

ДЕЙВ КЕРПЕН

# ГЕНИЙ КОММУНИКАЦИИ

ИСКУССТВО ПРИТЯГИВАТЬ ЛЮДЕЙ  
И ПРЕВРАЩАТЬ ИХ В СВОИХ СОЮЗНИКОВ

11 НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО  
ОБЩЕНИЯ

 **БОМБОРА**  
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2021

ДЕЙВ КЕРПЕН

# ГЕНИЙ КОММУНИКАЦИИ

ИСКУССТВО ПРИТЯГИВАТЬ ЛЮДЕЙ  
И ПРЕВРАЩАТЬ ИХ В СВОИХ СОЮЗНИКОВ

11 НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО  
ОБЩЕНИЯ

 **БОМБОРА**  
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва

УДК 159.9  
ББК 88.53  
К36

Dave Kerpen  
THE ART OF PEOPLE: 11 Simple People Skills  
That Will Get You Everything You Want

Copyright © 2016 by Dave Kerpen

This translation published by arrangement with Crown Business,  
an imprint of the Crown Publishing Group, a division of Penguin Random  
House LLC and with Synopsis Literary Agency.

**Керпен, Дейв.**

К36      Гений коммуникации : искусство притягивать людей и превращать их в своих союзников : 11 навыков эффективного общения / Дейв Керпен ; [пер. с англ.]. — Москва : Эксмо, 2025. — 352 с.

ISBN 978-5-04-099232-4

Чтобы преуспеть в жизни, недостаточно быть самым агрессивным, напористым и амбициозным. Напротив, сегодняшние победители — это те, кто стремится понять окружающих и выстроить с ними эффективную коммуникацию. Это те, кто может учить, вдохновлять и поддерживать крепкие связи. Убеждать и влиять, не подавляя. Освойте 11 простых навыков общения и преуспевайте во всех сферах жизни!

УДК 159.9  
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-099232-4      © Элеонора Мельник, перевод на русский язык, 2019  
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2025

*Эта книга посвящается главным людям в моей жизни:  
моему маленькому сыну, Сету Франклину Керпену,  
и женщинам, окружающим нас с ним:  
моей жене Кэрри и дочерям, Шарлотте и Кейт.  
Спасибо, что научили меня разбираться в людях.  
Бесконечно люблю вас*





## **4 Как контактировать с людьми . . . . . 105**

- Глава 16. Поддерживайте, поддерживайте, поддерживайте! . . . . . 107
- Глава 17. Самый важный вопрос при первом знакомстве . . . . . 112
- Глава 18. Оставайтесь в интернете таким же, как в жизни . . . . . 117
- Глава 19. Победители тоже плачут . . . . . 123
- Глава 20. Платиновое правило побеждает золотое . . 128

## **5 Как влиять на людей . . . . . 133**

- Глава 21. Помогайте людям придумывать идеи . . . 135
- Глава 22. Будьте не только увлеченными, но и настойчивыми . . . . . 140
- Глава 23. Не продавайте, а рассказывайте истории 145
- Глава 24. Парадокс убеждения: заткнитесь . . . . . 149
- Глава 25. Входите куда угодно, как хозяин . . . . . 154
- Глава 26. То, о чем не просишь, никогда не получишь . . . . . 159

## **6 Как менять сознание людей . . . . . 165**

- Глава 27. Лучше быть счастливым, чем правым . . . 167
- Глава 28. Всегда налаживайте отношения с начальством . . . . . 171
- Глава 29. Будьте выше ложной скромности . . . . . 176
- Глава 30. Сделайте время своим другом . . . . . 181

## **7 Как учить людей . . . . . 185**

- Глава 31. Будьте примером . . . . . 187
- Глава 32. Используйте свои сильные стороны . . . . 191
- Глава 33. Не будьте учителем — будьте тренером . 195
- Глава 34. Отчитывайтесь перед партнером . . . . . 200

## **8 Как руководить людьми ..... 205**

- Глава 35. Нет никакого «я» в команде ..... 207
- Глава 36. Зеркальные нейроны ..... 213
- Глава 37. Как расположить к себе людей ..... 218
- Глава 38. Честно озвучивайте плохие новости . 222
- Глава 39. Практикуйте благодарность ..... 226
- Глава 40. Будьте лидером и воспитывайте лидеров  
в других ..... 230

## **9 Как разрешать конфликты ..... 235**

- Глава 41. Если вы готовы помочь, то готовы  
и победить ..... 237
- Глава 42. Пусть возобладают «холодные  
головы» ..... 242
- Глава 43. Отпустить, чтобы получить желаемое 247
- Глава 44. Наденьте бронезилет ..... 252

## **10 Как вдохновлять людей ..... 257**

- Глава 45. Помните, что дело не в вас ..... 259
- Глава 46. Цитируйте ..... 263
- Глава 47. Мгновенное лекарство от плохого  
настроения ..... 268
- Глава 48. Хвалите, чтобы вдохновить ..... 272

## **11 Как делать людей счастливыми ..... 279**

- Глава 49. Устраивайте праздники! ..... 281
- Глава 50. Отправляйте благодарственные  
открытки ..... 286
- Глава 51. Представляйте людей друг другу .... 291
- Глава 52. Купите бонсай ..... 296
- Глава 53. Делитесь полезной информацией ... 301

Заключение .....	307
Благодарности .....	309
Приложение А. Оценка по энеаграмме .....	312
Приложение Б. Вдохновляющие цитаты .....	327

# Введение

## Люди имеют значение

**Я**шел по красной ковровой дорожке вслед за звездами «Американского идола», Клэем Эйкеном и Рубеном Стаддардом. Это было на церемонии вручения премий канала *VH1 Big* 2003 года. В то время я жил в Лос-Анджелесе, а незадолго до этого участвовал в телевизионном реалити-шоу *Paradise Hotel*. Со стороны могло показаться, что у меня все в полном порядке. Я был знаменит, купался в деньгах. Мне платили от 5 до 10 тысяч долларов только за одно появление в торговых центрах, ночных клубах и барах. Я посещал те же вечеринки, что и Пэрис Хилтон, Джессика Альба и Кэти Гриффин.

Однако я чувствовал себя таким же несчастным, как и всю свою жизнь. Опустошенным и потерянным.

В таком мегаполисе, как Лос-Анджелес, трудно установить настоящий контакт. И от одиночества я впал в депрессию. Отсутствие связей, как оказалось, штука очень мощная — и отнюдь не в хорошем смысле слова.

Проходя один по ковровой дорожке, я понял, что мне нужно восстановить контакты. Я достал из кармана телефон и позвонил единственному человеку, воссоединения с которым желал больше всего на свете. Набрал номер Кэри и стал ждать.

Я познакомился с ней двумя годами ранее — в офисе бостонского «Радио Дисней». Она устроилась в отдел продаж и сидела прямо напротив меня. В компании я был лучшим агентом по продажам — пока не появилась Кэрри. Не прошло и трех месяцев, как она оттеснила меня на вторую позицию. Мы быстро стали лучшими друзьями, хотя и оставались соперниками на работе. Еще через три месяца я влюбился в нее.

Однако была небольшая проблема. Кэрри была замужем. Что вы станете делать, если найдете родственную душу, а она окажется недоступна? В итоге Кэрри с супругом переехала в Нью-Йорк, чтобы попытаться наладить брак, а я сделал то, что сделал бы на моем месте любой безответно влюбленный. Я снялся в телевизионном реалити-шоу, чтобы найти другую родственную душу.

Ага, это и был *Paradise Hotel* от компании *Fox*. Шоу снималось в мексиканском Акапулько, в доме стоимостью 30

Люди имеют значение. Они существеннее всего прочего. Когда речь идет о получении желаемого от работы, карьеры и жизни в целом, именно отношения с людьми становятся важнее всего.

миллионов долларов. 17 сексапильных одиноких мужчин и женщин пытались «закадрить друг друга — или вылететь вон». Я сильно отличался от большинства участников-моделей/актеров и не нравился им. Участие в шоу было тем еще испытанием.

Однако каким-то образом неделю за неделей я ухитрялся не вылететь во время церемонии отсева и спустя тридцать одну неделю все еще оставался в команде. Я как-то убеждал даже тех, кто меня терпеть не мог, голосовать за меня, а продюсеров — развивать сюжетную линию со мной — одиноким славным парнем на острове красавцев и красавиц. Но я по-прежнему был несчастлив. Я скучал по Кэрри и ощущал пустоту во время съемок и после них.

Когда я набирал телефонный номер Кэрри в тот вечер в Лос-Анджелесе, меня согревала мысль, что получится

возобновить контакт с единственным человеком, который «понимал» людей лучше, чем я.

— Ого, это ты, Дейв, — отозвалась Кэрри. — Как здорово услышать тебя спустя год молчания и после твоих приключений в реалити-шоу. Что подельваешь?

— Тусуюсь со звездами «Американского идола», — ответил я, стараясь, чтобы в моем голосе прозвучало подобие гордости. — А ты?

— Тусуюсь у себя дома. На самом деле я сейчас развожусь.

— Печально это слышать, Кэрри, — проговорил я, одновременно скидывая свободную от телефона руку в победном жесте, и как бы между прочим намекнул: — Кстати, я тут через две недели буду в Нью-Йорке, чтобы встретиться с агентом...

Однако я чувствовал себя таким же несчастным, как и всю свою жизнь. Опустошенным и потерянным.

Спустя эти две недели я летел к ней. Еще через месяц я официально встречался с Кэрри, а через два месяца переехал в Нью-Йорк.

С момента того телефонного звонка вот уже одиннадцать восхитительных лет я наслаждаюсь жизнью с Кэрри. Эти годы подарили мне троих потрясающих детей, два успешных бизнеса и две книги-бестселлера. Хотя не обошлось без трудностей и периодов уныния, я в это время был и счастливее, и успешнее, чем в своих самых безумных мечтах. Спасибо Кэрри и многим другим людям, с которыми у меня за последние десять лет сформировались продуктивные, приносящие удовлетворение отношения. Мало того, попутно я еще и узнал кое-что бесценное о жизни, о себе и о людях вообще.

Невозможно достичь успеха или счастья в вакууме. Все держится на узах, которые создаешь с людьми.

В своей первой книге «Маркетинг эпохи “Like”» (*Likeable Social Media*) я привел схему, как, ориентируясь в быстро меняющемся мире соцсетей, стать успешным маркетологом. Во второй, «Бизнес эпохи “Like”» (*Likeable Business*) речь идет о построении успешного социального бизнеса. Теперь наста-

ла пора мыслить шире. Пора подумать, как получить все, что желаешь от карьеры и жизни. Я пишу эту книгу, чтобы поделиться схемой успеха с вами.

Талант. Удача. Трудолюбие. Мужество. Упорство. Настойчивость. Я могу часами перечислять, что, по словам других людей, нужно для успеха. Но, хотя все эти вещи нельзя назвать несущественными, в действительности все сводится к людям. Насколько хорошо вы понимаете людей? Насколько хорошо умеете общаться с ними? И насколько хорошо

умеете убедить их делать то, что вы хотите, чтобы они делали?

Сегодня навыки общения важны, как никогда. Они — ключ к получению того, что вы хотите, — как на работе, так и за ее пределами.

Люди имеют значение. Они существеннее всего прочего. Когда речь идет о получении желаемого от работы, карьеры и жизни в целом, именно отношения с людьми становятся важнее всего.

Они играют роль решающего фактора между пустым существованием с тупиковой карьерой (от которого я страдал в Лос-Анджелесе) и полноценной жизнью с процветающим бизнесом (которой я наслаждаюсь сегодня).

В книгах «Маркетинг эпохи “Like”» и «Бизнес эпохи “Like”» я писал, что вызывать симпатию (или быть *лайкабельным*) и уметь все, что для этого нужно — то есть слушать, рассказывать истории и строить отношения, основанные на искренности и прозрачности, — критически важно для успеха в онлайн-маркетинге и бизнесе. Но построение отношений и лайкабельность важны не только в соцсетях или внутри компании. Они необходимы во взаимодействии с любым человеком — от секретаря вашего клиента до симпатичной девушки или молодого человека на первом свидании. От вашего начальника до влиятельной дамы из Твиттера, которая может помочь вам продать товар. От венчурного капиталиста, инвестирующего в ваш стартап, до полузабытого одноклассника, который в Фейсбуке сможет разрекламировать ваши услуги.

Ваши отношения и взаимодействия с людьми, хоть в онлайне, хоть в офлайне, — это и есть искусство понимания людей. Кто эти люди и что они готовы для вас сделать — это будет определять, насколько большего вы добьетесь успеха. Будут у вас бессодержательные, слабые отношения с окружающими — и каждая трудность, которую вам надо преодолеть, каждое препятствие, с которым вы столкнетесь, покажется непосильной ношей. Культивируйте искренние, взаимно благотворные отношения, построенные на доверии, уважении и сотрудничестве, — и ноша будет намного легче благодаря дружной команде, помогающей вам с ней справиться. Эта книга поможет вам с взаимодействиями и отношениями. Она описывает одиннадцать важнейших коммуникативных навыков, которые — когда вы ими овладеете — помогут вам в любой ситуации добиваться большего из того, что вы хотите.

Многие инструменты, приемы и советы в этой книге могут вас удивить. Они действительно часто противоречат типичной «мудрости», обычно ассоциируемой с бизнесом и успехом. Но, с другой стороны, если бы типичные советы в бизнесе работали, все были бы невероятно успешными, верно?

На самом деле даже если традиционные представления о работе и отношениях и соответствовали некогда действительности, то времена изменились. Возможно, вы думали, что на вершине в конце концов оказывается требовательный, безжалостный саморекламщик. Но на самом деле сегодня это место занимает тот, у кого наиболее развиты коммуникативные навыки. Он получает все, чего хочет, — дома, на работе и в жизни.

Сегодня навыки общения важны, как никогда. Они — ключ к получению того, что вы хотите, — как на работе, так и за ее пределами.

Мы постоянно контактируем друг с другом: Фейсбук, Твиттер, *LinkedIn* и иные соцсети стали нашим главным способом коммуникации. К тому же в сегодняшнем мире столько «шума», что мы доверяем личным рекомендациям только

от проверенных людей. У нас короткий период внимания, поэтому мы слушаем тех, кто цепляет нас, кому мы доверяем. В результате ключ к обладанию вниманием и получению искомого — это быть человеком, которого любят, уважают и которому доверяют *другие*.

В этой книге будут обсуждаться одиннадцать изученных мной коммуникативных навыков, развивая которые вы измените свою жизнь и дома, и на работе. В описании каждого из них я буду делиться собственными историями и историями некоторых наиболее успешных и влиятельных людей

Невозможно достичь успеха или счастья в вакууме. Все держится на узах, которые создаешь с людьми.

в мире. Это поможет проиллюстрировать мои доводы. Мы начнем с самоанализа, материал для которого есть в приложениях, а также в интернете, по адресу [ArtofPeopleBook.com](http://ArtofPeopleBook.com). Попутно мы будем изучать ключевые навыки общения с помо-

щью пятидесяти трех мини-уроков, которые вы сможете сразу же применять на практике.

Многие книги по бизнесу полны теоретических знаний, но читатели, ознакомившись с ними, по-прежнему не понимают, что именно им надо делать. Эта книга не такая. Каждая глава будет завершаться рядом упражнений — быстрых первых действенных шагов. Вы вынесете из нее десятки практических идей о том, как лучше общаться с людьми и получать то, что вы хотите.

Прежде чем мы начнем, рекомендую выполнить самоанализ из приложения А. Это вариант энеаграммы — теста на определение типа личности. Он поможет вам понять, какие ценности в большей степени движут вами и как с вами лучше общаться другим людям. Со временем ваш тип личности не изменится. Но следует пройти этот тест, чтобы узнать, как вам лучше контактировать с другими и, в свою очередь, заставить других уважать и любить вас.

Одна из моих главных ценностей — отзывчивость. И поэтому, хоть книга и односторонний коммуникационный ка-