ESCAPE ROOMS
FOR DIGITAL ENTREPRENEURSHIP

Umění vyjednávání

Manuál pro průvodce

Výsledky učení

Hlavní téma

Taktiky vyjednávání a komunikační strategie zahrnují metody a přístupy používané k usnadnění efektivního dialogu, řešení konfliktů a dosažení vzájemně výhodných dohod v obchodních vztazích. Tyto dovednosti jsou klíčové pro podnikatele, manažery a profesionály, kteří chtějí budovat dlouhodobá partnerství, silné vztahy s klienty a podporovat růst podnikání.

Pedagogické cíle

- Účastníci rozvíjejí dovednosti spolupráce prací v týmu.
- Při cvičeních na hraní rolí účastníci procvičují aktivní naslouchání a emoční inteligenci.
- Účastníci vyvinou strategie pro řízení a řešení konfliktů.
- Účastníci budou analyzovat a řešit vyjednávací scénář.



Rám

Typ

Tradiční úniková místnost

Časový rámec

1 hodina (včetně brífinku a debriefingu)

Účastníci

Min 2 maximálně 6 (podle velikosti pokoje)

Témata

Vyšetřování, únos, vědci, obětní beránek, zrada.

Požadované dovednosti

Game Master

- Adaptace (pro diskusi o závěrečné fázi)

Účastník

- Žádné



Role Game Mastera

V této únikové místnosti je role herního mistra velmi specifická, protože bude průvodcem během hry a soudcem během debriefingu.

Během briefingu můžete popsat globální schéma hry: hráči jsou vyjednavači společnosti "Váš nejlepší hovor" a musí najít nejlepší nabídku, kterou klientovi předloží během 30 minut. Pokud přijdou pozdě nebo nenajdou dobrou nabídku, jejich firma přijde o klienta, což má obrovský dopad na činnost i práci zaměstnanců.

Během hry musíte zjistit, jestli jsou hráči na enigma zablokovaní, a dát jim nějaké nápovědy. Můžete použít očekávanou dobu, kterou jsme uvedli v dokumentu "1. Popis scénáře a plán" jako referenci. Doporučujeme vám také dělat poznámky z pozorování, která můžete během hry mít: to bude podklad pro debriefing. Aktivitu jsme definovali na časový rámec 1 hodinu, včetně 30 minut na vyřešení ER, 15 minut na briefing a 15 minut na debriefing: pokud můžete udržet skupinu déle než hodinu, klidně nastavte delší dobu ER, a pravděpodobně přidejte i nějaké červené stopy.

Během debriefingu byste se nejprve měli zeptat hráčů na závěr. Ujistěte se, že všichni hráči jsou jednomyslní ohledně vybrané odpovědi: pokud ne, dejte jim poslední šanci opravit finální návrh do 5 minut. Je možných mnoho řešení:

- **Přes rozsah:** "Promiňte, jste moc zfetovaní, pohledáme jiného poskytovatele služeb."
- **Na střelnici:** "To je dobrý základ. Ale navrhli jsme něco jiného, vypadá ti to dobře?"
    - Pokud hráči navrhli řešení, které pokryje volitelné potřeby: 7 800€
    - Pokud hráči navrhli řešení, které nepokryje volitelné potřeby: 4 500€

Pak by hráč neměl klientskou nabídku přijímat, protože je v jeho dosahu. Měli by navrhnout jiný kompromisní návrh, který by klient měl přijmout.

- **Pod střelnicí:** "To vypadá skvěle, kde mám podepsat?"

Po tomto závěru můžete navrhnout zpětné ohlédnutí se za tím, co se ve hře stalo. Nechte hráčům prostor, aby sdíleli své pocity/zpětnou vazbu a sdíleli své postřehy během hry.

Pak můžete uzavřít výsledek hry podle jejich odpovědi:

- **Nad rozsahem: tím,** že byli příliš chamtiví, přišli o klienta.
- **Pod tímto rozsahem:** dostanou klienta, ale bohužel firma na té smlouvě prodělá. Mělo by to mít špatný dopad na tým.
- **V rozmezí:**
    - Přijímají protinávrh klienta: viz "pod rozsahem" výše
    - Navrhli dobrý kompromis: Nejlepší konec vůbec!

Kromě toho by měl být herní mistr otevřený různým technikám zapojení skupiny a podle toho hru přizpůsobit. Například i když hra nenabízí "role" pro hráče, některé týmy mohou mít stydlivé lidi nebo s konkrétním nastavením myšlení, kdy role může být dobrou podporou pro jejich zapojení. Klíčovým poznatkem pro game mastera je vždy vidět aktivitu z pohledu skupiny a zjistit, jak ji přizpůsobit, někdy i v reálném životě!

Tato hra by měla zdůraznit obtíže najít vhodného partnera během vyjednávání: je vzácné, že dovednosti a potřeby dokonale sedí, a najít dobrou cenu není tak snadné.

Kontrola inkluzivity

Aby byla tato úniková hra inkluzivní a přístupná pro účastníky s poruchami učení nebo postižením, zvažte následující klíčové prvky:

- ✓ **Fyzická přístupnost:** Ujistěte se, že místo je bezbariérové a aby byly všechny potřebné věci snadno dostupné (ne příliš vysoko nebo daleko).
- ✓ **Vizuální a zvuková podpora:** Ujistěte se, že materiály používají formáty s velkým tiskem, vysokým kontrastem nebo digitální formáty kompatibilní s čtečkami obrazovky. Pokud jsou zapojena videa, poskytněte titulky nebo interpretaci.
- ✓ **Jednoduché a jasné pokyny:** Používejte jasný, stručný jazyk a vizuály. Vyhněte se složitému formulaci, abyste podpořili účastníky s poruchami učení.
- ✓ **Flexibilní účast:** Nabídněte různé role, které vyhovují různým silným stránkám, umožňují účastníkům vybírat úkoly odpovídající jejich schopnostem a podporovat odpovědnost, aniž by to bylo přetížené.
- ✓ **Smyslové úvahy:** Vyhněte se smyslovým spouštěčům, jako jsou hlasité zvuky nebo blikající světla. Vytvořte tichý prostor pro účastníky, kteří potřebují přestávky, aby se mohli znovu soustředit.
- ✓ **Podpora a úpravy:** Buďte připraveni nabídnout dodatečnou pomoc, konkrétní rady a vedení nebo podporu přizpůsobenou individuálním potřebám.
- ✓ **Zpětná vazba:** Sbírejte zpětnou vazbu od účastníků za účelem neustálého zlepšování přizpůsobivosti, přístupnosti a inkluzivity.



Obecné doporučení:

- Úniková hra je kooperativní aktivita, kde se někdy organizace skupiny stává chaotickou. Pokud máte pocit, že vaši hráči směřují tímto směrem, neváhejte jim poradit, jak pracovat jako tým, například:
- Zdá se, že k vyřešení této části problému bude potřeba několik mozků.
- Je to trochu chaotické, skupinová schůzka na sdílení našich zjištění by mohla pomoci.
- I ti nejlepší lidé někdy něco přehlédnou: redundance může být dobrá podpora, když hledáte řešení!

Tipy a řešení

Fáze A

Nápovědy

- Pokud hráči nenajdou všechny obálky/složky: "Myslím, že jste přehlédli některé členy personálu"
- "Myslím, že [jméno zaměstnance] je dobré v [dovednosti], ne? Možná bychom si to měli zapamatovat na lístečku na později..."

Řešení: Poznámka na post-it papírku obsahuje následující informace:

- Jean DUPONT: administrativa, 1 700 €
- Mark MOREL: Manažer/HR, 1 700 €
- Julie WEBER: CEO, 1 700 €
- Floriane MULLER: Manažerka, 1 700 €

- Sophie RAY: Inženýrka, 1 700 €
- Jean EDOUARD: digitální obraz, 1 700 €
- Alfred ELRIC: webdesign, 1 700 €
- Samuel WAGNER: scénář, 1 700 €
- Thibault MORDHOC: zařazení, 1 700 €
- Christopher MAXIMOFF: překlad, 1 700 €

Fáze B

Nápovědy

- Pokud hráči nenajdou požadavky klienta: "Když vaši kolegové ztratí naše specifikace, pravděpodobně je vyhodí do koše, že?"
- "Papírové listy byly strženy? Není to dobré, kdybys měl něco, co by je spojilo a znovu sestavilo..."

Řešení

Použijte pásku k propojení specifikačních proužků.

Poznámka na post-it papírku obsahuje následující informace:

- Potřebuji komunikační podporu: povinnou, 15d
- Potřebuji pilotní testování projektu a workshop: povinné, 10 dní
- Potřebuji finanční následné řízení: volitelné, 20d
- Potřebuji 3D modely: volitelné, 15D
- Potřebuji překlad do japonštiny: volitelné, 5D

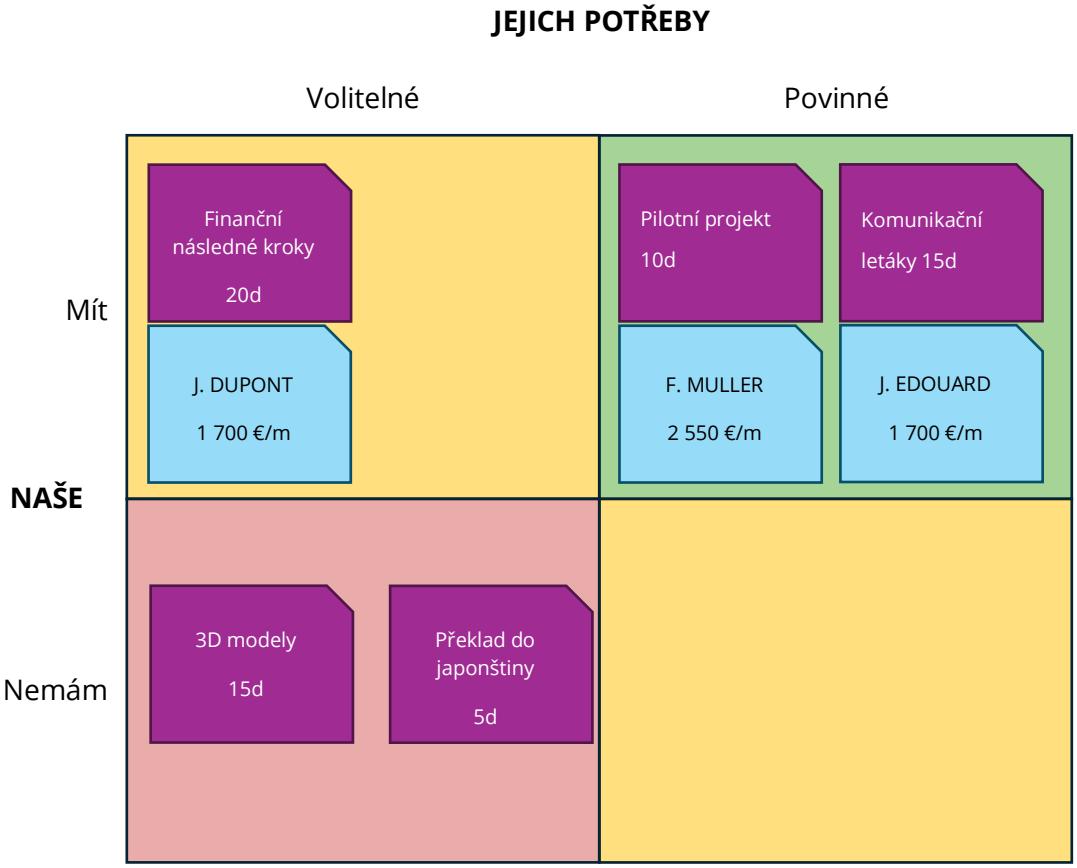
Fáze B

Nápovědy

- "Abychom našli řešení, měli bychom uspořádat ty post-it, ne?"
- "Máte personál spojený s potřebnými dovednostmi?"

Řešení

Rozmístění samolepných lístků potřeb na matici a umístění samolepících lístků příslušných členů personálu.





Fáze C

Nápovědy

- "Máte problém zjistit, kolik stojí vaše služba? Myslím, že by tam někde mělo být nějaké informační zobrazení..."

Řešení

- **Nájem kanceláře:** 3 000 €, dělit počtem zaměstnanců, a počtem dní v měsíci: 10 € / pracovní dny
- **Náklady na zaměstnance:** plat x poplatky (1,5), děleno počtem dnů odpracovaných za měsíc (17)
    - Příslušný zaměstnanec 1 (potřeba 3): 150 € / pracovní dny
    - Příslušný zaměstnanec 4 (Potřeba 1): 225 € / pracovní dny
    - Příslušný zaměstnanec 6 (potřebuje 5): 150 € / pracovní dny
- **Ostatní poplatky:** 4 200 €, vydělit počtem zaměstnanců, a počtem dní v měsíci: 14 € / pracovní dny



Stručný přehled a debriefing

Stručné (před zápasem)

Před vstupem do escape roomu je velmi důležité brífink. Je to okamžik, kdy vysvětlujete pravidla a jak hra funguje těm, kteří hru neznají. Také vám umožní nastavit kontext a vesmír hry, představit začátek a vysvětlit hráčům jejich misi.

Nezapomeňte nastavit časový rámec: pokud hráči nebudou dodržovat časový rámec, únosce zapálí místnost vztekem.

Debrief (po zápase)

Debriefing vám umožní získat zpětnou vazbu k vaší situaci a zjistit, co je potřeba zlepšit. Také vám umožní vidět, co se hráči naučili a zapamatovali si z této herní seance. Dobrou praxí je dělat si poznámky z hráčských a svých zkušeností, abyste se k těmto informacím mohli později vrátit.

Měkké dovednosti lze zdůraznit během debriefingu, zde jsou některé příklady oblastí, které by mohly být v debriefingu zpracovány: kreativita při hledání netradičních řešení, strategické sladění způsobu, jakým skupina nakládá s informacemi, a týmová práce.

Neváhejte přidat prvky ze svých vlastních cílů podle svých kurzů!

ESCAPE ROOMS
FOR DIGITAL ENTREPRENEURSHIP

Spolufinancováno Evropskou unií

Tento projekt je financován Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost.

Číslo projektu: 2023-2-LT02-KA220-YOU-000183156

Toto dílo podléhá licenci Creative Commons. Mezinárodní licence Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0. Chcete-li se seznámit s kopií této licence, navštivte http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/