



TEASER

Teacher as Avatar

Onderwijs- en leerscenario

Professionele Communicatie –
Feedback via Gesimuleerde Dialoog
(Mevrouw De Vries)

Inhoud

I. Mastergegevens en context	3
II. Onderwijsontwerp	4
III. Technologische implementatie	5
IV. Gedetailleerd lesplan	6
1. Introductie en inleiding	6
2. Uitvoering van de taak	6
3. Evaluatie / Beoordeling	7
4. Afronding van de sessie	7
V. Middelen en nevenzaken	8
1. Video's	8
2. Interactieve componenten	8
3. Mediaportfolio	9

I. Mastergegevens en context

- **Scenariotitel en samenvatting:** Het scenario heet "**Professionele Communicatie – Feedback via Gesimuleerde Dialoog (mevrouw De Vries)**". Het is een AI-gestuurde training waarin trainees professionele communicatie- en feedbackvaardigheden oefenen in een veilige, digitale omgeving. Met behulp van een tekstgebaseerde AI-chatbot wordt de fictieve klant **mevrouw De Vries** gesimuleerd, met wie de leerlingen een realistisch WhatsApp-gesprek voeren. De kerninhoud is de praktische toepassing van het **4-G feedbackmodel (Gedrag/Gedrag, Gevoel/Gevoel, Gevolg/Consequent, Gewenst gedrag/Gewenst Gedrag)** om empathisch en doelgericht te reageren op de behoeften en bedenkingen van een eenzame cliënt.
- **Professioneel veld en doelgroep:**
 - **Beroepsgebied:** Het scenario bevindt zich op het gebied van **maatschappelijk werk (Maatschappelijk Werk)** en pedagogische ondersteuning.
 - **Doelgroep:** De leerunit is gericht op **stagiairs in het beroepsonderwijs en -training (VET/MBO-leerlingen)**.
 - **Context:** Het is speciaal ontworpen voor leerlingen die hun communicatieve vaardigheden moeten versterken voordat ze het eerste echte klantconcept beginnen, evenals voor stagiairs met een migratieachtergrond (**NT2-studenten**) om taalkundig en intercultureel vertrouwen te krijgen in professionele dialoog.
- **Leerdoelstellingen:** Competentieontwikkeling is verdeeld in drie niveaus:
 - **Kennis:** Deelnemers begrijpen de theoretische componenten van het **4G-feedbackmodel** en kennen de verschillende fasen die een professioneel consult doorloopt. Je hebt kennis van de mogelijke toepassingen van tekstgebaseerde AI-avatars in de context van maatschappelijk werk.
 - **Vaardigheden:** Leerlingen kunnen een gestructureerd gesprek voeren via een chatbot en actief **empathische gesprekstechnieken** gebruiken. Je kunt de specifieke feiten uit een dossier gebruiken om een gereserveerde cliënt te overtuigen een huisbezoek te doen of een counselingaanbod te doen. Daarnaast hebben ze het vermogen geperfectioneerd om conclusies te trekken over hun eigen communicatiesucces uit de AI-antwoorden.
 - **Competenties:** Trainees ontwikkelen het vermogen om **kritisch zelfreflectie te geven** op hun communicatiestijl door sterke punten en verbeterpunten in hun feedbackgedrag te identificeren. Ze verwerven **digitale communicatie- en probleemoplossende vaardigheden** door te experimenteren in een beschermde ruimte en leren hoe ze professioneel moeten handelen, zelfs in emotioneel geladen situaties.

II. Onderwijsontwerp

- **De "Onderwijsvraag":** De centrale pedagogische vraag van dit scenario is: "**Hoe kan er een realistische maar risicovrije praktijkomgeving worden gecreëerd voor professionele feedbackdiscussies, waarin studenten maatschappelijk werk empathische communicatie en het 4-G-model kunnen trainen zonder echte gevolgen voor cliënten?**". Het onderliggende probleem is dat leerlingen vaak remmingen hebben om moeilijke onderwerpen in de praktijk aan te pakken, of niet de nodige emotionele diepgang bereiken in rollenspel met klasgenoten. De AI-oplossing biedt een **veilige, laagdrempelige oefenomgeving** waarin fouten zijn toegestaan en als een leermoment worden gezien zonder de waardigheid of het welzijn van een echt persoon in gevaar te brengen.
- **Didactische setting:** Het scenario is theoretisch ingebed in het **SAMR-model** en het competentiekader van DigComp **2.2**. In het SAMR-model wordt de fase van "**herdefiniëring**" (**herverdeling**) bereikt, omdat de simulatie van dynamische, onvoorspelbare dialogen met een AI-persona een vorm van leren mogelijk maakt die niet haalbaar zou zijn op traditionele wijze (zoals statische casestudies). De lesmethode is gesimuleerde **dialog** in een vertrouwde digitale omgeving (WhatsApp-stijl). Leerlingen voeren verschillende gespreksrondes met de fictieve mevrouw De Vries, waarbij ze actief het **4-G feedbackmodel** (Gedrag, Gevoel, Gevolg, Gewenst gedrag) moeten toepassen. Het proces volgt een duidelijke structuur: introductie tot de theorie, implementatie van de gesimuleerde chats en daaropvolgende kritische zelfreflectie gebaseerd op geautomatiseerde AI-feedback.
- **Rol van de trainer/docent:** In dit scenario verandert de docent radicaal van primaire kennisbemiddelaar naar **moderator, coach en pedagogisch adviseur**. Terwijl de AI (mevrouw De Vries) fungeert als een "trainingspartner", neemt de leraar de volgende taken op zich:
 - **Moderatie en instructie:** Introductie tot de gedragsregels in de virtuele ruimte en uitleg van de leerdoelen.
 - **Coaching:** Leerlingen ondersteunen wanneer ze moeite hebben hun vragen precies of op een feedbackgerichte manier te formuleren.
 - **Reflectiefacilitators:** Gezamenlijke evaluatie van chatlogs en door AI gegenereerde feedback om sterke punten en verbeterpunten te identificeren.
 - **Kwaliteitsborging:** Ervoor zorgen dat de theoretische concepten van het voeren van interviews correct worden overgezet naar de digitale praktijk.

III. Technologische implementatie

- **AI- en avataroplossing:** In dit scenario wordt een **tekstgebaseerde, dynamische avatar** gebruikt. Hoewel het TEASER-project ook werkte met 3D-visuele representaties, bleek een puur tekstgebaseerde oplossing voor het simuleren van counselingsessies verrassend effectief op het gebied van pedagogiek, omdat **de verbeelding van de leerlingen** het ontbrekende visuele component aanvult. De avatar belichaamt de fictieve cliënt "**mevrouw De Vries**" en fungeert als interactieve **gesprekspartner** in een veilige praktijkomgeving. Deze dynamische vorm van interactie stelt de trainees in staat om in realtime te reageren op de bedenkingen en emoties van de cliënt en, indien nodig, het gesprek meerdere keren opnieuw te starten om verschillende communicatieve benaderingen uit te proberen.
- **Technische tools:** De implementatie maakt gebruik van een combinatie van mobiele hardware en door AI ondersteunde softwareplatforms:
 - **AI-assistent:** In het hart van dit alles staat een aangepaste **GPT in ChatGPT** ("Mrs. De Vries Client Training Chatbot"), die speciaal is getraind om de rol van de cliënt authentiek te simuleren en aan het einde van de sessie geautomatiseerde feedback te geven op basis van het 4G-model .
 - **Learning management system (LMS):** "It's Learning" **fungeert als het centrale platform**, waarmee leerlingen toegang krijgen tot het case-dossier, de opdracht en de link naar de chatbot.
 - **Hardware:** Leerlingen gebruiken hun **eigen mobiele apparaten (smartphones) of laptops**.
 - **Trigger:** Een **QR-code** leidt leerlingen direct naar de chatomgeving, die is ontworpen in de bekende **WhatsApp-stijl** om de remmingsdrempel te verlagen en het realisme te vergroten.
- **Software hopping-benadering:** De creatie van de inhoud volgt het principe van lage drempel generatie, waarbij verschillende applicaties worden gecombineerd om een complexe simulatie te creëren zonder enige programmeerinspanning:
 1. **Scenarioconcept:** De leraren werken eerst de technische basis uit (het dossier van mevrouw De Vries) en de didactische doelen (toepassing van het 4-G feedbackmodel).
 2. **AI-configuratie:** **ChatGPT** wordt gebruikt om de persona van de klant te definiëren. Leraren fungeren als experts die de precieze **aanwijzingen (instructies)** maken om ervoor te zorgen dat de AI het gesprek niet vanzelf begint, maar wacht op het initiatief van de leerling.
 3. **LMS-integratie:** De voltooide AI-simulatie wordt ingebed in het **LMS ("It's Learning")** via een link of QR-code , waardoor een gestructureerde leerreeks ontstaat bestaande uit introductie, implementatie en geautomatiseerde evaluatie. Deze aanpak stelt leraren in staat om de simulaties flexibel aan te passen aan andere vakgebieden, zoals verkooptraining of sollicitatietraining.

IV. Gedetailleerd lesplan

Dit lesplan is ontworpen om aspirant-professionals in maatschappelijk werk te trainen in het toepassen van het 4G-feedbackmodel door te werken met een AI-gestuurde persona .

1. Introductie en inleiding

- **Duur:** 20 minuten.
- **Inhoud:** De leerlingen worden geïntroduceerd in het feedbackproces met behulp van het **4-G model (Gedrag/Gedrag, Gevoel/Gevoel, Gevolg/Consequentie, Gewenst gedrag/Gewenst Gedrag)**. Er is een voorbereiding op het gesprek met de fictieve cliënt mevrouw De Vries, die volgens het dossier steeds eenzamer wordt en wiens tuin verwaarloosd wordt.
- **Activiteiten:**
 - **Leerlingen:** Ga om met de doelafspraken van de klas, herhaal de communicatietheorie en bereid je voor op de oefening.
 - **Docenten:** Presenteer de regels en leerdoelen, geef duidelijke instructies over verwachtingen en ondersteun de technische opzet.
- **Media:** Presentatiedia's, leerplatform "It's Learning", **QR-code** om te linken naar ChatGPT.

2. Uitvoering van de taak

- **Duur:** 30–45 minuten.
- **Inhoud:** Praktische implementatie van feedbackvergaderingen in een beschermde chatbotomgeving. Het doel is om actief te luisteren, empathie te tonen en de gereserveerde cliënt te overtuigen een huisbezoek te brengen via expertise uit het dossier.
- **Activiteiten:**
 - **Leerlingen:** Toegang tot de opdracht via "It's Learning" en voer **drie afzonderlijke gesprekken** met mevrouw De Vries (maximaal 10 vragen per gesprek). Je moet het gesprek zelf beginnen, want de bot is geprogrammeerd om niet vanzelf te beginnen.
 - **Leraren:** Blijf op de achtergrond, observeer de voortgang en bied hulp indien nodig.
- **Media:** AI-chatomgeving (aangepaste GPT), mobiele apparaten.

3. Evaluatie / Beoordeling

- **Duur:** 15 minuten.
- **Inhoud:** Kritische reflectie op de feedback die door de AI wordt gegenereerd, evenals het identificeren van communicatieve sterke en zwakke punten.
- **Activiteiten:**
 - **Leerlingen:** Bekijk de geautomatiseerde samenvattingen en feedback van de chatbot, identificeer belangrijke punten voor hun leerproces en begin met documentatie voor hun portfolio.
 - **Docenten:** Ondersteun leerlingen bij het interpreteren van AI-feedback en bespreek best practices met de hele klas.
- **Media:** Chattranscripties, feedbacksamenvattingen, portfolio-sjablonen.

4. Afronding van de sessie

- **Duur:** 10 minuten.
- **Inhoud:** Samenvatting van de belangrijkste inzichten en vooruitzichten voor de volgende leerunit (bijv. 360-graden feedback).
- **Activiteiten:**
 - **Leerlingen:** Reflecteer samen op leersuccessen en uitdagingen en bespreek de volgende stappen voor hun portfolio-indiening.
 - **Docenten:** Vat de belangrijkste punten samen, benadruk het belang van professionele feedback in maatschappelijk werk en geef advies over de volgende taak.
- **Media:** Whiteboard of presentatiemedia, portfolio-instructies.

V. Middelen en nevenzaken

1. Video's

Een centrale gids dient als introductie en werkbasis, die de overgang uitlegt van puur visuele naar interactieve, tekstgebaseerde avatars:

- **Uitleg van "Mevrouw De Vries"**
 - *Didactische achtergrond:* Het transcript legt uit dat de noodzaak van echte interactie tijdens het project werd erkend. Een **tekstgebaseerde avatar** wordt hier als bijzonder effectief beoordeeld, omdat het ruimte biedt voor reflectie, flexibiliteit en betekenisvolle dialogen, waarbij de verbeelding van leerlingen het gebrek aan visuele representatie aanvult.
 - *Zaakbeschrijving:* Het document beschrijft de cliënt mevrouw De Vries, een vrouw die in een woonwijk woont, steeds **eenzamer wordt** en wiens **tuin wordt verwaarloosd**.
 - *Opdracht:* De leerlingen krijgen de instructie om contact op te nemen via een gesimuleerde WhatsApp-chat om de gereserveerde cliënt te overtuigen samen koffie te drinken of een huisbezoek te maken met behulp van feiten uit het dossier.
 - *Interactieregels:* Er wordt expliciet opgemerkt dat de AI het gesprek niet vanzelf begint; de **trainee moet het initiatief nemen** en zich professioneel voorstellen.

2. Interactieve componenten

De technische implementatie is gebaseerd op een dynamische AI-omgeving die directe pedagogische feedback mogelijk maakt:

- **Simulatielink (gebaseerd op ChatGPT):** In het hart van dit alles staat een aangepaste **GPT-chatbot** ("Mrs. de Vries Client Training Chatbot"), die via een specifieke link toegankelijk is.
- **WhatsApp-simulatie:** De interactie vindt plaats in een vertrouwde **WhatsApp-stijl**, die de remdrempel verlaagt en het realisme van digitale communicatie in het maatschappelijk werk weerspiegelt.
- **Feedbacklussen en evaluatie:**
 - Aan het einde van het gesprek kunnen leerlingen het commando **"stop chat" invoeren**.
 - De AI genereert vervolgens een **geautomatiseerde samenvatting** en gedetailleerde feedback op basis van het geleerde **4G-model** (gedrag, gevoel, gevolg, gewenst gedrag).
 - Deze feedback dient als basis om sterke punten en verbeterpunten in de communicatiestijl te identificeren.

3. Mediaportfolio

Het portfolio bevat alle tools en bewijsstukken die gebruikt of gemaakt zullen worden als onderdeel van de leerunit:

- **Learning Management System (LMS):** Het "It's Learning"-platform fungeert als een centrale opslagplaats voor het casebestand, gedetailleerde taakbeschrijvingen en portfolioïdsen.
- **QR-code-toegang:** Leerlingen krijgen snel toegang tot de ChatGPT-simulatie via fysieke of digitale QR-codes.
- **Portfoliodocumentatie:** Leerlingen maken een back-up van hun **chatlogs** en door AI gegenereerde feedbacksamenvattingen als schriftelijk bewijs van hun leervooruitgang.
- **Eindapparaten:** Het scenario ondersteunt de "Breng je eigen apparaat"-benadering, waarbij leerlingen **hun eigen smartphone of laptop** kunnen gebruiken voor training.