



Как организовать конференцию провалов?

Пошаговое руководство

«Это лучшая конференция за последние 3 года, на которой я был»,
– **Олег Шарипков**, исполнительный директор «Гражданский союз» (г. Пенза).

«#ngofailconf – это однозначно успех», – **Анастасия Гулявина**, программный директор и со-основатель Impact Hub Москва.

Теплица социальных технологий, 2015

Правила использования данного текста: [Creative Commons BY-SA](#) (Свободное использование с указанием первоисточника).



[Содержание](#)

[1. Правила](#)

[2. Графическое оформление](#)

[3. Подготовка](#)

[4. Формат](#)

[5. На самом мероприятии](#)

[Приложение № 1. Специальный формат «лечилки» сайтов \(Блок 3\)](#)

[Приложение № 2. Программа первой в России конференции лучших провалов НКО \(16.05.15\)](#)

[Блок 1: Как и кого спасаем? Провалы в постановке задач](#)

[Блок 2: Провалы работы с благополучателями и целевой аудиторией](#)

[Блок 3: Провалы на сайте – технологии или коммуникации?](#)

[Блок 4: Забивая гвозди микроскопом \(Провалы с выбором правильных инструментов\)](#)

[Блок 5: Что-то пошло не так. Провалы и ошибки в управлении проектом](#)

NGO Fail Conference – это конференция о неудачах и ошибках, совершенных в сфере некоммерческого сектора. Данное руководство можно трактовать шире и использовать его для организации конференций провалов практически в любой сфере.

Цель конференции провалов – создать безопасную и дружественную площадку, для того чтобы поделиться ошибками, поддержать друг друга и, конечно, извлечь уроки.

Для того чтобы провести конференцию провалов так, чтобы мероприятие не оставило неприятного осадка, а развеселило и воодушевило всех участников, необходимо соблюдать некоторые правила.

Нам кажется, что нам удалось создать интересный и успешный формат, которым мы хотели бы поделиться с вами. Ниже наши рекомендации по проведению конференции провалов.

Мы приглашаем вас к проведению ваших собственных конференций провалов. Вы можете строго следовать данным рекомендациям, а можете экспериментировать. Если вам нужна помощь – напишите нам на support@te-st.ru с пометкой «Помощь в организации Fail Conference».

Если вы уже провели конференцию и хотели бы поделиться своими впечатлениями о проведенном мероприятии, мы будем рады рассказать об этом нашей аудитории. Присылайте репортажи о проведенных мероприятиях на адрес: nitsa@te-st.ru.

1. Правила

Несмотря на свое название, конференция провалов – это очень позитивное событие. Постарайтесь провести его в соответствующем ключе.

У нашего формата есть **5 важных правил**.

1. Во всех докладах должна соблюдаться **формула «Н-У-У» – Неудача-Урок-Улучшение**. Чрезвычайно важно, что мы начинаем с провала, но заканчиваем теми

уроками, которые извлекли из неприятной ситуации.

2. **Юмор и смех.** Это позитивное мероприятие. Постарайтесь выступить с юмором.
3. **Мы не сводим счеты с другими людьми,** мы учимся на собственных ошибках. Истории «Наша ошибка – это организация X, наш урок – не работать с X, наше улучшение – после окончания работы с X у нас все пошло хорошо» не допускаются.
4. **Личная составляющая** – нам важно понять именно ваш провал.
5. **Не навреди** – допускаются незначительные искажения в рассказывании историй (изменение имен или названий организаций), если речь идет о чувствительном вопросе.

2. Графическое оформление

Качественное графическое оформление важно для любого мероприятия. В связи с этим мы делимся логотипом мероприятия, который, как мы надеемся, станет объединяющим для всех конференций подобного рода.

Официальный шрифт – бесплатный кириллический шрифт **Rouses Black** ([скачать бесплатно](#)), созданный студией TypeType.

Логотип. Скачать логотип можно здесь: ([ссылка на логотип](#)). Логотип нельзя растягивать или менять пропорции. Обязательно, чтобы вокруг логотипа было «охранное пространство».

Закладка для презентаций (PNG-файл 1024*768 пикселей) – [здесь](#) ([ссылка на закладку](#)).

Анкет. Анкеты для получения обратной связи о конференции можно скачать [здесь](#) ([ссылка на анкеты](#)).

3. Подготовка

Расписание подготовки. Начать готовиться к мероприятию необходимо минимум за два месяца.

Размер аудитории. Рассказ о провалах – процесс достаточно интимный. Мы советуем начинать в небольших аудиториях от 30 до 60 человек.

Оборудование. Аудитория должна быть снабжена компьютером, проектором. Очень рекомендуется иметь микрофон и колонки. Должен быть стабильный интернет-канал, который сможет обеспечить как интернет-трансляцию, так и подключение гостей.

Кейтеринг. Мы советуем вам приготовить кофе, чай, воду, закуски для гостей.

Участники. Самое главное, что нужно начать готовить заранее, – это искать участников. У нас подготовка программы на один день заняла почти три недели постоянной переписки, звонков и т.д. Поэтому заложите 2-3 недели подготовки именно на спикеров.

Приглашение и регистрация. Так как мероприятия подобного рода привлекают к себе много внимания, мы советуем вам ввести обязательную регистрацию (это также возможность поддерживать контакт с участниками) на мероприятие. Как только число регистраций более чем в два раза превысит число посадочных мест, необходимо закрыть регистрацию.

Сбор заявок. Вы можете устроить сбор заявок (например, создав простую [гугл-форму](#) или [контактную форму на сайте](#)) для рассказов заранее, чтобы иметь не только тех докладчиков, которых вы знаете лично.

При отборе отсеивайте те заявки, которые своей основной целью ставят персональные атаки на бывших партнеров, контрагентов и т.д. Также проводите предварительную беседу (и просматривайте презентацию) со всеми докладчиками, которых вы не знаете.

По нашему опыту мы знаем, что иногда очень вменяемые доклады оборачиваются в очень невменяемые презентации.

Работа с партнерами. Перед проведением мероприятия мы советуем наладить работу с партнерами и информационными партнерами в частности. Важно, что представитель партнера не может выступать в качестве спикера.

4. Формат

Структура

Совершение ошибок – интегральное свойство человеческой природы. И чем больше и сложнее тема, тем больше ошибок можно совершить. Социальная проблематика, которой в той или иной степени занимается каждый, кто приходит на конференцию провалов НКО, чрезвычайно сложная тема со множеством культурных, персональных, политических и технологических факторов, которые необходимо брать во внимание. И на каждом этапе можно совершить ошибку. Мы попытались распределить эти шаги равномерно и привести по несколько примеров на каждом из шагов.



Структура. В нашей конференции 6 блоков по числу определенных нами шагов, на которых можно совершить ошибку:

1. Блок 1: Как и кого спасаем? Провалы в постановке задач

2. Блок 2: Провалы работы с бенефициарами (в содержании и дальше в тексте «благополучателями») и целевой аудиторией
3. Блок 3: Провалы на сайте - технологии или коммуникации?
4. Блок 4: Забивая гвозди микроскопом (Провалы с выбором правильных инструментов)
5. Блок 5: Что-то пошло не так. Провалы и ошибки в управлении проектом
6. Блок 6: Команда, мотивация, кадры и волонтеры. Роль человеческого фактора в провалах

На ваше усмотрение вы можете сокращать или добавлять элементы программы.

Для блока 3 предусмотрен специальный формат «Лечилки сайтов» (см. Приложение 1). Он более интерактивен, чем остальные доклады, и стоит сразу после обеда.

Это важно, т.к. после обеда все засыпают (т.н. «послеобеденная кома») и нужен интерактивный формат, чтобы пережить этот сложный момент.

Модераторы на каждый блок. Для того чтобы облегчить себе задачу, мы советуем на каждый блок выделить по модератору. Модератор должен заняться координацией подготовки докладов, а также контролем времени на самой конференции.

Длительность докладов: 15 минут. Мы старательно рекомендуем *жестко* следовать графику и иметь люфт на опоздание максимум 15 минут, сокращая его за счет перерывов.

Пунктуальность – очень важное качество, которое критически влияет на удовлетворенность от вашего мероприятия. Мы считаем, что 15 минут – это оптимальное время доклада, которое позволяет не соскучиться зрителям.

Длительность всего мероприятия один день – начало в 10:00 и окончание примерно в 21:00 (18-20 докладчиков). В зависимости от числа докладчиков вы можете сократить мероприятие по времени (например, уложиться в полдня).

Важно при этом не увеличивать длительность докладов. Если докладчиков меньше, лучше сделать мероприятие короче.

Последовательность докладов. Как организатору вам нужно: а) хорошо начать мероприятие: б) хорошо закончить мероприятие. В связи с этим оцените презентационные

качества докладчиков и поставьте одного хорошего докладчика в начало, а одного (или лучше нескольких) – в конец мероприятия, чтобы закончить на позитивной ноте.

Структура докладов

Лучше всего воспринимаются доклады, использующие следующую структуру:

«предыстория/контекст -> провал -> последствия + мораль/добрый совет и разбор деталей/нюансов». (Например, как определить состояние предпровала, как из него красиво/правильно выйти, как минимизировать риски.) Такая последовательность в докладах представляется нам самой удачной и понятной для дальнейшего усвоения.

Мы также рекомендуем просить докладчиков вычищать свои презентации от узкой специфики, которая интересна, но во многом бесполезна коллегам по цеху.

Также докладчикам рекомендуется делать презентации (кроме просто картинок, заливать какую-нибудь полезную информацию), так как презентации впоследствии скачиваются участниками.

5. На самом мероприятии

Трансляция. Мы рекомендуем транслировать ваше мероприятие в прямом эфире на вашем канале YouTube. О том, как это сделать, смотрите [наш видеоурок](#). Настройте все на несколько минут раньше и распространите ссылку на своих страничках социальных сетей.

Приватность. Предупреждайте всех докладчиков, что ведете запись. Если они не хотят, чтобы их записывали, хорошим тоном (и вашей моральной обязанностью) является отключение каких-либо записывающих устройств. Трансляцию можно поставить на паузу, а микрофоны отключить.

Также отдельно обговорите с вашими выступающими, что именно вы можете или не можете цитировать.

Лучше лишний раз обсудить, чем поссориться с докладчиком после.

Открытие мероприятия. Мероприятие начинается с открывающей презентации.

Организатор должен начать с представления следующих пунктов.

1. Пароль и логин к вай-фаю в аудитории.
2. Хештэг мероприятия (мы использовали #NGOfailconf).
3. Анкеты, которые раздаются всем участникам (мы очень советуем использовать простые анкеты, чтобы собрать ценную обратную связь).
4. Советуем проиллюстрировать каждый блок собственными ошибками. Если вы не расскажете о собственных ошибках в самом начале конференции провалов, то это создаст впечатление неискренности.

Кофе-брейки (кофейные паузы). Неформальное общение так же важно для ваших участников, как и формальное. Планируйте частые и достаточно обширные кофе-брейки для того, чтобы все могли пообщаться.

При этом важно помнить, что люди с трудом возвращаются на свои места, в связи с этим приглашайте участников занимать свои места за 2-3 минуты до окончания кофе-брейка.

Сложные моменты. Не все могут хорошо выступать, или тема провала вызывает недовольство у части аудитории.

Мы советуем всячески пресекать недовольство со стороны аудитории и дать выговориться докладчику. Атмосфера взаимного уважения чрезвычайно важна для успешного мероприятия.

Подведение итогов. После того как вы прослушали все доклады, мы советуем вам пригласить высказаться всех модераторов (с лимитом по времени не более 5 минут), а потом – вообще всех участников конференции (в том числе, и особенно, – слушателей). Лимит для выступлений также 5 минут.

Мы советуем вам поощрять участников рассказывать свои истории неудач и обмениваться с ними контактами для организации следующих конференций.

После подведения итогов мы советуем вам запланировать 30-40 минут на неформальное общение. Если у вас есть бюджет, вы можете купить напитки, пирожные и т.д. Не забудьте напомнить участникам про заполнение анкет.

Приложение № 1. Специальный формат «лечилки» сайтов (Блок 3)

Автор: Анна Ладюшкина

Контекст

Наиболее частая проблема на сайтах НКО – невозможность понять, чем занимается организация.

Это коммуникационная проблема, прямой связи между качеством сайта или организации нет, встречается у всех – у хороших и у плохих. В ходе «лечилки» этот эффект демонстрируется всем участникам и сопровождается комментариями экспертов.

Участники

1. Два эксперта, комментирующие сайты
2. Модератор, следящий за процессом и объясняющий правила
3. Помощник, координирующий волонтеров.

Общий ход сессии

Выбираются 4 сайта (предлагаются залом), записываются на флип-чарт (возможно заранее договориться как минимум с одной организацией из присутствующих, чтобы она «подала пример»).

Выбирается по одному волонтеру на каждый сайт, по возможности не знакомых с организацией. Модератор объясняет правила.

Задача каждого волонтера – походить по сайту в течение ограниченного времени – 1 минута – и после ответить на три вопроса:

- Чем занимается организация?

- Как я могу поучаствовать в ее деятельности?
- Что меня затронуло эмоционально?

Ответы конспектируются, но затем волонтер озвучит их вслух.

Необходимо выделить какое-то место, где волонтеры будут это делать, чтобы не ходить по залу, так как это затруднительно.

Пока первый волонтер проходит процедуру, эксперты представляются и объясняют, с какой позиции они будут комментировать происходящее.

Затем для каждого сайта повторяется следующий цикл.

- Выступает волонтер, рассказывающий о своих впечатлениях.
- Модератор просит представителя организации ответить на те же вопросы, но с позиции «как это задумано», строго следя, чтобы не отклонялись в сторону.
- Эксперты могут за это время познакомиться с сайтом на компьютере.
- Каждый из экспертов комментирует услышанное и увиденное на сайте – так как время ограничено, предполагается, что эксперты прокомментируют реакцию волонтера и выберут на сайте какую-то одну наиболее существенную проблему, на которую стоит обратить внимание.

В конце завершающий комментарий экспертов, если время позволит.

Организационные моменты

- Нужно два компьютера (для экспертов – для просмотра сайта) и для волонтера (с мышью).
- Нам нужно будет жестко следить за временем.
- Нам нужен флипчарт.

ТАЙМИНГ

- 14:00 – Правила сессии, выбор 4-х сайтов, выбор 4-х волонтеров
- 14:15 – Представление экспертов (14.15 – 14.16 – просмотр сайта волонтером)

- 14:20 – Рассказ первого волонтера, рассказ представителя организации (ответы на идентичные вопросы по 2,5 мин.) – по секундомеру
- 14:30 – Оценка экспертами
- 14:40 – Рассказ второго волонтера, рассказ представителя организации (ответы на идентичные вопросы по 2,5 мин.) – по секундомеру
- 14:45 – Оценка экспертами
- 14:55 – Рассказ третьего волонтера, рассказ представителя организации (ответы на идентичные вопросы по 2,5 мин.) – по секундомеру
- 15:00 – Оценка экспертами
- 15:10 – Рассказ 4-го волонтера, рассказ представителя организации (ответы на идентичные вопросы по 2,5 мин.) - по секундомеру
- 15:15 – Оценка экспертами
- 15:25 – Подведение итогов

Приложение № 2. Программа первой в России конференции лучших провалов НКО (конференция от 16.05.15)

- 10:00 – 10:30 – регистрация участников, кофе-брейк;
- 10:30 – 10:45 – открытие, вступительное слово.

Блок 1: Как и кого спасаем? Провалы в постановке задач

Модератор: Алексей Сидоренко, [Теплица социальных технологий](#).

- 10:45 – 11:00 – **«Как мы поняли, что немотивированных благополучателей не бывает»** – Анастасия Соснина, социальный работник [Фонда содействия защите здоровья и социальной справедливости имени Андрея Рылькова](#);
- 11:00 – 11:15 – **«Как мы хотели привлечь новых участников, и что из этого не вышло»** – Наталья Каминарская, руководитель [Форума доноров](#).
- 11:15 – 11:30 – **«Как мы защищали общественный интерес, выполняя государственный контракт»** – Светлана Маковецкая, директор Центра гражданского анализа и независимых исследований ГРАНИ, руководитель программы «Бюро управленческих компетенций для руководителей ресурсных центров по поддержке СОНКО», реализуемой МОО «Общество развития продуктивных инициатив».

- 11:30 – 11:45 – «Как далеко можно убежать впереди паровоза» – Елена Темичева, главный редактор [Агентства социальной информации](#);
- 11:45-12:00 – кофе-пауза

Блок 2: Провалы работы с благополучателями и целевой аудиторией

Модератор: Влад Лавриченко, [Теплица социальных технологий](#).

- 12:00 – 12:15 – «Как мы судились с бенефициаром» – Олег Шарипков, директор фонда «[Гражданский союз](#)», г. Пенза;
- 12:15 – 12:30 – «Как проекту не удастся работать со СМИ, и как получается жить со СМИ в разных реальностях» – Митя Алешковский, руководитель проекта «[Нужна помощь](#)»;
- 12:30 – 12:45 – «Онлайн голосование: скандалы, интриги, расследования» – Катерина Никитина и Евгения Телицына, фонд «[Навстречу переменам](#)»;
- 12:45 – 13:00 – «Как повышать доверие к НКО, когда они сопротивляются?» – Ольга Дроздова, координатор проекта «Так просто» [Агентства социальной информации](#);
- 13:00 – 14:00 – обед.

Блок 3: Провалы на сайте – технологии или коммуникации?

Модераторы: Анна Лadoшкина, Елена Темичева.

- 14:00 – 15:30 – интерактивная сессия «Сайт глазами пользователя» в режиме блиц-тестирования сайтов-участников конференции. Модераторы Анна Лadoшкина, Елена Темичева. Эксперт Алексей Сидоренко.

Блок 4: Забивая гвозди микроскопом (Провалы с выбором правильных инструментов)

Модератор: Анастасия Гулявина, [Impact Hub Moscow](#).

- 15:30 – 15:45 – «Как не стать жертвой адского креатива. Наш опыт работы с рекламными агентствами» – Анастасия Лыкина, [Всемирный фонд дикой природы](#);

- 15:45 – 16:00 – «В ненужном месте, в ненужное время. Распределение сил и выбор правильного времени для старта и важных действий» – Наталья Коханова, [ЭкоЛавка в Клину](#);
- 16:00 – 16:15 – «Мои 22 ошибки, или Как не нужно помогать детским домам» – Диана Колесникова, лидер образовательного проекта [Образ жизни](#);
- 16:15 – 16:30 – «Когда всё не так. Слепоглухие» – Татьяна Константинова, исполнительный директор фонда поддержки слепоглухих [Со-единение](#);
- 16:30 – 16:45 – вопросы из зала;
- 16:45 – 17:00 – кофе-пауза.

Блок 5: Что-то пошло не так. Провалы и ошибки в управлении проектом

Модератор: Елена Темичева, [Агентство социальной информации](#).

- 17:00 – 17:15 – «Как не нужно проводить TEDx» – Анастасия Гулявина, [Impact Hub Moscow](#);
- 17:15 – 17:30 – «Торговали – веселились, подсчитали – прослезились» – Маргарита Журавлева, «Социальная мастерская нужных подарков» при Благотворительном фонде «[Адреса милосердия](#)»;
- 17:30 – 17:45 – «Не оставляйте донора в покое» – Елена Егорова, [Детские деревни – SOS](#);
- 17:45 – 18:00 – «Ошибки и просчеты проекта проката детских товаров «Хорошее дело»» – Алина Щеглова, социальный предприниматель, Великий Новгород (скайп-включение);
- 18:00 – 18:15 – вопросы из зала;

18:15 – 18:30 – кофе-пауза.

Блок 6: Команда, мотивация, кадры и волонтеры. Роль человеческого фактора в провалах

Модератор: Елена Альшанская, президент [БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»](#).

- 18:30 – 18:45 – «Причинить добро. Как не надо организовывать волонтерскую работу» – Елена Альшанская, президент [БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»](#);
- 18:45 – 19:00 – «Система распознавания «свой-чужой»» – Татьяна Тульчинская, директор Благотворительного фонда «[Здесь и сейчас](#)»;

- 19:00 – 19:15 – «Личностное и должностное. Почему «Предание» всегда в кризисе» – Владимир Берхин, президент [фонда «Предание»](#);
- 19:15 – 19:30 – докладчик уточняется;
- 19:30 – 20:00 – подведение итогов;
- 20:00 – 21:00 – неформальное общение.