



TEASER

Teacher as Avatar

Lehr- und Lernszenario

Professional Communication –
Feedback through Simulated
Dialogue (Mrs. De Vries)



Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Nationalen Agentur Bildung für Europa beim Bundesinstitut für Berufsbildung wider. Weder die Europäische Union noch die Bewilligungsbehörde können dafür verantwortlich gemacht werden.



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Inhalt

I. Stammdaten und Kontext.....	3
II. Pädagogisches Design	4
III. Technologische Umsetzung.....	5
IV. Detaillierter Unterrichtsablauf (Lesson Plan)	6
1. Einführung und Orientierung.....	6
2. Durchführung der Aufgabe	6
3. Bewertung / Überprüfung.....	7
4. Abschluss der Einheit	7
V. Ressourcen und Begleitmaterialien	8
1. Videos	8
2. Interaktive Komponenten.....	8
3. Medien-Portfolio	9

I. Stammdaten und Kontext

- **Szenario-Titel und Abstrakt:** Das Szenario trägt den Titel „**Professional Communication – Feedback through Simulated Dialogue (Mrs. De Vries)**“. Es handelt sich um ein KI-gestütztes Training, bei dem Auszubildende professionelle Kommunikation und Feedback-Fähigkeiten in einer sicheren, digitalen Umgebung üben. Mithilfe eines textbasierten KI-Chatbots wird die fiktive Klientin **Mrs. De Vries** simuliert, mit der die Lernenden eine realistische WhatsApp-Konversation führen. Kerninhalt ist die praktische Anwendung des **4-G-Feedbackmodells** (Gedrag/Verhalten, Gevoel/Gefühl, Gevolg/Konsequenz, Gewenst gedrag/Wunschverhalten), um empathisch und zielgerichtet auf die Bedürfnisse und Vorbehalte einer einsamen Klientin zu reagieren.
- **Berufsfeld und Zielgruppe:**
 - **Berufsfeld:** Das Szenario ist im Bereich der **Sozialen Arbeit (Maatschappelijk Werk)** sowie der pädagogischen Assistenz angesiedelt.
 - **Zielgruppe:** Die Lerneinheit richtet sich an **Auszubildende in der Berufsbildung (VET/MBO-Lernende)**.
 - **Kontext:** Es ist besonders für Lernende konzipiert, die ihre kommunikativen Fertigkeiten vor dem ersten realen Klientenkonzept stärken müssen, sowie für Auszubildende mit Migrationshintergrund (**NT2-Schüler**), um sprachliche und interkulturelle Sicherheit im professionellen Dialog zu gewinnen.
- **Lernziele:** Die Kompetenzentwicklung ist in drei Ebenen unterteilt:
 - **Wissen (Knowledge):** Die Teilnehmenden verstehen die theoretischen Komponenten des **4-G-Feedbackmodells** und kennen die verschiedenen Phasen, die ein professionelles Beratungsgespräch durchläuft. Sie besitzen Kenntnisse über die Einsatzmöglichkeiten textbasierter KI-Avatare im Kontext der sozialen Arbeit.
 - **Fähigkeiten (Skills):** Die Lernenden sind in der Lage, eine strukturierte Konversation über einen Chatbot zu führen und dabei aktiv Techniken der **empathischen Gesprächsführung** einzusetzen. Sie können die spezifischen Fakten aus einer Fallakte nutzen, um eine reservierte Klientin von einem Hausbesuch oder einem Beratungsangebot zu überzeugen. Zudem beherrschen sie die Fertigkeit, aus den KI-Antworten Rückschlüsse auf ihren eigenen Kommunikationserfolg zu ziehen.
 - **Kompetenzen (Competencies):** Die Auszubildenden entwickeln die Fähigkeit zur **kritischen Selbstreflexion** ihres Kommunikationsstils, indem sie Stärken und Verbesserungspunkte in ihrem Feedbackverhalten identifizieren. Sie erwerben **digitale Kommunikations- und Problemlösekompetenzen**, indem sie in einem geschützten Raum experimentieren und lernen, wie sie auch in emotional geladenen Situationen professionell agieren.

II. Pädagogisches Design

- **Die „Educational Question“:** Die zentrale pädagogische Fragestellung dieses Szenarios lautet: „Wie kann eine realitätsnahe, aber risikofreie Übungsumgebung für professionelle Feedback-Gespräche geschaffen werden, in der Studierende der Sozialen Arbeit empathische Kommunikation und das 4-G-Modell ohne reale Konsequenzen für Klienten trainieren können?“. Das zugrunde liegende Problem ist, dass Lernende oft Hemmungen haben, schwierige Themen in der echten Praxis anzusprechen, oder in Rollenspielen mit Mitschülern nicht die notwendige emotionale Tiefe erreichen. Die KI-Lösung bietet hier eine **sichere, niederschwellige Übungsumgebung**, in der Fehler erlaubt sind und als Lernchance begriffen werden, ohne die Würde oder das Wohlbefinden eines echten Menschen zu gefährden.
- **Didaktisches Setting:** Das Szenario ist theoretisch in das **SAMR-Modell** und den Kompetenzrahmen **DigComp 2.2** eingebettet. Im SAMR-Modell wird die Stufe der „**Redefinition**“ (**Neubelegung**) erreicht, da die Simulation von dynamischen, unvorhersehbaren Dialogen mit einer KI-Persona eine Lernform ermöglicht, die mit traditionellen Mitteln (wie statischen Fallbeispielen) nicht realisierbar wäre. Als Lehrmethode dient der **simulierte Dialog** in einer vertrauten digitalen Umgebung (WhatsApp-Stil). Die Lernenden führen mehrere Gesprächsrunden mit der fiktiven Mrs. De Vries, wobei sie aktiv das **4-G-Feedbackmodell** (Gedrag, Gevoel, Gevolg, Gewenst gedrag) anwenden müssen. Der Prozess folgt einer klaren Struktur: Einführung in die Theorie, Durchführung der simulierten Chats und anschließende kritische Selbstreflexion basierend auf automatisiertem KI-Feedback.
- **Rolle des Ausbilders/Lehrers:** In diesem Szenario wandelt sich die Lehrkraft radikal vom primären Wissensvermittler zum **Moderator, Coach und pädagogischen Berater**. Während die KI (Mrs. De Vries) als „Trainingspartner“ agiert, übernimmt der Lehrer folgende Aufgaben:
 - **Moderation und Instruktion:** Einführung in die Verhaltensregeln im virtuellen Raum und Erläuterung der Lernziele.
 - **Coaching:** Unterstützung der Lernenden, wenn sie Schwierigkeiten haben, ihre Fragen präzise oder feedbackorientiert zu formulieren.
 - **Reflexionsbegleiter:** Gemeinsame Auswertung der Chat-Protokolle und des von der KI generierten Feedbacks, um Stärken und Verbesserungspunkte zu identifizieren.
 - **Qualitätssicherung:** Sicherstellung, dass die theoretischen Konzepte der Gesprächsführung korrekt in die digitale Praxis transferiert werden.

III. Technologische Umsetzung

- **KI- und Avatar-Lösung:** In diesem Szenario wird ein **textbasierter, dynamischer Avatar** eingesetzt. Obwohl im Projekt TEASER auch mit visuellen 3D-Darstellungen gearbeitet wurde, stellte sich heraus, dass eine rein textbasierte Lösung für die Simulation von Beratungsgesprächen pädagogisch überraschend effektiv ist, da die **Vorstellungskraft der Lernenden** die fehlende visuelle Komponente ergänzt. Der Avatar verkörpert die fiktive Klientin „**Mrs. De Vries**“ und fungiert als **interaktiver Gesprächspartner** in einer sicheren Übungsumgebung. Diese dynamische Form der Interaktion ermöglicht es den Auszubildenden, in Echtzeit auf die Vorbehalte und Emotionen der Klientin zu reagieren und das Gespräch bei Bedarf mehrfach neu zu starten, um verschiedene kommunikative Ansätze zu erproben.
- **Technische Werkzeuge:** Die Umsetzung stützt sich auf eine Kombination aus mobiler Hardware und KI-gestützten Softwareplattformen:
 - **KI-Assistant:** Das Herzstück ist ein maßgeschneidertes **GPT in ChatGPT** („Mrs. De Vries Client Training Chatbot“), das speziell darauf trainiert wurde, die Rolle der Klientin authentisch zu simulieren und am Ende der Sitzung ein automatisiertes Feedback basierend auf dem **4-G-Modell** zu geben.
 - **Lernmanagementsystem (LMS):** Als zentrale Plattform dient „**It's Learning**“, über die die Lernenden auf die Fallakte, die Aufgabenstellung und den Link zum Chatbot zugreifen.
 - **Hardware:** Die Lernenden nutzen ihre **eigenen mobilen Endgeräte (Smartphones) oder Laptops**.
 - **Trigger:** Ein **QR-Code** führt die Lernenden direkt in die Chat-Umgebung, die im vertrauten **WhatsApp-Stil** gestaltet ist, um die Hemmschwelle zu senken und die Realitätsnähe zu erhöhen.
- **Software-Hopping-Ansatz:** Die Erstellung der Inhalte folgt dem Prinzip der **niederschweligen Erzeugung** („low-threshold approach“), bei dem verschiedene Anwendungen kombiniert werden, um ohne Programmieraufwand eine komplexe Simulation zu erschaffen:
 1. **Szenario-Entwurf:** Die Lehrkräfte erarbeiten zunächst die fachliche Grundlage (die Fallakte von Mrs. De Vries) und die didaktischen Ziele (Anwendung des 4-G-Feedbackmodells).
 2. **KI-Konfiguration:** Mithilfe von **ChatGPT** wird die Persona der Klientin definiert. Die Lehrkräfte agieren hierbei als Experten, die die präzisen **Prompts (Anweisungen)** erstellen, um sicherzustellen, dass die KI nicht von sich aus das Gespräch beginnt, sondern auf die Initiative des Schülers wartet.
 3. **LMS-Verzahnung:** Die fertige KI-Simulation wird über einen Link oder QR-Code in das **LMS („It's Learning“)** eingebettet, wodurch eine strukturierte Lernsequenz aus Einführung, Durchführung und automatisierter Auswertung entsteht. Dieser Ansatz ermöglicht es den Lehrkräften, die Simulationen flexibel an andere Fachbereiche wie Verkaufsschulungen oder Bewerbungstraining anzupassen.

IV. Detaillierter Unterrichtsablauf (Lesson Plan)

Dieser Unterrichtsplan ist darauf ausgerichtet, angehende Fachkräfte in der sozialen Arbeit durch die Interaktion mit einer KI-gestützten Persona in der Anwendung des **4-G-Feedbackmodells** zu trainieren.

1. Einführung und Orientierung

- **Dauer:** 20 Minuten.
- **Inhalte:** Die Lernenden werden in den Feedbackprozess unter Nutzung des **4-G-Modells** (**Gedrag/Verhalten, Gevoel/Gefühl, Gevolg/Konsequenz, Gewenst gedrag/Wunschverhalten**) eingeführt. Es erfolgt eine Vorbereitung auf das Gespräch mit der fiktiven Klientin Mrs. De Vries, die laut Fallakte zunehmend vereinsamt und deren Garten verwahrlost.
- **Aktivitäten:**
 - **Lernende:** Setzen sich mit den Klassenzielvereinbarungen auseinander, wiederholen die Kommunikationstheorie und bereiten sich auf die Übung vor.
 - **Lehrende:** Präsentieren die Regeln und Lernziele, geben klare Anweisungen zu den Erwartungen und unterstützen beim technischen Setup.
- **Medien:** Präsentationsfolien, Lernplattform „It's Learning“, **QR-Code** zur Verlinkung mit ChatGPT.

2. Durchführung der Aufgabe

- **Dauer:** 30–45 Minuten.
- **Inhalte:** Praktische Durchführung von Feedbackgesprächen in einer geschützten Chatbot-Umgebung. Ziel ist es, aktiv zuzuhören, Empathie zu zeigen und die reservierte Klientin durch Fachwissen aus der Fallakte zu einem Hausbesuch zu bewegen.
- **Aktivitäten:**
 - **Lernende:** Greifen über „It's Learning“ auf die Aufgabe zu und führen **drei separate Chats** mit Mrs. De Vries (maximal 10 Fragen pro Konversation). Sie müssen das Gespräch selbst initiieren, da der Bot so programmiert ist, dass er nicht von sich aus beginnt.
 - **Lehrende:** Bleiben im Hintergrund, beobachten den Fortschritt und geben bei Bedarf Hilfestellung.
- **Medien:** KI-Chat-Umgebung (maßgeschneidertes GPT), mobile Endgeräte.

3. Bewertung / Überprüfung

- **Dauer:** 15 Minuten.
- **Inhalte:** Kritische Reflexion der von der KI generierten Rückmeldungen sowie Identifikation von kommunikativen Stärken und Schwächen.
- **Aktivitäten:**
 - **Lernende:** Überprüfen die automatisierten Zusammenfassungen und das Feedback des Chatbots, identifizieren Kernpunkte für ihren Lernfortschritt und beginnen mit der Dokumentation für ihr Portfolio.
 - **Lehrende:** Unterstützen die Lernenden bei der Interpretation des KI-Feedbacks und diskutieren Best-Practice-Beispiele mit der gesamten Klasse.
- **Medien:** Chat-Protokolle, Feedback-Zusammenfassungen, Portfolio-Vorlagen.

4. Abschluss der Einheit

- **Dauer:** 10 Minuten.
- **Inhalte:** Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse und Ausblick auf die nächste Lerneinheit (z. B. 360-Grad-Feedback).
- **Aktivitäten:**
 - **Lernende:** Reflektieren gemeinsam über Lernerfolge und Herausforderungen und besprechen die nächsten Schritte für ihre Portfolio-Einreichung.
 - **Lehrende:** Fassen die Kernpunkte zusammen, betonen die Bedeutung von professionellem Feedback in der sozialen Arbeit und geben Hinweise zur nächsten Aufgabe.
- **Medien:** Whiteboard oder Präsentationsmedien, Portfolio-Anweisungen.

V. Ressourcen und Begleitmaterialien

1. Videos

Als Einführung und Arbeitsgrundlage dient ein zentraler Leitfaden, der den Übergang von rein visuellen zu interaktiven, textbasierten Avataren erläutert:

- **Erläuterung zu „Mrs. De Vries“**
 - *Didaktischer Hintergrund:* Das Transkript erklärt, dass im Projektverlauf die Notwendigkeit für echte Interaktion erkannt wurde. Ein **textbasierter Avatar** wird hierbei als besonders effektiv bewertet, da er Reflexion, Flexibilität und einen bedeutungsvollen Dialog ermöglicht, wobei die Vorstellungskraft der Lernenden die fehlende visuelle Darstellung ergänzt.
 - *Fallbeschreibung:* Das Dokument beschreibt die Klientin Mrs. De Vries, eine Frau, die in einem Wohnviertel lebt, zunehmend **vereinsamt** und deren **Garten verwahrlost**.
 - *Aufgabenstellung:* Die Lernenden erhalten die Anweisung, über einen simulierten WhatsApp-Chat Kontakt aufzunehmen, um die reservierte Klientin mithilfe von Fakten aus der Fallakte von einem gemeinsamen Kaffeetrinken oder Hausbesuch zu überzeugen.
 - *Interaktionsregeln:* Es wird explizit darauf hingewiesen, dass die KI das Gespräch nicht von selbst beginnt; der **Auszubildende muss die Initiative ergreifen** und sich professionell vorstellen.

2. Interaktive Komponenten

Die technische Umsetzung basiert auf einer dynamischen KI-Umgebung, die unmittelbares pädagogisches Feedback ermöglicht:

- **Simulationslink (ChatGPT-basiert):** Das Herzstück ist ein maßgeschneidelter **GPT-Chatbot** („Mrs. de Vries Client Training Chatbot“), der über einen spezifischen Link aufgerufen wird.
- **WhatsApp-Simulation:** Die Interaktion findet in einem vertrauten **WhatsApp-Stil** statt, was die Hemmschwelle senkt und die Realitätsnähe der digitalen Kommunikation in der sozialen Arbeit widerspiegelt.
- **Feedbackschleifen und Bewertung:**
 - Am Ende des Gesprächs können Lernende den Befehl „**stop chat**“ eingeben.
 - Die KI generiert daraufhin eine **automatisierte Zusammenfassung** und ein detailliertes Feedback basierend auf dem gelernten **4-G-Modell** (Verhalten, Gefühl, Konsequenz, Wunschverhalten).
 - Diese Rückmeldungen dienen als Grundlage für die Identifikation von Stärken und Verbesserungspunkten im Kommunikationsstil.

3. Medien-Portfolio

Das Portfolio umfasst alle Werkzeuge und Nachweise, die im Rahmen der Lerneinheit genutzt oder erstellt werden:

- **Lernmanagementsystem (LMS):** Die Plattform „It's Learning“ fungiert als zentraler Speicherort für die Fallakte, die detaillierten Aufgabenbeschreibungen und die Portfolio-Anleitungen.
- **QR-Code-Zugang:** Über physische oder digitale QR-Codes erhalten die Lernenden schnellen Zugriff auf die ChatGPT-Simulation.
- **Portfolio-Dokumentation:** Die Lernenden sichern ihre **Chat-Protokolle** und die von der KI erstellten Feedback-Zusammenfassungen als schriftliche Nachweise für ihren Lernfortschritt.
- **Endgeräte:** Das Szenario unterstützt den „Bring Your Own Device“-Ansatz, sodass Lernende ihre **eigenen Smartphones oder Laptops** für das Training nutzen können.