الفصل الخامس

نظريات بناء الواقع الاجتماعى

- نظرية الدلالة اللغوية وبناء الواقع الاجتماعى.
- نظرية النسبية الثقافية فى بناء المعنى.
- نظرية التفاعلية الرمزية.
- نظرية التوقعات الاجتماعية.
- الصور التى تعرضها وسائل الإعلام كمصادر للتوقعات الاجتماعية.
- نظرية الخطة التصورية لمعانى الواقع.
- دراسة الواقع المدرك من وسائل الإعلام.

الفصل الخامس

نظريات بناء الواقع الاجتماعى

لما كانت وسائل الاتصال تشكل إحدى العمليات المركزية التى يحصل الناس عن طريقها على فهم ذاتى للحقيقة الموضوعية، فإن هذه العملية تظل موضوعاً للدراسة غير محدد بوقت معين، ومع تزايد استخدام هذه الوسائل فى حياة الأفراد، يصبح الدور الذى تلعبه فى بناء الواقع الاجتماعى أكثر أهمية.

وقديماً قدم لنا «أفلاطون» تحليلاً دقيقاً «للمعنى» فى نظريته عن «الأشكال»، وإذا أمكن لنا أن نعيد تسمية تحليله هذا اليوم لأطلقنا عليه اسم «نظرية المعانى». كان «أفلاطون» يبحث فى أهم مشكلة عن المعرفة.. كيف نحدد ونفهم الأشياء التى توجد خارج تجاربنا الذاتية؟ أو بمعنى آخر كيف نعرف الواقع؟ واقتنع «أفلاطون» بأن المعرفة الإنسانية تنمو على أساس «العوالم» Worlds أو الأفكار العامة حول الصفات الرئيسية لكل مجموعة من الأشياء التى يفكر فيها الإنسان، وأطلق على هذه الأفكار اسم **«أشكال»**. واعتقد «أفلاطون» أن الواقع نفسه يتألف من هذه الأشكال. ولم يكن من الضرورى أن تكون هذه الأشياء لها وجود مادى ملموس مثل : الحجر أو الشجرة أو الحيوان، ولكنها يمكن أن تكون أشياء تجريدية مثل : المثلث، أو العدالة، أو الجمال.

ويرى «أرسطو» أن معنى الشىء يتألف من شكله، وهو ترتيب الصفات الأساسية التى تفرق بين مجموعة من الأشياء ومجموعة أخرى.

وفى العصر الحاضر، اتخذ البحث عن التعريف والمعنى طرقاً أخرى عديدة، وخصوصاً فى ميادين العلوم. وحتى فى الأبحاث العلمية فإن الصفات

الهامة التى تفرق بين مجموعة وأخرى كان لها أهميتها فى البحث. وأيضًا عندما يضطر الشخص العادى إلى أن يشرح معنى المفاهيم التى يستخدمها فى الحوارات غير الرسمية، فإنه يفعل ذلك فى معظم الأحيان بالطريقة التى يعتقد أنها الصفات الأساسية لهذه المعانى، وهذه هى الفكرة المحورية لما ذكره «أفلاطون» عن الرابطة بين العقل والواقع.

معنى ذلك أن المعرفة الإنسانية تعتمد على فكرة **المفاهيم**. والمفهوم هو مجموعة من الصفات ذات المعنى لبعض جوانب الواقع التى يمكن التعرف عليها عن طريق اسم أو رمز يعتبر جزءًا من اللغة.

والمفاهيم إذن هى أساس المعرفة، ونقطة البداية لنظرية الاتصال الإنسانى. فهى تمثل طريقة انتسابنا للواقع بأن نهتم بتجاربنا الداخلية الذاتية عن الأشياء، وعن الظروف والعلاقات فى بيئتنا المادية والاجتماعية.

ويبدو واضحاً أن أهمية الاتفاق على المعانى هى مسألة فردية واجتماعية معاً، ذلك أن معرفة العالم الذى نعيش فيه لايعتمد فقط على ما نلمسه بحواسنا، وإنما بما اتفقنا عليه مع إخواننا فى الإنسانية حول المعانى المشتركة عن العالم الخارجى حولنا. ويشير الباحثون فى العصر الحديث إلى هذه الفكرة على أنها «البناء الاجتماعى للواقع»، ويتجلى ذلك بوضوح فى القصة الرمزية التى ذكرها «أفلاطون» عن الأشخاص المسجونين داخل كهف منذ طفولتهم بطريقة تجعلهم لايرون إلا أمامهم فقط، ويعتقدون أن ما يشاهدونه من صور منعكسة لأشخاص يحملون أشياء على هيئة ظلال هى الواقع بعينه. (ديفلير وروكيتش ١٩٩٣: ٣٢٧ - ٣٣٣).

وفى الأزمنة المعاصرة لاحظ العلماء أننا نطور عادات للمعانى، ليس فقط للكلمات التى ننطقها، ولكن لأنواع أخرى عديدة من الرموز. فالإيماءات غير المنطوقة تستخدم غالبًا مثل الكلمات وتلعب دوراً فى عملية الاتصال. ومن

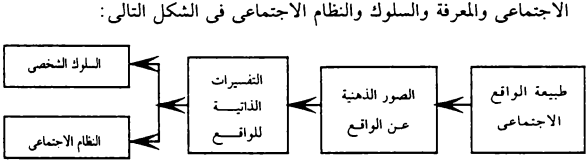
أمثلة ذلك : التلويح بقبضة اليد، أو وضع سبابة اليد على الأنف بطريقة موجهة لشخص آخر، وهناك أمثلة أخرى للرموز غير المنطوقة مثل : إشارات المرور، والجمجمة المرسومة عادة على زجاجات السوائل السامة، والعلامات المميزة لمنتجات الشركات، وغيرها من مئات الأشياء التى لها خاصية نقل المعانى بطريقة مماثلة لما تفعله اللغة.

كذلك فإن هناك العديد من المعانى والعادات ليس لها علاقة بالحقيقة أو الواقع. فنحن لدينا مفاهيم عن كلمات مثل : الأشباح - الأطباق الطائرة - مثلث برمودا، والناس لديهم معانى داخلية لهذه الأفكار بغض النظر عن ارتباطها بالواقع.

ومن الواضح أننا عندما نتحدث معاً، أو نقرأ الصحيفة، أو نستمع إلى الراديو، أو نشاهد التليفزيون، فإن الأطراف المشتركة فى هذا النشاط يستخدمون الرموز وقواعد تفسيرها لتحقيق التفاهم. وهناك مبدأن هامان فى هذه العملية أمكن فهمهما منذ أمد بعيد هما: **المفاهيم** باعتبارها أساس معرفتنا الشخصية عن الواقع، **وعادات اللغة** باعتبارها القواعد الاجتماعية التى تحقق التفاهم بين مجموعة من البشر. وهذا يتطلب ربطاً منظماً بين المفاهيم وعادات اللغة أو المعانى التى تحققها.

وهناك مبدأ آخر أمكن إرساؤه قديماً وهو أن المعرفة تكوّن **السلوك** ، أى أن أحد أهم نتائج المعرفة هو الخيار بين عدة بدائل للسلوك.

ويلخص « ديفلير وروكيتش » (١٩٩٣ : ٣٤٣) العلاقة بين الواقع الاجتماعى والمعرفة والسلوك والنظام الاجتماعى فى الشكل التالى:



ويمكن تلخيص هذه العلاقة على النحو التالى:

١- هناك واقع نعيش فيه، ويتضمن هذا الواقع عالم موضوعى من الطبيعة، وعالم آخر خارق للطبيعة وهو ما لم يتفق عليه العلماء حتى الآن.

٢- يكوّن الأفراد صوراً ذهنية مماثلة للواقع الاجتماعى سواءٌ أكانت عن طريق الاتصال الشخصى أم وسائل الإعلام.

٣- يفسر كل فرد الواقع الاجتماعى بطريقة ذاتية يتحكم فيها الخصائص الشخصية والاجتماعية.

٤- تحدد التفسيرات الذاتية السلوك الشخصى للفرد.

٥- يتحكم النظام الاجتماعى فى نماذج السلوك الشخصى من خلال القيم والمعايير الاجتماعية المطلوبة وغير المطلوبة.

وقبل أن نستعرض دراسات الواقع المدرك من وسائل الإعلام، تجدر الإشارة إلى النظريات المنبثقة من العلوم الاجتماعية الأخرى. ففى بداية القرن العشرين تم إرسال قواعد علم اللغة Linguistics الذى يبحث فى تركيب المفردات ومعانيها، وفى منتصف القرن العشرين ظهر علم الإنسان «الأنثروبولوچى» Anthropology الذى يبحث فى كل شىء عن الإنسان من العظام القديمة وآثار الحضارات العظمى إلى الثقافات البدائية التى ما تزال موجودة حتى يومنا هذا، وتم تكريس أحد أفرع علم الإنسان لفهم كيف تكوّن اللغات لدى مختلف الشعوب تجاربهم الذاتية عن البيئة المادية والاجتماعية لدى الإنسان ، وانعكس ذلك فى نظرية النسبية الثقافية فى بناء المعنى Cultural Relativity. وبعد أن انفصل علم الاجتماع عن الفلسفة فى أوائل القرن العشرين شرعت فروع علم الاجتماع فى دراسة كيفية ظهور المعانى

والمعارف من التفاعل الاجتماعى من خلال نظرية التفاعلية الرمزية Symbolic Interaction ، وكيفية تكوين التفاعل الاجتماعى المبنى على اللغة الحياة الشخصية والاجتماعية للفرد. وبعد أن قاوم علماء النفس مثل هذه الموضوعات فى البداية، اقتنعوا فيما بعد بدراسة كيف يحصل الفرد على المعانى وظهر ذلك فى علم النفس الاجتماعى من خلال نظرية التوقعات الاجتماعية Social Expectations ونظرية الخطة لبناء الواقع Schemata ، وغيرها من النظريات . وسوف نقدم مراجعة مختصرة لهذه النظريات فيما يلى:

نظرية الدلالة اللغوية وبناء الواقع الاجتماعى : Semantics

فى بداية القرن التاسع عشر، أصبح من الواضح أن هناك علاقة وثيقة بين تركيب اللغة، وبين طريقة استخدام الناس لهذه اللغة لإثارة المعانى فى داخلهم. وبدا من الضرورى فى ذلك الوقت إجراء دراسات متخصصة لمختلف اللغات الحية حتى يمكن فهم المبادئ العامة لكيفية نقل المعانى عن طريق الأصوات والكلمات. وقد بدأ علم اللغات Linguistics بالدراسة المقارنة للغات، ومحاولة إعادة تركيب اللغات القديمة، وبعد ذلك أصبح علم اللغات نظاماً معقداً لايهتم فقط بجذور اللغات المعاصرة فى مختلف أنحاء العالم، ولكن بتنظيمها ونماذج التغيير فيها وصفاتها المقارنة.

ومهما تكن أصول اللغة فقد انتشر استخدامها منذ أمد بعيد، وكان لكل شعب نظامه المعقد للكلام، ووصف الأشياء، والفهم، والتجارب مع البيئة. وقد اهتم علماء اللغة بهذه النظم لتوسيع أبحاثهم.

ويتألف علم اللغات اليوم أساساً من ثلاثة ميادين، أولها : علم دراسة الأصواتPhonology التى تستخدم لتركيب الكلمات، والثانى : يهتم بأساليب تركيب الجملSyntactics لنقل معانٍ أكثر مما تحمله معانى كل كلمة

بمفردها، والثالث : ميدان تطور الدلالات Semantics أو الارتباط بين الكلمات والرموز الأخرى وما تشير إليه من معان، أى مختلف نواحى الواقع التى تحل محلها هذه الكلمات، والمعانى التى تثيرها إذا اتبع المتحدث الوسائل المتفق عليها لنقل هذه المعانى فى البيئة الاجتماعية.

وعلى الرغم من ذلك، فإن اللغة تظل تركيباً اجتماعيًا يتغير باستمرار، وهو تركيب من الرموز والإيحاءات والإيماءات، وتركيب الكلام أو النحو والإعراب والمعانى.

وبينما كانت خصائص علم دلالات الألفاظ تتطور، بدأ بعض المتحمسين يعتقدون أن الكثير من شرور العالم سببها إثارة النوع الخاطئ من المعانى عند الآخرين بواسطة أشخاص يحاولون خداع أصوات الناخبين، أو جمهور المستهلكين. وقد نما ميدان علم تطور الدلالات العامGeneral Semantics على أيدى مصلحين تعهدوا بالحد من مثل هذه الممارسات الخاطئة. (ديفلير وروكيتش ١٩٩٣ : ٣٤٦ - ٣٤٨).

نظرية النسبية الثقافية فى بناء المعانى : Cultural Relativity

غالبًا ما يحدد علماء دراسة الإنسان Anthropology ميدان بحثهم بأنه دراسة المخلوقات البشرية وأصولها والمجتمعات الإنسانية. وقد كان أحد الفروع الأولى لهذا العلم هو علم اللغة. ولما كانت اللغة جزءاً هامًا من ثقافة الإنسان، فقد كان من الطبيعى لعلماء دراسة الإنسان أن يتبنوا دراستها، ولهذا فإنه يبدو من الصعب أحياناً التمييز بين علم اللغات كتخصص منفصل وبين دراسة اللغة والثقافة فى نطاق علم الأنثروبولوجى.

ويعد « **إدوارد ساپير** » أحد العلماء الرواد فى دراسة اللغة والثقافة. فقد أجرى أبحاثاً فى أوائل القرن العشرين حول اللغات التى كانت تستخدمها قبائل

الهنود الأمريكيين. وبعد ذلك، وسع « سابير » أبحاثه لتشمل اللغات السائدة فى معظم أنحاء العالم، سواءٌ أكانت لغات قديمة أم معاصرة.

وبحلول عام ١٩٢٠، أدت دراسات « سابير » إلى إدراك أن لغات الجماعات لا تختلف فقط عن بعضها بعضًا، بل إن فهم الجماعة للعوالم المادية والاجتماعية حولهم يختلف أيضاً من جماعة لأخرى. وبدا واضحاً أن الناس أو الشعوب التى تستخدم لغات مختلفة كانت بالفعل تشعر بواقع اجتماعى مختلف.

ويمكن تلخيص نظرية «سابير» عن النسبية الثقافية فى الفقرة التالية:

«إن اللغة هى دليل للواقع الاجتماعى. فالبشر لايعيشون فى عالم موضوعى فقط، ولا فى عالم النشاط الاجتماعى كما هو مفهوم عادة، ولكنهم يوجدون تحت رحمة اللغة الخاصة بهم، والتى أصبحت الوسيط للتعبير عن مجتمعهم. ومن الوهم تصور أن الإنسان يتكيف مع الواقع بدون استخدام اللغة، أو أن اللغة هى مجرد وسيلة عرضية لحل مشكلات معينة تتعلق بالاتصال والتفكير. وحقيقة الأمر هى أن **«العالم الحقيقى»** هو إلى حد كبير مبنى بطريقة لاشعورية على أساس عادات الجماعة فى استخدام اللغة. ولا توجد أبداً لغتان متشابهتان بدرجة تكفى لاعتبارهما يمثلان نفس الواقع الاجتماعى». (ديفلير وروكيتش ١٩٩٣: ٣٤٨ - ٣٥٠).

وكانت اكتشافات «سابير»، وفيما بعد استنتاجات «بنجامين هورف» الذى وسّع من دائرة المفاهيم لدراسة الإدراك والفكر، سببًا فى تسميتها «افتراض سابير - هورف» أو مبدأ «النسبية اللغوية».

نظرية التفاعلية الرمزية : Symbolic Interaction

برز مبدأ ارتباط العادات اللغوية بسلوك الناس فى علم الاجتماع كطريقة لتحليل كيف يكتسب الناس تحديدات مشتركة لمعانى الأشياء، بما فى ذلك

قواعد الحياة الاجتماعية، وذلك بالتفاعل مع الآخرين عن طريق اللغة، أو كما يميل علماء الاجتماع إلى القول بأنه من خلال «تبادل التفاعل الرمزى».

وهناك خيطان منفصلان إلى حد ما حول فكرة تبادل التفاعل الاجتماعى والمعانى المشتركة كأساس للتفسير الفردى للعالم الموضوعى. وقد تبنى الخيط الأول عالم النفس الاجتماعى **«تشارلز هورتون كولى»** الذى رأى أن الناس يستطيعون الانتساب إلى بعضهم بعضًا ليس على أساس صفاتهم الموضوعية كما هى موجودة فى الواقع، ولكن من خلال **«الانطباعات»** التى يخلقها كل منهم لدى الآخرين من خلال عملية التفاعل فيما بينهم. وأطلق «كولى» على هذه الانطباعات اسم **«الأفكار الشخصية»**. فنحن نكوّن فكرة شخصية عن كل فرد نعرفه، وكذلك عن أية جماعة من الناس. وبالتالى تصبح «الفكرة الشخصية» عبارة عن بناء للمعنى، أى مجموعة من الصفات التى نتخيلها ونسقطها على كل من أصدقائنا ومعارفنا كتفسير لشخصياتهم الواقعية، وكقاعدة للتنبؤ بسلوكهم، والتنبؤ بسلوك الآخرين الذين يبدون مشابهين لهم.

أما الخيط الثانى فقد تبناه العالم **«جورج هربرت ميد»** الذى رأى أن المقدرة على الاتصال بالآخرين تعتبر مفتاحاً لأفكار الفرد، وعلى الرغم من أن الإنسان يستطيع أن يبنى مفاهيم عن نفسه بالطريقة التى اقترحها «تشارلز كولى»، فإنه يستطيع أن يتعلم أيضاً كيف يتوقع تصرفات الآخرين، وما سوف يعتبرونه سلوكاً مقبولاً اجتماعيًا.

وأشار «جورج ميد» إلى أنه لكى ننتسب للآخرين، فإن علينا أن «نلعب أدوارهم»، بمعنى أننا يجب أن نتعلم متطلبات القيام بجميع الأدوار المحددة فى جماعة، ثم نستخدم هذه المفاهيم لتوقع كيف يستجيب الآخرون فى أدوار معينة لتصرفاتنا. وسوف نتعرض لهاتين النظريتين تفصيلاً عند استعراض نظرية التوحد فى الفصل الخاص بالنظريات المفسرة للعنف فى وسائل الإعلام.

وهناك امتداد معاصر لمفهوم التفاعل الرمزى عند «كولى» و «ميد» يسميه علماء النفس الاجتماعى «نظرية التسمية أو البطاقة أو العلامة». وتستخدم هذه النظرية فى دراسة السلوك المنحرف. والفكرة الأساسية لهذه النظرية هى أن الشخص الذى يخرق القانون أو يتجاوز أى سلوك طبيعى « **يلمغ** » رسميًا بواسطة إحدى وكالات المجتمع. وهذه **العلامة** أو الاسم أو الوصف الذى يطلق على من ارتكب المخالفة، يصبح عندئذٍ صفة كبرى أو معنًى عامًا بالنسبة للشخص، ويحدد كيف يتصرف الآخرون تجاهه، ويؤدى ذلك فى النهاية إلى إحداث تغييرات فى مفهوم الشخص عن ذاته. وعلى سبيل المثال فإن صفات مثل : مريض عقلى أو «صاحب سوابق» أو «حدث منحرف» أو «عاهرة»، كلها تثير معانى قوية، وتجعلنا نعامل الشخص الموصوف بها بطريقة سلبية. ومن الصعب الهروب من هذه التصنيفات حتى لو كانت تمثل فترة عارضة من حياة الفرد. وبالإضافة إلى ذلك فإن هذه الصفات قد تكون ظالمة، وعلى سبيل المثال: فإن الفرد قد يشفى من المرض العقلى، أو يصحح من سلوكه المنحرف، ومع ذلك يظل فى نظر المجتمع حاملاً لهذه الصفة أو تلك العلامة. (ديفلير وروكيتش ١٩٩٣ : ٣٥٠ - ٣٥٣).

مع قبول المخاطرة بإمكانية المغالاة فى التبسيط، يمكن تحديد الفروض الأساسية لنظرية التفاعلية الرمزية فيما يلى:

١- إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هى اعتباره نظاماً للمعانى. وبالنسبة للأفراد فإن المساهمة فى المعانى المشتركة المرتبطة برموز اللغة تعد نشاطاً مرتبطاً بالعلاقات بين الأشخاص تنبثق منه توقعات ثابتة ومفهومة لدى الجميع، تقود السلوك الإنسانى فى اتجاه النماذج التى يمكن التكهن بها.

٢-من وجهة النظر السلوكية، تعد الحقائق النفسية والاجتماعية بناءً مميزاً من

المعانى. ونتيجة لمشاركة الناس فى التفاعل الرمزى الفردى والجماعى، فإن تفسيراتهم للواقع تمثل دلالة متفقاً عليها من الناحية الاجتماعية، وذات إيقاع محدد من الناحية الفردية.

٣- إن الروابط التى توحد الناس والأفكار التى لديهم عن الآخرين، ومعتقداتهم حول أنفسهم، تعد كلها أبنية شخصية من المعانى الناشئة عن التفاعل الرمزى.. وهكذا، فإن المعتقدات الذاتية لدى الناس عن أنفسهم وعن الآخرين هى أهم حقائق الحياة الاجتماعية.

٤- إن السلوك الفردى فى موقف ما يتوقف على المضامين والمعانى التى تربط الناس بهذا الموقف.. وهكذا، فالسلوك ليس رد فعل أوتوماتيكيًا أو استجابة آلية لمؤثر خارجى، ولكنه ثمرة أبنية ذاتية حول النفس والآخرين والمتطلبات الاجتماعية للموقف.

ولكن .. ماذا عن علاقة هذه الأمور بدراسة الاتصال؟

من الواضح أن وسائل الاتصال الجماهيرية تمارس دوراً مهمًا فى المجتمعات الحديثة. فهى تقدم تفسيرات للواقع بالكلمة والصورة والحركة واللون وتضفى على من يتلقون الرسالة الإعلامية صبغة ذاتية. ويبنى الأفراد معانى مشتركة للواقع المادى والاجتماعى من خلال ما يقرأونه أو يسمعونه أو يشاهدونه. ومن ثمّ، فإن سلوكهم الشخصى والاجتماعى يمكن أن يتحدد جزئيًا من خلال التفسيرات التى تقدمها وسائل الإعلام للأحداث الاجتماعية والقضايا التى لاتوجد مصادر معلومات بديلة عنها. ويعد هذا أحد أعقد النماذج المستخدمة فى بحوث الاتصال، وهو ضرورى لفهم التأثيرات غير المباشرة وبعيدة المدى لوسائل الإعلام سواء أكان ذلك على مستوى الأفراد أم المجتمعات. (ديفلير وروكيتش ١٩٩٣: ٧٣ - ٧٤).

ولعل المؤلَّف الكلاسيكى الذى كتبه «والترليبمان» بعنوان «الرأى العام» سنة ١٩٢٢ من أبرز الأمثلة على أن الصفات الحقيقية للواقع الاجتماعى ليست لها علاقة غالباً بمعتقدات الناس حول هذا الواقع. فقد ناقش هذا الكتاب كيف أن التفسيرات التى تقدمها الصحف عن الأحداث يمكن أن تغير بشكل كبير تفسيرات الناس عن الواقع الحقيقى، وبالتالى تغير أيضًا من أنماط سلوكهم تجاه هذا الواقع. والنقطة المهمة التى سعى « ليبمان » لإيضاحها هى أن طريقة تصوير الصحافة للعالم خلال فترة الحرب العالمية الأولى كانت زائفة غالباً لأنها كانت مضللة جداً، وتخلق صوراً مشوهة فى الأذهان عن العالم الحقيقى. وعلى سبيل المثال: عندما ذكرت الصحف فى ٦ نوفمبر ١٩١٨ نبأ الاتفاق على الهدنة (وكان ذلك خبراً زائفاً لأن الهدنة لم تتحقق إلا بعد ذلك بخمسة أيام)، كان الناس يحتفلون ويبتهجون بسبب صورة زائفة عن الواقع. وفى نفس الوقت، كان ألوف الشباب يلقون حتفهم فى ميدان المعارك.

واستنتج «ليبمان» من ذلك أن الناس يتصرفون ليس على أساس ما يحدث أو ما قد وقع فعلاً، ولكن على أساس ما يعتقدون أنه الموقف الحقيقى. وهذا الموقف حصلوا عليه من الصور التى نقلتها لهم الصحف، وهى معانٍ وتفسيرات ليس لها فى الغالب سوى نصيب محدود مما حدث فعلاً، وهذا من الممكن أن يؤدى إلى سلوك لا علاقة له بحقيقة ما يجرى فى الواقع الحقيقى.

والذى لم يتوقعه «ليبمان» فى ١٩٢٢ أن نظريته عن الصحافة تنطبق أيضًا على وسائل الإعلام الأخرى مثل : الراديو والتليفزيون، والتى تنقل أيضاً بناءات مشوهة أو زائفة عن الواقع الاجتماعى. (ديفلير ورروكيتش ١٩٩٣ : ٣٥٩ - ٣٦٠).

نظرية التوقعات الاجتماعية : Social Expectations

ينظر علماء النفس إلى السلوك الإنسانى بمقياس العمليات الداخلية التى