SCP ITALY®
Society for Coaching Psychology Italy

LA PRATICA RIFLESSIVA INCONTRA L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

L'AI sostituirà il coach?

In questi ultimi anni, l'Intelligenza Artificiale (AI) generativa sta trasformando i processi operativi di molte attività professionali. Il coaching non fa eccezione, nonostante sia una pratica storicamente fondata sulla relazione umana, sull'ascolto e sulla maieutica di socratica origine.

La sfida significativa e inedita che oggi i coach si trovano a fronteggiare riguarda proprio il dialogo generativo con un dispositivo, una 'macchina'. Si tratta di coach virtuali in grado, almeno apparentemente, di emulare l'attività professionale del coach umano, permettendo alla persona di sentirsi capita su emozioni e dinamiche di vita umane. L'interrogativo spontaneo che emerge da questo incontro è cruciale: "*Verremo anche in questo sostituiti?*", il *Coaching basato sull'AI facilita* – come sostengono Tatiana Bachkirova e Rob Kemp - *una democraticizzazione del servizio di coaching oppure offre un surrogato?*

SCP Italy nel 2022 decide di accendere un filone di ricerca dell'ISCP Italy Research Hub per illuminare con evidenze scientifiche la pratica professionale del coaching analizzando quali potessero essere le possibili applicazioni dell'AI generativa nel coaching e adottando tuttavia una prospettiva differente: "e *se, invece di sostituirci, l'AI diventasse un "superpotere" al servizio del coach?*".

Ribaltando il punto di vista, si vuole ri-cercare non solo come l'Intelligenza Artificiale stia trasformando il mondo del coaching, ma soprattutto in che modo possa diventare un vero e proprio supporto per il coach, vantaggio e non minaccia, partner cognitivo e non solo strumento puramente tecnologico. L'AI può effettivamente supportare lo sviluppo di alcune competenze fondamentali per la professione del coach. In particolare, abbiamo concentrato il nostro impegno di ricerca sulla Pratica Riflessiva, uno degli elementi chiave per un coaching efficace.

L'Intelligenza Artificiale può effettivamente supportare nello sviluppo di questa competenza? Lo abbiamo studiato utilizzando una forma specifica di AI: un chatbot basato sull'intelligenza generativa conversazionale, progettato per favorire la metacognizione del coach sul proprio operato.

Il coaching nei contesti organizzativi e l'importanza della pratica riflessiva

Il coaching, nato come metodologia di sviluppo delle potenzialità umane, si è evoluto negli anni in numerose declinazioni. Una tra le più rilevanti è quella applicata ai contesti organizzativi, chiamata *Organizational Coaching* o *Business Coaching*. Il Coach nei contesti organizzativi lavora con diverse

figure professionali per supportarle nel migliorare la propria performance di ruolo. In particolare, il Coaching Psychologist come sostiene Vicki Vandaveer *lavora con individui e/o gruppi per aiutarli a migliorare le loro prestazioni e l'efficacia nei loro ruoli organizzativi e/o a sviluppare il loro potenziale per ruoli futuri*. Al cuore del processo di coaching vi è una relazione dialogica fondata su fiducia, ascolto attivo e potenziamento ~~stimolazione~~ della consapevolezza.

In questo contesto, la pratica riflessiva, chiamata anche *"Reflective Practice"* gioca un ruolo chiave per coach e coaching psychologist: essa consente di riflettere in preparazione (preflessione) e in seguito alla sessione di coaching (riflessione sull'azione) su ciò che potrebbe accadere o che è accaduto nella relazione con il coachee. Permette di comprendere non solo le dinamiche relazionali, ma di migliorare il proprio approccio in base alle caratteristiche del~~la~~ professionista supportato. Si tratta di una metacognizione applicata, in cui il professionista riflette sul proprio stile e su tecniche e metodologie scelte. In questo modo prende consapevolezza e apprende dall'esperienza, raccogliendo gli elementi che gli permettono di migliorare la propria efficacia professionale.

La riflessione sulla pratica del coaching trova un solido riferimento nella Coaching Psychology, disciplina sviluppatasi a partire dagli anni '90, che integra conoscenze, teorie, modelli e tecniche psicologici nel coaching, ponendo l'accento, come sottolineano Anthony Grant e Stephen Palmer, sul *potenziamento del benessere e della performance sia nella vita personale che professionale*. La Coaching Psychology sottolinea l'importanza della relazione di fiducia tra coach e coachee e della preparazione psicologica del coach per gestire efficacemente pensieri, emozioni e comportamenti nella relazione di coaching. In questa prospettiva, la pratica riflessiva è essenziale per sviluppare, rafforzare e far evolvere le competenze e la maturità personale e professionale del coach.

Tradizionalmente, la Reflective Practice avviene attraverso l'utilizzo di un diario, la supervisione o il confronto con colleghi. Ma in un mondo dove l'AI è in rapida evoluzione, è lecito chiedersi: "*esiste una forma di metacognizione mediata tecnologicamente?*"

L'AI generativa come partner del coach: il progetto Reflect AI

Nell'intento di rispondere a questo interrogativo, l'ISCP Italy Research Hub, l'hub di ricerca dell'International Society for Coaching Psychology, ospitato dall'Italia e da SCP Italy, ha avviato una sperimentazione a riguardo: il progetto Coaching Psychology Bot (CPBot 1) depositato in SIAE con il nome di Reflect AI by SCP Italy.

Si tratta di un chatbot conversazionale autonomo, basato su AI generativa, progettato per facilitare e stimolare i processi metacognitivi dei coach riguardo all'esperienza delle singole sessioni di coaching. Con l'obiettivo di assistere i coach nella revisione post-sessione di ciò che è avvenuto nell'interazione con il coachee, offre l'opportunità di "rileggere" e approfondire in modo indipendente l'interazione avvenuta. Il funzionamento è semplice quanto innovativo: il coach interagisce con il CPBot attraverso una conversazione scritta, in cui rielabora la propria esperienza.

Il bot è addestrato sulla base di principi di Coaching Psychology e sulle risposte a domande aperte raccolte durante le edizioni del Corso di Alta Formazione in Business Coaching Psychology e dal 2023 del Master in Business Coaching Psychology che SCP Italy ha realizzato in partnership con l'Università Europea di Roma. Attraverso le domande poste, guida il professionista in una riflessione approfondita ~~profonda~~, stimolando consapevolezze su linguaggio, approcci, strumenti utilizzati e risultati ottenuti. Si tratta di una vera e propria *reflection-on-action,* mediata dall'AI.

Il modello utilizzato è quello di OpenAI e GPT-4.0; per permettere una conversazione fluida tra coach umano e CPBot è stata scelta come interfaccia l'applicazione di messaggistica Telegram (mobile o browser).

Vantaggi emersi: metacognizione, linguaggio, consapevolezza

Dalle prime analisi, quantitative e qualitative, è emerso che CPBot può realmente supportare la riflessione dei coach. Non si tratta di sostituire la supervisione tradizionale, bensì di affiancarla con uno strumento aggiuntivo, disponibile in autonomia, sempre accessibile e potenzialmente capace di stimolare nuove intuizioni.

I dati raccolti indicano diversi benefici. Per prima cosa, CPBot 1 stimola l'uso di un linguaggio più preciso e articolato: nel corso delle interazioni, numero di messaggi scambiati e tempo impiegato per sessione aumentano all'aumentare delle sessioni con CPBot. Questi elementi indicato che i coach tendono ad articolare con cura la conversazione, per facilitare l'interazione con il bot. Questo li porta a riflettere con maggiore chiarezza sugli elementi centrali emersi nelle loro sessioni con i coachee.

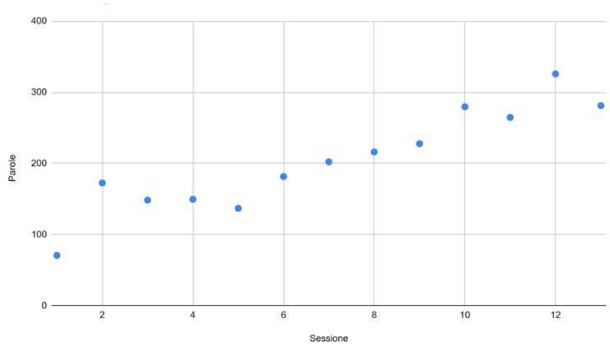

Figura 1: Numero di parole per sessione, all'aumentare delle sessioni nel tempo

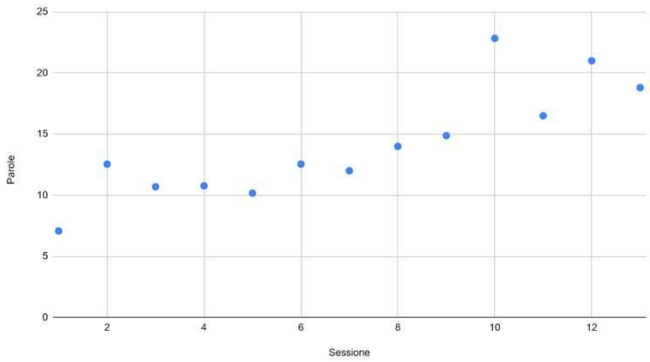

Figura 2: Tempo impiegato per sessione, all'aumentare delle sessioni nel tempo

Attraverso la conversazione con il CPBot viene favorito un allenamento costante della metacognizione: i professionisti sviluppano una maggiore consapevolezza non solo di ciò che dicono, ma anche del perché lo dicono e dell'effetto che ottengono utilizzando tecniche differenti con i coachee.

La conversazione con un bot virtuale, paradossalmente, può offrire un senso di sicurezza: alcuni coach hanno riferito di essersi sentiti più liberi nel condividere dubbi e perplessità, proprio perché consapevoli del mancato giudizio da parte della macchina, come se fossero inseriti in uno spazio "sicuro", che permette una riflessione libera da bias sociali.

Limiti e prospettive future

Naturalmente, siamo ancora in una fase esplorativa. Il campione di coach coinvolti è ridotto e i risultati non possono ancora essere generalizzati.

Da queste prime a analisi è emersa l'idea di dotare il CPBot di una funzione automatica che generi report personalizzati per ogni coach. Questo permetterebbe di monitorare come la pratica riflessiva evolve effettivamente nel tempo.

Un secondo sviluppo già in corso riguarda la creazione del CPBot 2, una versione destinata ai coachee. L'obiettivo è quello di offrire uno strumento di riflessione post-sessione anche per chi riceve il coaching, in modo da aumentare la consapevolezza su ciò che è emerso e consolidare gli apprendimenti.

Infine, per validare scientificamente l'efficacia di questi strumenti, sarebbe interessante avviare uno studio con un gruppo di controllo: confrontando i risultati ottenuti con il CPBot rispetto a quelli ottenuti con tecniche di supervisione tradizionali, sarà possibile comprendere meglio il valore aggiunto dell'AI in questo contesto.

Conclusioni

Il progetto Reflect AI rappresenta un primo tentativo concreto di esplorare l'integrazione tra intelligenza artificiale e coaching professionale. Lungi dal voler sostituire il coach, l'AI può rappresentare un valido alleato per rafforzarne la consapevolezza, stimolare la riflessione e sostenere la crescita continua.

Nel mondo complesso e in continua trasformazione in cui ci troviamo, strumenti innovativi come questi possono costituire un supporto prezioso. Resta, naturalmente, centrale il ruolo dell'essere umano: empatia, intuizione, capacità di cogliere sfumature relazionali restano competenze insostituibili. Ma proprio per questo, considerare l'AI non come un rivale, ma come un compagno cognitivo permette di potenziare la propria professionalità.

In definitiva, forse la domanda giusta non è più "*l'AI ci sostituirà?*", ma "*come possiamo usarla per diventare sempre più efficaci nella professione del coaching?*".

Bibliografia

Atad, O. I., & Grant, A. M. (2020). How does coach training change coaches-in- training? Differential effects for novice vs. experienced 'skilled helpers'.Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice, 1-17. doi:10.1080/17521882.2019.1707246

Tatiana Bachkirova e Rob Kemp (2025) AI coaching': democratizing coaching service or offering an ersatz?, Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice, 18:1, 27-45, DOI: 10.1080/17521882.2024.2368598

Beattie, R. S., Kim, S., Hagen, M. S., Egan, T. M., Ellinger, A. D., & Hamlin, R. G. (2014). Managerial Coaching: A Review of the Empirical Literature and Development of a Model to Guide Future Practice. Advances in Developing Human Resources, 16(2), 184-201. doi:10.1177/1523422313520476

Beckett-McInroy, C., Stafford- Smith, B., & Lucas, M. (2024). Technologies in reflective practice. In J. Passmore, S. J. Diller, S. Isaacson, & M. Brantl, The Digital and AI Coaches' Handbook. London and New York: Routledge.

De Haan, E., & Dini, S. (2013, ottobre/dicembre). Il 'più grande progetto mai realizzato' sugli effetti del coaching: risultati preliminari. Sviluppo & Organizzazione, 36-41. Tratto da https://www.academia.edu/16164437/Il_pi%C3%B9_grande_progetto_mai_realizzato_sugli_effetti_del_coaching

Eriksson, T., Bigi, A., & Bonera, M. (2020). Think with me, or think for me? On the future role of artificial intelligence in marketing strategy formulation. The TQM Journal, 32(4), 795-814. doi:10.1108/TQM-12-2019-0303

Fulmer, R. (2019). Artificial intelligence and counseling: Four levels of implementation. Theory & Psychology, 1-13. doi:10.1177/0959354319853045

Gibbs, G. (1988). Learning bu Doing: a guide to teaching and learning methods. London: Futher Education Unit.

Grant, A. M. (2016). The third ‘generation’ of workplace coaching: creating a culture of quality conversations. Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice, 10(1), 37-53. doi:10.1080/17521882.2016.1266005

Grant, A.M. & Palmer, S. (2002). Coaching Psychology. Meeting held at the Annual Conference of Division of Counselling Psychology, British Psychological Society, Torquay, 18 May.

Graßmann, C., & Schermuly, C. C. (2020). Coaching With Artificial Intelligence: Concepts and Capabilities. Human Resource Development Review, 1-20. doi:10.1177/1534484320982891

Hagos, D. H., Battle, R., & Rawat, D. B. (2024, August 19). Recent Advances in Generative AI and Large Language Models: Current Status, Challenges, and Perspectives. IEEE Transactions on Artificial Intelligence, 1-21. doi:10.1109/TAI.2024.3444742

Kovacs, L., & Corrie, S. (2017). Building reflective capability to enhance coaching practice. The Coaching Psychologist, 13(1), 4-12.

Lai, Y.-L., & McDowall, A. (2014). A systematic review (SR) of coaching psychology: Focusing on the attributes of effective coaching psychologists. International Coaching Psychology Review, 9(2), 120-136. doi:10.53841/bpsicpr.2014.9.2.118

Mai, V., & Rutschmann, R. (2023). Chatbots in coaching. Potentials and possible applications of digital coaching companions and assistants. Organisationsberatung, Supervision, Coaching, 30, 45-57. Tratto da https://doi.org/10.1007/s11613-022-00801-3

Passmore, J., & Evans-Krimme, R. (2021, November 10). The Future of Coaching: A Conceptual Framework for the Coaching Sector From Personal Craft to Scientific Process and the Implications for Practice and Research. Frontiers in Psychology, 12, 1-8. doi:10.3389/fpsyg.2021.715228

Passmore, J., & Lee, D. (2023). Can Chatbots replace human coaches? Issues and dilemmas for the coaching profession, coaching clients and for organisations. The Coaching Psychologist, 19(1), 47-54. doi:10.53841/bpstcp.2023.19.1.47

Passmore, J., & Tee, D. (2024). The library of Babel: assessing the powers of artificial intelligence in knowledge synthesis, learning and development and coaching. Journal of Work-Applied Management, 16(1), 4-18. doi:10.1108/JWAM-06-2023-0057

Passmore, J., & Woodward, W. (2023). Coaching education: Wake up to the new digital and AI coaching revolution! International Coaching Psychology Review, 18(1), 58-72. doi:10.53841/bpsicpr.2023.18.1.58

Rai, A., Constantinides, P., & Sarker, S. (2019, mARCH). Next-Generation Digital Platforms: Toward Human-AI Hybrids. MIS Quarterly Editorial, 43(1), p. iii - ix. Tratto da https://www.researchgate.net/publication/330909988_Next- Generation_Digital_Platforms_Toward_Human-AI_Hybrids

Schön, D. A. (1983). The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action. New York: Basic Books.

Solms, L., van Vianen, A. E., Nevicka, B., Koen, J., de Hoog, M., & de Pagter, A. P. (2024). It's a match! The role of coach–coachee fit for working alliance and effectiveness of coaching. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 1-25. doi:10.1111/joop.12523

Terblanche, N. (2020). A design framework to create Artificial Intelligence Coaches. International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring, 18(2), 152-165. doi:10.24384/b7gs-3h05

Terblanche, N. (2024). Artificial Intelligence (AI) Coaching: Redefining People Development and Organizational Performance. The Journal of Applied Behavioral Science, 1-8. doi:10.1177/00218863241283919

Terblanche, N., & Cilliers, D. (2020, May). Factors that influence users' adoption of being coached by an Artificial Intelligence Coach. Philosophy of Coaching: An International Journal, 5(1), 61-70. Tratto da http://dx.doi.org/10.22316/poc/05.1.06

Terblanche, N., Molyn, J., de Haan, E., & Nilsson, V. O. (2022). Comparing artificial intelligence and human coaching goal attainment efficacy. PLoSONE, 17(6). Tratto da https://doi.org/10.1371/journal.pone.0270255

Terblanche, N., van Heerden, M., & Hunt, R. (2024). The influence of an artificial intelligence chatbot coach assistant on the human coach-client working alliance. 17(2), 189-206. doi:10.1080/17521882.2024.2304792

Vandaveer, V. V., Lowman, R. L., Pearlman, K., & Brannick, J. P. (2016). A practice analysis of coaching psychology: Toward a foundational competency model. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 68(2), 118-142. Tratto da https://doi.org/10.1037/cpb0000057

York-Barr, J., Sommers, W. A., Ghere, G. S., & Montie, J. (2006). Reflective Practice to improve schools: An Action Guide for Educators (Second Edition ed.). Corwin Press.

Sitografia

Massachusetts Institute of Technology Human Resources: What Is Coaching? | MIT Human Resources: What Is Coaching? | MIT Human Resources

Definizioni di Coaching Psychology | SCP Italy: https://www.scpitaly.it/definizioni-di-coaching-psychology/