

Supervisione, formazione e sviluppo del coaching nell'era dell'AI

1



ABSTRACT

Questo articolo esplora il ruolo emergente dell'intelligenza artificiale (AI) generativa come partner cognitivo nei percorsi di sviluppo professionale dei coach. Lungi dall'essere uno strumento riservato ai professionisti esperti, l'agente conversazionale ReflectAI trova applicazione strategica anche in contesti di formazione e supervisione. L'analisi approfondisce come l'AI possa supportare la crescita di studenti, coach in training e supervisori, non sostituendo la relazione educativa, ma arricchendola di strumenti

riflessivi potenti e accessibili. Viene presentata la visione di un futuro in cui il coach evolve nel ruolo di "AI manager": un professionista capace di integrare e governare l'uso dell'AI, mantenendo al centro l'insostituibile umanità del processo formativo e della relazione di coaching.

INTRODUZIONE

L'obiettivo di questa serie di articoli è divulgare e allargare il dibattito sull'uso dell'intelligenza artificiale generativa come partner cognitivo. La

nostra riflessione si situa nella 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 strategico dell'AI.

Questa iniziativa nasce dall'analisi di diversi contributi emersi:

- nella discussione interna tra noi ricercatori e professionisti della Coaching Psychology;
- nella rielaborazione critica di fonti scientifiche e testimonianze professionali;
- nel dialogo con modelli linguistici avanzati come ChatGPT;
- nell'uso sperimentale di ReflectAI, il nostro agente AI per la meta-riflessione.

L'intento del team SCP Italy Coaching & AI è di creare una serie di articoli divulgativi che contribuiscano al dibattito all'interno del network italiano e internazionale sull'AI nel coaching (anche in vista del prossimo Simposio ISCP) e sostengano la diffusione di ReflectAI come strumento di crescita professionale. La domanda che guida la nostra ricerca non è più "l'AI ci sostituirà?", ma "come possiamo usarla per diventare coach più efficaci?".

LA PRATICA RIFLESSIVA: UN PILASTRO PER LO SVILUPPO PROFESSIONALE

Al cuore dello sviluppo di ogni coach vi è la pratica riflessiva. Teorizzata da Donald Schön come "riflessione sull'azione" (*reflection-on action*), questa competenza metacognitiva permette al professionista di analizzare

criticamente le proprie sessioni, comprendere le dinamiche relazionali, valutare l'efficacia delle tecniche utilizzate e, in definitiva, apprendere dall'esperienza. È un processo che trasforma l'azione in consapevolezza e la consapevolezza in miglioramento continuo.

Tradizionalmente, la pratica riflessiva è affidata a diari, confronti tra pari e, soprattutto, alla supervisione. Questi metodi, pur essendo fondamentali, presentano dei limiti strutturali: la supervisione è episodica, mentre l'auto-riflessione non strutturata può mancare di profondità e oggettività. È in questo spazio che si inserisce il potenziale dell'AI generativa.

REFLECTAI: UN'APPLICAZIONE PRATICA PER LA METACOGNIZIONE

Per rispondere a questa esigenza, l'ISCP Italy Research Hub ha sviluppato ReflectAI (noto anche come *Coaching Psychology Bot*), un chatbot conversazionale autonomo basato su AI generativa (GPT-4) e accessibile via Telegram.

Come funziona? Al termine di una sessione, il coach avvia una conversazione con ReflectAI. Il bot, addestrato su principi di Coaching Psychology e su un vasto corpus di riflessioni reali, pone domande mirate e aperte per guidare il coach in un'analisi strutturata dell'incontro. L'interazione non fornisce "risposte corrette", ma stimola il coach a verbalizzare ed esplicitare il proprio processo cognitivo ed emotivo, favorendo l'emergere di

insight su:

- punti di forza e aree di miglioramento
- pattern nel dialogo e nella relazione con il coachee
- efficacia delle strategie e degli strumenti adottati
- apprendimenti chiave da integrare nella pratica futura.

Le prime analisi quantitative e qualitative del progetto hanno mostrato che l'interazione con ReflectAI stimola i coach a utilizzare un linguaggio più preciso e articolato, aumentando la profondità della riflessione. Paradossalmente, la natura non giudicante della "macchina" crea uno spazio psicologicamente sicuro in cui i professionisti si sentono liberi di esplorare dubbi e incertezze senza timore.

NUOVI ORIZZONTI PER LA FORMAZIONE E LA SUPERVISIONE

Se ReflectAI si è dimostrato un valido alleato per i coach esperti, il suo potenziale più rivoluzionario emerge nei contesti formativi.

Supporto allo sviluppo di coach in formazione

Per gli studenti e i neofiti del coaching, sviluppare una solida competenza riflessiva è tanto cruciale quanto difficile. ReflectAI agisce come un "allenatore" personale della pratica riflessiva, sempre disponibile.

- **Struttura e guida:** fornisce un modello strutturato per il debriefing delle prime

sessioni, aiutando l'allievo a interiorizzare un metodo di auto-analisi rigoroso.

- **Formalizzazione del pensiero:** obbliga a tradurre intuizioni e sensazioni in un linguaggio chiaro e preciso, una competenza fondamentale per discutere i propri casi in supervisione.
- **Apprendimento continuo:** rende la riflessività un'abitudine quotidiana e non un compito episodico, accelerando la curva di apprendimento e la maturazione professionale.

Potenziamento del processo di supervisione

ReflectAI non si pone come un sostituto della supervisione, ma come un suo potente acceleratore. Il modello si sposta verso una "supervisione aumentata dall'AI", che consta dei seguenti elementi:

1. **preparazione:** il coach (supervisee) utilizza ReflectAI dopo ogni sessione per una prima elaborazione a caldo;
2. **condivisione:** la trascrizione anonimizzata del dialogo con ReflectAI viene condivisa con il supervisore prima dell'incontro;
3. **approfondimento:** la sessione di supervisione non parte più da un racconto soggettivo, ma da un artefatto ricco e semi-strutturato. Questo permette al supervisore di cogliere più in profondità il processo di pensiero del coach e di focalizzare il dialogo sugli aspetti più strategici, etici e relazionali.

In questo modo, il tempo prezioso della supervisione viene utilizzato in modo più efficace, passando da una fase di "raccolta dati" a un'analisi di secondo livello, a beneficio sia del supervisee che del supervisore.

IL COACH COME "AI" MANAGER: VERSO NUOVE COMPETENZE

L'integrazione di strumenti come ReflectAI delinea l'evoluzione del ruolo del coach. Il professionista del futuro non potrà limitarsi a padroneggiare le competenze relazionali, ma dovrà sviluppare una solida alfabetizzazione tecnologica ed etica. Diventare un "AI Manager" significa:

- saper selezionare, ossia conoscere e scegliere gli strumenti AI più adatti ai propri scopi (riflessione, amministrazione, marketing);
- saper dialogare, sviluppare abilità di *prompt engineering* per interagire efficacemente con l'AI e ottenere output di alta qualità;
- saper valutare criticamente, quindi non accettare passivamente l'output dell'AI, ma usarlo come uno stimolo, filtrandolo attraverso la propria esperienza, intuizione e giudizio etico;
- saper governare in modo etico la privacy e la confidenzialità dei dati, comunicando in modo trasparente con i clienti l'eventuale utilizzo di supporti tecnologici

LIMITI E PROSPETTIVE FUTURE

Siamo consapevoli di essere in una fase esplorativa. I risultati attuali, sebbene incoraggianti, necessitano di una validazione scientifica su campioni più ampi, idealmente attraverso studi controllati che confrontino l'efficacia di ReflectAI con i metodi di

supervisione tradizionali.

Gli sviluppi futuri del progetto si concentrano su due direttrici:

1. reportistica personalizzata, vale a dire integrare una funzione che generi report automatici per monitorare l'evoluzione nella pratica riflessiva del singolo coach nel tempo; e
2. sviluppo di CPBot 2, cioè una versione del bot dedicata ai coachee, per supportarli nella riflessione post-sessione e nel consolidare gli apprendimenti effettuati durante la sessione di coaching.

UN FUTURO IBRIDO PER IL COACHING

L'intelligenza artificiale non è più una prospettiva futuribile, ma una realtà operativa che sta ridisegnando i confini della pratica professionale. Strumenti come ReflectAI dimostrano che la tecnologia, se progettata con un'intenzionalità pedagogica e un solido fondamento etico, non minaccia l'essenza umana del coaching, ma può anzi potenziarla.

Abbracciare questo cambiamento significa dotare la prossima generazione di coach di "superpoteri" cognitivi, capaci di accelerarne la crescita e aumentarne l'efficacia. La sfida non è tecnologica, ma culturale: quella di formare professionisti che sappiano orchestrare una sinergia virtuosa tra intelligenza umana e

artificiale, per offrire un servizio di coaching sempre più profondo, consapevole e trasformativo.

BIBLIOGRAFIA

- Schön, D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Basic Books.
- Bachkirova, T., Jackson, P., Clutterbuck, D. (2021). *Coaching & Mentoring Supervision. Theory and Practice*. McGraw Hill