

GMAA, Willy Brandt-Str. 57 · 20457 Hamburg

Herrn
Wilfried Wolf
Nautical Bureau Hamburg



GMAA - GERMAN MARITIME
ARBITRATION ASSOCIATION

Willy-Brandt-Str. 57
20457 Hamburg

Tel. 040-5 700 700
Fax 040-5 700 70 200
info@gmaa.de

14. März 2015

Teilnahmebescheinigung

Sehr geehrter Herr Wolf,

wir bestätigen Ihnen gern, dass Sie an der 14-stündigen GMAA Academy „**Verhandeln im see- und transportrechtlichen Konflikt**“ am 13. und 14. März 2015 in der Geschäftsstelle der German Maritime Arbitration Association mit folgendem Programm teilgenommen haben:

- **Eröffnung, Haltung:** Wie spricht man so, dass man verstanden wird und welche Botschaften enthält meine Art des Sprechens? Wie verschaffe ich mir durch mein Sprechen Aufmerksamkeit und Respekt? Körpersprache, Gestik, Mimik, Betonung, Pausen, Sprechtempo.
- **Hintergründe von Konfliktgesprächen:** Warum ist Kommunikation eigentlich so schwer? Eisbergmodell, Sender/Empfänger Modell, die vier Seiten einer Nachricht, Kopfkino.
- **Konfliktmoderation:** Wie kann ich eskalierte Gesprächssituationen versachlichen? Aktives Zuhören, Paraphrasieren, Moderationstechnik, Interventionsebenen, Selbstmanagement
- **Fragetechnik:** Wie kann ich durch Fragen steuern? Fragetypen, Fragetechnik.

Die Veranstaltung ist von der Hanseatischen Rechtsanwaltskammer als Fortbildungsmaßnahme im Sinne von § 15 FAO (Transport- und Speditionsrecht) anerkannt.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Christoph Hasche
Sekretär und
Stellvertretender Vorsitzender der GMAA

Heiko Starck
Seminarleiter / Referent / Trainer