



KOMUNIKASI BERKESAN & PERHUBUNGAN AWAM

FAIRUZ MUCHTAR BAWAZE'ER
TIMBALAN PENDAFTAR
FAKULTI SAINS



Hari Pertama

KOMUNIKASI BERKESAN

- Apa itu Komunikasi ?
- Proses & Fungsi
- Konflik & Halangan
- Tips komunikasi lisan & bukan lisan

Hari Kedua

PERHUBUNGAN AWAM (P.A)

- Apa itu Perhubungan Awam
- Proses & Fungsi
- Cabaran (Persepsi)
- Pengurusan & Tips



KOMUNIKASI BERMULA

Sejak hari pertama lahir ke dunia

Aktiviti menyampaikan maklumat melalui PERTUKARAN fikiran, mesej atau maklumat melalui percakapan, penulisan, isyarat ataupun perlakuan

APA ITU KOMUNIKASI ?



PROSES MENYAMPAIKAN MAKLUMAT

Adakah diterima dan difahami ?

Kenapa perlu berkomunikasi...

1. Memberitahu

Cth: Papan Tanda, pengumuman

2. Mendidik

Cth: Belajar, *on-the job training*

3. Memujuk

Cth: Iklan Produk

4. Menghibur

Cth: ?



**FUNGSI
KOMUNIKASI**



KONFLIK KOMUNIKASI

Padahny?

PUNCA KONFLIK?

- Perbezaan **pendapat**
- **Ego**/Identiti
- Perkara-perkara asas seperti **tugas, belanjawan dan dana**
- **Proses BAGAIMANA** membuat berbanding **APA** nak buat
- Isu hubungan seperti bagaimana **diri rasa perlu dilayan**



PINTU YANG MANA PALING SELAMAT





HALANGAN KOMUNIKASI

Mesej yang hendak disampaikan akhirnya tidak sampai

5 HALANGAN KOMUNIKASI

- 1. Halangan Fizikal**
- 2. Halangan Bahasa**
- 3. Halangan Sikap Penghantar**
- 4. Halangan Sikap Penerima**
- 5. Halangan Alam Sekitar**

Fakta ke Auta?....

Dalam satu (1) hari



15,000 – 20,000 perkataan



7,000 – 12,000 perkataan



NEW SKILLS TRAINING

A photograph of two men in business suits celebrating. They are surrounded by a shower of white confetti and black letters. The man on the left is wearing a light-colored suit, and the man on the right is wearing a dark-colored suit. They are both smiling and have their arms raised in a celebratory gesture. The background is a plain, light-colored wall.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI

Dapat dipelajari melalui praktis

merujuk kepada sumber/penyampai maklumat yang dapat menyampaikan maklumat atau perutusan,idea, pengetahuan kepada penerima dengan baik dan tepat maksudnya tanpa menimbulkan kekeliruan atau salah faham

**APA ITU
KOMUNIKASI BERKESAN?**

FIRST THING FIRST

**Mendengar dengan berkesan
BAGAIMANA?**

Alih tumpuan

Ambil masa untuk mendengar

Kurangkan menyampuk

Simpan 'judgement'

Minta dan perhatikan maklumbalas

Dengar isi penting





**RASMI
&
TIDAK RASMI**

Guna

SALURAN KOMUNIKASI

yang betul

RASMI

Rangkaian komunikasi yang menentukan aliran mesej dikalangan ahli & bahagian di dalam organisasi

Merupakan sebahagian daripada struktur organisasi; menyalurkan mesej mengikut peraturan, adat, kebiasaan, autoriti di dalam organisasi



PENULISAN INFO BAGI MEDIA SOSIAL

5W 1H





← uniputramalaysia



350 posts 10.3k followers 62 following

Follow

Universiti Putra Malaysia

College & University

The official Instagram account of UPM. Use #uniputra or #upm to share your photos! With knowledge we serve www.upm.edu.my/ Serdang, Selangor, Malaysia, Seri Kembangan 43400

Followed by ukalmanaf60, amalazmai, joanne8473 + 8 more

Call

Email

Directions



for Academic and International



UPM Deputy Vice Chancellor for Academic and International

@dvcaupm

SEND MESSAGE

Liked

Following

Share

Save

Teacher/lecturer in UPM Serdang, Selangor

HOME ABOUT PHOTOS VIDEOS POSTS



MRSM Kepala Batas UA
@mrsmkbtsub

SEND MESSAGE



Liked



Following



Recommend



Save

Special needs school in Kepala Batas, Pulau Pinang, Malaysia

4.9 ★★★★★ · Opens at 08:00

HOME REVIEWS PHOTOS VIDEOS POSTS

AWAS!!



ALMAS Beauty & Health

2 Mar at 12:18 • 🌐

Salam Jumaat 🙏

Penghulu Segala Hari 🙏

SALAM JUMAAT

"Penghulu Segala Hari"

*"Semoga pintu-pintu segala
kebaikan terbuka luas
untuk kita hari ini"*



"PUSH & PULL STRATEGY"

After all its media social

- Unsur kemasyarakatan
- Unsur kesantunan
- Unsur humor

TIDAK RASMI

Rangkaian komunikasi yang **WUJUD** daripada perhubungan social/persahabatan dipersekitaran tempat kerja.

Dikenali sebagai **GRAPEVINE**

Dianggap komunikasi **TIDAK RASMI TERPENTING** didalam organisasi





There's a rumor that someone may be resigning today.

C.E.O.

CHANGE THE SUBJECT

whyatt.com.au

whyatt



Colleagues are gossiping that ... You're being considered for a promotion.

The source lacks credibility
with colleagues

Let it blow over.

Gossip is disrupting
colleagues' work

Confirm or deny to a
colleague who can assure
others your focus is on work.

The rumor is false and
threatening your reputation

Confront gossipers.

JOM KITA UJI



Wujudkan

PERSEKITARAN KOMUNIKASI

Kondusif



WUJUDKAN SUASANA KOMUNIKASI dengan hubungan positif



- ✓ **Beri pujian & galakan**
- ✓ **Beri maklumbalas membina**
- ✓ **Berlaku adil & jujur**
- ✓ **Berfikiran terbuka**
- ✓ **Ambil berat**
- ✓ **Ucap terima kasih**

PERMUDAHKAN MESEJ

“Biar jelas, biar jelas, biar jelas”

- Napoleon Bonaparte-

1. Dengar & Fokus

2. Tunjukkan kita sedang mendengar

3. Double confirm

4. Cakap dengan jelas

5. Bahasa jargon



**'5 GOLDEN RULES
DALAM KOMUNIKASI'**

KENALI AUDIENS

Sesuaikan mesej dengan latar belakang mereka



KAITKAN KANDUNGAN DENGAN AUDIENS

"People fail to get along because they fear each other; they fear each other because they don't know each other; they don't know each other because they have not communicated with each other."

- Martin Luther King Jr





3K

dalam komunikasi

KONFIDEN
KONSISTEN
KREDIBILITI



SELITKAN HUMOR

Kenapa perlu serius sepanjang masa?

Charlie Chaplin

-P-34



**PESONA KOMUNIKASI
BUKAN LISAN**

Sarat muatan emosional

Bahasa badan

Pergerakan

Mimik muka

- 
1. Memperjelaskan maksud
 2. Menekan makna pesanan

Mempunyai fungsi METAKOMUNIKATIF yang sangat diperlukan untuk mencapai komunikasi berkualiti tinggi.



7 %

**makna emosi
disampaikan
melalui LISAN (verbal)**

55%

**makna emosi melalui
ekspresi WAJAH
(TERPENTING)**

38%

**makna emosi
disampaikan
melalui isyarat VOKAL**

Budaya barat : berkomunikasi dengan melihat mata tanda positif

Budaya Arab: Jika berkomunikasi dengan melihat mata dalam tempoh yang lama ianya menunjukkan kepercayaan dan minat

Budaya Asia: berkomunikasi dengan mengelak melihat mata tanda rasa hormat



Budaya barat : menonjolkan ekspresi muka (namun kaum lelaki sering menyembunyikan rasa kesedihan dan kesunggulan)

Budaya Arab: menonjolkan perasaan sedih dan suka melalui ekspresi muka

Budaya Asia: seboleh-bolehnya mengurangkan atau menyembunyikan ekspresi muka



*Bad
Habits*

