سلطان النوم مرض قاتل

إغفاءة تغطس رأس هتشكوك في صحن حساء خلال دعوة

ترجمة : آلاء الخيرو

بغداد

مثل لعبة أكمل اللعب بها وقبل أن توضع على الرف نامت مباشرة دون حراك، هذا هو حال الشخص عندما يصيبه مرض (الكانا بلا كسن) والذي يعرف بـ(الخدار) أو مرض النوم المفاجئ، وهو حالة مرضية تتميز بحالات نوم عميقة وقصيرة تصيب عددا من الناس، وهو يأتي بغتة أثناء التحدث أو تناول الطعام أو ممارسة الحياة اليومية الاعتيادية.

قد يتسلط لدى البعض القليل سلطان النوم عليهم ولأكثر من 200 مرة في اليوم قوة كبرى لا تقاوم وهي النوم، فيداهم الشخص إرهاق شديد بصورة غير مباشرة فتسقط الشوكة والسكين من يديه أثناء تناول الطعام، بل وبالكاد يستطيع إكمال حروف كلمة واحدة كان يتحدث بها فيسقط مغشيا بالنوم.فيكون لدى الشخص سلطان في رأسه اكبر من أي شئ آخر وهو النوم، فيكون كمن يضع عائقا أمام ركبتيه أثناء المشي يتعوق تفكيره أيضا ويداهمه النوم حتى أثناء الضحك أو لعب الورق والحصول على ورقة جيدة تفرحه. قرر البحث عن نصيحة لدى الطبيب وهناك وتحت المخاوف والشكوك، اخضع للفحص الطبي وفي غرفة الفحص غالبه النعاس أيضا أطبق عينيه ورمش وترنح ثم غط بنوم عميق وهو لما يزل جالسا على الكرسي، ثم اخذ ابنه يشرح تفاصيل عن حالته في المرحلة القصيرة المتوسطة بين النوم واليقظة.

قبل عدة سنوات درس عالم الأعصاب الفرنسي جيان غلينيو هذا المرض (الكانا بلا كسن) الذي عرف أيضا بـ(حالة فقدان القوى العقلية المفاجئ)، وقد وصف ذلك العالم أشكال ونماذج المرض وذكر بانه يصيب الرجال والنساء على حد سواء ، واليوم تذكر الإحصاءات بان هناك مابين 40-50 الف مصاب به في المانيا، وترجع معاناتهم إلى التعب الشديد الذي يؤدي إلى اضطراب التنفس ثم حدوث حالة الشخير.

مرض مجهول

ويعد المرض لحد الآن من الأمراض مجهولة العلاج، لكن آخر الاكتشافات الحديثة لأبحاث الجينات أيقظت لأول مرة آمالا حول العلاج أو الحل وحتى هذه اللحظة كان الكثير من الأطباء قد شخصوه بعلامات مخطوءة تتعلق بالكآبة أو الشيزوفرينيا أو اختلال إفرازات الغدد أو اختلال في التمثيل الغذائي وحالة واحدة فقط من بين كل عشر حالات قد وضعت بالتشخيص الصحيح من قبل الأطباء، وفي أمريكا عمل مجموعة من الأطباء العديد من الدراسات على هذا المرض وعلى عدد من المرضى معاً، لمتابعة مثيرات المرض وقد استغرقت سنوات عديدة تجاوزت الـ15 سنة لمعرفة أولى علامات التشخيص، وكان من أهمها ظهور علامات كآبة على المرضى وخاصة بسبب استمرار مرضهم نتيجة عجز الأطباء أنفسهم عن أيجاد الحل.

في الحقيقة تداهم هذه الحالة المريض مرة في كل ساعتين كأن تحدث أثناء الكلام فيتأتىء الشخص وتتداخل الحروف بالكلمات فتصبح بلا معنى. ويشتكي أغلب المرضى النعاس من جراء التعب بعد الفطور مباشرة وتبدأ عيونهم بالانغلاق فلا ينجزون أية مهمة بنجاح سواء أكانت حضور ندوة أم أداء صلاة أم صيانة أوسياقة.

يقول احد المرضى كلما قاومت النعاس بشدة شدني إليه بقوة ، ووالدة مريض صغير ربطت معصمها بالحبل إلى مقبض باب المنزل كي لا يغادره ابنها المريض دون علم منه أو منها، ومن ناحية أخرى فالمريض أذا كان متزوجاً يكون غير مستقر في حياته الزوجية إذ كثيرا ما يداهمه النوم خلال حياته الزوجية .

ولم يسلم من هذا المرض المشاهير أيضا بل ولم تنقذهم شهرتهم منه، وحسبما يذكر المخرج جين بيلي ، إن أسطورة هوليوود الفريد هتشكوك كان فريسة لهذا المرض أيضا، وفي الحقيقة إن هتشكوك، كثيرا ما كان ينحني رأسه بينما هو جالس على كرسي الإخراج ثم يغط بنوم عميق وفي إحدى الدعوات غطس رأسه الثقيل في صحن حساء وسط دهشة الحضور .كما أن العالم الفرنسي جيان فرانسوا شامبليون، الذي فك رموز اللغة الهيروغليفية المصرية القديمة أمضى عشرين سنة من حياته تحت وطأة هجومات نوبات النوم ، وكثيرا ما كان يجده مرافقوه بين قبور الفراعنة وهو غاط في النوم بين الألواح .

أما بالنسة للقائد الفرنسي نابليون فقد كان رغم قوته من ضحايا المرض، وكان يسقط في نوبات قصيرة من النوم تستغرق عدة دقائق ولمرات عديدة في اليوم، وحتى في أثناء الحديث معه ،حسبما يذكر المؤرخون والأطباء أيضا، فان التعب الشديد الذي كان يشعر به قبل نوبة النوم ربما كان وراء اتخاذ القرارات السريعة والعنيفة من قبله فكان يتخذ قراراته ثم ينام لمدة عشرين دقيقة على فراء الدببة ويحملق أمامه لدقائق فاتحا عينيه من دون أن يستوعب شيئا .إن مريض الكانا بلاكسن يملك قابلية نوم يومية بشكل قسري فيضع الأطباء لعدم إمكانية وضع حدود لمرضاهم بين اليقظة والنوم ويبقى الشخص المريض قاصراً وبحاجة للمزيد من الإيضاح ، إذ يشكو 80 بالمئة من المرضى حالة من فقدان السيطرة على عضلاتهم فيسقط المريض كما تسقط دمية مسرح العرائس عندما ينقطع خيطها فلسانهم يتصلب ويغشى عليهم، وعند الصحو يصيحون مثل السكارى المدمنين وبعد 10-30 دقيقة يستطيعون النهوض على أرجلهم لكنهم يبقون يشعرون بألم وحزن، وفي كل الأحوال فالظروف مازالت مجهولة، كما يذكر أحد المرضى وهو يصف حالته أنه يقع مثل كيس رطب يسقط أرضا وهكذا جسده المتحلل الضعيف الذي يكشف الهدف في لعبة كرة القدم أمام الفريق الخصم وآخر يترك السلة مكشوفة في لعبة كرة السلة ثم يغط بنوم عميق.

ضحايا المرض

فمرضى النوم يخافون من انجاز أي عمل حتى لا يقطعه نومهم، فان حالة ضحايا المرض يخافون حتى إيقاد شمعة كعكة عيد ميلاد كي لا يداهمهم النوم في ثوان ، وكذا الأمر بالنسبة للمصابين بحالات الصرع المتكررة وكذلك بحالات الهلوسة التي تدفع بـ(40 ٪) منهم إلى حالات من النوم العميق والقصير صباحا ومساءً.

وتذكر إحدى المريضات إن الشخص حينها يرى صوراً لا يستطيع القول بانها حلم أو حقيقة كما إن التحول من النوم إلى اليقظة يسبب فزعا كبيرا وحسب وصف إحدى المريضات، (أني أعيش في الم وفزع مستمرين وكأن أحدا يقطع جسدي، وأنا مستسلمة لهذا المرض) ، وتضيف أخرى بان الأمر يبدو وكأن شئ يقرض جسدي أو أفعى تلتف عليه، كما يصف آخرون أنه يشبه المرحلة المتوسطة بين النوم واليقظة وكأنها صحوة من موت مفاجئ إذ تقشعر أجسادهم وتخفق قلوبهم بشدة وحين يصاب المريض بهذه الحالة صباحا يبقى عاجزا عن الحركة والكلام طوال اليوم، وعلى الرغم من صفاء ذهنه لكن جسده يبقى تعبا منهكا.

أما ضحايا النوم المحملق ذلك الذي يبقى فاتحا عينيه مدة النوبة فكما تذكر إحدى المريضات اشعر وكأنني مدفونة وأنا مازلت على قيد الحياة، وفي الهجمة الأولى للمرض يشعر الشخص بخوف وفزع رهيبين وجزع لكونه سيمضي طوال اليوم في السرير حاله حال المصابين بالصرع ممن يشهدون حالة شبه موت ثم العودة للحياة ثانية بعد انتهاء النوبة.

علاج حالات

في كل الأحوال لم يستطع الأطباء معالجة هذه الحالات لكن هناك بعض العلاجات تمكنت من التخفيف من حدتها أو الخوف منها في الأقل وللمرضى أنفسهم. ستراتيجية للدفاع ضد هذه الهجومات فهم يقللون من النوم الليلي ويحاولون البقاء متيقظين قدر الإمكان في النهار أيضا بل وهناك من يتحسس من حالته بصورة مرهفة فيهرب بمجرد أن يتوفر جو قد يثير لديه رغبة الضحك الشديد أو مرح أو أي حالة من حالات الفرح على سبيل المثال فهو أسير لكآبة كاملة.أصدرت دراسات في المانيا أنه يوجد 60 مختبرا متخصصا بفحوصات هذه الحالة وتعرف هذه المختبرات جميعا المصاب على انه مجرد لعبة معلقة بخيوط تتناثر بتقلبات مزاج أجواء الأحلام ، فعندما يحتاج الأصحاء إلى ساعتين لكي يخرجوا من مرحلة النوم العميق إلى مرحلة عوالم الأحلام((RE) أو مرحلة نوم الأحلام يحتاج مرض النوم المفاجئ إلى بضعة دقائق فقط لاجتياز هذه المرحلة فهم ينامون بسرعة ولهذا يتقاطع هدوء نومهم الليلي بمراحل من اليقظة.وتذكر الإحصاءات من بين كل عشرين شخصا مصابين به يشكل الأطفال نسبة واحدة منهم وخصوصا ممن هم دون سن العاشرة والغريب إن من بين عدد كبير من الأطفال النشطين كثيري الحيوية هم مرضى النوم المفاجئ أيضا وتشبه حالاتهم المتيقظين أثناء السياقة من التعبانين، وكما يذكر الأطباء فان الأطفال قلما يفكرون بحالاتهم المرضية من ناحية أخرى فيمكن للرعاية المركزة من قبل الأهل أن تأخذ بيد هؤلاء المرضى الصغار لكي يتصرفوا كالأصحاء تماما من حيث تنمية إمكاناتهم العقلية والجسدية مع التمتع بفترات متقطعة من النوم أثناء النهار.ومنذ زمن بعيد خمن الأطباء بان هذه الحالة وراثية فقد لوحظ تمركزها في محيط عوائل واحدة وفي الغالب الزواج بالأقارب يمكن أن يحمل معه آلاف الاحتمالات من مخاطر توريث المرض، وفي الثمانينات وجد باحث ياباني،إن في اليد القصيرة للكر وسوم السادس جينة معينة هي المسؤولة عن اضطرابات النوم ، وعرف بان 98٪ من الحالات سببها هذه الجينة الخبيثة وبسبب تأثيراتها الجانبية أيضا ، وقد تمكن العلماء من حل لغز واحد من كل ثلاث حالات وراثية منها ولم تبق إلا بعض الألغاز البسيطة للمرض.ذلك لان الخوف يصيب المريض قبل النوم المفاجئ أولا ثم يشده بحبل متين نحو الاسفل.

ومن ضحايا المرض المصارع الشهير كارلوس الأسباني الأصل كان ضخماً يضرب خصمه بضربة قاضية ولكن بمدة قصيرة أصبح الشاب ذو الـ(38) ربيعاً ضعيفاً واهناً متوتراً حيث انه يتعرض لأكثر من 200 مرة في اليوم لهجوم بقوة كبرى من النوم لا تقاوم يصاحبها إرهاق شديد يداهمه بصورة غير مباشرة فتسقط الشوكة والسكين من يديه أثناء تناوله الطعام بل وبالكاد يستطيع إكمال مفردات جملة واحدة.ومؤخراً تمكن فريق أمريكي من الوصول إلى معلومات جديدة متعلقة بهذه الحالة أيضا فقد اكتشف علماء جامعة ستافورد في مختبري دوبرمان بينشرون ولابر ليفرتيرن بعد اجراء بحوث استغرقت عشر سنوات، اكتشفوا جينة تتضمن معلومات لمجموعة وراثية معينة من الأعصاب في منطقة (الهيوتالمون) أي (ما تحت السرير البصري).كما اكتشف فريق أخر من جامعة تكساس هرمون (هيبوكريتن) المسؤول عن تأثيرات نظام النوم لدى الفئران مما قد يساعد في إضافة حلول أخرى لهذا اللغز، وبهذا فان استعمال عقار بكمية محددة من هذا الهرمون يمكن إن يشفي الفار ليوم واحد فقط، ويقول احد الخبراء: أنا واثق بان هذا العقار قد يلعب دوراً مهماً لدى الإنسان أيضا، وأخيراً أثبت المتخصصون والأطباء بدراساتهم أن حالة هتشكوك ملك الرعب عند احتدام النوم المفاجئ، والذي تسببه الجينة التي تخرج قابلياته وما تحمله أحلامه المخيفة من رعب مفرط يطبقها في الأفلام وخاصة التي ينجزها تحت تأثير الهلوسة.

موظفة تغفو على مكتبها في المؤسسة

إلى رئيس الوزراء القائد العام للقوات المسلحة

هل تعلم يا سيادة القائد العام للقوات المسلحة ان شريحة واسعة من أبناء جيشنا الباسل تعرضوا للظلم والجور ولم تنصفهم حكومتكم ولا حكومة من سبقكم إنهم أبناء الجيش السابق الذين خدموا العراق وضحوا من أجله بالغالي والنفيس ؟

وهل تعلم ان قانون الخدمة والتقاعد العسكري الرقم (3) لسنة 2010 قد ساوى بين منتسبي الجيش السابق والحالي في الحقوق خصوصا الحقوق التقاعدية لكن لغايات سياسية وعدائية وانتقامية لم يتم تنفيذ كل مواد هذا القانون من قبل الحكومة وهيئة التقاعد هذا القانون الذي صادقت عليه الرئاسات الثلاث ونشر في جريدة الوقائع العراقية العدد 4143 في 8 شباط 2010 ومع ذلك فق حُرم منتسبي الجيش السابق من مكافئة نهاية الخدمة المنصوص عليها في المادة (55 \ أولاً) من القانون ومن احتساب راتب الرتبة الأعلى لأغرض التقاعد لمن أمضى ثمان سنوات في رتبته وأحيل الى التقاعد وحسب المادة (54) ولم تصرف لهم مبالغ الإجازات المتراكمة المنصوص عليها في المادة (40\رابعا) ومنذ صدور القانون قبل ثمان سنوات والى اليوم والاصح منذ إحالتهم الى التقاعد في عام 2005 أي منذ عقد ونصف؟ وهل تعلم يا سيادة الرئيس ان بين منتسبي الجيش السابق ضباطاً ومراتب قد تطوعوا للخدمة في الجيش في ستينات القرن الماضي أي قبل وصول صدام حسين للسلطة ومنهم من لم يكونوا بعثيين وان هؤلاء لديهم عوائل كما تعرف ومع ذلك تم حرمانهم من مكافئة نهاية الخدمة بل تم حجز حتى دورهم وفق قانوني 73 و84 ؟

وهل تعلم يا سيادة الرئيس أن اغلب قادة وضباط الجيش الحالي هم من ضباط الجيش السابق ؟ وهل تعلم يا سيادة الرئيس ان موافقة رئاسة الوزراء قد صدرت قبل أربع سنوات لصرف مكافأة نهاية الخدمة لمنتسبي الجيش السابق وان هيئة التقاعد لم تنفذ الأمر وهي اليوم تطلب موافقة رئاسة الوزراء على الصرف هل يجوز ذلك ولماذا لم يتم محاسبة الذين لم ينفذوا أمر رئاسة الوزراء ؟

وهل تعلم يا سيادة الرئيس ان الجيوش تخضع للإرادة السياسية للدولة وتنفذ أوامرها وكما يحدث اليوم لجيشنا فلماذا يؤاخذ منتسبو الجيش السابق على إنهم جيش النظام وهم جيش العراق قبل مجئ النظام السابق؟ ولماذا تُجير القوانين سياسياً ويتم التعامل معها بانتقائية بحيث يمنح منتسبي الجيش الحالي مكافأة نهاية الخدمة ويحرم منها منتسبوا الجيش السابق ظلماً وجوراً وبدون وجه حق إلا لأغراض انتقامية ؟

فهل يجوز يا سيادة الرئيس ان يتم التعامل مع قانون صدر منذ أكثر من ثماني سنوات بهذه الطريقة مواد تطبق وأخرى لا تطبق وفقاً لأهواء سياسيين متنفذين والقانون واحد ومصادق عليه من الرئاسات الثلاث ومنشور في جريدة الوقائع العراقية وانتم دولة القانون كما تقولون ؟

وهل تعلم يا سيادة رئيس الوزراء ان عدة شكاوى رفعت للجهات ذات العلاقة وعدة مطالبات قدمت وحتى دعوى قضائية رفعت ضد هيئة التقاعد من قبل بعض منتسبي الجيش السابق وكسبوا القضية وأوعزت المحكمة بصرف مكافئة نهاية الخدمة لمنتسبي الجيش السابق أسوةً بمنتسبي الجيش الحالي لكن هيئة التقاعد لم تنفذ قرار المحكمة ؟ وهل تعلم يا سيادة القائد العام للقوات المسلحة ان المحكمة الاتحادية أصدرت قراراً بصرف مكافئة نهاية الخدمة لمنتسبي الجيش السابق لان قانون الخدمة والتقاعد الرقم (3) لسنة 2010 قد ساوى بينهم وبين منتسبي الجيش الحالي ومع ذلك لم تنفذ هيئة التقاعد قرار المحكمة الاتحادية ؟ فما هو السبيل في رأيكم لإحقاق الحق ورفع الظلم الذي لحق بأبناء الجيش وهم أبناء هذا الشعب وتطبيق قانون التقاعد العسكري بكل مواده دون تطبيق مواد وعدم تطبيق أخرى لغايات سياسية .

في الفترة الأخيرة تصاعدت أصوات بعض الخيرين سواء في مجلس النواب أو من غيرهم بضرورة صرف مكافأة نهاية الخدمة لمنتسبي الجيش السابق وسمعنا تصريح لرئيس هيئة التقاعد في إحدى الفضائيات يقول فيه ان المكافأة ستصرف وفقاً لرواتب عام 2005 وهناك من يقول إنها ستحسب وفق الراتب الاسمي في حين ان المادة 55 أولاً من قانون الخدمة والتقاعد الرقم 3 تقول ما نصه (إذا أحيل العسكري أو اعتبر محالا الى التقاعد أو أعيد الى التقاعد تدفع له مكافئة نهاية الخدمة تعادل راتبه الكامل لمدة (1) سنة واحدة ولمرة واحدة) ووفق هذه المادة تصرف المكافئة لمنتسبي الجيش الحالي, وإذا صرفت مكافئة نهاية الخدمة لمنتسبي الجيش السابق وفقاً للراتب الاسمي فهي مخافة للقانون أولاً وهي قليلة جداً ثانياً وان مكافئة نهاية الخدمة لمنتسبي الجيش الحالي تعادل 8_ 10 أضعاف إقرانهم من الجيش السابق ثالثاً فأين العدل والمساواة ؟ ثم هل تعلم يا سيادة الرئيس ان الراتب التقاعدي ومكافئة نهاية الخدمة هي ادخار يتم استقطاعه من راتب العسكري طيلة فترة خدمته ولحين إحالته الى التقاعد فهي ادخار من رواتبه وليس منة من احد في الوقت الذي تم منح آلاف السياسيين المدنيين رواتب تقاعدية وبرتب لواء وفريق وفريق أول ركن ومكافأة نهاية الخدمة وهم لم يخدموا يوماً واحدا في الجيش وليس لهم ادخار بل صرفت رواتبهم التقاعدية من ادخار غيرهم من منتسبي الجيش السابق والحالي فأين العدل والإنصاف ؟

ان منتسبي الجيش السابق هم أبناء هذا الوطن وأبناء هذا الجيش ويجب إنصافهم وإعادة حقوقهم المسلوبة وهم لا يريدون غير حقوقهم المنصوص عليها في قانون الخدمة والتقاعد العسكري الرقم 3 لسنة 2010 الذي صدر منذ أكثر من ثماني سنوات ولا يريدون غير رفع الظلم الذي لحق بهم بسبب بعض السياسيين الذين تجاوزوا على القانون وتقبل تحيات كل منتسبي الجيش السابق والحالي لأنهم أبناء جيش واحد هو جيش العراق صاحب المآثر والبطولات وحامي حدود الوطن والمدافع عن شعبه .

سامي الزبيدي

عمان

المثقف في مجتمع متعطّل

في الستينات عندما حاول الفنان المسرحي والكاتب المبدع الفريد فرج وايمانا منه بدور الفن في المجتمع كرسالة لقيم نبيلة حاول اشاعة مايسمى الثقافة الجماهيرية فكانت هناك عروض مسرحية وتشكيلية في القرى والانجاع المصرية في الصعيد وهي فرصة لجعل الفن والادب مؤثرا اجتماعيا ويكون وسيلة للتحريض وللتوصيل المعرفي لكنه اصطدم رغم ماحققه من نجاحات واستقبال جماهيري واسع والسبب ان التجربة اضمحلت ما ان مضت عليها السنون وايضا تعرض هو شخصيا للاستجواب كونه احد اليساريين الناشطين والمشكل في الاجابة على سؤال ماهو دور الادب والفن والمثقف عموما اجتماعيا بصراحة عدم وجود منظومة ثقافية عامة، معناه ان الثقافة وبسؤال ملح هل وصلت الى البيت العراقي؟

هل وصلت الى الانسان البسيط ؟ هل اصبحت الثقافة هي الشاغل الوحيد للمواطن والمتلقي الثقافي ؟ ابدا الانسان عراقي يعاني من كثير من المشكلات لايأبه بالثقافة (اعطني رغيف خبزا اعطيك شعبا مثقفا) هناك نوع من التجني على الثقافة والتزاحم في ان تكون هي اولى الاهتمامات وهذا شيء مستحيل علينا ان نكون موضوعيين وغير ارستقراطيين في طروحاتنا ،الثقافة تشع في بلد يمتلك اسس متينة وقاع ثقافي مؤهل للمشاركة والنقاش في الحراك الثقافي وليس في مجتمع يذهب فيه 3 مواطنين ضحايا تصارع على ديك اضافة الى جرحى ماذا يفعل المثقف اتجاه منظومة مبتلية بمشاكل خطيرة اخطرها الامية والجهل والتخلف وهو بالكاد يقرأ جريدة (وخلف الله عليه)نحن نحتاج الى زمن لنستطيع ان نجيب على كل الاسئلة وان يكون المثقف مؤثر وفاعل عندما تكون جذور الثقافة قد وصلت الى عمق المجتمع وليس في مجتمع منهك وخائر وقلق على مستقبله .

احمد جبار غرب

بغداد

عواصم

بحوث تتناول المهن ذات التعامل المباشر مع الجمهور

مخاطر كبت المشاعر على الصحة في مكان العمل

لندن - كيرين ليفي

تخيل أنك تسير في ممر ضيق على ارتفاع 35 ألف قدم عن سطح البحر دافعا أمامك عربة تحمل مأكولات ومشروبات لركاب لا يكفون عن طلب شيء تلو الآخر، يعترض سبيلك طفل أفلت توا من والديه، وراكب يشكو عدم الدفع نقدا لحاجة اشتراها، وآخر يبدو متلهفا للمرور باتجاه المرحاض، والمطلوب منك دوما وأبدا أن تلقى الجميع بذات الود والابتسام!

هذا ما يختبره العامل في مجال الضيافة الجوية من "أعباء معنوية" أثناء تأدية وظيفته.

و"العبء المعنوي" هو ذاك المصطلح الذي أطلقته عالمة الاجتماع آرلي هوكشيلد، واصفة الجهد المبذول لضبط الانفعالات في سبيل الإبقاء على "واجهة عامة ترتسم على الوجه والجسد أثناء تأدية العمل"، إذ يجهد المرء للظهور بخلاف ما يشعر ليبدو إيجابيا ويكبت انفعالاته السلبية.في بداية أبحاثها، ركزت هوكشيلد على العاملين بالنقل الجوي، وسرعان ما أكد الخبراء أن العاملين بمختلف الوظائف التي تتطلب التعامل مع آخرين، سواء على سبيل التعامل المباشر مع الجمهور أم لا، يختبرون هذا النوع من الضغوط.وأيا كانت وظيفتك، فعلى الأرجح ستمضي قدرا لا بأس به يوميا مجتازا تلك التجربة.

في البداية ركز البحث على العاملين بقطاع الخدمات مفترضا أنه كلما زاد التعامل مع العملاء تطلب الأمر عبئا معنويا أكثر.

ومؤخرا، وسع علماء النفس دائرة أبحاثهم لتشمل وظائف أخرى ووجدوا ارتباطا مباشرا بين شعور الموظف باستنفاد طاقاته والكيفية التي يتعامل بها مع مشاعره أثناء العمل عنه بحجم التعامل نفسه.

جهد كبير

فالمرء يشعر بجهد كبير في محاولة الظهور بمظهر المتحمس لفكرة زميل، أو تجنب إبداء النقد، أو عدم البوح بما يشعر به من إيذاء من تصرفات الآخرين، ما يفرض ضغطا واضحا على طاقات المرء الداخلية.

وأحيانا يبلغ الأمر ذروته بتراكم تلك الضغوط. تقول "ميرا"، مكتفية باسمها الأول، إنها اضطرت مؤخرا لترك وظيفتها بشركة طيران كبيرة بالشرق الأوسط لما لحق بها من ضرر عقلي جراء عملها.

ففي منصبها الأخير دائما ما كان التركيز على إرضاء الزبون باعتباره "دائما على حق"، مضيفة: "تجرأ أحد الركاب مرة بنعتي بالساقطة لأنني تركته دون قهوة وتوجهت بالسؤال للراكب التالي، رغم أنني أعدت عليه الطلب مرتين قبل تركه، فإذ بوابل من الشتائم ينهال علي".

وتتابع قائلة: "حينما شكوت إلى مديري بادرني بالقول إنني لابد أثرته حتى فعل ما فعل، بل وطلب مني الاعتذار له".

تقول "ميرا" إنها لم تكن تشعر بالتعب حينما تصطنع انطباعات الهدوء على وجهها خلال المطبات الجوية أو الهبوط الاضطراري حتى لا يقلق الركاب، أما التعرض للظلم والإهانة فكان يشعرها بالقهر، ناهيك عما تعرضت له من إساءات وحط من قدرها لأنها امرأة وكان مطلوبا منها أن ترسم ابتسامة على وجهها تخفي ما تشعر به من غبن.

ومع مرور السنين، وما زاد الطين بلة وظيفتها الأخيرة، بدأت نتائج تلك الضغوط تظهر عليها، فأصبحت تقلق لأقل الأشياء وترهب الذهاب إلى العمل.

تقول: "أصبحت أشعر بالغضب طوال الوقت وأخشى أن أفقد صوابي في لحظة أضرب خلالها أحدهم أو انفجر انفجارا لا يحمد عقباه حين يطلق راكب في وجهي لفظا نابيا أو يحاول لمسي، فاضطررت أخيرا لترك الوظيفة".

وتتلقى الموظفة السابقة الآن علاجا نفسيا للتخلص مما لحق بها من ضرر، وتقول إن البعد عن الأسرة وساعات السفر الطويلة كانت أيضا سببا فيما أصابها، وإن كانت على الأرجح ستظل في عملها لولا ما تكبدته من العناء جراء كبت مشاعرها.

تلك الموظفة ليست حالة منفردة، فكثيرون حول العالم، باختلاف مهنهم، يواجهون ثقافة تتطلب منهم الظهور بمظهر معين والتحلي بنمط بذاته من قبيل الطموح المستمر والسعي الدائم للترقي، بل والصلابة والخشونة أحيانا.

قبل بضع سنوات نشرت صحيفة نيويورك تايمز مقالا طويلا بعنوان "طريق أمازون" ضمنته أمثلة محددة على المطالب الشاقة المفروضة على موظفي شركة أمازون العملاقة للشراء عبر الإنترنت، ونتائج ذلك سلبا وإيجابا عليهم – فبينما حفزت تلك البيئة بعضهم على مزيد من النجاح، وجد آخرون أنفسهم بمواجهة ضغوط هائلة لمواكبة مطالب الشركة.

وتشرح لوسي ليبارد، خبيرة علم النفس الإكلينيكي والمهني، أن قدراتنا على التعامل مع العبئ المعنوي ترتبط غالبا بخبرات الطفولة المبكرة التي تشكل نظرتنا لأنفسنا وللآخرين وللعالم من حولنا.تقول ليبارد: "النظرة السلبية من قبيل افتراض عدم الجدارة في النفس قد تؤدي إلى أنماط فكرية من قبيل التشكيك فيما يبذله الآخرون من جهد، أو السعي المستمر للكمال، ما يؤدي بدوره إلى القلق البالغ أثناء تأدية الوظيفة".وكثيرا ما يُطلب من العامل توفير خدمة جيدة للعميل القلق أو الغاضب دون مراعاة ما يشعر به العامل نفسه من إحباط أو قلق أو مهانة، ويؤدي هذا "الكبح المستمر للمشاعر"، بحسب ليبارد "لأن يشعر الموظف بعدم القيمة والعزلة عن الآخرين".تقول هوكشيلد إننا نتعامل مع العبء المعنوي بإحدى طريقتين، إما عبر التفاعل السطحي أو التفاعل العميق، ولكل طريقة تبعاتها.

فعلى سبيل المثال، حينما يتلقى موظف مكالمة صعبة، إما أن ينزع للتفاعل السطحي بأن يتجاوب مع المتصل بتبني التعابير الصحيحة ظاهريا كأن يقول ما يفترض قوله مستمعا لغضب المتكلم دون أن تتأثر مشاعره؛ أو أن يتفاعل بعمق باذلا جهدا حقيقا لتغيير مشاعره للتلامس مع المتكلم، ومقدرا غاية الحديث وإن لم يتفق وطريقة تعبير الشخص الآخر.

وقد تبدو الطريقتان مهذبتين، ولكن الطريقة الثانية، الساعية للتواصل الانفعالي مع وجهة نظر الآخر، تقي صاحبها من استنفاد طاقاته أكثر من الأولى.

جينيفر جورج تعمل ممرضة استقبال بقسم الحالات النفسية بطوارئ مستشفى كينغز كوليدج بلندن ويتعين عليها يوميا تقييم حاجات المرضى بشكل دقيق ما إذا كانوا بحاجة لاستقبالهم بالمستشفى أم تكفي متابعتهم من منازلهم أم أنهم يسعون للحصول على الدواء.

تقول جينيفر إنه يتعين عليها عدم الانسياق إلى افتراضاتها المسبقة قبل الإصغاء للشخص، وتضيف: "أحاول ما أمكنني الاستماع لما يرويه الشخص والإنصات إليه، ليس لأن هذا واجبي فحسب، بل لأن ذلك يقلل ما اتعرض له من ضغط".وتضيف: "أحيانا أكاد أجزم أن الشخص يراوغني، أو يصيبني السأم من تكرار الحديث، ومع ذلك لا يمكنني أن أرفض الأمر من بابه باعتباره غير حقيقي، إذ ليس من الصواب فعل ذلك".

وتردف أن الأمر مرهق، وأحيانا يتعين عليها رفض المطلوب منها دون مواربة ما يثير ضجة وقلقا، ولكنها تحرص على مراعاة ما تعتقد أنه صواب، وتضيف: "وإن تعين علي الانفتاح على آراء زملائي في العمل وحاجات المرضى الحقيقيين والمتوهمين، أظل متمسكة بمراعاة الصدق قولا وفعلا، ما يعينني على أداء عملي".

معاودة الامر

وحين تصل الأمور إلى حد صعب الاحتمال، تلجأ جينيفر إلى الحديث إلى زملائها للتنفيس، وتؤكد أن تكرار الأمر على مسامع آخرين يجعلها تعيد النظر في موقفها للتأكد أن ما فعلته كان صوابا، ومن ثم معاودة الأمر مجددا.

كذلك تواجه روث هارغروف، التي ترافعت سابقا أمام المحاكم في كاليفورنيا، مواقف صعبة يفرضها عملها كمحامية عن طلاب بسان دييغو دون تقاضي أجر في كثير من الحالات المتعلقة بإجراءات تأديبية. وتصف هارغروف كيف أن عملها يعرضها في أغلب الأحيان، إن لم يكن كلها، "لعبء معنوي حقيقي".تقول هارغروف إن البعض بساحة القضاء يسارعون للهجوم الشخصي لما يرونه عيبا متعلقا بالجنس أو حداثة السن بدلا من التركيز على ملابسات القضية.وتضيف: "قبلا تجاوبت بشكل خاطئ تماما ما أثر في ثقتي بنفسي. ولكن التمسك بفعل الصواب والنجاح مكنني من التصرف بموضوعية حتى أدركت أن هجومهم دليلا على الضعف لا القوة".وبدلا من السعي لتفنيد كل ادعاء ورد كل هجوم شخصي، تكتفي هارغروف ببعث رسالة من سطر واحد تؤكد رفضها ما قيل.وتضيف: "عدم الانسياق للقيل والقال أمر يتطلب شجاعة هائلة، كذلك رفض الانخراط انفعاليا في معارك يدفعك إليها الآخرون والتركيز بدلا من ذلك على العمل الواجب إنجازه".

كذلك يتعين على هارغروف التعامل مع توقعات موكليها الذين يعتقدون أن العدالة دائما ستأخذ مجراها وأن الحق سيرد لأصحابه، وهو ما لا يتحقق أحيانا على أرض الواقع. بإمكانها تفهم مشاعرهم مع تذكيرهم في الوقت ذاته بأن الأمور لا تسير دائما على النحو الصحيح.

وتقول إن تعاطفها كأم مع الساعين لإحقاق حقهم يعزز صورتها أمام نفسها، رغم علمها أن الرياح لا تأتي دائما بما تشتهي السفن.

ويبدو من كل هذا أن صدق الإنسان مع نفسه هو مفتاح الخروج من العبء المعنوي بشكل ناجح – وقد أظهرت دراسات عدة أن المعرضين باستمرار لإظهار ما يخالف قناعاتهم أثناء العمل يكونون أكثر عرضة للنضوب معنويا.

ورغم ضرورة التحلي بالسلوك المنضبط خلال العمل والتعامل بشكل مهني مع العملاء المتعبين والزملاء الصعبين، فإن محاولة فهم موقف الآخرين سيترك في نهاية المطاف مردودا أكبر على الموظف نفسه عما لو اكتفى بالتظاهر بشيء خلافا لما يشعر به في أعماقه.

استنفاد الطاقة

تقول ليبارد إن هناك خطوات يمكن للأفراد والمؤسسات اتخاذها للحيلولة دون استنفاد طاقات الموظف، منها الحد من العمل الإضافي والإكثار من فترات الراحة بانتظام وإيجاد وسائل جيدة للتعامل مع نزاعات العمل في بدايتها، فضلا عن اتباع أنظمة حياة صحية والشعور بالاكتفاء خارج العمل.والخلاصة أن بيئة الصدق والشفافية في العمل تؤتي نفعا للجميع، إذ تؤكد الخبيرة النفسية أن المؤسسات التي تتيح لعامليها فرصة الاسترخاء بعيدا عن الانضباط الانفعالي المستمر والتعبير بين الحين والآخر عما يشعرون به فعلا في أجواء من التفهم دون الحكم عليهم، وإفساح المجال للأحاديث الجانبية مع الزملاء في ظل تلك الأجواء، تكون عادة "أكثر قدرة على النجاح في تلبية متطلباتها".وتضيف أن تلك الأجواء تعزز الشعور بالفهم المتبادل ما يحقق للعاملين القدرة على فصل مشاعرهم عن واقع تعاملاتهم اليومية. إذ على العاملين التفهم والتعاطف ما أمكنهم وإدراك ما تخلفه تعاملاتهم اليومية من آثار والتعبير بصدق عنها، ما سيوفر عليهم "عبء التصنع والاستنفاد الكامل جراء الجهد المضني والاستياء من بيئة العمل التي تفرض ذلك".

الارهاق أحد مخاطر العمل