Spreken is zilver, zwijgen is goud

Discretie verzekerd

In welke sector jij ook werkt, regelmatig krijg jij te maken met informatie van vertrouwelijke aard. Daarmee op een integere manier omgaan, kan alleen door een discrete houding aan te nemen. Hoe ? In dit artikel vind jij een aantal tips en richtlijnen.

Discretie is een eigenschap die bovenaan in de top drie van de vaardigheden van een model-secretaresse staat geschreven. Discreet zijn is echter niet altijd gemakkelijk. Vanuit jouw positie als directiesecretaresse beschik je immers over een aantal gegevens, die ook collega's of concurrende bedrijven graag ter ore komen. Dat kan gaan van bedrijfsgeheimen, over geklasseerde informatie tot strikt vertrouwelijke privacy-gegevens van de werknemers.

Een secretaresse moet kunnen zwijgen. Zij mag haar 'mond niet voorbijpraten'. Niet voor iedereen een even gemakkelijk opdracht. Een spontane flapuit zal haar tong eerst tien maal moeten ronddraaien, vooraleer zij iets vertelt aan een collega. En de strenge secretaresse die koppig haar lippen opeenperst om met die non-verbale houding nieuwsgierige collega's op afstand te houden, boekt niet altijd het gewenste resultaat. Zwijgen kan als een rode lap op sommige medewerkers werken.

Daarom is het beter 'actief' te zwijgen. Of beter, selectief te praten. Vertel alleen wat mag en aan wie het mag horen.

Actief en bewust omgaan met informatie veronderstelt dat je voldoende achtergrond hebt van die informatie, en dat jij ze in zijn geheel kan kaderen in het belang voor de onderneming.

Vooral aan de telefoon kan je al eens 'betrapt' worden. ® Dat mag ik niet zeggen ¯, of ® Dat is geheime informatie ¯ zijn juist de antworoden die het tegenovergestelde effect geven van wat je dacht te bereiken : jouw gesprekspartner de mond snoeren en op een ander onderwerp te brengen. Integendeel. Je wekt eerder zijn nieuwsgierigheid, dan ze te temperen.

Omzeil zo'n moeilijke vragen met diplomatie :

blijf eerlijk, gebruik geen smoes. Dat brengt je alleen verder in de problemen ;

doe de waarheid geen geweld aan. Verhul de waarheid voor niet ingewijden ;

voorkomen is beter dan genezen : loop niet te koop met jouw geheimen.

Als je toch een verspreking hebt gemaakt - wij blijven toch maar mensen - zeg dat dan aan jouw baas. Hij moet ervan op de hoogte zijn of jouw verspreking tot zakelijke consequenties kan leiden. Onderzoek bij jezelf hoe het zover is kunnen komen, en probeer volgende keer meer alert te zijn. 'Slik jouw woorden tijdig in'.

Informatie op zijn waarde schatten

® Niet verder vertellen hoor ! ¯, fluisteren twee vriendinnen elkaar in het oor. Fluisteren cre‰ert een sfeer waarin informatie ongedwongen en ongecensureerd kan stromen. Op professioneel terrein wordt vertrouwelijke informatie op een andere manier overgebracht. Daar gaat het immers niet om informatie die je gezellig tegen jouw gesprekspartner keuvelt.

Wat niet wil zeggen dat er in het bedrijfsleven niet wordt gefluisterd of gekeuveld. Integendeel, de 'wandelgangen' zijn daar een goed voorbeeld van. Als directie-secretaresse kan jij het je echter niet veroorloven je mee te laten gaan in die informatiestroom. Jij moet informatie op haar authenticiteit beoordelen. Want, hoe ontstaat informatie ? Door een aaneenschakeling van gegevens - de neerslag van feiten of gebeurtenissen. Als je doelgericht verschillende gegevens op een samenhangende manier gaat verzamelen, ordenen en opslaan, worden die gegevens ten opzichte van elkaar informatie.

De oorsprong van gegevens kan verschillend zijn. Vooral ge‹nterpreteerde gegevens kunnen aanleiding zijn tot roddels en kwakkelinformatie. Ge‹nterpreteerde informatie is immers al door bepaalde personen op een bepaalde - nl. hun - manier bekeken. De informatie die op die manier ontstaat, is dan ook zelden algemeen geldend en onbetwistbaar.

Het gaat eerder om een mening. Die is subjectief en individueel gebonden.

Belegerde burcht

Ge‹nterpreteerde informatie ontstaat gemakkelijker wanneer er onvoldoende gegevens beschikbaar zijn. Hiaten moeten worden opgevuld. Persoonlijke veronderstellingen en hypothesen zijn ideaal opvulsel.

Een vruchtbare bron voor informatie is jouw kantoor. Door een kleine onachtzaamheid, kan vertrouwelijke informatie uit jouw kantoor verdwijnen. Niet altijd vanuit malafide overwegingen : nieuwsgierigheid kan een onbedwingbare drang zijn bij sommige collega's. Het gevaar schuilt er echter in dat onrechtmatig verkregen informatie ongeautoriseerd gebruikt wordt. Als de informatie dan ook nog eens in een ander kader wordt geplaatst, kan het wel eens verstrekkende gevolgen hebben.

Denk maar aan het vroegtijdig uitlekken van researchgegevens, financi‰le gegevens, beleidplannen, enz.

Laat daarom vertrouwelijke gegevens nooit jouw kantoor 'onbegeleid' ontsnappen, bewaak jouw kantoor als een belegerde burcht : geef documenten nooit uit handen aan ongeautoriseerde personen (dat wil zeggen personen die geen inzagerecht hebben). Noteer zorgvuldig de data en namen van de ontleners van bepaalde stukken. Berg aantrekkelijke informatie zorgvuldig op, zelfs als je maar voor enkele minuten jouw kantoor moet verlaten. Vertrouwelijke informatie en geheime stukken horen thuis in een speciaal beveiligd archief.

Wees ook voorzichtig bij het vernietigen van vertrouwelijke informatie.

Ga grondig te werk.

Niet alleen jouw kantoor is een bron van gegeerde informatie, ook een vergaderzaal kan dat zijn.

Daarom volgende tips :

steno-schrift is geen geheimtaal. Laat je notabloc niet onbeheerd rondslingeren ;

verwijder na vergaderingen die gebruikte flaps op de flipover ;

ruim ook onmiddellijk na een belangrijke vergadering het gebruikte documentatiemateriaal op ;

controleer onderhangende flaps en notablocs op doorgedrukte teksten of tekeningen.

Informatiedrain

Tot nu toe hadden wij het over gesproken en geschreven informatie.

Maar wat te denken van een e-mail bericht ? Voor schriftelijk en supersnel computerverkeer gelden dezelfde gedragsregels, als voor mondelinge informatie. Blijf voorzichtig welke berichten je naar wie stuurt. Controleer ook regelmatig jouw bestanden. Hoe discreet jij je ook opstelt, soms wordt er zonder jouw medeweten informatie uit jouw computer onttrokken. Netwerken vergemakkelijken dat proces nog. Centrale computers zijn een gegeerd doelwit voor 'hackers'. Het is een uitdaging voor hen om beveiligde informatie te doorbreken. De bedoeling van een hacker is niet altijd sportief. Onrechtmatig bekomen informatie kan worden doorverkocht aan een concurrerend bedrijf, vertrouwelijke informatie kan ongewild openbaar worden gemaakt, en nog erger : de informatie kan hij gebruiken als ideaal chantagemiddel. Neem computerbeveiliging dan ook au serieux.

Ga niet nonchalant om met geautomatiseerde informatie ;

maak tijdig back-ups ;

verifieer regelmatig jouw gegevens ;

leen nooit jouw passwoord uit aan iemand anders.

Zelfstudie

Geheimhouding en discretie geldt niet alleen op het werk. Ook daarbuiten moet je voorzichtig omgaan met het verspreiden van professionele informatie. Dat is een kwestie van loyaliteit en begrip voor de draagwijdte van jouw werk.

Bij jouw aanwerving werden vast en zeker afspraken gemaakt. Die gelden als toetssteen voor jou integriteit. Maar een integere secretaresse gaat verder dan het nakomen van voorschriften en regels. Discretie en integriteit zijn bij haar een ingebouwde fatsoens- en respectcode. Daarom nog een laatste tip : 'Bezin eer je begint'. Vooraleer jij een job aanneemt met grote verantwoordelijkheden, is het goed eerst een klein zelfonderzoek te doen. Ben jij wel in staat om - op lange termijn - geheimen te bewaren ? Kan jij standhouden tegen volhardende collega's die bij jou naar 'nieuws' komen vissen ? Beschik jij over voldoende diplomatie om je uit benarde situaties te redden ?

Je loopt alleszins minder kans om na zo'n bezinningsmoment met morele bezwaren geconfronteerd te worden. Want dan kom je in het vaarwater van jouw loyaliteit aan het bedrijf.

Concluderend : discretie is een houding. Die heb je of niet. Bijschaven is mogelijk. Door op jouw eigen houding te reflecteren, informatie op zijn gewicht te leren schatten en een goede (geautomatiseerde) beveiliging op te zetten.

Els Blocken

Gebaseerd op C. VAN BILSEN-VAN DE SANDE, ® Discretie, geheimhouding en beveiliging ¯, Werkwijzer 50 tips, Samson Uitgeverij, Alphen aan den Rijn, 1989.