

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, 2019. — 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», 2019

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Издание для досуга

Дейв Керпен

ГЕНИЙ КОММУНИКАЦИИ

**ИСКУССТВО ПРИТЯГИВАТЬ ЛЮДЕЙ
И ПРЕВРАЩАТЬ ИХ В СВОИХ СОЮЗНИКОВ**

11 навыков эффективного общения

Главный редактор *Р. Фасхутдинов*
Руководитель направления *Л. Ошеверова*
Ответственный редактор *Е. Ланцова*
Литературный редактор *Я. Жаворонков*
Младший редактор *Р. Муртазина*
Художественный редактор *О. Сапожникова*

В оформлении обложки использованы иллюстрации:
Zoya Vichikova, DibasUA / Shutterstock.com
Используется по лицензии от Shutterstock.com

ООО «Издательство «Эксмо»

123308, Москва, ул. Зорге, д. 1. Тел.: 8 (495) 411-68-86.

Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru

Өндіруші: «ЭКСМО» АҚБ Баспасы, 123308, Мәскеу, Ресей, Зорге көшесі, 1 үй.
Тел.: 8 (495) 411-68-86.

Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru.

Тауар белгісі: «Эксмо»

Интернет-магазин : www.book24.ru

Интернет-дүкен : www.book24.kz

Импортер в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы».

Қазақстан Республикасындағы импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Дистрибьютор и представитель по приему претензий на продукцию,
в Республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»

Қазақстан Республикасында дистрибьютор және өнім бойынша арыз-талаптарды

қабылдаушының өкілі «РДЦ-Алматы» ЖШС,

Алматы қ., Домбровский көш., 3«а», литер Б, офис 1.

Тел.: 8 (727) 251-59-90/91/92; E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz

Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген.

Сертификация туралы ақпарат сайтта: www.eksmo.ru/certification

Сведения о подтверждении соответствия издания согласно законодательству РФ
о техническом регулировании можно получить на сайте Издательства «Эксмо»

www.eksmo.ru/certification

Өндірген мемлекет: Ресей. Сертификация қарастырылмаған

Подписано в печать 19.11.2018. Формат 60x90¹/₁₆.

Печать офсетная. Усл. печ. л. 22,0.

Тираж экз. Заказ

ISBN 978-5-04-099232-4



9 785040 992324 >



В электронном виде книги издательства вы можете
купить на www.litres.ru

ЛитРес:
ОДИН КЛИК ДО КНИГ



Оптовая торговля книгами «Эксмо»:
ООО «ТД «Эксмо», 123308, г. Москва, ул. Зорге, д. 1, многоканальный тел.: 411-50-74.
E-mail: reception@eksmo-sale.ru

По вопросам приобретения книг «Эксмо» зарубежными оптовыми
покупателями обращаться в отдел зарубежных продаж ТД «Эксмо»
E-mail: international@eksmo-sale.ru

*International Sales: International wholesale customers should contact
Foreign Sales Department of Trading House «Eksmo» for their orders.*
international@eksmo-sale.ru

По вопросам заказа книг корпоративным клиентам, в том числе в специальном
оформлении, обращаться по тел.: +7 (495) 411-68-59, доб. 2261.
E-mail: ivanova.ey@eksmo.ru

Оптовая торговля бумажно-беловыми
и канцелярскими товарами для школы и офиса «Канц-Эксмо»:
Компания «Канц-Эксмо»: 142702, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное-2,
Белокаменная ш., д. 1, а/я 5. Тел./факс +7 (495) 745-28-87 (многоканальный).
e-mail: kanc@eksmo-sale.ru, сайт: www.kanc-eksmo.ru

В Санкт-Петербурге: в магазине «Парк Культуры и Чтения БУКВОЕД», Невский пр-т, д. 46.
Тел.: +7(812)601-0-601, www.bookvoed.ru

Полный ассортимент книг издательства «Эксмо» для оптовых покупателей:

Москва. ООО «Торговый Дом «Эксмо». Адрес: 123308, г. Москва, ул. Зорге, д. 1.
Телефон: +7 (495) 411-50-74. E-mail: reception@eksmo-sale.ru

Нижний Новгород. Филиал «Торгового Дома «Эксмо» в Нижнем Новгороде. Адрес: 603094,
г. Нижний Новгород, ул. Карпинского, д. 29, бизнес-парк «Грин Плаза».
Телефон: +7 (831) 216-15-91 (92, 93, 94). E-mail: reception@eksmonn.ru

Санкт-Петербург. ООО «СЗКО». Адрес: 192029, г. Санкт-Петербург, пр. Обуховской Обороны,
д. 84, лит. «Е». Телефон: +7 (812) 365-46-03 / 04. E-mail: server@szko.ru

Екатеринбург. Филиал ООО «Издательство Эксмо» в г. Екатеринбурге. Адрес: 620024,
г. Екатеринбург, ул. Новинская, д. 2щ. Телефон: +7 (343) 272-72-01 (02/03/04/05/06/08).
E-mail: petrova.ea@ekat.eksmo.ru

Самара. Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Самара.
Адрес: 443052, г. Самара, пр-т Кирова, д. 75/1, лит. «Е».
Телефон: +7(846)207-55-50. E-mail: RDC-samara@mail.ru

Ростов-на-Дону. Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Ростове-на-Дону. Адрес: 344023,
г. Ростов-на-Дону, ул. Страны Советов, д. 44 А. Телефон: +7(863) 303-62-10. E-mail: info@rnd.eksmo.ru
Центр оптово-розничных продаж Cash&Carry в г. Ростове-на-Дону. Адрес: 344023,
г. Ростов-на-Дону, ул. Страны Советов, д. 44 В. Телефон: (863) 303-62-10.
Режим работы: с 9-00 до 19-00. E-mail: rostov.mag@rnd.eksmo.ru

Новосибирск. Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Новосибирске. Адрес: 630015,
г. Новосибирск, Комбинатский пер., д. 3. Телефон: +7(383) 289-91-42. E-mail: eksmo-nsk@yandex.ru

Хабаровск. Обособленное подразделение в г. Хабаровске. Адрес: 680000, г. Хабаровск,
пер. Дзержинского, д. 24, литера Б, офис 1. Телефон: +7(4212) 910-120. E-mail: eksmo-khv@mail.ru

Тюмень. Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Тюмени.
Центр оптово-розничных продаж Cash&Carry в г. Тюмени.
Адрес: 625022, г. Тюмень, ул. Алебашевская, д. 9А (ТЦ Перестройка+).
Телефон: +7 (3452) 21-53-96/ 97/ 98. E-mail: eksmo-tumen@mail.ru

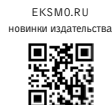
Краснодар. ООО «Издательство «Эксмо» Обособленное подразделение в г. Краснодаре
Центр оптово-розничных продаж Cash&Carry в г. Краснодаре
Адрес: 350018, г. Краснодар, ул. Сормовская, д. 7, лит. «Г». Телефон: (861) 234-43-01(02).

Республика Беларусь. ООО «ЭКСМО АСТ Си энд Си». Центр оптово-розничных продаж
Cash&Carry в г. Минск. Адрес: 220014, Республика Беларусь, г. Минск,
пр-т Жукова, д. 44, пом. 1-17, ТЦ «Outleto». Телефон: +375 17 251-40-23; +375 44 581-81-92.

Режим работы: с 10-00 до 22-00. E-mail: exmoast@yandex.by
Казахстан. РДЦ Алматы. Адрес: 050039, г. Алматы, ул. Домбровского, д. 3 «А».
Телефон: +7 (727) 251-59-90 (91, 92). E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz

Интернет-магазин: www.book24.kz

Украина. ООО «Форс Украина». Адрес: 04073 г. Киев, ул. Вербовая, д. 17а.
Телефон: +38 (044) 290-99-44. E-mail: sales@forsukraine.com



*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*

Содержание

Введение. Люди имеют значение 11

1 Как понимать себя и других 19

Глава 1. Определение типа личности 21
Глава 2. Как понять любого человека 27
Глава 3. Как понять кого-то лучше, чем своих друзей . 32
Глава 4. Будьте заинтересованы, а не интересны . . . 38
Глава 5. Помогите людям оставаться в контакте 44

2 Как знакомиться с подходящими людьми 49

Глава 6. Создайте свой стиль 51
Глава 7. Как знакомиться с кем угодно 56
Глава 8. Соберите совет экспертов 61
Глава 9. Нанимай медленно, увольняй быстро 68
Глава 10. Отшивайте тех, кого надо отшить 73

3 Как читать людей 79

Глава 11. Перестаньте говорить и начните слушать . . 81
Глава 12. Слушайте глазами, а не ушами 86
Глава 13. Всегда принимайте предложенный
 стакан воды 92
Глава 14. Блеф допустим только в покере 96
Глава 15. Трюк, который всегда сбавывает 100

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

Яшел 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. 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-