

Virtuell virtuos: Zeit fürs Detail und Raum fürs Miteinander

Wie Virtualität Lösungen für didaktische und organisatorische Herausforderungen bieten kann.
Am Beispiel moderierter online-Seminare für Apotheker

Dies ist die Langfassung eines Vortrags am 01.06.2012 anlässlich der Jahrestagung der Arbeitsgemeinschaft für das Fernstudium an Hochschulen (AG-F), Veröffentlichung Herbst 2012 in der Zeitschrift "HOCHSCHULE & WEITERBILDUNG"

0 Einführung

Was die Welt nicht braucht, sind zusätzliche Herausforderungen für berufsbegleitende Fort- und Weiterbildung. Und damit ist das Thema "moderierte online-Seminare" auch schon vom Tisch. Könnte man meinen.

Zeitliche und örtliche Flexibilität allein helfen keinem Teilnehmenden, wenn der Preis dafür gravierende Einbußen sind, z. B. auf Seiten der Motivation, der fachlichen und organisatorischen Betreuung, der Anwendungsübung und des Transfers.

Wir zeigen in dieser Langfassung des Vortrags vom 01.06.2012 - anlässlich der AG-F-Jahrestagung in Hamburg - wie mit den vielfältigen Möglichkeiten der online Lehre bestehenden Herausforderungen begegnet werden kann und stellen den Nutzen konkreten Aufwandsfaktoren gegenüber.

1 Institutionelle Einbettung: Von der AWW zur CaP

In der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Hamburg (AWW) wurde im Projekt OLIM 2002 - 2004 das Format berufsbegleitender moderierter online-Seminare erfolgreich umgesetzt und erprobt. Die Ergebnisse konnten über ein Leonardo-Projekt auch für Seminare zur Klinischen Pharmazie für Apotheker/innen nutzbar gemacht werden (2006 - 2008), aus dem das Modul „Arzneimittelbezogene Probleme lösen“ entstand und ins Regelangebot der AWW aufgenommen wurde.

Mit Gründung der CaP Campus Pharmazie GmbH 2012 haben wir das Angebot u. a. hinsichtlich der Anforderungen an Vereinbarkeit der Fortbildungen mit Beruf und sonstigem Leben sowie der Notwendigkeit eines zielgruppenspezifischen Marketings weiterentwickeln können.

Die privatwirtschaftliche Fortführung des Angebots profitiert dabei von einem höheren Maß an Flexibilität bzgl. inhaltlicher und konzeptioneller Entwicklung und Angebotsformate - steht dafür jedoch in einer gewissen "Nachweispflicht" bzgl. Wissenschaftlichkeit und Qualitätskontrolle, die u. a. über Vernetzung mit Facheinrichtungen, Akkreditierungen durch die Bundesapothekerkammer, Zulassung

der Seminare durch die Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU) und - mittelfristig - über Kooperationen im Hochschulbereich erreicht wird.

2 Herausforderungen

Berufsbezogene Fort- und Weiterbildung steht typischerweise vor der Herausforderung, große Mengen darstellenden Wissens vermitteln zu müssen und gleichzeitig den Transfer in den handlungsorientierten Berufsalltag einzuüben oder zumindest vorzubereiten.

Dabei stehen die Teilnehmenden in besonderem Maße vor der Frage der Vereinbarkeit von Fort- und Weiterbildung mit ihrem Berufs- und sonstigem Leben. Vor allem bei komplexen Fragestellungen und umfassenden Themenbereichen ist das eine zeitliche sowie motivationale Herausforderung.



Virtuell virtuos: Zeit fürs Detail und Raum fürs Miteinander

Wie Virtualität Lösungen für didaktische und organisatorische Herausforderungen bieten kann.
Am Beispiel moderierter online-Seminare für Apotheker

Bedeutende Barrieren für eine erfolgreiche Fort- und Weiterbildung von Apotheker/innen sind:

- zeitliche Rahmenbedingungen wie Apothekenöffnungszeiten und Notdienste,
- familiäre Pflichten, da der Beruf mehrheitlich von Frauen ausgeübt wird,
- geringe online-Affinität und Medienkompetenz i. w. S., vor allem bei älteren Teilnehmenden,
- hohe Komplexität und Verantwortung der Bereiche, für die sich die Teilnehmenden mit der Fort- und Weiterbildung qualifizieren möchten.

3 Spannungsfelder und Anforderungen

Die Herausforderungen führen zu Spannungsfeldern, aus denen sich deutliche Anforderungen an ein Fort- und Weiterbildungskonzept ableiten lassen. Wir haben dafür gezielt in der online-Lehre nach Lösungen gesucht.

3.1 Teilnehmende brauchen Flexibilität und Druck

Unregelmäßige Arbeitszeiten, familiäre und sonstige Verpflichtungen fordern zeitliche Flexibilität für die Fort- und Weiterbildung. Doch zwangsläufig führt dieser Kontext zu der Strategie, zuerst abzuarbeiten, was den stärksten Druck ausübt. Bei zu hoher Flexibilität gerät das Engagement für eine Fort-

und Weiterbildung in der Prioritätenliste also immer wieder nach unten.

Gefordert ist also ein Konzept, das einerseits bewirkt, dass der Druck für Lernaktivitäten groß genug ist, um sie auf einem vorderen Platz der Prioritätenliste zu positionieren - andererseits aber weiterhin Fort- und Weiterbildung vereinbar macht mit Beruf und sonstigem Leben.

Eine Lösung dafür ist, Aktivitäten flexibel innerhalb größerer Zeiträumen zu platzieren: Ein Thema wird nicht am Samstag von 10 - 13 Uhr bearbeitet - sondern Aufgaben zu einem Thema werden z. B. zwischen Donnerstag, dem 12. Juli und Mittwoch, dem 25. Juli erfüllt.¹

3.2 Teilnehmende brauchen unmittelbare Anwendbarkeit und Hintergrundwissen

Klinische Pharmazie zielt auf verantwortungsvolle Beratungstätigkeiten in Apotheken und kann schwerwiegende Komplikationen z. B. durch Unverträglichkeiten parallel eingenommener Medikamente vermeiden helfen.

¹ Die Notwendigkeit, aber auch das Dilemma zeitlicher Flexibilität im Fernunterricht zeigt sich deutlich in den Ergebnissen einer Umfrage von Stiftung Warentest 2011: <http://www.test.de/Ergebnisse-Umfrage-Fernunterricht-Weil-Lernen-Spass-macht-4238161-4238163/>

Es besteht täglicher Handlungsbedarf, dem Apotheker/innen durch ihre Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen qualifiziert begegnen wollen. Gleichzeitig sind die Anwendungszusammenhänge in der Regel hochkomplex - und die Einordnung in einen strukturierten Zusammenhang ist unabdinglich.

Eine Lösung ergibt sich, indem ein kooperatives Bearbeiten von Fallbeispielen in das Zentrum der Seminare gerückt wird: Beispiele aus der Praxis werden vor dem Hintergrund systematisch aufbereiteten Studienmaterials anhand praxisorientierter Leitfragen bearbeitet. Das bietet sowohl einen induktiven als auch einen deduktiven Zugang zu den Themen. Gleichzeitig berücksichtigt ein kooperatives Miteinander die Vielfalt an Kenntnissen, Perspektiven und Herangehensweisen, die für eine umfassende Lösung nötig ist.

Kategorie	Medikation	Wirkstoff	Wirkmechanismus	Wirkung
Antibiotikum	Amoxicillin	Amoxicillin	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Clindamycin	Clindamycin	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Vancomycin	Vancomycin	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Trimethoprim/ Sulfamethoxazol	Trimethoprim/ Sulfamethoxazol	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Fluorchinolone	Fluorchinolone	hemmt die DNA-Replikation	antibakteriell
Antibiotikum	Tetracycline	Tetracycline	hemmt die Proteinbiosynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Makrolide	Makrolide	hemmt die Proteinbiosynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Glykopeptide	Glykopeptide	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Lincosamide	Lincosamide	hemmt die Proteinbiosynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Polysaccharidantagonisten	Polysaccharidantagonisten	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Streptogramine	Streptogramine	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Streptozine	Streptozine	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Streptogramine	Streptogramine	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell
Antibiotikum	Streptozine	Streptozine	hemmt die Zellwandsynthese	antibakteriell



Wirkstoffe, die über Induktion wichtiger Enzyme oder Transporter sind (Beispiele s.u.)
Wirkstoffe, die über Inhibition wichtiger Enzyme oder Transporter sind (Beispiele s.u.)
Auf bereits relevante pharmakologische Interaktionen auf den genannten

Virtuell virtuos: Zeit fürs Detail und Raum fürs Miteinander

Wie Virtualität Lösungen für didaktische und organisatorische Herausforderungen bieten kann.
Am Beispiel moderierter online-Seminare für Apotheker

3.3 Teilnehmende brauchen schnelle Erkenntnis und Nachhaltigkeit

Was Einsatz, Organisationstalent und Selbstdisziplin betrifft, ist der Preis für berufsbegleitende Fort- und Weiterbildungspreis hoch. Schnelle Erkenntnis und Anwendungserfolge sind notwendige motivationale Elemente. Gleichzeitig ist mit einem Bildungs-Strohfeuer niemandem gedient - der Lohn muss auch ein nachhaltiger Lernerfolg sein.

Wie lässt sich das lösen? Z. B. durch eine Verzahnung von Aufgaben unterschiedlicher Anwendungstiefen und Sozialformen. So kann die Seminarkonzeption den Anforderungen unterschiedlicher Lernzielebenen gerecht werden, motiviert durch Abwechslung und Austausch und führt gleichzeitig zu seminarimmanenten Wiederholungen, die der Nachhaltigkeit Rechnung tragen.

4 Virtuell virtuose Lösungswege

Die Möglichkeiten der online-Lehre bieten vielfältige Gestaltungselemente, die in ihren Kombinationen effektive, komfortable sowie nachhaltige Antworten vorhalten.



© Felix Jork - Fotolia.com

4.1 Wie und mit wem?

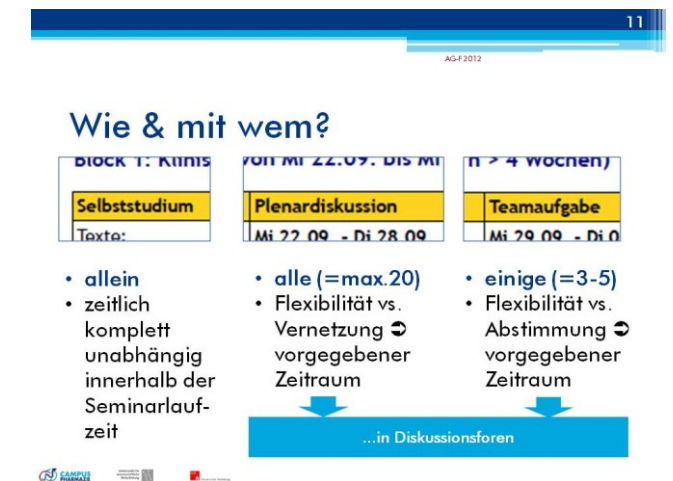
Die Seminare finden auf einer Lernplattform statt. Das ermöglicht den Einsatz von verschiedenen didaktischen Methoden unterschiedlicher Sozialformen und vor allem deren sinnvoller Kombination.

Trotz der anspruchsvollen Seminarziele wird in Hinblick auf die technischen Voraussetzungen der Zielgruppe bewusst Wert gelegt auf einfache technische Anwendbarkeit und überschaubaren Aufbau.

4.1.1 Methoden und Sozialformen: gemeinsam individuell

Wir setzen *Einzelarbeit* analog zu herkömmlichen Lehrbriefen ein: für ein systematisches Erarbeiten darstellend aufbereiteten Wissens. Mit den zusätzlichen Annehmlichkeiten, die die digitale Aufbereitung bietet.

Durch Arbeit in Diskussionsforen und Beitragen zu Sammlungen nutzen wir die Sozialform der *Plenumsarbeit* für Austausch, Reflektion und Systematisierung von Erfahrungen, sowie als Ausgangspunkt für komplexere Fragestellungen, für die gezielt das konzentrierte Miteinander der *virtuellen Teamarbeit* eingesetzt wird. In Teamarbeit werden vorwiegend Lösungen zu komplexen praxisbezogenen Fallbeispielen erarbeitet. Dabei trägt die Vielfalt der Erfahrungen und Perspektiven der Teammitglieder erheblich zur Qualität der Lösung bei.



Virtuell virtuos: Zeit fürs Detail und Raum fürs Miteinander

Wie Virtualität Lösungen für didaktische und organisatorische Herausforderungen bieten kann.
Am Beispiel moderierter online-Seminare für Apotheker

Durch ein gezieltes Miteinander von didaktischen Methoden und Sozialformen können so auch in einem online-Fernunterrichts-Szenario Lernziele auf verschiedenen Ebenen erreicht werden.

Exkurs: Foren im Zentrum eines naturwissenschaftlichen Seminar

Ein Diskussionsforum ist in erster Linie eine technische Funktion, die für unterschiedliche Szenarien genutzt werden kann: Beispielsweise für das gemeinsame Erstellen und Kommentieren von Datensammlungen, als "Journal Club", in dem jeder Teilnehmende einen Fachartikel zusammenfasst, vorstellt und bei Bedarf erläutert, für einen Vergleich verschiedener Methoden, ihrer Praktikabilität, ihres Aufwands und der Qualität ihres Ergebnisses etc. So trägt auch und gerade für naturwissenschaftliche Fragestellungen die Vielfalt an Kenntnissen, Erfahrungen und Perspektiven der Teilnehmenden in Diskussionsforen zur Qualität der Lösungen bei.

4.1.2 Effektiv und Effizient: Motivation und Qualitätskontrolle durch virtuelles Miteinander

Neben Zielen aus dem kognitiven Bereich können durch die online-Optionen zusätzlich extrafunktionale Ziele erreicht werden, die für die Herausforderungen der Zielgruppe und der anspruchsvollen

Lernzielsetzungen von herausragender Bedeutung sind:

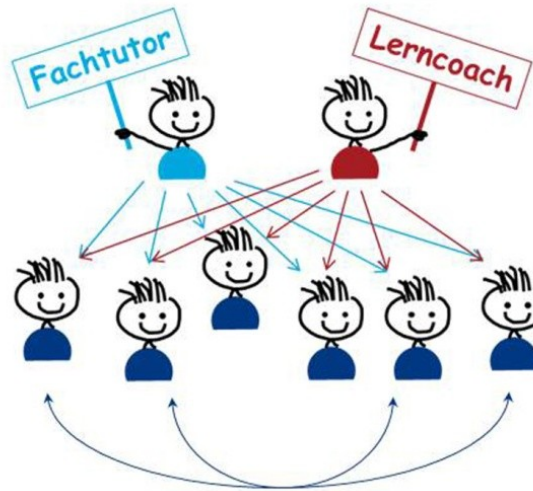


Bild5_Betreuung

- Motivation durch ein Miteinander von Teilnehmenden untereinander: im Plenum und in den Teams
- Motivation und Lenkung durch die Betreuung durch Tutoren: Jedes Seminar wird sowohl fachlich als auch lernorganisatorisch kontinuierlich begleitet - zur Sicherung der inhaltlichen Qualität und für einen effizienten Lernprozess
- Unterstützung im Zeitmanagement durch die Möglichkeit zu individueller Taktung innerhalb eines gesetzten, überschaubaren Zeitrahmens.

4.2 Die Aufwandsseite

Die angestrebten Ziele lassen ganz zu Recht einen erheblichen Aufwand erwarten. Aber aus welchen Faktoren setzt er sich zusammen? Wie kann man sich einer realistischen Kalkulation annähern?

4.2.1 für Teilnehmende

Die technischen Anforderungen sind bewusst niedrigschwellig angelegt: Es reicht ein durchschnittlicher Rechner mit Internetzugang und je nach individueller Arbeitsweise Zugriff auf einen Drucker. Die Anforderungen an die Medienkompetenz sind vergleichsweise gering - dennoch müssen Hemmschwellen abgebaut werden und einige Teilnehmende mit geringen Vorkenntnissen nutzen das proaktive Unterstützungsangebot - was in der Startphase Zeit und Energie beansprucht.

Angelegt sind die aktuellen Seminare auf einen zeitlichen Aufwand von 8 Stunden pro Woche, die flexibel eingesetzt werden können. Jedoch mit der Auflage, dass für ein nachhaltiges Miteinander eine regelmäßige Teilnahme erforderlich ist.

Das ist einerseits ein hoher organisatorischer Aufwand für die Teilnehmenden - andererseits ist es genau der Punkt, über den die Seminar-Aktivitäten sich ihren notwendigen Platz an vorderer Stelle der individuellen Prioritätenlisten sichern.

Virtuell virtuos: Zeit fürs Detail und Raum fürs Miteinander

Wie Virtualität Lösungen für didaktische und organisatorische Herausforderungen bieten kann.
Am Beispiel moderierter online-Seminare für Apotheker



4.2.2 Für Seminaranbieter

Wie für alle Fort- und Weiterbildungsangebote ist ein wesentlicher Aufwandsfaktor die Entwicklung eines Seminarkonzeptes. Es folgt für die moderierten online-Seminare die Notwendigkeit, Material, Aufgaben, Lösungen und Moderationsdrehbücher zu erstellen und das Seminar auf einer Lernplattform umzusetzen. Erhebliche Aufwandsfaktoren können zusätzlich das Einarbeiten in eine Lernplattform sein sowie das Aufbereiten von Inhalten für die online-Nutzung.

Zudem muss geeignetes Lehrpersonal, das sowohl fachlich als auch in Hinblick auf eine online-Moderation qualifiziert und erfahren ist, gesucht oder ausgebildet werden.

Oftmals unterschätzt sind Aufwandsfaktoren der Verwaltung und Administration der Interessenten und Teilnehmenden (ggf. auch die Abwicklung von öffentlichen Förderungen für Teilnehmende). Und gänzlich unterschätzt ist in der Regel das Marketing für dieses doch oftmals sehr erklärungsbedürftige Format. Als hilfreich erwiesen haben sich sehr gut strukturierte und kommentierte Demo-Kurse, Vorführungen der Konzepte auf der Lernplattform auf Informationsveranstaltungen oder erläuternde Kurzfilme, die den Seminarablauf demonstrieren.

4.2.3 Für Moderatoren und Moderatorinnen

Während des eigentlichen Verlaufs eines Seminars geht der Aufwand dann auf die Moderatoren/innen über - und fällt dort naturgemäß für jeden Lauf des Seminars an.

Neben der fachlich/inhaltlichen Moderation von Fachforen und des Lösungsprozesses in den Teams, bedarf es kontinuierlicher lernorganisatorischer und ggf. technischer Unterstützung der Teilnehmenden. Um hier den Aufwand in engeren Bahnen zu halten, ist das Erstellen, Einhalten und transparent-Machen von Standards empfohlen. Vor allem in Hinblick auf (In-)Aktivitäten der Teilnehmenden, Reaktionszeiten und ggf. Absprachen zwischen Moderatoren/innen.

Auch ein Aufwandsrahmen für Follow-Up Aufgaben wie Foren-Zusammenfassungen, Feedback auf Lösungen oder ggf. auf die Nachbearbeitung von Lösung, Umgang mit Fragen am inhaltlichen Rande der eigentlichen Themen muss kalkuliert werden.

4.3 Die Nutzenseite

Die nicht unerhebliche Anzahl von Aufwandsfaktoren stellt die Frage nach dem Nutzen für einige sicherlich in ein neues Licht.

4.3.1 Für die Anbieterseite

Auf Anbieterseite ergibt sich eine Option auf ein relevantes Alleinstellungsmerkmal - das nicht zu-

letzt dem Erhalt oder der Schaffung von Arbeitsplätzen dient. Zum anderen tragen Konzepte wie das Beschriebene erheblich zur Qualitätssicherung in der Lehre bei - durch die Notwendigkeit zur Dokumentation aller Lernschritte und Vorbereitung aller Aufgaben und des Einschreitens im Verlauf ihrer Lösung.

Und natürlich hat es Einfluss auf das Ansehen eines Anbieters, ob und inwieweit er sich den Möglichkeiten der onlinegestützten Fernlehre öffnet und bereit und in der Lage ist, sie für die Belange seiner Zielgruppe gewinnbringend zu nutzen.

4.3.2 Für die Teilnehmenden

All der Aufwand auf Anbieterseite hat zwangsläufig seinen Preis, der finanzielle Folgen für den Teilnehmenden hat. Vor diesem Hintergrund tut man gut daran, neben dem allgemeinen Nutzen für den Teilnehmenden auch den spezifischen Nutzen des beschriebenen Konzepts deutlich herauszustellen, u. a.

- Flexibilität (Zeit & Ort)
- Motivation und Erfahrungsgewinn durch intensiven kollegialen Austausch
- Kosteneinsparung (keine Reisen, Vertretungen) im Gegensatz zu Präsenzveranstaltungen
- besondere Qualitätssicherung des Angebots
- ausdrückliche Vorbereitung und Einübung des Lerntransfers

- Anrechenbarkeit für die verpflichtenden Fort- und Weiterbildungsanforderungen (Fortbildungspunkte der Bundesapothekerkammer)
- Nachhaltigkeit im Lernerfolg

5 Nachhaltige Verankerung: Hürden und Postulate

5.1 Hürden

Oftmals ist der Zielgruppe unklar, was die individuell relevanten Fortbildungsziele sind - und was nötig ist, sie zu erreichen. Typischerweise halten viele Interessenten Selbstlernaktivitäten für effektiver als den Austausch in Gruppen und bedenken nicht, dass einige der von ihnen angestrebten Ziele kooperatives Erarbeiten erfordern.

Zudem ist das Konzept von Fortbildungsformaten wie moderierten online-Seminaren in hohem Maße erklärungsbedürftig - und jenen, die wenig oder keine Erfahrung mit online-unterstütztem Lernen und virtueller Teamarbeit haben, oftmals schwer zu vermitteln.

Nicht zuletzt schrecken auch die Kosten, die eine intensive fachliche und lernorganisatorische Moderation mit sich bringt. Der erwartbare Nutzen muss sehr deutlich herausgestellt werden - doch dafür müssen erst einmal eine Gelegenheiten geschaffen werden.

5.2 Postulate

Wie kann man nun erreichen, dass ein so sorgfältig erarbeitetes, erprobtes und bewährtes Konzept sich etabliert?



© AKS - Fotolia.com

In Anbetracht der benannten Hürden müssen zum einen Strategien gefunden werden, die der Zielgruppe helfen, ihre individuellen Fortbildungsziele zu erkennen.

Zum anderen bedarf es Persönlichkeiten, die als „Botschafter“ für die Vermittlung dieses Konzeptes agieren und Türen öffnen können. Vor allem in Hinblick auf strukturelle Einbettung betreuter Fernun-

terrichtskonzepte bei Anbietern, Zertifizierungsstellen, Förderstellen etc.

Bevor das Angebot etabliert ist, bedarf es zudem eines nicht geringen Maßes an „finanzieller Fantasie“, um die Entwicklung oder Durchführung der Seminars zu ermöglichen - oder aber Übernahmen der Teilnahme-Gebühren zu fördern.

6 Warum es sich lohnt: Evaluations-ergebnisse

Die diesem Aufsatz zugrundeliegenden Fragestellungen sind charakteristisch für berufliche Fort- und Weiterbildungen, insofern sind die erprobten konzeptionellen Überlegungen unabhängig von den Fachspezifika übertragbar.

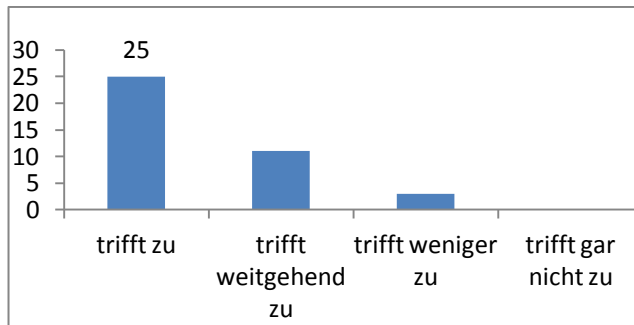
Um Fort- und Weiterbildungsanbieter - trotz aller Widrigkeiten - ausdrücklich zu ermutigen, das Format moderierter online-Seminare auf Eignung für ihre Zielsetzungen zu prüfen und ggf. gewinnbringend für ihre Zielgruppen einzusetzen, hier Auszüge aus der Evaluation der bisherigen Seminare durchläufe (an der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Hamburg).

Es haben 39 Teilnehmende aus den Jahren 2008 - 2011 an der Befragung teilgenommen.

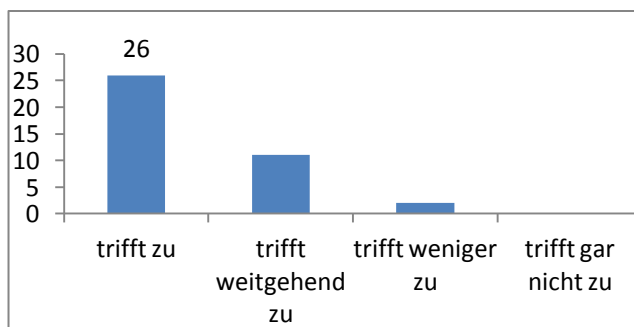
Virtuell virtuos: Zeit fürs Detail und Raum fürs Miteinander

Wie Virtualität Lösungen für didaktische und organisatorische Herausforderungen bieten kann.
Am Beispiel moderierter online-Seminare für Apotheker

"Ich würde auch zukünftig diese Art des mediengestützten Fernstudiums einem berufsbegleitenden Präsenzstudium oder dem traditionellen Fernstudium vorziehen."



"Ich bin mit der Effizienz des Kurses zufrieden."



Auszüge aus den offenen Antworten:

Zur Arbeit im Plenum und im Team

Was mir besonders gut gefallen hat:

- Der Austausch miteinander, das Lernen voneinander, insbesondere bei den Teamaufgaben.
- Insbesondere die gemeinsame Erarbeitung von Fallbeispielen war sehr interessant, da andere Teammitglieder unter Umständen auf ganz andere Aspekte fokussiert sind, als man selbst.
- Dass ich Einblicke in die Arbeitsbereiche der Krankenhaus-Kollegen bekommen habe, mit denen ich sonst weniger Kontakt habe.
- Dass die Arbeit im Team viel Spaß gemacht hat und der Lerneffekt recht hoch war, da man von dem Wissen untereinander "profitiert" hat.

Zur Organisation / zum Konzept allg.

Was mir besonders gut gefallen hat:

- Die Kombinationen von Einzel-/Teamarbeit und von geführter Moderation/Selbststudium.
- Dass es eine ideale berufsbegleitende Form der Weiterbildung darstellt.
- Dass ich mit Hilfe dieses eLearning-Angebotes zeitlich und örtlich flexibel ohne berufliche Einschränkungen und mit akzeptablen privaten

Einschränkungen eine akademische Lehrveranstaltung absolvieren konnte.

- Das nette Miteinander, die Aufgeschlossenheit, die Möglichkeit, sich die Zeit frei einzuteilen.
- Gute Moderation, interessierte und engagierte Teilnehmer, Antworten auf alle Fragen, spannendes Thema, didaktisch gut aufgebaut, überwiegend praxisorientiert.
- Besonders gefallen haben mir: die positive und motivierende Atmosphäre, die konkreten Fallbeispiele, die Tipps für Literaturrecherche, Links, Tabellen,..., die Kontakte die ich jetzt neu habe VIELEN DANK!