



Kemahiran berkomunikasi adalah salah satu faktor yang amat menentukan kejayaan seseorang ketua, pengurus dan pemimpin dalam semua jenis organisasi.

Kemahiran ini mempunyai kaitan rapat dengan keupayaan memimpin, mendorong, berunding, meleraikan konflik, menyelesaikan masalah dan membina pasukan.

SIRI PROFESION

# KURSUS KOMUNIKASI ORGANISASI

Dr. Narimah Ismail  
Dr. Saodah Wok

S I R I P R O F E S I O N

# KURSUS KOMUNIKASI ORGANISASI

Dr. Narimah Ismail  
Dr. Saodah Wok

**With Compliments**



**DR. SAODAH WOK**



PTS PUBLICATIONS & DISTRIBUTORS SDN BHD

PUSTAKA PERDANA



1005972

# Daripada Pengarang

**A**lhamdulillah akhirnya dapat juga kami berkongsi maklumat yang kami pelajari sejak menceburi diri dalam bidang komunikasi pada 1976.

Buku ini merupakan permulaan bagi mendedahkan pelajar, profesional dalam bidang komunikasi, dan masyarakat amnya kepada teori dan aplikasinya dalam beberapa situasi yang terpilih. Diharapkan buku akan menjadi bahan bacaan dalam memahami komunikasi secara dekat.

Buku ini mengandungi beberapa bab yang mendedahkan beberapa teori secara ringkas. Teori yang terperinci akan dimuatkan dalam buku yang akan datang setelah semua mengetahui asas teori komunikasi dan aplikasi teori komunikasi dalam masyarakat.

Buku ini adalah hasil dorongan daripada Puan Ainon Mohd. IsyaAllah kami tidak akan mengecewakan dan menghampakan harapan mereka yang dahagakan ilmu dalam k-masyarakat sekarang ini terutamanya ilmu yang dapat dimanfaatkan dalam komunikasi seharian.

Kami bersyukur dengan kehendakNya buku ini terhasil. Apajua kesilapan datangnya daripada kami dan diharapkan pembaca dapat memberikan sokongan dan dorongan yang sewajarnya supaya kami dapat terus menulis bagi berkongsi ilmu bersama-sama.

**Dr. Narimah Ismail**

Jabatan Komunikasi, UPM, Serdang

**Dr. Saodah Wok**

Jabatan Komunikasi, UIAM, Gombak

# Isi Kandungan

Pengenalan Bidang Dan Teori Komunikasi	I
Perkembangan Bidang Dan Teori Komunikasi	22
Teori Komunikasi Antara Perseorangan	46
Teori Komunikasi Kumpulan Dan Organisasi	73
Teori Komunikasi Massa	88
Teori Komunikasi Antara Budaya	102
Pengenalan Pengurusan Krisis	118
Sejarah Pengurusan Krisis Organisasi	129
Faktor-Faktor Penyebab Krisis Organisasi	135
Audit Krisis	145
Komunikasi Dalam Pengurusan Krisis	154
Kesan Krisis Ke Atas Persekitaran	169

## *Isi Kandungan*

Melatih Pengurus Menangani Krisis	177
Pelan Pengurusan Krisis	187
Pemasaran Sosial Untuk Perubahan Positif	205
Kepentingan Perhubungan Sosial Dan Komunikasi	215
Masalah Pemikiran Kelompok Dalam Organisasi	222
Bibliografi	230