



TEASER

Teacher as Avatar

Σενάριο διδασκαλίας και μάθησης
Επαγγελματική Επικοινωνία –
Ανατροφοδότηση μέσω
Προσομοίωσης Διαλόγου (Mrs. De
Vries)



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Περιεχόμενα

I. Κύρια δεδομένα και πλαίσιο	3
II. Εκπαιδευτικός Σχεδιασμός	4
III. Τεχνολογική εφαρμογή	5
IV. Αναλυτικό Σχέδιο Μαθήματος	6
1. Εισαγωγή και προσανατολισμός	6
2. Εκτέλεση της εργασίας	6
3. Αξιολόγηση / Ανασκόπηση	7
4. Ολοκλήρωση της συνεδρίας	7
V. Πόροι και εξασφαλίσεις	8
1. Βίντεο	8
2. Διαδραστικά στοιχεία	8
3. Χαρτοφυλάκιο πολυμέσων	9

I. Κύρια δεδομένα και πλαίσιο

- **Τίτλος Σεναρίου και Περίληψη:** Το σενάριο έχει τίτλο «**Επαγγελματική Επικοινωνία – Ανατροφοδότηση μέσω Προσομοιωμένου Διαλόγου (Mrs. De Vries)**». Είναι μια εκπαίδευση με τεχνητή νοημοσύνη στην οποία οι εκπαιδευόμενοι εξασκούν επαγγελματικές δεξιότητες επικοινωνίας και ανατροφοδότησης σε ένα ασφαλές, ψηφιακό περιβάλλον. Με τη βοήθεια ενός chatbot AI που βασίζεται σε κείμενο, προσομοιώνεται η πλασματική πελάτισσα **κυρία De Vries**, με την οποία οι μαθητές έχουν μια ρεαλιστική συνομιλία WhatsApp. Το βασικό περιεχόμενο είναι η πρακτική εφαρμογή του **μοντέλου ανατροφοδότησης 4-G (Gedrag/Behavior, Gevoel/Feeling, Gevolg/Consequence, Gewenst gedrag/Επιθυμητή Συμπεριφορά)** προκειμένου να αντιδράσουμε με ενσυναίσθηση και σκοπιμότητα στις ανάγκες και τις επιφυλάξεις ενός μοναχικού πελάτη.
- **Επαγγελματικός τομέας και ομάδα-στόχος:**
 - **Επαγγελματικός τομέας:** Το σενάριο εντοπίζεται στον τομέα της **κοινωνικής εργασίας (Maatschappelijk Werk)** και της παιδαγωγικής βοήθειας.
 - **Ομάδα-στόχος:** Η μαθησιακή ενότητα απευθύνεται σε **εκπαιδευόμενους στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (μαθητευόμενοι ΕΕΚ/ΜΒΟ)**.
 - **Πλαίσιο:** Είναι ειδικά σχεδιασμένο για μαθητές που πρέπει να ενισχύσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες πριν από την πρώτη πραγματική ιδέα πελάτη, καθώς και για εκπαιδευόμενους με μεταναστευτικό υπόβαθρο (**φοιτητές ΝΤ2**) για να αποκτήσουν γλωσσική και διαπολιτισμική εμπιστοσύνη στον επαγγελματικό διάλογο.
- **Μαθησιακοί στόχοι:** Η ανάπτυξη ικανοτήτων χωρίζεται σε τρία επίπεδα:
 - **Γνώσεις:** Οι συμμετέχοντες κατανοούν τα θεωρητικά στοιχεία του **μοντέλου ανατροφοδότησης 4G** και γνωρίζουν τις διάφορες φάσεις που περνά μια επαγγελματική διαβούλευση. Έχετε γνώση των πιθανών χρήσεων των avatar AI που βασίζονται σε κείμενο στο πλαίσιο της κοινωνικής εργασίας.
 - **Δεξιότητες:** Οι μαθητές είναι σε θέση να έχουν μια δομημένη συνομιλία μέσω ενός chatbot και να χρησιμοποιούν ενεργά **τεχνικές συνομιλίας με ενσυναίσθηση**. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα συγκεκριμένα γεγονότα από έναν φάκελο υπόθεσης για να πείσετε έναν δεσμευμένο πελάτη να κάνει μια επίσκεψη στο σπίτι ή μια συμβουλευτική προσφορά. Επιπλέον, έχουν κατακτήσει την ικανότητα να εξάγουν συμπεράσματα για τη δική τους επικοινωνιακή επιτυχία από τις απαντήσεις της τεχνητής νοημοσύνης.
 - **Ικανότητες:** Οι εκπαιδευόμενοι αναπτύσσουν την ικανότητα να **αυτοστοχάζονται κριτικά** σχετικά με το **στυλ επικοινωνίας τους**, εντοπίζοντας δυνατά σημεία και τομείς προς βελτίωση στη συμπεριφορά ανατροφοδότησης. Αποκτούν **δεξιότητες ψηφιακής επικοινωνίας και επίλυσης προβλημάτων** πειραματιζόμενοι σε προστατευμένο χώρο και μαθαίνοντας πώς να ενεργούν επαγγελματικά ακόμα και σε συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις.

II. Εκπαιδευτικός Σχεδιασμός

- **Το «Εκπαιδευτικό Ερώτημα»:** Το κεντρικό παιδαγωγικό ερώτημα αυτού του σεναρίου είναι: «**Πώς μπορεί να δημιουργηθεί ένα ρεαλιστικό αλλά ακίνδυνο περιβάλλον πρακτικής για συζητήσεις επαγγελματικής ανατροφοδότησης στο οποίο οι φοιτητές κοινωνικής εργασίας μπορούν να εκπαιδεύσουν την ενσυναισθητική επικοινωνία και το μοντέλο 4-G χωρίς πραγματικές συνέπειες για τους πελάτες;**». Το βασικό πρόβλημα είναι ότι οι μαθητές έχουν συχνά αναστολές για την αντιμετώπιση δύσκολων θεμάτων στην πραγματική πρακτική ή δεν επιτυγχάνουν το απαραίτητο συναισθηματικό βάθος στο παιχνίδι ρόλων με τους συμμαθητές τους. Η λύση τεχνητής νοημοσύνης προσφέρει ένα **ασφαλές περιβάλλον πρακτικής χαμηλού ορίου** στο οποίο τα λάθη επιτρέπονται και θεωρούνται ως ευκαιρία μάθησης χωρίς να τίθεται σε κίνδυνο η αξιοπρέπεια ή η ευημερία ενός πραγματικού ατόμου.
- **Διδακτικό πλαίσιο:** Το σενάριο είναι θεωρητικά ενσωματωμένο στο **μοντέλο SAMR** και στο πλαίσιο ικανοτήτων DigComp **2.2**. Στο μοντέλο SAMR, φτάνει στο στάδιο του «**επαναπροσδιορισμού**» (**επαναπροσδιορισμός**), καθώς η προσομοίωση δυναμικών, απρόβλεπτων διαλόγων με μια περσόνα τεχνητής νοημοσύνης επιτρέπει μια μορφή μάθησης που δεν θα ήταν εφικτή με παραδοσιακά μέσα (όπως στατικές μελέτες περιπτώσεων). Η μέθοδος διδασκαλίας είναι προσομοίωση **διαλόγου** σε οικείο ψηφιακό περιβάλλον (στυλ WhatsApp). Οι μαθητές έχουν αρκετούς γύρους συνομιλιών με τη φανταστική κυρία De Vries, όπου πρέπει να εφαρμόσουν ενεργά το **μοντέλο ανατροφοδότησης 4-G** (Gedrag, Gevoel, Gevolg, Gewenst gedrag). Η διαδικασία ακολουθεί μια σαφή δομή: εισαγωγή στη θεωρία, εφαρμογή των προσομοιωμένων συνομιλιών και επακόλουθος κριτικός αυτοστοχασμός με βάση την αυτοματοποιημένη ανατροφοδότηση AI.
- **Ο ρόλος του εκπαιδευτή/εκπαιδευτικού:** Σε αυτό το σενάριο, ο εκπαιδευτικός αλλάζει ριζικά από διαμεσολαβητή πρωτογενούς γνώσης σε **συντονιστή, προπονητή και παιδαγωγικό σύμβουλο**. Ενώ η τεχνητή νοημοσύνη (κυρία De Vries) λειτουργεί ως «εκπαιδευτικός συνεργάτης», ο δάσκαλος αναλαμβάνει τα ακόλουθα καθήκοντα:
 - **Μετριοπάθεια και διδασκαλία:** Εισαγωγή στους κανόνες συμπεριφοράς στον εικονικό χώρο και επεξήγηση των μαθησιακών στόχων.
 - **Coaching:** Υποστήριξη των μαθητών όταν δυσκολεύονται να διατυπώσουν τις ερωτήσεις τους με ακρίβεια ή με τρόπο προσανατολισμένο στην ανατροφοδότηση.
 - **Διευκολυντές προβληματισμού:** Κοινή αξιολόγηση των αρχείων καταγραφής συνομιλιών και των σχολίων που δημιουργούνται από την τεχνητή νοημοσύνη για τον εντοπισμό δυνατών σημείων και τομέων προς βελτίωση.
 - **Διασφάλιση ποιότητας:** Διασφάλιση ότι οι θεωρητικές έννοιες της διεξαγωγής συνεντεύξεων μεταφέρονται σωστά στην ψηφιακή πράξη.

III. Τεχνολογική εφαρμογή

- **Λύση AI και avatar:** Σε αυτό το σενάριο, χρησιμοποιείται ένα **δυναμικό avatar που βασίζεται σε κείμενο**. Αν και το έργο TEASER λειτούργησε επίσης με 3D οπτικές αναπαραστάσεις, αποδείχθηκε ότι μια αμιγώς βασισμένη σε κείμενο λύση για την προσομοίωση συμβουλευτικών συνεδριών είναι εκπληκτικά αποτελεσματική από την άποψη της παιδαγωγικής, καθώς η **φαντασία των μαθητών** συμπληρώνει το οπτικό στοιχείο που λείπει. Το avatar ενσαρκώνει τον πλασματικό πελάτη "**Mrs. De Vries**" και λειτουργεί ως **διαδραστικός συνομιλητής** σε ένα ασφαλές περιβάλλον πρακτικής. Αυτή η δυναμική μορφή αλληλεπίδρασης δίνει τη δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να αντιδρούν σε πραγματικό χρόνο στις επιφυλάξεις και τα συναισθήματα του πελάτη και, εάν είναι απαραίτητο, να ξαναρχίσουν τη συζήτηση αρκετές φορές προκειμένου να δοκιμάσουν διαφορετικές επικοινωνιακές προσεγγίσεις.
- **Τεχνικά εργαλεία:** Η υλοποίηση βασίζεται σε συνδυασμό υλικού για φορητές συσκευές και πλατφορμών λογισμικού που υποστηρίζονται από AI:
 - **Βοηθός AI:** Στο επίκεντρο όλων βρίσκεται ένα προσαρμοσμένο **GPT στο ChatGPT** ("**Mrs. De Vries Client Training Chatbot**"), το οποίο έχει εκπαιδευτεί ειδικά για να προσομοιώνει αυθεντικά τον ρόλο του πελάτη και να παρέχει αυτοματοποιημένη ανατροφοδότηση με βάση το μοντέλο 4G στο τέλος της συνεδρίας .
 - **Σύστημα διαχείρισης μάθησης (LMS):** Το "**It's Learning**" **χρησιμοποιείται ως η κεντρική πλατφόρμα**, μέσω της οποίας οι εκπαιδευόμενοι έχουν πρόσβαση στον φάκελο της υπόθεσης, την εργασία και τον σύνδεσμο προς το chatbot.
 - **Υλικό:** Οι μαθητές χρησιμοποιούν **τις δικές τους κινητές συσκευές (smartphone) ή φορητούς υπολογιστές**.
 - **Έναυσμα:** Ένας **κωδικός QR** οδηγεί τους μαθητές απευθείας στο περιβάλλον συνομιλίας, το οποίο έχει σχεδιαστεί στο γνωστό **στυλ WhatsApp** για να μειώσει το όριο αναστολής και να αυξήσει τον ρεαλισμό.
- **Προσέγγιση αναπήδησης λογισμικού:** Η δημιουργία του περιεχομένου ακολουθεί την αρχή της δημιουργίας χαμηλού κατωφλίου, στην οποία διαφορετικές εφαρμογές συνδυάζονται για να δημιουργήσουν μια πολύπλοκη προσομοίωση χωρίς καμία προσπάθεια προγραμματισμού:
 1. **Προσχέδιο σεναρίου:** Οι εκπαιδευτικοί επεξεργάζονται πρώτα την τεχνική βάση (φάκελος υπόθεσης της κυρίας De Vries) και τους διδακτικούς στόχους (εφαρμογή του μοντέλου ανατροφοδότησης 4-G).
 2. **Διαμόρφωση AI: Το ChatGPT** χρησιμοποιείται για τον καθορισμό της προσωπικότητας του πελάτη. Οι δάσκαλοι ενεργούν ως ειδικοί που δημιουργούν τις ακριβείς **προτροπές (οδηγίες)** για να διασφαλίσουν ότι η τεχνητή νοημοσύνη δεν ξεκινά τη συζήτηση από μόνη της, αλλά περιμένει την πρωτοβουλία του μαθητή.
 3. **Ενσωμάτωση LMS:** Η τελική προσομοίωση AI είναι ενσωματωμένη στο **LMS ("It's Learning") μέσω συνδέσμου ή κωδικού QR** , δημιουργώντας μια δομημένη ακολουθία μάθησης που αποτελείται από εισαγωγή, υλοποίηση και αυτοματοποιημένη αξιολόγηση. Αυτή η προσέγγιση επιτρέπει στους εκπαιδευτικούς να προσαρμόζουν ευέλικτα τις προσομοιώσεις σε άλλους θεματικούς τομείς, όπως η εκπαίδευση στις πωλήσεις ή η εκπαίδευση στην αίτηση εργασίας.

IV. Αναλυτικό Σχέδιο Μαθήματος

Αυτό το σχέδιο μαθήματος έχει σχεδιαστεί για να εκπαιδεύσει επίδοξους επαγγελματίες κοινωνικής εργασίας στην εφαρμογή του μοντέλου ανάδρασης 4G αλληλεπιδρώντας με μια περσόνα που λειτουργεί με AI .

1. Εισαγωγή και προσανατολισμός

- **Διάρκεια:** 20 λεπτά.
- **Περιεχόμενα:** Οι μαθητές εισάγονται στη διαδικασία ανατροφοδότησης χρησιμοποιώντας το **μοντέλο 4-G (Gedrag/Behavior, Gevoel/Feeling, Gevolg/Consequence, Gewenst gedrag/Επιθυμητή συμπεριφορά)**. Υπάρχει προετοιμασία για τη συνομιλία με την πλασματική πελάτισσα κυρία De Vries, η οποία, σύμφωνα με τη δικογραφία, είναι όλο και πιο μοναχική και της οποίας ο κήπος παραμελείται.
- **Δραστηριότητες:**
 - **Μαθητές:** Ασχοληθείτε με τις συμφωνίες-στόχους της τάξης, επαναλάβετε τη θεωρία επικοινωνίας και προετοιμαστείτε για την άσκηση.
 - **Εκπαιδευτικοί:** Παρουσιάστε τους κανόνες και τους μαθησιακούς στόχους, δώστε σαφείς οδηγίες σχετικά με τις προσδοκίες και υποστηρίξτε την τεχνική ρύθμιση.
- **Πολυμέσα:** Διαφάνειες παρουσίασης, πλατφόρμα εκμάθησης "It's Learning", **κωδικός QR** για σύνδεση με το ChatGPT.

2. Εκτέλεση της εργασίας

- **Διάρκεια:** 30–45 λεπτά.
- **Περιεχόμενο:** Πρακτική υλοποίηση συναντήσεων ανατροφοδότησης σε προστατευμένο περιβάλλον chatbot. Στόχος είναι να ακούσουμε ενεργά, να δείξουμε ενσυναίσθηση και να πείσουμε τον δεσμευμένο πελάτη να κάνει μια επίσκεψη στο σπίτι μέσω της εμπειρογνωμοσύνης από τη δικογραφία.
- **Δραστηριότητες:**
 - **Μαθητές:** Αποκτήστε πρόσβαση στην εργασία μέσω του "It's Learning" και κάντε **τρεις ξεχωριστές συνομιλίες** με την κυρία De Vries (μέγιστο 10 ερωτήσεις ανά συνομιλία). Θα χρειαστεί να ξεκινήσετε τη συνομιλία μόνοι σας, καθώς το bot είναι προγραμματισμένο να μην ξεκινά μόνο του.
 - **Δάσκαλοι:** **Μείνετε** στο παρασκήνιο, παρατηρήστε την πρόοδο και παρέχετε βοήθεια εάν είναι απαραίτητο.
- **Πολυμέσα:** Περιβάλλον συνομιλίας AI (προσαρμοσμένο GPT), κινητές συσκευές.

3. Αξιολόγηση / Ανασκόπηση

- **Διάρκεια:** 15 λεπτά.
- **Περιεχόμενα:** Κριτικός προβληματισμός σχετικά με την ανατροφοδότηση που δημιουργείται από την τεχνητή νοημοσύνη καθώς και εντοπισμός επικοινωνιακών δυνατών και αδυναμιών.
- **Δραστηριότητες:**
 - **Μαθητές: Ελέγξτε** τις αυτοματοποιημένες περιλήψεις και τα σχόλια του chatbot, εντοπίστε βασικά σημεία για την πρόοδό τους στη μάθηση και ξεκινήστε την τεκμηρίωση για το χαρτοφυλάκίό τους.
 - **Δάσκαλοι:** Υποστηρίξτε τους μαθητές στην ερμηνεία των σχολίων AI και συζητήστε παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών με ολόκληρη την τάξη.
- **Πολυμέσα:** Μεταγραφές συνομιλίας, περιλήψεις σχολίων, πρότυπα χαρτοφυλακίου.

4. Ολοκλήρωση της συνεδρίας

- **Διάρκεια:** 10 λεπτά.
- **Περιεχόμενα:** Σύνοψη των βασικών συμπερασμάτων και των προοπτικών για την επόμενη μαθησιακή ενότητα (π.χ. ανατροφοδότηση 360 μοιρών).
- **Δραστηριότητες:**
 - **Μαθητές:** Σκεφτείτε μαζί τις μαθησιακές επιτυχίες και προκλήσεις και συζητήστε τα επόμενα βήματα για την υποβολή του χαρτοφυλακίου τους.
 - **Δάσκαλοι:** Συνοψίστε τα βασικά σημεία, τονίστε τη σημασία της επαγγελματικής ανατροφοδότησης στην κοινωνική εργασία και δώστε συμβουλές για την επόμενη εργασία.
- **Μέσα:** Πίνακας ή μέσα παρουσίασης, οδηγίες χαρτοφυλακίου.

V. Πόροι και εξασφαλίσεις

1. Βίντεο

Ένας κεντρικός οδηγός χρησιμεύει ως εισαγωγή και βάση εργασίας, εξηγώντας τη μετάβαση από καθαρά οπτικά σε διαδραστικά avatar βασισμένα σε κείμενο:

- **Επεξήγηση της "κυρίας Ντε Βρις"**
 - *Διδακτικό υπόβαθρο:* Η απομαγνητοφώνηση εξηγεί ότι η ανάγκη για πραγματική αλληλεπίδραση αναγνωρίστηκε κατά τη διάρκεια του έργου. Ένα **avatar που βασίζεται σε κείμενο** αξιολογείται ως ιδιαίτερα αποτελεσματικό εδώ, καθώς επιτρέπει τον προβληματισμό, την ευελιξία και τον ουσιαστικό διάλογο, με τη φαντασία των μαθητών να συμπληρώνει την έλλειψη οπτικής αναπαράστασης.
 - *Περιγραφή υπόθεσης:* Το έγγραφο περιγράφει την πελάτισσα κυρία De Vries, μια γυναίκα που ζει σε μια κατοικημένη περιοχή, όλο και πιο **μοναχική** και της οποίας **ο κήπος είναι παραμελημένος**.
 - *Εργασία:* Οι εκπαιδευόμενοι λαμβάνουν οδηγίες να επικοινωνήσουν μαζί τους μέσω μιας προσομοιωμένης συνομιλίας WhatsApp, προκειμένου να πείσουν τον δεσμευμένο πελάτη να πιουν καφέ μαζί ή να κάνουν μια επίσκεψη στο σπίτι με τη βοήθεια γεγονότων από τη δικογραφία.
 - *Κανόνες αλληλεπίδρασης:* Επισημαίνεται ρητά ότι η τεχνητή νοημοσύνη δεν ξεκινά τη συζήτηση από μόνη της. **Ο εκπαιδευόμενος πρέπει να πάρει την πρωτοβουλία και να** συστηθεί επαγγελματικά.

2. Διαδραστικά στοιχεία

Η τεχνική υλοποίηση βασίζεται σε ένα δυναμικό περιβάλλον τεχνητής νοημοσύνης που επιτρέπει την άμεση παιδαγωγική ανατροφοδότηση:

- **Σύνδεσμος προσομοίωσης (με βάση το ChatGPT):** Στο επίκεντρο όλων βρίσκεται ένα προσαρμοσμένο **chatbot GPT** ("Mrs. de Vries Client Training Chatbot"), στο οποίο έχετε πρόσβαση μέσω ενός συγκεκριμένου συνδέσμου.
- **Προσομοίωση WhatsApp:** Η αλληλεπίδραση πραγματοποιείται σε ένα οικείο **στυλ WhatsApp**, το οποίο μειώνει το όριο αναστολής και αντανακλά τον ρεαλισμό της ψηφιακής επικοινωνίας στην κοινωνική εργασία.
- **Βρόχοι ανατροφοδότησης και αξιολόγηση:**
 - Στο τέλος της συνομιλίας, οι μαθητές μπορούν να εισαγάγουν την εντολή **"διακοπή συνομιλίας"**.
 - Στη συνέχεια, το AI δημιουργεί μια **αυτοματοποιημένη περίληψη** και λεπτομερή ανατροφοδότηση με βάση το μαθημένο **μοντέλο 4G** (συμπεριφορά, συναίσθημα, συνέπεια, επιθυμητή συμπεριφορά).
 - Αυτή η ανατροφοδότηση χρησιμεύει ως βάση για τον εντοπισμό των δυνατών σημείων και των σημείων βελτίωσης του στυλ επικοινωνίας.

3. Χαρτοφυλάκιο πολυμέσων

Το χαρτοφυλάκιο περιλαμβάνει όλα τα εργαλεία και τα στοιχεία που θα χρησιμοποιηθούν ή θα δημιουργηθούν ως μέρος της μαθησιακής ενότητας:

- **Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης (LMS):** Η πλατφόρμα «It's Learning» λειτουργεί ως κεντρικό αποθετήριο για τον φάκελο της υπόθεσης, λεπτομερείς περιγραφές εργασιών και οδηγούς χαρτοφυλακίου.
- **Πρόσβαση σε κωδικό QR:** Οι μαθητές έχουν γρήγορη πρόσβαση στην προσομοίωση ChatGPT μέσω φυσικών ή ψηφιακών κωδικών QR.
- **Τεκμηρίωση χαρτοφυλακίου:** Οι εκπαιδευόμενοι δημιουργούν αντίγραφα ασφαλείας των αρχείων καταγραφής συνομιλιών και των περιλήψεων σχολίων που δημιουργούνται από την τεχνητή νοημοσύνη ως γραπτή απόδειξη της μαθησιακής τους προόδου.
- **Τελικές συσκευές:** Το σενάριο υποστηρίζει την προσέγγιση «Φέρτε τη δική σας συσκευή», επιτρέποντας στους μαθητές να χρησιμοποιούν **τα δικά τους smartphone ή φορητούς υπολογιστές** για εκπαίδευση.