

# Simulatori Conversazionali: Intelligenza Artificiale per la Crescita Professionale

Marco Amicucci e Silvia Innocenzi

La formazione aziendale a volte soffre di una certa staticità, con un' enfasi eccessiva sulla teoria e una carenza di feedback personalizzato. Spesso, i metodi formativi si limitano a presentazioni unidirezionali di materiali didattici che non stimolano l'interesse né favoriscono l'apprendimento. I simulatori conversazionali sono una nuova generazione di metodologie formative che sfruttano l'intelligenza artificiale per creare esperienze di apprendimento personalizzate, dinamiche e coinvolgenti. Si tratta di strumenti che creano simulazioni di situazioni reali in cui il personale può interagire con personaggi virtuali che hanno motivazioni e personalità. A differenza dei soliti scenari basati su domande a ri-

sposta multipla, qui gli utenti possono interagire tramite risposte libere e aperte. L'interlocutore virtuale risponde in modo realistico, reagendo in modo naturale all'utente e simulando emozioni. I simulatori conversazionali offrono un approccio conversativo, basato sulla scoperta e sulla curiosità, che stimola l'apprendimento attraverso la pratica e il feedback. Riprovando la stessa simulazione decine di volte, si possono provare strategie relazionali diverse e riflettere sui risultati ottenuti. Al termine della simulazione è persino possibile fornire all'utente una valutazione e un feedback su come ha gestito la conversazione. Grazie a questa metodologia si possono creare scenari in cui allenare le competenze comunicati-

ve, relazionali e comportamentali in contesti specifici, come il customer service, la gestione dei team, il feedback, la negoziazione, la vendita, ecc. Ad esempio, l'utente può avere 10 minuti per gestire un cliente arrabbiato, oppure portare avanti una trattativa con un ufficio acquisti. I simulatori conversazionali possono essere utilizzati in diversi modi, a seconda degli obiettivi e delle modalità della formazione. Essi possono essere usati in forma sincrona, come in aula o in webinar, o in forma asincrona, come in autoformazione. In entrambi i casi, i simulatori conversazionali possono arricchire il percorso formativo con attività interattive, riflessioni, discussioni, sfide, feedback e valutazioni. In forma sincrona, i

simulatori conversazionali possono essere usati in modalità collaborativa, per confrontarsi con docenti e pari e riflettere su vari aspetti e momenti dell'interazione. Ad esempio, si può usare un simulatore conversazionale come gioco rompighiaccio, per introdurre l'argomento e capire la dinamica dell'attività o come esercitazione vera e propria con cui aprire discussioni e riflessioni con l'aula.

**Marco Amicucci**  
Ceo Skilla.

**Silvia Innocenzi**  
Skilla.

**Copyright © FrancoAngeli**  
This work is released under Creative Commons Attribution - Non-Commercial - No Derivatives License. For terms and conditions of usage please see: <http://creativecommons.org>

## Possibili utilizzi in formazione sincrona

