

OUCH!

Mesečni bilten za podizanje svesti o bezbednosti informacija

Kako izbeći greške u komunikaciji mejlom

Uvod

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.

Auto-Complete

Auto-complete (automatsko dovršavanje) je uobičajena funkcionalnost većine mejl klijenata. Auto-complete 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, kada 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 vašeg komšije „Petra Pavlovića“. 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.

Odgovaranje na mejl

Pored polja „To“, kada pišete mejl, na raspolaganju imate takođe i „Cc:“ opciju. Cc je skraćeni od engleske reči „Carbon copy“ (bukvalan prevod bi bio: indigo kopija) i 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 (Reply-All) koji su uključeni u prepisku. 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 šaljete mejl.

😊 Emocije

Nikada ne šalžite mejl kada ste pod emotivnim nabojem. Takav mejl bi mogao da vam naškodi u budućnosti, a možda čak i da vas košta prijateljstva ili posla. Umesto toga, izdvojite malo vremena i na miru sredite svoje misli. Ako već morate da izbacite svoje frustracije, započnite novi mejl (proverite da nema primaoca u polju „To“) i otkucajte upravo ono što ste hteli da kažete. Onda se udaljite od svog računara, skuvajte sebi kafu, čaj ili prošetajte. Kada se vratite nazad, obrišite mejl i napišite novi ispočetka ili, još bolje, popričajte sa tom osobom telefonom ili licem u lice ako je moguće. Ljudima često može biti teško da razaznaju vaš ton i nameru samo čitajući mejl, pa vaša poruka izgovorena u telefonskom razgovoru ili uživo može zvučati bolje. Zapamtite da se humor ne prenosi uvek baš najbolje u emotivnim mejlovima, pa ljudi možda neće razumeti vašu poruku.

🔒 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 nalazi hakovan. Ako imate nešto zaista privatno da kažete nekome, pozovite tu osobu telefonom. Takođe, važno je zapamtiti da u mnogim zemljama elektronska pošta može da se koristi kao dokaz na sudu. Najzad, ako za slanje privatnih mejlova koristite vaš računar na poslu zapamtite da vaš poslodavac najverovatnije ima pravo da nadzire ili možda čak i da čita vaše mejlove kada koristite kompanijske resurse.

Verzija na srpskom

Telekom Srbija kao društveno odgovorna telekomunikaciona kompanija pomaže prevođenje i distribuciju ovog biltena kako bi se unapredila svest korisnika informaciono-komunikacionih tehnologija o bezbednosti informacija.

Gost urednik

Kit Palmgrin (Keith Palmgren) se bavi bezbednošću više od 30 godina. On je direktor kompanije NetIP i autor petodnevnog kursa SANS SEC301 – “Introduction to Cyber Security”

<https://sans.org/sec301>.



Dodatni materijal

Ne dajte se upecati: <https://www.sans.org/u/lJj>

Socijalni inženjering: <https://www.sans.org/u/lJo>

Upravlajte vašim Auto-complete listama:

[Windows](#) [Mac](#)

OUCH! bilten objavljuje SANS Security Awareness program i distribuira se pod [Creative Commons BY-NC-ND 4.0 licencom](#). Biltene je dozvoljeno distribuirati ili koristiti za svoj program unapređenja svesti o bezbednosti informacija pod uslovom da se sadržaj ne modifikuje. Za pitanja u vezi prevoda ili za dodatne informacije, kontaktirajte www.sans.org/security-awareness/ouch-newsletter. Redakcija: Walt Scrivens, Phil Hoffman, Кэти Клик, Cheryl Conley | Preveli: Dragan Ristić i Gordana Živanović