

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

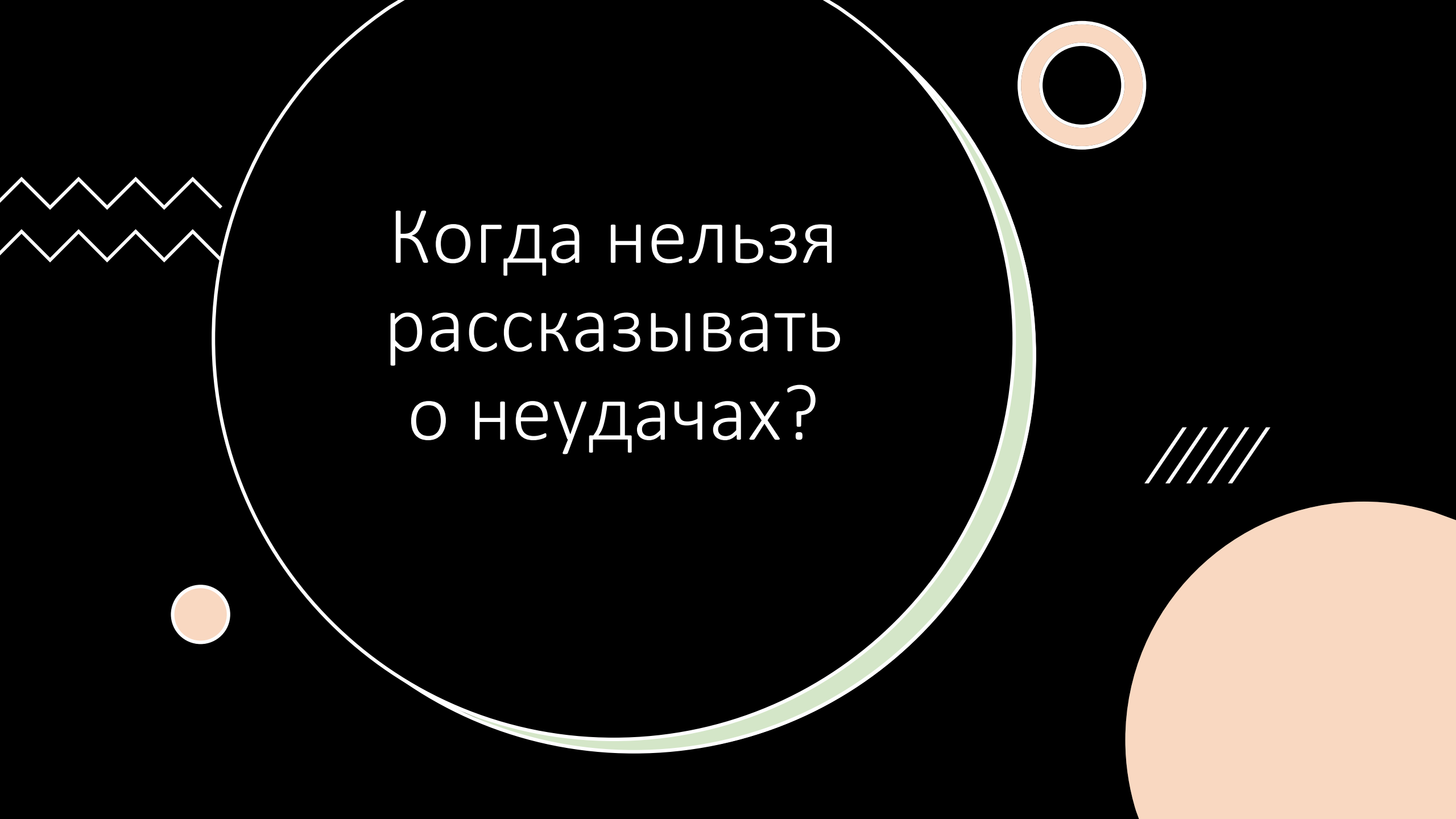
**Relevant**  
(актуальный)

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. Inside this circle, the text "Когда нельзя рассказывать о неудачах?" is written in white. The background is black and decorated with various geometric elements: a white zigzag line on the left, a light orange circle in the top right, a light orange circle in the bottom left, a light orange circle in the bottom right, and a white diagonal hatched pattern on the right side.

Когда нельзя  
рассказывать  
о неудачах?



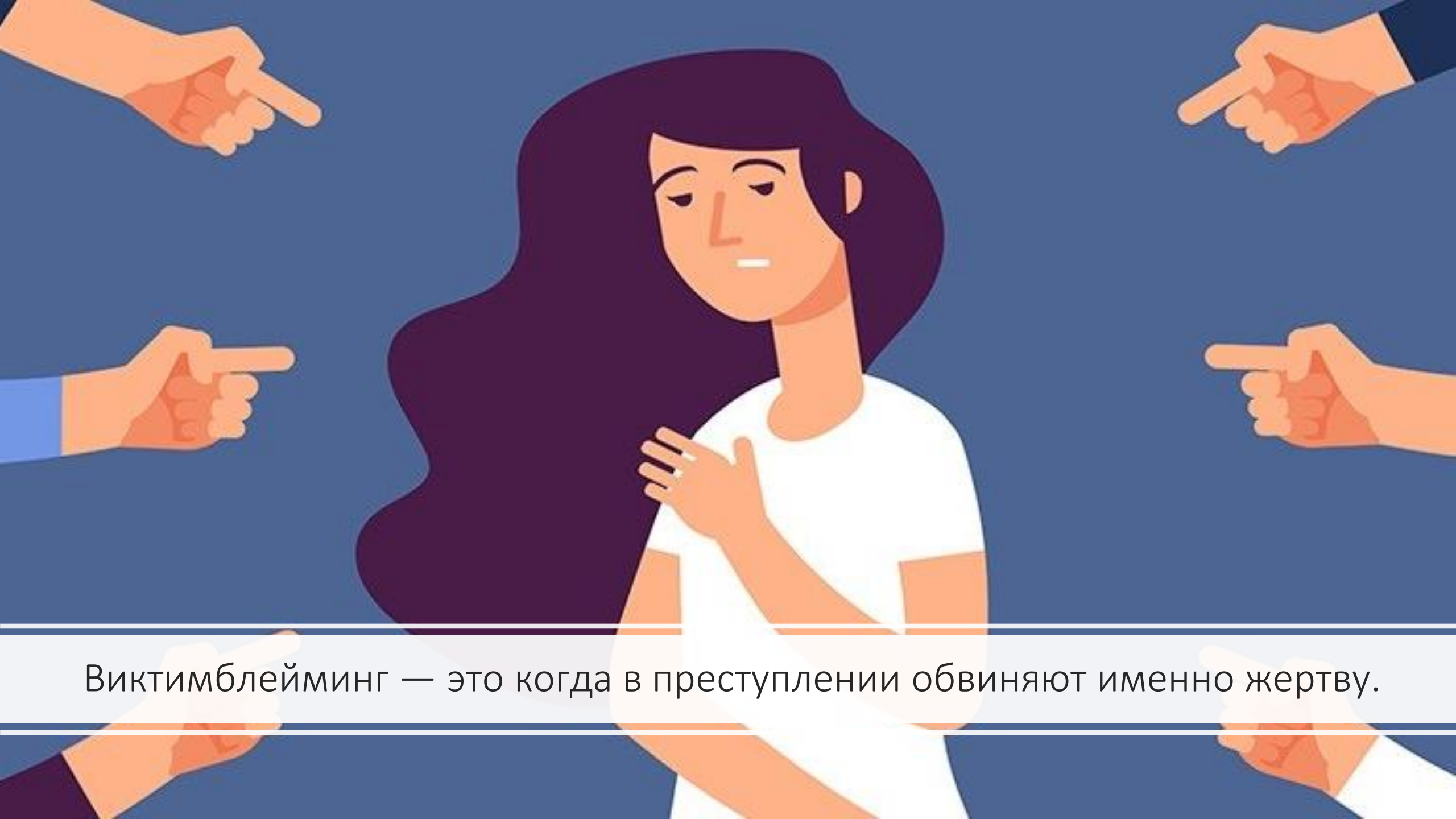
Бесцельный рассказ  
формирует чувство  
жалости

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 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.



An illustration on a dark teal background featuring three men in dark suits and red ties, increasing in size from left to right. The smallest man on the left carries a briefcase. The middle man points towards the largest man. The largest man on the right points towards a large, stylized hand in the top right corner that is pointing towards him. The text is centered over the scene.

# Берите ответственность за ошибки.

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

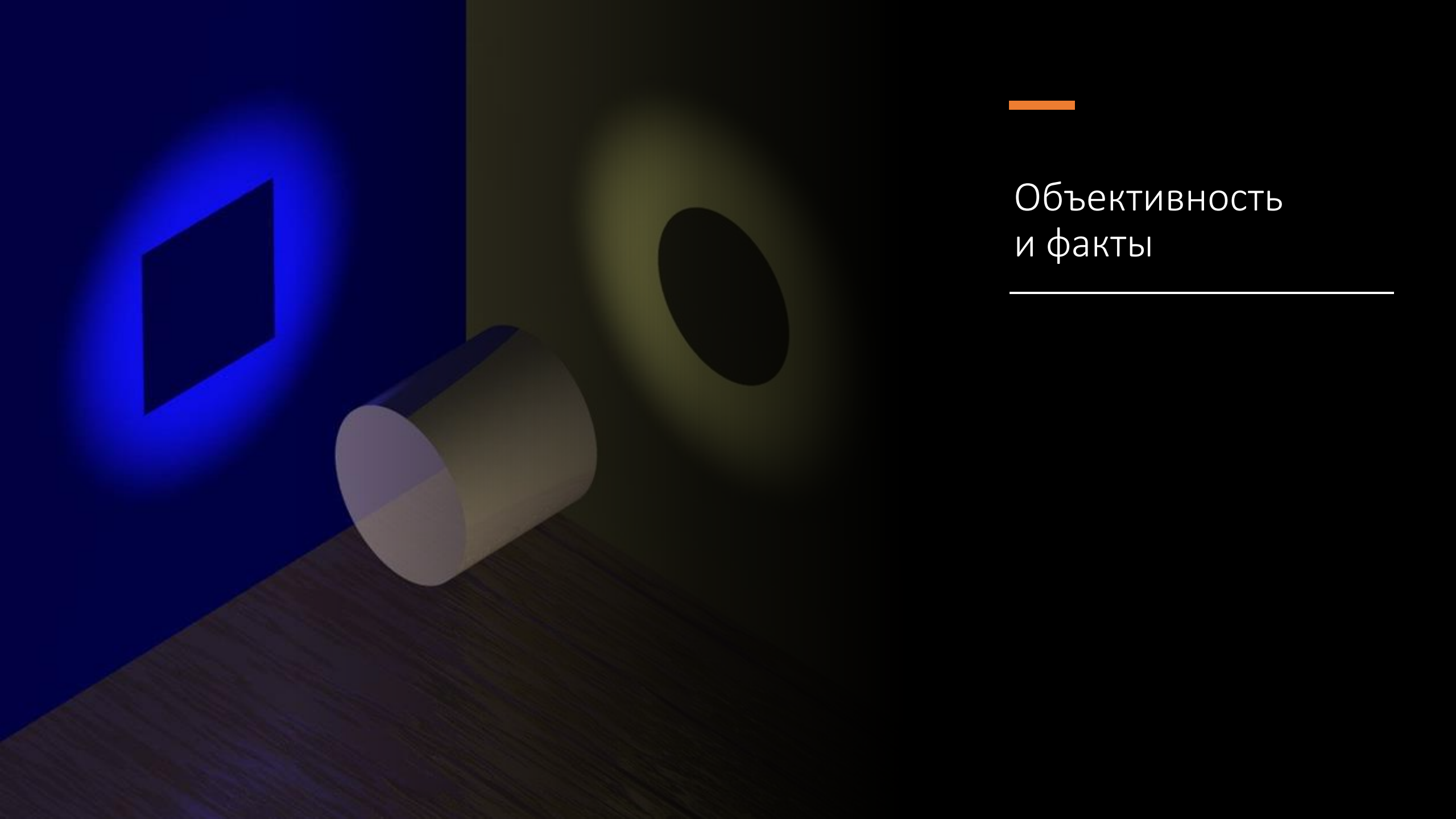


# Структурируйте рассказ.

---

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.

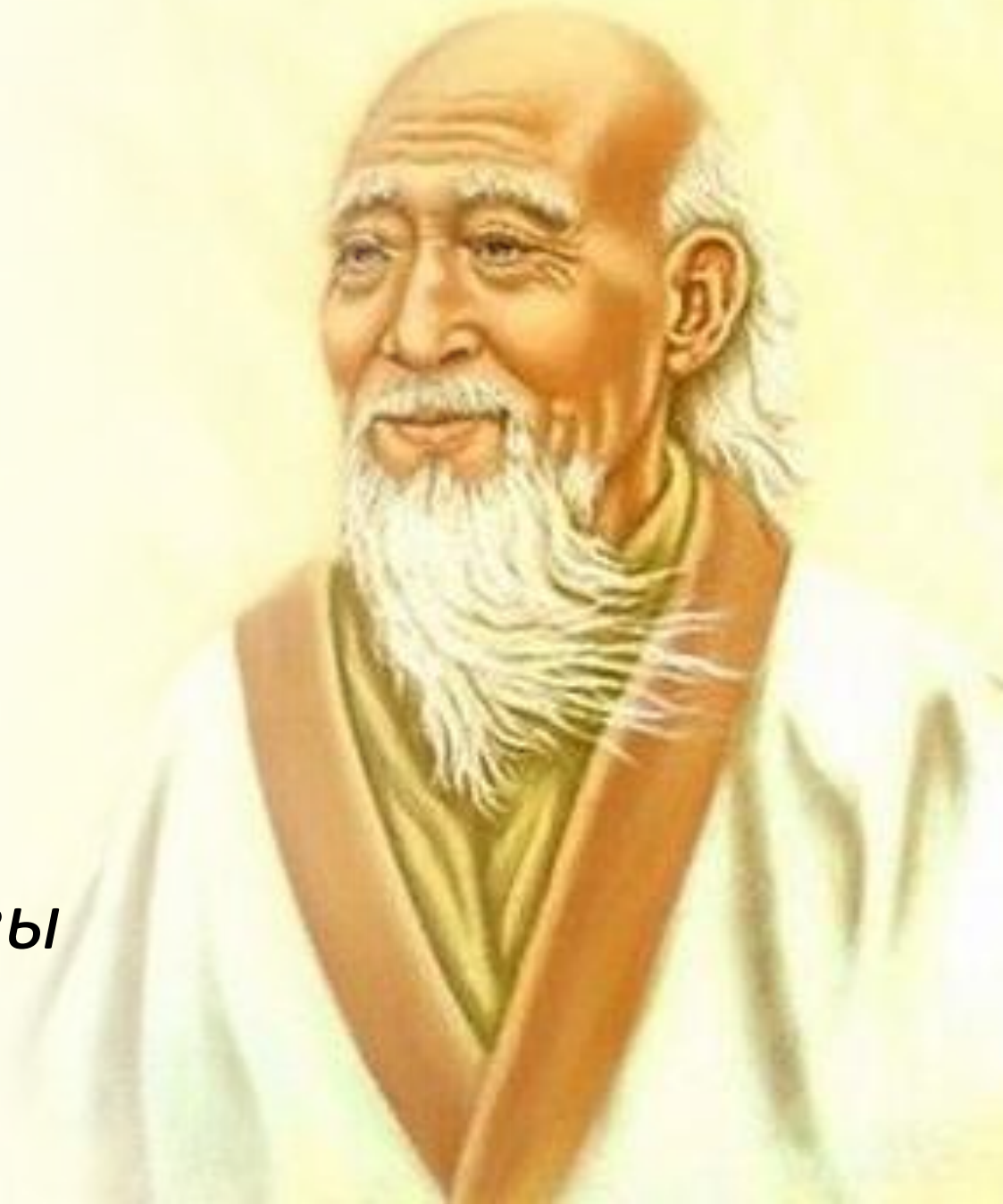
На это должна работать эффективная система управления жалобами, в которой любая негативная обратная связь от потребителей – не повод наказать сотрудников, а зона роста и развития.

—

---

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

*Лао-Цзы*

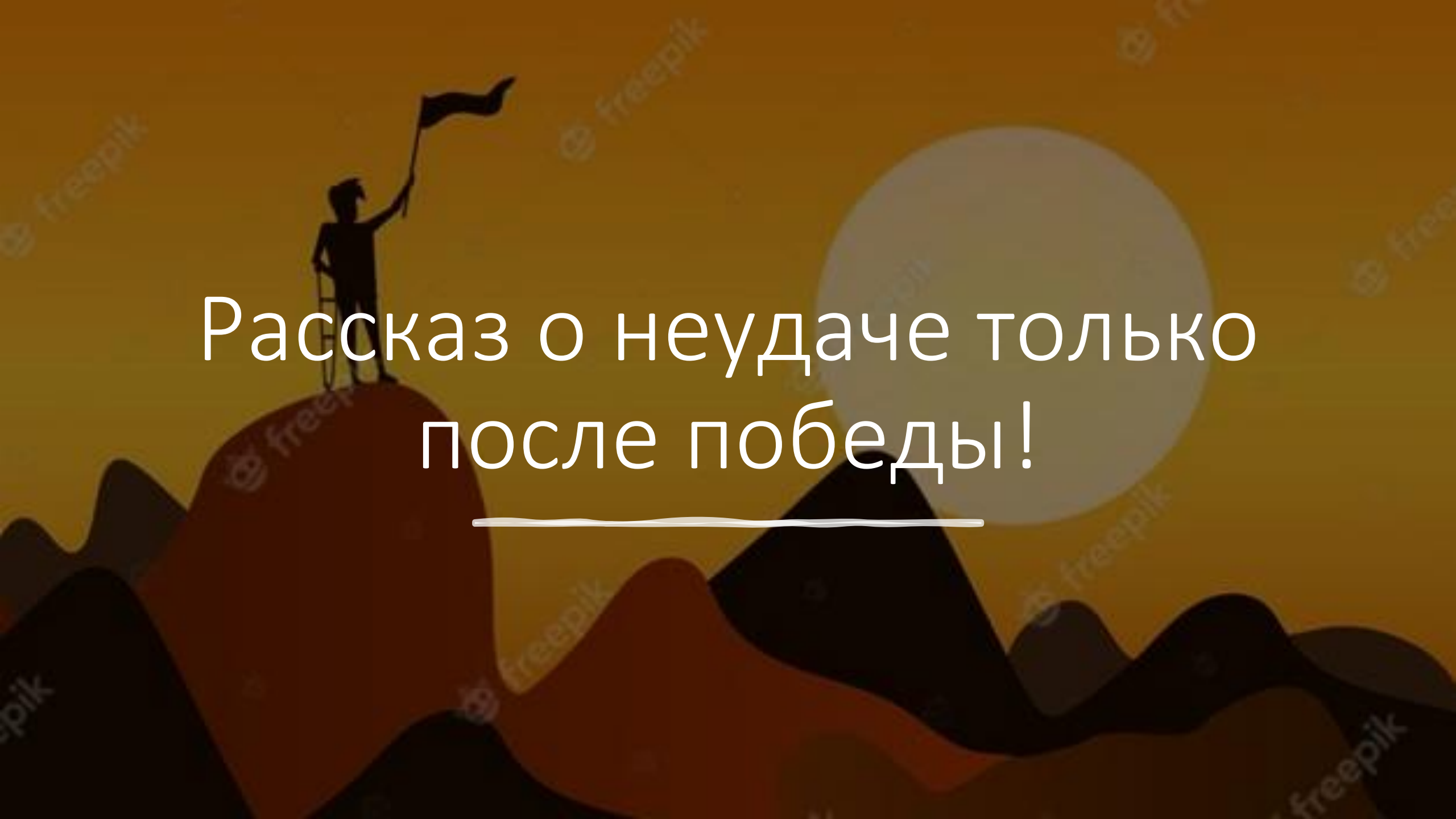




Неудача — это опыт жизни, который становится опорой при выборе модели поведения переживания жизненных кризисов.

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 black. 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 jacket is speaking into a microphone, addressing 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)