

Как сказать о неудаче, но не потерять при этом свой авторитет?

ИГОРЬ НОВИКОВ

# О себе:

---

15+ лет опыта;

---

9 лет в социальной сфере;

---

член гильдии маркетологов России, НАББ, IFLA , кавалер ордена «Георгиевский крест», член Академии имиджологии;

---

MBA по управлению проектами, PR, экскурсовод, «Банковское дело»

---

PTPC, J&J, Wella, AHS, Сбербанк, Сколково, ФПСР, DV;

---

ВШЭ, Финансовая академия, университеты культуры, бизнес школы;

---

В России 23 региона, за рубежом (США, Англия, Армения, Белоруссия, Грузия, Канада, Казахстан, Латвия, Франция, Египет);

---

Библиотека на Винзаводе и Северном полюсе, «Книги и Кофе», «Перезагрузка библиотек» МО.

О чем мы  
будем  
говорить

---

Зачем нам говорить о неудачах?

---

Почему не надо никому и никогда  
рассказывать о неудачах?

---

Ситуации, когда надо рассказать  
о неудаче?

---

Законы и подходы

---

Исключительные случаи

---

## Зачем рассказывать о неудачах?

---

Исследования показывают, что ощущение унижения, то есть падения собственного авторитета в глазах других людей, - это одна из самых сильных эмоций, испытываемых человеком, даже более острая, чем чувства гнева или счастья.





## Неудача с точки зрения этнометодологии

Доверие - это открытые взаимоотношения между людьми (либо между человеком и субъектом), содержащие уверенность в порядочности другого человека (субъекта), с которым доверяющий находится в тех или иных отношениях.

# Для начала ответьте на вопрос зачем?

---

## S

**Specific**  
(конкретный)

Что конкретно  
делаем?

## M

**Measurable**  
(измеримый)

В каких единицах  
измеряем?

## A

**Attainable**  
(достижимый)

За счет чего  
достигаем цель?

## R

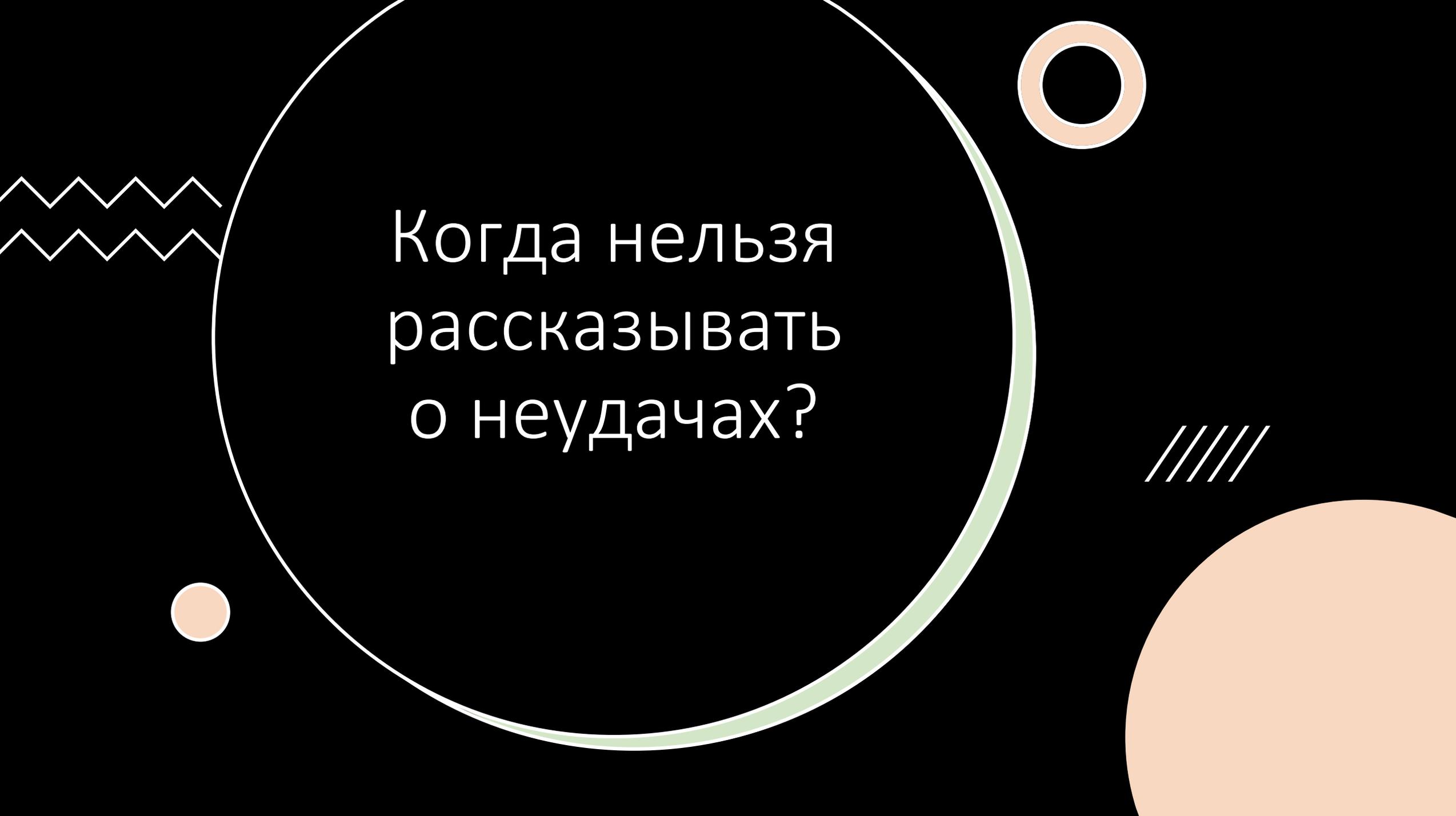
**Relevant**  
(актуальный)

Решение реализуемо?  
Соответствует цели?

## T

**Time Based**  
(ограниченный  
во времени)

Задан конкретный  
срок реализации?

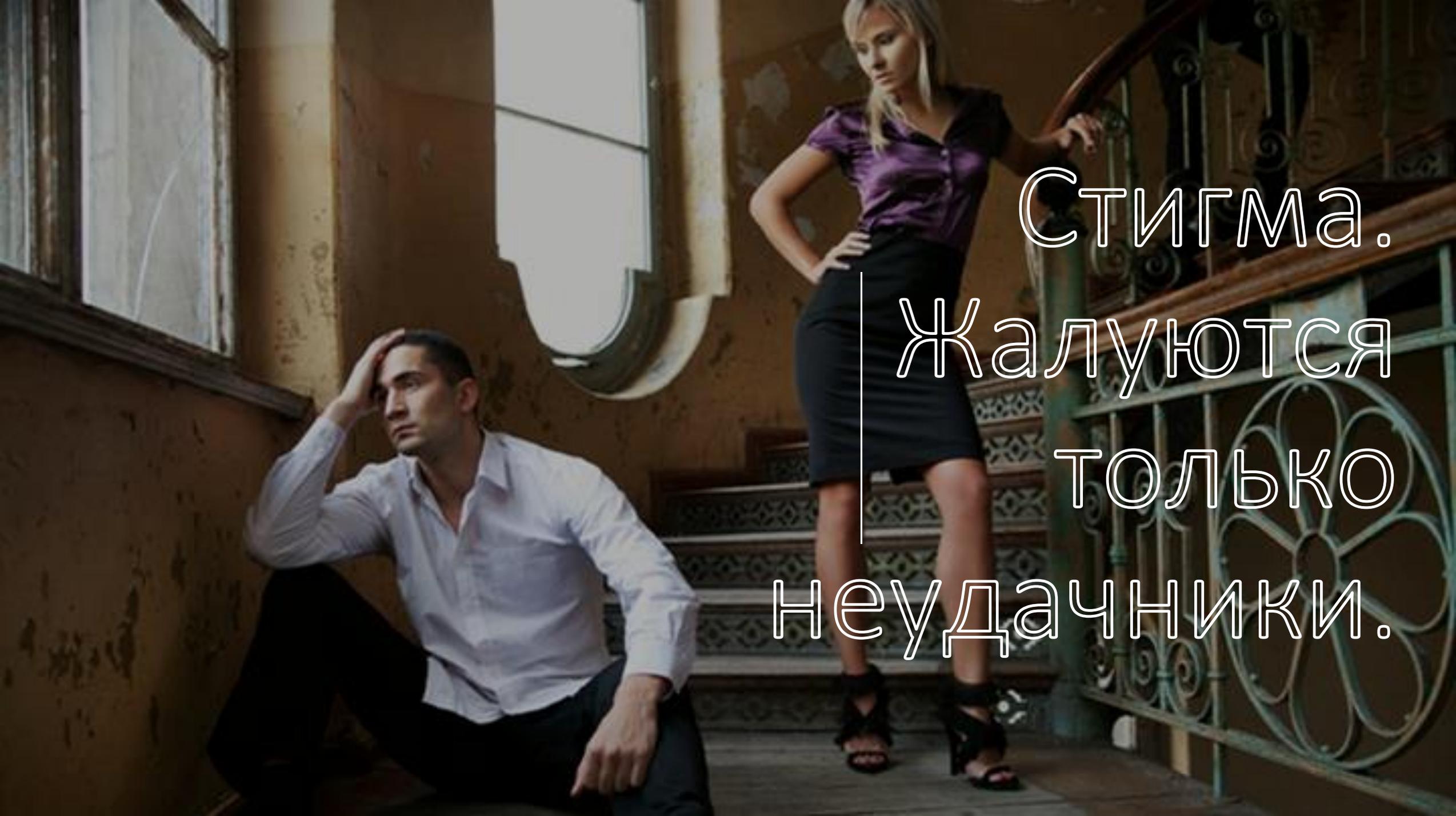
The image features a central white circle with a light green border. To the left, a white zigzag line enters the circle. In the top right, there is a light orange ring. In the bottom left, a small light orange circle is visible. In the bottom right, a large light orange circle is partially shown. To the right of the main circle, there are four parallel white diagonal lines. The background is solid black.

Когда нельзя  
рассказывать  
о неудачах?

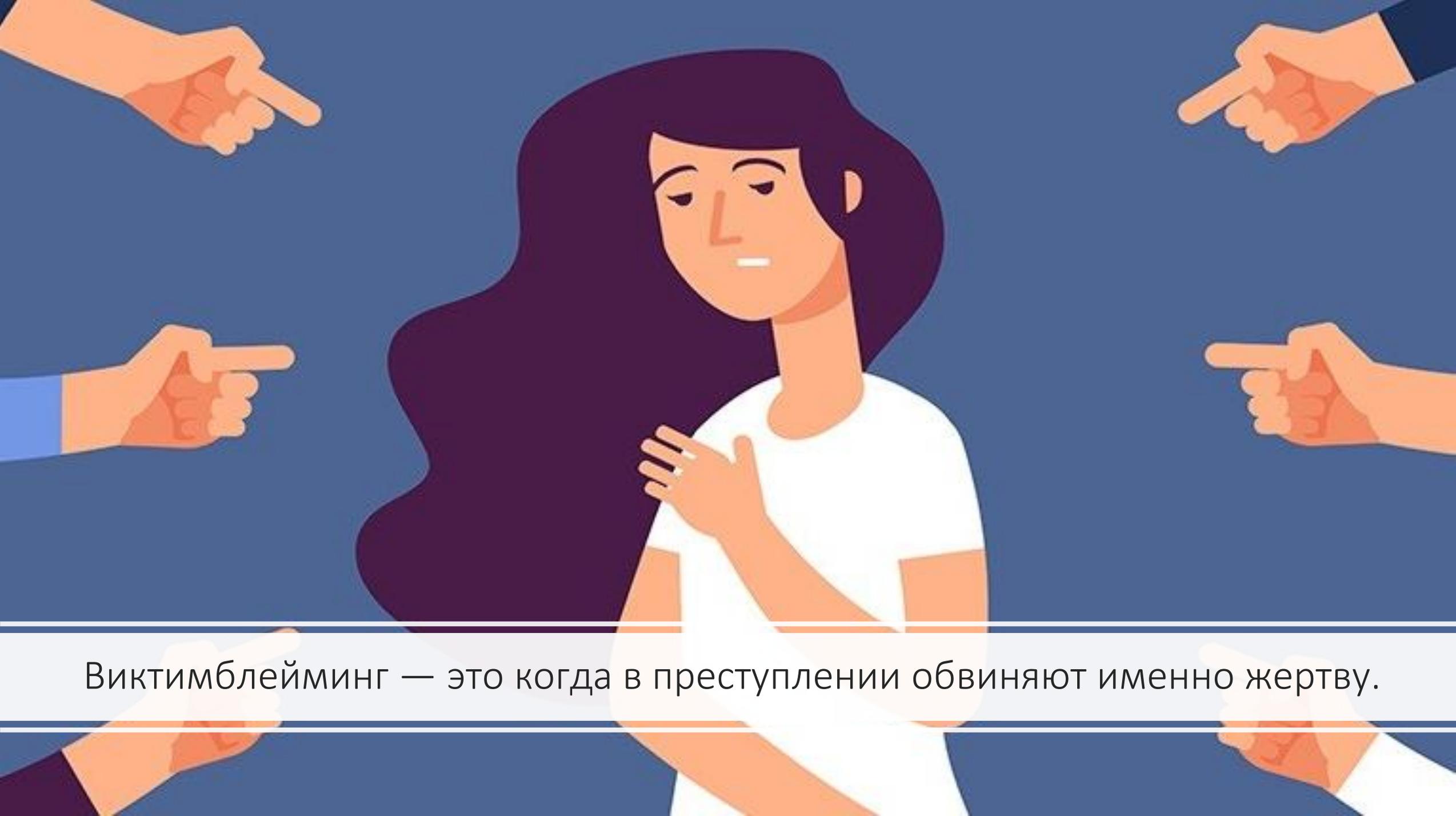


Бесцельный рассказ  
формирует чувство  
жалости

Форма сострадания, но не столько добродетель, сколько чувство (сострадание является одновременно тем и другим), содержащее некий трудноуловимый элемент снисходительности, вызывающий раздражение. Противостоит почтительности. Жалость - это сострадание, проявляемое (по крайней мере, с точки зрения жалеющего) «сверху вниз».

A man in a white shirt and dark pants is sitting on a staircase, looking thoughtful with his hand on his head. A woman in a purple top and black skirt is standing on a staircase, looking down. The background is a classic building with a window and a decorative railing.

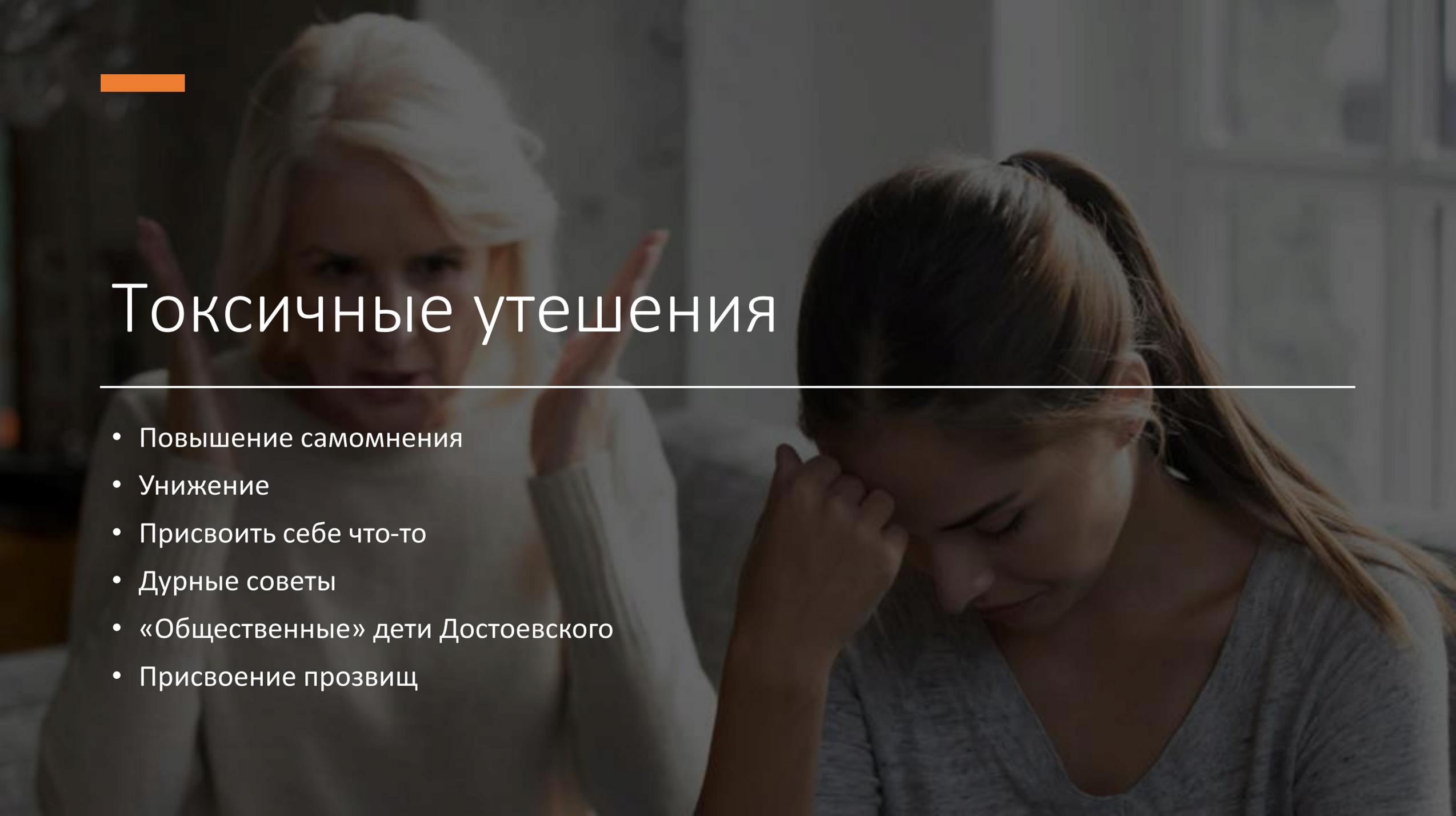
Стигма.  
Жалуются  
ТОЛЬКО  
неудачники.



Виктимблейминг — это когда в преступлении обвиняют именно жертву.



Слёт стервятников.  
Человек ослаб и у него нет защитников.



# Токсичные утешения

---

- Повышение самомнения
- Унижение
- Присвоить себе что-то
- Дурные советы
- «Общественные» дети Достоевского
- Присвоение прозвищ



Рассказать?  
Зачем?

---





Вынужденные запросы

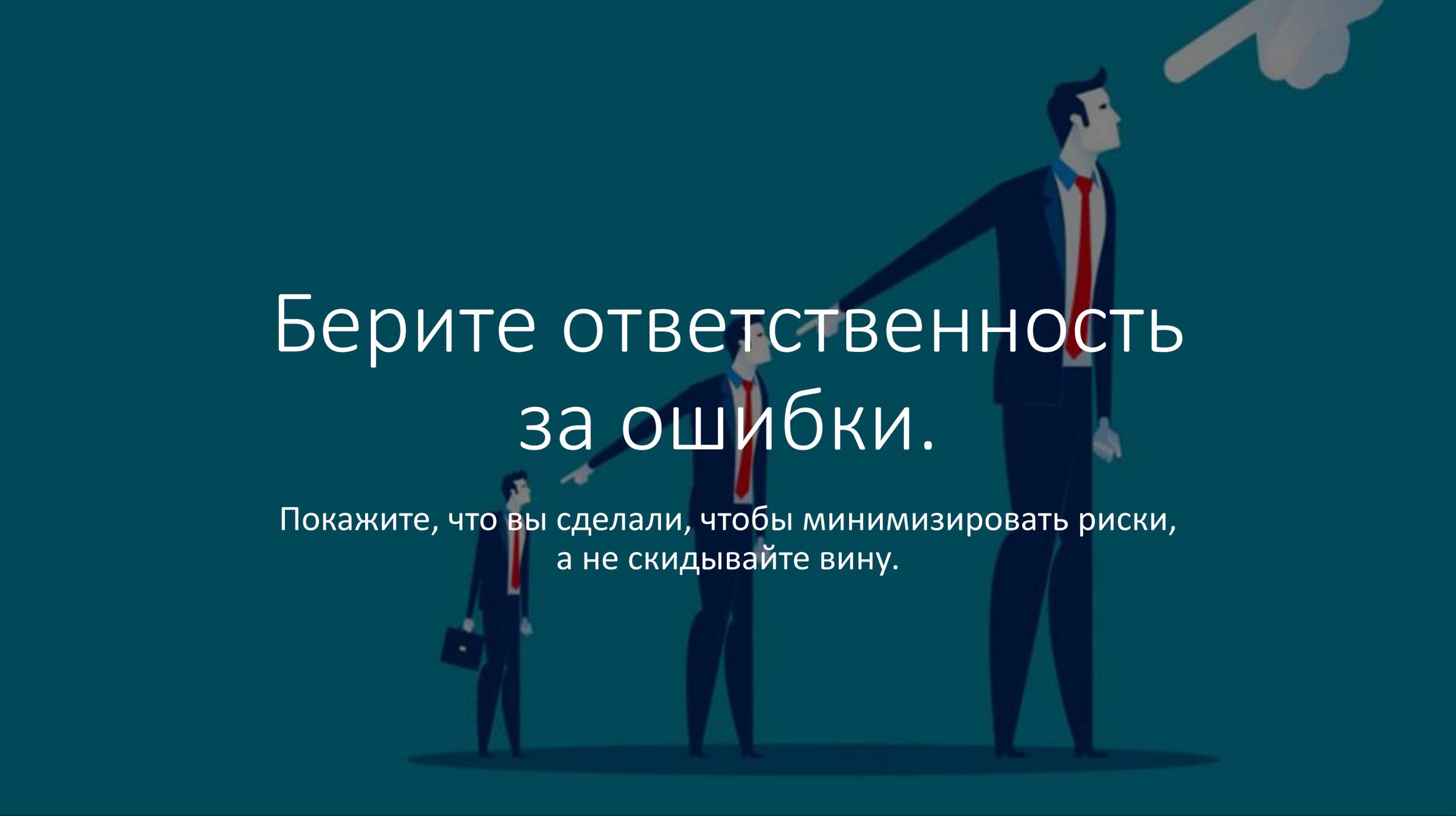


# Готовьтесь и избегайте шаблонов.

---

У меня был план по качеству  
знаний 60%, а получилось 95%!  
Мой средний балл по ЕГЭ 85,  
а я хотел 99.



The background features a dark teal gradient. On the right side, there is a large, stylized illustration of a hand pointing towards the left. In the center and left, three men in dark blue suits with red ties are depicted in a line, increasing in size from left to right. The smallest man on the left is carrying a black briefcase. The middle man is pointing his right hand towards the text. The largest man on the right is also pointing his right hand towards the text. The text is centered over the middle man.

# Берите ответственность за ошибки.

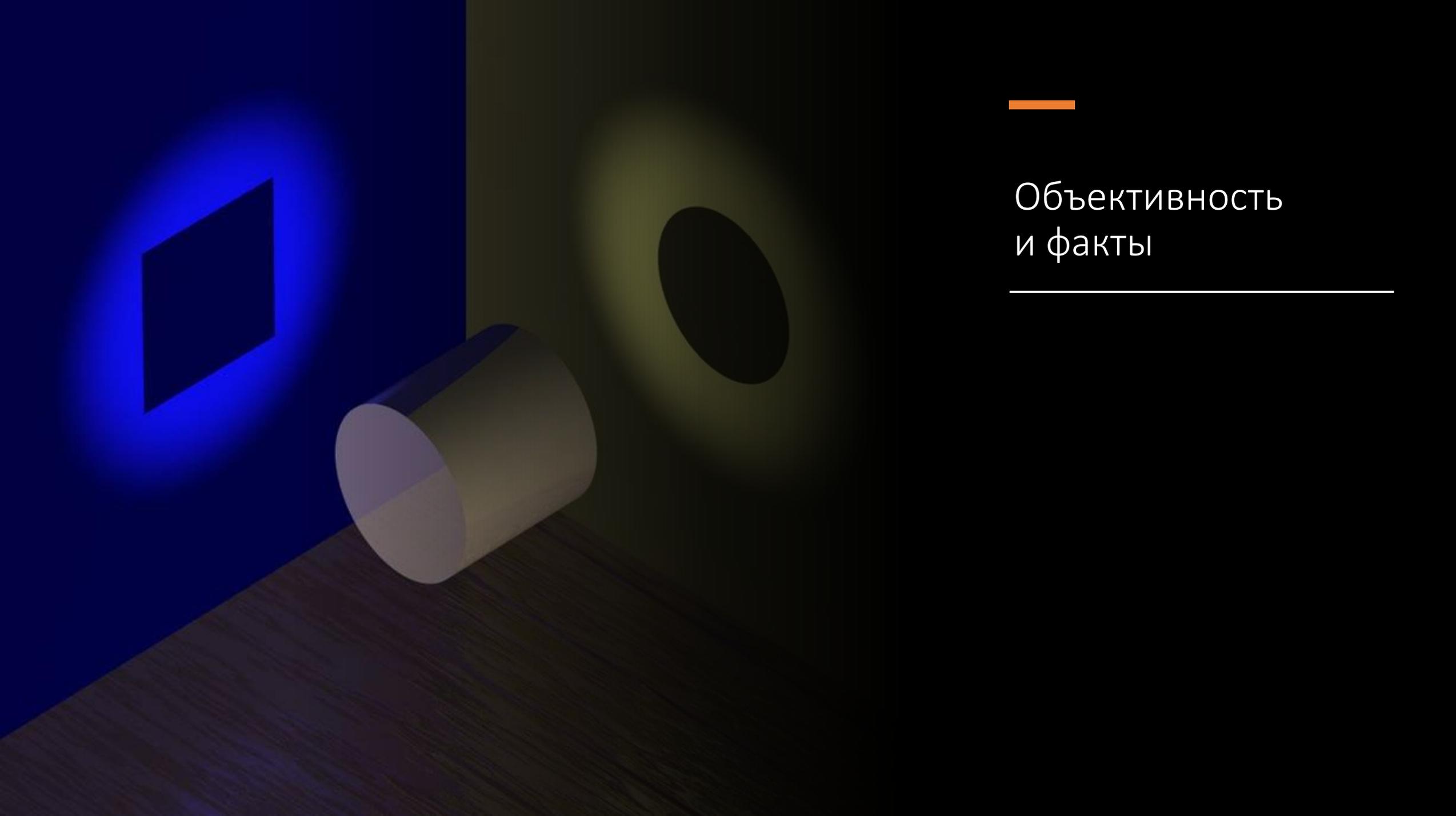
Покажите, что вы сделали, чтобы минимизировать риски,  
а не скидывайте вину.

# Структурируйте рассказ.

---

1. Задайте контекст
2. Причины неудачи
3. Ваши действия
4. Выводы





# Объективность и факты



Если вы признаете свои отрицательные стороны,  
потенциальный клиент ответит вам добром.

*Джек Траут*

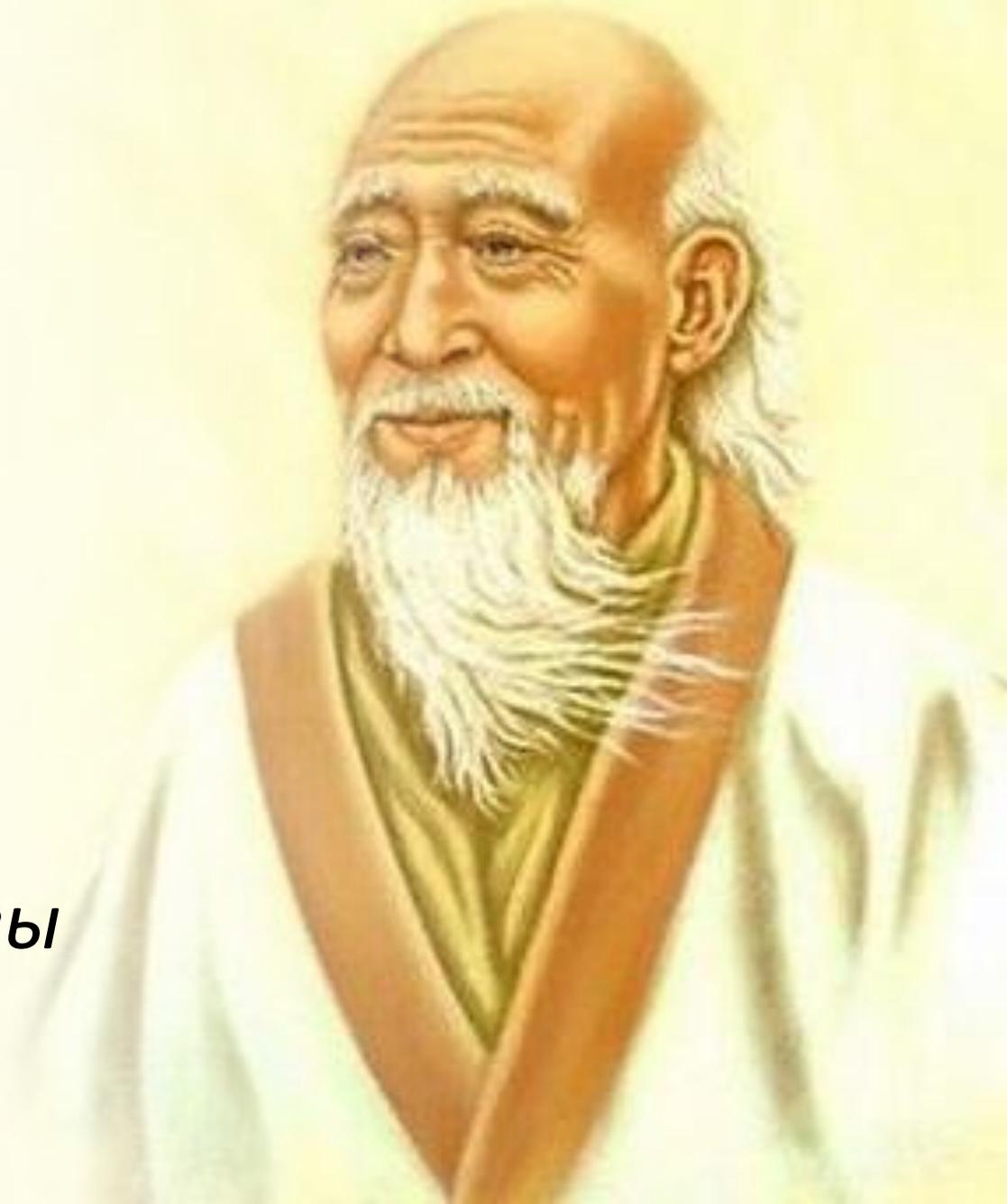
Организации и люди, умеющие признавать свои ошибки, укрепляют свои позиции в сознании потребителей.

На это должна работать эффективная система управления жалобами, в которой любая негативная обратная связь от потребителей – не повод наказать сотрудников, а зона роста и развития.

---

**Тот, кто много говорит,  
часто терпит неудачу,  
поэтому лучше соблюдать меру.**

*Лао-Цзы*

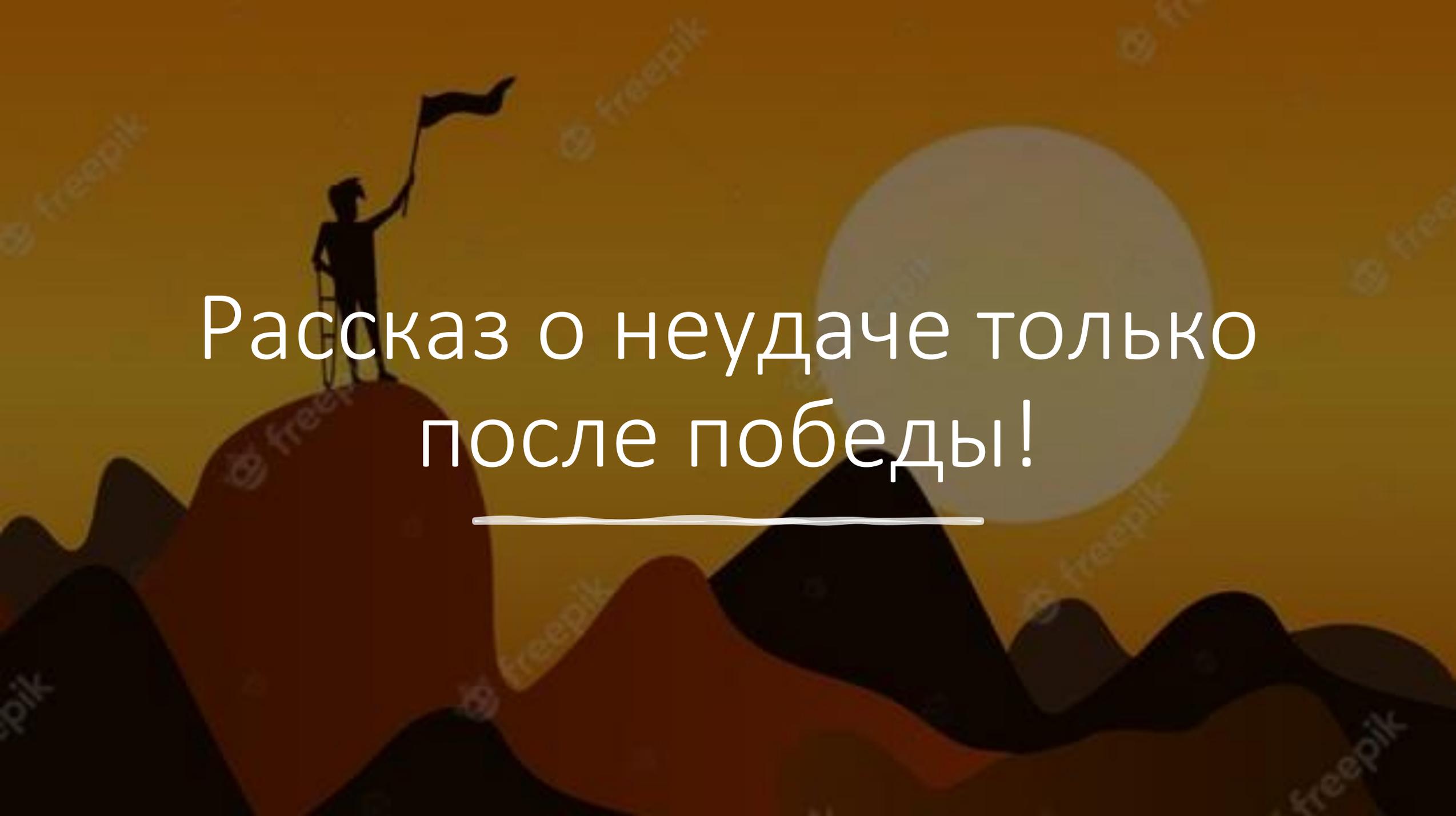




Неудача — это опыт жизни, который становится опорой при выборе модели поведения переживания жизненных кризисов.

Опыт не может быть позитивным или негативным.

Опыт трансформируется в жизненные сценарии переживания неудачи.

The background features a stylized landscape with rolling hills in shades of brown and orange. A large, pale yellow sun is positioned in the upper right quadrant. On the left, a silhouette of a person stands atop a prominent hill, holding a flag aloft. The overall scene conveys a sense of achievement and triumph.

Рассказ о неудаче только  
после победы!

---

A photograph of an outdoor event at night. A man in a light-colored shirt is speaking into a microphone, facing a crowd of people. The background is filled with dense green foliage, possibly a living wall or a large tree. The scene is lit with warm, ambient lights, and a bright light source is visible on the right side. A dark, semi-transparent overlay covers the bottom half of the image, containing text.

## Fuck Up meetings. Фейл конференции.

Цель этих мероприятий - помочь людям избавиться от чувств горечи, стыда и вины, связанных с неудачами, дать им возможность поделиться своими историями в дружелюбной обстановке, проанализировать различные случаи и определить, что можно было сделать по-другому.

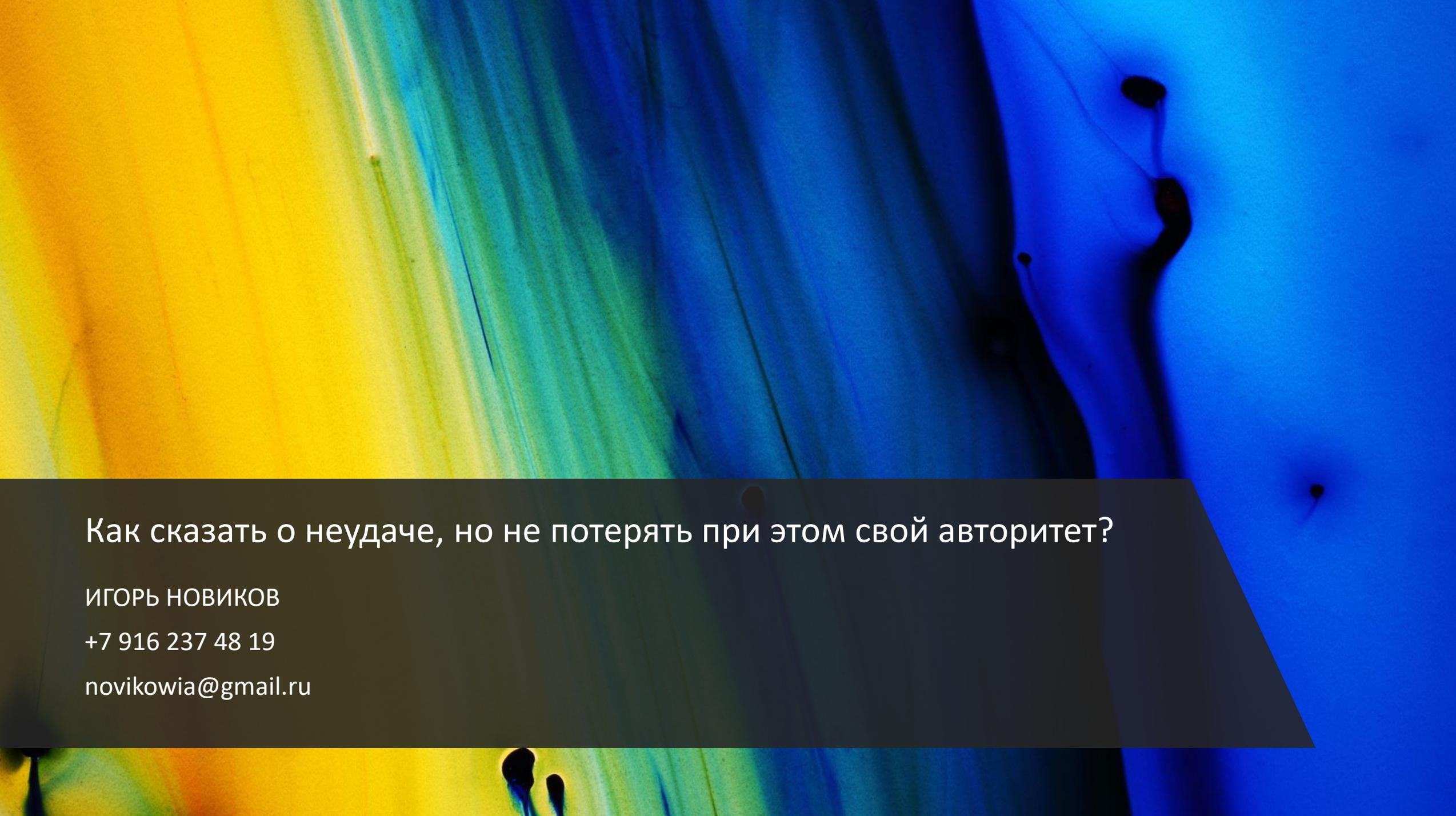
## Шелл из Уртонской школы

---

Благодаря неудачам мы приобретаем стойкость. Вряд ли это может послужить утешением, но вы можете сказать себе: "У меня все в порядке, я все еще в строю, вот чему я научился, и вот почему терпеть неудачи так важно - без них ничему не научишься", - отмечает Шелл.

"Мы принимаем этот процесс [поражений и выхода из них], отдаем ему должное и рассказываем о нем другим", - говорит он.





Как сказать о неудаче, но не потерять при этом свой авторитет?

ИГОРЬ НОВИКОВ

+7 916 237 48 19

[novikowia@gmail.ru](mailto:novikowia@gmail.ru)