



TEASER

Teacher as Avatar

Scenarij poučevanja in učenja
Profesionalna komunikacija –
povratne informacije preko
simuliranega dialoga (gospa De Vries)

Vsebina

I. Glavni podatki in kontekst	3
II. Izobraževalno oblikovanje	4
III. Tehnološka implementacija.....	5
IV. Podroben učni načrt.....	6
1. Uvod in uvod	6
2. Izvedba naloge	6
3. Ocena / Pregled	7
4. Zaključek seje	7
V. Viri in zavarovanje	7
1. Videi	7
2. Interaktivne komponente	8
3. Medijski portfelj.....	8

I. Glavni podatki in kontekst

- **Naslov scenarija in povzetek:** Scenarij nosi naslov "**Strokovna komunikacija – povratne informacije skozi simulirani dialog (gospa De Vries)**". Gre za usposabljanje, ki ga poganja umetna inteligenca, v katerem udeleženci vadijo profesionalne komunikacijske in povratne veščine v varnem, digitalnem okolju. S pomočjo besedilnega AI klepetalnega robota je simulirana izmišljena stranka **gospa De Vries**, s katero imajo učenci realističen WhatsApp pogovor. Osnovna vsebina je praktična uporaba **modela povratne informacije 4-G (Gedrag/Vedenje, Gevoel/Občutek, Gevolg/Posledica, Gewenst gedrag/Želeno vedenje)** za empatično in namerno odzivanje na potrebe in zadržke osamljenega klienta.
- **Strokovno področje in ciljna skupina:**
 - **Poklicno področje:** Scenarij se nahaja na področju **socialnega dela (Maatschappelijk Werk)** in pedagoške pomoči.
 - **Ciljna skupina:** Učna enota je namenjena **udeležencem poklicnega izobraževanja in usposabljanja (vajenci VET/MBO)**.
 - **Kontekst:** Posebej je zasnovan za učence, ki morajo okrepiti svoje komunikacijske veščine pred prvim resničnim konceptom naročnika, pa tudi za udeležence z migracijskim ozadjem (**NT2 študenti**), da pridobijo jezikovno in medkulturno samozavest v profesionalnem dialogu.
- **Učni cilji:** Razvoj kompetenc je razdeljen na tri ravni:
 - **Znanje:** Udeleženci razumejo teoretične sestavine **modela povratnih informacij 4G** in poznajo različne faze, skozi katere poteka strokovno svetovanje. Imate znanje o možnih uporabah besedilnih AI avatarjev v kontekstu socialnega dela.
 - **Veščine:** Učenci lahko vodijo strukturiran pogovor prek klepetalnega robota in aktivno uporabljajo **empatične tehnike pogovora**. Specifična dejstva iz spisa lahko uporabite, da prepričate rezerviranega klienta, da opravi obisk na domu ali ponudi svetovanje. Poleg tega so obvladali sposobnost sklepanja o lastnem komunikacijskem uspehu iz odgovorov umetne inteligence.
 - **Kompetence:** Udeleženci razvijajo sposobnost **kritičnega samorazmisleka o** svojem komunikacijskem slogu z prepoznavanjem močnih točk in področij za izboljšanje svojega vedenja glede povratnih informacij. Digitalne **komunikacijske in reševalne veščine pridobivajo z** eksperimentiranjem v zaščitenem prostoru in učenjem, kako se obnašati profesionalno, tudi v čustveno nabitih situacijah.

II. Izobraževalno oblikovanje

- **"Izobraževalno vprašanje":** Osrednje pedagoško vprašanje tega scenarija je: **"Kako lahko ustvarimo realno, a varno okolje za strokovno povratno informacijo, v katerem lahko študenti socialnega dela trenirajo empatično komunikacijo in model 4-G brez resničnih posledic za stranke?"**. Temeljni problem je, da imajo učenci pogosto zadržke pri reševanju zahtevnih tem v resnični praksi ali pa ne dosežejo potrebne čustvene globine pri igranju vlog s sošolci. Rešitev umetne inteligence ponuja **varno, nizkocenovno okolje za prakso**, v katerem so napake dovoljene in se vidijo kot priložnost za učenje, ne da bi ogrozila dostojanstvo ali dobrobit resnične osebe.
- **Didaktično okolje:** Scenarij je teoretično vključen v **model SAMR** in okvir kompetenc DigComp 2.2 . V modelu SAMR se doseže stopnja **"redefinicije" (prerazporeditve)**, saj simulacija dinamičnih, nepredvidljivih dialogov z AI persono omogoča obliko učenja, ki s tradicionalnimi metodami (kot so statične študije primerov) ne bi bila izvedljiva. Metoda poučevanja je **simuliran dialog** v znanem digitalnem okolju (v slogu WhatsApp). Učenci imajo več krogov pogovorov z izmišljeno gospo De Vries, kjer morajo aktivno uporabljati **model povratne zanke 4-G** (Gedrag, Gevoel, Gevolg, Gewenst gedrag). Postopek sledi jasni strukturi: uvod v teorijo, implementacija simuliranih klepetov in nadaljnja kritična samorefleksija na podlagi avtomatiziranih povratnih informacij umetne inteligence.
- **Vloga trenerja/učitelja:** V tem scenariju se učitelj radikalno spremeni iz primarnega posrednika znanja v **moderatorja, mentorja in pedagoškega svetovalca**. Medtem ko umetna inteligenca (gospa De Vries) deluje kot "partner za trening", učitelj opravlja naslednje naloge:
 - **Moderiranje in poučevanje:** Uvod v pravila vedenja v virtualnem prostoru in razlaga učnih ciljev.
 - **Coaching:** Podpora učencem, ko imajo težave z natančno oblikovanjem vprašanj ali na način, usmerjen v povratne informacije.
 - **Moderatorji refleksije:** Skupna ocena klepetalnih zapisov in povratnih informacij, ustvarjenih z umetno inteligenco, za prepoznavanje močnih točk in področij za izboljšave.
 - **Zagotavljanje kakovosti:** Zagotavljanje, da se teoretični koncepti izvajanja intervjujev pravilno prenesejo v digitalno prakso.

III. Tehnološka implementacija

- **Rešitev za umetno inteligenco in avatarje:** V tem scenariju se uporablja besedilni, **dinamični avatar**. Čeprav je projekt TEASER delal tudi s 3D vizualnimi predstavitvami, se je izkazalo, da je čisto besedilna rešitev za simulacijo svetovalnih sej presenetljivo učinkovita z vidika pedagogike, saj **domišljija učencev** dopolnjuje manjkajoči vizualni del. Avatar uteleša izmišljeno stranko "**gospo De Vries**" in deluje kot interaktivni **sogovornik** v varnem okolju prakse. Ta dinamična oblika interakcije omogoča udeležencem, da se v realnem času odzovejo na zadržke in čustva klienta ter po potrebi večkrat ponovno začnejo pogovor, da preizkusijo različne komunikacijske pristope.
- **Tehnična orodja:** Implementacija temelji na kombinaciji mobilne strojne opreme in programskih platform, podprtih z umetno inteligenco:
 - **AI asistent:** V središču vsega je prilagojen **GPT v ChatGPT** ("Mrs. De Vries Client Training Chatbot"), ki je posebej usposobljen za avtentično simulacijo vloge naročnika in avtomatizirano povratno informacijo na podlagi 4G modela na koncu seje.
 - **Sistem za upravljanje učenja (LMS):** »It's Learning« **služi kot osrednja platforma**, preko katere učenci dostopajo do datoteke primera, naloge in povezave do klepetalnega robota.
 - **Strojna oprema:** Učenci uporabljajo **svoje mobilne naprave (pametne telefone) ali prenosnike**.
 - **Sprožilec:** QR koda vodi učence neposredno v klepetalno okolje, ki je zasnovano v znanem slogu **WhatsApp**, da zniža prag zadržanosti in poveča realizem.
- **Pristop skakanja med programsko opremo:** Ustvarjanje vsebine sledi načelu generiranja z nizkim pragom, pri katerem se različne aplikacije združujejo v kompleksno simulacijo brez programskega napora:
 1. **Osnutek scenarija:** Učitelji najprej oblikujejo tehnično osnovo (primer gospe De Vries) in didaktične cilje (uporaba modela povratne informacije 4-G).
 2. **Konfiguracija umetne inteligence:** ChatGPT se uporablja za definiranje osebnosti stranke. Učitelji delujejo kot strokovnjaki, ki ustvarjajo **natančne pozive (navodila)**, da zagotovijo, da umetna inteligenca ne začne pogovora sama, temveč čaka na pobudo učenca.
 3. **Integracija LMS:** Končna simulacija umetne inteligence je vgrajena v **LMS ("It's Learning")** preko povezave ali QR kode, kar ustvari strukturirano učno zaporedje, ki vključuje uvod, implementacijo in avtomatizirano ocenjevanje. Ta pristop omogoča učiteljem, da simulacije prilagodljivo prilagodijo drugim predmetom, kot so prodajno usposabljanje ali usposabljanje za prijavo na delovna mesta.

IV. Podroben učni načrt

Ta učni načrt je zasnovan za usposabljanje bodočih socialnih delavcev v uporabi modela povratnih informacij 4G z interakcijo z osebnostjo, ki jo poganja umetna inteligenca.

1. Uvod in uvod

- **Trajanje:** 20 minut.
- **Vsebina:** Učenci se seznani s procesom povratne informacije z uporabo **modela 4-G (Gedrag/Vedenje, Gevoel/Občutek, Gevolg/Posledica, Gewenst gedrag/Želeno vedenje)**. Pripravljajo se pogovor z izmišljeno stranko gospo De Vries, ki je po spisu vse bolj osamljena in katere vrt je zanemarjen.
- **Dejavnosti:**
 - **Učenci:** Obravnavajte dogovore o ciljih razreda, ponovite teorijo komunikacije in se pripravite na vajo.
 - **Učitelji:** Predstavite pravila in učne cilje, podajte jasna navodila glede pričakovanj in podprite tehnično postavitev.
- **Mediji:** predstavitveni diapozitivi, učna platforma "It's Learning", **QR koda** za povezavo s ChatGPT.

2. Izvedba naloge

- **Trajanje:** 30–45 minut.
- **Vsebina:** Praktična izvedba povratnih srečanj v zaščitenem okolju chatbotov. Cilj je aktivno poslušati, pokazati empatijo in prepričati rezervirano stranko, da opravi obisk na domu, s pomočjo strokovnega znanja iz spisa.
- **Dejavnosti:**
 - **Učenci:** Dostopajte do naloge preko "It's Learning" in se pogovarjajte **trikrat ločeno** z gospo De Vries (največ 10 vprašanj na pogovor). Pogovor boste morali začeti sami, saj je bot programiran, da ne začne sam.
 - **Učitelji:** Ostanite v ozadju, opazujte napredek in po potrebi nudite pomoč.
- **Mediji:** AI klepetalno okolje (prilagojen GPT), mobilne naprave.

3. Ocena / Pregled

- **Trajanje:** 15 minut.
- **Vsebina:** Kritična refleksija o povratnih informacijah, ki jih ustvarja umetna inteligenca, ter prepoznavanje komunikacijskih moči in slabosti.
- **Dejavnosti:**
 - **Učenci:** Preglejte avtomatizirane povzetke in povratne informacije klepetalnega robota, določite ključne točke za njihov napredek pri učenju in začnite dokumentirati svoj portfelj.
 - **Učitelji:** Podprite učence pri interpretaciji povratnih informacij o umetni inteligenci in razpravljajte o najboljših praksah s celotnim razredom.
- **Mediji:** prepisi klepetov, povzetki povratnih informacij, predloge portfeljev.

4. Zaključek seje

- **Trajanje:** 10 minut.
- **Vsebina:** Povzetek ključnih ugotovitev in napovedi za naslednjo učno enoto (npr. 360-stopinjske povratne informacije).
- **Dejavnosti:**
 - **Učenci:** Skupaj razmišljajte o uspehih in izzivih učenja ter razpravljajte o naslednjih korakih pri oddaji portfelja.
 - **Učitelji:** Povzemite ključne točke, poudarite pomen strokovnih povratnih informacij v socialnem delu in podajte nasvete za naslednjo nalogo.
- **Mediji:** bela tabla ali predstavitevni mediji, navodila za portfelj.

V. Viri in zavarovanje

1. Videi

Osrednji vodič služi kot uvod in delovna osnova, ki pojasnjuje prehod od povsem vizualnih k interaktivnim, besedilnim avatarjem:

- **Razlaga "gospe De Vries"**
 - *Didaktično ozadje:* Prepis pojasnjuje, da je bila potreba po resnični interakciji prepoznana že med projektom. Besedilni **avatar** je tukaj posebej učinkovit, saj omogoča razmislek, prilagodljivost in smiselni dialog, domišljija učencev pa dopolnjuje pomanjkanje vizualne predstavitve.
 - *Opis primera:* Dokument opisuje stranko gospo De Vries, žensko, ki živi v stanovanjskem naselju, je vse bolj osamljena in katere **vrt je zanemarjen**.

- *Naloga:* Udeleženci so napoteni, naj jih kontaktirajo prek simuliranega WhatsApp klepeta, da prepričajo rezerviranega klienta, da skupaj spije kavo ali opravi domači obisk s pomočjo dejstev iz spisa primera.
- *Pravila interakcije:* Izrecno je poudarjeno, da umetna inteligenca ne začne pogovora sama; pripravnik **mora prevzeti pobudo** in se profesionalno predstaviti.

2. Interaktivne komponente

Tehnična izvedba temelji na dinamičnem okolju umetne inteligence, ki omogoča takojšnje pedagoške povratne informacije:

- **Simulacijska povezava (na osnovi ChatGPT):** V središču vsega je prilagojen **GPT klepetalni robot** ("Mrs. de Vries Client Training Chatbot"), do katerega dostopate preko posebne povezave.
- **Simulacija WhatsAppa:** Interakcija poteka v znanem **slogu WhatsAppa**, ki znižuje prag zadrževanja in odraža realizem digitalne komunikacije v socialnem delu.
- **Povratne zanke in ocenjevanje:**
 - Na koncu pogovora lahko učenci vnesejo ukaz "**prenehaj klepetati**".
 - UI nato ustvari **avtomatiziran povzetek** in podrobne povratne informacije na podlagi naučenega **4G modela** (vedenje, občutki, posledice, želeno vedenje).
 - Ta povratna informacija služi kot osnova za prepoznavanje močnih točk in točk za izboljšanje komunikacijskega sloga.

3. Medijski portfelj

Portfelj vključuje vsa orodja in dokaze, ki bodo uporabljeni ali ustvarjeni kot del učne enote:

- **Sistem za upravljanje učenja (LMS):** Platforma "**It's Learning**" deluje kot osrednji arhiv za dosje primerov, podrobne opise nalog in vodnike za portfelje.
- **Dostop do QR kod:** Učenci dobijo hiter dostop do simulacije ChatGPT preko fizičnih ali digitalnih QR kod.
- **Dokumentacija portfelja:** Učenci varnostno kopirajo svoje **klepetalne zapise** in povzetke povratnih informacij, ustvarjene z umetno inteligenco, kot pisni dokaz svojega napredka pri učenju.
- **Končne naprave:** Scenarij podpira pristop »Prinesi svojo napravo«, ki učencem omogoča uporabo **lastnih pametnih telefonov ali prenosnikov** za usposabljanje.