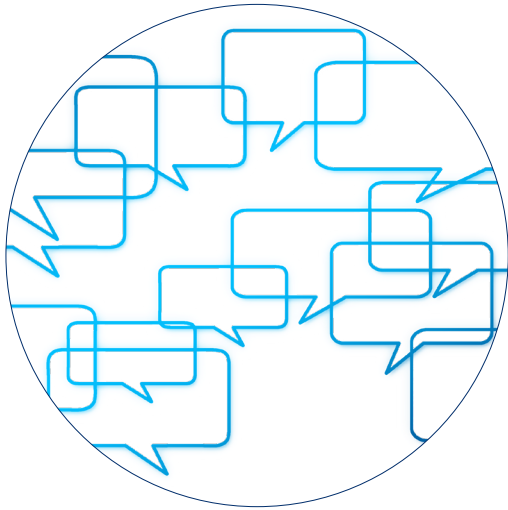


Pidä yritystiedot turvassa!

Yrityksistä urkitaan tietoja yleisesti jututtamalla. Urkkimista voi estää varautumalla jututtamiseen ja tiedon keräämiseen. Alla vinkkejä kootusti.



Tiedon urkkiminen jututtamalla on toimintatapa, jota käytetään tietojen huomaamattomaan keräämiseen. Se on keskustelua tai vuoropuhelua, jolla pyritään keräämään "ei yleisesti saatavilla" olevaa tietoa. Tiedonkeruu pyritään tekemään ilman kohdehenkilön epäilyä siitä, että etsitään tiettyjä tietoja.

Keskustelua voidaan käydä kasvokkain, puhelimitse tai jollakin viestintäsovelluksella. Ammattitaitoisen jututtajan kanssa keskusteleminen vaikuttaa helposti normaalilta ammatilliselta tai sosiaaliselta keskustelulta, ehkä juoruilulta.

Kohdehenkilön ei ole tarkoitus ymmärtää, että hän on jututtamisen kohde tai että hän antaa jututtajalle hänen haluamansa tiedon.

Kilpailija, vieras valtio, rikollinen tai vakoilua toteuttava kaupallinen ammattilainen voi haluta yrityksesi sisäisiä tietoja ja toisinaan niitä on helppo saada jutustelemalla oikean kohdehenkilön kanssa.

Tosiasia on, että jokaisessa organisaatiossa on luottamuksellisia tietoja, joihin käsiksi pääsyn edessä on vain yksittäinen ihminen. Ammattimaiset jututtajat osaavat löytää ne, joiden kautta tietoon päästään käsiksi. Joskus he hyödyntävät näiden henkilöiden heikkouksia ja joskus taas tietämättömyyttä ja herkkäuskoisuutta.

Toimintana yrityksen sisäisten tietojen urkkiminen voi olla pitkäkestoinen operaatio, jossa esimerkiksi yrityksen alihankkija, palveluntarjoaja, oma työntekijä, seminaarin tai messujen osallistuja tai jonkin peitteen alla toimiva henkilö luo yhteyden ja kerää tietoa.

Keskusteluissa voidaan käyttää työkaveristasi tai yrityksestäsi kerättyä tietoa, jolla on tarkoitus herättää luottamusta ja luoda luonnollinen kehys käytävälle jutustelulle ja sen tavoitteena olevasta tiedosta keskustelemiselle.

Ammattimaiset jututtajat on koulutettu psykologian ja ihmisen käyttäytymisen osalta. He osaavat olla mukavia ja samalla taitavia keskustelukumppaneita. Joskus jututtaja yrittää saada tietoonsa lopullisena kohteena olevan tiedon, mutta aivan hyvin kohteena voi olla "välitavoitteen tieto", joka vie jututtajan kohti lopullista kohdetietoa. Joskus ainoastaan aihe – yrityksen sisäinen tieto tai jonkun kollegan henkilökohtainen tieto – on ainoa asia, josta kohdehenkilö voisi tunnistaa jututtamistilanteen.

Työntekijät ja kaikki muut yrityksen tietoon pääsevät tahot on koulutettava tiedon urkinan torjuntaa varten. Tehokkain tapa torjua tiedon urkintaa on luokitella yrityksen tiedot ja laatia tiedon käsittelyohjeet ja kouluttaa henkilökuntaa myös siihen miten voi tunnistaa urkkimisen ja miten toimia urkkimistilanteessa.

Sinulla on oikeus puhua sellaisista työasioista, joista saa puhua, ei sellaisista jotka eivät kuulu kysyjälle.

Urkkimiseen varautuminen

- 1 Tiedä** mitä tietoja yrityksestä ei pidä jakaa. Tämä koskee myös henkilökohtaisia tietojasi, perhettäsi ja kollegojasi.
- 2 Torju** kohteliaasti epäasialliset keskustelunaiheet. Ohjaa julkisiin tietolähteisiin.
- 3 Ohita** epäasialliset kysymykset ja kannanotot tai vaihda suoraan aiheetta.

Estä jututtaminen – esimerkkejä!

Luottavainen työntekijä voi olla runsaudensarvi taitavalle jututtajalle. Tiedonkeruuta voi tapahtua myös työn ulkopuolisissa tilaisuuksissa tai harrastuksissa. Kun jututtamista ohjaa tiedonkeruun ammattilainen, sitä ei ole helppo havaita. Tutustu esimerkkeihin jututtamisesta.

Jututtaja voi viitata todellisiin tai vääriin tietoihin saadakseen henkilön uskomaan että keskustelun kohteena oleva tieto on julkista. "Kuulin että, uusi tuote osoittautuikin vialliseksi?" "Luitko, mitä asiantuntijat kertovat tuotteen kehityksen lähitulevaisuudesta..."

Valetyöhaastattelut ja -rekrytointiyhteydenotot

Nämä johtavat helposti tarkoituksettomaa tiedon paljastamiseen. Jututtaja teeskentelee olevansa työnhaun konsultti tai käyttää välikätenä sellaista, ottaa yhteyttä ja kysyy kokemuksestasi, pätevyydestäsi ja viimeaikaisista projekteistasi. Näin hän saa tietoa yrityksessä käynnissä olevista hankkeista.

Tässä tavassa yhdistyy se, että jos työntekijä on kyllästynyt työhönsä tai pettynyt työnantajaansa, hän todennäköisesti innostuu yhteydenotosta ja on valmis kertomaan paljon päästäkseen mielestään parempaan työpaikkaan.

Jututtaja voi käyttää epäuskoista, provosoivaa tai kyseenalaistavaa keskustelutapaa saadakseen henkilön lipsauttamaan tietoja "Ei teidän yhtiönne voi mitenkään suunnitella ja tuottaa tätä niin nopeasti!" "Se on teoriassa hyvä, mutta entäpä...". Kannattaa muistaa yleinen keskustelujen sääntö: "Kysyvä johtaa".

Kyselylomakkeet ja muut kyselyt

Kysymysten joukkoon on sijoitettu muutama kysymys, joihin oikeasti halutaan vastaus. Kyselyä voidaan myös käyttää vain siihen, että kohde-ihmiseen saadaan luotua yhteys.

Kyselyt kohdistetaan joskus kohdeyrityksen ulkopuolisiin, mutta siitä yleensä tietäviin tahoihin. Usein ystävät, perheenjäsenet, jälleenmyyjät, tytäryhtiöt tai jopa kilpailijat tietävät paljon asioita kohdeyrityksestä ja sen henkilöstöstä, mutta he eivät välttämättä ole tietoisia siitä, mitä yrityksen tietoja saa jakaa ja mitkä ovat sisäisiä.

Toivotaan toivotaan -kysymykset: Jututtaja antaa tietoa toivoen, että kohdehenkilö reagoi ja vastaa. "Yrityksemme tuotteet ovat tehokkaita vain näissä olosuhteissa..." Miten teidän tuotteet?

Henkilön johdattelu ja houkuttelu

Henkilöä yritetään johdatella rakentamalla lauseet johdatteleviksi "Akku kestää normaalisti 10 tuntia, mutta alle +10 asteessa vain puolet siitä. Mielenkiintoista, mistä se voisi johtua?"

Jututtaja voi teeskennellä, että hänellä on oikeaa tietoa keskustelun aiheesta tai että hänellä on muita tuttuja kohdeyrityksessä. "IT -osaston kaverien mukaan, syy siihen oli ..."

Henkilöä voidaan houkuttaa ja annetaan korkea sekä matala arvio jostain aiheesta, jotta antaisit tarkemman numeron. "Uskon siihen, että kustannukset nousevat, ehkä jotain xx ja xx huiteissa.

Tässä keskustelussa luonnollista antaa arvio, joka todennäköisesti perustuu tietoihin yrityksen tilanteesta.

Jututtaja voi esittää väitteen toivoen, että reagoit tietoon paljastaen jotain oman yrityksen tuotteista. "Kuulin, että X kehittää hämmästyttävää uutta tuotetta, joka pystyy ..."

Yhdellekään yrityksen sisäisiä asioista kyselevälle jututtajalle ei tarvitse vastata.

Imartelu

Imartelu on yllättävän tehokasta kohdistuessaan oikeaan kohdehenkilöön. "Lyön vetoa, että olit avainhenkilö tässä hankkeessa. Onko työnantajasi huomioinut sinua hyvästä työstä?"

Hyvä kuuntelija

Jututtaja voi vahvistaa valituksen tai kehumisen tarvetta kuuntelemalla kärsivällisesti ja myötäelämällä tunteitasi. Jos koet että jututtaja ymmärtää sinua, voit helposti uskoutua tälle vääristä asioista.

Jututtaja voi esittää johdattelevan kysymyksen, johon vastaus on "kyllä" tai "ei", mutta joka sisältää ainakin yhden oletuksen. "Työskentelitkö tämän järjestelmän kehittämisen kanssa ennen kuin lähdit yrityksestä?"

Jututtaja voi aloittaa keskustelun yleisellä tasolla ja sitten ohjaa sitä vähitellen kohti todellista kiinnostuksen aihetta. Keskustelun polveillessa hyvä jututtaja kääntää sen tarvittaessa takaisin haluamaansa aiheeseen.

Muita esimerkkejä

Jututtaja voi pyrkiä herättämään askel kerrallaan luottamuksesi teeskentelemällä paljastavansa luottamuksellisia tietoja toivoen saavansa luottamuksellisia tietoja vastineeksi. "Näin meidän kesken meillä..."

Jututtaja voi käyttää hyökkäävää tapaa toivoen, että paljastat tietoja puolustaessasi yritystäsi. "Kuinka yrityksesi sai sopimuksen?"

YRITYSTURVALLISUUS

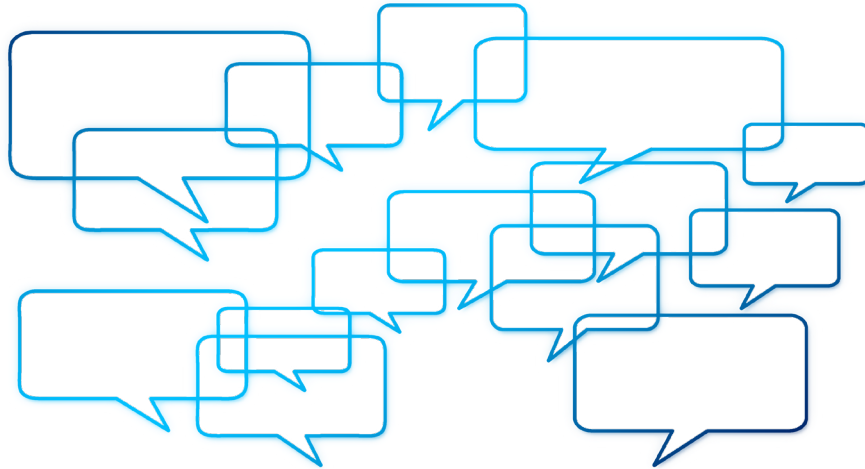
Onko toimitusjohtajalla jotain suhteita sinne? Ja teidän tuotteetkaan eivät ole niin hyviä kuin kilpailijoiden..."

Jututtaja voi väittää tahallaan virheellisiä asioita tai kiistää jonkin tosiasian toivoen, että korjaat väitteen oikeilla tiedoilla. "Kaikki tietävät, että tuote/prosessi ei toimi tuolla tavalla, se ei ikinä millään ilveellä tule onnistumaan..."

Tiedonkerääjä voi teeskennellä tietämättömyyttä jostakin aiheesta hyödyntääkseen inhimillistä taipumusta auttaa ja neuvoa. Tällainen taho voi olla esimerkiksi harjoittelija tai uusi työntekijä. Tiedonhalu vaikuttaa usein innostukselta ja positiivisesti motivaatiolta ja eritoten uusien tekijöiden osalta on luonnollista että he haluavat oppia mahdollisimman paljon. Neuvoja saattaa helposti lipsauttaa asioita, jotka eivät kysyjälle kuulu. "Olen uusi alalla ja otan ilolla vastaan kaiken mahdollisen avun." Miten tämä asia toimii?"

Jututtaja voi yrittää herättää luottamuksesi yhteisellä kiinnostuksen aiheella. Ihminen samaistuu kaltaiseensa ihmiseen ja samalla saattaa paljastaa asioita, joita ei kuuluisi paljastaa. "Minäkin harrastan triathlonia, olisiko teidän urheiluseuraanne mahdollisuus liittyä...?"

Jututtaja voi keskustella aiheesta, joka voi antaa käsityksen varsinaisesta mielenkiinnon kohteesta. Siivousta tai kiinteistöhoitoa koskeva kysymys voi olla yritys yrittää ymmärtää, minkä tyyppinen pääsy ja oikeus liikkua palveluntarjoajilla on yrityksesi tiloissa.



Internetin myötä tiedonkerääminen on tullut entistä helpommaksi. Aivan tavallisten ihmisten on helppo löytää tietoja henkilöstä paljastamatta itseään. Sosiaalinen media ja erilaiset maininnat sekä päivitykset eri sivustoilla avaavat usein nopean pääsyn alustavaan ihmisen luonteen arviointiin. Psykologiaan ja erityisesti ihmisen käyttäytymiseen perehtynyt ammattilainen löytää helposti tietoa, jonka nojalla voi lähestyä kohdehenkilöä. Aivan kuten liiketuttavasi, joka pohtii millaisen syntymäpäivälahjan hän ostaisi sinulle merkkipäivänäsi.

Ongelmia syntyy, kun joku pystyy yksilöimään sinut kohteeksi ja sen jälkeen hankkimaan sinulta arvokasta tietoa, koska et tunnistanut tilannetta etkä osannut torjua yritystä. Tätä tietoa voidaan käyttää sen luonteesta riippuen erilaisiin asioihin kuten kilpailevan tuotteen valmistamiseen nopeammin ja pienemmin kustannuksin, lopullisen kohdehenkilön värväämiseen tai kybervakoilun käynnistämiseen.

Kyseenalaista kysymykset ja ilmoita tarvittaessa

- 1 Miksi kysyt?
- 2 Vastaa ettet tiedä kysytystä asiasta.
- 3 Kerro, että tällaiset kyselyt ilmoitetaan yrityksen turvallisuusorganisaatiolle.
- 4 Sano suoraan ettet voi keskustella yrityksen sisäisistä asioista.
- 5 Jos uskot jonkun yrittäneen saada tietoja erityisesti työhön liittyvistä sisäisistä asioista, ilmoita siitä turvallisuusvastaavalle tai esimiehelle.
- 6 Selvitä miten ja kenelle yrityksen vastuuhenkilölle tulee ilmoittaa epäilyistä urkkimistapauksesta.

Miksi jututtaminen toimii?

Koulutettu tiedonkerääjä ymmärtää inhimillisiä tai paikallisia taipumuksia ja käyttää tekniikoita niiden hyödyntämiseen.

Luonnollisia taipumuksia, joita ammattimainen jututtaja voi yrittää käyttää hyväkseen

- halu olla kohtelias ja avulias – myös muukalaisille tai uusille tuttaville
- halu näyttää olevamme hyvin perillä erityisesti omasta ammatistamme
- halu tuntea itsensä arvostetuksi ja halu uskoa, että autamme jossain tärkeässä asiassa
- halu osoittaa tietämystään jostain aiheesta, eritoten kun tulee kehutuksi tai kannustetuksi
- taipumus juoruilla
- taipumus korjata toisia, joiden käsitykset ovat "virheelliset"
- taipumus aliarvioida kysytyn ja annettavan tiedon arvoa, varsinkin jos emme ymmärrä, että kyseistä tietoa voitaisiin käyttää väärin
- taipumus uskoa, että muut ihmiset ovat lähtökohtaisesti rehellisiä
- haluttomuus epäillä muita
- taipumus vastata totuudenmukaisesti, kun kysytään "rehellinen kysymys"
- halu kääntää joku mielipiteemme puolelle.