



تحديات العمل عن بُعد وكيفية
التعامل معها

حين اتسعت جدران المكتب لتشمل العالم

لم يكن أحد يتخيل أن غرفة النوم ستتحول إلى قاعة اجتماعات، وأن الفنجان الأول من القهوة صباحاً سيُشرب أمام شاشة العمل مباشرةً. لكن هذا بالضبط ما أعادت رسمه موجة العمل عن بُعد التي اجتاحت العالم، وأعدت تعريف ما معنى أن تكون "في الدوام". لكن هذا التحول لم يغيّر شكل العمل فقط، بل أثر مباشرةً على الإنتاجية، وتكلفة التشغيل، وقدرة الشركات على الحفاظ على موظفيها.

في السنوات الأخيرة، انتشر نموذج العمل عن بعد بصورة غير مسبوقه في المنطقة العربية، ليتحول من خيار طارئ فرضه الوباء إلى فلسفة عمل يتبنّاها ملايين المحترفين وأصحاب الشركات.

ومع هذا التحول الجوهرى، تولّد سؤال حتمى لا مفرّ منه: هل نحن حقاً مستعدّون لهذا العالم الجديد؟ أم أننا ندخل إليه دون أن نمتلك الأدوات الكفيلة بالحفاظ على الكفاءة التشغيلية واستقرار فرق العمل؟

ما فعلته جائحة كوفيد-19 لم يكن مجرد دفع الموظفين إلى المنازل، بل كان اختباراً قسرياً وشاملاً كشف عن هشاشات حقيقية في بنية ثقافة العمل التقليدية، وأجبر الأفراد والمؤسسات على إعادة التفكير في مفهوم الإنتاجية والانتماء والتواصل من جذورها. لم يعد الأمر مجرد نقل الكمبيوتر من المكتب إلى المنزل — بل كان إعادة هيكلة كاملة للحياة المهنية برمّتها. وهو ما جعل إدارة العمل عن بُعد اليوم قضية استراتيجية، لا مجرد خيار تشغيلي.

سعيًا للإجابة عن هذه التساؤلات من داخل البيئة العربية، أجرت منصة Bitrix24 استطلاعاً شاملاً بين مستخدميها العرب، تناول ثلاثة محاور جوهرية: أكبر التحديات التي يواجهها العاملون عن بُعد، وأكثر الأشياء التي يحتاجونها للنجاح، وأفضل الأساليب لتحفيزهم والإبقاء على شعلة إنتاجيتهم مضاءة. النتائج كانت كاشفة، ومثيرة للتأمل، وأحياناً مفاجئة.

هذا المقال ليس مجرد قراءة في أرقام، بل هو محاولة لفهم ما يدور في داخل الإنسان العربي العامل من بيته - مشاعره، ومخاوفه، وطموحاته - في زمن صارت فيه الشاشة هي الوجه الوحيد للعمل.

حين يصطدم العمل بالحياة — الجدار الخفي الذي يرهق العاملين عن بُعد

حين سُئل المشاركون في الاستطلاع عن أكبر تحدٍّ يواجهونه في العمل عن بُعد، جاءت الإجابة التي حصدت النسبة الأعلى صادمةً في بساطتها وعمقها في آنٍ واحد: اختلاط الحياة المهنية بالشخصية بنسبة 48%.

تخيّل هذا المشهد: موظف يعقد اجتماعاً مع فريقه بينما يطرق طفله الباب، أو مديرة ترسل تقرير نهاية اليوم بعد منتصف الليل لأن ساعات نهارها ذهبت في مسؤوليات البيت. هذا ليس استثناءً — إنه واقع يعيشه قرابة نصف العرب العاملين عن بُعد وفق ما كشفه الاستطلاع.

وهو ما يتطابق تماماً مع نتائج دراسة أجرتها جامعة المنصورة المنشورة على [ResearchGate حول أثر العمل عن بُعد على إنتاجية العاملين](#)، والتي كشفت أن هناك تأثيراً ذا دلالة إحصائية بين أبعاد العمل عن بُعد وإنتاجية الموظفين — ومن أبرز هذه الأبعاد: قدرة الموظف على الفصل النفسي والعملية بين بيئته الشخصية ومتطلبات العمل.

لا ينعكس هذا التداخل على راحة الموظف فقط، بل يؤدي تدريجياً إلى انخفاض التركيز، وزيادة الإرهاق، وتراجع الاستمرارية — وهي عوامل تؤثر مباشرة على الإنتاجية طويلة المدى.

في المرتبة الثانية جاء ضعف التواصل بين الفريق بنسبة 26%، وهو جرح آخر عميق في جسد العمل الرقمي. فالبيئات المكتبية كانت تُنتج تواصلاً عفويًا عابراً - تلك المحادثة السريعة أمام آلة القهوة، أو السؤال العابر في الممرّ - لا تستطيع أي منصة رقمية، مهما بلغت كفاءتها، أن تستنسخه بالكامل.

والأخطر من غياب هذا التواصل أن انعدامه يُفضي إلى ما هو أعمق: شعور الموظف بالعزلة والانفصال عن الفريق، وهو ما يقوّض ثقته بنفسه وبمؤسسته. هذا لا يؤدي فقط إلى شعور بالعزلة، بل يرفع احتمالية سوء الفهم، وتأخير اتخاذ القرار، وتكرار العمل — أي خسارة مباشرة في الكفاءة التشغيلية. في المرتبة الثالثة حلت قلة وضوح المهام وتوزيع المسؤوليات بنسبة 22%، ذلك

الغموض المؤسسي الذي يُفضي إلى هدر الوقت وتضارب الجهود وتراجع الثقة. حين لا يعرف الموظف بدقة ما المطلوب منه، ومن يُقيّمه، وما حدود صلاحياته، تتحوّل حرية العمل من البيت إلى ضغط خفي مُزمن.

أما بيئة العمل غير الملائمة في المنزل فقد أشار إليها 4% فقط، وهو رقم يوحي بأن الأزمة الحقيقية ليست في غياب المكتب المادي، بل في ضعف الهياكل التنظيمية والحدود الإنسانية التي تحتاجها بيئة العمل عن بُعد لكي تنجح. إن هذا أحد أكثر العوامل ارتباطاً بهدر الوقت وتضخم الجهد مقابل نتائج أقل.

ما يزيد الأمر تعقيداً هو أن الموظف العربي في كثير من الأحيان يعمل ضمن بيئة اجتماعية تتوقع منه أن يكون حاضراً للعائلة في نفس الوقت الذي يتوقع فيه مديره أن يكون متاحاً للعمل.

هذا التقاطع بين التوقعات المتضاربة ليس مجرد مشكلة تنظيمية، بل هو تحدٍّ ثقافي بامتياز يحتاج حلولاً تراعي الخصوصية الاجتماعية للسياق العربي.



أكبر تحدي تواجهه عند العمل عن بعد

الدرس المُستخلص: لا يحتاج العاملون عن بُعد إلى كرسي أفضل أو شاشة أوسع بقدر ما يحتاجون إلى حدود واضحة — بين وقت العمل ووقت الراحة، بين الدور المهني والدور العائلي، بين التوقعات المؤسسية وحدود الطاقة الإنسانية؛ لأن غياب هذه الحدود لا يخلق ضغطاً نفسياً فقط، بل يخلق تكلفة تشغيلية غير مرئية.

ما الذي تبحث عنه روح العامل عن بُعد لكي تبُدع؟

السؤال الثاني في الاستطلاع كان أكثر شاعريةً في روحه: ماذا تحتاج أكثر شيء للنجاح في العمل عن بُعد؟ والإجابات التي تلقتها Bitrix24 كانت مزيجاً عجيبياً من الجدية والعمق والفكاهة التي تعكس وعياً ذاتياً عميقاً لدى المشاركين.

تصدّر الإجابات إدارة الوقت لإبقاء مجال للأكل أيضاً بنسبة 39%. قد تبدو إجابة ساخرة للوهلة الأولى، لكنها في حقيقتها صرخة هادئة تعبّر عن الواقع: الكثير من العاملين عن بُعد يصلون إلى ساعات المساء دون أن يرفعوا أبصارهم عن الشاشة، ناسين أن الجسد المُجهّد لا يُنتج عقلاً خلاقاً.

فقدان الفواصل الزمنية الطبيعية - تلك التي كان يفرضها التنقل إلى المكتب والعودة منه - جعل الحياة اليومية تسيل في العمل دون حواجز أو توقف، وهو مؤشر واضح على أن المشكلة ليست في عدد ساعات العمل، بل في جودة توزيعها.

في المرتبة الثانية جاء حماية العمود الفقاري - لا للديسك! بنسبة 31%، وهي رسالة صريحة لأصحاب العمل: الصحة الجسدية لعامل البيت ليست رفاهية، بل هي استثمار مباشر في الإنتاجية. الجلوس لساعات طويلة على كراسٍ غير مريحة، في أوضاع خاطئة، أمام شاشات على ارتفاعات غير ملائمة — هذا لم يكن مشكلة في المكتب التقليدي الذي يُجهّز بعناية، لكنه أصبح وباءً صامتاً في مكاتب البيوت المرتجلة، ما يعني أن الاستثمار في بيئة العمل المنزلية ليس رفاهية، بل عامل مباشر في الحفاظ على الأداء والاستمرارية.

يطالب 26% من المشاركين بالخروج لرؤية ضوء الشمس وليس ضوء الشاشة فقط، في إشارة بالغة الدلالة إلى تآكل الحدود بين العالم الرقمي والعالم الحقيقي. وقد رصدت [الدراسة حول التحديات الاجتماعية والاتصالية للعمل عن بُعد](#) هذه الظاهرة بوضوح، إذ أشارت إلى أن الانعزال الاجتماعي الناجم عن العمل المنزلي يُهدد الصحة النفسية للموظف ويُقلّل من قدرته على الابتكار والتعاون، مؤكدةً أن التواصل الإنساني المباشر - ولو في صورة نزهة قصيرة في الهواء الطلق - يؤدي دوراً محورياً في الحفاظ على التوازن النفسي.

أما إجابة ألا يقتحم الأطفال الاجتماعات بنسبة 4%، فهي الأكثر إنسانيةً في التعبير عن توتر يومي حقيقي يعيشه الوالدان العاملان من المنزل. قد تبدو هذه النسبة صغيرة للوهلة الأولى، لكنها في حقيقتها تعكس أن هذه الفئة وصلت إلى مرحلة من الوضوح في تحديد ما تحتاجه: ليس مزيداً من الأدوات أو المهارات، بل مجرد لحظة هدوء تكفل لها القيام بعملها دون انقطاع. وربما تُشير هذه النسبة المنخفضة أيضاً إلى أن كثيراً من العاملين عن بُعد تصالحو مع هذا الواقع وقبلوه جزءاً من إيقاع حياتهم اليومية، بدلاً من اعتباره تحدياً يمكن حله، وهذا القبول بحد ذاته يستحق التأمل.

ما تقوله هذه الإجابات مجتمعةً يتجاوز السخرية الطريفة إلى حقيقة عميقة: النجاح في العمل عن بُعد ليس مهارةً تقنية، بل هو فنٌ يتطلب إدارة الجسد والزمان والمكان بوعي يومي متجدد. من لا يأكل جيداً لا يفكر جيداً. ومن لا يرى الشمس يفقد تدريجياً طاقة تشغيلية لا يعوّضها أي نظام إدارة مهام في العالم. بمعنى آخر: إدارة الطاقة الشخصية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من إدارة الأداء.

39%

إدارة الوقت ليتبقى مجال للأكل أيضاً



26%

الخروج لرؤية ضوء الشمس، وليس ضوء الشاشة فقط



4%

أن لا يقتحم الأطفال الاجتماعات



31%

حماية العمود الفقري - لا للديسك!



أكثر شيء تحتاجه للنجاح في العمل عن بُعد

الجزرة الرقمية — ما الذي يُبقى العامل عن بُعد متحمساً ومنخرطاً؟

المحور الثالث والأكثر إستراتيجيةً كان موجّهاً نحو القادة والمديرين: ما أفضل طريقة لتحفيز الموظفين عن بُعد؟

جاءت الإجابة الأولى قاطعةً ومدوّية: المكافآت المرتبطة بالنتائج بنسبة 52%. أكثر من نصف العرب العاملين عن بُعد يقولون صراحةً: نريد أن يُرى جهدنا ويُقدَّر بشكل ملموس. هذه ليست نزعة مادية فحسب، بل هي حاجة بشرية جوهرية للتقدير والاعتراف، وهو ما يعكس تحوّلاً من ثقافة الحضور إلى ثقافة النتائج. حين يعمل الموظف في بيته بعيداً عن أعين مديره وزملائه، يشعر بأن جهده قد يمرّ مرور الكرام دون أن يلاحظ — ولهذا تتحوّل المكافأة المرتبطة بالنتيجة من مجرد حافز مالي إلى رسالة تأكيد: "نراك، ونقدّر ما تفعله."

في المرتبة الثانية بفارق لافت حلّت جلسات تطوير المهارات بنسبة 30%. هذه نتيجة إيجابية تكشف أن الموظف العربي العامل عن بُعد لا يبحث فقط عن المال، بل عن النمو. إنه يريد أن يخرج من هذه التجربة أكثر قدرةً وكفاءةً مما دخل. فرص التطوير المهني هي عملة استثمارية ذات عائد مضاعف: تحفيز الموظف من جهة، وبناء كفاءات المؤسسة من جهة أخرى. وهذا يتسق مع ما أثبتته الأبحاث من أن الموظفين الذين يرون مساراً واضحاً لنموهم المهني يُقدّمون أداءً أفضل ويظلّون أكثر التزاماً بمؤسساتهم، وهو استثمار لا يرفع الكفاءة فقط، بل يقلل أيضاً من تكلفة استبدال الموظفين على المدى البعيد.

إن شعور الموظف بالانتماء للمؤسسة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى اهتمام المؤسسة بتطويره وتأهيله المستمر، لا سيما في ظل بيئة العمل الرقمية التي قد تُضعف الشعور بالهوية المؤسسية إذا لم تتخذ الإدارة خطوات استباقية لتعزيزها.

أما المحادثات المسلية وغير الرسمية والمشاركة في اتخاذ القرار فقد جاءت متساويتين بنسبة 9% لكل منهما. وهذا يكشف حقيقة مدهشة: العلاقات الإنسانية الحميمة والإحساس بالتأثير في مسار القرار يطلّان من أعماق محفّزات الانتماء المؤسسي، لكنهما في بيئة العمل عن بُعد يُهمّلان في الغالب لصالح الأهداف والمؤشرات والإجراءات.

ويبدو جلياً أن المدير الناجح في عالم العمل عن بُعد ليس من يتقن توزيع المهام عبر التطبيقات فحسب، بل من يتقن أيضاً الإصغاء، والاعتراف، وإشراك فريقه في رسم الطريق.

الرسالة للقادة والمديرين: أنظمة تحفيز العمل عن بُعد لا يمكن أن تكون نسخة رقمية مُعلّبة من حوافز المكتب التقليدي. إنها بحاجة إلى إعادة تصميم جذرية تأخذ في الحسبان طبيعة العزلة، وغياب التواصل البصري اليومي، والحاجة الملحة للشعور بالأثر والقيمة. لأن تجاهل هذه الجوانب لا يقلل التحفيز فقط، بل ينعكس مباشرة على الأداء والنتائج.

أفضل طريقة لتحفيز الموظفين عن بُعد

9%

محادثات مسلية وغير رسمية



30%

جلسات تطوير مهارات



52%

مكافآت مرتبطة بالنتائج



9%

المشاركة في اتخاذ القرار



العمل عن بُعد — رحلة لا وجهة

لو جمعنا ما قاله المشاركون في استطلاع Bitrix24 في جملة واحدة، لكانت: نحن نريد العمل عن بُعد، لكننا لا نريد أن نفقد أنفسنا في هذه العملية.

الإنسان العربي العامل عن بُعد يطالب بالتوازن لا الانسحاب، بالهيكل لا الفوضى، بالتقدير لا الإهمال، وبالفضاء الإنساني وسط البيئة الرقمية. إنه لا يطلب أن يعمل أقل، بل أن يعمل بشكل أكثر إنسانية وذكاءً وفاعليةً.

ما يعزّز هذا الفهم ما توصلت إليه [دراسة جامعة المنصورة](#)، التي أكدت أن العلاقة بين العمل عن بُعد وإنتاجية الموظفين ليست علاقة تلقائية وتشغيلية، بل تتوسطها عوامل تنظيمية وإنسانية دقيقة، أبرزها: وضوح المهام، وجودة التواصل، ومستوى الدعم المؤسسي. وهذا يعني أن العمل عن بُعد لا يرفع الإنتاجية بمجرد حدوثه، بل حين يُدار بوعي وخطة وعناية.

العمل عن بُعد ليس مشكلةً تنتظر حلاً واحداً نهائياً، بل هو رحلة متجدّدة من التعلّم والتكيّف، تحتاج فيها المؤسسات إلى إعادة رسم عقودها غير المكتوبة مع موظفيها، والموظفون إلى تطوير مهارات إدارة الذات والوقت والفضاء بأساليب لم تُعلّم في أي مدرسة تقليدية.

المنصات الرقمية مثل Bitrix24 تقدّم جزءاً من الحل على صعيد التنسيق والتواصل وتوزيع المهام، **لكن الجزء الأعمق يبقى في يد البشر أنفسهم:** في قرار أن تأكل في وقت الغداء، وأن تفتح النافذة لتدخل أشعة الشمس، وأن تقول لمديرك "أحتاج إليّ أن يُرى جهدي"، وأن تُصرّح للفريق بأن الاجتماع عند الساعة التاسعة مساءً ليس خياراً مقبولاً.

نحن في مرحلة لم تنضج فيها معادلة العمل عن بُعد بعد، لا في المنطقة العربية ولا في العالم أجمع. ما يقوله استطلاع Bitrix24 هو أن الموظفين في العالم العربي يشاركون العالم نفس الأسئلة الكبرى، لكنهم يحملون أيضاً خصوصيتهم الثقافية والاجتماعية التي تجعل الإجابات تختلف. لقد آن الأوان للمؤسسات أن تنصت بجديّة لأصوات موظفيها، وأن تبني سياسات العمل عن بُعد انطلاقاً من الواقع لا من النماذج المستوردة.

في نهاية المطاف، نجاح العمل عن بُعد ليس قياساً لعدد ساعات الاتصال، بل قياس لمدى قدرة الإنسان على أن يبقى إنساناً، حتى حين تصبح غرفته مكتبه ومطبخه وصالة اجتماعاته كلها في آنٍ واحد. ليس فقط للحفاظ على الإنتاجية، بل للحفاظ على الإنسان الذي يصنعها.

Bitrix24⌚

أفضل مساحة عمل لأجلك

