

**CA01:**



# APLIKASI KOMUNIKASI



Sub-Modul 1

**KOMUNIKASI DUA HALA**

Z-009-2:2015-M01/P(1/3)

## PENGENALAN

Komunikasi dua hala menerangkan prosedur dan protokol komunikasi untuk menghasilkan hubungan berkesan di tempat kerja. Objektif dan jenis maklumat serta kesesuaiannya harus ditentukan. Prinsip etika perlu dipatuhi semasa berkomunikasi.





## 1. PROTOKOL KOMUNIKASI (samb.)

- Protokol berkaitan dalam bidang adat dan adab tertib dalam istana, diplomatik. Kerajaan, hubungan dalam dan luar organisasi dan termasuk hubungan dalam keluarga dan persahabatan. Protokol juga wujud dalam garis panduan tidak bertulis dalam organisasi untuk menjaga hubungan kerja dan kerahsiaan.



## 2. OBJEKTIF MAKLUMAT

Maklumat yang tepat perlu diperolehi untuk memastikan rancangan yang telah disusun berjalan dengan lancar. Jika gagal memperolehi maklumat yang tepat atau maklumat yang diperolehi itu lemah, mungkin rancangan itu berkesudahan dengan kegagalan.





## 2. OBJEKTIF MAKLUMAT (samb.)

- Mengenal hubungan

Untuk meneruskan hubungan dengan pihak  
atasan atau pelanggan sama ada yang baru atau  
yang lama, perkembangan mereka perlu  
diketahui ...

- tanya khabar
- kunjungan



## 2. OBJEKTIF MAKLUMAT (samb.)

- **Status individu**

Yang berkedudukan mempunyai kuasa untuk membuat keputusan. Keputusan yang boleh menguntungkan kedua pihak dan untuk memperolehi keuntungan itu, hubungan yang baik dengan individu itu perlu dijalin.





## 2. OBJEKTIF MAKLUMAT (samb.)

- Penyampaian maklumat dengan integriti

Apabila bertemu dengan pelanggan,  
penampilan pertemuan itu mewakili kedua-  
dua organisasi. Kedua-dua pihak itu pastinya  
bersikap dan bertutur sebagai wakil dan  
hormat-menghormati menjadi budaya untuk  
mencapai misi pertemuan.



### 3. JENIS MAKLUMAT

Dalam kebanyakan organisasi, terdapat banyak bentuk maklumat seperti memo, surat dan laporan yang dihantar kepada pekerja dan termasuk pelanggan ikut prosedur.

Potensi untuk mewujudkan kesan yang positif hampir seimbang kepada risiko jika berkomunikasi tanpa batasan termasuk melalui kata-kata yang samar-samar atau nada biadab.



### 3. JENIS MAKLUMAT (samb.)

Maklumat organisasi

Kesesuaian maklumat

Ketepatan maklumat

Kepentingan maklumat





### 3. JENIS MAKLUMAT (samb.)

#### Kesesuaian maklumat

Jenis-jenis maklumat jika hendak disampaikan oleh organisasi kepada pekerja bergantung kepada maklumat itu. Pihak atasan ada prosedur sendiri jika ia rahsia atau sulit kepada pekerja atau pelanggan. Ia tetap kepada kesesuaian maklumat untuk disampaikan kepada penerima.



### 3. JENIS MAKLUMAT (samb.)

Maklumat mungkin daripada;

Memo : untuk tugas atau memberitahu

Surat rasmi : untuk berita peribadi.

Surat Sulit : mengandungi dokumen sulit  
untuk pengetahuan pihak tertentu sahaja.



## 4. PRINSIP ETIKA KOMUNIKASI

Etika merujuk juga kepada sikap dengan aspek-aspek moral dalam interaksi termasuk hubungan dua hala. Berkomunikasi dengan beretika meningkatkan nilai asasi dan maruah manusia dengan memupuk kebenaran, keadilan, tanggungjawab, integriti peribadi dan menghormati diri dan lain-lain.







## 4. PRINSIP ETIKA KOMUNIKASI (samb.)

### Rahsia dan Keselamatan

Tujuan menjaga prinsip dan etika adalah untuk mengelak sebarang kemungkinan yang tidak diingini. Dalam organisasi yang besar, rahsia dan keselamatan diumumkan rasmi dan ada yang melabel sulit kepada dokumen-dokumen tertentu. |





## PENGENALAN

Kerahsiaan maklumat menerangkan konsep, skop, dan prosedur kerahsiaan untuk difahami dan dipatuhi. Tahap kejujuran dan integriti perlu dikenal pasti dengan kod kerahsiaan maklumat di tempat kerja dilindungi agar maklumat tidak dicerobohi atau terdedah kepada umum. |

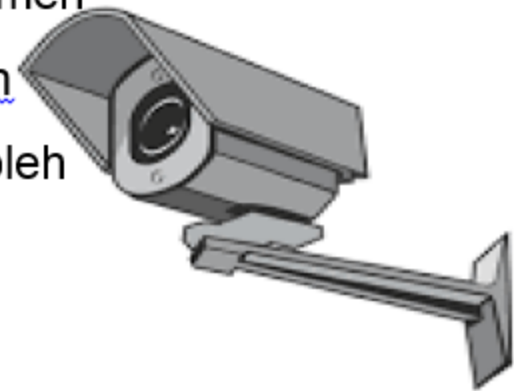
**Rahsia  
Sulit  
Akta**





# 1. KONSEP KERAHSIAAN (samb.)

Melindungi kerahsiaan data mungkin melibatkan latihan khas bagi mereka yang mempunyai akses untuk dokumen-dokumen tersebut. Latihan tersebut biasanya akan merangkumi risiko keselamatan yang boleh mengancam maklumat.



# 1. KONSEP KERAHSIAAN (samb.)

Satu contoh kaedah baik yang digunakan untuk memastikan kerahsiaan apabila menggunakan perbankan dalam talian adalah nombor akaun atau nombor penghalaan ganti (*routing*). Enkripsi data ialah kaedah umum dalam memastikan kerahsiaan.



## 2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN

Maklumat yang telah dikategorikan sebagai maklumat rahsia perlu dijaga dan dihormati hak privasi organisasinya.



## 2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN (samb.)

Maklumat kerahsiaan perlu difahami etikanya seperti;

- Maklumat adalah sulit
- Dikemukakan dengan pengimportan kerahsiaan
- Berlaku pendedahan maklumat
- Melindungi maklumat sulit
- Perjanjian Tiada Pendedahan (NDA)
- Perlindungan Perjanjian Tidak Dedah Maklumat





## 2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN (samb.)

### **Maklumat adalah sulit**

Maklumat perlu disimpan dengan selamat dan tidak mudah diakses. Maklumat yang sudah berada dalam domain awam secara amnya sukar dilindungi...



## 2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN (samb.)

### **Berlaku pendedahan maklumat**

Jika berlaku penggunaan atau pendedahan maklumat tanpa kebenaran yang telah dijangkakan. Tiada tindakan boleh dikenakan jika tiada berlaku pecah amanah dan tiada berlaku pendedahan yang tidak dibenarkan.



## 2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN (samb.)

### **Melindungi maklumat sulit**

Tidak ada sistem pendaftaran untuk maklumat sulit. Perlindungan hanyalah dengan merahsiakan maklumat tersebut. Apabila ia terdedah kepada umum, maklumat berkenaan tidak boleh lagi dirahsiakan



## 3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI

Kerahsiaan, integriti dan ketersediaan, adalah model yang direka untuk memberi panduan mengenai dasar demi keselamatan maklumat dalam sesebuah organisasi. Model ini juga kadang-kadang dirujuk sebagai AIC (ketersediaan, integriti dan kerahsiaan data).



### 3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI (samb.)

- Kerahsiaan
- Integriti
- Ketersediaan

Kerahsiaan  
Integriti  
Ketersediaan



## 3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI (samb.)

### **Kerahsiaan**

Kerahsiaan boleh dianggap bersamaan dengan privasi. Langkah yang diambil untuk memastikan kerahsiaan direka untuk mencegah maklumat sensitif daripada sampai kepada orang yang tak berkenaan...



## 3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI (samb.)

### **Integriti**

Integriti melibatkan mengekalkan ketekalan, ketepatan, dan kebolehpercayaan data melalui keseluruhan kitaran hidup data. Data tidak boleh berubah dalam transit, dan langkah-langkah perlu diambil untuk memastikan bahawa data tidak boleh diubah oleh orang yang tidak diberi kuasa (sebagai contoh, dalam pelanggaran kerahsiaan).



## 4. KOD KERAHSIAAN

### **Kod kerahsiaan**

Pekerja hendaklah melindungi maklumat yang diamanahkan kepada mereka dan tidak menyalahgunakan atau mendedahkannya secara salah. Kewajipan etika kerahsiaan mesti sentiasa seimbang terhadap pertimbangan etika persaingan atau undang-undang atau keperluan profesional yang memerlukan pendedahan maklumat...





## 4. KOD KERAHSIAAN (samb.)

4.1 Penyelidik hendaklah juga memaklumkan kepada peserta dan dapatkan persetujuan mereka jika maklumat peribadi mereka mungkin akan dikongsi bersama dengan jabatan-jabatan kerajaan atau agensi, rakan-rakan komuniti dalam penyelidikan...



## 4. KOD KERAHSIAAN (samb.)

4.2 Apabila merancang sesuatu kajian, penyelidik perlu mengaitkan mana-mana undang-undang berkaitan atau prinsip peraturan lain yang boleh memberi perlindungan terhadap privasi peserta dan kerahsiaan maklumat penyelidikan.





# PENILAIAN PENGETAHUAN CA01

