

OUCH!

Vaš mesečni bilten za podizanje svesti o bezbednosti informacija

Kako izbeći najčešće greške u komunikaciji mejlom

Elektronska pošta (mejl) je i dalje jedan od primarnih načina na koji komuniciramo, kako u privatnom tako i u profesionalnom životu. Ipak, vrlo često sami sebi možemo biti najgori neprijatelj kada koristimo ovaj vid komunikacije. U nastavku su opisane četiri najčešće greške koje ljudi prave u komunikaciji mejlom i dati su saveti kako da ih izbegnete.

Automatsko dovršavanje (Auto-Complete)

Automatsko dovršavanje (Auto-complete) je uobičajena funkcionalnost većine mejl klijenata. Ona omogućava da, dok kucate ime osobe kojoj želite da pošaljete mejl, vaš softver za elektronsku poštu automatski dopunjava njenu adresu umesto vas. Na ovaj način ne morate da pamтите adrese elektronske pošte svih vaših kontakata, već samo njihova imena. Problem nastaje kada imate više kontakata sa sličnim imenima, jer se vrlo lako može desiti da auto-complete izabere pogrešnu adresu elektronske pošte. Na primer, možda nameravate da pošaljete mejl sa osetljivim informacijama vašem kolegi „Petru Petroviću“ iz računovodstva, ali umesto njega, auto-complete odabere mejl adresu „Petra Pavlovića“, košarkaškog trenera vašeg deteta. Zbog toga se može dogoditi da osetljive informacije pošaljete pogrešnoj osobi. Da biste se zaštitili, *pre* slanja mejlova koji sadrže osetljive informacije uvek dva puta proverite ime i mejl adresu primaoca. Druga opcija je da *nakon* što ste napisali poruku pažljivo unesete mejl adresu primaoca, starajući se o tome da ste odabrali pravu osobu.

Odgovori svima (Reply-All)

Kada pišete mejl pored polja „To“ na raspolaganju imate i „CC:“ opciju. „CC:“ je skraćenica od engleske reči „Carbon copy“ (bukvalan prevod bi bio: indigo kopija), ova opcija vam omogućava da u mejl prepisku dodate osobe kojima želite da pošaljete kopiju mejla kako bi bile informisane. Kada vam neko pošalje mejl koji sadrži i osobe koje su u polju Cc, na vama je da odlučite da li želite da odgovorite: samo pošiljaocu ili svima koji su uključeni u prepisku (korišćenjem opcije Reply-All). Ako vaš odgovor sadrži osetljive informacije najverovatnije ćete hteti da odgovorite samo pošiljaocu. U tom slučaju pazite da umesto opcije „Odgovori“ (Reply) greškom ne upotrebite opciju „Odgovori svima“ (Reply-All) jer biste tako mejl poslali svima koji su u prepisci. Nije na odmet ponoviti još jednom, kad god šaljete ili odgovarate na mejlove koji sadrže osetljive informacije, *pre* slanja uvek dva puta proverite kome poruku šaljete.

Emocije

Nikada ne šalžite mejl kada ste emocionalno uznemireni - to bi vam moglo naškoditi u budućnosti, a možda vas čak i koštati prijateljstva ili posla. Umesto toga, izdvojite malo vremena da na miru sredite svoje misli. Ako baš morate da izbacite svoje frustracije, započnite novi mejl (proverite da nema primaoca u polju „To“) i otkucajte upravo ono što ste želeli da kažete. Zatim se udaljite od svog računara, skuvajte sebi kafu, čaj ili prošetajte.

Kada se vratite nazad, obrišite mejl i napišite novi ispočetka. Možda bi vam moglo pomoći i to da zamolite prijatelja ili kolegu da objektivno pregleda vaš nacrt mejla pre nego što ga pošaljete. Ili još bolje, kad se smirite, umesto da pošaljete mejl, porazgovarajte sa osobom telefonom ili licem u lice ako je moguće. Ponekad se događa da se ton i namera čitanjem mejla ne protumače ispravno, odnosno da vaša poruka izgovorena u telefonskom razgovoru ili uživo može zvučati bolje. Dodatno, ne zaboravite da mejl koji ste poslali ostaje da traje zauvek.

Privatnost

Na kraju, imajte na umu da elektronska pošta nema dovoljnu zaštitu privatnosti. Vaš mejl može pročitati svako ko može da mu pristupi, nalik razglednici poslatoj tradicionalnom poštom. Vaš mejl može lako biti prosleđen drugima, postavljen na javnim forumima, objavljen po sudskoj odluci ili distribuiran dalje ako je server na kome se on nalazio hakovan. Ako želite nešto što je zaista privatno da saopštite nekome, najbolje je da tu osobu pozovete telefonom. U slučaju da za slanje privatnih mejlova koristite računar na poslu, znajte da vaš poslodavac verovatno ima pravo da nadzire ili možda čak i čita vaše mejlove koje razmenjujete korišćenjem kompanijskih resursa.

Prilozi

Ako vaša poruka treba da sadrži i priloge, pre slanja dvaput proverite da li ste priložili ispravne verzije ispravnih dokumenata.

Gost urednik

Stefani AK Šiling je zvezda sajber bezbednosti, čiji su koreni zapravo u društvenim naukama. Dobitnica je odlikovanja „Innovator and Difference Maker in Cyber“, jedan je od osnivača pokreta ShareTheMicInCyber, a trenutno je i najmlađa potpredsednica organizacije Infragard u Severnom Ohaju. Njena predavanja na teme o različitosti, jednakosti, inkluziji, pravdi, kao i obrazovanju i svesti o bezbednosti su veoma tražena. (<https://www.linkedin.com/in/steffanieschilling/>).



Dodatni materijal

Socijalni inženjering: <https://www.sans.org/newsletters/ouch/social-engineering-attacks/>

Zaštita od krađe identiteta: <https://www.sans.org/newsletters/ouch/identify-theft/>

Karijera u domenu sajber bezbednosti: <https://www.sans.org/newsletters/ouch/a-career-in-cybersecurity/>

Preveli za zajednicu: Dragan Ristić i Gordana Živanović

OUCH! Bilten objavljuje SANS Security Awareness program i distribuira se pod [Creative Commons BY-NC-ND 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). Biltene je dozvoljeno deliti ili distribuirati pod uslovom da se sadržaj ne prodaje i ne modifikuje. Redakcija: Walter Scrivens, Phil Hoffman, Alan Waggoner, Les Ridout, Princess Young.