


Bluff me if U can
und
**Von der Ente zur
End-Täuschung**

Die Psychologie
der Manipulation

Ivona Matas

known_sense, Köln

An illustration of a young girl with blonde hair, wearing a red headscarf and a blue dress, holding a basket of flowers. She is looking towards a wolf on the left. The wolf is also looking at her. The background is a blurred, warm-toned landscape.

Wenn die Chefin nicht lobt,
dann hole ich mir meine
Streicheleinheiten anderswo!

Schön blöd, wenn der Social
Engineer der netteste
Mensch im Büro ist!



Täuschung, Manipulation, gab es doch schon immer!

Manipulation

Ja, aber: früher („damals, zu Zeiten der Digitalisierung 1.0“) waren technische Hacks vorrangig – bzw. analoge Manipulationen.



Cyber crime Studien belegen:

**Social
Engineering**

Heute werden 60% aller Hacks durch verschiedene Methoden des Social Engineering vorbereitet.

Desinformation und Fake sind aktueller denn je.



Wenn etwas so erfolgreich ist, stellt sich die Frage: Warum?

Social Engineering

Was haben die Betroffenen vom Kontakt mit einem Social Engineer?



Der Begriff Social Engineering wird oftmals positiv erlebt.

Der Begriff „sozial“ löst positive Bilder aus – Engineering wird mit (deutscher) Ingenieurskunst verbunden.



Aber: Social Engineering beinhaltet im Rahmen der IT etwas anderes

Form der Manipulation durch die eine unauthorisierte Person unter Vortäuschung falscher Tatsachen Zugang zu Informationen oder IT-Systemen erhält.

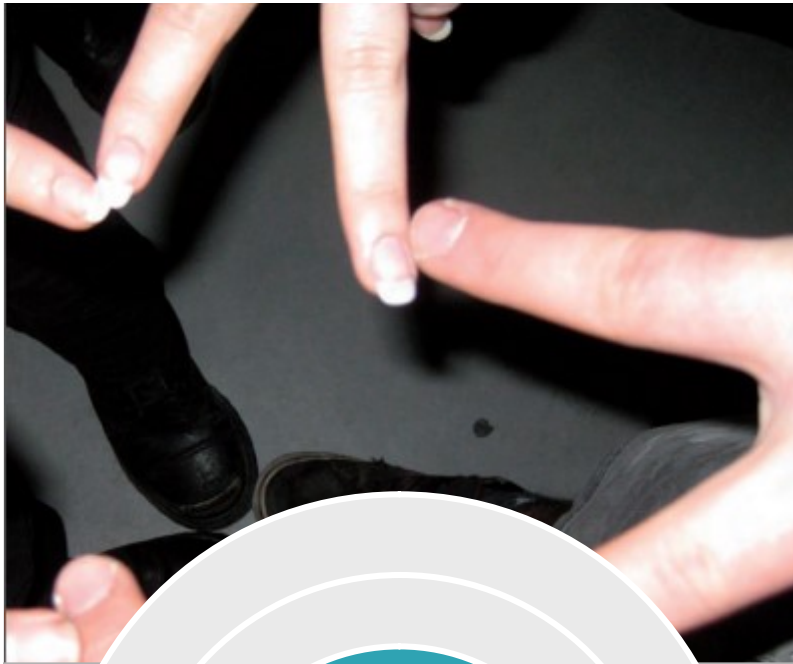


Zentrale Fragen zu Human Hacking



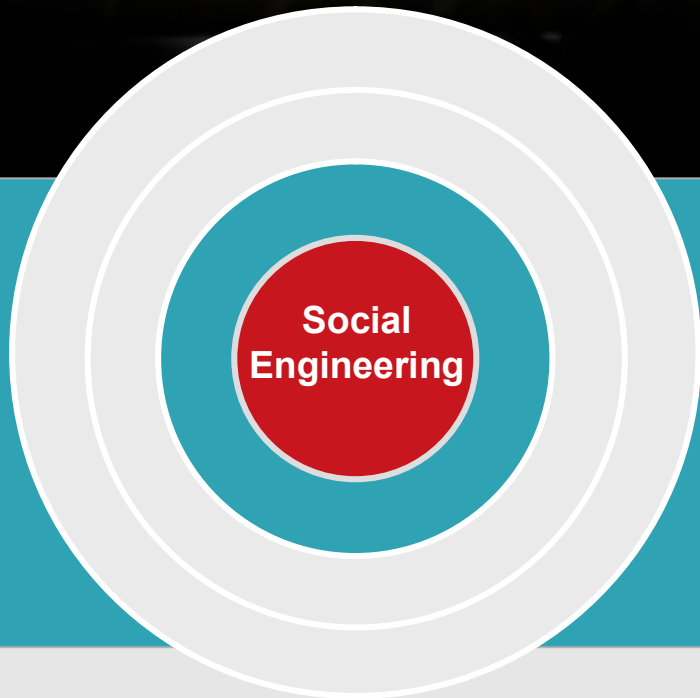
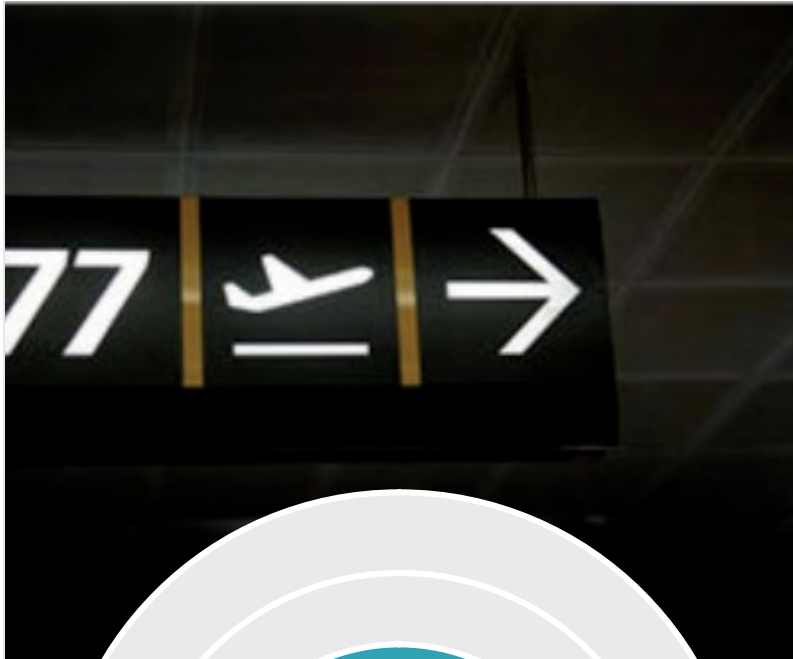
Social
Engineering

- Welche Eigenschaften werden ausgenutzt?
- Welchen Einfluss haben moderne Kommunikationsformen und -medien?
- Wie können wir uns schützen?



Soziale Eigenschaften werden soziale Einfalltore

Soziale oder persönliche Eigenschaften kann man nicht „abschaffen“: Wir sind soziale Wesen und brauchen soziale Beziehungen zum Überleben – auch wenn diese ausgenutzt werden können.



Geeignete soziale Eigenschaften



Hilfsbereitschaft: zuvorkommend, aufmerksam
Motto: **Jeden Tag eine gute Tat**



Leichtgläubigkeit: arglos, unkritisch, gutgläubig
Motto: **Ich glaube an das Gute im Mensch**



Neugier: wissbegierig, offen, interessiert
Motto: **Wer nicht fragt, bleibt dumm**



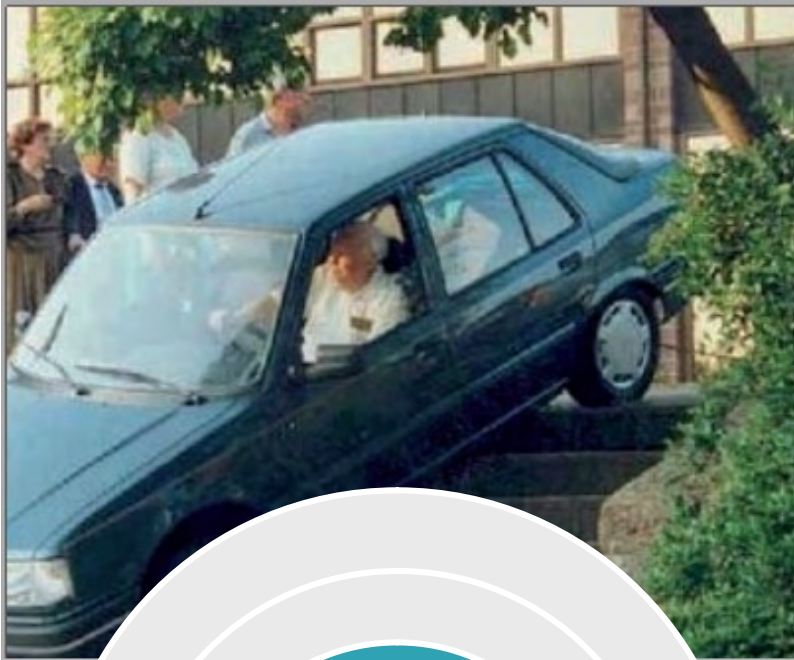
(Wunsch nach) Anerkennung: Feedback suchend, Bestätigung fordernd, dankbar für Lob
Motto: **Lob, wem Lob gebührt**



Druck: leistungsorientiert, perfektionistisch, hierarchebewusst
Motto: **Was muss, das muss**



Angst: vorsichtig, harmoniebetont, konfliktscheu
Motto: **Bloß jeden Streit vermeiden**

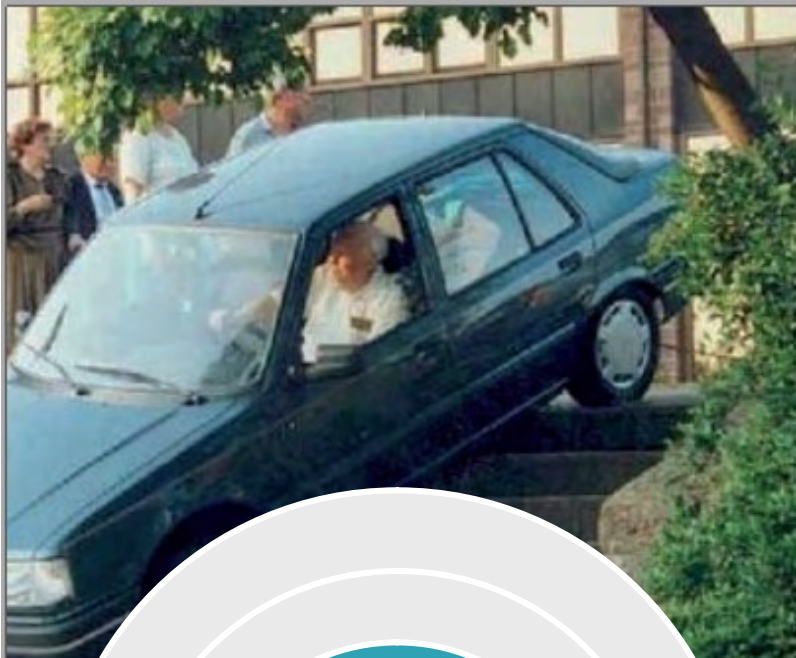


**Social
Engineering**

Mental shortcuts

Unser Handeln wird angesichts der großen Komplexität von Denkabkürzungen geprägt:

- Wir greifen auf Bekanntes, Vertrautes zurück,
- begnügen uns mit wenigen Fakten,
- und prüfen nicht mehr alle Einzelheiten.

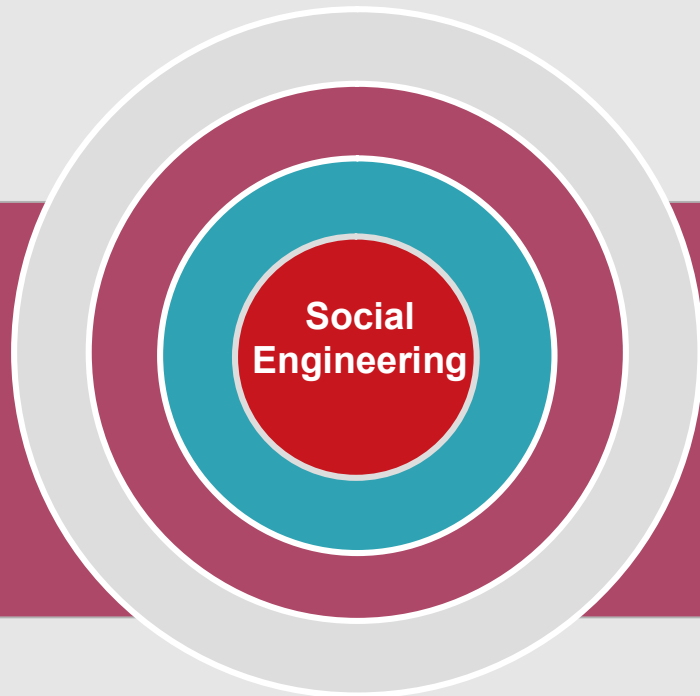


Mental shortcuts

**Social
Engineering**

Wenn der erste und letzte
Betreiber eines Wortes am
richtigen Ort ist, spielt es keine
Rolle in welcher Reihenfolge die
übrigen Buchstaben sind.

Kommunikation



KOMMUNIKATION FINDET
AUF VERSCHIEDENEN
KANÄLEN STATT
– DAS WEISS AUCH DER
SOCIAL ENGINEER.

Kanäle sollten **stimmig** sein.

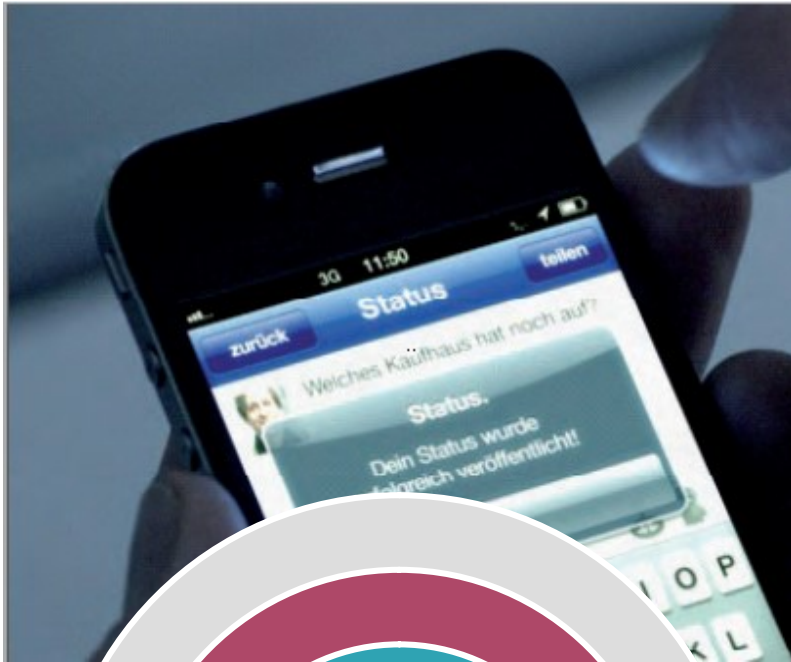
Bei **Inkongruenz** treten Zweifel auf
– oftmals als **Bauchgefühl** („Der 6. Sinn“)!



**VERBALE
KOMMUNIKATION**
■ Gesprochenes Wort
■ (vordergründige) Inhalte

**NONVERBALE
KOMMUNIKATION**
■ Mimik
■ Körpersprache
■ Geruch
■ Berührung
■ Auftritt/Performance

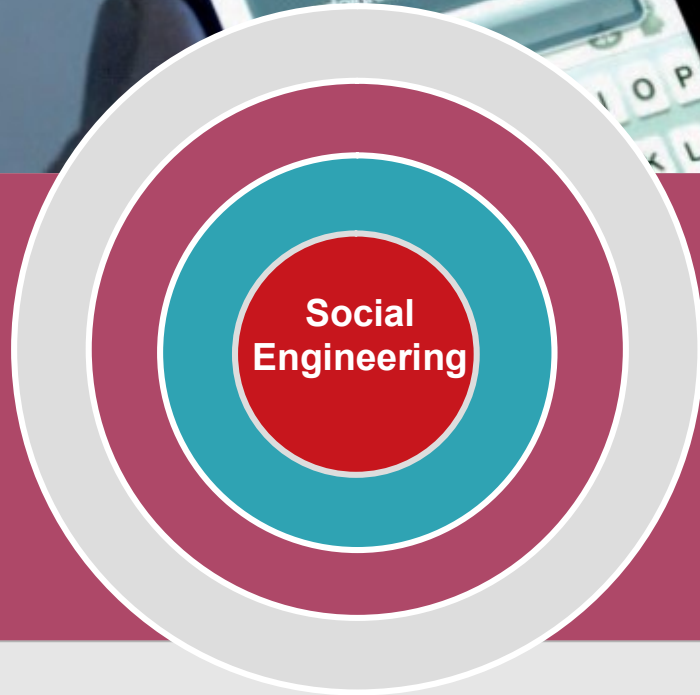
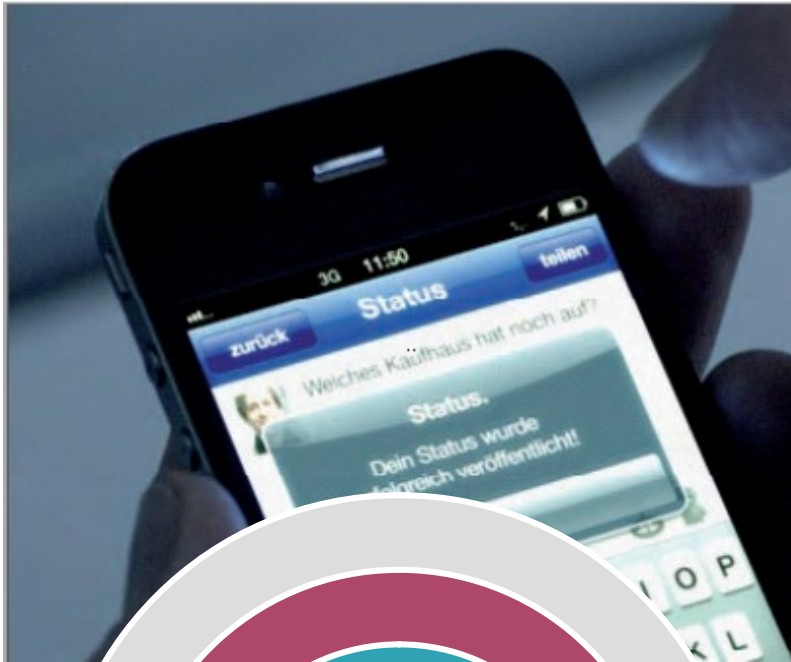
**PARAVERBALE
KOMMUNIKATION**
■ Stimmlage
■ Resonanzraum
■ Sprechverhalten, z. B.
Artikulation, Tempo,
Melodie



Geänderte Kommunikation

Neue Technologien (vor allem Mobil-/Smarttelefon) ermöglichen es, dass Menschen überall und zu jeder Zeit miteinander in Kontakt treten können. Kommunikation

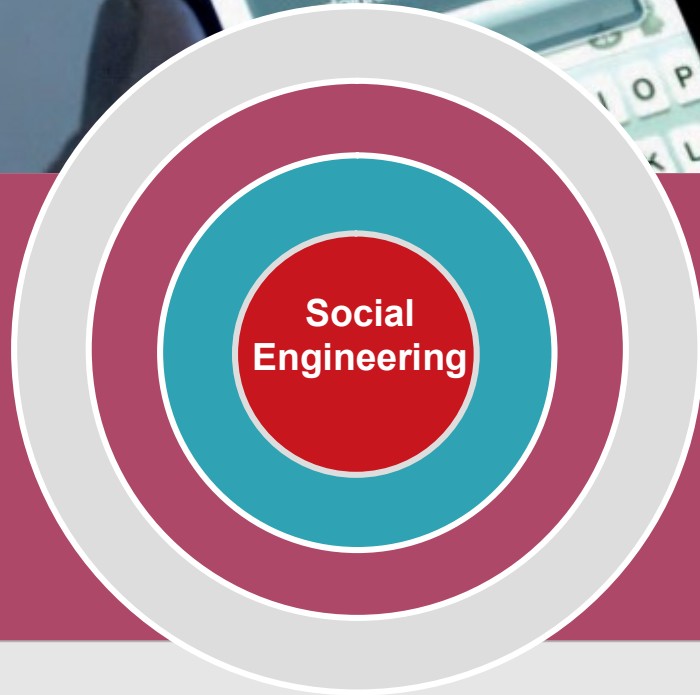
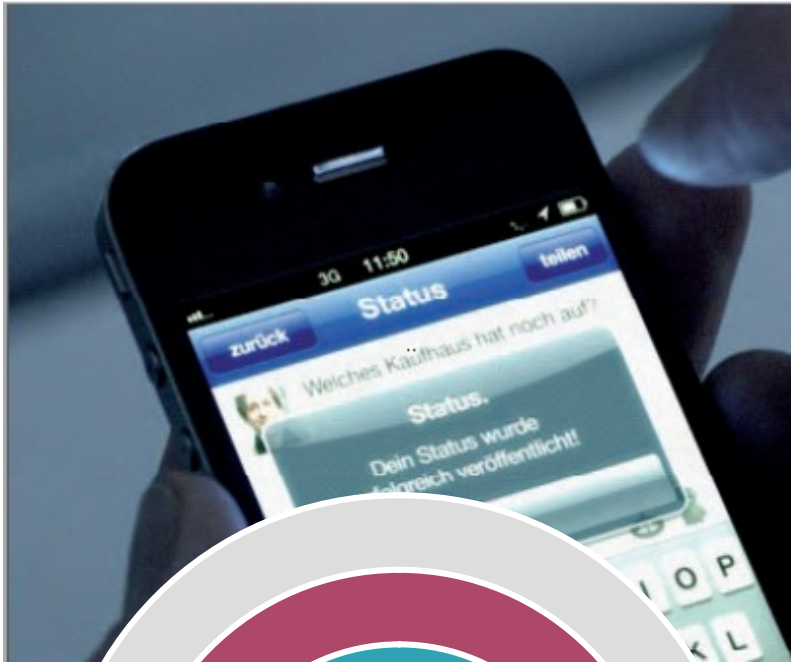
- ist komplexer (zahlreiche Kanäle werden genutzt)
- ist dynamischer
- verlangt nach geschicktem, an die eigenen Bedürfnisse angepassten Umgang



Geänderte Kommunikation

Wir sind immer stärker verbunden und teilen mehr und mehr Informationen

- Private Messenger (WhatsApp) oder soziale Netzwerke ermöglichen es, mit weit entfernten Personen in Kontakt zu bleiben oder neue „Freunde“ zu finden.
- Videokonferenzen, Chat-Programme oder Webinare verändern das berufliche Kommunikationserhalten

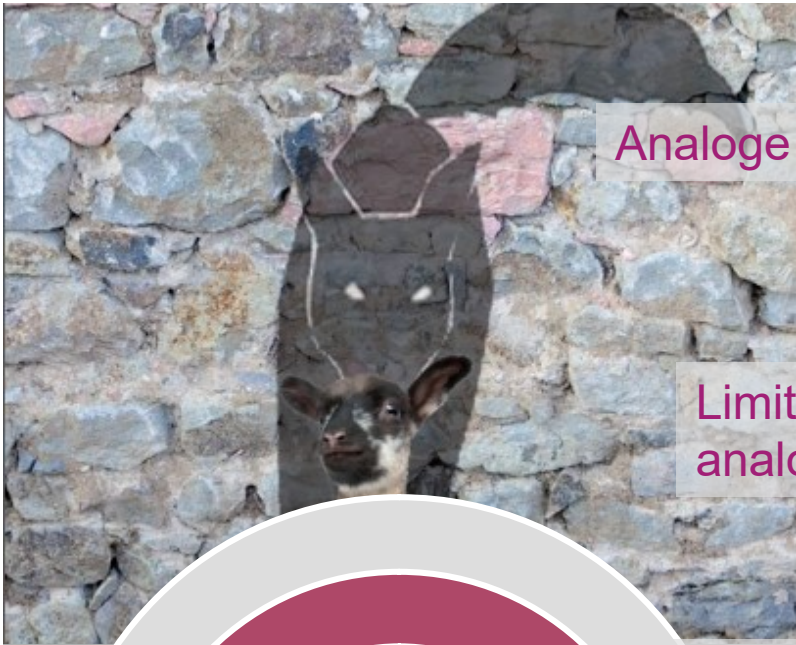


Geänderte Kommunikation

Unterschiede zwischen analoger und digitaler Kommunikation verblassen

Reduktion der Kriterien, nach denen Menschen die Motive von Kommunikationspartnern einschätzen können

Kaum noch Unterschiede zwischen privatem und professionellem Kommunikationsverhalten.



Analoge Gesamtheit



Face-to-Face

Limitierung analoger Kanäle



Video-
Telefonie

Hören & Antworten



Telefonie

Lesen & Antworten



Chat &
Social Media

Nur Lesen & Antworten



e-Mail

Mögliche Kanäle

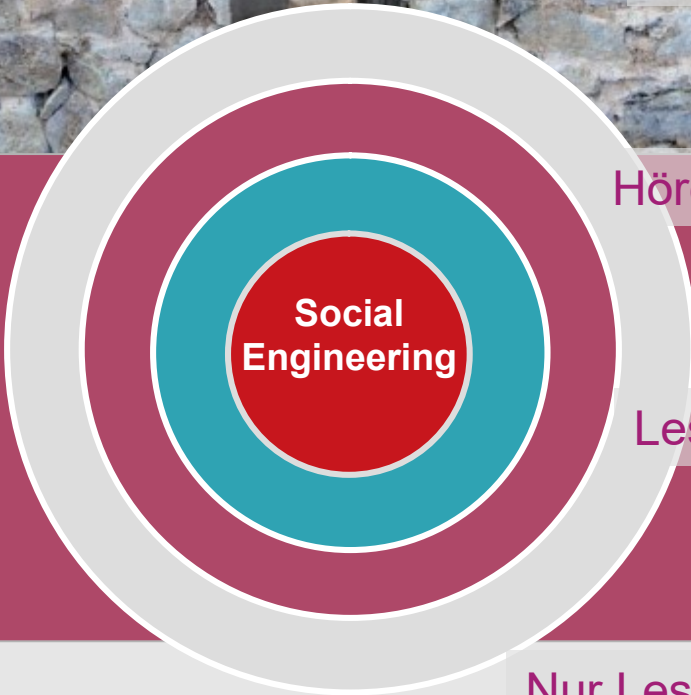
Stimme, Inhalt, Rethorik, Körpersprache, Mimik, Dialog, Geruch, Auftreten, Performance

Stimme (eingeschränkt), Inhalt, Rethorik, Körpersprache/Mimik (eingeschränkt), dialogischer Austausch, Auftreten (eingeschränkt)

Stimme (eingeschränkt), Inhalt, Rethorik, dialogisches Miteinander, Auftreten und Performance (stark eingeschränkt)

Inhalt, Rhetorik, dialogisches Miteinander (eingeschränkt), kaum Kontrolle hinsichtlich Speicherung oder Nutzung privater Daten

Inhalt (Text), Rhetorik, Darstellung, dialogisches Miteinander (kaum möglich)





Führungstil und Unternehmenskultur

beeinflussen die Abwehr bei Social Engineering. Dabei spielen u. a. folgende Aspekte eine Rolle:

- Organisations- und Sicherheitskultur
- Feedback-Kultur (z. B. Umgang mit Kritik)
- Fehlerkultur
- Anreize für sicheres Verhalten, Konsequenzen für Missachtung



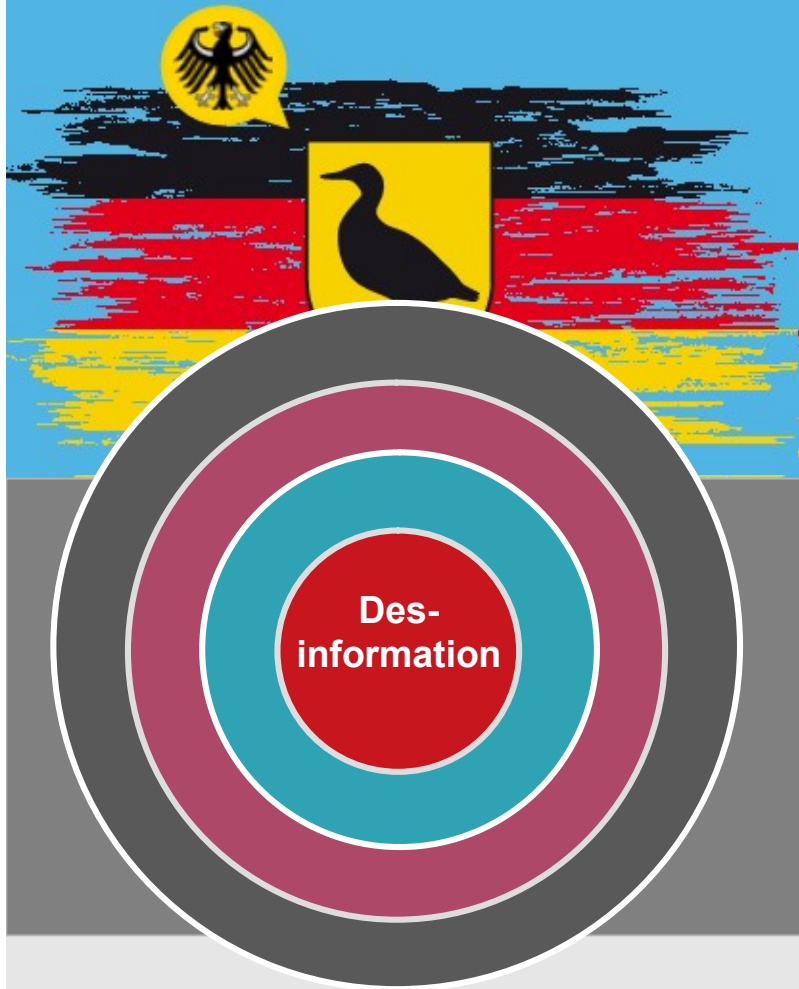
**BLUFF
ME IF
U CAN**

**Social
Engineering**

Zwischenfazit

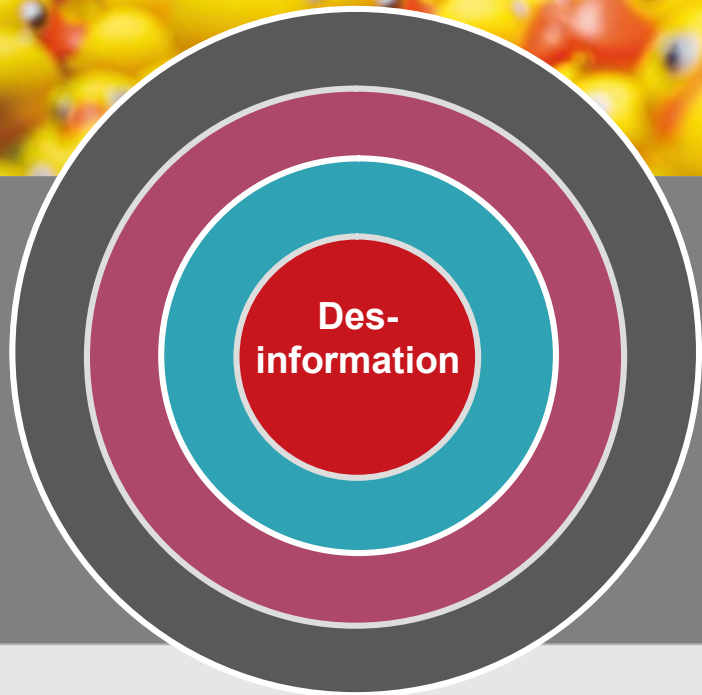
- Soziale Interaktion ist bedeutsam! Lieber ein guter Kontakt zu einem Social Engineer, als keiner oder ein „schlechter“ Kontakt zu den Kollegen oder Vorgesetzten.
- Kommunikation hat sich verändert: mehr (digitale) Möglichkeiten werden genutzt möglich – diese reduzieren jedoch die Kommunikationskanäle
- Kategorien wie analog/digital, privat/öffentlich verändern sich.
- Führungs- und Unternehmenskultur tragen zum Gelingen von Social Engineering bei.

Von der Ente zur End-Täuschung



Digitale Überforderung vs. 'postfaktisch'

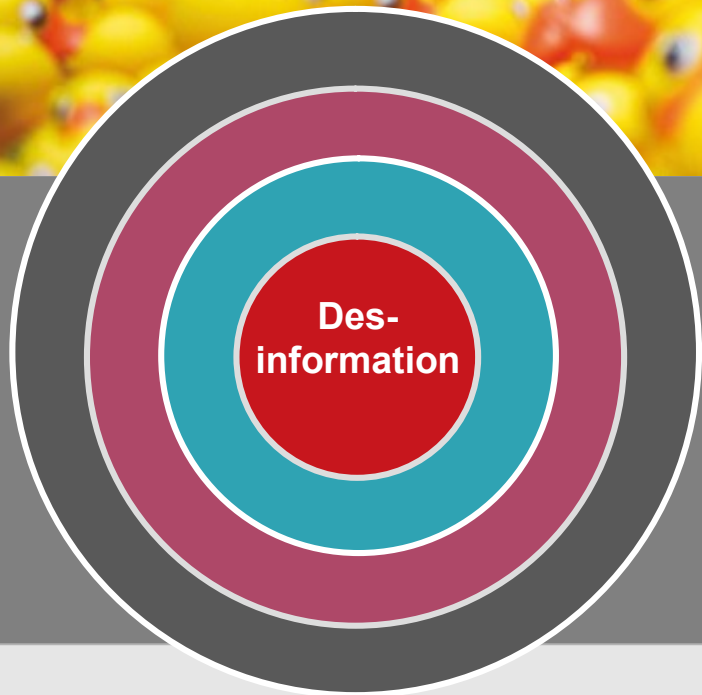
Diskussion über Fake News, Lügen-
presse, Manipulation, Troll-Fabriken,
Bots, Algorithmen markieren einen
Wandel in Bezug auf den Umgang
mit und die Glaubwürdigkeit von
Medien.



Gut gemeint oder bewusst falsch?

Auch hier: Die (Zeitungs-)Ente gab es schon immer. Aber es kommt eine neue Qualität der Täuschung auf. Die bewusste Täuschung wird heftig abgelehnt – aber noch mit wenigen Themen verbunden:

Flüchtlinge, Wahlmanipulation



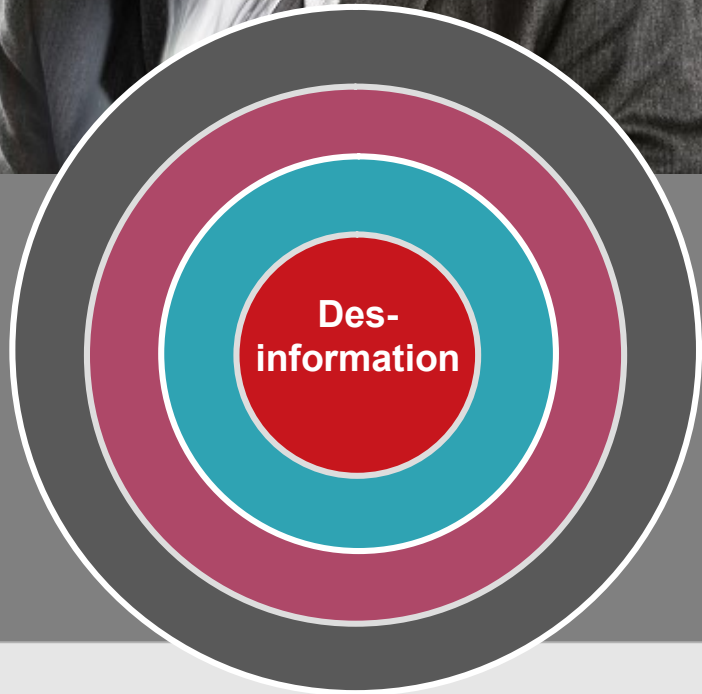
Gut gemeint oder bewusst falsch?

Desinformation in Bezug auf Unternehmen sind kaum bekannt und werden heruntergespielt.

Auswirkungen auf Unternehmen stark unterschätzt

In den wenigsten Unternehmen wird dass Thema angesprochen.

Schon das (Be-)sprechen im Interview schafft Awareness!



Aktuelle Informationswelten

- Vielfältige Kanäle werden geschätzt
- Meist sehr versiertes Medienverhalten
- Digitale Medien unterstützen ein Individualisierungsdiktat
- Wichtig: Überforderung wird nicht beklagt!

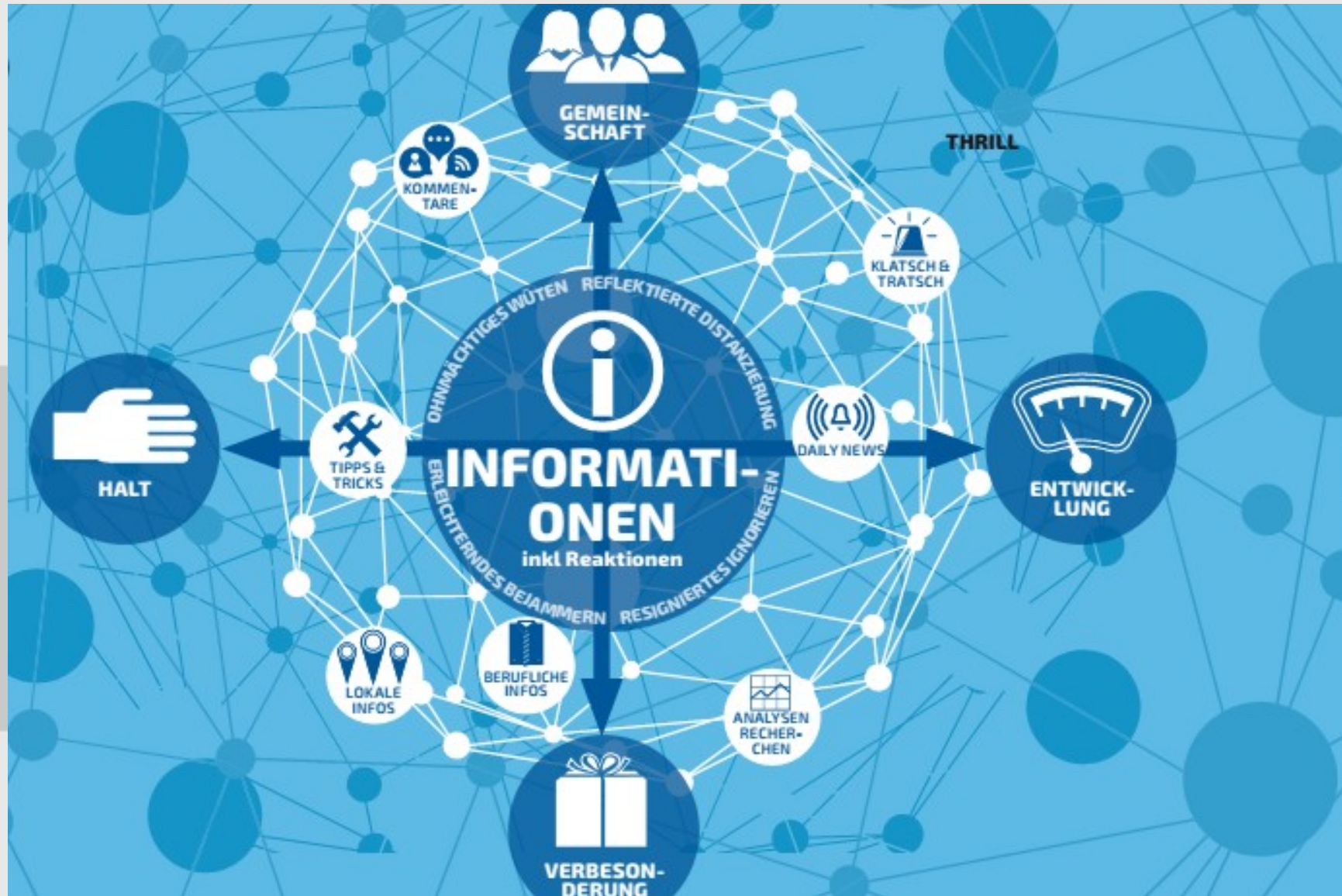


Was sind Informationen?

Informationen \neq das Neue

- Daily News
- Analysen, Recherchen
- Klatsch und Tratsch
- Tipps & Tricks
- Kommentare
- Lokale Informationen
- Kommentare

Funktionen von Informationen





Wahr oder falsch?



Nach Amoklauf an Schule: US-Kirche segnet Sturmgewehre

GMX.NET

On March 11, 2011, there was a large nuclear accident at the Fukushima Nuclear Power Plant in Japan. This image was shared on a sharing website, in July 2015.

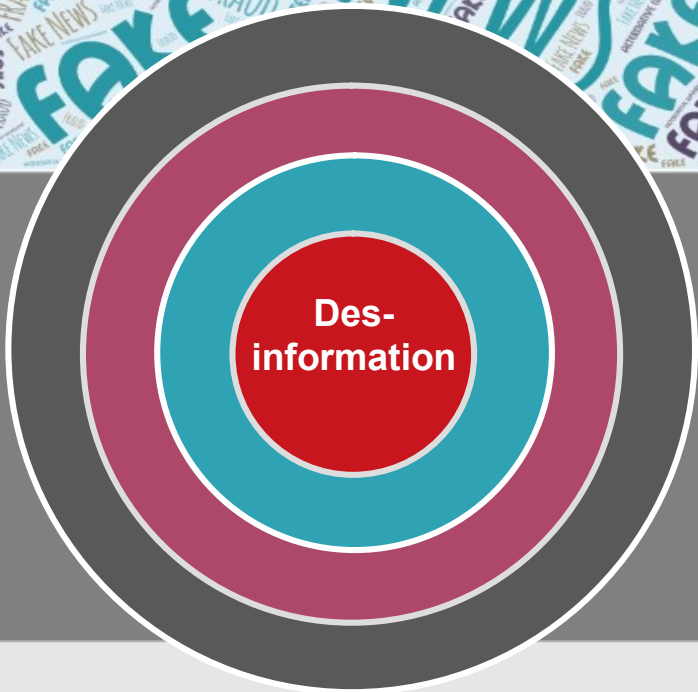


Marcus Jung @MarcusCJung · 24 Std.
"Wegen vorsätzlicher Missachtung einer Kartellstrafe" OLG Düsseldorf verurteilt Drogeriekette Rossmann zu 30 Millionen Euro Geldbuße [faz.net](#) /-gqe-97m1z?GEP... via @faznet



Geldbuße für Drogeriekette: Gericht verurteilt Rossmann zu 30 Mill...
Das Unternehmen ist wegen einer Kartellstrafe verurteilt worden. Zuvor hatte es einer einvernehmlichen Verfahrensbeendigung nicht zugestimmt.
[faz.net](#)

2 9 11



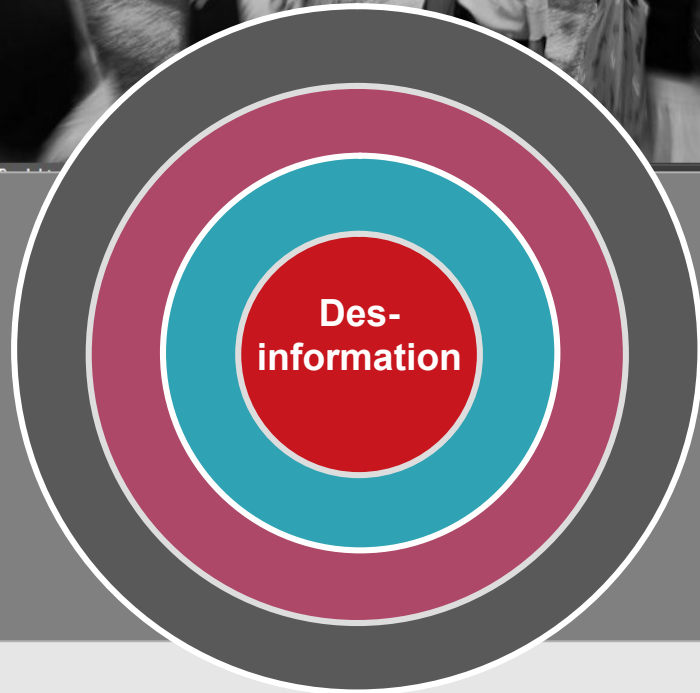


Wahr oder falsch?

Einsortieren von Meldungen gelingt ohne Referenzen (Fach- oder Hintergrundwissen, langwierige Recherche) nicht.

Kategorien von „wahr“ oder „falsch“ sind nicht mehr allein relevant.

Informationen transportieren Werte und Bedeutungen jenseits einer Wissenserweiterung.

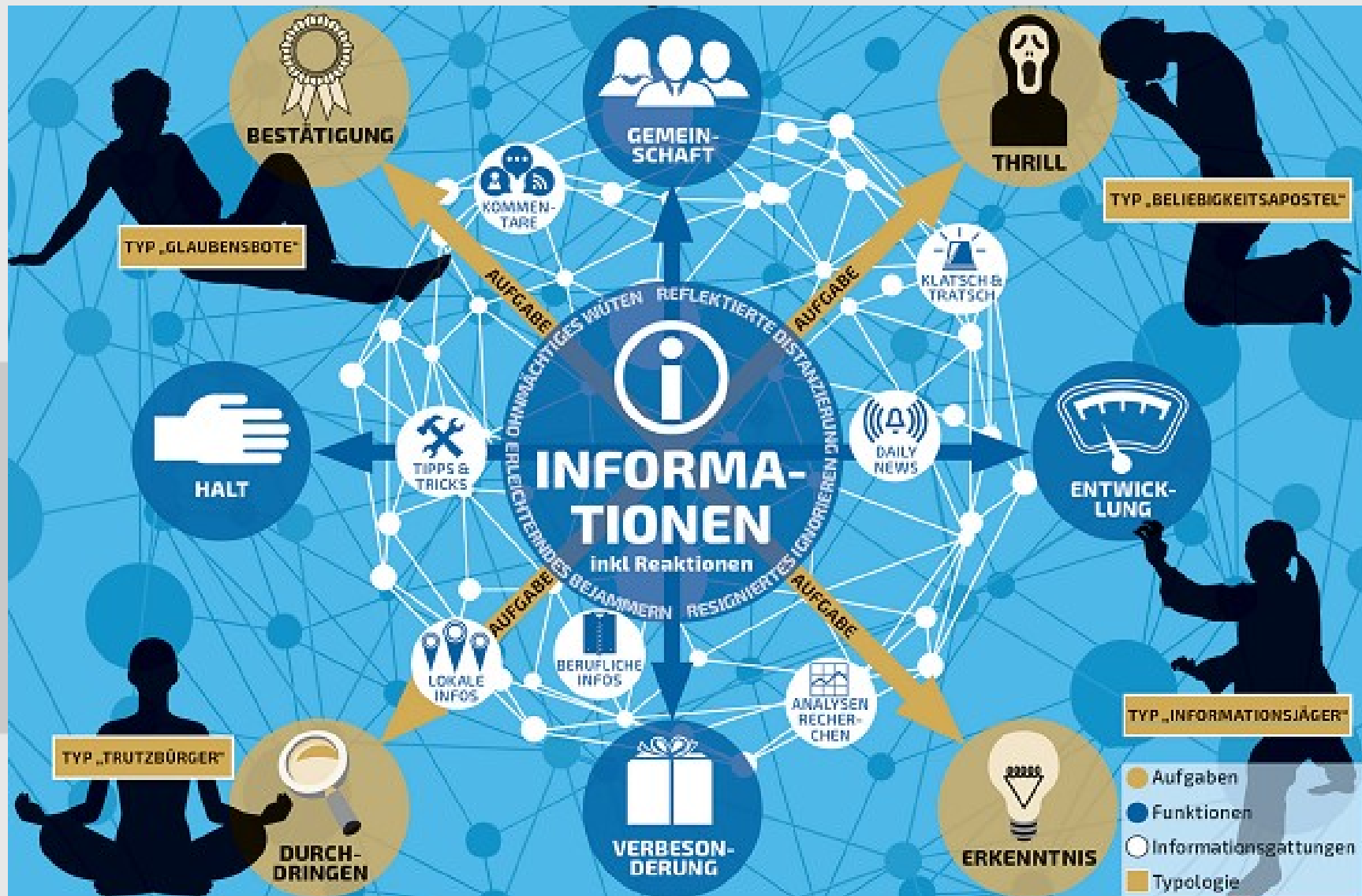


Individualistische vs. kollektivistische Kulturen

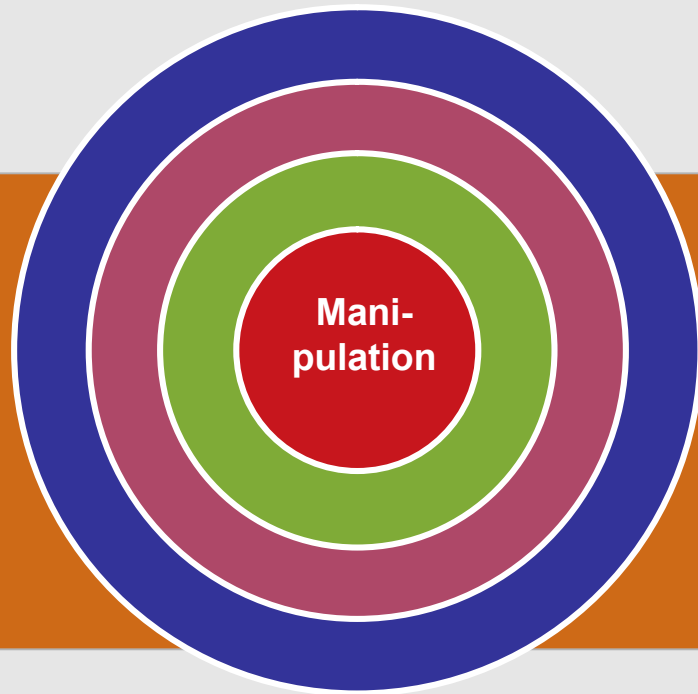
Die neuen Kommunikations- und Informationsformen haben einen Kulturwechsel bewirkt und zentrale Grundlagen des Zusammenlebens verändert:

Pendeln zwischen Selbstdarstellung und Profilierung sowie Bestätigung und Halt der Community

Übersicht

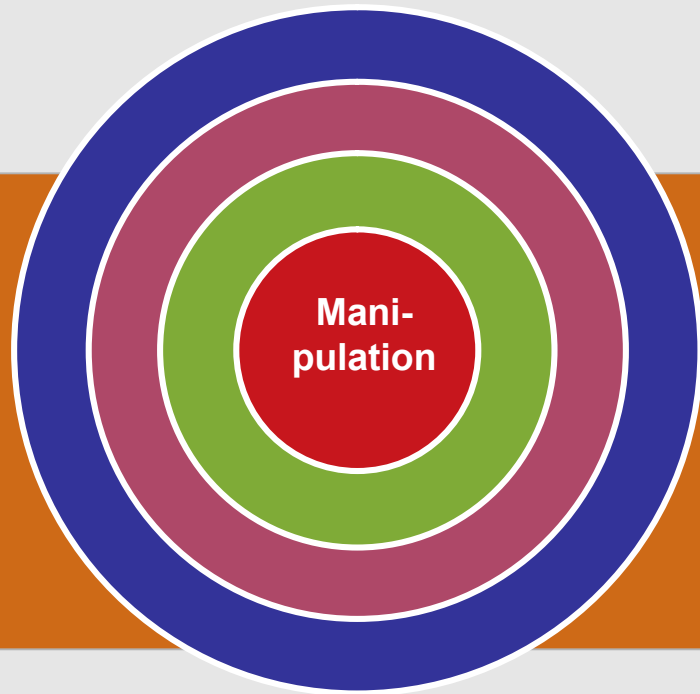


Wie können wir uns schützen?



Machen Sie das Thema in Ihrem Unternehmen bekannt!

Wie können wir uns schützen?

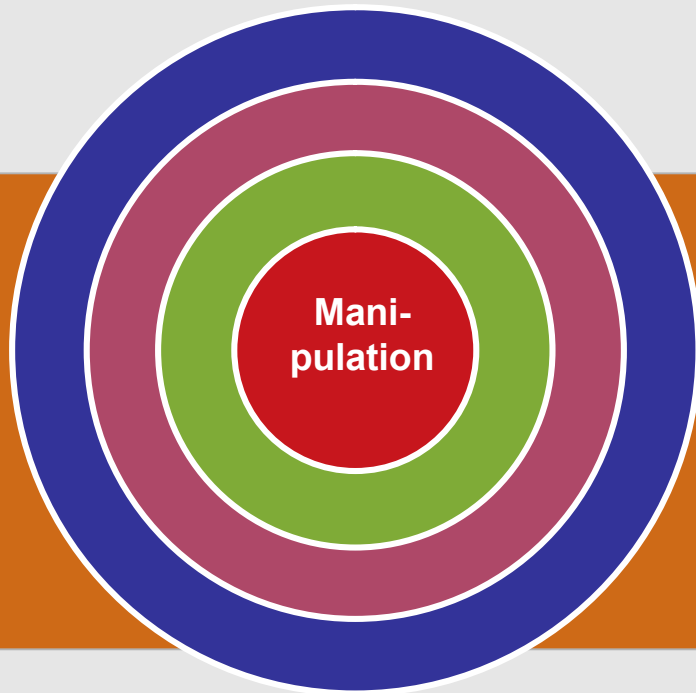


1. Erkenne dich selbst

Welche der eigenen sozialen Eigenschaften eignen sich zu sozialen Einfalltoren?

Welche Funktionen haben Informationen in meinem Alltag?

Bluff-O-Meter – der SE-Selbsttest



Bluff-O-Meter - der Selbsttest.



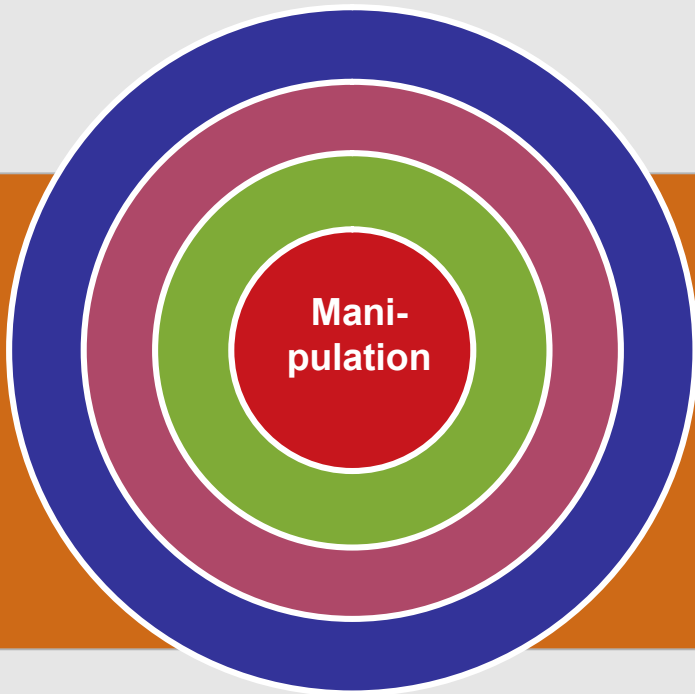
Lernen Sie Ihre "Schwächen" kennen und wie Sie sich "stark" machen können

Kennen Sie das? Sie reichen jemandem den kleinen Finger und schon nimmt er die ganze Hand? Ja, jeder ist schon einmal darauf hereingefallen. Selbst dann, wenn wir wissen, dass wir uns vor Betrügern und ihren Methoden in Acht nehmen sollen, denken wir selten daran, dass Fremde auch Betrüger sein könnten. Das wird von Angreifern für soziale Manipulation ausgenutzt, das sogenannte „Social Engineering“, um zum Beispiel an vertrauliche Informationen zu gelangen.

Der beste Schutz vor Social-Engineering-Angriffen liegt darin, sich die Vorgehensweisen der Angreifer bewusst zu machen und sich selbst und seine Reaktionen gut zu kennen. Wie gut kennen Sie sich? Haben Sie sich schon einmal dabei beobachtet, wie Sie mit Fremden umgehen?

Wo sind Ihre Angriffsflächen und Schwachstellen? Wie können Sie sich schützen? Beantworten Sie 9 Fragen unseres Online-"Bluff-O-Meters" und finden Sie heraus, wie Sie sich besser gegen Social Engineering schützen können. Starten Sie hier unseren großen „Bluff-O-Meter“-Test.

Weiter



SOCIAL ENGINEERING-WHEEL

DIE PRAKTISCHE „BLUFF-O-METER“-DREHSCHLEIBE SOCIAL GATEWAYS & EMOTIONALE DIMENSIONEN

»LOB, WEM LOB GEBÜHRT.«

»BLOSS JEDEN STREIT VERMEIDEN.«

»JEDEN TAG EINE GUTE TAT.«

»WAS MUSS, DASS MUSS.«

»ICH GLAUBE AN DAS GUTE IM MENSCHEN.«

»WER NICHT FRAGT, BLEIBT DUMM.«

ANERKENNUNG
LEICHT AUFGEWERTET, STOLZ, GESCHMEICHELT, GROSSZÜGIG, MITFÜHLEND, VERPFLICHTET, REUEVOLL, UNANFÄHIG, UNVERWUNDBAR, ÜBERMÜTIG, EUPHORISCH, GEBORGEN, VERBUNDEN, VERTRAUENSFULL, SCHWÄNGLICH, UNRECHT, WARMHERZIG, MITLEIDIG, SCHULDIG, VERPFLICHTET, REUEVOLL, UNANFÄHIG, UNVERWUNDBAR, ÜBERMÜTIG, EUPHORISCH, GEBORGEN, VERBUNDEN, VERTRAUENSFULL, SCHWÄNGLICH, UNRECHT.

ANGST
HILFLOS, BESORGT, ÜBERFORDERT, UNBEDEUTEND, AUFGESCHLOSSEN, NERVÖS, BEDROHT, GEFANGEN, OHNMÄCHTIG, BLOCKIERT, OHRNÄCHTIG, VER-SCHRECKT, UNSICHER, BEDRÄNKT, HERABGEGESSETZT, DRUCK, KONFUS, VERWIRRT, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG, AUFGESCHLOSSEN, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG, AUFGESCHLOSSEN, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG.

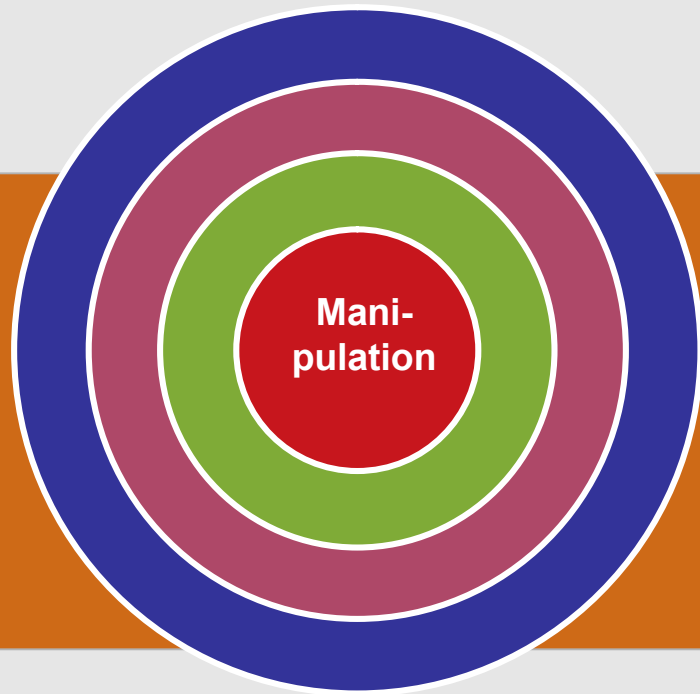
DRUCK
HILFLOS, BESORGT, ÜBERFORDERT, UNBEDEUTEND, AUFGESCHLOSSEN, NERVÖS, BEDROHT, GEFANGEN, OHNMÄCHTIG, BLOCKIERT, OHRNÄCHTIG, VER-SCHRECKT, UNSICHER, BEDRÄNKT, HERABGEGESSETZT, DRUCK, KONFUS, VERWIRRT, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG, AUFGESCHLOSSEN, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG, AUFGESCHLOSSEN, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG.

NEUGIER
HILFLOS, BESORGT, ÜBERFORDERT, UNBEDEUTEND, AUFGESCHLOSSEN, NERVÖS, BEDROHT, GEFANGEN, OHNMÄCHTIG, BLOCKIERT, OHRNÄCHTIG, VER-SCHRECKT, UNSICHER, BEDRÄNKT, HERABGEGESSETZT, DRUCK, KONFUS, VERWIRRT, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG, AUFGESCHLOSSEN, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG, AUFGESCHLOSSEN, LEER, INTERESSIERT, WISSBEGIERIG, KONTROLLBEDÜRFTIG.

© www.known-sense.de (2011-2018)
by Dipl. Psychologin Ankha Hauke +
Dipl. Psychologin Ivona Matas + Dietmar Pokoyski

known_sense
awareness you can touch.

Wie können wir uns schützen?



1. **Erkenne dich selbst**
2. **Analysieren Sie Ihr Informations- und Kommunikationsverhalten**

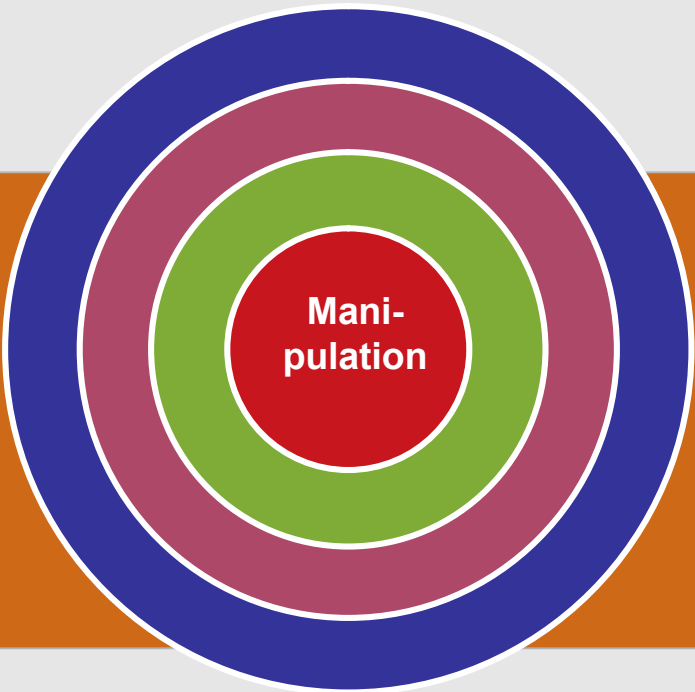
Was posten Sie wo?

Welche Informationen kann man über Sie im Netz finden?

Wo suchen Sie selbst Informationen?

Welche Funktionen haben Infos?

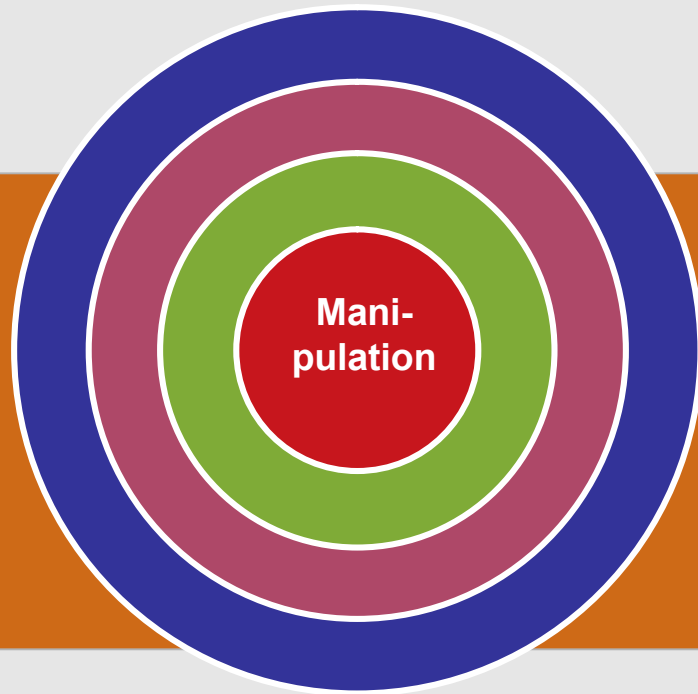
Arena Station



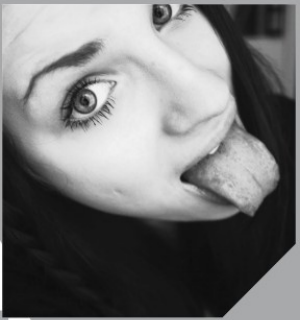

INTERNET SERVICES, APPS & CO.

SERVICE-/APP-CATEGORY	MICRO BLOGGING SOCIAL NETWORKS TIME MANAGEMENT VOICE OVER IP TRANSLATION SERVICES CLOUD SERVICES E-MAIL SERVICES INSTANT MESSAGING SEARCH ENGINES	SERVICE-/APP-CATEGORY
	SERVICE-/APP-EXAMPLE	
RISKS		RISKS
1 INFECTIONS: malware, keylogger, etc.		1 INFECTIONS: malware, keylogger, etc.
2 ACCESS TO USER DATA: personal data, additional information like contacts, real names, etc.		2 ACCESS TO USER DATA: personal data, additional information like contacts, real names, etc.
3 AUTOMATIC ONWARD TRANSMISSION: e.g. to marketing partners		3 AUTOMATIC ONWARD TRANSMISSION: e.g. to marketing partners
4 UNSECURE DATA TRANSFER: no or not sufficient encryption		4 UNSECURE DATA TRANSFER: no or not sufficient encryption
5 MANIPULATION: e.g. regarding accounts or further entries (like passwords)		5 MANIPULATION: e.g. regarding accounts or further entries (like passwords)
6 SPYING OUT OF MESSAGES: writing and reading of storages, communication, SMS, e-mails, etc.		6 SPYING OUT OF MESSAGES: writing and reading of storages, communication, SMS, e-mails, etc.
7 GEOLOCATION: Identifying locations		7 GEOLOCATION: Identifying locations
8 ACCESS TO HARDWARE-CONTROLS: Recording via microphone and/or camera of devices		8 ACCESS TO HARDWARE-CONTROLS: Recording via microphone and/or camera of devices

Arena-Station Social Media



17



Aleika Rahn

18



Jaya Mehra

11



Amy Singh

QUOTE

ANNOYING. Do you also have a clause in your employment agreement that says you're not allowed to work as a freelancer in your spare time?

12

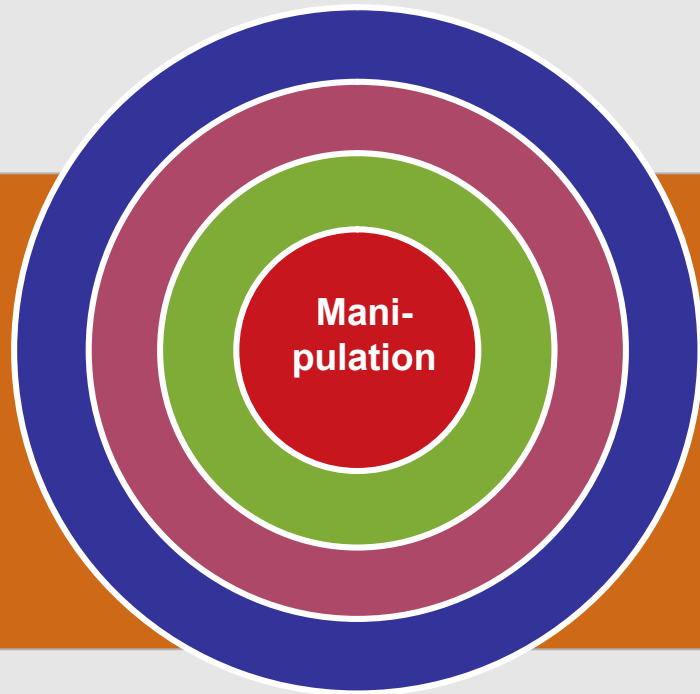


Michael Collins

QUOTE

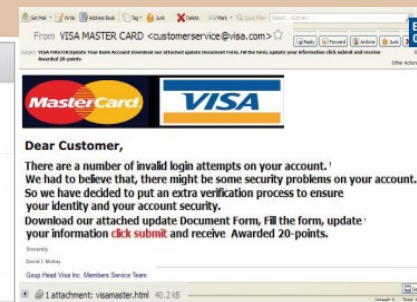
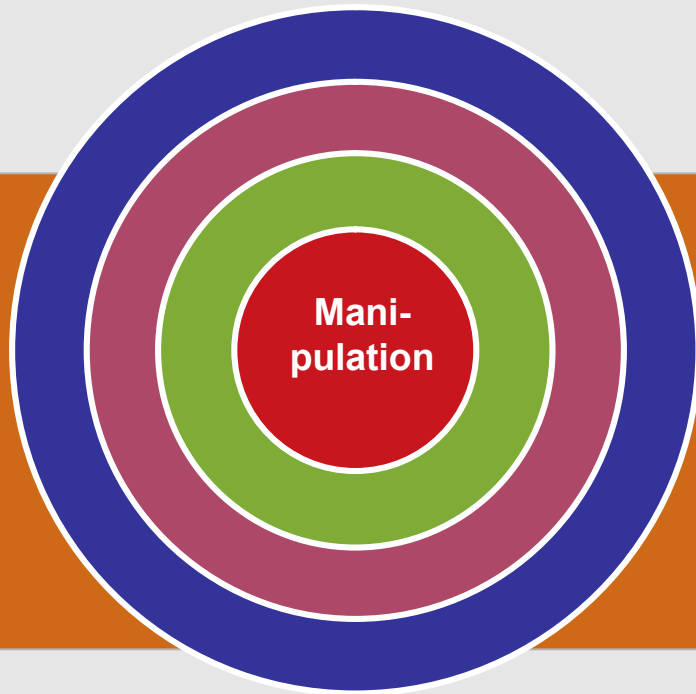
Ha, ha, the new girl Amita from the trainee team spells presentation with a y (presentaytion). For more poor English, call 0165 - 335 6958.

Wie können wir uns schützen?

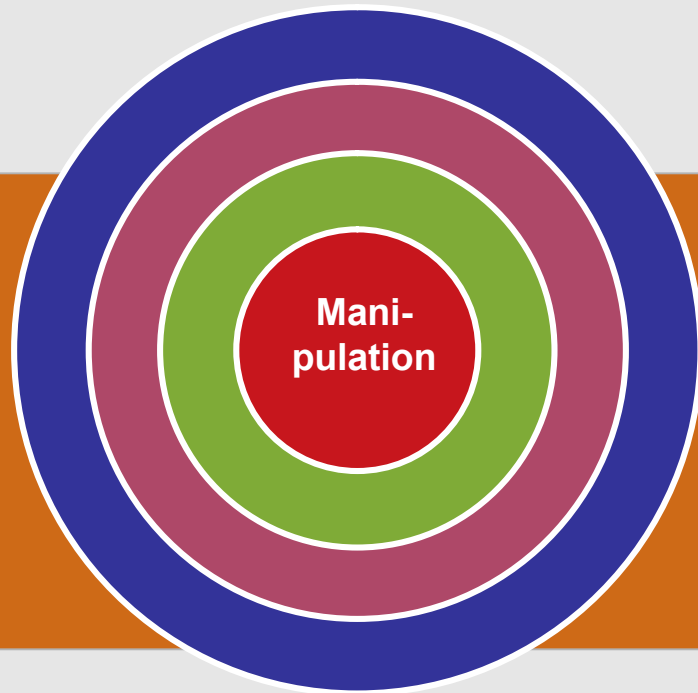


1. **Erkenne dich selbst**
2. **Analysieren Sie Ihr Informations- und Kommunikationsverhalten**
3. **Lernen Sie Techniken und Abwehrstrategien kennen**

Arena-Station Phishing



Lernkarten zu Themen



FAKE PROFILES RED FLAGS

Keep a healthy mistrust in social networks and look closely at foreign profiles.

- Attention** The woman on the profile image looks like the US-supermodel Kendall Jenner?
 - Beware of extremely professional images with high attractiveness to similarities with stars.
 - Fake profiles often use photos of VIPs, mostly of famous women – or images with a high similarity to VIPs.
 - Authentic-private pictures, however, are very rare.
- Information** Born on June 12th, 1999 Professor: Graduate engineer
- Attention** Only 18 years old and already an university degree?
 - Always check the credibility of an information in a profile (please check especially authenticity and sources).
- Attention** Photos
 - 37 tags on one single photo?
 - Many photo tags suggest a wrong profile.
 - Regarding this photo tags are exceptionally frequent – in average a hundred times as common as in a real profile.
- Attention** Posts
 - You have to see these pictures !!!
 - Click immediately on this link: <http://www.27812edbwkgladnlnq.com>
 - Pay attention to the style of the postings!
 - On a fake profile especially spam and thus links to sites with viruses or trojan horses shall be spread.
 - So especially beware of posts with links to other pages, which are lust or too garzo.
- Attention** Friends 1.000 Friends
 - Only 1 month on Facebook and already 1,000 "Friends"?
 - If you identify a very high number of "friends" in a profile you should be sceptical, especially if the member is a newcomer on Facebook.
 - In average fake users have about five times as many friends as real users.
 - However, some fake profiles have conspicuously few friends and do not carry out a status update over a longer period of time.
- Attention** Average number of tags:

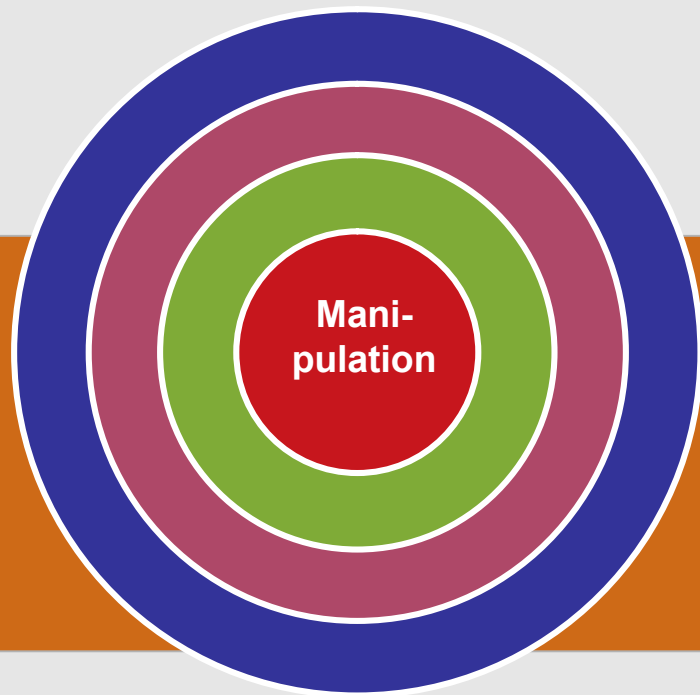
FAKE PROFILES	REAL PROFILES
136 Tags on 4 photos	1 Tag on 4 photos
- Attention** Number of "friends":

FAKE PROFILE	REAL PROFILE
>750	<150

Always verify eye-catching images! Do a reverse search on doubtful photos using TinEye.com or Google Image Search.

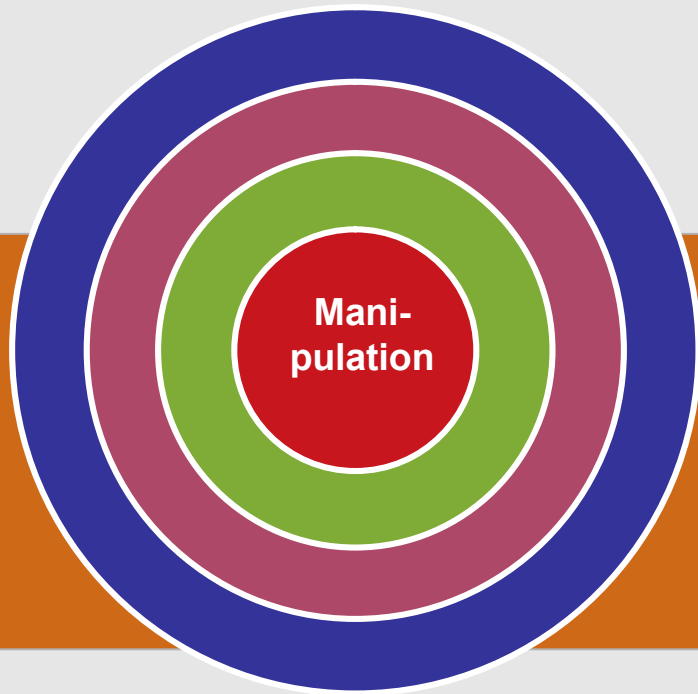
SECURITY ARENA Fake Profiles

Wie können wir uns schützen?



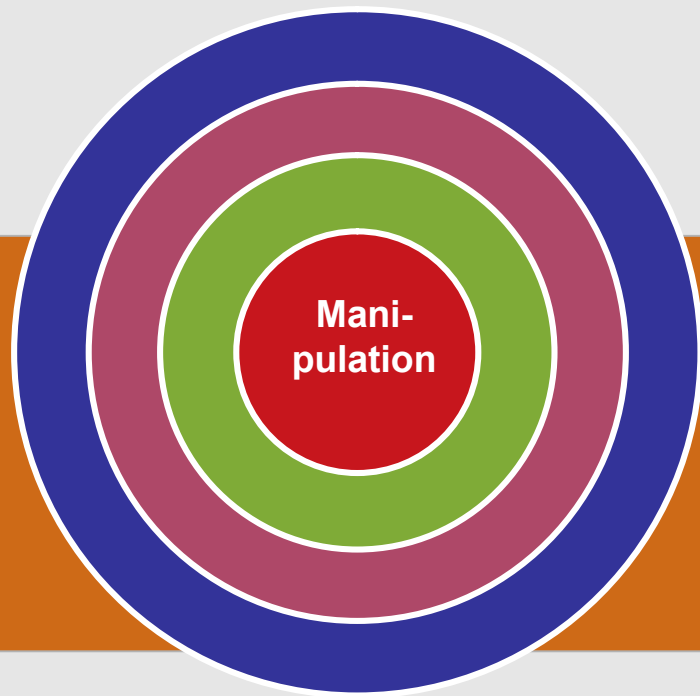
1. **Erkenne dich selbst**
2. **Analysieren Sie Ihr Kommunikationsverhalten**
3. **Lernen Sie Techniken und Abwehrstrategien kennen**
4. **Aufgaben der Unternehmen/Führungskräfte**

Wie können wir uns schützen?



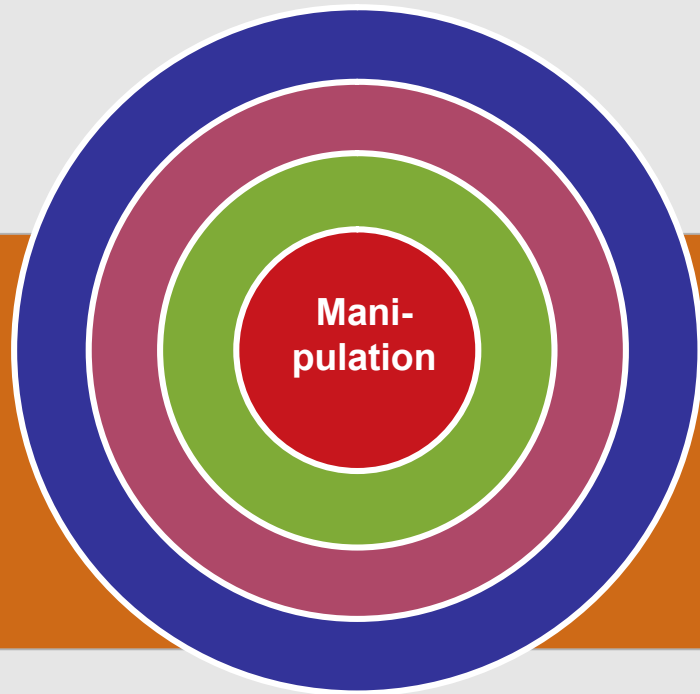
- Machen Sie Ihre Policies publik und „bewerben“ Sie diese.
- Geben Sie Informationen wie:
 - Weitere Informationen zur Informationsklassifizierung finden Sie unter.....
 - Wenn Sie versehentlich potenziell vertrauliche Informationen an einen unbefugten Dritten weitergeben haben, dokumentieren Sie dies bitte und melden Sie den Vorfall an den zuständigen Vorgesetzten.

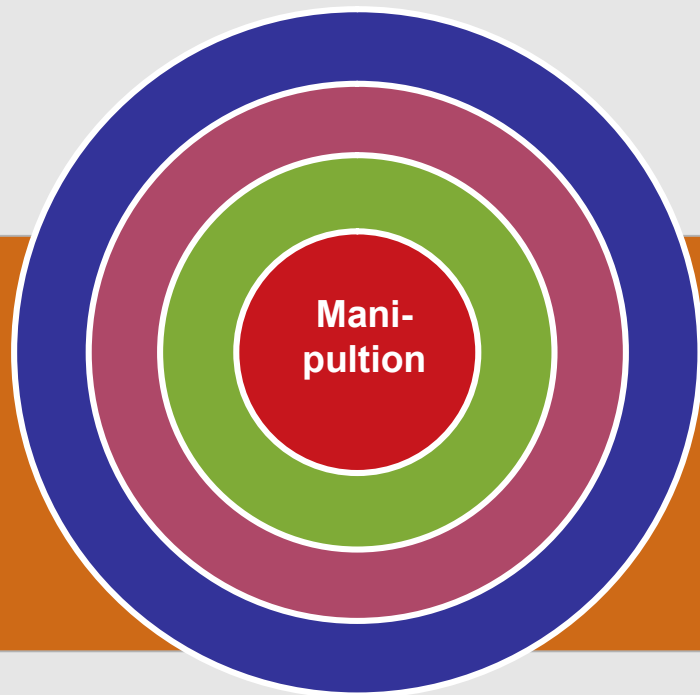
Wie können wir uns schützen?



- Regelmäßige Teambesprechungen (nach dem „Talking Security“-Prinzip, ggf. mit Moderationskarten)
- Sensibilisierungsmaßnahmen, die zeigen, wie wichtig Sicherheit ist.
- Mitarbeiter ermutigen, sich Zeit zu nehmen, Kommunikationsszenarien zu bewerten und im Zweifelsfall ihrem Bauchgefühl zu vertrauen.

Sichtbare Sensibilisierung: Bluff & Hack – das Spiel

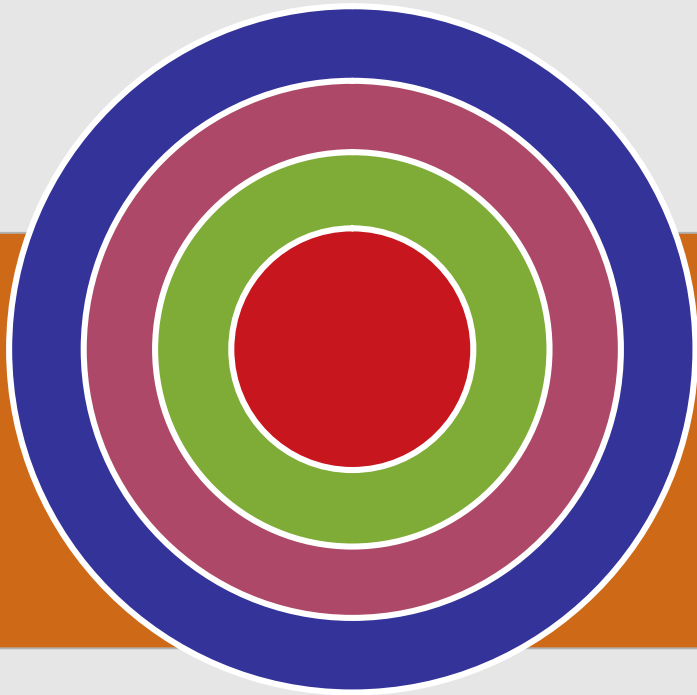




SE-Awareness tools:

- FAQs, Artikel
- Selbsttests (Bluff-O-Meter, Fake-O-Mat)
- Lernstationen, Events wie die SECURITY ARENA (keine Powerpoint-Schlachten)
- Workshops für Führungskräfte und Mitarbeitende
- Moderationskarten für Führungskräfte
- Serious Games, Rollenspiele
- Podcasts
- Apps
- E-cards (anstelle von posters)

**Fragen, Diskussionen,
Austausch – bitte melden
Sie sich!**



Ivona Matas

Jakob-Engels-Str. 39

D-51143 Köln

Phone +49 2203/1831618

Mobil +49 176 45665645

matas@known-sense.de

www.known-sense.de