

## Tutoring

**Ein Kommunikationstraining für Verantwortliche im Bereich „Hard- und Software“**

### Inhalte

- Tutoring in der Praxis
- Erarbeitung von Tutorenregeln
- Übung der Tutorenregeln
- Besondere Tutoring-Formen
- Tutoring in schwierigen Situationen

#### Tutoring in der Praxis

Die Teilnehmer werden anhand von Beispielen aus der betrieblichen Praxis in das Thema Beratung im Bereich „Hard- und Software“ eingeführt. Die Bedeutung der Beratungssituation als Lernsituation mit dem Ziel, den Benutzer zur Selbsthilfe zu qualifizieren, wird hierbei in den Mittelpunkt gestellt.

#### Erarbeitung von Tutorenregeln

Die Teilnehmer erarbeiten anhand von konkreten Fehler- und Problemsituationen von Benutzern Verhaltensweisen, die Beratungskompetenz ausmachen und legen diese als Regeln für ihre Beratungspraxis fest.

#### Übung der Tutorenregeln

Die Teilnehmer erfahren, wie sie die Phasen eines Beratungsprozesses (Kontaktaufnahmephase, Diagnosephase, Beratungsphase) erfolgreich gestalten können und üben entsprechende Methoden, wie z.B. Fragen stellen, aktives Zuhören, Paraphrasieren im Rollenspiel ein. Sie erhalten Handwerkszeug, um eine Beratungssituation benutzer-, aufgaben- und firmenorientiert zu gestalten.

#### Besondere Tutoring-Formen

Die Teilnehmer lernen die Besonderheiten des Tele-Tutoring im Vergleich zum Vor-Ort-Tutoring kennen und üben anhand konkreter Fragestellungen ein, worauf es bei der jeweiligen Tutoring-Form besonders ankommt.

#### Tutoring in schwierigen Situationen

Die Teilnehmer lernen den Umgang mit schwierigen Beratungssituationen und üben die Interaktion mit „schwierigen“ Ratsuchenden im Rollenspiel.

### Organisation

Methodischer Schwerpunkt ist die praktische Umsetzung neuer Verhaltensweisen in die Beratungssituation. Die Inhalte werden in mediengestützten Vorträgen erläutert und in Einzel- und Gruppenübungen (Rollenspiel, Videofeedback) vertieft.

Das Training wird von einem Trainer der bao GmbH durchgeführt.

#### Dauer und Teilnehmeranzahl

Das Training ist auf zwei Tage (jeweils 8 Std. inkl. Pausen) für max. 6 Personen ausgelegt.

#### Honorar

4.000,- € inkl. Vorbereitung, Materialien und Teilnahmezertifikat

#### Materialien

Die Teilnehmer erhalten als Schulungsmaterial und zur Nachlese die zum Einsatz kommenden Folien sowie eine ausführliche Literaturliste mit weiteren Hinweisen zu dem Thema.

#### Hintergrundliteratur

Birkenbihl, V.F. (2004). *Kommunikationstraining. Zwischenmenschliche Beziehungen erfolgreich gestalten*. Moderne Verlagsgesellschaft.

Tietze, K.-O. (2003). *Kollegiale Beratung*. Rowohlt.