

Keyifli Okumalar Dileriz

Binlerce kategoride milyonlarca PDF e-kitap, ders kitapları, dergiler ve romanlara platformumuz üzerinden ücretsiz ulaşabilirsiniz.

RESMİ WEB SİTEMİZ

<https://rantey.org>

Yedek ve Duyuru Kanallarımız

Sitemize erişim engeli gelmesi veya adres değişikliği durumunda aşağıdaki kanallardan güncel giriş adresine erişebilirsiniz:

- Telegram: <https://t.me/birkitapbir>
- WhatsApp Kanalımız : <https://whatsapp.com/channel/0029VbDHv8uE50Us4lvMoc0Y>



Dr. PAUL EKMAN'ın Önsözüyle
CHRISTOPHER HADNAGY

Editör: PAUL F. KELLY

Sosyal Mühendisin
Maskesini Düşürmek
Güvenlikte İnsan Unsuru

Paloma 

Yazar Hakkında

Chris Hadnagy, diğer adıyla loganWHD, Social-Engineer, Inc. şirketinin Başkanı ve İnsan Kandırma Şefidir. Uzmanlık alanı, kötü niyetli saldırganların insanların zayıflıklarını istismar ederek, manipölasyon ve hile yoluyla bilgi ve kaynaklara erişim kazanmak için başvurdukları yöntemleri tespit etmektir. On altı yılı aşkın bir süredir güvenlik ve teknoloji alanında faaliyet göstermektedir.

Chris, Dr. Paul Ekman'ın mikroifadeler kurslarından sertifika şartlarını Uzman Seviyesi derecesiyle tamamlayarak mezun olmuştur. Sözlü olmayan iletişim eğitiminde önemli deneyime sahip olan Chris, Offensive Security Certified Professional (OSCP) ve Offensive Security Wireless Professional (OSWP) sertifikalarına sahiptir.

Chris'in makaleleri *PenTest* dergisi dahil yerel, ulusal ve uluslararası yayın ve dergilerde, *EthicalHacker.net* sitesinde, yerel ve ulusal iş dergilerinde yayınlanmaktadır. Ayrıca, en çok satanlar listesindeki *Sosyal Mühendislik: İnsan Kandırma Sanatı* kitabının yazarıdır.

Chris internet ağındaki en başarılı güvenlik yayınlarından (podcast) birinin de geliştiricisidir. Aylık Social-Engineer.org yayını, günlük yaşamında etkileme ve ikna becerileri kullanmak zorunda olan insanları analiz eder. Bu kişilerin seçim ve hareketlerini inceleme yoluyla kendi yeteneklerimizi geliştirebiliriz. Aynı derecede popüler olan SEORG bülteninde de bu analiz yapılmaktadır. Gerek internet yayını gerek bülten, zaman içinde pek çok ciddi güvenlik uygulamasının temelini oluşturmuştur ve dünyanın her yerinden Fortune 500 listesindeki şirketler tarafından personel eğitimi için kullanılmaktadır.

Son olarak Chris, Social-Engineer.com sitesinde profesyonel sosyal mühendislik eğitimi ve sızma (*penetration*) testi hizmetleri vermeye başlamıştır. Amacı, kötü niyetli saldırganların kullandıkları yöntemler konusunda şirketleri eğiterek güvende olmaları için onlara yardım sağlamaktır. Bu amaçla şirket güvenliği ihlallerinin en yeni saldırı örneklerini (Sony, HB Gary, Lockheed Martin ve diğerleri) inceleyip, öğelerine ayırarak ve ardından aynılarını şirketlere uygulayan Chris, bu yolla şirketlerin kendi zayıf noktalarını anlamalarına, sorunları azaltmalarına, gerekli eğitim ve güvenlik düzeylerini korumalarına yardım eder.

Teknik Editör Hakkında



2005 yılından bu yana Paul Ekman Group (PEG) ile çalışan **Paul Kelly** halen Dr. Ekman'ın Kuzey Amerika'da düzenlediği Kanun Yaptırımı ve Güvenlik Çalıştayları'nın Direktörü olarak görev yapmaktadır. Bu kapsamda, PEG'nin ABD ordu komutanlıkları, istihbarat kuruluşları, ulusal güvenlik örgütleri ile federal, eyalet ve yerel polis departmanları için hazırladığı çalıştayları koordine etmektedir.

Paul, Brown Üniversitesi Siyasi Bilimler dalında lisans öğrenimini tamamlamasının ardından ABD Deniz Piyade Teşkilatı'na subay olarak atanmıştır. Vietnam savaşında madalya almış eski bir asker olan Paul, 3. Cebri Keşif Bölüğü ve Vietnam Askeri Yardım Komutanlığı'nda görev yapmıştır. ABD ordusunun Sorgulama, Psikolojik Operasyonlar ve Sivil İşler/Askeri Yönetim Okulları ile ABD Deniz Piyade Kuvvet Komutanlığı ve Personeli Koleji'nde asker eğitimi görmüş olan Paul, ABD Deniz Piyade Teşkilatı İhtiyat Kuvvetleri'nde Binbaşı rütbesine sahiptir.

Hawaii Üniversitesi'nde ~~Asya~~ Araştırmaları dalında lisansüstü eğitimi yapan, bu çerçevede Mandarin Çincesini öğrenen Paul, 20 yılı aşkın bir süre ABD Gizli Servisi'nde (USSS) özel ajan olarak çeşitli güvenlik, araştırma, istihbarat ve eğitim görevlerinde bulunmuştur. ABD Gizli Servisi'ndeki eğitmenlik görevi çerçevesinde mülakat teknikleri, teknik güvenlik ve saldırgan metodolojisi dersleri vermiş olan Paul, aynı dönemde Ulusal Güvenlik Ajansı'na (NSA) bağlı fakültenin Ulusal Kriptoloji Okulu'nda Operasyon Güvenliği eğitimi verirken, eşzamanlı olarak ABD Gizli Servis Operasyon Güvenliği/Risk Yönetimi ve Acil Durumlara Hazırlık Programları'nda çalışmıştır. Paul, Beyaz Saray'dan Sorumlu Yardımcı Özel Ajan olarak emekliye ayrılmıştır.

Gizli Servis'ten emekli olmasının ardından Paul, ABD Dışişleri Bakanlığı'nın Budapeşte'deki Uluslararası Kanun Yaptırımı Akademisi'nde Kurs Direktörü ve Dışişleri Bakanlığının Anti-Terörizm Yardım Programı'nda eğitmen olarak çalışmıştır. Görevleri kapsamında Afganistan, Bosna, Çin, Mısır, Almanya, Macaristan, Hindistan, İsrail, Japonya, Ürdün, Kore ve Pakistan dahil dünyanın her yerine giden Paul ayrıca, Olimpiyat Oyunları'nın birkaçı ile Akdeniz Oyunları, Üniversite Oyunları ve Dünya Kupası'nda güvenlik danışmanlığında bulunmuştur.

Paul, mikroifadeler yani "mikrolar" hakkında bir sunum izleyip hem istem dışı hem çok-kültürlü-evrensel olduklarını öğrendikten sonra Dr. Ekman ile tanışmıştır. Paul'un sahip olduğu iletişim becerilerinin ilginç bir yönü, Dr. Ekman'ın Dr. Maureen O'Sullivan ile birlikte yaptığı güvenilirliği değerlendirmeye ve aldatmayı keşfetmeye

ilişkin araştırmada “Doğruluk Sihirbazı” olarak tanımlanmıştır. Sayıları yaklaşık 50 olan Sihirbazlar, taranan 15.000 kişi içinden yüzde bir oranındaki grubun en üst sıradaki üçte biri olup (99.666 yüzdelerik dilim), verdikleri doğru cevaplar bakımından ortalamanın (yüzde 53) çok üzerinde (eşik değeri %80) üstün başarı göstermişlerdir. Paul ile zaman içinde sözlü olmayan ifadeler ve özellikle mikrolar hakkında sık sık temasta bulunduk. Onun öneri ve deneyimlerini bu kitabın sayfalarında, özellikle “Yüzün Ardındaki Bilim” başlıklı 5. Bölüm’de görmek mümkündür.

Paul Uluslararası Polis Şefleri Birliği (IACP) ve Uluslararası ABD İş Güvenliği Birliği (ASIS International) üyesidir; üye olduğu diğer profesyonel örgütler arasında Operasyon Güvenliği Profesyoneller Birliği, Uluslararası Finansal Suç Araştırmacıları Birliği, Uluslararası Asya Suç Araştırmacıları ve Uzmanları Örgütü ve Uluslararası Bomba Teknisyenleri ve Araştırmacıları Birliği yer alıyor. Kendisi ayrıca Massachusetts Denizcilik Akademisi Mütevelli Heyeti’nin emekli başkanıdır.

Toplum ve İnsan Dizisi 30

Sosyal Mühendisin Maskesini Düşürmek - Güvenlikte İnsan Unsuru

Christopher Hadnagy, Dr. Paul Ekman

© Paloma Yayınevi, 2017

Yayın hakları Paloma Yayınevi'ne aittir. İzinsiz çoğaltılamaz.

Orijinal adı: Unmasking the Social Engineer - The Human Element of Security

Copyright © 2014 by John Wiley & Sons, Inc., Indianapolis, Indiana.

1. Baskı / Aralık 2018, İstanbul

ISBN: 978-605-9200-47-9

İngilizceden çeviren: Yudit Sevinir

Yayıma hazırlayan: Mutlu Hacıoğlu

Düzeltili: Banu Erol

İç sayfa tasarımı: Dilek Şişli

Kapak görseli: iStockphoto.com/artcasta

Baskı: Doğan Matbaacılık Basım Yayın Kağıt ve Matbaa Malz. Ltd Şti. Maltepe Mah.

Litros Yolu, Fatih San. Sit. No: 12-166-167 D: 168-169 Zeytinburnu-İstanbul.

Matbaa sertifika no: 33891.

Paloma Yayınevi—Paloma Medya Hizmetleri San. ve Tic. Ltd. Şti.

Yayıncılık sertifika no: 23401

Hocapaşa Mah. Ankara Cad. No: 28 Ankara İşhanı Kat: 2

Büro: 14-15 Cağaloğlu / İstanbul • 0 (212) 514 27 20

info@palomayayinevi.com • www.palomayayinevi.com

Sosyal Mühendisin Maskesini Düşürmek

Güvenlikte İnsan Unsuru

Christopher Hadnagy
Dr. Paul Ekman

Çeviren: Yudit Sevinir



Tek gerçek aşkıım, güzel eşim Areesa'ya.

*Bugüne kadar tanıdığım en makul, en akıllı, en harika
insanlardan biri olduğu için oğlum Colin'e.*

*Yüreğimin olumlu duygularla dolup taşmasının nedeni,
eşsiz küçük kızım Amaya'ya.*

*Çalışmaları, dostluğu ve yardımıyla bu kitabı mümkün kılan
Dr. Paul Ekman'a.*

İçindekiler

Önsöz	13
Teşekkür ve Tanıtım	15
Giriş	19
I Temeli İnşa Etme	29
1. Sözlü Olmayan İletişim Nedir?	30
Sözlü Olmayan İletişimin Farklı Boyutları	33
Kinezik	34
Proksemi	38
Dokunma	38
Göz Teması	39
Olfaksiyon	40
Giyim Kuşam	41
Yüz İfadeleri	43
Bu Bilgi Nasıl Kullanılmalı?	44
Özet	46
2. Sosyal Mühendislik Nedir?	47
Bilgi Toplama	48
Bir Kimliğe Bürünme	49
Bilgi İfşa Ettirme	50
Yakınlık	50
Etki/Manipölasyon	51
Çerçeveleme	53
Sözlü Olmayan İletişimler	53
Sosyal Mühendisliğin Üç Temel Biçimi	54

İnsan Oltalayan Avcıya Dönüşme	54
Telefonun Kötü Niyetli Yazılımdan Daha Tehlikeli Olduğu Durumlar	58
Aradığınız Sosyal Mühendis Ben Değilim	61
Sosyal Mühendislik Becerilerini Kullanma	63
İyi	63
Kötü	64
Çirkin	65
Özet	66
II Beden Dilinin Şifresini Çözme	67
3. Ellerin Dilini Anlama	68
Ellerinizle İletişim Kurma	69
Köken	70
Kodlama	71
Kullanım	71
Yüksek Özguven Belirten El Hareketleri	78
Özguven Eksikliği ve Stres İfade Eden El Hareketleri	84
Ellerin Dilini Öğrenmek	87
Özet	88
4. Gövde, Bacaklar ve Ayaklar	90
Bacak ve Ayaklar	90
Gövde ve Kollar	95
Özet	101
5. Yüzün Ardındaki Bilim	102
Yüz Hareketleri Kodlama Sistemi	104
Doğruluk Sihirbazı Nedir?	106
Duygular ve Hisler	108
Korku	109
Şaşkınlık	113
Üzüntü	115
Küçümseme	119
İğrenme	123
Öfke	125
Mutluluk	128
Mükemmeli Yapa Yapa Mükemmel Öğrenilir	132
Özet	133

6. Rahatlık ve Rahatsızlığın Sözsüz Dışavurumlarını Anlama	134
Boyun ve Yüz Rahatlatma	136
Nelere Dikkat Etmeliyiz?	137
Ağız Örtme	138
Nelere Dikkat Etmeliyiz?	139
Dudaklar	140
Nelere Dikkat Etmeliyiz?	143
Gözleri Kapama	144
Nelere Dikkat Etmeliyiz?	145
Kendini Rahatlatma ve Başı Yana Eğme	146
Nelere Dikkat Etmeliyiz?	148
Özet	149
 III Bilimi Deşifre Etme	 151
7. İnsanın Duygu İşlemcisi	152
Amigdalayı Tanıyalım	154
Amigdalanın Bilgiyi İşlemesi	154
Amigdalayı Ele Geçirme	156
İnsanlar Görür, İnsanlar Yapar	157
Başkalarının İfadelerini Okuma	159
Kendi Duygularınızın İçeriği	159
Sözsüz Sosyal Kanıt	160
Sosyal Mühendis Olarak Amigdalayı Ele Geçirme Yöntemini Kullanma	161
Özet	163
 8. Bilgi İfşa Ettirmenin Sözsüz Yüzü	 164
Yapay Zaman Sınırlamaları	166
Sempati/Yardım Temaları	167
Egoyu Askıya Alma	169
Nasıl, Ne Zaman, Neden Soruları Sorma	171
Konuşma Sinyalleri	171
Eylem Birimi 1: İç Kaş Kaldırıcı	172
Eylem Birimi 2: Dış Kaş Kaldırıcı	172
Eylem Birimi 4: Kaş İndirici	173
Duyguların Konuşma Sinyalleri	174
Konuşma Sinyallerini Çözümleme	174
Batonlar	175
Alt Çizgi	175

Noktalama	176
Soru İşareti	176
Sözcük Arama	176
Sözsüz Konuşma Sinyalleri	176
Sosyal Mühendis olarak Konuşma Sinyalleri	178
Özet	179
IV Hepsini Bir Araya Getirme	181
9. Sözlü Olmayan İletişim ve Sosyal Mühendis İnsan	182
Profesyonel Sosyal Mühendis Olarak Bu Bilgiyi Uygulamaya Koyma	184
Bu Kitabı Savunmada Kullanma	187
Eleştirel Düşünür Olma	188
Özet	190
Dizin	192

Önsöz

Yüzdeki duyguları okumaya ilişkin ilk araştırmalarımın başlıyıp, daha yakın bir zamanda *Emotional Awareness: Overcoming the Obstacles to Psychological Balance and Compassion* (Holt Paperbacks, 2009) adlı kitabı yazmak için Dalai Lama ile yaptığım işbirliğine kadar, insanları ve insanların birbirleriyle etkileşimini anlamak benim için daima bir tutku olmuştur. Yalnız duyguların nasıl sergilendiğini değil, insanların kendi duygularının neden tetiklendiği konusunda neyi anlayıp anlamadıklarını, duygusallaşmalarının ardından nasıl davrandıklarını incelemek için onlarca yıl harcadım. Bu sayede duygusal yaşamın nasıl geliştirilebileceğine dair bakış açımı genişlettim.

Yaklaşık dört yıl önce Chris bana geldi ve yaşamım boyunca yaptığım çalışmaları kendi sosyal mühendislik araştırmalarıyla birleştirme önerisinde bulundu. Çalışmalarını anlatırken onu dinlemek çok ilginçti. İnsanları kendilerinden istifade etmeyi amaçlayan manipölasyon çabaları konusunda bilinçlendiriyor ve onlara kendilerini ve/veya işletmelerini bu tür çabalara karşı nasıl daha iyi koruyabileceklerini gösteriyordu. Yaptığımız çalışmaların bu riski azaltmak amacıyla birleştirilecek olması, bu kitabın yazılmasında Chris'e destek olmaya karar vermemdeki ana etkidir.

Chris yaptığım işe ilişkin övgüleri ve gösterdiği ilgiyle neredeyse beni mahcup etti. Ama bu işe yaradı! Chris sosyal mühendislikte çalışanların yaptığım çalışmaları öğrenmeleri ve daha önemlisi yararlanmaları için çok çaba gösterdi. Kendisine verdiğim geribildirime ve kitabın teknik editörü, PEG eğitmeni Paul Kelly'nin verdiği bilgilere karşı büyük duyarlılık gösterdi. Paul Kelly bu kitabı değerlendirmek, önerilerde bulunmak, istihbarat ve ulusal güvenlik alanlarında sahip olduğu olağanüstü deneyimlere dayanarak kendinden örnekler vermek için çok zaman harcadı.

Özellikle yüz ifadelerini ele alan 5. Bölüm ve 8. Bölüm'ün konuşma sinyalleriyle ilgili kısmında benim çalışmalarım, Paul Kelly'nin sahip olduğu deneyim ve içgöründen ve Chris'in sosyal mühendislik konusundaki bilgisinden (heyecan verici, eşsiz ve umarım faydalı bir karışım) yararlanma fırsatı bulacaksınız.

Kitabın keyfini çıkarın. Kitaptaki bilgilerden ve onu derlemek için kullanılan onlarca yıllık araştırmalardan kendinizin, ailenizin, iş arkadaşlarınızın ve işletmenizin daha güvende olması için yararlanın.

Dr. Paul Ekman,
California Üniversitesi San Francisco,
Emekli Psikoloji Profesörü

Paul Ekman
Group LLC (PEG) Başkanı,
Kasım 2013

Teşekkür ve Tanıtım

Bu kitabı planlarken pek çok insan bana ilham verdi ve yardımcı oldu. Öncelikle ailem.

Eşim Areesa: Tanıdığım en sabırlı insansın. Yazmaya ne kadar odaklanırsam her şeyden o kadar uzaklaşıyorum. Sen beni destekledin, teşvik ettin, bu yaşamı mümkün kıldın. Bir sosyal mühendisle evli olmaya tahammül edebilen az kadın vardır. Farklı bir isimle telefonlara cevap vermek, benim başkası olduğumu sanan insanlarla konuşmak. Sosyal medyada sahte profiller kullanmak. Dünyayı dolaşıp bir yerlere sızmak ve başkalarına da aynısını yapmayı öğretmek. Sen çok sabırlı, çok zarif, çok güzel bir insansın. Eşim olduğun için gerçekten gurur duyuyorum. İlk 20 yıl harikaydı. Sonraki 20 yıl daha da iyi olsun! Seni seviyorum.

Oğlum Colin: Okuyup öğrenmeyi senin kadar seven başka kimseye rastlamadım. Aile ortamında bir konuyu açtığımda, daha sonra konu hakkında okumalar yapar ve zekice tartışırsın. Seni beş günlük kursa götürdüğümde ne beklemem gerektiğini, hoşuna gidip gitmeyeceğini bilmiyordum. Büyüdüğünü, ufkunu genişlettiğini görmek çok güzeldi. Yaşamında harikulade şeyler yapacağına, neşeli ve sakin kişiliğinin sana gerçek bir başarı getireceğine inanıyorum. Seni seviyorum, dostum.

Kızım Amaya: Sen yüzümdeki gülümsemenin sebebisin. Sana bakınca dünyam ışıltıyor. Seni öyle çok seviyorum ki. Sen küçükken gelip ben çalışırken bazen saatlerce omuzlarıma oturduğunu hatırlarım. Bir süre önce Ekman eğitim testini yüzde 89'la geçtin! Daha iyi bir insan olmam için bana ilham veriyorsun. Senin koşulsuz sevgi ve desteğin ilham verici. Yaşamımda en çok değer verdiğim şeyler arasında senin yaşama sevincin, gülüşün ve harika kişiliğin var. Seni bütün kalbimle seviyorum. Beni daha iyi bir baba, daha iyi bir insan yaptın.

Bana ilham veren, cesaretlendiren daha başka birçok insan var. Brad “Hemşire” Smith, tanıdığım en ilham verici insanlardan biri.

Nick Furneaux: Seni bütün yaşamım boyunca tanıdığımı hissediyorum, doğarken ayrılan iki kardeşmişiz gibi. Bu süreçte bana verdiğin cesaret gerçekten yardım etti, sadece bu kitapta değil, yaşamımda. Sen ve ailen benim ailem için büyük bir armağansınız. Benim için gerçekten de bir kardeş gibisin.

Ben ve Selena Barnes: Sizi sevdiğimi biliyorsunuz. Bu kitabın yüzü sizsiniz, fotoğraflarınız sayfaları onurlandırıyor. Ben yüzlerinizi ve bedenlerinizi çeşitli şekillere sokarken gösterdiğiniz sabır bu kitabın daha iyi olmasını sağladı. Sizleri tanımak ve ailemize girmeniz ne kadar güzel.

Son bir buçuk yıl içinde şirketim Social-Engineer, Inc.’te mükemmel bir ekip oluşturdum. Amanda: Seni ufacık bir şey olduğun zamandan beri tanıyorum, günde yaklaşık 50 kez işten kovuyorum, obsesif kompulsif bozukluğu olanları deli eden şeyler yaparak seni strese sokuyorum, günde 400 kez “Ben Batman!” sözünü duymak zorunda kalıyorsun, ama yine de harikası. Yazmak için bir süre “kontağı kapatmam” gerektiğinde işleri hallederek odaklanmama çok yardımcı oldun. Ama lütfen çalışma odamı temizlemeye kalkma.

Michele: Ping (seni seviyorum Ping) ile yaptığım tek görüşmenin hayatımızı sonsuza kadar değiştireceğini kim aklına getirirdi? Onun tavsiyesi sayesinde bu yıl harika geçti. Araştırmalarda bana yardım ettin, işe koyulmak gerektiğini sık sık hatırlattın, ayağımın yere basmasını sağladın, büyüme yolunda sağlam bir destek oldun, bütün bunlar için sana ne kadar teşekkür etsem azdır. Bunun, Social-Engineer’i daha da harika bir şirket yapma yolunda uzun bir ilişkinin başlangıcı olduğunu ümit ediyorum. Çok streste olduğum bir gün bana söylediğin gibi, “Her zaman umut var.”

Robin Dreeke: Dünyada en sevdiğim “Ben”lerden biri. Birkaç yıl önce tanıştığımızda her şeyin böyle gelişeceğini kim bilebilirdi? Seninle eğitim yapmak çok eğlenceli, bana yakın bir dost oldun. Bütün o güzel sohbetler ve düşüncelerimi paylaşmama izin verdiğin için teşekkür ederim.

Bugüne kadar tanıdığım en açık fikirli ve en harika insanların bulunduğu InfoSec topluluğuna teşekkür etmezsem eksik kalacak. Çalışmalara devam etmem ve bilgimi arttırmam için beni teşvik etmeniz ikinci bir kitap yazmayı düşünmeme yardımcı oldu. Yararlı geribildirim, sevgi ve hatta arada sırada gelen eleştiriler için teşekkür ederim. Sarılmalar için de teşekkür ederim (Dave, sen hariç; sarılmalar sende kalabilir).

Giriş bölümü Dr. Paul Ekman ve Paul Kelly ile nasıl çalışmaya başladığımı detaylandırıyor. Burada samimi teşekkürlerimi dile getirmek isterim. PK, ta-

nıştığımızda benden hoşlanacağından emin değildim. Sen özgün mikroifade sihirbazlarından birisin. Yıllarca Ekman ile çalıştın, suçları çözmek, insanları korumak amacıyla federal yönetimle birlikte çalıştığın uzun bir geçmişin var. Ben yalnızca bir insan kandırma uzmanıyım ama yollarımızın nasıl kesiştiğini ve nasıl birlikte çalışabileceğimizi tartışacak kadar açık fikirliydin. Teşekkür ederim PK. Bana yakın bir dost, büyük bir tavsiye ve teşvik kaynağı oldun. Teşekkür ederim.

Dr. Ekman, birkaç yıl önce beni neden telefonla geri aradığından emin değilim. Benimle telefonda neden saatler harcadığından, evinde seninle oturup sosyal mühendisliğin geleceğinden, sözlü olmayan iletişimden söz etmeme neden izin verdiğinden emin değilim. Nedenleri belki de hiç bilemeyeceğim ama nedenler ne olursa olsun, çok çok çok teşekkür ederim! Verdiğin kesin yönergeler, bana gösterdiğin nezaket hayatımı ve gideceğim yönü etkiledi. Yaptığın araştırmalar, ömrünü adadığın çalışmalar; sosyal mühendisliği kullanmamı, öğrenmemi ve sonra hakkında yazmamı mümkün kılan nedendir. Paul, sen büyük bir insan, olağanüstü bir akıl hocasısın. Teşekkür ederim.

Burada sıraladığım herkes yaşamımı etkilemiş ve bu kitabın yaşama geçmesine katkıda bulunmuştur. Bunun gerçekleşmesi yolundaki yardımınız için teşekkür ederim.

İlk kitabımı yazmaya başladığımda ne hissettiğimi hatırlıyorum. Sadece deneyimlerimi ve beni ben yapan yolda öğrendiklerimi paylaşmak istiyordum. Ondan iki yıl sonra, ikinci kitabımda ne başarmak istediğim konusunda çok daha belirgin bir vizyonla işe başladım. Yalnız kendi görüşlerimden oluşan 300 sayfalık bir destan yazmak istemediğimi biliyordum. İkinci bir kitap yazarsam, bilime dayanan bir şey olmasını istiyordum. Ama “Ben kimim? Bir sosyal mühendisin yazdığı bilimsel bir kitabı kim neden okumak istesin?” diye düşünmeye başladım.

Sonra yakın dostum Brad Smith ile bir konferansa katıldım. Konuyu tartışırken Brad bana sıcak bir şekilde gülümsedi, koluma dokundu ve kendinden emin bir tavırla bana “Chris, bu beceriler sana doğuştan gelmiyor. İzlediğin yol, verdiğin mücadeleler, bugüne gelmek için yaptıkların – bütün bunlar bu konuyla ilgilenen herkesin değerli bulacağı hayat dersleridir” dedi.

Brad bir yıl sonra vefat etti ama sözleri benimle kaldı. Bir sosyal mühendislik şirketini yönetmek, insanları istihdam etmek, beş günlük bir kurs vermek, kendi becerilerime dayalı hizmetler sağlamak amacıyla bir yolculuğa çıkmayı düşünmeye başladım. Bana en büyük etkiyi yapan becerileri aklımdan geçirdim; sözlü olmayan iletişim, iletişim kurma tarzımı değiştiren beceriydi.

Kitabı beğeneceğinizi umut ederim. Açık fikirli davranarak burada anlatılan tekniklerden bazılarını deneyip, işe yaradıklarını kendinize kanıtlamanızı dilerim. Bu kitap yaşamımdaki yeni bir sayfayı temsil ediyor – iç dünyamı açmak, yolculuğum sırasında öğrendiklerimi paylaşmak için yeni bir fırsat.

Kitabın bazılarının hoşuna gitmeyeceğinden eminim. Mutlaka bazı hatalar bulacaksınız. Ama ilk kitabıma ilişkin yorum, görüş, eleştiri ve değerlendirmelerden yararlanarak bu kitabı çok daha iyi yazmayı başarabildiğimi umuyorum.

Bir süreliğine aklınıza girmeme izin verdiğiniz için sizlere teşekkür ederim.

Christopher Hadnagy

Giriş

Gördüğüm şeyin farkına varmayı kendime öğrettim.

—Sherlock Holmes

Bir kitap daha yazmaya karar verdiğimde, işlemek istediğim konuları düşünmek için zamana ihtiyacım oldu. *Sosyal Mühendislik: İnsan Kandırma Sanatı* (Paloma Yayınevi, 2013) adlı kitabım, bir sosyal mühendislik uzmanının sahip olduğu tüm becerileri okura anlatan ilk kitaplardan biriydi. Ancak bu beceriler düzdür, onlarla alıştırma yapar, ustalaşırsınız; ileri düzeyde konular yoktur.

Sosyal Mühendislik, sosyal mühendisliğin ne olduğunu ve benim görüşüme göre bu becerileri geliştirip günlük yaşamınızda kullanmak için gerekli olan hususları özetleyen basit ve temel bir kitaptır. Ayrıca, birçok okurumun fark ettiği gibi, anlayışımı, düşüncelerimi ve eğitimimi kanıtlanmış bilimsel gerçeklere daha yakın bir çizgiye getirmek zorunda kaldım.

Sosyal mühendislikte beni neyin heyecanlandırıldığını ve en fazla hangi becerilerin bana yardımcı olduğunu düşündüğümde, son birkaç yıldır yaptığım yolculuğu aklımdan geçirmeye başladım.

İnsan iletişiminin psikolojisi ve fizyolojisi beni hep büyülemiştir. Bu dallarda akademik eğitime sahip olmamama rağmen, iletişimin bu yönlerini kavramanın günlük iletişimde bu konularla ilgili becerileri anlama, yorumlama ve kullanma yeteneğinizi geliştirebileceğine inanıyorum.

Araştırma yapmaya başladığımda bir kitabevine gittim ve ilgimi uyandıran belirli konulara ilişkin kitaplar aldım. Dr. Paul Ekman'ın *Emotions Revealed* ve *Unmasking the Face* adlı kitaplarını ilk kez o zaman gördüm. Kitapları satın aldım ve elimden düşüremedim. Bu, Dr. Ekman'ın interaktif eğitim veren web sitesini kurmasından önceydi. Onu bulup konuşmakta kararlıyım.

Emotions Revealed kitabını okumaya başladığımda, yüz ifadelerinin sözlü içerikle bağdaşmadığı zamanlar ve gizlenmek istenen duyguları gösteren ifadeler gibi yıllardır irticalen kaydettiğim şeyleri anlamaya başladım. Konu beni büyüledi ve beden dili ve yüz ifadeleriyle ilgili bulabildiğim her şeyi okumaya başladım. Kitapları okuyup içindeki fotoğraflarla yapabildiğim kadar alıştırma yaptıktan sonra Dr. Ekman'ın Yüz Hareketi Kodlama Sistemi (Facial Action Coding System - FACS) kursunu pazarlayan bir web sitesi buldum. FACS kursu yüzdeki her kası inceleyerek, nasıl tetiklendiğini, neyi kontrol ettiğini ve kullanıldığı zaman nasıl görüldüğünü anlatır. Kursu hemen satın aldım ve bir bilgi hazinesi olduğunu gördüm ama çekingen insanlara uygun değildi.

O dönemde güvenlik uzmanlarının sosyal mühendisliğin sanat ve bilimini öğrenmelerine yardımcı olacak bir kurs geliştirmeye çalışıyordum. Kurs, öğrencilerin avantajlı bir başlangıç yapmalarına yetecek becerileri öğreten beş günlük bir temel eğitim programı hâline geldi. Bu noktada, yaşamımı sonsuza kadar değiştirecek bir şey yapmaya karar verdim.

Artık zamanı gelmişti. Kendimi daha fazla tutamadım; Dr. Ekman'la konuşmak zorundaydım. Dr. Ekman'ın elektronik posta adresini ve telefon numarasını bulmak zaman aldı ama sonunda telefonla görüştük.

Sorularıma yanıt vermeye ve yaptığı araştırmaları anlatmaya neden o kadar zaman ayırdığını bugün bile bilmiyorum. Ancak bana ayırdığı zamanın yaşamıma büyük etki yaptığını biliyorum, çünkü Dr. Ekman ve ben dost olduk. İki yıl sonra kendimi onun evinde, sözlü olmayan iletişimi içeren sosyal mühendislik araştırmalarının geleceğiyle ilgili onunla konuşurken buldum.

Hazırladığım kursu yaşama geçirmemim ardından Dr. Ekman kullandığım materyalleri gözden geçirdi ve sözlü olmayan iletişim konusunda verdiğim eğitimi mükemmelleştirmeme yardımcı oldu. Ayrıca, bu konunun başkalarını okurken ve onlarla ilişki kurarken ne kadar önemli olduğunu görmemi sağladı. Yalnız yüz değil, bedenın tümü kişinin iletişim sırasında aslında ne söylediğini anlatan önemli ipuçları verir.

Size bu hikâyeyi beni bu kitabı yazmaya sevk ettiği için anlatıyorum. Dr. Ekman'la kurduğum dostluk ve ona duyduğum saygı, sözlü olmayan iletişimle ilgili çalışmalarım ve bu becerileri son yıllarda kendi sosyal mühendislik faaliyetlerimde kullanmam bu kitaba *Sosyal Mühendisin Maskesini Düşürmek* adını vermeme neden oldu.

Bedeninizin her parçası duygularınızla ilgili bir hikâye anlatır. Her parça diğerleriyle birleştğinde kişi sizinle iletişim kurduğunda veya sizden bir şey gizlemeye çalıştığında ne hissettiğini ve söylediğini anlamanıza yardımcı olur.

Bu konunun sizinle ilgisi ne? Eşinizle, çocuklarınızla, patronunuzla, iş arkadaşlarınızla ya da başkalarıyla iletişim kurduğunuzda rahatsızlık belirtilerini okuyabildiğinizi farz edin. Onların mutluluk, üzüntü, öfke, korku veya görmenizi istemedikleri başka duygular mı hissettiklerini anlayabildiğinizi düşünün. Patronunuzdan zam istediğinizde bazı tereddütleri olduğunu görebildiğinizi farz edin. Bütün bunlar iletişim tarzınızı adapte etme, duruma uygun hâle getirme ve geliştirme yeteneğinizi nasıl etkilerdi? Şimdi de bir sosyal mühendislik işini gözünüzün önüne getirin. Hedefinizle konuştuğunuz zaman onun öfke, üzüntü, korku veya mutluluk duyduğunu görmek size nasıl bir katkı sağlardı? Odada konuşan iki kişiye bakıp birinin kendini rahatsız hissettiğini fark etmeniz bunun izlediğiniz yaklaşıma bir yardımı olur muydu?

Bu belirtileri görmekle kalmayıp deşifre edebilmek, iletişim becerilerinizi geliştirecektir, bu kitabı okumanın en önemli nedeni de budur. İkincisi, bu kitap sosyal mühendislik uzmanlarının başka insanları içeren görevlerinde en iyi sonucu almalarını sağlayacak becerileri geliştirecektir.

Başkalarıyla etkileşim kurarken hepimiz kendi içgüdülerimizi dinleriz. Örneğin, bazen birini görür görmez hoşlanırsınız ya da hoşlanmazsınız. Bazen içgüdüler hiç iletişim olmadığı ya da çok az olduğu durumlarda bile devreye girer. Neden böyle olduğunu hiç merak ettiniz mi?

İçgüdülerinizin büyük bir kısmı karşınızdaki kişinin sözsüz olarak nasıl iletişim kurduğuna dayalıdır. Beyniniz bu ipuçlarını algılar ve o kişiye karşı belli bir his derinliği oluşturan duygusal bir tepkiyi tetikler. Bu yeteneği devreye sokup kendi iyiliğiniz için kullanmak, her türlü iletişimde size sahip olmaktan hoşlanacağınız bir güç verecektir.

İlk kitabımdan herkesi memnun edemeyeceğimi öğrendim. Bu kitaptaki bazı noktalara katılmayabilirsiniz. Sorun yok, siz okurların bu konularla ilgili benimle açık iletişim kurmasını teşvik ediyor ve heyecanla bekliyorum.

Bu konulara ilişkin olarak bana ulaşmaktan çekinmeyin. Yapıcı eleştiriye her zaman açığım. Web sitemin adresi: <http://www.social-engineer.com>. Orada benimle iletişime geçmek için çeşitli seçenekler bulacaksınız.

Ayrıca, bu kitabın henüz yayınlanmayan yeni araştırmalara dayandığını iddia etmiyorum. Aslında bu kitap büyük ölçüde günümüzün en büyük dehalarından bazılarının yaptığı araştırma ve çalışmaları esas almaktadır. Kitabı farklı kılan neden, sosyal mühendisler için bütün bu araştırmaları derleyen bir kitabın bugüne kadar yazılmamış olmasıdır. Bir sosyal mühendis olarak bu becerileri nasıl kullanacağınızı gösteren bir kitap yoktu. Bir sosyal mühendis tarafından yazılan ve bu alandaki en büyük iki isim (Dr. Paul Ekman ve Paul

Kelly) tarafından düzenlenen, düzeltilen ve bilimsel doğruluk bakımından kontrol edilen bir kitap yazılmamıştı.

Dr. Ekman’la ilişkimi nasıl geliştirdiğimi bana sık sık sorarlar. İzin verirseniz giriş bölümünde bu soruyu yanıtlamak isterim.

Biliminsanı ve Öğrenci

Dr. Ekman’a ilk defa ulaşmaya çalışırken duyduğum korkulardan biri, onun bütün bir öğrenim ve araştırma alanına öncülük etmiş dünyaca ünlü bir biliminsanı ve araştırmacı olmasıydı. Oysa ben sadece insanlarla konuşmayı iyi bilen ve “bir şeyleri hack’lemek”ten hoşlanan biriyim. Değerli zamanını neden benimle geçirmek istesin diye sorgulamaya başlamıştım.

Dr. Ekman’a ilk kez aylık Sosyal-Mühendislik internet yayınına kendisini davet etmek amacıyla asistanı ve web sitesi kanalıyla ulaştım. Davete gerçekten şaşıran Dr. Ekman, benimle telefonda görüşmek istedi. O ilk gün, yaptığım iş, ne üzerinde çalıştığım ve çalışmalarımın onun alanında nasıl uygulandığı konusunda iki saat telefonda konuştuk.

Dr. Ekman’ın yaşı ilerlemiş olabilir ama sosyal mühendislik kavramlarını hemen anladı ve uygulama alanlarını gördü. O zaman yayına katılması için yaptığım daveti kabul etti. İnternette en çok indirilen yayınlarımızdan biri Dr. Ekman’la olanıdır.

Sonra beş günlük kursumun sözlü olmayan unsurlarla ilgili bölümünü gözden geçirdi, eğitim yöntemimi mükemmel hâle getirmeme yardım etti ve Mikro İfade Eğitim Aracı (Micro Expression Training Tool – METT) yazılımını öğrencilerin becerilerini geliştirmeleri için kursta kullanmama izin verdi.

Birkaç ay sonra Dr. Ekman’ın evinin balkonunda sosyal mühendislik ve mikroifadeler hakkında konuşuyordum. Onlarca yıl boyunca yaptığı araştırmaları daha önce hiç uygulanmadığı yeni bir alanda uygulamak üzerine bir kitap yazmak istediğimi o zaman söyledim.

Ama bunu ancak onun onay ve desteğiyle yapacağımı belirttim. Onun yardımı ve eğitimi olmadan, düzenleme ve düzeltmeyi o yapmadığı takdirde bu işi üstlenmeyecektim. Bu kitapta söylenenlerin bilimin, doğruluğun ve yılların kanıtlarıyla desteklenmesini sağladığımı söylerken ciddiyim. Yaklaşık bir yıl sonra Dr. Ekman benimle çalışmayı kabul etti ve uzun zamandır birlikte çalıştığı Paul Kelly’nin (PK) bu sürecin bir parçası olmasını önerdi.

PK ile bu süreçte geliştirdiğimiz dostluk sayesinde Dr. Ekman'ın kıdemli öğretmenlerinden birinden eğitim aldım. Dr. Ekman ile PK, kavramları anladığımdan emin olmak ve kitabın bilimsel açıdan doğru olmasını sağlamam amacıyla bana çok fazla zaman ayırdılar. Bu işbirliği, Şekil I-1 ile Şekil I-4 arasındaki örneklerde gösterilmiştir.



Şekil I-1: Dr. Ekman ve ben kitaba konulacak bazı resimleri gözden geçirirken.



Şekil I-2: Dr. Ekman yüz ifadeleri kullanımının kitapta nasıl olması gerektiği konusunda bana tavsiyelerde bulunurken.



Şekil I-3: Dr. Ekman bazı resimlerin kullanımına ilişkin görüşlerimi açıklamama izin verirken.



Şekil I-4: Dr. Ekman bazı ifadelerin daha derin boyutlarını anlamama yardım ederken.

Bütün bunların yanında, beni daha da etkileyen unsurlardan biri Dr. Ekman'ın kızım Amaya'ya ayırdığı zamandır. Kızım, Dr. Ekman'ın çalışmalarına ilgi duydu ve onun yüz ifadelerini okuma konusundaki çevrimiçi kursuna

katılıp yüzde 89 puanla bitirdi. Kendisiyle New York'ta buluşacağını öğrenince onu da götürmem için bana yalvardı.

O oturum sırasında Amaya, Dr. Ekman'a kızı Eve'den esinlenerek yaptığı bazı işleri gösterdi. Eve'in *Emotions Revealed* kitabındaki yüz ifadelerini örnek alan bir kolaj hazırlamıştı. Dr. Ekman birini alıp bir göz attı ve "Kitabında bu genç hanımdan yararlanmazsan yazık olacak," dedi.



Şekil I-5: Dr. Ekman mimiklerini mükemmel hâle getirmek için Amaya ile çalışırken.

Yıllar önce Eve Ekman'ın yaptığı gibi, kızım Amaya bu kitabın 5. Bölümü'nde ilk kez sahneye çıkıp yüz ifadelerini taklit yeteneğini sergilemektedir.

Neticede şunu söyleyebilirim: Paul Ekman ile Paul Kelly'nin bu kitapta bana destek vermelerinden gurur duyuyorum, çünkü yazdıklarımın kanıtlanmış ve doğru olduğundan eminim. Dahası, onlar benim akıl hocalarım ve dostlarım oldular.

Kitaptaki konu başlıklarına hızlıca göz atalım.

Birinci Bölüm, sözlü olmayan iletişimi ve bu tür iletişimin nasıl işlediğini bilimsel bir yaklaşımla derinlemesine incelemektedir.

İkinci Bölüm, sosyal mühendisliğin ne olduğunu, nasıl kullanıldığını anlatmaktadır. Bu bölüm, yakın zamanda gerçek hayatta gerçekleştirilen bazı saldırılarda sosyal mühendisliğin nasıl kullanıldığını ve bu olaylardan ne öğrenilebileceğini ele almaktadır.

Üçüncü Bölüm, beden dilinin altgrupunu teşkil eden ellerin bilimi değerlendirerek, ellerle gösterilen duyguların nasıl deşifre edilebileceğini anlatmaktadır.

Dördüncü Bölüm, beden dilinin diğer kilit öğeleri (gövde, bacaklar ve ayaklar) tarafından ortaya konulan duyguları incelemektedir. Ayakların kapiya bakması

ne anlama geliyor? Kişinin duruşunda ya da eğilişinde rahatlık ve rahatsızlık belirtileri gizli mi? Bu işaretleri tespit edebilmek insanları hızla okuma yeteneğinizi geliştirecektir.

Beşinci Bölüm, araştırmalar, veriler ve insan yüzüyle ilgili olgularla dopdodur. Yüzün bilimi hayati önem taşır. Yüz, duygularınızın anahtarı ve iletişim araçlarının en önemlilerinden biridir. Yüzü okumayı, deşifre etmeyi ve kullanmayı öğrenerek tıpkı bir zihin okuyucu gibi olabilirsiniz.

Mikroifadelerin (anlık, istemdisi, kültürlerarası/evrensel yüz ifadeleri) ardındaki bilimin geçerli olmadığını, yüz ifadelerini hızla okumanın kimseye öğretilmeyeceğini düşünen çok insan vardır. Beşinci Bölüm, Dr. Ekman'ın öncülüğünde bu bilim dalında sağlanan ilerlemelerin, bilimsel gerçeklerin kanıtıdır. Öğrencilerin büyük çoğunluğu, iki saat gibi kısa süren eğitimle bu becerileri geliştirirler, hatta bazıları önemli ilerleme sağlarlar.

En büyük efsanelerden biri, birinin yalan söylediğini birkaç saniye içinde anlayabileceğimizdir. Bu doğru değil ama birinin kendini rahat hissedip hissetmediğini anlayabilirsiniz. Rahatsızlık belirtileri, kişinin o andaki ruh durumunun nasıl olduğu, nasıl etki altına alınabileceği konusunda önemli bilgiler verebilir. Altıncı Bölüm, rahatsızlık belirtilerini nasıl aramak ve anlamak gerektiğine odaklanmaktadır.

Yedinci Bölüm, bedenden küçük bir adım uzaklaşarak beyin, özellikle amigdala üzerinde yoğunlaşmaktadır. Beynin duyguların tetiklediği sözsüz tepkileri kontrol eden bu küçük parçası burada ele alınacaktır. Ayrıca, bu bölüm amigdalanızı ele geçirmenin mümkün olup olmadığı, eğer mümkünse bunun nasıl ve ne amaçla yapılabileceği sorularına yanıt verecektir.

Ardından bu bilgiyi sosyal mühendisliğe, özellikle sosyal mühendisliğin kalbi olan bilgi ifşa ettirmeye uygulamaya başlamanız gerekir. Sekizinci Bölüm sözlü olmayan iletişimin bilgi ifşa ettirme sürecini nasıl etkilediğini tartışmaktadır.

Dokuzuncu Bölüm, güvenlik uzmanlığı alanında pratik uygulamayla kitabı bitirmekte ve "Bu bilgi denetleme, eğitime, geliştirme, test etme ve kendinizi, ailenizi ve şirketinizi koruma amacıyla nasıl kullanılabilir?" sorusunu cevaplamaktadır.

Kitapta, sahip olduğum bilgileri ve bir sosyal mühendis olarak bu bilgi birikimini yaşamımda nasıl kullandığımı aktardım. Bu konularla ilgili incelemeler ve araştırmalar yaptım ve dünyanın en büyük uzmanlarıyla konuştum. Zanaatımda mükemmelleşmek adına onlarla birlikte çalıştım ve onlardan bilgi aldım. İnsan iletişiminin bir ya da birkaç unsurunu anlamaya yaşamlarını adanmış pek çok insanın bu kitaba bir şekilde katkıları olmuştur.

FBI Davranış Analizi Birimi Direktörü ve davranışsal iletişim uzmanı Robin Dreeke ile yaptığım çalışma bana çok şey öğretti. İnsanların iletişim tarzlarını hızla okumayı, herkesle hızla yakınlık kurmayı ve kendi tarzımı başkalarının hoşlanacağı şekilde ayarlamayı öğrendim. Kendisi gerçekten yaşamımı değiştirdi.

Social-Engineering internet yayınında, insanların günlük işlerini düşünmeden yaptıklarına ilişkin akılsızlık teorisi üzerine kitap yazmış olan Harvard psikoloğu Dr. Ellen Langer gibi büyük dehalarla mülakatlar yaptım. Bu araştırmalar, iletişim kurduğumuz insanlarda rahatlık ve rahatsızlık belirtileri arama ve bunları okuma biçimimizi etkilemektedir.

Paul Kelly çok değerli bir kaynaktı. Kendisinin ABD Gizli Servisi'nde geçirdiği yılların yanında, mikroifadeleri okumada doğuştan yetenekli biri olarak Dr. Ekman ile birlikte çalışması, söylediğim her şeyin doğru olmasını garanti lememe yardım etti. Ayrıca onun dostluğu, desteği ve verdiği cesaret bu uzun aylar boyunca benim için bir ilham kaynağı oldu.

Bugüne kadar yaptığım en müthiş görüşmelerden biri davranışsal ekonomist Dan Ariely ile olandır. Onun öngörülebilir mantıksızlık konusundaki çalışma ve araştırmaları, tam bir değişim için kendimizi ve başkalarını bir çerçeveye oturtmaya ilişkin kavrayışımızı geliştirmektedir.

Tanınmış ikna psikolojisi uzmanı Kevin Hogan bana zaman ayırdı, ikna nın işleyiş biçimini ve yaptığı araştırmaların insanlara istediğimizi yaptırma gücünü anlamamıza nasıl yardım edebildiğini açıkladı.

Giriş bölümünü Dr. Paul Ekman'dan bir kez daha söz etmeden bitiremeyeceğim. Kendisi bana bir dost ve akıl hocası olmanın ötesinde, kitapları, eğitim materyalleri ve bilimsel araştırmalarıyla iletişime ilişkin anlayışımızı değiştiren biridir. Dr. Ekman bana gözü kapalı inanmış ve ömrünü adadığı çalışmaların "meşalesi"ni buna çok ihtiyaç duyan bir alana taşımam için bana emanet etmiştir.

Bu Kitabı Sosyal Mühendis Olarak Kullanma

Voltaire'in "büyük güç büyük sorumluluk getirir" sözünü ilk söyleyen kişi olduğu düşünülür.

Beş günlük eğitim kurslarım sırasında, sosyal mühendisliği öğrenmenin zihin okumaya benzediğini söyleyenler oldu. Ben insanlara zihin okumayı öğretmiyorum ama hedefinizle onun istediği şekilde iletişim kurmayı öğrenebilir, verdiği ince sözsüz ipuçlarını okuyabilir ve onu kendi sergilediğiniz sözsüz

ipuçlarıyla destekleyerek karşılık verebilirsiniz. Bütün bunlar konuştuğunuz kişiye sizinle iletişim kurmanın onun iyiliğine olduğu hissini verecektir.

Bu kitabı nasıl daha iyi bir iletişimci olabileceğinizi öğrenmek amacıyla okumakta olduğunuzu umut ediyorum. Bazı araştırmalar söylediklerimizin ne kadarının sözsüz olduğunu rakamlarla ifade etmeyi sever ama Dr. Ekman, iletişim türünün bunda büyük payı olması nedeniyle sözsüz unsurlara tam bir rakam ilâştiremeyeceğimizi bana öğretmiştir. Bu oran bazı ortamlarda yüzde 55 iken, bazılarında yüzde 80 olabilir. Ancak “söylediklerimizin” büyük bölümünü sözlü olmayan iletişim yoluyla ifade ettiğimizi biliyoruz.

Eğer şirketinizin güvenliğinden, personelinizin eğitiminden veya sanal sa-vaşlarda mücadele etmekten sorumlu profesyonel bir güvenlik uzmanıysanız bu kitap size yardım edebilir. İletişimin bu çok önemli unsurunu, verdiğiniz mesajı geliştirmek, insanların aslında ne söylediğini anlamak ve hatta şirketinizin güvenliğini daha iyi test etmek amacıyla kullanmayı öğrenebilirsiniz.

Kitabı beğeneceğinizi ve bu konuları tartışmak için çekinmeden bana ulaşacağınızı ümit ediyorum. Şimdi 1. Bölüm’e geçip sözlü olmayan iletişimi tartışalım.



Temeli İnşa Etme

- 1. Bölüm:** Sözlü Olmayan İletişim Nedir?
- 2. Bölüm:** Sosyal Mühendislik Nedir?

Bölüm 1

Sözlü Olmayan İletişim Nedir?

Duygu hep bilinçaltından kaynaklanır ve bedende yaşama geçer.

—Irene Claremont de Castillejo

Sosyal Mühendislik: İnsan Kandırma Sanatı adlı ilk kitabımda iletişim modellemesi konusuna değinmiş, siz ve başkalarının iletişimde dayandığı modeli geliştirmenin ve anlamanın ne kadar önemli olduğunu belirtmişim.

İletişim modellemesi, bilgi alıp vermede kullanılan yöntemleri anlamaktır. Örneğin, elektronik posta yoluyla haberleşiyorsanız *gönderen* (siz) duygu, niyet ve mesajını yalnızca sözcükler, duygu simgeleri ve sözcük grupları yoluyla karşı tarafa aktarmak zorundadır. *Alıcı* kendi ruh durumu ve sizden gelen elektronik postayı yorumlama biçimi temelinde bunu deşifre etmek zorundadır. İletişim döngüsünde, çeşitli şekillerdeki geribildirim büyük önem taşır.

Buna karşılık doğrudan iletişimde, gönderen sözcüklerin yanı sıra beden dili, yüz ifadeleri ve diğer yöntemlerle mesajı aktarabilir. Bu, sosyal mühendisin iletişim tarzını, yöntemini ve içeriğini hem iletişim kanalı hem alıcı temelinde modellemesi gerektiği anlamına gelir.

Bu bölüm sözlü olmayan iletişime odaklanmaktadır. Geniş ve karmaşık bir konu olduğundan, bu bölümde sözlü olmayan iletişimi alt öğelerine ayırmadan önce, ne olduğunu tanımlayacağız.

Sözlü olmayan iletişimi anlamak için, duyularımızdan her birinin iletişim biçimimize ne katkı yaptığını da anlamanız gerekir. Bu bölümün en önemli noktası budur. Aşağıda bu konulara değinerek sözlü olmayan iletişimin nelerden oluştuğunu özetleyeceğim.

Örneğin, büyük bir topluluk önünde konuşma yaptığınızı varsayalım. Topluluğa bakınca bazılarının esnediğini, bazılarının mobil elektronik cihazlarını kullandığını, bazılarının da gözleri yarı kapalı şekilde başlarını ellerine dayadıklarını görürsünüz. Bu hareketler ne anlama gelir? Hiçbir söze gerek kalmadan, dinleyicilerin ilgisini kaybettiğiniz, topluluğun sıkıldığı ve ilgilenmediği sonucuna varabilirsiniz.

Neden? Nedeni basit: Sözlü olmayan iletişim. Yapılan pek çok araştırma, iletişimin ne kadarının sözsüz olduğunu yüzdelere ifade eder. İletişimin yüzde 50'sinin sözlü olmadığını söyleyenler vardır. Dr. Ekman'la yaptığım çalışmada, iletişimin türü, amacı, kime yöneltildiği ve daha pek çok faktöre göre değişmesi nedeniyle bu olguyu somut bir oranla ilişkilendirmenin zor olduğunu öğrendim. Ancak herkesin birleştiği ortak nokta şu: Oranlamak mümkün olsaydı yüksek bir oran söz konusu olurdu.

Kaba ve iğneleyici diye yorumladığınız bir kısa mesaj veya elektronik posta aldığınız ancak daha sonra gönderenin (iletenin) böyle bir niyet taşımadığını öğrendiğiniz bir olayı düşünün. Bu neden olur? Mesajı iletenin bulunmadığı bir ortamda okuduğunuzda, kendi duygularınızı ve o anki ruh durumunuzu mesaja eklersiniz.

Beynimin 50 ayrı yöne gittiği stresli bir günü hatırlarım. Biri bana “Seni birkaç kez aradım. Bugün gerçekten çalışmaya karar verersen beni ara,” gibi bir mesaj gönderdi. Kanım beynime sıçradı. Beni tembellikle suçlamaya nasıl cüret eder! Bugün neler yaptığımı bilmiyor mu? Belki de onun son üç haftada yaptığından fazlasını yapmışımdır! Ona gününü göstereceğim!

Ona uzun bir elektronik posta gönderip azarladım. Ama yazıyı okuyunca, ne kadar öfkeli görüldüğümü anlamaya başladım. Elektronik postayı gönderen kişiyle nasıl sürekli şakalaştığımızı düşündüm. Stresliydim, baskı altındaydım ve kendi ruh durumumu elektronik postayı gönderen kişinin üzerine yüklemiştim. Elektronik postalarda, gönderen kişinin göndermeye çalıştığı mesajı anlamamıza yardım edecek ses tonu, yüz ifadeleri ve beden dili yoktur.

O kişinin karşısında oturuyor olsaydım gülümseyişini ve neşeli kişiliğini görürdüm. İş ahlakım ya da zaman yönetimi becerilerim konusunda kötü düşündüğüne ilişkin her türlü yanlış izlenim çabucak silinirdi.

Sözlü olmayan unsurlar iletişimin o kadar önemli bir parçasıdır ki tüm çalışma hayatını bu yöntemleri anlamaya adanmış olanlar vardır. Bu kitap, Dr. Ekman ve başka isimlerin araştırmalarını derinlemesine inceleyip, sosyal mühendislere nasıl uygulandıklarını analiz etmektedir.

California Üniversitesi Berkeley İnsan Gelişimi Enstitüsü Başkanı Dr. Joseph J. Campos ile Dr. Anderson, Dr. Witherington, Dr. Uchiyama ve Dr. Barbu-Roth sözlü olmayan iletişimin önemini ortaya koymak amacıyla bir “görsel uçurum” denemesi yaptılar. * Emekleme yaşına gelmiş ancak henüz konuşamayan bir bebek, pleksiglas yüzeyle kaplı ve altı dama desenli bir masanın ucuna bırakıldı. Bebeğin görüş açısından, masanın ortasına gelince keskin bir iniş, aşağıya inen yüksek bir basamak var gibi görünüyordu ama bu bir optik yanılsamaydı.

Diğer uçta, “tehlikeli uçurum”un arkasında bir oyuncak duruyordu. Bebek masanın kenarında, oyuncanın yanında annesinin yüzünü görebiliyordu. Anneye hiç konuşmadan, sadece yüz ifadelerini kullanarak bebeği kendisine yaklaşmaya teşvik etmesi söylenmişti. Bebek “uçurum” a ulaştığında annenin mutluluk veya korku makroifadesi (çok uzun süreli yüz ifadesi) sergilemesi gerekiyordu. Anne mutluyorsa, Şekil 1-1’de görüldüğü gibi, gözlerinin dış kenarlarının kırışmasına yol açacak şekilde gülümseyerek (Dr. Ekman’ın tanımına göre “samimi gülümseme”) bebeğe her şeyin yolunda olduğunu söylüyordu. Anne korku ifadesi gösteriyorsa Şekil 1-2’de görüldüğü gibi dudaklarını yatay biçimde arkaya geriyor ve gözlerini açıyordu.

Anne mutluluk ifadesi sergilediğinde, bebeğin görsel uçurumu fark etmeden annesine doğru emekleme olasılığı artıyordu. Anne korku belirtisi gösterdiğinde, bebek dikkatli davranıyordu. Hatta bir bebek uçurumu geçmeyi düşünürken hayır der gibi başını salladı.



Şekil 1-1: Annesinde böyle bir ifade gören bebek ne hissederdii?

* Lejeune, L., Anderson, D. I., Campos, J.J., Witherington, D. C., Uchiyama, I., Barbu-Roth, M. (2005). “Avoidance of Heights on the Visual Cliff in Newly Walking Infants”, *Infancy* 7(3), s. 285-298.



Şekil 1-2: Annesinde böyle bir ifade gören bebek ne hissedirdi?

Bu ve benzeri deneyler, sözlü olmayan iletişimin iletişim kurduğumuz kişiler üzerindeki derinlik, ciddiyet ve etkisini kavramanın ne kadar önemli olduğunu kanıtlamaktadır. Bunu bir adım ileriye götürdüğümüzde, profesyonel sosyal mühendislerin sözlü olmayan unsurları nasıl kullandıklarını kavramanın ne kadar önemli olduğunu görürüz. Söz konusu deneyi örnek verirse hedefe yaklaşırken sosyal mühendisin yüzünde korku varsa hedefte korku hissi uyanacak, ne olduğunu merak etmesine yol açacaktır. Buna karşılık, sosyal mühendis mutluluk belirtisi gösteriyorsa yakınlık kurmak ve istenen sonuca ulaşmak daha kolaydır.

Buraya kadar sözlü olmayan iletişimin tamamını tek bir sınıf altında topladım ama bu tür iletişimin çeşitli boyutları vardır.

Sözlü Olmayan İletişimin Farklı Boyutları —————

Sözlü olmayan iletişim farklı boyutlara göre ayrılabilir. Birçok araştırmacı sözlü olmayan iletişimi birçok kategoriye ayırmak için binlerce saat harcamaktadır. Bu bölümde, sözlü olmayan iletişimi anlamanıza gerçekten yardımcı olacağını düşündüğüm boyutlardan bazıları işlenecek.

Bu bölüm özellikle sözlü olmayan iletişimin şu yedi boyutu üzerinde duracak: kinezik, proksemi, dokunma, göz teması, olfaksiyon, giyim kuşam ve yüz ifadeleri. Bunların her biri aşağıda kısaca açıklanmaktadır.

Kinezik

Kinezik “dil dışı beden hareketleri (yüzün kızarması, omuz silkme, göz hareketleri gibi) ile iletişim arasındaki ilişkinin sistematik incelemesi” olarak tanımlanır.

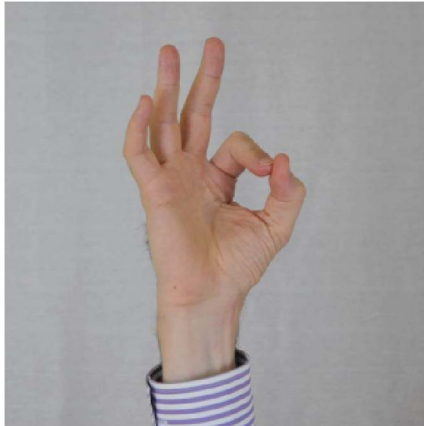
Temelde bu terim beden dilini ve bedenimizin duygularımızı nasıl ele verdiğini anlatır. Dr. Ekman 1975 yılında Dr. David Efron’un 1940’larda yaptığı çalışmayı konu alan “Communicative Body Movements” [İletişimsel Beden Hareketleri] başlıklı bir makale yayınlamıştı. Makale kinezik kavramının dört alanını ele alıyordu: amblemler, tanımlayıcılar, manipülatörler ve benim RHYP adını verdiğim grup. Bunları aşağıda kısaca tanımlayıp 3. Bölüm’de etraflı biçimde ele alacağım.

Amblemler

Amblemler genellikle elleri içeren sözlü olmayan hareketlerdir. Amblemlerin bazı ayırıcı özellikleri vardır.

Şöyle bir senaryo düşünün: Arkadaşınız odanın diğer tarafından biraz solgun olduğunuzu fark ediyor ve dudaklarını oynatarak “İyi misin? diyor. Arkadaşınız nasıl jest veya jestler kullanır. Omuz silkip “Harika!” anlamında baş parmağını yukarıya mı kaldırır? Siz nasıl karşılık verirsiniz? Belki de karnınızı ovuşturup baş parmağınızı aşağıya çevirirsiniz. Böyle yaparak ne demek istediniz? Karnınız ağrıyor. Bu şekilde tek bir kelime konuşmadan ya da birkaç kelime kullanarak, sadece amblemlerle anlaşırsınız.

Şunu da düşünün. Konuşmanız Ortadoğu’da geçseydi büyük olasılıkla yukarıya bakan baş parmak amblemini kullanmazdınız, çünkü bu amblem orada tamamen farklı bir anlam taşır. Şekil 1-3 ve 1-4’te gösterilen amblemler nerede kullanıldıklarına göre anlam değiştirirler.



Şekil 1-3: “Her şey yolunda” anlamında mı, yoksa uygunsuz bir ifade mi?



Şekil 1-4: Bu jest dünyanın neresinde olduğunuza bağlı olarak iyi veya saldırgan olarak yorumlanabilir.

Kullandığınız sözcüklerin farkında olduğumuz gibi, konuşurken kullandığımız amblemlerin de farkındayızdır, çünkü bu işaretler kasıtlıdır. Benzer şekilde, konuşurken “dil sürçmesi” olabileceği gibi, konuşma sırasında amblemin sürçmesi de mümkündür.

Bugüne kadar gördüğünüz bazı amblemleri ve ne anlama geldiklerini düşünün.

Şekil 1-3’de gösterilen işaret ABD’de her şey yolunda demektir ama Ortadoğu’da, Afrika’nın bazı bölgelerinde ve başka yerlerde hakarettir.

Bir sosyal mühendis olarak amblemleri ve onların ülke, kültür ve etkilemek istediğiniz kişiye göre değişen anlamlarını anlamamız gerektiği için bu konuyu 3. Bölüm’de daha geniş biçimde ele alacağım. Yanlış bir zamanda yanlış bir amblem kullanmak, etkileyici bir iletişimin kısa zamanda hakarete dönüşmesine yol açabilir.

Tanımlayıcılar

Dr. Ekman’ın 1972 yılında yayımladığı “Hand Movements”^{*} [El Hareketleri] başlıklı makalede, tanımlayıcılar “konuşma, kullanılan söz grupları, içerik, ses perdeleri, ses yüksekliği vb. ile anlık olarak yakın ilişkide olan hareketler” olarak tanımlanmıştır (s. 358).

Diğer bir deyişle, tanımlayıcılar genellikle söyleneni vurgulayan hareketlerdir. Amblemlere benzemekle birlikte, tanımlayıcılar genellikle yardımcı hareketlerdir ve farkında olmadan kullanılır.

^{*} Ekman, P. (Aralık 1972). “Hand Movements”, *Journal of Communication* 22(4), s. 353-374.

Biri “Hah!” ya da “Bekle!” diye bağırdığında sizce nasıl bir tanımlayıcı kullanır? Veya biri “Dağın kuzeyine doğru yola koyuldum, ardından yaklaşık üç saat dolambaçlı bir yolda araç sürdüm,” derken sizce hangi tanımlayıcıları kullanır? Büyük olasılıkla bu konuşmaların nasıl ilerlediğini zihninizde canlandırabilirsiniz. Tanımlayıcıları çoğu zaman siz de kullanıp başkalarında görürsünüz.

Manipülatörler

Manipülatörler, gerginlik veya huzursuzluktan dolayı veya rahatlamak ve sakinleşmek amacıyla bedeninin bir bölümü ya da bir giysiyle oynamak veya düzeltmek için yapılan hareketlerdir. Yüzükle ya da kol düğmeleriyle oynamak, elleri ovuşturmak, düğmeleri ya da gömleği düzeltmek, saçları düzeltmek gibi örnekler verilebilir.

Dr. Ekman’ın çalışması, benim de sıklıkla tekrarladığım şu hususu açıkça ortaya koymuştur: Bu gibi ipuçları, aldatmanın otomatik sinyalleri değildir. Kişinin içinde bulunduğu durumdan, karşısındaki kişiden, sorulardan ya da ortamdan rahatsız olduğuna işaret edebilir, aldatmayla bağlantılı da olabilir. Ancak biri manipülatörleri kullanmaya başlarsa bu onun yalancı olduğu anlamına gelmez.

Sosyal mühendislik bağlamında, manipülatörler kişinin kendini rahat hissedip hissetmediğini anlamınıza yardımcı olabilir. Ayrıca, insan zihninin bu işaretleri nasıl algıladığını bilmek, sosyal mühendisin hedefte istediği hissi uyandırmak amacıyla onları kullanmasını sağlar.

RHYP

Üzerinde durmamız gereken bir diğer amblem konuşma tarzı ve içeriğidir. RHYP’nin açılımı ritim, hız, yükseklik derecesi ve perdedir. Burada anlatılmak istenen hangi sözcüklerin kullanıldığı değil, sözcüklerle bağlantılı diğer her şeydir.

Birinin konuşurken kullandığı ritim, onun gergin, sakin, kendinden emin ya da başka duygularının belirtisidir.

Konuşma hızı, kişinin ne hissettiğine, nereli olduğuna ve söylediği şeylerden ne kadar emin olduğuna işaret eder.

Sesin yüksekliği, söylenenlerin içeriğine ilişkin ipucu verebilir. Fısıldıyor mu yoksa çok yüksek sesle mi konuşuyor? Bunlar nasıl bir insanla karşı karşıya olduğumuzu gösterebilir. Sesin yükselmesi öfke belirtisi olabilir.

Kişinin sakin mi, yoksa gergin mi olduğu hakkında fikir verebilmesi bakımından ses perdesi de aynı şekilde önemlidir. Ses perdesi korku nedeniyle yükselebilir, düşmesi ise üzüntü ya da kararsızlığın göstergesi olabilir.

Konuşmadaki duraklamaları, tekrarlar ya da sözcük veya ses tonundaki değişimleri fark etmek, kişinin bize aslında ne söylediğini anlamamıza yardımcı olabilir.

İşte dikkat etmemiz gerekenlerden bazıları:

- **Zamirlerin değişmesi (konuşma tarzı):** Kişi önce “Ben” diye başlayıp sonradan “biz” zamirine geçiyorsa bu bir aldatma belirtisi olabilir. Zamirlerin değişmesi aldatma olmasa bile hikâyenin neden değiştiğini anlamak için daha dikkatle dinlememizi söyleyen iyi bir göstergedir.
- **Kekeleme ya da kelime tekrarın artması (konuşma tarzı):** Bu durum artan kaygı ya da stresin belirtisi olabilir. Dikkat: Referans noktasını bilmeden kekelemenin kişinin normal konuşması olup olmadığını bilemezsiniz, dolayısıyla bu göstergeyi dikkatle kullanmalısınız.
- **Ses tonunun değişmesi:** Ses tonu duyguları ortaya koyar. Mutluluk, iğrenme, öfke, küçümseme gibi duygular ses tonunuzda kendini gösterebilir. Denemek için, köpeğinize sert bir şekilde bakıp öfkeyle “Seni seviyorum!” diye bağırın ve köşeye kaçışını izleyin. Sözcükler önemli değildir ama ses tonu ve ifadeler önem taşır.
- **Sözlü kaçamaklar:** Kişi soruyu yanıtlamak istemediğinde “kaçamak” yanıt vererek soruyu savuşturmaya çalışacaktır.
- **Duraklama:** Duraklama bilişsel yükü gösterir ve göz hareketlerini de kapsayabilir. Basitçe açıklarsak duraklayan kişi bir yanıt hazırlamaktadır. Mülakatı gerçekleştiren için mesele, konuştuğu kişinin bir şeyi anımsamak amacıyla mı, yoksa bir hikâye uydurmak amacıyla mı durakladığını anlamaktır. İşte önemli bir aksiyom: *Duraklamaya müdahale etmeyin.* Çoğu zaman mülakatı yapan kişi duraklamadaki boşluğu doldurur ve bu şekilde konuşmacıyı rahatlatır ya da konuşmacıyı etkileyebilecek yönlendirici sorular veya yorumlar ekler.

Bu gibi işaretleri başkalarında gözlemeyi öğrenmek ve kendi konuşmanıza nasıl girdiğinin bilincinde olmak, bir iletişimci ve sosyal mühendis olarak size yardımcı olabilir. Karşınızdakinin ne kadar rahat ya da rahatsız olduğunu, içinde bulunduğu gerçek ruh durumuna ilişkin sözlü olmayan ipuçlarını anlayabilirsiniz.

Sözlü olmayan iletişimin sıradaki boyutu bizi 1950’lerde yapılan araştırmalara geri götürecektir.

Proksemi

Dr. Edward Hall adlı araştırmacı 1950'lerde etrafımızdaki alanı kullanma şeklimizi ve rahatlık ya da rahatsızlık belirten farklılıkları ele alan *proksemi* (sosyal alan dili) terimini ortaya atmıştır.

“Kişisel alan” ifadesi proksemiye ilgilendirmektedir. Dr. Hall, yaptığı araştırmada şu dört alandan söz eder:

- **Kamu alanı:** Batılı kültürle odaklanan araştırmacı, konuşmacıyla dinleyiciler arasında 3,6 ile 7,6 metrelik bir mesafe kalmasının yerinde görüldüğünü bulmuştur. Son gittiğiniz konseri veya Cumhurbaşkanı'nın televizyonda yaptığı son konuşmayı düşünün. Uygun kabul edilen bir kamu alanı olduğunu fark etmişsinizdir.
- **Sosyal alan:** Sosyal ortamlarda uygun kabuledilen alandır. Plajda ailenizle bir havlunun üzerine oturduğunuz en son zamanı anımsamaya çalışın. Yanınıza yerleşecek kişinin ne kadar mesafede olması uygun olurdu? Dr. Hall bu mesafenin 1,2 ile 3 metre arasında olduğunu söylüyor.
- **Kişisel alan:** Aile veya arkadaşlarımızla konuştuğumuzda makul kabul ettiğimiz alandır. Ayrıca sırada beklerken uygun sayılan alandır. Bu alan 0,60 ile 1,2 metre arasında değişir.
- **Mahrem alan:** Bize dokunmalarına, fısıldamalarına ve yakın olmalarına izin verdiğimiz kişilere ayrılan alan olup, 30 santimetreden azdır.

ATM önünde sıra beklerken arkanızdaki kişinin birkaç santimetre yakınına geldiğini düşünün. Siz hareket edince o da hareket ediyor. Ensenizde nefesini hissediyorsunuz. Rahatsız olur muydunuz? Bu kişi sizin mahrem alanınıza girmiştir.

Oysa Ortadoğu'da sosyal alan sayılan mesafe Amerikan vatandaşlarının mahrem alan kabulettikleri alandır. Gelenekleri bilmeden bir Amerikalı olarak o bölgede iş yaparsanız kendinizi sürekli geri giderken bulabilirsiniz. Buna karşılık bazı Avrupa ülkelerinde gerekli görülen kişisel alan Amerikalıların uygun kabul ettikleri sosyal alana daha yakındır. Diğer kültürlerle iletişim sırasında bu farkları anlamak ve hatırlamak önemlidir, çünkü rahatlık ve rahatsızlık belirtilerini fark etmenize yardımcı olabilirler.

Dokunma

Dokunma insan olmanın ayrılmaz bir parçasıdır, ondan çok şey öğreniriz. Isıyı, soğuğu, keskinliği vs. hissetmeseydik bizim için ne kadar büyük sorun olurdu,

bir düşünün. Dokunma duyumuzun etrafımızda olup bitenleri beynimize iletmede büyük payı vardır.

Aynı şekilde, dokunma, duyguları başkalarına aktarabilir ve onlarda güven hissi uyandırabilir. Fransa'nın Vannes şehrindeki Université de Bretagne-Sud'de yapılan bir araştırma, hiç tanımadığınız birinin sadece koluna dokunmanın bir yabancıнын diğerine yardım etme olasılığını %63'ten %90'a yükselttiğini göstermiştir.*

Elbette ki kültürel farklılıklar, yaş, cinsiyet, geçmiş gibi etkenlerin de payı vardır. Buna rağmen araştırma, sosyal mühendislerin cinsel olmayan dokunmanın olumlu bir ortam yaratabilecek güce sahip olduğunu anlamalarına katkı yapmaktadır. Sözlü olmayan iletişimin bu boyutu doğru kullanıldığında sosyal mühendis için kapıları açabilir.

Claremont Üniversitesi'nden makroekonomi ve nörobilim öğretim üyesi Dr. Paul Zak, beynin doğal olarak ürettiği ve insanların güven duymalarına yardımcı olan oksitosin adlı kimyasal madde üzerinde yaptığı araştırmada, oksitosin salgılanmasında rol oynayan başlıca yöntemlerden birinin basit bir kucaklama olduğunu bulmuştur. İki kişi arasındaki basit bir dokunma, doğru yapıldığı takdirde, her sosyal mühendis için iki kilit temel olan güven ve bağ tesis etmeye uygun ortamı yaratan bir kimyasal madde salgılayabilir. Dr. Zak *The Moral Molecule* adlı kitabında bu konuyu irdelemiş, ayrıca internet üzerinden yaptığım yayında (podcast) konuyu ele almıştır.

Göz Teması

“Gözler ruhun aynasıdır” deyimini duymuşsunuzdur. Göz temasının başkalarının duygu durumunu algılayışımızı nasıl etkilediğini ele aldığımızda bu deyim in doğru olduğu görürüz.

Şekil 1-5'i ele alın. Hangi gözler mutlubirini, hangileriyse korku duyan birini gösteriyor? Her iki fotoğraf da aynı kadına ait ama aradaki fark açık.

Bu örnekte, sözcüklere gerek yok, hatta yüzün geri kalanına da gerek yok; gözler yeterli. Yukarıdaki örnek gözlerin iletişimde ne kadar büyük önem taşıdığını göstermektedir.

* Geuguen, Nicholas ve Jacque Fischer-Lokou, “Tactile Contact and Spontaneous Help: An Evaluation in a Natural Setting”, *The Journal of Social Psychology*, 2003, 143(6), s. 785-787.



Şekil 1-5: İfadelerden hangisi mutlu, hangisi korku dolu?

Kişinin baktığı yöne dayanarak yalan söyleyip söylemediğini anlamanın mümkün olduğuna inananlar vardır ancak son araştırmalar bu teoriyi çürütmüştür. Buna rağmen, rahatlık ve rahatsızlık düzeyi bağlamında gözlerden pek çok şey anlaşılabilir.

Göz teması konusu ilgilendiğim bir konudur. Ben biri bana bilgi verdiğinde daha çabuk öğrenirim. Bu nedenle, biri konuştuğunda başka yöne bakarım. Dikkatimi vermiyorum gibi görünsem de aslında dikkatle dinlerim. Ancak konuştuğum kişi böyle düşünmeyebilir. Karşımdakini aldatmaya çalışmıyor, hatta kabalık bile yapmıyor olsam da toplumda kabul gören davranış kodu, biri sizinle konuştuğunda göz temasını korumaktır.

Göz teması konusunda farkındalık geliştirmek sosyal mühendisin yararına olacaktır. Ama gözünü kaçırın herkesin yalan söylediğini düşünmek gibi bir tuzağa düşmeyin. Yine de sıklıkla gözlerini kaydıran veya konuşurken size bakamayanlara dikkat edin. Rahatsızlık belirtilerini farketmenin, kişinin duygu durumunu okuma yolunda önemli katkısı vardır.

Dr. Ekman'la yaptığım sohbetlerin birinde ona göz temasının önemini sorduğumda şöyle demişti: “Bağlama göre birçok farklı anlamı olabilir. Göz teması üstünlüğü ortaya koyabilir, flört girişimi olabilir ya da yalnız yalancıların konuşurken başka yöne baktıklarını zanneden birinin yalan söylediğini gösterebilir.”

Olfaksiyon

Olfaksiyon sözlü olmayan iletişim bağlamında koku alma duyusunu araştıran daldır. Bedenlerimiz bazı kokuları duygularla ve hislerle ilişkilendirir. Bazı kokular kişiler, olaylar ve eşyalarla ilgili anılar ya da duygular için güçlü tetikleyiciler olabilir.

Ocaktaki kokusunu sevdiğiniz bir yemeği düşünün. Kokuyu duyduğunuz zaman ne olur? Aksine, neredeyse kusmanıza yol açacak derecede midenizi bulandıran bir kokuyu duyduğunuzda ne olur? Kokuyu şu anda düşünmek bile yüzünüzün tiksintiyle buruşmasına yol açabilir.

Koku güçlü bir duygudur. Feromonlar karşı cinsi çekebilir, hatta korku gibi başka duyguları tetikleyebilir.

Bütün bunlar sosyal mühendis için ne anlama gelir? Nasıl koktuğumuzun farkında olmak önemlidir. Ağır parfüm ya da kolonyalar bazı insanlara itici gelebilir. Beden kokusu da itici olabilir, bu nedenle sosyal mühendisler hiçbir zaman hedeflerini beden kokusuna maruz bırakmamalıdır (amacınızın buna izin verdiği durumlar dışında).

Giyim Kuşam

Aşağıdaki soruları yanıtlayabilir misiniz?

Kahverengi pantolon, kahverengi gömlek, kahverengi beyzbol şapkası giymiş bir kadın işyerinize gelip koliler bırakır. Kadın nerede çalışıyor? Kot pantolon ve kırmızı mavi tişört giymiş genç bir delikanlı evinizin yanına yanaşıp kare bir paket bırakır. Genç nerede çalışıyor? Üzerinde adı yazan bir gömlek ve beyzbol şapkası giyen, elleri yağ içinde bir adam. Ne iş yapıyor?

Yukarıdakilerin UPS kargo çalışanı, pizza paket servis elemanı ve tamirci olduğunu anlamışsınızdır. Nasıl? Giyim kuşam sayesinde. Giysiler, takılar, makyaj, hatta saçlar bizi diğerlerinden ayırarak hiçbir söz söylemeden hakkımızdaki her şeyi başkalarına anlatır.

Bir görev sırasında birkaç depoya “sızmam” gerekiyordu. Bunu tellerden tırmanarak ya da kilitleri zorlayarak değil, çalışanları beni içeri almalarını sağlayarak yapmak zorundaydım. Kendi “adımı” taşıyan bir gömlek ve ona uygun bir şapka giyip depoya gittim. Depo ile çalışan atık yönetimi şirketinden geldiğimi ve çöp sıkıştırıcılarını kontrol etmem gerektiğini söyledim. Kimse bana kimlik sormadı, ofisi arayan da olmadı. Neden? Çünkü kıyafetim hikâyeyi anlatıyordu. Hikâye söylediklerime uygun olduğu için de kimse beni durdurmadı.

Bir keresinde radyo sunucusu Tom Mischke ile işini nasıl bulduğuna dair bir mülakat yapmıştım. Bir yerel radyo kanalında çeşitli kimliklere bürünüp telefon şakası yaparak kariyerine başlamıştı. Zamanla bu karakterler bölgede ünlenince, belli saatlerde telefon edip bu karakterleri dinleyiciler için oynamaya başladı. Mischke her karaktere ayrı ayrı zaman ayırdığını, hatta o karakterin giyineceğini düşündüğü şekilde giyindiğini anlattı. Bu öykü, giyim kuşamın sosyal mühendis için ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.

“Giydirilmiş biliş” konulu deneyler yapan bir grup araştırmacı da bu nokta-
nı altını çizmiştir.*

Araştırmacılar gönüllülere biri genellikle doktorların giydiği türden, diğeri boyacıların giydiği türden olmak üzere iki beyaz önlük gösterdiler. İlk deney grubun iki farklı önlüğe nasıl bir gözle baktıklarını bulmaktı. Katılımcıların çoğu doktor önlüğünün odaklanma, dikkat, ihtiyat ve sorumluluk ifade ettiği görüşündeydi ama boyacı önlüğü bu gibi özellikler çağrıştırmamıştı.

Araştırmacılar birkaç deney yaptılar. Önce katılımcıların laboratuvar önlüğü giymesi hâlinde durumun değişip değişmediğini gözlemlediler. Daha sonra önlüğe başka bir anlam yüklediler. Araştırmanın ilginç tarafı, iki önlüğün aynı olması ama araştırmacıların deneklere önlüklerin farklı rolleri olduğunu söylemeleriydi.

Araştırmacıların savunduğu hipotez doğru gibi görünüyor. Yine araştırma-
dan ve ortaya attıkları giydirilmiş biliş teriminden alıntı yaparsak:

Araştırma, giysilerin onları giyenler için psikolojik ve davranışsal alanlarda ciddi sistematik sonuçlar getirebileceğine ilişkin giydirilmiş biliş yaklaşımımıza ön destek sağlamaktadır. Birinci deneyde, laboratuvar önlükleri giyen katılımcılar günlük giysilerini giyen katılımcılara kıyasla daha dikkatliyidiler. İkinci ve üçüncü deneylerde giysilerin etkisinin gerek giysilerin giyilip giyilmediğine, gerek giysilerin sembolik anlamlarına bağlı olduğu konusunda güçlü kanıt bulduk. Önlük doktorlarla ilişkilendirilip giyilmediği zamanlarda dikkat süresinde artış olmadı. Önlük doktorlarla ilişkilendirilmeden giyildiği zamanlarda dikkat süresinde artış olmadı. Ancak a) katılımcılar önlüğü giydikleri ve b) önlük doktorlarla ilişkilendirildiği zaman dikkat süresi arttı. Bu sonuçlar giydirilmiş bilişin temel ilkesini ortaya koymaktadır: Giysilerin simgesel anlamı ve onları giymenin yarattığı psikolojik deneyim olmak üzere iki bağımsız etkenin eşzamanlı oluşması (Adam & Galinsky).

Yukarıdaki sonuçlar giyim kuşamının iki açıdan sosyal mühendis için önem taşıdığını göstermektedir. Bunların ilki, sosyal mühendisin giymeyi seçtiği giysiler, ikincisi ise hedefin giydiği giysilere bakarak onun kendiyle ilgili ne düşündüğünü belirlemektir.

* Adam, H. ve A. D. Galinsky (2012). “Enclothed Cognition”, *Journal of Experimental Social Psychology*. doi: 10.1016/j.jesp.2012.02.008.

Yüz İfadeleri

Bu konu 5. Bölüm’de çok daha ayrıntılı biçimde ele alınacak. İnsan yüzü ne hissettığımızla ilgili pek çok bilgi verir; sözcükler olmadan hikâyenin tamamını anlatabilir. *Sosyal Mühendislik* kitabımda değindiğim gibi, yüz ifadelerini okumayı öğrenmek, açık iletişim kurma becerinizi geliştirebilir. Bu kitabın 5. Bölümü, Dr. Ekman’ın araştırmalarına dayanarak, yüzün şifresini çözmeyi, her yüz ifadesinin görünümünü ve sizin için ne anlama gelebileceğini irdelemeye ayrıldı.

Birçok insan yalnızca yüze, yalnız bedene ya da yalnız ellere odaklanmak gerektiğini düşünür. Ancak Dr. Ekman ile geçirdiğim birkaç yılda öğrendiğim bir şey varsa o da insanları okumanın bir bütün olduğudur. Yüz bir duyguyu açığa vurabilir ama yüzde gördüğünüz ifade, beden ve ellerde gördüklerinizle, sözcüklerde duyduklarınızla bağdaşmayabilir. Kişiyi bir bütün olarak okumayı öğrenmek, sosyal mühendisin başarısında belirleyici rol oynayan bir yetenektir.

Dr. Ekman’ın çalışması ile *Sosyal Mühendislik* kitabından alınan aşağıdaki alıştırmaya, bu noktayı pekiştirmeye yardımcı olacaktır. Şekil 1-6’daki her fotoğrafta hangi duyguların sergilendiğini belirleyin.



Şekil 1-6: Sizce her fotoğrafta hangi duygu temsil ediliyor?

Bu duyguları okuyup kişinin ne hissediyor olabileceğini anlamak (*neden* değil, *ne* dediğime dikkat edin) yaklaşımınızı ya da açılış cümlelerinizi o kişiye daha çekici gelecek şekilde ayarlamaya olanak sağlar.

Sanırım sağ aşağıdaki kişiyi kızdırmak istemezsiniz. Üst sırada soldan ikinci kişiyle konuşurken daha alçakgönüllü davranmak isteyebilirsiniz. Üst sıranın soldan üçüncü fotoğrafındaki ifadeyi görürseniz onu neyin iğrendirdiğini öğrenmek istersiniz. Mesajı anlamışsınızdır: Yüz ifadelerini incelemek yaklaşımınızı uyarlayıp değiştirmenize yardımcı olabilir.

Yıllardır yapılan araştırmalar bu ifadelerin evrensel olduğunu ortaya koymuştur. Cinsiyet, kültür, ırk, demografilerin tümünde ortak olan, hepimizin aynı biçimde hissedip ifade ettiği temel duygular vardır. Elbette ki duyguların nedeni yine yukarıdakilere bağlı olarak değişiklik gösterecektir.

Bu Bilgi Nasıl Kullanılmalı? —————

Kitabın devamında bu konular daha ayrıntılı biçimde ele alınacak. Bir sosyal mühendis, iletişimci ve bir insan olarak, çevrenizdeki insanları daha iyi anlamak için bu ipuçlarından nasıl yararlanabileceğinizi göreceksiniz.

Şahsen ben bunları öğrenmeyi heyecan verici ve aydınlatıcı buluyorum. Odanın diğer tarafına bakıp birinin üzgün ya da öfkeli olduğunu görebilmek ailem, dostlarım ve başkalarının iç dünyasını anlamamı sağlıyor. Sosyal mühendis rolünden bir an için uzaklaşırsak daha anlayışlı biri olmama yardımcı olduğu için bu bilgileri aydınlatıcı buluyorum. “Bana neden böyle bir şey söyledi?” ya da “Niye böyle davranıyor? Bunu hak edecek ne yaptım?” diye düşünmek yerine denklemden “ben”i çıkardım ve o kişinin ne hissediyor olabileceğini anlamaya başladım. Bu sayede, dostum Robin Dreeke’in dediği gibi, her şeyin benimle ilgili olmadığını anlayabildim. Asıl konu onları anlamak.

Bunun neden bu kadar güçlü olduğunu küçük bir örnekle göstereyim. Heathrow havalimanında gümrük memuru için sıra bekliyordum. 27 gişe vardı ancak sadece üç kişi çalışıyordu. Sıradaki tansiyon artarken iki memur mola verdi ve sadece tek bir gümrük memuru kaldı. TV ekranlarında, “Şikâyetiniz varsa orada çalışanlardan birine başvurun, bu sayede işlerini daha iyi yapacaklardır,” şeklinde bir mesaj yanıp sönüyordu.

Birkaç kişinin müdür gibi görünen bir adama şikâyet ettiklerini duydum. Doğrusu, ben de oldukça öfkeliydim. Başka bir uçuşum vardı ve geç kalıyordum. Müdürü gözlerimle süzmüş ve yaklaştığım zaman “şikâyetimi sunmaya” karar vermiştim. Birkaç kişi moladan dönerken kendisi odanın diğer tarafından ağır ağır yürüyerek geldi. Gördüklerim planlarımı değiştirmeme sebep oldu. Müdür yumruklarını öyle sıkımişti ki parmaklarının eklem yerleri beyazlaşmıştı. Çenesi gerilmiş, dudakları sıkılmıştı. Kolları gergin, yürüyüşü ağırdı. Ne düşünüyorsunuz?

Sadece öfkeli değil, çileden çıkmış durumdaydı. Kızgınlığının nedenini henüz bilmiyordum ama şikâyet etmek için doğru kişi ve doğru zaman olmadığına karar verdim. Müdürün beden dili ve yüz ifadelerine dikkat etmem sayesinde ciddi bir muhakeme hatası yapmaktan kurtuldum.

Sıranın önüne yaklaşıncı iş arkadaşına şunları söylediğini duydum: “Sırf Amerikan hükümeti için çalışıyor diye *benim* ülkeme gelip *bana* bu şekilde konuşabileceğini mi sanıyor?!? Buradayken yalnızca ziyaretçi konumunda olduğunu ve bu ayrıcalığın kaldırılabileceğini hatırlaması lazım!”

İşte şimdi müdürün öfkeden köpürdüğü, benim küçük şikâyetimin “hizmet kalitesini arttıracak” yerde, büyük olasılıkla başımı derde sokacağı, gecikmeme ve daha büyük sorunlara yol açacağına dair kanıtı ulaşmıştım.

Bu kısa hikâyede görüldüğü gibi, karşımızdaki insanı, nasıl biri olduğunu, neden bu şekilde tepki verdiğini, neden bazı şeyleri yaptığını ya da söylediğini anlamak için çaba gösterdiğimiz zaman, onu gerçekten anlamaya başlarız. Bu olay, çok düşüncesizce hareket ettiğim başka bir durumu aklıma getirdi. Yakın bir dostumu gücendiren bir şey söyledim. Konuyla ilgili konuşmak için bana geldiğinde kendimi saldırıya uğramış hissettim ve savunmaya geçtim. Konuyu sadece benimle ilgili hâle getirdim, kendimi koruyan bir yaklaşımla tepki verdim. Yukarıdaki birkaç cümlemin “ben” ile dolu olduğuna dikkat edin. Aklımda onun duyguları değil, benim duygularım vardı.

Kısa süre sonra bu kişiyi tekrar gördüm. Yüzünü görmek gerilmeme yol açtı ama mutlu oldum. Çok üzgün görünüyordu. Öfkeli değil, yalnızca üzgün. Ona yaklaştığımda kalçaları ve ayakları benden başka yöne bakıyordu. Aramızda nazik bir konuşma geçti. O zaman olanları anlamamıştım ama kısa süre sonra durum üzerine derinlemesine düşündüm. Yüzündeki üzgün ifade ve beden dili, rahatsız olduğunu ve o ortamda olmak istemediğini gösteriyordu.

Yaptığım bu hatayı size neden anlatıyorum? İnsanları nasıl okuyacağımı bilmek, arkadaşımı öfkelenmediğimi ama kalbini kırdığımı anlamama yardımcı oldu. Belki başta kızmıştı ama onda bıraktığım duygu üzüntüydü. Kendimi koruma ihtiyacımı bir yana bırakıp ne yaptığımı, durumun onu nasıl etkilediğini anlamaya çalıştım.

Gerçek duyguları görüp okumak, onlara tepki vermek güçlü bir davranıştır. Ama her türlü gücü doğru kullanmak gereklidir. Burada söylemek istediğimi Dr. Ekman’ın *Emotions Revealed** kitabından alınan şu sözler en iyi şekilde açıklıyor. Dr. Ekman başkalarının duygularını okumakla ilgili olarak şunları söyler: “Çoğu zaman en iyi yol, gördükleriniz hakkında hiç yorum yapmamaktır. Onun yerine olasılıklara hazırlıklı olun... Vereceğiniz tepki ilişkinizin niteliğine, geçmişine, geleceğine ilişkin niyetlere ve o kişiyle ilgili bildiklerinize bağlıdır.

* Ekman, Paul. (2003) *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. New York: Times Books.

Tespit ettiğiniz duyguyla ilgili üstü kapalı bir yorum bile yapma hakkınız her zaman olmayabilir.” (s. 230)

İlginç sözler, öyle değil mi?

Özet

İletişimin önemli bir bölümünün sözlü olmayıp, yüzümüz, bedenimiz, el ve ayaklarımızla verdiğimiz mesajlardan oluşması nedeniyle, sözlü olmayan iletişimi anlamaya çok zaman ayırmalıyız. Peki sosyal mühendislik konulu bir kitapta bunu neden yapmalıyız?

Dolandırıcılar, sahtekârlar ve sosyal mühendisler bu becerileri uzun süredir kullanmaktadır. Kişiyle yakınlık kurar, hedefi ne zaman vurduklarını anlar ve onun ne zaman oltaya takıldığını görürler. Özünde, hedefin verdiği sözlü olmayan ipuçlarını okuyabilirler.

Profesyonel bir sosyal mühendis olarak, bu hususları anlamanın önem taşıdığı görüşündeyim. Yalnızca onları oynadığım rolde kullanabilmek için değil, hedefimin duygu durumunu okumak ve ne derece başarılı olduğumu değerlendirmek için de.

Ayrıntılara girmeden önce sosyal mühendisliğin ne olduğunu ve kötüye kullanıldığı durumların neden farkında olmanız gerektiğini ele alacağız.

Bölüm 2

Sosyal Mühendislik Nedir?

*Aydınlanma ışığın girdiği şekilleri hayal etmek değil,
karanlığı bilinç düzeyine getirmektir.*

—Carl Gustav

Sosyal mühendisliği bir kişiyi kendi çıkarlarına uygun ya da aykırı bir eylemi gerçekleştirme yolunda etkileyen her türlü davranış olarak tanımlıyorum. Geçmişte bana zor kullanmadan depolara sızmak görevi verildiğine 1. Bölüm’de kısaca değinmiştim. Bu amaçla sosyal mühendisliğin bir kimliğe bürünme yöntemlerini, rol yapmayı ve etkilemenin üç ya da dört farklı boyutunu kullandım. Niyetim, çalışanların şirket güvenlik politikasına uyup uymadığını tespit ederek şirketin güvenliğini test etmektir. Çıkışların, kameraların yerlerinin ve gerçek bir suçlunun daha sonra geri dönüp içeriye girmek amacıyla kullanabileceği diğer unsurların fotoğraflarını da çektim. Tipik senaryo şöyle gelişti:

Depoya gittim ve ön kapıdaki dahili konuşma sisteminin düğmesine bastım. “Merhaba, ben atık yönetimi şirketinizden Paul. Çöp sıkıştırıcınız üzerindeki seri numarasını kontrol etmem gerekiyor,” dedim.

Otomatik kapı açıldı ve deponun içine alındım. Duvardan duvara, zemin-den tavana uzanan metal bir iç güvenlik kabini çıktı karşıma. Güvenlik görevlisi içeriye bakarak “Biraz bekleyin. Kat yöneticisi size eşlik edecek,” dedi.

Birkaç dakika sonra kat yöneticisi Roy beni karşılamaya geldi. Bir zile basıp ürkütücü kabinden çıkmama izin verdiler. Güvenlik görevlisinin masasına gittim. Güvenlik görevlisi kimliğimi istedi. Önce ona, sonra güvenlik kabinine baktım ve “Cüzdanımı araçta unuttum. Ama şirket kimliğim üzerimde. Olur

mu?” dedim. Güvenlik görevlisi şirket kimliğinin fotokopisini çekti ve bana bir ziyaretçi kartı verdi. Ardından Roy beni sıkıştırıcıya götürdü.

Birkaç saniye sonra “Şanslısınız. Bu numara listede yok,” dedim.

Roy “Ne demek o?” diye sordu.

“Motor bozuk değil, sıkıştırıcı mükemmel çalışıyor olmalı,” dedim.

Dönüş yolunda aniden “Hay Allah! Telefonumu sıkıştırıcının üzerinde bıraktım. Geri dönüp almam gerekiyor,” diye bağırdım.

Birkaç dakika sonra Roy ile ofiste buluşup elini sıktım, ziyaretçi kimliğini geri verdim ve binadan çıktım.

Şirket politikasında daha sıkı yaptırım uygulanması gerektiğini göstermenin yanı sıra, binadan çıktığımda telefonum güvenlik kameralarının yerlerini, çıkış kapılarını ve “malların” nerede depolandığını gösteren fotoğraflarla doluydu.

Sosyal mühendislik her zaman hile ve aldatma içermez. Bu alan daha çok günlük sosyal etkileşimlerimizi nasıl yürüttüğümüzle ilgilidir. Karşımızdaki insanlarla nasıl iletişim kurduğumuz, konuştuğumuz ve mesajımızı karşı tarafa nasıl ilettiğimizi konu alır.

Sosyal Mühendislik: İnsan Kandırma Sanatı (Paloma Yayınevi, 2013) adlı ilk kitabımda, sosyal mühendislikte ustalaşmak için gerekli fiziksel, psikolojik ve kişisel araçları ayrıntılı olarak sunmuştum. Kitabın bütününi burada tekrarlamak yerine, sosyal mühendisin kullandığı teknik ve yöntemleri kısaca özetleyeceğim.

Sosyal mühendisin hedefle aynı “kabile”ye girmesinin büyük önem taşıdığını unutmayın. Kabile işyeri, inançlar, giyim, müzik ya da insanların bir gruba girmesine yol açan her şeyi içerebilir. Aşağıda belirtilen becerilerden yararlanabilirseniz hedefin ait olduğu kabileye girebilirsiniz. Bu noktaya erişildiğinde bilgi toplamak veya erişim sağlamak çok daha kolay olacaktır.

Bilgi Toplama

Bilgi sosyal mühendisin can damarıdır. Sosyal mühendis ne kadar çok bilgi sahibi olursa geliştirebildiği vektörler (ya da sızma yöntemleri) o kadar artar, hedefini ve hedefinin zayıf ve güçlü yönlerini o kadar iyi anlar.

Bilgi toplama Google dorking*, Maltego gibi araçların yardımıyla internet tabanlı olarak yapılabilir. Fotoğraf çekme, mekânı keşfetme, bilgi ifşa ettirme vb. yollarla şahsen bilgi toplamayı da içerebilir.

* Web sitelerinden şifreler, e-posta adresleri, gizli belgeler, banka hesapları gibi hassas bilgileri çalmak veya sitenin ne kadar güvenli olduğunu ölçmek amacıyla kullanılan arama tekniği. — ç. n.

İnternetin gücü günümüzde bilgi toplamayı çok daha kolay hâle getirmiştir. Bu da sosyal mühendisin büyük miktarda veri elde edebileceği anlamına gelir. Bilgiyi sınıflara ayırıp saklamayı öğrenmek çok önemlidir. Ben hedeflerim hakkında bulduğum bilgileri, gözlemlenen tavır ve eylemleri, bilginin nasıl toplandığını anlatan ayrıntılı eylem planları geliştirmeyi alışkanlık hâline getirdim. Daha sonra bu bilgileri kullanmak istediğim vektörlerle ilişkilendiririm ve böylece her hedef için bir eylem planı ortaya çıkar.

Etik hacker'lıktan hayırseverliğe geçen sosyal mühendis Jonny Long, her türlü ilginç bilgiye ulaşmak için Google'da yapılabilecek aramaların listesi olan ilk Google Hacking Veritabanı'nı geliştirdi. Son yıllarda Offensive Security ekibinin üstlendiği bu proje www.exploit-db.com sitesinde varlığını sürdürüyor.

Bu gibi araçların yanında, kişiler, web siteleri, şirketler hakkında bilgi toplamayı sağlayan ve bunları okuyup kullanması kolay grafikler biçiminde sınıflandıran Maltego gibi başka araçlar da vardır. Ek bilgiyi www.paverta.com adresinde bulabilirsiniz.

Google Maps ve Bing Maps de son zamanlarda çok yararlı bulduğum araçlar. Görüntüyü yeterince yakınlaştırırsanız bu web siteleri lokasyonun "sokak görünümünü" verecektir. Yaklaştığınız bir bina ya da lokasyonun planını, parmaklıkların yapısını, kameraların yerini ve daha fazlasını önceden bilerseniz bütün bunları yerinde öğrenmek için gerekli zamandan tasarruf edersiniz.

Sosyal mühendisin bilgi toplama yöntemi nasıl olursa olsun temel kural "hiçbir bilgi gereksiz değildir" olmalıdır. En küçük bir ayrıntı bile görevin başarıyla tamamlanmasında önemli rol oynayabilir.

Bir Kimliğe Bürünme

Büründüğünüz kimlik canlandıracağınız kişidir, sahneleyeceğiniz oyundur. Canlandırdığınız kişiye dönüşmeniz bakımından Metot oyunculuğunu andırır. Giysiler, kimlik, beden dili ve bilgi unsurları hep birlikte, büründüğünüz kimliğin inandırıcı olmasında rol oynar.

Bu bölümün başında verdiğim örnekte büründüğüm kimlik "atık şirketi çalışanı Paul" idi. Rolü başarıyla oynayabilmem için plan yapmam gerekiyordu. Giysilerimin hedeflerimi söylediğim kişi olduğuma ikna ettiğinden emin olmalıydım. Birinci Bölüm'de "giydirilmiş bilişten" söz ederken dediğim gibi, giysilerim rolü hissetmemi sağlarken, aynı zamanda doğru mesajı vermeliydi.

Kimliğim gerçekçi olmalıydı. Kullandığım beden dili, üst düzey yönetim değil, mavi yaka sınıfından bir işçi olduğumu ima etmeliydi. Büründüğüm kimliği kanıtlamak için kullandığım eşyalar hakkında bilgi sahibi olmalıydım. Çöp sıkıştırıcıları, seri numaralarının nerede olduğu, neyi aramam gerektiği ve “işimi” yapmak için ihtiyacım olan araçlarla ilgili bilgim olmalıydı.

Aynı şekilde, bir kimliğe bürünürken her zaman yüz yüze olmak gerekmez. Verdiğim 5 günlük kursta, öğrencileri her gece halktan insanlardan küçük bilgiler toplamaya gönderirim. Amaç, bu becerileri kullanmanın yakınlık kurma ve güven uyandırma sürecini kolaylaştırarak sonuçta bilgi alışverişini hızlandırdığını onlara göstermektir. Kursların birinde öğrencilerin kaldıkları otel odasında toplanıp çağrı merkezi rolü yaparak bilgi toplamalarını istedim.

Öğrenciler büründükleri kimliği tamamlamak için arka planda ofis sesleri çalan “Thriving Office” adlı bir uygulama indirdiler. Cep telefonlarından biri bu sesleri çalarken, diğerleri telefon görüşmeleri yapıyordu. Telefon hattında “çağrı merkezi” duyan kişi için karşı tarafın büründüğü kimlik eksiksizdi.

İster yüz yüze, ister telefon ya da elektronik posta yoluyla olsun, sosyal mühendis söylediği kişi olduğunu hedefe kanıtlamak amacıyla giysiler, dil ve sözcük seçimi, sesler ve iletişim yönteminin her özelliğinden yararlanmalıdır.

Bilgi İfşa Ettirme

Bilgi ifşa ettirme, normal konuşma sürecinde doğrudan sorular sormadan bilgi elde etme sanatıdır. Bilgi ifşa ettirme hedefle yaşamı, ailesi ve işi hakkında konuşmaktır. Hedefle yakınlık kurarsınız (sonraki bölüme bakın), sizden hoşlanmasını, size açılmasını ve kullanabileceğiniz ayrıntılar vermesini sağlarsınız. Çok basit bir açıklama ama sosyal mühendisliğin en önemli boyutlarından biridir bilgi ifşa ettirme.

Kitabın sonunda, sözlü olmayan iletişimin bilgi ifşa ettirmeyi nasıl etkilediğini, bu konuda uzmanlaşmak için becerinizi nasıl güçlendirebileceğinizi ayrıntılı biçimde ele alacağım.

Yakınlık

Yakın dostum yazar Robin Dreeke *It’s Not All About “Me”* isimli kitabında yakınlık kurma becerilerini tanımlayıp tartışır. Dreeke insanların beğenildikle-

rini hissetmeleri için en iyi teknikleri hızlıca öğretebilir ki bu sayede bir güven ortamı oluşur. Güven kişilerin konuşmalarını ve değerli olabilecek bilgileri açıklamalarını sağlar. Güven kişinin kötü maksatlı bir bağlantıya tıklamasına ya da sosyal mühendisin kapıdan geçmesine izin vermesine de yol açabilir.

Yakınlık, kişinin psikolojik olarak açılması ve hayatıyla ilgili bilgiyi sizinle paylaşacak kadar size güvenmesiyle oluşan samimiyet ve güven hissidir.

Robin yakınlık kurma yöntemlerini 10 farklı sınıfa ayırmıştır. Bu yöntemler kısaca şunlardır:

- **Yapay zaman sınırlamaları:** Muhataplarınıza onları sadece çok kısa süre için “rahatsız edeceğinizi” söylemek.
- **Sözsüz araçları bağdaştırma:** Kullandığınız sözsüz araçların söylediğiniz sözlere uyum gösterdiğinden emin olmak; aksi hâlde olumsuz bulgulara neden olursunuz.
- **Daha yavaş konuşma:** Gergin görünmemenizi sağlayacak ölçüde yavaş konuşmak.
- **Sempatî temaları:** “Bana yardım eder misiniz?” gibi güçlü sözler söylemek.
- **Egoyu askıya alma:** Kendi egomuzu bir kenara bırakarak, hatalı olsalar bile başkalarının haklı olmalarına izin vermek.
- **Doğrulama:** Kişinin bilgi ve becerilerine ya da kişiye samimi ve sıcak bir biçimde destek ifade etmek.
- **Nasıl, ne zaman, neden soruları:** Daha uzun yanıtlar verilmesini sağlayan açık uçlu sorular.
- **Quid pro quo:** Kişinin bilgileri paylaşırken rahat hissetmesi için kendimizle ilgili biraz bilgi vermek.
- **Karşılıklı özgecilik:** Bir armağan almak amacıyla armağan vermek.
- **Beklentileri yönetme:** Açgözlü olmamak, bir şeyin sonuç vermediğini anlayıp değişim yapmak.

Bunların her biri güçlü yöntemlerdir, sosyal mühendisin cephaneliği arasında önemli yere sahiptir.

Etki/Manipölasyon —————

Etkiyi “birini yapmasını istediğiniz şeyi yapmak *isteyecek* hâle getirmek olarak” tanımlıyorum. Özünde, hedefiniz sanki kendi fikriymiş ve her zaman yapmak istediği bir şeymiş gibi gönüllü olarak size katılır.



Konuyla ilgili en büyük dehalardan biri olan Dr. Robert Cialdini yaşamını etkiye ve etkinin nasıl işlediğine ilişkin araştırmalara adanmıştır.

Dr. Robert Cialdini etkinin sekiz özelliğini tanımlar:

- **Karşılıklılık**, bir şey veren ilk kişi olmak suretiyle kişide borçluluk hissi yaratmaktır.
- **Zorunluluk**, birine borçlu olduğumuz ya da minnettarlık göstermenin toplumsal norm olduğu hissi temelinde kişiyi eyleme sevk etmektir.
- **Ödün**, birinin size kısa yanıtlar vermesini sağlamaktır. Ödün vererek temel soruları yanıtlamak hedefi daha büyük soruları yanıtlamaya yönlendirir.
- **Az bulunurluk**: İnsanlar bir şeyin ya da bilginin zor bulunduğu, tükenmek üzere olduğuna ya da sonsuza dek yok olacağına ikna olurlarsa bu şey ya da bilgi nadir hâle gelir ve böylece değeri yükselir.
- **Otorite**, özellikle daha yüksek konumdaki birine itaat etme ve gösterdiği yolu izleme yolundaki temel güdümüzden yararlanır.
- **Tutarlılık ve yükümlülük**, hedef yokuş aşağı gitmeye başladığında görülür. Hedefin verdiği yanıtlarda tutarlı olmak ister. Böylece tutarlı yanıtlar vermeyi sürdürme yolunda bir yükümlülük hissi oluşur.
- **Hoşlanma**, insanların kendilerinden hoşlananlardan hoşlandığı anlamına gelir. Hedefimiz ondan hoşlandığımızı hissederse o da bizden hoşlanacak ve istediğimiz bilgileri verecektir.
- **Sosyal kanıt**, herkes aynı şeyi yapıyorsa bu kötü olamaz anlamına gelir. Bu ilke bir gruba ait olmaya atfedilen önemden yararlanır.

Bu sekiz temel ilkeyi öğrenmek, anlamak ve kullanmak, sosyal mühendislik alanında uzmanlaşmanızı sağlayabilir. Manipülasyon etkiden pek farklı değildir. Nitekim, manipülasyonun ilkelerini incelediğimiz zaman etkiye çok benzedikleri görülür. Ancak ikisini ayırt etmek son derece önemlidir. Etki, birini yapmasını istediğiniz şeyi yapmak isteyecek hâle getirmekken, manipülasyon istemediği bir şeyi yapacak hâle getirmektir.

Temelde, birini etkilerken amaç her zaman sizi tanıdığına memnun olmasını sağlamaya çalışmaktır. Birini manipüle ederken, amaç onun hislerine odaklanmak değil, hedefin ne hissettiğini önemsemeden istediğinizi elde etmektir.

Bir sosyal mühendis olarak, müşterilerimin kendilerini kötü hissetmelerine yol açması, ilişkimizi bozması ve çalışanların eğitim almaya daha açık olmalarını sağlamaması nedeniyle manipülasyona asla başvurmamaya çalışırım. Onun

yerine her zaman, müşteriye tavsiyelere, eğitime ve değişime açık hâle getiren etkiden yararlanmaya çalışırım.

Yakın bir dostum manipülasyonun çocuğunuza ihtiyacı olan enjeksiyonu kabul ettirmek gibi olduğu örneğini vermişti. İlaç çocuğun daha iyi hissetmesini sağlayacaktır ama iğne biraz yakabilir. Profesyonel bir sosyal mühendis olarak, sizi bilgiyi açıklamaya ikna ettiğim yol ne olursa olsun, biraz yakacağından eminim ama amaç en az yakan yöntemi kullanmaktır. Bu sayede onu kabul ederek güvenliğinizi artırabilirsiniz.

Çerçeveleme —————

Bir binanın çerçevesi onun temel yapısını oluşturduğu gibi, bir insanın de *çerçevesi* onun duygusal, psikolojik, kişisel ve ailevi geçmişidir. Kişinin belli bir şekilde düşünmesine, hareket etmesine, konuşmasına ne sebep olur? İşte bu motivasyonlar kişinin çerçevesidir.

Kişinin yaşamı boyunca geçirdiği deneyimler dünyayı algılayış biçimini ve olaylara verdiği tepkileri değiştirir. Sosyal mühendis kişinin çerçevesini anlarsa kendi çerçevesiyle hedefin çerçevesi arasında köprü kurmaya başlayabilir.

Köprü kurmanın en kolay yolu ortak zemin bulmak, ardından yakınlık kurmaktır. Böylelikle iki çerçeve arasında köprü kurmak çok daha kolay hâle gelir. Çerçeveler köprüyle birbirine bağlandığı anda hedef ile sosyal mühendis aynı “kabile”nin üyesi olurlar ve hedeften bilgi almak kolaylaşır.

Sözlü Olmayan İletişimler —————

Sözlü olmayan iletişim (sözsüz unsurlar da denir) 1. Bölüm’de ayrıntılı biçimde anlatılmıştı. İlk kitabımda belirttiğim gibi, bu konu sosyal mühendisliğe ilişkin bakış açımızı değiştirmiştir. Sözsüz unsurları az önce değindiğimiz hususlarla birleştiren herkes mükemmel bir sosyal mühendis hâline gelebilir.

İletişimin büyük bölümü sözsüz unsurlardan oluşur. Söylediğimiz sözler, onları söyleme şeklimiz ve söylediğimiz andaki görünüşümüze bağlı olarak doğrulanır veya çelişir. Mikroifadeleri, makroifadeleri, belli belirsiz mikroifadeleri, konuşma sinyallerini, beden dilini algılama, çözümleme ve okuma becerisini kazanmak, sosyal mühendisin hedefin duygusal yapısını anlamasına yardımcı olur.

Hedefinizle bir araya gelmeden önce onun duygu durumunu anlamak izlediğiniz yaklaşımı, açılış cümlelerinizi, sorularınızın türünü ve konuşmalarınızı değiştirmenize olanak sağlar.

İlk kitabımda bu konuyu yüzeysel biçimde işlemiş, yalnızca yüz ifadelerinin temel özelliklerine değinmiştim. Bu kitap, Dr. Paul Ekman'ın yardımıyla, yüz, eller, beden, bacaklar ve gövdenin detayına inmektedir. Burada tüm bu unsurların hedefimizin duygularını anlamamıza nasıl yardımcı olduğunu açıklıyorum.

Önce sözlü olmayan iletişimlerin sosyal mühendisliğin farklı türlerine nasıl katkı yaptığını tartışmalıyız.

Sosyal Mühendisliğin Üç Temel Biçimi

Kötü niyetli sosyal mühendislik genellikle üç farklı sınıfa ayrılır. Sözsüz unsurlar her üçünde de rol oynadığından, aralarındaki farkları anlamamız önemlidir. Oltalama, telefonla bilgi ifşa ettirme ve rol yapma başlıklarından her birine göz atalım.

İnsan Oltalayan Avcıya Dönüşme

Sosyal mühendisliğin en yaygın şekli, kötü niyetli dosyalar, bağlantılar ya da talimatlar içeren e-postaları toplu hâlde veya hedeflenen adreslere göndermek anlamına gelen oltalamadır. Oltanın üzerine tıklanması, açılması veya izlenmesi hâlinde güvenlik açıkları, veri kaybı ve daha pek çok sorun ortaya çıkar.

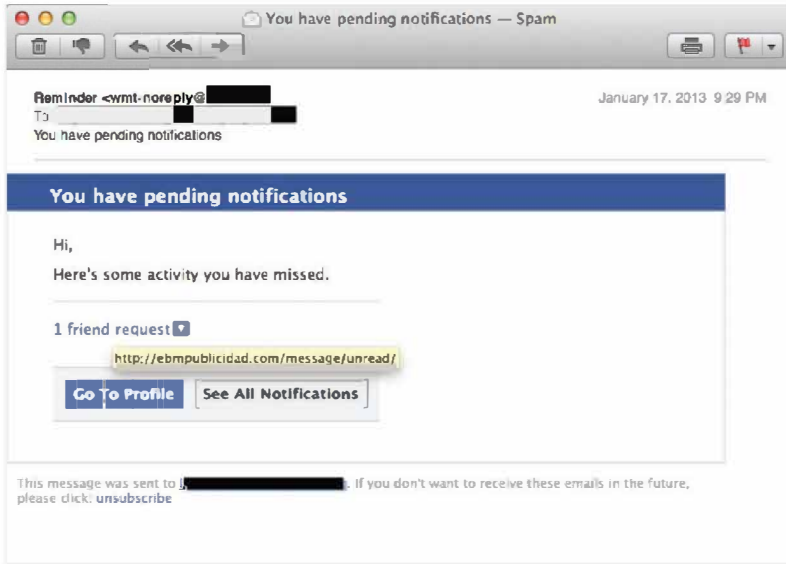
Bu bölümü yazdığım dönemde bir oltalama örneği haberlerde geçiyordu. Coca-Cola yöneticilerinin birine CEO'dan şirketin geliştirmeye çalıştığı enerji tasarrufu girişimi hakkında bir dosyayı açması yolunda talimat veren bir e-posta gelmişti. E-posta ve eki meşru değildi. Yönetici dosyayı açarak bilgisayarında bir programın çalışmasına izin vermiş, böylece hacker'lar bilgisayara uzaktan erişim olanağı elde etmişlerdi. Bu ağ güvenliğinin bütünüyle tehlikeye atılmasına neden oldu ve bu durumu aylarca anlamadılar.

Oltalama e-postaları çok yaygındır öyle ki bir grup 300 e-postadan birinin olta olduğunu savunuyor. Bu rakam oltanın hedefli saldırılar olduğu durumları kapsamıyor bile. Sosyal mühendis belli bir kişiyi hedeflediğinde zıpkınlı oltalama, yani kişinin hoşlanıp hoşlanmadıkları hakkında ayrıntılar içeren son derece kişiselleştirilmiş e-postalar kullanır. Ya da zıpkınlı oltanın büyük

bir bankanın CEO'su gibi üst düzey bir hedefe gönderildiği balina avlama yöntemi kullanılabilir.

Kullanılan yöntem ne olursa olsun sosyal mühendis okuyan kişinin kendi çıkarlarına uygun olmayan bir eylemde bulunmasını sağlamak amacıyla korku, merak veya otoriteden yararlanan elektronik postalar yazar.

Ortalamanın neden bu kadar etkili bir taktik olduğunu bir örnek vererek inceleyelim. Bugünlerde yaygın olarak kullanılan oltalardan biri Facebook'a yönelik olanıdır. Facebook bir milyarı aşkın kullanıcı sayısı ile cazip bir hedefdir. Şekil 2-1'e göz atın.



Şekil 2-1: En yaygın olta türlerinden biri sahte Facebook'tur.

Bu tür olta larla ilgili dikkat etmemiz gereken birkaç nokta vardır. İlki, gerçekten Facebook'tan gelen bir e-posta gibi görünmesidir. Sayfa düzeni ve renkler aynıdır. Abartılı değil basittir. Ayrıca, konu satırı gerçek Facebook e-postalarından alınmıştır.

Bu e-postanın hileli olduğunu açığa vuran birkaç ipucu vardır:

- “Gönderen” adresi Facebook değildir. Sosyal mühendisler zaman zaman facebook.com ya da faceboook.com ya da facebook.co gibi çoğu zaman fark edilmeyen adresler kullanır.
- Genellikle adınız veya kullanıcı adınız yazması gerekirken yalnızca “merhaba” diyen genel bir giriş yapılmıştır.

- Çoğunlukla fark edilmeyen en büyük ipucu bağlantıdır. Mouse imlecini bağlantının üzerinde gezdirdiğinizde Facebook'a götürmediğini görürsünüz. Onun yerine sosyal mühendisin web sitesine gitmektedir.
- Örnekte gösterilen e-posta, bağlantı ve butonların, hatta üyelikten çık (*unsubscribe*) bağlantısının kötü niyetli siteye göndermesinden dolayı oldukça akıllıca hazırlanmıştır.

Kötü niyetli ortalamanın ciddiyetini gösteren bir başka örnek Şekil 2-2'de görülen sahte PayPal e-postalarıdır.



Şekil 2-2: PayPal ortalama saldırılarında yaygın biçimde kullanılır.

Bu e-postalar bizi cüzdanımızdan vurdukları ya da öyle zannetmemizi sağladıkları için etkilidir. Birinin paramıza erişip çalmış olduğu korkusu, hesabımıza girip durumu kontrol etmek amacıyla bağlantıyı tıklamamız için yeterlidir. Saldırgan da bunu yapmamızı istemektedir. Çoğu zaman sahte bir web sitesi, sahte oturum açma kutusu ve küçük betikler, girdiğiniz kimlik bilgilerini ele geçirir. Saldırgan kimlik bilgilerini elde edince oturum açıp, tam da sizi korkutan şeyi yapar: Paramızı çalar.

Oltalamada Sözlü Olmayan İletişimden Yararlanma

Sözlü olmayan iletişimin yazıda nasıl kullanıldığını anlamak başta neredeyse imkânsız gibi gelebilir. Oysa insanın zihinsel ve psikolojik binasının temeli anlamına gelen çerçeveleme kavramını düşünün. Sosyal mühendis bu çerçeveyi değiştirerek, hedefin sosyal mühendisin çerçevesinde düşünmesini, hissetmesini ve tepki vermesini sağlamayı amaçlar. Buna çerçeveler arasında köprü kurma denir. İnsanın kendi çerçevesi ile diğer kişinin çerçevesi arasında “köprü” kurması, diğer kişinin kendisiyle ortada bir yerde buluşmasını veya aralarındaki ortak zemini bulmasını kolaylaştırır.

Çerçevelemenin ana kurallarından biri, kullandığımız her sözcüğün çerçeveyi çağrıştırmasıdır. Zihnimiz resimlerle düşünür, dolayısıyla kullandığımız sözcükler zihnimizde görüntü senaryoları oluşturur. Bu resimler duygusal tepkilere yol açar ve hedefin kendi çıkarlarına uygun ya da uygun olmayan bir eylemde bulunmasına neden olan şey de işte bu tepkilerdir.

Kötü niyetli sosyal mühendisin amacı, örneğin bir elektronik posta yoluyla hedefin o eylemi gerçekleştirmesini sağlayacak bir grup duygusal tetikleyici yaratmaktır. Çoğu zaman kötü niyetli sosyal mühendis diğer kişide istediği tepkileri uyandırmak için korku (kaybetmekten, hırsızlıktan vb.) veya üzüntü (empati ve “bana yardım et” çağrısıyla bağlantılı olduğu için) duygularını kullanır.

“Bu 24 saat içinde tamamlanmalı, aksi hâlde hesabınız askıya alınacaktır” gibi bir cümle korkuya neden olur. Buna hesabınızın bilginiz dışında kullanılmış olma ihtimalini de ekleyin, işte size korkuya dayalı bir karşılık için mükemmel bir reçete. Bu karşılık sözcüklere dayalıdır, o sözcükler zihninizde bir resim çizer ve o resim de duygusal tepkiye neden olur.

Bir diğer konu da metinler, elektronik postalar ve mesajlarda giderek daha çok kullanılan duygu simgeleridir (*emoticons*). *The Gender Communication Handbook: Conquering Conversational Collisions Between Men and Women* kitabının yazarı Dr. Audrey Nelson, yazılı iletişimde kullanılan duygu simgelerini “sözsüz yazılı duygu göstergeleri” olarak tanımlar.

Aşağıdakilerden hangisi okuyucuyu yumuşatıyor?

- Hayret! Gerçekten düşüncesiz davrandın!
- Hayret! Gerçekten düşüncesiz davrandın! ☹
- Hayret! Gerçekten düşüncesiz davrandın! ☺

Üçüncü örnekte gülen yüz simgesinin kullanılması, cümlelerin eleştiri amacıyla değil, şaka olarak söylendiği anlamına gelir. Hedefe yöneltilen duygu o kişinin mesaja verdiği tepkiyi etkileyebilir. Duygu simgeleri korkuya dayalı elektronik

postalardan çok sözde arkadaşlardan (Facebook'taki arkadaşların e-postaları gibi) veya flört adaylarından (popüler tanışma sitelerinden gelen e-postalar gibi) gelen ortalama e-postalarında kullanılır. Bu gibi senaryolarda duygu simgeleri göndereni neşeli, arkadaş canlısı ve samimi göstermek için kullanılır.

Telefonun Kötü Niyetli Yazılımdan Daha Tehlikeli Olduğu Durumlar

Sosyal mühendisliğin en yaygın ikinci yöntemi telefonla bilgi ifşa ettirmektir. Hacker aktivistler son 18-24 ay içinde büyük şirketlere yaptıkları saldırılarda telefonla bilgi ifşa ettirme yöntemini artan miktarda kullandılar. Bu vakaların birinde, UG-NAZI adlı hacker grubu web tabanlı bir faturalama şirketine saldırı başlattı. UG-NAZI, şirketin veritabanı yöneticisiyle ilgili kapsamlı bilgi toplama çalışması yaptı ve ardından onlara teknik destek hizmeti veren şirkete tek bir kez telefon ederek şifrenin sıfırlanmasını istedi. Veritabanı yöneticisi hakkında geniş bilgiye sahip olması sayesinde grup güvenlik sorularını yanıtlayıp şifreyi sıfırlamakta başarılı oldu.

Sonuç? UG-NAZI müşteri kredi kartı numaralarını içeren gigabaytlarca bilgi indirdi, ardından eğlence olsun diye şirketin sunucularını sildi. Bu, güncel haberlerde yer alan onlarca hikâyeden yalnızca biri.

Telefon tabanlı saldırıların sayısı neden artıyor? Birincisi, “arayan numarayı değiştirme” denen yöntemin ucuz ve basit olmasıdır. Esas aradığınız numara-dan farklı bir numaradan arıyormuş görünümü vermek (*spoofing*), sosyal mühendisin istediği her numaranın sahtesini yapabileceği anlamına gelir. Sosyal mühendis karşısındaki kişinin teknik destek, bir satıcı, hatta ABD Başkanı tarafından arandığını sanmasını sağlayabilir. Numara arayanın güvenilir olduğunu “kanıtladığı” için arayan numarayı değiştirme yöntemi hızla bir güven ortamı yaratabilir.

İkincisi, kolay bir yöntem olmasıdır. Telefonla bilgi ifşa ettirmek için sosyal mühendisin başkan ve hatta aynı ülkede olması dahi gerekmez. Sosyal mühendis, biraz alıştırma ile akla yatkın bir hikâye yaratıp hedefle oldukça iyi bir güven ilişkisi kurabilir.

Üstlendiğim işlerin birinde üç aşamalı bir saldırı gerçekleştirmiştik. İlk aşama, bedava iPhone 5 (zamanın en yeni telefonu) hediye edeceğimiz yolunda hedef şirketin çalışanlarına gönderdiğimiz bir ortalama e-postasıydı. Çekilişe katılmak için çalışanların etki alanında (*domain*) kişisel oturum açma bilgilerini girecekleri bir form doldurmaları gerekiyordu. Formu yüzlerce çalışan doldurdu.

İkinci aşama bu insanları arayıp oltalama kurbanı olduklarını söylemekti. Bu amaçla şirketlerindeki teknik destek çalışanı “Paul” kimliğine büründüm. Makinalarına izleme uygulaması kurduğumuzu ve onu kaldırmak için çalıştırılabilir bir dosyayı açmaları gerektiğini söyledim. Ancak bu, dosya temizleme aracı değil, çalışanların bilgisayarlarına uzaktan erişim sağlayacak kötü niyetli bir dosyaydı. O gün yaptığım tüm görüşmelerde, aradıklarımın yaklaşık yüzde 98’i beni sorgulamadan isteğimi yerine getirdi. Sorgulayanlara da basit bir şekilde teknik servisten olduğumu ve işe devam etmek zorunda olduğumuzu söyledim.

60’lı yıllarda psikolog Stanley Milgram insanların kendi ahlaki yargılarına ters düşmesi durumunda dahi otoriteyi kabul etme eğiliminde olup olmadıklarını incelemek amacıyla bir deney yapmıştı. Gönüllülerden, diğer kişi yanlış cevap verdiğinde ona akım vermeleri istenmişti. Diğer kişinin acıları arttıkça gönüllülerin rahatsızlık hissinin de arttığı görülüyordu. “Araştırmacı”ya “Deney sürmek zorunda. Lütfen devam edin,” demesi için talimat verilmişti.

Bu ünlü itaat deneyinde olduğu gibi, yalnızca “Sistemi temizlemek zorundayız”, “Bunu yapmazsak ağ üzerinde daha büyük sorunlar çıkabilir” benzeri sözler söylüyordum. Öz güvenli ve otoriter bir şekilde konuşmam gerekiyordu.

Sızma testinin bu noktasında iddia kanıtlanmıştı ama ben ve yanımdaki ekip, hazır kötü niyetli yazılım bilgisayarlaraya yüklenmişken bir deney daha yapmak istedik. Çalıştırılabilir dosyayı açma konusunda henüz konuştuğum çalışanın kimliğine bürünüp teknik desteği aradım. Teknik desteğe VPN (*virtual private network* – sanal özel ağ) bilgilerimin silindiğini, bu bilgilere tekrar ulaşmam gerektiğini söyledim. Bu bilgileri edinmek ağın en korunaklı yerlerine erişmemi sağlayacaktı.

Telefon konuşması şöyle gelişti:

“Teknik destek. Ben Sylvia. Size nasıl yardımcı olabilirim?”

Kendi numaramı değiştirdiğim için çağrı, kimliğini aldığım kişinin ofisinden geliyor gibiydi. “Merhaba. Ben James. Makinama yüklemem gereken bir şey yükledim. Temizlemek için virüs tarama programını çalıştırdığımda VPN bilgilerimi de sildi. Bilgileri bana tekrar verir misiniz?”

“Elbette, size yardım edeyim. Lütfen tam adınızı söyleyin.”

“James Smith. Bana Jim diyebilirsiniz.”

“Jim? Smith?”

“Evet.”

“Sesimi tanımadın mı? Ben Sylvia.”

Çabuk düşünmem gerekiyordu. Bu iki kişi arasında nasıl bir ilişki olduğunu bilmiyordum, yanlış tek bir söz maskemi düşürebilirdi. “Sylvia, özür dilerim.

Öyle gerginim ki. Şu ortalama e-postasını tıklayıp kötü niyetli yazılım yükledim. Temizlemek isterken makinamı bozdu. Başım dönüyor. Galiba hastalanıyorum, sesim o yüzden farklı çıkıyor. Üstelik VPN bilgilerimi de kaybettim. Beni affet, bana yardım eder misin?”

“Elbette, sorun değil, Jim. Bilgilerini çıkarayım.”

Birkaç saniye sonra krallığın anahtarları elimdeydi. Bu oyun neden bu kadar başarılı oldu? Doğru numaradan aradım, doğru ismi kullandım ve doğru bir bahanem vardı, bu nedenle kim olduğumu kanıtlamak zorunda kalmadım. Hepsi çok inandırıcıydı.

Telefonla Bilgi İfşa Ettirmede Sözlü Olmayan İletişimden Yararlanma

Gülümseme sesinize neşe katar. Scharlemann, Eckel, Kacelnik ve Wilson’ın makalesine (2001) göre gülümseme yoluyla başkalarına güven veririz, başkalarının bize güvenmesini sağlarız. Gerçekten de gülümsemeyi görmek mümkün olmasa bile onu hissedebiliriz. Adı geçen araştırmacılar, “The Value of a Smile: Game Theory with a Human Face” [Gülümsemenin Değeri: İnsan Yüzüyle Oyun Teorisi] başlıklı makalede şunları söylemişlerdir: “Gülümseme yabancılar arasında güveni artırır. Denekler kişilerin gülümsemeyen fotoğraflarına kıyasla aynı kişilerin gülümseyen fotoğraflarına güvenmeye daha meyilliydiler.” (s. 13)

Gülümsemenin yanı sıra bedeninin duruşu, el kol hareketleri, ses tonu, yüksekliği, hızı ve perdesi hattın diğer ucundaki kişinin bizi ve anlattığımız hikâyeyi nasıl algıladığını etkiler. Tüm bunlar sözlü olmayan iletişimin hedeflerimizi etkileme becerimizi güçlendiren unsurlarıdır.

Üç aşamalı saldırı sırasında teknik destek elemanı kılığına girdiğimde, ses tonumun gerginlikten çok otorite ifade etmesi önemliydi. Hedefim yüzümü göremese de gülümsememi “duyabiliyor” ve bu da güven oluşturmaya katkı sağlıyordu. Duruşum da bir yetkilinin duruşuydu.

Üçüncü aşamada, teknik desteği arayan çalışan rolündeyken büründüğüm kimliğin inandırıcı olması için yüzümde korku olması gerekiyordu, sesimin yüksekliği, perdesi, hızı daha yavaş ve aşağıda olmalıydı. Kullandığım sözsüz unsurların “Üzgünüm. Yanlış yaptım. Lütfen yardım edin,” demesi gerekiyordu. Yüz ifadelerimi göstermem gereken duygulara göre değiştirdiğim için büründüğüm kimlik daha ikna edici oldu.

Oturma pozisyonumuz ve giydiğimiz giysilerin telefondaki ses tonumuzu etkilediği bile söylenir. Social.engineer.org sitesinin 34 numaralı bülteninde (<http://www.social-engineer.org/newsletter/Social-Engineer.Org%20Newsletter%20>

Vol.%2003%20Iss.%2034.html) Adam ve Galinsky adlı araştırmacıların giydirilmiş biliş üzerine yaptıkları araştırmaları tartışmıştım. Araştırmaları giysilere ilişkin algımızın, belirli görevleri nasıl yaptığımızı ve bizden istenen bir işe nasıl yaklaştığımızı etkilediğini ileri sürmektedir.

Bu araştırma ayrıca giysilerimizin, kullandığımız sözsüz unsurların ve başka pek çok etkenin ses tonumuzu ve konuşmamızın hedefin kulağına nasıl geldiğini etkilediğini kanıtlamaktadır. Yukarıda belirtildiği gibi, aynı giysiye farklı bir “anlam” yüklenmesi deneklerin belli bir şekilde davranmalarını sağlayan psikolojik bir köprü oluşturmuştu. Bu durum, görev sırasında nasıl giyindiğimin davranışlarımı etkileyeceğini göstermektedir.

Aradığınız Sosyal Mühendis Ben Değilim

Mobil telefonlar ve internet olmadan önce dolandırıcılık yüz yüze yapılırdı. Eyfel Kulesi’ni birkaç kez “satan” Victor Lustig’den gündelik sokak dolandırıcılığına kadar bizzat yapılan sosyal mühendislik türleri tarih boyunca kullanılmıştır.

Son yıllarda duyulan pek çok hikâye, suçluların insanları oyuna getirerek onları yapmamaları gereken eylemlere sevk etmek amacıyla rol yapma yöntemini kullandıklarını ortaya koyuyor. Örneğin ABD’de bir adam birkaç arkadaşını banka soymaya ikna etti. Soygundan önce adam müşteri ve federal gizli ajan rolünde bankaya girdi. Arkadaşları soyguna başladığında, kendisi müdahale ederek insanları kurtardı, suçluları “tutukladı” ve kanıt olarak bütün parayı aldı. Adam suçlular ve torbalar dolusu nakit parayla birlikte bankadan ayrıldığında çalışanlar bankanın güvende olduğunu düşündüler. Ancak polis olayı takip etmeye hiçbir zaman gelmedi.

Bu gibi saldırılar neden başarılı olur? Rol yapmanın özünde güven vardır. Biri kimliğini gösterdiği, doğru üniformayı giydiği, olduğunu söylediği kişi gibi konuşup davrandığı zaman zihnimiz sorulmamış sorulara yanıt bulur:

- “Bu kişi kim?”
- “İddialarını kanıtlayacak ne gibi kanıtlar sunuyor?”
- “Emniyette miyim?”

Tüm bu sorular yanıtlanmış ve hedefin zihni rahatlamıştır. Rol yapmanın böyle bir gücü vardır. Girişte anlattığım depo işi öyküsünde bu ayrıntıları yüksek sesle söylemek gerekmedi, çünkü kıyafetim her şeyi söylüyordu. Geriye kalan “Ne istiyorsun?”, “Neden buradasın?” sorularını yanıtlamak yeterli oldu.

Bu sorular da yanıt bulduğunda büründüğüm kimlik işin geri kalanını halletti. Fiziksel rol yapmanın yanı sıra, bizzat yapılan sosyal mühendislik saldırıları diğer saldırı türlerinde zor uygulanabilecek geniş bir vektör yelpazesine imkân tanır. Örneğin, güvenlik duvarları (*firewalls*) ve başka teknolojiler ekinde PDF ve EXE dosyaları olan e-postaların gelen kutusuna girmelerini ve çalıştırılmalarını engeller. Ancak aynı dosyalar bir USB bellekteyse bir çalışanın bilgisayarına yüklenip çalıştırıldığında durdurulma riski daha azdır.

Hedefin merakını uyandırmak için üzerinde “Gizli”, “Çalışanlar İçin Bonus” veya “Kişisel Fotoğraflar” yazılı bir USB bellek veya DVD’yi bir işyerinde ortada bıraktığım olmuştur. Hedef USB veya DVD’yi taktığında bilgisayarın güvenliği çöker.

Stuxnet bilgisayar solucanıyla yapılan ünlü saldırı ile daha yakın bir zamanda Hollandalı kimya şirketi DSM’e yapılan saldırı girişimi USB yemlerinin hâlâ nasıl kullanıldığını ortaya koymaktadır. Merak unsuru kötü niyetli yazılımla bir araya gelince tehlikeli olabilir.

Rol Yapmada Sözlü Olmayan İletişimi Kullanma

Rol yapma sırasında sözlü olmayan iletişimin kullanıldığı açıkça ortada olsa da bunun nasıl işlediğini anlamak şarttır. Rol yapma içeren saldırı yöntemlerinde kişisel etkileşim söz konusu olduğundan, sözlü olmayan iletişim hedefi en çok etkileyen unsurdur.

Yakalanmaktan korkulduğunda gergin ya da ürkek olmak doğaldır. Ancak yetkili birinin kimliğine büründüyseniz gerginlik ve korku “Kendimden eminim,” diyen sözsüz unsurları yıkabilir.

Bilgi ifşa ettirmenin sözsüz yönünü ele alan 8. Bölüm’de bu konuyu daha ayrıntılı biçimde tartışacağız. Sosyal mühendis öfke, üzüntü ya da korku ifadesi sergiliyorsa aynı duygu durumları hedefin beyninde yansır.

Sözlü olmayan iletişimin hedefinizi nasıl etkileyebileceğini anlamak, sosyal mühendislerin sadece sözsüz sinyalleri fark etmekle kalmayıp, verdikleri sinyalleri kontrol etmeleri açısından büyük önem taşır. Örneğin, ellerimizi ceplerimizde tutmanın zayıflık olarak algılanabileceğini bilirsek büründüğümüz kimlik uysal ve itaatkâr olmayı gerektiğinde bunu kullanabilir, otoriter olmayı gerektirdiğinde ise bunu yapmaktan kaçınırız.

Bazen sosyal mühendis rol yapma sırasında yalnızca sözlü olmayan iletişimden yararlanabilir. Bu durum genellikle bir yere erişim izni olmayan birinin o yerde çalışanları takip ederek erişim olanağı elde etmesi anlamına gelen *yakın takip* sırasında görülür. Yakın takip birkaç şekilde yapılabilir:

- **Çalışanların sigara içme alanı:** Genellikle binanın arkasında bulunan bu alanda çalışanların kolayca girip çıkabilmesi için düzgün güvenlik önlemleri alınmaz. Sosyal mühendis sigara içenler “kabilesine katılabilir” ve sonra onlarla birlikte içeriye girmeyi deneyebilir.
- **Koli veya büyük bir eşya taşımak:** Yalnızca koli taşıdığım için bir binanın içine dalmayı kaç kez başardığımı size anlatamam. Kapıya yaklaşıpken yardımsever ve nazik bir çalışan zorlandığımı görüp beni içeri alır. Ufak tefek ve çekici bir kadın ağır bir koli taşıyorsa erkekler kapıyı kim tutacak diye kavgaya ederler.
- **Sahte kimlik:** Güven duygusuna katkı yapan bir diğer başarılı yöntem sahte kimlik kullanmaktır. Sosyal mühendis gerçek gibi görünen ama binaya erişim olanağı sağlamayacağını bildiği bir kimlik kartı hazırlar. Kartı birkaç kez okutmayı deneyip başarısız olunca, zorlandığını gören yardımsever elemanlar onu içeri alır.

Yukarıdakiler hemen hemen hiç konuşma gerektirmeyip, büyük ölçüde sosyal mühendisin sözlü olmayan iletişim becerilerine dayanan birkaç rol yapma yöntemidir. Her insanda bir şey yanlış geldiğinde sinyal veren bir iç radar vardır ve bu his çoğu zaman karşımızdaki kişinin sözlü olmayan iletişiminin bizde uyandırdığı hisle bağlantılıdır. Bunu bilmek, sosyal mühendisin doğru “hissi” vermek amacıyla bu işaretleri kontrol etme ve kullanma becerisinin değerini pekiştirir.

Sosyal Mühendislik Becerilerini Kullanma

Sosyal mühendislik becerileri her zaman olumsuz yönde kullanılmaz, olumlu da olabilirler. Kitabın ilerideki bölümlerini doğru bağlama oturtmak için bu noktaya kısaca değineceğim. Yinelemek gerekirse, sosyal mühendisliği kişiyi kendi çıkarlarına uygun ya da aykırı hareket etme yönünde etkileyen her türlü eylem olarak tanımlıyorum.

İyi

Olumlu sosyal mühendisliği anlamak kolaydır. Bir çocuğun ebeveyninden bir şey istediğini düşünelim. Annesinin yanına giderek “Anneciğim, yeni bir Barbie bebek alabilir miyim?” diye sorar.

Anne, “Bilmem. Babana sor,” diye yanıt verir.

Kız koltukta oturan babasına yaklaşıp, yanına oturup ona sokulur ve “Annem sen izin verirsen yeni bir Barbie bebek alabileceğimi söyledi. Alabilir miyim babacığım? Lütfeeennn,” der.

Baba o kocaman güzel gözlerle bakarak “Tabii tatlım,” der.

Bu öyküde ne oldu? Küçük kız psikoloji, sözlü olmayan iletişim, iletişim modellemesi nedir bilmeden üç tekniği de kullandı.

Benim deneyimlerime göre, anneye yöneltilen ilk talep genellikle iyi bir davranış veya duygusal yakınlaşma ânından sonra, güven ve sevgi hormonları kanda yoğunlaştığı zaman yapılır. Ama asıl sosyal mühendislik babayla devreye girer.

Önce dokunmanın gücü vardır. Kız babasına sokulunca duygusal bağ oluşur. Ardından, “Anne olur dedi” yaklaşımıyla sosyal kanıt uygular. Bütün bunlar bir araya gelince karşı konulmaz bir güç ortaya çıkar ve küçük kız istediğini elde eder.

İnsanların düşünce yapısına yeni bir şekil verilen, inançlarını nasıl yeniden gözden geçirecekleri öğretilen rehabilitasyon veya terapi gibi daha ciddi örnekler de vardır. Böyle bir süreçten geçenler, inançlarını tekrar incelediklerinde farklı bir yola gidebilirler. Temelde amaç, olumsuz düşünmemeleri, alkol veya uyuşturucu almamaları veya kötü bir alışkanlığı bırakmaları yönünde onları etkilemektir.

Sosyal mühendislik, birini kendisi için iyi olanı yapma yönünde etkilemek, düşüncelerini yeniden şekillendirmek, gelişmeye uygun bir ortam yaratmak ve yerleşmiş kötü alışkanlıkları değiştirmek amacıyla kullanılabilir.

Küçükken oğlum kahvaltı etmek istemezdi. Bunun bir güç oyunu olduğunu görüyordum. O yalnızca yaşamının bu yönünü kontrol etmek istiyordu. Konu isyan ya da kötü bir çocuk olması değildi. Meselenin seçim yapma ihtiyacı ve bunu yapma becerisiyle yetki kazanmak olduğunu bildiğim için bir sabah “Okuldan önce kahvaltı etmenin senin için sorun olduğunu biliyorum, sen karar ver. Mısır gevreği mi istersin, yumurta mı?” diye sordum.

Oğlum seçim yaptı, yetki sahibi olduğunu hissetti ve sonunda ikimiz de kazandık. O yemek yediği zaman ben mutlu oldum, o da kendisine seçim yetkisi verildiği için mutluydu. Bu tür sosyal mühendislik, her iki tarafın da kazanması, kaybedenin olmaması ve değişimin herkesi daha iyi hissettirmesi nedeniyle olumludur.

Kötü

Yukarıda sözü edilen beceriler kötü niyetli sosyal mühendisler tarafından da kullanılabilir. “İyiler” ve kötüler” arasındaki en önemli fark niyettir. Kötülerde,

sosyal mühendisin niyeti yardım etmek, değiştirmek ya da yaşamınızı daha iyi hâle getirmek değildir, bütün konu ne kazanabileceğidir.

18 Mart 1990 tarihinde Boston'daki Gardner Müzesi'nin yan kapısı çalındı. Bu kapının hiç açılmaması gerekiyordu ama kapıyı çalanlar üniformalı iki polis memuruydu. Güvenlik görevlisi kapının kilidini açıp onları içeriye alınca polis olmadıklarını anladı. Hırsızlar hiç silah kullanmadan müzenin iki güvenlik görevlisini kontrol altına alıp bağladılar ve 90 dakikadan az bir zamanda müzeden değerleri 300 ile 500 milyon dolar arasında değişen 13 sanat eseri çaldılar.

Bu soygun etki ve otorite ilkelerinden yararlanmıştı. Bize otorite figürlerine, özellikle de polise itaat etmek öğretilir. Hırsızlar bundan istifade ederek değeri 300 milyon doları aşan sanat eserlerini ele geçirdiler.

2003 yılındaki Antwerp elmas soygununda, Leonardo Notarbartolo güven yaratmak ve yakınlık kurmak amacıyla büyük bir elmas tüccarının bulunduğu ofis binasında üç yıl boyunca bir yer kiraladı. Notarbartolo ile suç ortakları elmas tüccarı kılığına girerek birçok güvenlik önlemiyle korunan kasa daire-sini açtılar ve 100 milyon dolar değerinde elmas çaldılar. Soyguna katılan beş kişiden birinin suç kanıtını içeren çöp torbasını yakmayı unutması üzerine yakalanmaları ilginçtir.

HBGary Federal şirketi, PBS kanalının web sitesi ve Coca-Cola'ya yönelik hack'leme saldırılarının hepsi oltalama e-postalarıyla başladı. Night Dragon ve Stuxnet gibi başkasaldırılarda telefonla arama ve özel donanım kullanılmış olabilir. Bunların her biri sosyal mühendislik becerileri kullanılması, hatta bu becerilere odaklanması sayesinde başarıya ulaşmıştır. Gerek şirketlere yönelik incelikli saldırılar gerek torun rolündeki birinin büyükanne ve büyükbabayı arayarak para istemesi gibi basit dolandırıcılık girişimleri bu becerilerin kullanılması içerir. Her iki türde de planlama, bilgi toplama ve yüksek dozda sözlü olmayan iletişim vardır.

Çirkin

Evet, bu beceriler bağlamında “kötülerden” bir adım ilerisi vardır. Uzmanlık alanıma girmedeği için bu konunun derinliğine inmeyeceğim. Bir süre önce psikopatların sosyal mühendislik becerilerini nasıl kullandıkları hakkında eski FBI ajanı psikolog Mary Ellen O-Toole ile mülakat yapma fırsatını bulmuştum. O'Toole önceden üzerinde çalıştığı ya da bildiği vakalar arasından sosyal mühendislik becerilerinin ciddi zararlara yol açtığı örneklerle değindi. 1970'li yıllarda dört yılı aşkın bir süre kadınlara dehşet saçan ve 30'dan fazla cinayeti

itirafeden Ted Bundy'yi ele alalım. Cinayetleri işlemek için sosyal mühendislik becerilerinden yararlanan Bundy, saldırılarının birçoğunda polis memuru kimliğine bürünerek otorite kullandı. Başvurduğu en etkili yöntem koltuk değneği veya sahte alçı kullanarak yaralı rolü yapmak ve yardım istemektir. Kurbanları kendisine empati duyup yardım ettiler. Ne yazık ki aldıkları karşılık çoğu zaman ölüm oldu.

Yukarıda belirttiğim gibi, bu konu üzerinde fazla durmayacağım ama bu üç grubun hemen hemen aynı becerilerden yararlandığının altını çizmek gerek. İyi, kötü ya da çirkin, bir fark dışında sosyal mühendislik hep aynıdır: Niyet.

Özet

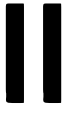
Özet olarak, sosyal mühendisliğin tanımını bir kez daha tekrarlayayım: “Kişiyi kendi çıkarlarına uygun ya da aykırı hareket etme yönünde etkileyen her türlü eylem”. E-posta ya da telefonla veya şahsen yapılan iletişimde sözlü olmayan yöntemlerin nasıl kullanıldığını bilmek, yalnızca iletişim yeteneklerinizi geliştirmekle kalmaz, emniyette olmanıza da yardım edebilir.

Sosyal mühendisliğin her an çevremizde olduğunu, iletişimin bir parçasını oluşturduğunu anlamak eğlenceli ve heyecan vericidir, iletişimi ilginç bir öğrenme deneyimi haline getirir.

Sonraki bölümlere geçerken, bu kitabın sosyal mühendisliğe ilişkin her konuyu içine almak üzere tasarlanmadığını belirtmek isterim. Kitabın amacı güvenlik uzmanı, öğretmen, ebeveyn, CEO ya da terapist olarak sizin en sık kullanılan sözsüz unsurlara ilişkin anlayışınızı güçlendirmenize yardımcı olmaktır.

Her bölüm bedenin bir parçasını ve sergilediği sözlü olmayan iletişimi ele alacaktır. Gelecek bölüm bedenin en iletişimsel kısmı olan eller üzerinde duracak. Eller isteyerek ya da istemeyerek neler söyler? Ellerin dilini nasıl okuyabilirsiniz? Son olarak, başkalarının duygu içeriğini etkilemek amacıyla ellerinizi nasıl kullanabilirsiniz?

Bütün bu sorular 3. Bölüm’de yanıt bulacak.



Beden Dilinin Şifresini Çözme

- 3. Bölüm: Ellerin Dilini Anlama**
- 4. Bölüm: Gövde, Bacaklar ve Ayaklar**
- 5. Bölüm: Yüzün Arkasındaki Bilim**
- 6. Bölüm: Rahatlık ve Rahatsızlığın Sözsüz
Dışavurumlarını Anlama**

Bölüm 3

Ellerin Dilini Anlama

Dil nasıl kulağa konuşursa jestler de göze konuşur.

—Kral I. James

İnsanlar, elleriyle kapsamlı ve farklı biçimlerde iletişim kurmaları açısından benzersiz varlıklardır. Ellerimiz pek çok şey başarabilen müthiş uzuvlardır. Küçük yaşta ebeveyninizin yanında dururken bir şeyin sizi korkuttuğu bir ânı hatırlayın. Rahatlamak ve korunmak için onların ellerine uzandınız.

O zamandan önce dahi, çevrenizdeki dünyayı keşfetme yolunuz ellerinizdi. Yaşınız ilerledikçe beslenmek ve giyinmek gibi temel becerilerden başlayıp resim çizmek, heykel yapmak, yemek pişirmek ve alet kullanmak gibi daha gelişmiş becerilerde ellerinizi nasıl kullanacağınızı öğrendiniz. Bir cerrah hayat kurtarmak amacıyla ellerini küçük hareketlerle nasıl kullanacağını öğrenmek için yüzlerce saat eğitim alır. Müzisyenler parmak konumlandırma, tuşa basma ve diğer becerileri öğrenirler. John Napier 1980 yılında yayınlanan *Hands* [Eller] adlı kitabında ilginç bir noktaya değinerek, çevremizdeki dünyayı gözlerimiz ve ellerimizle keşfettiğimizi ancak bunlardan yalnızca biriyle köşeleri ve karanlığın içini görebildiğimizi söylemiştir. Napier ayrıca insanların elleriyle anlamlı biçimde iletişim kurabilen tek varlık olduğunu belirtmiştir. Ne kadar iyi bir konuşmacı olursanız olun sözlerinize vurgu yapmak için yine de ellerinizi kullanırsınız.

Bu bölümde, ellerimizin etkileşim kurduğumuz kişilere yalnızca dili değil duyguları da nasıl aktardığına odaklanıyorum. Napier beynin ne hissettiğini yalnızca yüzde değil, ellerde de görmek mümkün olduğundan ellerin beyni yansıttığını eklemiştir.

Duygularımızla el hareketlerimiz arasında doğrudan bir bağlantı vardır. Dr. Paul Ekman ile Dr. Wallace Friesen 1973 yılında bu düşünceyi destekleyen araştırmalar yapmışlardır. “Hand Movements” [El Hareketleri] başlığı altında yazdıkları makalede, duyguların ellerle nasıl ifade edildiğini irdemişlerdir. Onların yaptıkları ve onu izleyen araştırmalardan yararlanarak bu işaretleri anlamamanın, izlemenin ve deşifre etmenin ne kadar önemli olduğunu göstereceğim.

Ellerinize İletişim Kurma —

Ellerle iletişim denince akla ilk gelen şey olsa da bu bölümün konusu işaret dili değildir. Beyinle bu tür iletişim arasında bağlantı kuran ilginç araştırmalar olmasına rağmen, ben insanların ellerini kullanarak duygularını nasıl ele verdikleri üzerinde duracağım.

Evinizin salonuna girince yerde kurabiye kırıntıları gördüğünüzü düşünelim. Oğlunuza yemekten önce kurabiye yememesini hep söylüyorsunuz ama işte kanıt yerde ve onun yüzünde. Tipik bir ebeveyn gibi davranarak “Bu kırıntılar nereden geldi?” diye soruyorsunuz. Oğlunuz yalan söyleyip söylememek arasında karar vermeye çalışırken ellerinin ne yaptığını zihninizde canlandırmaya çalışın.

Ya da lisede sınıfın karşısına çıkıp yazdığınız bir yazı veya şiiri okumak zorunda olduğunuz zamana dönün. Adınız söylendiğinde sınıfın ön tarafına yürüdünüz. Titreyen ellerinizle kağıtları tutarken, sınıf arkadaşlarınız ya çektiğiniz sıkıntıyla eğleniyor ya da dersten sonra sizinle alay etmeye hazırlanıyor gibiydiler. O anda elleriniz ne yapıyordu?

İş görüşmesine girmek üzere olduğunuz bir âna geri dönün. Özgüvenli olmanız konusunda kendinize telkinde bulundunuz, bu iş için yeterli niteliklere sahip olduğunuzu biliyordunuz ve işe ihtiyacınız vardı. Sakin ve her soruya hazırlıklı bir şekilde içeriye girdiniz. Her soruyu güvenle yanıtladınız. Sonra mülakatı yapan kişi bugüne kadar hiç duymadığınız bir şey hakkında deneyiminiz olup olmadığını sordu. Bir yanıt uydurmak veya konu hakkında hiç bilginiz olmadığını itiraf etmek arasında karar vermeliydiniz. O anda elleriniz ne yapıyordu?

Son olarak, polisin birini sorguladığı gösteren videoları hatırlayın. Şüpheli yüzünde kendini beğenmiş bir ifadeyle oturur. Sabırsızlıkla beklerken belki de parmaklarını masaya vurmaktadır. Polis memuru sorguya yönlendirici bir soruyla başlar: “1 Haziran tarihinde Lazy Tree Bar’dayken orada Rico’yu kız arkadaşıyla gördünüz mü?”

Şüpheli masaya yumruk vurarak “Hayır!” diye bağırdı. “Rico’yu o gece orada görmediğimi söylemişim!”

Detektif omuzunu silkip şüpheliye parmağıyla işaret ederek “Demek ki bardaydınız. Daha önce o gece barda bile olmadığınızı söylediniz diye düşünmüştüm,” der.

“Eyvah” ifadesi yüzüne yayılırken, acaba elleri ne yapıyordu?

Bu senaryoların her birinde bir amblem, el kol hareketi, tanımlayıcı veya manipülatör sergilenmiştir. Sondaki sorgulama sahnesinde, şüpheliyi sinirli bir şekilde ellerini ovuştururken veya yüzüğüyle ya da üzerindeki giysiyle oynarken zihninizde canlandırmışsınızdır. Bunların arasındaki fark nedir, hangi duyguları ele verirler?

Yukarıda değinilen Ekman ve Wallace imzalı çalışmada, araştırmacılar amblemler, el kol hareketleri, tanımlayıcılar ve manipülatörler kullanarak duygularımızı ellerimizle nasıl ifade ettiğimizi tartışmışlardır. Bunların her biri duygu durumunu ve gönderilen gerçek mesajı belirlemek amacıyla kullanılabilir.

Bu tür sözlü olmayan iletişimi ayırt etmek, anlamını çözmek ve kullanmak, gerek normal iletişim bağlamında gerek sosyal mühendis olarak tartışılması gereken temel bir konudur. Dr. Ekman, Dr. David Efron’un sözlü olmayan iletişim hakkında 1941 yılında yaptığı “Gestures and Environment” [Jestler ve Çevre] başlıklı son derece ilginç ve hâlâ yararlanılan çalışmasını kaynak göstermiştir. Farklı ülkelerden New York’a göç eden iki grubu inceleyen Efron, kültürün amblemler ve beden dili üzerinde kesin bir etki yaptığını, bunların kültürden öğrenilip gelecek kuşağa aktarıldığını bulmuştur.

Ekman ve Wallace, Efron’un yaptığı araştırmaya dayanarak bu tür beden dilini anlamayı sağlayan bir sistem geliştirdiler. Söz konusu sistem üçe ayrılır: köken, kodlama ve kullanım.

Köken

Sözlü olmayan bir davranışın *kökeni*, o davranışın kişinin iletişim tarzının bir parçası hâline nasıl geldiğini betimler. Ekman ve Wallace kökeni üç sınıfa ayırmışlardır: sinir sistemine gömülü olanlar, hayatta kalma içgüdüleri ve kişinin dahil olduğu kültür, sınıf, aile ve bireye göre değişenler.

Sözlü olmayan bir davranışın kökenini anlamak, sözsüz el amblemlerini kendi deneyimlerimiz veya kökenimiz değil, diğer kişinin kökeni temelinde değerlendirmemiz anlamına gelir.

Kodlama

Kodlama eylem ile onun anlamı arasındaki bağlantıdır. Kodlamanın türü, amblemin o eyleme benzeyip benzememesi temelinde belirlenir.

Dr. Ekman rastlantısal olarak kodlanmış bir amblem ile taşıdığı anlam arasında görsel benzerlik olmadığını söyler. Örneğin, en çok kullanılan el hareketlerinden biri olan “orta parmak gösterme” hareketinin taşıdığı anlamla fiziksel ya da fizyolojik bir bağlantısı yok, öyle değil mi?

Buna karşılık, *görüntüsel olarak kodlanmış* amblem, görünümü açısından taşıdığı anlama ilişkin ipucu verir. Diğer bir deyişle, söylenen şeye benzer. Örneğin, başparmak ve işaret parmağıyla tabanca işareti yapmak. Bu işaret tabancaya benzer ve kolayca anlaşılır.

Son olarak, *işsel olarak kodlanmış* amblem, görüntüsel olarak kodlanmış ambleme benzer, ama yalnızca taşıdığı anlama benzemenin ötesinde kodlamayı canlandırır. Örneğin ben duygularını açıkça gösteren bir aileden geliyorum. Bizler aramızda şakalaşırken bazen yumruk yapıp birbirimize hafifçe vururuz. İşsel olarak kodlanmış amblem yalnızca sıkılan yumruk değil, diğer kişiye şakadan yapılan gerçek vurma hareketidir.

Kullanım

Kullanım, adı üzerinde, sözlü olmayan el hareketlerinin ne zaman kullanıldığıyla ilgilidir. Hareket sırasında mevcut olan dış koşullar, destekleyici sözlü davranışlar, iletilen bilgiler ve hareketin interaktif ya da iletişimsel oluşu, kullanımın belirlenmesinde rol oynar.

Köken, kodlama ve kullanım, Ekman ve Wallace’ın ellerin sözlü olmayan iletişimi çeşitli yönlerden incelemelerine yardım etmiştir. Bunların her biri, kişinin ne söylemeye çalıştığını ve hangi duygunun sergilendiğini anlamamıza yardımcı olur.

Aşağıda ellerin sözlü olmayan iletişimini oluşturan üç farklı tür ele alınacaktır: Amblemeler, el kol hareketleri/tanımlayıcılar ve manipülörler.

Amblemeler

Birinci Bölüm’de değindiğim gibi, Dr. Ekman amblemi ellerin aşağıdaki beş özelliğe sahip sözlü olmayan iletişimi olarak tanımlamaktadır:

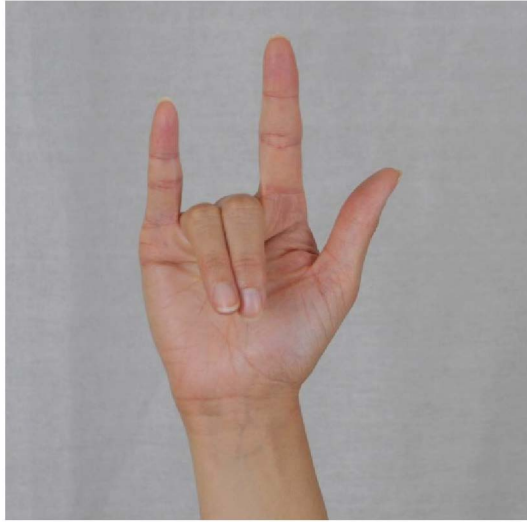
- Kısa bir sözcük grubu veya bir iki sözcükten oluşan doğrudan sözlü çeviri.

- Bir grup, sınıf veya altkültürün bildiği kesin anlam.
- Çoğu zaman diğer kişiye belli bir mesaj iletmek amacıyla bilinçli ve kasıtlı olarak kullanılır.
- Alıcı amblemin kasıtlı olarak kendisine gönderildiğini bilir.
- Gönderen iletişimin sorumluluğunu alır.

İnsanlar nasıl söyledikleri sözlerin farkındaysa çoğu kişi kullandığı amblemlerin de farkındadır. Dahası, dilimiz sürçtüğü gibi “amblem sürçmesi” de meydana gelebilir ancak gönderen genellikle kullandığı amblemlerin farkındadır.

Köken sosyal mühendisin kişinin amblemlerle ne demek istediğini ve nasıl bir duygu durumu içinde olduğunu anlamasına yardımcı olur.

Bazen amblemlerin ciddi yansımaları olabilir. Şekil 3-1’de gördüğünüz işaret genellikle “seni seviyorum” olarak bilinir, ancak bazı bölgelerde Latin Krallar adı verilen çeteye ait bir işaret olarak yorumlanabilir. Bazı yerlerde bu jesti kullanırken dikkatli olmanız gerekebilir.



Şekil 3-1: “Seni seviyorum” mu yoksa çete işareti mi?

Aşağıdaki şekillerde bu noktayı kanıtlayan birkaç örnek daha görebilirsiniz.

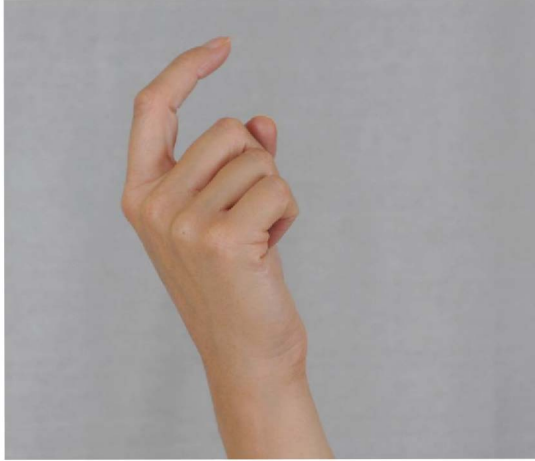
Şekil 3-2’de görülen el amblemi ABD’de “Yaptığın şeyi bırak! Dur!” anlamına gelir. Eğer bir otorite figürü tarafından kullanılıyorsa “dur ve ikinci bir emre kadar kıpırdamadan bekle” anlamına gelen bir emir amblemidir. Buna karşılık Malezya’da bu el işareti garsonu çağırma için kullanılır.



Şekil 3-2: “Buraya gel” mi yoksa “Git” mi?

Şekil 3-3’de görülen işaret ABD’de “Buraya gel” demektir. Japonya’da bu işareti kullanmak ayıp sayılır. Singapur’da ise ölüm anlamına gelir.

Şekil 3-4’de görülen işaret eğer İtalyan veya Türk değilseniz “İyi şanslar” anlamına gelir. Ama onlar için kadının cinsel organını temsil eder. Asya’da da çok müstehcen bir işaret sayılır.



Şekil 3-3: “Buraya gel” mi, baştan çıkarma mı yoksa ölüm mü?



Şekil 3-4: “İyi şanslar” mı yoksa müstehcen bir hareket mi?

Yukarıdakiler yüzlerce amblemden yalnızca birkaç örnektir. Her birinin doğrudan sözlü çevirisi vardır, çevirinin ne olduğu kesindir ve genellikle kasıtlı olarak kullanılır. Alıcı mesajın kendisine yönelik olduğunu, gönderenin mesajı bilinçli olarak gönderdiğini bilir. Amblemin anlamı budur.

Tüm bu örneklerde, amblemin yanı sıra kökeni bilmek, kişinin duygu durumuyla ilgili anlayışımızı etkileyebilir. Ayrıca, bilerek ya da yanlışlıkla kişinin kökenine özgü işaretler kullanarak onun duygu durumunu etkileyebiliriz.

Amblemler bedenin çeşitli kısımlarıyla yapılabilmekle birlikte, genelde öncelikle elleri ve daha sonra baş, yüz ve duruş kanalıyla ortaya konur.

Tanımlayıcılar

Dr. Ekman “Hand Movements” [El Hareketleri] başlıklı yazısında “Tanımlayıcılar konuşma, sözcüklerle ifade, içerik, ses eğrisi ve yüksekliği vb. ile anlık olarak yakından bağlantılı eylemlerdir,” demiştir. Bir başka deyişle, tanımlayıcılar söyleneni vurgulayan jestlerdir. Bilinçli ve kasıtlı kullanılmaları bakımından amblemlere benzetmekle birlikte, tanımlayıcılar genellikle çevresel olarak kullanılır.

Tanımlayıcıları amblemlerden farklı kılan etkenlerden bazıları şunlardır:

- Genellikle kesin sözlü tanımları yoktur.
- Konuşma dışında neredeyse hiçbir zaman kullanılmazlar.
- Dinleyici değil, yalnızca konuşmacı tarafından kullanılırlar.

Tanımlayıcılar onları kullanan kişinin ruh durumu, sorunları veya tutumuna göre değişebilir. Kişinin kendisini yetersiz hissettiği zamanlarda daha sık kullanılırlar.

Tanımlayıcıların türü veya sıklığında ani bir değişiklik meydana gelmesi çoğu zaman aldatmaya veya referans noktasında önemli bir değişime işaret eder, böyle durumlar sosyal mühendise o kişiye daha çok dikkat etmesi gerektiğini anlatır.

Tanımlayıcılar sekiz sınıfa ayrılırlar:

- Batonlar belli bir sözcüğü veya cümlemin bir bölümünü vurgulayan hareketlerdir.
- İdeogramlar düşünce akışının resmini çizen hareketlerdir.
- Gösterici hareketler bir nesne, yer veya olaya işaret eder.
- Ritmik hareketler bir olayın temposunu anlatırlar.
- Mekânsal hareketler mekânsal bir bağlantıyı yansıtır.
- Kinetograflar bedensel bir hareketi veya insana ait olmayan fiziksel bir hareketi ifade ederler.
- Piktograflar sözü edilen şekli havada resmeden hareketlerdir.
- Amblem hareketleri ifade edilen şeyi göstermek amacıyla kullanılır, hatta bir sözcüğün veya cümlemin bir bölümünün yerine geçebilir.

Tanımlayıcıları gözlemek ilginçtir. Onlar yardımıyla sosyal mühendis referans noktasını saptayabilir, kişinin nasıl düşündüğünü, duygusal tetiklemelere nasıl tepki verdiğini anlayabilir.

Dr. Ekman *Telling Lies* adlı kitabında tanımlayıcılarla ilgili ilginç bir gerçeği şöyle anlatır: “Tanımlayıcılar söylenen sözlere katılım derecesiyle birlikte artar. İnsanlar küplere binmiş, dehşete kapılmış, çok huzursuz, üzüntülü veya coşkulu olduklarında daha çok tanımlayıcı kullanırlar.” (s. 106)

Dr. Ekman insanların tanımlamaya neden son verdiklerini birkaç örnekle açıklar. Duygusal yatırım, can sıkıntısı veya sahte ilgi, kişinin tanımlayıcı kullanmayı bırakmasına yolaçabilir. Ayrıca, Dr. Ekman yalan söylemekte becerikli veya deneyimli olmayanların, söyleyecekleri şeyi düzgün bir şekilde nasıl ifade edeceklerini değil, ne söyleyeceklerini düşünerek konuştukları için tanımlayıcı kullanmamaya başlayabileceklerini belirtmektedir.

Tüm bu göstergeler, karşısındaki deneğin referans noktasını ve konuşma sırasında bu referans noktasında meydana gelebilecek olası değişiklikleri izleyen sosyal mühendis için kanıt teşkil eder.

Manipülâtörler

Manipülâtör bedeninin bir bölümü veya bir giysiyle uğraşma ya da düzeltme hareketi olarak tanımlanır. Genellikle gerginlik, rahatsızlık, alışkanlık veya gevşeme ihtiyacından kaynaklanır. Ancak şu önemli noktaya değinmeliyim: Kişinin manipülâtör kullandığını gördüğünüz için otomatikman bunun hile anlamına geldiğini varsaymanız yanlış olur.

Manipülâtörler kişinin referans noktasının değişip değişmediğini izlemek için iyi bir yöntemdir. Görüşme bu duygusal düzeye ulaşmadan önce kişinin nasıl davrandığını kendi kendinize sormalısınız. Kişinin referans noktasını bilmek, sosyal mühendisin o kişinin duygularındaki herhangi bir değişikliği (bir kez daha belirteyim, hile olmayabilir) görmesine yardımcı olur.

Saçlarıyla, elleriyle veya yüzükleriyle oynayanları manipülâtörlere örnek verebiliriz. Veya kol düğmelerini, gömlek düğmelerini veya bir giysiyi sürekli düzeldenler olabilir. Bu göstergeler kişinin kendisini rahatlatmaya çalışıp çalışmadığını, gergin olup olmadığını saptamak amacıyla kullanılabilir.

Şekil 3-5, 3-6 ve 3-7 önceden fark etmiş olabileceğiniz yaygın manipülâtörleri örneklemektedir.



Şekil 3-5: Elleri ovuşturmak yaygın bir manipülâtördür.

Kişi gerginse veya emin değilse ellerini ovuşturabilir. Ben'in referans noktasının aşağıda sözü edilen ellerle kule şekli yapmak olduğunu farz edelim. Önceki akşam nerede olduğu konusunda kendisini sorgulamaya başladığımda Şekil 3-5'te gördüğünüz hareketi yapmaya başlıyor. Referans noktasındaki bu değişiklik sorduğum sorunun veya sorunun uyandırdığı düşüncelerin onda gerginliğe yol açtığını gösterir.

İyi bir sosyal mühendis, görmek istediği duygu düzeyiyle bağlantılı olarak konuya girmemek veya daha derine inmek arasında karar verecektir.



Şekil: 3-6 Bir diğeri herhangi bir takıyla oynamaktır.

Dikkat edilmesi gereken bir diğer gergin el hareketi kişinin üzerindeki bir takıyla veya düğmeleri ya da kıyafetindeki başka bir şeyle oynamaya başlamasıdır. İnsanlar rahatlamak amacıyla zaman zaman giysileri veya takılarıyla oynarlar. Söz konusu nesneyi yakın bir dost veya aileden biri vermiş olabilir. Kişi kendisini huzursuz hissettiğinde onunla oynamak rahatlatıcı etki yapabilir. Konuşma sırasında izlenmesi gereken önemli bir manipülatör söz konusudur.



Şekil 3-7: Gergin jestlere bir diğer örnek

Şekil 3-7’de farklı bir manipülatör örneğini görüyoruz. Selena referans noktası olarak ellerini yanlarda tutuyorsa, ancak konuşma sırasında bir kolunu bel

hizasını boydan boya kesecek şekilde göğüslerinin altına getirirken diğer eliyle üzerindeki takıyla oynamaya başlarsa bu durum duygusal bir değişime işaretler. Kolunun pozisyonu huzursuzluğun, yüzündeki ifadeyle birlikte takıyla oynaması da bir şey düşündüğünün ve bu düşüncenin kendisi için pek rahatlatıcı olmadığını göstergesi olabilir.

Dr. Ekman *Telling Lies* adlı kitabında sözsüz dilin bu önemli parçalarını anlatırken “Manipulatörler bilincin kıyısında yer alır,” der (s. 110). Bu kişinin ne yaptığının farkında olmasına karşın, manipulatör kullanmaya başlamasına yol açan bilinçaltındaki bir tetikleyiciye yanıt verdiği anlamına gelir. Referans noktasını ve referans noktasındaki olası değişiklikleri izlemek, konuşma sırasında duygu içeriğinde meydana gelen değişimleri anlamamıza büyük katkı yapar.

Sosyal mühendisin bu gibi işaretleri fark etmesi, görevi sırasında ona avantaj sağlar. Hareketlerinizin veya sorularınızın kişide huzursuzluğa yol açıp açmadığını tespit etmenize de yardımcı olabilir.

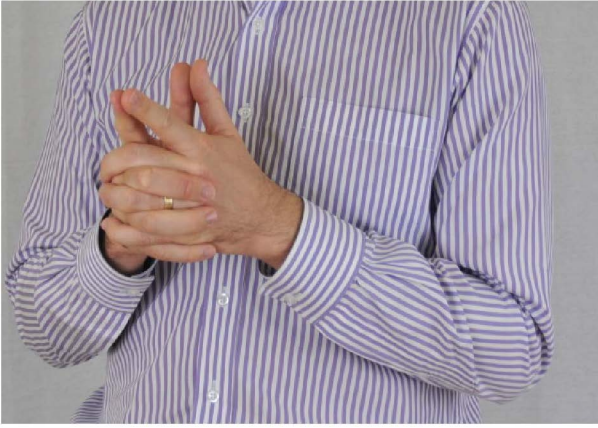
Yüksek Özgüven Belirten El Hareketleri

Daha önce de belirttiğim gibi, eller müthiş araçlar, müthiş iletişimcilerdir. Kişinin kendine güven duyduğu durumları da gösterebilirler. Bu, sosyal mühendis için önemli bir bilgidir. İnsanlar kendileri hakkında gururlarını okşayan güzel şeyler duymak ister. Kendinden emin bir kişi egosuna hitap etme yoluyla etki altına alınabilir, bu da hızla yakınlık kurulmasını sağlar. Kişi ne pahasına olursa olsun bu hissi korumak ister, bu amaçla değerli bilgileri bile açıklayabilir.

Aşağıda kişinin kendine güvendiğinin belirtisi olan bazı el hareketleri gözden geçirilmektedir. Bunları hızlı ve kesin biçimde tespit etmeyi öğrendiğinizde, yaklaşımınızı ve açılış cümlelerinizi muhataplarınızın iletişim tarzına göre ayarlayabileceksiniz. Böylece onlarla onların istediği biçimde iletişim kurmanız mümkün olacaktır.

Kule

Bu el hareketinde kişi parmağıyla kule şekli yapar. Şekil 3-8 ve 3-9’da görüldüğü gibi, kule şekli iki elin tek parmağı (genellikle işaret parmakları) veya elin bütünü kullanılarak yapılabilir.



Şekil 3-8: Tek parmakla kule hareketi



Şekil 3-9: Elin bütünüyle yapılan kule hareketi

Şekil 3-9’da Ben elleriyle kule şekli yapmanın yanında oldukça kendinden emin görünmektedir. İnsanlar genellikle bu durumlarda kule şekli yaparlar.

Şekil 3-10’da “The Art of Charm” adlı şirketiyle erkeklere kendilerine daha çok güvenmelerini ve amaçlarına ulaşmayı öğreten Jordan Harbinger’i görüyorsunuz. Şekil 3-10’daki duruşu “Kendime güveniyorum. Güçlüyüm ve beni dinlemelisiniz” mesajı vermektedir.

Yüksek özgüven belirten kule hareketinin yanında, Jordan’ın öne doğru eğilmesi idareyi ele almaya hazır olduğunu, başını yana eğmesi de güvenilir olduğunu söylemektedir. Öne eğilme dikkat edilmesi gereken bir harekettir.

Eğer çok agresif olursa öfke veya sabırsızlık anlamına gelebilir ama hafifçe öne eğilme artan bir ilginin göstergesidir, hatta bilgi ifşa ettirmeyi kolaylaştırabilir. Başarılı bir duruş sergileyen Jordan'ın hafifçe öne eğilmesi, kule hareketi ve başını yana eğmesi bir araya gelince hem ilgi hem güveni gösteriyor. Fotoğraf Jordan'ın satmak istediği saygıyı hak eden pek çok unsur taşıyor.



Şekil 3-10: Nasıl bir imaj sergilemek istiyor?

Kule hareketi bazı durumlarda “Meydan okumanıza karşın ben söylediklerimden eminim” anlamına gelen bir hâkimiyet gösterisi olarak kullanılır. Şekil 3-11’de hava tahmini uzmanı Bernie Rayno’nun zor bir mülakat sırasında sergilediği el hareketine dikkat edin.



Şekil 3-11: Bernie Rayno söylediklerinden emin olduğunu ifade ediyor

Bu mülakatın ilginç tarafı, Bernie köşeye sıkışıp itirazlar arttıkça, kule hareketini daha da yükseltmesiydi. Bernie Japonya’daki tsunamiden kaynaklanan zararlı radyasyonun Amerika’yı vurma tehlikesine ilişkin sorulara yanıt veriyor-

du. Mülakatı yapan kişi son derece agresif davranarak onu köşeye sıkıştırıyordu. O agresif tutumunu artırdıkça, kule hareketi de yükseliyordu. Şekil 3-12’de görüldüğü gibi, bir noktada kule hareketi göz hizasına kadar geldi. Çoğu zaman, hâkimiyet alanı tehdit edildiğinde veya yüksek özgüven mevcut olduğunda, kule hareketinin daha da yükseldiğini görürüz. Şekil 3-13’de görüldüğü gibi iş kolların açılıp ellerin başın arkasına konmasına kadar varabilir.



Şekil 3-12: Mülakat agresifleştikçe kule hareketi yükseldi.

Bu süreçte hâkimiyet gösterisi yükselerek Şekil 3-13’de gördüğünüz hâle dönüşecektir.



Şekil 3-13: Yüksek özgüven belirten hâkimiyet gösterisi

Ben’in zor bir soruya verdiği yanıtın çok emin olduğunu düşünelim. Yanıt verirken hissettiği özgüvene muhtemelen kule hareketi eşlik etmiştir, sonrasında

kule hareketi Şekil 3-13'te gösterilen hareketle noktalanmış olabilir. Ben burada yalnız özgüven duymuyor, aynı zamanda çevresindeki herkesin bunu bilmesine izin verecek kadar da kendinden emin. Bu hareketi, kişi kendi düşüncelerine odaklandığında ortaya çıkan özgüven dolu düşünceli bir görünüm takip edebilir.

Başparmak Hareketleri

Kişi önemli, güvenli, kendinden emin hissettiğinde veya çevresindeki herkesi güvende hissettirmek istediğinde çoğu zaman başparmaklar sergilenir. Başparmaklar zaman zaman kişi kendinden emin olduğunda ya da yüksek özgüven sergilemek istediğinde de gösterilir. Bunun örneklerini iş insanları, liderler veya diğer önemli kişilerin Şekil 3-14 benzeri fotoğraflarında görebiliriz.



Şekil 3-14: Başparmakların bu şekilde kullanılması, yüksek özgüvenin veya kişinin önemli sözler söylediğinin göstergesi olabilir.

Bedenin Ön Kısımını Gösteren (Ventral) Hareketler

Anatomik terim olarak *ventral* kol ve bacakların iç kısımları gibi, bedenin karın bölgesine bakan kısımları anlamına gelir. Bu gibi bölgeleri açıkça sergilemek güvenilir ve iyi huylu biri olduğunuza işaret eder.

Eller emir verebilir, talep edebilir veya davet edebilir. Geçmiş ABD liderlerinin fotoğraflarını incelerken eski Başkan Bill Clinton'un el açma hareketleri kullandığını gördüm. Şekil 3-15'te görüldüğü gibi, el açma hareketleri insanları sizin kabilenizin bir parçası olmaya davet eder, dile getirdiğiniz önerilere

olumlu bakmalarını sağlar. Başı yana eğme ve gülümseme gibi diğer sözsüzlerle (kitabın ilerleyen bölümlerinde ele alınacak) birlikte kullanıldıklarında dikkate alınmaları gereken bir güç hâline gelirler.



Şekil 3-15: “Lütfen benimle gelin.”

Açık ventral hareketlerin tersi, Şekil 3-16’da örneklenen talepkâr ve hiç açık olmayan el kapatma hareketidir.

Bu hareket genellikle kişi diğerlerine emir verdiğinde veya ne yapmaları gerektiğini söylediğinde –insanlar azarlandığında sıklıkla– görülür ve bu tür hareketlere eşlik eden beden dili çoğu zaman gergin ve daha agresiftir.



Şekil 3-16: “Ben ne dersem onu yapacaksın.”

Diğer açık hareketler gömleklerin kollarını sıvamak ya da kadınların ellerini kalçalarına koyması gibi hareketlerdir. Bunlar “Ben sana açık davranıyorum, sen de bana açık ol” anlamına gelir. İnsanlarla hızlı bir şekilde güven tesis etmek ve yakınlık kurmak istiyorsanız bu sözsüz unsurla alıştırma yapmalısınız.

Genital Çerçeveleme

Yüksek özgüven sergileyen el hareketlerinin sonuncusu *genital çerçeveleme*dir. Temelde “Ben güçlü bir gencim. İşte, kanıtı burada,” demektir. Kişi genital bölgeyi çerçeveleyecek veya işaret edecek şekilde başparmağını kemerine veya cebine sokar. Şekil 3-17 bu sözsüz unsura eşlik eden duruşu göstermektedir.



Şekil 3-17: “Bakın bana, ben güçlü bir erkeğim.”

Güven ve üstünlük göstergesi olan bu hareketin eski kovboy filmleri ya da “Mutlu Günler” televizyon dizisinin tekrar gösterimleri dışında hâlâ kullanıldığına belki inanmıyorsunuzdur ama şimdi konuyu öğrendiğiniz için zannettiğinizden fazla kullanıldığını fark edeceksiniz.

Özgüven Eksikliği ve Stres İfade Eden El Hareketleri

Eller muhatabınızın kendisini iyi, mutlu ve olumlu hissettiğini size anlatabildiği gibi, neşesiz ya da gergin olduğunu da anlatabilir. Aşağıdaki paragraflar

insanların duygu durumlarını daha açık bir şekilde anlamaya olanak veren pek çok sinyalden bazılarını ele almaktadır.

Elleri Ovuşturmak veya Birbirine Sürtmek

Kişi sinirli veya huzursuz olduğunda, Şekil 3-5'te görülen “beyaz eklem etkisi” yaratacak derecede ellerini kenetleyebilir, ovuşturabilir veya birbirine sürtebilir. Huzursuzluğun bir diğer göstergesi yüzüklerle ya da başka takılarla oynamaktır (Şekil 3-5, 3-6 ve 3-7'ye tekrar bakınız). Diğer sinyaller sürekli parmak çıtlatmak, ellerle giysiler veya bedenin bir bölümüyle oynamak olabilir. Tüm bu sinyaller kişinin olumsuz bir ruh hâli içinde olduğunu gösterir.

Başparmak İşaretleri

Yukarıya bakan başparmak işareti her şey yolunda anlamına geldiği gibi, Şekil 3-18'de örneklenen aşağıya bakan başparmak işareti her şey kötü demektir. Ayrıca, yukarıya bakan başparmak güven işaretiyken, aşağıya bakan veya gizlenen başparmak güvensizlik ve huzursuzluk ifadesi olabilir. Şekil 3-19'da kule hareketi (yüksek özgüven işareti) varmış gibi görünürken, gizlenen başparmaklar tamamen farklı bir durumu anlatmaktadır.



Şekil 3-18: Bu performansa kötü not

Şekil 3-19'da kule görülmesine rağmen, başparmaklar gizlendiği için çok güvensiz bir kule hareketidir.



Şekil 3-19: Gizlenen başparmaklar güven eksikliğine işaret edebilir.

Güven Nedeniyle Kapalıyız

Yukarıda belirtildiği gibi, eller kişinin duygu durumu hakkında fazlasıyla bilgi verir. Yüksek el işaretleri yüksek güvene işaret ederken, kişinin elleri kapalı hareketler sergilediği zamanlara özellikle dikkat ediniz.

Şekil 3-20’de görüldüğü gibi, kişinin elleri arkasında veya ceplerinde olabilir. Diğer göstergelere dikkat ederek bu hareketin güven eksikliğinin kanıtı olup olmadığını inceleyin.

Ben fotoğrafta güvenli bir duruş sergilemesine karşın, ellerini gizlemesi, kendini göstermeye çalıştığı kadar güçlü hissetmediğine işaret edebilir.



Şekil 3-20: Elleri gizlemek güven eksikliğinin belirtisi olabilir.

Dikkat edilmesi gereken diğer el hareketleri, kişinin bir başkasına elini nasıl doğrulttuğuyla ilgilidir. Hızlı bir itme hareketiyle işaret etmek sabırsızlık, vurgu, hatta öfke ifade ederken, avuç içi yukarıya bakarken parmakları açarak işaret etmek, konuştuğunuz insanda olumlu hisler uyandırıp yakınlık kurmanıza yardımcı olabilir.

Ellerin Dilini Öğrenmek

Tahmin edebileceğimiz gibi, bu alanda öğrenmek gereken çok fazla bilgi vardır. Öyleyse bu konuda nasıl uzmanlaşarak bilgiyi kullanabilirsiniz? Yanıt şu: İnsan yapa yapa öğrenir. ABD Deniz Komando Birliği'nde görevli bir tanıdığım "Mükemmeli yapa yapa mükemmel öğrenilir," diyecektir. Yanlışları tekrarlayıp kötü alışkanlıkları güçlendirmek istemeyiz. Bu göstergeleri dikkatle izleyip anlamları hakkında kendinizi eğittikçe, mükemmel alıştırmalar yaptıkça, bu küçük sinyalleri fark etmek daha da kolaylaşacaktır.

Bu işaretleri fark etme konusunda kendinizi eğitmenizden sonraki adım, onları nasıl kullanacağınızı öğrenmektir. Bir ofise girip Şekil 3-21'deki görüntüyle karşılaşsaydınız ne düşünürdünüz? Fotoğrafı bir süre inceleyin.



Şekil 3-21: Burada ne görüyorsunuz?

Ben'in üstünlüğünü kanıtlamaya çalıştığını fark ettiniz mi? Selen'a'nın elleri ne demek istiyor?

Ben'in tavrından hoşlanır gibi görünmüyor, değil mi? Bu görüntüye tanık olup bir sosyal mühendis olarak Selena'nın güvenini ve yakınlığını kazanmak isteseydiniz nasıl hareket ederdiniz?

Ben'i uzaklaştırmak istemiyorsunuz ama Selena'nın huzursuzluğunu fark ettiğinizi ve kendisini daha da rahatsız etmeden yardıma hazır olduğunuzu göstermek istiyorsunuz.

Ben'in genital çerçeveleme hareketini devreden çıkarıp ikisini olumlu bir diyaloga sokarak amacınıza ulaşabilirsiniz. El açma, yukarıya bakan başparmak gibi yüksek özgüven ifade etmekle birlikte hâkimiyet göstergesi içermeyen el hareketleri kullanın.

Siz içeriye girip Selena'nın yanında genital çerçeveleme veya hâkimiyet ifade eden hareketler yapsaydınız Ben'e savaş açmış olurdunuz. Böyle bir durum gerginliği azaltmak yerine tırmandırırdı. Agresif olmayan, açık ve yüksek özgüven belirten hareketler kullanarak ortamı yumuşatabilir, her iki tarafın güven ve yakınlığını kazanabilirsiniz.

Bu tür bilgilerden yararlanmanız, yaptığınız işlerin başarılı veya başarısız olmasında belirleyici rol oynayacaktır.

Özet

Daha önce de değindiğim gibi, bu sayfalar çok fazla bilgi içermektedir. Hepsini bir anda denemek ve uzmanlaşmak zor olabilir. Görev sırasında el, kol, başparmak, genital çerçeveleme hareketlerini aramaktan kaçınmanızı öneririm. Bunları “doğal ortamda” fark etmeye zaman ayırın. Bir alışveriş merkezine giderek iki kişinin konuşmasını uzaktan izleyin, bara gidip bir gencin bir kızla dostluk kurmaya çalışmasını ve reddedilişini izleyin. Gördüklerinize çok şaşıracaksınız.

Haberler, röportajlar veya açık oturumlarda da sözünü ettiğimiz konuları canlı izleyebilirsiniz.

Unutmayın, hedefiniz her küçük harekete dikkat edip tam olarak ne söylendiğini deşifre etmek değil, referans noktasındaki değişiklikleri izleyerek etkileşim sırasındaki duygusal değişimleri deşifre etmektir. Kişinin güvenli görünüp görünmediğine bakın ve yaklaşımınızı buna göre ayarlayın. Kişinin ürkek, utangaç görünüp görünmediğine bakın ve yaklaşımınızı daha yumuşak ve sakın olacak şekilde ayarlayın.

İzlediğiniz yaklaşımı ve sözsüz el hareketlerinizi katılmak istediğiniz “kabileye” uygun hâle getirmeyi öğrenin. Böylece sosyal mühendis olarak

sahip olduğunuz becerileri güçlendirecek ve müthiş bir iletişimci hâline geleceksiniz.

Bu kadar bilgi ve henüz sadece elleri konuştuk! Sonraki bölümde bedenin daha aşağısına inerek gövde, bacaklar ve ayakları ele alacağız.

Bölüm 4

Gövde, Bacaklar ve Ayaklar

Beden dili ruhun kilidini açabilen anahtardır.

—Konstantin Stanislavsky

Önceki bölüm ellerin duyguları nasıl ilettiğine değinmişti. Eller öyle betimleyici ve çekici olabilirler ki konuşmanıza hiç gerek kalmadan bütün hikâyeyi anlatabilirler. Peki ya bedenın alt yarısı? O da böyle anlam yüklü müdür? Acaba kişinin duygu durumunu anlatan kilit belirtiler gövde, bacaklar ve ayakların derinliğinde gömülü müdür?

Bacaklar ve ayaklar ulaşım araçlarıdır. Bizi bir yerlere taşırlar, ağır yükleri kaldırmamıza yardımcı olurlar ve bedenlerimizi dengede tutarlar. Aynı zamanda, bacaklar ve özellikle ayaklar tensel haz ve yoğun duyarlılık kaynağı olabilirler.

Sözsüz davranışlarımızı düzenleyen limbik sistem bedenın alt bölümünün dürüst olmasını sağlar. Ellerimiz ve kollarımız önümüzde olduğu için ne yaptığımızın farkındayızdır ama bacak ve ayaklar söz konusu olduğunda çoğu zaman farkında olmayız. Bu durum bacak, ayak ve gövde hareketlerinin muhatabınızın gerçek duygularını tespit etmenizde anahtar rol oynayabileceği anlamına gelir. İzninizle bacak ve ayaklarla başlayıp yukarıya doğru gideyim.

Bacak ve Ayaklar —————

Bacak ve ayaklar kişinin mutluluk, üzüntü, gerginlik, huzursuzluk, hatta hâkimiyet hissedip hissetmediğini bize anlatabilir. Bu gibi belirtileri fark etmeniz, muhatabınızı okumanızı, ruhsal durumunu anlamanızı sağlayacaktır.

Dans eden bir penguen hakkındaki *Neşeli Ayaklar* filmini görmüş olabilirsiniz. Penguenin en çok mutlu olduğu anlar dans ettiği anlardı.’

Bu, gerçekten pek uzak değildir. İnsan mutlu olduğu zaman ayak tabanları üzerinde zıplar, topukları üzerinde sallanır ya da ayak parmakları yukarıya bakabilir. Robin Dreeke bunlara “yerçekimine karşı çıkan hareketler” adını vermiştir. Şekil 4-1 yerçekimine karşı çıkan parmak kaldırma hareketini göstermektedir.



Şekil 4-1: Parmak kaldırma gibi yerçekimine karşı çıkan hareketler mutluluğun ifadesidir.

Yerçekimine karşı çıkan hareketleri” heyecanlı olmakla karıştırmamak gerekir. İnsanlar alışkanlıktan ya da huzursuz olmalarından dolayı ayakları üzerinde zıplayıp sallanabilirler; bu referans noktasının tespit edilmesinde önemli bir noktadır. Doğru nedeni nasıl bilebilirsiniz? Konuşma sırasında ani değişiklikler olup olmadığını izleyin. Kişi bir soru sorulduğunda aniden zıplamayı durdurursa bu durum rahatlık seviyesinde, yani referans noktasında bir değişime işaret ediyor olabilir.

Bacakları hiç durmadan hareket eden oğlumla geçen bir olayda, arkadaşlarıyla çıkan bir sorunla ilgili gerçeği öğrenmeye karar vermiştim. Onu benimle oturması için salona çağırdım. Tam düşündüğüm gibi ayağı zıplamaya başladı. Arkadaşlarıyla durumun nasıl olduğunu sordum. “İyi,” diye cevap verdi. Daha derine inmem gerektiğini anladım ve günlük konularla ilgili bir iki sorudan

* Navarro, Joe. 2008. *What Every BODY Is Saying: An E-FBI Agent's Guide To Speed Reading People*. New York: Harper Collins. (WEBIS): s. 57-60.

** Navarro, Joe. 2008. *What Every BODY Is Saying: An E-FBI Agent's Guide To Speed Reading People*. New York: Harper Collins. (WEBIS): s. 63-65.

sonra “Şu kişiyle şu kişi arasındaki durum ne?” diye sordum. Ayağı hareketsizleşti ve ayak ucunu kapıya doğru yöneltip (bu belirtiyeye az sonra değineceğim) sağlam bir şekilde yere koydu. Bu ani değişim oğlumun bana yalan söylemek veya aldatmak üzere olduğunu mu söylüyordu? Hayır. Kendini rahat hissederken huzursuzlandığı anlamına geliyordu. Bu da arkadaşları arasında olup bitenlerin kendisini doğrudan etkilediğini gösteriyordu. Neticede arkadaş grubundaki iki genç arasındaki sorunun kendi ilişkilerini etkilediğini ve onu üzdüğünü öğrendim.

Oğlumun ayağını yere basması ve ayak ucunun yönü ne anlama geliyordu? Ayaklarımız gittiğimiz yöne bakar. Ayaklarınız içe ya da dışa bakarken düz yürümeyi hiç denediniz mi? Ayaklarımız ve bacaklarımız yalnız gittiğimiz yöne değil, gitmek *istediğimiz* yöne de bakar. Böyle durumları iki kişi arasındaki konuşmalarda sık sık görürsünüz. Konuşmayı bitirmek isteyen tarafın ayak ve bacakları diğer kişiden veya gruptan başka bir yöne döner. Şekil 4-2 bacak yönünü örneklemektedir.



Şekil 4-2: Kim kiminle ilgileniyor? Bacaklara bakarak karar verin.

Ayak ve bacakların yönü kişinin başka yere gidip gitmeyeceğini anlatmakla kalmaz, ilgi veya ilgisizliğin belirtisi de olabilir. Özellikle kadınlarla erkekler arasındaki buluşmalarda yüze vurgu yapılmaktadır. Ancak buluşma senaryolarında tarafların biri nazik yüz ifadeleri sergilerken ayak ve bacakları aslında ne kadar ilgilendiğini gösterebilir.

Örneğin, bir adam kendisine sıcak bir şekilde gülümseyen bir kadına yaklaşabilir ama o yaklaşırken kadının ayak ve bacakları ondan başka bir yöne bakar ya da hiç ona doğru yönelmemiştir. Bu durum kadının ilgilenmediğini gösterir. Bir sosyal mühendis olarak hedefinizin ilgisini canlı tutacak derecede yakınlık kurup kurmadığınızı anlamak için bu gibi ipuçlarını yakalamanız önem taşır.

Ayak ve bacaklarımız hâkimiyet gösterilerinde de kullanılır. Konuştuğunuz hedef durduğu alanı genişletiyorsa kendisini tehdit altında hissettiğini ve bulunduğu alanda üstünlük kurmaya çalıştığını düşünebilirsiniz. Şekil 4-3'te solda yer alan fotoğraf konuşma iyi gittiği zaman ortaya çıkabilecek durumu göstermektedir. Selena ve Ben'in bacaklarının yakın olduğuna ve ayaklarının birbirlerine baktığına dikkat edin. Bunu değiştirecek bir söz söylenirse, kişi tedirgin olursa veya savunmaya geçerse sağdaki gibi bir görüntü ortaya çıkabilir. Selena'nın bacakları daha geniş bir alanı kaplamaya başlamıştır. Ayak uçları da artık Ben'e bakmamaktadır.



Şekil 4-3: Rahatlıktan (solda) rahatsızlığa (sağda)

Son olarak, bacak bacak üstüne atmaktan söz etmek istiyorum. Bacak bacak üstüne atıp atmamamız kendimizi rahat hissedip hissetmediğimiz hakkında bilgi verir. Ellerle ilgili söylediklerimi hatırlarsanız açık hareketlerin güven ve yakınlık göstergesi olduğunu ve hedefin size güvenmesini sağladığını belirtmiştim. Bacaklar da mutlu, samimi, yakın olup olmadığımızı ya da kendimizi rahatsız hissettiğimiz için engeller koyup koymadığımızı gösterebilmeleri açısından benzer güce sahiptir.

Örneğin, Şekil 4-4’deki gibi oturan hedef özgüveninin yüksek olduğunu göstermektedir. “Kendimi iyi hissediyorum,” diyen bu rahat, gevşemiş pozisyonda hiç engel yoktur.



Şekil 4-4: “Söylediklerimden eminim.”

Öte yandan, bacak bacak üstüne atarken bacaklarımızı az da olsa karşımızdakinden uzağa çevirmemiz, araya mesafe koyup bir tür engel yaratabilir. Şekil 4-5’te bu tür bir bacak duruşu görüyorsunuz. Bu fotoğrafa bakınca ne hissediyorsunuz? Selena açık ve cana yakın mı, yoksa kapalı ve soğuk mu?



Şekil 4-5: Arkadaş canlısı mı, değil mi?

Birinden hoşlanıp hoşlanmadığımız, güvenip güvenmediğimiz konusunda çok çabuk karar veririz ve sözlü olmayan davranışlarımız bu hisleri yansıtır.

Hoşlandığımız insanlara doğru nazik bir şekilde bacak bacak üstüne atarız ama Şekil 4-5'te gösterilen pozisyonu hoşlanmadığımız kişilere karşı bir engel olarak kullanırız.

Bacaklarımız ve ayaklarımız sözlü olmayan iletişim bakımından çok zengindir. Bedende yukarıya gittikçe daha da fazlasına tanık oluruz. Aşağıdaki bölümde gövde ve kollar ele alınmaktadır.

Gövde ve Kollar

Diyeim ki kalabalık bir metrodasınız ve yalnızca yanınızdaki yer boş. Epeydir yıkanmamış gibi görünen biri içeriye girer. Yaklaşınca durumun gerçekten böyle olduğunu kokusundan anlarsınız. Ne yaparsınız? Bir yere gitmeniz mümkün değil. Önce başınızı çevirirsiniz, sonra öte yana doğru eğildiğinizi fark edersiniz. Birkaç santimetrelilik bir uzaklığın kokuya etkisi olmayacaktır ama yine de uzaklaşmaya çalışırsınız. Neden?

Hoşlanmadığımız şeylerden uzaklaşmaya, hoşlandığımız şeylere ise yaklaşmaya çalışırız. Şimdi o kirli, kötü kokan adamı görüntüden silin ve yerine tertemiz kokan karşı cinsten güzel bir insanı koyun. Şimdi ne yana doğru eğiliyorsunuz?

Gövdemizin ne tarafa doğru eğildiği bilinçaltında grubun içinden kimi tercih ettiğimizi gösterir. Bir grup arkadaşınızla çekilmiş bir fotoğrafa bakın. Kimlerin arasında duygusal yakınlık olduğunu bildiğinize göre, gövde eğimlerinin bu bilgiyi destekleyip desteklemediğini inceleyin.

Şekil 4-6'a baktığınızda kimin kimden hoşlandığının ne kadar açık olduğunu göreceksiniz.



Şekil 4-6: Ben aslında kimden hoşlanıyor?

Şekil 4-6’da her iki kadın Ben’e doğru eğilmektedir ama Ben’in Selena’ya doğru daha fazla eğilmesi, asıl ilgi odağının Selena olduğunu göstermektedir.

Hedef oturur durumda olsa bile gövde onun ne düşündüğünü bize anlatır. Şekil 4-7’ye bakın ve Selena’nın kendisini rahat mı hissettiğine, yoksa gitmek mi istediğine karar verin.



Şekil 4-7: Kalacak mısın, gidecek misin?

Selena’nın oradan ayrılmak istediğini düşünüyorsanız haklısınız. Şekil 4-7’deki gibi gövdenin öne doğru yön değiştirmesi Selena’nın gitmek istediğine işaret etmektedir.

Gövdeyi anlamanın anahtarı ne tarafa eğildiğini izlemektir. Hedefin nasıl ve nereye eğildiği, kimden hoşlanıp hoşlanmadığını, rahat mı yoksa gitme arzusunda mı olduğunu size anlatır. Bu göstergeler duruma göre davranıp uygun yanıtlar vermenize yardımcı olabilir.

Unutmayın, birinin başkasına doğru eğilmesi ilgi veya rahatlığı ifade ederken, diğer yana eğilmesi rahatsızlık veya ilgisizlik belirtisidir. Bu basit ipucu sosyal mühendise birkaç şekilde yardımcı olur. Öncelikle, muhatabınız sizden uzağa doğru eğiliyorsa fazla üzerine geliyorsunuz demektir.

Görevlerimden birinde, otelde kanepede oturan bir çiftle ilgili bilgi edinmem gerekiyordu. Onlara doğrudan yaklaştım, 1,90'lık boyumla yanlarına gidip soru sormak için adama doğru eğildim. Gördüğüm manzara bu hareketle başarı şansımı tamamen kaybettiğimi anlatıyordu. Adam o kadar geriye yaslandı ki neredeyse bedenini kanepenin diğer tarafına itecekti. Benden uzaklaşmak istediği ortadaydı.

Farklı bir yol, yakınlık kurduktan sonra ilginizi belli etmektir. Konuştuğunuz insan duygu ve düşüncelerini dile getirmeye başladığında, hafifçe öne eğilmek ilgi duyduğunuz ve söylenenleri dinlediğiniz izlenimini verecektir. Ona güvendiğinizi, söylediklerini duymak istediğinizi göstermiş olursunuz. Bu sayede yakınlık kurma yolunda önemli ilerleme kaydedeceksiniz.

Kavgaya girmek üzere olan hayvanları düşünün. Örneğin goriller “Ben iriyim. Bana bulaşmasan senin için iyi olur” dercesine göğüslerini şişirirler. Bu hareket gorilin olası bir kavgaya bedenini hazırlamak amacıyla daha çok oksijen almasını sağlar. İnsanlar da farklı değildir. Kişi ortama hâkim olduğunu hissedince göğsü kabarır.

İzlemek gereken bir diğer işaret göğsün yukarıya kalkmasıdır. Bu veya ağır nefes alma, daha fazla oksijen alınmasını sağlar ve huzursuzluk belirtisidir. Buna karşılık uzun nefes verip ardından omuzları düşürme üzüntü veya teslim olmanın belirtisi olabilir.

Ya kollar? Onlar yalnızca ellerin uzantısı olup ellerle aynı hisleri mi ifade ederler? Kolların ilginç yönü gövdeyle eller arasında köprü görevi görmeleridir. Hem gövde hem ellerden gelen sözlü olmayan iletişim arasında bağlantı kurarlar.

Şekil 4-8 ve 4-9'a bakarak kime yaklaşmak isteyebileceğinizi düşünün.



Şekil 4-8: Bu çok açık hareket samimiyet ve arkadaş canlılığının belirtisidir.



Şekil 4-9: Kolların bu hareketi, diğer beden diliyle birlikte bakıldığında “Fikirlerinize pek açık değilim” anlamına gelir.

Şekil 4-9’da kolların kadınla diğer bir kişi arasında engel oluşturmak amacıyla kavuşturulduğu kolayca anlaşılıyor. Ancak kolları kavuşturmanın her

zaman engel anlamına gelmediğine dikkat ediniz. Kişi üşüyor olabilir ya da kolları kavuşturmak onun için rahat bir pozisyon olabilir; bu nedenle duygu durumuna işaret eden başka sinyallere bakmak gerekir. Şekil 4-9'da gövde ve ayakların pozisyonu bir derece ilgisizlik olduğunu gösteriyor. Bir diğer belirti kolların nerede kavuşturulduğudur. Kolların karnın üstünde, göğsün altında kavuşturulması rahatsızlık işaretidir. Bu tür bir hareket korunma amaçlıdır, "rahatsızım" mesajı verir.

Kolları kavuşturmanın tek başına ilgisizlik veya rahatsızlık belirtisi olmadığına dikkat etmek gerek. Diğer çoğu beden dili işaretinde olduğu gibi, duygu durumunu tespit edebilmek için referans noktasında ani değişimler olup olmadığını gözlemlemelisiniz.

Öncekinden farklı olarak Şekil 4-8, bedeninin ön kısmını açıkça gösteren (ventral) dışavurumları (3. Bölüm'de açıklanmıştı) sergilemektedir. Kolların ön ya da hassas taraflarının sergilenmesi "Sizinle kendimi rahat hissediyorum, size güveniyorum" anlamına gelir. Şekil 4-8'deki hareketlere tanık olursanız hedefle yakınlık kurmayı başardığınızı varsayabilirsiniz.

Bedenin ön kısmını gösteren dışavurumlar rahatlığın dışında, güven belirtisi de olabilir. Şekil 4-10 bedeninin ön kısmını gösteren dışavurumların hâkimiyeti ortaya koymak amacıyla nasıl kullanılabildiğini göstermektedir. Eğer dikkat edilmezse bu görüntü saygısız veya kendini beğenmiş izlenimi verebilir.



Şekil 4-10: Ben bu şekilde oturduğunda hâkimiyetini ortaya koymaktadır ama bedeninin ön kısmını göstermesi saygısızlık ifadesidir.

Şekil 4-10'da Ben bacakları açık pozisyonda (bedenin ön kısmını gösteren dışavurum) sandalyenin arkasına dayanmaktadır. Gövdesindeki eğimi ve kollarının pozisyonu saygısızlık belirtisi olarak veya ona ait olmayan bir alanda hâkimiyet kurmaya çalıştığı şeklinde algılanabilir.

Ebeveynlerin sıklıkla tanık olduğu bir diğer kol gösterisi omuz silkmedir. Sözcüklerle bir araya geldiğinde, Şekil 4-11'deki gibi bir sözlü olmayan iletişim unsuru acaba ne anlama gelir?



Şekil 4-11: İyi tanıdığımız omuz silkme hareketi

Bu hareketin ilginç yönü, yalnız “Bilmiyorum” sözleriyle birlikte değil, omuz silkmeyle uyuşmayan sözlerle birlikte kullanılmasıdır. Ne demek istediğimi bir örnekle açıklayacağım.

Bu davranışı mülakat, açık oturum, başkan adayları arasındaki tartışma veya diğer canlı programlarda görmek mümkündür. Örneğin, belki bir siyasi kampanya çerçevesinde inandığı bir düşünceyle ilgili konuşma yapan birini gözlemliyorsunuz.

Konuşmacının bir iki saniye duraklamasına yol açan bir soru veya iddia ortaya atılır. Aday yanıt vermeye başlarken başını “evet” der gibi sallar ama sonra Şekil 4-11'deki hareketi görürsünüz. En hafif bir omuz silkme hareketi dahi kişinin söylediğinden emin olmadığını gösterebilir. Baş “evet” diye öne eğilirken, beden dili “Emin değilim,” demektir.

İzlenmesi gereken daha da güçlü bir hareket tek omuz silkmedir. Bu hareket genellikle sözsüz bir çelişki olarak kabul edilir. Ben evet demek istiyorum ama

beynim hayır veya bilmiyorum diyor gibi. Çoğu zaman bilinçsiz bir şekilde yapılan tek omuz silkme gözlenmesi gereken bir harekettir.

Özet

Gövde ve kollar zengin bilgi kaynaklarıdır. Özetle, gövdenin eğilip eğilmediğine dikkat edin. Öne ya da arkaya, size doğru ya da sizden uzağa eğilme hareketi ilgi veya rahatlık düzeyini gösterebilir.

Kollar da buna benzer. Rahatlık ve rahatsızlık işaretlerini gözleyin. Acaba kollar hedefin kendisini kapattığını, tehdit altında hissettiğini gösteren bir engel mi yaratmaktadır? Yoksa açık pozisyondayken, yakınlık kurma ve rahatlık mı belirtmektedir?

Ayrıca hedefin nefes alışının sakın ya da yoğun ve derin olup olmadığını gözleyin. Bu sayede, hedefinizin kendisini sakın ve duruma hâkim olmaktan çok tehdit altında, hatta öfkeli hissedip hissetmediğini anlayabilirsiniz.

Sosyal mühendisler olarak amacımız, hedefin kendisini rahat hissetmesini sağlayacak bir ortam yaratmaktır. Sözsüz unsurların birbirlerine uygun olduğunu gördüğünüzde, başarıya giden yolda olduğunuzu anlarsınız.

Bu işaretleri görebilmek için bedenin son bir kısmına, yüze odaklanmanız gerekir. Bu konu gelecek bölümde ele alınacaktır.

Bölüm 5

Yüzün Ardındaki Bilim

Bir kişinin ne hissettiğini anlamak istiyorsanız yüzdeki geçici değişiklikleri gözlemelisiniz.

—Dr. Paul Ekman, *Unmasking The Face*

Dr. Ekman'ın 45 yıl boyunca yaptığı araştırmalar, yüzün duyguları okumak için ne kadar hayati bir önem taşıdığının tüm dünyada anlaşılmasına yardımcı oluyor. Başka araştırmacılar da bu meşaleyi ileriye taşımaktadır. Yüz o kadar önemlidir ki bu kitabın en uzun bölümü ona ayrıldı.

Bu bölüm mevcut araştırmaları doğrulamakla kalmayıp, onları henüz odaklanmadıkları bir alana taşıyor: Sosyal mühendislik.

Gözlerin ruhun aynası olduğu söylenir. Eğer bu doğruysa yüz duygularınızın içeriğini yansıtır. Nitekim Dr. Ekman yüzün başlıca –ve en net– duygu kanalı olduğunu belirtmektedir. Bu duygu içeriğini okuyup karşılık vermek, kullanacağınız taktiği kararlaştırmak ve kendi duygularınızı ne zaman devreye geçireceğinizi seçmek size insanüstü varlıklarinkine benzer beceriler kazandıracaktır.

Üstlendiğim görevlerin birinde, hedefimle yakınlık kurmakla işe başladım. Sohbet çok iyi gidiyordu, istediğim bilgileri ifşa ettirmeyi başarıyordum. Vektörü yani saldırı planını bir adım ileriye götürerek, muhatabımın az önce bizden ayrılan iş arkadaşlarıyla ilgili duygularını yansıtmaya yoluyla onun “kabile”sine iyice girmek istedim. Ona dönüp “Özür dilerim, kendimi tanıtmam gerekirdi. Adım Paul, Paul Williams,” dedim ve elimi uzattım. Elimi sıktı ve “Önemi yok, ben de aynı şekilde kabalık yaptım. Greg Hurly,” dedi.

“Şimdi giden iki kişi, onlarla mı çalışıyorsunuz?” diye devam ettim.

Greg yüksek sesle içini çekerek “Evet. Adamın adı Roger, onunla birlikte Sarah için çalışıyoruz,” dedi ama Şekil 5-1’deki benzeyen yüz ifadesi çok daha anlamlıydı.



Şekil 5-1: Burada ne görüyorsunuz?

Bu fotoğrafa baktığınızda ne görüyorsunuz? Bazıları kibir ve kendini beğenmişlik görür. Her ikisi de iyi tahminler. Bense küçümseme görüyorum.

Bu ifadenin farkına varmam, Greg’in kabilesine daha da yaklaşmama imkân sağladı. Kadın patronuyla ilişkilerinde bazı sorunlar yaşadığını da sezdim. “Greg, belki sen bana yardımcı olabilirsin. Benim de epey sert bir kadın patronum var. Sen nasıl idare ediyorsun? Belki bana öğüt verebilirsin.”

Sonraki 25 dakika boyunca Greg bana bütün hayatını anlattı. O noktadan sonra, bir şeye ihtiyaç duyarsam sadece istemem yeterliydi. Greg’in yüz ifadesini okuma yeteneğim iletişim tarzımı ona uygun bir biçimde değiştirmeme olanak sağladı. Onunla yakınlık kurdum, güven tesis ettim ve başarı için bana gerekli olan bilgiyi elde ettim.

Bu bölüm bütün bunları yapabilmeniz için size yardım edecek. Dr. Ekman, Dr. Wallace V. Friesen ve Dr. Maureen O’Sullivan gibi biliminsanlarının yaptıkları araştırmaların yanında, Dr. Ekman ve Dr. O’Sullivan’ın dürüstlüğü değerlendirme konusundaki çalışmalarında “doğruluk sihribazı” olarak geçen eski Gizli Servis ajanı Paul Kelly gibi uygulayıcıların yaptıkları araştırmaları içeriyor. Birinin yüzündeki duygu içeriğini okumayı ve iletişim tarzınızı buna uygun şekilde değiştirmeyi öğreneceksiniz.

Yüz Hareketleri Kodlama Sistemi

Dr. Ekman uzun yıllar yüz ifadeleri konusunda araştırmalar yaptıktan sonra 1980'lerde Dr. Friesen ile birlikte çalışmaya başladı. İki araştırmacı yüzdeki kas hareketlerinin haritasını çıkaran bir sistem oluşturdular ve onları eylem birimlerine (*Action Units* – AU) ayırdılar. Araştırmacılar yüz hareketlerinde hangi kasların kullanıldığını öğrenerek duygu içeriği hakkında daha ayrıntılı “ipuçları” elde edebileceğimize inanıyorlardı.

30 yılı aşkın bir zamandır kullanılan Yüz Hareketleri Kodlama Sistemi (*Facial Action Coding System* – FACS) bu alandaki araştırmalarda standart hâline gelmiştir.

Eylem birimleri, eylemlerin konumuna ve/veya türüne göre belirlenmiş gruplar hâlinde öğrenilmelidir. Önce kaşları, alnı ve gözkapaklarını etkileyen yüzün üst kısmındaki eylem birimleri öğretilir. Sonra yüzün alt kısmındaki eylem birimleri yukarı/aşağı, yatay, eğik, yörüngesel ve diğerleri olmak üzere beş grup hâlinde sunulur. Her grubu öğrenmenizin ardından yüz hareketlerini doğru bilme konusunda alıştırmalar yaparsınız.

Yüz Hareketleri Kodlama Sistemi her eylem birimini şu üç ana kavram temelinde açıklar:

- Görünümdeki değişiklikler,
- Eylem biriminin aynen tekrarlanması,
- Eylem biriminin yoğunluğunun ölçülmesi.

Her kas hareketi, o ifade için hangi kasların kullanıldığını anlatan bir eylem biriminin altında sınıflandırılır. Ekman'ın duygularla ilgili çalışmaları, duyguların ne zaman tetiklendiğini ve onları neyin tetikleyebileceğini anlatır. Bu iki alanın birleştirilmesi, yüz ifadelerini bir denklem olarak algılamamıza yardımcı olur.

Eğer duygu bir uyarıcı tarafından tetiklenirse nöronlar yüze elektriksel uyarılar gönderecek, uyarılar kasların hareket etmesine yol açacak ve bu duygu dışa yansıyacaktır.

Uyarıcı + Duygu = Kas Tetikleyicileri.

Yüz Hareketleri Kodlama Sistemi konusunda daha fazla ayrıntıya girmeyeceğim, bu konuda çevrimiçi verilen kapsamlı kurslar bulabilirsiniz. Benim amacım bütün bunların insanları anlamak için nasıl bu kadar önemli bir unsura dönüştüğünü açıklamaktır.

Dr. Ekman'ın bana bizzat söylediği, hakkında yazılar yazdığı ve bu bölümün ana temasını oluşturan şeyi umarım siz de kendinize mal edebilirsiniz:

Birinin ortaya koyduğu duyguyu görmeniz, o duyguyu *neden* hissettiğini veya yüzünün neden söylenenlerle çelişen bir mikroifade (veya mikro) sergilediğini anladığınız anlamına gelmez.

Mikroları fark edip tanımayı öğrendiğiniz zaman iletişim tarzınızı sergilenen duygulara göre değiştirebilir, ardından sorular ve bilgi ifşa ettirme yöntemleri yardımıyla gördüğünüzü düşündüğünüz duyguları doğrulayabilirsiniz. Sorular, sohbet ve bilgi ifşa ettirme yöntemleriyle gördüğünüz duyguların arkasındaki gerçek nedenleri kesin olarak saptayabilirsiniz. Dr. Ekman bu becerilerin geliştirilmesine katkı yapmak amacıyla Duygu İfadelerine Etkili Karşılık Vermek (*Responding Effectively to Emotional Expressions* – RE3) adlı öğretici bir eğitim aracı üzerinde çalışmaktadır.

Dikkat: Kendi duygularınızı gördüklerinize dahil etmekten, birinin neden kendini böyle hissettiği konusunda varsayımlarda bulunmaktan kaçının. (Böyle davranırsanız “Ben Teorisi” yanlışına düşebilirsiniz). Diyalog başlattığınızda duygunun neden var olduğunu tespit edebilirsiniz. Duyguları anlama becerinizin hedefinizin daha iyi uyum sağlamasına ve onu daha çok etkilemenize yardımcı olur.

Ayrıca, bir sosyal mühendis olarak hedefinizin kabilesine katılmayı amaçladığınızı unutmayın. Aynen kendileri gibi olduğunuzu hissetmelerini sağladığınız zaman amaca daha kolay ulaşırsınız. Örneğin, diyelim ki gülüp eğlenen tanımadığınız bir gruba yaklaşıyorsunuz. Başınız öne eğik, gözkapaklarınız düşmüş, dudaklarınız aşağıya bükülmüş; klasik üzüntü işaretleri sergiliyorsunuz. Gruptakiler sizinle, sizin sorunlarınızla ilgilenmek mi isteyecekler yoksa sizi görmezden mi gelecekler? Eğer o kabileye girmeyi amaçlıyorsanız üzgün bir görünüşle bunu başarmanın daha zor olacağını sanırım kabul edersiniz.

Buna karşılık, hedefinizin o üzgün kişi olduğunu düşünelim. Şakayla sırtına vurarak, yüksek sesle gülererek, espriler yaparak onu kazanabilir miydiniz? Yoksa sesinizi alçaltıp, hafifçe eğilerek ona usulca yaklaşır ve neden üzgün olduğunu mu sorardınız?

Doğruluk Sihirbazları adını verdikleri bir proje başlatan Dr. Ekman ve Dr. O’Sullivan, aldatmaları sezinlemekte ortalamanın çok üzerinde yeteneğe sahip olan bir avuç insan tespit ettiler. Bu kitapta bana “bilimsel editör” olarak katkı yapan Paul Kelly’nin (Dr. Paul Ekman’dan ayırmak için çoğunlukla PK diye anılır) Doğruluk Sihirbazlarından biri olduğu belirlenmiştir.

PK mikroların hem istem dışı hem çok kültürlü/evrensel olduğunu öğrendiği bir sunumun ardından Dr. Ekman ile tanıştı. PK’nin iletişim yeteneklerinin ilginç bir yönü, Dr. Ekman ve Dr. O’Sullivan’ın güvenilirliğin değerlendirilmesine

ve aldatmanın değerlendirilmesine ilişkin araştırmaları çerçevesinde Doğruluk Sihirbazı olarak belirlendi. Sayıları yaklaşık 50 olan Sihirbazlar, taranan 15.000 kişi içinden yüzde bir oranındaki grubun en üst sıradaki üçte biri olup (yüzdelik sıralaması 99.666), verdikleri doğru cevaplar bakımından ortalamanın (yüzde 53) çok üzerinde (eşik değer %80) üstün başarı göstermişlerdir. Bu kitabı yazarken çalışmanın sağlam bilimsel bilgilere dayanmasını sağlamak amacıyla PK ile yakın çalıştık. Ayrıca, bazı sorularla karşılaştığımızda doğru yolda ilerlememize yardımcı olan Dr. Ekman'a başvurduk.

PK sohbetlerimizde ifadeleri okumanın gücünden söz ederken, Dr. Ekman ile aynı uyarıyı yaptı: İfadeyi görebildiğiniz için duygunun neden kaynaklandığını hemen anladığınızı zannetmeyin. PK'nın belirttiği gibi, mikrolar "neden?" sorusuna yanıt vermez ama yanıtı bulmaya giden yola sizi yönlendirebilirler. Dr. Ekman toplumun her kesiminden PK gibi olanları tespit etmeyi, temel duygulara ve bu duygularla bağlantılı ifadelerle ilişkin araştırmalarını sürdürmektedir.

Bu yolda bize yardımcı olmak için Dr. Ekman, aradığımız şeyi korku, şaşkınlık, üzüntü, küçümseme, iğrenme, öfke ve mutluluk olmak üzere yedi temel ve evrensel duyguya ayırdı. Bunların her birinin kendi ifadeleri ve istem dışı kısa süreli kas hareketleri vardır. Söz konusu duyguların her biri bu bölümde ayrıntılı biçimde ele alınıyor, neyi aramak gerektiği konusunda pek çok örnek veriliyor. Ayrıca, deneyimli bir doğruluk sihirbazının öykü ve anlatılarını okuyarak sözünü ettiğimiz konuları pekiştirecek, sosyal mühendislerin bu becerileri nasıl kullanabileceğini göreceksiniz.

Doğruluk Sihirbazı Nedir?

Dr. O'Sullivan ile Dr. Ekman Doğruluk Sihirbazları projesinde 15.000'den fazla insanı test ederek, bunlardan sadece 50'sinin aldatmayı sezinleme konusunda ortalamanın çok üzerinde yeteneğe sahip olduğunu belirlemişlerdir. Söz konusu beceri çoğu zaman yüz ifadelerini okumayı, algılamayı ve deşifre etmeyi içermekteydi. (Dr. Ekman daha sonra mikroları tespit etmenin öğrenilebilir bir beceri olduğunu kanıtlamıştır.) İki biliminsanının elinde bir araştırma havuzu olarak yararlanabilecekleri çok az sayıda insan vardı. Ne yazık ki, Dr. O'Sullivan Doğruluk Sihirbazları ile ilgili çalışmalarını yayınlamadan vefat etti. Kendisi bir mülakatta onları Olimpik sporculara benzeterek şunları söylemişti: "Sihirbazlarımız yüz ifadelerinin, beden dilinin, konuşma ve düşünme biçimlerinin inceliklerine karşı olağanüstü duyarlıdırlar. Doğuştan yetenekli

gibi görünmelerine karşın alıştırma yaparlar ve daima dikkatlidirler. Genellikle daha ileri yaşta, yaşam deneyimi olan insanlardır.” (www.eurokalert.org/pub_releases/2004-10/ama-lad100804/php) Dr. Ekman ise şunları belirtmiştir: “Hâlâ bu beceriyi nasıl öğrendiklerini anlamaya çalışıyoruz. Onlar yalanları anlamının Mozartları mı, onlar için böylesine basit mi?” (www.onthemedial.org/story/131287-the-face-never-lies/transcript/)

Paul Kelly bu grubun içinde yer almaktadır. Eski bir Gizli Servis ajanı, kurs direktörü, ABD Gizli Servis Akademisi’nde kıdemli eğitmen ve NSA (Ulusal Güvenlik Ajansı) Ulusal Kriptoloji Okulu’nda yardımcı öğretim üyesi olarak her türlü insanla baş etme konusunda geniş deneyime sahiptir. PK’yi tanıyıp birlikte çalışmaktan, kitabın bu bölümüyle ilgili kendisinden bilgi almaktan onur duydum.

Tartışmamız sırasında öncelikle makroifade ile mikroifade arasındaki farkı belirlemek istedim. PK sürenin yanı sıra (mikroifade çok hızlıdır; süresi 1/5 ila 1/25 saniyedir; makroifade ise 2-4 saniye sürebilir), ikisi arasındaki en önemli farkın makroifadelerin insanların sizin görmenizi istedikleri duygu ifadeleri olduğunu anlamama yardımcı oldu. Buna karşılık, mikroifadeler istem dışı ve kontrolsüzdür, kişinin o anda hissettiği gerçek duyguları yansıtır.

Doğal olarak bu bilgiler ona şunu sormama yol açtı: Mikroifadeleri görebilmemiz hedefin yalan söylediği anlamına mı gelir? PK bunun sık görülen bir yanlış anlama olduğunu söyledi. Mikroifadeler duyguların bilinçli bir şekilde baskılanan veya bilinçsiz bir şekilde bastırılan duygunun bu ufak ifadelerle sergilenmesidir. Dr. Ekman söylenen veya yapılanlarla bağdaşmayan mikro ya da sözlü veya sözsüz her türlü ifade için *hot spot* (sıcak nokta) terimini kullanmaktadır. Sıcak noktalar tek başlarına yalanın kanıtı olmamakla birlikte, mülakatı gerçekleştiren kişi onları “neden” sorusunun cevabına götürecek bir ilerleme yolu olarak kullanabilir.

Bu noktada ortaya çıkan kaçınılmaz soru, insanları okuma yeteneğinin birinin yalan söyleyip söylemediğini ayırt etmek için kullanılıp kullanılamayacağıdır. PK “Pinokyo” gibi yalanı gösteren bir ipucu olmadığı konusunda kesin kararlıydı. Diğer bir deyişle, mikrolar dahil hiçbir ipucu birinin yalan söylediğini tek başına kanıtlayamaz. Bunu anlamak için bir referans noktası belirleyerek hedefin davranışlarındaki değişimleri (sıcak noktaları) gözlemek, nasıl soru sorulacağını bilmek ve daha fazla ifadeyi okuyarak gelişmeleri izlemek gerekir.

Doğruluk sihribazının insanları okumada ortalamanın üzerinde beceriye sahip olması, geri kalan bizlerin bunu öğrenemeyeceği anlamına gelmez. Ben bunun bir kanıtıyım. PK ile aynı kategoride olduğumu sanmıyorum ama Dr.

Ekman ve ekibiyle iki buçuk yıldan fazla bir süre çalıştığım için bu beceride artık iyi bir düzeye geldiğimi düşünüyorum.

PK çalışmalarımız sırasında şu yorum ve tavsiyeleri dile getirdi:

1. Bir sıcak nokta görüp o önemli “neden” sorusuna cevap aramaya başlarsanız tek bir olasılık üzerinde durmayın. Onun yerine sıcak noktanın neden sergilendiği konusunda “alternatif hipotez” geliştirmek için kendinizi zorlayın. Bu, sizin tarafsız kalmanıza yardım edecektir.
2. Aktif bir dinleyici ve izleyici olun. Tek bir şeye odaklanmayın; yüz, beden dili, ses, ses stili ve ses içeriği olmak üzere beş kanalın hepsinden yararlanın.
3. Karara varmak için acele etmeyin. Size verilen zamandan tümüyle istifade edin. Mülakatın doğal akışında sürmesine izin verin. Konuşmacının kendi öyküsünü anlatmasını sağlayın. Sözlü ve sözsüz ipuçlarının tümünden faydalanın.
4. Sıcak noktalara dikkat edin ama mülakatın hangi aşamasında konuşmacıya yanıt vereceğiniz ve/veya meydan okuyacağınız ve/veya onunla yüzleşeceğiniz konusunda seçici olun.

Başka bir konuya geçmeden önce son bir önerim var: Gördüklerinizden başka hiçbir şeyden emin olamazsınız, dolayısıyla birinin neden böyle bir duygu sergilediğine ilişkin varsayımda bulunmayın. Nedeni derinlemesine araştırmak için sorular, referans noktaları ve sorgulama taktiklerine gerek vardır. Bu noktada duygu ile his arasındaki farkın nasıl belirlenebileceği konusuna geçebiliriz.

Duygular ve Hisler

Daha önce sözünü ettiğim yedi duygu hislerin temelidir. Dr. Ekman *Emotions Revealed* adlı kitabında duyguları şöyle tanımlar: “Bir süreç, kişisel geçmişimizden etkilenen belli bir tür otomatik değerlendirme... Esenliğimize önemli bir şey olduğunu algılarız ve bir dizi psikolojik değişim ve duygusal davranış, durumla baş etmeye başlar.” (s. 13) Diğer bir deyişle, duyguları zihnimizin geçmiş deneyimlerimiz temelinde şu an yaşadığımız durumla baş etmek amacıyla yarattığı bir dizi psikolojik kural olarak tanımlayabiliriz.

Hepimizin çocukluk dönemimize, zihinsel yapımıza, kişisel manevi inançlarımıza dayalı içsel yönergelerimiz vardır. Markettesiniz ve bir annenin çocuğunu azarladığını duyuyorsunuz. Çocuğa aşağılayıcı bir biçimde konuşan

anne, ona aptal diyecek kadar ileriye gidiyor. Sizdeki tepki ne olur? Beyniniz ne hissettiğinizi belirlemek için otomatikman sizin “kod”unuzu çalıştırır. Eğer ebeveyniniz size böyle davranmışsa belki çocukla empati kurup üzüntü duyarsınız. Ebeveyniniz size karşı saygılı ve sevgi dolu idiye bir ebeveynin böyle davrandığını duymak öfkeyi tetikler. Beyninizin tepki vermeye başlamasını izleyen ilk birkaç saniye, büyük olasılıkla çalışacak programı durduramazsınız. Bedeninize yerleşmiş olan kod, kas sisteminizi, psikolojik, fiziksel tepkileri tetikler. Duyguları tetikleyen olay içerleme, sıkıntı, düş kırıklığı, mutsuzluk gibi hisleri ortaya çıkarır. Bu hisler duygunun ve duygu tetikleyicisinin son- raki etkisidir.

Sonuçta ortaya çıkan hisleri anlamak, duyguların göreceli olarak oluştuğunu da anlamamızı sağlar. Örneğin, acaba sevgi duygu mudur, yoksa his mi? His olduğuna inanıyorsanız haklısınız. Sevgi çoğu zaman duygu diye tanımlanır, ancak yedi temel duygu arasında yer almaz. Tersine, duyguların bir sonucudur, dolayısıyla bir histir.

Mutlu olmamız sevmemize yol açabilir. Bir sürpriz sevmemize yol açabilir. Sevgi üzüntülü de olabilir ve korkuya yol açabilir. Sevgi kendi başına “bir olayla baş etmeye başlayan bir dizi psikolojik değişim ve duygusal davranış” değildir. Bu fark anımsanması gereken önemli bir ayrımdır.

Duyguları iletişim sırasında nasıl kullanabileceğimiz konusunda size yardımcı olmak amacıyla her biri aşağıdaki başlıklar altında derinlemesine incelenecek.

Korku

Diyelim ki bir film izliyorsunuz. Bir sahnede kadın karanlık bir odadan geçerken müzik ürkütücü bir hâl alıyor. Müzik bir şey olacağını size haber vermektedir, belli bir tür duygu içeriğini önceden size yüklemiştir. Birdenbire, elinde bıçak taşıyan biri karanlık bir köşeden saldırıyor. Bu noktada ne oluyor?

Nefesiniz kesilebilir ya da haykırabilirsiniz. Başınız ve/veya bedeniniz geriye, size korku veren şeyden uzağa doğru hareket edebilir. Bütün bunlar “savaş ya da kaç” arasındaki psikolojik karara tepki olarak ortaya çıkar. Bedeniniz her ikisi için de (bu durumda büyük olasılıkla kaçış) hazırlanmaktadır.

Yüzünüzde ortaya çıkan tepki daha da çarpıcıdır. Şekil 5-2’de görüldüğü gibi, kaşlarınız yukarı kalkar, gözleriniz açılır, nefesiniz kesilirken ağzınız aralanır, dudaklarınız geriye çekilir, yüzünüz ve bedeniniz gerilir.



Şekil 5-2: Korkunun tüm klasik işaretleri

Üst gözkapaklarının iris tabakasının üstündeki göz akını gösterecek derecede açıldığına, dudakların geriye doğru düz çekildiğine dikkat edin. Bu ifadeyi hedefinizde görürseniz içinden geçen duygu içeriğini muhtemelen anlarsınız. Ancak korkan biri yukarıdaki belirtilerin tümünü her zaman sergilemeyebilir. Korku ifadeleri bazen belli belirsizdir. Korku duygusu korkutacağı yerde, sizde korkuyla yakından bağlantılı olan endişeye yol açıyor olabilir.

Yukarıda değindiğim gibi, korkma, ürkme, taş kesilme, dehşete düşme, kaygılanma, paniğe kapılma vb. hisler bu duyguyu daha belirgin bir şekilde tanımlar.

Profesyonel sosyal mühendis olarak işiniz kapsamında bir binaya erişim sağlamaya çalıştığınızı farz edelim. Talebinizin onaylanması gerekiyor ve görüştüğünüz kişi yanlış bir karar alacağından endişeleniyor ama hislerini saklamaya çalışıyor. Talebinizi ortaya koyduktan sonra Şekil 5-3'teki ifadeyi görmeniz mümkün.



Şekil 5-3: Endişe işaretleri

Endişelenen bir insanın kaşları yukarı kalkar ve alnının gerildiğini görürsünüz. Şekil 5-3'te Ben'in ortaya koyduğu endişe belirtileri korkusunun üzüntüyle karıştırılmasına yol açabilir. Gözler, üst gözkapakları, kaşlar ve ağız farklılık gösterebilirken, alnın ortasının kırışması ortak bir özelliktir. Alacağı kararı düşünürken gözleri açılabilir. Endişenin korkuyla (bu durumda bize faydası olmayan bir duygu) bağlantılı olabileceğini artık öğrendiğinize göre, hedefin duygu içeriğini veya aklından geçen senaryoyu farklı bir yöne çekmek için iletişim tarzınızı nasıl değiştirdiniz?

Korku/endişe senaryosu artık yerleşmiş olduğu için durdurması zor olacaktır. Bu nedenle, hedefin korkusunu başka bir yere yönlendirmek için çerçeveyi değiştirmek veya ona ekleme yapmak zorundasınız. Örneğin, giriş izni istemenizin hedefinizde "Onu içeriye alsam mı? Doğru karar ne?" gibi endişelere yol açtığını tahmin edip "Alışılmamış bir şey istediğimin farkındayım ama sorun çıktığı için yönetim hemen buraya gelmemi istedi. Sizin gibi benim de hoşuma gitmiyor ama bu işe ihtiyacım var," gibi bir şey söyleyerek hedefin korkularını yönlendirebilirsiniz.

Böyle bir cümle hedefin korkusunu çalıştığı işe, yönetimi kızdırma gibi yönlere çekebilir. Böylece sorumluluk hissi hafifler ve karara varması kolaylaşır.

Yapılan araştırmalar, yüzümüzde korku/endişe/panik ifadeleri taşırsak bunun başkalarının duygularını yoğunlaştırıp psikolojik tehlike işaretlerinin daha da artmasına yol açtığını ortaya koymuştur.

Böyle durumlarda en iyi yöntem neşeli (ama fazla neşeli değil) bir ifade takınmak ve hafifçe gülümseyip başınızı yana eğerek güvenilir olduğunuz mesajını vermektir.

Buradaki kilit nokta, duygunun tetiklendiğini fark etmenizin (ani bir korku veya panik ifadesi gördünüz) ardından o duyguya karşılık vermek zorunda olmanızdır. Kişideki bu duygunun neden kaynaklandığını tam olarak bilmeseniz bile onu başka bir nedene veya duyguya yönlendirdiğinizden emin olmalısınız.

Çözümleme

Korkuyu temel öğelerine ayırayım. Bu, korku ifadesini daha açık biçimde tespit etmenize, başkalarını etkilemek için kullanmanıza ve bu ifadeyi sergileme alışkanlığınız olup olmadığının bilincine varmanıza yardımcı olacaktır.

İşte PK ve benden, korkuyla bağlantılı hareketleri anlamanıza katkı yapacak bazı öneriler:

- Üst gözkapaklarınızı kaldırabildiğiniz kadar yukarıya kaldırın. Yapabilerseniz, aynı zamanda alt gözkapaklarınızı da açın. Korkuyu ayırt eden en önemli özelliklerden biri, Şekil 5-4'teki gibi gözlerin açılmasıdır.
- Şekil 5-5'teki gibi dudaklarınızı yatay biçimde yanlara çekin. O an bir fare görmüşsünüz gibi “ııyk” diye bağırmaya çalışın. Bu ifade dudak kaslarının yanlara çekilmesini sağlar.
- Üst gözkapaklarınızı iris tabakasının üstündeki göz aklarını gösterecek şekilde açarken kaşlarınızı yukarıya kaldırın.



Şekil 5-4: Üst gözkapakları açık, kaşlar kalkık ve gergin.



Şekil 5-5: Ağız yanlara doğru açık, dudaklar yatay biçimde gerilmiş.

Selena'nın saçlarının alın ve kaşlarını gizlemesi önemli bir noktayı gündeme getirir: Yüzün kısmen örtülü olması durumunda bile gözleri ve ağzı gördüğümüzde korku ifadesinin söz konusu olduğunu anlarız.

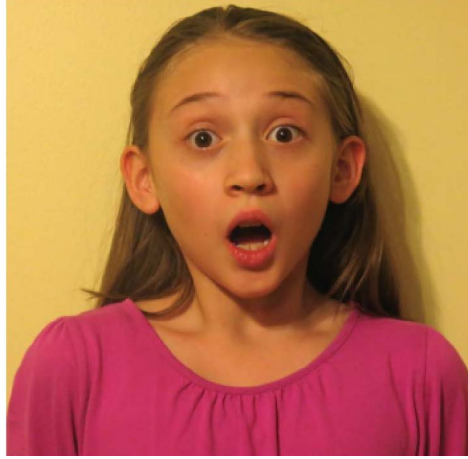
Korkunun bu özellikleriyle ayna karşısında alıştırma yapın ve ortaya çıkan fiziksel değişimleri izleyin. Korku ifadesi üretmekte zorlanırsanız aynanın karşısında durun, gözlerinizi kocaman açın ve başınızı arkaya doğru iterken “ııyk” deyin. Ağızınızdaki korku ifadesinin, gergin boynunuzun nasıl bir görüntü yarattığına ve ne hissettirdiğine tanık olacaksınız.

Şaşkınlık

Şaşkınlık korkuyla yakından bağlantılıdır, benzer şekillerde sergilenir. Korkuyla şaşkınlık çoğunlukla birbirleriyle karıştırılırlar. Bir haftadır iş seyahatinde olduğunuzu varsayalım. Dönüş yolundayken önemli bir şeyi unuttuğunuz hissi sizi sürekli rahatsız ediyor. Eve döndüğünüzde anımsayacağınızı düşünüyorsunuz ve dinlenmek için eve gidiyorsunuz.

Aracınızı park ediyorsunuz. Ev karanlık. Kapının kilidini açıp içeri giriyor ve ışıkları açıyorsunuz. Otuz kişi zıplayıp “Sürpriz!” diye bağırıyor.

Tepkiniz ne oluyor? Şaşkınlıkla gözleriniz açılıyor, kaşlar kalkıyor, çeneniz düşerek ağzınız açılıyor ve soluğunuzun kesildiği duyuluyor (bkz. Şekil 5-6). Şaşkınlık duygusu çoğu zaman kişinin önce geriye çekilmesine, sonra emniyette olduğunu anladığında şaşkınlığın kaynağına doğru eğilmesine yol açar.



Şekil 5-6: Aradaki farklar belli belirsiz ama bu korku değil, şaşkınlık.

Bu duyguda neler olur? Beden savaşmak ya da kaçmak için hazırlanır ancak sürpriz parti gibi bir durumda diğer duyular tehdit edici bir senaryonun söz konusu olmadığını hemen görür. Beden sürprizin kaynağına doğru eğilir. Ardından bir kahkaha ve gülümseme gelebilir. Dr. Ekman, ilk sürprizin sonucu belli olduğunda öfke, mutluluk, üzüntü gibi başka duygulara yol açabileceğinden, şaşkınlığı “geçit duygu” olarak adlandırmaktadır.

Bir sosyal mühendis için bütün bunların önemli yansımaları vardır. Şaşkınlık, savaş ya da kaç hazırlığının ardından bir tehlike olmadığı anlaşıldığında hoş bir duyguya geçit teşkil edebilir. Şaşkınlığı genellikle kahkaha, gülümseme ve bir mutluluk izler. Dolayısıyla, bu duygu birini etkilemeye çalıştığınızda size avantaj sağlayabilir.

Tabii ki, gelecek sosyal mühendislik sızma testinde dolabın içine saklanıp “Sürpriz!” diye bağırmanızı önermiyorum. Bu kavramı size farklı bir biçimde örnekleyeyim.

Yaptığım işlerin birinde, binaya erişim sağlamak amacıyla içeriye girip resepsiyona doğru gittim. Masaya yaklaşırken resepsiyonda çalışan kadının üzgün görüldüğünü fark ettim. Her zamanki yaklaşımımı izlemek yerine ona “İyi misiniz?” diye sordum. Küpelerinden birini kaybettiğini söyledi. Küpeler eşinin armağanı ve değerli oldukları için çok üzgündü. Üzüldüğümü söyleyip aramasına yardım etmeye başladım. Şans eseri saçında bir ışıltı gördüm; işte küpe oradaydı. Elini saçına götürdüğünde yüz ifadesi aynen Şekil 5-6’da görüldüğü gibiydi.

Resepsiyon görevlisi öyle mutluydu ki kim olduğumu hiç sormadı. Tekrar tekrar teşekkür ettikten sonra “Nerede kalmıştık?” diye sormakla yetindi. “Ha evet, İK ile randevum vardı. Beş dakika içinde toplantıda olabilmek için bir ziyaretçi kartına ihtiyacım var,” diye yanıt verdim. Bana bir ziyaretçi kartı verip içeriye giden kapıyı gösterdi. Bu durumda şaşkınlık ve sonrasındaki mutluluk başarılı olmamı sağladı. Hedefinizi şaşırtmak için dolaptan dışarıya fırlama dışında yollar ararsanız başarılı bir sona ulaşabilirsiniz.

Çözümleme

Çözümlemedeki adımlarla alıştırma yapmaya zaman ayırmanız hâlinde bu ifadeyi üretme, hissetme ve fark etme konusunda deneyim kazanabilirsiniz.

Şaşkınlıkta görülen kas hareketleri şunlardır:

- Şekil 5-7’de görüldüğü gibi, kaşlarınızı kaldırıp gözlerinizi olabildiğince açın. Şaşkınlıkta kaşlar korkuya kıyasla daha kavisli/kıvrımlıdır.
- Çeneniz Şekil 5-8’deki gibi hafifçe düşebilir. (“Ağzım açık kaldı!” veya “Söylediğim zaman çenesi neredeyse yere degecekti!” gibi sözleri aklınıza getirin.)
- Soluğunuzun kesildiği dışarıdan duyulur, “Aaa” diye bir ses çıkarabilirsiniz.



Şekil 5-7: Gözler açık ama korkarken daha da açıktır.



Şekil 5-8: Ağız nasıl açıldığına dikkat edin: Dudaklar geriye doğru çekilmiyor.

Şaşkınlık sergileyen gözler daha gevşektir, buna karşılık korku sergileyen gözler daha gergindir ve göz akıllarının daha çoğu görünür.

Korku sırasında dişler kenetlenilebilir, ağız açılabilir ama her durumda dudaklar geriye çekilir. Şaşkınlıkta ise dudakların kulaklara doğru çekilmediğini görürüz. Bu fotoğrafta çok belirgin olmasa da şaşkınlığın klasik belirtisi ağızda daha açık bir “Aaaa” ifadesi olması ve çenenin daha çok düşmesidir.

Şaşkınlığın korkudan ayırt edilmesi başta zor olabilir. Ancak alıştırma yaparak kişinin ruh hâlini anlamanıza yardımcı olacaktır.

Üzüntü

Ailemin bir kısmı Taylandlıdır, bu nedenle o bölgeyle ilgili haberleri izlerim. Kuzey Tayland’da bulunan bir mülteci kampında çıkan yangına ilişkin bir haberi okuyordum. On beş yaşındaki bir kız yangında ebeveynlerini ve kardeşini kaybetmişti. Mülteci kampında olması bir yana, artık dünyada yapayalnızdı. Habere eşlikeden fotoğraf kızın yüzündeki büyük üzüntü ifadesini gösteriyordu.

Hikâyeyi okurken hiç görmediğim biri için keder ve boşluk hissi duydum. Üzüntünün bizde böyle bir etkisi vardır. Kabile zihniyetimiz, empati ve merha-

metle o kadar yakından bağlantılıdır ki bu duygular bizde doğal olarak uyanır ve duygularımızın içeriğini kolayca etkileyebilir.

Üzüntünün hafif rahatsızlık hissinden çok büyük bir kedere kadar çeşitli dereceleri vardır. Bu duyguyu okumayı öğrenmeniz daha iyi iletişim kurmanıza ve başkalarının duygu içeriğini anlamana katkı yapacaktır. Üzüntü ifadesinin inceliklerini kontrol etmeniz ayrıca, sosyal mühendis olarak yaklaştığınız insanlarda empati (üzüntüyle yakından bağlantılıdır) uyandırma yolunda çok yararlı olabilir.

Bir keresinde bir binaya elektronik erişim sağlamak üzere görevlendirilmiştim. Amacım USB anahtarı kullanarak şirketin bilgisayar ağına kötü niyetli yazılım yüklemektir. Şirket, çalışanların işyerlerindeki makinalara yabancı donanım takmalarını yasaklayan kurumsal politikasını test etmemi istiyordu.

Gömlek giyip kravat taktım, bir dosya kapıp içini yazıcıdan çıkardığım birkaç “özgeçmişle” doldurdum. “Kabuk” olarak bilinen, tıklandığı zaman şirket ağına uzaktan erişim sağlayan kötü niyetli bir yazılımla kodlanmış bir özgeçmişi ortağımla birlikte USB anahtarına yükledik. O özgeçmişin “başarısız” olması ihtimaline karşı, anahtarda hedefin tıklayabileceği düzgün bir özgeçmiş de vardı.

Aracımı park ettim, kapıyı açtım ve özgeçmiş dosyamın üzerine bir fincan kahve döktüm.

Binaya girerken, planımın işlemesi için gerçek ve duruma uygun ölçüde keder ifadesi sergilemem gerektiğini biliyordum. Ne çok büyük bir üzüntü ne de hafif bir sıkıntı ortaya koymalıydım. Yüz ifadem Amaya’nın Şekil 5-9’ daki ifadesine benziyordu. Üzerinden damlalar akan dosyamla resepsiyona yürüdüğümde sekreter “Hay Allah, ne oldu canım?” sözleriyle karşıladı. Masasındaki resimleri gözlerimle hızlıca tarayınca küçük bir çocukla bir kedinin fotoğrafını gördüm.

“Bir süredir işsizim, en nihayet bugün buraya iş görüşmesine çağırıldım. Çok gergin bir şekilde araba kullanırken önüme bir kedi çıktı. Kedileri çok severim, ona çarpmamak için direksiyonu kırınca kahvem tutucudan koltuğuma döküldü ve özgeçmişlerimi ıslattı. Şans eseri kediye çarpmadım ama özgeçmişleri mahvettim,” dedim.

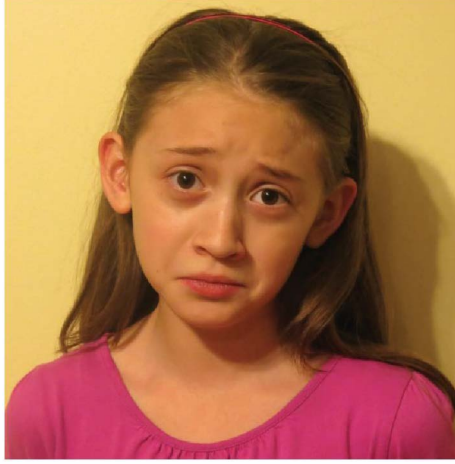
“Of çok kötü olmuş. Nasıl yardım edebilirim?”

“Özgeçmişim bu USB anahtarında var. Bana bir kopya basabilir misiniz lütfen?” Ona USB anahtarını verirken yüzümde gerçek bir üzüntü ifadesi vardı.

Birkaç saniye sonra özgeçmişimin çıktısını aldım, aynı zamanda ortağımdan “Kabuk” yazan bir mesaj geldi. Sekreter “Adınız nedir? Ms. Jones’a geldiğinizi haber vereyim,” dedi.

“Paul Williams. XYZ ile saat 11’de randevum var.”“Ah tatlım, bugün gerçekten senin için kötü bir gün. Burası ABC. XYZ yan kapıda.”

“O kadar mahcubum ki! Çok yardımcı oldunuz, hayatımı kurtardınız. Acele etmeliyim, geç kalmayayım. Teşekkür ederim.”



Şekil 5-9: Gerçek üzüntü karmaşıktır ama duygusal bir bağ yaratır.

Kapıdan bir gülümseme, hoş bir duygu, temiz bir özgeçmiş ve şirket ağına uzaktan erişimle çıktım.

Başarmamın tek nedeni yüz ifadem miydi? Kesinlikle değil ama yüzümdeki ifade hikâyeme itibar ve inanılabilirlik kattı. Eğer doğru kullanılırsa bu ifade karşı tarafta üzüntü, empati ve acıma duygusu uyandırabilir.

Bazen gergin olduğumuzda üzüntü veya korku ifadesi taşıyabiliriz, bu nedenle bu yüz ifadesine dikkat etmek gerekir. Oynadığınız rol güvenli, kendinizden emin, eyleme hazır görünmeyi gerektirirken üzüntü ifadesi sergilerseniz çelişkili mesajlar verirsiniz. Yüz ifadelerinizde sızıntı olmamasına dikkat edin.

Çözümleme

Üzüntü çok sayıda bileşeni olan karmaşık bir yüz ifadesidir. Bu ifadeyi okumak, üretmek ve sergilemek her sosyal mühendis için güçlü bir beceridir.

Üzüntünün bileşenleri şunlardır:

- Ağız açılabilir veya kapalı kalabilir ama her iki durumda da Şekil 5-10’da olduğu gibi dudak kenarları aşağıya düşer.

- Dudaklarınızı bu pozisyonda tutarken gözlerinizi kısıyormuş gibi yanaklarınızı yukarıya kaldırın.
- Şekil 5-11’de gösterildiği gibi, üst gözkapaklarınızı düşürürken aşağıya bakın.
- Bu fotoğraflarda görülen bir diğer özellik, Şekil 5-11’deki gibi başın eğilmesi ve alnın gerilerek hafif kırışmasıdır.
- Ayrıca, klasik üzüntü ifadelerinde kaşların iç kenarlarının birbirlerine yaklaşarak yukarıya kalkmak suretiyle ters “V” şekli oluşturduklarına dikkat edin (bkz. Şekil 5-11). Dr. Ekman bu eylem birimlerini kasıtlı olarak bir arada kontrol edebilen sayılı insan olduğunu belirtmektedir. PK ise bunu yapmayı başarabilenlerin sempati uyandırarak başkalarını olumlu etkileyebileceğine dikkat çeker. PK kaşlarını ustalıkla kullananlar arasında Woody Allen ve Nathan Lane adlı oyuncularını sayıyor. Şimdi de Amaya var.



Şekil 5-10: Hafifçe aşağıya sarkmış dudaklar ve yukarıya yükselmiş yanaklar bile belirgin bir üzüntü tablosu yaratır.



Şekil 5-11: Yüzün geri kalanında hiçbir ifade olmasa dahi üzüntü yine de gözlerde bellidir.

Çok büyük kederlerde ağzın daha çok açıldığını ve dudakların aşağıya sarktığını görürüz. Şekil 5-10'da hafif bir üzüntü görülmesine rağmen Amaya'nın ağız kenarları aşağıya sarmıştır.

Üzüntünün gözlerde açıkça görülebildiği unutulmamalıdır. Ağız aşağıya sarkmasa da, yüz kısmen örtülü olsa da duyguyu gözlerde fark etmek mümkündür.

Üzüntünün kontrol edilmesi zor bir yanı kaşlardır (bkz. Şekil 5-12). Bazı durumlarda üzüntü ifadelerinde şunları görürüz:

- Kaşların bütünü değil, iç kenarları yukarıya kalkar.
- Kaşlar yukarıya çekilip ortada birbirlerine yaklaşır.
- Gözler aşağıya sarkar.
- Alt dudağın ortası dışarıya fırlar, dudak bükülür.



Şekil 5-12: Kaşlar üzüntünün göstergesi olabilir.

Kaşlar tek başına üzüntü ve empati ilişkisi kurabilir. Bu ustalaşması zor bir beceridir. Dr. Ekman sayılı insanın gerçek bir üzüntü hissetmeden bunu yapabildiğine dikkat çekmiştir. İnsan yapa yapa ustalaşabilir (ve empati ilişkisi kurabilir).

Küçümseme

Dr. Ekman *Emotions Revealed* kitabında “Küçümseme yalnız insanlara veya onların davranışlarına karşı duyulur, tatlar, kokular ya da dokunuşlara karşı değil,” demiştir.

Pennsylvania Üniversitesi araştırma görevlisi Yixue Zhou, “Contempt and Self-Esteem” [Küçümseme ve Özsaygı] başlıklı makalede, küçümsemeyi “ahlaki ya da toplumsal açıdan aşağıda olarak algılanan hedef birey veya gruba yönelik duygusal tepki” olarak tanımlar.

Fischer ve Roseman, “Beat Them or Ban Them: The Characteristics and Social Functions of Anger and Contempt” [Vurun veya Yasaklayın: Öfke ve Küçümsemenin Özellikleri ve Toplumsal İşlevleri] başlıklı araştırma raporlarında küçümsemeyi daha ayrıntılı biçimde tanımlayarak, küçümsemenin küçümsemenin nesneyi toplumsal sınıf veya grubumuzdan çıkarma amacını taşıdığını belirtmişlerdir.

Bu gibi tanımlardan, küçümsemenin sosyal mühendislik görevinde sergilemekten kaçınmamız gereken, iletişim kurduğumuz insanlarda kesinlikle görmek istemediğimiz olumsuz bir duygu olduğu anlaşılmaktadır.

Bir grup satış görevlisiyle konuşurken Jim adlı birinin o ay ne kadar satış yaptığını gruba anlatmasına kulak misafiri olmuştum. Yalnızca kendi başarısına dikkat çekmekle kalmıyor, Ralph’ın o ayki düşük satış rakamlarına değinerek Ralph’ı geçtiğini herkesin bilmesini istiyordu. Diğerleri uzaklaşırken Ralph’ın yüzünden şu ifadenin geçtiğini gördüm:



Şekil 5-13: Tek taraflı küçümseme ifadesi

Ralph çabucak kendini toparladı, gülümsedi ve gruba yetiştii. Kableden atılmak istemiyordu. Yanına gidip “Ralph, ben şirkette yeniyim ama adamın yaptığı aptalcaydı. Kendini beğenmiş bir pislik gibi görünüyor,” dedim.

Ralph sanki düşünce okuma yeteneğine sahipmişim gibi bana baktı, “O kadar kötü değildir. Sadece kendini üstün görür...” dedi ve sesi kısılarak duyulmaz oldu.

“Öyle ya da böyle, gelecek ay ona gününü göstereceğinden eminim.”

Konuşurken ön kapıya yaklaşmıştık. Ralph bana kapıyı tuttu, bu sayede ben de diğerlerinin peşinden şirkete girdim. Güvenini artırdığım için teşekkür etti. Okendi yolunagitti, ben de kendiyoluma. Yüz ifadelerini anlayıp hızla karşılık

verebilmem sayesinde, biriyle kendini iyi hissetmesini sağlayacak bir duygusal düzeyde iletişim kurma fırsatını sezebildim. Bu etkileşim beni başarıya götürdü: Binaya sızmayı başarmıştım.

Küçümseme, kullanmayı tavsiye etmediğim duygulardan biridir. Bir sosyal mühendis olarak küçümsemeyi fark edip ondan yararlanabilirim (Ralph ile olduğu gibi) ama bu hissi güçlendirmek istemem. Küçümsemeye cesaret verilirse öfkeye dönüşebilir. Olumsuz bir yola götürebileceği için bu duyguyu geride bırakmayı tercih ederim.

Çözümleme

Küçümseme üstünlük, kendini beğenmişlik, kibir gibi hisleri içerebilir ve daima tek taraflı, yani yüzün bir yanında görülür. Ağzın bir kenarı yukarıya çekilir, aynı taraftaki yanak veya gamze belirgin hâle gelir. Sosyal mühendisin kişinin küçümseme hissettiğine ilişkin sinyalleri, hatta belli belirsiz ipuçlarını ayırt etmesi gereklidir. Şu işaretleri arayın:

- Şekil 5-14'te görüldüğü gibi, yüzün bir yanı, yanak göz kırpmak için yukarıya itiyormuş gibi yükselir.
- Şekil 5-13'teki gibi, çene küçümseme nesnesine tepeden bakmayı kolaylaştıracak şekilde yukarıya kalkabilir.
- Şekil 5-15'teki gibi, küçümseme ifadesinde, yükselen yanak kası asimmetrik biçimde yukarıya kalkan dudaklarla aynı taraftadır.
- Küçümsemeyi tanımayı öğrendiğinizde, gözlemlemesi en kolay (mutluktan sonra) duygu olduğunu göreceksiniz. Ne kadar sık görüldüğüne şaşıracaksınız ama “neden” sorusunu unutmayın!



Şekil 5-14: Yükselmiş yanağa dikkat edin.

Ağız ve yanakların bir tarafı küçümseme ifadesiyle yukarı kalktığında bir tür göz kısma hareketi oluşur. Bu tek taraflı dışavurumu baş sallama veya kibir hissi belirten başka bir jest izleyebilir.



Şekil 5-15: Küçümseme ifadesinde dudakların asimetrik bir şekilde yukarıya döndüğüne dikkat edin.

Bunu ne kadar söylesem az: Küçümseme, eğitim almamış birinin kolayca gözden kaçırabileceği, ancak fark edilmesi gereken önemli bir ifadedir. Küçümsemeyi tanımayı öğrendiğinizde kolayca gözünüze çarpacaktır.

Küçümsemeye bir örnek vermek için PK'nin bu ifadeyi görüp kullandığı bir öyküyü aktaracağım. PK bir Arap ülkesindeyken ev sahibi onu akşam yemeğine davet etmiş ama yemekte içki içilmemesini istememiş. Bu İslam ülkelerinde olağan bir istektir. Ancak PK ev sahibinin meslektaşlarından birinin yüzünde küçümseme belirten bir mikroifade fark etmiş. Asistanla yakınlık kurduktan sonra, ev sahibinin yurt dışındayken alkollü içki içtiğini bu yüzden de "iki-yüzlü" biri olduğunu söylemiş asistan ona. Ev sahibine kıyasla daha düşük bir mevkide olan asistan, muhtemelen hiç içki içmediği için kendisini ondan daha iyi bir Müslüman sayıyormuş.

Etkileşim sırasında bu ifadeyi görürseniz ve neden kaynaklandığından emin değilseniz izlediğiniz yaklaşımda ya da beden dilinizde bir değişikliğin gerekli olup olmadığı konusunda hızlı bir değerlendirme yapın. Konuşmanız ya da tavrınızın fazla agresif olmadığından, kaba konuşma ve esprilerden uzak durduğunuzdan emin olun. Ayrıca, göreve çıkmadan önce hedefiniz olan kalabalığın herhangi bir nedenle hoş karşılamayacağı bir görünüm taşımadığınızdan emin olun.

İğrenme

Küçümseme her zaman bir insana karşıyken, iğrenme koku, tat, dokunuş, görünümlü, hatta bir nesne veya kişiyle ilgili düşünceler tarafından tetiklenebilir. Tetikleyici kendiniz ve kendi davranışlarınız bile olabilir. İğrenme güçlü fiziksel tepkilere neden olur. Bir şeyden iğrendiğinizde ne hissedersiniz? Bazıları kan görünce öğürmeye başlar. Kusma akıllarına geldiğinde mideleri bulanalar vardır. Belki de bu kısa paragrafı okurken Şekil 5-16'da görülen ifadeyi sergilemeye başladınız.



Şekil 5-16: Bu ifade hem iğrenme hem öfke izleri gösterebilir.

PK yaptığımız tartışmalarda iğrenmenin yapılan denemelerde ve gerçek hayatta çoğunlukla gözden kaçırıldığını, insanların bu duyguyu tespit edemediklerini söylemiştir. Oysa etkileşim sırasında iğrenmeyi farketmeyi öğrenmek iletişime derin bir etki yapacaktır. Ekman'ın yedi evrensel duygusunu saymaları istendiğinde çoğu insan mutluluk, üzüntü, şaşkınlık, korku ve öfkeyi çabucak sayar. İğrenme ve küçümseme çok ender akla gelir, oysa ikisi de sosyal mühendis için önemlidir. İğrenme sık sık öfkeyle karıştırılmasına rağmen, her birinin kendine özgü özellikleri vardır.

Bir kolluk görevlisinin bir şüpheliyi sorgularken kayıp biri hakkında soru sorduğunu ve o anda şüphelinin yüzünde beliren iğrenme ifadesini gördüğünü zihninizde canlandırın. Bunun anlamı nedir? Memur şüphelinin kendisinden mi iğrendiğini, aklına bir şiddet sahnesi mi geldiğini, yoksa bu duyguyu başka bir şeyin mi tetiklediğini çözmek zorundadır.

Bu ifadeyi fark etmeyi öğrendiğiniz zaman, PK'nin dediği gibi "Onu görmek istediğinizden fazla göreceksiniz."

Çözümleme

İğrenme sosyal mühendisin başkalarında fark etmeye çalışacağı, etkileşim sırasında kullanacağı birkaç öğeye ayrılır. Şu belirtileri fark etmeye çalışın:

- Şekil 5-17’de görüldüğü gibi, burun kötü bir kokuyu dışarıda tutmak istercesine kırışır. Burun köprüsünde kırışıklıklar oluşur.
- Dudaklar gerilir, hatta bazı durumlarda açılıp dişleri kısmen gösterir. Şekil 5-18’de dudaklar aralık ve kapalıyken sergilenen iğrenme ifadeleri görüyorsunuz. Klasik iğrenme ifadesinde üst dudak buruna doğru yukarı çekilerek üst dişleri açığa çıkarır.
- Şekil 5-19’daki gibi, iğrenme kaynağının verdiği rahatsızlığın derecesine göre kaşlar çatılabilir.



Şekil 5-17: Burnun kırıştığına dikkat edin.



Şekil 5-18: İğrenme ifadesinde dudaklar açık veya kapalı olabilir. Her iki durumda da dudaklar üst dişleri neredeyse hırlar gibi açığa çıkaracak şekilde gerilebilir. Yanaklar çoğunlukla belirgin bir şekilde kırışarak burun köprüsü üzerinden bir yanaktan diğerine uzanan büyük bir ters U oluştururlar.



Şekil 5-19: Kaşlar ve gözlerde görüldüğü gibi iğrenmeyi öfke veya rahatsızlık takip edebilir. Öfke ifadesinde olduğu gibi kaşlar çatılabilir ama öfkedeki keskin bakışlar iğrenme ifadesinde yoktur.

Böyle bir ifade sırasında burundan solumak zordur. Bedenimiz bu kötü nesnenin görme ve koku alma duyularımıza ulaşmasını engellemeye çalışır.

İğrenme doğal olarak hoş bir duygu değildir. Bu duyguyu ortaya koyan birini görmekbile (Şekil 5-17, 5-18, 5-19'daki gibi) sizi rahatsız edebilir. Bir sosyal mühendis olarak bu ifadeyi tespit etmeyi öğrenmek hedefinizin duygu durumunu anlamınıza ve iletişim tarzınızı duruma göre ayarlamanıza yardım edebilir.

Öfke

Öfke kasların fiziksel olarak gerilmesine neden olan yoğun bir duygudur. Öfkeye hızlı kalp atışları ve soluk alıp verme ile rahatsızlık duygusu de eşlik eder. Dr. Ekman *Emotions Revealed* adlı kitabında, “Öfkenin en tehlikeli özelliklerinden biri, öfkenin öfkeyi getirmesidir ve bu döngü hızla tırmanabilir,” der (s. 111). Ekman aynı bölümün devamında, kişinin öfkesinin hedefine zarar verebilmesi bakımından öfkeyi en tehlikeli duygulardan biri olarak tanımlar.

Öfkelendiğimiz zaman muhakeme yeteneğimizi yitiririz ve tepkilerimiz bu olumsuz duygunun kontrolüne geçer. 8. Bölüm öfke gibi güçlü duyguların mantık kontrol merkezlerimizi nasıl devreden çıkarabildiğini ele almaktadır.

Bir görev sırasında, hedef şirketin otoparkına girip aracımı ön kapıdan uzağa park ettim. Binaya doğru yürürken Genel Başkan Yardımcısı'na ayrılmış park yerinde aracından çıkan birini gördüm. Bluetooth kulaklığıyla telefonda konuşuyordu. Konuşmayı duyamayacak kadar uzaktaydım ama gördüğüm şey Şekil 5-20' dekine çok yakındı.



Şekil 5-20: Öfkenin tüm klasik işaretleri

Adamın öfkeli olduğunu anlayabiliyordum. Yakına geldiğimde telefona cevap verir gibi yaptım ve söylediklerini duyabilmek için yavaşladım.

Duyduğum, adamla bir satıcı arasında küçük bir tartışmaya benziyordu. Büründüğüm kimliği değiştirmek için iyi bir fırsat yakaladım. Adamın yaptığı yorumlardan, konuştuğu satıcının personel takip sistemleri ürettiğini öğrendim. Kapıdan girip danışmaya doğru yürüdüm ve “Merhaba, ben Paul. Personel takip sisteminizi kontrol etmeye geldim. Patronum şimdiki hizmet sağlayıcınızla ciddi sorunlar yaşadığınızı ve rekabetçi bir fiyat teklifi istediğinizi söyledi. Sunucuyu nerede kontrol edebileceğimi söyler misiniz?” dedim.

Resepsiyon görevlisi sunucu odasının kilitli kapılarından beni geçirerek Bilişim Teknolojisi bölümündeki çocuklardan birine “Roy, Paul’ün içeriye girip personel takip sistemini kontrol etmesi gerekiyor. Bütün sorunlarımızı çözecek,” diye bağırdı.

Bu örnekte öfkeyi fark etmem sayesinde başarı kazanmıştım. Bu kadar başarılı olamadığım başka bir olayda, hedefim ben onunla etkileşim hâlindeyken bir kadın meslektaşıyla ilgili kaba sözler söylemeye başlamıştı. Biraz kızmaya başladığımı hissettim, hedefim Şekil 5-20’deki gibi bir ifade görmüş olmalı ki konuşmayı kesip gitti. Ne kadar zor da olsa sosyal mühendis zaman zaman kişisel duygu ve önyargılarını katmaktan kaçınmak ve kendi düşüncelerine ne kadar ters olursa olsun hedefin görüşlerini özgürce dile getirmesine izin vermek zorundadır.

Bir keresinde kolluk kuvvetlerinde görevli bir sorgu memuruyla mülakat yapma fırsatı yakalamıştım. Yatak odalarının pencerelerinden kadınları gözetleyip kendini tatmin eden bir şüpheliyi tutukladığı bir olayı anlattı.

Adamın kovboy çizmeleri fetişi vardı, kadınların çizme giymeleri onu tahrik ediyordu.

Birkaç polis memuru suçunu itiraf etmesi için adamı zorlamıştı. Sahneyi gözümüzün önüne getirebiliriz; polis memuru masaya yumruğunu vurur ya da tehditler savurur. Ama odadaki bütün bu öfke şüphelinin konuşmaya başlamasını sağlamamış. Sonra arkadaşım içeriye girmiş, yüzünde hiçbir öfke ya da iğrenme ifadesi yokmuş. “Biliyor musun, kadınların kovboy çizmesi giymelerinden ben de hoşlanırım. En beğendiklerim doğal kahverengi olanlar,” demiş.

Şüpheli birkaç saniye memura baktıktan sonra “Kahverengi mi? *Kırmızı* çizme görmediysen hiçbir şey görmedin demektir,” diye bağırmış.

O noktadan sonra açık bir sohbet gelişmiş ve şüpheli bütün suçlarını itiraf etmiş. Sosyal mühendis öfkenin izlerini yüz ifadesinden silmek için çaba göstermelidir, aksi hâlde bu durum önyargılı bir yaklaşıma ve görevlerinde feci sonuçlara yol açabilir.

Çözümleme

Öfke duygusu sırasında çok şey olur. Öfkeli olduğunuz zaman ne hissettiğinizi bir düşünün. Nefes alışverişiniz ağırlaşır mı? Gergin mi olursunuz? Bütün bunlar normaldir. Beden mücadeleye hazırlandığı için kaslar gerilir, soluk alma ağırlaşabilir, çene boynu korumak için aşağıya iner, eller yumruk yapabilir.

Ayrıca, yüzünüzde çok fazla gerginlik ve kırışma görülür. Öfke hissedeceğiniz için aşağıdaki belirtileri tekrarlarlarken dikkatli olun:

- Şekil 5-21’deki gibi, kaşlarınızı kenarlarını burnunuza değdirmek istersene aşağıya indirip yaklaşırın.
- Bunu yaparken gözlerinize keskin bir bakış yerleştirmeye çalışın (Şekil 5-21).
- Dudaklarınız sıkıca kapalıdır. Ya da Şekil 5-22’deki gibi açık iseler dişleriniz kenetlenmiş, çeneniz sıkıdır.
- Çene genellikle boynunuzu korumak için aşağıya inmiştir. (Savaş, kaçma!)



Şekil 5-21: Çatık kaşlar ve keskin bakışlar.



Şekil 5-22: Gergin bir çene ve sıkılmış dişler öfkenin belirtileridir.

Bu fotoğraflarda şiddetli bir öfke yok ama bu ince ipuçlarını fark etmek yine de önemlidir. Böyle bir ifadeye baktığınızda, ipuçları belli belirsiz de olsa genel olarak öfke duygusunu algılamak çok daha kolaydır.

Şekil 5-21 ve 5-22’de Ben klasik ama belli belirsiz sinyaller ortaya koymakta. Kaşlar normalde yoğun öfke sırasında olduğu kadar çatık değil. Hedeflerinizi ciddi bir şekilde etkileyebilecek bu duyguyu algılamayı, daha önemlisi kontrol etmeyi öğrenin.

Mutluluk

Dr. Ekman’dan öğrendiğim, mikroifadelerin duyguların tetiklediği nörolojik tepkilerin yol açtığı kas hareketleri olduğu bilgisi beni derinden etkilemiştir. Ancak bunun aksi de doğrudur. Yüz ifadelerinin kasıtlı yaparsam nörolojik tepki ve duygu yaratabilirim.

Bu bölümü mutluluk duygusuyla bitirme seabim de bu zaten. Bu bölümü bitirdiğinizde yüzünüzde bir gülümseme olacağını umut ediyorum.

Gerçek mutluluktan gelen bir gülümseme güçlü bir araçtır. Mutluluk en kolay fark edilen duygudur. Belki bu sözcükleri okurken bile gülümsüyorsunuz. Gülen bir bebeğe baktığınızda gülümser misiniz? Başkalarının güldüğünü

duymanın sizi de güldürmesi ya da en azından daha mutlu hissettirmesi sizce ilginç değil mi?

Mutluluk güçlü bir şekilde mutluluğu tetikler. İçten gülümseme ile sahte gülümseme arasındaki farkı öğrenmenin taşıdığı önem bundan ileri gelir.

1862 yılında Guillaume-Benjamin-Amand Duchenne adlı bir hekim, Fransa'nın çeşitli yerlerinde yaptığı deneyleri içeren *The Mechanism of Human Physiognomy* [İnsan Fizyonomisinin Mekanizması] adlı eserini yayınladı. Duchenne insan yüzündeki bazı kaslara akım vermek amacıyla taşınabilir elektrikli makineler kullandı. Yalnızca duyguları kontrol eden kasları uyarak insanların yüzlerinde çeşitli ifadeler uyandırabiliyordu.

Söz konusu araştırmalar sonucunda “Duchenne gülümsemesi” terimi ortaya çıktı. En önemli özelliği, elmacık kemiklerine ait kasların (*zygomatic major*) ağzın kenarlarını ve yanakları yukarıya kaldırması ve gözkapaklarını hareket ettiren kasların (*orbicularis oculi*) göz kenarlarında kaz ayağı oluşturmalarıdır. Şekil 5-23 ile 5-24 arasındaki zıtlığa bakın.

Dr. Ekman *içten* gülümsemeyle *nazik* gülümseme arasındaki farktan sık sık söz eder. Şekil 5-23'teki içten gülümsemede Selena'nın ağzı ve gözlerinin rol oynadığını görüyoruz. İçten gülümsemenin tipik özelliği bazen “kaz ayağı” denilen, göz kenarlarındaki kırışıklıklardır. Nitekim, Selena'nın ağzını görmesek bile gözlerindeki mutluluğu okuyabiliriz. Ayrıca, gözlerinde Şekil 5-24'teki “sosyal gülümseme”de olmayan bir “parıltı” var.



Şekil 5-23: Duchenne gülümsemesinde ağız yukarı kalkar ve gözler rol oynar.



Şekil 5-24: “Sosyal gülümseme” de gözler rol oynamaz.

Yüzünüzde sosyal gülümseme varsa ortalama bir insan size bakıp “Müthiş! Gözkapaklarını çalıştıran kasları değil, yalnızca elmacık kemiklerini hareket ettiren kasları kullanıyor. Gülümsemesi kesinlikle sahte,” diye düşünmeyebilir. Ancak gerçek bir duygu sergilemediğinizi sezinleyip kendini rahatsız hissedebilir.

Sosyal mühendis hedefinin gülümsemesini, kendini iyi hissetmesini ve onu her zaman güvenilir biri olarak görmesini ister. İçten bir gülümseme bunların hepsini başaracaktır. Scahrlemann, Eckel, Kacelnik ve Wilson adlı araştırmacılar “The Value of a Smile: Game Theory with a Human Face” [Gülümsemenin Değeri: İnsan Yüzüyle Oyun Teorisi] başlıklı çalışmalarında, gülümseme gibi kolay bir hareketin etkileşim içinde olduğunuz kişiyle aranızda bir bağ oluşturduğuna, ona güvenilir bir insan olduğunuz ve onun mutluluğunu teşvik etmek istediğiniz mesajını verdiğine dikkat çekmişlerdir. Makalenin tamamını www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167487001000599 adresinden okuyabilirsiniz.

Bütün bunları bilen bir sosyal mühendisin gerginlik, korku, öfke gibi hislere karşın mutluluk duygusu konusunda ustalaşması yerinde olur. Başı yana eğme (sonraki bölümde ele alınacak), bedenin ön kısmını açıkça sergileme (3. ve 4. Bölümlerde ele alınmıştı) ve daha alçak bir ses tonu (2. Bölüm’de ele alınmıştı) gibi unsurları eklemek de yararlı olacaktır.

Çözümleme

İçten bir gülümseme için şu adımları izleyin:

1. Sizi mutlu eden bir şeyi düşünmekle işe başlayın.
2. Şekil 5-25'teki gibi, yanaklarınızı yükseltirken dudak kenarlarınızı yukarıya kaldırın.
3. Gözlerinizi kısmadan yanaklarınızı kaldırın. Böylece gözleriniz yukarıya itilerek kaz ayağı oluşacaktır (bkz. Şekil 5-26).



Şekil 5-25: Yanakların yükselmesinin dudakları yukarıya kaldırıp gülümseme yarattığına dikkat edin. İçten gülümseme, ağız, yanaklar ve çene gibi yüzün çok daha büyük bir bölümünü içine alır, hatta yanaklar hafif kızarabilir.



Şekil 5-26: Gerçek mutluluk gözlerde okunur.

İçten gülümseyen birine ne kadar çok bakarsanız o kadar mutlu olursunuz. Bunun nedeni beynimizin duyguları algılama şeklidir. Bir duygunun dışavurumuna ne kadar bakarsak o duyguyu o kadar kolay hissederiz.

Bu bölümdeki tüm bilgileri okuduktan sonra duyguları tanıma konusunda ne gibi alıştırmalar yapmak gerektiğini merak ediyorsunuzdur.

Mükemmeli Yapa Yapa Mükemmel Öğrenilir —

Sosyal mühendis olmanın veya kendinizi kötü niyetli sosyal mühendislerden korumanın bir yolu, onların yararlandıkları becerileri tanıyıp taklit etmeyi öğrenmektir. Yüz ifadelerini okumak görüldüğü kadar zor değildir. Dr. Ekman ve başka araştırmacılar, insanların yüz ifadeleri ile beden dili arkasındaki anlamları tespit etmeleri için araçlar geliştirmeye ömürlerini adamıştır. Ben becerilerimi geliştirmek için Dr. Ekman'ın "Microexpression Training Tool" (METT – Mikroifade Alıştırma Aracı) ve "METT Advanced Tool" (METT İleri Düzey Araç) gibi araçlarını kullanıyorum. Onları öğrencilere verdiğim eğitimde de kullanıyorum.

Ancak tek yöntem bu araçlar değildir. Benim aldığım eğitim Dr. Ekman'ın *Emotions Revealed* kitabı ve bir aynayla başladı. Ayna karşısına geçip kitabın her bölümünde betimlendiği şekilde yüzümü hareket ettirdim. Bunu hem aynaya bakarak hem bakmadan yaptım ve aradaki farkı yüzümde hissedip hissetmediğini anlamaya çalıştım. Yüz hareketlerim kitaptaki örneklere benzeyinceye dek bunu tekrarladım. Ardından, birbirleriyle eşleştiklerinden emin olmak için hareketlerin bende uyandırdıkları duyguları inceledim.

Sonraki aşamada makro yüz ifadelerini fark edip edemediğimi görmek amacıyla yakınimdaki insanları izlemeye başladım. Ardından mikroifadeleri birer birer aramaya başladım. Örneğin, ayna karşısındaki öfke alıştırma aracıyla tamamladığımda, öfkeli bakış, kaş çatma, sıkı dudaklar ve çene kemiği, aşağıya indirilen çene gibi belirtileri biliyordum. Ailem ve dostlarımda bu işaretlerin ince ipuçlarını aramaya başladım. Gördüklerimden hayrete düşmüştüm. Sanki yeni bir dünyanın kapıları açılıyordu. Ailemden birine bakınca konuşma sırasındaki gerçek duyguyu ayırt edebiliyordum. Sonra acemilerin başına gelen klasik yanılgıya düştüm: Duyguyu gördüğüm için neden kaynaklandığını da bildiğimi sandım. Yaptığım bu hata ilk önce büyük düş kırıklığına yol açtı. Bu dürtüyü kontrol etmeyi öğrenince duyguyu gördüğümde hakkında daha fazla bilgi edinmem gerektiğini anlamaya başladım. Çocuklarım, eşim, dostlarım ve başkalarıyla iletişim kurma becerimi geliştirdim.

Daha sonra ticari yansımaların farkına vardım ve sözsüz iletişim becerilerimi başka insanların duygularını etkilemek amacıyla kullanabileceğimi anlamaya başladım.

Ne kadar alıştırma yaparsam o kadar hızlı ve hatasız olduğumu fark ettim. Beş günlük kursların birinde, bir öğrenci bu yeteneği devre dışı bırakmanın mümkün olup olmadığını sormuştu. Hayır, değil. Topladığınız bilgilere her zaman karşılık vermek ya da kullanmak zorunda olmasanız da bir şeyi öğren-diyseniz onu devre dışı bırakmak zordur.

Bu olguyu yabancı dil öğrenmeye benzetiyorum. Çin ve Hong Kong’a birkaç kez gittim. Yolculukları kolaylaştırmak için Çince öğrenmeye başladım. Birkaç ders sonra, öğrendiğim bir avuç sözcüğü Çin restoranında veya Asya’dan gelen ürünlerin satıldığı markette ne kadar sık duyduğuma çok şaşırdım.

Yüz ifadeleriyle de aynı durum söz konusudur. Ne kadar çok bilerseniz çaba göstermeden farkına varıp “duyacağınız” ifadeler o kadar çok olacaktır. Bu nedenle esasında yüz ifadelerini okumakla ilgili iki kural vardır: Atasözü “insan yapa yapa öğrenir” der ama yanlış alıştırma yapmak sizi mükemmelliğine götürmeyecektir. Dolayısıyla bunu “insan mükemmeli yapa yapa mükemmeli öğrenir” olarak değiştirelim. İkincisi, duygunun ardındaki nedeni bildiğinizi zannetmeyin.

Özet

Yüz, gerekbilinçli makroifadeler gerek istem dışı mikroifadeler yardımıyla duygularınızın içeriğini yansıtır. Bu içeriği okumayı öğrenmek, “sıcak noktalar”ı (çelişkiler) tespit etmek; sosyal mühendislik becerilerinizi ve kötü niyetli birini suçüstü yakalama yeteneğinizi güçlendirebilir.

Daha kişisel düzeyde, yüzü tanımak kendinizi ve başkalarıyla nasıl etki-leşim kurduğunuzu daha iyi anlamanızı sağlayacak ve kalıcı ilişkiler oluşturma- nınıza, daha iyi iletişim kurmanıza ve çevrenizdekileri daha iyi anlamanıza katkı yapacaktır.

Dublin’de verdiğim derslerde, sınıfta Almanya’dan gelmiş son derece ener- jik, genç bir kadın öğrenci vardı. İnsanlararası etkileşimin ardındaki psikolojiyi seviyordu ve etkileşim konusunda doğal bir yeteneğe sahipti. Öğrencileri görev için dışarı çıkardığımda onun “odaklanmış” yüz ifadesini yakaladım. Öfkenin klasik işaretlerini taşıyordu.

Onunla birlikte çalışıp yaptığı hatayı gösterdim. Bu çalışma ilerideki etkile-şimlerde ona yardımcı oldu. Öz farkındalık becerilerinizi geliştirme ve duygu- larınızın içeriğini kontrol altına alma yolunda önemli katkı yapabilir.

Yüz ifadeleri konusunda eğitim verdiğim insanlar bazen büyük bir bilgi yı-ğınının altında ezildiklerini hissederek. Yüzde çok fazla hareket, dikkat etmek gereken çok fazla unsur vardır. Öğrenciler böyle söyledikleri zaman ayrıntılı çalışmalara başlamadan önce biraz daha kolay bir dersle işe başlarım.

O ders rahatlık ile rahatsızlık belirtileri arasındaki farkla ilgilidir. İşte gele-cek bölümde bunu ele alacağız.

Bölüm 6

Rahatlık ve Rahatsızlığın Sözsüz Dışavurumlarını Anlama

Rahatlık alanları çoğu zaman rahatsızlık yoluyla genişler.

—Peter McWilliams

Sosyal mühendislik konusunda ders verdiğim zaman beden dili ve yüz ifadelerini bu kitabın önceki bölümlerine benzer şekilde anlatırım. Bazı öğrenciler dikkat etmeleri gereken ayrıntıların çokluğundan şaşkına döner, çok fazla unsuru fark etmeye çalışmanın dikkatlerini dağıtacağını düşünür. İfade ve işaretlerin tümünün ayırdına varmaları için çeşitli hileler aramak yerine, onlara tek şey söylerim: Rahatlık ve rahatsızlık işaretlerine bakın. Referans noktası teşkil eden beden dilinin rahatsızlığa dönüşmesi sosyal mühendise çok şey anlatabilir. Daha önce sözünü ettiğim “doğruluk sihirbazları”ndan PK, Dr. Ekman’ın referans noktasındaki bu gibi değişiklikleri “sıcak nokta” olarak tanımladığını belirtir. “Sihirbaz projesi” konusundaki araştırmaları koordine eden Dr. O’Sullivan, sihirbazların izledikleri denekleri değerlendirirken böyle değişiklikleri tespit ettiklerini aktarmıştır.

Hedefinizin Ben olduğunu varsayalım. Amacınız onun bilgi afişe etmesini sağlayacak bir sohbete başlamak. Ona yaklaşıncı Şekil 6-1’deki gibi, elleri başının arkasında, yüzünde memnun bir ifadeyle oturduğunu görüyorsunuz.

Onunla konuşmaya başlayınca, sohbet ilerliyor ve konu Ben’in çalıştığı şirketle ilgili sorulara geliyor. Ardından Ben’in yüzünde Şekil 6-2’deki gibi bir ifade beliriyor.

Ben ne karar vereceğini zihninde tartarken kendini rahatsız hissetmeye başlıyor. Boyun kasları geriliyor, konuşmayı sürdürüp sorularınızı yanıtlamakla doğru bir karar verip vermediğini düşünüyor. Kendinden emin bir pozdan çok rahatsız bir poza geçiyor.



Şekil 6-1: Ben memnun, kendini rahat ve güvenli hissediyor.



Şekil 6-2: Ben'de ne değişti?

Sosyal mühendis için çok önemli bir ipucu söz konusudur. Ben'in hissettiği duyguyu ve o duygunun Ben'i nasıl etkilediğini açıkça görebilirsiniz. Bu noktada, zeki bir sosyal mühendis görevin amaçlarına göre daha ileri gitmek ya da vazgeçmek arasında hızla karar verecektir.

Bu kısa bölüm, rahatlık ve rahatsızlığın belli belirsiz ya da daha açık işaretleri ve sosyal mühendisin bunları nasıl kullanabileceğiyle ilgilidir. Karşınızdaki kişide gözlemleyebileceğiniz belirtiler aşağıda birkaç alt başlığa ayrılmıştır.

Boynu ve Yüzü Rahatlatma

Sosyal mühendis, az önce değindiğimiz boyun ovma hareketinin yanında rahatsızlığı açıkça gösteren başka işaretleri ayırt edebilir. Burada önemli olan, hedefin davranışlarında bir şeyden rahatsız olduğunu gösteren bir değişiklik olup olmadığını izlemektir.

Erkeğin ensesini ovması gibi, kadın da kendini ürkmüş, tehdit altında veya kaygılı hissettiğinde çoğu zaman göğüs ile boyun arasındaki çukur bölgeyi (*suprasternal notch*) örter (Şekil 6-3).*



Şekil 6-3: Boynu rahatlatma hareketi** rahatsızlığı gösterir.

Bir çocuğun mağazanın içinde kaybolmasının ardından güvenlik kayıtlarını inceleyen kişilerle konuştuğum olmuştur. Görevliler, annenin ilk hareketinin Şekil 6-3'teki jesti yapmak olduğunu aktarmışlardır.

Sosyal mühendisin görebileceği bir diğer hareket, rahatlık belirten referans noktasının Şekil 6-4'de görülen yüzü sıvazlama hareketine dönüşmesidir.

Böyle hareketler sosyal mühendise fark edildikleri zaman kişinin kendini tehdit altında, güvensiz, alması gereken karardan ya da içinde olduğu durumdan rahatsız hissettiğini söyleyebilir. Dr. Ekman ve diğer psikologlar bu gibi sözlü olmayan hareketleri “manipülator” olarak tanımlamışlardır.

* Navarro, Joe. 2008. *What Every BODY Is Saying: An E-FBI Agent's Guide To Speed Reading People*. New York: Harper Collins. (WEBIS): s. 38-39.

** Navarro, Joe. 2008. *What Every BODY Is Saying: An E-FBI Agent's Guide To Speed Reading People*. New York: Harper Collins. (WEBIS): s. 34-39.



Şekil 6-4: Yüzü bu şekilde sıvazlamak rahatlatıcı etki yapar.

Zor kararlar vermeye çalıştığınızda, boyun ve göğsün üst kısmından geçen iki siniri (vagus) ve boyun damarlarının çatallandığı yerdeki hafif bombeliği (carotid sinus) ovma veya dokunmak rahatlatıcı olabilir.

Nelere Dikkat Etmeliyiz?

Bir sosyal mühendis olarak bu davranışlardaki değişiklikleri izleyin. İlk yaklaştığınızda rahat olan birinin sonradan yüzünü ve boynunu sıvazlamaya başladığını fark etmek önemlidir. Böyle bir durumda, değişimin sizinle ilgili bir şeyden veya söylediğiniz bir sözden ileri gelip gelmediğini hızlı bir şekilde tespit etmelisiniz.

Bir keresinde yüz ve boyun ovma konusunda bir polis memuruyla konuşuyordum. Bana bir kanun kaçağının yerini sormak amacıyla akrabalarının yaşadığı eve gittiği olayı anlattı. Dostum aranan kişinin adını söyleyip evin bir bölümünden –garajdan– her söz ettiğinde annenin Şekil 6-3'teki gibi elini boynuna götürdüğünü fark etmiş. Bunun birkaç kez tekrarlanması üzerine aynı soruyu iki kez daha sormaya karar vermiş. Ardından kadına saklayacak bir şeyi olmadığına göre polisin evi arayıp arayamayacağını sormuş. Anne izin verince doğru garaja gitmiş ve aradığı kişiyi orada saklanırken bulmuş.*

Davranışlarda kişinin duygu içeriği hakkında size “ipucu” verecek bir değişim olup olmadığını izleyin. Değişimin bir nedeni olduğunu anladığınızda, eğer

* Navarro, Joe. 2008. *What Every BODY Is Saying: An E-FBI Agent's Guide To Speed Reading People*. New York: Harper Collins. (WEBIS): s. 38.

bu olmasını istediğiniz bir değişim ise bilgi ifşa ettirmek amacıyla şüphelerinizi doğrulayacak birkaç soru sorup sormamaya karar verin.

Bu becerilerimi kullanma fırsatı bulduğum bir görev sırasında, farklı bir şirkete bağlı güvenlik görevlilerini geçip büyük bir depoya girmem istenmişti. Mevcuttalimatlaragöre, güvenlik görevlisinin ziyaretçiyi içeriye almadan önce devlet tarafından verilen fotoğraflı bir kimliğin (örneğin sürücü belgesi veya pasaport) fotokopisini almasını gerektiriyordu.

Güvenlik kabininden geçmem zor olmadı ama resepsiyona geldiğimde güvenlik görevlisi bana “Size ziyaretçi kimliği vermeden önce lütfen fotokopi için sürücü belgenizi verin,” dedi.

Göreve çıktığım zaman genellikle cüzdanımı araçta bırakırım, bu nedenle önce bir rahatsızlık göstergesi kullandım: Elimi kaldırıp enseme ovaladım ve arkama dönüp güvenlik kabinine bakarken “Hay Allah! Üzgünüm, kimliğimi araçta cüzdanın içinde bıraktım,” dedim. Güvenlik görevlisinin yüzünde sert bir bakış belirlediğini fark ettim ve geriye dönmemi isteyip beni utandırmadan önce “Bir dakika, istediğiniz tek şey kim olduğumu gösteren fotoğraflı resmi bir kimlik mi?” diye sordum.

“Hımm, aslında evet.”

“Öyleyse şirket kimliği olur mu?” diye sordum önce.

Sonra “Harika. Hallettim o zaman,” dedim. Sonra, yüzümü ve bedenimi gevşetip sahte şirket kimliğimi çıkardım: “Bu kimlikte fotoğrafım var, şuradaki barkodda da bütün kişisel bilgilerim var. Bunun fotokopisini çekebilirsiniz.”

Birkaç saniye sonra ziyaretçi kimliğimi almış, görevlinin eşliğinde tesise giriyordum.

Sosyal mühendis olarak hatırlanması gereken bir diğer unsur, bu gibi jestlerin kişinin kendini rahatsız hissettiğini belli etmesidir. Bu histen birinin duygularını etkilemek amacıyla yararlanabilirsiniz. Örneğin, şirketteki iş görüşmesine geciken ve mülakattan dolayı gergin olan birinin kimliğine büründüyseniz böyle bir hareket oynadığınız role itibar kazandırabilir.

Ağzı Örtme

Bir felaketle ilgili gazete haberleri okuyanların Şekil 6-5'teki gibi bir hareket sergilemeleri sık görülen bir durumdur.



Şekil 6-5: Ağız açık ve şok veya şaşkınlık belirtecek şekilde örtülü

Korktuğumuz veya şaşırdığımız zamanlarda “savaş ya da kaç” tepkisine hazırlık amacıyla soluğumuzun kesildiğine 5. Bölüm’de değinmiştik. Ağız örtmenin, yüzümüze veya boynumuza dokunduğumuz anlarda olduğu gibi, kendimizi rahatlatmaya yönelik otomatik bir tepki olduğu düşünülmektedir. Şok, şaşkınlık veya korku, rahatsızlık duygusuna yol açar, bunları kendimizi rahatlatma amacını taşıyan hareketler izler.

Referans noktası sakinken Şekil 6-5’tekine benzer bir değişim gösterirse izlediğiniz yaklaşımı tekrar gözden geçirin ve şoka sizin yol açmadığınızdan emin olun.

Nelere Dikkat Etmeliyiz?

Birinin ağzını örttüğünü gözlemlersiniz bu hareketin nedenini bulmaya çalışın. Dr. Ekman’ın vurguladığı “neden” sorusunun önemini hatırlayın. Dışavurumu öfke, üzüntü veya korku mu izliyor? Bu gibi duygular farklı bir şekilde ilerlemenizi gerektirir. Duygular toplumsal bir olaya tepkiyse kabileye katılmak amacıyla onlardan yararlanabilirsiniz.

Suç mahallinde bulunduğunuzu veya korkunç bir olaya tanık olduğunuzu farz edin. Diğer herkes ağzını örterken, soluğunu tutarken, başka yöne bakarken, kalabalığın içinde yüzünde kocaman bir gülümseme olan birini görüyorsunuz. Ne düşünürsünüz? Kabileyle uyumlu değil; göze batmakta, üstelik olumsuz yönde. Aynı şekilde, bir sosyal mühendis olarak yaklaşmak istediğiniz kalabalığa dikkat edin, bir olaydan dolayı şokta veya şaşkın olup olmadıklarına bakın; kabileye uyum sağlamaya başlamanın kolay bir yolu etrafınızdaki kalabalığın duygularına ortak olmaktır.

Örneğin, 11 Eylül saldırıları sırasında haberler ikinci uçağın ikinci kuleye çarptığını gösterdiğinde tanımadığım bir grup insanın yanında duruyordum. Pek çok kişinin soluğunu tutmasına yol açan şok ve dehşet hislerinin ardından hepimiz hızla tek bir kabile hâline geldik. Olayın yol açtığı duygu ve tepkiler aramızda bir bağ oluşturdu.

Bir kabileye girmeyi sağlayacak bir olay aramak –daha kötüsü yaratmak– rahatsızedici bir konu olsa da ne yazık ki kötü niyetli saldırganların her zaman kullandıkları bir taktiktir.

Sosyal mühendislerin gerçekten gerekli değilse ağız örtme hareketini kullanmalarını önermem. Etkileşim hâlinde olduğunuz kişi gereksiz yere şok veya korku gibi duygulara zorlandığı hissine kapılırsa hayrete düşebilir, hatta öfkelenebilir.

Dudaklar —

Dudaklar rahatlık ve rahatsızlık konusunda çok önemli bir bilgi kaynağıdır. Bunun nedeni sadece sözcükleri oluşturmaları değil, daha önemlisi sözcükler kullanılmadığı zamanlarda yaptıkları hareketlerdir.

Bazen dudaklar kişinin bir şey söylemek isterken kendini tuttuğunu bize anlatır. Dudaklar kişinin gergin ya da güvensiz olduğunu da gösterebilir. Bu belli belirsiz işaretleri tespit etmek bir sosyal mühendis olarak size ek avantaj sağlar.

Diyeim ki işyerinizdesiniz ve hoşlanmadığınız bir yöneticiyle uğraşıyorsunuz. Ona biraz sert bir şey söylüyorsunuz ve o da Şekil 6-6'daki gibi bir ifadeyle size bakıyor.

Size bakarken Şekil 6-6'daki gibi dudaklarını büzüyor. Sıkılmış dudaklar öfkenin işaretidir, öfke bastırıldığı zaman bile. Esasında büzülmüş dudaklar söylemeyi çok istediğiniz sözlerin ağzınızdan kaçmasını engellemek için dudakları kapalı tutar. Büzülmüş dudaklar kişinin harekete geçip geçmeme konusunda veya olası tepkiler arasında karar vermeye çalıştığının göstergesi de olabilir.

İzlemek gereken bir diğer gösterge dudak bükmedir. Dudak büzme gibi, bir şeyi söylememek için kendinizi tuttuğunuza işaret eder, ancak öfke değil kararsızlığın belirtisidir. Birine nasıl cevap vereceğini bilmediği bir soru sorduğunuzu düşünün. Şekil 6-7'deki gibi bir tepkiye tanık olur muydunuz?

Selena bu fotoğrafta hafif kararsız görünüyor. Sorulan soruya nasıl bir yanıt vereceğini düşünmekte.

Şekil 6-8’de Ben biraz daha rahatsız görünüyor. Yanıt vermek isteyip istemediğinden emin olmamak bir yana, sorulan sorularla hayal kırıklığına uğradığının işaretlerini de ortaya koyuyor. Kaşlarının çatılması zihinsel yük (düşünme) veya öfke belirtisi olabilir. Zor bir sorudan sonra, konuştuğunuz kişinin rahatsızlık işaretleri gösterip göstermediğini anlamak için dudak bükme hareketinin izlerini arayın.



Şekil 6-6: Büzülmüş dudaklar öfkedeki gibi sıkıdır.



Şekil 6-7: Kararsızlık belirtileri.



Şekil 6-8: Rahatsızlık ve kararsızlık

Yukarıdakilerin hiçbiri tek başlarına aldatma belirtisi olmamasına karşın, bu gibi belirtileri gören bir sosyal mühendis aldatmanın söz konusu olup olmadığını tespit etmek amacıyla o yönde bilgi edinmeye çalışabilir.

Son olarak, rahatsızlığın büyük olduğunu gösteren bir dudak hareketini ele alacağım. Şekil 6-9’da görüldüğü gibi, dudakları ısırma derin kaygının belirtisidir.



Şekil 6-9: Dudak ısırma ve kaygı işaretleri

Şekil 6-9’da, Selenâ’nın yalnız dudaklarında değil, gözlerinde de kaygı vardır. Gözlerinin korku veya şaşkınlığa benzer biçimde açılması Selenâ’nın kaygılı olabileceğini gösterir. Gözleri açmak bazılarında bir alışkanlıktır, dolayısıyla

referans noktası olabileceği için ne zaman başlayıp ne zaman bittiğine dikkat edin, ardından değişim olup olmadığını izleyin. Bu dışavurum genellikle kişi kaygılı olduğunda ortaya çıkar.

Bazen kaygılanma sırasında sadece dudaklar ısırılmaz. Şekil 6-10 ve 6-11'deki gibi dışavurumlar görmek mümkündür.

Her iki şekilde de dikkatle inceleme, kaygı veya düşünmenin (zihinsel yük) gösterimi olabilecek dışavurumlar görülmektedir.



Şekil 6-10: Parmakları ısırarak kaygı ve gerginliğin bir diğer işaretidir.

Nelere Dikkat Etmeliyiz?

Bütün bu dudak hareketlerinde sosyal mühendisin değişimleri araması yerinde olur. Kişinin bu dışavurumlara ne zaman başladığına dikkat edin ve o andaki konuşma veya soruları anımsayın. Aynı şekilde, diğer tüm dudak hareketlerinin yanı sıra kişinin dudaklarını yalaması sözsüz manipülatör sınıfına girebilir. Manipülatörlerin artması referans noktasından ayrılmaya işaret eder ve dikkat etmeniz gereken bir sıcak nokta olabilir.

Bunlar stres, kaygı veya bir şeyi söylemekten kaçınmanın göstergeleri olabilir ve hepsi de kişide rahatsızlığın baş gösterdiğinin iyi işaretleridir.

Sosyal mühendis olarak iletişim tarzınızın böyle tepkilere yol açtığı zamanları tespit etmeniz ve farklı bir şekilde davranmanız gerekir. Önceki bölümlerde sözü geçen başka alanlarda olduğu gibi, birinin duygularını etkilemek için kendi dudak hareketlerinizden yararlanabilirsiniz.



Şekil 6-11: Bir şeyi ısırarak veya çiğnemek gerginliği veya düşünceye dalmanın göstergesi olabilir.

Örneğin, birinden bir ricada bulunurken hafifçe dudaklarınızı ısırır veya bükerseniz bir şey isterken zorlandığınızı göstererek karşınızdakinde empati uyandırabilirsiniz. Veya diyelim ki bir hikâye anlatıyorsunuz ve görevi yerine getirmezseniz işinizden olabileceğinize ilişkin ayrıntılara girdiniz. Dudaklarınızı büzme hareketi, söylemek zorunda olduklarınızın sizin için ne kadar zor olduğunu belirterek hikâyenize itibar kazandırabilir.

Söz konusu işaretleri ister izleyin ister kullanın, onların ne anlama geldiklerini öğrenmek sosyal mühendislikte başarılı olmanıza büyük katkı yapacaktır.

Gözleri Kapama

İnsanlar çok üzgün olduklarında, Şekil 6-12'deki gibi gözlerini sıkıca yumarlar ya da örterler. Neden? Ortaya çıkan fizyolojik tepki bizi üzen nesneyi bloke etmemize veya üzerini örtmemize yol açar. Aynı dışavurum kişi çok üzgün olmasa da kendisini rahatsız eden, üzen veya kızdıran nesneyi görmemeye çalıştığı zaman da görülür.



Şekil 6-12: Gözleri kapama üzüntünün klasik belirtisidir.

Muhatabınızda böyle bir belirti görürseniz konuşmanın konusunu –“neden” sorusu– inceleyerek bu duyguya yol açıp açmadığını araştırın.

Gençliğimde “annen” diye başlayan popüler bir küfür vardı. Her duruma uyan bu söz genellikle gülüşmeler ve kahkahalarla karşılanırdı. Bir keresinde yakın bir arkadaşımınla birlikteydim ve birbirimize karşılıklı küfrederken “annen” sözünü ortaya attım. Şekil 6-12’dekine benzer bir görüntüyle, ardından gözyaşlarıyla karşılaştım. Arkadaşımdan annesinin henüz birkaç hafta önce öldüğünü unutmıştım. Duyarsızca ve düşüncesizce söylediğim söz ona uğradığı acı kaybı hatırlatmış ve acının kaynağını, yani beni görmemeye çalışmıştı.

Nelere Dikkat Etmeliyiz?

Sizin söylediğiniz bir şeyden kaynaklanmayan bir göz kapama hareketine tanık olursanız en iyisi “Her şey yolunda mı?” diye sormaktır. Karşınızdaki kişinin acı içinde olduğunu fark etmek ve onunla ilgilenmek, yakınlık kurmanın en hızlı yoludur.

Çok kötü bir şey ama bu dışavurum insanların sempatisini kazanmak amacıyla da kullanılabilir. Doğru zamanda bu dışavurumu belli belirsiz sergilemek başkalarında sizin için üzüntü hissi uyandırır ve birinin size yaklaşıp iyi olup olmadığını sormasını sağlar. Sahtekârlar ve sosyal mühendisler sempati ve yardım senaryolarını yıllardır kullanmaktadır.

Kendini Rahatlatma ve Başı Yana Eğme

Bu konuyu hep ilginç bulmuştumdur. 1980’lerde sözde “satış üstatları” birinin kollarını kavuşturmasının ilgisiz ve kapalı olduğu anlamına geldiğini öğrettilerdi. Araştırmalar bunun yanlış olduğunu göstermiştir. Bazı insanlar yalnızca daha rahat olduğu için, bazıları üşüdükleri için, diğerleri de alışkanlık nedeniyle öyle dururlar.

Ancak bir sosyal mühendis, kişinin referans noktasından farklı bir duyguya geçtiğini tespit etmeye yardımcı olacak işaretleri arayabilir. Genellikle kadınlar kendini rahatlatma amaçlı olduğu düşünülen bir pozisyonda dururlar. Şekil 6-13’teki gibi, kollarını göğsün altında kavuştururlar.



Şekil 6-13: Rahatlatıcı ve bir şeyin değişmiş olabileceğinin işareti

Önemli olan dışavurumun belli bir noktada başlayıp başlamadığına dikkat etmektir. Diyelim ki bir gruba yaklaşıyorsunuz ve kollarını yanlardan sarkıtmış bir kadın görüyorsunuz. Sizi gördüğü zaman kollarını kavuşturuyor. Bu, izlediğiniz yaklaşımın kadını rahatsız edip etmediğini incelemek için iyi bir neden olabilir.

Koşulları, ortamı ve neyin değişmiş olabileceğini gözden geçirmek, duygulardaki değişimler hakkında size fikir verebilir. İyi bir sosyal mühendis kişinin ne derecede rahatsız olduğunu inceleyecek, gözlem ve sorular yoluyla nedenini tespit etmeye çalışacak ve duruma uygun biçimde davranacaktır.

Bubölümde ele alacağım son rahatlık göstergesi başı yana eğmek. Bu kavram bedenın ön kısmını gösteren (ventral) dışavurumlara benzer. Gülümsemeye eş-

lik eden başarılı bir baş eğme hareketi güçlü bir araçtır. Ancak gülümsemenin içten, başı yana eğme hareketinin de belli belirsiz olması gerektiğini unutmayın. Sahte bir gülüş, başı aşırı yana eğme sizi dengesiz, güvenilmez biri gibi gösterebilir. Başın doğru açıda yana eğilmesi ise, Şekil 6-14'teki gibi güvenilir ve arkadaş canlısı olduğunuz yolunda güçlü bir izlenim uyandıracaktır.



Şekil 6-14: Başarılı bir başı yana eğme hareketi ve gülümsemenin verdiği rahatlık

Ben'in bu fotoğrafta sergilediği içten gülümseme ve hafif baş eğme hareketi, "Size güveniyorum ve sizi gördüğüme sevindim, öyleyse siz de bana güvenebilirsiniz" anlamına gelmektedir. Rahatlatma düzeyi yüksek bu dışavurum etkileşim hâlinde olduğunuz kişide Şekil 6-15'teki gibi sıcak bir his uyandırır, konuştuğunuz kişiye "Ben size güveniyorum, siz de bana güvenebilirsiniz" mesajı verir.

Selena mutlu, güven duyuyor ve bu ilişkiye hazır. Selena'nın bütün yüzü gülümsemeye katılıyor ve Ben'inki kadar hafif olmayan başı yana eğme hareketi de samimi olduğunu gösteriyor.

Başı yana eğme ve gülümsemeyi bedenin ön kısmını gösteren (ventral) açık bir dışavurumla birleştirmek güçlü bir taktiktir. Eski ABD Başkanı Bill Clinton'un aşağıya bakan okşama hareketi vardı. Avuçlarını yukarı kaldırıp gülümser, başını yana eğdi ve sizi kendi davasına katılmaya davet ederdi. Bu sözsüz dışavurum sayesinde Amerikan halkının kalbini kazanmıştı.



Şekil 6-15: Selena'nın pek hafif olmayan başı yana eğme hareketi bu ilişkiye hazır olduğunu göstermektedir.

Eski ABD Başkan Yardımcısı adayı Sarah Palin de bu hareketi kullanmaya çalışmıştı. Çok güzel gülüyordu, başını yana eğme hareketinde başarılıydı ama bedeninin ön kısmını gösteren (ventral) hareketler sergilediğinde kombinasyona omuz silkme ekliyordu. Bu tek jest onu kendinden ve verdiği mesajdan emin değilmiş gibi gösteriyordu.

Nelere Dikkat Etmeliyiz?

Bir sosyal mühendis olarak bu dışavurum söz konusu olduğunda uyanık olmalısınız. Sinirli ve gerginken katı ve sert görünürsünüz. Gerginseniz başı yana eğme hareketiniz ve gülümsemeniz iyi olmayacaktır. Bu nedenle öncelikle kendi dışavurumlarınıza dikkat edin ve oynadığınız role uygun duygular sergilediğinizden emin olun.

Bu bölümde konuyu çok fazla tekrarladığımı biliyorum ama referans noktasında sıcak nokta olabilecek belli belirsiz değişimleri sürekli izlemenin önemini ne kadar vurgulasam az. Bir süre önce eşim arkadaşlarıyla geçen bir olayı anlatıyordu. Hikâyeyi anlatırken yüzünde sıcak bir gülümseme ve açık bir ifade vardı. Belli bir kişi hakkında soru sorduğumda ellerini kavuşturdu, sesi kalınlıktı, daha sert bir hâl aldı. O noktada aralarında bir şey geçtiğini anladım ama “Ne oldu?” diye soramayacağımı da biliyordum.

“Hey, iyi misin? Gergin görünüyorsun,” dedim.

“Yani...” deyip bana anlatıp anlatmama arasında bocaladı, sonra “aslında evet. Sana olanları anlatayım,” diye devam etti. Böylece bütün hikâyeyi öğrendim.

Konuştüğunuz insanlardaki değişimlere karşı tetikte olmanız beden dilinizi değiştirmenizi sağlayabilir, ardından daha fazla bilgi elde etmek için konuşma tarzınızı değiştirebilirsiniz.

Özet

Başkalarıyla etkileşim içinde olan herkesin çıkarması gereken ders şudur: Sözsüz dışavurumlar başkalarının sizinle ilgili görüşlerini etkiler, bu nedenle onları akıllıca, dikkatlice ve alıştırma yaptıktan sonra kullanmalısınız. İnsanların kendilerini rahat ve huzurlu hissetmelerini istiyorsanız sözsüz dışavurumlarla bilinçli bir şekilde alıştırma yapmanız gerekir.

Ayrıca, etkileşimi sekteye uğratabilecek olumsuz veya rahatsızlık ifade eden hareketlere dikkat edin. Bunlar oynadığınız rolü destekleme açısından yararlı olabilir ama temkinli davranmalısınız.

Rahatlık ve rahatsızlığın ne düzeyde olduğuna dikkat etmek, sözlü olmayan iletişimi deşifre etmenize giden yolda iyi bir başlangıç noktasıdır. Yaptığınız mimikleri fark etmek, kullanmak ve kontrol etmek daha iyi iletişim kurmanızı sağlayabilir. Daha önemlisi, başkalarının sizinle ilgili görüşlerini etkileyebilir.

Sözlü olmayan iletişimle ilgili bu bölümü bitirirken, bazı sorular yanıtsız kaldı. En başta, bu hareketler kontrol edilebilir mi? Beyinde sözsüz dili kontrol eden merkezin yerini belirleyebilir miyiz? Bu konu ve çok daha fazlası gelecek bölümde ele alınacak.



Bilimi Deşifre Etme

7. Bölüm: İnsanın Duygu İşlemcisi

8. Bölüm: Bilgi İfşa Ettirmenin Sözsüz Yüzü

Bölüm 7

İnsanın Duygu İşlemcisi

*Küçük duyguların yaşamımızın büyük kumandanı olduğunu
ve farkında olmadan onlara itaat ettiğimizi unutmayalım.*

—Vincent Van Gogh

Beynimizin bilgisayara benzediğini söylemek konuyu fazla basitleştirmek olur. Bilgisayarlar istenen sonucu vermek için birbirleriyle etkileşim kuran bir dizi donanım bileşenine sahiptir.

Bir uygulamayı açmak için üzerine tıkladığınızda bilgisayarın uygulamaya ayıracağı belleği çağırarak bir kod çalışır. Ardından bilgisayarın çekirdeği, uygulamanın kodunu belleğe yükler, sonra bellekteki yerine gider ve uygulamayı çalıştırmaya başlar. Her şey planlandığı gibi giderse girdiğiniz verilerden istediğiniz grafik çıktıyı alırsınız. Bu cümleyi yazarken klavyenin tuşlarına bastığımda, bilgisayarın istenen harflerin ekrana çıkması için gerekli bellek ve işlem gücünü kullanmasını sağlayacak kod tetiklendi. Klavyeye gelişigüzel vurursam anlamsız bir sonuç ortaya çıkacaktır. Gözlerimi kapatıp düşünmeden veya bakmadan tuşlara basarsam anlamsız bir sonuç ortaya çıkacaktır. Elbette yazdıklarımın bir kısmının sözcükler üretmesi ve bir anlam kazanması olasılığı da vardır ama sonuç plansız ve dağınık olacaktır.

Bu, beynimizden, duygusal içeriğimizden ve bunları nasıl işlediğimizden pek farklı değildir. Duyularımız dışarıdan gelen uyarıları algılar (klavye ve mouse kullanmaya benzer şekilde). Belleğimiz ya da yaşam deneyimlerimizle anılarımızın birleşimi (depoladıklarımız) o içeriğin duyguları ve tepkileri nasıl tetiklediğini değerlendirir. İçimizdeki işlemciler (bilgisayar işlemcisi gibi) geçmiş deneyimlerimiz ve şu andaki “işlem gücü” (şu andaki

duygu içeriğimizin nasıl olduğu) temelinde nasıl tepki vereceğimizi bize söyleyen kodu tetikler.

Bütün bunları anlamak sözlü olmayan iletişimi anlamanın anahtarıdır. İnsanlarla iletişim kurarken bu tür bilgileri göz ardı etmek “klavyeye gelişigüzel vurmak”tan farksızdır. Biraz başarı kazanırsınız, hatta belki birkaç güzel satır yazarsınız ama genel olarak elde edeceğiniz sonuç anlamsız olacaktır.

Unutmamak gereken önemli bir nokta: Duygularımızın algılarımızı ve bir olaya verdiğimiz tepkileri etkiler. Örneğin, çocukluğumda yumurta yemeği çok severdim. Annem “ekmek içi yumurta” (biliyorum, pek yaratıcı değil) adını verdiği bir yemek yapardı. Beyaz ekmeğin ortasını kesip çıkarır, tavada kızartır ve içine yumurta kırardı. Kahvaltıdaki tereyağı kokusunu iple çekerdim.

Kümesimiz olduğu için taze yumurta hep vardı. Bir gün dışarıya çıkıp birkaç yumurta aldım ve en sevdiğim kahvaltıyı hazırlamaya başladım. İlk yumurtayı tavaya kırınca tam gelişmemiş kanlı bir civciv belirdi. Öğürüp kusmaya başladım. Minik civcivin tavadaki görüntüsü o kadar rahatsız ediciydi ki neredeyse 12 yıl yumurta yiyemedim. Bu sahneyle bağlantılı duygular o kadar güçlüydü ki yumurta düşüncesiyle bağlantılı iğrenme duygusunu kontrol edebilmem için on yılı aşkın bir süre geçmesi gerekti. Bu duygu çok güçlü bir tepki uyandırarak algılarımı değiştirmiş, anılarımı etkilemişti.

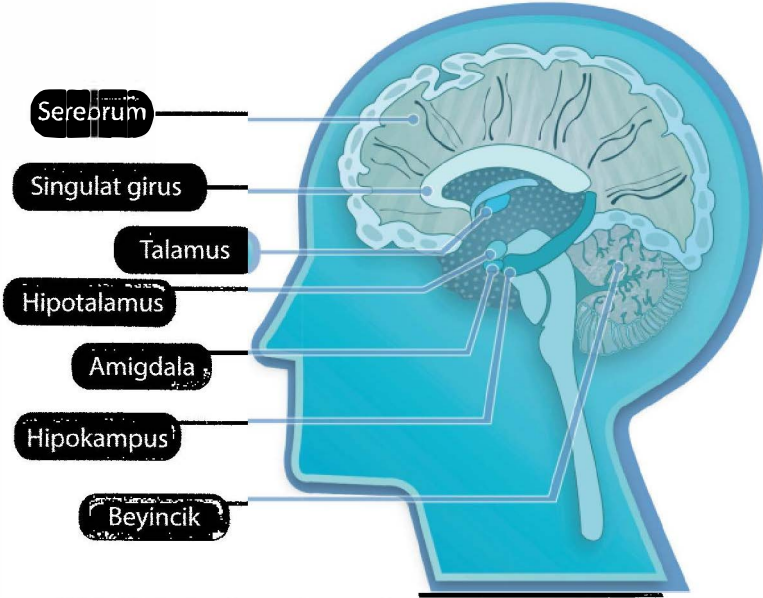
Hepimizin anıları, yaşam deneyimleri, duyguları farklı olduğundan, bir konuyla ilgili duygularımızın veya hislerimizin etkileşim hâlinde olduğumuz kişininkilerle aynı olduğunu varsaymaktan kaçınmalıyız.

Olaylara verilen duygusal tepkiler kişiden kişiye büyük değişim gösterebilir. Ayrıca, “işlemcilerimiz” duygusal tepkinin ne olacağını bize söylemeden önce uyarının bizim için ne kadar önemli olduğunu anlamaya çalışacaktır. 1960 yılında Dr. Magda Arnold duygusal değerlendirme sürecimizin istem dışı ve otomatik olduğunu savunan “Emotion and Personality” [Duygu ve Kişilik] başlıklı bir makale yayınlamıştı. Aynı görüşü paylaşmayan araştırmacılar olsa da çoğunluğu, duygunun bir tepki oluşması için içimizdeki işlemcide meydana gelen değerlendirme sürecinin sonucu olduğu üzerinde hemfikiridir.

Nedir bu işlemci? Yanıt basit: Beynimiz. Ama beynimiz öyle karmaşıktır ve öyle çok işlev yürütür ki acaba bu tür işlemlerden sorumlu bölgenin yerini tam olarak bilebilir miyiz?

Amigdalayı Tanıyalım

Brierley, Shaw ve David adlı araştırmacılar 2002 yılında yayınladıkları “The human amygdala and meta-analysis of volumetric magnetic resonance imaging” [İnsan amigdala: hacimsel manyetik rezonanslı görüntülemenin sistematik incelemesi ve meta-analizi] başlıklı makalede, amigdalayı “anteromedialde, yani ön-orta bölümde, temporal korteksin bir parçası olan badem şeklindeki gri madde kütlesi” olarak tanımlamışlardır (bkz. Şekil 7-1).



Şekil 7-1: Amigdala beynin duyguları işleyen küçük bir parçasıdır.

Başka araştırmalar amigdalanın duygulardan gelen girdileri işleyen, sinir hücrelerinin yoğun olduğu bir çekirdeğe sahip olduğuna işaret etmektedir. Esasında, duyuşal girdilerin tamamı beynimizin bu bölümünden geçer ve sonra çeşitli bölümlerine yansıtılır.

D. G. Amaral adlı araştırmacı 1992’de yaptığı çalışmada “Amigdalanın beyin sapı, hipotalamus, hipokampus, bazal ganglion, kabuk bölgesi dahil beynin pek çok yerinde yoğun yansımaları vardır,” demiştir. Bu bölgelerin hepsi, duyguların ve verdiğimiz tepkilerin işlenmesinde önemli rol oynarlar.

Amigdalanın Bilgiyi İşlemesi

Japonya’daki Kyoto Üniversitesi’nden Wataru Sato, “The Information Processing Role of the Amygdala in Emotion” [Amigdalanın Duyguda Bilgi İşleme Görevi]

başlıklı mükemmel bir makale yayınlamıştır. Sato makalede, amigdalanın işleme görevleri ile duysal girdi ve çıktılarının bu işleminden nasıl etkilendiğini ele almaktadır.

Çalışmada kaynak gösterilen bir araştırma, kişi uyaranın farkına varmadan duygunun nasıl ortaya çıkabileceğini ele almaktadır. Kochiyama Sato'nun bunu kanıtlamak amacıyla 2004 yılında gerçekleştirdiği çalışmada, hastanın tek taraflı görüş alanına olumsuz (öfkeli) ve nötr (duygu yok) slaytlar gösterilmiştir. Sato deri yüzeyine konulan elektrotlarla yapılan ölçümlerde hastaların nötr slaytlara kıyasla olumsuz slaytlara daha büyük tepki gösterdiklerini bulmuştur.

Bu ve diğer çalışmalar, amigdala tarafından yapılan duygu işleme sürecinin bilinçaltında meydana gelebileceğini ve duysal girdilerden etkilenebileceğini göstermektedir. Dr. H. Oya tarafından 2002 yılında yayınlanan "Electrophysiological responses in the human amygdala" [İnsan amigdalasında elektrofizyolojik tepkiler] başlıklı makale de amigdalanın uyarı izleyen 50 ila 150 milisaniye içinde harekete geçtiğine işaret etmektedir. Görme korteksinin yaklaşık 200 ila 300 milisaniyede harekete geçtiğine ilişkin bulgular karşısında, amigdalanın hızı duyguyu bilinçaltında işlediği anlamına gelebilir.

Bir sosyal mühendis olarak bu araştırmaları son derece ilginç buluyorum. Onları, kişi uyaranları henüz bilinçli olarak işlemeye başlamadan önce beynimizin (amigdamızın) bu sinyalleri bilinçaltı düzeyinde işlemeye başladığı şeklinde yorumluyorum. Afganistan'daki ABD muharebe birlikleri içinde görev yapan yazar Sebastian Junger, *War* adlı kitabında, amigdala hakkında bazı tespitlerde bulunmuştur. Buna göre, amigdala bir ses sinyalini 15 milisaniyede işleyebilir ancak ne kadar hızlı olursa olsun refleksi tetiklemekle kalır, zihnin yetişmesini beklemek zorundadır. Junger ayrıca, amigdalanın bir şeyi tehdit olarak algılaması için tek bir olumsuz deneyimin yeterli olduğunu belirtmiştir. Bu uyaranlar arasında yüz ifadeleri, giysiler ve diğer görsel ipuçlarının yanında sesler, kokular vb. duysal girdiler vardır.

İrdelediğimiz bu konu, iyi bir sosyal mühendisin hedefleri hakkında çok fazla bilgiye ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır. Hedefin nelerden hoşlanıp hoşlanmadığı, hobileri, sorunları ve yaşamının parçası olan diğer unsurlar hakkında bilgili olmak, sosyal mühendisin hedefin gözünde olumsuz veya itici olabilecek görünüm, ifade veya giyim tarzından kaçınmasını sağlayacaktır. Bilgi, sosyal mühendisin hangi konuları konuşmak veya konuşmamak gerektiğini anlamasına da yardımcı olur.

Eğer bütün bunlar doğruysa, birinin amigdalasını ele geçirerek onda istediğiniz duyguyu uyandırmanın, kişiyi sizin işinizi kolaylaştıracak duyguları duyması yolunda etkilemenin bir yolu olmalıdır.

Amigdalayı Ele Geçirme —

Diyeim ki masanızın başında oturuyorsunuz, canınız sıkkın. İşler birikmiş, sonu görünmüyor. Bütçe kesintilerinden dolayı ekibinizden birkaç kişi işten çıkarılmış. Telefonunuz çalıyor. Bugün üç toplantınız var. Eşiniz mesaj göndermiş, arabayı tamire götürmek gerektiğini yazmış. Elektronik postalar geliyor. İş arkadaşınız gönderdiğiniz raporda hatalı veriler olduğunu, raporu hemen düzeltmeniz ve böyle baştan savma iş sunmaktan kaçınmanız gerektiğini söylüyor. Yanıtla butonunu tıklıyorsunuz ve ona gününü gösteren sert, öfkeli bir e-posta yazıyorsunuz. Gönder butonuna basar basmaz bir rahatlama duygusu hissediyorsunuz, ardından da dehşet. Giden dosyasına bakıp yazdıklarınızı okuyorsunuz ve acaba pencereden atasanız her şey düzelir mi, diye düşünmeye başlıyorsunuz.

Burada ne oldu? Bu, araştırmacıların amigdalayı ele geçirme diye adlandırdıkları durumdur. Duygu işlemcisi (amigdala) yüksek viteste çalıştığında, mantık merkezi işlemcileri (neokorteks) neredeyse kapanır. Adrenalin, hormon seviyeleri ve kan basıncı artar ve belleğimizin verimliliği azalır. Etkili iletişim yeteneğimizi kaybetmeye başlarız ve karar vermek için bir tür otomatik pilota başvururuz.

Case Western Reserve Üniversitesi'nden bir grup araştırmacı, bunun doğru olup olmadığını anlamak için testler yaptılar. Topladıkları 45 öğrenciden beş kez 10 dakika süreyle MRI makinasına girmelerini istediler ve başkalarının nasıl hissedebileceğini düşünmelerini gerektiren 20 yazılı soru ve 20 video sorusu sundular. Ardından fizik bilgisi gerektiren 20 yazılı ve 20 video sorusu verildi. Her sorudan sonra 7 saniye içinde evet ya da hayır şeklinde yanıt vermeleri gerekiyordu. Soruların arasında 27 saniye dinlenme süresi verdiler. Denemeler arasında ise 1 ile 5 saniye arasında değişen bekleme süreleri vardı.

Sonuçlar şaşırtıcıydı. Öğrenciler empatiyi tetikleyen sorulara yanıt verdikleri sırada beyindeki analizle bağlantılı bölgeler devre dışı kalırken beynin sosyalleşmeyle ilgili bölgeleri devreye girdi. Denekler problemleri çözdüklerinde ve fizik ile mantık sorularını yanıtladıklarında beynin empatiyle bağlantılı bölgeleri devre dışı kalırken analitik ağ devreye girdi. Öğrenciler hiçbir soru sorulmadan masanın üstünde yattıklarında ise beynin her iki bölgesi devreye girdi, bu şekilde öğrencilerin beyinlerinin hem analitik hem ahlaki/sosyal bölgelerine erişimleri sağlandı.

Bütün bunların sosyal mühendis için önemi nedir? Beynin duygu, empati ve sosyalleşme bölgelerini tetiklemek veya ele geçirmek, kişinin makul düşünme yeteneğini devre dışı bırakabilir.

Usta dolandırıcılar (bilimsel olmasa bile) bu gerçeğin hep farkında olmuşlardır. Kurbanlarının parasını almak için doğal felaketlerden, ölen çocuklardan, hastalıklardan ve diğer duygu tetikleyicilerinden yararlanmaları bundandır. Çünkü işe yarar. Empati tepkisini tetikleyen bir hikâye bulduğunuz zaman kişi makul düşünmeyi bırakıp parayı dağıtmaya başlar.

Sosyal mühendisler defarklı değildir. Sosyal mühendislerin üzüntü, korku ve diğer duygu tetikleyicilerinden yararlanarak hedeflerini bilgi veya para verme, birtakım eylemlerde bulunma yolunda kandırdıklarına ilişkin çok söylenti vardır.

Kötü amaçlı yazılım yüklü bir USB anahtar kullanarak bir kuruluşa sızmak istememle ilgili 5. Bölüm’de verdiğim örneği hatırlayın. Rol gereği üzerimde takım elbise, elimde kahve ve ıslanmış özgeçmişlerle şirkete girip resepsiyon görevlisine iş görüşmesinden önce özgeçmişimi basmak için USD anahtarını kullanıp kullanamayacağımı sormuştum. Resepsiyona yaklaşırken ne oldu? Bekçi (resepsiyon görevlisi) dış uyararı işledi:

- Bu kim?
- Ne istiyor?
- Nasıl yanıt vereceğim?

Bu sorular büyük olasılıkla görevlinin işlem merkezlerinden geçiyordu. Onun işlem merkezlerini ele geçirip mantık merkezini kapatmam gerekiyordu. Hazırladığım hikâye bu noktada devreye girdi. Üzüntü ve endişe belirtisi gösterdiğim için görevlinin amigdalası anlattığım hikâye ve yüz ifadelerim gibi dış uyarıları işleyip empati merkezini tetikledi. Buna bağlı olarak görevlinin mantık merkezi devre dışı kaldı, bu da isteğimi yalnızca beyninin sosyal bölümünde işlemesine yol açtı.

Sosyal mühendislerin amigdalayı ele geçirme yeteneğini büyük ölçüde etkileyebilecek birkaç araştırma daha buldum. Şimdi onlardan söz edeceğim.

İnsanlar Görür, İnsanlar Yapar —————

Northwestern Üniversitesi ve Wales Bangor Üniversitesi’nden bir grup araştırmacı (Li, Zinbarg, Boehm, ve Paller) işbirliği yaparak “Neural and Behavioral Evidence for Affective Priming from Unconsciously Perceived Emotional Facial

Expressions and the Influences of Trait Anxiety” başlıklı bir makale yayınlamışlardır.

Makalenin özetinde belirtildiği üzere, “Duygusal kararlar sıklıkla insanların bilinçsiz algıladıkları duygusal bilgilerden etkilenir ancak bu etkilerden sorumlu sinirsel mekanizmaların ne olduğu ve bunların tehditlere karşı duyarlı olma konusundaki bireysel farklılıklara nasıl uyum gösterdiği belirsizdir. Araştırmada, 30 milisaniye süreyle gösterilen mutlu ve korkan yüzlerden sonraki şaşkın yüzlere beynin verdiği tepkiyi kaydederek duygusal bağlamda eşikaltı zemin hazırlama konusunu inceledik”. Temelde, Li ve diğerleri, beynin sözlü olmayan iletişimi bilinçaltında tanıyarak tepki verip vermediğini, yani karar alma yeteneğinin sözlü olmayan iletişimden etkilenmesine izin verip vermediğini görmek istemiştir.

Araştırmacılar önce Raichle ve Gusnard’ın, insanların çevredeki uyaranları sürekli tarayan otomatik bir sisteme sahip olduklarını savunan çalışmaları (2001, 2005) temelinde bir referans noktası belirlemişlerdir. Söz konusu çalışmalara göre bu sistem insanların onları çevreleyen dünyayı anlamalarını sağlayacak sözsüz geribildirim arayışı içindedir.

Belirli bir neden olmadan sinirli ya da gergin hissetmemizin, hatta korkmamızın nedeni bu olabilir. Beynimizin “radar”ı çevremizi tararken birinin öfke, korku ya da benzeri olumsuz duyguları sözsüz sergilediğini fark etmiş ve bu durum bizi alarma geçiren hisleri tetiklemiş olabilir.

Araştırmacıların öğrencilere şaşkınlık ifade eden yüzler göstermelerinin nedeni, şaşkınlık duygusunun hem olumlu hem olumsuz bir deneyimin sonucu olabilmesidir. Araştırmacılar, “muğlak şaşkınlık ifadelerinin eşikaltı mutluluk ve korku zemininin [şaşkınlık resimlerinden önce gösterilenler] etkisine karşı daha duyarlı olabileceğini düşünmüşlerdir”. Araştırmada 70 kişiden alınan 140 şaşkın yüz, yedi mutlu yüz ve yedi korkan yüz kullanılmıştır.

Li ve diğerleri, öğrencileri bir ekrana bakan loş, ses kontrollü bir odaya yerleştirdiler ve onlarla dahili telefon hattı yoluyla konuştular. Her öğrenci şaşkınlık ifadesi taşıyan 70 yüz gördü. Bu yüzlerin öncesinde zemin olarak 30 milisaniye boyunca korku veya mutluluk ifadeleri gösterildi. Yüzlerin gösterim düzeni gelişigüzel ve her öğrenci için farklı olacak şekilde ayarlandı. Öğrencilerin şaşkınlık ifadesini “çok olumlu”, “kısmen olumlu”, “biraz olumlu”, “biraz olumsuz”, “kısmen olumsuz” ya da “çok olumsuz” şeklinde derecelendirmeleri gerekiyordu.

Makalenin 101. sayfasında kaydedildiği gibi, “Duygusal zemin hazırlama, öncesinde korku ifadesi gösterilen şaşkın yüz ile mutluluk ifadesi gösterilen şaşkın yüz arasında öğrencilerin verdiği ortalama not bakımından kayda değer fark

biçiminde kendini göstermiştir.” Başka bir deyişle, Li ve diğerleri, öncesindeki 30 milisaniyede hangi ifadenin gösterildiğine bağlı olarak, şaşkın yüzü olumlu veya olumsuz değerlendirmeleri arasında önemli bir artış olduğunu gözlemlediler.

Dr. Paller, kişinin *neden* böyle hissettiğine ilişkin varsayımlardan kaçınmak gerektiği konusunda Dr. Ekman’ın hep yaptığı uyarıyı tekrarlamakla birlikte, “Mikroifadeleri tespit etme becerisi, gözlemcinin daha çok empati duymasını, kişinin gerçek amaç ve güdülerini daha iyi sezinlemesini sağlayabilir,” demiştir.

Birinci Bölüm’de anlatılan bir diğer araştırmada geçen “görsel uçurum” deneyi, görsel olmayan iletişimin henüz bebeklik çağından başlayarak belli bir durumda verdiğimiz tepkilerde önemli rol oynadığını göstermektedir. Bu, aşağıda ele alınan üç nedenden dolayı sosyal mühendisler için hayati bir konudur.

Başkalarının İfadelerini Okuma

Başka insanlardaki sözlü olmayan iletişimi okuyabilirsiniz onların gerçek niyet ve motivasyonlarını daha kolay anlayabilirsiniz. Belli belirsiz ya da daha açık hareketleri fark etmeyi öğrenmek, bir sosyal mühendis olarak daha iyi iletişim kurmanıza yardımcı olabilir.

Uyarıyı tekrarlamak gerekirse, duyguları okuyabilmek güçlü bir araçtır. Ancak her küçük işarete dikkat etmeye dalıp dinlemeyi unutacak kadar kendimizi kaptırmamalıyız. Etkileşim hâlinde olduğunuz kişiyi dinlemek, güçlü bir yakınlık ve güven ilişkisi oluşturabilir.

Bu becerileri kullanırken denge kurmak gerekir.

Kendi Duygularınızın İçeriği

Yüz ifadeleri ve sözlü olmayan iletişim, kişinin karar alma yeteneğini değiştirebilir.

Gergin ve sinirliyen ne olur? Kaslarınız gerilir, terlemeye başlarsınız, dikkatiniz dağılır. Yüzünüz ve bedeninizde görülen gerginlik nedeniyle, hedefiniz de gergin ve sinirli hâle gelebilir. Oynadığınız rol korku veya gerginlik belirtileri göstermenizi gerektirmediği sürece, bu duyguyu sergilemeniz hedefin aklını karıştırabilir.

“Görsel uçurum”u geçmek için sözsüz onay bekleyen bebek gibi, talepte bulunduğumuz insanlar da bize güvenip güvenemeyecekleri konusunda ipuçları ararlar. Bu nedenle, doğru duyguları ortaya koymak için sinirlilik, gerginlik hislerini kontrol altına alma konusunda alıştırma yapmaya önem vermeliyiz.

Resepsiyon görevlisine iş görüşmesinden hemen önce özgeçmişimin üzerine nasıl kahve döktüğümü anlattığım hikâyede olduğu gibi, oynadığınız rol gerginlik veya korkuyu gerektiriyorsa aynı durum geçerlidir. Bu sıkıntılı hikâye sırasında sakın ve kendimden emin görünseydim başarılı olamazdım, çünkü ortaya koyduğum sözlü olmayan iletişim ile kullandığım sözlü iletişim arasında tutarsızlık olurdu.

Sözsüz Sosyal Kanıt

Hedefinizin sergilediği sözsüz unsurlara dikkat etmek kadar, bulunduğunuz ortamı hissedebilmek de önemlidir. Kalabalık ne hissediyor? Ağırbaşlı bir ruh hâli içinde mi, yoksa kahkahalar mı duyuluyor? Odadaki ruh hâlini tespit etmeniz, kendi duygularınızın içeriğini uygun hâle getirmenize katkı yapabilir.

Bir keresinde uçağım o kadar gecikmişti ki yalnız bir bağlantıyı değil, ondan sonrakini de kaçırmıştım. Uçak havalimanına inmeden önce pilot anons yaparak havalimanına şimşek çarptığını ve bazı bölümlerde elektrik kesintisi olduğunu bildirdi.

Şimşek nedeniyle sadece ana elektrik güç kaynağı değil, yedek güç kaynağı da çalışmıyordu. Terminale doğru yürürken havalimanındaki tek ışık güvenlik görevlilerinin fenerlerinden gelen ışıktı. Terminalde büyük bir kargaşa vardı. Yolcular kaçırdıkları uçuşlardan ve rötarlardan dolayı küplere binmiş, çalışanlara bağırdı. Beni yönlendirdiklerini sandığım kapıya gittim ve son derece öfkeli insanlardan oluşan uzun bir sırayla karşılaştım.

Buradaki durum, kalabalığın içinde bulunduğu ruh hâlinin normal davranışlarımızın dışına çıkmamızı, normalde yapmayacağımız şeyleri yapmamızı meşru kılması anlamına gelen *sosyal kanıt*ın tipik bir örneğidir. Herkes öfkeliydi, ortam gergindi ve etraftaki herkesi etkiliyordu. Evet, oynayacağınız rollerde genellikle böyle gergin bir ortamda olmayacaksınız. Burada söylemek istediğim, duyguların bazen bir ya da iki kişiyi değil, odadaki herkesi etkilemesidir.

İçten gülümseyen bir şirket sekreteriyle karşılaşmanız durumunda bile, oda da bir gerginlik olduğunu sezinlemeniz, duygularınızı odadaki ruh hâline göre ayarlamınıza, ortama uygun duygular sergilemenize yardım edebilir.

Bir sosyal mühendis olarak, bu hususları aklınızda tutarsanız kişinin karar verme yeteneğini etkileyebilirsiniz. Sosyal mühendisin amacı kolayca empati gösterilebilen bir ortam yaratmaktır. Empatinin beynin mantık merkezlerini kapattığını öğrenmiştiniz. Talepte bulunmak için en iyi zaman, mantık merkezleri hep bir anda ateş açmadıkları zamandır. Bu bölüm için seçebileceğimiz

en iyi bitiş cümlesi New York’lu efsanevi talk show sunucusu Joe Franklin’in şu sözleri olmalı: “Başarının anahtarı içtenliktir; onun sahtesini yapabildiğiniz an başarı sizindir!”

Sosyal Mühendis Olarak Amigdalayı Ele Geçirme Yöntemini Kullanma

Son birkaç sayfayı okuduktan sonra bütün bunların sosyal mühendislikle ne ilgisi olduğunu merak ediyorsunuzdur. Şunu unutmayın: İyi ya da kötü, sosyal mühendisin amacı kişinin bir eylem gerçekleştirmesini sağlamaktır. Sosyal mühendis beynin nasıl karar aldığını öğrendiği takdirde başkalarına kendi istediği kararı aldırması çok kolaylaşır.

Ben şahsen karmaşık bilimsel bulguları daha iyi anlayabilmek için onları basitleştirmeyi severim. Amigdalayı ele geçirmenin temel denklemi şudur: (Duyusal Girdi > Empati) + Mantık Merkezinin Kapanması = Amigdalanın Ele Geçirilmesi + Hedeften Talepte Bulunma.

Esasen yukarıdaki denklem, kişinin empatisi kazanıldıktan sonra talepte bulunulması durumunda talebin kabul edilmesinin daha büyük olasılık olduğunu söyler. Bu bilgiden nasıl yararlanılabilir?

Beynimiz etrafımızdakilerin duygularını yansıtmak üzere programlanmıştır, dolayısıyla sosyal mühendisin hafif üzüntü belirtileri gösterebilmesi durumunda konuştuğu kişide empati uyandırması beklenebilir. Empati tetiklendiğinde, sosyal mühendisin sözleri ve hikâyesi duygusal bir bağ yaratmış ise beynin akıl ve mantık merkezleri geçici olarak kapanacaktır. Böylece beynin tüm işlem gücü duygu merkezinde odaklanacak ve sosyal mühendisin talebine ilişkin karar alınırken sağduyu pencereden dışarı uçacaktır.

Bir keresinde bir şirket için telefonla bilgi ifşa ettirme testi yapıyordum. Amaç, bir şirketi aramak ve vermemeleri gereken bilgiyi elde etmeye çalışmaktı.

Telefon görüşmelerinin belli bir bölümünde şirket çalışanlarından Jim’in kimliğine bürünmeye karar verdim. “Jim” olarak birkaç görüşme yaptım ve şirket için bir güvenlik planı hazırlamama yardımcı olacak bilgi ve olguları büyük bir başarıyla elde ettim.

Sonra oyunu daha da ileri götürüp Jim kimliğiyle teknik desteği aramaya ve “benim” VPN bilgilerimi bana vermeyi kabul edip etmeyecekleri konusunda bir deneme yapmaya karar verdim. Görüşme şöyle başladı:

“Teknik destek, adım Sue Smith. Nasıl yardımcı olabilirim?”

“Merhaba Sue, bir sorunum var. Çevrimiçi virüs taraması yaparken VPN bilgilerimi sildim ve şimdi tekrar bağlanamıyorum. Teslim etmem gereken bir rapor var. Bana yardımcı olur musun?”

“Elbette, adınız nedir?”

“James ama bana Jim diyebilirsiniz.”

“Jim, kullanıcı kimliğiniz nedir?”

“Aslında size tam adımları verebilir miyim? Bazı rakamları hep unutuyorum”.

“Tabii.”

“James Ballo.”

“Jim? Jim Ballo? Bir dakika, beni tanımadın mı? Ben Suzie.”

Bu noktaya kadar 30 saniyedir konuşuyorduk ama şimdi Suzie’nin Jim’i tanıdığı bir durumla karşı karşıya kalmıştım. Bense onu tanıyor gibi davranmıyordum. Telefonda olduğum için yüz ifadelerinin yararı olmazdı. Öyleyse bunun üstesinden nasıl geldim?

Önce yüksek sesle bir sıkıntı sinyali verdim; uzun ve gerginliği açıkça hissettiren bir sestti. Sonra şöyle devam ettim:

“Ah Suzie, çok üzgünüm. Ne aptalım (kendi kusurlarımla alay etme taktiği). Bugün bir cehennemdi. Üşütmüşüm, sesim o yüzden farklı çıkıyor (empati kazanma), sonra giriş bilgilerimi sildim, sonra başka bir güvenlik görevlisi çevrimiçi tarayıcıyı izinsiz kullandığım için bana bağırdı (biraz daha empati), üstelik sabah lastik patladı...” (biraz daha empati). Sonra bir kez daha yüksek sesle içimi çektim.

“Of Jim, çok üzıldüm, berbat bir gün olmalı. Nasıl yardım edebilirim?”

“Patrona rapor sunmam gerekiyor, nasıl biri olduğunu biliyorsun, ama VPN’e bağlanamıyorum. Giriş bilgilerimi bana tekrar verir misin?” (Talep).

İstedğim bilgiler birkaç saniye içinde elimdeydi. Neden?

Denklemegöre, empati kurmama paralel olarak bir talepte bulunursam beynin mantık merkezlerini kapatarak kişiyi yalnız durumla ilgili hissettiklerine dayanan bir eyleme sevk edebilirim.

Jim rolüne girdiğim olayda bizzat orada değildim, bu nedenle talepte bulunmadan önce kısıtlı sözsüz unsurlarla (iç geçirme) ve sonra sözlerle (acıklı hikâye) empati oluşturmam gerekliydi. Suzie’nin benimle empati kurduğunu anlayınca, onu neden tanımadığımı açıklamak zorunda kalmama rağmen talepte bulundum ve talebim kabul edildi.

Bu, işe yarayan güçlü bir araçtır, doğru kullanılırsa kişinin karşıkoymak için yapabileceği pek bir şey yoktur. Önemli olan, talepte bulunmadan önce uygun ölçüde empati kurabilmektir ve bu da alıştırmayla öğrenilir.

Özet

Sosyal mühendis araştırmacı, nörolog ya da psikolog olmak zorunda değildir ama iyi bir sosyal mühendis en azından insanları neyin motive ettiğini bilir.

Özet olarak, amigdalayı ele geçirmeyi anlatan basit denklemi bir kez daha tekrarlayayım: Destekleyici sözsüz unsurlar + duygusal empati içeriği + uygun talepte bulunma = amigdalayı ele geçirme.

Basit bir deyişle, sosyal mühendisin amacı duygusal bir içerik yaratmaktır, özellikle empati veya üzüntü. Bunu yapmanın en iyi yolu, sözlerinizi üzüntü ve empati ifade eden uygun sözsüz unsurlarla desteklemektir. Kişinin amigdalası tetiklendiğinde mantık merkezleri devreden çıkacak ve sıra talepte bulunmaya gelecektir. Daha iyi bir mantıklı karşılık olsa bile eğer talep makul ise kabul edilecektir.

Dr. Ekman ve bu bölümde adları geçen diğer araştırmacılar duyguların insanların nasıl etkilendiğini anlayabilmek için yıllarını vermişlerdir. Onların çalışmalarını okuyup uygularsanız, muhataplarınızın duygularını kontrol altına alma konusundaki yeteneğinizi çok daha ileriye götürebilirsiniz.

Diğer taraftan, bu araştırmaları bilen güvenlik uzmanları bu araştırmayı bilirlerse müşterileriyle çalıştıkları zaman duyguların kolayca kontrol altına alınmasına yol açacak ortamları fark ederler. Ardından bir önlem planı hazırlama veya bu gibi saldırılarla ilgili farkındalık yaratacak eğitimi verme konusunda yardımcı olabilirler.

Bütün bunların nasıl işlediğini bilen profesyonel bir sosyal mühendis, zayıf noktaları tespit ederek, sorunları gidermek amacıyla eğitim programları ve çözümler geliştirebilir.

Gelecek bölüm bu ilkelere dayanarak ilk kitabımda sözünü ettiğim bilgi ifşa ettirme konusunu detaylandıracaktır. Konuyu bütün ayrıntılarıyla anlatmak yerine, bilgi ifşa ettirmenin özellikle sözlü olmayan iletişimden yararlanan yönleri üzerinde duracağım.

Bölüm 8

Bilgi İfşa Ettirmenin Sözsüz Yüzü

*Duygular dalgalara benzer: Gelmelerini önleyemeyiz ama
hangileriyle sörf yapacağımızı seçebiliriz.*

—Jonathan Martensson

Bilgi ifşa ettirme kavramını doğrudan istemeden birinden bilgi almak olarak tanımlıyorum. Bu, soru sormadığınız veya bilgi istemediğiniz anlamına gelmez. Ordu ve istihbarat görevlileri, yani kısaltmaların arkasındakiler, “ASKINT” (*Ask Intelligence*) konusunda sık sık “Sorarsanız söylerler!” diye espri yaparlar. Bütün konu, soruları nasıl sorduğunuzdur. Yani insanlardan bilgi almak için tekniklere başvurursunuz. Ben genellikle Robin Dreeke’in *It’s Not All About “Me”: The Top Ten Techniques for Building Quick Rapport with Anyone* kitabındaki teknikleri kullanırım. Dreeke kitapta herhangi biriyle yakınlık kurmaya yarayan 10 ilkeyi listeler; buna göre bilgi ifşa ettirmenin anahtarları şunlardır:

- **Yapay zaman sınırlamaları:** Basit cümleler kullanın. “Size hızlıca bir soru sorabilir miyim?” veya “Beş dakika içinde çıkmam gerekiyor, size hızlıca bir soru sorabilir miyim?” gibisorular muhatabınızın sizinle daha samimi bir şekilde konuşmasını sağlar.
- **Sözsüz araçları bağdaştırma:** Kaygılı ya da üzüntülü olduğunuzu söyleyip kullandığınız sözsüz unsurlar korku veya öfke gösteriyorsa muhatabınız aradaki uyumsuzluğu hissedecektir. Nedenini anlamasalar da kırmızı bayrak yukarı kalkar, kendilerini rahatsız hissederek. Sözsüz sinyallerimizin hikâyeye uygun olması önemlidir.

- **Daha yavaş konuşma:** Ne kadar hızlı konuşursak o kadar çok hata yaparız, o kadar güvensiz görünürüz ve muhatabımızın bize şüpheli gözüyle bakma olasılığı o kadar artar.
- **Sempati/yardım temaları:** Yukarıda belirttiğimiz gibi empati ve üzüntü insanlar arasında güçlü bağ oluşturur. Muhatabınızın size yardım etmesini öngören bir role girmeniz aranızda hızla yakınlık oluşmasını sağlar.
- **Egoyu askıya alma:** Yapması en zor ama etkili olanlardan biridir. Kendi egonuzu askıya alarak başkalarının görüş, istek ve ihtiyaçlarını daha önemli hâle getirirseniz insanlar sizinle dost olmak ister ve sizden hoşlanır. Kendi egonuzu askıya almak diğer kişinin egosunu yüceltir.
- **Doğrulama:** Aşırıya gitmeyen zarif övgüler beynin ödül motivasyonlu davranışlarda önemli rol oynayan dopamin adlı kimyasal maddeyi salgılamasına neden olur. Bu ödül sizinle o kişi arasında güçlü bir bağ oluşması için yeterlidir.
- **Nasıl, ne zaman, neden soruları:** Açık uçlu olan bu tip sorular insanı beynini çalıştırmaya, ne hissettiğini düşünmeye teşvik eder. Verilen cevapların dikkatle dinlenmesi insanı çok mutlu eder.
- **Quid pro quo:** “Her şey karşılıklı” anlamına gelen Latince bir deyimdir. İnsanlar geribildirim olmadan tek başlarına konuşmaktan rahatsız olurlar; konuştuğunuz kişilerin kendilerini rahatsız hissetmemeleri için arada sırada kendi yaşamınızla ilgili küçük bilgiler vermek yararlı olacaktır. Dikkat: Birkaç ayrıntı vermek isterken konuşmanın sizinle ilgili bir konuşmaya dönüşmesine izin vermeyin.
- **Karşılıklı özgecilik:** Birine armağan verdiğinizde o kişi (psikolojik olarak) karşılık verme ihtiyacı hisseder. Kapıyı tutmak gibi basit jestler dahi karşılık bulacaktır.
- **Beklentileri yönetme:** Bu ilkeler öyle iyi sonuç verir ki çoğu zaman heyecanlanıp daha çok bilgi almaya çalışır ve böylece muhatabınızın gardını yükseltmesine yol açarsınız. Alabileceğiniz bilgilere ilişkin beklentilerinizi ve aynı anda kaç ilkeyi uygulayacağınızı düşünerek hareket edin.

Yakınlık kurulmasının ardından insanlar size bilgi vermekten rahatsız olmazlar ve normalde bunu isteyerek ve pişmanlık duymadan yaparlar.

10 ilkenin hepsinden söz etmeyeceğim ama onları tanımlamanın önemli olduğunu düşünüyorum. Dreeke’in kitabında çıkardığı mükemmel işten iyisini yapamam. Şekil 8-1 bu ilkeleri göstermektedir.

Her ilkenin sözlü olmayan iletişim alanında önemli yansımaları vardır. Yine de her adım uygun sözsüz unsurlar ilkesinden biraz fayda sağlayabilir.

Biri size şahsen ya da çevrimiçi yaklaştığında, aklınızdan bir dizi soru geçer:

- Bu kim?
- Ne istiyor?
- Bir tehdit mi?
- Ne kadar süre için yaşamımın bir parçası olacak?



Şekil 8-1: Yakınlık kurmanın on ilkesi

İlkelerin her biri, sergilenen mesaja katkı yapan ya da değerine gölge düşüren bir şekilde sözsüz olarak sergilenir. Aşağıdaki paragraflarda, bazı ilkeleri incelenecek ve sözlü olmayan iletişimin onları nasıl etkilediği ele alınacak.

Yapay Zaman Sınırlamaları —————

Yukarıda belirttiğim gibi, yabancı biri yaklaştığında kendimize sorduğumuz ilk sorulardan biri “Ne kadar süre için yaşamımın bir parçası olacaksın?” sorusudur. İçimizden sorduğumuz diğer sorulara yanıt bulabilirsek de bu soruyu yanıtı bırakmak kişiyi rahatsız edebilir.

Bu soruyu sözsüz bakış açısıyla yanıtlayabilmek için şunu anlamamız gerekir: Görünümümüz muhatabımızın talebimizi nasıl karşıladığını etkiler.

Bir sorunla ilgili sizden yardım istesem psikolojik bakımdan neye öncelik vermeliyim? İlk aşamada “Bana, çünkü *benden* yardım istiyorsun,” diye düşünebilirsiniz. Ama doğrusu bu değil. İlgilendiğim konu siz değil, kendi sorundur. İnsanlar bencildir. Sizi tanımıyorum. Benim istediğim *kendi* sorunumu çözmek. Eğer beden dilim *sizinle* ilgilendiğimi söylerse bu yoğunluk sizi rahatsız edecek ve iletişimi zorlaştıracaktır. Ayrıca, kısa bir süre için yardım istemekle daha uzun bir zaman için yardım istemek arasında fark olduğunu göz önünde bulundurun.

Dolayısıyla, yapay bir zaman sınırlaması oluştururken yana, hatta hedeften uzağa bakmanızı öneririm. Böylece konuştuğunuz kişiyle değil, kendi sorunuzla ilgilendiğinizi belli edersiniz. Ayrıca bu sayede kişi çok fazla zamanını almayacağından da emin olur.

Örneğin, bir keresinde kitabevindeki bir müşteriden tavsiye almak istemiştim. Yanında küçük oğlu vardı. Baktıkları rafa doğru yürüdüm ve bedenim rafa bakacak şekilde onun yanında durdum. Adama yalnız başımı çevirerek “Rahatsız ettiğim için özür dilerim, sizden yalnız 5 saniye için yardım isteyebilir miyim? Yeğenim için bir kitap arıyorum. Sanıyorum oğlunuz onun yaşlarında. Bu gibi konularda çok cahilim. Bu yaştaki çocuklar ne okumaktan hoşlanırlar?” “5 saniye” talebim 25 dakikalık bir sohbete dönüştü, bu süre içinde adamın tam adını, doğum tarihini, mesleki geçmişini ve daha pek çok ayrıntıyı öğrendim. Kullandığım sözsüz unsurlar ve yapay zaman sınırlaması onu rahatlatmış için hızla yakınlık kurmayı ve bilgi ifşa ettirmeyi başardım.

Sempati/Yardım Temaları

Bir sosyal mühendisin dil cephaneliğindeki en güçlü dört kelimenin “Bana yardım eder misin?” olduğunu sık sık söylerim. Bu talep diğer kişide yardım etmenin güvenli, elverişli ve yapması gereken bir şey olup olmadığını belirlemeye yönelik otomatik bir psikolojik tepkiyi tetikler.

Yedinci Bölüm’de ele alındığı gibi, sosyal mühendis hedefte empati yaratabilirse hedefin mantık merkezleri kapanır. Böylece talebin kabul edilmesi için daha uygun bir ortam oluşur.

Sempati/yardım temalarındaki sözlü olmayan iletişime verebileceğim en iyi örnek sosyal mühendislikle ilgisi olmayan bir hikâyedir. Bir gün oturduğum mahalledeki marketten çıkarken, benden biraz uzakta alışveriş arabasını iten

yaşlı bir kadının çantasından araba anahtarlarını çıkardığını gördüm. O anda bir şey yere düştü. Daha yakına gelince yerde küçük bir tomar para gördüm.

Parayı yerden aldım ve kadını izlemeye başladım. Yaklaştığımda aldıklarını arabasının bagajına koyuyordu. Boyu yaklaşık 1,50 metre kadardı. 1,90 metrelik boyumla yanında belirip omuzuna dokundum ve “Özür dilerim. Bu parayı düşürdünüz,” dedim.

Şaşkınlığı korkuya dönüştü; belki de sadece “Özür dilerim” ve “para” sözlerini duymuştu. “Hırsız var!” diye haykırmaya başladı.

Birkaç genç hemen bana doğru koştu, çünkü siyah deri ceket, jean pantolon giymiş, zincirli cüzdanı olan iri yarı bir adam ufak tefek, yaşlı bir kadına doğru bir tomar para tutuyordu.

Nerede hata yaptım? İzlediğim yaklaşımda. Yandan ona doğru yavaşça yürümek yerine “Nasıl olsa amacım yardım etmek,” diye düşünmüştüm ve yardım önerirken kullandığım sözsüz unsurlar uygun değildi.

Biz sosyal mühendisler yardım istediğimizde beden dilimizi ve yüz ifadelerimizi dikkatle planlamalıyız. Yüzümüzdeki üzüntü ifadesi uygun ölçüde olmalıdır. Göğsümüzü kabartmaktan, baskın duruşlardan, korku, öfke, hatta mutluluk ifade etmekten kaçınmalıyız. Diğer taraftan, talepte bulunurken karşımızdakinin gerilmesine yol açacak kadar karamsar ve üzgün de görünmek istemeyiz.

Kitabevindeki etkileşimi hatırlayın. Hedefime gözyaşları içinde yaklaşıyordum adam oğlunu kolundan tutup kaçardı.

Sözsüz dışavurumlarımızın talebimize uygun duyguyla bağdaşmalarını sağlamak, sempati/yardım ilkesine dayanarak bilgi ifşa ettirmenin önemli bir parçasıdır.

Bazen istemeye gerek kalmadan yardım aldığımız durumlar da olur. Üstlendiğim işlerden birinde, bir iş merkezinin lobisine girmiş, köşede durup hedefe yaklaşmak üzere hazırlık yapıyordum. Uzun uzun iç geçirmiş olmalıyım, çünkü kapıdaki güvenlik görevlilerinden biri yanımdan geçerken durup “İyi misin, tatlım?” diye sordu.

Hızla düşündüm ve “Aslında hayır. Sorduğunuz için teşekkür ederim,” diye yanıt verdim. Omuzlarımı düşürüp yavaşça uzaklaşmaya başladım.

“Sorun nedir?” diye sordu. “Yardım edebilir miyim?”

“Beş dakika içinde İnsan Kaynakları şefiyle buluşmamı sağlayamazsanız sanırım yardım edemezsiniz.” Tekrar iç geçirdim. İnsan Kaynakları’ndan biriyle randevum olduğunu ama adını unuttuğumu söyledim.

“Büyük ihtimalle Beth Smith ile görüşeceksiniz. Sizi içeriye götürebilirim. Benimle gelin.”

“Beth! Evet, doğru! Çok teşekkür ederim.”

Beni kilitli kapılardan geçirirken “Bu kadar gergin olmayın. Her şey iyi gidecek,” dedi.

Biraz gerginlik, birkaç iç geçirme ve uygun sözsüz unsurlar sayesinde bina-
nın içindeydım ve koridorlarda dolaşıyordum.

Egoyu Askıya Alma

Egoyu askıya alma, genellikle bilgi ifşa ettirmeyle sonuçlandığı için yakınlık kurmanın belki de en önemli tekniğidir. Egoyu askıya alma, bir sosyal mühendis kullanabileceği en güçlü ilkelerden biridir.

İnsanlar alçakgönüllü, hatalı olduklarını kabul edebilen, başkalarının dile-dikleri gibi davranmalarına izin veren kişilerin yakınında olmak isterler. Bütün bunlar egonuzu askıya almanızı gerektirir. Sözlü olmayan iletişim egoyu askıya almakla yakından bağlantılıdır.

Altındaki yazıları okumadan Şekil 5-1’e bakın. Size neyi düşündürüyor? Kesin alçakgönüllülük değildir! Sonra, Şekil 5-20’ye bakın. Alçakgönüllülük görüyor musunuz? Bu yaklaşmak istediğiniz biri mi? Büyük olasılıkla değil. Peki ya Şekil 4-10? Bütün bunlar alçakgönüllülük belirtisi taşımayan yüz ve beden diline örnektir. Kendimizi güvenli, sınırlı, üzüntülü veya itilmiş hissettiğimiz zamanlarda alçakgönüllülük ifade etmeyen sözsüz davranışlar ortaya koyabiliriz.

Alçakgönüllü olduğunu düşündüğünüz, sizinle konuştuğu zaman kendinizi iyi ve önemli hissettiren birini aklınıza getirin.

Brad Smith adında yakın bir arkadaşım vardı. Ne yazık ki kısa süre önce vefat etti ama onu tanıyanlar egoyu askıya almanın muhteşem bir örneği olduğunu söyleyeceklerdir. Egoyu askıya almanın gücünü size göstermek için Brad’ın dahil olduğu bir olayı anlatacağım.

Bir konferansta sosyal mühendislik yarışmasını yönetiyordum. Güvenlik görevlilerinden biri, yarışma odamın o akşam parti odasına dönüştürüleceğini söyledi. Bunu duyunca sinirlendim, çünkü odada ekipman, pankartlar ve elektronik cihazlar vardı ve odanın sadece bana ait olması gerekiyordu. Çok kızmıştım, şimdi bile hikâyeyi yazarken kan basıncımın yükseldiğini hissediyorum.

Ekibimdeki birkaç kişi “Zararı yok, idare ederiz”, “Bu yaptıkları rezillik,” gibi şeyler söylediler. Hiçbiri sakinleşerek mantıklı düşünmemeyardım etme-

di, zaten bu onların işi de değildi ama daha da sinirlendiğimi hissediyordum. Neredeyse tam bir amigdala'yı ele geçirme aşamasının eşiğine gelmişken Brad içeri girdi ve yüzümdeki gerginliği gördü.

Yanıma gelip hafifçe koluma dokundu, gözlerime baktı ve alçak sesle, daha eğik bir duruşla (omuzlarını aşağıya indirdi ama kamburlaşmadı) "Hey, seninle birkaç saniye yalnız konuşabilir miyim?" diye sordu.

"Brad, pek havamda değilim," diye hızlıca yanıt verdim ve hemen pişman oldum.

"Biliyorum," diye cevap verdi. "Neden olduğunu görebiliyorum. Ama fazla bir şey bilmeyen yaşlı bir adama birkaç dakikanı ayırabilir misin?"

Vay! Hafif dokunma, alçak ses, üstünlük taslamayan ton, egoyu askıya almanın saf hâliyle söylenmiş sözlerle desteklenmişti. Oturduk ve sonraki 20 dakika, sorunu aşmam için yatışıp mantık merkezlerimin devreye girmesini sağlamakla geçti.

Aynı gün konferansa katılan otistik bir genç nöbet geçirdi. İnsanlar gerilmeye başlamıştı. Brad gence yaklaştı ve yine hafif bir dokunuş ve alçak sesle "Hakkınızda bir şey bildiğimi sanmıyorum. Benimle birkaç dakika konuşur musunuz?" dedi. Genç Brad'le bir saatten fazla oturup sakın sakın yaşamından söz etti. Brad nasıl daha iyi tepki verebileceğini, stresle nasıl baş edebileceğini öğrenmesi için ona yardımcı oldu.

Egoyu askıya alma konusunda Brad gibi ustalaştığımız zaman başkalarından talepte bulunmak kolaylaşır, taleplerin kabul edilmesi ise daha da kolaydır. Bir sosyal mühendisin bu gücü nasıl kazanabileceğini öğrenmek amacıyla son birkaç yıldır Brad'i ve onunla aramızdaki etkileşimleri inceliyorum.

Brad egoyu askıya almanın sözsüz boyutuna katkı yapan birkaç anahtar teknik kullanıyordu:

- Sesi alçaltma
- Hafif, cinsellik taşımayan dokunuşlar
- Yumuşak bakışlar
- Daha eğik bir duruş

Bu hareketlerden sonra yardım talebi geliyordu. Böyle birine nasıl yardım etmek istemezsiniz? Talebi yerine getirirken sıcak bir gülümsemeyle başı yana eğme hareketi, o kişiye güvendiğinizi, onun da size güvenmesini takdir ettiğinizi gösterir.

Egoyu askıya alma güçlü bir tekniktir, engelleri kaldırıp insanların birbirleriyle konuşmasını sağlamakta son derece etkilidir.

Nasıl, Ne Zaman, Neden Soruları

Bilgi ifşa ettirme amacıyla yakınlık kurmanın ilkelerinden sözsüz bakış açısıyla ele alacağım sonuncusu nasıl, ne zaman, neden sorularının kullanımıdır. Özetlemek gerekirse, bu tür sorular nerede, ne, evet/hayır sorularından daha güçlüdür.

Diyelim ki birine “Tatilde nereye gittin?” veya “Tatil için neden Florida’nın o bölgesini seçtin?” diye sordunuz. Sizce hangi soru kişinin iç dünyasını açmasını sağlayabilir? İkinci soruyu sorarsanız, muhatabınız duyguları, hoşlandığı ve hoşlanmadığı şeyler temelinde bir yanıt formüle etmek zorunda kalır, böylece sosyal mühendis kişinin düşünce yapısı hakkında fikir edinir. Nasıl, ne zaman ve neden soruları, diğer tür sorulara kıyasla kişinin beynini daha çok meşgul eder.

Sözsüz dil bu tür sorulara katkı yapar, çünkü bu soruları sorarken nasıl görüldüğümüze bağlı olarak kişi rahatsızlık veya güven duyabilir.

Şekil 4-3 ve 4-11’e tekrar bakın. Hangisinde Ben’in beden dili hedefin kendini rahat hissetmesini sağlayacaktır?

Şekil 4-3’te Ben’in başparmağıyla yaptığı jest, yüz ifadesi ve dik omuzları, hedefte Ben’in aslında onun vereceği yanıtla değil, yalnızca kendi sorduğu soruyla ilgilendiği gibi bir izlenim yaratabilir.

Şekil 4-11’de Ben bedeninin ön kısmını gösteren (ventral) bir dışavurum ve gerçekten merak ettiğini söyleyen hoş bir yüz ifadesi sergilemektedir. Bunların her ikisi de onun hedefe güvendiği, dolayısıyla güvene lâyık olduğu mesajını vermektedir.

Bu konuyu tartışmak önemlidir, çünkü soru sorduğumuzda doğal olarak böyle davranırız. Ancak zaman zaman etkileşim sırasında amaca ya da göreve odaklanırsınız. Kişiye değil amaca odaklandığımızda garip davranmaya başlarız. Korku, gerginlik, endişe, rahatsızlık ve başka duygu ve hisler ortaya çıkar. Böyle durumlarda, sözsüz dilimiz “Bana güven” den “Dikkat et”e dönüşür.

Bilgi ifşa ettirmenin ve yakınlık kurmanın bu özellikleri son derece önemlidir ama başka beceriler de yardımcı olabilir. Bu kitap boyunca Dr. Ekman’ın *konuşma sinyalleri* denilen olgu hakkında yaptığı araştırmalardan söz ettim. Bunlar gelecek kısımda ayrıntılı olarak ele alınacak.

Konuşma Sinyalleri

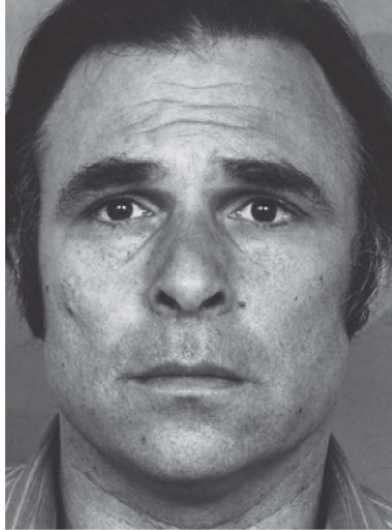
Altıncı Bölüm’de rahatlık ve rahatsızlık konusunu ele alırken değindiğim gibi, bazen önce küçük ipuçları arayıp, sonra daha derine bakarak bulduklarınızı pekiştirmeye çalışmak daha kolaydır.

Eğitimsiz biri için rahatsızlık belirtisini algılamak, saniyenin 1/25'i kadar süren bir mikroifadeyi algılamaktan daha kolaydır. Dr. Ekman bu bağlamda 1979'da yayınlanan *Human Ethology* kitabının 3. Bölümü'nde kaşların konuşma sinyalleri olarak kullanıldığını yazmıştır.

Konuşma sinyallerini detaylandırmadan önce, Giriş bölümünde değinilen Yüz Eylemi Kodlama Sistemi (FACS) programına ve konuşma sinyalleriyle bağlantılı üç eylem birimine (AU) dönmem gerekiyor.

Eylem Birimi 1: İç Kaş Kaldırıcı

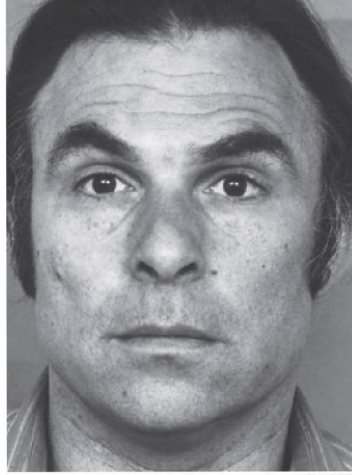
Başımızdan başlayıp alnın büyük bölümünü içeren ve dikey olarak kaşlara inen uzun bir kas vardır. Bu kası çalıştırmak için kaşların iç kısmını yukarıya kaldırır. Kaşlar eğik bir şekil alacak, alnın ortası kırışacaktır (sadece ortası, bütün alın değil). Şekil 8-2 Dr. Ekman'ı bu hareketi yaparken göstermektedir.



Şekil 8-2: FACS programındaki eylem birimi 1

Eylem Birimi 2: Dış Kaş Kaldırıcı

AU1'i üreten kasın yatay kısmı AU2'yi üretir. Bu hareket kaşları ve yanındaki deriyi yukarıya kaldırır. AU2'yi üretmek için kaşların dış kısmını yukarıya kaldırın. Kaşlar kavisli hâle gelecek, gözlerdeki kat yerinin dış kısmı yukarıya doğru gerilecektir. Bazen kaşların yanlarında kırışıklıklar oluşur. Şekil 8-3'te bu eylem birimini görebilirsiniz.

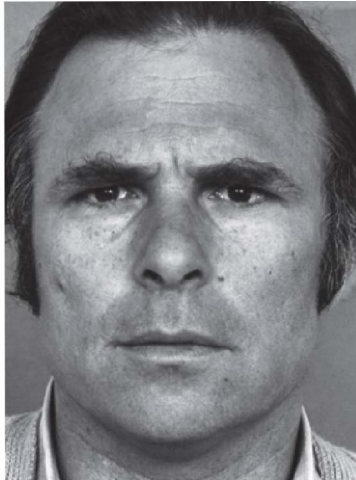


Şekil 8-3: FACS programındaki eylem birimi 2

Eylem Birimi 4: Kaş İndirici

Bu eylem birimini alından geçen üç kas kontrol eder. Genellikle bu kasların üçü birlikte hareket etse de herhangi bir harekette kasların birinin rolü diğerlerinden fazla olabilir. AU4'ü üretmek için kaşları (iç kısmı, ortası veya tamamı) aşağıya indirin. Kasları bu şekilde kasmak gözdeki kat yerini aşağıda indirir, göz açıklığını daraltır, kaşları daha da yakınlaştırır. Kaşları aşağıya indirirken burnu kırıştırmayın. Şekil 8-4'te bir örnek gösterilmektedir.

Bunlar oldukça teknik ayrıntılar olmakla birlikte, kitabın sonraki kısmını anlamak için önemli referanslardır. Bu konuşma sinyallerinden söz ederken, AU1, AU2 ve AU4'ün ayrı ayrı ya da çeşitli kombinasyonlarda kullanılmasına değineceğim.



Şekil 8-4: FACS programındaki eylem birimi 4

Duyguların Konuşma Sinyalleri

Bazı yüz ifadelerinin duyguların belirtisi olduğu için, konuşma sırasında kişinin hissettiği duygulara işaret eden sinyaller arayabilirsiniz. *Human Ethology* başlıklı makale, 5. Bölüm’de sözünü ettiğim duyguları bu eylem birimleri yardımıyla açıklar.

Örneğin, şaşkınlıkta hem AU1’i hem AU2’yi görürsünüz. Kaşların hem iç hem dış kısımları kalkar ve kavislenir, ardından üst gözkapakları açılır ve çene düşer. Korkuda eylem birimleri 1, 2 ve 4 ile birlikte üst gözkapaklarının açıldığını, alt gözkapaklarının kasıldığını, dudakların gerildiğini görürüz. Öfkede AU4’ün yanında kaşlar aşağıya inerek birbirlerine yaklaşır, dudaklar sıkılır, alt gözkapakları kasılır. Üzüntüde AU1’i veya AU 1 ve 4’ü görürüz, kaşlar ters V şeklini alır. Eşzamanlı olarak üst gözkapakları gevşer, yanaklar hafifçe kalkar ve çene aşağıya iner.

Kaşların aşağıya indiği AU4, hem iğrenme hem mutlulukta görülebilir ama mutlulukta biraz daha azdır.

Bütün bunlar 5. Bölüm’de yazdıklarımla yakından bağlantılıdır. Bu kaş hareketlerinin başka yüz hareketleri olmadan oluşmaları sık görülen bir durumdur. Peki ya beraberlerindeki yüz hareketleri olmadan kaşlardaki AU’ları görürseniz?

Dr. Ekman, diğer duygusal yüz hareketleriyle bağlantılı olmayan kaş hareketleri hakkında konuşma sinyalleri olarak tanımlanan hipotezler ortaya atmıştır.

Aşağıda, Dr. Ekman’ın bulduğu konuşma sinyalleri arasından en sık kullanılan bazılarını özetleyerek, sosyal mühendisin bunları tanımasının ne kadar önemli olduğunu göstereceğim.

Konuşma Sinyallerini Çözümleme

Konuşma sinyallerini okurken hatırlanması gereken birkaç kilit etken vardır. Dr. Ekman tarafından yapılan araştırma, yüz ifadeleriyle konuşma sinyalleri arasındaki bazı farklara dikkat çeker. Başlıca fark, konuşma sinyallerinin, mikroifadelerin aksine, kültüre bağlı olarak değişebilmesidir.

Yanı sıra, konuşma sinyalleri mikroifadeler gibi kontrolü mümkün olmayan bir şey değildir. Dinleyicilerin çoğu kendi konuşma sinyallerinin farkında değildir. Oysa yakınlığı geliştirmek, dinlediğimizi, aynı görüşte olduğumuzu ya da olmadığımızı göstermek veya başka bir mesaj vermek amacıyla bilinçli olarak konuşma sinyalleri sergilemeyi seçebiliriz.

Ben bunlardan bahsederken, kombinasyonları yalnızca kaşlarınızla yapmaya çalışın ve ne hissettiğinize dikkat edin. Ayrıca, bir sonraki hareketin ne olabileceğini zihninizde canlandırın.

Batonlar

Üçüncü Bölüm’de geçen el batonlarına benzeyen bu batonlar, bir sözcüğün altını çizmek için vurgulama hareketi olarak kullanılır. En sık kullanılan baton, kaşların mümkün olduğunca yukarı kaldırılmasıyla şaşkınlık, sorgulama veya şüphe ifade eden AU1 ile AU2 kombinasyonudur. Kaşların hafifçe kaldırılması, “etkilendim” dercesine “hoş” bir sürprize işaret ederek yakınlığı artırabilir ve dinleyiciyi daha çok şey söylemeye teşvik edebilir.

Bir diğeri, kişinin zihinsel yük altında, aklı karışık durumda veya şaşkınlık içinde olduğunu belirten AU4’ün tek başına kullanılmasıdır. AU4 kaş batonunun şaşkınlığın belirtisi olduğunu bilen bir sosyal mühendis, kendinden emin biri gibi rol oynadığında bu batondan kaçınmak için alıştırma yapmalıdır. Hedefimize aklımız karışmış gibi bir ifadeyle yaklaşırsak onun güvenini kaybederiz.

Diğer taraftan, üzüntüyü dışa vurmak amacıyla AU1 ve 4’ü kullanarak kaşlarla ters V şekli yapmak (örneğin Şekil 5-11’e bakın) muhatabın talebi yerine getirmekte tereddüt etmesi durumunda sosyal mühendise yardımcı olabilir, AU4’ü tek başına kullanmak ise ilgi veya dikkati bir noktaya toplamanın belirtisi olabilir.

Alt Çizgi

Alt çizgiyi anlamak için bir dergi ya da kitaptaki önemli bir tümcenin altını çizdiğinizizi düşünün. Bunu yaparken çok sayıda sözcüğün, belki de bütün bir cümlemin altını çizersiniz. Aynı durum bu konuşma sinyali için de geçerlidir. AU 1 ve 2’nin kombinasyonu ya da AU4 kullanılabilir ancak bu satırları okurken kullanımda nasıl bir fark olabileceğini zihninizde canlandırın. Alt çizgi kullanan biri sesini yükseltebilir veya bir sözcüğü uzatarak söyleyebilir. Zihninizde hangi kaş hareketi ya da konuşma sinyalinin kullanıldığını görüyorsunuz? Ben, özellikle ses tonu giderek yükseliyorsa kaş kaldırma (AU 1 ve 2) görüyorum.

Noktalama

Konuşma sırasında bazı sözcük veya tümceleri ünlem veya soru işaretleriyle vurgulamak isteyebilirsiniz. Bu, çoğu zaman alında bir konuşma sinyali kullanılarak yapılır.

Bu konuşma sinyalinde AU1, 2 ve 4 devreye girebilir ama görevleri çok farklıdır. AU1 ve 2 ünlem işareti olarak kullanılırken, AU4 sözcüklerin ciddiyetini, söylenenlerin önemini veya anlatılanın zorluğunu vurgular. Tüm bu sinyaller söylenen sözleri netleştirir.

Soru İşareti

Konuşma sırasında, bir soruyu vurgulamak, söylenen bir şeyden şüphe ettiğinizi veya daha da vahim bir durumda, söylenenlerden şaşkına döndüğünüzü muhatabınıza aktarmak isteyebilirsiniz.

Böyle bir durumda AU1 ve 2'nin kullanıldığını tahmin edebilirsiniz. Bu kaş kaldırma hareketleri, insanlar soru sorduklarında ve verdikleri yanıtta emin olmadıkları zaman kullanılır. Eğer kişi konuşma sırasında şaşkına dönmüşse zihinsel yük belirten AU4'ü kullanarak kaşlarını indirir.

Sözcük Arama

Aradığınız kelimeyi bulmakta sorun yaşadığınız zaman hangi konuşma sinyali kullanılır?

AU4. Kaşlar ortada birleşerek zihinsel yük (düşünme) ifadesi sergiler, hatta sözcüğü hatırlamaya çalışırken parmaklarınızı şıklatabilirsiniz. Nihayet hatırladığınızda kaşlarınız gevşer.

AU1 ve 2'nin bir diğer kullanımı, bir kelimeyi ararken yukarıya bakıldığı zamandır. Ararken gözlerle birlikte kaşlar da yukarı kalkar.

Sözsüz Konuşma Sinyalleri

“Konuşma sinyallerinin tümü AU1, 2 ve 4'ü içeriyor. Bunda bu kadar özel ne var?” diye düşünüyor olabilirsiniz. İyi bir soru. Konuşma sırasında kullanıldıklarını görünce, ne anlama geldiklerine karar vermek daha kolay olmalıdır, değil mi?

Birinin size anlattığı hikâyeyi dinlediğinizi farz edin. Hikâyenin bir yerinde AU4'ü kullanarak kaşlarını aşağıya indirip yaklaştırıyor, parmağını uzatıyor ve

sesi alçalıyor. Bu noktada ne olmaktadır? Anlatıcı hikâyenin ciddi, kötü ya da olumsuz kısmını anlatmaktadır.

Sözlerle bunu anlamak kolaydır. Dr. Ekman, sosyal mühendisle ilgili yansımaları senaryonun diğer yüzünde bulmuştur; konuşma sinyalleri konuşma olmadan ortaya çıktığında.

Kişinin konuşmadan verdiği mesajları anlamak, iletişim kurma ve karşınızdaki etkileme yeteneğinizi geliştireceğinden bu önemli bir konudur. Aşağıdaki konuşma sinyallerinin hiç söz söylenmeden kullanıldığını unutmayın:

- **Şüphe:** Kişinin AU1 ve 2'yi kullanırken dudak kenarlarını düşürmesi, üst gözkapaklarını gevşetmesi, alt dudağını yukarıya kaldırması, başını iki yana sallaması şüphenin belirtisidir.
- **Sahte hayret:** AU1 ve 2 ile birlikte, yukarıya bakan üst gözkapakları ve açık ağız, kişi hayrete düştüğünde sıklıkla görülür.
- **Doğrulama ve olumsuzlama:** Anlamı kullanıldığı kültüre göre farklılık gösterdiğinden ilginç bir sinyaldir. Baş arkaya yatarken AU1 ve 2'nin kısaca sergilenmesini Batı'da doğrulama olarak görürüz. Oysa Yunanlılar ve Türkler için bu doğrulama değil, olumsuzlamadır,
- **Sofistike şüphecilik:** Sofistike şüphecilikte AU2 yüzün yalnız bir yanında kullanılır. Kaşlardan birinin kaldırılması kişinin şüpheli yaklaşımını gösterir. Dr. Ekman bu sinyalin doğal örneğine rastlamamıştır, sadece şüphecilik göstermek için kasten yapıldığını görmüştür. Bu nedenle, bu dışavurumu görürseniz gerçek değil, kasıtlı olduğunu anlayabilirsiniz. Dr. Ekman 1930 ve 1940'lardaki filmlerden örnekler verir. Ben bu sinyali *Star Trek*'teki Mr. Spock ile bağdaştırırım. PK, John Belushi'nin şüpheliğin kasıtlı ifadesi olarak klasik tek kaş kaldırma hareketini kullandığına dikkat çeker. Bu, kişinin sizi aldatmaya çalıştığı anlamına gelmez ama doğal olarak sergilenen bir sinyal değildir.
- **Başla onaylama:** PK ile Dr. Ekman, başı sallamanın basit ama etkili bir konuşma sinyali olduğuna dikkat çekmişlerdir. Konuşurken karşınızdaki kişinin olumlu anlamda (aşağı yukarı) başını salladığını kaç kez gördünüz? Çoğu zaman, dinleyici bu sinyalin bilincinde değildir. Dinleyicinin bilinçli olarak başını sallaması konuşmacının dikkatini çekecek ve onaylama yoluyla ödüllendirildiği için kendini daha rahat hissederek daha konuşkan olacaktır. Bu, gerek yakınlık kurmak gerek bilgi ifşa ettirmek için mükemmel bir tekniktir.

- **Son olarak, baş sallama:** PK, Pakistan'a ilk kez gittiğinde, başla onaylanın tanımadığı yaygın bir şeklinin dikkatini çektiğini bana anlatmıştı. Dinleyici başını yanlara doğru sallıyormuş, olumsuz anlamda başı yanlara çevirmek değil, sanki kulakları hafifçe omuzlara değdirmek ister gibi. PK anlamını sorunca verilen mesajın anlaşıldığı ve işlendiği yolunda Güney Asya'da çok yaygın kullanılan bir konuşma sinyali olduğunu öğrenmiş. Hindistan'a gittiğinde de aynı bölgesel sinyali görmüş.

Sosyal Mühendis olarak Konuşma Sinyalleri

Bu bölümü özetlemenin en iyi yolu, Dr. Ekman'ın yazdığı *Human Ethology* adlı kitabın 202. sayfasındaki şu sözler olmalı:

Duygusal ifadeleri öğrenen öğrencilerin konuşma sinyallerini de anlaması gerekir. Bu hareketler sıklıkla görülür ve tespit edilmezlerse duygusal ifadelerin öğrenimi sekteye uğrar. Konuşma öğrenimi gören bir öğrenci, duygusal ifadeleri doğrudan doğruya konuşma süreci tarafından yönlendirilen eylemlerden ayırmak istiyorsa onları anlamak zorundadır.

Tamamen katılıyorum. Bir sosyal mühendis olarak bu sinyalleri anlamanız çok önemlidir. Bu küçük ipuçları muhataplarınızın konuyu anladıklarını, şüphe duyduklarını veya sıkılmaya başladıklarını görmenize yardımcı olur. Sinyalleri fark ettiğinizde, izlediğiniz yaklaşımı uygun hâle getirebilir, tarzınızı geliştirebilir ve daha etkili iletişim kurabilirsiniz.

Unutmayın, yalnızca üç AU (1, 2 ve 4) ile alıştırma yapmanız gerekmektedir. Konuşma sinyalleri konusundaki mantranız şu olsun: Kaşlar yukarı, kaşlar aşağı, teşvik için başı aşağı yukarı sallama. Bunların nasıl bir his verdiğini ve size ne hissettirdiğini anlamak için alıştırma yapın. Bu sinyalleri başkalarında aramak ve konuşma sırasında onları tanımak, konuştuğunuz kişinin duygularını deşifre etmenize yardımcı olabilir.

Özet

Bilgi ifşa ettirme, sosyal mühendisin yaptığı işin özüdür. Bir sosyal mühendis olarak bilgi ifşa ettirme taktiklerinden çok söz ederim ancak bu bölüm bilgi ifşa ettirme becerileri konusunda yeni bir yaklaşım izlemiştir: Sözsüz yaklaşım.

Bu bölüm Dr. Ekman'ın çalışmalarını Robin Dreeke ve Dr. Robert Cialdini gibi dehaların çalışmalarıyla bir araya getirmiştir. Bu bilgileri zaman içinde kazandığım deneyim ve uzmanlıkla birleştirdim. Sosyal mühendis olun ya da olmayın, her türlü bilgi ifşa ettirme girişiminde başarının formülü budur.

Gün boyunca birçok kişiyle konuşabilirsiniz. Kaşlarımızın nerede olduğu, bedenimizin nasıl konumlandığı, yüz ve ellerimizin ne yaptığı gibi konuşma öğelerini genellikle düşünmeyiz. Yine de sohbetlerimiz iyi geçer, bilgi alışverişini düzgün yaparız. Öyleyse bu bilgileri nasıl kullanabilirsiniz?

Sosyal mühendisin hedefe ulaşma yolunda başvurabileceği bir diğer silah bu bilgilerdir. Tanıyabildiğiniz sinyallerin sayısı arttıkça, olumsuz özelliklerinizden vazgeçip, konuşmayı kolaylaştıran özelliklerinizi geliştirmeniz o kadar kolay olur. Mesaj göndermeye, elektronik posta yazmaya, sosyal medyada paylaşım yapmaya ayırdığımız zamanın giderek arttığı bir dünyada, konuşma kalitesi düşmektedir.

Aaron Smith'in 2011 yılında yayınladığı "Americans and Text Messaging" başlıklı araştırma (<http://pewinternet.org/Reports/2011/Cell-Phone-Texting-2011.aspx>) Amerikalıların yüzde 31'inin yüz yüze konuşmaktan çok mesaj almayı tercih ettiklerini öne sürmektedir. Facebook, Twitter, Snapchat, Instagram ve diğer sosyal medya araçları yüzünden bu oran günümüzde büyük olasılıkla daha da yükselmiştir. Bilgi ifşa ettirmenin yanında konuşma sanatını anlamak bir sosyal mühendis için her zamankinden daha önemli hâle gelmiştir. Bu bölümü bu kadar önemli yapan da budur.

Bütün bunları nasıl bir araya getirebiliriz? Bu kitap sözsüz unsurların günlük konuşmalarımızda oynadığı önemli role ilişkin araştırma ve bilgileri içermektedir. Öğrendiğimiz her şeyi nasıl uygulamaya geçirebiliriz? Son bölümde bunu ele alacağız.

IV Hepsini Bir Araya Getirme

9. Bölüm: Sözlü Olmayan İletişim ve
Sosyal Mühendis İnsan

Bölüm 9

Sözlü Olmayan İletişim ve Sosyal Mühendis İnsan

Beni tanımlayan aslında kim olduğum değil, ne yaptığımdır.

—Bruce Wayne/Batman

Bu kitabı planlarken uygun olduğunu düşündüğüm bir içindikiler tablosu hazırladım. Kitabın konsepti için yayımcıma bu tabloyu sundum. Ancak sonuçta planladığımdan bütünüyle farklı bir ürün ortaya çıktı. Bunun nedeni, kitap yazılırken yeni araştırmaların yapılması, mevcut araştırmalarda değişiklikler olması ve ayrıca kendi deneyim ve anlayışımın da değişmesiydi.

Size bunu anlatıyorum, çünkü kitabın bir sosyal mühendise öğretebileceği en değerli dersin bu olduğu görüşündeyim. Her şey hızla değişir ve bizim de uyum sağlayabilmemiz gerekir. Bizi canlı tutan uyum sağlamaktır. İnsanlık uyum sağlayamasa ydi yok olurdu.

Sosyal mühendisliğin kötü niyetli tarafını incelediğim zaman bu uyum sağlama yeteneğine sıklıkla rastlıyorum. “Kötüler” yeni beceriler edinir, yeni teknolojiden yararlanır, zaman değişirken onlar da değişir. Oysa bazen sosyal mühendislik danışmanı olarak şirketlerle çalıştığımda, değişim ve uyuma karşı şiddetli bir isteksizlik görürüm. “Yıllardır işleri böyle yapıyorduk. Neden şimdi değiştirelim?” gibi yorumlar duyarım.

Neden mi? Çünkü dünya değişiyor. Evet, dolandırıcılar, sahtekârlar, hırsızlar hep vardı ama son zamanlarda taş yürekli suçluların sayısında küresel bir artış oldu.

Buna bir örnek, sahip oldukları paranın miktarından bağımsız olarak yaşlılara düzenlenen saldırılardaki artıştır. Suçlular bu insanların parası-

nı son kuruşuna kadar almak için akraba veya devlet memuru kimliğine bürünmekte. Bu bölümü yazdığım günün öncesindeki akşam konuyu yakın bir dostlumla konuşuyordum. Bir arkadaşının annesinin dolandırıcısının kurbanı olduğunu anlattı. Kanserden ölmek üzere olan kadının çok az parası vardı ama saldırgan buna rağmen bir iki telefon görüşmesiyle bütün parasını ele geçirmişti.

Yakınlarımızın başlarına gelenlere duyduğumuz ilgi giderek artmakta. Buna sahte elektronik posta adresleri, telefon numaraları ve internet kimliği üretmenin kolaylığı da eklenince, kötü niyetli sosyal mühendisliği denemek isteyen herkes için uygun zemin ortaya çıkmaktadır.

Mesleki ve özel hayatımızda kötü niyetli yazılım, virüsler ve Truva Atı programlarından korunmak için yazılım ve işlemlere başvurabiliriz. Kapılara daha iyi kilitler, alarm sistemleri takabiliriz, hatta banka hesaplarımızı denetleyen şirketlerle anlaşabiliriz. Yine de kötü niyetli sosyal mühendise karşı kendimizi savunmamız için neredeyse hiç olanak yoktur. Böyle biri sizi para göndermeye veya kredi kartı numaranızı söylemeye ikna ederse, hiçbir sistem, araç ve yazılım bunu durduramaz.

Hiç umut yok, gelecek karanlık, demek istemiyorum. Kolay bir çözüm olmadığını söylüyorum. İlk kitabımı ve şimdi de bu kitabı bu yüzden yazdım: Çözüm, bilgilenmek ve sonrasında önlem almaktır.

Yaşamdaki çoğu şey gibi önce bilgi edinirsiniz: saldırılar nasıl gerçekleştirilir, hangi yöntemler kullanılır, saldırı belirtileri nelerdir, kim hedeflenmiştir gibi.

Ardından, bilgi harekete geçmeniz için sizi motive etmelidir. Harekete geçeceğiniz alan güvenlik önlemleridir. Hacker'lar ve sosyal mühendislerden korunmak için tek gerçek yol bilgidir. Belirtileri tanıyabilerseniz, söylenenleri anlayabilerseniz, daha da önemlisi söylenmeyenleri anlayabilerseniz kendinizi savunmak için bir şansınız olur.

Son bölümde bu bilgiyi iki farklı bakış açısıyla tartışmak istiyorum. Birincisi, sızma testi yaparken bütün bunları nasıl uygulamaya koyabileceğinizi, müşterilerinizi korumak için kullandığınız becerileri nasıl geliştireceğinizi tartışacağım. İkincisi, bu kitabın savunma mekanizması olarak nasıl kullanılabileceğini ele alacağım. Bir BT ekibinde olduğunuz için bu kitabı okuyabilirsiniz, belki bir profesör ya da öğretmensiniz veya bir ebeveyn ya da ilgili bir vatandaşsınız. Bu kitaptaki bilgileri iletişim becerilerinizi geliştirmek, birinin size sinsi davranıp davranmadığını deşifre etmek amacıyla nasıl kullanabilirsiniz?

Profesyonel Sosyal Mühendis Olarak Bu Bilgiyi Uygulamaya Koyma

“Sızma Testi Yapanlar için Sosyal Mühendislik” adıyla verdiğim beş günlük kursun sloganı şudur: “Sizi tanımış oldukları için kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayın.” Beş gündeki hedefimiz her öğrenciye manipülasyon taktiklerine başvurmada, muhatabın kendini kötü hissetmesine yol açmadan kişisel bilgileri ifşa ettirmeyi sağlayan becerileri öğretmektir. Sonuçlar beni hayrete düşürür; toplanan bilgi değil, öğrencilere ilişkin sonuçlar. Kursun hayatlarını değiştirdiğini, nasıl daha iyi bir eş, baba, insan olabileceklerini öğrettiğini söyleyenler olmuştur. Bu nasıl olabiliyor? Sosyal mühendislik temelde iyi iletişimci olmayı öğrenmektir. Tanışıp iletişim kurduğunuz insanların sizi tanıdıkları için kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlamak amacıyla iyi bir iletişimci olmayı öğrenirseniz sonuçlar hayatınızı değiştirebilir.

Ancak o beş günde verilen farklı bir ders öğrencileri son güne kadar vurmaz: Kötü niyetli sosyal mühendisler de aynı taktikleri kullanırlar.

Geçmişte www.social-engineer.org adresi üzerinden yaptığım yayın için Dr. Paul Zak ile mülakat yapmıştım (mülakatı www.social-engineer.org/ep-044-do-you-trust-me/ adresinde bulabilirsiniz). Dr. Zak güven, bağlanma, yakınlık hisleri duyduğumuzda beynimizin salgıladığı oksitosin adlı molekülle ilgili araştırmalar yapmaktadır. Molekülün emzirmeyle ilişkilendirilmesine karşın, Dr. Zak insanların sevdikleri, güvendikleri insanlarla etkileşim kurduklarında sıklıkla bu molekülü salgıladıklarını bulmuştur. Zak, gençliğinde benzin istasyonunda çalışırken iki sahtekârın “güvercin düşürme” adlı hileyle kendisine oyun oynadıkları hikâyeyi bana anlatmıştı. Hikâye şöyle: Bir gün ofise bir adam girer ve tuvalette bulunduğunu söylediği içinde pahalı mücevherler olan küçük bir kutu getirir.

Paul ne yapacağına karar verirken telefon çalar. Telefondaki kişi panik hâlinde tuvalette mücevherlerini unuttuğunu anlatmaktadır. Paul yanında duran dürüst müşterinin onları kendisine teslim ettiğini söyler. Telefondaki çok sevinçli adam kutuyu bulana 200 dolar ödül vermek istediğini söyler. Paul telefonu kapatır ve müşteriye mücevherlerin sahibinin kutuyu almaya geldiğinde 200 dolar ödül vermek istediğini aktarır. Diğeri iş görüşmesine gitmesi gerektiği yanıtını verir ama bir çözüm önerir: Ödülü Paul ile paylaşacaktır. Paul’un tek yapması gereken kasadan 100 dolar alıp kendisine vermektir. Mücevherlerin sahibi geldiğinde ise Paul 100 doları alıp diğer 100 doları kasaya geri koyacaktır.

Paul parayı ona verir ama mücevherlerin sahibi hiç gelmez. Böylece Paul 100 dolar kaptırmış olur. İnsan bu hileye nasıl kanabilir? Dr. Zak’a göre, “Hilenin

işe yaramasının nedeni, sahtekârın ona güvenmeniz yolunda sizi ikna etmesi değil, önce kendisinin size güvendiği konusunda sizi ikna etmesidir”. Size güvendiğini hissettiğinizde beyniniz oksitosin salgılar, duygularınız devreye girer, amigdalanız ele geçirilebilir ve mantık merkezleri aksi yöne gider.

Bu, sosyal mühendis için bir kilit noktadır. Bir insan ona güvendiğinizi hissederse güven duygusuyla karşılık verir. Verdiğim beş günlükkursa katılan güvenlik meraklılarının öğrendiği değerli ders budur. Onlar kandırmayı, oyun oynamayı, birine aptal olduğunu kanıtlamayı öğrenmezler. Nezaket ve güven olduğu zaman insanların daha kolay ve daha uzun süre için kandırıldıklarını öğrenirler.

İlk kitabımı yazmanın ardından mülakat için pek çok davet almıştım. Sordukları ilk sorulardan biri beni şaşırtmıştı: “Bize karşı kullanmaları için kötülerin eline daha fazla araç vermekten korkmuyor musunuz?” O zaman verdiğim yanıt bugün verdiğimle aynı: Nasıl saldıracağımızı bilmeden kendimizi gerektiği gibi savunamayız. İlk kez yumruklarınızı savurduğunuzda, bu girdiğiniz ilk kavgaysa büyük olasılıkla sonuç sizin için kötü olacaktır. İnsanların mücadele ve savunma yolları konusunda ders almaları bu yüzdendir. O derslerdeki kişinin vurmayı, vuruşu karşılamayı, vuruşa karşı savunmanın nasıl yapılacağını öğrenmek için birbirlerine gerçekten vurdukları antrenman maçları yapılır.

Sızma testi de böyledir; vuruşu nasıl karşılayacağınızı, nasıl vuracağınızı, vuruşa karşı nasıl kendinizi savunacağınızı öğrenirsiniz. Şampiyonluk maçı için hazırlanıyor olsaydınız antrenman yapmak için sokaktan 40 kilo ağırlığında herhangi birini seçmezsiniz. Antrenman için uygun beceriler, cüsse, güç ve deneyime sahip bir partner seçeriniz. Sızma testi için nasıl bir antrenman partneri istersiniz? İlk kez ringe çıkan birini mi, yoksa nasıl mücadele edilmesi gerektiğini bilen, sizi şampiyonluk maçına hazırlayabilecek birini mi?

McAfee’nin tehdit araştırmaları eski başkan yardımcısı Dmitri Alperovitch, daha önce duyduğum ve giderek daha çok inandığım şu sözleri söylemiştir: “Aklınıza gelebilecek her türlü sektörden kayda değer büyüklüğe, değerli düşünsel varlıklara ve ticari sırlara sahip her şirketin gizliliğinin ihlal edildiğinden (ya da kısa süre içinde edileceğinden), kurbanların büyük çoğunluğunun saldırıyı ya da yaptığı etkiyi anlamayacağından eminim.” (www.pcworld.com/article/237163/McAfee_Warns_of_Massive_5_Year_Hacking_Plot.html)

Kötüler mahallenin kitabevine gidip “kötü biri nasıl olunur” bölümüne bakmıyorlar. İş yaparak öğreniyorlar. Oysa iyilerin elinde saldırılara karşı korunmaya yardım eden becerileri öğretecek çok az kaynak var.

Sosyal mühendislikte profesyonelleşmiş biri olarak, insanlara bu becerilerle önce doğal ortamlarda alıştırma yapmalarını söylerim. Örneğin, sohbetlerde daha başarılı olmayı öğrenebilirsiniz. Dinlemeyi, duyguları gerektiği gibi ifade etmek için sözlü olmayan iletişimi kullanmayı ve başkalarını okumayı öğrenin. Zamanla bu içgüdüyü devre dışı bırakmadığınızı göreceksiniz. Size yeni bir dünyanın kapıları açılacaktır.

Önceki gün 8. Bölüm'ü tamamladım. Dr. Ekman'ın çalışmalarını tekrar okumayı henüz bitirdiğim için o sayfalar zihnimde hâlâ tazeydi. Arkadaşlarımla konuşurken 1, 2 ve 4 numaralı eylem birimlerini her yerde fark etmekten kendimi alamıyordum. Sinyalleri hem konuşma sırasında hem konuşma dışında yakalıyordum ve bunu yapmak o bölümü benim için daha da sağlamlaştırdı.

Kitapta daha önce değindiğim bir noktayı tekrarlayayım: "Mükemmeli yapıya mükemmel öğrenilir." Bu becerileri aileniz, dostlarınız, iş arkadaşlarınız ve yabancılarla ne kadar çok kullanırsanız o kadar çok kişiliğinizin bir parçası olurlar. Bunu başardıktan sonra sonraki aşamaya yani becerileri bir sosyal mühendis olarak kullanmaya geçebilirsiniz.

Profesyonel sosyal mühendislerin karşılaştığı en zor mücadelelerden biri belki de budur. Dünyanın en iyi sosyal mühendislerinden Kevin Mitnick, Chris Nickerson ve Dave Kennedy ile yaptığım tartışmalardan hepimizin aynı sorunla karşı karşıya olduğunu biliyorum. Birçok şirket sosyal mühendislik vektörlerini gerçekten test etmenin ne kadar önemli olduğunu anlamaz. Kolay anlaşılır birkaç ortalama e-postası ile bir iki USB tuzağının "sosyal mühendislik testi" olduğuna inanırlar. Müşteriye kötülerin sadece bir iki e-posta gönderip sonra vazgeçmediklerini, park yerinizde birkaç USB anahtarı düşürdükten sonra dönüp gitmediklerini anlatmak zorundasınız. Saldırganlar odaklı ve hırslıdır, kolay pes etmezler. Akşam 5'te eve gidip dinlenmezler. Profil çizmek, istihbarat toplamak ve işe yarayacak gerçekçi saldırı planları geliştirmek için çalışırlar. Bir şirketin kendi güvenlik ekibinden bundan azını beklemesi mümkün olabilir mi?

Dr. Ekman'ın evinde sosyal mühendisliğin ve sözlü olmayan iletişimin geleceğini tartışırken, yüzü manipüle etmekle ilgili her şeyi bildiği için onun yalanını yakalamanın zor olacağı yorumunda bulundum. Ama o, aslında çok kötü bir yalancı olduğunu söyledi. Ancak, onlarca yıl boyunca alıştırma yapmış, kendini test etmiş ve birinin yalan söylediğini anlatan ipuçlarını tespit etmeyi öğrenmişti. Yaptığı alıştırmalar 1954 yılından beri alanında öncü konuma gelmesine, konuyla ilgili bir düzineden fazla kitap yazmasına, 100'den fazla makale yayınlamasına imkân vermişti. Bunun sizin ve benim için önemi nedir? Aynı kurallar geçerli. Dr. Ekman ve diğer büyük isimlerin geliştirmek için yıllarını

verdikleri araştırmalardan yararlanarak onları günlük yaşamımıza dahil edebilir, böylece sosyal mühendislikte ustalaşabiliriz.

Bu Kitabı Savunmada Kullanma

Dövüşmeyi öğrenmeye ilişkin örneğe döneyim. Geçmişte bir kılıç ustası tanı mıştım. Her türlü bıçağı mükemmel kullanıyordu. Bu noktaya gelmesi yaklaşık beş yıl sürmüştü, sonraki beş yılı ise küçük ayrıntıları mükemmelleştirmeye adanmıştı. Öğrenmeye başladığında en doğru öğretmen ve partneri aramıştı. Neden? Çünkü seçeceği insan başına ve bedenine çok keskin nesneler fırlatacaktı. Arkadaşım bilgi ve yeteneğin yanında, aradığı kilit özelliklerden birinin deneyim olduğunu söyledi. Kanıtlanmış performansla sahip birini seçmek öğrenme eğrisini kısaltmak ve yeteneklerini daha hızlı geliştirmek demektir.

Bu kitabı yazmayı düşünmeden önce, Dr. Ekman ve Paul Kelly ile iki yıldan fazla çalışıp yakın ilişkiler tesis etmemin nedeni budur. Hem kendim hem sizin için, öğrenme eğrisini kısaltmama yardımcı olacak iki “büyük usta”nın yanında olmasını istedim. Bu bilimin ustalarıyla ortaklık kurmak, sizin ve benim, bu alandaki en büyük isimlerin sahip oldukları uzmanlık, yetenek, bilgi ve en önemlisi, deneyimden yararlanabileceğimiz anlamına gelir.

Dolandırıcıların kullandıkları tüm taktik ve yöntemlere yetismeye çalışmak zaman istediği için bu size yardımcı olacaktır. Her hafta son saldırılarla ilgili haberleri ve insan davranışlarına ilişkin yeni araştırmaları saatlerce okurum. Ama bu benim işim: Müşterilerimi koruyabilmek için en iyi olmak. Güvenliğin dışında bir işiniz, aileniz ve bir yaşamınız vardır muhtemelen. Bu kitap, sunduğum becerilerle alıştırma yapmak ve onları uygulamaya koymak için kolay yollar bulmanıza yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Bir an için güvenlikten bir adım uzaklaşp başka insanlarla iletişim kurmaya odaklanayım. Çocuklarınız, eşiniz, patronunuz, öğrencileriniz, mağazada ya da sokakta tanıştığınız insanlar, ibadet yerinizdeki insanlar, şans eseri tanıdıklarınız dahil, konuştuğunuz kişi kim olursa olsun, daha iyi bir iletişimci olmak için bu becerileri kullanmak, nasıl bilgi alışverişinde bulunduğunuzu etkileyecektir.

Kişinin konuşmadan söylediği gerçek sözleri anlayabilirsenez verdiğiniz mesajları daha etkili biçimde aktarabilirsiniz. Bu beceriyi güvenlik önlemleri üretmek amacıyla kullandığınız takdirde, yalnız daha iyi iletişim kurmakla kalmayıp, iletişim kurduğunuz kişi iyi niyetli olmadığında işaretleri fark edebileceksiniz.

Bu bilgilerle donandığınızda, onları güvenlik bilinci programlarınıza ekleyin. Birlikte çalıştığınız insanların, bu becerilerin kötü niyetli sosyal mühendisler tarafından nasıl kullanıldığını anlamalarına yardımcı olun. Onlara eleştirel düşünmeyi öğretin, talepler üzerinden düşünmenin ne kadar büyük bir fark yarattığını onlara gösterin.

Eleştirel Düşünür Olma

2012 yazında Cumhuriyetçi Parti'nin Texas'taki resmî siyasi programı çerçevesinde, devlet okullarında eleştirel düşünmenin öğretilmesine karşı olduğuna ilişkin bir gazete haberi okumuştum. Öğretmenlerin çocuklarımızın kazanabilecekleri en önemli becerilerden birini öğretmesini engellemek isteyenler olmasını hayretle karşılamıştım.

İnsanlar çoğu zaman eleştirel düşünceyi isyanla, inançsızlıkla ya da her şeyi gereksiz yere sorgulamakla eşit tutarlar. Ben bunlardan hiçbirini yapmam. İncancım tamdır. Standartların dışına çıkıp işlerin nasıl yürüdüğünü keşfetmekten hoşlanmam açısından tipik bir "hacker" olmakla birlikte, aslında isyankâr değilim, kanun ve düzeni severim.

Bana göre eleştirel düşünce kendinize, ailenize, çalışanlarınıza ve müşterilerinize her şeyi olduğu gibi kabul etmemeyi öğretmek demektir. Benim atık yönetimi şirketinin temsilcisi, İş Sağlığı ve Güvenliği İdaresi müfettişi, BT departmanından Joe ya da şirket başkan yardımcısının asistanı olduğuma hemen inanmayın. Size doğru gibi gelmiyorsa, daha önce duymadıysanız ya da birinin neden sizi arayıp soru sorduğunu anlamadıysanız söylenenleri sorgulayın.

Eleştirel düşünce zaman ister ve bazen riskli olabilir. Örneğin, geçmişte telefonla destek hatlarını yoğun kullanan bir şirket ile çalışmıştım. Şirket politikası, destek elemanı müşteriye iki dakikadan fazla zaman harcadığında, konuşma devam ettiği sürece saat başına aldığı ücretin azalmasını öngörüyordu. Bunu bildiğim için denetim sırasında onları arayıp konuşmayı uzatmam yeterli oldu. Destek elemanı ücret seviyesini korumak amacıyla konuşmayı bitirmek istediği için gerilmeye başladı. O noktada hassas bilgileri elde etmeye yönelik taleplerimi sıralamaya başladım. Destek elemanı stres altında olduğu için eleştirel düşünmeyi bıraktı ve sorduğum her soruya yanıt verdi. Bu durum, "Sizi daha fazla tutmak istemiyorum. Yalnız şu son soruyu sormama izin verin," gibi bir şey söylediğim zamanlarda özellikle geçerliydi. Söylediğim sözler ko-

nuşmanın kısa süre içinde biteceği konusunda temsilciyi umutlandırıyordu. Ardından “Küçük bir işletme kuruyorum ve büyükler gibi olmam önemli. Çöp atma konusunda birçok seçenek var, siz ne kullanıyorsunuz?”, “Ofisimi yeni kuruyorum ama hangi işletim sistemini, hangi yazılımları kullanmam gerektiğini bilmiyorum. Siz hangi işletim sistemini kullanıyorsunuz? Hangi tarayıcıyı?” gibi sorular sordum.

Konuşma süresinin bitimine kadar beklemek, kişinin mantıklı düşünmeyi bırakıp ücret oranlarına odaklanması, bu nedenle hangi bilgileri açıklayacağı konusunda kötü kararlar alması demektir.

Şirketler eleştirel düşüncüyü teşvik etselerdi çalışanların soru sorarak, düşünerek, saldırıyı durdurarak şirketi korumasını ödüllendirirlerdi. Bunun yerine şirketler çoğu zaman özellikle çalışanların kaçınmasını istedikleri davranışı ödüllendirmektedir.

Eleştirel beceriler konusunda müşterilerime yardımcı olmak için Eleştirel Düşünce Senaryoları (Critical Thinking Scripts – CTS) geliştirdim. Bunlar açıkça yazılmış, müşterilerin kelime kelime tekrarlamak zorunda oldukları konuşmalar değil, güvenliklerini koruyacak alışkanlıklar geliştirmelerine yardımcı olan bir dizi düşüncedir. Örneğin, metinlerden biri, ATM kullanırken izlenmesi gereken adımları anlatır:

1. Etrafınıza bakın ve güvenli görüldüğünden emin olun.
2. Makinenin önüne gelinceye dek kartınızı çıkarmayın.
3. Kartınızı yerleştirmeden önce, kart girişini oynatarak kevgir (hacker’ların yerleştirdiği kart okuyucu) değil, makinanın gerçek bir parçası olduğunu kontrol edin.
4. Kevgir (kart girişinin üzerine konup size ait veri ve şifreleri çalan küçük cihaz) kanıtı olabilecek çıkıntılı ya da garip görünümlü parçalar olup olmadığına bakın.
5. Kartınızı yerleştirin, şifrenizi girerken tuşların üzerini kapatın.
6. Paranızı, kartı, fişi alın, geride bir şey bırakmayın.
7. Ayrılmadan önce hepsini cüzdanınıza koyun.

Yukarıdaki basit CTS örneği, kevgir yoluyla soyulmaktan sizi koruyabilir. Çalışanlarınızın veya müşterilerinizin bazı durumlar için CTS’ler geliştirmelerine yardımcı olmalısınız. Örneğin:

- Oltalama e-postası aldığımdan şüphelenirsem ne yapmalıyım?
- Oltalama olabilecek bir bağlantıya tıkladıysam ne yapmalıyım?

- Telefon çağrısının ortalama olmasından şüpheleniyorsam ne yapmalıyım?
- Bu kişinin orada işi olmadığından şüphelenirsem ne yapmalıyım?
- Belki de yanıtlamamam gereken soruları yanıtladıysam ne yapmalıyım?

Ortalama ya da başka bir saldırıya yem olan çalışanlar şirket tarafından cezalandırılıyorsa sizi bir mücadele bekliyor demektir. Eğer durum böyleyse, çalışanların güvenlik konusundaki kaygı ve uygulamaları açıkça tartışmaları pek olası değildir. Ancak yönetim, kötü niyetli bir sosyal mühendis tarafından kandırılmanın insanın zayıf ya da aptal olduğunu göstermediğini anlamalıdır; bu sadece onun insan olduğunu gösterir. Sonraki etkilerin en azına indirgenmesi için çalışanların sorunları azaltmaları, çözmeleri yolunda yardım sağlamak zorunludur. Bunun en iyi yolu, çalışanların disiplin cezasına uğramaktan korkmadan güvenlik vakalarını bildirebilecekleri bir departman veya görevli atamaktır. Onlara ek eğitim vermeyi de düşünebilirsiniz.

Özet

Bu kitabı yazmak bir öğrenme deneyimiydi. Dr. Ekman ve Paul Kelly ile yakın çalışma olanağı, sözsüz davranışları kullanma tarzımı, onlara bakış açımı değiştirdi. İnceleme, okuma, yazma, karşılaştırma gibi etkinlikleri artırdıkça bu sinyalleri günlük konuşmalarda daha çok fark etmeye başladım. Bu, daha iyi iletişim kurmama, yaptığım sohbetlerin içeriğini zenginleştirmeme, konuştuğum insanların duygu içeriğini anlamama ve tabii ki daha güvende olmama katkı yaptı. Bu kitapta anlatılan hiçbir teknik sihirli değildir, sizi canlı bir yalan detektörüne ya da düşünce okuyan birine dönüştüremez. Ama kitapta sözü edilen becerileri bir araya getirirseniz kelimeler olmadan bile, birinin aslında ne söylediğini anlamanızı sağlayacak şaşırtıcı yeteneklere sahip olacaksınız.

Bu becerilerle alıştırmaya yaparken, birkaç yıl önce bu yola girdiğim zaman Dr. Ekman'ın bana söylediği sözleri hatırlayın: "Birinin ne hissettiğini görmeniz, *neden* öyle hissettiğini bildiğiniz anlamına gelmez." Bilgi ifşa ettirme çalışmalarınızı odaklamak için gördüğünüz duygulardan yararlanmayı öğrenin. Referans noktasına işaret eden ince ayrıntıları fark etmeyi öğrenin. Bütün bunlar, sosyal mühendis olun ya da olmayın, her türlü iletişimde size avantaj sağlayacaktır.

Kitaptaki konuları tartışmak, hatta itiraz etmek isterseniz bana ulaşabilirsiniz. Web adresim <http://www.social-engineer.com>. Bu adreste benimle doğrudan

temasa geçmek için kullanabileceğiniz seçenekler bulacaksınız. Tartışmaya her zaman açığım.

Değerli zamanınızın bir kısmını benimle birlikte kitabın sayfalarına ayırdığınız için teşekkür ederim. Yaşamınızda yararlı olabilecek değerli bilgiler bulabildiğinizi ümit ediyorum. Ben kendi yolculuğumda bulmuştum.

Son olarak, lütfen sloganımı hatırlayın: İnsanların sizi tanımış oldukları için kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlamak. Bazıları amaçlarına insanları utandırarak, küçük düşürerek ulaşmaya çalışırlar. Diğerleri korku ve alay yoluyla ders vermeye çalışırlar. Ama ben, alçakgönüllülük, nezaket ve teşvik olduğunda daha iyi öğrenirim. Eleştirel düşünceyle daha iyi öğrenirim. Bir çocuk bile olsa ya da öyle gibi davransa soruna başka birinin gözünden bakmaya zaman ayırın. Anlamsız, mantıksız bile olsalar onun duygularını anlamaya çalışın. Bunu yaptığınızda yeni bir dünyanın kapılarının size açılacağını garanti ederim. Yalnız sosyal mühendislerin değil, karşınıza çıkacak her insanın maskesini düşürebileceksiniz.

DİZİN

A

- ağzı örtme, 138-40
- alçakgönüllülük, 43, 169, 181
- alıcı, 31
- Alperovitch, Dmitri, 185
- alt çizgi, 175
- Amaral, D. G., 164
- amblemeler
 - kültürel farklılıklar, 35, 70, 71, 72-4
 - sürçme, 72
 - tanım, 34-5, 71-4
 - tanımlayıcılarla karşılaştırma, 74-5
- "Americans and Text Messaging", 179
- amigdala, 152-63
 - beyin, 152-3
 - bilgiyi işleme, 154-6
 - ele geçirme, 156-7, 161-2, 170, 185
 - giriş, 154
 - özet, 163
- amigdalayı ele geçirme, 156-8, 161-2, 170, 185
- Anderson, D. I., 32
- Antwerp elmas soygunu, 65
- arayan numarayı değiştirme, 58, 59-60
- arkadaş canlısı
 - başı yana eğme ve gülümseme, 147
 - duygu simgeleri, 58
 - kavuşturulmuş kollar, 98-9
 - kol hareketi, 98
- Arnold, Magda, 153
- ASKINT, 164
- askıya alma, egoyu, 51, 165, 166, 169-70
- ayaklar, *bkz.* bacaklar ve ayaklar
- ayrıntılı eylem planları, 49
- az bulunurluk, etki, 52

B

- bacak bacak üstüne atma, 94-5
- bacaklar ve ayaklar
 - bacak bacak üstüne atma, 94-5
 - Ben ve Selena örnekleri, 92, 93, 94
 - durmadan hareket eden bacaklar, 91-2
 - Neşeli Ayaklar*, 91
 - rahatlık ve rahatsızlık, 93
 - yerçekimine karşı çıkan hareketler, 91-2
- "Bakın bana, ben güçlü bir erkeğim", 84
- Barbu-Roth, M., 32
- baş sallama, 178
- başını eğme, 146-9
- başka kimliğe bürünme
 - depo olayı, 41-2, 47-8, 61
 - tanım, 49-50
 - Thriving Office uygulaması, 50
- başla onaylama, 177
- başparmak hareketleri, 82, 84, 85-6, 88, 171
- başparmakları gizleme, 85
- Batman, 182
- "Beat Them or Ban Them", 120
- bebek
 - görsel uçurum deneyi, 32-3, 159
 - gülen, 128
 - gülme, 128
- beklentileri yönetme, 51 165, 166
- Belushi, John, 177
- "Ben ne dersem onu yapacaksın", 83
- Ben ve Selena örnekleri
 - bacaklar, 92, 93, 94
 - bedenin ön kısmını gösterme, 99
 - el hareketleri, 85, 86
 - genital çerçeveleme, 84
 - gövde ve kollar, 96, 98, 99, 100
 - gülümseme, 129, 130, 131

iğrenme, 123, 124, 125
korku, 110
küçümseme, 120, 121, 122
öfke, 126, 128
rahatlık, rahatsızlık, 135, 136, 137, 139
141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148
takıyla oynama, 77
beş günlük kurs, Sızma Testi Yapanlar için
Sosyal Mühendislik, 50, 133, 184-5
beyin
amigdala, 152-63
bilgiyi işleme, 154-6
ele geçirme, 156-7, 161-2, 170, 185
giriş, 154
özet, 163
bilinçaltı
duygular, 155
duygusal bağlamda eşikaltı
zemin hazırlama, 158-9
gövdenin eğilmesi, 95
manipülâtör, 77
bilgi ifşa ettirme, 164-79
beklentileri yönetme, 51, 165, 166
çerçeveleme, 53
daha yavaş konuşma, 51, 165, 166
doğrulama, 51, 165, 166
egoyu askıya alma, 51, 165, 166, 169-70
Greg örneği, 103
It's Not All About Me, 50-1, 164-5
karşılıklı özgecılık, 52, 164, 166
nasıl, ne zaman, neden soruları, 51,
165, 166, 171
özet, 178
quid pro quo, 51, 165, 166
sempati temaları, 51, 165, 166, 167-8
sözsüz araçları bağdaştırma, 51, 164,
166
tanım, 50, 164
tarif, 164-6
televizyonda, 58-61, 161-2
yapay zaman sınırlamaları, 51, 164,
166-7
yardım temaları, 51, 165, 166, 167-8
bilgi toplama, 48-9
bilgiyi işleme, 154-6. *Bkz.* amigdala
bilinçaltı
duygular, 155
duygusal bağlamda eşikaltı zemin ha-
zırlama, 158-9

gövdenin eğilmesi, 95
manipülâtör, 77
BingMaps, 49
boyun
boyunu ovma, 136-8
boyunu rahatlatma, 136-7
Bruce Wayne, 182
Bundy, Ted, 65-6
büzülmüş dudaklar, 140, 141
C-Ç
Campos, J. J., 32
Case Western Reserve Üniversitesi'nin
araştırması, 156
Cialdini, Robert, 52, 179
Coca-Cola şirketi olayı, 54
"Contempt and Self-Esteem", 119
çerçeveleme
genital, 84, 89
tanım, 53
yakınlık, 53
çete işareti ya da "seni seviyorum", 72
çiğneme, bir şeyi, 144
çirkin sosyal mühendislik becerileri, 65-6
D
daha yavaş konuşma, 51, 165, 166
de Castillejo, Irene Claremont, 30
depo olayı, 41-2, 47-8, 61
dış kaş kaldırıcı, 172-3
doğrulama ve olumsuzlama, 177
doğrulama, 51, 165, 166
Doğruluk Sihirbazı, 103, 105, 106-8, 134
dokunma, 39
dorking, Google, 48
Dreeke, Robin, 44, 51-2, 91, 164-5, 179
Duchenne gülümsemesi, 129
dudak ısırma, 142
durmadan hareket eden bacaklar, 91-2
Duygu İfadelerine Etkili Karşılık Vermek
(RE3), 105
duygu simgeleri, 30, 57
duygular (*bkz.* konuşma sinyalleri, yüz ifa-
deleri, el hareketleri, mutluluk)
duygusal işlemci (*bkz.* amigdala)
el hareketleri, 68-9
göz teması, 39-40
hisler, 108-9
iğrenme, 124-5

- kaygı, 37, 142, 143, 157-8
keder, 115, 116, 119
konuşma sinyalleri, 174
korku
 endişe, 110-1
 görsel uçurum deneyi, 32-3, 159
 savaş ya da kaç, 109, 113, 139
 yüz ifadesi, 109-12
küçümseme, 119-22
öfke
 “Beat Them or Ban Them”, 120
 büzülmüş dudaklar, 140, 141
 tanımı, 125-8
şaşkınlık
 ağız örtme, 138-40
 duygusal bağlamda eşikaltı
 zemin hazırlama, 158-9
 savaş ya da kaç, 109, 113, 139
 tanım, 113-6
tanım, 108-9
tipleri
 egzersiz, 43-4
 yedi evrensel duygu, 44, 106, 123
üzüntü, 115-9
 gözleri kapama, 144-5
 kedi ve özgeçmiş örneği, 115-7
 tanım, 115-9
duygusal bağlamda eşikaltı zemin hazırla-
ma, 158-9
duyular, bkz. duygular, koku, görme
amigdala, 154-5
dış uyaran, 153
sözlü olmayan iletişim, 31
- E**
e-posta
 alıcı, 31
 duygu simgeleri, 30, 57
 gönderen, 31
 iletişim döngüsü, 30
 oltalama, 54-8
 Coca-Cola şirketi olayı, 54
 Facebook, 55-6
 Paypal, 56
 sözlü olmayan iletişim, 57-8
 tanım, 54
 üç aşamalı saldırı, 58-60
 sahtesini üretme, 183
 sözlü olmayan iletişim, 31, 57-8
 yanlış anlama, 31
Efron, David, 34, 70
Ekman, Paul
 “Hand Movements” [El Hareketleri],
 35, 69, 74
 Emotions Revealed, 45, 108, 119, 125, 132
 Friesen, Wallace, 69, 70, 71, 103, 104
 göz teması, 40
 Human Ethology, 172, 174, 178
 kaşlar, 172, 174
 konuşma sinyalleri, 178
 manipulatörler, 78
 Microexpression Training Tools
 (METT), 132
 O’Sullivan, Maureen, 103, 105, 106, 134
 tanımlayıcılar, 75
 Telling Lies, 75, 78
 yüzdeki değişiklikler, 102
Eleştirel Düşünce Senaryoları (CTS), 189-
90
eleştirel düşünme, 188-90
eller, 68-88. *Bkz.* gövde ve kollar
 amblem
 kültürel farklılıklar, 35, 70, 71, 72-4
 sürçme, 72
 tanım, 34-5, 71-4
 tanımlayıcılarla karşılaştırma, 74-5
Ben ve Selena örnekleri, 85, 86
gizleme, 86
kollar ve, 97-100
manipulatörler
 başparmak hareketleri, 82, 84,
 85-6, 88, 171
 boyun rahatlatma, 136-7
Ekman, 78
elleri ovuşturma, 36, 76, 85
işaret dili, 69
örnekler, 76-8
özet, 88-9
pratik, 87-8
takıyla oynama, 77, 85
tanım, 76
tarif, 36, 76-8
yüzü rahatlatma, 136-7
özgüven eksikliği, 84-7
tanımlayıcılar
 amblemlemlerle karşılaştırma, 74-5
 batonlar, 75, 175
 Ekman, 74-5

gösterici hareketler, 75
ideogramlar, 75
kinetograflar, 75
piktograflar, 75
ritmik hareketler, 75
tanım, 35, 74-5
yüksek özgüven belirten hareketler, 78-84
yüksek özgüvenli hâkimiyet gösterisi, 81-2
elleri gizleme, 86
“Emotion and Personality”, 153
Emotions Revealed, 45, 108, 119, 125, 132
empati, 156-9, 160, 161-2, 167
endişe, 110-1
etki
manipülasyon, 52-3
özellikleri, 52
sosyal kanıt, 52, 160-1
tanım, 51
evrensellik, *bkz.* duygular, mikroifadeler
duygular, 44, 106, 123
mikroifadeler, 105
eylem birimleri (AUs), 104, 172-3, 186

F-G

Facebook, 55-6, 58, 179
FACS, 104, 171-3
“Fikirlerinize pek açık değilim”, 98
Friesen, Wallace, 69, 70, 71, 103, 104
Gardner Müzesi soygunu, 65
Gender Communication Handbook
(Nelson), 57
genital çerçeveleme, 84, 89
geribildirim, 30, 158, 165
“Gestures and Environment”, 70
“Git” ya da “Buraya gel”, 73
giydirilmiş biliş, 42, 49, 61
giyim kuşam, 41-2
giysiler
depo olayı, 41-2, 47-8, 61
giydirilmiş biliş, 42, 49, 61
giyim kuşam, 41-2
tefondaki ses tonu, 60
göğsü kabarmak, 97
göğsün yukarı kalkması, 97
gönderen, 31
Google
dorking, 48

Hacking Veritabanı, 49
Maps, 49
görme
göz teması, 40
iğrenme, 123-5
görsel uçurum deneyi, 32-3, 159
gösterici hareketler, 75
gövde ve kollar, 95-101. *Bkz.* eller
Ben ve Selena örnekleri, 96, 98, 99, 100
eller, 68-88
kavuşturulmuş kollar, 98-9
özet, 101
gözleri kapama, 144-5
Greg örneği, 103
gülen yüz, 57-8
gülme, *bkz.* mutluluk
“annen”, 145
bebek, 128
gülümseme
“The Value of a Smile: Game Theory
with a Human Face”, 60, 130
başı yana eğme, 146-9
Duchenne gülümsemesi, 129
içten, 32, 129, 131, 160
sahte, 129, 130, 146-7
sesteki, 59-60
sosyal, 129-30
Gustav, Carl, 47

H-I-İ

Hacking Veritabanı, Google, 49
Hadnagy, Christopher, *bkz.* Sosyal
Mühendislik: İnsan Kandırma Sanatı
hâkimiyet gösterisi, yüksek özgüven, 81-2
“Hand Movements”, (Ekman), 35, 69, 74
Hands (Napier), 68
Harbinger, Jordan, 79, 80, 81
havalimanı olayları, 44-5, 160
hayret, sahte, 177
hisler, 108-9. *Bkz.* duygular
hızı, RHYP, 36-7
hoşlanma, etki, 52
Human Ethology, 172, 174, 178
ısıрма, bir şeyi, 144
iç kaş kaldırıcı, 172
içten gülümseme, 32, 129, 131, 160
ideogramlar, 75
iğrenme, 123-5
iletişim (*bkz.* e-posta, sözsüz iletişim)

- “Communicative Body Movements”, 34
geribildirim, 30, 158, 165
modelleme, 30, 64
The Gender Communication Handbook, 57
- internet
bilgi toplama, 48-9
dolandırıcılık, 61-2
- iPhone, ortalama saldırıları, 58-9
- işaret dili, 69
It's Not All About Me (Dreeke), 50-1, 164-5
- itaat deneyi, 59
- iyi sosyal mühendislik becerileri, 63-4
“İyi şanslar” ya da müstehcen hareket, 74
- J-K**
- James I, Kral, 68
- kabile, 48, 53, 63, 82-3, 102, 103, 104, 116, 122, 139-40
- kamu alanı, 38
- kanıt, sosyal, 52, 160-1
- karşılıklılık, 52
- kaş indirici, 174
- kaş kaldırıcı, 172-3
- kaşlar
alt çizgi, 175
batonlar, 75, 175
dış kaş kaldırıcı, 172-3
Ekman, 172, 174
endişe, 110-1
FACS, 104
iç kaş kaldırıcı, 172
iğrenme, 124-5
kaş indirici, 174
konuşma sinyalleri, 178
korku, 109, 112
öfke, 127, 140
şaşkınlık, 113-5
sofistike şüphecilik, 177
soru işareti, 176
sözcük arama, 176
üzüntü, 117, 118, 119
- kaygı, 37, 142, 143, 158
- keder, 115, 116, 119
- kedi ve özgeçmiş örneği, 115-7
- Kelly, Paul, 103, 105-7, 111, 118, 122, 123, 134, 177, 178, 187, 190
- kendini rahatlatma, 146-9
- Kennedy, Dave, 186
- kinetograflar, 75
- kişisel alan, 38
- kılıç ustası, 187
- kodlama, 71
- köken, kodlama, kullanım, 70-1
- koku
amigdala, 154-5
gövdenin eğilmesi, 95
iğrenme, 123-5
küçümseme, 119
olfaksiyon, 40-1
- koli taşımak, 63
- kolları kavuşturma, 98-9
- konuşma sinyalleri, 171-9
alt çizgi, 175
batonlar, 75, 175
çözümleme, 174-6
duygular, 174
Ekman, 178
kaşlar
alt çizgi, 175
batonlar, 75, 175
dış kaş kaldırıcı, 172-3
Ekman, 172, 174
endişe, 110-1
FACS, 104
iç kaş kaldırıcı, 172
iğrenme, 124-5
kaş indirici, 174
konuşma sinyalleri, 178
korku, 109, 112
öfke, 127, 140
şaşkınlık, 113-5
sofistike şüphecilik, 177
soru işareti, 176
sözcük arama, 176
üzüntü, 117, 118, 119
- noktalama, 176
- sözcük arama, 176
- sözsüz, 176-8
- korku
endişe, 110-1
görsel uçurum deneyi, 32-3, 159
savaş ya da kaç, 109, 113, 139
tanım, 109-12
- kötü niyetli sosyal mühendislik becerile-ri, 64-5
- küçümseme, 119-22

kültürel farklılıklar (*bkz.* amblemler, duygular)
amblemler, 35, 70, 71, 72-4
dokunma, 39
göz teması, 40
kamu alanı, 38
kişisel alan, 38
konuşma sinyalleri, 174, 177
mikrolar, 106
proksemi, 38
sözsüz davranışların kökeni, 70

L-M

Lejeune, L., 32
Long, Johnny, 49
“Lütfen benimle gelin”, 83
mahrem alan, 38
makroifadeler, 32, 53, 107
Maltego, 48-9
manipülasyon
etki, 52-3
tanım, 52-3
manipulatörler
boyun rahatlatma, 136-7
Ekman, 78
elleri ovuşturma, 36, 76, 85
örnekler, 76-8
takıyla oynama, 77, 85
tanım, 76
tarif, 36, 76-8
yüzü rahatlatma, 136-7
Maps
Bing, 49
Google, 49
Martensson, Jonathan, 164
McWilliams, Peter, 134
Microexpression Training Tools (METT), 132
mikroifadeler, 53, 105, 107
Milgram, Stanley, 59
Mischke, Tom, 18
Mitnick, Kevin, 186
modelleme, iletişim, 30, 64
müstehcen hareket ya da “İyi şanslar”, 74
mutluluk
görsel uçurum deneyi, 32-3, 159
gülümseme
“The Value of a Smile: Game Theory with a Human Face”,
60, 130

başı yana eğme, 146-9
Duchenne gülümsemesi, 129
içten, 32, 129, 131, 160
sahte, 129, 130, 146-7
sesteki, 59-60
sosyal, 129-30
tanım, 128-31

N

Napier, John, 68
nasıl, ne zaman, neden soruları, 51, 165,
166, 171
Nelson, Audrey, 58
Neşeli Ayaklar, 91
nezaket, 185, 191
Nickerson, Chris, 186
Night Dragon, 65
noktalama, 176
Notarbartolo, Leonardo, 65
“Neural and Behavioral Evidence for
Affective Priming”, 158-9

O-Ö

O’Sullivan, Maureen, 103, 105, 106, 134
O’Toole, Mary Ellen, 66
odaklanmış yüz, 133
ödün, 52
Offensive Security, 49
öfke
“Beat Them or Ban Them”, 120
büzülmüş dudaklar, 140, 141
tanımı, 125-8
okuma, yüz ifadelerini, 159-60
olfaksiyon, 40-1. *Bkz.* koku
oltalama, 54-8
Coca-Cola şirketi olayı, 54
Facebook, 55-6
Paypal, 56
sözlü olmayan iletişim, 57-8
tanım, 54
üç aşamalı saldırı, 58-60
olumlu sosyal mühendislik, 63-4
olumsuzlama, doğrulama, 177
omuz silkme, 100
otorite
etki, 51
Gardner Müzesi soygunu, 65
Milgram deneyleri, 59
Oya, H., 155

özgecilik, karşılıklı, 52, 164, 166
özgeçmiş örneği ve kedi, 115-7
özgüven eksikliği belirten el hareketleri,
84-7

P-R

parmakları ısırma, 143
PayPal, ortalama, 56
piktograflar, 75
Pinokyo ipucu, 107
PK, bkz. Kelly, Paul
pratik
el hareketleri (jestler), 87-8
konuşma sinyalleri, 178
yüz ifadeleri, 132-3
proksemi, 38
psikopat, 65
quid pro quo, 51, 165, 166
rahatlık, 134-49
ağız örtme, 138-40
bacağın yönü, 92-3
başı yana eğme, 146-9
boyunu rahatlatma, 136-7
dudaklar, 140-144
giriş, 134-5
kendini rahatlatma, 146-9
özet, 149
yüzü rahatlatma, 136-7
Rayno, Bernie, 80
rol yapma
sözlü olmayan iletişim, 62-3
tanım, 61-3
yakın takip, 62

S-Ş

sahte alçı, 66
sahte gülümseme, 129, 130, 146-7
sahte hayret, 177
sahte içtenlik, 161
sahte kimlik, 63, 137
sahtesini üretme, e-posta, 183
Sato, Kochiyama, 155
Sato, Wataru, 154, 155
savaş ya da kaç, 109, 113, 139
savunma, 185, 187-8
sempati temaları, 51, 165, 166, 167-8
"seni seviyorum" ya da çete işareti, 72
ses perdesi, RHYP, 36-7
sesin yüksekliği, RHYP, 36-7

sevgi, 109
sigara içme alanı, çalışanların, 63
sızma testi, 59, 114, 185-7
social-engineer.com, 190
sofistike şüphencilik, 177
soru işareti, 176
sosyal alan, 38
sosyal gülümseme, 129-30
sosyal kanıt, 52, 160-1
sosyal mühendislik, 47-66. *Bkz.* bilgi ifşa
etme, çerçeveleme, etki, sözlü olmayan
iletişim, başka bir kimliğe bürünme,
yakınlık
beceriler
çirkin, 65-6
iyi, 63-4
kötü, 64-5
bilgi toplama, 48-9
iyi, 63-4
özet, 66
sözsüzler, 53-4
tanım, 48, 63, 66
*Sosyal Mühendislik: İnsan Kandırma
Sanatı*, 19, 30, 48
sözcük arama, 176
sözlü olmayan iletişim (sözsüzler),
30-46. *Bkz.* kıyafet, e-posta, yüz
ifadeleri, el hareketleri, kineste-
tik, bacak ve ayaklar, koku, sosyal
mühendislik, dokunma
sözlü olmayan iletişim, 182-90
boyutları, 33-44
e-posta, 31, 57-8
giyim kuşam, 41-2
görsel uçurum deneyi, 32-3, 159
nasıl kullanılmalı, 44-6
olfaksiyon, 40-1
ortalama e-postalar, 57-8
önemi, 31-3
özet, 46
proksemi, 38
rol yapma, 62-3
sosyal mühendislik, 54
sözsüz araçları bağdaştırma, 51, 164,
166
telefonda bilgi ifşa ettirme, 60-1
uygulama, 182-91
yazılı mesaj, 6, 116-7, 179
yüzde, 31

sözsüz araçları bağdaştırma, 51, 164, 166
sözsüz konuşma sinyalleri, 176-8
Stanislavsky, Konstantin, 90
stres ifade eden el hareketleri, 84-7
şaşkınlık
ağzı örtme, 138-40
duygusal bağlamda eşikaltı zemin hazırlama, 158-9
savaş ya da kaç, 109, 113, 139
tanım, , 113-5 Stuxnet solucan saldırısı, 62, 65
şüphe, 177

T

takıyla oynama, 77, 85
tanımlayıcılar
amblemle karşılaştırma, 74-5
batonlar, 75, 175
Ekman, 74-5
gösterici hareketler, 75
ideogramlar, 75
kinetograflar, 75
piktograflar, 75
ritmik hareketler, 75
tanım, 35, 74-5
tat
iğrenme, 124
küçümseme, 119
tek parmakla kule hareketi, 78-9
televizyonda bilgi ifşa ettirme, 60-1
Telling Lies (Ekman), 75, 78
teşvik, 32, 130, 165, 178, 191
“The Information Processing Role of the Amygdala in Emotion”, 154
The Moral Molecule (Zak), 39
“The Value of a Smile: Game Theory with a Human Face”, 60, 130
Thriving Office uygulaması, 50
tutarlılık, etki, 52
Twitter, 179

U-Ü

Uchiyama, I., 32
UG-NAZI hacker gurubu, 58
Ulusal Kriptoloji Okulu, 106
USB, 62, 116, 157, 186
üç aşamalı saldırı, 58-60
üzüntü
gözleri kapama, 144-5

kedi ve özgeçmiş örneği, 115-7
tanım, 115-9

V-W-Y-Z

Van Gogh, Vincent, 152
Witherington, D. C., 32
yakınlık, bkz. bilgi ifşa ettirme, çerçeveleme
beklentileri yönetme, 51, 165, 166
çerçeveleme, 53
daha yavaş konuşma, 51, 165, 166
doğrulama, 51, 165, 166
egoyu askıya alma, 51, 165, 166, 169-70
Greg örneği, 103
It's Not All About Me, 50-1, 164-5
karşılıklı özgecilik, 52, 164, 166
nasıl, ne zaman, neden soruları, 51, 165, 166, 171
quid pro quo, 51, 165, 166
sempati temaları, 51, 165, 166, 167-8
sözsüz araçları bağdaştırma, 51, 164, 166
tanım, 50-1
tarif, 165-6
yapay zaman sınırlamaları, 51, 164, 166-7
yardım temaları, 51, 165, 166, 167-9
yapay zaman sınırlamaları, 51, 164, 166-7
yardım temaları, 51, 165, 166, 167-9
yazılı mesaj, 6, 116-7, 179. Bkz. e-posta
yerçekimine karşı çıkan hareketler, 91-2
yüksek özgüven belirten bacak hareketleri, 94
yüksek özgüven belirten el hareketleri, 78-84
yüksek özgüvenli hâkimiyet gösterisi, 81-2
yükümlülük, etki, 52
yumurta örnekleri, 153
yüz ifadeleri, 102-33. Bkz. duygular, mutluluk
boynu rahatlatma, 136-7
Doğruluk Sihirbazı, 103, 105, 106-8, 134
dudak ısırma, 142
dudaklar, 140-4
Ekman, 102
endişe, 110-1
genel, 43-4
göz teması, 40

gülümseme

“The Value of a Smile: Game Theory with a Human Face”, 60, 130

başı yana eğme, 146-9

Duchenne gülümsemesi, 129

içten, 32, 129, 131, 160

özet, 133

sahte, 129, 130, 146-7

sesteki, 59-60

sosyal, 129-30

iğrenme, 123-5

ısıрма, bir şeyi, 144

kaşlar

alt çizgi, 175

batonlar, 75, 175

dış kaş kaldırıcı, 172-3

Ekman, 172, 174

endişe, 110-1

FACS, 104

iç kaş kaldırıcı, 172

iğrenme, 124-5

kaş indirici, 174

konuşma sinyalleri, 178

korku, 109, 112

öfke, 127, 140

şaşkınlık, 113-5

sofistike şüphecilik, 177

soru işareti, 176

sözcük arama, 176

üzüntü, 117, 118, 119

kaygı, 37, 142, 143, 157-8

keder, 115, 116, 119

korku

endişe, 110-1

görsel uçurum deneyi, 32-3, 159

savaş ya da kaç, 109, 113, 139

tanım, 109-12

küçümseme, 119-22

makroifadeler, 32, 53, 107

mikroifadeler, 53, 105, 107

öfke

“Beat Them or Ban Them”, 120

büzülmüş dudaklar, 140, 141

tanımı, 125-8

okuma, 159-60

parmakları ısırma, 143

pratik, 132-3

şaşkınlık

ağzı örtme, 138-40

duygusal bağlamda eşikaltı ze-

min hazırlama, 158-9

savaş ya da kaç, 109, 113, 139

tanım, 113-6

üzüntü, 115-9

gözleri kapama, 144-5

kedi ve özgeçmiş örneği, 115-7

tanım, 115-9

yüzü rahatlatma, 136-7

yüzü rahatlatma, 136-7

yüzü sıvalama, 136, 137-8

Zak, Paul, 39, 184

zaman sınırlamaları, yapay, 51, 164,

166-7

Zhou, Yixue, 119

zorunluluk, etki, 52

SÖZSÜZ İLETİŞİM BİLİMİ İLE SOSYAL MÜHENDİSLİK SANATINI BİRLEŞTİRMEK

Sosyal mühendisler insanlara istediklerini yaptırma konusunda uzmandır. Bu kitaptaki adım adım talimatlar sayesinde insanların size söylemedikleri şeyleri anlayarak hem kendinizi kötü niyetli girişimlerden koruyabilecek hem de istediğinizi elde edebilecek konuma geleceksiniz.

Christopher Hadnagy, Dr. Paul Ekman ve Paul Kelly, sosyal mühendislerin nasıl çalıştıklarını ve onları nasıl engelleyebileceğinizi açıklamak için bu kitapta güçlerini ve uzmanlıklarını birleştirdiler. Güvenlik, kötü niyetli insanlara karşı kendinizi savunmaktan çok daha fazlasıdır ve her durumu kontrolünüz altında tutmak için sosyal mühendislik ve "insan kandırma" ile ilgili bilginizi kullanmayı gerektirir.

Sözsüz iletişimin sırlarını çözmeyi öğrenmek için başlıca şu konuları kitapta ayrıntılı olarak bulacaksınız:

- İnsanların beden dilini ve yüz ifadelerini okumak,
- Kötü niyetli hacker'ların sizin güveninizi nasıl kazandığını öğrenmek,
- "Hacker" gibi düşünmek,
- BT altyapınızın dışındaki güvenlik zaaflarınızı anlamak,
- Sosyal mühendisin tipik sözsüz davranışlarının ayrıntılı fotoğraflarıyla gerçek dünyadan örnekleri incelemek,
- Kötü niyetli sosyal mühendislerin giderek artan tehditlerini bertaraf etmek için bilgi birikimini ve becerileri artırmak ve geliştirmek.

CHRISTOPHER HADNAGY, *Sosyal Mühendislik: İnsan Kandırma Sanatı* kitabının yazarı ve Fortune 500 listesindeki şirketler için çalışan profesyonel sosyal mühendistir.

Dr. PAUL EKMAN, yüz ifadeleri ve duygular konusunda dünyanın en önde gelen uzmanıdır. 2009 yılında *TIME* dergisinin hazırladığı dünyanın en etkili 100 ismi listesine girmiş, 2014 yılında 21. yüzyılın en etkili on beşinci psikoloğu seçilmiştir. Dr. Ekman'ın yayımlanmış 14 kitabı, 170 makalesi vardır.



www.palomayayinevi.com

