PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 27 - numero 5969 di Venerdì 21 novembre 2025

L'esperienza che forma: quando l'Intelligenza Artificiale diventa partner d'aula

Riflessioni sul ruolo dell'intelligenza artificiale nella formazione. Quando l'aula diventa un laboratorio emotivo: l'IA come strumento di apprendimento esperienziale. A cura di Andrea Cirincione e Nicole Maruca.

*Sono tanti gli aspetti che riguardano l' intelligenza artificiale che sono ancora da comprendere e conoscere bene. Uno di questi è il suo utilizzo all'interno di un percorso di formazione esperienziale. A parlarne, insieme a Nicole Maruca, autrice di una interessante tesi magistrale, è Andrea Cirincione, psicologo del lavoro e delle organizzazioni, nel contributo dal titolo "**L'esperienza che forma: quando l'Intelligenza Artificiale diventa partner d'aula**".*

Pubblicità

Quando l'aula si accende (di curiosità, non solo di *digital devices*)

Ci sono giornate d'aula che cominciano come tante altre: i partecipanti prendono posto, il caffè è ancora caldo, le espressioni sono un misto di curiosità e cautela. Poi succede qualcosa.

Questa volta, a rompere il ghiaccio, non è stato un video o una slide, ma un cliente arrabbiato. E non uno vero: un' intelligenza artificiale, istruita per discutere e insistere con metodo.

Scenario della simulazione: un ritardo di tre ore su un volo, l'assenza di comunicazioni, la frustrazione di chi si sente ignorato. «*Riuscirai a gestirlo?*» recitava la schermata iniziale.

L'aula si è accesa. I partecipanti, ognuno al proprio dispositivo, hanno iniziato a rispondere al bot. Dopo dieci scambi ? non uno di più ? il cliente virtuale tirava le somme. E i volti reali si riempivano di domande: "*Sono stato convincente?*", "*Avrei potuto calmare meglio la tensione?*", "*Ma... l'IA mi ha davvero capito?*".

Ecco l'inizio di un viaggio esperienziale che unisce psicologia, formazione e tecnologia in modo sorprendentemente umano.

Un progetto d'aula con solide radici

L'attività è stata ideata da **Nicole Maruca**, autrice della tesi magistrale "**Tecnologia e apprendimento esperienziale: il ruolo dell'Intelligenza Artificiale nella formazione manageriale**", e dai suoi docenti relatori presso l'Università degli Studi di Bergamo (Corso di Laurea Magistrale in Management, Innovazione e Finanza - Prof.ssa Daniela Andreini e dott. Federico Ruggiero).

Il progetto è stato poi supervisionato e reso concretamente attuabile nello specifico contesto aeroportuale dal dott. Andrea Cirincione, Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Direttore Scientifico di PsicurON, che ne ha curato la declinazione metodologica e operativa.

La progettazione si è basata su un'analisi comparata dei modelli di apprendimento esperienziale e sulle più recenti applicazioni dell'IA generativa in contesti formativi. La ricerca ha evidenziato come il valore dell'IA non risieda nella sostituzione del docente, ma nella possibilità di creare ambienti di apprendimento adattivi e riflessivi.

Dal sapere al saper fare (e sentire)

La formazione tradizionale è spesso un esercizio di ascolto: il docente parla, i discenti prendono appunti. Ma l'apprendimento vero ? quello che lascia un segno, che cambia i comportamenti ? nasce dall'esperienza diretta.

Lo diceva già Kolb con il suo ciclo dell'apprendimento esperienziale: vivere, riflettere, concettualizzare, sperimentare.

L'idea è semplice, la sua applicazione molto meno. Perché serve una "situazione viva", qualcosa che smuova le emozioni e costringa a reagire.

In questa simulazione, l'IA è stata proprio questo: un acceleratore emotivo, un catalizzatore di reazioni. Non una macchina che "insegna", ma un interlocutore capace di farci specchiare nel nostro modo di comunicare.

Il cliente arrabbiato (digitale) e il lavoratore reale

Dietro la leggerezza del gioco si nasconde un obiettivo serio: allenare le soft skills ? ascolto attivo, gestione dell'emotività, *decision making*, *problem solving* ? in condizioni di stress controllato.

Perché il cliente arrabbiato, anche se virtuale, non fa sconti. Pone domande dirette, insinua dubbi, rifiuta risposte evasive. È progettato per "tenere alta la temperatura" della comunicazione, in modo che l'apprendimento passi attraverso il vissuto.

Come in un buon corso di sicurezza, dove la riflessione parte da un incidente simulato e non da un elenco di regole, anche qui si impara facendo. E, soprattutto, sentendo.

Intelligenza artificiale: generare non è creare

Una delle prime lezioni in aula ha chiarito un concetto fondamentale: l'IA generativa non "crea", ma genera.

Prende ciò che conosce, lo rielabora matematicamente, lo ricombina con probabilità e contesto. Non pensa, ma apprende dai dati; non prova emozioni, ma le riproduce linguisticamente.

Il risultato, però, è sorprendentemente verosimile. Così come un simulatore di volo non ha bisogno di un vero motore per farci sentire il rischio del decollo, un bot ben addestrato non ha bisogno di provare rabbia per restituircela.

L'effetto sull'aula è reale: il cuore accelera, la mente si difende, l'attenzione si affina. E quando arriva il momento del debriefing, la riflessione è autentica, viva, quasi catartica.

Il ciclo esperienziale di Kolb, versione 4.0

La metodologia adottata segue il ciclo di Kolb, ma con un ingrediente nuovo: l' intelligenza artificiale come partner di esperienza.

1. Esperienza concreta ? L'interazione con l'IA in uno scenario realistico.
2. Osservazione riflessiva ? Condivisione collettiva di sensazioni e strategie.
3. Concettualizzazione astratta ? Analisi teorica del comportamento osservato: cosa ha funzionato, cosa non, perché.
4. Sperimentazione attiva ? Applicazione del modello in una nuova simulazione o in un caso reale.

Questa struttura, apparentemente semplice, produce un apprendimento profondo. Non si tratta di "imparare a usare l'IA", ma di usarla per imparare meglio.

Dall'algoritmo all'empatia

La parte più interessante emersa dal lavoro di ricerca riguarda la percezione dell'adattività dell'IA.

Molti partecipanti hanno riferito di "sentirsi ascoltati" dal bot, come se le risposte fossero calibrate sulle proprie parole. In realtà, è la struttura linguistica dell'interazione a generare questa impressione di sintonia: il modello si adatta statisticamente, ma il cervello umano traduce questa coerenza in una simulazione di empatia.

È un paradosso prezioso: una macchina senza emozioni che ci costringe a riconoscere le nostre.

Questa consapevolezza richiama anche la responsabilità etica di chi progetta esperienze formative con l'IA: ogni simulazione è un'occasione per educare non solo alla competenza, ma anche a un uso consapevole e umano della tecnologia.

E forse è proprio questo il valore educativo dell' intelligenza artificiale: non sostituire, ma rispecchiare.

I risultati emersi dalla tesi lo confermano. L'apprendimento mediato dall'IA non riduce il ruolo umano, ma lo ridefinisce.

Il ruolo del formatore come facilitatore

Chi guida l'aula in questo tipo di esperienze non è più un docente tradizionale. È un **facilitatore**, come lo definiva Murgatroyd: una figura capace di alternare stili prescrittivi e facilitativi, di aiutare il gruppo a prendere consapevolezza del proprio modo di agire e reagire.

Il formatore non è più solo trasmettitore di conoscenze, ma regista di esperienze emotive e cognitive. La sua competenza sta nel rendere l'interazione con la macchina un'occasione di consapevolezza, aiutando il gruppo a trasformare la tecnologia in significato. Quindi osserva, guida, ma soprattutto ascolta. La sua competenza non è solo tecnica, ma relazionale: deve gestire le emozioni che emergono, valorizzare gli errori, trasformare il conflitto (anche quello con l'IA) in crescita.

È un ruolo che richiama alla mente il counseling centrato sulla persona di Rogers: empatia, calore e genuinità restano gli ingredienti essenziali, anche quando il "cliente" ha un chip al posto del cuore.

L'aula come laboratorio di sicurezza

La simulazione con IA, pur nata in ambito manageriale, ha ricadute dirette anche nel campo della salute e sicurezza sul lavoro. Allenare la gestione del conflitto, la comunicazione assertiva e la regolazione emotiva significa potenziare quelle *non technical*

skills che incidono direttamente sulla prevenzione.

Chi sa ascoltare un cliente difficile, sa anche dialogare con un collega in tensione. Chi riconosce la propria rabbia, evita che diventi errore. In questo senso, la formazione esperienziale con IA diventa una palestra di consapevolezza, utile tanto nei processi organizzativi quanto nei contesti di rischio operativo.

Cosa rimane dopo

Ogni partecipante esce dall'aula con qualcosa di più di una nozione tecnica. Porta con sé una consapevolezza nuova: che la tecnologia, se usata bene, può essere uno specchio intelligente, un amplificatore di umanità.

La riflessione finale della giornata riassume l'essenza del percorso:

"*Non ho imparato a parlare con una macchina. Ho imparato a parlare meglio con le persone*."

E forse è proprio questo il punto: la formazione che lascia il segno non è quella che insegna a usare un sistema, ma quella che insegna a usarlo per conoscersi.

Una sfida per aziende e formatori

Oggi le organizzazioni hanno due sfide parallele: digitalizzarsi e umanizzarsi. La **formazione esperienziale** con IA generativa risponde a entrambe.

È un investimento che unisce innovazione e cultura, tecnologia e relazione, sicurezza e crescita personale.

Non serve essere esperti di algoritmi per beneficiarne: serve solo la disponibilità a mettersi in gioco, a dialogare con un "cliente" che ? per una volta ? non chiede un rimborso, ma restituisce uno sguardo su di noi.

Come direbbe un esperto formatore con ironia:

"*L'Intelligenza Artificiale può aiutarti a ritrovare quella Naturale*."

E in fondo, è questo che fa la buona formazione: trasforma il rischio in risorsa, la tecnologia in alleata, e l'esperienza ? anche quella digitale ? in crescita autentica.

Andrea Cirincione, *Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni*

Nicole Maruca, *Dottoressa in Management, Innovazione e Finanza*

Licenza Creative Commons