



Derybų menas

Trenerio vadovas

Mokymosi rezultatai

Pagrindinė tema

Derybų taktika ir komunikacijos strategijos apima metodus ir būdus, naudojamus siekiant veiksmingo dialogo, konfliktų sprendimo ir abipusiai naudingų susitarimų verslo santykiuose. Šie įgūdžiai yra labai svarbūs verslininkams, vadovams ir specialistams, siekiantiems puoselėti ilgalaikę partnerystę ir tvirtus santykius su klientais bei skatinti verslo augimą.

Pedagoginiai tikslai

- Dalyviai lavina bendradarbiavimo įgūdžius dirbdami komandoje.
- Vaidmenų žaidimo pratimų metu dalyviai lavins aktyvų klausymąsi ir emocinį intelektą.
- Dalyviai kurs strategijas, kaip valdyti ir spręsti konfliktus.
- Dalyviai analizuos ir spręs derybų scenarijų.



Pagrindinės gairės

Tipas

Tradicinis pabėgimo kambarys

Laikotarpis

1 valanda (įskaitant instruktažą ir aptarimą)

Dalyviai

Min. 2, maks. 6 (priklausomai nuo kambario dydžio)

Temos

Tyrimas, pagrobimas, mokslininkai, atpirkimo ožis, išdavystė.

Reikalingi įgūdžiai

Žaidimo meistras

- Adaptacija (paskutinio etapo aptarimui)

Dalyvis

- Nėra



Vedėjo vaidmuo

Šiame pabėgimo kambaryje žaidimo vedėjo vaidmuo yra labai konkretus – jis bus vadovas žaidimo metu, o teisėjas aptarimo metu.

Instruktažo metu galite apibūdinti bendrą žaidimo schemą: žaidėjai yra įmonės „Your best talk“ derybininkai ir per 30 minučių turi rasti geriausią pasiūlymą klientui. Jei jie vėluos arba nesugebės rasti geriausio sandorio, jų įmonė praras klientą, o tai turės didelės įtakos veiklai ir darbuotojų darbui.

Žaidimo metu turite patikrinti, ar žaidėjai neužstrigo sprenddami mįsles, ir duoti keletą užuominų. Galite naudoti numatomą trukmę, nurodytą dokumente „1. Scenarijaus aprašymas ir veiksmų planas“. Taip pat rekomenduojame užsirašyti žaidimo metu pastebėtus dalykus: tai pravers aptariant situaciją. Veiklą apibrėžėme 1 valandos laikotarpiui, įskaitant 30 minučių skubios pagalbos užduoties sprendimui, 15 minučių instruktažui ir 15 minučių aptarimui: jei galite sulaukyti savo grupę ilgiau nei valandą, galite nustatyti ilgesnę skubios pagalbos užduoties trukmę ir galbūt pridėti keletą raudonų pavadėlių.

Aptarimo metu pirmiausia turėtumėte paklausti žaidėjų apie jų išvadas. Įsitikinkite, kad visi žaidėjai vieningai sutaria dėl pasirinkto atsakymo: jei ne, duokite jiems paskutinę galimybę per 5 minutes susitarti dėl galutinio pasiūlymo. Galimi keli sprendimai:

- **Virš diapazono:** „Atsiprašome, jūs per daug apsvaigęs, ieškosime kito paslaugų teikėjo.“



- **Diapazone:** „Na, tai geras pagrindas. Bet mes siūlėme kažką kita, ar jums tai atrodo tinkama?“
 - o Jei žaidėjai pasiūlė sprendimą, kuris apimtų papildomus poreikius: 7800 €
 - o Jei žaidėjai pasiūlė sprendimą, kuris neapima papildomų poreikių: 4500 €

Tuomet žaidėjas neturėtų priimti kliento pasiūlymo, nes jis yra jo diapazone. Jis turėtų pasiūlyti kitą kompromisinį pasiūlymą, kurį klientas turėtų priimti.

- **Pagal diapazoną:** „Atrodo puikiai, kur man pasirašyti?“

Po šios išvados galite pasiūlyti apžvelgti, kas įvyko žaidime. Suteikite žaidėjams erdvės pasidalinti savo jausmais / atsiliepimais ir pastebėjimais žaidimo metu.

Tada, remdamiesi jų atsakymu, galite padaryti išvadą apie žaidimo rezultatą:

- **Virš diapazono:** būdami pernelyg godūs, jie prarado klientą.
- **Pagal diapazoną:** jie gauna klientą, bet, deja, įmonė praranda pinigus pagal šią sutartį. Tai turėtų turėti neigiamą poveikį komandai.



- **Diapazone:**

- Jie priima kliento priešinį pasiūlymą: žr. aukščiau esantį punktą „po intervalu“.
- Jie pasiūlė gerą aukso vidurį: geriausią pabaigą!

Be to, žaidimo vedėjas turėtų būti atviras įvairioms technikoms, skirtoms įtraukti grupę, ir atitinkamai pritaikyti žaidimą. Pavyzdžiui, net jei žaidimas nesiūlo žaidėjams „vaidmenų“, kai kuriose komandose gali būti drovių žmonių arba žaidėjų, turinčių specifinį mąstymą, kuriems vaidmuo galėtų būti gera parama jų įsitraukimui. Svarbiausia žaidimo meistro įžvalga – visada matyti veiklą grupės požiūriu ir pamatyti, kaip ją pritaikyti, kartais ir gyvai!

Šis žaidimas turėtų pabrėžti, kaip sunku rasti tinkamą kandidatą derybų metu: retai kada įgūdžiai ir poreikiai idealiai sutampa, o rasti gerą kainą nėra taip paprasta.



Įtraukties užtikrinimas

Siekiant užtikrinti, kad šis pabėgimo žaidimas būtų įtraukus ir prieinamas dalyviams, turintiems mokymosi sutrikimų ar negalią, atsižvelkite į šiuos pagrindinius elementus:

- ✓ **Fizinis prieinamumas:** Įsitikinkite, kad vieta pritaikyta neįgaliesiems vežimėliuose ir kad visi reikalingi daiktai yra lengvai pasiekiami (ne per aukštai ar per toli).
- ✓ **Regėjimo ir klausos palaikymas:** Įsitikinkite, kad medžiaga pateikiama dideliu šriftu, didelio kontrasto arba skaitmeniniu formatu, suderinamu su ekrano skaitytuvais. Jei yra vaizdo įrašų, pateikite subtitrus arba vertimą.
- ✓ **Paprastos ir aiškos instrukcijos:** Naudokite aiškią, glaustą kalbą ir vaizdinę medžiagą. Venkite sudėtingų formuluočių, kad padėtumėte dalyviams, turintiems mokymosi sutrikimų.
- ✓ **Lankstus dalyvavimas:** Siūlykite įvairius vaidmenis, pritaikytus skirtingiems dalyvių stipriesiems bruožams, leisdami jiems pasirinkti užduotis, atitinkančias jų gebėjimus, ir ugdykite atsakomybę, nepersistengdami su savo jėgomis.
- ✓ **Jutimo aspektai:** Venkite sensorinių dirgiklių, tokių kaip garsūs garsai ar mirksinčios šviesos. Dalyviams, kuriems reikia pertraukų, kad jie galėtų susikaupti, suteikite ramią erdvę.



- ✓ **Palaikymas ir koregavimai:**Būkite pasiruošę pasiūlyti papildomą pagalbą, konkrečius patarimus ir nurodymus arba individualiai pritaikytą paramą, pagrįstą individualiais poreikiais.
- ✓ **Grįžtamojo ryšio ciklas:**Rinkti dalyvių atsiliepimus, siekiant nuolat gerinti pritaikomumą, prieinamumą ir įtraukumą.



Bendra rekomendacija:

- „Pabėgimo žaidimas“ – tai bendradarbiavimu paremta veikla, kurioje kartais grupės organizavimas tampa chaotiškas. Jei manote, kad jūsų žaidėjai juda ta linkme, nedvejodami duokite jiems patarimų, kaip dirbti komandoje, pavyzdžiui:
- Panašu, kad šiai problemos daliai išspręsti prireiks kelių smegenų.
- Šiek tiek chaotiška, grupės susitikimas, kuriame galėtume pasidalinti savo išvadomis, galėtų padėti.
- Net ir geriausi žmonės kartais kažko nepastebi: atleidimas iš darbo gali būti gera atrama ieškant sprendimo!

Patarimai ir sprendimai

A etapas

Užuominos

- Jei žaidėjai neranda visų vokų / aplankų: „Manau, kad praleidote kai kuriuos darbuotojus“
- „Manau, kad [darbuotojo vardas] gerai moka [įgūdį], ar ne? Galbūt turėtume tai prisiminti ir užsirašyti ant lipduko vėliau...“

Sprendimai: Ant lipdukų užrašykite tokią informaciją:

- Jean DUPONT: administratorius, 1 700 €
- Mark MOREL: Vadovas / Žmogiškųjų išteklių vadovas, 1 700 €
- Julie WEBER: generalinė direktorė, 1 700 €



- Floriane MULLER: Vadovė, 1 700 €
- Sophie RAY: Inžinierė, 1 700 €
- Jean EDOUARD: skaitmeninis vaizdas, 1 700 €
- Alfredas ELRICas: interneto svetainių dizainas, 1 700 €
- Samuelis WAGNERIS: scenarijus, 1 700 €
- Thibault MORDHOC: įtraukimas, 1 700 €
- Christopher MAXIMOFF: vertimas, 1 700 €

B etapas

Užuominos

- Jei žaidėjai neranda kliento specifikacijų: „Jei jūsų kolegos pameta mūsų specifikacijas, jie tikriausiai jas išmeta į šiukšliadėžę, ar ne?“
- „Popieriaus lapai buvo suplėšyti? Negerai, jei tik turėtumėte ką nors, kuo juos suklijuoti ir vėl atkurti...“

Sprendimai

Specifikacijų juosteles suklijuokite lipnia juosta.

Ant lipdukų užrašykite tokią informaciją:

- Reikalinga komunikacijos pagalba: privaloma, 15 d.
- Reikalingas projekto bandomasis vedimas ir seminaras: privaloma, 10 d.
- Reikalingas finansinis stebėjimas: neprivaloma, 20d.
- Reikia 3D modelių: pasirinktinai, 15d
- Reikia vertimo į japonų kalbą: neprivaloma, 5d



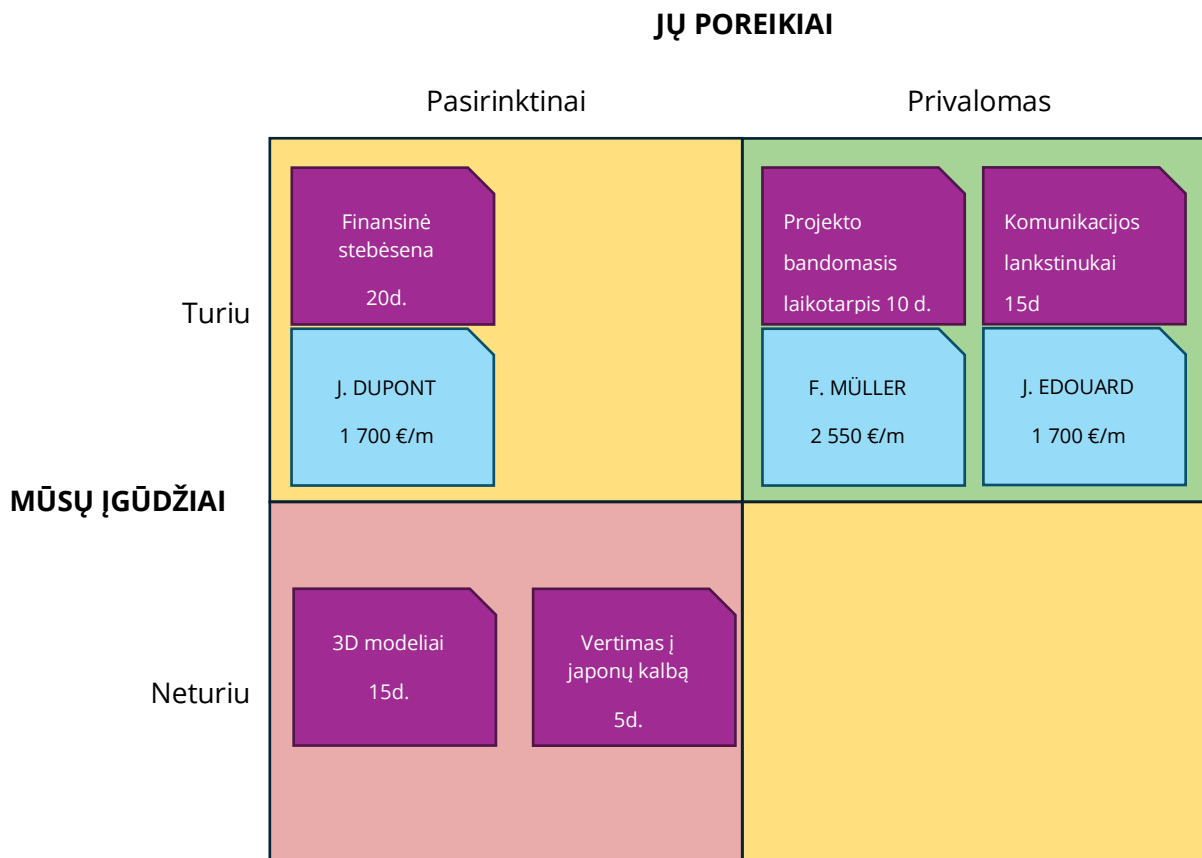
B etapas

Užuominos

- „Norėdami rasti sprendimą, turėtume surūšiuoti tuos lipdukus, ar ne?“
- „Ar turite darbuotojų, turinčių reikiamų įgūdžių?“

Sprendimai

Lipdukus su poreikiais išdėliokite matricoje ir priklijuokite atitinkamų darbuotojų lipdukus.





C etapas

Užuominos

- „Jums sunku sužinoti savo paslaugos kainą? Manau, kad kažkur turėtų būti koks nors informacinis stendas...”

Sprendimas

- **Biuro nuoma:** 3 000 €, padalinkite iš darbuotojų skaičiaus ir dienų skaičiaus per mėnesį: 10 € / darbo dienos
- **Personalo išlaidos:** atlyginimas x mokesčiai (1,5), padalinkite iš darbo dienų skaičiaus per mėnesį (17)
 - o Atitinkamas darbuotojas 1 (3 poreikis): 150 € / darbo dienos
 - o Atitinkamas darbuotojas 4 (1 poreikis): 225 € / darbo dienos
 - o Atitinkamas darbuotojas 6 (5 poreikis): 150 € / darbo dienos
- **Kiti mokesčiai:** 4 200 €, padalinkite iš darbuotojų skaičiaus ir dienų skaičiaus per mėnesį: 14 € / darbo dienos



Trumpas aprašymas ir aptarimas

Trumpai (prieš rungtynes)

Prieš įeinant į pabėgimo kambarį, labai svarbu atlikti instruktažą. Tai akimirka, kai paaiškinate taisykles ir kaip jis veikia tiems, kurie dar nežino žaidimo. Tai taip pat leidžia nustatyti žaidimo kontekstą ir visatą, pristatyti pradžių ir paaiškinti žaidėjams jų misiją.

Nepamirškite nustatyti laiko ribos: jei žaidėjai nesilaiko laiko ribos, pagrobėjas pykčiu padega kambarį.

Apžvalga (po žaidimo)

Aptarimas leis jums gauti atsiliepimų apie savo scenarijų ir pamatyti, ką reikia tobulinti. Tai taip pat leis jums pamatyti, ko žaidėjai išmoko ir prisiminė iš šios žaidimo sesijos. Gera praktika yra užsirašyti keletą žaidėjų ir savo patirties pastabų, kad vėliau galėtumėte grįžti prie šios informacijos.

Aptarimo metu galima pabrėžti socialinius įgūdžius. Pateikiame keletą sričių, kurias būtų galima aptarti aptarimo metu, pavyzdžių: kūrybiškumas ieškant netradicinių sprendimų, strateginis suderinamumas, kaip grupė tvarko informaciją, ir komandinis darbas.

Nedvejodami pridėkite elementų iš savo tikslų pagal savo kursą!



Bendrai finansuoja Europos Sąjunga

Šį projektą finansavo Europos Komisija. Šis leidinys atspindi tik autoriaus požiūrį, ir Komisija negali būti laikoma atsakinga už jokią jame pateiktos informacijos panaudojimą.

Projekto kodas: 2023-2-LT02-KA220-YOU-0001831156

Šis kūrinys licencijuotas pagal „Creative Commons. Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International“ licenciją. Norėdami peržiūrėti šios licencijos kopiją, apsilankykite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>