

INTERNATIONAL STUDENTS' ACTION FOR
ADAPTING CROSS-CULTURAL ACTIVITIES

PRAKTYCZNE PORADY DLA PRACOWNIKÓW UCZELNI WSPIERAJĄCYCH STUDENTÓW OBCOKRAJOWCÓW



WPROWADZENIE

Mobilność, migracje związane z edukacją lub rynkiem pracy, szczególnie osób młodych są zarówno w Europie jak i na świecie coraz bardziej powszechnym zjawiskiem. Szkolnictwo wyższe jest obecnie jednym z promotorów tej mobilności, przyciągając do obszaru europejskiego studentów z innych kontynentów i krajów. Różnego rodzaju programy finansowe mające na celu promowanie wymiany studentów, stypendia związane z pracami badawczymi i rozwojowymi są również ważnym czynnikiem wzrostu tych działań i doświadczeń. Internacjonalizacja szkolnictwa wyższego staje się coraz bardziej decydującym czynnikiem świadczącym o atrakcyjności uczelni. Internacjonalizacja uczelni to również możliwość pozyskiwania zdolnych studentów, przyszłych pracowników, naukowców profesorów z całego świata, to rozwój instytucjonalny uczelni, wsparcie w tworzeniu warunków sprzyjających budowaniu relacji w środowisku wielokulturowym. Środowisko akademickie otwarte na wielokulturowość przyczynia się do rozwoju każdego studenta jako obywatela świata, otwartego na nowe doświadczenia i wyzwania, który łatwiej radzi sobie ze zmieniającymi się warunkami rynku pracy i otoczenia. Powszechność różnych mechanizmów wsparcia finansowego w ostatnich latach zdynamizowała działania związane z mobilnością studentów w Europie w ramach programów studiów, ale także zmobilizowała uczelnie do tworzenia programów studiów i struktur wewnętrznych w celu poszerzenia oferty edukacyjnej dla studentów międzynarodowych o różnego rodzaju kursy czy też studia I, II i III stopnia.

Niniejszy przewodnik przygotowywany jest w czasie wielkich przemian. Pandemia COVID-19 w ciągu ostatnich trzech lat spowodowała zmiany zarówno w sposobie myślenia o świecie, edukacji oraz rynku pracy. Trudne doświadczenia konieczności pracy zdalnej, edukacji zdalnej zmieniły dotychczasowy porządek organizacyjny funkcjonujący w różnego rodzaju instytucjach w Europie i na świecie. Uniwersytety również dostosowują się do tej nowej rzeczywistości, wprowadzając nowe i coraz bardziej międzynarodowe rozwiązania w zakresie kształcenia. Jeśli chodzi o studentów biorących udział w programach mobilnościowych, nowa inicjatywa Programu Erasmus+ "Erasmus Without Papers" również wymusza zmiany w kierunku różnego rodzaju rozwiązań technologicznych, minimalizujących obieg drukowanych dokumentów, sprzyjających zarządzaniu i komunikacji online pomiędzy uczelniami partnerskimi, uczelniami a studentami.

Pomimo wszystkich zmian, to co się nie zmienia to sytuacja studenta: student międzynarodowy przybywający w nowe miejsce potrzebuje opieki, informacji jak poradzić sobie w nowym miejscu, mechanizmów integracji ze środowiskiem akademickim i rówieśnikami ze świadomością i szacunkiem dla różnic i podobieństw. Gdy mówimy o studentach międzynarodowych, którzy przybywają do instytucji w celu podjęcia pełnego programu studiów, uwaga musi być podwojona: krajowe ramy prawne dotyczące przyjmowania i opuszczania instytucji muszą być przestrzegane i wyjaśniane wszystkim zainteresowanym oraz monitorowane w trakcie całego procesu kształcenia, aby zagwarantować sukces – zarówno skuteczności uczelni w nadzorowaniu całego procesu jak i studenta, który ma możliwość rozwijać się w odpowiednich warunkach.

Niniejszy przewodnik ma na celu pomóc w zrozumieniu różnych etapów mobilności, potrzeb studentów na każdym etapie procesy, a jednocześnie ma na celu zapewnienie wskazówek dla instytucji w zakresie przygotowania się na przyjęcie studentów, dając jasne informacje na temat kompetencji personelu przydzielonego do tego obszaru, potrzebnych struktur wewnętrznych i zewnętrznych relacji instytucjonalnych, które należy stworzyć w celu promowania pełnej integracji studentów w instytucji, mieście i kraju przyjmującym.

Opracowane zagadnienia zostały zdefiniowane wspólnie przez instytucje biorące udział w projekcie ISAAC: “International students’ Action for Adapting Cross-Cultural activities” tj. Lubelską Akademię WSEI – Lidera Projektu, Uniwersytet w Tesalii, Uniwersytet Lusofona, Uniwersytet Loyola oraz organizację Proficio Skopje z Macedonii Północnej. Zakres przewodnika został przygotowany zgodnie z wynikami badania potrzeb studentów krajowych, obcokrajowców oraz kadry zaangażowanej w działania na rzecz internacjonalizacji uczelni. Szczegółowa analiza wyników ankiet w formie opracowanego “Modelu wsparcia studentów obcokrajowców” stanowi osobny rezultat projektu, dostępny na stronie internetowej.

Ideą niniejszego przewodnika, jest dostarczenie praktycznych informacji, w formie “**DOs and DON'Ts**” – listy przydatnych informacji, list zadań, które będą podstawową opracowania własnych materiałów, dostosowanych do stanowiska pracy oraz realizowanych zadań. Zmieniające się w obecnych czasach warunki pracy, cyfryzacja i przeniesienie działań do Internetu osłabiają znaczenie najważniejszych elementów współpracy (nie tylko międzynarodowej) czyli komunikacja i współpraca, otwartość na innych i wyjście poza schematy myślenia z perspektywy tylko własnego biurka.

Rozdział 1

STUDENCI

ZAGRANICZNI

SPIS TREŚCI

1. STUDENCI ZAGRANICZNI

1.1 Rodzaje studentów obcokrajowców

1.2 Potrzeby studentów obcokrajowców

1.3 Przed wyjazdem

1.4 W nowym miejscu

1.5 Zakończenie wyjazdu

1. STUDENCI ZAGRANICZNI – OGÓLNE INFORMACJE

Student międzynarodowy wymaga innych standardów. On/ona ma inne potrzeby w zakresie planowania wyjazdu, wyjaśnienia wszystkich procedur, terminów oraz wsparcia podczas całego programu studiów, od momentu rekrutacji do uzyskania dyplomu. Sposób organizacji obsługi: rekrutacji, integracji, działania w trakcie pobytu, informowania mają decydujące znaczenie dla sukcesu studenta i znaku jakości instytucji przyjmujących. Systemy edukacyjne, przepisy krajowe, które je regulują w każdym kraju, zasady i warunki dostępu poszczególnych uczelni, mogą stanowić wyzwanie dla studentów i ich przyszłych decyzji.

Dlatego też, szczególnie istotna jest odpowiednia organizacja instytucji przyjmujących, zarówno w zakresie odpowiednich zasobów ludzkich, kultury pracy, infrastruktury, komunikacji wewnątrz i poza organizacją, które stanowią o międzynarodowym sukcesie uczelni. W chwili gdy potencjalny kandydat otworzy stronę internetową uczelni powinien znaleźć się pod "wirtualną opieką". Łatwość w odnalezieniu niezbędnych informacji, przejrzystość komunikatów oraz wyraźnie widoczne atuty uczelni bez wątpienia przyczyniają się do sprawniejszego podjęcia decyzji. Odpowiednie rozpoznanie potrzeb takiego kandydata to klucz do opracowania odpowiednich mechanizmów wsparcia. Zasada ta jest równie ważna w odniesieniu do studentów korzystających z krótkoterminowych programów mobilnościowych jak również uczestniczących w pełnych programach studiów.

Skuteczność i przejrzystość całego procesu od momentu zgłoszenia poprzez cały formalny proces rekrutacji, rejestracji w systemie studentów po zapoznanie z uczelnią i integrację studenta z lokalnym środowiskiem ułatwia przystosowanie się do nowego środowiska osobom przyjeżdżającym, a kadry zajmującej się tym procesem pozwala na większą skuteczność.

Niniejszy rozdział opisuje podstawowe zagadnienia z tym zakresie. W codziennym życiu, w nowym mieście, z dala od wsparcia rodziny oraz grup rówieśniczych, mogą pojawić się pewne wątpliwości i obawy. W przypadku studentów decydujących się na cały okres studiów – dochodzą obawy związane z przystosowaniem się do nowego miejsca i zaplanowaniu na nowo całego życia w nowym miejscu, w obcym języku czy też kulturze, poza swoją strefą komfortu. W związku z powyższym, decydujące znaczenie dla powodzenia mobilności lub realizacji pełnego programu studiów ma uwzględnienie wszystkich szczegółów

dotyczących instytucji przyjmującej, które w większości przypadków obejmują informacje dotyczące przepisów prawnych, zakwaterowania, warunków życia i kosztów, ram prawnych dotyczących zdrowia i instytucji zdrowotnych, ram prawnych dotyczących wiz, możliwości pracy, języka/języków itp.

Zakończenie mobilności lub pełnego programu studiów jest dla studenta obcokrajowca również trudnym momentem. Im silniejsze i bardziej intensywne jest doświadczenie studiowania za granicą, tym większe są wyzwania związane z powrotem do domu, do rodziny, do przyjaciół, do uczelni, z której pochodzą, jeśli chodzi o studentów biorących udział w krótkoterminowych mobilnościach. Miesiące czy lata z dala od domu pozwalają na zdobycie różnego rodzaju doświadczeń, nowych kompetencji, umiejętności, szczególnie w porównaniu do studentów, którzy w takich wymianach/pobytach nie brali udziału. Wracają pełni historii, wrażeń, opowieści, gotowi dzielić się swoim doświadczeniem. Zadaniem pracownika zajmującego się obsługą studentów obcokrajowców jest odpowiednie przygotowanie i informowanie studentów o wszystkich procedurach, formalnościach, co pozwoli na sprawne zakończenie okresu studiów. Każdy rodzaj wymiany akademickiej czy też pełny tok studiów wiąże się z określonymi procedurami. Bardzo ważna jest współpraca poszczególnych komórek uczelni, takich jak Dziekanat, Dział Współpracy Międzynarodowej, Biuro Programu Erasmus+ w zakresie odpowiedniego informowania się o całym procesie. Doświadczenia związane z obsługą studentów przyjeżdżających jest również doskonałym źródłem wiedzy, obserwacji na jakie problemy, wyzwania mogą napotkać studenci danej uczelni zainteresowani wyjazdami do innych krajów. Międzywydziałowa współpraca oraz kultura dzielenia się wiedzą wewnątrz organizacji stanowią kluczowe elementy wpierania studentów.

1.1 Definicja i rodzaje studentów obcokrajowców

Od 1987 wraz z ustanowieniem pierwszej perspektywy finansowej Programu Erasmus dla młodych ludzi studiujących w krajach wspólnoty europejskiej pojawiła się możliwość doświadczenia studiowania i poznawania nowych kultur w innym kraju. W kolejnych latach pojawił się również program Erasmus Mundus otwierający możliwości podróżowania i nauki w innych krajach dla studentów z całego świata. Obok mechanizmów finansowania wymian akademickich ze środków UE funkcjonują inne działania finansowane przez fundacje, Ministerstwa poszczególnych krajów czy też prywatnych sponsorów wspierając tym samym międzynarodową mobilność edukacyjną na całym świecie.

Tylko odpowiedni "zestaw pytań" oraz wiedza na temat tych rodzajów finansowania pozwoli na odpowiednią identyfikację studenta oraz jego właściwe poprowadzenie przez formalne procedury nawet najbardziej zagubionego i nieśmiałego studenta. Ważna jest znajomość wytycznych, procedur i innych wymagań związanych z rekrutacją, żeby sprawnie wykonać wszystkie czynności pozwalające na pełne przyjęcie studenta. Na co dzień większość biur zajmujących się współpracą międzynarodową zajmuje się:

- Studentami z państw członkowskich UE:
 - Uczestniczący w krótkoterminowych mobilnościach (np. Erasmus +);
 - Uczestniczący w pełnym cyklu studiów (np. Erasmus Mundus)
- Studenci spoza Unii Europejskiej:
 - Uczestniczący w krótkoterminowych mobilnościach (np. Erasmus +);
 - Uczestniczący w pełnym cyklu studiów (np. Erasmus Mundus)
- Studenci pochodzący z dowolnego kraju/regionu, uczelnia ma podpisane umowy o współpracy, niezależnie od programów grantowych:
 - Uczestniczący w ramach krótkoterminowych wymian;
 - Uczestniczący w współpracy akademickiej "wspólny dyplom" lub "podwójny dyplom".

Kraj pochodzenia, obywatelstwo w dużej mierze determinuje złożoność procesu aplikacji na studia, rekrutacji, uzyskania wizy czy pozwolenia na pobyt w innym kraju, skuteczny pracownik działu współpracy międzynarodowej czy rekrutacji międzynarodowej potrafi wytłumaczyć wszystkie procedury przyszłemu studentowi i dostarczyć niezbędne broszury czy też linki do stron internetowych.

Pochodzenie studenta determinuje również jakiego rodzaju działania aklimatyzacyjne są potrzebne i jakie formy wsparcia są najbardziej adekwatne. Poza ogólnymi działaniami dostosowanymi do studentów jako grupy, trzeba też wziąć pod uwagę że, każdy przypadek jest wyjątkowy. Dla obu grup bardzo ważne jest również uświadomienie sobie, że autonomia i osobowość każdego studenta ma bezpośredni wpływ na procesy i że procedury, choć przekrojowe, powinny być dostosowane do profilu studenta i potrzeb, które każdy z nich ujawnia w trakcie procesu. Dla pracownika uczelni, każdy student, to proces administracyjny, formalności i zadania z tym związane. Dla studenta – okres studiowania, choćby krótkoterminowy to przygoda, czas na zmiany i nowe doświadczenia, kwestie administracyjne, to sprawa drugorzędna, dlatego to pracownik powinien być czujny, sprawnie ekzekwować wszystkie wymagania w zakresie dokumentacji i prawidłowej realizacji programu studiów.

DOBRE PRAKTYKI – przykłady z uczelni

Dodatkowe formy wsparcia

Nasze doświadczenie potwierdza, że każdy student jest inny i nigdy nie wiadomo jakie nowe doświadczenia pojawią się w raz z nowo przybyłymi studentami. Jedną z rzeczy, która nas najbardziej zaskoczyła, był fakt, że dla studentów pochodzących spoza Unii Europejskiej, a zwłaszcza ze Stanów Zjednoczonych, szok kulturowy może być tak duży, że konieczne jest zapewnienie im pomocy psychologicznej. W tym celu kilka lat temu otwarto specjalny oddział zdrowia psychicznego przeznaczony specjalnie dla studentów zagranicznych.

Procedury

Najlepszym rozwiązaniem w zakresie procedur jest zachowanie prostoty procesu. Szczególnie w realizowaniu programów ogólnie europejskich. Wykorzystanie obowiązujących dokumentów, procedur bez większych zmian ułatwia współpracę pomiędzy uczelniami oraz ze studentami doświadczonymi w programach.

W każdym jednak przypadku ważna jest wiedza w zakresie procedur jakim podlega każda zgłoszona aplikacja oraz znajomość:

- 1) wymogów prawnych oraz obowiązkowej dokumentacji w momencie wjazdu do instytucji/kraju goszczącego;
- 2) wymogów prawnych w zakresie uznania dyplomu w kraju macierzystym w momencie ukończenia studiów.

1.2 Potrzeby studentów

Poniższa część przewodnika dostarcza informacji na temat potrzeb studentów, na wszystkich etapach studiów, biorąc pod uwagę okres przed przyjazdem do nowego kraju, podczas pobytu oraz zakończenie studiów lub krótkoterminowego wyjazdu. Badania ankietowe przeprowadzone w okresie IV-VI 2021 w projekcie wśród studentów z Polski, Hiszpanii, Grecji oraz Portugalii pokazują, że głównymi czynnikami decydującymi o wyjeździe na studia do innego kraju są: nowoczesne programy nauczania, atrakcyjne kierunki studiów, możliwości rozwoju zawodowego czy też kariery naukowej, perspektywy na zatrudnienie w docelowym kraju czy też prestiż uczelni. Te ambitne cele weryfikuje codzienne doświadczenie, otoczenie wsparcie w trudnych momentach pobytu, szczególnie dla młodych ludzi którzy po raz pierwszy opuszczają dom i rodzinę.

PORADA:

Pamiętaj, że okres studiów to często czas przejściowy, który pozwala nauczyć się nowych umiejętności, często samodzielności i dostosowywania się do wszelkiego rodzaju zmian. Wielu studentów to pierwsza próba pobytu poza domem, poznawania nowych ludzi i przyzwyczajania się do innej dynamiki społecznej. Nowe wymagania i stres z tym związany mogą stanowić wyzwanie nawet dla najbardziej zorganizowanych, samodzielnych studentów.

WAŻNE:

Potrzeby studentów/kandydatów na studia wynikają również z kultury, lokalnych uwarunkowań danego kraju, organizacji procesu edukacji. Przygotuj się do swojej pracy wykorzystując możliwości Internetu. Jeśli wiesz np. jakie dokumenty są uznawane w danych krajach, rodzaje dyplomów czy innych dokumentów z którymi może przyjechać student – sprawniej zamkniesz cały proces rekrutacji.

KULTURA:

Zapoznaj się z modelem kulturowym opracowanym przez Geerta Hofstede. Badania nad różnicami kulturowymi tego naukowca, obejmują przedstawicieli wielu narodowości i pokazują jak różne modele zachowania funkcjonują w społecznościach.

1.3 Przed wyjazdem

Przeprowadzka do innego kraju wiąże się z różnego rodzaju formalnościami, procedurami, a przede wszystkim z dotrzymaniem wszystkich obowiązujących terminów. Zadaniem pracownika uczelni zajmującego się rekrutacją jest rozsądne planowanie informacji dla przyszłych studentów, kandydatów na studia nt. poszczególnych procedur oraz obowiązujących dokumentach. To od jego doświadczenia zależy jak skutecznie kandydat na studia zostanie przeprowadzony przez cały proces.

PAMIĘTAJ:

Dobrze poinformowani studenci ułatwią Ci pracę!

PORADA:

Zastanów się w jaki sposób przekazywać informacje kandydatom/studentom. Czy informacje powinny być podzielone na szczegółowe "pakiety" informujące krok po kroku nt każdego etapu? Czy lepszym rozwiązaniem jest pełen przewodnik obejmujący wszystkie możliwe procedury.

Aby ułatwić sobie ten proces warto przygotować sobie odpowiednie materiały informacyjnie, jako zestaw wspierający rozmowy ze kandydatami czy nowo przyjętymi studentami. Podstawowe zagadnienia, które powinny być na takiej liście to:

- Informacje o aktualnych programach studiów, terminach naborów;
- Informacje nt. procedu i dokumentacji niezbędnej w procesie rekrutacji;
- Kalendarz terminów – wyjaśnienie przyszłemu studentowi jak dużo czasu powinien zaplanować na sfinalizowanie całego procesu;
- Instrukcje (lub materiały video) jak wypełnić formularze rejestracyjne;
- Informacje jak korzystać z platform cyfrowych, jeśli proces rekrutacji wymaga korzystania z takich rozwiązań;
- Informacje o możliwościach zakwaterowania;
- Informacje o kosztach utrzymania w Polsce;
- Informacje o dostępie usług zdrowotnych oraz procedur z tym związanych;
- Przydatne linki nt. kultury, życia studenckiego;

- Informacji na temat kluczowych kwestii związanych z bezpieczeństwem w Polsce;
- Lista kontaktów – do instytucji lub osób które biorą bezpośredni udział w procesie rekrutacji;
- W przypadku studentów biorących udział w programach mobilnościowych pracownik powinien mieć aktualną listę instytucji przyjmujących oraz szczegółowe informacje jak przebiega proces rekrutacji na każdej z uczelni partnerskich.

PORADA:

Infografiki są nowoczesnym oraz bardzo praktycznym sposobem wyjaśniania różnego rodzaju treści. W przypadku procesu, który trwa kilka tygodni a nawet miesięcy (np. w przypadku kandydatów na studia z innych kontynentów ubiegających się o wizę) mogą stanowić wsparcie wyjaśnienia całego procesu.

PAMIĘTAJ:

(dla pracowników działów mobilności)

Podstawowym warunkiem wymiany studentów jest posiadanie porozumienia o programie zajęć pomiędzy uczelnią macierzystą a uczelnią przyjmującą. W porozumieniu tym ustala się, jakie przedmioty studenci odbędą za granicą i za co zostaną one zatwierdzone. W tym celu konieczne jest, z jednej strony, aby przedmioty odpowiadały w obu uczelniach, z drugiej strony, aby miały taką samą liczbę punktów. Jest to żmudny i biurokratyczny proces, ponieważ wymaga, przed przyjazdem studenta, koordynacji pomiędzy dwoma instytucjami edukacyjnymi i zatwierdzenia wyznaczonego opiekuna. W wielu przypadkach zauważyliśmy, że proces ten powoduje problemy dla niektórych studentów, którzy przybywają do krajów docelowych bez ostatecznego porozumienia w sprawie nauki. Usprawnienie tego procesu jest jednym z naszych priorytetów w zarządzaniu potrzebami studenta przed przyjazdem do kraju docelowego.

W procesie uzgadniania finalnej listy przedmiotów powinny brać czynny udział wszystkie jednostki zaangażowane w późniejszy proces kształcenia studenta. Niedopilnowanie warunków przyjazdu-wyjazdu to dodatkowa praca administracyjna, a dla studenta duży i niepotrzebny stres.

1.4 W nowym miejscu

Pierwsze tygodnie w nowym kraju, w nowym środowisku, mogą wywołać u nowo przybyłych wiele stresu. Nie ma znaczenia, czy student przyjeżdża na trzymiesięczną praktykę, jeden semestr czy na cały cykl studiów. Pamiętaj, że Twoje wsparcie jest bardzo cenne w pierwszych dniach. Dobra komunikacja i znalezienie najlepszego sposobu na dzielenie się informacjami ze studentami ułatwi zarówno Twoją pracę, jak i adaptację studenta. Bardzo ważne jest, aby po przyjeździe studenci zagraniczni czuli się mile widziani. Instytucje powinny organizować zajęcia i wydarzenia takie jak:

- Dni powitalne;
- Spotkania ze studentami uczelni starszych roczników;
- Spotkania z miejskimi organizacjami studenckimi;
- Spotkania z organizacjami studenckimi działającymi w ramach uczelni oraz poza nią;
- Spotkania z pracownikami uczelni, np. Biblioteka, Dziekanaty, Dział Stypendiów;
- Konferencje i warsztaty dla studentów;
- Spotkania z policją lub innymi służbami bezpieczeństwa publicznego;
- Wydarzenia sportowe;
- Spotkania networkingowe lub spotkania tzw. "Buddies";
- Dyżury wsparcia psychologicznego;
- Wsparcie w zakresie procedur wizowych (w razie potrzeby);
- Organizacja imprez w ramach obchodów świąt państwowych;
- Uroczyste sesje na zakończenie semestrów i pożegnania dla absolwentów;

Dla studentów realizujących pełne stopnie naukowe należy dodać:

- Prezentacje dotyczące rynku pracy w Polsce;
- Wizyty studyjne w firmach;
- Organizacja sesji networkingowych z przedstawicielami rynku pracy;
- Włączenie do grup tematycznych/ stowarzyszeń studenckich.

PORADA:

Upewnij się, że studenci wiedzą, z kim powinni się kontaktować w sprawie konkretnych działań lub problemów. Lista kontaktów, nazwiska, numery pokoi, nazwy komórek organizacyjnych to najważniejszy niezbędny na Twoim biurku. Dobrze poinformowany student wie gdzie powinien się zgłosić z każdą sprawą.

Taka lista wspierająca Twoją pracę powinna zawierać szczegółowy zestaw informacji o Twojej uczelni. Twoje przygotowanie ułatwi, przede wszystkim komunikację ze studentami, jak również stanowić będzie wsparcie dla nowo przybyłych pracowników 😊

☐ Informacje o uczelni:

- Dane kontaktowe do poszczególnych komórek organizacyjnych;
- Lokalizacja dziekanatów;
- Lokalizacja biblioteki;
- Lokalizacja stołówki studenckiej;
- Informacje/lokalizacja nt. akademika;
- Informacja jak uzyskać legitymację studencką;
- Informacja jak zalogować się do serwisów uczelnianych;
- Zasady przeprowadzania egzaminów po każdym semestrze.

☐ Numer PESEL:

- Jak ubiegać się o nr PESEL – dane kontaktowe urzędu;
- Podstawowe informacje o procedurach;
- Informacje o opłatach i terminach;

☐ Uzyskanie wizy i pozwolenia na pobyt:

- Rodzaje dokumentów;
- Kogo dotyczą;
- Odpłatność;
- Miejsce wydawania dokumentów;
- Obowiązkowa dokumentacja;
- Terminy składania wniosków;

☐ Otwarcie rachunku bankowego:

- Adresy najbliższych banków;

- Dokumenty niezbędne do założenia konta;
- Informacja o opłatach;
- Dostępność bankomatów;
- Przydatne informacje nt. waluty w danym kraju;
- Rejestracja w punkcie podstawowej opieki zdrowotnej;
 - Informacja nt. opieki zdrowotnej w Polsce;
 - Adresy placówek;
 - Informacje o opłatach;
 - Niezbędna dokumentacja;
 - Terminy i procedury;

PORADA:

Dobrym rozwiązaniem jest współpraca z różnego rodzaju podmiotami – zarówno instytucjami świadczącymi różne usługi, organizacjami działającymi na rzecz studentów krajowych i obcokrajowców oraz placówkami kultury, sportu, rekreacji. Wówczas informowanie studentów o różnego rodzaju wydarzeniach będzie łatwiejsze oraz prowadzone wielotorowo.

PRAKTYKI:

Na naszą uczelnię (Uniwersytet w Tesalii) od wielu lat zaprasza na spotkania przedstawicieli wszystkich, ważnych, z perspektywy studenta instytucji. W pierwszych tygodniach nowego roku akademickiego, w ramach "Orientation Days" organizujemy spotkania z przedstawicielami banków, służb publicznych, służby zdrowia oraz organizacji studenckich działających w naszym regionie.

1.5 Zakończenie wyjazdu

Zakończenie programu studiów, czy krótkoterminowej wymiany wymaga również nakładu pracy administracyjnej, dobrego planowania i współpracy ze studentem! Dobrze doinformowany student, wie jak zaplanować cały proces, kiedy się zgłosić do Dziekanatu, o co zapytać, czego dopilnować. Twoje kluczowe zadanie to informacja o terminach

egzaminów lub innych formach zaliczenia przedmiotów. Po zakończeniu pobytu studenci zagraniczni mogą potrzebować pomocy w zakresie procedur związanych z uznaniem mobilności, ekwiwalentów semestru/roku lub stopnia naukowego, które odbyli w Twojej instytucji. Odpowiedzialny dział powinien być gotowy do pomocy w tej sprawie, dostarczając informacji wymienionych w poniższej liście kontrolnej.

LISTA KONTROLNA:

- Czas oczekiwania na wydanie dokumentów (przez wydziały, administrację);
- Informacje na temat procedur urzędowych w kraju pochodzenia dotyczące uznawania dokumentów (w stosownych przypadkach);
- Oficjalne procedury w kraju pochodzenia dotyczące uznawania dyplomów (w przypadku pełnego stopnia);
- Wykaz niezbędnych dokumentów niezbędnych do zakończenia studiów/mobilności;
- Informacja o wszelkich opłatach (dyplomy, świadectwa, tłumaczenia itp.).

WAŻNE:

Pamiętaj również o swoich obowiązkach, zebraniu podpisów, kopii dokumentów lub innych informacji jakich potrzebujesz od studenta opuszczającego mury uczelni. Zakończenie studiów lub wymiany to proces, administracyjny ważny dla obu stron. Student który powraca do swojego rodzinnego kraju nie będzie w stanie przyjechać na naszą prośbę, żeby uzupełnić przeoczoną dokumentację lub dodatkowe formalności.

PRAKTYKI:

Sieć "Alumni"

Weź pod uwagę, że nie każdy student rozstaje się z uczelnią. Wiele ośrodków akademickich w Polsce prowadzi programy pod nazwą "Absolwent" lub "Alumni", które zrzeszają studentów absolwentów jednej uczelni. Takie sieci kontaktów to skuteczna metoda na promocję uczelni, wspieranie "świeżo upieczonych" absolwentów na rynku pracy przez starszych kolegów i koleżanki. Dla uczelni to ciągły kontakt ze studentami i wiedza jak potoczyły się ich losy. Szczególnie istotne jest prowadzenie takich działań dla studentów obcokrajowców, żeby "uczelniana rodzina" była widoczna zarówno w kraju jak i poza jego granicami.

WEŹ POD UWAGĘ:

Student "mobilnościowy"

Student biorący udział w programach mobilnościowych finansowanych w ramach programów Komisji Europejskiej jest zobowiązany do złożenia raportu końcowego, bezpośrednio po zakończeniu mobilności. Raport jest automatycznie wysyłany przez serwisy KE jako link na konto e-mail podane przez studenta.

Okres mobilności musi zostać uznany przez obie instytucje szkolnictwa wyższego zgodnie z postanowieniami podpisanych umów bilateralnych oraz umów w zakresie realizacji mobilności oraz porozumienia o programie zajęć.

Instytucja wysyłająca musi w pełni uznać działania zakończone sukcesem przez studenta podczas mobilności i zarejestrować je w wykazie zaliczeń studenta. Złożenie raportu spowoduje wypłatę ostatniej raty stypendium dla studenta. W przypadku studentów przyjeżdżających spoza obszaru europejskiego w celu odbycia pełnego programu studiów z pewnością zaistnieje potrzeba uznania dyplomu, tak aby był on ważny w kraju pochodzenia. Ważne jest, aby wspierać studenta w pokonaniu tych wszystkich etapów do zakończenia wymiany.

WAŻNE! Jeśli pracujesz w innej jednostce wspierającej studentów obcokrajowców i na co dzień nie zajmujesz się takimi zadaniami ważna jest podstawowa wiedza na ten temat. Każdy zagubiony student będzie wówczas odpowiednio poinformowany, a TY, wiedząc z jaką sytuacją masz do czynienia sprawnie poinformujesz studenta gdzie otrzyma odpowiednią pomoc.

ROZDZIAŁ 2

PRACOWNICY

UCZELNI

SPIS TREŚCI

2.KADRA UNIWERSYTECKA PRACUJĄCA NA RZECZ STUDENTÓW OBCOKRAJOWCÓW

- 2.1 Profil pracownika
- 2.2 Codzienna praca
- 2.3 Komunikacja
- 2.4 Zarządzanie kryzysem

2. KADRA UNIWERSYTECKA PRACUJĄCA NA RZECZ STUDENTÓW OBCOKRAJOWCÓW

**“Wybierz pracę, którą lubisz, a nie przepracujesz ani jednego dnia więcej w swoim życiu”
KONFUCJUSZ**

2.1 PROFIL PRACOWNIKA

Praca w środowisku międzynarodowym, ze studentami lub również pracownikami z innych krajów wymaga dużego przygotowania i odpowiedniego zestawu kompetencji. To praca nieszablonowa, oparta przede wszystkim na: znajomości języków obcych, znajomości przepisów prawa, zarówno obowiązującego w Polsce, jak i w innych krajach, znajomości różnego rodzaju programów, mechanizmów wsparcia, stypendiów oraz wiedza na temat szkolnictwa wyższego pozwalająca w sprawny sposób wyjaśnienie studentowi najtrudniejszych dla niego kwestii oraz swobodne poruszanie się pracownika w ramach jego zadań.

WAŻNE:

Warto brać udział w szkoleniach! Możliwość wymiany doświadczeń jak również rozmowy z doświadczonymi osobami w danym zakresie pozwolą Ci zmienić punkt widzenia, otworzyć się na nowe rozwiązania, zauważyć jakie rozwiązania sprawdzają się w innym miejscu. Szczególnie jeśli dostałeś/łaś nowy przydział obowiązków lub trudno Ci się odnaleźć w nowej sytuacji – poszukaj rozwiązań na zewnątrz.

Drugi zestaw to kompetencje miękkie, równie ważne jak zasoby wiedzy czy procedur organizacyjnych. Kluczowe są dobre umiejętności komunikacyjne, które mają wpływ na całokształt pracy, tj. odpowiednią komunikację ze studentami, wsparcie dialogu pomiędzy studentami a pracownikami uczelni, wykładowcami oraz w razie potrzeby komunikacja poza uczelnią. Pracownik działu współpracy międzynarodowej, rekrutacji studentów obcokrajowców czy ich obsługi powinien być otwarty na wielokulturowość ale również

promować polską kulturę, zwyczaje, promować wydarzenia, które mają wpływ na rozwój studenta oraz jego sprawną aklimatyzację w nowym miejscu.

DOBRE PRAKTYKI:

Niektóre uczelnie w Europie organizują regularne spotkania osób z różnych działów zajmujących się współpracą międzynarodową w celu wymiany informacji, doświadczeń, a przede wszystkim problemów jakie napotykają. Widoczne korzyści takich spotkań to lepsza wiedza o studentach, wspólne poszukiwanie rozwiązań, uczenie się od siebie nawzajem skutecznych metod pracy oraz lepsze zrozumienie pracy na poszczególnych stanowiskach.

Istotna jest również inteligencja emocjonalna, zarządzanie własnymi emocjami gdy pojawią się trudne lub stresujące dla wszystkich sytuacje. Zdolność do radzenia sobie z emocjami, sytuacją kryzysową, umiejętność szukania rozwiązań, kompromisów jest bardzo cenna i na pewno ułatwia codzienne zadania.

PAMIĘTAJ:

Problemy studentów mogą mieć wpływ na ich zachowanie i sposób komunikacji. Należy być czujnym i zwracać uwagę czy dana osoba nie potrzebuje specjalistycznej pomocy w szczególnym zakresie. To istotne zadanie – informowanie innych pracowników o zauważonej sytuacji i szukanie odpowiednich rozwiązań.

W zależności od wielkości organizacji, liczba działów czy też pracowników oddelegowanych do wsparcia studentów obcokrajowców bywa różna. Małe uczelnie mają wielozadaniowe jednostki, które muszą sprostać różnego rodzaju zadaniom. Większe uczelnie mają bardziej zdywersyfikowany podział obowiązków, np osobne działy rekrutacji, współpracy międzynarodowej badawczej, wymian akademickich, niekiedy część obowiązków jest realizowana przez osoby pracujące w poszczególnych wydziałach i dziekanatach.

PAMIĘTAJ:

Jeśli Twój zakres obowiązków zakłada współpracę z innymi podmiotami zagranicznymi w Europie czy też na świecie pomocne jest zdobycie wiedzy w jaki sposób dane podmioty pracują. Ułatwi to wymianę informacji, ponieważ Twoje pytania czy informacje trafią w odpowiednie miejsce. Warto na początek współpracy zorganizować spotkanie online, żeby zapoznać się z pracownikami, znaleźć wspólny język. Co jest najważniejsze:

Nie unikaj kontaktu bezpośredniego! Telefon lub spotkanie mogą działać więcej niż setki wiadomości e-mail.

W kontaktach ze studentami zagranicznymi niezbędna jest otwartość i zrozumienie innych kultur. Niektóre z umiejętności, postaw w tym zakresie nabywa się poprzez praktykę, bezpośredni kontakt ze studentami, dlatego warto angażować się w organizację różnego rodzaju wydarzeń, realizowanych wspólnie. Pozwoli to na lepszą komunikację i zrozumienie obu stron.

Poza wsparciem pracowników administracyjnych uczelni zajmujących się studentami obcokrajowcami równie ważne jest odpowiednie przygotowanie i zaangażowanie wykładowców. Należy pamiętać, że podstawowym celem studenta jest zdobycie wybranego dyplomu, poszerzenie wiedzy, nabycie nowych umiejętności i postaw. Zadania realizowane w ramach programu studiów takie jak: dodatkowe poradnictwo zawodowe, udział w konferencjach, seminariach, warsztatach, szkoleniach, kołach naukowych powinny uwzględniać możliwość interakcji i współpracy studentów krajowych i obcokrajowców.

Proces internacjonalizacji uczelni powinien uwzględniać odpowiednie wsparcie wykładowców w odpowiedzi na ich potrzeby związane z realizacją powyższych działań. Bardzo ważny w tym zakresie jest udział wykładowców w programach mobilnościowych – wymiany dobrych praktyk z pracownikami innych uczelni czy też prowadzenie zajęć/wykładów w innych ośrodkach akademickich.

WAŻNE:

Jednostka zajmująca się współpracą międzynarodową wspiera wykładowców każdej uczelni w zakresie organizacji wymian bilateralnych. Kluczowa jest wymiana informacji pomiędzy wykładowcami a pracownikami jakie działania są oczekiwane i jakie oferty współpracy są potrzebne w danym zakresie.

Mobilność, szczególnie wyjazdy wykładowców w ramach prowadzenia zajęć w ramach misji szkoleniowych, powinny być stałym elementem wspierającym internacjonalizację uczelni, ponieważ pozwalają na zdobycie umiejętności przekrojowych, większej otwartości na różnorodność grup studentów. Niezależnie od wielkości uczelni i w tym przypadku kluczowa jest odpowiednia komunikacja pomiędzy jednostkami, tylko wtedy każdy dział będzie mógł podejmować działania, takie jak organizacja wyjazdów mobilnościowych zgodnie z oczekiwaniami innych pracowników.

Ostatnie ale tak samo ważne jak pozostałe czynniki są cechy charakteru każdej osoby zajmującej się współpracą z ludźmi, pracą opartą na relacjach, wzajemnej interakcji i byciem w ciągłym kontakcie z innymi (łącznie z ich problemami, barierami, obawami itp.). Trzeba pamiętać, aby w codziennej pracy być cierpliwym i otwartym. Kiedy dzieje się wiele rzeczy jednocześnie: natłok studentów, trudne sprawy do rozwiązania, zbliżające się terminy powodujące zwiększoną aktywność studentów, łatwo o zdenerwowanie, znudzenie, niepokój. Twoim zadaniem jest zachować spokój. Nie zawsze rozwiązanie jest oczywiste dlatego warto zrobić przerwę, poprosić o poradę innego pracownika, opowiedzieć o problemie głośno, posłuchać innego punktu widzenia. Kolejna rozmowa ze studentem powinna przynieść rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony. Jeśli ludzie czują się przytłoczeni informacjami lub nie rozumieją ich ważności, może to przynieść odwrotny skutek.

PAMIĘTAJ:

Starannie przedstaw wszystkie informacje, które mają pomóc rozwiązać sytuację problemową. Nie traktuj niczego jako "oczywiste". Twoim zadaniem jest wyjaśnienie krok po kroku tego, czego nie rozumie student, nawet jeśli wydaje się, że wszystko zostało przekazane, powiedziane, zrób to jeszcze raz. Zadawaj pytania kontrolne, żeby sprawdzić czy Twoja informacja została zrozumiana. Czasami istotny jest również sposób komunikacji – np. spróbuj mówić wolniej, głośniej – może problem jest inny niż Ci się wydawało na początku.

Codzienna praca personelu pracującego z zagranicznymi studentami i pracownikami wymaga umiejętności, wiedzy i zrozumienia. Bardzo ważna jest umiejętność wykorzystania nowoczesnych technologii w pracy codziennej: różnego rodzaju komunikatorów online

wspierających komunikację na odległość. Pracownik, który sprawnie obsługuje różne narzędzia i aplikacje szybko znajdzie rozwiązanie – np. jeśli jeden system nie działa sprawnie, to wie jak wykorzystać inny i jak wprowadzić, wytłumaczyć zmianę studentowi lub innemu pracownikowi. Nowoczesna komunikacja to również sposób prezentacji informacji i różnorodność w formach komunikatów. Nie każdy student zapamiętuje wszystko co usłyszy z taką dokładnością jakbyśmy tego oczekiwali, nie każdy rozumie “hasłowy” przekaz znajdujący się na plakatach czy ulotkach. Twoim zadaniem jest dotrzeć do wszystkich w każdy skuteczny sposób.

WAŻNE:

Jeśli Twoja informacja mailowa spowodowała, że kilku studentów przychodzi zadawać dodatkowe pytania – to sprawdź jeszcze raz wszystkie przekazane informacje i skonfrontuj wiadomość z zadawanymi przez studentów pytaniami. Zastanów się jaka inna forma mogłaby być bardziej czytelna. Zapytaj studentów czego nie rozumieją i nie wahaj się z organizacją krótkiego spotkania i wyjaśnienia wątpliwości na żywo. Nawet jeśli nie lubisz publicznych wystąpień, pamiętaj, że taka forma zaoszczędzi Ci dużo czasu a studenci będą mieli okazję zadawania pytań i zrozumienia komunikatu w najbardziej optymalny sposób.

Komunikacja ze studentem – to również zasoby online uczelni. Co w sytuacji gdy student poprosi Cię o wyjaśnienie jak działa uczelniany e-learning, albo jak działają zasoby biblioteki? Zasób wiedzy na temat własnej organizacji jest bardzo ważny. Warto znać podstawowe zasady lub umówić się na spotkanie z pracownikami innego działu. Bycie w kontakcie z innymi współpracownikami i pomaganie sobie nawzajem na pewno sprawi, że Twoja praca będzie bardziej efektywna.

DOBRE PRAKTYKI:

Uczelnia w Volos zangażuje w organizację “Welcome Week” wszystkich nowo zatrudnionych pracowników uczelni. Mają wówczas okazję prześledzić cały proces powitalny nowych studentów i dowiedzieć się o uczelni tak samo dużo jak nowo przybyły student. Jest to okazja do zadawania pytań, wymiany wiedzy, zapoznania pracowników z innymi jednostkami.

Wszyscy partnerzy realizujący projekt ISAAC są zgodni, że nie ma jednolitego opisu profilu pracownika zajmującego się studentami obcokrajowcami. To nie wykształcenie czy znajomość wielu języków obcych decydują o skutecznej realizacji zadań, ani też same kompetencje miękkie. Wszystkie elementy są ważne i od każdego indywidualnego pracownika zależy, które będą jego największym atutem.

WYKSZTAŁCENIE - większość uczelni zwraca uwagę na poniższe dziedziny:

- Stosunki międzynarodowe;
- Ekonomia;
- Zarządzanie;
- Zarządzanie zasobami ludzkimi;
- Studia lingwistyczne;
- Geografia polityczna;
- Prawo;

PRZYKŁAD:

Pracownicy naszego Biura Stosunków Międzynarodowych (Uczelnia Lusofona w Portugalii), na stanowiskach kierowniczych mają przede wszystkim wykształcenie biznesowe i specjalizują się w zarządzaniu. Pracownicy niższego szczebla reprezentują różne kierunki studiów, atutem zespołu jako całość – jest różnorodność w zakresie wykształcenia, która jest wykorzystywana w codziennej pracy. Kluczowe jest to, w jaki sposób każda nowa osoba przyczyni się do rozwoju naszej komórki, a w konsekwencji całej uczelni.

Poza wiedzą branżową związaną z kierunkiem studiów ważna jest również wiedza ogólna związana z zakresem obowiązków oraz wiedza nt. organizacji:

- Wiedza ekonomiczna i geograficzna o świecie;
- Wiedza polityczna o świecie;
- Ogólna wiedza na temat rodzaju warunków przyjmowania studentów międzynarodowych w różnych krajach;

- Ogólna wiedza na temat ramowych obszarów studiów w różnych krajach;

□ **UMIĘTNOŚCI** - większość ankietowanych studentów krajowych i obcokrajowców wskazało:

- Umiejętności językowe – zwłaszcza j. angielski na poziomie wystarczająco dobry dla skutecznej komunikacji;
- Umiejętności komunikacyjne;
- Umiejętności związane z przygotowywaniem treści i spójnych informacji;
- Umiejętności analityczne;
- Umiejętność zarządzania konfliktem;
- Terminowość;
- Umiejętność planowania pracy;

□ **POSTAWY** - Poniżej lista cech pracownika działu współpracy międzynarodowej opracowana wspólnie ze studentami.

- Znajomość ram społecznych;
- Otwartość w komunikacji;
- Cierpliwość;
- Tolerancyjność;
- Budowania relacji pozbawionych uprzedzeń, dyskryminacji;
- Dostępność – dla studentów;

PAMIĘTAJ:

Niezależnie od tego jak dużo pracy Cię masz w trakcie realizacji nie traktuj tego jako argument do odsyłania ludzi bez informacji zwrotnej. Bądź uprzejmy/uprzejma. Pomyśl co chciałbyś/chciałabyś usłyszeć w takiej sytuacji. Twoje zachowanie – czy wewnątrz czy na zewnątrz to wizytówka uczelni.

□ SZKOLENIA

Internacjonalizacja uczelni to proces który wymaga nieustannego podnoszenia kwalifikacji, inwestycje w zasoby kadrowe uczelni. Udział w szkoleniach – krajowych, międzynarodowych, niezależnie od wieku, doświadczenia, stanowiska pozwalają na rozwój własny pracowników oraz dynamiczny rozwój jednostki jako całości. Udział w wydarzeniach poza granicami kraju, np. targach, konferencjach, warsztatach, wydarzeniach realizowanych stacjonarnie, online, hybrydowo – dla pracowników dydaktycznych, administracji, wydarzeniach ogólnych – wszystkie te doświadczenia pozwolą lepiej poznać specyfikę pracy działów międzynarodowych i znaleźć dobre praktyki, które można przenieść do organizacji. Dostępność takich aktywności zapewnia również kontakt z pracownikami innych organizacji, wzmocnienie relacji pomiędzy uczelniami i kontaktów interpersonalnych. Odwiedzanie zagranicznych instytucji edukacyjnych, przebywanie w nich, nawet jeśli na krótki okres, zdecydowanie przyczynia się do nabycia technicznych i przekrojowych umiejętności kluczowych dla dobrego funkcjonowania personelu.

DOBRE PRAKTYKI:

Kiedy przyjmujemy kadrę innych uczelni w ramach mobilności pracowników na szkolenie w naszej instytucji, zawsze organizujemy kolację integracyjną w centrum miasta. Wyjście połączone jest z krótką informacją na temat historii miejsca, miasta, regionu oraz miejsca uczelni w lokalnym środowisku. Zrozumienie tego gdzie jesteśmy pomaga naszym gościom zrozumieć naszą pracę, cele organizacji, podejmowane działania i decyzje, co jest istotne w późniejszej współpracy.

Takie wyjście to przede wszystkim przyjemność bycia razem, ale jednocześnie to część nieformalnego szkolenia: co jemy, w co się ubieramy, jak spędzamy czas... są to okazje do zdobycia wiedzy przekrojowej, która jest kluczowa dla zrozumienia kultury każdego kraju.

PROPONOWANE TEMATY SZKOLEŃ:

- Szkolenia z j. angielskiego, branżowe, dostosowane do stanowiska pracy;
- Szkolenia językowe – inne języki dostosowane do profilu przyjmowanych studentów;
- Praca w środowisku wielokulturowym;
- Kursy z zakresu różnorodności i integracji
- Zarządzanie zespołem wielokulturowym;
- Komunikacja w zespole wielokulturowym;
- Nowoczesna prezentacja danych;
- Marketing i reklama;
- Zarządzanie treścią w mediach społecznościowych;
- Zarządzanie czasem;
- Zarządzanie miejscem pracy online;
- Radzenie sobie w stresujących sytuacjach;
- Praca metodą projektową;

2.2 CODZIENNA PRACA

Pracę w tym obszarze można podzielić na dwa główne obszary: pierwszy dotyczy szeroko pojętej dokumentacji od dokumentów związanych z pojedynczym kandydatem na studia i zapisami jego rekordów w dokumentacji uczelni po różnego rodzaju dokumentację wewnętrzną związaną z obsługą każdego kierunku studiów lub każdej wymiany akademickiej. Pracę administracyjną należy traktować jako kompleksowy projekt, przedsięwzięcie długoterminowe, w którym każdy mały element/zadanie do wykonania stanowi niezbędny element. Wycinkowe podejście, skupianie się na jednym zadaniu jako skończonej całości to podstawowy błąd w zarządzaniu własną pracą.

Na każdym stanowisku pracy czy w każdym dziale obowiązkowa jest umiejętność właściwego zarządzania codzienną pracą, jednak w przypadku pracy z zagranicznymi studentami jest to niezbędne z różnych powodów. Przede wszystkim działają te zajmują się terminami składania wniosków, sprawdzaniem zgodności dokumentów z przepisami prawa, zasadami rekrutacji czy regulaminem studiów. Ponadto, mają do czynienia ze studentami, dla których większość tych procedur jest nowa, czasami trudna do zrozumienia. Zadaniem pracownika jest znaleźć odpowiedni sposób komunikacji i odpowiednie pokierowanie

studenta. Wszystkie działania administracyjne powinny być zapisywane, monitorowane, rozliczane. W tym obszarze bardzo przydatna jest wiedza w zakresie zarządzania projektami oraz umiejętności w zarządzaniu pracą własną i planowaniu zadań studentom.

Drugi obszar to praca na styku komunikacji pomiędzy innymi jednostkami uczelni, podmiotami poza uczelnią oraz współpraca ze studentami. W tym obszarze bardzo szeroką grupę: studenci obcokrajowcy – przyjeżdżający, wyjeżdżający, personel współpracujący, różnego rodzaju służby monitorujące ruchy migracyjne w każdym kraju. Profesjonalny pracownik zna odpowiedź na zadawane pytania i wie w jaki sposób przekazywać niezbędne informacje. Dostępność i skuteczność w przedstawianiu informacji to najważniejsze atuty. Najważniejsze to cierpliwość, uprzejmość, odrobina ciekawości pozwolą na poradzenie sobie z każdą sytuacją. Jeśli nie jesteś pewien/pewna co zrobić, po prostu zapytaj członków zespołu.

PAMIĘTAJ:

Nigdy się nie spiesz! Każdy, kogo witasz, powinien czuć, że poświęcasz mu swój czas i uwagę. Odbieranie jednocześnie telefonu, odpisywanie na wiadomości itp. oznaczają ignorowanie i brak szacunku dla przychodzącej osoby. Największą kompetencją specjalisty ds. współpracy międzynarodowej, rekrutacji międzynarodowej jest wiedzieć, jak być obecnym, zainteresowanym, zaangażowanym!

Analiza obowiązków pracowników zajmujących się współpracą międzynarodową lub też rekrutacją studentów obcokrajowców w instytucjach partnerskich realizujących projekt ISAAC pokazuje pewien zestaw zadań wspólnych dla różnego rodzaju stanowisk i działów:

- Zajmowanie się zapytaniem od studentów, ich rodziców, sponsorów;
- Zajmowanie się komunikacją z wykładowcami, tzw. “guest lecturers”;
- Obsługa zapytań od pracowników uczelni dotyczących studentów międzynarodowych;
- Przetwarzanie i analiza dokumentacji od potencjalnych studentów i studentów w ramach wymian akademickich;
- Organizowanie “dni orientacyjnych” dla nowych studentów międzynarodowych;
- Przygotowywanie informacji dla nowych studentów (informacje i porady przed przyjazdem);
- Organizacja wydarzeń integracyjnych dla studentów międzynarodowych;

- Pomoc w zapytaniach dotyczących wiz, takich jak przedłużenie lub terminy;
- Zarządzanie centrum "Student drop-in" dla studentów międzynarodowych;
- Wsparcie studentów międzynarodowych przez cały okres studiów lub okres wymiany;
- Koordynacja programów wymiany z krajami na całym świecie, komunikacja z pracownikami działów współpracy międzynarodowej w Europie lub na świecie;
- Promowanie uczelni – poprzez wyjazdy oraz przyjmowanie gości w instytucji;
- Udział w międzynarodowych wystawach i spotkaniach;
- Komunikacja z zagranicznymi oddziałami uczelni (w zależności od uczelni);
- Opracowywanie materiałów promocyjnych do wykorzystania w innych krajach;
- Udział w pracach działów komunikacji/marketingu – dostarczanie informacji nt. planowanych, realizowanych wydarzeń;
- Opracowywanie biuletynów informacyjnych na temat pracy jednostki;
- Przygotowywanie raportów, analiz, statystyk wykorzystywanych w ramach współpracy z innymi działami.

Pracownicy zatrudnieni w biurach związanych ze współpracą międzynarodowych powinni posiadać umiejętności rozwiązywania problemów na najwyższym poziomie. Nigdy nie wiadomo, co może się zdarzyć w pracy z ludźmi, szczególnie przyjeżdżającymi z różnych zakątków świata. Studia za granicą mogą przysporzyć wielu problemów, zwłaszcza osobom pochodzącym z różnych kultur i słabiej rozumiejącym kulturę organizacji przyjmującej lub lokalny język w nowym kraju.

WAŻNE:

Zarządzanie czasem jest bardzo ważną umiejętnością, przydatną w życiu i w pracy zawodowej niezależnie od wykonywanych zadań czy też stanowiska pracy. Wielu pracowników musi nauczyć się umiejętności zarządzania czasem, aby skutecznie planować swoje studia, pracę, życie towarzyskie i różne codzienne czynności. Zarządzanie czasem jest ważne w pomyślnym wykonaniu skomplikowanych zadań, rozładowaniu stresu i efektywniejszym spędzaniu czasu. W dzisiejszym świecie, zarządzanie równowagą między życiem zawodowym a prywatnym może być trudne, jeśli nie wiemy, co robimy. Dlatego warto zwrócić uwagę na odpowiednie planowanie zadań w pracy i zarządzania swoim czasem, żeby znaleźć czas na życie prywatne, rozwijanie swoich zainteresowań.

2.3 KOMUNIKACJA

Komunikacja międzykulturowa to proces rozpoznawania zarówno różnic, jak i podobieństw między grupami kulturowymi w celu skutecznego zaangażowania się w danym kontekście. Innymi słowy, komunikacja międzykulturowa odnosi się do sposobów, w jakie ludzie z różnych środowisk kulturowych dostosowują się, aby poprawić wzajemną komunikację. W dzisiejszym, szybko zmieniającym się świecie zawodowym, niezwykle ważne jest zrozumienie, w jaki sposób elementy kulturowe wpływają na komunikację między jednostkami i grupami w miejscu pracy. Rozwijanie silnych umiejętności komunikacji międzykulturowej jest pierwszym krokiem w tworzeniu udanego środowiska pracy, które wydobywa to, co najlepsze ze wszystkich członków zespołu organizacji. Kiedy komunikujesz się w różnorodnej grupie, dołóż szczególnych starań, aby Twoja komunikacja była jasna, prosta i jednoznaczna. I (niestety) unikaj żartów, dopóki nie przekonasz się, że osoba, z którą się komunikujesz, "rozumie to" i nie jest tym urażona. Poznaj różne kultury i sposoby

ZAPAMIĘTAJ!

Inwestuj w swoją znajomość języka obcego, pozwoli Ci to z łatwością komunikować się w wielokulturowym środowisku i pomagać studentom z różnych krajów.

komunikowania się z nimi. Znajomość głównych cech różnych kultur, zwyczajów i norm pomoże Ci dostosować swoje zachowanie i komunikację.

PAMIĘTAJ!

Poznanie, kim są studenci, z jakich krajów pochodzą może pomóc w zapewnieniu integracji, kształtowania środowiska pełne szacunku i akceptacji. Zrozumienie zainteresowań studentów będzie miało kluczowe znaczenie w zapewnieniu im wysokiej jakości procesu dydaktycznego. Ważne jest, aby stosować różnego rodzaju mechanizmy wspierające pozyskiwanie informacji – zaczynając od ankiet, rozmów, zaangażowania wykładowców. Istotny jest również czas na zaklimatyzowanie się, zapoznanie z uczelnią i sprecyzowaniem własnych oczekiwań. Prawdziwe odpowiedzi można uzyskać tylko wtedy gdy student czuje się komfortowo i rozumie, że jego opinia nie będzie nastawiona na krytykę.

DOBRE PRAKTYKI

W ramach podsumowania wyników projektu ISAAC w Polsce, kadra projektu w Lubelskiej Akademii WSEI opracowała rozgrywki gry międzykulturowej w oparciu o aplikację KAHOOT. W opracowaniu pytań do gry wzięli udział studenci wolontariusze reprezentujący kraje z całego świata, np. Filipiny, Indie, Ukraina, Zimbabwe, Nigeria, Ghana, Polska. Integracja, współpraca, poszerzanie wiedzy nt. różnych krajów, ich kultur, geografii itp. miały miejsce od momentu powołania grup roboczych biorących udział w przedsięwzięciu. Zarówno dla pracowników uczelni jak i studentów była to okazja do poszerzenia wiedzy o krajach pochodzenia studentów, a dla studentów doświadczenie współpracy i współorganizacja wydarzenia.

Komunikacja wewnątrz organizacji

Skuteczna komunikacja wewnętrzna jest kluczowa dla każdej instytucji. Brak wypracowanych mechanizmów współpracy i dostarczania informacji to strata czasu, chaos organizacyjny, brak spójności w realizowanych działaniach w różnych jednostkach. Taka

kultura pracy wymaga konsekwencji i zaangażowania wszystkich pracowników. Warto podkreślić, że zadania wzajemności odgrywa tutaj kluczową rolę.

PORADA:

Upewnij się, że znasz zasady panujące w organizacji w której pracujesz oraz ludzi z innych działów i zainwestuj trochę czasu, aby ich poznać, aby upewnić się, że wiesz, za co są odpowiedzialni. Nie unikaj spotkań integracyjnych ani innych okazji rozmów z pracownikami, z którymi nie masz kontaktu na co dzień.

Zadbaj o to, żeby zawsze korzystać z ustalonej grupy mailingowej i dzielić się ważnymi informacjami zarówno z przełożonymi jak i z zespołem w którym pracujesz. Dobrym rozwiązaniem jest również opracowanie listy kontaktów awaryjnych/dodatkowych które powinny otrzymywać informacje zgodnie z ustalonym protokołem.

PAMIĘTAJ:

Pamiętaj, że pracujesz w zespole! Nawet jeśli siedzisz sam w ładnym biurze, to Twoje miejsce pracy jest "wszędzie". Żeby sprawnie załatwiać sprawy studentów potrzebna jest współpraca w ramach organizacji i komunikacja z innymi jednostkami.

Personel pracujący ze studentami obcokrajowcami ma stale do czynienia z różnymi sytuacjami, ludźmi, kulturami, oczekiwaniami, sytuacjami nadzwyczajnymi odnośnie których nie ma oczywistego rozwiązania. W sytuacji "kryzysowej" dobra komunikacja wewnątrz organizacji to atut i możliwość sprawnej interwencji. Ponadto taka organizacja pracy – to również wsparcie każdego indywidualnego pracownika, który w obliczu nowej trudnej sytuacji nie zostaje zostawiony z problemem sam.

Ważnym narzędziem w codziennej pracy są aktualne dane kontaktowe jednostek wewnątrz organizacji. Pamiętaj, żeby mieć pod ręką dane kontaktowe swoich współpracowników, informacje czym się zajmują i jak odnaleźć ich biuro. Równie ważne i potrzebne są informacje nt. uczelni, miasta, usług dla studentów w formie wydrukowanych materiałów, informacji na tablicy ogłoszeń czy opublikowanych na stronie internetowej.

PAMIĘTAJ:

Pamiętaj, że niektórzy studenci mogą odczuwać tęsknotę za domem i potrzebować dodatkowego wsparcia. Rozłąka z bliskimi: rodziną, przyjaciółmi, partnerem, partnerką, przebywanie z dala od tradycji, rodzimych przyzwyczajzeń, mogą powodować różnego rodzaju problemy z odnalezieniem się w nowym miejscu. Jednocześnie brak wiedzy czy zrozumienia kultury nowego kraju może jeszcze bardziej potęgować poczucie rozłąki czy osamotnienia. Staraj się zachować cierpliwość i wykazywać zrozumienie. Im więcej informacji uzyskasz od studenta, tym łatwiej będzie ocenić jak pomóc w zaistniałej sytuacji. Przygotuj listę zajęć pozalekcyjnych, takich jak wydarzenia na uczelni lub w mieście albo udostępnij te informacje w Internecie. Spróbuj zorganizować spotkanie ze starszymi studentami, lub studentami z tego samego kraju.

PORADA:

O ile dobrze jest utrzymywać stałą komunikację ze wszystkimi działami uniwersytetu, o tyle z niektórymi z nich jest to kluczowe. Szczególnie z Biurem Sekretarza Generalnego, Radą, różnymi dziekanatami i Student Orientation.

Osoba odpowiedzialna za studentów przyjeżdżających powinna być osobą odpowiedzialną za komunikację z pozostałymi służbami uczelni oraz kanalizowanie wątpliwości i wymagań nowo przybyłych studentów. Kluczowe są również dobre relacje pomiędzy dyrektorami poszczególnych wydziałów uczelni, dla których niezbędne są przestrzenie dialogu międzywydziałowego w ramach instytucji.

Komunikacja ze studentami

Komunikacja jest kluczowa w każdym środowisku pracy. Dodatkową trudność mają pracownicy działów uczelni, gdzie podstawowym językiem komunikacji nie jest język rodzimy.

Komunikacja z takimi studentami to niełatwa praca! Pamiętaj, aby mówić powoli, uzyskać trochę dodatkowego czasu na przeformułowanie kluczowych informacji. Potwierdzaj końcowe wnioski, zadawaj pytania kontrolne. To mądry nawyk, który warto wyrobić sobie niezależnie od tego, z kim się komunikujesz.

WAŻNE:

Nie zapominaj o komunikacji niewerbalnej. Uśmiech, otwarta postawa uspokaja i rozwiązuje wiele problemów. Dostępność osoby witającej jest decydująca w każdym momencie – zarówno dla nowo przybyłego studenta jak i w codziennej pracy.

Po zakończeniu wymiany zdań - czy to pisemnej, czy ustnej - poświęć chwilę na potwierdzenie swojego zrozumienia tego, co zostało omówione. Może to być tak proste, jak powiedzenie: "Podsumowując, ty dokończysz slajdy do prezentacji, a ja dokończę opracowywanie programu zajęć. Wszystkie materiały opracujemy do poniedziałku, zostanie nam kilka dni na próby i dopracowanie materiałów przed spotkaniem".

PORADA:

Podczas opracowywania informacji w języku obcym upewnij się, że: komunikat jest jasny i zrozumiały, wszystkie kluczowe informacje, takie jak: daty, terminy, miejsca zostały uwzględnione, a stosowany język nie jest obraźliwy. Przeczytaj opracowaną informację, upewnij się, że rozumiesz jej treść. Zasięgnij opinii studenta, pracownika, żeby sprawdzić jak oni rozumieją przeczytaną treść. Nie bój się uwag ani krytyki, dzięki takiej postawie zauważysz więcej i lepiej przygotujesz się na potencjalne pytania.

DOBRE PRAKTYKI:

Duże uczelnie europejskie wykorzystują program “Buddies” czyli studenci – mentorzy, najczęściej starszych roczników, którzy wspierają młodszych rówieśników rozpoczynających studia. Organizacja programu zależy w dużej mierze od możliwości uczelni i pomysłowości studentów. Kluczowe znaczenie mają: systemowe podejście i traktowanie programu jako działanie wewnątrz uczelni, procedury rekrutacji, system szkoleń i motywacji dla Buddies, wsparcie Buddies przez cały rok – studenci są wspierani przez pracowników uczelni, biorą udział w spotkaniach z pracownikami, mają możliwość dobrego poznania uczelni i zasad jej funkcjonowania.

Komunikacja poza uczelnią

Rekrutacja studentów z innych krajów, organizacja procesu wymiany akademickiej, opiera się na międzynarodowych kontaktach i współpracy z pracownikami innych instytucji. Zasięg współpracy, wielkość sieci partnerskiej to doskonały obraz na jakim etapie rozwoju jest dana uczelnia i jak zaawansowany proces umiędzynarodowienia przechodzi. Relacje pomiędzy podmiotami partnerskimi mają kluczowe znaczenie w budowaniu wzajemnego potencjału instytucjonalnego. Rozszerzanie sieci partnerów uczelni, wiąże się nie tylko z otwieraniem nowych kanałów mobilności między studentami, ale także z utrzymywaniem dobrych relacji i płynnej komunikacji z nowymi instytucjami, korzystaniem z nowych doświadczeń czy strategii współpracy. Komunikując się z partnerami, należy wziąć pod uwagę, że ich sposób pracy, zasady komunikacji wewnątrz uczelni mogą się różnić od przyjętych w Twojej uczelni. Uwaga, obserwacja i wrażliwość na różnorodność jakiej kierują Twoją pracą ze studentami obcokrajowcami powinny mieć również zastosowanie we współpracy z instytucjami

zewnątrznymi. Komunikacja w obszarze międzynarodowym jest najtrudniejszym elementem komunikacji poza organizacją.

DOBRE PRAKTYKI:

Ważną rolę w budowaniu relacji odgrywają spotkania bezpośrednie. Wiele uczelni europejskich organizuje coroczne wydarzenia "Staff Weeks", gromadzące współpracowników uczelni partnerskich. Takie spotkania dają możliwość poznania się, lepszego zrozumienia funkcjonowania organizacji partnerskiej i tym samym ułatwiają codzienną pracę poprzez wiadomości e-mail i rozmowy online.

Komunikacja poza organizacją, to również komunikacja na poziomie krajowym. Każda uczelnia współpracuje z listą podmiotów takich jak: służby porządkowe, służba zdrowia, organizacje studenckie, organizacje pozarządowe, organizacje/institucje wspierające obcokrajowców, podwykonawcy, usługodawcy. Warto mieć swoją własną listę kontaktów, informacje kto jest osobą decyzyjną w ramach instytucji oraz jaki sposób kontaktu preferują.

PORADA:

Opracuj listę organizacji, która może być przydatna dla studentów Twojej uczelni. Zapoznaj się z ich ofertą, stronami internetowymi, pomyśl w jaki sposób można te zasoby wykorzystać.

2.4 ZARZĄDZANIE KRYZYSEM

Na sytuacje nadzwyczajne nie da się przygotować. W każdej jednak pracy zdarzają się sytuacje wymagające niecodziennych rozwiązań. Może to być konflikt pomiędzy studentami, między studentami a wykładowcą, w grupie studentów, między instytucjami. Problem może dotyczyć komunikacji, postaw, relacji czyli wszystkiego co wiąże się z czynnikiem ludzkim. Problemy mogą dotyczyć również spraw formalnych, np. problem z grantem, problem z uzyskaniem dokumentów, pozwoleń, ubezpieczenia, ale także bardziej ekstremalnych sytuacji takich jak wypadek samochodowy, choroba, niecodzienne zjawiska przyrody, czy

problemy wynikające z sytuacją polityczną, społeczną, gospodarczą danego kraju, regionu, kontynentu. Może to być problem z grantem, z dokumentem, wypadek samochodowy, czy trzęsienie ziemi. Kiedy pojawi się sytuacja kryzysowa, musisz wiedzieć w jaki sposób zareagować, kogo poinformować w pierwszej kolejności i jakie obowiązki na Tobie spoczywają.

LISTA KONTROLNA:

Aby poradzić sobie z kryzysem i móc go opanować, personel powinien:

- Komunikować się w sposób jasny, zwięzły;
- Terminowo wykonywać powierzane zadania;
- Umieć zachować spokój;
- Umieć dostosować się do nowej sytuacji;

Należy wziąć również pod uwagę, że doświadczenia i kultura w kraju pochodzenia każdego studenta warunkują postrzeganie "wymiarów" kryzysu i zachowanie jakie taki kryzys wywołuje. Spróbuj ocenić sytuację oczami studenta, jego rodziny, wykładowcy, kolegów (w zależności od sytuacji). Drugi punkt widzenia pozwoli Ci na przeanalizowanie możliwych scenariuszy rozwiązań i wybrać ten najbardziej optymalny.

PAMIĘTAJ:

W sytuacjach nadzwyczajnych dotyczących całej uczelni pamiętaj o następujących kwestiach:

- Ustalenie kanału komunikacji bezpośredniej ze studentami, rodzinami, innymi organizacjami;
- Oddelegowanie osób do szczegółowo przydzielonych zadań;
- Ustalenie jaknajszybszego sposobu reagowania na sytuację;
- Przekazywanie tylko kluczowych informacji bez własnych osądów czy opinii;
- Informowanie o oficjalnych komunikatach i stosowanie się do nich (jeśli dotyczy);

Kiedy pojawia się kryzys, zarządzanie jak największą liczbą relacji jest obowiązkowe. Należy jasno określić strategiczny poziom komunikacji oraz osoby za niego odpowiedzialne. Należy udostępnić informacje, do kogo należy się udać w najróżniejszych sektorach, a także podać dane kontaktowe. Władze lokalne, krajowe są partnerami - także w czasach kryzysu - wspólna praca jest nie tylko decydująca w zarządzaniu procesem, ale także decydująca w doprowadzeniu go do końca.

WAŻNE:

Dla studentów i ich rodzin dobre relacje z lokalnymi władzami i partnerami społecznymi budują poczucie zaufania i wzmacniają wizerunek uczelni.

Sytuacje nadzwyczajne wymagają dodatkowego wsparcia pracowników zarządzających kryzysem. Dostęp do psychologa, pomocy prawnej, pomoc służby zdrowia czy służb porządkowych jest tutaj kluczowa.

DOŚWIADCZENIA:

Najtrudniejszy moment w mojej karierze miał miejsce, gdy pewnego dnia otrzymałem telefon z Ambasady Portugalii w Budapeszcie. Jeden ze studentów biorących udział w wymianie mobilnościowej, po nocy spędzonej na zabawie, skoczył z Mostu Elżbiety do Dunaju. Zaginął. W portfelu, który zostawił na moście razem z ubraniami, był numer telefonu alarmowego – czyli telefon do uczelni, a dokładnie telefon, który stał na moim biurku. Milion myśli jednocześnie przebiegło przez moją głowę:

Co robić? Do kogo najpierw zadzwonić? Szukać biletu lotniczego do Budapesztu? Skontaktować się z agencją ERASMUS? Ministerstwem Spraw Zagranicznych? Jego rodzicami? Rodzicami! Co powiedzieć?

ROZDZIAŁ 3

STRATEGICZNE

RELACJE

SPIS TREŚCI

3. STRATEGICZNE RELACJE

3.1. Kampus

3.2. Miasto

3.3. Kraj

2. STRATEGICZNE RELACJE

Jednostki uczeni zajmujące się współpracą międzynarodową czy też obsługą studentów obcokrajowców mogą skutecznie realizować swoje cele tylko wtedy, gdy są w stałych relacjach z innymi podmiotami, zarówno w ramach organizacji: jednostki zarządzające uczelnią, organizacje studenckie, poszczególne wydziały i komórki zajmujące się bezpieczeństwem czy finansami oraz poza uczelnią – w ramach miasta: podmioty publiczne, usługodawcy, służby porządkowe oraz na szczeblu krajowym – ministerstwa, organizacje pozarządowej, służba celna. Umiędzynarodowienie uczelni to specyficzny networking i relacje, które powinny być wspierane przez wszystkich pracowników w ramach codziennych wysiłków. Działy współpracy międzynarodowej nie powinny ograniczać się wyłącznie do kontaktów ze studentami, którzy przyjeżdżają, wyjeżdżają lub odbywają wymianę lub z innymi instytucjami uniwersyteckimi na całym świecie. Sukces strategii w budowaniu relacji zależy od utrzymania dobrych relacji z instytucjami znajdującymi się poza procesem edukacji, ale mającymi na niego wpływ. Poniższa część przewodnika przedstawia kluczowe zagadnienia w tym zakresie.

W zasobach uczelni powinny znajdować się aktualne informacje na temat lokalnego systemu opieki zdrowotnej, informacje nt. niezbędnych ubezpieczeń, informacje nt. dokumentów wizowych, adresy instytucji publicznych ważnych dla obcokrajowców, numery alarmowe, aby studenci obcokrajowcy byli przygotowani na różnego rodzaju sytuacje. Służby bezpieczeństwa publicznego również odgrywają ważną rolę w społeczeństwie, również w przypadku studentów obcokrajowców mogą odegrać decydującą rolę w ich integracji i życiu codziennym.

Studiowanie za granicą może wiązać się z wieloma formalnościami w kraju docelowym. Jedną z ważniejszych kwestii jest zarządzanie budżetem własnym – otworzenie konta bankowego w lokalnej walucie, sprawdzenia mechanizmów płatności, wymiany walut itp. Zarządzanie finansami za pomocą zagranicznego konta bankowego podczas pobytu w innym kraju może być niewygodne i kosztowne ze względu na opłaty transakcji międzynarodowych.

Utrzymywanie dobrych relacji z podmiotami publicznymi: Ministerstwem Spraw Zagranicznych, Ministerstwem Zdrowia, czy ich regionalnymi oddziałami, Narodową Agencją Erasmus +, instytucjami wspierającymi programy wymiany akademickiej czy też biurami podróży i ubezpieczeń, pomoże Ci ukierunkować swoją pracę w zakresie obsługi studentów

obcokrajowców.

3.1.1 - KAMPUS

Ważne jest, aby wszystkie jednostki uczelni działały synchronicznie, płynna współpraca podnosi ogólną jakość funkcjonowania instytucji i osiągnięcie lepszych wyników, w tym przypadku budowaniu umiędzynarodowienia uczelni. Bardzo korzystne jest również to, że wydziały danej instytucji mają dobre relacje ze środowiskiem studenckim.

DOBRE PRAKTYKI:

Uniwersytet w Katanii: Na każdym wydziale pracują koordynatorzy programu Erasmus oraz jednostki administracyjne (Międzynarodowe Jednostki Dydaktyczne IDU), mianowane przez dyrektorów poszczególnych wydziałów. Koordynatorzy dbają o zgodność podejmowanych działań z celami uczelni, szczególnie w zakresie wdrożenia strategii internacjonalizacji na poziomie wydziału (np. współpraca, komunikacja, podpisane umowy, monitorowanie wskaźników, kryteria wyboru mobilności studentów i pracowników), a także zapewniają wsparcie dla mobilności studentów/pracowników (np. kontakty z opiekunami naukowymi, koordynacja usług powitalnych i adaptacyjnych).

LISTA KONTROLNA:

- Upewnij się, że wiesz w jaki sposób prowadzona jest komunikacja wewnętrzna z jednostkami zarządzającymi uczelnią;
- Upewnij się, że wiesz w jaki sposób należy komunikować się z podmiotami zewnętrznymi;
- Upewnij się, że masz wszystkie dane kontaktowe oraz nazwiska osób do których potrzebujesz skierować informacje lub zapytanie;
- Przygotuj sobie listę kontaktową, którą w razie potrzeby będziesz udostępniać studentom;
- Infografiki – prezentacja informacji w formie wykresu, planu lub innej formy wizualizacji pozwoli Ci szybciej zapamiętać procesy wewnątrz organizacji.

DOBRE PRAKTYKI:

Uniwersytet Humboldta w Berlinie zorganizował grupę koordynatorów ds. internacjonalizacji na poziomie uczelni. Utworzono reprezentatywną grupę skupiającą pracowników biur Erasmusa na wydziałach oraz głównych koordynatorów wymian akademickich, działów zajmujących się rekrutacją studentów obcokrajowców, jednostek odpowiedzialnych za kluczowe decyzje w zakresie umiędzynarodowienia. Spotkania koncentrowały się na identyfikowaniu i rozwiązywaniu głównych problemów w obszarze internacjonalizacji oraz dzieleniu się najlepszymi praktykami w ramach swoich spotkań. Dodatkowo opracowano analizę stanu obecnego umiędzynarodowienia oraz cele strategiczne przyszłych działań.

DOBRE PRAKTYKI:

Uniwersytet Lusofona: W każdej jednostce działają koordynatorzy ds. mobilności wyznaczeni przez władze na poziomie wydziału. Współpraca pomiędzy Biurem Współpracy z Zagranicą a koordynatorami mobilności jest bardzo ścisła: otrzymują oni regularne informacje o możliwościach mobilności, terminach, wymaganych dokumentach, wszelkich zmianach w tym zakresie, etc.; odbywają się regularne spotkania (co najmniej, dwa razy w roku); są zachęceni do zadawania pytań, przekazywania uwag, umawiania się na indywidualne spotkania, w razie wątpliwości, wypełniania ankiet ewaluacyjnych po każdym spotkaniu koordynatorów. Prowadzone są konsultacje, przy różnych okazjach, np. gdy proponowane są nowe procedury lub gdy ma być podpisana nowa umowa o współpracy.

3.1.2 – WŁADZE UCZELNI, REKTORAT

Strategia internacjonalizacji instytucji ma kluczowe znaczenie dla przyszłości instytucji, jej pozycji wśród innych instytucji szkolnictwa wyższego w kraju i na świecie. Procesy te mają również wpływ na podejmowane decyzje wewnętrzne w zakresie zarządzania, tj. plany pracy zespołów roboczych zajmujących się współpracą międzynarodową, oddelegowanie odpowiednich zasobów ludzkich do realizacji zaplanowanych zadań, planowane szkolenia. Udział władz uczelni jest niezbędny do strategicznego planowania celów instytucjonalnych. Podobnie jak w przypadku zespołów roboczych niższego szczebla, regularne spotkania, wymiana informacji pozwolą na odpowiednie planowanie celów i sposobów ich realizacji.

Kluczowy jest również odpowiedni sposób monitorowania pracy pracowników bezpośrednio zaangażowanych w obsługę studentów obcokrajowców lub gości międzynarodowych, odpowiedni ogląd sytuacji pozwoli na podejmowanie odpowiednich decyzji. Przyjeżdżający studenci, szczególnie decydujący się na pełen cykl studiów mogą spotkać różnego rodzaju bariery administracyjne, logistyczne czy organizacyjne. Dokładna znajomość problemu oraz procedur w ramach organizacji pozwoli na właściwą ocenę sytuacji i wdrożenie odpowiednich rozwiązań systemowych.

DOBRE PRAKTYKI:

Organizacja spotkań lub grup roboczych, skupiających pracowników różnego szczebla, zajmujących się poszczególnymi działaniami związanymi z procesem internacjonalizacji uczelni wspiera odpowiednią wymianę informacji i ma pozytywny wpływ na procesy decyzyjne.

Ważnym elementem współpracy pomiędzy władzami uczelni a pracownikami jest znajomość Strategii Rozwoju organizacji, w jaki sposób pracownicy utożsamiają się z jej celami. Przedstawianie wszystkim pracownikom celów organizacji oraz osiągniętych wyników w trakcie spotkań pozwala na budowanie spójnej strategii informacyjnej na poziomie zarządzania instytucją.

Ta sama zasada dotyczy informacji na temat oferty edukacyjnej uczelni, planowanych lub wdrażanych zmianach jak również witaniem nowych pracowników w ramach poszczególnych zespołów. Działania informacyjne przekazywane przez osoby na szczeblu kierowniczym dają poczucie współpracy, odpowiedzialności wszystkich pracowników za stawiane cele i jakość realizowanych zadań. Podnoszenie poziomu jakości pracy, jakość oferowanych programów, zwłaszcza oferty dla studentów obcokrajowców zwiększa rozpoznawalność uczelni na poziomie międzynarodowym oraz zdobywanie wysoko wykwalifikowanej młodej kadry dla uczelni oraz regionu.

Obecnie więcej ludzi niż kiedykolwiek mieszka w kraju innym niż ten, w którym się urodzili. Według raportu IOM World Migration Report 2020, w czerwcu 2019 r. liczbę migrantów międzynarodowych oszacowano na prawie 272 mln na całym świecie, o 51 mln więcej niż w 2010 r. Prawie dwie trzecie stanowili migranci zarobkowi. Czołowe miejsca zajmują Europa i Azja, które przyjęły odpowiednio około 87 i 86 milionów międzynarodowych migrantów, co stanowi 61% migracji na świecie. Dane długoterminowe pokazują, że migracja międzynarodowa nie jest jednolita na całym świecie, ale jest kształtowana przez czynniki ekonomiczne, geograficzne, demograficzne i inne. Biorąc pod uwagę powyższe czynniki budowanie silnej pozycji uczelni to długofalowa strategia rozwoju współpracy międzynarodowej, pozycji na rynku oraz pozyskiwanie nowych studentów.

Monitorowanie realizowanych działań, oraz zaangażowanie kadry na poziomie strategicznym ma decydujący wpływ na istotne elementy funkcjonowania uczelni w zakresie promowania równego dostępu do usług, integracji całej społeczności akademickiej, wprowadzania usprawnień procesów i procedur wewnątrz uczelnianych oraz wspieranie podnoszenia kompetencji kadry akademickiej w obszarach związanych z umiędzynarodowieniem.

3.1.3 – Kluby, organizacje studenckie

Integracja studentów krajowych i obcokrajowców będzie zawsze składać się z dwóch podstawowych części: powitania instytucjonalnego, czyli zaplanowanych aktywności integracyjno-informacyjnych dla wszystkich studentów rozpoczynających naukę oraz działań realizowanych przez samych studentów, niezależnie od działań instytucjonalnych.

Działania realizowane samodzielnie przez studentów są najczęściej kreowane przez różnego rodzaju organizacje studenckie, kluby, koła naukowe itp.

WAŻNE:

European Students Network jest najsilniejszą organizacją studencką działającą w całej Europie, w Polsce od 20 lat. Sieć ESN składa się około 15.000 członków z ponad 500 sekcji zakładanych przy uczelniach wyższych w 40 krajach, w tym ponad trzydzieści sekcji w Polsce. Główne cele organizacji to wspieranie międzynarodowych programów wymian studenckich, szczególnie programu Erasmus + oraz opieka nad studentami przyjeżdżającymi w ramach różnego rodzaju wymiań.

Sprawdź jak działa ESN w Twoim mieście i w jaki sposób można zaprosić ESN do współpracy!

Organizacje studenckie zapewniają studentom wsparcie niezbędne do prawidłowego funkcjonowania w grupie rówieśników oraz odnalezieniu się w nowym miejscu, nowym kraju szczególnie w kwestiach takich jak:

- Rozwiązywanie problemów codziennych;
- Organizacja czasu wolnego;
- Zakwaterowanie, transport lokalny;
- Realizowanie wspólnych zainteresowań;
- Uczucie się języków obcych w sprzyjających warunkach;
- Integracja - w nowym mieście i na uczelni;
- Budowania sieci współpracy;
- Rozwijania umiejętności społecznych;
- Działalność w klubach sportowych, kołach naukowych;
- Promocja uczelni w różnego rodzaju wydarzeniach;

Współpraca ze stowarzyszeniami i klubami studenckimi jest bardzo ważna, ponieważ wzmacnia pozycję uczelni jako placówki otwartej na studenta i oferującej cały wachlarz usług poza programem studiów, to sprawniejsze identyfikowanie problemów studentów i ich rozwiązywanie podczas nieformalnych aktywności. Studenci przyjeżdżający z różnych krajów wzbogacają życie uczelni, kulturowo, językowo, wpływając tym samym na studentów krajowych. Działalność organizacji studenckich na uczelni i poza nią, to integracja ze

środowiskiem lokalnym, identyfikowanie się studentów z uczelnią i łatwiejsza integracja z lokalnym rynkiem pracy po zakończeniu studiów.

DOBRE PRAKTYKI:

Wiele uczelni, m.in. Uniwersytet w Granadzie łączy pracę poszczególnych jednostek uczelni z działalnością kół zainteresowań studentów. Np. studenci prowadzą osobną sekcję strony internetowej uczelni gdzie publikowany jest kalendarz wydarzeń kulturalnych, sportowych, artystycznych, integracyjnych. Dzięki temu studenci są bezpośrednio zaangażowani w planowanie i promowanie realizowanych przez siebie działań.

3.1.4 Kadra administracyjna uczelni

Uniwersytet jest żywym i dynamicznym organizmem, w którym wszystkie poszczególne jednostki powinny ze sobą współpracować. Każdy dział, stanowisko pracy jest niezbędny do jego prawidłowego funkcjonowania i oferowania odpowiedniego wsparcia dla wszystkich studentów. Podstawą dobrej współpracy jest odpowiednia komunikacja i realizacja wspólnych działań. Podręcznik podkreśla w jaki sposób pracownik uczelni może się przygotować do pracy w środowisku wielokulturowym, w którym znajdują się również studenci krajowi. Warto pamiętać, że integracja i adaptacja studentów obcokrajowców będzie skuteczna jedynie wtedy, gdy wszystkie grupy będą zaangażowane.

DOBRE PRAKTYKI:

Lubelska Akademia WSEI organizując wydarzenia dla studentów obcokrajowców angażuje do współpracy pracowników różnych działów: władze uczelni, dział rekrutacji studentów obcokrajowców, działu współpracy międzynarodowej, działu promocji itp. Pozwala to na wymianę doświadczeń pomiędzy pracownikami, a także wykorzystanie ich wiedzy "codziennej" w realizacji zadań. Dla studentów to możliwość poznania pracowników uczelni, co ułatwia późniejszą komunikację i współpracę ze studentami.

3.2 Miasto

Integracja, adaptacja studentów obcokrajowców to nie tylko uczelnia i aktywności, które mają miejsce tylko w jej murach. Równie istotną częścią życia studenta jest nowe miasto, codzienne czynności w nowym otoczeniu, środowisku w innej kulturze. Począwszy od zrobienia zakupów, wynajęcia mieszkania, zapłacenia rachunków, zadbania o ubezpieczenie, wizyty lekarskie po aktywności sportowe, kulturalne czy zwiedzanie miasta i poznanie jego historii i tradycji. Partnerem uczelni w tym zakresie jest lokalny samorząd, najczęściej urząd miasta, który ma w swoich kompetencjach dbanie o środowisko akademickie, w danym regionie oraz różnego rodzaju instytucje, z którymi na co dzień będzie miał do czynienia student, tj. banki, służba zdrowia, komunikacja miejska, urząd ds. cudzoziemców, organizacje pozarządowe, przedstawiciele instytucji kultury i sztuki.

WSPÓŁPRACA:

Urząd Miasta Lublin od 2 lat organizuje konkurs pod hasłem "Lublin Akademicki". Najciekawsze inicjatywy integrujące studentów ze społecznością lokalną, promujące miasto, kulturę, lokalny rynek pracy otrzymują środki finansowe na realizację tego typu inicjatyw.

3.2.1 Urząd Miasta

W dzisiejszych czasach wszystkie miasta, w których znajdują się uniwersytety, są świadome rzeczywistości "witania międzynarodowych studentów". Są oni ważnym czynnikiem napędzającym gospodarkę miast i potencjałem na rynku pracy. Urząd Miasta odgrywa istotną rolę w rozwijaniu współpracy akademickiej na poziomie lokalnym, a niekiedy całego regionu. Uczelnie są ważnym elementem, który decyduje o rozwoju miasta, dlatego też ambitne miasta akademickie promują uczelnie działające w ich obszarze, wspierają usługi oferowane przez uczelnie i angażują się w promocję badań naukowych współpracy biznesu z edukacją. Pozykani międzynarodowi studenci, przyszli naukowcy, badacze, wykładowcy akademicy to promocja nie tylko wizytówka uczelni, ale również miasta, regionu. Współpraca uczelni z miastem i jego

mieszkańcami jest jednym z fundamentów rozwoju współczesnych miast marzeń, a także jedną z trzech misji współczesnych uczelni.

PAMIĘTAJ:

Pracując z osobami pochodzącymi z innych krajów jesteś "ambasadorem" zarówno uczelni jak i miasta. Warto być na bieżąco z informacjami o koncertach, wystawach, targach pracy, miejscach wartych do odwiedzenia zarówno w mieście jak i w najbliższym regionie.

Studenci międzynarodowi to jednocześnie "osoby, które przyjeżdżają z zagranicy", czasami z bardzo odległych krajów, nie zawsze znając realia kraju do którego przyjeżdżają. Mające własne potrzeby, oczekiwania, takie jak język czy religia, zakwaterowanie, bezpieczeństwo. Dla kandydatów na studia wybór miasta w którym będą studiować jest tak samo ważny jak i wybór uczelni. Studenci obcokrajowcy z Polski, Hiszpanii, Portugalii, Grecji, którzy wzięli udział w badaniu ankietowym potwierdzili, iż opinia na temat kraju docelowego, miasta, bezpieczeństwa, perspektywy dalszego rozwoju zawodowego są czynnikami brany pod uwagę przy wyborze przyszłego miejsca studiów.

DOBRE PRAKTYKI:

Jednym z naszych pierwszych działań wspierających nowo przyjeżdżających studentów jest pomoc w uzyskaniu karty komunikacji miejskiej przy współpracy z Urzędem Miasta. Naszym zadaniem jest krok po kroku wyjaśnić procedury i przekazać studentowi odpowiedni pakiet informacji. Studenci jadą do Urzędu Miasta z wypełnionymi dokumentami i wiedzą w jaki sposób przejść przez dalsze procedury i otrzymać kartę komunikacji miejskiej. Dzięki naszej pomocy pracownicy w urzędzie mają łatwiejsze zadanie, a nasi studenci specjalne zniżki. Świetna usługa transportowa, specjalne ceny dla studentów. (Uczelnia Loyola Andaluzja)

PORADA:

Pamiętaj, żeby mieć przygotowane dane tele adresowe Urzędu Miasta oraz innych podmiotów publicznych niezbędnych z perspektywy obcokrajowca: gdzie wyrobić PESEL, kartę pobytu, gdzie ubiegać się o wizę, pozwolenie na pobyt czasowy, jak poradzić sobie z meldunkiem. Ważne są również informacje jak zachować się w tych miejscach i jak przygotować do wizyty.

DOBRE PRAKTYKI:

Projekt StudyInLisbon (<https://studyinlisbon.pt/en/study/>) jest dobrym przykładem synergii, która może powstać w wyniku współpracy miejskich uczelni. W tym przypadku Rada Miasta, uniwersytety w Lizbonie, Agencja ERASMUS+ i wiele stowarzyszeń ERASMUS wspólnie promują pełne przyjęcie nie tylko studentów Erasmusa+, ale wszystkich studentów zagranicznych, którzy co roku przyjeżdżają do miasta.

Projekt jest jednocześnie ważnym narzędziem komunikacyjnym, z którego mogą korzystać wszystkie uczelnie, aby ułatwić przyjęcie i śledzenie studentów. Zakwaterowanie, wizy, zdrowie, kultura, stypendia... wszystko w jednym miejscu, przy udziale wielu osób, aby każdy mógł poczuć się w Lizbonie jak w domu.

Urzędy pracy, pośrednictwa zawodowego to poza Urzędem Miasta kolejny kluczowy partner dla każdej uczelni wyższej. Informacje na temat możliwości zatrudnienia, organizacja spotkań z pracodawcami umożliwiają zatrzymanie wysoko wykwalifikowanych pracowników i wzmocnienie lokalnej gospodarki.

3.2.2 Uczelnie

Uczelnie działające na tym samym obszarze stanowią dla siebie konkurencję. Jednak w przypadku studentów międzynarodowych udowodniono, że wspólna praca przynosi korzyści wszystkim instytucjom - od rekrutacji do pełnej integracji. Podejmowanie wspólnych inicjatyw zmniejsza nakład pracy i korzystnie wpływa na wymianę doświadczeń pomiędzy pracownikami różnych uczelni, szczególnie w ramach:

- przygotowanie i udział w międzynarodowych targach i wystawach;
- organizacja wspólnych wydarzeń orientacyjnych w mieście;

- dialog z lokalnymi władzami;
- współpraca z administracją publiczną na poziomie krajowym;
- organizowanie wspólnych sesji informacyjnych;
- dzielenie się dobrymi praktykami;

3.2.3 Służba zdrowia

Szczegółowe informacje na temat służby zdrowia w kraju przyjmującym studentów są na liście zadań podstawowych pracownika zajmującego się współpracą międzynarodową, czy też rekrutacją. Niezależnie od długości wyjazdu kwestie związane ze zdrowiem, są kluczowe dla każdego, niezależnie od lokalizacji. Przed przyjazdem oraz podczas wydarzeń orientacyjnych studenci zagraniczni powinni zostać poinformowani, jak uzyskać dostęp do usług zdrowotnych, czy są one publiczne czy prywatne, czy potrzebują Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego.

WAŻNE:

Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego jest osobistym i niezbywalnym dokumentem poświadczającym prawo do korzystania ze świadczeń zdrowotnych niezbędnych z medycznego punktu widzenia podczas tymczasowego pobytu z powodu pracy, studiów i turystyki na terytorium Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego i Szwajcarii, z uwzględnieniem charakteru świadczeń i czasu trwania pobytu, zgodnie z ustawodawstwem państwa przyjmującego.

Ważne są również pełne informacje o prywatnej opiece zdrowotnej, dzięki którym student będzie miał pełen zakres informacji do podjęcia decyzji i wybrania najbardziej odpowiedniej dla siebie oferty. Poza podstawową opieką zdrowotną równie istotne są informacje jak zachować się w sytuacji nagłego wypadku, zagrożenia życia swojego lub innej osoby z otoczenia na uczelni ale również poza nią. Studenci powinni wiedzieć jakie procedury obowiązują i w jaki sposób powinni ich przestrzegać. Te szczególnie ważne informacje powinny być przekazywane studentom podczas dni orientacyjnych jak również powinny być

umieszczone na stronie internetowej lub w innych zasobach online uczelni dostępnych dla studentów.

PAMIĘTAJ:

Bariera językowa – brak znajomości j. polskiego może znacznie utrudnić komunikację pomiędzy instytucją (przychodnią, szpitalem) a studentem obcokrajowcem. Kluczowa jest tutaj współpraca z podmiotami, w których usługi realizowane są również w j. obcych.

3.2.4 Banki

Otwarcie rachunku bankowego w obcym kraju nie zawsze jest łatwym zadaniem. Współpraca z lokalnymi placówkami bankowymi na poziomie uczelni może znacznie odmienić życie studenta i ułatwić jego start w nowym mieście. Pierwsza istotna informacja do aktualny ranking ofert oraz informacje które oferty są najbardziej korzystne dla obcokrajowca. Takie informacje łatwo znaleźć w Internecie i przekazać w formie ulotki studentom. Wsparcie w zakresie zrozumienia dokumentacji lub jej tłumaczenia, sposobu przygotowania dokumentów to drugie zadanie.

PAMIĘTAJ:

Obecnie studenci zagraniczni mogą znaleźć wiele rozwiązań bankowości internetowej bez dodatkowych kosztów wymiany czy utrzymania. Są to bezpieczne, uznawane na całym świecie rozwiązania, które pozwalają studentom na utrzymanie ich kont w kraju ojczystym podłączonych do tych systemów. Sprawdź takie możliwości i również poinformuj o nich studentów.

Jeśli uczelnia współpracuje z bankami, organizuje spotkania informacyjne wówczas to zadanie mogą przejąć konsultanci bankowi. Większość krajów wymaga wstępnego depozytu, paszportu studenta i dowodu, miejsca zamieszkania, aby otworzyć konto bankowe. Niektóre kraje mogą również wymagać poświadczonej kopii aktu urodzenia lub drugiej formy

identyfikacji. W niektórych przypadkach istnieje potrzeba dostarczenia oświadczenia uzasadniającego powód otwarcia konta. Uczelnie powinny pomóc w uzyskaniu wymaganej dokumentacji dla studentów. Głównym problemem jest dla nierezydentów otwarcie rachunku bankowego. Na przykład, niektóre istniejące przepisy w danym kraju mogą zabraniać zakładania kont bankowych dla nierezydentów. Dlatego partnerstwo z niektórymi podmiotami bankowymi lub/i nawet biurami na terenie kampusu może być bardzo pomocne dla studentów międzynarodowych.

3.2.5 Organy bezpieczeństwa

Organy bezpieczeństwa odgrywają rolę w każdej organizacji funkcjonującej w przestrzeni publicznej. Uczelnie, zważywszy na dużą liczbę osób przebywających na jej terenie zarówno pracowników administracyjnych, wykładowców, studentów, różnych podwykonawców są miejscem szczególnej uwagi. Dobra współpraca z lokalnymi służbami bezpieczeństwa: posterunkiem policji, strażą miejską, strażą pożarną to kolejny filar budowania lokalnej sieci współpracy. Ważne jest, aby studenci międzynarodowi byli świadomi podstawowych zasad życia w przestrzeni publicznej w kraju przyjmującym, jakie reguły zachowania panują w lokalnej społeczności i jak stosować się do zasad bezpieczeństwa w miejscach publicznych. Wiele uczelni europejskich organizuje tego typu spotkania podczas tygodnia orientacyjnego. Podstawowe tematy poruszane w czasie takich sesji to:

- poszanowanie prawa kraju przyjmującego, podstawowe zakazy, obowiązki obywatela;
- bezpieczeństwo w domu, na ulicy, w komunikacji publicznej;
- zasady zachowania w sytuacjach zagrażających życiu;
- podstawowe obowiązki służ bezpieczeństwa;

DOBRE PRAKTYKI:

Niektóre z uniwersytetów uwzględniają zasady bezpieczeństwa w zasobach edukacyjnych uczelni, np. w postaci dodatkowych kursów online na temat bezpieczeństwa, broszur informacyjnych w różnych językach, zawierających listy kontaktów w nagłych wypadkach (Policja, Pogotowie Ratunkowe lub Straż Pożarna), ochrona na kampusie.

3.3 KRAJ

PAMIĘTAJ:

Kraj, który bardzo dobrze znasz, dla Twoich gości jest zupełnie obcy. Wszystko może być dla nich nowe, niezrozumiałe, inne. Dla jednych to tymczasowy przystanek, dla innych nowy dom na kolejne lata. Pamiętaj, że wszystko co dla Ciebie oczywiste dla studentów może wymagać dodatkowego wyjaśnienia.

Informacyjny pakiet startowy dla studenta – to również zestaw ogólnych wiadomości na temat danego kraju. Pamiętaj co może się przydać kandydatom na studia lub studentom zainteresowanym mobilnością:

- informacje o świętach, dniach wolnych;
- informacje o lokalnych, narodowych tradycjach;
- podstawowe informacje o historii kraju;
- informacje gdzie można uzyskać porady prawne;
- informacje o transporcie na terenie kraju;
- przewodnik kulinarny;
- aplikacje przydatne do podróżowania i poznawania kraju;
- informacje nt. zakupów (np. w jakich godzinach są otwarte sklepy)
- podstawowe informacje o pogodzie;

Dobre przygotowanie i profesjonalna obsługa studentów obcokrajowców czy również gości z innych krajów wymaga budowania profesjonalnych relacji ze wszystkimi partnerami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Współpraca z Narodową Agencją Erasmus +, instytucjami oferującymi inne programy grantowe, Ministerstwami, instytucjami rynku pracy, biurami podróży ułatwi wymianę informacji, a tym samym skuteczne wsparcie studentów.

PORADA:

Przewodnik powitalny jest ważnym narzędziem przydatnym w Twojej pracy. Opracowanie takiego materiału oszczędzi Twój czas. Zamiast rozwiązywać problemy studentów wynikające z niewiedzy i braku informacji będziesz mógł skutecznie przeprowadzić ich przez wszystkie formalności za pomocą "przewodnika". Obserwuj studentów i aktualizuj informacje zgodnie z ich zapotrzebowaniem, to inwestycja czasu, która bez wątpliwości zwróci się w kolejnych latach.

PORADA:

Każdy kraj to wyzwanie dla studenta jeśli chodzi o kwestie formalne, prawne, obowiązujące przepisy, procedury. Procesy te bezpośrednio dotyczą studentów obcokrajowców. Szczególnie ważne i wywołujące niepokój studentów mogą być kwestie prawne. Warto zainwestować czas i zasoby w przygotowanie materiałów wspierających komunikację tych wymagań, tak aby były one jasne dla wszystkich kandydatów na studia/mobilność.

3.3.1 Narodowa Agencja / instytucje finansujące wyjazdy i wymiany akademickie

Dobre relacje z Agencjami Programu Erasmus + (lub innymi instytucjami zajmującymi się programami stypendialnymi) na poziomie krajowym są kluczowe dla pomyślnego wdrożenia programów mobilności, czy innych działań na rzecz studentów w kampusie uniwersyteckim poprzez:

- dostęp do aktualnych zasad i procedur programu;
- wsparcie w realizacji programów grantowych;
- dostęp do szkoleń oraz spotkań informacyjnych;
- dostęp do materiałów i dobrych praktyk;

- sprawny kontakt w sytuacjach problemowych;

PORADA:

Kontakty wszystkich Narodowych Agencji zarządzających programem w krajach objętych programem znajdują się pod tym linkiem:

<https://erasmusplus.ec.europa.eu/contacts/national-agencies>

Ważnych informacji dostarcza również Narodowa Agencja Wymiany Akademickiej:

<https://nawa.gov.pl/>

PORADA:

Uniwersytet Warszawski: W ramach współpracy koordynatorów ds. mobilności z Biurem Współpracy z Zagranicą organizowane są spotkania na poziomie krajowym i regionalnym z przedstawicielami instytucji krajowych podczas których omawiane są dobre praktyki w zakresie organizowania mobilności, spotkań orientacyjnych dla studentów międzynarodowych, wydarzeń upowszechniające.

Podczas spotkań pracownicy uczelni mogą poszerzyć wiedzę na temat programów mobilności, np. organizowanych przez Narodową Agencję Programu Erasmus+ oraz Polską Narodową Agencję Wymiany Akademickiej.

3.3.2 Ministerstwo Spraw Zagranicznych

Relacja z Ministerstwem Spraw Zagranicznych jest niezbędna w procesie rekrutacji studentów obcokrajowców, szczególnie w przypadku studentów z innych kontynentów. Ta relacja wymaga odpowiednio przygotowanych pracowników, którzy rozumieją kwestie prawne, formalne i w razie problemu potrafią wspólnie z przedstawicielami MSZ znaleźć rozwiązanie. Sprawna współpraca uczelni z MSZ to korzyść dla studentów, sprawniejszy proces rekrutacji.

Ma również znaczenie w przypadku:

- wydawania wiz;
- monitorowanie studentów wyjeżdżających przez oficjalne przedstawicielstwa;
- zarządzania kryzysowego:
- zdrowia publicznego;
- klęsk żywiołowych;
- konfliktów politycznych;
- nieszczęśliwych wypadków;
- kontaktu z rodziną;

PAMIĘTAJ:

Zadbaj o to, żeby studenci wyjeżdżający i przyjeżdżający otrzymywali potrzebne informacje i dokumenty z Ministerstwa Spraw Zagranicznych za pośrednictwem uczelni przyjmującej/wysyłającej. Jest to proces komunikacji między instytucjami, chociaż

PORADY:

- zachęcaj studentów wyjeżdżających do zgłaszania wyjazdu do MSZ;
- poinformuj przyjezdnych studentów o stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych
- przygotuj listę kluczowych adresów instytucji publicznych;

3.3.3 Ministerstwo Zdrowia

Studenci przyjeżdżający często potrzebują dodatkowego wsparcia w zakresie służby zdrowia, a przeprowadzenie studentów przez wszystkie procesy nie zawsze jest proste. Oficjalne wsparcie jest zawsze wartościowym wsparciem. Znajomość podstawowych zasad związanych z uzyskaniem ubezpieczenia lub jakiegokolwiek innej kwestii związanej ze zdrowiem jest kluczowa dla Twojej pracy. Najważniejsze to wiedzieć, gdzie szukać informacji w języku

angielskim lub innym, gdzie znaleźć najnowsze przepisy i zasady, których należy przestrzegać.

PORADY:

- przygotuj listę placówek służby zdrowia w mieście;
- przygotuj instrukcję opisującą niezbędne procedury;
- zapewnij studentom kontakt w nagłych wypadkach, aby w razie potrzeby można było udzielić im pomocy
- opracuj własną sieć kontaktów w okolicy, aby mieć wsparcie w nadzwyczajnych sytuacjach;

DOBRE PRAKTYKI:

Dobłą praktyką w tym zakresie jest dołączenie do formularzy aplikacyjnych oświadczenia lekarskiego wydanego przez lekarza w kraju ojczystym, które studenci przywożą ze sobą po przyjeździe. Oświadczenie to może mieć fundamentalne znaczenie w różnych przypadkach, od prostych rzeczy, takich jak uprawianie niektórych sportów, do bardziej złożonych sytuacji, takich jak problemy zdrowotne czy wypadek.

3.3.4 Agencje podróży

Obecnie we wszystkich krajach istnieją stowarzyszenia/institucje dedykowane studentom zagranicznym, które świadczą specjalistyczne usługi w zakresie powitania i integracji. To ważne wsparcie dla instytucji edukacyjnych w realizacji nie tylko programów mobilności ale także w przyjmowaniu studentów zagranicznych uczestniczących w pełnych programach. Wiele z tych instytucji oferuje również specjalne pakiety wyjazdowe. W miarę możliwości uczelnie powinny angażować się we współpracę z agencjami podróży, żeby zapewnić studentom wiarygodne wsparcie, możliwość porady w zakresie podróży czy

ubezpieczeń. Współpraca z biurem podróży to również dostęp do konkurencyjnych cen, monitorowanie najwygodniejszych połączeń, porady w kwestiach związanych z podróżowaniem czy wymaganej dokumentacji (np. w okresie pandemii COVID – 19) Zarówno zagraniczni studenci jak i kadra uczelni mogą potrzebować tego rodzaju wsparcia.

PORADA:

Wyszukaj najwyżej oceniane biura podróży w swoim kraju i podziel się z nimi ze studentami.

Warto takie informacje dodać do przewodnika powitalnego.

ROZDZIAŁ 4

Praktyczne porady

SPIS TREŚCI

1. Współpraca ze studentami
2. Współpraca z innymi jednostkami uczelni
3. Współpraca z partnerami strategicznymi

4.1 WSPÓŁPRACA ZE STUDENTAMI

Wszyscy studenci przyjeżdżający i wyjeżdżający szukają wsparcia, osoby, która wzbudza ich zaufanie, która mogłaby ich wesprzeć w odnalezieniu się na uczelni, w życiu społecznym, jak również zadbać o ich ogólne samopoczucie w nowym środowisku akademickim. Jako osoby z dala od domu, studenci przyjeżdżający zwrócą się do pracowników biura międzynarodowego po poradę, wsparcie i inspirację w celu uzyskania maksymalnych korzyści z mobilności w zakresie nauki, kultury i doświadczeń życiowych.

Dla wyjeżdżających studentów, którzy chcą zaangażować się w mobilność za granicą, ważne jest, aby dostarczyć im wszystkich informacji na temat dostępności programów edukacyjnych w różnych krajach i kulturach, co pomoże im dokonać świadomego wyboru, który przyczyni się do realizacji ich celów zawodowych, jak również osobistych zainteresowań. Ponadto, ważne jest, aby pomóc wyjeżdżającym studentom w procesie przygotowania do mobilności, który obejmuje aspekty akademickie, takie jak wybór kursów, na które będą uczęszczać i komunikację z edukatorami w celu zapewnienia uznania punktów ECTS po powrocie, jak również praktyczne aspekty życia codziennego, takie jak znalezienie zakwaterowania, bycie poinformowanym o opcjach pracy w celu uzyskania wsparcia finansowego, zapoznanie się z usługami opieki zdrowotnej z wyprzedzeniem, bycie świadomym aspektów bezpieczeństwa, nawiązywanie kontaktów ze stowarzyszeniami studenckimi przed mobilnością i inne.

Dla studentów przyjeżdżających z innych krajów, którzy zamierzają uczęszczać na zajęcia na Twojej uczelni, przygotuj się na pomoc po przyjeździe jako pierwsza linia kontaktu. Studenci będą oczekiwać od Ciebie pomocy w zintegrowaniu się ze środowiskiem edukacyjnym, informacji, wskazówek, ulotek, dostępu do portali czy aplikacji.

Bądź otwarty na różnorodność kulturową studentów! Komunikuj się jasno i nie przyjmuj za pewnik żadnych informacji, które mogą nie być oczywiste dla przyjeżdżających uczniów, tak jak dla miejscowych. Bądź tolerancyjny i cierpliwy, ponieważ studenci mogą potrzebować dodatkowego wsparcia, aby przystosować się do nieznanego środowiska i zachęć studentów do bycia równie otwartymi na inne kultury. Należy mieć świadomość, że studenci mogą mieć trudności w porozumiewaniu się w obcym dla nich języku, więc wszystkie informacje trzeba przeazywać w prosty i otwarty sposób.

W każdym przypadku należy być gotowym do działania w sytuacji kryzysowej i wspierania studentów w trakcie ich pobytu w każdym możliwym zakresie. Przygotuj swój niezbędnik informacyjny, zaktualizuj materiały na tablicach ogłoszeniowych i pamiętaj o cierpliwości i dobrym nastawieniu. Studenci mogą również doświadczyć niesprawiedliwości, problemów związanych z ich kulturą, religią, należy wówczas wykazać się empatią, udzielić wskazówek i porad w celu promowania bezpiecznego środowiska wielokulturowego.

LISTA “NAKAZÓW”:

- Dumnie reprezentuj Twoją instytucję i kraj;
- Pamiętaj, że Twoja praca ma znaczenie;
- Miej tolerancyjne nastawienie;
- Bądź otwarty;
- Komunikuj się jasno;
- Przekazuj wszystkie praktyczne informacje;
- Zadbaj o organizację imprez integracyjnych;
- Inwestuj w swój rozwój zawodowy i bierz udział w szkoleniach;
- Promuj bezpieczne środowisko wielokulturowe;
- Buduj relacje z kolegami i partnerami;
- Buduj i promuj sieć międzynarodowych studentów;
- Bądź cierpliwy dla studentów międzynarodowych, mogą czuć się czasami nieco zagubieni;
- Monitoruj swoją pracę, stawiaj na jakość;
- Wykazuj się uczciwością, rzetelnością i wytrwałością;
- Zachęcaj studentów do realizowania swoich pasji.

LISTA “ZAKAZÓW”:

- Nie wyśmiewaj się z innych kultur ani tradycji;
- Nie dostarczaj nie prawdziwych albo niesprawdzonych informacji;
- Nie używaj stereotypów i uogólnień;
- Nie traktuj kogoś inaczej z powodu jego religii, pochodzenia etnicznego lub pochodzenia;

- Nie narzucaj innym własnego zestawu wartości;
- Nie spiesz się podczas spotkań z studentami;
- Nigdy nie mów "tak" bez wyjaśnienia;
- Nigdy nie mów "nie" bez uzasadnienia;
- Nigdy nie mów "nie" bez szukania rozwiązania.
- Nigdy nie patrz na zegarek, gdy odpowiadasz komuś;
- Nigdy nie myśl, że zadanie jest nie możliwe do wykonania;
- Nigdy nie poddawaj się.
- Staraj się nie komunikować w języku, który nie jest dostępny dla studentów;
- Nie blokuj i nie spowalniaj procesów administracyjnych studentów;
- Nie prowadź rozmów prywatnych przy studentach lub gdy na Ciebie czekają;
- Nie podpisuj się pod osiągnięciami innych pracowników.

4.2 WSPÓŁPRACA Z INNYMI JEDNOSTKAMI UCZELNI

Wspieranie mobilności studentów jest działaniem opartym na współpracy. Najczęściej dział rekrutacji, dział spraw międzynarodowych jest pierwszym punktem kontaktowym. Jednak po zapoznaniu się z funkcjonowaniem uczelni studenci będą tworzyć całą rodzinę akademicką i będą korzystać ze wszystkich usług uniwersyteckich i lokalnych. Począwszy od wydziałowego sekretariatu, wykładowców, bibliotekę uniwersytecką, uniwersyteckie biuro karier, stowarzyszenia studenckie, uniwersytecką służbę zdrowia, uniwersyteckie związki sportowe i inne. Większość jednostek uczelni będzie miała już pewne doświadczenie w pracy ze studentami obcokrajowcami, a inne mogą potrzebować dodatkowego wsparcia, choćby ze względu na komunikację w innym języku.

Aby wzbogacić doświadczenia studentów w nowym środowisku akademickim, jako przedstawiciel międzynarodowego biura studenckiego możesz potrzebować również wsparcia innych pracowników uczelni lub biur w zakresie świadczonych przez nich usług. Można to osiągnąć formalnie, poprzez wydarzenia związane z budowaniem świadomości i umiejętności, które są skierowane do pracowników uniwersytetu, lub nieformalnie poprzez bardziej luźne

działania, w których personel czuje się komfortowo, aby dzielić się pomysłami i doświadczeniami oraz szukać rady współpracowników w rozwiązywaniu wspólnych wyzwań i potrzeb studentów, jak również być przygotowanym do skutecznego łagodzenia kryzysu. Bądź dumny ze swojej pracy i wykonuj ją najlepiej jak potrafisz, z zachowaniem zasad uczciwości. Nie poddawaj się w trudnych sytuacjach. Bądź otwarty, co pomoże we wprowadzaniu rozwiązań dla trudnych wyzwań. Twoje kompetencje są szczególne i uzupełniają się z kompetencjami współpracowników. Razem stanowicie zespół, który sprzyja wielokulturowemu wymiarowi Waszej organizacji. Pamiętaj, że Twoja praca sprawia, że doświadczenia związane z mobilnością są pozytywne dla uczestników, którzy rozwijają umiejętności, doświadczenia, sposób myślenia i wspomnienia na całe życie.

DOBRE PRAKTYKI:

Zorganizowanie tygodnia orientacyjnego dla przyjeżdżających studentów, w którym mają okazję poznać profesorów, pracowników, innych przyjeżdżających, miejscowych studentów oraz mentorów. Podczas tego tygodnia należy przekazać wszystkie niezbędne informacje, takie jak dostępność kursów lub ograniczenia, zapisywanie się na kursy, otrzymywanie mentorów, wstępowanie do klubów i organizacji studenckich, zapoznanie się z lokalnymi władzami i usługami pomocniczymi, takimi jak policja, banki, dostawcy usług medycznych i inne, zapewnienie równowagi pomiędzy pracą naukową, socjalizacją i doświadczeniami kulturowymi i inne. Można również przygotować podobny tydzień orientacyjny dla studentów wyjeżdżających, udzielając im porad i wskazówek dotyczących integracji ze środowiskiem akademickim za granicą.

PORADA:

Nie zwiększaj obciążenia studenta, jeśli jest coś, co możesz zrobić, żeby przyspieszyć procedurę i jest to w twoim zakresie, zrób to.

PORADA:

Bądź proaktywny i dostarczaj z wyprzedzeniem wszystkich istotnych informacji, zarówno akademickich, jak i praktycznych, zarówno studentom przychodzącym oraz wyjeżdżającym. Można to osiągnąć na przykład za pośrednictwem Intranetu uczelni lub poprzez listy e-mailowe.

TWOJE “NAKAZY”

- Wykazuj się uczciwością, rzetelnością i we współpracy z innymi pracownikami;
- Szanuj czas każdej jednostki;
- Nie dostarczaj nie sprawdzonych informacji;
- Próbuj poznać czym zajmują się pracownicy innych działów;
- Bądź otwarty na spotkania i wymianę doświadczeń;
- Informuj studentów o Twoich zasadach pracy;
- Dbaj o atmosferę współpracy pomiędzy pracownikami;

TWOJE “ZAKAZY”

PORADA:

Rozwijaj i pielęgnuj dobre relacje robocze z kolegami ze wszystkich wydziałów i służb uniwersyteckich. Zaufanie i skuteczna komunikacja to atut w rozwiązywaniu trudnych sytuacji dla dobra studentów.

DOBRE PRAKTYKI:

Organizowanie działań szkoleniowych dla pracowników uczelni we wszystkich działach. Warto pozbyć się mylnego założenia, że koledzy są świadomi wszystkich aspektów wspierania studentów międzynarodowych i że rozumieją specyfikę pracy w innym dziale, szczególnie takim, który wymaga wrażliwości i uważności w środowisku wielokulturowym. Działania szkoleniowe mogą obejmować porady i informacje o dobrych praktykach w zakresie angażowania studentów międzynarodowych i czynienia ich aktywnymi członkami działań edukacyjnych, kulturalnych i społecznych społeczności akademickiej. Skuteczne szkolenie nie może być jednorazowym działaniem; efektywne przygotowanie pracowników może wymagać powtarzających się wydarzeń, podczas których pracownicy uczelni mogą pogłębiać wiedzę, dzielić się doświadczeniami i wspierać się wzajemnie w tworzeniu wspierającego i integracyjnego środowiska.

4.3 WSPÓŁRACA Z PARTNERAMI STRATEGICZNYMI

Uniwersytety nie są wyizolowanymi środowiskami. Są one integralną częścią szerszego ekosystemu otaczającej je społeczności. Doświadczenia mobilności studentów nie są związane tylko z ich życiem na kampusach, ale także ze wszystkimi aspektami życia kulturalnego i codziennego. Aby doświadczenia studentów były bardziej pozytywne, wskazane jest rozwinięcie profesjonalnej sieci partnerów w organizacjach, z którymi studenci mogą angażować się bezpośrednio lub pośrednio. Na przykład, studenci mogą bezpośrednio współpracować z bankami, dostawcami usług zdrowotnych, organami bezpieczeństwa, pracodawcami lub biurami podróży. Z drugiej strony, jako pracownik międzynarodowego biura studenckiego możesz potrzebować współpracy z innymi organizacjami, które nie są bezpośrednimi interesariuszami mobilności studentów, ale pośrednio wspierają dobrobyt studentów, takimi jak Ministerstwo Spraw Zagranicznych, Ministerstwo Edukacji, Ministerstwo Zdrowia, Narodowe Agencje programu Erasmus+ i inne.

Wszystkie powyższe organizacje są partnerami strategicznymi w mobilności. Partner strategiczny, zarówno lokalny, jak i międzynarodowy, może zaoferować usługi, których Twoja organizacja nie może zaoferować, może rozszerzyć Twój zasięg organizacyjny, może wzbogacić wspólne zasoby i może pomóc w rozwiązywaniu wspólnych zagrożeń. Zawsze lepiej jest mieć ustanowioną profesjonalną sieć i efektywne relacje robocze z wyprzedzeniem, gdy zajmujemy się konkretnym wyzwaniem dla studentów. Stworzone kanały komunikacji mogą pomóc w empatii, zrozumieniu i wprowadzeniu rozwiązań w szerokich aspektach. Warto wykazywać się wysoką etyką pracy, która rozwija zaufanie, a tym samym gotowość profesjonalistów z innych organizacji do współpracy na rzecz dobra studentów.

Rozwijanie profesjonalnych relacji wymaga czasu. Upewnij się, że wykorzystasz swoje kontakty zawodowe i relacje wewnątrz uczelni do budowania sieci poza waszą organizacją. Możecie również organizować wydarzenia i spotkania robocze, podczas których wzmocnicie komunikację, podzielicie się wiedzą, zbudujecie synergii i zrozumiecie wzajemne perspektywy na mobilność i płynące z niej korzyści.

TWOJE “NAKAZY”

- Buduj relacje z partnerami strategicznymi;
- Dbaj swoją wiarygodność;
- Zawsze wywiązuj się z uzgodnionych zobowiązań;
- Bądź w kontakcie:
- Inwestuj we współpracę uwzględniając cele strategiczne uczelni;
- Dbaj o prawidłową realizację zawartych umów;

TWOJE “ZAKAZY”

- Nie zaniedbuj swoich zadań;
- Nie łam obietnic dotyczących pracy;
- Nie angażuj się w działania, które mogą zaszkodzić długotrwałym relacjom strategicznym;

PORADA:

Przygotuj się przed skontaktowaniem się z partnerem strategicznym. Upewnij się, że współpraca strategiczna jest korzystna dla obu stron. W ten sposób partner strategiczny będzie bardziej skłonny do współpracy na rzecz tworzenia integracyjnego środowiska dla studentów.

DOBRE PRAKTYKI:

Rozważ opracowanie protokołu ustaleń z każdym partnerem strategicznym, który nakreśla wspólne interesy i cele związane z mobilnością oraz potencjalnie warunki współpracy. Oprócz tego, że protokół ustaleń jest dobrym punktem odniesienia, który wspiera dobre relacje robocze, może również promować zaangażowanie partnera strategicznego, ponieważ zazwyczaj jest podpisywany przez osobę o wysokiej odpowiedzialności, która uświadamia sobie i wspiera wspólne cele. Upewnij się, że honorujesz porozumienie i pielęgnujesz relacje.

Autorzy

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



<https://isaac.wsei.eu/>

NASZE MEDIA
SPOŁECZNOŚCIOWE:



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

No. 2020-1-PL01-KA203-082267



Akademia WSEI

WSEI University
ul. Projektowa 4
20-209 Lublin
<https://www.wsei.lublin.pl/>



**NASZE MEDIA
SPOŁECZNOŚCIOWE:**



Projekt współfinansowany w
ramach programu Unii Europejskiej
„Erasmus+”

Projekt realizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej (numer umowy: 2020-1-PL01-KA203-082267). Niniejsza publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autora, Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie zawartych w niej informacji.