

## برنامج دعم الأقران في الجامعة العربية المفتوحة

### مقدمة

يهدف برنامج دعم الأقران في الجامعة العربية المفتوحة إلى توفير بيئة تعليمية ومهنية شاملة تدعم التواصل والتفاعل الإنساني في إطار تعليمي تشاركي وتفاعلي مرن. يعتمد البرنامج على تمكين الطلبة والموظفين من تقديم الدعم الأكاديمي والنفسي والاجتماعي، ما يساهم في تعزيز الأداء وروح التعاون والانتماء بين أفراد الجامعة. يمثل البرنامج استراتيجية لتعزيز المسؤولية المشتركة وبناء مجتمع جامعي متكافل، ويسهم في تخريج كوادر تجمع بين المهارات الأكاديمية وحس المبادرة والانتماء، مما يدعم تميز الجامعة المستدام.

### الأهداف الاستراتيجية لبرنامج دعم الأقران

يتجاوز البرنامج كونه نشاطًا عارضًا ليصبح جزءًا لا يتجزأ من استراتيجية الجامعة لتمكين الأفراد. وتتركز أهدافه الرئيسية حول المحاور التالية:

- **تعزيز التكافل والتعاون بين الطلبة والموظفين:** إنشاء جسور للتواصل تتجاوز العلاقات الرسمية بين الأفراد، وخلق ثقافة التأزر والمساعدة الذاتية داخل الحرم الجامعي والمراكز التعليمية المختلفة.
- **تقديم الدعم الأكاديمي الموجه للطلبة:** توفير مساندة فعالة للطلبة الجدد أو أولئك الذين يواجهون تحديات أكاديمية. يتم هذا الدعم من قبل زملائهم المتفوقين الذين مروا بنفس التجارب وتفوقوا فيها، مما يضيف على الإرشاد طابعًا عمليًا وواقعيًا.
- **دعم الموظفين الجدد في التكيف المهني:** مساعدة الموظفين الجدد على الاندماج السريع والفعال في بيئة العمل. يتم ذلك عبر توجيههم من قبل زملاء أكثر خبرة، لتبادل المعرفة المؤسسية والإجراءات العملية.
- **بناء شبكة دعم نفسي واجتماعي:** خلق مساحات آمنة وموثوقة لتبادل الأفكار والتجارب والمخاوف، مما يساهم في التخفيف من الضغوط النفسية والاجتماعية التي قد يواجهها الأفراد في مسيرتهم التعليمية أو المهنية.
- **تطوير مهارات القيادة والتواصل لدى المشاركين:** إتاحة الفرصة للموجهين (الأقران الداعمين) لتطوير مهاراتهم القيادية، والقدرة على الشرح، والتوجيه، والاستماع الفعال، وهي مهارات أساسية تعود بالنفع عليهم شخصيًا ومهنيًا.

## الفئات المستهدفة

يتميز البرنامج بكونه يغطي فئتين أساسيتين في الجامعة وهما الطلبة والموظفين، مما يعكس شمولية الدعم ورؤية شاملة للمجتمع الجامعي:

أ. الطلبة: بهدف تعزيز النجاح الأكاديمي والاجتماعي

الفئة الفرعية	الغاية من الدعم
الطلبة الجدد	المساعدة في الانتقال السلس من مرحلة التعليم ما قبل الجامعي، وفهم نظام الجامعة المفتوحة، والتكيف مع متطلباتها.
الطلبة ذوو الإعاقة	توفير مساندة إضافية لضمان وصولهم الكامل إلى الموارد التعليمية والأنشطة الجامعية، والمساعدة في تذليل العقبات اللوجستية والأكاديمية.
الطلبة الذين يواجهون صعوبات أكاديمية أو اجتماعية	تقديم الدعم المخصص في مواد دراسية معينة، أو المساعدة في إدارة الوقت وتنظيم الدراسة، أو التكيف الاجتماعي داخل الجامعة.
الطلبة المتفوقون الراغبون في التطوع (كموجهين)	الاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم، وتطوير حس المسؤولية والمشاركة المجتمعية لديهم، مما يعزز من مفهوم "القيادة بالقوة".

أ. الموظفون: بهدف الارتقاء بالأداء المؤسسي

الفئة الفرعية	الغاية من الدعم
الموظفون الجدد	تسهيل عملية التأقلم مع الثقافة المؤسسية للجامعة، وفهم الإجراءات والسياسات، والتعرف على الهياكل الإدارية.

الغاية من الدعم	الفئة الفرعية
توفير منصة لتبادل المعرفة والمهارات في مجالات متخصصة (إدارية، تقنية، اتصال) لرفع كفاءة الأداء الوظيفي.	الموظفون الراغبون في تطوير مهاراتهم المهنية
تفعيل دورهم كـ "سفراء للمعرفة المؤسسية"، والمساهمة في بناء القدرات الداخلية، وتعزيز قيمة الخبرة المتراكمة.	الموظفون ذوو الخبرة (كمُرشدين)

## أنواع الدعم المقدمة

يتمحور الدعم المقدم في البرنامج حول ثلاثة أبعاد رئيسية، تضمن تلبية الاحتياجات المتعددة للأفراد كمنهجية متكاملة:

### 1. الدعم الأكاديمي (للطلبة):

يُعد هذا الدعم حجر الزاوية لضمان النجاح التعليمي، ويشمل:

- **جلسات مراجعة جماعية:** تنظيم لقاءات منظمة لمراجعة مفاهيم صعبة، أو التحضير للاختبارات، بإشراف أقران متفوقين في نفس المادة.
- **تبادل الخبرات الدراسية:** توجيه حول كيفية استخدام مصادر التعلم المفتوح، وطرق تدوين الملاحظات الفعالة، والاستعداد للمناقشات الإلكترونية.
- **تنظيم مجموعات دراسية:** تسهيل تكوين مجموعات صغيرة ذاتية الإدارة لتعميق الفهم والمذاكرة المشتركة.

### 2. الدعم الاجتماعي والنفسي (للجميع):

يركز على الجانب الإنساني والعاطفي لضمان الرفاهية داخل المجتمع الجامعي:

- **جلسات استماع وتوجيه غير رسمي:** توفير آذان صاغية للتعامل مع الإجهاد الأكاديمي أو ضغوط العمل. يهدف الدعم إلى منح المستفيد شعورًا بأنه مسموع ومقدر.
- **أنشطة لبناء العلاقات وتعزيز الثقة:** تنظيم فعاليات بسيطة (سواء على الإنترنت أو فيزيائيًا) لكسر الحواجز الاجتماعية، وتعزيز الروابط بين الأفراد.

### 3. الدعم المهني (للموظفين):

يهدف إلى رفع كفاءة بيئة العمل وتعزيز التطوير المهني:

- **التوجيه في بيئة العمل:** مساعدة الأقران الجدد على فهم الأدوار الوظيفية، وتسلسل الإجراءات الإدارية، وتحديد الأولويات.
- **مشاركة المعرفة المؤسسية:** نقل الخبرات حول استخدام الأنظمة الداخلية، فهم السياسات الإدارية، وأفضل الممارسات في إنجاز المهام.
- **دعم في تطوير المهارات الإدارية والتقنية:** توجيه عملي في استخدام برامج أو أدوات تقنية جديدة، أو تطوير مهارات مثل إدارة الاجتماعات أو كتابة التقارير.

### آلية التنفيذ

حيث يتطلب نجاح البرنامج تطبيق آلية عمل واضحة ومنظمة لضمان مطابقة فعالة ومتابعة مستمرة:

1. **فتح باب التسجيل والمشاركة:** إطلاق حملة توعية شاملة في جميع فروع الجامعة المفتوحة، تهدف إلى استقطاب المشاركين كموجهين (أقران داعمين) ومستفيدين. يجب أن يتضمن التسجيل بيانات كافية عن التخصص، والخبرة، والمهارات، ونوع الدعم المطلوب أو الذي يمكن تقديمه.
2. **إجراء المقابلات القصيرة والتدريب الأولي:** يجب إجراء مقابلات لتحديد الاحتياجات بدقة للمستفيدين، والتأكد من الدافع والالتزام لدى الموجهين. كما يجب توفير تدريب أولي للموجهين يركز على مهارات الاستماع الفعال، الحفاظ على السرية، وحدود دور الموجه (التأكيد على أنهم ليسوا معالجين أو مستشارين أكاديميين رسميين).
3. **مطابقة الأقران (Matching):** هي أهم خطوة لضمان فاعلية الدعم. تتم المطابقة بناءً على:
  - التخصص أو المجال الوظيفي (لضمان الفهم المشترك للتحديات).
  - الاهتمامات أو الخلفية الثقافية (في الدعم الاجتماعي).
  - طبيعة الدعم المطلوب (أكاديمي، تقني، تكميلي).

4. تنظيم لقاءات دورية ومتابعة التقدم: وضع إطار زمني مقترح للعلاقة (مثلاً 4-6 أسابيع)، وتحديد عدد اللقاءات الموصى بها. يجب أن يتولى منسق البرنامج المتابعة غير الرسمية للتأكد من سير العلاقة بشكل إيجابي.

5. تقييم دوري للبرنامج: لضمان استمرارية البرنامج وتحسينه، يتم الاعتماد على:

- استبيانات الرضا: للموجهين والمستفيدين لقياس مدى تحقق الأهداف.
- ملاحظات المشاركين: جمع قصص النجاح والتحديات التي واجهتهم.
- مؤشرات الأداء: قياس تأثير الدعم (مثل تحسن درجات المستفيدين، أو سرعة اندماج الموظفين الجدد).

### النتائج المتوقعة

إن الاستثمار في برنامج دعم الأقران هو استثمار في مستقبل الجامعة العربية المفتوحة، وتتمثل نتائجه في:

1. تحسين الأداء الأكاديمي والمهني: انخفاض معدلات الرسوب والانسحاب الطلابي، وزيادة إنتاجية الموظفين وكفاءة العمليات الإدارية.
2. زيادة معدلات الرضا والانتماء: الشعور بأن الجامعة تهتم بالفرد كإنسان وليس مجرد رقم، مما يعمق الولاء ويقلل من معدلات الاستقالة أو التسرب.
3. بناء مجتمع جامعي متماسك وداعم: خلق شبكة قوية من العلاقات الإيجابية التي تساهم في بيئة تعليمية صحية وإيجابية.
4. تعزيز ثقافة التطوع والمبادرة: تحويل مفهوم المساعدة من واجب إلى قيمة، وتشجيع الأفراد على أخذ زمام المبادرة والمساهمة الفعالة في بناء مجتمعهم الجامعي.