

## **Wpływ i perswazja**

Nie ma łatwiejszego sposobu przekonania kogoś niż odwołanie się do jego zainteresowań. Perswazja jest silną częścią gry inżyniera społecznego i dlatego nie można jej omawiać razem z sztuczkami umysłu. Wpływ i perswazja to sposoby nakłaniania ludzi do robienia lub myślenia dokładnie tak, jak tego chcesz. Perswazja jest powszechnie stosowana w codziennym życiu i jest bardzo mało prawdopodobne, że nie byłeś jej poddany. Jest używany przez polityków, liderów i reklamodawców różnych produktów, aby zachęcić ludzi do subskrybowania swoich pomysłów i robienia tego, co im się podoba. Ludzi można przekonać do porzucenia pomysłów, które mieli wcześniej, na te, które im sprzedano, jeśli skutecznie zastosuje się perswazję. W tej części zostaną omówione wszystkie elementy perswazji. Obejmie następujące tematy:

- \* Podstawy perswazji
- \* Taktyka wpływu
- \* Zmiana rzeczywistości (kadrowanie)
- \* Manipulacja

## **Wprowadzenie**

W zakresie egzekwowania prawa istnieją eksperci przesłuchujący, którzy przechodzą specjalne szkolenie, aby dowiedzieć się, jak wyciągnąć prawdę z podejrzanych. Sukces inżyniera społecznego zależy od umiejętności ostatecznego przekonania celu do zrobienia czegoś. Najbardziej udane ataki socjotechniki były wynikiem przekonania celów do robienia absolutnie absurdalnych rzeczy i zaskakującego ich wykonania. Księgowego przekonano niedawno do przelania milionów dolarów na zagraniczne konto, o którym nie miał pojęcia i bez wątplenia dokładnie to zrobił. W wielu innych atakach absurdalność próśb inżynierów społecznych nigdy nie przestaje zadziwiać, a zgodność ofiar jest prawie śmieszna. Ale w jaki sposób inżynierowie społeczni są w stanie przekonać ludzi do robienia takich rzeczy? Następujące sekcje szczegółowo zajmą się tym problemem.

## **Pięć podstawowych aspektów perswazji**

Perswazja to dobrze spreparowany proces, którego celem jest uwięzienie celu w pułapce, w której atakujący ma bezpośredni wpływ na jego decyzje. Inżynierowie społeczni trzymają się następujących pięciu aspektów perswazji:

Wyznaczanie jasnego celu: Perswazja pochodzi z głębi, a inżynier społeczny musi na początku interakcji z celem określić ostateczny cel. W poprzedniej części omówiono NLP i przyjrano się wpływowi podświadomości na podejmowanie decyzji. Jeśli inżynier społeczny postanowi coś osiągnąć, podświadomość również będzie miała takie oczekiwania i będzie pomagać w osiągnięciu tego celu. Dzięki wyraźnemu zarysowi celów łatwiej jest zaplanować z wyprzedzeniem, w jaki sposób będzie kontrolowana interakcja z celem. Ważne jest również, aby inżynier społeczny miał miernik służący do mierzenia postępu lub osiągnięcia wyznaczonego celu. Po ustaleniu celu końcowego i kryteriów sukcesu, taktyka perswazji może być bardziej skuteczna.

Relacja: Temat ten został obszernie omówiony w Części 2. Sposoby budowania relacji z celem zostały szczegółowo wyjaśnione i należy do nich powrócić. Relacja oznacza, że można przyciągnąć uwagę i zaufanie do celu głównie poprzez podświadomość mózgu celu. Normalni ludzie, a tym bardziej inżynierowie społeczni, którzy opanowali umiejętność budowania relacji, lepiej radzą sobie z ludźmi w życiu. Jest to potężna umiejętność. Podczas tworzenia relacji należy zidentyfikować stan psychiczny celu. Należy zidentyfikować smutek, zmartwienie, podejrzenia i wiele innych stanów. Powinien pojawić

się znaczący dowód troski o osobę w interakcji. Inżynier społeczny stawia się na miejscu celu, aby pomóc zrozumieć jego myśli i stany. Atak nigdy nie zaczyna się od stanu umysłu inżyniera społecznego; zaczyna od mózgu celu. Przekonanie człowieka do zrobienia czegoś wymaga połączenia emocji i logiki. Pokora odgrywa kluczową rolę, inżynier społeczny nigdy nie jest gotowy na przekształcenie interakcji w negatywną. Raport o negatywnej rozmowie z ruinami. Dlatego przedstawiając pomysły z perspektywy celu, inżynier społeczny jest w stanie połączyć się z celem i uniemożliwić inżynierom społecznemu wycofanie się.

Zestrojenie z otoczeniem: inżynier społeczny jest zawsze świadomy tego, co go otacza. Przydaje się to do stwierdzenia, czy atak socjotechniki idzie w dobrym kierunku, czy nie. Powiedziano, że język ciała jest dobrym wyznacznikiem tego, czy cel kupuje oszustwo. Język ciała i mimika twarzy informują inżyniera społecznego, czy jego taktyka perswazji działa na celu. Neurologowie twierdzą, że mózg wykonuje miliardy obliczeń na sekundę, a te są reprezentowane przez komunikację niewerbalną, taką jak mimika i gesty. Będąc jedynie obserwatorem tych niewerbalnych wyrażań, inżynier społeczny jest w lepszej pozycji, aby ukryć swoje wypowiedzi niewerbalne, a także obserwować subtelne rzeczy u innych. Eksperti inżynierii społecznej minimalizują użycie dialogu wewnętrznego podczas ataku. Wynika to z tego, że zastanawiając się, co powiedzieć dalej, trudno jest zaobserwować komunikację niewerbalną z celu.

Elastyczność: Szaleństwo jest powszechnie definiowane jako powtarzanie tego samego, przy jednoczesnym oczekiwaniu różnych rezultatów. Podczas próby perswazji ścieżka raz użyta i nieudana nie jest ponownie używana. Elastyczność nie działa, a jeśli wcześniej wybrana taktyka nie działa w celu przekonania celu, inżynier społeczny z łatwością przełączy się na inną taktykę. Cele zmieniają się również w zależności od postępu próby perswazji. Jeśli cel jest trudny, inżynier społeczny może zmieniać cele lub dążyć do prostszego.

Kontakt ze sobą: emocje mogą wpływać na wszystko, co robi człowiek. Nawet inżynier społeczny nie jest odporny na silne emocje. To jest powód, dla którego inżynier społeczny musi się z nim skontaktować, znając swoje emocje. Emocje, takie jak głęboko zakorzeniona nienawiść do określonego zachowania, mogą przeszkadzać w perswazji. Z tego powodu inżynierowie społeczni są zawsze świadomi emocji, które mogą wywoływać w nich pewne rzeczy. W ten sposób mogą rozwinąć wymijającą taktykę wobec tych emocji lub nauczyć się, jak sobie z nimi radzić.

### **Konfiguracja środowiska**

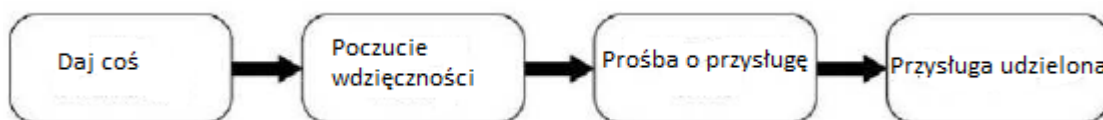
Aby doprowadzić cel do wrażliwego punktu i łatwo go przekonać, konieczne jest stworzenie odpowiedniego środowiska. Odpowiednie środowisko to takie, w którym cel czuje się zobowiązany do zrobienia czegoś dla inżyniera społecznego. Istnieją cztery taktyki stosowane do stworzenia tego środowiska.

### **Wpływ taktyki**

Inżynierowie społeczni poświęcają czas na ćwiczenie swoich umiejętności perswazji, aż będzie to dla nich prawie naturalne. Doszli do tego, że próbowali przekonać prawie wszystkich do wszystkiego, aby tylko udowodnić swoje umiejętności. Wynika to z faktu, że perswazja odgrywa najważniejszą rolę w ataku inżynierii społecznej. Istnieje osiem technik wywierania wpływu na ludzi. Rząd, oszuści, politycy i personel medialny stosują tę taktykę, aby zachęcić ludzi do kupowania swoich pomysłów i nie polegania na własnej wiedzy.

### **Wzajemność**

Ludzie najczęściej reagują w naturze, gdy są dobrze traktowani, i jest to reakcja wykorzystywana przez inżynierów społecznych. Gdy ktoś wbiega do zamykającej windy, jeśli ktoś w środku trzyma drzwi, abyś mógł wejść, następuje niemal nieświadoma reakcja, przynajmniej podziękowania. Okazanie wdzięczności jest prostym przykładem wzajemności. Istnieje bardzo wiele innych przykładów producentów, polityków, a nawet pracowników stosujących wzajemność. Firmy farmaceutyczne wydają ogromne kwoty na bezpłatne przedmioty, które wręczane są pracownikom szpitala w prezencie, a w zamian szpital będzie polecał lub dawał pacjentom leki od firmy obdarowującej. Politycy decydują się na większą charytatywność w okresach wyborczych. Pracownik może zapłacić za posiłek kolegi, a później na żądanie przysługi, która prawie zawsze będzie honorowana. Wzajemność opiera się na dwóch zasadach: osoba pomoże komuś, kto wcześniej jej pomógł, a po drugie, osoba uniknie zranienia osoby, która kiedyś jej pomogła. Jeśli efektywność zostanie zastosowana wzajemnie, odrzucenie żądania jest prawie niemożliwe. Ważne jest, aby uważać na to, aby uniknąć ataków inżynierii społecznej. Poniższy diagram pokazuje proces wzajemności:



Rozdając coś, ważne jest, aby miało to wartość dla celu. Może to być przedmiot fizyczny, tajna informacja lub niektóre usługi cenne dla celu. Po tym, jak cel spożywa darmowy przedmiot lub usługę, odczuwa zadłużenie. Inżynier społeczny w ogóle nie odnosi się do bezpłatnej pozycji lub usługi; powinno być postrzegane jako całkowicie darmowe. Czasami informacje mogą być bardzo cenne dla celu. Na przykład, jeśli celem jest obrót akcjami, niektóre spostrzeżenia przekazane klientowi mogą być postrzegane jako bardzo wartościowe i od razu klient poczuje się zadłużony. Następnie inżynier społeczny prosi o przysługę. Zadłużenie powoduje, że cel odwzajemnia się, przyznając przysługę. Inżynierowie społeczni zawsze szukają okazji do wykorzystania wzajemności. Może to być przytrzymanie drzwi, uprzejmość lub pomoc. Wzajemność jest bardzo skuteczną taktyką perswazyjną i ma jeden z najwyższych wskaźników sukcesu.

### **Obowiązek**

Jest to trochę związane z wzajemnością. Cel odczuwa potrzebę podjęcia pewnych działań zgodnie z wymogami moralnymi, prawnymi, umownymi, obowiązkowymi lub religijnymi. Jest to powszechnie stosowane przeciwko pracownikom obsługi klienta, którzy są zobowiązani do pomocy klientom podczas prześladowania obelg i doceniając ich brak wiedzy na niektóre tematy. Poza tym inżynier społeczny może nałożyć na cel obowiązek, nawet jeśli nigdy nie istniał. Niespodziewanie poczucie obowiązku może być tworzone przez drobne rzeczy, takie jak zwykłe komplementy. Organizacja American Disabled Veterans jest w stanie uzyskać 35% sukces oddawania krwi, wysyłając niestandardowe etykiety adresowe do odbiorców. Bez etykiet adresowych osiągają jedynie 18% wskaźnik sukcesu. Aby zaatakować recepcjonistę za pomocą złośliwego oprogramowania, inżynier społeczny musi jedynie wręczyć niewielki upominek z pendrive'em zawierającym katalog produktów. Instrukcje powinny być tak proste, jak zaakceptować ten prezent, a my prosimy tylko o przejrzenie katalogu i wezwanie do zamówienia wszystkiego, co Cię interesuje. Ponieważ pendrive jest prezentem, odbiorca poczuje się zobowiązany do podłączenia go i przejrzenia wspomnianego załączonego katalogu.

### **Ustępstwo**

Ustępstwo to dopuszczenie lub akceptacja. Używa się go w taki sam sposób, jak wzajemność; po prostu to cel wysyła pierwsze żądanie. Inżynier społeczny zgadza się zrobić coś dla innej osoby, ale na dłuższą

metę inżynier społeczny wie, że będzie on w najlepszej sytuacji, aby poprosić o przysługę cel. Ludzie są zaprogramowani w taki sposób, że spodziewają się, że kiedy ktoś wyświadczy przysługę, w końcu muszą ją odwzajemnić. Inżynier społeczny nie będzie zatem odporny na prośby kierowane do nich przez ludzi, od których mogą w końcu wymagać przysług. Jednak, podobnie jak w przypadku wzajemności, inżynier społeczny nigdy nie zgadza się na coś, co nie będzie miało dla nich żadnej wartości. Brak udzielenia koncesji niektórym osobom może doprowadzić do utraty raportu lub pozycji w ataku. Podobnie jak wzajemność, koncesja ma duży potencjał w ataku inżynierii społecznej.

### **Niedostatek**

Obiekty i możliwości okazują się bardziej atrakcyjne, jeśli są trudne do zdobycia. Niedobór jest powszechnie stosowanym narzędziem marketingowym, a reklamy nigdy nie przestają używać zwrotów, takich jak oferta ograniczona, sprzedaż jednodniowa lub wyprzedaż. Istotą używania tych słów jest stworzenie poczucia niedoboru i przekonanie kupujących, że wkrótce nie otrzymają podobnych ofert. Takie reklamy prawdopodobnie przyciągną więcej uwagi niż te, które podkreślają najwyższą jakość niektórych produktów, ponieważ kupujący nie są zachęceni do działania w tym czasie. Niedobór najwyraźniej dodaje specjalnej wartości produktowi, który sprawia, że kupujący chcą go kupić w najbliższym możliwym terminie. Wynika to z ludzkiego instynktu ekonomicznej alokacji zasobów, które mamy. Ta zasada nie jest stosowana, gdy próbujesz zdobyć rzadkie przedmioty. W inżynierii społecznej niedobór powstaje poprzez wprowadzenie poczucia pilności. Kiedy ludzie uwierzą, że mają czas, aby coś zrobić, nie będą traktować tego priorytetowo. Jeśli jednak są przekonani, że nie mają czasu, koncentrują się na wypełnieniu tego, co jest od nich wymagane w możliwie najkrótszym czasie. Pilność jest powszechną techniką manipulacji, która jest używana do zakłócania procesu decyzyjnego celu. Niedobór uzupełnia to, co utrudnia celowi odmowę zrobienia czegoś. Na przykład pilne wezwanie przez dyrektora ds. komunikacji pana Doe, aby przyjechać i naprawić problem z synchronizacją chmury z komputerem przed wyjazdem na miesięczne wakacje. To żądanie zawiera aspekt pilności, a także niedoboru, dzięki czemu jest bardzo skuteczne. Jeśli sekretarka lub recepcjonistka usłyszy to, z pewnością nie będzie chciała odwrócić się od inżyniera społecznego. Ma sens, że dyrektor finansowy chciałby rozwiązać problem synchronizacji, zanim opuści biuro; sensowne jest również, aby ta prośba została złożona w trybie pilnym. Odwołanie mechanika byłoby decyzją godną pożałowania. Z perspektywy inżyniera społecznego, jeśli uda im się sprawić, by okazja wydaje się tak rzadka, cele będą błagać ją, aby im ją dali. Dlatego ataki koncentrują się na rzeczach uważanych za rzadkie lub ograniczone, tak więc inżynier społeczny wydaje się wyświadczać przysługę celowi. Jeśli atak obejmuje ujawnienie niektórych informacji, z klauzulą taką jak jestem pewien, że nie powinienem ci tego mówić, ale ..., końcowy rezultat jest taki, że wszelkie udostępniane informacje są przypisywane większej wartości przez cel niż gdyby były powiedział słusznie.

### **Autorytet**

W każdej ludzkiej cywilizacji istnieje poczucie władzy. Nawet w świecie zwierząt istnieje rozbudowana struktura władzy. Zasadniczo ludzie podążają za wskazówkami tych, którzy, jak wierzą, mają nad nimi władzę. Istnieją różne konfiguracje, w których władza jest podana lub dorozumiana. W domu dzieci są posłuszne rodzicom, ponieważ mają nad nimi władzę. W szkole uczniowie są posłuszni swoim nauczycielom. W sądach prawnicy okazują szacunek sędziemu. W organizacjach pracownicy postępują zgodnie ze wskazówkami swoich przełożonych. Na ulicach cywile szanują policję. W polityce ludzie szanują przywódców i podążają za nimi. Cały świat jest zbiorem autorytetów. Istnieją różne rodzaje uprawnień, jak omówiono poniżej.

### **Władza prawna**

Jest to władza, która pochodzi od rządu lub prawa i jest powierzona funkcjonariuszom, którzy egzekwują prawo. Jednym z najczęściej używanych przez inżynierów społecznych pretekstów jest to, że funkcjonariusze organów ścigania, urzędnicy państwowi lub prawnicy szukają pewnych informacji. Organ organizacyjny - organ pochodzący z hierarchii nadzorczej w organizacjach. Osoby znajdujące się wyżej w hierarchii mają dostęp do większej ilości informacji i władzy niż osoby poniżej. Inżynierowie społeczni przejmują tę władzę, wykorzystując w organizacjach preteksty osób, które mają więcej autorytetów niż ich cele. Inżynier społeczny może wysłać wiadomość e-mail do pracownika podającego się za dyrektora ds. bezpieczeństwa informacji CISO zażąda pewnych poświadczeń. Bez wątpienia pracownik poda te informacje ze względu na postrzeganie władzy. Ludzie bardzo reagują na wszelkie stwierdzenia władzy, ponieważ dorastają, przyzwyczajając się do tych określonych struktur władzy. Dlatego e-mail będzie działał, nawet jeśli inżynier społeczny może znajdować się w innym kraju lub kontynencie. Inżynier społeczny, udając, że jest autorytatywną postacią w organizacji, prawie nie spotka się z oporem młodszych pracowników pod pretekstem, który sam wybierze. W 1993 r. Cialdini przeprowadził eksperyment, w którym rzekomy lekarz dzwonił do pielęgniarek w różnych szpitalach i kazał im podawać pacjentom określoną dawkę leku, która była wyższa niż bezpieczna. Co zaskakujące, 95% tych pielęgniarek było gotowych postępować zgodnie z instrukcjami i podawać pacjentom śmiertelną dawkę tego leku. Cialdini zapisał to w książce zatytułowanej „Wpływ”, która wykazała podatność personelu medycznego na niewłaściwe kierunki podane przez ludzi nad nimi. Władza organizacyjna jest dziś mocno wykorzystywana, ponieważ inżynierowie społeczni mogą łatwo gromadzić dane o pracownikach zajmujących wysokie stanowiska w organizacjach i podszywać się pod nich. Są w stanie wydawać absurdalne instrukcje, ale pracownicy przestrzegają ich na ślepo.

### **Władza społeczna**

Władza społeczna pochodzi z nieformalnych ustawień grupowych, takich jak grupa przyjaciół, absolwentów pewnego uniwersytetu, a nawet współpracowników. W grupach na ludzi łatwo wpływają działania podejmowane przez innych członków grupy. Można to najlepiej opisać jako psychologię mafii gdzie ludzie będą chcieli robić to, co robi większość. Grupa będzie miała pewną wiarygodną liczbę, w której dana osoba będzie mieć większą kontrolę nad grupą z powodu innych czynników, takich jak budowa ciała, bogactwo lub elokwencja. Istnieje wiele innych rzeczy, które można zrobić aby członek grupy wyróżnia się i ma pewną domniemaną kontrolę nad grupą, w której inni członkowie postępują zgodnie ze wszystkim, co mówi. Inżynierowie społeczni są w stanie uzyskać ten dorozumiany autorytet poprzez bycie bardziej wyraźnym w grupie. W ten sposób zyskuje społeczność i może polecić grupie lub poprosić członków grupy o wykonanie pewnych czynności. Postępowanie zgodnie z instrukcjami lidera grupy jest postrzegane jako korzystne i dlatego członkowie grupy będą gotowi zrobić to, co im poleci lider grupy. Będą działać na autopilocie i bez zastanowienia wykonywać polecenia wydawane przez lidera. Nawet jeśli zostaną poproszeni o podanie pewnych poufnych informacji, ujawnią je. Inżynierowie społeczni dogadują się z ludźmi w grupach, aby uzyskać nad nimi kontrolę. Niektóre rzeczy, których używają, aby uzyskać dorozumiany autorytet, to ubrania, tytuły pracy i samochody. Dzięki odpowiednim ubraniom, właściwym gestom i wydawaniu fałszywych wizytówek inżynierom społecznym szybko zdobywają autorytet w grupach, do których dołączają. Istnieje wiele nieformalnych grup, do których dołączają pracownicy organizacji, i tam właśnie uderzają inżynierowie społeczni, kiedy są najmniej oczekiwani.

### **Zaangażowanie i konsekwencja**

Spójność to bardzo ceniona cecha ludzka, w której ludzie chcą postępować w ten sam sposób, biorąc pod uwagę tę samą sytuację, co wcześniej. Ludzki mózg preferuje spójność, ponieważ nie musi ponownie przetwarzać informacji podczas wykonywania określonego zadania. Cóż, uczucia to pojawiające się uczucia gdy ktoś wyczuwa, że coś nie jest w porządku na podstawie spójnych

doświadczeń z przeszłości. Cóż, pojawiają się także uczucia, gdy ktoś podejmuje się czegoś nowego, co do którego nie ma pewności. Istnieją przykłady prawdziwego zaangażowania i konsekwencji. W marketingu organizacja będzie walczyć o utrzymanie swojego udziału w rynku poprzez reklamę, nawet jeśli nie zostaną osiągnięte rzeczywiste zyski. Ogromne sumy pieniędzy są ostatecznie wykorzystywane na reklamy tylko dlatego, że organizacja zobowiązuje się do utrzymania udziału w rynku, który uważa za opłacalny, i obawia się, że jeśli przestanie się reklamować, konkurent może przejąć ten udział. Dzieje się tak, mimo że reklamy mogą nie wpływać bezpośrednio na upodobania i preferencje już ustalonej klienteli. Aukcje to kolejny przykład, w którym ludzie, którzy zobowiązują się do zakupu produktu, będą się wzajemnie licytować, dopóki ostatnia oferta nie będzie zbyt wysoka, aby ktoś mógł zostać wykluczony. Gry hazardowe to także kolejny przykład, w którym ludzie wydają szalone kwoty po tym, jak zdecydują, że muszą coś wygrać. Mogą grać przez wiele rund i tracić więcej w dążeniu do spełnienia swoich zobowiązań. Spójność jest produktem oczekiwań opartych na wcześniejszych doświadczeniach. Oczekiwanie służy jako motywacja do podjęcia działań, które doprowadzą do pewnego korzystnego wyniku końcowego na podstawie wcześniejszego wyniku. Spójność wpływa również na odpowiedź na niektóre żądania. Pracownik ochrony pilnujący serwerowni wie, że kiedy przyjdzie personel IT, wejdzie do serwerowni. Dlatego, jeśli istnieją jakieś fizyczne kontrole, pracownik ochrony wie, że musi wpuścić personel IT, ponieważ dzieje się tak za każdym razem. Jest to spójne i absurdalne byłoby, gdyby ochroniarz miał uniemożliwić pracownikom IT dostęp do serwerowni, ponieważ zwykle tak się nie dzieje.

Konsekwencja i zaangażowanie to bardzo potężne narzędzia używane przez inżynierów społecznych. Starają się, aby cele zobowiązały się do wykonania pewnych czynności, a następnie do zwiększenia zaangażowania. Kluczem jest po prostu, aby cel zobowiązał się do niewielkiego początkowego zobowiązania. Gdy cel do czegoś się zobowiązuje, będzie skłonny wyrazić zgodę na prośby, które wydają się być spójne z tym, co pierwotnie zostało popełnione. Inżynier społeczny jest jednak zawsze zgodny z żądaniami, aby nie wypadły one z linii. Inżynier społeczny wybiera wolną ścieżkę postępu, a każde żądanie jest eskalacją poprzedniego. Naturalny postęp prośb nie zaalarmuje celu, z którego on lub ona zostanie wykorzystany. Małe zobowiązania często prowadzą do wykorzystania celu. Na przykład adwokat może zadzwonić do celu i powiedzieć: Jeśli respondent powie: Jak się masz? Lub Jest świetnie, prawnik może powiedzieć „Miło mi”, aby usłyszeć to, ponieważ ktoś nie robi tego samego i na pewno skorzystałby z twojej pomocy. W tej rozmowie respondent stwierdził już, że ma się świetnie, i zobowiązując się do tego stanu, nie może zrezygnować z powiązanej z nim prośby. W ten sam sposób inżynierowie społeczni zachęcają innych do zaangażowania się w coś, a następnie zmuszają niektóre żądania, aby wyglądały jak pomysł celu.

Ponieważ jest to łatwo wykorzystywana droga przez ludzi, którzy chcą skorzystać z innych, dobrze jest wiedzieć, jak zareagować. Jedynym sposobem na uniknięcie korzyści wynikających z małego zaangażowania jest odmowa w najbliższym dogodnym momencie. Eskalacja nie kończy się na tym, że nie zgadzasz się na zrobienie czegoś, co wydaje się odmienne od tego, co zostało wcześniej popełnione. Katastrofalna ścieżka jest krótka, a osoba próbująca skorzystać z pewnością odejdzie. W inżynierii społecznej celem jest zachęcenie ludzi do wykonania pozornie drobnych zadań. Zaangażowanie i konsekwencja doprowadzą ich do katastrofalnej ścieżki, na której bezradnie zgodzą się na większe zadania. Tylko moderacja żądań odróżnia udany atak od nieudanego, gdy używane jest zaangażowanie.

## **Gust**

Większość ludzi lubi być lubiana i odwzajemniają się tym, którzy je lubią. Sprzedawcy wiedzą, że kupujący może chętniej kupować od sprzedawcy, którego lubią. Nie oznacza to, że sprzedawcy, którzy nie wyglądają dobrze, nie sprzedają. Wiedzą, że jeśli wykazują oznaki lubienia kupującego, kupujący ich polubi, co stwarza warunki do udanej sprzedaży. Jednak polubienie kogoś nie jest łatwym zadaniem,

zwłaszcza jeśli głęboko wiesz, że go nie lubisz. W poprzedniej części omówiono mikroekspresje i wyjaśniono, jak odróżnić fałszywy od prawdziwego uśmiech.

Prawdziwe uśmiechy pojawiają się na całej twarzy i, co najważniejsze, prowadzą do skurczu niektórych mięśni oka, które nieco podnoszą dolną powiekę. Dlatego inżynierowie społeczni muszą wiedzieć, jak unikać udawania, że wyrażają sympatię dla osoby. Inżynier społeczny przedstawia się w odpowiedni sposób i stara się polubić cel, aby zdobyć ich zaufanie. To prowadzi z powrotem do części, w której omawiano preteksty. Preteksty to profile, których używają inżynierowie społeczni podczas swoich ataków. Nie tylko udają, żyją swoim powierzchownym życiem jako pretekst podczas procesu ataku. W ataku, w którym wykorzystuje się sympatię, inżynierowie społeczni wydają się być pomocni, sympatyczni i asertywni wobec swoich celów. Jedną ważną rzeczą, aby zmniejszyć zgiełk bycia lubianym, jest wyglądać atrakcyjnie fizycznie. Ludzie polubią ludzi, których uważają za atrakcyjnych. Jest to automatyczna reakcja zakorzeniona w ludzkim mózgu przez miliony lat, aby pomóc im znaleźć najbardziej odpowiednich partnerów. Atrakcyjność fizyczna zawsze będzie działać. Dzięki internetowi inżynierowie społeczności mogą tworzyć fałszywe profile z atrakcyjnymi zdjęciami ludzi. Podczas ataku na firmę networkingową w 2015 r. inżynier społeczny stworzył fałszywy profil młodej damy, która wysłała zaproszenie do przyjaciela do jednego starszego pracownika firmy sieciowej, który był mężczyzną. Pracownik, patrząc na profil, stwierdził, że jej hobby jest podobne do jego hobby, a na dodatek była atrakcyjna fizycznie. Zaprzyjaźnił się z nią i rozmawiał z nią przez jakiś czas, zanim odkryto, że profil został stworzony przez hakera. Atrakcyjność fizyczna z łatwością zaślepi ludzi przed ich lepszą oceną i od razu polubią inżyniera społecznego. Z upodobania będą bardziej podatni na wykorzystywanie. Piękno łączy się z udanymi cechami, co pomaga w ataku inżynierii społecznej. Piękno prowadzi do efektu halo, w którym decyzje osoby są powiązane z jej cechami dobrego wyglądu. Dlatego reklamodawcy zawsze wykorzystują pięknych ludzi do reklamowania swoich produktów. Jednak, jak powiedziano wcześniej, nie wszyscy są doskonale zbudowani, dlatego istnieją alternatywy dla budowania efektu sympatii na celach. Po prostu robiąc rzeczy, które lubi cel, inżynier społeczny jest w stanie zdobyć serce celu. Poprzez uzupełnienie celu inżynier społeczny otrzymuje więcej punktów. Dobre zaangażowanie z klientem dodaje do koszyka sympatii. Z nimi wygląd fizyczny będzie miał najmniejsze znaczenie. W końcu początkowa atrakcja ze względu na piękno może sięgać tylko tak daleko; potrzeba dużo więcej. Inżynierowie społeczni wiedzą, jak korzystać z pozytywnego wzmocnienia, komunikacji niewerbalnej i podstawowych informacji o celu na korzyść ich ataku. Koncentrują się na swoim nastawieniu, budują raport z celem, pozostają w zgodzie z otoczeniem i mają zdumiewającą jakość komunikacji, która pasuje do sposobu myślenia celu. Jest książka napisana przez Boothmana o tym, jak sprawić, by ludzie podobali się im w zaledwie 90 sekund. Podkreśla, że pierwsze 2 sekundy określają, czy dana osoba cię lubi, czy nie. Jednak pierwsze wrażenie może zostać zmienione podczas interakcji. Wymienia postawę, efektywną komunikację i komunikację niewerbalną jako czynniki, które sprawiają, że ludzie są bardziej sympatyczni. Inne rzeczy, o których wspomina, to aktywne słuchanie, korzystanie z pytań i autentyczne zainteresowanie tym, co mówią ludzie. Ludzie w interakcji polubią cię jeszcze bardziej niż na pierwszy rzut oka.

### **Dowód społeczny**

Dowód społeczny to zjawisko, w którym ktoś nie jest w stanie określić akceptowalnego zachowania do przedstawienia, a jedynie zakłada zachowanie przedstawione przez innych. Zdarza się ludziom, którzy znajdują się w nieznannej konfiguracji, a zatem nie wiedzą, jak się zachować i nie mają innych odniesień poza zachowaniami obserwowanymi przez innych ludzi. W ten sposób ludzie w nowych konfiguracjach prawie zawsze robią to, co robią inni. W pewnym eksperymencie powiedziano grupie ludzi, aby spojrzeli w niebo pośrodku miasta. Efekt końcowy był katastrofalnie udany. Inni ludzie zaczęli ślepo wpatrywać się w kosmos, aby zobaczyć, co się ogląda. Ludzie, którzy obserwowali, że inni to robią,

zrobili to samo, a efekt marszczenia spowodował poważne zakłócenia ruchu, gdy ludzie patrzyli na niebo pośrodku dróg, a inni z samochodów. Był to pokaz tego, jak potężny jest dowód społeczny. Zatrzymywanie się i wpatrywanie się w niebo przez długi czas bez patrzenia na cokolwiek szczególnego było zupełnie nieznaną. Ci, którzy znaleźli się obok ludzi, którzy to robili, niemal natychmiast zaczęli robić to samo, a ludzie, którzy ich obserwowali, zrobili to samo. Dowód społeczny jest szeroko stosowany w branży modowej do wprowadzania nowych trendów na rynek. Kiedy ludzie obserwują ludzi i celebrytów noszących jakieś ubrania, również je podnoszą, a ludzie, którzy obserwują ludzi przyjmujących marki odzieżowe, również je kupują. Kolejnym zastosowaniem dowodu społecznego jest rozrywka. W niektórych programach pojawia się śmiech z taśmy, w którym odtwarzane jest nagranie ludzi śmiejących się z przypuszczalnie zabawnych części serialu. Jednak śmiech z taśmy jest czasami używany w raczej nieprzyjaznych sekcjach lub w kiepskich dowcipach i ma taki sam efekt, jak w przypadku sekcji, w których są dobre dowcipy. Dlaczego ktoś miałby po prostu śmiać się z suchego żartu z powodu śmiechu z taśmy? Odpowiedź jest taka, że istnieje psychologiczny sposób określania prawidłowego zachowania poprzez wnioskowanie na temat innych ludzi i obserwowanie, w jakim stopniu coś robią. W ten sam sposób ludzie znajdują coś śmiesznego, jeśli inni uznają to za zabawne, nawet jeśli oczywiście jest, że ich śmiech jest kontrolowany lub naprawiany ręcznie. Dowód społeczny jest skuteczną bronią wpływającą na większość ludzi. Jest tak, ponieważ ludzie lubią dostosowywać się do zachowań obserwowanych przez innych ludzi, aby uniknąć bycia osobliwym lub dziwnym. W stoikach z napiwkami barmani umieszczają w stoiku pewną walutę, co oznacza, że wiele osób je napełniło aby uniknąć bycia skąpymi, inni ludzie są bardziej skłonni do przechylenia ich, niż gdyby stoik był pusty. W dość zabawnym eksperymencie uczestnicy zostali umieszczeni w windzie, w którą wsiadłby niczego nie podejrzewający podmiot. Po przejechaniu kilku pięter wszyscy uczestnicy odwrócą się i staną w określonym kierunku. Niepodejrzewający niczego człowiek niemal zawsze zwracałby się również w stronę, w którą zwracali się uczestnicy. To wyraźnie pokazuje, że zgodność można stymulować, dlatego jest to bardzo niebezpieczne narzędzie w rękach inżyniera społecznego. Może natychmiast ujawnić zachowanie, jakiego inżynier społeczny pragnie w temacie. Aby dowód społeczny działał, muszą istnieć:

**Niepewność:** cel nie może mieć wcześniejszego doświadczenia w tej sytuacji. Musi być całkowicie nowy i niejednoznaczny, aby jedynym sposobem na określenie, co należy zrobić, jest spojrzenie na to, co robią inni.

**Podobieństwo:** inni ludzie powinni mieć podobny typ reakcji. To pokaże celowi, że wiedzą, co robią, a cel będzie musiał podążać za tym, co robią. Jeśli jest inna zdezorientowana osoba, wpływ dowodu społecznego może nie zostać zrealizowany, ponieważ obaj mogą zdecydować się pozostać osobliwymi w grupie. Te dwa warunki mogą z łatwością stworzyć inżynierowie społeczni. To dlatego, że społeczny inżynier nie musi tworzyć sytuacji fizycznej w celu wykorzystania dowodu społecznego. Werbalnie inżynier społeczny może opisać scenariusz, aby cel wydawał się jedynym dziwnym. Inżynier społeczny mógłby powiedzieć, że wszyscy, którzy się do niego zbliżyli, podjęli pewne działania i doprowadzili do pewnego pozytywnego wyniku. Cel będzie chętniej podążał ścieżką obraną przez innych. Wchodząc do lokalu strzeżonego przez ochroniarza, jeśli zostanie zatrzymany, inżynier społeczny może po prostu powiedzieć: przepraszam, ale wczoraj Mat sprawdził moje dane uwierzytelniające i wpuścił mnie. Pomyślałem, że nadal jestem mile widzianym gościem. Ścieżka, którą prawdopodobnie obrał Mat, wywiera presję na obecnego strażnika, aby wpuścił inżyniera społecznego bez ponownego sprawdzania jego poświadczeń.

### **Zmiana rzeczywistości (kadrowanie)**

Jest to metoda przedstawiania faktów w taki sposób, że wydają się one dobre, podczas gdy w rzeczywistości są złe. Załóżmy, że ktoś jest informowany, że 25% ludzi, którzy handlują akcjami, zostaje



milionerami. Ukrytym faktem jest to, że 75% handlowców giełdowych ponosi porażkę lub nie osiąga sukcesu, a jest to ogromna liczba.

Jednak fakt, że pewien procent handlowców zostaje milionerami, jest bardziej podnoszący na duchu. Kadrowanie jest powszechnie stosowane w rzeczywistych scenariuszach. Jednym z obszarów, w których jest wykorzystywany, jest polityka. Kampanie i komunikaty kampanii są pełne półprawd i półkłamstw. Osiągnięcia urzędującego lidera można łatwo zawyżać lub zaniżać, zmieniając sposób prezentacji faktów. W wyborach prezydenckich w USA prezydent Trump mocno zastosował zmianę rzeczywistości, aby zdyskredytować byłego prezydenta Barracka Obamę. Zamiast mówić o utworzonych miejscach pracy, skupił się na przypuszczalnie dużej liczbie bezrobotnych, podczas gdy w rzeczywistości liczba ta była wyższa przed wyborami Obamy. Zdyskredytował opiekę Obamy, wykorzystując także zmianę rzeczywistości. Czyniąc to, był w stanie przekonać ludzi, że zmiana jest potrzebna, a Ameryka musi znów stać się wspaniałą. Polityka jest grą umyslową, a fakty są przedstawiane w sposób, który sprzyja osobie, która je przedstawia. Ramy są również wykorzystywane w marketingu. Gdy niektóre produkty nie są sprzedawane, sprzedawcy decydują się na ich oznaczenie po wysokich cenach. Wysokie ceny wskazują na wysoką jakość. Oznacza to, że produkty przyciągną uwagę, ale niewiele osób je kupi. Po chwili sprzedawca odpisze 80% i zwróci produkt do pierwotnej ceny. Będzie to miało wpływ na to, że ludzie zobaczą teraz wartość zakupu produktu po obniżonej cenie w oparciu o wyjątkowo wysoką cenę. Mostkowanie ramek to połączenie dwóch podobnych, ale niepowiązanych ramek. Inżynierowie społeczni mogą łączyć ramy celu, czyli tworzą niewidoczne połączenia z rzeczywistością celu w sposób, który faworyzuje inżyniera społecznego. Na przykład, strażnik przy wejściu do lokalu jest świadomy ram zabezpieczania lokalu. Będzie zatem dokładał starań, aby każdy próbował uzyskać dostęp do przesłanki. Jednak strażnik będzie traktował inne osoby, takie jak sprzedawcy oferujący mu lub jej produkty w różny sposób. Strażnik będzie również traktował inaczej personel organizacyjny pracujący w budynku. Strażnik może zatem być celem z ramą łączącą się z aspektem kontrolowanego dostępu. Inżynierowie społeczni korzystają z mostkowania ram, dostosowując rzeczywistość i oczekiwania do celu.

Inżynier społeczny musi tylko dopasować się do ramy celu. Jeśli celem jest strażnik lokalu, inżynier społeczny może ubrać się i działać jako nowy pracownik organizacji wynajmującej lokal. Dopasowując ubrania i komunikując się z ramą celu, inżynier społeczny może łatwo przejść niezauważony lub bez dzwonienia alarmów, że jest nieznanym. Inżynierowie społeczni wykorzystują kadrowanie, aby wpływać na swoje cele. Mają trzy opcje, aby utworzyć nowe ramki, wyrównać z ramką celu lub narysować cele w swoich ramkach. Aby właściwie używać kadrowania, przestrzegają czterech następujących zasad:

\* Pierwsza zasada polega na mówieniu rzeczy, które wywołują ramkę. Ludzki mózg zazwyczaj wyobraża sobie rzeczy, kiedy o nich myśli. Wielcy pisarze mają zdumiewającą umiejętność malowania obrazów w myślach swoich czytelników. Inżynierowie społeczni również starają się mieć tę umiejętność. Mają tendencję do opisowego i rzetelnego prowadzenia rozmów. W ten sposób malują obraz w mózgu celu, co odwraca jego uwagę od narysowanego obrazu mentalnego. W ten sposób cel jest zajęty rysowanym obrazem i pomija szczegóły dotyczące inżyniera społecznościowego. Jest skuteczny, gdy wchodzisz do lokalu lub unikasz rozmów na tematy, z którymi nie jesteś obeznany.

\* Drugą zasadą jest używanie ostatecznych słów do wywoływania ramek. To tutaj inżynier społeczny nie wspomina o czymś bezpośrednio, ale implikuje to. Cel otrzymuje dodatkowe zadanie, aby dowiedzieć się, o czym mówi inżynier społeczny, będąc bombardowanym jeszcze większą ilością informacji. Podczas gdy cel koncentruje się na łamigłówce umysłu, inżynier społeczny może zasadzić kilka pomysłów w jego mózgu. Inżynier społeczny może również skorzystać z okazji, aby zrobić coś bez zauważenia celu, ponieważ cel jest już zajęty próbą zrozumienia całego obrazu mentalnego

\* Trzecią zasadą kadrowania jest negowanie ramki. Może to zabrzmieć bezproduktywnie, ale w rzeczywistości jest to skuteczne. Mówiąc komuś, aby czegoś unikał, mózg automatycznie chce to znaleźć, aby tego uniknąć. Podobnie inżynierowie społecznościowi mogą stosować negację ramek, aby nakłonić ludzi do robienia rzeczy, których wcześniej nie posiadali. Jeśli inżynier społeczny pod pretekstem mechanika wejdzie do organizacji i podrzuci pendrive ze złośliwym oprogramowaniem, istnieje niewielka szansa, że pracownicy włożą go do swoich komputerów, jeśli zostaną o tym poinformowani. Inżynier społeczny może jednak zanegować tę ramkę, aby uzyskać cele przeciwne. Może porozmawiać z kilkoma osobami i powiedzieć im, że słyszał starszego członka personelu, który pytał o utracony pendrive z wrażliwymi plikami. Pracownik, który znajdzie złośliwy pendrive, instynktownie wstawi go do swojego komputera, aby ustalić, czy chodzi o flashowanie. Inżynier społeczny zlekceważy ramy w polityce bezpieczeństwa organizacji, że pracownicy nie powinni losowo odbierać dysków przenośnych i wkładać ich do swoich komputerów.

\* Czwarta zasada kadrowania polega na tym, że cel powinien prowadzić do myślenia o rzeczach, które wzmacniają ramę. Im więcej cel myśli o czymś, tym bardziej jest to wzmocnione w jego mózgu. Wiadomości to mistrzowie, jeśli chodzi o manipulowanie ludźmi za pomocą ramek. Media mogą pominąć pewne szczegóły dotyczące historii, aby doprowadzić ludzi do wniosku, który byłby zupełnie inny, gdyby wszystkie szczegóły zostały podane. Rosja została oskarżona o wtrącanie się w wybory prezydenckie w USA w 2016 r., kupując reklamy na Facebooku popierające prezydenta Trumpa i dyskredytujące jego przeciwnika. Często kupując te reklamy, upewnili się, że wiadomość o wyborze Trumpa zostanie wzmocniona w świadomości większości głosujących.

Inżynierowie społeczni stosują tę samą taktykę, w której powtarzają idee, które chcą, aby ich cele zachowały się w mózgu. Wyciekają tylko część informacji sprzyjających ich atakowi. W końcu prawda jest subiektywna dla osoby, która to mówi. Po prostu pomijając niektóre szczegóły, a inżynier społeczny jest w stanie przekonać cel z korzystną półprawdą.

## **Manipulacja**

Manipulacja jest jedną z cech inżynierii społecznej. Inżynier społeczny jest w stanie objąć cel pod swoją kontrolę. Będziemy w stanie skuteczniej się bronić przed atakami, jeśli zrozumiemy znaki i metody manipulacji. Manipulacja waha się od całkowitego prania mózgu do subtelnych wskazówek, aby cel podjął określoną decyzję. Manipulacja pokonuje krytykę i zdolność swobodnego myślenia. W ten sposób inżynier społeczny może nakarmić cel zewnętrzną ideą i rozumowaniem oraz sprawić, by poczuli się, jakby to był ich (cel) własny. Manipulacji używa się na sześć następujących sposobów:

- \* Aby zwiększyć przewidywalność celu
- \* Aby kontrolować działania i środowisko celu
- \* Aby wątpliwie zdestabilizować cel
- \* Aby cel czuł się bezsilny
- \* Aby wywołać pewne emocje na celu
- \* Aby zastraszyć cel

Manipulacja jest stosowana w wielu rzeczywistych konfiguracjach. W inżynierii społecznej istnieje wiele taktyk manipulacji. Jednym z nich jest wytwarzanie odruchu warunkowego. Podąża za klasycznym przykładem warunkowania psa Iwana Pawłowa, który był uwarunkowany ślinieniem, gdy zadzwonił dzwonek. Uwarunkowania zmusiły psa do ślinienia się, nawet gdy nie było widać jedzenia, ale zadzwonił dzwonek. Inżynierowie społeczni manipulują ludźmi poprzez warunkowanie, łącząc

określone słowa z określonymi działaniami lub rezultatami. Cel zostanie zatem wprowadzony w stan oczekiwania na określony wynik lub działanie, gdy inżynier społeczny wypowie określone słowo. Inżynierowie społeczni używają również rzeczy, na które ludzki mózg jest już uwarunkowany. Na przykład widok małego dziecka lub słodkiego szczeniaka wywołuje uśmiech. Przekazując docelowe materiały zawierające takie zdjęcia, klient znajdzie się w szczęśliwym stanie i prawdopodobnie podejmie decyzje korzystne dla inżyniera społecznego. Tego rodzaju warunkowanie stosuje się w reklamach. Opony Michelin kiedyś wyświetlały reklamy z uroczym dzieckiem siedzącym obok opony Michelin. Skutkiem takiej reklamy jest to, że właściciel samochodu kojarzy opony Michelin z radością związaną z widzeniem dziecka. Nawet jeśli mogą być lepsze lub tańsze opony, kupimy opony Michelin tylko po to, by poczuć radość. Celem nie jest sprzedaż produktu, ale sprzedaż pretekstu, który wpłynie na działania podejmowane przez cel.

Inną taktyką manipulacji jest odwrócenie uwagi. W tym momencie inżynier socjalny dywersji odwraca uwagę od tego, co faktycznie robi, aby to ukryć. Absorbując cel rozproszeniem uwagi, inżynier społeczny może łatwo wydestakować się z problemów inżyniera społecznego, jeśli coś idzie źle podczas ataku. Na przykład, jeśli ochroniarze skonfrontują się z inżynierem społecznym za nielegalne przebywanie w bezpiecznym miejscu, inżynier może zwrócić uwagę strażników na inne rzeczy, takie jak nieprzygotowanie organizacji do ataków i dlaczego najwyższe kierownictwo zatrudnia ludzi do testowania obecnego stanu bezpieczeństwa w organizacji. Istnieje kilka zachęt do korzystania z manipulacji zamiast innych taktyk perswazji. Po pierwsze, manipulacja ma wiele bodźców finansowych. Wiele schematów szybkiego wzbogacania się opiera się na manipulacji. Loterie i wszelkiego rodzaju gry hazardowe są ułatwione dzięki zachętom finansowym. Kupony są również rodzajem manipulacji finansowej. Inżynieria społeczna to w dużej mierze sprawa finansowa, w której atakujący chce zdobyć pieniądze celu. Ataki socjotechniki wykorzystujące manipulacje zwykle dotyczą miłości. Inną zachętą w inżynierii społecznej jest zachęta ideologiczna. Trudno jest zwalczyć ideologię i dlatego inżynierowie społeczni wykorzystują manipulację, aby zasadzić pewne ideologie w swoich celach. Inżynierowie społeczni wykorzystują ideologie, które mają jakąś nagrodę dla wspólnego celu. Cel będzie zatem dążył do zdobycia tej nagrody. Inżynier społeczny użyje ideologii dojenia wszystkiego, co się da, podczas gdy ludzie się cel, że pod koniec tego będzie większa nagroda. Bodźce społeczne są kolejnym rodzajem zachęt, jakie daje manipulacja. Ludzie są społecznie i przede wszystkim chcą przebywać w pobliżu osób, które je rozpoznają i chcą z nimi wchodzić w interakcje. Zazwyczaj chcą być akceptowani przez innych ludzi. Dlatego dbają o swój wygląd, starają się zdobyć bogactwo lub cokolwiek, co może być postrzegane przez społeczeństwo jako imponujące. Widać, że presja rówieśników jest poważnym wyzwaniem dla wielu młodzieży i nastolatków. Dzieje się tak, ponieważ odkrywają, że istnieją pewne zachęty społeczne, które są sympatyczne. Dlatego wypróbują wszystko, co ich rówieśnicy uznają za sprzyjające. Media społecznościowe są dobrym przykładem osób poszukujących zachęt społecznych. Na stronach takich jak Instagram wielu użytkowników stara się pokazać innym, że żyją życiem platynowym, w którym uzyskują wszystko, co najlepsze. Są gotowi spróbować lub kupić wszystko, co przyciągnie ich uwagę. Ich główną nagrodą jest sympatia wielu ludzi. Dlatego platforma jest w dużej mierze zbudowana na podstawie lubienia i podążania za ludźmi. Inżynierowie społeczni również podążają tą samą drogą. Korzystają z bodźców społecznych, aby cele były zgodne z ich poleceniami. Sprzedają ludziom sympatię, bez względu na to, czy mówią im, aby uczestniczyli w działalności charytatywnej, czy też przekazali inżynierowi społecznemu pewne zasoby, które uczynią go szczęśliwym. Manipulacja jest silną taktyką perswazyjną. Umożliwia inżynierom społecznym zmuszanie ludzi do niekwestionowanego robienia tego, czego chcą inżynierowie społeczni. Siły psychologiczne są wykorzystywane do zapewnienia zgodności. Manipulacja odbywa się jednak subtelnie, aby nie wzbudzać podejrzeń ze strony celu. Jednak niektóre metody manipulacji są ciemne. Są to metody, które powodują niepokój, stres i przymus na celu, aby zmusić do podjęcia pewnych decyzji.

Inżynierowie społeczni nie mają prawdziwych uczuć do swoich celów i nie zawahają się zepchnąć ich na tę drogę. W końcu cel uzasadnia środki.

### **Negatywne taktyki manipulacji**

Wcześniej wymieniono sześć sposobów użycia manipulacji na obiektach docelowych. Konieczne jest przyjrzenie się niektórym z nich w tym momencie, po zrozumieniu pojęcia głębokiej manipulacji.

### **Zwiększona przewidywalność**

Pierwszym wymienionym sposobem było zwiększenie przewidywalności celu. Odbywa się to poprzez obserwację wskazówek i innych wskaźników NLP. Inżynier społeczny wykorzystuje manipulację, aby doprowadzić cel do punktu, w którym jest bardzo podatny na pomysły. Uczucia są zmanipulowane aby otworzyć cel na pomysły inżyniera społecznego. Kiedy cel się otworzy, jest bardziej przewidywalny i można mu zaproponować pomysły. Dobrym przykładem tego, w jaki sposób manipulacja może otworzyć cel, jest użycie loterii lub hazardu. Oczekuje się, że gdy ktoś wygra, będzie podekscytowany i będzie w tym czasie otwarty na pewne pomysły. Jeśli na przykład inżynier społeczny skonfiguruje grę loteryjną i przygotuje ją tak, aby cel wygrał dużą nagrodę, cel będzie podatny na sugestie, takie jak podanie informacji bankowych, numeru ubezpieczenia społecznego i szczegółów płatności online. Nie byłoby to możliwe, gdyby cel został osiągnięty bez wzbudzonej emocji wygranej w loterii.

### **Kontrolowanie środowiska celu**

Drugim wymienionym zastosowaniem manipulacji było kontrolowanie środowiska celu. Aby kontrolować środowisko celu, w pierwszej kolejności musi być w nim inżynier społeczny. Dlatego jeśli atak ma charakter online, inżynier społecznościowy musi wejść na platformy mediów społecznościowych celu, zaprzyjaźnić się z nimi i utrzymywać z nimi jakąś komunikację. Inżynier społeczny poświęci trochę czasu i na pewno nie spieszy się, by wykonać ostateczny cios, gdy cel zbliży się do niego. Najpierw zostanie zbudowana fałszywa relacja, ale będzie ona autentyczna dla celu. Jeśli cel lubi sztukę, inżynier społeczny może udawać znanego artystę w danym kraju i użyć go, aby zbliżyć się do celu. Będzie to trwało, dopóki cel nie będzie mógł udostępnić pewnych szczegółów inżynierowi społeczności. Inżynier społeczny może wytworzyć wiele innych uczuć w otoczeniu celu, gdy są już blisko. Jeśli inżynier społeczny powie, że stracił kogoś bliskiego, środowisko zmieni się na smutne. Smutek jest zaraźliwy. Smutnymi ludźmi można również łatwo manipulować, zwłaszcza jeśli można sprawić, że pocują się, jakby byli w stanie zakończyć przyczynę smutku. Inżynier społeczny może zażądać pieniędzy na rozliczenie szpitali lub pokrycie niektórych wydatków, a cel spełni się, aby położyć kres smutkowi. Wiele innych emocji i uczuć można wykorzystać, aby zmienić otoczenie celu, aby mieć określone odczucie, a tym samym wystawić go na atak.

### **Rzucając wątpliwości**

Innym zastosowaniem inżynierii społecznej jest skłonienie celu do ponownej oceny swoich przekonań, emocji i świadomości. Jest to powszechnie stosowana taktyka manipulacji przez sekty. Niektóre z nich mają międzynarodowe uznanie i stosują tę samą taktykę manipulacji, gdziekolwiek się rozprzestrzeniają. Kultury celują w przekonania danej osoby i dogłębnie przekonują ją, że to, co jej powiedziano wcześniej, nie jest prawdą; ich przekonania są błędne, ale kult zna właściwą ścieżkę. Destabilizują już ustalone przekonania w celu, a gdy cel jest ponownie oceniany, wszczepiają swoje. Inżynierowie społeczni również zapożyczają tę taktykę. Na przykład wiele organizacji edukuje teraz swoich użytkowników na temat zagrożeń online i podaje ścisłe instrukcje, aby nie klikać przesyłanych do nich adresów URL. Inżynier społeczny może ominąć tę zasadę w umyśle celu. Dzwoniąc do zespołu sprzedaży i mówiąc, że chce dużej liczby elementów dla określonego projektu, które znajdują się na

stronie internetowej projektu, cel może łatwo nakłonić odbiorcę do kliknięcia adresu URL wystane pomimo ścisłych instrukcji, aby tego nie robić.

### **Spraw, że cel jest bezsilny**

Innym zastosowaniem manipulacji jest unieruchomienie celu. Jest to użyteczne, ale mroczne zastosowanie manipulacji. Aby to zrobić, inżynier społeczny musi zająć pozycję o wyższym autorytecie niż władza celu. Gniew jest także kolejną taktyką stosowaną do celu, aby czuł się bezsilnym. Używając zagrożeń i wywołując wątpliwości na celu, cel może czuć się bezsilny. Inżynier społeczny zakłada obojętną postawę, która sprawia, że cel wraca i czuje się bezsilny. Grupa inżynierów społecznych skorzystała z incydentu na Haiti w związku z wrażliwymi na mleko szczegółami od ludzi. Grupa opublikowała stronę internetową, która miała zawierać informacje o ludziach, którzy zginęli. To była informacja trudna do zdobycia. Inżynierowie społeczni jasno stwierdzili, że aby uzyskać dostęp do tych informacji, musieli podać pewne szczegóły. Ponieważ ludzie, którzy nie słyszeli od członków rodziny, byli bezradni, nie kwestionowali wrażliwości informacji, które im przekazano. Dopiero później uświadomili sobie, że przekazali prywatne informacje niezaufanym stronom trzecim.

### **Karanie celu**

Innym mrocznym sposobem użycia manipulacji jest niefizyczne karanie ludzi. Odbywa się to poprzez sprawienie, by cel poczuł się winny, upokorzony lub niespokojny. Rezultatem końcowym jest to, że cel jest gotów spełnić każde żądanie, które spowoduje, że wyjdzie z tego stanowiska. Ponadto cel będzie wdzięczny komuś, kto pomoże mu wydostać się z tej pozycji. Inżynier społeczny może stworzyć scenariusz, w którym wezwie pomoc do celu. Jeśli cel odmówi udzielenia pomocy, partner ataku socjotechnicznego może wyjść z pomocą i zawstydzić cel za to, że nie jest wystarczająco ludzki, aby mu pomóc. Trzeci atakujący może być w pobliżu i zbliżyć się do celu, a tym samym atakujący zyskuje przychylną od celu. Otwiera to cel na atak.

### **Zastraszenie**

Zastraszanie jest ostatecznym zastosowaniem inżynierii społecznej. Po prostu pozorując, że jest zajęty i zdenerwowany, atakujący staje się onieśmielający dla celu. Tak więc, mówiąc w sposób wiarygodny, inżynier społeczny zastrasza cel. Głównym celem jest zazwyczaj sprawienie, by cel był niespokojny i działał w sposób, w jaki nie działa w normalnym stanie. Sprawiając, że cel jest niespokojny, może on użyć siły, aby uzyskać pewne wrażliwe informacje lub niektóre zasoby od celu. Taktyka ta jest stosowana w scenariuszach, w których inżynier społeczny nie przewiduje przyszłego wykorzystania celu, ponieważ w końcu uszkodzi każdy związek między nimi.

### **Pozytywne wskazówki i taktyki manipulacji**

Wyżej wymienione taktyki służą do manipulacji negatywnych. Istnieją jednak pewne cele, do których nie można zastosować tej taktyki, a czasami inżynier społeczny może również preferować pewną pozytywność w ataku. Oto niektóre pozytywne metody manipulacji.

Odłączanie emocji od ataku: inżynier społeczny nie może sobie pozwolić na wykorzystanie swoich prawdziwych emocji w ataku. To otworzy atakującego na manipulację od celu, co jest odwróceniem całego ataku. Dlatego inżynier społeczny zachowuje się jak jego pretekst. Jego umysł musi odróżniać prawdziwą osobę od pretekstu. Wykorzystywane są fałszywe emocje, ale atakujący nigdy nie pozwala, aby emocje przedostały się do jego prawdziwej osobowości. Odłączając prawdziwe emocje od ataku, inżynier społeczny może zachować kontrolę nad atakiem, nawet gdy cel staje się zdenerwowany, niegrzeczny lub szalony.

\* Szukając pozytywów: aby rozjaśnić niektóre momenty, inżynier społeczny może patrzeć na humorystyczne rzeczy, o których można żartować lub komplementować. Samo znalezienie celu, uśmiechnięcia się do celu może zwiększyć szanse na sukces w ataku manipulacyjnym. Jeśli, na przykład, celem jest recepcjonista, komplementując wygląd biurka recepcyjnego z dbałością o projekt lub po prostu wspominając o dobrej reputacji organizacji na ulicach, może znacznie przyczynić się do odblokowania szans na sukces w organizacji.

\* Przyjmowanie pozytywnych założeń: atak socjotechniczny jest dużym zadaniem, a atakujący potrzebuje całej motywacji, jaką może uzyskać. Aby podnieść na duchu, inżynier społeczny powinien założyć, że wszystko pójdzie zgodnie z planem. Jeśli tak się nie stanie, atakujący powinien założyć, że plan tworzenia kopii zapasowych zadziała lub procedura wyjścia przebiegnie bezbłędnie. W interakcjach z celami inżynier społeczny powinien mówić z pewnymi założeniami. Podczas interakcji z ochroniarzem obsługującym punkt wejścia do budynku, inżynier społeczny powinien powiedzieć takie rzeczy, jak ... wychodząc po naprawie drukarek, powiem ci coś, co słyszałem o tej organizacji. Ta pozytywność łagodzi surowość strażnika i ułatwia inżynierowi społecznemu uzyskanie dostępu do organizacji, nawet jeśli nie ma wymaganego zaproszenia. Jeśli inżynier społeczny popełni błąd, będąc negatywnym i oczekując porażki, szanse na sukces będą niewielkie. Stwierdzenie takie jak: Jeśli tylko pozwolisz mi wejść i porozmawiać z HR ... może wydawać się zbyt potrzebne i automatycznie strażnik odmówi wejścia. Oczekiwanie niepowodzenia może się również pojawić w mikroekspresjach i innych niewerbalnych wskazówkach.

Korzystanie z różnych linii początkowych: W tym momencie można pozyczyć pewne informacje z witryn randkowych. OkCupid (<https://www.okcupid.com/>), który jest jednym z wiodących internetowych serwisów randkowych, przeprowadził badania dotyczące odsetka odpowiedzi dziewcząt. Okazało się, że duże komplementy były katastrofalne, gdy były używane, a większość dziewcząt ignorowała wiadomości zawierające słowa takie jak piękne, gorące lub seksowne. Słowa, które miały lepszy wpływ na dziewczyny, to były fajne i niesamowite. Podobnie dziewczęta zignorowały wiadomości ze zwykłymi pozdrowieniami, takimi jak cześć lub hej. Pozdrowienia takie jak Się masz lub hola miały lepszy wskaźnik odpowiedzi. Biorąc pod uwagę te informacje, zakładając, że celem są dziewczyny w serwisach randkowych, oczywiście jest, że normalne podejście nie będzie działać. Jest to typowe ludzkie zachowanie; ludzie zignorują to, co normalne i pociągnie ich niezwykłość. Dlatego inżynier społeczny zastosuje różne podejścia, takie jak wysłanie na pilne naprawy, przybycie na pilne spotkanie lub porzucenie bardzo ważnego napędu, aby uzyskać informacje na temat organizacji. Inżynier społeczny również nie użyje oczywiście ścieżki w swojej interakcji z celem.

Używanie czasu przeszłego: w przypadkach, gdy inżynier społeczny radzi sobie z negatywnością od celu, ważne jest, aby oddzielić negatywność od obecnej sytuacji. Daje to nowe możliwości. Jeśli na przykład recepcjonistka odmawia napastnikowi szansy na spotkanie z celem, który może być dyrektorem finansowym organizacji, cel może zresetować atak. Weź proste oświadczenie, takie jak: Kiedy powiedziałeś, że nie ma dyrektora finansowego, czy wiedziałaś, że byłem z nim wczoraj i zgodziłem się z nim spotkać dzisiaj, ponieważ może mnie tu nie być od jutra? Inżynier społeczny zresetował sposób myślenia recepcjonisty, odrzucając zaprzeczenie w odległej przeszłości i zwiększając presję, aby zobaczyć się z dyrektorem finansowym. Recepcjonista będzie również zmuszony przejść z przeszłości do prądu, co może po prostu dać inżynierowi szansę zobaczenia się z dyrektorem finansowym.

Poszukiwanie i niszczenie: To może być mylące w części, o której mówiliśmy, że dotyczy pozytywnych taktyk manipulacji. Jednak nie ma na celu wywoływania negatywnych skutków dla celu. Inżynier społeczny identyfikuje i planuje sposoby radzenia sobie z zakłóceniami swojego ataku. Wcześniej ćwiczą, jak przebiega interakcja, aby znaleźć obszary, w których mogą znaleźć wyzwania. Daje im to wczesną możliwość poszukiwania i niszczenia wszystkiego, co można rzucić na ich ścieżki.

## Podsumowanie

Perswazja jest ważnym krokiem w inżynierii społecznej. Pozwala inżynierowi społecznemu robić postępy w całym ataku. Omówiono podstawy perswazji, podkreślając aspekty, które sprawiają, że próba perswazji jest skuteczna. Przeszliśmy także przez taktyki wpływów, z powodzeniem stosowane przez polityków i media, aby zachęcić ludzi do kupowania swoich pomysłów. Taktyki te obejmują wzajemność, zobowiązanie, ustępstwo, niedobór, autorytet, zaangażowanie, konsekwencję i wreszcie sympatię. Następnie przyjrzelśmy się, jak inżynierowie społeczni zmieniają rzeczywistość za pomocą kadrowania. Wyjaśniliśmy, w jaki sposób można zginać prawdę, aby sprzyjać inżynierom społecznemu. Omówiono również zasady dokonywania zmian rzeczywistości. Wreszcie, omówiono manipulację, jedno z najsilniejszych narzędzi wpływu i perswazji. Wyjaśniamy, w jaki sposób inżynierowie społeczni mogą kontrolować umysły celów pod ich kontrolą. Omówiono sposoby wykorzystania manipulacji w ataku inżynierii społecznej. Omówiono taktyki i wskazówki dotyczące pozytywnych i negatywnych manipulacji. Po zapoznaniu się z podstawami inżynierii społecznej w następnym rozdziale przyjrzymy się, jak inżynierowie społeczni szukają celów.