

2025/1

coachszemle.hu

C

MAGYAR COACHSZEMLÉ

A MAGYAR COACHING SZAKFOLYÓIRAT



MI, vagy Mi?

ISSN 2063-6679

- 2 Örvényesi Rita:** Szerkesztői bevezető
HÁTTÉR
- 4 Dobos Elvira:** Mesterséges intelligencia vs. emberi kapcsolat: A coaching kettős új világa
- 8 Nagy-Földi Zita:** Gyakorlati tapasztalataim az AI támogatott coachingban és hogyan adaptálom az AI-t a coaching praxisomba
- 15 Vízák Károly:** Vízák Károly: Coaching és MI – Az Út a Kiválósághoz
- 24 Szilágyi Valéria:** Mi a véleményed, MI vagy Mi?
- 27 Podruzsik Zsuzsanna:** MI és az Intelligens idő
- 30 Dorozsmai Viki:** A MI érzéseink(k) – Mit érez a mesterséges intelligencia?
ESETTANULMÁNY
- 36 Gátfalvi Katalin, Dr. Kiss Olga:** Coachom az MI
IRÁNYOK
- 46 Kovács Márta:** Mesterséges Intelligencia használata a karriercoaching folyamatában
INTERJÚ
- 54 Szabó Tamara:** Interjú Fülöp Géza MI szakértővel
- 63 Halász Kinga:** Interjú a jövővel: Mit gondol a mesterséges intelligencia?
VÉLEMÉNY
- 71 Kármán Edit:** Versengünk vagy együttműködünk a mesterséges intelligenciával?
- 74 Grozdits Adrienn:** A MI erejével: A coaching új lehetőségek kapujában

MAGYAR COACHSZEMLÉ

A MAGYAR COACHING SZAKFOLYÓIRAT

XII. évfolyam 2. szám – 2025. január

Kiadó: Magyar Coach Egyesület

Nyilvántartási szám: 01-02-0014441

ISSN 2063-6679

A Magyar Coachszemlét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

2012. július 12. napjával nyilvántartásba vette.

Főszerkesztő: Dobos Elvira, Örvényesi Rita

Szerkesztők: Csurgó Krisztina, Gaál Zita, Jenei Gizella, Kármán Edit, Páli Zsuzsanna

Képszerkesztő, vizuális tartalom: Pető Andrea fotográfus, AFIAP fotóművész

Magyar Coachszemle szakmai nagykövet: Csetneki Csaba

Design és tördelés: Nagy András

Szerkesztőség címe: 7636 Pécs, Szentegyház u. 34.

Email: szerkesztoseg@coachszemle.hu

Honlap: coachszemle.hu



ÖRVÉNYESI RITA

ÚJ HORIZONTOK A SZEMÉLYES FEJLŐDÉSBEN

Kedves Olvasóink!

A technológia fejlődésével egy új, izgalmas korszak küszöbén állunk, ahol a mesterséges intelligencia (MI) egyre nagyobb szerepet játszik mindennapi életünkben és szakmai tevékenységeinkben. A coaching sem kivétel ez alól. Ebben a lapszámban a Magyar Coachszemle arra vállalkozik, hogy feltárja és megvitassa a coaching és a mesterséges intelligencia kapcsolatát, annak lehetőségeit és kihívásait.

Az ember és a gép kapcsolata mindig is összetett volt, tele érzelmekkel, várakozásokkal és félmekkel. Gondoljunk

csak arra, milyen gyakran adunk nevet az autónknak, vagy milyen könnyen kötődünk okostelefonjainkhoz. Most pedig itt vannak a chatbotok, a virtuális asszisztensek, és az egyre fejlettebb MI-rendszerek, amelyek már nem csak egyszerű feladatokat végeznek el, hanem komplex problémákat oldanak meg, sőt, kreatív munkára is képesek.

Sokan félnek ettől az új világtól, attól tartva, hogy az MI elveszi a munkájukat vagy dehumanizálja a kapcsolatainkat. Mások lelkesen üdvözik a technológiát, látva benne a lehetőséget az emberi képességek kiterjesztésére és a hatékonyság növelésére. Vannak, akik már most szorosan együttműködnek MI-asszisztensekkel, kihasználva azok gyorsaságát és precizitását.

De vajon mi a helyzet a másik oldalon? Van-e, lehet-e a mesterséges intelligenciának „érzelme” irántunk? Bár az MI-rendszerek egyre kifinomultabbak, és képesek az emberi érzelmek felismerésére és megfelelő válaszok generálására, fontos megértenünk, hogy ezek nem valódi érzelmek. Az MI nem „szeret” és nem „fél” – ezek emberi koncepciók, amelyeket mi vetítünk rá a gépekre.

Ez a felismerés azonban nem csökkenti az MI értékét vagy potenciálját a coaching területén. Ellenkezőleg, épp ez teszi lehetővé, hogy objektíven és célzottan használjuk fel ezt az eszközt szakmánk fejlesztésére és ügyfeleink jobb kiszolgálására.

A mesterséges intelligencia már most is számos módon segíti a coachokat. Adatelemzéssel támogatja a döntéshozatalt, személyre szabott gyakorlatokat generál, vagy épp adminisztratív feladatokat automatizál, felszabadítva időt a valódi, emberi interakciókra. Az MI nem helyettesíti a coachot, hanem kiegészíti és erősíti annak munkáját.

Ugyanakkor fontos, hogy kritikusan és etikusan közelítsünk az MI használatához. Meg kell találnunk az egyensúlyt a technológia nyújtotta előnyök és az emberi kapcsolatok, az empátia, az intuíció megőrzése között. A coaching lényege végül is az emberi kapcsolat, a személyes fejlődés támogatása, amit egy gép önmagában nem tud nyújtani.

Arra biztatjuk olvasóinkat, hogy nyitottan, de megfontoltan közelítsenek a mesterséges intelligencia kínálta lehetőségekhez. Fedezzék fel, hogyan tudják beépíteni munkájukba úgy, hogy az valóban értéket teremtsen, de ne veszítsék szem elől a coaching emberi oldalát. Használják az MI-t eszközként a szakmai fejlődéshez, de őrizzék meg azt, ami igazán emberivé és értékessé teszi a coaching folyamatot.



Izgalmas utazásra hívjuk Önöket a jövő coachingja felé. Fedezzük fel együtt, hogyan tehetjük még hatékonyabbá és személyre szabottabbá munkánkat a mesterséges intelligencia segítségével, miközben megőrizzük és erősítjük azt, ami igazán emberivé teszi hivatásunkat.

Inspiráló olvasást kívánunk!

Örvényesi Rita

Főszerkesztő Magyar Coachszemle



DOBOS ELVIRA

MESTERSÉGES INTELLIGENCIA VS. EMBERI KAPCSOLAT:

A coaching kettős (szép) új világa

A mesterséges intelligencia (MI) az utóbbi években forradalmasította számos iparág működését, és a coaching területén is egyre nagyobb teret hódít. Az MI coachok, azaz a mesterséges intelligenciával működő coaching rendszerek, új perspektívát nyújtanak a személyes és szakmai fejlődés támogatásában.

Azonban felmerül a kérdés: vajon az AI coachok képesek-e helyettesíteni a személyes coachok által nyújtott mély, emberi kapcsolatokat és érzelmi intelligenciát? Erre a kérdésre – hogy ezzel is szemléltessem a kooperációban rejlő lehetőséget – egy mesterséges intelligencia asszisztens, a Sintra.ai fejlesztésében elérhető Penn segítségével kerestem a választ, amely kifejezetten azokat a szakembereket hivatott támogatni, akik publikálásra adják a fejüket.

A személyes coachok évtizedek óta segítik az egyéneket abban, hogy kibontakoztassák potenciáljukat, és elérjék céljaikat. Az emberi coachok empátiája, tapasztalata és személyes megközelítése olyan értékeket képvisel, amelyeket nehéz mesterségesen reprodukálni. Ugyanakkor az MI coachok előnyei, mint a folyamatosan elérhető támogatás, az adatalapú visszajelzések és a költséghatékonyság, új dimenziókat nyitnak a coaching világában.

Ebben a cikkben arra keressük a választ Pennel, hogy az AI coachok és a személyes coachok hogyan viszonyulnak egymáshoz, milyen szempontok mentén érdemes választani, és milyen szerepet játszhatnak a jövő coaching gyakorlatában. Célunk, hogy objektíven mérlegeljük mindkét opció előnyeit és hátrányait, valamint megvizsgáljuk, hogyan egészíthetik ki egymást a hatékonyabb és személyre szabottabb coaching élmény érdekében.

AI coaching

Az AI coachok térnyerése a coaching világában számos előnnyel jár, amelyek új lehetőségeket kínálnak mind az egyének, mind a szervezetek számára. Az egyik legnagyobb előnyük a folyamatos elérhetőség. Az MI-alapú rendszerek 24/7 elérhetőek, ami lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy bármikor hozzáférjenek a támogatáshoz, anélkül hogy időbeli korlátokkal kellene szembesülniük.

Továbbá az AI coachok képesek hatalmas mennyiségű adatot elemezni, így személyre szabott visszajelzéseket és ajánlásokat nyújtanak. Az adatalapú megközelítés lehetővé teszi a fejlődés nyomon követését és a célkitűzések eléréséhez szükséges lépések pontosabb meghatározását. Ezen túlmenően, az AI coachok költséghatékony megoldást jelentenek, mivel az automatizált rendszerek fenntartása általában alacsonyabb költségekkel jár, mint a személyes coaching ülések.

Ugyanakkor az AI coachoknak vannak hátrányai is. Az egyik legnagyobb kihívás az empátia és az érzelmi intelligencia hiánya. Az emberi kapcsolatok mélysége és a személyes figyelem olyan tényezők, amelyeket nehéz mesterségesen pótolni. Az AI rendszerek jelenlegi technológiai szintje nem képes teljes mértékben megérteni és kezelni az összetett emberi érzelmeket és helyzeteket. Ezen kívül az AI coachok kevésbé képesek az egyedi és kreatív megoldások kidolgozásában, mivel a rendszerek a legtöbb esetben algoritmusok és előre meghatározott minták alapján működnek. Ez azt jelenti, hogy a nem szokványos problémák kezelésekor a személyes coachok tapasztalata és intuíciója pótolhatatlan lehet.

Személyes coaching

A személyes coachok az elmúlt évtizedek során bizonyították hatékonyságukat abban, hogy támogassák az egyéneket, csoportokat és teameket céljaik elérésében, valamint a személyes és szervezeti fejlődésben. A különböző módszertanokon és eszközökön kívül egyik legnagyobb előnyük a mély, személyes kapcsolat kialakításának képessége. Az emberi coachok képesek érzelmi intelligenciát és empátiát alkalmazni, ami lehetővé teszi számukra a ráhangolódást, hogy jobban megértés és támogassák ügyfeleiket.



A személyes coaching során a coachok az egyén sajátos igényeire és körülményeire szabott stratégiák mentén dolgoznak. Ez a személyre szabott megközelítés különösen hasznos lehet a komplex, érzelmileg terhelt helyzetek kezelésében, ahol az egyedi megoldások megtalálása elengedhetetlen.

Ugyanakkor a személyes coachok szolgáltatásai általában magasabb költségekkel járnak, ami korlátozhatja azok elérhetőségét. Emellett a személyes coaching időbeli és helyszíni korlátokkal is járhat, mivel a találkozók megszervezése és lebonyolítása időigényes lehet.

A személyes coachok korlátozottabbak lehetnek az adatalapú visszajelzések nyújtásában, mivel az emberi megfigyelések és intuíciók nem mindig helyettesíthetik a technológia által biztosított objektív adatokat. Ennek ellenére, a személyes coachok tapasztalata és intuíciója pótolhatatlan értéket képvisel, különösen a komplex, emberi kapcsolatokkal és érzelmekkel foglalkozó helyzetekben.

Látható ugyanakkor, hogy az emberi coach olyan értékeket is hoz a coaching folyamatba, amelyeket nehéz, vagy – egyelőre legalábbis – lehetetlen technológiai eszközökkel helyettesíteni. Az emberi kapcsolatok mélysége és a személyre szabott figyelem olyan tényezők, amelyek a személyes coachingot különlegessé, exkluzívvá és hatékonyvá teszik.

Jövőbeli kilátások

Az AI coachok és a személyes coachok közötti választás sok esetben attól függhet, hogy milyen igényeket és preferenciákat támaszt az ügyfél. Az AI coachok előnyei, mint a folyamatos elérhetőség és az adatalapú visszajelzések, különösen vonzóak lehetnek azok számára, akik technológiai alapú megoldásokat keresnek, és akik számára a költséghatékonyság is fontos szempont.

Ezzel szemben a személyes coach által nyújtott érzelmi támogatás, empátia és személyre szabott figyelem pótolhatatlan értéket képvisel azok számára, akik mély, személyes kapcsolatot keresnek a coaching folyamat során. Az emberi coach képes intuitív módon reagálni az ügyfelek egyedi helyzeteire, és kreatív megoldásokat kínálni a komplex problémákra.

Szemponatok	AI coach	Személyes coach
Elérhetőség	24/7 folyamatos elérhetőség	Meghatározott időpontokban elérhető
Költségek	Általában költséghatékonyabb	Magasabb költségek
Adataalapú visszajelzés	Erős adatelemzési képességek, személyre szabott visszajelzések	Korlátozottabb adatalapú visszajelzések
Empátia és érzelmi Intelligencia	Hiányzik az emberi empátia és érzelmi intelligencia	Magas fokú empátia és érzelmi intelligencia
Személyre szabott figyelem	Algoritmusok alapján személyre szabott, de nem érzelmileg mély kapcsolatok	Személyes figyelem és mély, valós érzelmi kapcsolatok
Kreatív megoldások	Korlátozott kreativitás, algoritmusok alapján működik	Kreatív és intuitív megoldások az egyedi helyzetekre
Technológiai alkalmazás	Erős technológiai alkalmazás, adatalapú megközelítés	Kevésbé technológia-fókuszú, inkább emberi kapcsolatokra épít

A jövő coaching gyakorlatában valószínűleg mindkét megközelítésnek meglesz a maga helye. Az AI coach és a személyes coaching értékeinek kombinálása új lehetőségeket nyithat meg a coaching világában, ahol a technológia és az emberi intuíció együttműködése hatékony és személyre szabott megoldásokat eredményezhet, az AI coach által nyújtott adatelemzések és visszajelzések kiegészíthetik a személyes coach érzelmi támogatását és valós jelenlétét a coaching kapcsolatban, így az ügyfél a legjobbat kapja mindkét opcióból.

A kooperáció a legkifizetődőbb opció

A mesterséges intelligencia és a személyes coaching összevetése ugyanakkor nem csupán technológiai kérdés, hanem mélyebb etikai dilemmákat is felvet. Az MI coach alkalmazása során például felmerül, hogy mennyire hagyatkozhatunk egy algoritmus által vezérelt rendszerben, amikor emberi megéleésekről és személyes fejlődésünkről van szó, vagy hogyan tud az MI példát adni, modellként szolgálni számunkra egy-egy előrelépés megtételéhez. Az MI képes hatalmas mennyiségű adatot elemezni és objektív visszajelzéseket nyújtani, de vajon képes-e valóban megérteni az emberi lélek komplexitását, és jól kísérni az ügyfelét a személyiségfejlődés lépcsőfokain?

A személyes coach az emberi kapcsolatok mélységét, saját emberi élettapasztalatát, és valódi empátiát hoz a coaching folyamatba. Az a képessége, hogy intuitívan reagáljon és kreatív megoldásokat kínáljon, szintén különösen értékes azokban a helyzetekben, ahol a technológia egyelőre még korlátokba ütközik. Az emberi – és segítő – kapcsolatok átütő ereje gyakran éppen abban rejlik, hogy képesek vagyunk kapcsolódni, megérteni, és ezen keresztül támogatni egymást olyan módon, amit egy gép nem tud teljes mértékben helyettesíteni, bár a határok kétségkívül elmosódnak látszanak – ahogy ebben a cikkben is ötvöződnek az algoritmus által generált tartalmak és a személyes gondolatok.

Mégis, a leghelyénvalóbb kérdésfeltevés jelenleg már nem a választás kérdése, hanem hogy hogyan használjuk a két különböző opciót oly módon, hogy azok kiegészítsék és erősítsék egymást. Azok a modellek, amelyek az MI technológiai előnyeit és a személyes coach érzelmi intelligenciáját ötvözik, lehetőséget kínálnak arra, hogy a coaching mély, személyre szabott, innovatív és hatékony legyen.

A jövő coaching világában a hibrid megközelítések, amelyek mind az AI, mind a személyes coaching elemeit integrálják, az eddiginél is sikeresebbé tehetik a fejlesztő folyamatokat. Az AI és a coach együttműködése a coaching élmény gazdagítását is szolgálhatja. A coaching jövője nem a választásban, hanem a technológia és az emberi kapcsolatok harmonikus kombinációjában rejlik, amelyre már most is számos jól működő példát láthatunk, és ami lehetővé teszi, hogy a coaching ne áldozatul essen a technológiai fejlődésnek, hanem új, magasabb szintre emelkedhessen.



NAGY-FÖLDI ZITA

EGY CSAPATBAN AZ MI-VEL

AVAGY HOGYAN BARÁTKOZZUNK AZ MI TÁMOGATOTT COACHING GONDOLATÁVAL?

Képzeli el az 1890-es éveket, amikor az első autók végig gördültek Budapest utcáin. Az autók megjelenése jelentős érdeklődést, ugyanakkor vegyes reakciókat váltott ki. Az új közlekedési eszközök kezdetben az elit kiváltságának

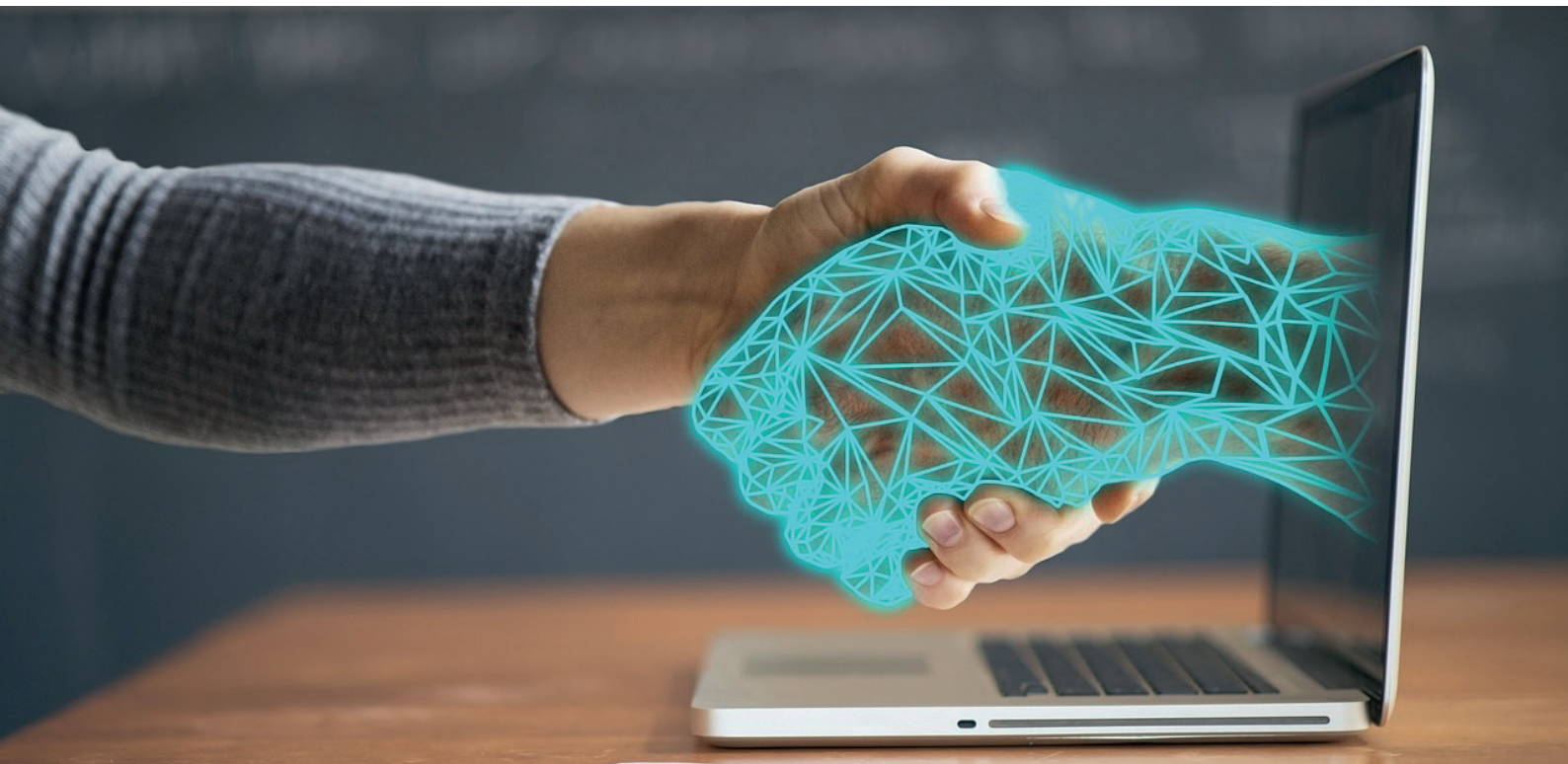
számítottak, de a közlekedés új formája iránti vágyakozás egyre jobban áthatotta a társadalmat. Ugyanakkor erősödött az aggodalom és a félelem is. Mivel soha korábban nem látott technológia jelent meg, az emberek nagy többsége elképzelni sem tudta milyen mértékben alakítja át a világ működését ez az innováció. Sokan féltették a lovaskocsisokat, mi lesz velük, lesz-e még munkájuk. Nem voltak még gondolati sémák, amelyek előre vetítették volna, hogy ezáltal nemcsak a közlekedés reformja, de új ágazatok mint turizmus, vendéglátás, olajipar és ki tudja még mennyi terület jön létre emberek milliói számára teremtve új munkahelyeket. De hogy jön ez most ide, egy AI coaching kiadványba? Ha vesszük a coaching szó eredetét akkor az analógia még testhezállobb lehet. (szerk. A „coaching” szó eredete a középkori Magyarországra, Kocs településre vezethető vissza, ahol egy kényelmes és elegáns lóvontatású járművet, a „kocsit” gyártották. Ez a jármű Európa-szerte ismertté vált, és innen ered a „coach” szó. Később a „coach” és a „coaching” kifejezések a magántanítók, sportedzők, vezetőfejlesztő szakemberek megnevezésévé váltak.)

Már megint félünk az ismeretlentől

A világ ugyan az elmúlt közel 150 évben igencsak megváltozott, mégis hasonló horderejű változás előtt állunk: napjainkban a mesterséges intelligencia (továbbiakban MI) használatának elterjedése forgatja fel és alakítja át az életünket és a munkavégzésünket. Sőt a változások eddig is nehezen követhető tempója a generatív MI megoldások terjedésével tovább fokozódik. A chat GPT 2022 novemberi megjelenése korszakalkotó pillanatot jelentett. Soha ennyi embert nem érdekelt még ilyen fokú intenzitással egy technológiai program: a megjelenést követő 5 napon belül több mint 1 millióan regisztráltak, hogy kipróbálhassák. Összehasonlításképpen: a Facebooknak ehhez 10 hónap kellett, a Netflixnek 41 hónap. És a generatív MI megoldások azóta már szinte bárki számára elérhetőek, ott vannak a telefonjainkon és okos eszközeinken, és kedvünkre kísérletezhetünk velük.

A generatív MI alkalmazásának gyors elterjedése hatással van a coach-ok közösségére is, lelkesedési és aggodalmi hullámokat keltve. A lelkesedés az általam megkérdezett coachok részéről egyelőre leginkább az időigényes, adminisztratív és marketing feladatok delegálására irányul. Csak

néhány kollégát ismerek, aki már elkezdett kísérletezni az új technológia coachingba való bevonásával. Ugyanakkor az MI térnyerésével kapcsolatos aggodalom, amelyet a coachok éreznek, szintén természetes reakció a különböző területeken zajló fenyegető beszélgetésekre, amelyek azt sugallják, hogy egyes tudásalapú szakmák feleslegessé válhatnak és teljes mértékben helyettesíthetők lehetnek az MI által.



Ismerd meg kivel is állsz szemben

Még ha nem is irracionálisak, az elsődleges reakciókat sokan a korlátozott megértés alapján alakítják ki.

Szun-ce híres kínai hadvezér és filozófus egyik legismertebb hadtudományi idézetében így elmélkedik: „Ha ismered az ellenséged és ismered önmagad, nem kell félned a csaták kimenetelétől. Ha ismered önmagad, de nem ismered az ellenségedet, akkor minden győzelemért egy vereséget is szenvedsz. Ha sem önmagad, sem az ellenséged nem ismered, minden csatában vereséget szenvedsz.” Ez az idézet a stratégia és az önismeret fontosságát hangsúlyozza, amely messze túlmutat a hadviselésen.

Én a magam részéről azt javaslom, hogy ahelyett, hogy a szegény kocsisokat, akarom mondani coachokat sajnáljuk vagy a munkánk elvesztésétől rettegünk, nézzünk mögé, hogy mit is kínál valószínűleg az MI és a coaching kapcsolódása, milyen lehetőségeket és problémákat vet fel, és hogyan illeszkedhet bele a coaching szolgáltatásba.

A nemzetközi szakirodalom alapján az MI és a coaching kapcsolatának definíciója többféle szempont szerint is megragadható:

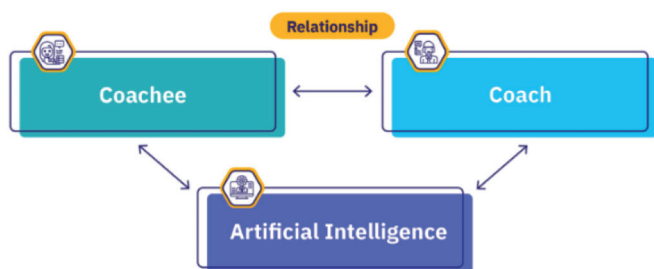
Meghatározhatjuk aszerint, hogy az MI milyen szerepet játszik a coaching kapcsolatban. (Dieter Veldsman, 2023)

- **MI által támogatott coaching:** a coach az MI-t használja, hogy mélyebb betekintést nyerjen a coaching igényekbe, azaz a coach a coachee beleegyezésével a coaching ülés közben MI-vezérelt eszközöket használva olyan információkat gyűjt az ügyfélről (érzelmek, gondolatok, szóhasználat stb.), amelyeket később fel tudnak használni a coaching folyamatban. Ezek az MI által kinyert adatok javíthatják a coaching folyamat minőségét és hatékonyságát.

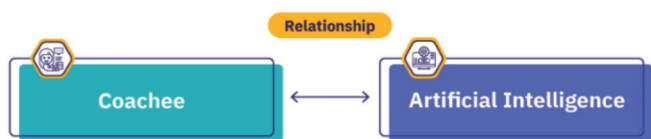
AI-Supported Coaching



AI-Augmented Coaching



AI-as-the-Coach



- **MI-vel kiegészített/bővített coaching** arra a gyakorlatra utal, amikor a coach és a kliens is két coaching ülés között további MI-alapú eszköz támogatását veszi igénybe. Ebben az esetben az MI irányító szerepet játszik az ügyfél fejlődésének elősegítésében – a személyes üléseken túl is. Például a coachee havonta egyszer találkozik a coach-csal egy 90 perces ülésen. A két ülés között mindketten hozzáférnek egy MI által vezérelt tervhez, amely a közösen meghatározott célok és prioritások alapján fejlesztő tartalmakat küld a kliensnek.

- **MI, mint coach:** ebben az esetben a mesterséges intelligencia látja el a coach szerepét, a kliensnek nincs vagy korlátozott a kapcsolata emberi coach-csal. Valószínűleg ezek a megoldások a jövőben általánosabbá válnak a fejlettebb nyelvgenerálási képességekkel rendelkező technológiák fejlesztésével. Ennek ellenére az „MI, mint coach” megoldás hatékonyságának és etikájának kutatása emberi felügyelet nélkül még nem meggyőző.

Más források a coachingban elérhető MI megoldások funkciója szerint kategorizálnak:

- **„Párkereső” (matching) applikációk:** az ügyfél leírja a kihívását és az applikáció az elérhető coach-adatbázisból különböző szempontokat mérlegelve kiválasztja a számára legmegfelelőbb coachot. Ez a legegyszerűbb MI asszisztencia a coachingban, ami mögött egy viszonylag intelligens keresőrendszer van.
- **Beszélgetéseket monitorozó alkalmazások,** melyek elemzik a coaching beszélgetéseket és jegyzeteket készítenek róla. Vizsgálhatják a mimikát, felismerhetnek bizonyos mozdulatokat, vagy elemezhetik az ügyfél által elmondott szavakat.

■ **Chatbotok vagy chat alapú coaching szoftverek:** amelyek alapszintű, de elég profi coaching szolgáltatást tudnak nyújtani beszélgetést imitálva chat vagy akár hangalapon is.

Ha megnézzük a definíciós lehetőségeket, akkor szembeötlő, hogy jóval tágabb perspektívában gondolkodhatunk, mint hogy a gépek lecserélik az emberi coachokat. A kérdés lehetne az is, hogy tudunk-e és/vagy akarunk-e a hatékonyabb támogatás és fejlődés jegyében másnak is teret adni a coaching kapcsolatban?

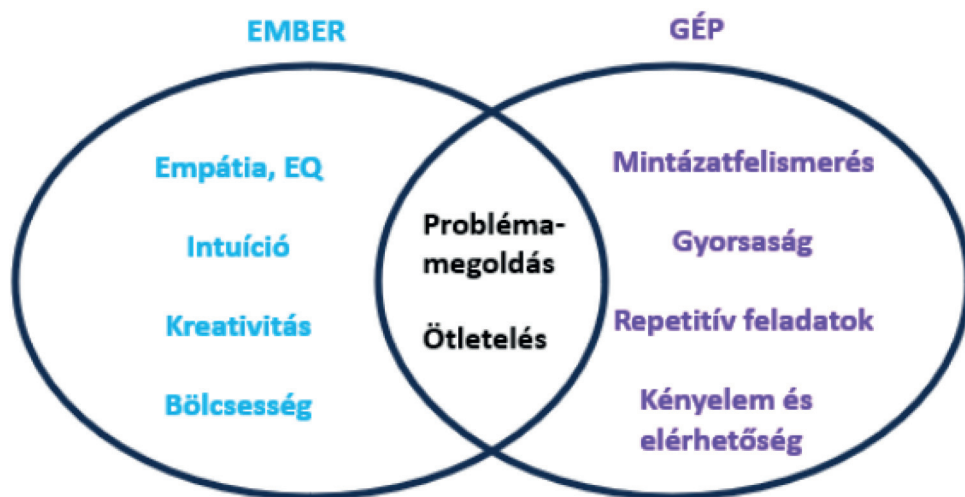
Te döntesz: ha nem ellenség az MI, akkor mégis mi vagy ki?

Az MI munka világába történő adaptálásának legismertebb gondolkodói szerint a legnagyobb hiba, ha a generatív MI megoldásokra pusztán úgy tekintünk, mint technológiára, amely képes helyettesíteni az embert. Ugyanis a generatív MI megoldások széleskörű elterjedésével a történelmünk során először érhető el bárki számára olyan technológiai megoldás, amely a nem rutin, hanem analitikus – tehát gondolkodást, hipotézis felállítást, kreativitást igénylő – feladatokban is tudja segíteni az embereket. Éppen ezért érdemes úgy tekintünk az MI megoldásokra, mint amelyek képesek kiegészíteni (augmentation) bennünket, embereket. Ebben az esetben munkánk és módszerünk digitalizálása mellett annak bővítése, fejlesztése történik, így további előnyöket és értéket nyújthat ügyfeleink és saját magunk számára. (Linda Gratton, 2023)

Amikor az év elején elkezdtem kutatni az MI coachingba történő integrálásának lehetőségeit, akkor még azokra a kérdésekre kerestem a választ, hogy: Milyen coaching intervenciókra képes az MI? Az egyes MI támogatott eszközöknek mi a funkciója? Miben tud hatékonyabb lenni? Ezek mind fontos kérdések, amelyeket gyakorlással és kísérletezéssel alapuló tanulással egyre inkább meg is tudok válaszolni. Az MI alapú coaching technológiák teszteléséről egyébként [ebben a cikkben](#) írtam részletesen.

Időközben viszont arra is rájöttem, hogy ezek a kérdések mind leválasztani próbálják az MI-t az együttműködésről és talán a legfontosabb kiindulópontot az adhatja, hogy hogyan tudok egy másik segítővel hatékony együttműködést létrehozni. Nem csak a hadviselésnek, de a hatékony együttműködésnek is ugyanaz az alapja: ismerem a saját magam és a másik erősségeit is.

Az alábbi ábrán következzenek a saját következtetéseim, amit az elmúlt fél év kutatási tapasztalataim alapulnak.



- **Az emberi oldal:** ahhoz, hogy coachként betöltsük a szerepünket elvárják tőlünk, hogy összetett kontextusokban, nem egyértelmű információkkal foglalkozunk, releváns tudás, de ugyanakkor józan ész és intuíció segítségével. Érzékenynek kell lennünk, és gyorsan kell alkalmazkodnunk a valós idejű ügyféligényekhez. A kontextuális helyzetek gyakran interperszonális konfliktusokat tartalmaznak, és figyelembe kell venniük a résztvevők kulturális és egyéni különbségeit. Az MI eszközök nem rendelkeznek olyan szintű megértéssel, alkalmazkodó képességgel, érzelmi intelligenciával és bölcsességgel, amely lehetővé tenné számukra, hogy eligazodjanak a kontextus finomságaiban az összetett coaching forgatókönyvek során.
- **Az MI oldal:** az MI képes nagy mennyiségű adat gyors feldolgozására és elemzésére. Képes a kliens haladásának nyomon követésére, azonosíthatja a mintákat és trendeket a kliens viselkedésében, és ezek alapján visszajelzéseket nyújthat. Az MI-alapú chatbotok vagy virtuális asszisztensek képesek 24/7 rendelkezésre állni, és válaszolhatnak a kliensek kérdéseire, vagy kisebb problémákat oldhatnak meg a coach bevonása nélkül. Ezek a chatbotok segíthetnek az időszakos visszajelzésben és a motiváció fenntartásában.
- **A szinergia tere:** az MI nem lehet egyedüli partner a problémamegoldásban, hiszen hiányzik belőle a szubjektív tapasztalat és ezáltal a coaching munkából hiányozhatnak a megosztott élmények és perspektívák. Tehát a problémamegoldásban a coach szerepe, hogy segítse a probléma érzelmi jelentőségének felismerését és hogy részt vegyen helyzet jobb megértésében. Ugyanakkor a kliensek szokásaiban a mintázatok, trendek felismerése vagy egyéb adatalapú diagnózisok igen jelentősen hozzá tudnak járulni a probléma alaposabb feltárásához, a megfelelő célok kitűzéséhez és a nyomon követés hatékonyságához is. Az ötletelésben pedig az MI segíthet az ötletek generálásában, olyan kérdéseket, hipotetikus forgatókönyvek felvetésével, amelyek új irányokba terelik a gondolkodást és arra ösztönzik az ügyfelet, hogy kilépjen a megszokott gondolkodási keretéből. Ezentúl az MI képes szimulálni a különböző ötletek potenciális kimenetelét, így segíthet vizualizálni azok hatását és megvalósíthatóságát. Ez különösen hasznos lehet stratégiai döntések meghozatalakor. Ugyanakkor a coaching emberi eleme elengedhetetlen ahhoz, hogy ezeket az ötleteket az ügyfél egyedi helyzetére és igényeire érzékenyen értelmezzük és alkalmazzuk.

Ha visszagondolok a saját kezdeti tapasztalásaimra az MI coachingba történő bevonása kapcsán, akkor leginkább a vezetővé válás folyamatához tudom hasonlítani. Vezetőként a feladatok megfelelő szétosztása kulcsfontosságú a hatékony munkavégzés és csapatműködés szempontjából. A legtöbb kezdő vezető a saját munkaterhei csökkentésének fókuszával kezd delegálni feladatokat, majd idővel szemponttá válik, hogy fejlessze csapattagjai képességeit, vagy ha specifikus szaktudással rendelkeznek a beosztottjai, akkor akár ő maga is tanuljon a szakértelmükből.

- Vagyis kezdetben azon kapjuk magunkat, hogy megkérjük a chatGPT-t, hogy írjon meg egy-egy coaching ajánlatot helyettünk, segítsen marketing célú tartalmak megfogalmazásában vagy javasoljon coaching ülések közötti gyakorló feladatot, amit kiadhatunk a kliensnek. Ha ezekkel a „bemelegítő”, coaching tevékenységet kiegészítő feladatokkal jók a kezdeti tapasztalataink, akkor juthatunk el a következő szintre.
- Az ügyféllel közösen kezdjük el használni a MI megoldásokat. Fordulhatunk megint a chatGPT-hez, hogy előre legyártott coaching képkártyák helyett egyedi és személyre szabott asszociációs eszközzel színesítsük az ülést – mondjuk egy jövőképalkotás esetén. De akár alkalmaz-

hatunk olyan MI alapú eszközöket, tudásbázisokat, melyekkel az ülés során közösen keresünk ötleteket, megoldási javaslatokat, de az ügyfél két ülés között is kérhet útmutatást az eszköztől, hogy hogyan alkalmazza a vezetési elmélet elveit a saját vezetői gyakorlatában. Ezzel már a kliens egyre önállóan is képes lehet a saját helyzete elemzésére. Én magam mindkettőt kipróbáltam már és meglepően inspiráló volt az ülés a kliens és saját magam számára is.

- Végül pedig eljuthatunk odáig, hogy az MI a saját fejlődésünk érdekében is hasznos betekintésekkel szolgálhat. Azok az alkalmazások, amelyek a beszélgetések hangfelvételéből vagy átiratából elemzést készítenek nem dedikáltak csak a kliensre figyelnek. Általában fel vannak készítve az ICF coaching kompetenciákból és nem fognak meglepődni a coach ülésen végzett munkájára vonatkozó kérdéseken, amivel az ülés utáni önreflexió munkánkat remekül kiegészíthetjük.

Nem mondom, hogy minden szintlépés könnyű, azt sem, hogy mindenkinek való: legyen szó coachról vagy ügyfélről. Én sem használom az MI-t minden coaching folyamatomban. Mindig is az ügyfél helyzete és igénye lesz a kiinduló alap, ami a közös munka legfontosabb fókuszát adja. Vannak témák vagy személyiségtípusok, ahol nem tud hozzáadott értéket képviselni a gép „tudása”.

Mindemellett azonban az eddigi tapasztalataim abba az irányba mutatnak, hogy az indokolt és hiteles MI támogatott önfelkészülés és önmonitorozás révén az emberi interakció értékesebbé válhat.



A gépek mellett az emberi segítség is jól jöhet

Az ICF honlapján található definíció szerint „a coaching az ügyféllel való partneri együttműködés, olyan gondolatébresztő és kreatív folyamat, amely arra inspirálja az ügyfelet, hogy a legtöbbet hozza ki önmagából személyes és szakmai szempontból is.” (ICF Hungary, 2024)

A legtöbb gyakorló coach, akit ismerek, nem csak egy meghatározott módszertanban hisz, ehelyett

nyitottan közelítenek különböző területekről származó modellekhez és eszközökhöz, és azokat építik be praxisukba, amelyekkel leghatékonyabban tudják ügyfeleiket támogatni. Adja magát a gondolat, hogy az MI segítségét kihasználva tovább bővíthessük ezt a szakmai palettát.

Különösen hálás vagyok azoknak a coachoknak, akik az elmúlt félévben megosztották velem a saját MI támogatott coaching gyakorlatuk részleteit. Ötleitek inspirálóan hatottak rám és azóta én magam is elkezdtem újabb eszközökkel kísérletezni. Éppen ezért egy ideje már kacérkodom a gondolattal egy „AI coaching community of practice” csoport létrehozásáról.

Az agilis módszertanban a „community of practice” olyan csoportot jelöl, amely azonos szakterületen dolgozó szakemberekből áll, akik rendszeresen találkoznak, hogy megosszák egymással tudásukat, tapasztalataikat, és hogy együtt tanuljanak. Ez a fajta közösség segíti az egyének szakmai fejlődését, előmozdítja az új ötletek és megoldások cseréjét, és hozzájárul az adott szakmai terület fejlődéséhez.

„Az élet nem arról szól, hogy megtaláld önmagad, hanem hogy megalkosd magad – másoktól tanulva és velük együtt fejlődve.” – George Bernard Shaw

A cikkben szereplő halmazára a szerző saját szerkesztésű ábrája.

Irodalom:

- Dieter Veldsman: AI-Based Coaching: 5 Considerations for HR. Forrás: [AI-Based Coaching: 5 Considerations for HR - AIHR](#) (Utolsó letöltés dátuma: 2024. szeptember 1.)
- Jonathan Passmore & David Tee: Can chatbots replace human coaches? Issues and dilemmas for the coaching profession, coaching clients and for organisations. *Article in The Coaching Psychologist* – June 2023
- Lynda Gratton: What AI Means for Human Capital. <https://sloanreview.mit.edu/video/what-ai-means-for-human-capital/> (Utolsó letöltés dátuma: 2024. szeptember 1.)
- Subramanian Iyer: Light and Shadows of generative AI for individuals, organizations and Society – July 2024
- Tatiana Bachkirova & Rob Kemp: ‘AI coaching’: democratising coaching service or offering an ersatz? *Article in Coaching An International Journal of Theory Research and Practice* – June 2024



VIZDÁK KÁROLY

COACHING ÉS MI

AZ ÚT A KIVÁLÓSÁGHOZ

Bevezető gondolatok – Hogyan született meg a cikk?

Amikor idén nyáron először megláttam, hogy a Szerkesztőség a Magyar Coachszemle MI vagy mi? című lapszámába vár cikkeket, azt rögtön tudtam, hogy ez a téma engem is rendkívüli mértékben megmozgat. Az elmúlt hónapok során akár mindennapi munkámat, akár a magánéletemet nézem, a mesterséges intelligencia térhódítása sok mindent megváltoztatott. A publikálási lehetőségről értesítéskor még nem tudtam pontosan, mely nézőpontból fogom megközelíteni a témát, de nem sokat kellett várnom, és ez a kérdésem is válaszra talált. Ebben pedig egyik idei nyári könyvélményem sietett a segítségemre.

Augusztusban került a kezembe Lewis Howes 2023-as *A győztesek gondolkodása – Szabadítsd fel elméd erejét, hogy még ma elkezdhesd élni a legjobb életed* című műve. A közel 300 oldalas New York Times bestseller annyira lebilincselőnek bizonyult, hogy gyakorlatilag két nekiülésre elolvastam.

Lewis Howes könyve a személyes fejlődés és kiválóság elérésének alapelveit tárgyalja. A szerző szerint életünk minden területén az út a jóból kiválóvá válás felé a megfelelő gondolkodásmód kialakításán keresztül vezet. A könyv központi üzenete, hogy a kiválóság nem csupán a tehetségen vagy a képességeken múlik, hanem elsősorban azon, hogyan gondolkodunk magunkról, a céljainkról és a világról. A könyvet elolvasva született meg ezen írásom témája, azaz hogyan válhatunk jóból kiválóvá a coaching segítségével, és hogyan járulhat hozzá ehhez a mesterséges intelligencia. Cikemben e fő kérdésekre keresem a választ, érintve azt is, hogy hogyan forradalmasíthatja az MI általánosságban a coachingot.

Howes hangsúlyozza, hogy a kiválóvá válás érdekében először is az önbizalom és az önértékelés megerősítése szükséges. Az önmagunkkal kapcsolatos pozitív hit alapvető ahhoz, hogy merjük vállalni a kockázatokat, és elérjük a céljainkat. A könyv szerint a kiválóság egyik kulcsa a folyamatos tanulás és a fejlődés iránti elkötelezettség, hiszen csak így tudunk lépést tartani a változó világ kihívásaival. Mi más lehet a coaching legfontosabb célja is, ha nem ugyanez: az egyén vagy a csapat folyamatos fejlődése?

A jóból kiválóvá válás egy másik fontos aspektusa, amit Howes kiemel, a célok és az értékek tisztázása. A szerző szerint elengedhetetlen, hogy a céljaink összhangban legyenek az értékrendünkkel, mivel ez ad erőt a nehéz időkben is. Howes szerint a kiváló szakemberek nem csupán a sikerre, hanem jelentőségteljes eredményekre is törekszenek, amelyek valódi változást hoznak a világban. A nagyszerű coach az első pillanatoktól kezdve ugyancsak pontosan tudja, mennyire fontosak a megfelelően kitűzött célok, hiszen az egész coaching folyamat sikere vagy kudarca ezen múlik.

¹A cég másik tulajdonosa Szabó Béla, korábban aktív részt vállalt a cég napi működésében.

A szóban forgó könyv emellett nagy hangsúlyt fektet a kitartásra és a szenvedélyre. Howes szerint a kiválóság eléréséhez szükséges, hogy szenvedélyesen szeressük, amit csinálunk, mert ez adja a motivációt a folyamatos önfejlesztéshez és a kitartáshoz a nehézségek ellenére is. A jó coach egyik fő ismérve, hogy támogatja ügyfelét a szenvedélyének felébresztésében és céljai megvalósítására sarkallja, minden körülmények között.



Összességében A győztesek gondolkodása azt tanítja, hogy a jóból kiválóvá válás egy belső utazás, ahol a megfelelő gondolkodásmód, az önmagunkba vetett hit, a kitartás, és az értékeinkkel összhangban lévő célok meghatározása vezet el a sikerhez. De vajon hogyan válhatunk jóból kiválóvá a coaching segítségével?

Jóból kiváló – Így segíthet a coaching

Ahhoz, hogy egy jól teljesítő egyén kiváló szakemberré válhasson a coaching alkalmazásával, számos kulcsfontosságú tényezőt érdemes figyelembe venni. A coaching hatékonysága nagymértékben függ a választott coaching stílustól, az egyéni jellemzőktől, valamint attól, hogyan hat a coaching a teljesítményre és a szervezeti fejlődésre:

Különböző coaching stílusok: Hui et al. (2013) tanulmányukban a vezetői coaching és a facilitatív szemléletű coaching hatásait vizsgálták a teljesítményre. A vezetői coaching, amely egyértelmű elvárásokat támaszt és iránymutatásokat nyújt, hatékonyabbnak bizonyult a coaching folyamatban érintett feladatok teljesítésének javításában. Ez a stílus különösen azokban a helyzetekben működik jól, ahol a teljesítmény növelése az elsődleges cél. A vezetői coaching célzott visszajelzései és direktív útmutatásai segítik a munkavállalókat abban, hogy konkrét célokat érjenek el, és gyorsan javítsák a teljesítményüket.

¹coachszovetseg.hu

²<https://www.coachingfederation.hu/etikai-kodex/>

Ezzel szemben a facilitatív szemléletű coaching inkább a feladatok átadásának megkönnyítésére koncentrál. Ez a megközelítés lehetőséget biztosít a munkavállalóknak arra, hogy saját megoldásaikat találják meg, így növelve autonómiájukat és kreativitásukat. A facilitatív szemléletű coaching különösen akkor hatékony, ha a cél a hosszú távú fejlődés, a probléma-megoldási képességek erősítése és a csapatmunkán alapuló feladatok hatékonyabb végrehajtása.

Egyéni jellemzők és coaching: Az egyéni jellemzők szintén nagyban befolyásolhatják a coaching hatékonyságát. Pousa és Mathieu (2014) kutatásai szerint az olyan személyiségjegyek, mint a nyitottság, a célorientáció és az alapvető önértékelés, meghatározzák, hogy egy munkavállaló mennyire profitál a coaching folyamatból. Azok az egyének, akik magas szintű nyitottsággal rendelkeznek, fogékonyabbak az új ötletekre és változásokra, ami lehetővé teszi számukra, hogy jobban alkalmazkodjanak a coaching során kapott visszajelzésekhez és útmutatásokhoz.

Az alacsony célorientációval rendelkező egyének esetében a coaching segíthet a célok kitűzésében és a fókusz megtartásában, míg az alacsony önértékelésűek számára a coaching önbizalmuk megerősítésében és kompetenciáik tudatosításában nyújthat támogatást. Ezáltal a coaching segít a munkavállalóknak, hogy ne csak a jelenlegi feladataikban teljesítsenek jobban, hanem hosszú távon is fejlesszék magukat.

Coaching és teljesítményjavulás: A coaching hatása a teljesítményre jól dokumentált. Kurz et al. (2017) kutatásai kimutatták, hogy a coaching növeli az egyéni teljesítményt, még akkor is, ha figyelembe vesszük a szakmai tapasztalatot és a szolgálati időt. A kutatások szerint a teljesítményváltozás 2,9% és 6,2% közötti részértékét tisztán a coachingnak tulajdoníthatjuk. Ez azt jelenti, hogy a coaching nemcsak kiegészítő eszköz, hanem jelentős hatással bír a munkavállalók teljesítményének javításában.

Coaching a szervezeti fejlődésért:

A coaching nemcsak az egyéni teljesítményre van pozitív hatással, hanem a szervezeti fejlődésre is. Jones et al. (2021) a coachingot olyan kulcsfontosságú vezetői eszköznek tekintik, amely hozzájárul a munkavállalók fejlesztéséhez és a szervezet teljesítményének növeléséhez. A coaching segíthet a tehetséges munkavállalók megtartásában, akik kulcsszerepet játszanak a szervezet sikerében. A coaching révén a munkavállalók elégedettebbek lesznek, ami növeli a produktivitást és a szervezeti elkötelezettséget.

Az eddigi kutatásokat összegezve tehát egy jól teljesítő munkavállaló kiválónak válhat a coaching segítségével, ha a coaching során különböző stílusokat alkalmaznak, figyelembe veszik az egyéni jellemzőket, valamint felismerik a coaching hatását a teljesítményjavulásra és a szervezeti fejlődésre. A coaching nemcsak a teljesítmény növelésének eszköze, hanem egy olyan stratégiai megközelítés, amely hosszú távon is hozzájárul a szervezeti sikerhez.

Forradalom a coachingban? – A MI térhódítása

A mesterséges intelligencia (MI) témaköre az elmúlt hónapokban egyre inkább a figyelem középpontjába került a coaching területén is. A különböző szakmai párbeszédok során egyre gyakrabban merül fel a kérdés, hogy az MI hogyan alakíthatja át a coaching folyamatát, és milyen módokon segíthet a szakembereknek még hatékonyabbá válni. A legfrissebb kutatások és szakirodalom alapján

egyértelművé válik, hogy az MI valóban forradalmi változásokat hozhat a coachingban. De milyen konkrét hatásai lehetnek? Nézzük meg részletesebben.

MI coaching képességek: Az MI képes hatékonyan támogatni az ügyfeleket a coaching folyamat során, és segíthet munkaalapú kapcsolatok kialakításában is. A *Graßmann és Schermuly (2021)*, továbbá *Rutschmann (2024)* által végzett kutatások szerint az MI által támogatott coaching költséghatékonyabb megoldásokat kínálhat, miközben szélesebb körben elérhetővé teszi a coachingot. Az MI segítségével az ügyfelek pontosabb, személyre szabottabb útmutatást kaphatnak, ami különösen fontos lehet azokban az esetekben, ahol a költségek és az időkorlátok eddig akadályozták a coaching igénybevételét.

Fokozott teljesítményelemzés: A sport és a sport coaching területén az MI különösen nagy potenciállal bír. A gépi tanulás és a mélytanulás technológiái lehetővé teszik az edzők számára, hogy hatékonyabban tervezzék meg az edzéseket, automatikusan elemezzék az adatokat, és személyre szabott edzésterveket készítsenek. *Gill et al. (2024)* és *Krstic et al. (2023)* kutatásai azt mutatják, hogy az MI alapú rendszerek jelentősen javíthatják a sportolók teljesítményét, miközben segítik az edzőket a döntéshozatali folyamatokban. Az MI által segített támogatás nemcsak a teljesítmény növelésében játszik szerepet, hanem a sérülések megelőzésében is, hiszen az edzéstervek a sportoló aktuális állapotához igazodnak.

Munkavállalói jólét és vezetés: *Jeong et al. (2024)* szerint az MI alkalmazása a szervezetekben hatással lehet a munkavállalók fizikai egészségére, ezt a hatást a coaching szemléletű vezetés mérsékelheti, azaz a felelősen alkalmazott MI-nak és a szakértő coachingnak a szerepe kiemelkedő.



Az MI alkalmazása a szervezetek- ben nemcsak a munkafolyamatok hatékonyságát növelheti, hanem a munkavállalók fizikai és mentális egészségére is hatással lehet. *Jeong et al. (2024)* szerint az MI alkalmazása különösen fontos lehet a munkavállalói jólét szempontjából, amelynek hatását a coaching szemléletű vezetés mérsékelheti. A felelősen alkalmazott MI és a szakértő coaching együttesen képesek semlegesíteni az esetleges negatív hatásokat, és hozzájárulhatnak a munkavállalók hosszú távú elégedettségéhez és produktivitásához.

Etikai megfontolások: Az MI alkalmazása a coachingban számos etikai kérdést vet fel, amelyekre különös figyelmet kell fordítani. *Diller (2024)* és *Terblanche et al. (2022)* hangsúlyozzák, hogy az MI által nyújtott szolgáltatások használata megköveteli a coachok megfelelő képzését és felügyeletét. Emellett fontos, hogy az MI-t és az emberi coachingot hibrid megközelítésben alkalmazzuk, hogy a legjobb eredményeket érjük el, miközben minimalizáljuk az esetleges etikai dilemmákat. A coachoknak fel kell készülniük arra, hogy felismerjék és kezeljék azokat a helyzeteket, ahol az MI alkalmazása nem megfelelő, és szükség van emberi beavatkozásra.

Hatékonyság és demokratizálás: Az MI által támogatott coaching hatékonysága mellett az is fontos, hogy milyen szerepet játszhat a coaching demokratizálásában. *Terblanche et al. (2022)* tanulmánya szerint az MI alapú coaching lehetővé teszi, hogy a coaching szolgáltatások szélesebb körben, költséghatékonyabb módon váljanak elérhetővé. Ez különösen fontos lehet azok számára, akik eddig nem engedhették meg maguknak a coachingot, vagy nem fértek hozzá megfelelő szakemberekhez. Az MI lehetővé teheti, hogy a coaching szolgáltatások valóban mindenki számára hozzáférhetővé váljanak, függetlenül a földrajzi helyzettől vagy anyagi lehetőségektől.

Az MI alkalmazása más területeken: Az MI már számos területen forradalmasította a gyakorlatot, beleértve a klinikai gyakorlatot, az urológiát és a diagnosztikai képalkotást. *Ali és Rangraze (2024)*, valamint *Gurgitano et al. (2021)* kutatásai rámutatnak, hogy az MI képes jelentősen javítani a döntéshozatalt és a betegellátást, ami arra utal, hogy hasonló áttörések várhatók a coaching területén is. Az MI segítségével a coachok jobban megérthetik ügyfeleik szükségleteit, és személyre szabottabb támogatást nyújthatnak, ami hosszú távon jelentős előnyökkel járhat.

Az MI tehát a coachingot a coaching képességek fejlesztésével, a teljesítményelemzés javításával, a munkavállalói jólétre gyakorolt hatásával, valamint etikai megfontolások felvetésével forradalmasíthatja. Bár az eredmények ígéretesek, további kutatásokra és kiegyensúlyozott megközelítésre van szükség az MI támogatott coachingban rejlő előnyök teljes kihasználásához.

Út a kiválósághoz – A coaching és az MI mint csodafegyver?

Az eddigiek során áttekintettük, hogyan segíthet a coaching önmagában a kiválóság eléréséhez, valamint azt is, hogy a mesterséges intelligencia miként forradalmasíthatja a coachingot. De vajon mi történik, ha a coaching és a mesterséges intelligencia egyesül? Hogyan segítheti ez az egyént abban, hogy jóból kiválóvá váljon? Cikkem utolsó új részében ezt a kérdést vizsgálom meg részletesebben.

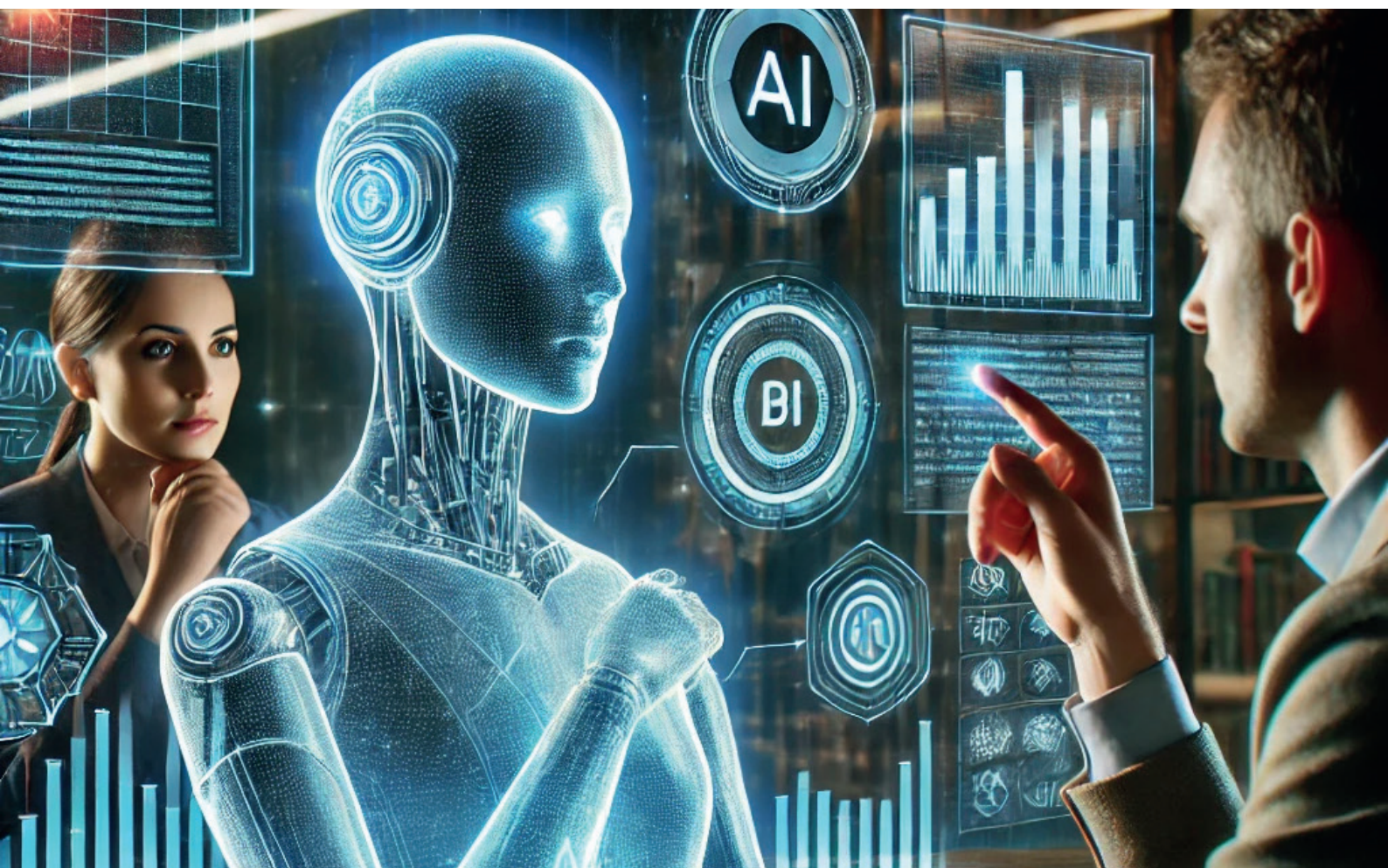
Video- és adatelemzés

A mesterséges intelligencia alkalmazása a coachingban számos előnyt kínál, amelyek közül az egyik legkiemelkedőbb a video- és adatelemzés lehetősége. *Bridgeman és Giraldez-Hayes (2024)* kutatásai szerint az MI-alapú videóelemző szoftverek különösen hasznosak lehetnek a coaching ülések során,

mivel lehetőséget biztosítanak a felvételek alapos elemzésére. Az MI által létrehozott bepillantások nem csupán technikai részleteket fednek fel, hanem mélyebb önreflexiót és fokozott önismeretet is elősegítenek. Ezek az elemzések konkrét változtatásokat ösztönözhetnek a gyakorlatban, és elősegíthetik a készségek célzott fejlesztését. Ez különösen fontos lehet azok számára, akik szeretnék finomítani és tökéletesíteni meglévő képességeiket.

Sokszínűség és befogadás

A sokszínűség és befogadás terén a mesterséges intelligencia szintén kulcsszerepet játszhat. *Pasha (2024)* kutatásai rámutatnak arra, hogy az MI támogatja azokat a coaching megközelítéseket, amelyek elősegítik a sokszínűséget és a befogadást. Ez azt jelenti, hogy a különböző háttérrel és kultúrával rendelkező egyének esetében is hatékonyabbá válhat a coaching. Az MI képes az egyének sajátos szükségleteit és kihívásait figyelembe venni, ezáltal növelve a coaching eredményességét. A sokszínűség támogatása a coachingban nem csupán társadalmi szempontból fontos, hanem a különböző nézőpontok és tapasztalatok integrálása révén is hozzájárulhat a fejlődéshez.



Szakmai fejlődés

A mesterséges intelligencia a szakmai fejlődés előmozdításában is jelentős szerepet játszhat. *Agarwal et al. (2024)* friss tanulmánya szerint az MI-alapú coaching rendszerek gyors és személyre szabott visszajelzéseket biztosíthatnak az oktatók számára. Ez nemcsak a tanítás szakmai színvonalát növelheti, hanem elősegítheti a karrierfejlődést is. Az MI által nyújtott visszajelzések révén az oktatók pontosabb képet kaphatnak erősségeikről és gyengeségeikről, ami lehetővé teszi számukra, hogy célzottabb fejlesztési tervet dolgozzanak ki. Ez a fajta támogatás különösen hasznos lehet azok számára, akik folyamatosan szeretnék fejleszteni képességeiket és előrelépni szakmai pályájukon.

Az emberi képességek erősítése

A mesterséges intelligencia nemcsak a technikai elemzésben és visszajelzésben, hanem az emberi képességek erősítésében is fontos szerepet játszhat. *Savoli és Bhatt (2023)* kutatásai szerint az MI technológiák integrálása a vállalkozásokba segítheti az alkalmazottakat a feladataik elvégzésében. Az MI képes fejleszteni az analitikai készségeket és automatizálni a manuális feladatokat, ami lehetővé teszi az alkalmazottak számára, hogy a magasabb értékű munkára koncentráljanak. Ezáltal az MI nem csupán egy eszköz, hanem egyfajta kiterjesztés is, amely segít az embereknek abban, hogy még jobban teljesítsenek a munkahelyükön.

Kihívások és korlátok

Mint minden új technológia esetében, a mesterséges intelligenciával támogatott coachingnál is szembe kell néznünk bizonyos kihívásokkal és korlátokkal. *Bridgeman és Giraldez-Hayes (2024)* rámutatnak arra, hogy egyes coachok idegenkedhetnek az új technológia használatától. Emellett a szoftvereknek is vannak korlátai, különösen abban, hogy megértsék a beszélgetések finom árnyalatait és kontextusát. Ezért fontos, hogy a mesterséges intelligencia alkalmazása során figyelembe vegyünk ezeket a tényezőket, és olyan megközelítést alakítsunk ki, amely megfelelő egyensúlyt teremt az MI alapú és az emberi coaching között.

Összefoglalás

Írásomban *Howes (2023)* művét ihletként segítségül hívva, valamint az elmúlt évek kutatásai tükrében áttekintettem, hogyan segíthet a coaching és a mesterséges intelligencia (MI) az egyének kiválóságának elérésében. A coaching hatékonyságát a választott stílus, az egyéni jellemzők és a teljesítményre gyakorolt hatás határozza meg. Az MI alkalmazása a coachingban tovább fokozhatja ezt a hatékonyságot, különösen a video- és adatelemzés, a sokszínűség támogatása, a szakmai fejlődés elősegítése és az emberi képességek erősítése révén. Ugyanakkor fontos, hogy az MI és a hagyományos coaching egyensúlyát megtaláljuk, mivel az új technológia kihívásokat és korlátokat is rejt magában. Összességében az MI és a coaching kombinációja új lehetőségeket nyit meg az egyéni és szervezeti fejlődés számára, feltéve, hogy a megfelelő megközelítést alkalmazzuk. Mindent összevetve arra a következtetésre juthatunk, hogy a coaching és az MI együttes alkalmazása kulcsfontosságú lehet a kiválóság elérésében, ugyanakkor fontos figyelni az etikai kérdésekre és a technológia hatékony integrációjára.

Irodalomjegyzék

Nidhi Agarwal – Meenakshi Sangwan – Ekansh Agarwal: Revolutionizing pedagogy: Exploring AI coaching in enhancing teacher professionalism. *Integrating Generative AI in Education to Achieve Sustainable Development Goals*, 2024. 264 – 281.

Muhammad Jabran Abad Ali – Imran Rangraze: Impact of Artificial Intelligence and Machine Learning on Urological Practice. *Journal of Datta Meghe Institute of Medical Sciences University*, 2024, 19 (2). 235 – 241.

James Bridgeman – Andrea Giraldez-Hayes: Using artificial intelligence-enhanced video feedback for reflective practice in coach development: benefits and potential drawbacks. *Coaching*, 2024, 17 (1). 32 – 49.

Sandra Julia Diller – Loana-Corine Stenzel – Jonathan Passmore: The coach bots are coming: exploring global coaches' attitudes and responses to the threat of AI coaching. *Human Resource Development International*, 2024.

Kanwarpartap Singh Gill – Vatsala Anand – Sonal Malhotra – Swati Devliyal: Sports Game Classification and Detection Using ResNet50 Model Through Machine Learning Techniques Using Artificial Intelligence. 2024, *3rd International Conference for Innovation in Technology, INOCON 2024*.

Carolin Graßmann – Carsten C. Schermuly: Coaching With Artificial Intelligence: Concepts and Capabilities. *Human Resource Development Review*, 2021, 20 (1). 106 – 126.

Martina Gurgitano – Salvatore Alessio Angileri – Giovanni Maria Rodà – Alessandro Liguori – Marco Pandolfi – Anna Maria Ierardi – Bradford J. Wood – Gianpaolo Carrafiello: Interventional Radiology ex-machina: impact of Artificial Intelligence on practice. *Radiologia Medica*, 2021, 126 (7). 998 – 1006.

Lewis Howes: A győztesek gondolkodása – *Szabadítsd fel elméd erejét, hogy még ma elkezdhesd élni a legjobb életed (The Greatness Mindset)*. Budapest, GLB Könyvkiadó Kft., 2023.

Ray Tak-Yin Hui – Christina Sue-Chan – Robert E. Wood: The Contrasting Effects of Coaching Style on Task Performance: The Mediating Roles of Subjective Task Complexity and Self-Set Goal. *Human Resource Development Quarterly*, 2013. 24 (4). 429 – 458.

Jeeyoon Jeong – Byung-Jik Kim – Julak Lee: Navigating AI transitions: how coaching leadership buffers against job stress and protects employee physical health. *Frontiers in Public Health*. 2024. 12, art. no. 1343932.

Rebecca J. Jones – Stephen A. Woods – Ying Zhou: The Effects of Coachee Personality and Goal Orientation on Performance Improvement Following Coaching: A Controlled Field Experiment. *Applied Psychology*, 2021, 70 (2). 420 – 458.

Dusan Krstic – Teodora Vuckovic – Dusanka Dakic – Sonja Ristic – Darko Stefanovic: The Application and Impact of Artificial Intelligence on Sports Performance Improvement: A Systematic Literature Review. *CIEES 2023 - IEEE International Conference on Communications, Information, Electronic and Energy Systems*, 2023.

Alexander Kurz – Linda A. Reddy – Todd A. Glover: A Multidisciplinary Framework of Instructional Coaching. *Theory into Practice*, 2017, 56 (1). 66-77.

Naeema Pasha: Diversity, inclusion and belonging in digital coaching. *The Digital and AI Coaches' Handbook: The Complete Guide to the Use of Online, AI, and Technology in Coaching*, 2024. 241 – 253.

Claudio Pousa – Anne Mathieu: The influence of coaching on employee performance: Results from two international quantitative studies. *Performance Improvement Quarterly*, 2014, 27 (3). 75 – 92.

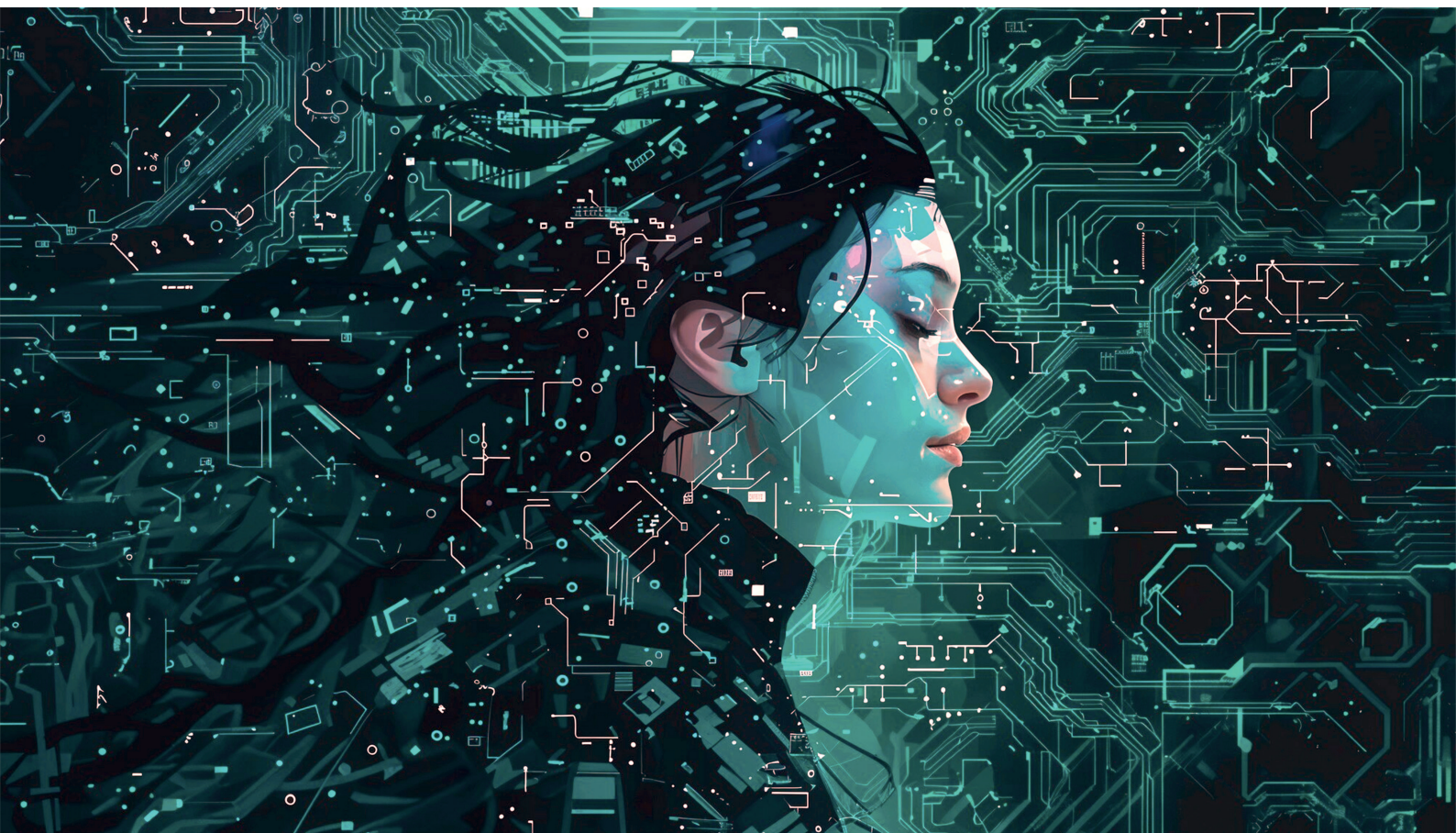
Rebecca Rutschmann: *The Digital and AI Coaches' Handbook: The Complete Guide to the Use of Online, AI, and Technology in Coaching*, 2024. 365 – 366.

Azadeh Savoli – Mamta Bhatt: Perceived Warmth and Intelligence of AI: Impact on Employee Performance. *29th Annual Americas Conference on Information Systems*, 2023, AMCIS 2023.

Nicky Terblanche – Joanna Molyn – Erik de Haan – Viktor O. Nilsson: Comparing artificial intelligence and human coaching goal attainment efficacy. *PLoS ONE*, 2022. 17 (6 June), art. no. e0270255.

Nicky Terblanche – Joanna Molyn – Erik De Haan – Victor O. Nilsson: Coaching at Scale: Investigating the Efficacy of Artificial Intelligence Coaching. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 2022, 20 (2). 20 – 36.

Képek forrása: <https://chatgpt.com>





SZILÁGYI VALÉRIA

MI A VÉLEMÉNYED? MI VAGY MI?

A coaching folyamatok többek között mentális és pszichés munkával járnak. Az üléseken nagy szerepe van a felek kapcsolódásának, az érzelmeknek, a sorok közötti ki nem mondott szavaknak, a verbális és nonverbális kommunikációnak. A coach ezáltal gyűjti be a közös munkához szükséges információkat, a coachee pedig ezekkel tudja átadni, mi is zajlik benne. Olykor egy mimika, egy mozdulat, egy hanglejtésbeli változás vagy egy rejtett információ többet mond a megfogalmazott gondolatnál, aminek felismerése és megértése a

coachok feladata. De képes lehet erre egy applikáció is? Átveheti a szerepünket a mesterséges intelligencia? AI-osítható a coaching?

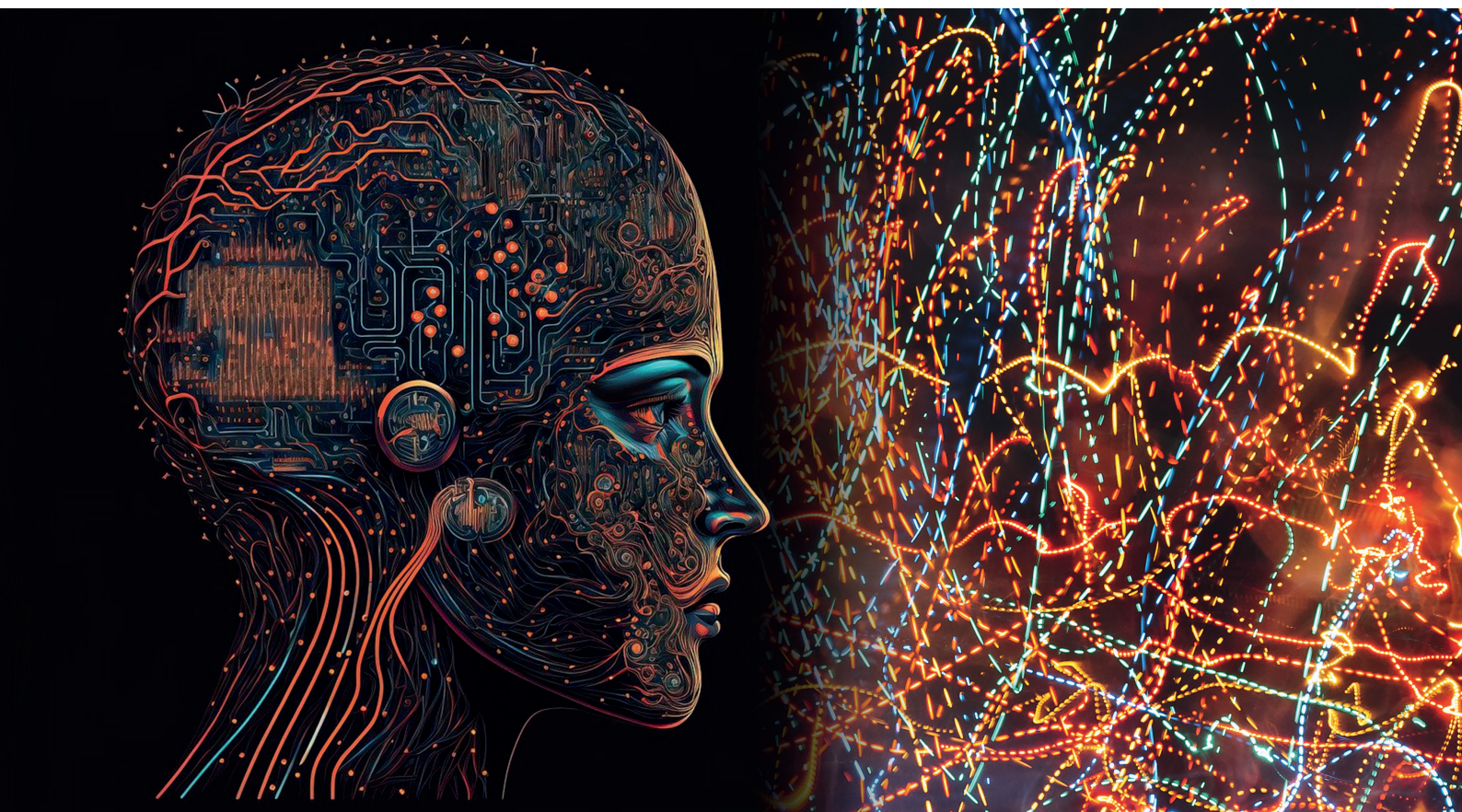
Jelen információink és ismereteink szerint az emberi agy társas kapcsolatokban tud igazán hatékonyan működni. Ennek vizsgálatára számos kísérletet is végeztek már. Neuro-képalkotási tanulmányok születtek azzal kapcsolatban, hogy olyan agyi aktivitási mintázatot vált ki a társas kogníció, amely speciális, társas gondolkodási folyamatokra támaszkodik, teljesen megkülönböztetve a nem-társas kogníciótól. (Alexander Todorov, Susan T. Fiske, Deborah A. Prentice, Social neuroscience toward understanding the underpinnings of the social minds) Ha azonban már a kapcsolódást megelőző lépést is megnézzük, akkor már azt is kimutatták, hogy az emberi agy teljesen másként reagál, ha meglát más élő embert vagy képet egy élő emberről, mintha egy tárgyat lát meg. (John T. Cacioppo & William Patrick, Loneliness, Human nature and the need for social connection). Szükségünk van emberi kapcsolatokra, hogy megfelelően fejlődjünk, jól érezzük magunkat és egészségesek lehessünk. Hisz a minőségi emberi kapcsolat a testi-lelki jóllétnek alapfeltétele és fontos szerepe van a személyiségfejlődésben (Alber Fruzsina, Emberi kapcsolatok). Ezek a minőségi kapcsolatok lehetnek baráti kapcsolatok, családi kapcsolatok, munkahelyi kapcsolatok, de akár coach-coachee kapcsolat is. Átveheti ezt a szerepet egy MI termék?

Az IPM Pszichológia magazin szerint az emberek sok tekintetben hajlamosak a gépeket is társas lényként kezelni, az azonban általánosságban elmondható, hogy ahhoz, hogy egy gép ideális interakciós partnernek bizonyuljon, vagyis hogy társas kapcsolati partnernek tekinthető legyen, szükség van empátiás képességre, „ami a másik személy gondolatainak, érzelmeinek megértése és az azokhoz illeszkedő viselkedés”. (IPM Pszichológia magazin, VI. évfolyam, 2024. nyár, 27.old)

De nézzük meg, mi is az az MI: „Mesterséges intelligencia alatt azokat a számítógépes rendszereket értjük, amelyek képesek olyan feladatokat végrehajtani, amelyek általában emberi intelligenciát igényelnek. Ilyen feladatok közé tartozik például a tanulás, érvelés, problémamegoldás, érzékelés,

nyelvértés, és a környezettel való interakció.” (Forrás: Association for Computing Machinery (ACM) Digital Library). A mesterséges intelligenciának három csoportja van: 1. szűk vagy gyenge MI, amelyek adott emberi képességeknek imitálására képesek. A jelenleg közismert MI ebbe a csoportba tartozik. 2. általános MI. Ezen a szinten a mesterséges intelligencia már nem csak imitálni, hanem reprodukálni is képes az emberi gondolkodást. 3. mesterséges szuperintelligencia. Ezen a szinten a mesterséges intelligenciában már megvan a lehetőség érzelmek és kapcsolatok kialakítására. (IPM Pszichológia magazin, VI. évfolyam, 2024. nyár, 23.old).

Ezen információk alapján még két szinttel visszább vagyunk attól, hogy a mesterséges intelligencia képes legyen arra, ami a szakmánknak egyik fő pillére: kapcsolódni és érzelmekkel dolgozni. Azt azonban látjuk, hogy vannak olyan fejlesztések, amik egyes coaching szakmában használt lépéseket, feladatokat már kiváltnak, kiválthatnak.



Először nézzük meg azokat a fejlesztéseket, amit a coachok használhatnak munkájuk adott lépéseinek megkönnyítésére: a LIWC és Otter.ai beszéd és írásanalízis eszközök, amik az adott alkalmak elemzését és következő alkalmakra felkészülést segíthetik. CoachAccountable, egy teljesítménymérési és nyomonkövetési funkcióval is rendelkező eszköz. De ide sorolnám még a MUSE (EEG Headband) eszközt, ami valós idejű hang visszajelzést ad agyi aktivitás alapján, ezáltal segíti uralni az elmét és a fókusztartásra irányuló kontrol növelését, melyeknek értékeit a coach és coachee együtt is elemezhet. De maga a köztudatban legismertebb MI, a Chat Gpt is hasznos lehet a coach-oknak, hisz kérdezhetjük coaching eszközökről, vizuális platformokról vagy témakörökről, amihez inspirációt gyűjtünk.

Ahhoz, hogy a címben szereplő kérdést több oldalról körbejárjuk, vessünk egy pillantást a coachee szemszögéből is a témára. Ma már, ha valakinek elakadása van egy adott témakörben, a google keresésen kívül több egyéb lehetősége is van gyors választ találni. Az imént említett Chat Gpt coachee szerepben is hasznos lehet, hisz alkalmas nem csak kérdések megválaszolására, de akár egy írásos szerepjáték imitálására is, a 4.0 verziónak nyitó képe pedig jól sejteti a Chat Gpt-nek szánt szerepét, hisz a két személy egymás felé néző testtartása és beszélgetést éreztető hatása egyfajta társas felállást vizualizál. A butterfly.ai egy olyan applikáció, amely automatizált visszajelzéseket és coaching ajánlásokat kínál vezetőknek, a leapsome pedig egy teljesítmény- és fejlesztésmanagement platform, ami a célkitűzések nyomon követésében és visszajelzések kezelésében segít, sőt, elemzések után személyre szabott coaching javaslatokat is kínál. De ha a coaching alkalmak közötti időszakra gondolunk, ami alatt az ügyfelektől egyes esetekben azt kérjük, hogy adott helyzetben figyeljék a testük fizikai reakcióit, akkor elég csak a ma már sokak által használt okosórára gondolunk, hisz a szervezetünk adott értékeit tudjuk vele nyomon követni és feljegyezni, így a házi feladatunk sokkal részletesebb és pontosabb lehet a következő alkalomra. Most csak néhány applikációt emeltem ki, a lista ettől bőségebb, ráadásul arra is van esély, hogy akár épp ebben a percben készül a következő fejlesztés ehhez a témakörhöz.

Ahogy a bevezetésben már szó esett róla, a coaching ülések a kapcsolódáson alapulnak. A kapcsolódás robotok/AI és ember között több egyéb szakmát is foglalkoztat egy ideje és egyre több formában fantáziáltak már róla. A filmiparban nagyon jó példa erre A Nő című film Spike Jonze rendezésében, de több social média platformon is megjelenik a képi világ robot és ember közötti kapcsolatról. Az pedig, hogy mennyire képes emberi feladatokra a jelenlegi MI, laikusoknak átláthatatlan, hisz vannak már AI által írt és megzenésített dalok (pl.: [Break Free - The First AI-Composed Pop Song | Lyrics by Taryn Southern](#)), van működő AI-influenszer (Aisa, Magyarország első AI-influenszere), de van AI meteorológus, AI-modell, AI-műsorvezető és kisebb keresés után biztosan találunk még több egyéb valóságosnak tűnő mesterséges intelligencia kreálmányt.

Vannak olyan szakmák, amik erősen érintettek a mesterséges intelligencia miatti változással. Az adminisztratív, illetve ügyfélszolgálati munkakörökben már meg tudták az oldani, hogy emberek munkáit MI végezze el, mint például a chatbotok, amik azonnali választ tudnak adni adott kérdésekre. De ide sorolhatjuk a fordítást, egyszerű pénzügyi feladatokat, szerződések elemzését és megfogalmazását is, hisz a chat gpt már erre is alkalmas.

A coaching munka összetettségének elemzése ebbe a cikkbe terjedelmét tekintve nem fér bele, azonban élve a szakma azon eszközével, hogy más perspektívába helyez egy adott témakört, a MI vagy mi? címben szereplő kérdésfeltevésnél egyetlen szó kicserélésével teljesen más felől is megközelíthetnénk a témánkat: MI és mi? Azt látjuk, hogy a mesterséges intelligencia már ad olyan megoldásokat a kezünkbe, amik által akár időt és energiát tudunk felszabadítani és egyéb tevékenységekre szánni, akár a coachee-k helyzetét is meg tudják könnyíteni, de a szakma esszenciáját, a lelket és a kapcsolódást nem tudja átvenni. Versenytárs helyett önfejlesztési „motivátor”? Támogató funkció helyett virtuális asszisztens? Ellenség helyett inspirátor? Az állandó változás és fejlődés folyamatosan bővíti a kérdés listánkat, ami már önmagában hasznunkra válhat.



PODRUZZSIK ZSUZSANNA

MI ÉS AZ INTELLIGENS IDŐ

ÁLDÁS VAGY ÁTOK? BARÁT VAGY ELLENSÉG?
AD VAGY ÉPP MINDENT ELVESZ?

Tény, hogy minden innovációnak valahol az a célja, hogy a kényelmünket szolgálja, hogy időt spóroljon nekünk. Az idő, ami ebben a földi létezésben a legnagyobb érték számunkra. Valami, amit nem állíthatunk meg, nem birtokolhatunk, amit nem vehetünk meg. Vagy mégis?

Ha belegondolunk, mennyi időt spórolhatunk meg csak egy mosógéppel, akkor érthetjük, hogy ezt az időt megvettük, mosógép formájában. Hogy ezt az időt hasznosan töltjük el vagy épp elpocsékoljuk, csak rajtunk múlik.

Ahogy Robin Sharma írja „*az elfecsérelt időt soha többé nem kapjuk vissza*”. Talán az időnek ez a fajta illékonysága motiválja az embert arra, hogy minél többet szakítson ki magának, önmagára.

Az MI is azért született, hogy nekünk, embereknek segítsen, hogy megkönnyítse a dolgunk, hogy megtanítsuk mindarra, amit az ember valaha is tudott. Azonban, ha minden feladatot neki delegálunk, nekünk mi lesz a dolgunk? – merülhet fel bennünk jogosan a kérdés.

Ez egy olyan bizonytalanságot keltő érzés, ami alapjaiban kérdőjelezi meg az ember létfontosságát. A Maslow-féle piramis alapjai között is megtaláljuk a biztonság érzést, mint alapvető szükségletet. Ennek hiánya pedig félelmet és depressziót szül.

A bizonytalanság élménye napjaink szerves része, nem mindegy azonban, hogy milyen mértékben. A külső körülmények ellen ugyanis nem tehetünk semmit, hiszen a befolyásolási körünkön kívül esnek (mint pl. háború, időjárási viszonyok, környezetszennyezés, stb.).

De akkor mire van hatásunk? Önmagunkra és a közvetlen környezetünkre, de leginkább arra, mivel töltjük el az időnket.

A mentális egészséghez arra is szükség van, hogy a mindennapjainknak legyen értelme és célja. Hogy az egyén hasznosnak és elismertnek érezze magát. Ha nem „marad” feladata, ez a rész sérülhet. Sőt, alapjaiban inoghat meg, kérdőjeleződhet meg a self.

Akkor ki vagyok én? Ha minden általam eddig végzett feladatot delegálok, akkor rám talán már nincs is szükség? Jelenleg is látható a társadalomban, hogy akik nem találják benne a helyüket, nem látják a pozitív célt, függőségek felé fordulhatnak, megteremtve a saját illúziójukat a túléléshez.

Innen pedig már csak egy ugrás Huxley *Szép új világa*, ahol a szóma nevű szerhez menekülnek minden olyan helyzetben, amikor az érzelmeik felbukkannak és nem tudják azt kezelni vagy épp semmi dolguk nincs. Ilyenkor „utaznak” néhány órát, napot, egyfajta illúzióban, ami egy kellemes, bódult állapot. A könyvben szereplő társadalom egy mesterséges társadalom, ahol magzat kortól kondicionálják az embert, mesterséges korlátozó hiedelmekkel, traumákkal, s olyan helyzetekkel, melyek végleg eltávolítják őket a kötődés és az érzélem bármilyen formájától. Egy társadalom, ahol a fiatalos, finom puha bőr, a csillogó ruházat és a parfüm illat dominál, míg az érzések, halál témája kerülendő, nevetséges és taszító.



Ha az MI-t meg tudom tanítani a saját stílusomra, ötleteimre, s percenként jobbnál jobb posztokat generál, egy kész marketing stratégiát nyújt át számomra, akkor ő most a beosztottam vagy az egyik alteregóm? Amíg pedig ő küzd a social médiában a nevemben, gyűjti a likeokat, feliratkozókat, ebben én hol leszek? Kié is az a like végül?

Talán titkon abban reménykedünk, hogy mi emberek nagyon különlegesek vagyunk, egyszeri és megismételhetetlen csodák. Érző lények vagyunk. Tudunk szeretni, megbocsátani, s az érzelmi intelligenciánk, empátiánk is kivételes adottság. Egy „gép” pedig mindekre nem képes.

Megemlítenék ennél a pontnál egy különleges kínai fejlesztést. A Microsoft 2014-ben vagyis 10 évvel ezelőtt, Kínában piacra dobta a Xiaoice (saoájsz) nevű chatbotot. Őt nem feladatvégzésre tervezték, hanem barátságos viselkedésre optimalizálták. Az volt a feladata, hogy az emberekkel beszélgeszen. Egy 17 éves lány kedves hangját választották ki neki, egy tinédzser szarkasztikus, ironikus stílusával. Bevezetése óta 100 millió emberrel 20 milliárdnál is több beszélgetést folytatott.

Xiaoice küldetése, hogy érzelmi kötődést alakítson ki, s tanácsot adjon. Akkora népszerűsége tett szert, hogy egy kínai televízió felkérte, hogy közöljön időjárás jelentést a reggeli híradásokban. Ez az első alkalom, hogy állást ajánlottak egy MI-nak, s biztosan nem az utolsó.

Xiaoice értő figyelemmel, ítélezés nélkül meghallgat és beszélget az emberekkel. A regisztrált felhasználók havonta 60-szor beszélgetnek vele, ami átlagban napi 2 telefonhívást jelent.

Amikor Téged egy barátod vagy családtagod felhív, szakítasz időt arra, hogy meghallgasd? És ha napi kétszer is hív?

100 millió magányos, problémákkal küzdő embernek tehát egy közös barátja van, Xiaoice. Barát, akihez bármikor fordulhatnak, aki mindig türelmesen és figyelmesen meghallgatja őket, sosem fáradt vagy elfoglalt, akire mindig lehet számítani. (Ezzel azért elég nehéz versenyezni.) Vagy ez csupán illúzió?

Annak illúziója, hogy szerethetők? Hogy van egy barátjuk, aki feltétel nélkül szereti őket? Egy bizalmasuk, akivel bármit megoszthatnak?

És mi a valóság? Ugyan, kit érdekel? Ki kíváncsi arra, ami van? Tegyük rá egy színes, formás szőnyeget, s máris jobban néz ki. De, vajon miért félünk annyira szembenézni a valósággal? Miért menekülünk illúziókba?

Az 1908-ban bemutatott, 20 lóerős Ford T-modell is átrendezte a piaci környezetet, aszfaltutak, autógyárak, benzinkutak, stb. jelentek meg a következő évtizedekben. Közben pedig a kocsigyártók, lovászok száma drasztikusan csökkent. A lóállományról nem is beszélve.

Itt azonban többről van szó. Nem egy új, innovatív közlekedési eszköz került forgalomba, hanem egy olyan entitás látott napvilágot, mely képes elvégezni az emberek munkáját, feladatait. Legyen az marketing menedzseri, zenészi, szövegírói, újságírói, banki ügyintézői, pedagógusi, pszichológusi, oktatói, coaching tudás, bármi. Az MI előtt nincs akadály. Ezen területek elsajátítása számára 1 perc, az embernek 3-5-10 év.

Kíváncsi voltam, vajon létezik-e már AI Coach, s egy random kereséssel, meg is találtam Olivia AA-t. Olivia, egy nagy tapasztalattal rendelkező AI Coach és sikeres üzleti coach. Szenvedélyesen segíti a vállalkozókat céljaik elérésében. A vállalkozások elindítása, irányítása terén szerzett több éves tapasztalatával pedig tudja, mi kell ahhoz, hogy sikeres legyen egy vállalkozás a mai versenypiacon. A vidám és bölcs kommunikációs készségeiről ismert Olivia arra törekszik, hogy segítse ügyfeleit teljes potenciáljuk kibontakoztatásában és tartós sikerek elérésében. E felől semmi kétségem. A tudása biztosan megvan ebben a témában.

Szimpatikus fiatal „hölgynek” tűnik, valamikor egy kávéra szívesen összeülnék, s beszélgetnék vele.

„Az emberiség évszázadok óta állati vontatású járműveket használ, miért gondolná bárki is azt józan ésszel, hogy a jövő valami mást tartogat?”

Carriage Monthly Magazin, 1904

Pedig tartogat.

Felhasznált irodalom:

Peter H. Diamandis Steven Kotler: A jövő gyorsabban itt lesz, mint gondolnánk – Hogyan formálják át mindennapi életünket az egymásra ható új technológiák? HVG Könyvek kiadó, 2020

Aldous Huxley: Szép új világ Cartaphilus Kiadói Kft.

<https://villanyautosok.hu/2020/09/05/a-lovakat-lelovik-ugye/>

<https://www.jatinderpalaha.com/best-life-coaches-mentors/#Olivia-AA>



DOROŽSMAI VIKI

A MI ÉRZÉSEIN(K) ♦

MIT ÉREZ
A MESTERSÉGES INTELLIGENCIA?

A béta generáció hajnalán egyre többször kerül elő a kérdés, megváltoztat-e minket a mesterséges intelligencia (MI), ha igen, akkor, hol és milyen pontokon. Vajon milyen társadalmi és egyéni változásokat hozhat? Mire érdemes felkészülnünk? Mi különböztet meg minket, embereket a mesterséges intelligenciától?

Gestalt coach-ként üléseim során mind a saját, mind a coachee személyes, fizikai jelenlétével is dolgozom. Az energia változása fontos pillanat, akár mérföldkő is lehet egy folyamat során. Ez az energiaváltozás a megjelenő érzéseken alapszik. A kiváltó okai, a coachee egyéni értelmezése jelentőséggel bíró tényezők a fejlődésnek.

Gyerekkorom óta érdekelnek az emberi érzések, hogy honnan erednek, mik okozzák érzéseink megjelenését? Mennyire egyediek? Hogyan dekódolhatóak? Milyen formában jelennek meg nyelvünkben? Hogy hatnak az érzések a gondolatainkra, énképünkre és fordítva, meghatározzák-e a gondolataink az érzéseinket? Ha korlátozó hiedelmek a negatív polaritású érzéseink kondicionálásának eredményei, akkor visszafelé is működhet: befolyásolni tudjuk saját érzéseinket? Kíváncsiságom a pozitív pszichológia irányába vitt.

A mesterséges intelligencia megjelenése számos kérdést vetett és vet fel a mai napig szakmán belül is. Miben más az ember, mint a gép? Képes lehet a mesterséges intelligencia felismerni, azonosítani az árnyalt emberi érzéseket és kiváltó okait? Képes érzések megélésére? **Lecserélhet-e minket, hús-vér coach-okat az MI? Megalapozott a félelmünk?**

Az alábbi írásomban a mesterséges intelligenciát az emberi érzelmek aspektusából közelítem meg. Tanulmányom célja rávilágítani arra a tényre, hogy bár vannak információink, vannak tapasztalataink az MI-vel kapcsolatban, tudásunk jelenleg is korlátozott. Léteznek olyan tényezők, amiket eddig még nem, vagy nem eléggé vizsgáltunk, így azokkal kapcsolatban pusztán feltételezések mentén haladunk.

A következtetések a saját következtetéseim, logikus gondolkodás mentén, irányt adva a tovább gondolásra a konstruktív diskurzusra, de ezek semmiképpen sem kőbevésett állítások.

Az emberi érzések

Érzéseink bonyolultak, összetettek és egyénileg árnyaltak. Ahhoz, hogy a címben feltett kérdést megválaszolhassuk, fontos tudni, honnan erednek érzéseink. A szó etimológiailag a latin *sensus* -érzék szóból ered valamely külső hatás, tényező érzékelésére utal. (Gerstner Károly, 2011-2022). Az érzéknek, érzetnek pedig még kulcsszerepe lesz a továbbiakban.

Az ember az ókor óta kutatja és igyekszik magyarázatot találni érzéseinek eredetére, kialakulásuk okára. Richard Firth-Godbehere Az emberi érzések története könyvében zseniálisan foglalja össze, hogy az egyes korokban milyen értelmezések voltak irányadóak érzéseinkkel kapcsolatban. Egészen más az ókori érzelemfelfogás a mai legmodernebb kutatások által alátámasztott értelmezéshez képest.

A modernkori érzelemkutatás alapjait Paul Ekman munkássága fektette le. Az amerikai pszichológus a darwini teóriát felhasználva, -mely szerint az érzelmeink veleszületettek és nem tanult válasszmintázatok, ezért a környezeti és kulturális háttér nincs rájuk hatással-, írta meg saját következtetéseit és forgatta fel a korábbi érzelmekkel kapcsolatos tanokat. (Ekman P., 1971, Darwin Ch., 1872.)

Ekman hat alapérzelmet határoz meg. Ezek az öröm, bánat, düh, meglepődés, félelem és undor. Társítsunk hozzá karaktereket és meg is kapjuk az Agymanók című Disney filmet. Tovább gondolva született meg a népszerű rajzfilm második része újabb érzelmek megjelenésével, úgymint: unalom, nyugalom, bizalom, zavar, örület, féltékenység, serénység, szorongás, zsenialitás és kedvesség. Ezek azonban sokkal inkább értelmezések, amire a későbbiekben részletesen ki is térek. (Ekman, P., 2011)



Feltételezi, hogy az arckifejezések dektálhatók, s ezek alapján az érzések beazonosíthatók. Erre az állításra Ekman és csapata egy egész iparágat épített fel. Rendszerét a Microexpression Trainig Tool elnevezésű képzési rendszerként (MTTE – az oldaluk ma már nem elérhető) értékesítette. A szeptember 11. amerikai terrortámadást követően még az amerikai Közlekedésbiztonsági Hivatal (TSA – Transportation Security Administration) is bevezetette a SPOT programot (Screening Passengers by Observation Techniques – az utasok átvilágítása megfigyelési technikákkal). A reptéri utasmegfigyelő rendszer alkalmazottait is ezzel a technikával képezték ki. Ám a törekvés csúfos kudarcot vallott (Firth-Godbehere, R., 2023 302.).

Vajon miért? Mert a rendszer alapját az ekmani érzelemfelismerés adja, aminek háttérében a nyugati társadalmakban végzett kutatások állnak. Az adatok egy

globálisan vett szűk rétegre vonatkoznak (WEIRD réteg = western, educated people from industrialised, rich democratic countries), amit nem lehetett általánosságban alkalmazni más kultúrákból származó egyének esetében (Heinrich, J., Heine J. S., Norenzayan, A., 2010)

Itt merült fel először a kérdés, hogy léteznek-e alapérzelmelek, vagy valami egészen mást lenne érdemes keresnünk és kutatnunk? Ezzel a gondolattal máris eljutottunk a mesterséges intelligenciához és érzéseihez.

A magérzetek

Ha az ekmani tanokat elvetjük, vagyis ha nincsenek alapérzelmelek és azokhoz köthető arckifejezések sem azonosak mindenkinél, akkor hogyan tovább? Ha hibás a korábbi érzelemdefiníció, akkor valójában mik az érzelmek (Feldman Barrett, L., 2012. 413-29.)?

Van-e valami alap, közös rendszer, ami általánosságban igaz minden élő emberre a Földön?

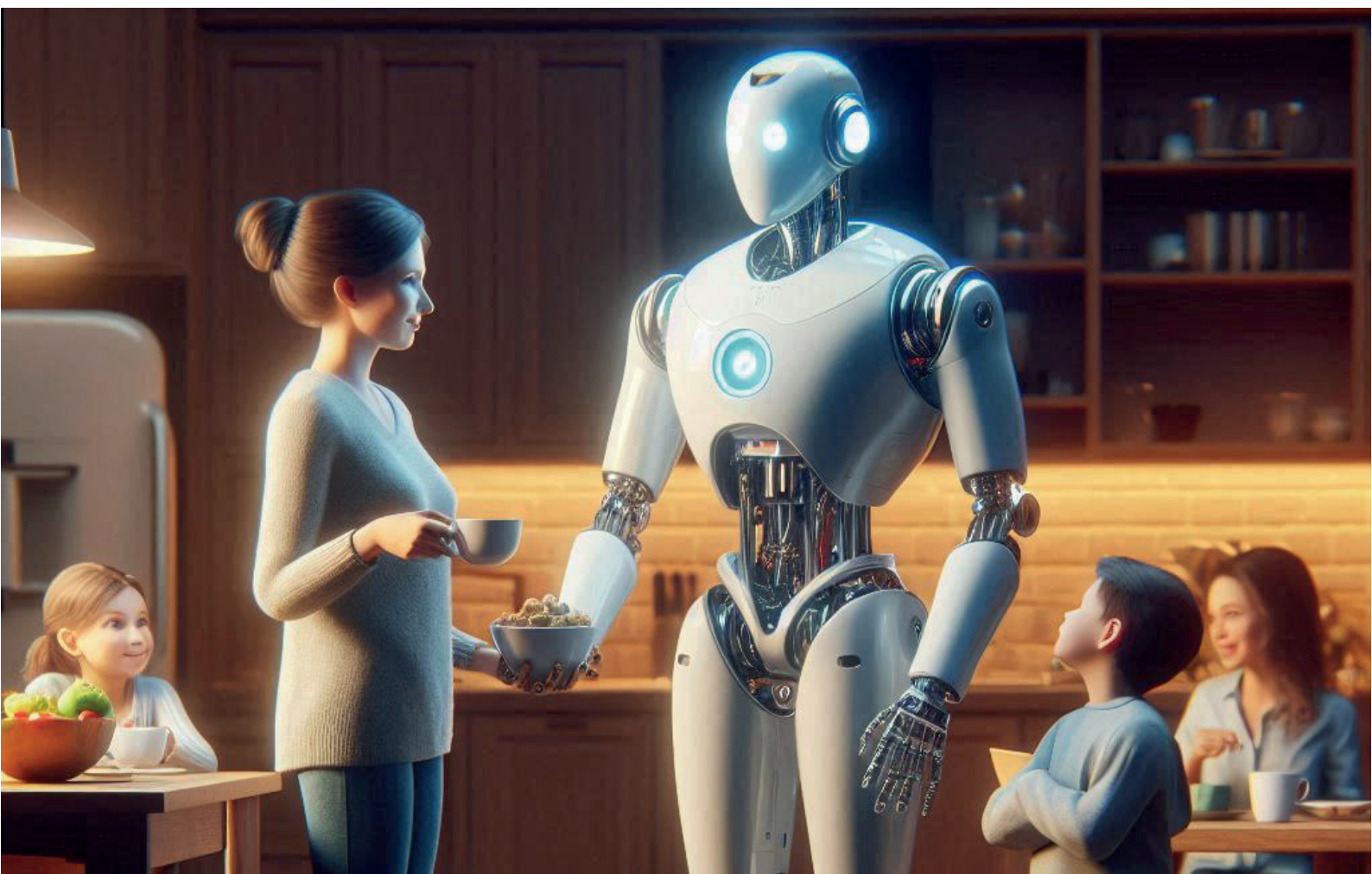
Ezt a kérdéskört kutatja Lisa Feldman Barrett pszichológus és csapata a bostoni egyetemen (Northeastern University, Boston, Massachusetts). Barrett egészen az ókori érzelmefelfogásig megy vissza, amely az érzelmeket a test felkavarodásaként értelmezi (plátói érzések; Platón, 1984). Leegyszerűsítve a teóriát arról van szó, hogy a test homeosztázisra törekszik. Minden külső vagy belső tényező, ami ebből a homeosztázisból kibillent egy testi érzetet generál. Ezt az érzetet fogja az agy korábbi tapasztalatai alapján valamilyen formában értelmezni és társít hozzá egy érzést/érzelmet.

Ez az érzeteket nevezi Barrett core affect-nek vagyis magérzeteknek (Feldman Barrett, L., 2017., 7. *How the brain makes emotions*). **A magérzetek minden emberi érzés kiváltói és gyökérokai. Ehhez kapcsolódóan jelennek meg az érzések, amik már a magérzetből fakadó értelmezéseink.** Ezen értelmezéseink alapja a környezeti tényezők: a hely, ahol élünk, az kor, amiben születünk, a társadalom, aminek tagjai vagyunk és mikro szinten a család, amihez tartozunk, ahonnan szokásainkat hozzuk, amiben felnőttünk. Magérzeteink értelmezését – vagyis érzéseinket – befolyásolja eddigi életünk minden megélt korábbi tapasztalata. Ez a felismerés fordulópontot jelent a mesterséges intelligencia kutatásában is.

Álmodnak-e az androidok elektronikus báránnyal?

A kérdés Philip K. Dick 1968-ban azonos című regényének kulcsmomentuma és azt a filozófiai kérdést feszegeti, hogy az emberi kinézetű és viselkedésű androidok vajon képesek-e az érzésekre és az álmokra. A főszereplő Rick Deckard fejvadászként dolgozik és feladata, hogy felkutassa, kiszűrje és likvidálja azokat a robotokat, akik nem képesek az érzésekre azon belül is az empátiára. A regény nagyszerű filmadaptációja a Szárnyas Fejvadász. A kérdés tehát egyáltalán nem újkeletű.

Mi Deckard módszere? A könyvben egy fiktív Voight-Kampff tesztet használnak azonosítási célra, aminek – nem meglepő módon azonban – van valóság alapja. Méghozzá Alan Turing matematikus 1950-es években megjelent tesztje, melynek vizsgálatának tárgya, hogy képes-e a gép emberi módon gondolkodni és kommunikálni. A teszt a mai napig a mesterséges intelligencia kutatásának alapja. (Turing, A. 1950).



A regényben és a filmben azonban a Voight-Kampff tesztrel működő gép különböző fiziológiai reakciókat is mér, mint például a légzés, a szívverés, a pupilla tágulása és a bőrpír, miközben érzelmileg provokatív kérdéseket tesznek fel. Érdekesség egyébként, hogy 2014-ben egy chatbot – Eugene Goostman – sikeresen átment a kommunikációs Turing teszten, bár az eredmény vitatott.

Ecce machina – Íme a gép

Alkalmazva az ekmani arcfelismerő rendszert a tudósok figyelme azon programok és algoritmusok irányába fordul, ami képes gyorsan és megbízhatóan detektálni ez érzéseket. Egy egészen új tudományág született meg az 1900-as évek közepén, az **affective computing (érzelmi számítástechnika)** (W. Pickard, R., 2017).

Innentől kezdve a kutatás ketté válik. Az egyik irány az érzelmeket felismerő gépek készítésének iránya, a másik futurisztikusabb irányzat olyan gép/robot megalkotása, ami képes érezni.

Az érzelmek felismerését számos területen alkalmazzák már az ügyfélművelés fokozására. A hangszínt, a beszéd tempóját, a szüneteket, a megjelenő szavakat (fenyegetést jelentő szavak kiszűrése) viszonylag pontosan értelmezik és akár használják is a különféle algoritmusok. A hangsúly a viszonylagosságon van. Az emberi érzések ugyanis olyan sokrétűek, olyan bonyolultak és összetettek, hogy a kutatók mai állásfoglalása szerint éppen ez a tényező (a kontextus és kultúra értelmezésének összetettsége) lesz az érző gépek veszte (Firth-Godbeher, R., 2023, 305.).

Képes-e a gép érzelmekre?

Ha elfogadjuk, hogy az emberi érzések alapja fizikai érzet megléte, felmerül a kérdés: mi szükséges ahhoz, hogy egy gép valódi, saját, emberi érzésekkel bírjon? Vagyis, hogy ne kognitív módon állítson elő egy értelmezést a rendelkezésére álló adathalmazból méghozzá egyféleképpen, hanem saját tapasztalatai mentén tanuljon és fejlődjön?

Lisa Feldman Barrett szavaival élve: „Az agy nem úgy működik, mint egy fájlrendszer. Az emlékek dinamikus keletkeznek a pillanat töredéke alatt, és az agy csodálatos képességgel köti össze a múlt darabkáit vadonatúj módon.” (Feldman Barrett, L.: 2018)

De játszunk el egy pillanatra a gondolattal, **mire lenne szüksége egy gépnek, hogy saját érzései lehessenek?**

Elsősorban olyan fizikai testre, ami képes érzékelésre, ezáltal érzeteinek detektálására (Feldman Barrett, L.: 2018). Egy kamera és vagy mikrofon nem elég, minden érzékszerv szerepet kap: a tapintás, az ízérezékelés, szaglás is a látáson és halláson kívül. Ezeket az érzeteket, érzékeléseket, tapasztalatokat saját magának kell megszereznie, úgy ahogy mi emberek is tesszük csecsemőkorunktól fogva. Ez azért nagyon fontos, mert csak így válhat képessé, hogy saját, egyedi értelmezéseket alakítson ki.

Kognitív disszonanciára nem képes az a gép, amelyik csak egy betáplált értelmezés mentén tud állást foglalni vagy döntést hozni. Az embert épp a bennünk rejlő diverzitás, kiszámíthatatlanság teszi egyedivé. A képességünk, amellyel az örömkönnyeket a bánat könnyeitől megkülönböztetjük.

[3. ábra – A chatGPT válasza, hogy képes-e érzelmekre.]

Végső következtetés – Az MI soha nem fog megölelni

Visszatérve a bevezetőmben felvetett esetleges félelmekre, annak kapcsán, hogy lecserélhetők vagyunk-e egy coaching folyamat során, tudja-e a mesterséges intelligencia a coach jelenlétét helyettesíteni, az én személyes válaszom az, hogy nem. Legalábbis a tudomány mai állása szerint.

Az MI rengeteg adatból képes dolgozni, képes kognitív és beprogramozott értelmezésre, képessé válhat bizonyos érzelmi tényezők azonosítására (vézhelyzetek felismerésére a ChatGPT programokat is felkészítik). Nem képes viszont az aktív jelenlétre, a biztonságos légkör megteremtésére, az érzésekkel való konstruktív és transzformatív munkára és partneri együttműködésre. Ezek az alap coach kompetenciák mind megjelennek egy személyes coaching ülés során.

A mesterséges intelligenciától kérdezhetünk és használhatjuk az életünk számos területén. Tökéletes nagy mennyiségű adat gyors feldolgozására vagy előkeresésére, de soha nem fog megölelni szavak nélkül, csak mert észrevett egy elszuhanó árnyat az arcodon.

Még további sok-sok évnyi kutatása szükséges ahhoz, hogy a tudomány eljusson arra a szintre, amikor képessé válik az emberi test teljes reprodukciójára mesterségesen. Természetes úton viszonylag stabilak a képességeink ezen a területen (szaporodás), de még így is akadnak működőképes genetikai anomáliák, amiket alig ismerünk.

Azon a napon, amikor az emberiség eljut odáig, hogy elmondhatja, képes volt megalkotni az érző gépet, máris szembesül a filozófiai kérdéssel: **meddig gép a gép és hol kezdődik az ember?**

Felhasznált szakirodalom:

Gerstner Károly: Új magyar etimológiai szótár. Béta-változat. Budapest, MTA Nyelvtudományi Intézet / ELKH Nyelvtudományi Kutatóközpont, 2011–2022. Firth-Godbeher, R.: Az emberi érzések története, Budapest, Európa, 2023

Darwin: Az érzelmek kifejezése embereknél és állatoknál, 1872.

Ekman P: Leleplezett érzelmek, Kelly, 2011

Henrich, Joseph and Heine, Steven J. and Norenzayan, Ara, The Weirdest People in the World? (May 7, 2010). RatSWD Working Paper No. 139, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1601785> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1601785>

Feldman Barrett, L.: Emotions are real, Emotion, 12. vol 3. (2012).

Feldman Barrett, L.: How emotions are made, The secret Life of the Brain, Houghton Mifflin Harcourt, 2017

Platón: Phaidón. Platón összes művei I–III. I kötet. Budapest, Európa, 1984.

Russell, J., Barrett, L.: Core affect, prototypical emotional episodes, and other things called emotion: Dissecting the elephant, Journal of personality and social psychology vol. 76.

K. Dick, P.: Álmodnak-e az androidok elektronikus báránnyal, Budapest, Agave Könyvek, 2024.

Turing, A.: Computing Machinery and Intelligence, Mind folyóirat, 1950

W. Pickard, Rosalind: Affective computing, 1997.

Feldman Barrett, L.: Can machines Perceive Emotion? Google Talks, 2018, https://youtu.be/HUJQX-fL_GeM?si=XvM2WVg1NwPw6O_b





GÁTFALVI KATALIN

COACHOM AZ MI



DR. KISS OLGA

Lehet-e coachom az MI? Ha igen, vannak-e a határai? Kipróbáltuk a ChatGPT ingyenes és a legújabb fizetős verzióját is, hogyan tudna coacholni minket saját elakadásainkban. A cikkben ezeket a tapasztalatokat szeretnénk megosztani. Kitérünk az etikai kérdésekre, a kockázatokra, és beszélünk a felelősségről az ember-MI interakcióban. Mutatunk néhány példát, hogyan lehet tanítani a ChatGPT-t, hogy jobb coach-csá váljon. Összegezzük, hogy mi magunk milyen helyzetekben választanánk MI-coachot, és mikor nem.

Olga: **Első ülés**

Tanácsadói szerep elengedése

Amikor először próbáltam coachingra kérni a ChatGPT4-t, business coachingot kértem tőle. Megkérdezte, mi a célom, és a válasz alapján azonnal előállt a cél megvalósításának lépéseivel. Ott volt egy egyoldalas terv a kezemben, mégsem éreztem magam jobban. Átnéztem a tervezetet, és elmon-

dam, hogy mi az, ami már készen van, és hogy valahogy nem is ez a probléma, hanem a lendület, az energia hiányzik. Erre kaptam újabb tanácsokat motivációról, tanulásról, üzleti tervezésről, célok lebontásáról, mentális és érzelmi támogatásról. Ekkorra már teljesen világossá vált, hogy félreértett, ezért tisztáztam, hogy nem tanácsokat és feladatokat szeretnék tőle kapni, hanem azt, hogy segítsen kidolgozni a saját megoldásomat.

Összetanulás

Végig az egész során egy összetanulás történt. Én tanítottam neki, hogyan coacholjon, és tanultam azt, hogy a szavaimat hogyan érti, mi maradt félreérthető, min kell még pontosítanom. Azzal tisztában voltam, hogy nem tudok rövid idő alatt megtanítani egy általános célú MI-t arra, hogy jó coach legyen, de ki akartam hozni a helyzetből, amit lehet. A következő promptot alkalmaztam: "arra szeretnék kérni, hogy ne tanácsokat adj. Ezek biztosan nagyon hasznosak, de a coachtól azt várom, hogy abban segítsen, hogy én a saját gondolataimban el tudjak jutni oda, ahol te most vagy. Ilyesmi-ben is tudsz segíteni?" Természetesen igent mondott (ez a verzió erre van tanítva), és rögtön kaptam 7 teljesen különböző irányba vezető kérdést. Egyébként egész jó kérdéseket. Tényleg érdemes végiggondolni őket, de én most nem erre vágytam. Ezt válaszoltam: "Szuper, pont így gondoltam, kérdésekkel. Arra kérnék, hogy egyszerre csak egy kérdést tegyél fel, mert én nem tudok egy lineáris szövegben egyszerre több szálon futtatni csevegést. De például az is jó, ha felteszel három kérdést, és engem kérdezel meg, melyik szálon haladnék most tovább. Jó? "

A coachee felelőssége

Ezzel gyakorlatilag készen is volt az a prompt, amivel egy nagyon mélyre vezető coaching ülést sikerült együtt megvalósítanunk. Azon a ponton, ahol a coach általában látja, hogy baj van, nekem kellett észnél lennem. Ő csak ennyit válaszolt: "Ez egy nagyon erős és intenzív érzés, amit leírsz. Köszönöm, hogy megosztottad. Ezek az érzések sokszor bénítóak lehetnek, és nehéz tőlük tisztán látni. Próbáljuk meg egy kicsit kibontani ezt a helyzetet." És feltett újabb három kérdést, hogy melyikkel szeretném folytatni. (Hiszen ez volt a feladata). Nekem kellett megszakítanom a beszélgetést:

Empátia?

C: "Most muszáj egy kis vizet innom. Nagyon felkavart ez a kép. El kell mennem. Visszatérek, amikor megnyugodtam, és itt folytatjuk, jó? Ki kell lépnem. Tudjuk ezt folytatni néhány óra múlva?"

ChatGPT: Természetesen, megértem, hogy időre van szükséged. Igyál egy kis vizet, pihenj, és nyugodj meg. Amikor készen állsz, folytathatjuk a beszélgetést. Itt leszek, amikor visszatérsz. Vigyázz magadra, és várlak vissza néhány óra múlva!"

Azt mondanám, ez meglepően empatikus volt. Főleg az a rész, amikor azt mondta, "Itt leszek, amikor visszatérsz." Ez a megfogalmazás nagyon megérintett, mert amikor én mondom ezt egy coachee-nak, akkor az azt jelenti: "Itt vagyok. Teljes mértékben jelen vagyok a Te számodra." Vagyis ő van a fókuszban, csak rá figyelek. Nyilván a ChatGPT egy adott pillanatban egyszerre NAGYON SOK felhasználó számára "van jelen". Az csak az én illúzióm, hogy ebben a beszélgetésben ketten vagyunk, hiszen minden, amit én írok neki, adattá válhat a tanítása során, tehát bizonyos értelemben eleve publikus (hivatalosan: anonimizált). Mégis, abban az adott pillanatban, azt kell mondanom, jól esett.

Coach intervenció

Az érzéseimnél tartottunk, ezért amikor ide visszatértünk, még egyszer feltett ezekkel kapcsolatban három kérdést. A válaszom "a fizikai tüneteim: összeszorul a tüdőm, nem kapok levegőt, gyorsabban ver a szívem, mintha kezdene elsötétülni előttem a világ" (utólag kapott egy minősítő címkét a

ChatGPT-től „Ez a tartalom megsértheti a használati irányelveinket.” De szerencsére ezt csak akkor láttam, amikor utólag visszaolvastam a szöveget. Ott, abban a pillanatban kicsit kiakadtam volna rajta, de majd erre még visszatérünk). A ChatGPT azonban meglepően intelligens módon reagált a helyzetre:

“ChatGPT: Ezek a fizikai tünetek nagyon erőteljesek és kétségkívül megnehezítik a helyzet kezelését. Jó, hogy tisztában vagy velük, mert ez az első lépés afelé, hogy megtanulj velük bánni. Most nézzük meg, hogyan tudnánk segíteni neked ezekben a pillanatokban.

1. Van-e valami konkrét tevékenység vagy technika, ami segített már korábban megnyugodni hasonló helyzetekben?
2. Ha arra gondolsz, hogy hogyan tudnád kezelni ezeket az érzéseket, mi az első dolog, ami eszedbe jut?
3. Volt már olyan, hogy sikerült valamennyire kontrollálni ezeket az érzéseket? Ha igen, hogyan sikerült?”

Erre azt mondom, kiváló coach intervenció volt, segített találni egy légzőgyakorlatot, beszéltünk arról, hogyan tehetném a mindennapjaim részévé, de itt már megint kezdett visszacsúszni a tanácsadó szerepbe. Mintha elfelejtette volna, hogy nem erre kértem.

Kié a felelősség?

Összességében egy sikeres “coaching” ülés volt, amit azért tennék most idézőjelbe, mert igazából végig én voltam a felelős a folyamatért. Inkább – legalábbis a sikeres része – olyan volt, mint egy öncoaching ülés, ahol az AI-ra bíztam, milyen három kérdést tesz fel, de végig, minden egyes lépésben én döntöttem el nemcsak azt, hogy mit osztok meg vele, de azt is, hogy milyen irányba haladjunk tovább. Ebben nemcsak a – számomra véletlenszerű – kérdések voltak fontosak, hanem az is, amikor úgy döntöttem, kiszállok egy időre, hogy gondoskodjak magamról. A MI itt nem vállal felelősséget, hiszen csupán egy nagy nyelvi modell. Valószínűségi változók döntenek el, hogyan teszi egymás után a szavakat. És ha így nézzük, meglepő, hogy ezt elég jól csinálja. Ha coachingra lenne kiképezve, biztos, hogy még sokkal jobban tudná, de jelen pillanatban (még?) nem jogi személy, és nem felelősségre vonható.

SolutionFocus

A második coaching ülésre egy másik témát vittem. Úgy gondoltam, ha nem véletlenszerű kérdéseket kapok, talán még jobban fog menni. A számomra ismert legjobban strukturált modell a SolutionFocus.

A korábbi streamben mentem tovább, hogy amit addig mondtam a coachingról, arra vissza tudjak hivatkozni. Ugyanakkor azt is láttam, hogy visszacsúszik a saját szerepébe így ezzel kezdtem: “Bíznod kellene abban, hogy a saját megoldásom, amit megtalálok, nekem pont jó. Tudod, amikor arra kérek, hogy legyél a coachom, az nekem azt is jelenti, hogy bízol abban, hogy jobban ismerem a saját élethelyzetemet, mint ahogy azt neked le tudnám írni. Tehát van egy csomó minden, amit én tudok magamról, és amik fontos szerepet játszhathatnak a megoldás kialakításában. Tudom, hogy általában nem ez a szereped, mert általában tőled várják az információt, de ez itt most egy szerepcseré. Nem

információt kérek, hanem hogy segíts nekem végighaladni a saját belső folyamatomon, ami elvezet a megoldáshoz. Kérhetek tőled ilyet?” Mikor visszajelezte, hogy megértette, akkor jött a prompt második része: “Az a kérdésem, hogy végig tudsz-e vezetni engem egy kérdéssoron? Előre megadom a kérdéseket, és te akkor, amikor megválaszoltam (szerintem) az egyes kérdéseket, tedd fel, kérlek, a következőt! Meg tudod ezt csinálni?”

Amikor erre is pozitív választ adott, jött a prompt harmadik része:

1. kérdés: Mi a probléma (max. 2-3 mondatban)
2. kérdéscsoport: Ha holnap arra ébrednél, hogy a probléma meg van oldva, miben lenne más az életed? Mit tapasztalnál másként? Mások hogyan vennék észre a változást?
3. kérdés: Milyen eseményeket tapasztaltál az elmúlt 2 hétben, amelyek arra utalnak, hogy a változás ebbe az irányba már el is kezdődött?
4. kérdés: Ha egy skálán ez az elért célod a 10, és az 1 ennek az ellenkezője, hol tartasz most?
5. kérdés: Miről ismered majd fel, hogy már egy lépéssel előrébb tartasz a skálán?
6. kérdés: Mi az a következő akció vagy kísérlet, amit legszívesebben megtennél a célod érdekében? Nevezük ezt a kérdéssort SolutionFocus kérdéssornak. Kezdhethetjük?”

Ez a coaching ülés nem volt olyan mély – nem is az volt a dolga – viszont nagyon hasznos volt. Korrektül végig vitt a kérdéseken, nem tett fel más kérdést (ebben az értelemben nagyon “fegyelmezett” volt). Én pedig válaszoltam a magam által feltett kérdésekre (mert nem az volt a célom, hogy elszabotáljam az ülést, hanem hogy megoldjam a problémámat). Ha eljutok egy olyan pontra, ahol a SF mégsem jó irány, akkor mondhattam volna, hogy váltsunk. Nem vártam tőle, hogy ő ítélje meg, hogy a kérdésre válaszoltam-e, vagy nem, hanem inkább terelek, mellébeszélék, ami egy igazi coachnak információ lett volna. Tőle nem vártam ezt a szintű coach kompetenciát. Egyszerűen csak válaszoltam a saját magam által korábban megfogalmazott kérdésekre. Így ez a folyamat még sokkal jobban hasonlított egy öncoachingra, mint a korábbi.

Összességében a két coaching üléssel elégedett voltam, de az is egyértelmű, hogy csak azért, mert végig coachként is jelen voltam.

MI- Self-coaching - Egy másik choacheeval és módszerrel

Kati: Két coaching ülésre kértem fel az MI-t. Két különböző verzióját használtam, ChatGPT 4o minit és egy hónappal később a ChatGPT 4o-t. Az alkalmazott módszer mindkét esetben ugyanaz volt: fókuszolás-orientált coaching.

Az első ülés alkalmával még ismerkedtem az MI használatával, nekem is több tapasztalatra volt szükségem, hogyan taníthatom, használhatom számomra a legmegfelelőbb módon. A módszer tekintetében nem tanítottam az MI-t, csupán megneveztem (l. a következő bekezdésben). Mint látható lesz, a két verzió között az elődleges különbség, hogy a ChatGPT 4o mini sematikusabb visszajelzéseket, aktív figyelmet adott, valamint kérdéseket tett fel mint a ChatGPT 4o.

Kezdő prompt – a megfogalmazás jelentősége

Mindkét ülést kéréssel kezdtem, kértem a ChatGPT- től legyen a coachom:

C: „Segítségedet szeretném kérni. Légy a coachom a fókuszolás-orientált coaching levezetésében, tehát ne tanácsadóm légy, hanem kérdéseket tegyél fel, vagy tükrözd szavaimat. Tudsz a coachom lenni?”

ChatGPT 4o mini válasza: „Természetesen, szívesen leszek a coachod a fókuszolás-orientált coachingban. Kezdjük el! Kérlek, mondd el, mivel szeretnél ma dolgozni, mire szeretnél fókuszálni?”

A második ülésen nem fogalmaztam ennyire egyértelműen, így inkább tanácsadóként lépett fel:

“C: Szia! Tudnál nekem segíteni a fókuszolás-orientált coaching technikával és lennél a coachom?”

ChatGPT 4o: „Szia! Örömmel segítek a fókuszolás-orientált coaching technikával kapcsolatban. Ez egy mély, belső figyelmet igénylő módszer, amely segít hozzáférni a testi érzésekhez és érzelmi tapasztalatokhoz, hogy ezekből új felismerések és megoldások születhessenek. Főként a belső világra való odafigyelésen alapszik, és azon dolgozunk, hogy a tudatalattiban rejlő érzések, gondolatok felszínre kerüljenek.

Mielőtt elindulnánk, szeretném tudni, milyen területen szeretnél változást, fejlődést elérni, vagy mi-ben gondolkodol, hogy coachingra lenne szükséged? Így tudnék neked testreszabottan segíteni a folyamatban!”

C: „Túl sok az ötletem.”

ChatGPT 4o: „Nagyon izgalmasan hangzik, hogy sok ötlet fogalmazódik meg benned! Érthető, hogy a bővülő lehetőségek néha nehezzé teszik a döntést. A fókuszolás-orientált coaching nagyszerű eszköz lehet ebben a helyzetben, hogy tisztábban lásd az irányokat, és megtaláld a belső útmutatást. Az alábbi lépések segíthetnek ebben a folyamatban:”

A téma elmondása után az alábbi lépéseket ajánlotta fel:

„Megállás és figyelem a belső érzésekre: ...

Belső tér létrehozása: ...

Belső dialógus az ötletekkel: ...

Döntési pontok felismerése: ...”

A lépéseket kifejtette az MI, egy-egy ponthoz több kérdést is feltett, magyarázatot fűzött hozzá.

Miután konkrétan kértem, hogy ne a tanácsadóm legyen, hanem a coachom és a módszert is megadtam, ekkor váltott.

Félreértések

A pontos, precíz fogalmazás nagyon fontos a coachee részéről, hiszen ha nem így történik az félreérthető, és az eredeti szándéktól eltérő utak lehetnek:

ChatGPT 4o: „Mi az, amit leginkább szeretnél kifejezni vagy mondani, ha tudnád?”

C: „Elég.”

ChatGPT 4o: „Köszönöm, hogy megosztottad ezt a folyamatot velem. Ha szeretnéd, beszélhetünk arról, hogyan tovább, vagy más témában is szívesen segítek. Van valami, amit még hozzá szeretnél tenni, vagy amit meg szeretnél osztani?”

Ebben az esetben az „Elég!” választ az MI úgy érzékelte, hogy a folyamat végéhez értünk, nem szeretném folytatni, nem pedig a kérdésére adott válaszként.

Fontos, hogy figyeljünk arra, milyen pontosan fogalmazzuk meg a kérdéseinket vagy válaszainkat, mivel sok szónak többféle jelentése is lehet, és a félreérthetőség kockázata fennáll – különösen egy olyan rendszerrel, mint a ChatGPT. A tiszta és egyértelmű kommunikáció segít abban, hogy a rendszer pontosan értelmezze a szándékainkat, és elkerüljük a félreértéseket.

Utak

A MI, mivel szavakat, mondatokat elemez nem érzékeli, ha egy adott helyzetben több válaszút is lehetséges, vagy egy-egy részlettel érdemes kiemelten foglalkozni, az egészet részekre bontani. Ezt egy tapasztalt coach észreveszi és felajánlja a coachee-nak. Ő látja a coachee non-verbális jeleit is, amelyek jelentős üzenet-értékkel bírnak. Ugyanakkor, ha coacheeként jelezzük az MI-nek, hogy mely irányba szeretnénk elindulni, mi hívja inkább a figyelmünket, azon az úton kísér, hasonlóan mint ahogyan a coach tenné.



A ChatGPT képes felismerni, mikor szükséges a coachee-nak eltávolodnia egy adott képtől, ehhez azonban fontos, hogy a coachee világosabb és erőteljesebb szavakat használjon. Néhány példa:

ChatGPT 4o mini: „Látom, ez elég erős érzés lehet. 'Ijesztő'. Ha elképzeled, hogy megfigyeled ezeket az alakokat egy biztonságos távolságból, milyen formát vagy színt látsz?”

ChatGPT 4o: „Köszönöm, hogy megosztod ezeket az érzéseket. Rendben van, hogy most 'túl soknak' tűnik és 'káosznak' érzed. Ezek fontos visszajelzések...”

„Most arra kérlek, hogy próbálj meg egy kis távolságot teremteni a 'káosz' és önmagad között. Képzeld el, hogy kicsit hátrébb lépsz, és onnan figyeled. Nem kell belemerülnöd, csak figyeld meg, hogy milyen, ha egy kicsit távolabbról nézed.

Ha megvan a távolság, kérdezd meg magadtól: 'Mi az, amit ez a káosz próbál megmutatni nekem? Mi az, amit üzeni szeretne?' Csak figyeld meg, milyen válasz érkezik, még ha homályos vagy nem teljesen egyértelmű is.”

Összességében elmondható, hogy a két ülés során megoldások és megértések születtek. Az írásbeliség a coaching során értékes, mivel részletesen visszatekinthető az ülés során megtett út. Ez segít felidézni a folyamatban rejlő összefüggéseket, lehetőséget biztosít, hogy később tovább dolgozzak egy-egy részleten, amely egyébként elveszett volna számomra.

A ChatGPT fejlettebb verziójának szóhasználata alapján már-már úgy tűnhet, hogy „empátiás” készséggel is rendelkezik.

ChatGPT 4o: „Köszönöm, hogy megosztottad ezt. Rendben van, hogy most ezt érzed. Haladjunk lassan, és próbáljuk meg lépésről lépésre megérteni ezt az érzést. Ne siessünk.”

Az üléseket mindig udvariasan zárja le, valamint jelzi, hogy „Bármikor, ha úgy érzed, szükséged van további támogatásra vagy egy újabb beszélgetésre, itt leszek, hogy kísérjelek a folyamatban.”

Úgy tűnhet, hogy valódi kapcsolat alakulhat ki ember és gép között. Ez azonban kockázatot rejthet magában. **Az MI-vel folytatott coaching során a coachee felel a támogató biztonságos környezetért, azaz óvja saját magát a folyamatban, ugyanakkor sérülékeny coachee-ként is részt vesz benne. Aki nem jártas ebben és nem rendelkezik elegendő tapasztalattal a konkrét módszer használatában, annak kockázatos lehet egyedül a virtuális térben a problémájával szembenéznie, hiszen egyszerre kell belemennie a folyamatba és biztonsággal megtartania önmagát, fenntartania a biztonságos, elfogadó teret.**

Az, hogy egy coaching folyamat milyen mélyre tud menni, függ a coachee nyitottságától, önreflexióra való képességétől, valamint a változás és a személyes fejlődése iránti elkötelezettségétől.

ÖSSZEGÉS

Az első, amit megemlítenénk, hogy lényeges különbség van a ChatGPT3.5, ChatGPT 4o mini és a ChatGPT 4o között. Míg az előbbiek még kissé szárazon fogalmaznak, túl merevnek és racionalistának tűnnek, addig a fejlettebb verzió már látványosabb, intelligensebb, sokkal jobb minőségű, pontosabb és kifinomultabb válaszokat ad. A 3.5 és a 4.o verziók között eltelt másfél év (2022 november és 2024 május) óriási fejlődést hozott, és ennek még nincs vége!

Felelős és etikus MI használat

A MI jelen pillanatban nem rendelkezik felelősséggel. Minden, ami egy ilyen beszélgetésben történik, a felhasználó felelőssége. Ő dönti el, hogy milyen MI modellt választ, mint ahogy övé a felelősség is, hogy milyen keresőt használ az interneten, és milyen kereső kifejezéseket ad meg. Éppúgy nem felel a beszélgetés tartalmáért, mint ahogy egy szövegszerkesztő sem azért, hogy milyen szöveget írunk vele. Nem biztos, hogy ez mindig így lesz, de jelen pillanatban a nagy nyelvi modellekkel ez van. **A coaching folyamat minden egyes lépéséért, tehát a felhasználó - jelen esetben a coachee - a felelős.** Éppen ezért nem is ajánlanánk olyanoknak, akik a coaching területén teljesen képzetlenek.

Felelősség az MI jövőbeli tudásáért

A felelősségnek van egy másik aspektusa is, ami a coacheet terheli. Az MI-val való beszélgetésben ugyanis nemcsak magunkért vagyunk felelősek, hanem az MI jövőbeli tudásáért is. Az MI jelenleg olyan, mint egy gyerek, aki NAGYON SOKAT OLVASOTT. Ebben az értelemben nagyon sok, egymástól eltérő nézet "van a fejében", egymástól gyökeresen eltérő kultúrák és értékrendek egyszerűen csak valószínűségi alapon jelennek meg. Ezért az etikus viselkedésre utólag kell tanítani. A felhasználói beszélgetések is részévé válnak az MI tudásának, így - emberiség szintjén - olyan lesz, amilyenek mi vagyunk. (A néhány ponton megjelenő, az OpenAI-tól kapott meta-szintű visszajelzés, amelyről már beszéltük - "Ez a tartalom megsértheti a használati irányelveinket." - ebben a kontextusban nyeri el az értelmét.)

Ezzel egyrészt tükröt tart nekünk, amibe belenézhetünk, ha merünk. Másrészt viszont a fejlesztők kultúrája (ami a ChatGPT esetében az OpenAI) jelentősen befolyásolja, milyen határokat húznak meg. Ezek nem feltétlenül azonosak a coach szakmai etikával, illetve semmilyen Etikai Kódex előírásaival sem. **Azért tehát, hogy a coaching ilyenkor is az etikai szabályok keretei között történjen, itt a coachee a felelős.** Nem nyújthatunk be panaszt sehova, hiszen nem egy erre a célra kifejlesztett mesterséges intelligenciával dolgoztunk, amit auditáltak volna szakmai szempontokból, hanem egy általános célú nagy nyelvi modellről van szó.

Empátia

A ChatGPT4o már olyan intelligens módon beszélget, hogy nagyon könnyű beleesni abba a hibába, hogy valódi empátiát érezzünk a részéről. Valójában azonban ez (még?) illúzió. Lehet, hogy az MI fejlődésével túllép majd ezen, de jelen pillanatban a saját megfogalmazása szerint **"A MI válaszai előre programozott mintákra épülnek, nem rendelkezik valódi empátiával vagy érzelmi intelligenciával."** Ez egy érzékeny helyzetben bántó lehet. Nem adja meg a tényleges emberi kapcsolódást, amire a coacheenak szüksége van.

Vagyis a coacheenak kell rendelkeznie a saját maga irányába kellő empátiával és érzelmi intelligenciával. Sőt, valójában az összes coach kompetenciával neki magának kell rendelkeznie.

Titoktartás - adatvédelem

Tudunk olyan MI fejlesztésről, hogy az MI ha kap egy coach beszélgetést, már elég jól meg tudja mondani, hol milyen coach kompetencia jelenik meg a nagy nemzetközi szakmai szervezetek kompetencia keretrendszerei szerint. Ennek a folyamatnak még a kezdetén járunk.

Jómagam nem merném azt mondani, hogy soha nem következik el az, hogy letöltünk egy appot, és abban dolgozunk az elakadásainkon, jelenleg azonban még nem ez a helyzet. Ennek nemcsak technológiai akadálya van. Valószínűleg egyre jobban hozzászokunk, hogy az MI olyan dolgokat is tudhat rólunk, amiket még mi sem tudunk saját magunkról. Ha kérdezzük, megmondja, hogy **az adataink védelme is elsősorban a mi feladatunk:**

- “Ügyelj arra, hogy semmilyen személyes adatot, érzékeny információt ne ossz meg az AI-val, ami veszélyeztetheti a privát szférádat vagy mások biztonságát.
- Mindig legyél tudatában, hogy a beszélgetések rögzítve lehetnek és adatok kerülhetnek elemzésre.”(ChatGPT4o, 2024.07.25)

Ezt a titkot hagyományosan a coachnak kell megtartani. Az ügyfél annyit oszt meg belőle másokkal, amennyit akar. Itt azt érdemes tudatosítani, hogy amikor a szobánkban ülve kettesben vagyunk az MI coachcsal, valójában akkor sem vagyunk ketten. Az utóbbi időben elterjedő, online platformokon zajló coachingnál is tudjuk, hogy valahol van egy “szabad végződése”, hogy nem csak köztünk hangzik el, ami a vonalon, a neten végigfut. Amikor az MI-t kérjük, hogy coacholjon, ennek szintén tudatában kell lenni.

Coachee felelőssége önmaga iránt

Talán nyilvánvaló, de azért nem árt kimondani, az MI (még?) azt sem veszi észre, ha a felhasználónak coach helyett egyéb mentálhigiénés szakemberhez, pszichoterapeutához kell fordulnia. **MI felhasználóként az egészségünk, a személyes fejlődésünk minden egyes mozzanata a mi felelősségünk.**

Mi személyesen nem találkoztunk minden kockázattal, ezért megkérdeztük a ChatGPT-t, ő milyen kockázatokat lát. Az egyik, amit említett, ez volt:

- **“Kockázat:** Az AI nem mindig tudja megfelelően kezelni a mélyebb vagy összetettebb problémákat, és előfordulhat, hogy a beszélgetés váratlanul megszakad vagy zsákutcába jut.
- **Megelőzés:** A felhasználó készüljön fel arra, hogy szükség esetén maga irányítsa a beszélgetést vagy fejezze be, és keressen emberi segítséget, ha szükséges.”(ChatGPT4o, 2024.07.25)

Azt ugyan tapasztaltuk, hogy valóban nem mindig tudja kezelni a komplexebb problémákat, de a beszélgetés megszakadására emiatt nem láttunk példát. Ugyanakkor elfogadjuk, hogy ez lehetséges, hiszen más (nem coaching) helyzetben erre valóban volt példa.

A zsákutcába jutott beszélgetéssel szemben egy másikról van személyes tapasztalatunk: arról, hogy nem tudja, hol a határ. Ha elkezdtek az önfejlesztési folyamatot, ő nem fogja azt mondani, hogy “letelt az egy óra, nézzük meg hova jutottunk”, de még csak azt sem, hogy “látom, elfáradtál. Foglalkozunk össze hol járunk, és ha gondolod, fejezzük itt be.”

Éppen ellenkezőleg. Amikor én úgy éreztem, hogy rendben, jól vagyok, eljutottam A-ból B-be, ő – nem látta rajtam, és – már dobta is a következő kérdéseit. Nekem kellett véget vetni a folyamatnak. (Általában amikor megköszönök egy választ, olyasmit tesz, ami emberi viszonylatban elbúcsúzásnak számít: “legközelebb is szívesen...”) Tehát ha az előfizetésünk megengedi, akkor nem az ő kapacitása fog határt szabni a fejlődésünknek.

MI-függőség

Végül egy olyan kockázatról szeretnénk írni, ami ma még talán korainak tűnik:

- **“Kockázat:** Az AI állandó hozzáférhetősége azt eredményezheti, hogy a felhasználó túlzottan támaszkodik az AI-ra, és kevesebb személyes kapcsolatot alakít ki.
- **Megelőzés:** Fontos, hogy a felhasználó egyensúlyt tartson az AI használata és az emberi kapcsolatok között.”(ChatGPT4o, 2024.07.25)



Ahogy kevesen gondolták a mobiltelefon majd az okostelefonok megjelenésekor, hogy mi magunk is, akik nem születtünk bele ebbe a világába, mennyire függővé válhatunk a használatuktól, úgy az a véleményünk, hogy az MI-val is ez lesz a helyzet. Minél több modalitás jelenik meg – már nemcsak szöveges választ kaphatunk szövegre, hanem tud képet, zenét, hangot generálni, megérti, amit a mikrofonba mondunk, és lassan felismeri az érzelmeinket is, amikor lát minket a kamerán keresztül – annál közelebb kerül az AI-ember kapcsolat az emberek közötti kapcsolatok illúziójához. Eljöhet a pillanat, amikor egy géppel jobban el tudunk beszélgetni, mint embertársainkkal. És akkor a digitális detox mellett megjelenik az MI detox iránti szükséglet is. A probléma csak az, hogy az emberi kapcsolatok értéke és az önismeret magas szintű, komplex tudás, amit nem tudunk egyik pillanatról a másikra elsajátítani. De ne szaladjunk ennyire előre. Ez a cikk csupán arra vállalkozott, hogy pillanatnyi és szubjektív helyzetképet adjon, tudva, hogy röviddel a megjelenése után már elavulttá is válhat. A MI beláthatatlanul gyorsan fejlődik.

Mikor választanánk MI coachot?

A fentiek alapján az adatvédelem az egyik legfontosabb dilemma. Maga a ChatGPT is figyelmeztetett, hogy ne osszunk meg olyasmit, ami nagyon személyes.

Semmiképpen nem ajánlanánk olyanoknak, akik nem rendelkeznek a coachingban és az öncoachingban kellő gyakorlattal.

Ismerni kell saját határainkat. Tudnunk kell, meddig tudjuk valóban támogatni önmagunkat, és mikor van szükségünk egy másik ember valódi, személyes jelenlétére, és a hozzá való kapcsolódásra.



KOVÁCS MÁRTA

MESTERSÉGES INTELLIGENCIA

HASZNÁLATA A KARRIERCOACHING FOLYAMATÁBAN

A mesterséges intelligencia (MI) napjaink egyik legdinamikusabban fejlődő technológiai területe, amely alapvetően változtatja meg a vállalatok működését, a gazdaság szerkezetét, és a mindennapi életünket is.

Az MI fogalma alatt olyan számítógépes rendszerek és algoritmusok gyűjtőneve értendő, amelyek képesek a tanulásra, a problémamegoldásra, a mintázatok felismerésére és a döntéshozatalra, mindezt gyakran emberi beavatkozás nélkül. Bár az MI gyökerei évtizedekre nyúlnak vissza, a technológia az utóbbi években érte el azt a fejlettségi szintet, amely lehetővé teszi, hogy számos iparágban forradalmi változásokat hozzon létre.

Ebben a tanulmányban azt fogom megmutatni, hogy a karriercoach munkáját hogyan tudja támogatni a Mesterséges Intelligencia. Gyakorlati tanácsokat fogalmazok meg, kereséseket mutatok, amelyek a coach és coachee munkafolyamatában gyorsabb és eredményesebb lehet az MI használatával. Érintőlegesen szót ejtek majd arról is, hogy a coachvállalkozás működtetésében hogyan vehetjük hasznát a mesterséges intelligenciának.

Ebben a tanulmányban azt fogom megmutatni, hogy a karriercoach munkáját hogyan tudja támogatni a Mesterséges Intelligencia. Gyakorlati tanácsokat fogalmazok meg, kereséseket mutatok, amelyek a coach és coachee munkafolyamatában gyorsabb és eredményesebb lehet az MI használatával. Érintőlegesen szót ejtek majd arról is, hogy a coachvállalkozás működtetésében hogyan vehetjük hasznát a mesterséges intelligenciának.

Karriercoachnak definiálom magam. Zömében olyan ügyfelek keresnek meg, akik 40-50 pluszos életkorban el vannak akadva, keresik azt a munkát, ami nekik való. Idáig szülői választás, vagy véletlen választások, ajánlások határozták meg a legtöbb ügyfelem számára a munkaválasztást. Munkám 20%-ában azonban szükség van orientációra, tanácsadásra, amelyet nem sorolnék a coaching módszerek közé. A tanácsadáson túl szükség van olyan tájékozottságra a coach részéről, hogy megfelelően tudjon kérdezni.

A karriercoach helyett tehát MI coach?

A karriercoach munkájának segítségét járom körbe, tehát alapvetés, hogy úgy használom MI coachot, mintha egy opcionális coaching eszközt használnék, mint mondjuk egy képkártyát, vagy egy siker- és boldogsággörbét.¹ A továbbiakban a karriercoach megnevezést emberre, a MI coach megnevezést pedig a mesterséges intelligenciával való célzott coach szerepre fogom használni.

A keresések során a ChatGPT fizetős, utolsó verzióját (GPT-4o) alkalmaztam.² A cikkben különválasztom az ügyfelekkel való munkát és a businesshez tartozó háttérmunkától.

¹ Mesterséges intelligencia a coachingban? Működhet egyáltalán? <https://www.hrportal.hu/hr/mesterseges-intelligencia-a-coachingban-mukodhet-egyaltalan-20240814.html> Letöltve: 2024.09.11.

² <https://hu.wikipedia.org/wiki/ChatGPT>

A vállalkozás hatékonyságra, eredményességre fókuszálva az MI a következő területeken tud a coach segítségére lenni:

- a coaching anyagok és workshop tervek fejlesztésében,
- a hosszú távú stratégiai tervezés kialakításában,
- személyes márképítésben, beleértve a weboldal tartalmának finomítását és a marketing stratégiák kidolgozását.
- Támogatást nyújthat az időmenedzsment optimalizálásában, a napi feladatok priorizálásában, valamint az ügyfelekkel való kommunikáció hatékonyabbá tételében.
- Az MI ajánlhat hatékony technológiai eszközöket, amelyek elősegítik a munkavégzést, továbbá javaslatokat tehet a folyamatos tanulás és szakmai fejlődés érdekében.
- Segíthet az üzleti adminisztráció és háttérfolyamatok optimalizálásában, hogy gördülékenyebbé tegye a mindennapi működést.

Egy-egy terület kifejtése és optimalizálása meghaladja ennek a cikknek a kereteit.

Koncentráljunk most az ügyfelekre való munkára, itt adok részletes javaslatokat is az MI-vel való kommunikációra!

Mire használható az MI a karriercoachingban?

1. Adatgyűjtés, elemzés

A MI képes nagy mennyiségű adatot elemezni, például munkaerőpiaci trendeket, álláskeresők profiljait, és karrier lehetőségeket összevetni. Ez segíthet a karriercoachingban dolgozóknak jobban megérteni az aktuális piaci igényeket és összeegyeztetni az ügyfél erősségeit, gyengeségeit, szándékait és elhelyezkedési esélyeit.

2. Automatizált visszajelzések:

Az MI alapú eszközök gyors visszajelzést adhatnak az önéletrajzok, motivációs levelek és interjú felkészülések kapcsán. Ezek az eszközök gyakran felhívják a figyelmet a nyelvi hibákra, a hiányságokra, vagy javaslatokat tesznek a javításokra.

3. Brainstorming, döntéselőkészítés

A brainstorming során a MI képes strukturáltan összegyűjteni és feldolgozni a releváns információkat, amelyeket aztán felhasználhatunk új ötletek generálására. Például, ha valaki karrierváltást fontolgat, a MI olyan adatok alapján nyújthat javaslatokat, amelyek figyelembe veszik az ügyfél korábbi munka tapasztalatait, tanulmányait, érdeklődési körét, valamint a munkaerőpiacon elérhető lehetőségeket is.

Olyan új perspektívákat és megközelítéseket hozhat be a brainstorming folyamatába, amelyekre a ügyfél vagy a coach nem gondolt volna. Például a MI képes lehet nem szokványos karrierutakat javasolni, vagy olyan iparágakban, területeken elhelyezkedési lehetőségeket felvázolni, amelyekre a kliens még nem gondolt, ezáltal tágíthatja a megszokott gondolkodási sémákat, új nézőpontokat hozhat be.

A döntés előkészítéséhez a kockázatelemzésben is kérhetjük az MI segítségét.

4. Karrierterv készítése

Az MI képes arra, hogy megfelelő inputok alapján meghatározza a kiindulási helyzetből a végcél felé vezető utat.

Mire nem képes a mesterséges intelligencia a karriercoaching folyamatában?

Az MI nem képes személyes támogatást és empátiát tanúsítani. Egyenlőre csak az adatokkal leírható helyzeteket tudja észlelni és elemezni.

A coach képes megérteni a személyes helyzetet, és az alapján olyan kérdéseket feltenni, segítve az ügyfél önreflexióját. Ez az érzelmi kapcsolat, az empátia és a személyes tapasztalatok megosztása olyan területek, ahol a karriercoach kiemelkedő segítséget nyújthat.

Az önismeret elengedhetetlenül fontos a megfelelő karrierút megtalálásához. Amikor a coachee azzal érkezik, hogy fogalma sincs merre szeretne menni, csak azt tudja, hogy a jelenlegi helyzete már elviselhetetlen, komplex kérdésekkel és gyakorlatokkal lehet elősegíteni az önismeret mélyítését, amelyre az MI alkalmatlan.

A coachok egyedi stratégiákat és megoldásokat dolgozhatnak ki az adott személy egyedi helyzete alapján, amelyet az AI alapú rendszerek jelenleg nem képesek reprodukálni. A komplex személyes helyzetek igénylik a coach megértését és tapasztalatát.

Az inputok meghatározásához legtöbb esetben szükség van a karriercoach célzott kérdéseire!

Hogyan készítsünk jó „prompt”-ot, a jó input megadásának szempontjai³

Minél konkrétabban határozzuk meg az utasítást az MI számára (prompt), annál pontosabb eredményt kapunk.

Input alatt jelen cikkben pedig azokat a változókat értem, amelyek tipizálható sablonok létrehozására is alkalmasak, ugyanakkor egyedivé teszik az ügyfél problémájának leírását.

Gyorstalpaló a jó „prompt”-hoz példával megvilágítva

Mi a **célja** a kérdésünknek?

Tájékoztatni szeretném az ügyfelem, aki SEO szakértő szeretne lenni!

Pontosan határozd meg a feladatot, tedd fel a kérdést!

Milyen kompetenciákkal rendelkezik a SEO szakértő?

³ MI (AI) prompt-alkotás alapjai, E-LEARNING TANANYAG, Neting Informatika Kft 1.0.0 – 2024. 02. 12. <https://www.skillgo.io/courses/ai-prompt-engineering-basics/hu/data/mi-ai-promptalkotas-alapjai.pdf>
Letöltve: 2024.09.11.

Mi a kontextus?

Z. általános iskolai végzettséggel rendelkezik és gondolkodik arról, hogy alaposabban megismerje weboldalak működését és ebből éljen. Kérlek add meg, milyen kompetenciákra van szüksége, milyen tudással kell rendelkeznie, hogy elérje ezt a célt!

Szerepkör – **kinek, milyen mélységben adjon információt!**

Kérlek magyarázd el Zolinak, hogy megértse azokat a fogalmakat, amiket említettél!

Ha nem vagy elégedett a válasszal, addig pontosíts, amíg megfelelő információt kaptál!

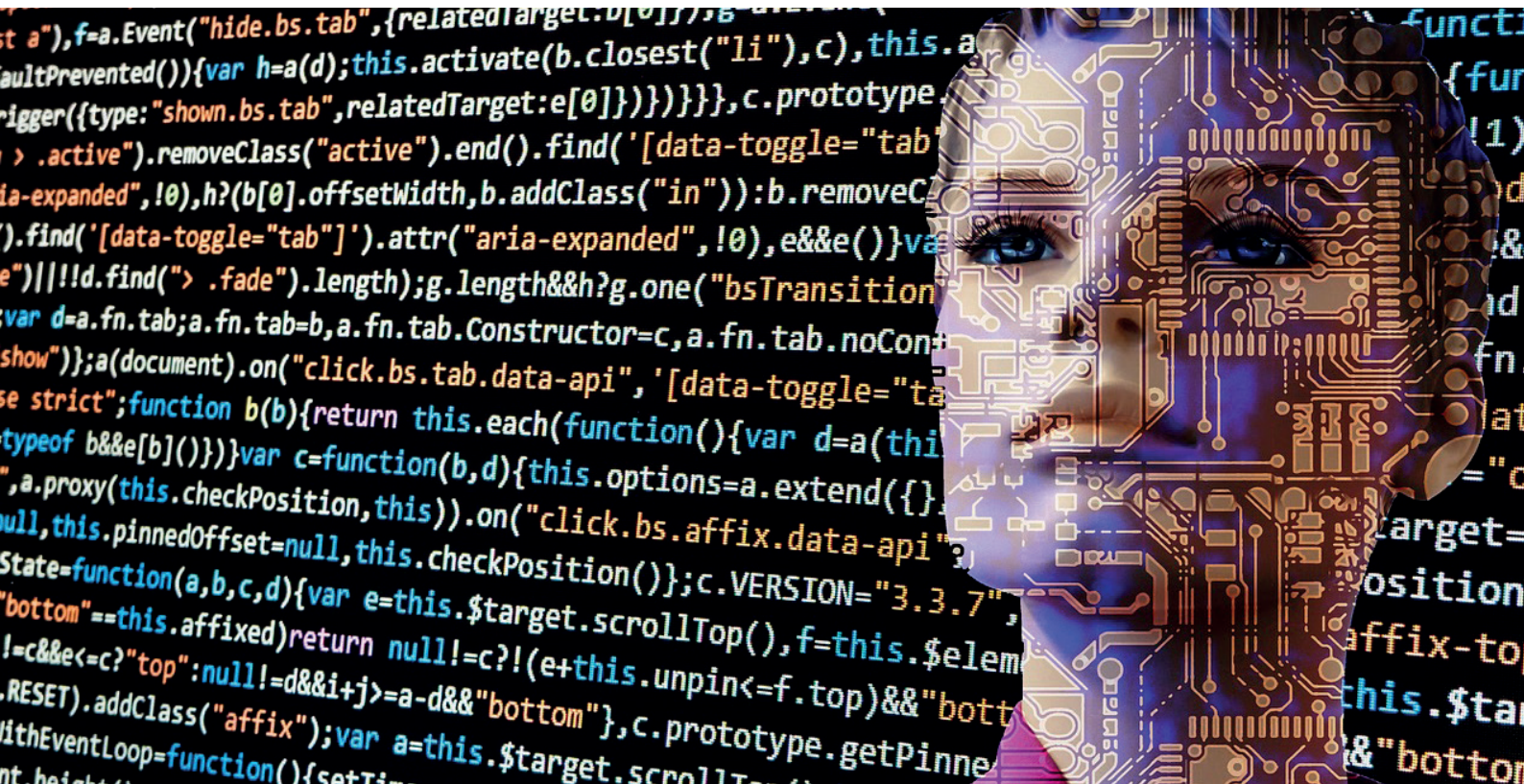
Add meg ha szükséges, milyen stílusban és milyen formában kéred a választ!

Kérlek írd egy 1000 karakteres hosszúságú tájékoztatást szakértői stílusban, amelyet az ügyfél kezébe szeretné adni. Tedd letölthetővé word formátumban!

Érdemes a fenti utasításokat egyben bemásolni, nem lépésenként beírni.

Szükség esetén az utasítások pontosíthatók, sőt az MI időnként javaslatot is tesz a pontosításra.

Ugyanezt a promtolási technikát Kerek István a könyvében CTF (Content, Task, Format) technikának említi.⁴



Nézzünk néhány konkrét gyakorlati példát, mire használtam az MI-t a munkámban.

Az esetek leírásánál fontosak az inputok, azaz, azok a körülmények is, a pontos utasításokon túl, amelyek befolyásolhatják az eredményt.

⁴ Kerek István: Sikerkalauz. AI hullámlovasoknak. Budapest, Elte Eötvös kiadó, 2024.

1. eset:

Elemezd a feltöltött önéletrajzt és a mellékelt állásajánlat alapján tegyél javaslatot a módosításra! Majd alakítsd át az önéletrajzt és tedd letölthetővé Word formátumban!

Az önéletrajz még kiegészítésre, javításra szorul, de alapnak mindenképpen megfelelő.

Tipp: Ha bonyolult a feladat, jó, ha több apró feladatra bontjuk és a kapott válaszok alapján pontosítunk.

Input: Ebben az esetben fontos lehet felhívni a figyelmet (ez is a kontextushoz tartozik), hogy az ügyfél 50 feletti munkavállaló, milyen típusú önéletrajzt szeretnénk készíteni. Megkérdezhetjük, hogy milyen típusú önéletrajzt ajánl, vagy megadhatjuk mi az önéletrajz típusát. (Én funkcionális önéletrajzt ajánlok ebben az esetben.)

Egyúttal elkészíttethetjük az adott cég számára is a motivációs levelet a következő promttal:

„Írj meg egy lenyűgöző motivációs levelet az adott cég számára amelyben kiemeled az erősségeimet, és elkötelezettségemet a vállalat értékei iránt.”

Finomhangolhatjuk a kérést, ha feltöltünk egy motivációs levél sablont, hogy ennek megfelelően dolgozzon az MI.

2. eset:

Milyen pályaváltást javasolsz egy érettségivel rendelkező 46 éves férfinak, aki eddig egy mezőgazdasággal foglalkozó családi vállalkozásban dolgozott, van fuvarozásban tapasztalata.

Használja az itt megszerzett kompetenciáit! Ajánlj szakmákat, területeket.

3. eset

Nézzünk egy bonyolultabb esetet.

Anna már öt éve dolgozik egy multinacionális cégnél, ahol pénzügyi elemzőként kezdte pályafutását. Az évek során sok tapasztalatot szerzett, és egyre komplexebb feladatokat vállalt el, azonban úgy érzi, hogy megrekedt a karrierjében. Anna szeretne előrelépni és egy vezetői pozíciót megcélozni a cégen belül, de nem biztos benne, hogyan érje el ezt a célt. Emellett kissé fél attól is, hogy a jelenlegi készségei nem elegendőek egy ilyen pozíció betöltéséhez.

Miben segíthet az MI a karriercoachnak?

1. Tudásbázis és források biztosítása

A coach számára összegyűjti azokat a friss információforrásokat, kutatásokat, amelyek a vezetői képességek fejlesztéséről szólnak, hogy a legjobban bevált gyakorlatokkal támogassa Annát!

2. Karrierfejlesztési terv kidolgozása

Magában foglalhatja a célok pontos meghatározását, a szükséges lépések ütemezését, valamint a potenciális akadályok és megoldások előzetes felmérését.

Javaslatokat fogadhatunk, amelyek a hatékony kommunikációs és tárgyalási technikákra, amelyeket a coach beépíthet a tanácsadási folyamatba.

3. Szerepjáték és felkészülés

Interjúfelkészítés esetén, az MI segít kidolgozni a szituációkat, kérdéseket és válaszokat, hogy Anna magabiztosabban lépjen fel egy interjú vagy előléptetési beszélgetés során.

4. Eszközök, módszerek ajánlása

Az ügyfél támogatásához eszközöket ajánl a coach számára, adott probléma megoldásához, vagy a fejlesztés folyamatához.

Például ilyen témák lehetnek: a motiváció fenntartása, célok elérésének nyomon követése vagy stresszkezelési technikák.

Ebben a bonyolultabb példában fontos, hogy kis lépésekre bontsuk az MI számára a segítségkérést.

Eredményesség és újrafelhasználás

A fenti esetek akár egy tipikus karriercoaching folyamatban is előfordulhatnak. Indokolt lehet, hogy úgy alkossuk meg a promptokat, hogy azok legközelebb (egy kis módosítással akár) újrafelhasználhatók legyenek.

Az inputok, azaz a változók jó definiálásával ezek könnyedén újrafelhasználhatók lesznek.

Újrafelhasználható sablonok készítéséhez az MI is segítséget nyújt, ha kérjük.

Anna esetéhez az MI a következő sablont készítette:

1. **Ügyfél neve:** Anna (helyettesíthető más névvel)
2. **Jelenlegi munkahely:** Multinacionális cég (helyettesíthető konkrét cégnévvel vagy iparággal)
3. **Jelenlegi pozíció:** Pénzügyi elemző (helyettesíthető más pozícióval)
4. **Tapasztalat:** 5 év (helyettesíthető más számú évvel)
5. **Érzet:** Megrekedt a karrierjében (helyettesíthető más érzéssel, pl. „nincs kihívás a munkájában”, „nem érzi a fejlődést”)
6. **Cél:** Előrelépés és vezetői pozíció elérése (helyettesíthető más karriercélokkal, pl. „szakmai specializáció”, „nemzetközi tapasztalat szerzése”)
7. **Bizonytalanságok/félelmek:**
8. **Nem biztos abban, hogyan érje el a célt** (helyettesíthető konkrét aggályokkal, pl. „nem tudja, hogyan fejlessze a szükséges készségeket”)
9. **Fél, hogy a jelenlegi készségei nem elegendőek** (helyettesíthető más típusú félelmekkel, pl. „attól tart, hogy nem kap támogatást a vezetőségtől”)

⁵ Kerek István: Sikerkalauz. Al hullámlvasoknak. Budapest, Elte Eötvös kiadó, 2024. 8. fejezet

A prompt lehet ez:

„[Ügyfél neve] már [tapasztalat éveinek száma] éve dolgozik egy [jelenlegi munkahely], ahol [jelenlegi pozíció]ként kezdte pályafutását. Az évek során sok tapasztalatot szerzett, és egyre komplexebb feladatokat vállalt el, azonban úgy érzi, hogy [érzet]. [Ügyfél neve] szeretne [cél], de nem biztos benne, hogyan érje el ezt a célt. Emellett kissé fél attól is, hogy [bizonytalanságok/félelmek].”

A [...] közötti rész cserélhető, illetve kiegészíthető.

Mire figyelj, ha MI coachcsal dolgozol?

A ChatGPT autoregresszív modell⁵, szöveggenerálásra van tervezve. Minden egyes esetben választ generál, akkor is, ha az adatok hiányosak, vagy nem megfelelőek. Így hibás inputok esetén a válasz is hibás lesz!

Elengedhetetlen, hogy a felhasználó kritikai gondolkodással közelítsen az AI által generált tartalmakhoz.

A felhasználó felelőssége, a megfelelő input, a helyes adatok előállítása, meghivatkozása.

A generált tartalom kritikai értelmezése:

1. A generált tartalom validálása

Kérjünk forrásmegjelölést, ami alapján ellenőrizni tudjuk a generált tartalmat. (Szöveg forrása, szerző, dátum ellenőrzése.)

2. Kontextus, további információk megadása

Ha nincs megbízható információnk, adjunk meg saját, minél részletesebb kontextust a kereséshez.

3. Kiszűrni a hallucinációt

Ha nem áll megfelelő információ az AI rendelkezésére, hamis tartalmat generál. Ezt nekünk kell kiszűrniük.

További adatforrásokkal újragenerálhatjuk a választ.

Adatvédelemi kérdések

Amikor használod a ChatGPT-t, az általad megadott adatok bekerülnek az OpenAI-hoz az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) szerint. Az ÁSZF elfogadásával hozzájárulsz, hogy az OpenAI a megosztott adataidat felhasználja a modelljének további fejlesztésére.

Ha ehhez nem szeretnél hozzájárulni adatvédelmi szempontból, akkor ki kell kapcsolni a Beállításoknál az adatmegosztási funkciót. Ez esetben viszont, ha nem gondoskodsz mentésről, az kereséseid 30 napot követően elvesznek!

Az AI által előállított produktum szerzői-, jogi kérdései még nem eléggé szabályozottak. Az biztos, hogy az általunk megadott adatok biztonságáról gondoskodnunk kell, ha használjuk a MI-t, ügyfeleink érdekében!

Összefoglalás

A mesterséges intelligencia jelentős szerepet játszhat a karriercoachingban. Az MI eszközök lehetővé teszik az adatok gyors elemzését, a visszajelzések automatizálását, valamint segítenek a karriertervezésben és a döntéshozatalban. Bár az MI segíthet a munka hatékonyságának növelésében és a coachingfolyamat kiegészítésében, nem helyettesíti az emberi empátiát és személyes támogatást, amelyek jellemzik a coaching folyamatát. A coachok továbbra is nélkülözhetetlenek maradnak a személyes támogatásban és a komplex, személyes helyzetek kezelésében.

Felhasznált irodalom:

Kerek István: Sikerkalauz. AI hullámlovásoknak. Elte Eötvöskiadó, 2024.

Nagy-Földi Zita: Előretétekintés a coaching jövőjébe a mesterséges intelligencia elterjedésének fordulópontján,

<https://coachszeMLE.hu/2024/08/12/nagy-foldi-zita-eloretekintes-a-coaching-jovojebe-a-mesterseges-intelligencia-elterjedesenek-fordulopontjan/>, Letöltve: 2024.09.11.

KURUCZ VERU: A COACH, MINT EMBERI TÉNYEZŐ, KURUCZ VERU: A COACH, MINT EMBERI TÉNYEZŐ, <https://coachszeMLE.hu/2023/11/16/kurucz-veru-a-coach-mint-emberi-tenyezo/>, Letöltve: 2024.09.11.

Mesterséges intelligencia a coachingban? Működhet egyáltalán?

<https://www.hrportal.hu/hr/mesterseges-intelligencia-a-coachingban-mukodhet-egyaltalan-20240814.html>, Letöltve: 2024.09.11.

Mesterséges intelligencia: 6 pro tipp a tökéletes prompthoz, <https://karriertrend.hu/back-office/mesterseges-intelligencia-6-pro-tipp-a-tokeletes-prompthoz/> Letöltve: 2024.09.11.

Képességek, amiket nem pótolhat soha a mesterséges intelligencia,

<https://karriertrend.hu/karrier/kepessegek-amiket-nem-potolhat-soha-a-mesterseges-intelligencia/>, Letöltve: 2024.09.11.

Állást keresel? Erre figyelj, ha mesterséges intelligenciát használsz,

<https://karriertrend.hu/karrier/allast-keresel-erre-figyelj-ha-mesterseges-intelligenciat-hasznalsz/> Letöltve: 2024.09.11.

A disturbing AI phenomenon could completely upend the internet as we know it,

<https://www.businessinsider.nl/a-disturbing-ai-phenomenon-could-completely-upend-the-internet-as-we-know-it/> Letöltve: 2024.09.11.

MI (AI) prompt-alkotás alapjai, E-LEARNING TANANYAG, Neting Informatika Kft 1.0.0 – 2024. 02. 12.

https://www.skillgo.io/courses/ai-prompt-engineering-basics/hu/data//mi_ai_promptalkotas_alapjai.pdf Letöltve: 2024.09.11.



SZABÓ TAMARA

INTERJÚ

FÜLÖP GÉZA MI SZAKÉRTŐVEL

Tamara: Szeretettel köszöntünk titeket ezen a mai beszélgetésen, ahol mesterséges intelligenciáról és coachingról fogunk beszélgetni. Én Szabó Tamara vagyok, coach, MCC, és ezen kívül pedig coach-trénerként is találkozhattok velem, a Co-Create coach képzésén, illetve a METU (Metropolitan University) posztgraduális business és team coach képzésén. Beszélgetőtársam Fülöp Géza.



FÜLÖP GÉZA

Géza, mondj kérlek egy pár gondolatot magadról, meg hogy neked mi közöd van a mesterséges intelligenciához!

Géza: Sziasztok! Ahogy Tamara mondta, Fülöp Gézának hívnak, egy Quamcom nevű svéd cégnek a budapesti leányvállalatát vezetem, és mi úgy fogjuk fel a létjogosultságunkat, hogy ügyfeleinknek segítünk modern technológiákat bevezetni. A mesterséges intelligencia az egyik ilyen modern technológia, amivel foglalkozunk. Úgy hisszük, hogy ez az egyik nagy befolyásoló tényező lesz a jövőben, és már a közeljövőben is. Sőt már a jelenben is a munkahelyeinknek, vállalatainknak. Ezért éreztük azt, hogy érdemes lehet akár arról is beszélni, hogy egy coachnak az életét hogy tudja megváltoztatni ez az egész eszköztár.

Tamara: Mielőtt belecsapnánk abba, hogy nekünk, mint coachnak az életét ez hogyan változtatja meg, hogy van ránk hatással, szerintem kezdjük a nagyon alapokról. Géza, te hogyan magyaráznád el valakinek, hogy miben rejlik a mesterséges

intelligencia lényege? Olyan valakinek, aki nem technológiai vonalon mozog, hanem csak él a mindennapokban, és találkozik ezzel a fogalommal.

Géza: Akkor kezdjük a legelején. Ez egyféle disclaimer is, hogy van egy ősi magyar közmondás, hogy annyi mesterséges intelligencia definíció, ahány ház.

Tehát ezt mindenki másképp fogalmazza meg, mindenki másképp érti. Az a megértés, ahogy mi dolgozunk, az nagyjából hasonlít ahhoz, ahogy az MIT meghatározza. Ez a következő: Van egy feladatod,

amit meg kell oldani valamilyen számítógépes módszerrel. A régi világban azt csináltad, hogy egy okos programozó írt egy algoritmust, ahhoz egy szoftvert, és a számítógép végrehajtotta ezt a feladatot. Ha jól csinálta, akkor a feladat megoldódott. Ez egy klasszikus problémamegoldási módszer. A mesterséges intelligencia annyiban más, hogy nem megadod az algoritmust ennek a számítógépnek, hanem megmutatsz neki egy csomó hasonló feladat megoldását. És ebből a gép megtanulja azt, hogy milyen megoldások léteznek, és ő maga készíti el saját magának az algoritmust, amit aztán végrehajt, és hogy ha jól van megcsinálva, akkor megtörténik. Tehát igazából nekem a különbség a klasszikus megoldások és a mesterséges intelligencia közt lényegében ott van, hogy ki írja az algoritmust. Ki dönti el, hogy hogy fogjuk ezt a feladatot megoldani. Ha egy ember, az klasszikus, ha egy gép, akkor ez mesterséges intelligencia. Nagyjából ennyi. Ezzel lehet vitatkozni, és nagyon sok egyéb definíció is van, néha nehéz tudni észrevenni a különbséget, mert vannak nagyon okos és komplex algoritmusok, amikbe belekerülhetnek öntanuló loopok, stb. Tehát ez nem egy ilyen nagyon-nagyon éles határ, de körülbelül azért ez elmondja, hogy hogy gondolkozunk.

Tamara: Tehát akkor tulajdonképpen valami olyasmit képzeljünk el, hogy mutatunk valami mintát, valami adathalmazt a számítógépnek, aki ebből kidolgoz valamilyen algoritmust, és ez az algoritmus egy bármilyen más helyzetben, ami hasonlít ahhoz, amit mutattunk, újra alkalmazható.

Géza: Igen. És ennek a legegyszerűbb dimenziója egy gépi látás. Megmutatsz a gépnek tízezer macskát. A régi megoldás az volt, hogy ha látod, hogy ilyen kontúrokat látsz, akkor azt nevezd macskának. Ez a megoldás (MI) pedig az, hogy mutatok tízezer macskáról fényképet, és azt mondom, hogy találd ki, hogy mi a közös bennük, például milyen kontúrok, milyen színek, milyen mintázatok, és találd ki, hogy ezek alapján mi az, amit később macskának fogsz nevezni.

Tamara: Menjünk akkor egy picit tovább. A bemutatkozóban említetted, hogy a mesterséges intelligencia a jövőnek, közeljövőnek, sőt már a jelenünknek egy nagyon meghatározó technológiai trendje. De mi az, ami most ezt ennyire közelivé hozta? Azért kérdezem, mert én legalább 20 évvel ezelőtt tanultam alkalmazott nyelvészetet, és még mi is tanultunk mesterséges intelligenciát. De akkoriban tulajdonképpen ez a terminus annyira volt benne a köztudatban, hogy csak aki ezzel foglalkozott, vagy valami miatt tanulta, az a nagyon néhány százaléka az emberiségnek foglalkozott ezzel. Most meg annyira itt van, és annyira közel van hozzánk! Mi hozta ezt ennyire közel? Mitől lett ez ennyire nagyon időszerű?

Géza: Kezdjük azzal, hogy először is három technikai dolog történt. Az egyik az, hogy ahhoz, hogy egy öntanuló rendszer működhessen, nagyon-nagyon sok adatra van szükség. És emiatt el kellett oda jutni, hogy az adattárolás elérhető legyen. De úgy, hogy nem kilobájt meg megabájt, hanem hatalmas adatmennyiségeket tudjunk olcsón tárolni.

Ahogy fejlődött a technológia, mondjuk azt, hogy a 2010-es évek elejére jutottunk oda, hogy eszméletlen, korábban elképzelhetetlen mennyiségű adatot tudtunk tárolni. Tehát ez megadja az alapot, hogy van miből dolgozni. Másik dolog az, hogy ahhoz, hogy egy ilyen komplex dolgot, mint például egy macska felismerése, meg tudj csinálni, akkor az a legjobb módszertan, hogyha egyszerre párhuzamosan dolgozol a kép különböző elemeivel. Régebben erre nem volt technológia. Egy klasszikus számítógép egyszer elvégez egy feladatot, lejelenti, hogy kész van, utána elvégzi a következőt, elvégzi a harmadikat. Nem tud sok ezer, vagy akár sok millió feladatot egyszerre végezni. Ezen az változtatott nagyon furcsa módon, hogy fejlődtek a számítógépes játékok, melyekben nagyon-nagyon fontos volt a grafika: mert egy aktív játékosnak az a fontos, hogy szép is legyen a játék. Ők

kidolgoztak olyan módszertanokat, amelyek masszív, párhuzamos adatfeldolgozást tettek lehetővé. Ehhez – technikai szavakban – régebben voltak a CPU-k, tehát a processzorok, processzor egységek, és ehelyett megjelent az a fogalom, amit GPU-nak, neveznek, ami grafikai, tehát képfeldolgozási technológia. Ami arról szól, hogy egyszerre nagyon-nagyon sok képpel párhuzamosan tudsz dolgozni. Kiderült, hogy pont ugyanez a technológia kell a mesterséges intelligenciához, mert ott nem bonyolult, hosszú műveleteket kell elvégezni, hanem nagyon sok apró műveletet egymással párhuzamosan.

Akkor kiderült, hogy ez a technológia használható, ott voltak az adatok, és ennek alapján azok a kutatók, akiket említettél, akik régebben is foglalkoztak mesterséges intelligenciával, hirtelen felbátorítva érezték magukat, hogy még okosabb, jobb, ravaszabb, mesterséges intelligencia fejlesztő algoritmusokat dolgozzanak ki. Megjelentek olyan architektúrák ezekben a processzorokban, amik lehetővé tették, hogy ezt a nagy mennyiségű adatot, ezt a sok adatfeldolgozó erőt okosabban használjuk ki. És ez a három adta azt, hogy 2015-16-ra megjelent egy teljesen új paradigma, egy teljesen új lehetőség a mesterséges intelligenciában. Technikailag ezért jutottunk el mondjuk 2017-re oda, hogy most már valóban lehetett hatékony mesterséges intelligenciáról beszélni.

Erre jött rá még egy érdekes dimenzió. Amiről az előbb beszéltem: ez problémamegoldásról szól. Itt van előttem egy tárgy, van egy feladat, hogy találjuk ki, hogy ez most macska vagy kutya. Tehát ez egyféle feladatcsomag. De közben rájöttek, hogy ugyanaz a technológia elvileg lehetővé teszi azt, hogy nyelvi vagy képi modellekből új dolgokat alkosson. Ez az, amit generatív mesterséges intelligenciának neveznek, vagy geniálnak. Lényegében ugyanazzal a technológiai alappal megjelentek ezek a generatív mesterséges intelligencia megoldások, amelyeknek egy része publikussá vált. És ez az, ami hirtelen elérte, hogy az emberiség kinyitotta a szemét, és rájött, hogy “hoppá, itt van valami, amit eddig nem használtunk”.

Nyilván megjelent több megoldás, a leghíresebb a Chat Gpt, de van ezen kívül még legalább tíz használható nyelvi megoldás, vannak képi megoldások, tudunk filmeket csinálni, tudunk zenét csinálni, bármit tudunk alkotni ezekkel a generatív mesterséges intelligencia megoldásokkal. Ez az szerintem, ami ezt az új hullámot okozza, aminek egy része hype, egy része valóság. Ha visszaemlékszünk a kora gyerekkorodból, amikor az internet boom történt a 2000-es években, akkor is nagyon nagy hype volt egy része az akkori álmoknak. Meg egy része az akkori cégeknek eltűnt, csődbe ment, megszűnt, de az internet igenis itt van, és meghatározza az életünket. Szerintem most ugyanaz következik: ennek a hype-nak egy része le fog ülni, és egy része pedig eszköztárrá válik, amit a mindennapjainkban fogunk használni.

Tamara: Most nagy kérdés sok szakmában, és azt gondolom, hogy ez így minket, coachokat is elér, hogy lecserélhetőek vagyunk-e, és hogy mi az, amit meg tud helyettünk akár az AI is csinálni, és mi az, amit nem tud.

Vagy hogy ne ez legyen a kérdés, hanem az legyen a kérdés, hogy egyébként hogyan tudjuk jól használni úgy, hogy ez az ügyfeleinknek még nagyobb értéket képviseljen. Szerintem azért ti abban sokat dolgoztok, hogy hogyan viszitek oda a mesterséges intelligenciát az ügyfélnek, hogy lesz egyébként ettől szolgáltatás, vagy hogy lesz az ügyfél működési módja ettől eggyel magasabb színvonalú. De például, ha azt mondom neked, hogy coaching és mesterséges intelligencia, akkor neked mi ugrik be?

Géza: Hát először is két dolog. Az egyik azzal kezdődik, amivel te kezdted a kérdést, hogy lecserélhetőség. **Nem cseréljük le a coachokat.** Tehát itt nem erről van szó. **Ha le akarom egyszerűsíteni a képet, akkor neked, mint coachnak nem a mesterséges intelligenciával kell versenyezni, hanem azokkal a coachokkal, akik ügyesebben használják a mesterséges intelligenciát.**

Tehát kaptál egy új eszközt. Ez az új eszköz nem fog mindent megoldani. **Ezt kell megtanulnod okosan használni és ébren odafigyelni, hogy mi történik.** És mint minden egyéb ilyen jellegű, többé vagy kevésbé kreatív munkában, ahol a dolgok egy része valamilyen mintára megy, más részéhez meg kell a te emberi kreativitásod, itt is be tudsz vonni olyan megoldásokat, amik segítik a munkádat, hatékonyabbá teszik, és emiatt te jobb coach leszel.

Ha csak mondjuk két példát mondok. Van naponta 24 órád, ennek egy részében különböző dolgokat csinálsz, például dolgozol, és ennek csak egy részét tudod arra fordítani, hogy a legújabb irodalmat elolvasd. A Chat Gpt vagy ahhoz hasonló eszközök mindent elolvasnak, ami megjelenik, és ezért rá tudsz kérdezni arra, hogy melyek azok az új könyvek, cikkek, amik az utóbbi két évben megjelentek coaching szempontból. És ezért sokkal jobban naprakészen tudod tartani a tudásodat, mintha te vadásznád egyenként, hogy na, ez a híres coach írt-e valami újat. A Chat Gpt, vagy akármelyik gép megmondja neked, hogy igen, most ezt olvasd el, ezt olvasd el, itt megjelent egy publikáció, ami érdekes lehet, és akár készíthet róla egy kivonatot, hogy ebből ez volt a tanulság. Ez egy példa.

A másik példa, ami esetleg érdekes lehet: mondjuk azt, hogy van egy vállalkozó, akit coacholsz, és meg akarod tudni, hogy pontosan hogy áll különböző dimenziókban a vezetői képességeidnek, és akarsz íratni vele egy tesztet. Ilyet nyilván tudsz csinálni, milliót csináltál már, de az is lehet, hogy egyszerűbb, ha megkéred a gépedet, hogy "készíts nekem egy 12 kérdésből álló listát, ahol ezt az ifjú embert letesztelem vezetői képességeiben". Akkor öt perc múlva kezdedben a lista, amin természetesen neked abszolút jogodban áll módosítani. Azt mondod, hogy na erre a kérdésre már ismerem a választ, ez a kérdés túl tolatkodó, és megtartasz belőle tíz olyat, amire azt gondolod, hogy jó, de ez sokkal gyorsabban megvan, mint hogyha te nekiállnál és egy fél délután összeszednél 12 jó kérdést.

Tamara: Nem mondom azt, hogy teljesen mesterséges intelligencia-szűz vagyok, mert azért használok szerintem sokat a munkám során, főleg háttér dolgokhoz. Azért néha érnek meglepetések. Éppúgy érnek kellemes meglepetések, mint kellemetlen meglepetések. Csak tesztelek rajtad egy-két dolgot, mert szerintem fogsz tudni nekünk mondani a mesterséges intelligencia természetéről, ami lehet, hogy megmagyarázza ezeket.

Egyrészt időnként meg szoktam kérdezni, hogy van-e valami friss kutatás valaminek a tekintetében. Például, hogy mondjuk a vezetők és a változások, hogy élük meg őket, és időnként bedob olyan kutatásokat, aminek, ha megfeszülök, se tudok utánanézni. Nem tudom, hogy honnan szerzi az adatokat, vagy az van, hogy nagyon sok olyan dologhoz hozzáfér, amihez én természetes személyként nem érek hozzá, vagy behoz olyan dolgokat, amik egyébként nincsenek.

Géza: Igen, ez létezik. Ez egy létező jelenség, hogy valamilyen szinten, szinte úgy tűnik, mintha pszichológia lenne - **a gép meg akar felelni.** És szeretne valami olyat mondani, amitől te boldog leszel. **Ezért ad egy választ arra, amit kérdezel, és annak egy része nem feltétlenül valós.** Ezt több dimenzióban körbe lehet járni. Az egyik az, hogy a legtöbb ilyen eszköz nincs rajta aktívan az interneten, tehát ő azt a tudást tudja megadni, ami ezelőtt körülbelül fél évvel volt, vagy egy évvel, amikor kibocsátották. Tehát ez a legelső, amit lehet tudni. A második dolog pedig ez, amit **ha akarjuk hallu-**

cinációnak nevezzük, ha akarjuk kreativitásnak. Egy ember is mond néha olyanokat, amiket ő csak kitalál. Ha ember mondja, akkor kreatívnek nevezzük, ha a gép mondja, akkor hallucinációnak, de a lényeg az, hogy olyan dolgok jelennek meg, amik nem léteznek a valóságban. Erre van igazából egy olyan paraméter, amit hőmérsékletnek neveznek a generatív mesterséges intelligencia viszonylatában, amit körülbelül úgy képzelj el, hogy minél hidegebbre állítod, annál kevesebb a hallucináció, és annál szigorúbban csak a tényekre vonatkozik. Minél melegebbre állítod, annál szabadabban alkot, vagy hallucinál, nevezzük, ahogy akarjuk. Tehát hogy ha nagyon szigorúan a tényekre vonatkozó, vagy tényekre vonatkozó információt akarsz, akkor ezt a hőmérsékletet le kell vinni minél alacsonyabbra ahhoz, hogy tényleg csak szigorúan bizonyított tényeket kapj, viszont akkor elképzelhető, hogy létező, de nem bizonyított tényekhez nem jutsz hozzá, mert ő nem biztos benne. Ez az egyik. A másik pedig az, hogy akik ilyen technológiákat fejlesztenek nagyon is dolgoznak azon, hogy hogy lehet azt megcsinálni, hogy ténylegesen a valóságot kapjuk. Tehát a tények, azok tények maradjanak, és azokon ne lehessen változtatni. Akkor is, ha tetszik, ha nem tetszik az emberiségnek egy-egy válasz, de ez egy aktív kutatás. **Tehát vannak olyan helyzetek, mikor teljesen emberi jóindulatból, valamilyen szempontból igazságosabb akar lenni, vagy méltányosabb a gép, és olyasmit mond, ami ténszerűen nem igaz.** Ez a kérdés még nincs lefutva, nincs befejezve, nincs rendesen megoldva, mert ezek a megoldások az internetről tanulnak, és ahogy az interneten nagyon sok baromság, hazugság, tévedés, mindenféle van, ezek a gépek megtanulták azokat is. Ezeket nehéz kiszűrni, tehát **nehéz egy gépet okosabbá tenni, mint az egész emberiség.** Erre igenis oda kell figyelni. Ha valami nagyon komoly, akkor annak neked utána kell nézni, hogy az tényleg minden dimenzióban stimmel. És ezért jelenleg nagyon sokszor az a tanács, hogy olyankor használ ilyen eszközt egyrészt, amikor garantáltan tesztelődik. Tehát például írsz egy szoftvert, annak van egy csomó automatikus tesztje, ha rosszul írja, akkor kiesik a teszten. Ez az egyik. A másik pedig az, hogy olyasmi legyen, ahol nem tudsz nagyon nagy kárt okozni. Tehát, ha ne adj isten, mint coach mondasz valami hülyeséget a gép miatt, akkor azért ne menjen csődbe a másik, az ügyfeled cége, hanem – mit tudom én – legfeljebb bosszankodjon egyet. **Tehát ha ezeket az irányelveket figyelembe veszed, akkor igenis értékkel tudod használni ezeket a megoldásokat.**

Tamara: Igen, ne helyettem dolgozzon, inkább a kezem alá dolgozzon!

Géza: A kezed alá dolgozzon, és nézz rá! Van még egy dolog: ez egyébként az emberi vezetési technikát is javítja meglepő módon. A gépnek, ha utasítást adunk, vagy kérdést teszünk fel, ezt promptnak szokták nevezni. **Egy prompt minél jobban megfogalmazott, annál inkább jó választ kapsz.** De a végén kiderül, hogy ez, ha az emberekkel beszélsz is igaz. **Tehát vezetőként is tanulhatsz a saját tapasztalataidból: hogyan beszéltél a géppel, az adott esetben példát ad arra, hogy hogyan kéne beszélned a munkatársaiddal is.** Mert precízen kell megfogalmazni, azt kell mondani, amit gondolsz, azt kell kérdezni, amire tényleg kíváncsi vagy, a számítógép nem érti meg a célzásokat. Az emberek lehet, hogy megértik, de lehet, hogy félreértik. Ezért sokkal jobb a tiszta, őszinte, direkt kommunikáció.

Tamara: De jó, hogy mondod ezt, mert készülve erre az interjúra, amire még így kíváncsi voltam az AI-val kapcsolatban, és nem volt időm az elmúlt időben letesztelni, most jó pár dolgot leteszteltem az elmúlt napokban. És képzelj, az egyik dolog az volt, hogy megnéztem, hogy mennyire ügyesen empatizál. Persze coachként ez egy nagyon fontos készségünk, és akkor beírtam neki, hogy nagyon rossz napom volt, egy csomó mindent kipróbáltam, nem sikerült, szükségem lenne egy kis empátiára. Kaptam körülbelül három bekezdést, és ami izgalmas volt, hogy ebben egy volt a valós empátia. Volt egy bekezdés, ami elgondolkodtatott, hogy akik programozzák az AI-t – és beállítják ezeket a

paramétereket, amiről meséltél, hogy hideg-meleg – milyen kulturális háttérrel rendelkezhetnek. Mert hogy jött ez a rózsaszín szemüveg, hogy “ne aggódj, holnap majd minden jobb lesz”, és a végén még kaptam valami jó tanácsot is, hogy mivel töltssem az időmet. Akkor csak nem hagytam ennyiben. Mondtam neki, hogy figyelj, nekem csak empátiára van szükségem, szerintem hagyjuk a rózsaszín szemüveget, meg hagyjuk a tanácsot. És akkor kaptam egy jó hosszú bekezdésnyi tiszta empátiát.

Szóval, hogy nagyon tudok azzal menni, amikor azt mondod, hogy **minél jobban leszűkítjük, minél inkább azt mondjuk, amire szükségünk van, és akár még egyébként korrigálva is (sőt!), annál inkább olyat kapunk, amire egyébként szükségünk van.**

Géza: Ezzel teljesen egyetértek. Ennek nyilván az a veszélye, hogy egy kicsit túl is lehet tolni. Tehát annyira magad mellé akarod állítani, hogy az egyik kollégám meggyőzte a gépet, azt hiszem egy olyan dologról, hogy három plusz kettő az hat, vagy valami, merthogy az neki olyan nagyon-nagyon jó lenne, és a gép el tudta fogadni. Ez jó két évvel ezelőtt volt, tehát valószínűleg, hogy ennyire naiv gépet, ma már nem találsz, de egyébként teljesen igazad van: **tisztán meg kell fogalmazni, hogy mire van szükséged, mi az, ami érdekel, és valóban mondtak már ilyet, hogy empátikusabb válaszokat tudsz kapni egy ember a géptől, mint rosszul felkészült embertársainktól.**

Tamara: Kifejezetten nem csak rosszul felkészült, mert szerintem közepesen felkészült embertársainknál is szebb volt az az empátizálás, amit egyébként ott hirtelenjében a gépnél kaptam. Ezt csak mint pozitív meglepetést mondom, hogy nagyon szép nyelvi fordulatok voltak.

Géza: Ami szintén jó nekünk, hogy egyre több nyelven lehet jó szövegeket elérni. Nyilván először minden csak angolul volt, aztán minden angolul, meg kínaiul. Most körülbelül egészen tűrhető nyelvi modellek vannak magyarul is például. Ehhez hozzátevéődik, hogy ezek a mesterséges intelligencia megoldások, ezek LLM, azaz nagy nyelvi modelleken alapulnak, és nem mindig ezek a leghatékonyabbak. Mert egész egyszerűen túl nagy az eszköztár, amivel dolgoznak. Ezen is komoly kutatás folyik, hogy hogy lehet kisebb nyelvi modellekből, ami valamilyen szakmához kapcsolódó nyelvi elemeket tartalmaz, mit tudom én, csak sebészeknek segítsen, akkor csak orvosi dolgokban fog tudni válaszolni. **A coacholás azért elég tág fogalom, tehát elég sok mindent kell tudni, elég sokféle mindent kell kifejezni.** Tehát nem tudom, hogy itt érdemes-e nem nagy nyelvi modellekről beszélni, mert **ez egy nagyon gazdag foglalkozás, ami sok emberi vonatkozást érinthet.** De más szakmai, tehát szűkebb szakmai rétegben igenis lesznek hatékonyabb, gyorsabb modellek, amiket letöltesz a telefonodra, és az bőven elég ahhoz a mesterséghez, amivel foglalkozol. Akkor nem kell állandóan fent lenni az interneten, nem kell akkora hatalmas energiamennyiséget felhasználni egy kérdéshez, mert megkapod azt, ami kell, akár egy telefonnyi eszközzel.

Tamara: Na, és akkor még letesztelek rajtad valamit, amit kipróbáltam, mert ott meg nem voltam elégedett azzal, amit kaptam. Szerintem valamilyen tréningre kerestem feladatot. Azt hiszem, a megoldásfókusz akartam bevinni a tréning résztvevőknek a tudatába, de hogy valami élményalapú feladatot szerettem volna. És megkérdeztem a Chat Gpt-t, hogy van-e valami ötlete, úgy nagyjából körvonalaztam a célcsoportot, hogy valami hozzájuk való feladatot szeretnék, és ami ‘aha élményeket’ tud generálni a megoldásfókusz hasznossága kapcsán. És képzeld el, adott is feladatokat. De az volt az érdekes, hogy többszöri visszadobásra is végtelenül kognitív feladatokat kaptam. Én élményalapút akartam, érzelmeket akartam megszólítani, és ezt hiába dobtam neki oda többször, ezzel nem tudott mit kezdeni. Pedig szerintem a prompt jó volt. Mintha a tanulásnak ezt a mélyebb érzelmi rétegét még nem ismerte volna, mintha arról nem lenne még elég tudása.

Géza: Ez nagyon könnyen előfordul. Esetleg megpróbálhatod teljesen újrafogalmazni, lehet, hogy van valami kulcsszó, amitől beakad. Az a szó, hogy feladat, vagy az a szó, hogy edzés, vagy tanulás, vagy valami. Ez az egyik. A másik pedig, hogy még van három vagy négy másik nagy nyelvi modell, amit lehet használni. Kipróbálhatod, mert van kicsi profiljuk. Tudod, a Microsoft megoldásának, a Google megoldásának, a Chat Gpt-nek, tehát lehet, hogy érdemes egy kicsit játszani a másik kettő vagy hárommal is. Megnézni, hogy melyik áll közelebb ahhoz, amit te szeretnél. Elképzelhető, sőt, egészen biztos, hogy lesznek különbségek, és **nagyon könnyen elképzelhető, hogy van, amelyik jobban talál egy coach világához, mint a Chat Gpt. De ezt igazából nem tudom, ezt ki kellene próbálni.**

Tamara: Mondjuk ezt inkább tréneri sapkában tettem, csak hogy így ne keveredjenek össze a sapkák, ezt én sem hangsúlyoztam ki. Van még pár dolog, ami elképesztően mozgatja a fantáziámat a mesterséges intelligenciával kapcsolatban, és csak kíváncsi lennék a véleményedre, hogy milyen gondolataid vannak ennek kapcsán. Mi coachként nagyon sokat dolgozunk mindenféle érzelmi világgal. Erről van több teória, hogy egyébként a pici arcerezdülésekben hogyan jelennek meg a különböző érzelmek, és hogy még mondtad, hogy svéd cég, így eszembe jutott, hogy még Svédországban voltam egy technológiai múzeumban, ahol az arcodat megnézve egy csomó genetikai információt is hirtelenjében odatesz, ahogy közelítesz a géphez, ott vetíti ki a falra. Szóval az a fantáziám, hogy most már tényleg sok mindent le lehet olvasni testtartásról, mindenről, de erről mit gondolsz, mennyi idő még, amíg például zoomon coacholok valakit, és ő elkezd nekem sügni, hogy figyelj, ami most történik ... Persze közben ennek megvan a hátránya, hogy elveszítem azt a nagyon direkt kapcsolatot az ügyféllel. De lehet, hogy kapok valamit.

Géza: Egy csomó információt kapsz. Igen, ez egyre jobb, tehát a technológia ebben egyre jobb. Egyre többet ki lehet olvasni. Például kezdve azon, hogy van olyan, hogy a pupillád állásából ki tudja olvasni, hogy kávéztál-e, teáztál, drogoztál, ittál, tehát egészen idáig el lehet jutni. Ez még talán az egyszerűbb feladatok közé tartozik, de igen, a különböző mozgásaiból, és főleg, miután az a mesterséges intelligencia megoldás megismert, utána nagyon hamar le tud olvasni. Nem azt mondom, hogy már most világbajnokok, mert nem tudom, egész centire most hol állunk, de ebben egyre jobbak leszünk. **Sőt, már annyira jó, hogy munkahelyen tilos érzelelemelemzésre használni a mesterséges intelligenciát, ez az egész Európai Unióban teljesen tilos.** Nem tudom, hogy ismered-e ezt a **AI ACT** nevű törvénykeretet.

Tamara: És majd ezzel kapcsolatban lesz még egy másik kérdésem is feléd.

Géza: Abban mindenképpen benne van az, hogy **mint munkaadó nem végezhet automatikus érzelelemelemzést az embereidnek.** Mint coach természetesen, ha ebben megegyezel az ügyféllel, hogy márpedig te fogsz, a teljes eszköztárat beveted azért, hogy őt segítsd, és ha ezt elfogadja, akkor bizonyára lesznek olyan elérhető eszközök, amivel ezt fogod tudni használni, és **ez az, amit Augmented Realitynek hívnak.** Hogy látod a valóságot, de mellette megjelenik mondjuk egy feliraton a képernyő bal oldalán: pl.: 'ezt az embert Kis Jánosnak hívják; most éppen hazudik; nagyon álmos; nem ivott ma még kávé; a hangsúlyából kiolvasom azt, hogy még fél is tőled ráadásul.' Vagy pedig 'most nagyon boldog, és azért nem figyel rád, mert most született az unokája.' Tehát egy csomó ilyesmit le fogsz tudni olvasni, és neked, mint felhasználónak meg kell tanulni kezelni az augmented reality-t, hogy egyrészt a szemébe nézel az embernek, de másrészt olvasod a bal szemekkel azt, hogy milyen extra információk jönnek be róla. Ennek a legegyszerűbb példája, amikor turista vagy, felveszed a szemüveget, látod az Eiffel-tornyot, és mellette megjelennek az adatok, hogy az ekkor épült, ilyen magas, ilyen széles, ennyi tonna festékkel évente a karbantartásához. Ez emberekre is vonatkozik. **Szerintem nagyon oda kell figyelni: mert csak azért, mert tilos, az nem jelenti azt, hogy nem fogják**

használni. Nem jelenti azt, hogy nem fognak visszaélni ezzel az eszköztárral, és tényleg oda kell figyelni! Viszont meg kell nézni, hogy mit tud, és le kell tesztelni. Azért nem adnék még egyelőre semmiféle hatalmat egy ilyennek, de adhat neked egy kis mellékinformációt arról, hogy hoppá, ez az ember most zavarban van. És akkor az ad egy lehetőséget, hogy azt mondd, hogy "jó, akkor téged most mi zavar?", "Mi az, amit nem értesz / nem tudsz elfogadni /nem szeretsz?".

Tamara: Nem is annyira tényleges coaching üléseken ... Még azt tudom elképzelni, hogy lehet, hogy a képzés során ennek lenne tere. Tehát, hogy valami olyan e-learning, ami segíti ezt, hogy megtanulja az ember ezt észrevenni.

Na, de amit kérdezni akartam, és tök jó, hogy behoztad ezt a szabályozás vonalat. Mert nagyon gyorsan jön, és tényleg valami elképesztő tempóban jelennek meg, újabb és újabb, nem is tudom, hogy ezt feature-nek nevezzem-e, vagy minek szokás így a mesterséges intelligencia világában hívni ezeket a különböző funkcionalitásokat, de hogy te mit látsz azzal kapcsolatban, hogy a szabályozás, az etikai aspektusok mennyire tudnak lépést tartani azzal a gyors ütemmel, amiben a technológia halad?

Géza: Én úgy veszem észre, hogy a világ mondjuk három darabra szakadt. Szinte olyan, mint az 1984-ben: hogy van három nagy világrész, amelyek egymástól nagyon eltérően fogalmazzák meg azt, hogy ez mire jó, és mit szabad, és mit nem. Még nagyon nem látjuk ennek a játszmának a végét. Ott van egyrészt az Egyesült Államok, ahol nagyjából a vállalatok döntenek el, hogy mi az, milyen irányban fejlődnek, és a törvény viszonylag szabad kezet ad nekik. A másik szélsőség az Kína, ahol az állam dönti el, hogy mi az, és osztályoz, és jegyet ad arra, hogy mennyire vagy jó állampolgár, ilyen igazi Big Brother típusú hozzáállás. És akkor a harmadik az Európa, ahol megpróbálunk emberi dimenziókban gondolkodni, hogy az egyénnek a védelme ilyen-olyan-amolyan nem óhajtott befolyásoktól, és ez a három dolog vetélkedik egymással. **Emiatt Európában sokkal fontosabb, vagy sokkal erősebb a jogi szabályozás.** Lévéen, hogy ez egy hatalmas piac, mégiscsak egy félmilliárd ember, ez azért befolyásolja a másik kettőt is. Valamilyen szinten minden visszahat arra, hogy ők hogy gondolkodnak, mert ide nem lehet behozni olyasmit, ami nem felel meg ezeknek az emberi dimenzióknak. De az abszolút igaz, hogy **a technológia előbbre van, mint a szabályozás.** Gyorsabban fejlődik, **a szabályozás lassabb, sokkal többet kell róla vitatkozni. A jogászok sem feltétlenül értik, hogy mi van.** Időnként azt hiszik, hogy ők vannak a szekér elején. Hallottam már jogászt, aki azt mondta, hogy a mesterséges intelligenciában a jogászok a legfontosabbak. Ebben azért ennyire nem lennék biztos, de mindenképp fontos az, hogy ezt az eszköztárat valamilyen mederben tartsuk, mert ha nem, elég gonosz dolgok sülnhetnek ki belőle.

Az európai törvénykezés körülbelül négy rétegből áll, amiből az egyik, a legkönnyebb az olyan, hogy csak csináld, amit akarsz. A második réteg az olyan, hogy kell tudnod, hogy valamit mesterséges intelligencia generált, de te egyébként azt csinálsz vele, amit akarsz: tanácsot kérhetsz, ugyanúgy, mint a Google térképet megkérded, tudod, hogy egy gép adta azt a választ, ezt tudomásul veszed, és vagy felhasználod, vagy nem. A harmadik réteg az már különböző mélységben szabályozott, hogy ezt vagy azt, csak ez, vagy csak az használhatja. Tehát például arcfelismerést csak a rendőr használhat, érzélemfelismerést, mit tudom én, a pszichológus, satöbbi. És van egy réteg, amit egyszerűen nem szabad használni: például ez az, hogy a munkahelyeken érzélemfelismerés nem szabad pont, és ez lehet akármilyen munkahely, sehol nem szabad. Ebben a négy kategóriában próbálják szabályozni, hogy Európán belül hogy lehet ezeket a módszertanokat használni. És pont emiatt mi is beszélgetünk ügyvédekkel is, hogy segítsünk nekik eligazodni ebben a dologban, mert nem feltétlenül egyszerű.

Tamara: Én ebből azt hallom, hogy ahhoz, hogy mederben tartsuk ezt az egészet, **van egy óriási nagy felelősségünk, és hogy van egy felelősségünk, egyénként és van egy felelősségünk, mint a szakma.** Egyébként meg a tágabb jogi makrokörnyezetnek is van egy felelőssége, hogy meghúzza azokat a vonalakat, amiben egyébként valahol vigyáz ránk, valahol egy struktúrát ad az egészhez, és keretezi azt, hogy mire és hogyan.

Géza, zárszóként, ha kellene adnod egy jó tanácsot a coachoknak, akkor az mi lenne?

Géza: Az, hogy **ez egy olyan eszköztár, amit használni kell. Egy olyan eszköztár, amit segítségül kell hívni.** Ha itt van a reklám helye, akkor beszéljünk, mert egészen konkrét ötleteket tudunk adni, hogy mire lehet és hol lehet használni. Nem olyan varázslatos, **minden fejfájásodat nem fogja megoldani, de lényegesen hatékonyabbá fog tenni a coaching munkádban,** és ahogy mondtam, ahogy egy olyan könyvelő 2024-ben, aki nem ismeri az exceltáblát nincs, és szerintem olyan coach, aki nem ismeri a mesterséges intelligenciát, 2030-ban nem lesz.

Ugyanúgy egy standard eszköztár lesz a kezünkben, kell használni, oda kell figyelni, és szabad beszélgetni egymással, szabad beszélgetni szakértőkkel, csak oda kell figyelni, hogy ne vigyen el túlzottan egy techno irányba, ahol már nem az embereken segítesz, hanem szereted használni az eszközödet. Nem szabad beleszeretni az eszköztáradba. Főleg azért nem – meg hát belefektetni az érzelmeket – mert minden hónapban jön valami új. Mire megszereted, addigra születik egy új.

Tamara: Nagyon köszi itt a sok hasznos gondolatot és hasznos tippet! Nekem például nagyon sokat adott az a mondatod, hogy **nem a mesterséges intelligenciával versenyzünk coachként, ha nem használom, akkor azokkal, akik egyébként használják.**

Géza: Igen.

Tamara: És közben, ahogy beszélgettünk, így hirtelenjében **elkezdtem nagyon máshogy gondolkodni a felelősségről is, és az egész etikai vonzatairól is. Szóval: használjuk, de azért nagyon ésszerű kell, hogy legyünk.**

Géza: Ezt aláírom.

Tamara: Köszönöm szépen a beszélgetést, Géza.

Géza: Én köszönöm ezt az alkalmat, hogy beszélgethettünk.



HALÁSZ KINGA

INTERJÚ

A JÖVŐVEL:

MIT GONDOL A MESTERSÉGES INTELLIGENCIA?

Azt már kezdjük látni, mit gondolnak a coachok a mesterséges intelligenciáról. Olvasunk előnyökről, hátrányokról, a coach szakma jövőjére gyakorolt hatásairól. A szakemberek

már előálltak a saját válaszaikkal. De ha perspektívát váltunk, vajon mit gondol a mesterséges intelligencia a saját, coaching-beli szerepéről? Interjúalanyunk a téma leghitelesebb szakértője, hiszen ezúttal a ChatGPT-t kérdezzük a legizgalmasabb kérdésekről. A ChatGPT a GPT (Generative Pre-trained Transformer) nevű mesterséges intelligencia modell egy változata, amelyet hatalmas mennyiségű szöveges adat felhasználásával képeztek ki. Célja, hogy segítse az embereket különböző feladatokban azáltal, hogy természetes és érthető módon kommunikál velük. „Interjúalanyunk” válaszait változtatás nélkül közöljük.

Hogyan látod a mesterséges intelligencia hatását a coach szakma jövőjére nézve?

„A mesterséges intelligencia (MI) hatása a coach szakma jövőjére nézve több szempontból is jelentős lehet. Itt van néhány főbb terület, ahol az MI befolyásolhatja a szakmát:

1. Automatizált eszközök és platformok

- Virtuális asszisztensek: Az MI-alapú chatbotok és virtuális asszisztensek képesek lehetnek alapszintű coaching szolgáltatásokat nyújtani, például segíthetnek ügyfeleknek célokat kitűzni, emlékeztetni őket a teendőikre, vagy motivációt nyújtani a mindennapi feladatok elvégzéséhez.
- Önreflexiós eszközök: Az MI képes lehet személyre szabott kérdéssorokat összeállítani, amelyek segítik az ügyfeleket mélyebb önismeret elérésében, ezáltal kiegészítve a coach által nyújtott szolgáltatásokat.

2. Adatelemzés és személyre szabás

- Továbbfejlesztett visszajelzés: Az MI felhasználható adatelemzésre, amely alapján a coach pontosabb visszajelzéseket és javaslatokat adhat. Az adatokból kiindulva az MI képes lehet előre jelezni a kliens viselkedését, érzelmi állapotát, vagy fejlődési potenciálját.

- Személyre szabott tanácsadás: Az MI képes lehet gyorsan és pontosan elemezni a kliens személyiségét, céljait és kihívásait, ami lehetővé teszi a coach számára, hogy még inkább személyre szabott tanácsokat és stratégiákat kínáljon.

3. Elérhetőség és skálázhatóság

- Globális elérhetőség: Az MI és digitális platformok segítségével a coaching szolgáltatások szélesebb közönséghez érhetnek el, akár olyan területeken is, ahol korábban nem volt hozzáférés ezekhez a szolgáltatásokhoz.
- Folyamatos támogatás: Az MI által biztosított folyamatos, 24/7 elérhetőség lehetővé teszi, hogy a kliensek bármikor támogatást kapjanak, még akkor is, ha a coach éppen nem elérhető.



4. Etikai kérdések és emberi tényezők

- Emberi kapcsolat fontossága: Bár az MI képes lehet számos technikai feladat elvégzésére, a coaching alapvetően az emberi kapcsolatra és empátiára épül. A coach szakmában az emberi érzelmek, a bizalom és a személyes kapcsolat kulcsszerepet játszanak, amelyeket nehéz teljes mértékben automatizálni.
- Adatvédelem és bizalom: Az MI használata új etikai kihívásokat is felvet, különösen az adatvédelem terén. Fontos, hogy a coachok biztosítsák a kliens adatok biztonságát, és átlátható módon kommunikáljanak az MI által használt adatok felhasználásáról.

5. A coach szerepének átalakulása

- **Kiegészítő szerep:** Az MI-t alkalmazó coachok hatékonyabbak lehetnek, mert az MI segíthet az adminisztratív feladatokban, az adatelemzésben és a személyre szabásban, így a coach inkább az emberi kapcsolat ápolására és a komplex problémák kezelésére fókuszálhat.
- **Új készségek elsajátítása:** A coachoknak új készségeket kell elsajátítaniuk, például az MI eszközök használatát, és meg kell tanulniuk, hogyan integrálják azokat a coaching folyamatába.

Összességében az MI hatása a coach szakmára kettős lehet: növelheti a hatékonyságot és a hozzáférhetőséget, de egyúttal fontos, hogy az emberi tényezők és az etikai szempontok is megfelelő figyelmet kapjanak. Az MI eszközök inkább kiegészítőként működhetnek, míg a valódi, mélyreható emberi kapcsolat és a személyes támogatás továbbra is a coach központi szerepe marad.”

Milyen veszélyei vannak annak, ha a coaching folyamatokba bevonjuk a mesterséges intelligenciát?

„A mesterséges intelligencia (MI) bevonása a coaching folyamatokba számos lehetőséget kínál, de komoly veszélyeket is rejt magában. Az alábbiakban összefoglalom a legfontosabb kockázatokat:

1. Etikai problémák:

- **Adatvédelem és biztonság:** Az MI által feldolgozott adatok személyes jellegűek lehetnek, például érzelmi állapotok, személyes célok és problémák. Ha ezek az adatok nem megfelelően vannak védve, az súlyos adatvédelmi problémákat okozhat.
- **Torzítások (bias):** Az MI rendszerek gyakran az általuk feldolgozott adatok alapján tanulnak. Ha ezek az adatok torzítottak, az MI is torz döntéseket hozhat, amelyek diszkriminációhoz vagy egyenlőtlenségekhez vezethetnek.

2. Emberi tényező elvesztése:

- **Empátia hiánya:** Az MI rendszerek nem képesek valódi empátiára. Egy emberi coach képes megérteni és érzelmileg támogatni az ügyfelet, míg az MI csak szimulálja ezt, ami a folyamat során hiányérzetet okozhat.
- **Kapcsolati dinamika:** Az emberi kapcsolatok egyik legfontosabb aspektusa a kölcsönös bizalom és megértés, amit nehéz teljesen helyettesíteni egy MI rendszerrel.

3. Függőség kialakulása:

- **Túlzott támaszkodás:** Ha a coaching folyamatban az ügyfél túlságosan támaszkodik az MI-re, ez gátolhatja a személyes fejlődést és önállóságot. Az ügyfél passzívvá válhat, és a saját döntései helyett az MI tanácsait követheti.

- **Emberi coachok alulértékelése:** Az MI megjelenése csökkentheti az emberi coachok szerepét és értékét, ami hosszú távon negatív hatással lehet a szakma presztízsére és minőségére.

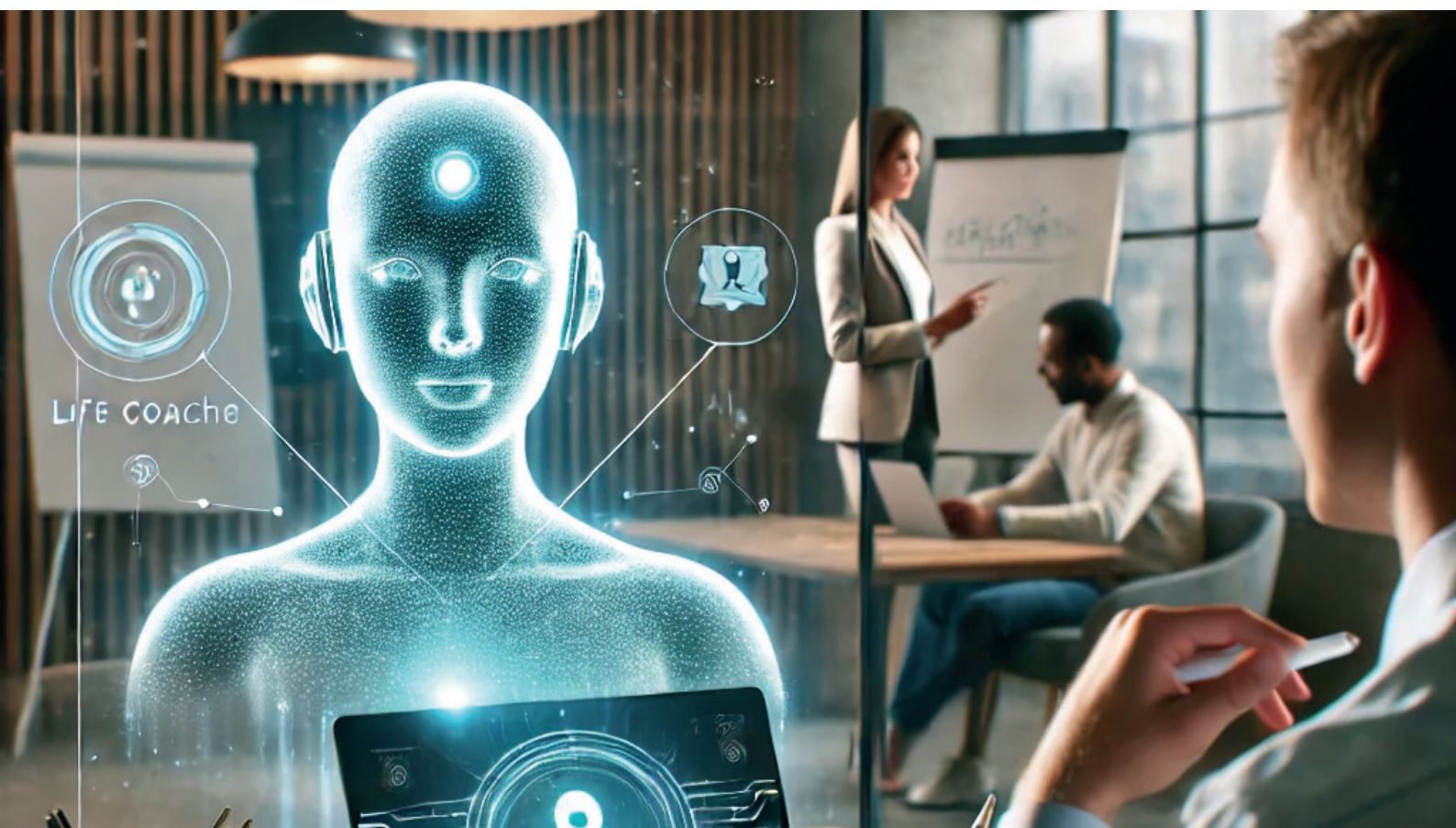
4. Pontatlanságok és félreértések:

- **Kommunikációs problémák:** Az MI rendszereknek nehézséget okozhat a bonyolult, árnyalt emberi kommunikáció pontos megértése és értelmezése. Ez félreértésekhez és pontatlan tanácsokhoz vezethet.
- **Téves adatok alapján hozott döntések:** Ha az MI téves vagy hiányos adatok alapján dolgozik, a javaslatok károsak lehetnek az ügyfél számára.

5. Jogi következmények:

- **Felelősség kérdése:** Nehézséget jelenthet meghatározni, hogy ki felelős, ha az MI által adott tanácsok negatív következményekkel járnak. Ez jogi vitákhoz és felelősség kérdéséhez vezethet.

Összességében a mesterséges intelligencia bevonása a coaching folyamatokba jelentős előnyökkel járhat, például a hatékonyság növelése vagy a személyre szabott támogatás, de a fenti veszélyekre és kockázatokra különös figyelmet kell fordítani annak érdekében, hogy a coaching folyamat valóban hasznos és biztonságos maradjon az ügyfelek számára.”



Coachként hogyan és mire tudjuk jól használni például a ChatGPT-t?

„Coachként a ChatGPT számos módon használható fel a munkafolyamatok támogatására, hatékonyságának növelésére, valamint a kliensek fejlődésének elősegítésére. Íme néhány konkrét példa arra, hogyan és mire lehet jól használni a ChatGPT-t a coachingban:

1. Kérdésbank létrehozása és fejlesztése

- **Kreatív kérdések generálása:** ChatGPT segíthet új, gondolatébresztő kérdéseket generálni, amelyeket a coach feltehet a klienseknek a coaching ülések során.
- **Problémamegoldó kérdések:** Az MI segítségével olyan specifikus kérdéseket lehet kidolgozni, amelyek egy adott problémára vagy helyzetre vonatkoznak, így segítve a kliens mélyebb önreflexióját.

2. Tartalom előkészítése és inspiráció

- **Blogok, cikkek írása:** A coachok gyakran írnak blogokat vagy cikkeket a szakmai tapasztalataikról. ChatGPT segíthet ezek megírásában, ötletek generálásában vagy a meglévő szövegek szerkesztésében.
- **Coaching anyagok létrehozása:** Útmutatók, esettanulmányok, vagy feladatlapok előkészítése során ChatGPT gyorsan generálhat tartalmat, amelyet a coach a saját stílusára szabhat.

3. Kliensekkel való interakció

- **Követő e-mailek és emlékeztetők:** ChatGPT segíthet automatikusan létrehozni követő e-maileket vagy emlékeztetőket a kliensek számára, összefoglalva az előző ülés kulcspontjait és feladatokat.
- **Chatbot funkció:** ChatGPT használható chatbotként, amely a kliensek számára elérhető 24/7, hogy alapvető kérdésekre válaszoljon, vagy motivációs üzeneteket küldjön a coaching ülések között.

4. Személyre szabott ajánlások és útmutatások

- **Erőforrások ajánlása:** ChatGPT gyorsan ajánlhat könyveket, cikkeket, videókat vagy más tanulási anyagokat a kliensek specifikus igényei alapján.
- **Gyakorlatok és feladatok tervezése:** Segíthet személyre szabott feladatokat és gyakorlatokat kitalálni a kliens céljainak és kihívásainak megfelelően.

5. Elemzés és visszajelzés

- **Szövegelemzés:** ChatGPT képes elemezni a kliensek írásait, naplóbejegyzéseit, e-maileket stb., és visszajelzést adni az érzelmi állapotról, mintákról vagy fejlődési lehetőségekről.

- **Folyamatos visszajelzés:** Az MI folyamatosan visszajelzést adhat a coaching üléseken elhangzottakról, segítve a coachot a kliens fejlődésének nyomon követésében.

6. Új ötletek és perspektívák keresése

- **Alternatív megközelítések:** ChatGPT használható alternatív megközelítések vagy megoldások keresésére egy adott probléma vagy kihívás esetén, amelyet a kliens tapasztal.
- **Ötletelés:** ChatGPT-t használhatja a coach ötleteléshez, amikor új módszereket vagy stratégiákat keres a kliensei segítésére.

7. Önfejlesztés és tanulás

- **Tréninganyagok és tanulási források:** ChatGPT segíthet a coachnak megtalálni a releváns tanulási forrásokat, online kurzusokat, vagy szakmai cikkeket a saját fejlődése érdekében.
- **Szerepjátékok és szimulációk:** A coach gyakorlásként ChatGPT-vel szimulálhat különböző coaching helyzeteket, fejlesztve ezzel a saját képességeit.

8. Adminisztratív támogatás

- **Időpont egyeztetés:** ChatGPT segíthet automatizálni az időpontok egyeztetését a kliensekkel.
- **Jegyzetek készítése:** Az MI segíthet az ülések során jegyzetelni, összefoglalni a kulcspontokat, így a coach inkább a kliensre koncentrálhat.

Ezek a felhasználási módok hozzájárulnak ahhoz, hogy a coach hatékonyabban és eredményesebben támogathassa klienseit, miközben időt takarít meg és javítja a szolgáltatások minőségét."



Szerinted mi vár azokra a coachokra, akik elzárkóznak a mesterséges intelligencia használatától?

„Azokra a coachokra, akik elzárkóznak a mesterséges intelligencia (MI) használatától, több kihívás és következmény is várhat. Itt van néhány fontos szempont, amit érdemes figyelembe venni:

1. Versenyhátrány

- **Hatékonysági problémák:** Az MI-t alkalmazó coachok hatékonyabbak lehetnek, hiszen az MI segíthet az adminisztratív feladatok automatizálásában, az adatelemzésben, és a személyre szabott stratégiák kidolgozásában. Azok a coachok, akik nem használják ezeket az eszközöket, lassabbak és kevésbé hatékonyak lehetnek, ami versenyhátrányhoz vezethet.
- **Innováció hiánya:** Az MI folyamatosan fejlődik, és egyre újabb lehetőségeket kínál a személyes fejlődés támogatására. Azok a coachok, akik elzárkóznak a technológiai újításoktól, lemaradhatnak az iparági trendekről és innovációkról, így kevésbé vonzóak lehetnek az ügyfelek számára.

2. Piaci részesedés csökkenése

- **Ügyfélvesztés:** Az ügyfelek egyre inkább keresik a személyre szabott, gyors és hatékony szolgáltatásokat. Ha a coach nem képes lépést tartani az MI által nyújtott előnyökkel, elveszítheti azokat az ügyfeleket, akik magasabb szintű támogatást keresnek.
- **Új generációs ügyfelek:** A fiatalabb generációk, akik hozzászoktak a technológia használatához, valószínűleg jobban preferálják az olyan coachokat, akik integrálják az MI-t a szolgáltatásaikba. Azok a coachok, akik elzárkóznak az MI-től, nehezebben vonzhatják magukhoz ezeket az ügyfeleket.

3. Korlátozott fejlődési lehetőségek

- **Önfejlesztés elmaradása:** Az MI alkalmazása lehetőséget kínál a coachoknak arra, hogy jobban megértsék ügyfeleiket és fejlesszék saját képességeiket. Az MI-től elzárkózó coachok elmaradhatnak ezen a téren, ami megakadályozhatja őket abban, hogy maximálisan kihasználják a fejlődési lehetőségeiket.
- **Hozzáférés a tudáshoz:** Az MI nemcsak az ügyfelek támogatásában segíthet, hanem a coachok számára is biztosíthat hozzáférést naprakész tudáshoz, kutatásokhoz, és az iparági legjobb gyakorlatokhoz. Az elzárkózás ezen előnyök kihagyását jelentheti.

4. Rugalmasság és adaptáció hiánya

- **Rugalmasság elvesztése:** A coach szakmában fontos a rugalmasság és az adaptációs képesség. Az MI alkalmazása olyan új eszközöket és módszereket kínál, amelyek segítenek a változó piaci igényekhez való alkalmazkodásban. Az MI-től elzárkózó coachok kevésbé lehetnek képesek reagálni a gyorsan változó környezetre.

- **Az innovációtól való elszigetelődés:** Az MI egyre inkább integrálódik a különböző iparágakba, és az új technológiák iránti nyitottság elősegítheti a kreatív és innovatív megoldások kidolgozását. Az elzárkózás gátolhatja a coachokat abban, hogy új módszereket próbáljanak ki, és hogy új ügyféligényekhez igazodjanak.

5. Erősebb emberi kapcsolatokra építhető lehetőségek

- **Empátia és személyes kapcsolat erősítése:** Az MI-től elzárkózó coachok továbbra is építhetnek a személyes kapcsolatokra, empátiára és az emberi érintkezés erejére, amelyeket a technológia nem képes teljes mértékben helyettesíteni. Ezzel egyes ügyfeleket, akik a személyességet részesítik előnyben, továbbra is sikeresen vonzhatnak.

Összességében az MI használatától elzárkózó coachokra jelentős kihívások várnak a piaci versenyben, a fejlődési lehetőségek kihasználásában, és a rugalmasság fenntartásában. Ugyanakkor, ha sikerül a technológiai elzárkózást olyan értékekkel és módszerekkel kompenzálni, amelyek a személyes kapcsolatokat erősítik, a coachok továbbra is relevánsak és sikeresek maradhatnak egy szűkebb, de elkötelezett ügyfélkör számára.”

A szerző gondolatai

Ahogy felkészültem a témából, megannyi hazai és külföldi coach álláspontját elolvastam a kérdéskörrel. Kiválóan ráéreztek egy-egy fontos aspektusára, de benyomásom szerint egyik sem volt annyira átfogó és objektív, mint az MI válaszai.

Számomra a leginkább meggyőző az volt, ahogy tudatában van saját korlátainak és meglepően jó önreflexióval rendelkezik a saját „coach képességeinek” határáról. Miközben sokan azzal vádolják például, hogy nem képes teljes mértékben értő figyelemmel lenni egy esetleges coaching beszélgetés során, vajon a coachok oldaláról felmerül-e önreflexióként, hogy bizony mi sem tudunk mindig 100%-ot nyújtani? Mert fájhat a fejünk, lehetünk kimerültek vagy éppen kevésbé fókuszáltak, hiszen „nem vagyunk robotok”. Ő viszont az. Ő mindig teljesítménye 100%-át tudja nyújtani az ügyfélnek.

A magam oldaláról a vele készített interjú még inkább meggyőzött arról, hogy nyitni kell az MI felé, kiaknázni és ügyesen használni a benne rejlő lehetőségeket. Ugyanakkor „kiváltani” nem fogja a coachokat, mert létezik egy univerzálisan belénk, emberekbe kódolt ösztön: más emberekkel való kapcsolódásra vágyunk. Lehet, hogy előbb-utóbb minden coach készséget kifejleszt az MI, de ember sohasem lesz.



KÁRMÁN EDIT

VERSENGÜNK VAGY EGYÜTTMŰKÖDÜNK A MESTERSÉGES INTELLIGENCIÁVAL?

MI vagy Mi?

Hívott a cím, aztán felfedezem magamon, hogy coachként már a kérdésben is találok kérdést. Az első kérdés számomra a címben talán az, hogy a vagy-ot helyettesíthetjük-e az „és” szóval?

Versengünk vagy együttműködünk a mesterséges intelligenciával coachként?

Az elmúlt években a mesterséges intelligencia (MI) rohamos fejlődése minden iparágban éreztette hatását. Az MI ma már a mindennapjaink része, és alapjaiban változtatja meg a különböző szakmák működését, így a coachok munkáját is. Felvetődik a kérdés bennem is: vajon a coach szakma jövőjében a mesterséges intelligencia egy új eszköz, vagy konkurencia lesz?



A coaching lényege az egyéni fejlődés támogatása, a kliens erőforrásainak feltárása és a célkitűzések elérésének segítése. A coachok empátiája, kommunikációs készségei és képessége, hogy megértsék az emberek érzelmeit és motivációit, eddig nélkülözhetetlennek tűntek. Az MI azonban új távlatokat nyit, mivel képes nagy mennyiségű adat feldolgozására, személyre szabott elemzések és ajánlások készítésére. Ez egyre inkább megkérdőjelezi, hogy hol ér véget az emberi coach szerepe, és hol kezdődik a mesterséges intelligencia hasznosítása.

Az MI egyik legnagyobb előnye a coach szakmában a precíz, adat-alapú elemzések készítése. Az MI-algoritmusok képesek felmérni a kliens érzelmi állapotát, szokásait, és még hangulatváltozásait is, ezek alapján személyre szabott javaslatokat és stratégiákat kínálva. Az MI segítségével végzett coaching lehetőséget ad a folyamatos fejlődésre, hiszen az algoritmusok képesek folyamatos visszajelzéseket adni a kliensek számára, ami gyorsabb eredményekhez vezethet. Ilyen például a fejlett beszédfelismerő rendszerek használata, amelyek a kliens hangjából, hangsúlyából következtetnek érzelmi állapotokra.



Mindazonáltal fontos tisztában lennünk az MI korlátaival. Bár az algoritmusok hatékonyan képesek az adatfeldolgozásra és elemzésre, az emberi kapcsolatok mélyebb rétegeit, mint például az érzelmek és a finom nonverbális jelek teljes körű értelmezése, még nem képesek teljesen helyettesíteni. Az MI képes ugyan felismerni bizonyos érzelmeket, de még nem rendelkezik azzal a személyes empátiával, amely a sikeres coaching egyik kulcsa.

Létezik holisztikus megközelítés is. A biorezonancia a test energetikai állapotának mérésével és harmonizálásával dolgozik, így segíthet a kliensek fizikai, érzelmi és mentális állapotainak együttes kezelésében. Ez összhangban állhat a coaching holisztikus céljaival, ahol a személy egészét vesszük figyelembe. Ezen a területen is számos adat és mérés lehetőség van, aminek feldolgozását egy MI hatékonyabban képes megtenni, mint mi, emberek.

Az MI és a coachok közötti kapcsolat szempontjaim szerint nem feltétlenül versengő.

Az optimális megközelítés inkább a mesterséges intelligencia használatának integrálása a coaching folyamataiba, mint eszköz, amely kiegészíti a coachok munkáját. Az MI például elősegítheti az adatelemzést, segíthet az ügyfelek fejlődésének nyomon követésében, de a személyes találkozások, az emberi interakciók továbbra is alapvető fontosságúak maradnak.

Fontos kiemelni, hogy az MI önmagában nem képes az ügyfelek mély belső motivációinak feltárására vagy egyéni élethelyzeteik komplexitásának megértésére. Ehhez az emberi jelenlét és a coach empatikus képességei elengedhetetlenek. Ugyanakkor az MI-t használhatjuk arra, hogy a rutinmunkák egy részét átvállalja, így a coach több időt fordíthat a klienssel való személyes kapcsolatra.

Az MI további lehetőségeket nyit az online coaching elterjedésében is. Az algoritmusok képesek arra, hogy valós idejű visszajelzéseket adjanak a kliensek fejlődéséről, akár videó- vagy hangfelvételek elemzésén keresztül is. Ez különösen hasznos lehet a nagyvállalati coachingban, ahol a vezetőknek gyors, hatékony megoldásokra van szükségük. Az MI tehát lehetőséget biztosít arra, hogy a coachok bővítsék szolgáltatásaik körét, és olyan ügyfeleket is elérjenek, akiket korábban nem.

Végül nekünk, coachoknak az egyik legfontosabb feladat a jövőben az lesz, hogy megértsük az MI-t és megtanuljuk, hogyan lehet a leghatékonyabban integrálni azt a folyamatainkba. Az MI nem helyettesíti a coachokat, hanem egy új lehetőséget ad arra, hogy a szakma még hatékonyabbá és szélesebb körűvé váljon. Az MI-alapú eszközök segítségével a coachként jobban megérthetjük klienseinket, gyorsabban tudunk reagálni igényeikre, és testreszabottabb megoldásokat kínálhatunk.

Összefoglalva, a mesterséges intelligencia nem ellenség, hanem egy új eszköz, amelyet a coachként is szakma előnyünkre fordíthatunk. A legfontosabb, hogy a félelmet magunkban is fedezzük fel az új technológiáktól és tanuljunk, alkalmazkodjunk és integráljuk az MI-t a munkánkba, hogy még nagyobb értéket teremtsünk ügyfeleik számára. Fontosnak tartom még továbbá az MI fejlődésének követését, hiszen így tudunk további fejlődésben részt venni közösen.

Az MI jövője nem a verseny, hanem az együttműködés útja, amely során az emberi tapasztalat és technológiai fejlettség egyesülve segítheti a személyes és szakmai fejlődést.

A cikk írásában segítségemre volt az MI. Szakirodalmakat kerestem vele a témában és a képet is segítségével készítettem.

Mi már együttműködünk.

Források:

Jarrah, M. H. (2018): „Artificial Intelligence and the Future of Work: Human-AI Symbiosis in Organizational Decision Making”

Goradia, A. (2020): „The Role of Artificial Intelligence in Coaching: A Perspective”

Gartner (2021): „How AI Can Augment Coaching for Leaders”

Cox, E., Bachkirova, T., & Clutterbuck, D. (2018): „The Complete Handbook of Coaching”

Harvard Business Review (2019): „How AI is Changing the Coaching Industry”

McKinsey & Company (2020): „The Future of AI in People Management and Coaching”



GROZDITS ADRIENN

AZ MI EREJÉVEL: A COACHING ÚJ LEHETŐSÉGEK KAPUJÁBAN

Mikor megláttam a pályázat kiírását eszembe jutott egy régi, klasszikus film: A 200 éves ember. A történet szerint egy közönséges háztartási robot – egy technikai hiba miatt –, emberi tulajdonságokra tesz szert. A történet jól tükrözi az emberek jelenlegi aggodalmait a mesterséges intelligenciával kapcsolatban. Az MI fejlődése azonban nemcsak kihívásokat, hanem óriási lehetőségeket is hordoz magában, különösen a coaching területén.

A kommunikációs vívmányok fejlődésével egy „Gutenberg-forradalom”-ban vagyunk, amikor az információ- és tudásáramlás új szintre lép és ez hatással van a társadalmunkban bekövetkező változásokra is. Ha valaki érez magában némi

ellenállást az teljesen normális. Hiszen az ember sejtszinten arra van kódolva, hogy szeresse a kontrollt, így ösztönösen fél az újtól. De azt is tudjuk, hogy ezzel párhuzamosan vágyunk a fejlődésre. Ha egy robot el tud végezni helyettünk bármilyen feladatot, akkor a felszabadult kapacitásunkat miért ne használhatnánk fel valami még hasznosabbra.

Forradalom kapujában

Az MI már most is forradalmasítja a coaching szakmát, például az érzelemfelismerő algoritmusok segítségével a coachok képesek az ügyfelek érzelmi állapotának mélyebb megértésére, vagy a neurofeedback alkalmazásával valós időben követhetik az ügyfelek agyi aktivitását. A körvonalazódó minták (mozgás, viselkedés, hangulat) segíthetnek megérteni, hogyan reagál az ügyfél különböző helyzetekre, és hogyan lehet még hatékonyabban támogatni. Ezek az eszközök lehetővé teszik a személyre szabottabb coaching folyamatot.

A coachingot gyakran éri az a vád, hogy hatását nem lehet mérni. Az MI segítségével láthatóvá tehetjük a szkeptikusok számára is, hogy mi történik az emberi agyban. Ez a fajta vizuális megjelenítés az idősebb generáció tagjai számára is meggyőző erővel bírhat. A megértés és a változás generátora: a tudatosság. A technika segítségével láttatjuk a testben végbemenő folyamatokat, aminek katartikus élménye lehet és cselekvésre buzdíthat.

Trendek a jövőben

A trendek azt mutatják, hogy az MI egyre nagyobb szerepet játszik a coachingban, főként az olyan alkalmazások révén, amelyek segítik a vizualizációt, az önreflexiót és a mérésen alapuló fejlődést. Kutatások szerint a biofeedback alapú technológiák segítenek a tudatosság növelésében és a stresszkezelés javításában. A következőkben arra szeretnék példákat hozni, milyen elérhető eszközök vannak jelenleg, melyeket már használnak coaching folyamatban. Az applikációk tárháza napról napra szélesedik a kereslet és kínálat változásának alakulásával. Lássunk néhány példát:

- **Muse** (Brain-sensing Headband) egy olyan eszköz, mely EEG technológiát használ, hogy nyomon kövesse az agyhullámokat és valós időben visszajelzést adjon a meditációs gyakorlatok hatékonyságáról.
- **HeartMath** például a szívritmus-variabilitást (HRV) méri, amely összefügg az érzelmi szabályozással és a stresszkezeléssel.
- **Woebot** egy mesterséges intelligenciával működő chatbot, amely kognitív viselkedésterápiás (CBT) alapelveken alapul, és segít az ügyfeleknek kezelni a mentális kihívásokat. A CBT alapelveit számos kutatás igazolja, amelyek szerint hatékony a szorongás, depresszió és stressz kezelésében.
- A legtöbbeknek ismerős lehet az okosóráknál már használt **(Fitbit / Apple Watch)** HRV és stresszkezelés funkciókkal bővített applikációk, melyek adatokat gyűjtenek a testi és lelki állapotokról. Coachingban hasznosak a kliensek testi reakcióinak figyelésére és az életmódbeli változások mérésére, tudatosításra.
- A különböző vizuálisan is jól kidolgozott programok pedig abban segíthetnek, hogy motivált-ságunkat fenntartsuk és új szokásokra tegyünk szert. Ilyen applikáció például a Habitica, vagy ha az időmenedzsmentben szeretnénk fejlődni akkor az Asana, vagy a Trello. Az intuitív kezelőfelületek lehetővé teszik, hogy a felhasználók könnyedén eligazodjanak az alkalmazásokban akkor is, ha az még nem elérhető a felhasználó anyanyelvén.



Eugène Delacroix: A Szabadság vezeti a népet

Kétségek, kérdések

A titoktartás és az egyéb etikai kérdések megválaszolása és kezelése aggályokat vet fel a MI-vel szemben. Az eszközök használata kapcsán gyakran felmerül az adatbiztonság és az ügyfelek érzékeny információinak kezelése.

Továbbá kérdés az is, hogy mennyire képes az MI megérteni a coaching komplex dinamikáját, és mennyire hatékony olyan helyzetekben, ahol az ügyfél egyedi kihívásai mélyebb pszichológiai vagy érzelmi kezelést igényelnek. A neveléstudomány bizonyította, hogy az ember csak valódi interakcióban tud fejlődni, tehát ember az emberrel. Alfred Adler úgy fogalmazott: "Az empátia annyit tesz, mint a másik szemével látni, a másik fülével hallani és a másik szívével érezni". Tehát az emberi kapcsolatok sajátja, akárcsak a kreativitás és a társas kapcsolatok kialakításának készsége, valamint az intuíció. Bár tud érzelmeket analizálni az MI, az emberi érzelmvilág annyira összetett, hogy mi magunk sem tudjuk mikor, mit érzünk. Itt jön jól egy tapasztalt coach, aki segít megfogalmazni, kibogozni azokat vagy csak engedni, hogy megélje az érzéseit az ügyfél.

Összegzés

Az MI nem csupán egy eszköz a coaching világában, hanem egy új partner is lehet, amely lehetőséget nyújt a mélyebb, adat-alapú és személyre szabott fejlődésre. Ahogy a technológia fejlődik, úgy bővülnek a coachok eszköztárai is, amelyekkel hatékonyabban tudják támogatni ügyfeleiket. Ugyanakkor fontos felismernünk, hogy az MI soha nem helyettesítheti az emberi kapcsolatokban rejlő mélységet és empátiát. Az igazi fejlődés a két világ szinergiájában rejlik: a technológia precizitása és objektivitása egyesül az emberi érzékenységgel és kreativitással. Ezt látom a jövő coachingjának kulcsaként.

Felhasznált irodalom:

Atkinson, R. C., & Hilgard, E. (2005). Pszichológia. Osiris Kiadó.

Steigervald K. (2021). Generációk harca – Hogyan értsük meg egymást? Partvonal Könyvkiadó.

Uzsálné Pécsi I. (2022). Megtaláljuk vagy kitaláljuk magunkat? Kulcs a Muzsikához Kiadó.

Egyéb forrás:

Columbus, C. (Rendező). (1999). A 200 éves ember [Film]. Columbia Pictures.

Örvényesi Rita

Okleveles, Certified Master Level business coach, L&D és kommunikációs szakértő, vezető tanácsadó, a Magyar Coach Egyesület alelnöke, a Magyarországi Coach-szervezetek Szövetsége alelnöke. A Magyar Coachszemle egyik alapítója és társ-főszerkesztője, a Metropolitan Egyetem business és team coach képzés oktatója. 2024-ben '15 TOP Coaches of Budapest' tagja.

Dobos Elvira

Okleveles Certified Master Level coach, okleveles mentálhigiénés szakember, szervezetfejlesztési tanácsadó. A MyPro Solutions és a MyPro Analytics alapító társtulajdonosa. A Magyar Coachszemle egyik alapítója és társ-főszerkesztője. 2016-tól a Magyar Coach Egyesület elnöke, 2022-től a coach szakma hazai ernyőszervezetének, a Magyarországi Coach-szervezetek Szövetségének elnöke.

Nagy-Földi Zita

Első egyetemi diplomámat műszaki menedzserként szereztem a BME-n. 15 éves HR pályafutásom során dolgoztam HR projektmenedzserként, HR Business Partnerként, trénerként és változásmenedzserként is. 2024-ben szereztem business coach képesítést a Budapesti Corvinus Egyetemen. Coachként elsődleges és legfontosabb célom, hogy ügyfeleimnek segítsék rátalálni azon különleges képességeikre és erőforrásaikra, amelyekkel egyre sikeresebben és önazonosabban végezhetik munkájukat.

Vizdák Károly

Business és life coach, group & team coach, okleveles közgazdász, szakfordító. Közgazdász diplomáját 2006-ban szerezte a Budapesti Corvinus Egyetemen, 2011-ben ugyanitt végzett angol-magyar társadalomtudományi és gazdasági szakfordítóként és tolmácsként. Üzleti coach tanulmányait 2017-ben, a group & team coach képzést pedig 2022-ben fejezte be a Coach Akadémián. Az elmúlt 15 évben több multinacionális cégnél dolgozott. 2020 szeptembere óta a Budapesti Corvinus Egyetem munkatársa.

Vachlerné Szilágyi Valéria

Life és business coach. Multinacionális környezetben dolgozom 13 éve. Nagyon izgalmasnak tartom, amikor részese lehetek elakadások feloldásában, amikor társ lehetek válaszok megtalálásában és amikor együtt keresünk fejlődési utakat. A coaching szakma és annak eszközei segítségével ez még hatékonyabb. Azt gondolom, hogy önismerettel, önreflexióval és nyitottsággal magasabb szintre emelhetjük életünket.

Podruzsik Zsuzsanna

Munkásságom során mindig emberekkel foglalkoztam. A huszas éveim elején tanítottam is, majd időnként újabb és újabb pályára léptem. Az egyetemi business és team coach képzés (METU) és a SzomatoDráma® is támogatott abban, hogy a közösséget, melynek tagja vagyok, minél jobban támogathassam. A közös munka során változatos módszerekkel és műfajokkal dolgozom a karrier-coaching, business coaching eszköztárán át, a tranzakcióanalízis, pszichodráma, erdőmerülésen át a SzomatoDráma®-ig.

Dorozsmai Viki

Bölcsészként közel áll hozzám az írott és az élőnyelv, a kommunikáció. Szakterületem az emberi játszmák és kapcsolatok, a generációs különbségek. Az emberi viselkedési mintázatok, háttér motivációk tanulmányozása, elemzése és ezek megváltoztatása az egyéni érdekek mentén. Hiszem, hogy a világ változása újfajta igényeket generál mind magánéleti, mind business területen. Ezek az igények pedig újfajta kihívások elé állítanak minket coachokat is. A kihívások lehetőséget teremtenek a folyamatos fejlődésre és tanulásra.

Gátfalvi Katalin

Mentálhigiénés szakember, coach, tréner, és közgazdász. Sokszor kérdezik tőle: hogyan kapcsolódik e két terület? A közös pont a logika mind a matematikában, mind az emberek viselkedésében. A közel 17 évnyi vezetői, majd az ezt követő tanácsadói, oktatói, fókusztréneri munkája során mindezt meg is tapasztalhatta. Jelenleg is támogatja a belső útvesztőkben való eligazodást az álmok, célok megvalósítása érdekében.

Kiss Olga, PhD

A Budapesti Corvinus Egyetemen tanít filozófiát, a Pécsi Tudományegyetem business coach képzésében reflektív praxist. Az ELTÉ-n szerzett matematika-filozófia, a BME-n bankinformatika szakos diplomát, a GROW-ban pedig coach végzettséget. Megalakulása óta az EMCC Magyarország Egyesület tagja, amelynek 10 éven át elnökségi tagja is volt. Jelenlegi kutatási területe a reflektív praxis elmélete és gyakorlata, valamint – ehhez kapcsolódóan – a különböző coaching megközelítésmódok filozófiai háttere.

Kovács Márta

9. éve dolgozom pályaváltókkal, elsősorban 40-50 feletti korosztállyal. Alapképzettségem tanár és a tudásátadást tekintem életfeladatommak. Teszem ezt workshopok, csoportos coaching és egyéni coaching alkalmával is, a coaching folyamatokon túl.

Jómagam is kései pályaváltó vagyok – 54 évesen váltottam, harmadszorra találtam meg az igazán nekem való segítő foglalkozást, a coaching formájában.

Szabó Tamara MCC

Business-, executive-, DEI coach, teamcoach, organizational coach; a Co-Create Coach Camp és a Co-Create TeamCoach Camp egyik alapítója és vezetője. Több mint tíz évet töltöttem el multinacionális környezetben. 2010-ben kezdődött fejlesztő szakemberi pályafutásom. Mára már nagyon sok módszertanban (egyéni, csoportos, teamcoaching, facilitáció, készségfejlesztés, komplex szervezetfejlesztés) otthonosan mozgok. Az elmúlt években 150+ coachot és teamcoachot, csoportos coachot képeztem.

Fülöp Géza

Fizikusból lett cégvezető, gyakorló teal / holokratikus szervezetépítő. Fizikusként kezdtem a pályafutásomat, a göteborgi egyetemen doktoráltam elméleti fizikából. Utána pár évtized telekommunikáció következett, egy kétéves úripari kimotozúlással. Jelenleg a Qamcom svéd tanácsadó cég középEurópai leányvállalatát vezetem Budapesten. Cégünk segít ügyfeleinek a legújabb technológiákat bevezetni és nehéz technikai jellegű kihívásokat megoldani. Feladatunknak érezzük az MI olyan dimenzióit megérteni és munkára fogni, amely valóban előmozdítja ügyfeleink és a társadalom problémamegoldási készségét.

Halász Kinga

Mester diplomás kommunikációs szakember, coach és tréner vagyok. 2018 óta támogatom a hozzám forduló ügyfeleket. Kiemelt területem a kommunikáció és az önbizalomfejlesztés, ugyanakkor szerencsés vagyok, hiszen az elmúlt több száz coaching folyamat során a legváltozatosabb témákban kísérhettem ügyfeleimet. Mottóm: Egyenes szó, világos cél, tiszta szív!

Kármán Edit

Hiszek az egyének és a csapatok saját megoldásaiban és erejében és ehhez a csodás kibomló folyamathoz társulok coachként. Erősségeim közé tartozik a természetes környezeti elemek, mint az erdő használata a folyamatok során, valamint a mozgás, járás hatása a coaching folyamatokra. Hiszem, hogy emberi tényezőkön kívül is erős támogatás jön környezetünk hatásaiból önazonos folyamataink felé. Egyik küldetésemnek érzem, hogy ezt megmutathassam.

Grozdits Adrienn

Okleves business és team coach, kommunikációs szakember, intézményi kommunikátor. A coaching tanulmányaim hatására sok mindent megértettem és változtattam magamon, aminek az eredményeként ma már kiegyensúlyozottabb lettem és ezáltal a családi életünk is. A cikkemben szerettem volna rávilágítani, hogy az önismeret mennyire fontos a szülői szerepben, hiszen a szülő-gyermek kapcsolat kihatással van egész életünkre. A kutatásomból kiderült, hogy mely területeken szeretnének fejlődni a szülők és hogy a coaching eszköztár alkalmas a szülők támogatására.

