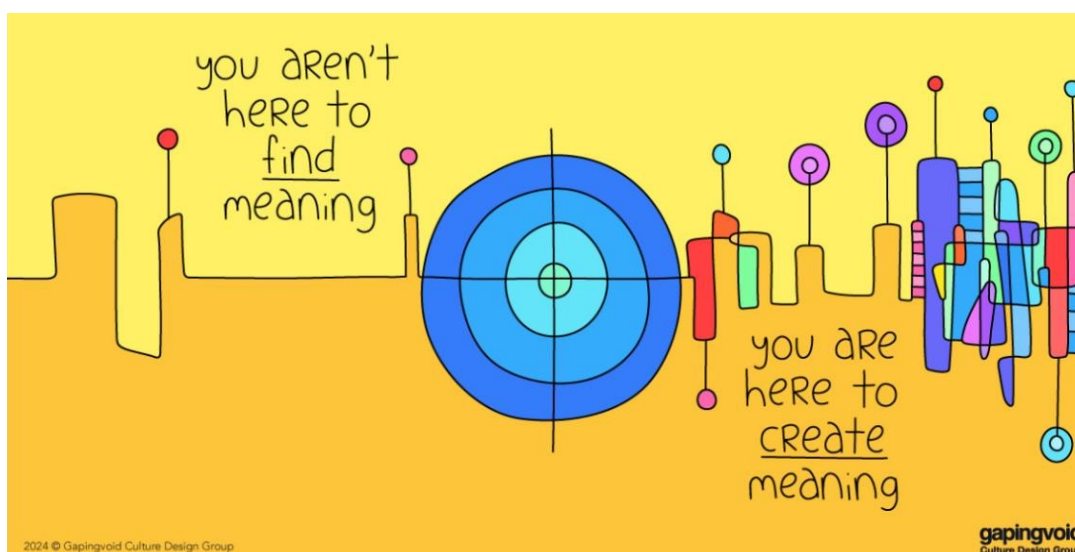


L'AI come specchio riflessivo: il superpotere del coach



ABSTRACT

L'integrazione dell'intelligenza artificiale (AI) generativa nel coaching può essere intesa non come un tentativo di sostituzione del professionista umano o come un supporto operativo marginale, ma come l'introduzione di uno specchio riflessivo capace di potenziare la metacognizione e la consapevolezza del coach.

Il progetto ReflectAI nasce in questa prospettiva: un partner cognitivo progettato per stimolare il pensiero critico, la precisione linguistica e il dialogo interno del coach nella fase di analisi post-sessione.

Questo articolo esplora i tre principali approcci all'integrazione dell'AI (AI-Led, AI-Enabled, AI come Partner Cognitivo) nel coaching, proponendo la prospettiva dell'AI come specchio riflessivo". In questo paradigma, la tecnologia non riduce né automatizza le facoltà umane, ma le amplifica, arricchendo la qualità della pratica riflessiva e, di conseguenza, della relazione di coaching.

INTRODUZIONE

L'obiettivo di questa serie di articoli è divulgare e allargare il dibattito scientifico e professionale sull'uso dell'intelligenza artificiale generativa come partner cognitivo nel coaching. Il nostro



approfondimento ha la finalità di migliorare, approfondire e arricchire la qualità della relazione di coaching e la professionalità del coach, offrendo spunti teorici, pratici ed etici per un utilizzo consapevole e trasformativo dell'AI. L'era digitale impone un ripensamento degli strumenti a supporto dello sviluppo umano, e l'AI generativa rappresenta una frontiera tanto promettente quanto complessa.

Questa iniziativa nasce da un'analisi multifattoriale che integra diversi contributi emersi:

- nella discussione interna tra ricercatori e professionisti della coaching psychology, impegnati a coniugare rigore scientifico e applicazione pratica;
- nella raccolta e rielaborazione critica di fonti accademiche nazionali e internazionali, nonché di testimonianze professionali, che delineano lo stato dell'arte e le future traiettorie del settore;

- nel dialogo euristico con modelli di linguaggio avanzati come ChatGPT, utilizzati non come fonti di verità, ma come strumenti per testare ipotesi e affinare il pensiero;
- nell'uso sperimentale di ReflectAI, un agente conversazionale sviluppato specificamente per la meta-riflessione del coach.

L'intento del team di ricerca SCP Italy Coaching & AI è di avviare una serie di contributi scientifico-divulgativi che alimentino il dibattito all'interno del network italiano e internazionale sull'AI nel coaching. Questa esplorazione si pone anche in vista del prossimo 4th ISCP Italy Research Hub Symposium – 14th International Congress of Coaching Psychology, 2025, con l'ambizione di sostenere la diffusione e la validazione di strumenti innovativi nel coaching come ReflectAI.

TRE PARADIGMI PER L'AI NEL COACHING

Il dibattito sull'impatto dell'AI nel coaching ha superato la fase iniziale, caratterizzata da una visione dicotomica tra la completa sostituzione del coach e il rifiuto totale della tecnologia. Oggi, si delinea un continuum di integrazione che può essere articolato in tre paradigmi distinti:

1. AI-Led Coaching (Coaching Guidato dall'AI): In questo modello, un sistema di intelligenza artificiale (solitamente un chatbot o un avatar) assume direttamente il ruolo di coach.

L'interazione avviene in modo autonomo, senza l'intervento umano. Queste soluzioni trovano applicazione nel micro-coaching o nello sviluppo di abitudini, ma rappresentano un surrogato della relazione di coaching, efficace per compiti strutturati ma privo della profondità umana.

2. AI-Enabled Coaching (Coaching Abilitato dall'AI): è il paradigma che vede l'AI agire come un "partner operativo" o un assistente intelligente. Automatizza compiti amministrativi (scheduling, follow-up), analitici (trascrizione e sintesi di sessioni) e di reperimento informazioni. In questo modello, l'AI libera le risorse cognitive del coach, permettendogli di concentrarsi sugli aspetti unicamente umani della relazione:

ascolto, alleanza di lavoro, empatia, intuizione e presenza. Pur essendo di grande utilità, questo approccio rischia di confinare l'AI a un ruolo ancillare di assistente operativo.

3. AI come Partner Cognitivo: Questo terzo approccio, che costituisce il fondamento del progetto ReflectAI, rappresenta un salto di paradigma. L'AI non è più solo uno strumento operativo, ma un partner dialogico il cui scopo è potenziare le funzioni umane più elevate. Invece di "sollevare" il coach da compiti operativi, l'AI lo "stimola" a un livello metacognitivo. Il suo contributo non è finalizzato all'efficienza del processo, ma all'arricchimento della qualità del pensiero del coach.

È in questa terza via che risiede il potenziale più trasformativo: utilizzare la macchina non per fare le cose al posto nostro, ma per aiutarci a pensare meglio.

REFLECTAI: DALLA PRATICA RIFLESSIVA AL PARTNER COGNITIVO

La pratica riflessiva (Reflective Practice) è universalmente riconosciuta come una competenza chiave per l'efficacia e lo sviluppo professionale del coach (Kovacs & Corrie, 2017). La pratica riflessiva attivata dopo un'azione viene concettualizzata da Donald Schön (1983) come *reflection-on-action*. Essa consiste nella capacità di riesaminare criticamente la propria esperienza per trarne apprendimenti e migliorare la pratica futura. Tradizionalmente, questo processo è stato ed è supportato da strumenti come il diario, la supervisione o il confronto tra pari.

Il progetto ReflectAI nasce per digitalizzare e potenziare questo processo, trasformandolo in un dialogo strutturato con un agente conversazionale.

Sviluppato dall'ISCP Italy Research Hub, ReflectAI è un chatbot basato su AI generativa (GPT-4) e integrato su Telegram, progettato per guidare il coach attraverso un percorso di meta-riflessione strutturata dopo ogni sessione.

Il suo funzionamento non è prescrittivo, ma maieutico. Attraverso una serie di domande mirate, basate sui principi della Coaching Psychology, ReflectAI invita il coach a:

- **Prendere distanza dall'evento:** separare l'osservazione dei fatti dall'interpretazione soggettiva.
- **Intensificare il dialogo interno:** articolare pensieri e ipotesi che altrimenti rimarrebbero impliciti
- **Riconoscere il ruolo delle emozioni:** esplorare il proprio vissuto emotivo e quello percepito nel coachee come fonte di dati preziosi.
- **Considerare il ruolo degli altri e del sistema:** allargare la prospettiva oltre la diade coach-coachee.

In questo modo, ReflectAI non si limita a registrare o riassumere, ma agisce come un catalizzatore del pensiero critico, spostando il focus dall'efficienza operativa alla profondità riflessiva.

IL SUPERPOTERE DEL COACH: OLTRE L'EFFICIENZA, VERSO LA CONSAPEVOLEZZA

La visione del "Partner cognitivo" proposta da ReflectAI si distingue nettamente dai modelli puramente operativi. Se un'AI enabled misura il suo successo sul tempo risparmiato dal coach, un'AI come partner cognitivo lo misura sulla qualità degli insight generati.

Le prime analisi quantitative e qualitative condotte sul progetto indicano tendenze significative in questa direzione. I dati mostrano che, con l'uso continuativo di ReflectAI, i coach tendono ad aumentare la lunghezza e la complessità delle loro riflessioni scritte. Questo suggerisce uno sforzo maggiore nell'articolazione del pensiero e una maggiore precisione linguistica, elementi fondamentali per una metacognizione efficace.

Dal punto di vista qualitativo, i coach riportano di sentirsi inseriti in uno "spazio sicuro", dove l'assenza di giudizio umano permette una condivisione più onesta di dubbi e incertezze. Paradossalmente, il dialogo con ReflectAI sembra favorire il contatto con le proprie vulnerabilità e, di conseguenza, un apprendimento più profondo.

Questo approccio sposta il paradigma del valore: il "superpotere" conferito dall'AI non è la velocità, ma la profondità. Il Coach non è colui che fa più cose in meno tempo, ma colui che, grazie alla partnership con l'AI, comprende più a fondo il proprio agire e il proprio Sé professionale.

PROSPETTIVE FUTURE E IMPLICAZIONI ETICHE

Il progetto ReflectAI è in una fase esplorativa, ma apre la strada a sviluppi futuri promettenti. È in fase di progettazione ReflectAI Coachee, una versione destinata ai coachee per aiutarli a consolidare gli apprendimenti tra una sessione e l'altra. Un ulteriore passo sarà la validazione scientifica dell'efficacia dello strumento attraverso uno studio comparativo con un gruppo di controllo che utilizzi metodi di supervisione tradizionali.

Questo nuovo paradigma solleva anche importanti questioni etiche. Un rischio intrinseco dei modelli AI-Led è il "bias algoritmico", che può portare a consigli standardizzati e culturalmente inappropriati. Il modello del Partner Cognitivo mitiga intrinsecamente questo rischio: ReflectAI non offre soluzioni o consigli, ma pone domande. La responsabilità del pensiero e della decisione rimane saldamente nelle mani del coach professionista, che di rinforza nel riconoscere e decostruire i propri bias, piuttosto che a subirne di nuovi dalla macchina.

CONCLUSIONI

L'intelligenza artificiale non è una forza monolitica, ma uno strumento poliedrico il cui impatto dipende dalla visione che ne guida l'applicazione. Se confinata a un ruolo operativo, rischia di deumanizzare il coaching, trasformandolo in un processo efficiente ma sterile. Se invece, come nel caso di ReflectAI, viene concepita come un partner cognitivo, ha il

potenziale di catalizzare un'evoluzione della professione.

La vera sfida non è più tecnologica, ma epistemologica e culturale. La domanda cruciale non è "L'AI ci sostituirà?", ma "Come possiamo collaborare con l'AI per diventare coach più consapevoli, riflessivi e, in ultima analisi, più umani?". Il paradigma dello Specchio riflessivo come superpotere del Coach, inteso come un professionista il cui pensiero critico è amplificato da un partner artificiale, offre una risposta potente e generativa a questa domanda, tracciando una rotta per il futuro del coaching nell'era digitale.

BIBLIOGRAFIA

Cavanagh, M.J. & Lane, D. (2012). Coaching psychology coming of age: The challenges we face in the messy world of complexity? *International Coaching Psychology Review*, 7, 75 – 90.

Day, A., De Haan, E., Blass, E., Sills, C. & Bertie, C. (2008). Coaches' experience of critical moments in the coaching. *International Coaching Psychology Review*, 3(3), 207–218.

Grant, A.M. (2016). Reflection, note-taking and coaching: If it ain't written, it ain't coaching! *The Coaching Psychologist*, 12 (2), 49 – 57.

Hay, J. (2007). *Reflective practice and supervision for coaches*. Maidenhead, Berkshire: McGraw-Hill.

Hawkins, P., McMahon, A., (2020). *The seven capacities of a reflective practitioner*. Supervision in the Helping Professions. Open University Press.

Kovacs, L., & Corrie, S. (2017). Building reflective capability to enhance coaching practice. *Coaching Psychologist*, 13(1).

Kovacs, L., & Corrie, S. (2022). Building reflective capability to enhance coaching practice. *Coaching Practiced*, 85-96.

Lai, Y. and McDowall, A. (2014), "A systematic review (SR) of coaching psychology: focusing on the attributes of effective coaching psychologists", *International Coaching Psychology Review*, Vol. 9 No. 2, pp. 120-136.

Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.