خامساً: عناصر عملية الاتصال:

إن العملية الاتصالية تتم من خلال العناصر التالية:

أ. المرسل:

هو مصدر الرسالة الاتصالية أو النقطة التي تبدأ عندها العملية الاتصالية وقد يكون المرسل مرشد إلى عملائه أو مدير إلى مرؤوسيه أو طلابه أو إلى زملائه في المدارس الأخرى أو المجتمع المحلي أو الإدارات الأعلى، أو من المرؤوسين إلى المدير أو من المعلم لزميله المعلم، ويحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال القنوات الاتصالية المختلفة.

ب. الرسالة:

هي مجموعة من الأفكار والمفاهيم والمهارات أو المبادئ أو القيم أو الاتجاهات ذات رموز لغوية لفظية أو كتابية يرغب المرسل توجيهها إلى المستقبل وتتضمن معلومات عن المؤسسة الأخرى التي تدخل في نطاقها مشكلة أحد العملاء، كذلك يقدم المرسل إلى المستقبل معلومات عن التنظيم وكيفية الاستفادة من الموارد المتاحة وتعد هذه المعلومات والحقائق رسالة.

- أنواع الرسائل:

هناك نوعان أساسيان من الرسائل:

رسائل وظيفية:

وهي التي تنقل المعلومات عقلانية، فنية، أو عملية، إدارية أو اجتماعية فهي تركز حول العمل والوظيفة الإنتاجية.

رسائل عاطفية:

وهي التي تعبر عن المشاعر والانفعالات إلى العلاقات ووظيفتها استهلاكية، أي أنها تعطي إنتاج مباشر يخدم غرض تقوية أو توتر العلاقات التي تعكس بدورها الإنتاج سلبا أو إيجابيا.

ج. المستقبل:

هو الشخص أو الجماعة أو الجهة التي المتلقية للرسالة والمستهدفة من المرسل وذلك لإحداث أثر معين فيه، ويراعي عند توجيه الرسالة أن يكون محتواها مناسباً لخصائص المستقبل، من حيث السن والمستوى الثقافي والحاجات والاتجاهات والعدد. وعلى المستقبل أن يدرك الرسالة، ويعمل على فهم محتواها كي تقوم بالأثر المطلوب منها.ويصل إليه الأمر أو الفكرة أو التوجه أو المعلومة. وهو الشخص المتلقي للرسالة. وفي البيئة التربوية قد يكون المستقبل مجموعة المعلمين الذين تصلهم تعليمات مدير المدرسة، أو الطلاب الذين تصلهم أفكار المعلمين وتوجيهاتهم، أو مدير المدرسة الذي تصله أفكار وآراء المعلمين حول موضوع أو مشكلة محددة.

د. القناة (الوسيلة):

هي الوسيلة أو الواسطة المادية التي تستخدم في إيصال الرموز الحاملة للمعاني التي تشكل الرسالة وتعدد الوسائل المستخدمة في تنفيذ عملية الاتصال منها:

- **القناة اللفظية** :وفيها تستخدم اللغة اللفظية سواء كانت شفوية أو مكتوبة.
- **القناة التصويرية** :وفيها تستخدم الملصقات وكتابات الحائط ولوحة الإعلانات...إلخ
- **القناة الكتابية** :وفيها تستخدم اللغة المكتوبة لنقل الرموز والمعاني "صحف، مجلات، كتب، مطبوعات."
- **القناة الحركية** :وفيها تستخدم اللغة دون اللفظية التي تضم أشكالا متعددة أهمها اللغة الحركية مثل" الإيماءات، الإشارات، شكل الوقوف" وكذلك اللغة الانفعالية الفيزيولوجية مثل" النظرات، الابتسامة، تقطيب الحاجبين."

هـ. التغذية الراجعة:

تشير إلى رد فعل المستقبل للرسالة وفهمه لمضمونها وتجاوبه معها وتنفيذ ما فيها. أي ما يتلقاه المرسل من رد فعل الرسالة على المستقبل، فإذا فهم المستقبل الرسالة كانت التغذية الراجعة إيجابية، كأن تكون في صورة كلمات تدل على الموافقة أو تحريك الرأس للأمام والخلف، أو في صورة إجابات صحيحة على بعض الأسئلة. أما إذا لم يفهم المستقبل الرسالة، فإن التغذية الراجعة تكون سلبية، كأن يهز رأسه في جهة اليمين واليسار، أو في شكل إجابات غير صحيحة عن الأسئلة التي توجه إليه، وبالتالي يمكن للمرسل أن يغير أو يعدل من رسالته، وبذلك تكون التغذية الراجعة هي التي تربط عناصر الاتصال بعضها ببعض.