

# RICHARD MULLENDER

LONDON  
SPEAKER  
BUREAU

- Former Lead Trainer at the National Hostage and Crisis Negotiation Unit, Scotland Yard



*Richard Mullender bekerja sebagai detektif yang menyelidiki kejahatan serius di Kepolisian Metropolitan London sebelum ia menjadi negosiator sandera dan pelatih kepala di Unit Penyanderaan Nasional dan Negosiasi Krisis Skotlandia Yard. Dia adalah bagian dari tim yang menegosiasikan pembebasan tiga pekerja PBB yang disandera oleh Taliban di Afghanistan pada tahun 2004 dan keahliannya dalam menyimak berkontribusi pada intelijen yang menginformasikan penyelamatan Norman Kember di Irak pada tahun 2006. Dia juga telah melatih dan badan-badan pemerintah internasional yang disarankan termasuk: Perserikatan Bangsa-Bangsa, Program Pangan Dunia, Pemerintah Malta dan dinas rahasia India.*

## Topics

- Government
- Politics

### Ikhtisar masterclass

Kita semua diajar bicara. Tidak seorang pun dari kita diajari untuk mendengarkan. Namun kita tahu bahwa semua komunikasi yang efektif dimulai dengan mendengarkan. Mendengarkan adalah keterampilan yang sangat diremehkan di dunia bisnis. Pelatihan ini dikembangkan oleh negosiator sandera yang berpengalaman untuk membantu Anda dan tim Anda memperoleh keterampilan yang sangat sedikit dimiliki orang dan menggunakannya secara etis untuk memengaruhi dan membujuk. Berharap untuk dihibur; ditantang; dan belajar keterampilan yang berharga dari dunia negosiasi penyanderaan yang dijaga ketat.

### Nilai dan hasil yang diharapkan

- Hancurkan lima mitos komunikasi besar
- Belajar mendengarkan seperti negosiator sandera
- Belajarlah untuk menerapkan aturan negosiasi untuk mendapatkan hasil yang Anda inginkan
- Gunakan bahasa untuk memengaruhi dan membujuk orang lain dan memenangkan negosiasi yang sulit

### Apa yang tertutup

- Mendengarkan - temukan apa yang harus didengarkan; menafsirkan makna sebenarnya dari apa yang dikatakan; dan uji hipotesis Anda tanpa menyinggung orang lain
- Mempertanyakan - mempelajari teknik khusus yang digunakan oleh detektif Scotland Yard
- Mempersiapkan dan merencanakan - berjalan pergi dengan kemampuan untuk mempersiapkan dan merencanakan seperti negosiator sandera untuk percakapan penting
- Berurusan dengan orang-orang yang sulit - pelajari cara menemukan akar penyebab masalah dan mendiskusikannya dengan jujur, dan menemukan dan menerapkan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak

- Keterampilan negosiasi - gunakan bahasa untuk efek optimal untuk terlibat dan terlibat
- Keterampilan persuasi - membangun kewajiban dan menghasilkan kepercayaan; lihat bagaimana kita diprogram untuk menghadapi dan bagaimana ini dapat dimanfaatkan

Skenario negosiasi sandera dapat dimainkan sebagai bagian dari masterclass untuk menguji keterampilan baru Anda dalam situasi krisis 'hidup atau mati' yang terkendali.