



TEASER

Teacher as Avatar

Lehr- und Lernszenario

Social Work (Mother Jarno)



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 „**Social Work (Mother Jarno)**“. In dieser Lerneinheit trainieren die Auszubildenden den professionellen Umgang mit **schwierigen Klientengesprächen** in einer sicheren, digitalen Umgebung. Kern des Szenarios ist die Konfrontation mit einer **verärgerten Mutter**, die beim Abholen ihres Kindes (Jarno) aus einer Kindertagesstätte feststellt, dass dieses gebissen wurde, ohne dass sie vorab darüber informiert wurde. Die Lernenden interagieren mit einem KI-gesteuerten Avatar, um Deeskalationstechniken anzuwenden, Empathie zu zeigen und die Situation professionell aufzuarbeiten.
- **Berufsfeld und Zielgruppe:** Das Szenario ist im Bereich der **sozialen Arbeit, Pflege und pädagogischen Unterstützung** angesiedelt.
 - **Zielgruppe:** Primär richtet sich das Training an **Auszubildende in der Berufsbildung (MBO/VET)**.
 - **Berufsprofile:** Angesprochen sind insbesondere Klassen aus dem Bereich **Soziale Arbeit** sowie angehende **pädagogische Assistenten/-innen (Teaching Assistants)**.
- **Lernziele:** Die angestrebten Kompetenzen unterteilen sich in folgende Ebenen:
 - **Wissen (Knowledge):** Die Teilnehmenden erwerben Kenntnisse über theoretische **Gesprächstechniken** und verstehen die verschiedenen Phasen, die ein professionelles Beratungs- oder Beschwerdegespräch durchlaufen kann. Sie kennen die rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen für die Informationsweitergabe an Erziehungsberechtigte im Bereich der Kinderbetreuung.
 - **Fähigkeiten (Skills):** Die Lernenden sind in der Lage, die im Unterricht behandelte Kommunikationstheorie in die **digitale Praxis** zu übertragen. Sie beherrschen Techniken des **aktiven Zuhörens**, zeigen Empathie und können klare, konkrete Antworten in einer **emotional aufgeladenen Situation** formulieren. Zudem üben sie den Umgang mit technologischen Werkzeugen (wie dem KI-Avatar), um digitale Kompetenz zu entwickeln.
 - **Kompetenzen (Competencies):** Die Auszubildenden entwickeln die Fähigkeit zur **selbstständigen Gesprächssteuerung** unter schwierigen Bedingungen. Sie gewinnen Sicherheit im Klientenkontakt, da sie in der Simulation ohne reale Konsequenzen experimentieren und aus Fehlern lernen können. Durch die Reflexion der simulierten Interaktion stärken sie ihre **kritische Selbstbewertung** und bereiten sich auf den Transfer dieser Kompetenzen in die reale Labor- oder Werkstattpraxis der sozialen Arbeit vor.

II. Pädagogisches Design

- **Die „Educational Question“:** Die zentrale pädagogische Herausforderung im Bereich der Sozialen Arbeit besteht darin, dass angehende Fachkräfte oft Hemmungen haben, schwierige oder emotional aufgeladene Gespräche mit realen Klienten zu führen. Traditionelle Unterrichtsmethoden zur Vermittlung von Gesprächstechniken werden von Lernenden häufig als passiv und wenig einbindend wahrgenommen. Die spezifische „Educational Question“ für dieses Szenario lautet daher: „**Wie kann eine technologische Lösung eine realitätsnahe und zugleich psychologisch sichere Übungsumgebung schaffen, in der Auszubildende den Umgang mit hochemotionalen Beschwerdesituationen – am Beispiel einer verärgerten Mutter – trainieren können, ohne reale negative Konsequenzen für einen Klienten oder die eigene professionelle Sicherheit zu riskieren?**“ Durch den Einsatz eines Avatars wird das pädagogische Problem der mangelnden Praxiserfahrung in Krisensituationen gelöst, indem ein geschützter Raum für Experimente und Fehler geschaffen wird.
- **Didaktisches Setting:** Das Szenario ist theoretisch fest im **SAMR-Modell** verankert und erreicht dort die Stufe der „**Redefinition**“ (**Neubelegung**), da die Simulation eines dynamischen Dialogs mit einer sofort reagierenden KI-Persona eine Lernform darstellt, die mit traditionellen Mitteln zuvor unmöglich war. Zudem wird der europäische Kompetenzrahmen **DigCompEdu** adressiert, indem die Lernenden ihre digitale Kommunikationsfähigkeit und Problemlösekompetenz in einer komplexen Interaktion stärken. Als primäre Lehrmethode wird der **simulierte Dialog** eingesetzt, der wahlweise an mobilen Endgeräten oder in einem **Immersive Room** durchgeführt werden kann, um die Intensität der Erfahrung zu steigern. Der Lernprozess folgt dabei einer strukturierten Sequenz: Nach einer theoretischen Einführung in Deeskalationstechniken führen die Lernenden das simulierte Gespräch, erhalten ein automatisiertes KI-Feedback und schließen die Einheit mit einer gemeinsamen Reflexionsrunde ab.
- **Rolle des Ausbilders/Lehrers:** Die Lehrkraft vollzieht in diesem Szenario einen radikalen Wandel vom alleinigen Wissensvermittler hin zum **Coach, Moderator und pädagogischen Berater**. Während der Avatar (Mother Jarno) als aktiver Trainingspartner fungiert, übernimmt die Lehrkraft folgende spezifische Aufgaben:
 - **Moderator der Orientierungsphase:** Er führt in die Fallstudie ein, klärt die Lernziele und stellt sicher, dass die Kommunikationstheorie (z. B. aktives Zuhören) verstanden wurde.
 - **Coach während der Durchführung:** Die Lehrkraft hält sich während der Simulation im Hintergrund auf, beobachtet die Interaktionen und leistet bei technischen oder inhaltlichen Blockaden gezielte Hilfestellung.
 - **Pädagogischer Berater in der Reflexion:** Nach dem Gespräch analysiert der Lehrer gemeinsam mit den Auszubildenden das von der KI generierte Feedback. Er hilft dabei, die KI-Rückmeldungen einzuordnen, fachliche Fehlkonzeptionen zu klären und den Transfer der gelernten Strategien in die reale Labor- oder Werkstattpraxis der sozialen Arbeit zu begleiten.

III. Technologische Umsetzung

- **KI- und Avatar-Lösung:** In diesem Szenario wird ein **dynamischer und interaktiver KI-Avatar** eingesetzt, der die fiktive Rolle der verärgerten „Mother Jarno“ übernimmt. Im Gegensatz zu linearen Video-Avataren handelt es sich hierbei um eine **live-reaktionsfähige Lösung**, die es den Lernenden ermöglicht, ein echtes Gespräch in Echtzeit zu führen. Der Avatar fungiert im Lernprozess als **simulierter Gesprächspartner (Klient)**, der auf die deeskalierenden oder empathischen Versuche der Auszubildenden unmittelbar reagiert. Ziel dieser technologischen Lösung ist es, einen **geschützten Raum („safe space“)** zu schaffen, in dem die Lernenden schwierige Klientenkontakte ohne reale negative Konsequenzen üben und ihre kommunikative Sicherheit durch Wiederholung stärken können.
- **Technische Werkzeuge:** Die technologische Basis bildet eine Kombination aus spezialisierter KI-Software und immersiver Hardware:
 - **KI-Plattform:** Als Backend zur Steuerung der KI und des Avatars wird **Convai** genutzt.
 - **Visuelle Darstellung:** Die visuelle Repräsentation der Mutter basiert auf der **Unreal Engine (MetaHuman)**, was eine hohe grafische Realität und Lippensynchronisation ermöglicht.
 - **Feedback-System:** Nach Abschluss des Gesprächs generiert ein integriertes **GPT-Modell** automatisch eine Zusammenfassung und ein strukturiertes Feedback basierend auf dem pädagogischen Fokus.
 - **Hardware:** Die Lernenden interagieren über ihre **eigenen mobilen Endgeräte (Smartphones) oder Laptops**. Eine Besonderheit am Graafschap College ist die Durchführung der Simulation in einem „**Immersive Room**“, der durch großflächige Projektionen den Grad der Immersion und den Realismus der Situation massiv steigert.
- **Software-Hopping-Ansatz:** Die Erstellung der Inhalte folgt dem im Projekt TEASER etablierten **niederschwellige Ansatz („low-threshold approach“)**, bei dem verschiedene spezialisierte Werkzeuge kombiniert werden, um ohne tiefgehende Programmierkenntnisse komplexe Lernumgebungen zu schaffen:
 1. **Szenario-Design:** Lehrkräfte entwerfen zunächst die Fallstudie und die spezifischen Verhaltensweisen der Mutter.
 2. **KI-Training:** Diese Vorgaben werden in **Convai** konfiguriert, um die Rolle, die Stimme und das Wissen des Avatars zu definieren.
 3. **Visuelle Integration:** Der so erstellte KI-Charakter wird mit einem **MetaHuman-Modell** verknüpft, das entweder direkt über das Web oder innerhalb der **Unreal Engine** ausgespielt wird.
 4. **Lernpfad-Verknüpfung:** Die Simulation wird über Links oder QR-Codes für die Lernenden zugänglich gemacht, wobei das automatisierte Feedback via **GPT** direkt in den Reflexionsprozess der Schüler einfließt. Dieser Ansatz ermöglicht es den Bildungseinrichtungen, flexibel auf technologische Sprünge zu reagieren und die Simulationen kontinuierlich zu verfeinern.

IV. Detaillierter Unterrichtsablauf (Lesson Plan)

Dieser Unterrichtsplan ist darauf ausgerichtet, Auszubildende in sozialen Berufen durch die Interaktion mit einem KI-Avatar auf hochemotionale Beschwerdesituationen vorzubereiten.

1. Einführung und Orientierung

- **Dauer:** 15–30 Minuten
- **Inhalte:** Vermittlung der theoretischen Grundlagen zu **Gesprächstechniken** und den verschiedenen Phasen eines professionellen Dialogs. Einführung in die Fallstudie: Eine Mutter ist verärgert, weil ihr Kind (Jarno) in der Kindertagesstätte gebissen wurde und sie darüber nicht vorab informiert wurde.
- **Aktivitäten:**
 - **Lernende:** Erarbeiten, wie die Kommunikationstheorie in der digitalen Praxis angewendet werden kann.
 - **Lehrende:** Erläutern die Techniken per Präsentation und stellen durch **Kontrollfragen** sicher, dass die Theorie verstanden wurde, bevor die Simulation startet.
- **Medien:** Digitales Whiteboard, PowerPoint-Präsentation, eigene mobile Endgeräte oder Laptops.

2. Durchführung der Aufgabe

- **Dauer:** 30–60 Minuten
- **Inhalte:** Praktische Durchführung des Krisengesprächs mit dem KI-Avatar „**Mother Jarno**“. Fokus auf **aktivem Zuhören, Empathie** und der Bereitstellung klarer, konkreter Antworten in einer emotional aufgeladenen Atmosphäre.
- **Aktivitäten:**
 - **Lernende:** Führen das Gespräch mit dem Avatar in Kleingruppen. Sie müssen auf die Vorwürfe der Mutter reagieren, die sich fragt, ob ihr Kind in der Einrichtung noch sicher ist. Optional kann das Gespräch in einem „**Immersive Room**“ durchgeführt werden, um den Realismus zu steigern.
 - **Lehrende:** Halten sich im Hintergrund und agieren als **Coaches**, die bei Bedarf gezielte Unterstützung leisten.
- **Medien:** KI-Avatar (erstellt mit Convai/Unreal Engine), Smartphones oder Laptops, optional Immersive Room.

3. Bewertung / Überprüfung

- **Dauer:** 15–20 Minuten
- **Inhalte:** Auswertung des Gesprächsverlaufs basierend auf dem **automatisierten Feedback** des Avatars.
- **Aktivitäten:**
 - **Lernende:** Erhalten unmittelbar nach dem Dialog eine Rückmeldung von der KI. Sie identifizieren ihre kommunikativen Stärken und Bereiche mit Verbesserungspotenzial.
 - **Lehrende:** Sichten das Feedback gemeinsam mit den Lernenden und unterstützen bei der Einordnung der Ergebnisse.
- **Medien:** Durch die KI (GPT) generiertes Feedbackprotokoll.

4. Abschluss der Einheit

- **Dauer:** 10–20 Minuten
- **Inhalte:** Reflexion über die Erfahrung im geschützten Raum und Transfer der Erkenntnisse in die reale Berufspraxis.
- **Aktivitäten:**
 - **Lernende:** Reflektieren darüber, wie das Üben ohne reale Konsequenzen ihre Sicherheit im Umgang mit schwierigen Klienten erhöht hat. Die Ergebnisse und das Feedback werden zur Dokumentation des Lernfortschritts in das **eigene Portfolio** übernommen.
 - **Lehrende:** Fassen die wichtigsten Erkenntnisse zusammen und geben Ausblick auf weitere Übungseinheiten zur Kompetenzsteigerung durch Wiederholung.
- **Medien:** Laptops/Smartphones, Lernportfolios.

V. Ressourcen und Begleitmaterialien

1. Videos

Im Gegensatz zu rein linearen Videos basiert dieses Szenario auf einem **dynamischen Dialog**, dessen Transkripte die Grundlage für das KI-Training des Avatars bilden. Die Transkripte spiegeln die hochemotionale Reaktion der Mutter wider, deren Vertrauen in die Einrichtung massiv erschüttert wurde.

- **Auszug aus dem Dialog-Transkript (Immersive Room):**

- *Klientin (Mother Jarno):* „Das kann doch wohl nicht wahr sein! Mein Vertrauen in die Kinderbetreuung hat einen schweren Schlag erlitten. Ich frage mich wirklich, ob Jarno hier noch am richtigen Ort ist, wenn solche Dinge passieren und nicht gemeldet werden. Was werden Sie tun, um sicherzustellen, dass dies in Zukunft nicht wieder passiert?“.
- *Professionelle Reaktion:* Das Transkript dient als Arbeitsgrundlage, um angemessene Antwortmuster zu entwickeln, die **aktives Zuhören** und **Empathie** signalisieren, während gleichzeitig fachlich fundierte Maßnahmen zur Qualitätssicherung kommuniziert werden.

2. Interaktive Komponenten

Das Herzstück des Szenarios ist die **Echtzeit-Interaktion**, die durch fortschrittliche KI-Technologien ermöglicht wird:

- **Convai-Simulationslink:** Die Lernenden nutzen einen direkten Zugriff auf die interaktive Plattform **Convai**, um das Gespräch mit „Mother Jarno“ zu führen. Diese Umgebung ermöglicht es, das Gespräch bei Bedarf mehrfach neu zu starten, um verschiedene deeskalierende Strategien auszuprobieren.
- **Automatisierte Feedbackschleifen:** Nach Abschluss der Konversation generiert die in den Avatar integrierte KI (GPT-Backend) ein **strukturiertes Feedback-Protokoll**. Dieses analysiert, wie gut der Lernende auf die Emotionen der Mutter eingegangen ist und ob die Phasen des professionellen Dialogs eingehalten wurden.
- **Immersive Room Modul:** Für eine gesteigerte Erfahrung wird eine Komponente für den **Immersive Room** bereitgestellt. Hierbei wird der Avatar lebensgroß projiziert, um den Stresspegel und die Realitätsnähe der Konfrontation zu erhöhen.

3. Medien-Portfolio

Das Medien-Portfolio dokumentiert die technologische Tiefe und die visuelle Qualität der Simulation:

- **KI-Avatar-Visualisierung:** Die grafische Darstellung von Mother Jarno basiert auf der **Unreal Engine (MetaHuman)**, was eine extrem realistische Mimik und Lippensynchronisation ermöglicht. Screenshots dieser Visualisierungen dienen als Orientierung für die Vorbereitung der Schüler auf die emotionale Schwere des Falls.
- **Technologie-Anleitungen:** Kurze „How-to“-Anleitungen (1–2 Seiten) erklären den Lernenden den technischen Zugang über ihre **eigenen Smartphones oder Laptops**.
- **Lernportfolio-Integration:** Den Auszubildenden werden Vorlagen bereitgestellt, um ihre Chat-Protokolle und das automatisierte KI-Feedback als schriftliche Nachweise in ihr persönliches **Lernportfolio** zu überführen.