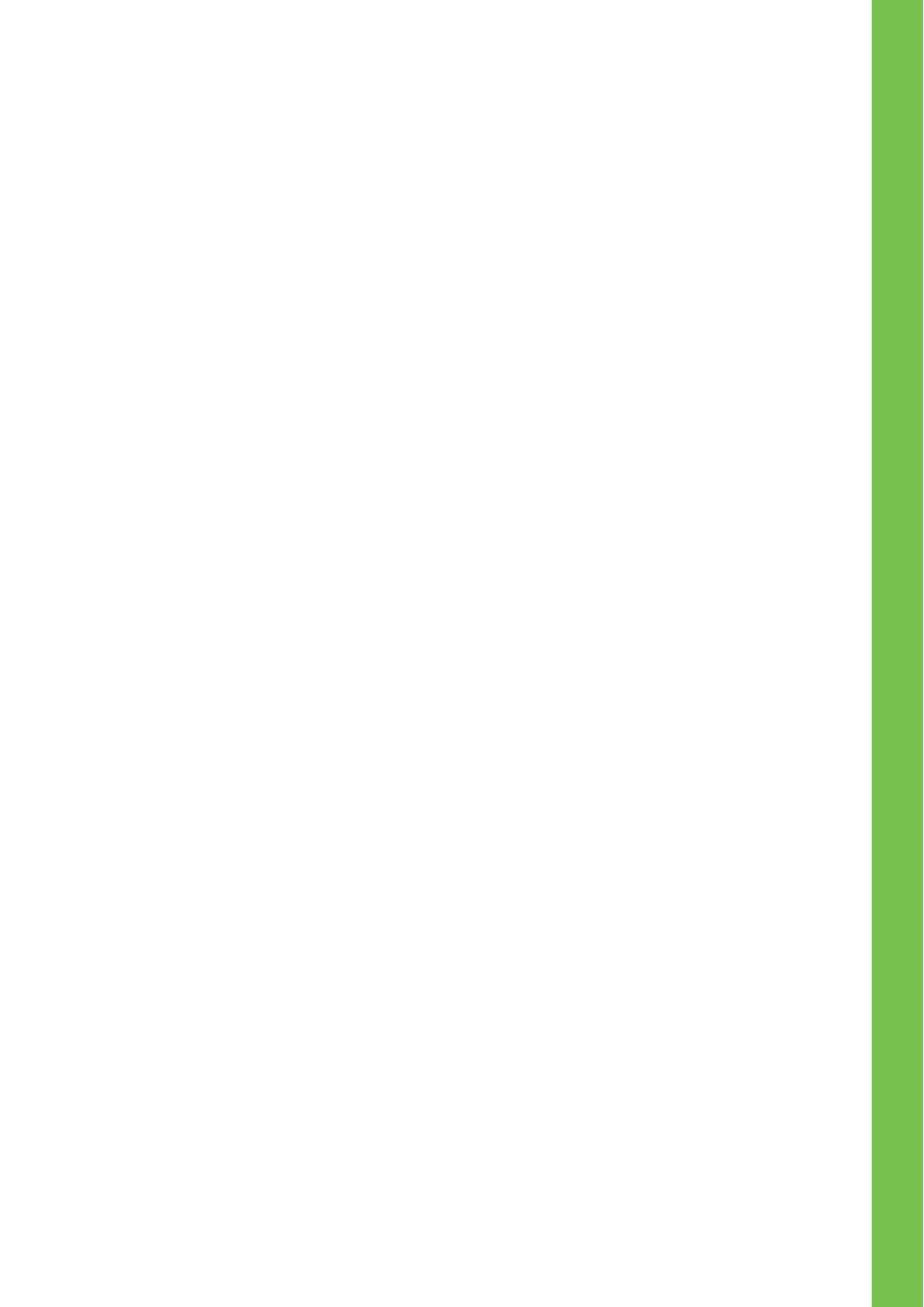
DICA:

Faça a sua pesquisa antes de entrar em contacto com um parceiro estratégico. Compreenda a motivação, interesse e necessidades do parceiro em relação ao apoio à mobilidade. Certifique-se de que a colaboração estratégica é mutuamente benéfica. Desta forma, um parceiro estratégico estará mais disposto a trabalhar em conjunto para criar um ambiente inclusivo para os estudantes.

- ❑ Não se envolva em ações que possam prejudicar uma relação estratégica de longa data

BOAS PRÁTICAS A TER EM CONTA:

Equacionar a criação de um memorando de entendimento com cada parceiro estratégico, que descreva os interesses e objetivos partilhados relacionados com a mobilidade e possíveis termos de colaboração. Além de ser um bom ponto de referência que sustenta boas relações de trabalho, um memorando de entendimento também pode promover o compromisso de um parceiro estratégico, pois normalmente é assinado por uma pessoa com elevadas responsabilidades que toma conhecimento e apoia os objetivos partilhados. Certifique-se de que honra o acordo e alimenta a relação.



Autores:

- **Fundación ETEA – Instituto de Desarrollo, Universidad Loyola Andalucía:** Pablo Simón Rodríguez, Diego González González
- **WSEI University:** Magda Janiak, Marta Drygała
- **University of Thessaly:** Hariklia Tsalapatas, Christina Taka, Olivier Heidmann
- **Universidade Lusófona:** Elisabete Lourenço, Ana Cunha
- **Proficio:** Biljana Mladenovska, Svetlana Trajkovska



Follow us on:



INTERNATIONAL STUDENTS' ACTION FOR ADAPTING CROSS-CULTURAL ACTIVITIES (ISAAC)

No. 2020-1-PL01-KA203-082267

LÍDER DO PROJETO



PARCEIROS DO PROJETO



UNIVERSIDAD LOYOLA
Instituto de Desarrollo
Fundación ETEA



Follow us on:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with the support from the European Commission (project no: 2020-1-PL01-KA203-082267). This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.