

## القدرة على تحمل الإحباط حسب اختبار روزنتسفايغ

كيف يكون رد فعلك على الإحباط في الحياة اليومية؟

ليس اختبار تحمل الإحباط، حسب روزنتسفايغ، إلا واحداً من مجموعة كاملة من الاختبارات التي يريد علماء النفس التعرف بواسطتها على موجة الإحباط لدى العاملين في مؤسسة.

الإحباطات اليومية هي بالتأكيد ليس العمل الذي يسير على وتيرة واحدة في بعض المؤسسات مصدراً للسعادة، فحوالي ٧٥٪ من المدراء الألمان، حسب تقديرات مستشارين بارزين في الشركات، سبق أن استقالوا في داخلهم من عملهم. ترك العمل. صحيح أنهم يجلسون إلى طاولات مكاتبهم ولكنهم لم يعودوا قادرين على الانسجام مع عملهم.

(لقد عم الإحباط) هذه حقيقة تتردد كثيراً في الإدارة والإنتاج. بالرغم من ذلك لا يمكن لأحد أن يقول وداعاً لحقيقة الحياة اليومية؛ فماتزال الضغوط المادية هي الأساس. قلة من الناس فقط هي القادرة على الانسحاب من العمل. أما الغالبية فلا يبقى لها سوى العمل الشاق حتى النهاية المرة.

فمن ذا الذي سيندهش عندما يكون مستوى الإنجاز في العمل في كثير من الحالات ليس في أفضل حالاته؟ لذلك تحاول الشركات

العاقلة، وهذه تشكل أغلبية، أن تصنف المتقدمين الكفوئين أيضاً حسب استقرارهم العاطفي. وبما أنه قلما يقوم أحد المتقدمين بفضح حقيقة أمره، فماذا يبقى لمدير قسم العاملين؟ إنه يبحث عن اختبار مناسب.

يعتبر اختبار روزنتسفايغ مناسباً لهذا الغرض. فقد تم إعداده بشكل جيد مدعوم بالصور، ويفعل تقريباً فعل سلسلة الرسوم الهزلية. أول ما تم استخدامه بين عامي ١٩٣٤ - ١٩٤٥ في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد لعب آنذاك دوراً هاماً، فقد أتيح بهذا الاختبار زيادة الإنتاجية وأخلاقية العمل في أوقات اقتصاد الحرب إلى حد يثير الدهشة.

يحاول اختبار روزنتسفايغ، من خلال العرض المصور لحالات من الإحباط، الكشف عن الإجهاد الانفعالي عند الأشخاص الذين يخضعون للاختبار؛ فالأحداث التي تستوجب الغضب يتم عرضها بحيث يقوم أحد الأشخاص في الصورة بإلقاء التهم، أو بطرح سؤال أو بتقديم اعتذار واه. على الشخص الذي يخضع للتجربة أن يحاول الوقوف إلى جانب الشخص الأضعف، وأن يكتب كلامه، أو رده، ضمن الفقاعة الكلامية الفارغة.

حالات عادية من الحياة اليومية - الحالات يمكن أن تحدث - حسب المجموعة الخاضعة للاختبار - في بيئات اجتماعية متباينة. فقد يظهر أشخاص، إما في البيت، أو السينما، أو محطة القطار، أو محل لبيع الساعات أو في المكتبة أو المطعم أو مرقص أو بيت التسليف أو في السرير أشكال خاصة تظهر المحيط الاجتماعي: في

الإدارة، في غرفة السكرتاريا، في قسم الإنتاج، عند البواب، في البوفيه أو عند المدير ..... إلخ.

انطلق روزتسفايغ من فكرة أن الشخص الذي يخضع للتجربة سوف يتعاطف مع الشخص المظلوم، ويعطي جوابه بما يتناسب مع هذا التعاطف. وهذه الإجابات تسمح باستنتاجات هادفة حول الميول العدوانية، أو تحمل الإحباط والقدرة على العمل ضمن فريق، والاستعداد للعمل والاستقرار النفسي عند الشخص الذي يخضع للتجربة. إن مجمل القيمة التي يتم الحصول عليها في التقييم تكشف عن القدرة الحقيقية لتحمل الإحباط عند المتقدم، كلما الإحباط كانت ضعيفة كان على المؤسسة أن تحسب حساب حالات ونتائجه السلبية الغياب، سواء أكان ذلك من خلال الحوادث أو المرض أو الخلافات أو الدسائس في مكان العمل أو الكحول أو الأداء الفاشل ورفض العمل. ومن المنطقي أن لا تعين الشركة مثل هؤلاء المتقدمين.

إذن من كان مغبوناً نتيجة وضعه الاجتماعي الذي يدعو إلى الإحباط، سيعاقب مرة أخرى من خلال نتيجة الاختبار. وتكون فرص حصوله على وظيفة بهذا القدر المتدني من مجموع النقاط في اختبار تحمل الإحباط حسب روزتسفايغ أقرب إلى الصفر. وبالتالي يستثنى مثل هؤلاء الأشخاص من الترقيات أو النقل إلى مناصب أكثر تأهيلاً.

حتى ولو تغير أخيراً الوضع الشخصي للإنسان الخاضع للاختبار وتخلص من الإحباطات فإن نتيجة الاختبار ثابتة، فقد تقرر

مصيره، وأصبحت البيانات التي تم الحصول عليها ضمن إطار اختبار روزنتسفايغ أساساً للقرار الشخصي، ولا يمكن القيام بشيء لاحقاً. حتى التحول الذي يمكن إثباته نحو الإيجابية لا يفيد غالباً في شيء، وبخاصة عندما لا يحاط الشخص علماً بنتيجة اختياره.

إياك أن فرصتك الوحيدة هي أن تجعل من نفسك (عارفاً) وأن تستعرض تعطي منذ البداية إجابات صحيحة، حتى ولو أنك لا قوتك من خلال ترغب بذلك في الوقت الراهن. هناك إستراتيجية هادفة، إجاباتك! وهي أن لا يكون رد الفعل عنيفاً جداً. وهنا يمكن للرجال أن يستخدموا تعابير أقوى من تلك التي يستخدمها النساء. عليك أن تأخذ الحد الوسط، قبل أن يتحول المتسامح إلى لا متسامح.

ليس في كل مرة يكون اختبار تحمل الإحباط عن طريق عرض الصور. هناك اختبارات مشابهة يقوم فيها الشخص بوصف الحالة كتابياً. في هذه الحالة عليك أن تكتب إجابتك على استمارة. وتكون الحالات المعروضة قابلة للمقارنة.

في بعض الاختبارات من هذا النوع يكون الوقت الذي تحتاجه لحل الأسئلة المطروحة مسألة أساسية. عليك الإجابة بشكل عفوي قدر الإمكان ودون تفكير طويل. وإذا ما احتجت لوقت طويل سيعتقد المشرف على الاختبار بأنك تقوم بمحاولة غش لتكون نتيجة الاختبار أفضل.

رغم النية بإجراء التصحيح فيما بعد عليك أن تعمل بسرعة ودون تلوؤ.

قم الآن بتنفيذ اختبار تحمل الإحباط التالي:

### اختبار تحمل الإحباط:

يقيس اختبار تحمل الإحباط هذا الذي تستخدم فيه الصور قدرتك الشخصية على التعامل مع الإحباط في البيت أو في مكان العمل، أي بشكل عام في حياتك اليومية.

ليس هناك وقت محدد. لكن الوقت الذي تستغرقه يؤخذ بعين الاعتبار. ضع جوابك في الفراغ المخصص للجواب.

ابدأ الآن باختبار تحمل الإحباط واضبط ساعة التوقيت.

## حالة اجتماعية I (في البيت)



أنا أعمل طيلة النهار  
وأنت لم تنته بعد من  
هذا العمل البسيط في البيت؟

ضعي إشارة عند جوابك:

- أ - عشيقتي له متطلباته أيضاً، مثله مثل سكرتيرتك.
- ب - هل تظن بأنني نمت طيلة النهار؟
- ج - لقد سقط شيء من يدي.
- د - أعتقد أنك لا تقدر أعمالتي حق قدرها.

## حالة اجتماعية II (في المطار)



ضع إشارة عند جوابك:

- أ - إذن الذنب يقع عليك وحدك أيها الأحمق.
- ب - كان عليك على الأقل أن تسرع بالقيادة عقب ذلك.
- ج - الأمر بسيط ويمكن أن يحدث مع أي شخص.
- د - أرجو أن لا تلمني نتيجة ذلك.

## حالة اجتماعية III (على الطريق الزراعية)



ضع إشارة عند جوابك:

- أ - أنت واهم أيها الفلاح. لن أسمح لمثلك أن يتعاطى معي.
- ب - لا. يؤسفني ذلك. لا أريد أن يتسخ ثوبي على الجرار.
- ج - إن لم يأت أخي حالاً، أرافقك.
- د - بكل سرور إن كان هناك متسع لي على الجرار.

## حالة اجتماعية IV (في المشتل)



ضع إشارة عند جوابك:

- أ - وهل تعتقد أنك أفضل. تلحس.....
- ب - بالتأكيد يمكن أن يحدث ذلك مع أي شخص.
- ج - لا أفهم.... لست اليوم على ما يرام.
- د - معك حق يا سيدي. ولكن ألا ترى أن رد فعلك عنيف  
بعض الشيء؟

## حالة اجتماعية V (في مكان للسهر)



ضع إشارة عند جوابك:

أ - لا تثرثري معي بهذا الأسلوب الغبي، فأنا «أودو»

ليندنبرغ» وعليك أن تخدميني.

ب - لا.... لا بد بأنك تمزحين.

ج - معذرة، لم أنتبه إلى اللوحة.

د - أوه.... لقد نسيت حقاً أن أنزع القبعة.

## حالة اجتماعية VI (ضمن دائرة المعارف)



ضع إشارة عند جوابك:

- أ - لا دخل لك أيها الحيوان القذر بما بيني وبين فيليبينا.
- ب - دعني بسلام. ربما تظن أن لك الحق بها فقط لمجرد أنك أطول مني؟
- ج - هل تعتقد بأنها ستكون عندك أسعد؟
- د - ليس الأمر بيدك مع الأسف. عليها هي أن تقرر بنفسها.
- أوقف الساعة الآن. انتهى الاختبار.

## التقييم

أعط لإجاباتك نقاطاً على الشكل التالي:

الجواب أ = نقطة  
 الجواب ب = نقطتان  
 الجواب ج = ثلاث نقاط  
 الجواب د = أربع نقاط

اكتب نقاطك هنا واجمعها معاً:

الحالة الاجتماعية I : ..... نقطة  
 الحالة الاجتماعية II : ..... نقطة  
 الحالة الاجتماعية III : ..... نقطة  
 الحالة الاجتماعية IV : ..... نقطة  
 الحالة الاجتماعية V : ..... نقطة  
 الحالة الاجتماعية VI : ..... نقطة  
 المجموع: ..... مجمل النقاط

يجب أن تحصل على ست نقاط، ويمكنك أن تحصل على ٢٤ نقطة كحد أعلى.

الزمن العادي لإنجاز هذا الاختبار هو دقيقتان.

## النتائج:

## تفسير نتائج الاختبار:

## ٦- ١٢ نقطة

لا تخرج تحملك للإحباط هو- بتعبير مهذب- قليل جداً. خلف دائماً عن سلوك يبدو بالدرجة الأولى عدائي و صلف، تخفي عدم طورك ثقة عميق، تتجح به غالباً في الحياة دون أن يدرك خصمك ذلك. ولكن مع الزمن لن يؤدي ذلك إلى شيء. عليك بدراسة الفصل القادم (الحادي عشر)، حول موضوع الثقة بالنفس، دراسة دقيقة. فإذا ما ظهرت في نتيجة الاختبار الميول نفسها، فعليك أن تفعل شيئاً لدرء ذلك. عليك أن لا تفهم القدرة على التحمل أبداً على أنها ضعف، بل تدل بالدرجة الأولى على القدرة على رد الفعل بمرونة وتوافق. وكما فهمنا، فإن تحمل الإحباط يعني في النتيجة: الانتصار من خلال التنازل.

## ١٣ - ١٨ نقطة

إنك تتخلى إنك تتخلى عن إحباطك أردت، أن يكون رد فعلك أكثر مرونة، تعتقد دائماً بأنك حيث تعتقد أن ذلك في ترقي بقليل من ادعاء القوة والديناميكية العدوانية. مكانه يطلق على ذلك اسم سياسة المدفع. حتى الآن يبدو أن هذا التكتيك قد توج عندك بالنجاح. لكن سيصعب الأمر إذا ما كان لديك شريك أو خصم بنفس القوة. عند ذلك عليك أن تتمرن على تقنيات جديدة من تقنيات «السلام الاجتماعي».

## ١٩ - ٢٤ نقطة

أنت متوازن جداً، وربما أيضاً غريب قليلاً عن العالم. استطعت أن تشق طريقك الذي قادك بعيداً عن الخصومات والشجار في الحياة اليومية. أصلاً يمكن الافتراض أنك تقف فوق الأشياء. ولا يعني ذلك الغرابة عن هذا العالم، بل القدرة على التأثير المرن والمتوازن. نقاط ضعف خصمك معروفة بالنسبة لك، وأنت تستغلها لصالحك الشخصي. يمكنك أن تحقق الكثير بالكلمة، في حين لا يعرف البعض سوى الصراع والعداوة. مع ذلك هناك ميل نحو الغرابة عن العالم. من المهم أن تتأكد فيما إذا كنت ما تزال تقف بكلا قدميك على أرض الوقائع.

## ملاحظات:

تحمّل الإحباط أو عامل (الإجهاد) وعامل (الاعتداد بالنفس). ربما أدركت جيداً بأن تحمل الإحباط يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالإجهاد، وفي الوقت نفسه أيضاً بالثقة بالنفس. (انظر الفصل الحادي عشر). بصحة الصيغة الرياضية القائلة بأن «الإجهاد هو تحول الإحباط ناقص الثقة بالنفس». إن العلاقات بين عوامل الشخصية هذه ليست بهذه البساطة، بل هناك العديد من العلاقات المتبادلة. بإمكانك أن تختبر ذلك بنفسك، بمقارنة النقاط التي حصلت عليها من الاختبارات الثلاث في الفصول ٩ و ١٠ و ١١.

فإذا ما كانت النتيجة سيئة، أي وقعت عليك بشكل سلبي، عليك إذن أن تفعل شيئاً من أجل نفسك. فقبل اختبار الصلاحية والاختيار - عليك، وقبل فوات الأوان - بزيارة طبيب نفسي تثق به، وذلك من أجل التأكد فيما إذا كان هناك اضطراب جدي.

عناوين المختصين والمعالجين النفسيين تجدها في جدول خاص. ومعلومات أخرى يمكن الحصول عليها من (رابطة النفسانيين الألمان في مدينة ماينتس Mainz). هناك يمكن أن تطلب عناوين النفسانيين المختصين في المنطقة القريبة من سكانك.

