



II° Reparto Analisi e Sviluppo Bioinformatica Militare
Ricerca Operativa BRIA

Domanda di apertura di Ilaria :

«Nicolini, la mediazione civile e commerciale si prepara a compiere un salto di qualità: dalla PdR UNI 98:2020 verso una vera Norma UNI. Ma questo passaggio avviene proprio mentre l'intelligenza artificiale cambia il modo in cui leggiamo i dati, i documenti, le relazioni e persino i conflitti. Secondo lei, siamo davanti a un semplice aggiornamento tecnico o all'inizio di una nuova idea di giustizia collaborativa?»

Mediare il conflitto nell'era dell'IA: dalla PdR UNI 98:2020 alla Norma UNI verso un nuovo modello BRIA di giustizia collaborativa

Autorità, colleghi, professionisti della mediazione, rappresentanti delle istituzioni, oggi siamo chiamati a riflettere su un passaggio che non è soltanto tecnico, ma profondamente culturale: il passaggio dalla Prassi di Riferimento UNI 98:2020 alla futura Norma UNI sul procedimento di mediazione civile e commerciale.

Può sembrare, a prima vista, un tema riservato agli addetti ai lavori: una trasformazione da prassi a norma, da documento applicativo a standard più maturo, da riferimento operativo a modello consolidato. In realtà, dietro questo passaggio si nasconde una domanda molto più grande: quale idea di giustizia vogliamo costruire nell'epoca dell'intelligenza artificiale?

Perché la mediazione non è soltanto una tecnica di composizione delle controversie. La mediazione è una forma evoluta di civiltà giuridica. È il luogo nel quale il conflitto smette di essere soltanto contrapposizione e può diventare comprensione, responsabilità, ricostruzione del rapporto. È il momento in cui le parti, invece di consegnare integralmente la loro storia a una decisione esterna, vengono accompagnate a riappropriarsi della propria capacità di scelta.

La UNI/PdR 98:2020 ha avuto un merito importante: ha contribuito a ordinare un campo complesso. Ha individuato fasi, competenze, responsabilità, ruoli, requisiti organizzativi. Ha dato al procedimento di mediazione una grammatica comune. E in un Paese come l'Italia, nel quale troppo spesso le buone pratiche restano affidate alla sensibilità dei singoli, costruire una grammatica condivisa significa fare un passo decisivo verso la qualità, la trasparenza e la fiducia.

Ma oggi non basta più parlare soltanto di procedura. Non basta più dire che la mediazione deve essere corretta, ordinata, documentata, conforme. Tutto questo resta indispensabile, ma non è più sufficiente. L'ingresso dell'intelligenza artificiale, della bioinformatica dei dati, della realtà immersiva e degli ambienti digitali avanzati ci impone di ripensare il modo stesso in cui osserviamo il conflitto.

Ed è qui che propongo una riflessione sul modello BRIA applicato alla giustizia collaborativa.



*II° Reparto Analisi e Sviluppo Bioinformatica Militare
Ricerca Operativa BRIA*

BRIA significa Bioinformatica, Realtà Immersiva e Intelligenza Artificiale. Tre discipline che, se correttamente integrate, non devono sostituire l'uomo, non devono sostituire il mediatore, non devono sostituire la funzione umana della giustizia. Devono, piuttosto, potenziarla. Devono aumentare la capacità di comprendere, analizzare, prevenire e ricomporre.

L'intelligenza artificiale può aiutare a leggere grandi quantità di documenti, individuare ricorrenze, isolare punti di convergenza e divergenza, ricostruire cronologie complesse, segnalare incoerenze, proporre scenari negoziali. Ma l'IA non conosce il dolore umano. Non conosce l'orgoglio ferito, la paura, la sfiducia, il senso di ingiustizia che spesso sta dietro una lite civile, commerciale, familiare o societaria. Per questo l'IA, nella mediazione, non può essere giudice e non può essere mediatore. Può essere strumento. Può essere supporto. Può essere lente di ingrandimento. Ma la responsabilità deve restare umana.

La realtà immersiva può aprire possibilità straordinarie. Pensiamo alla possibilità di ricostruire virtualmente un luogo oggetto di controversia, un cantiere, un immobile, un incidente, una dinamica tecnica, un ambiente produttivo. Pensiamo a una mediazione in cui le parti non discutano soltanto su fotografie, perizie e planimetrie, ma possano entrare in una ricostruzione digitale condivisa, osservare insieme il problema, comprendere meglio le reciproche posizioni. In molti conflitti, infatti, le parti non litigano solo perché vogliono cose diverse; litigano perché vedono realtà diverse. La realtà immersiva può aiutare a costruire una realtà comune.

La bioinformatica, intesa in senso ampio come cultura del dato applicata ai sistemi complessi, può insegnarci un principio fondamentale: ogni conflitto è un organismo vivente. Ha una genesi, una progressione, fattori di aggravamento, segnali deboli, punti di rottura e possibilità di cura. Se impariamo ad analizzare il conflitto come un sistema dinamico, possiamo intervenire prima che diventi patologia sociale, prima che degeneri in causa lunga, costosa, distruttiva.

La nuova Norma UNI sul procedimento di mediazione civile e commerciale dovrebbe allora avere il coraggio di guardare oltre la standardizzazione formale. Dovrebbe diventare il luogo in cui la qualità procedurale incontra la qualità tecnologica, la qualità etica e la qualità relazionale.

Qualità procedurale significa garantire regole chiare, tempi certi, ruoli definiti, tracciabilità, imparzialità e competenza.

Qualità tecnologica significa utilizzare strumenti digitali affidabili, sicuri, trasparenti, interoperabili, accessibili, verificabili.

Qualità etica significa impedire che l'algoritmo condizioni impropriamente la volontà delle parti, che i dati vengano usati senza consenso, che la tecnologia diventi una nuova forma di asimmetria tra chi la comprende e chi la subisce.



*II° Reparto Analisi e Sviluppo Bioinformatica Militare
Ricerca Operativa BRIA*

Qualità relazionale significa ricordare che il cuore della mediazione resta l'incontro. Anche quando è digitale, anche quando è assistito da IA, anche quando è supportato da ambienti immersivi, il procedimento di mediazione vive solo se riesce a generare ascolto, fiducia, responsabilità e possibilità di accordo.

Il modello BRIA di giustizia collaborativa, quindi, non è una giustizia automatizzata. È esattamente il contrario. È una giustizia più umana perché usa la tecnologia per liberare tempo, chiarezza e consapevolezza. È una giustizia che non confonde la velocità con la superficialità. È una giustizia che non usa l'IA per decidere al posto delle persone, ma per aiutare le persone a decidere meglio.

In questo senso, il mediatore del futuro dovrà essere una figura ancora più alta, non meno importante. Dovrà conoscere il diritto, certo. Dovrà conoscere le tecniche di negoziazione, certo. Ma dovrà anche comprendere i linguaggi digitali, i rischi dell'automazione, la gestione dei dati, la sicurezza informatica, l'impatto psicologico degli ambienti virtuali, la differenza tra supporto algoritmico e condizionamento decisionale.

La mediazione del futuro non potrà essere affidata né a un burocrate della procedura né a un tecnocrate dell'algoritmo. Avrà bisogno di professionisti capaci di tenere insieme norma, umanità e innovazione.

Ecco perché il passaggio dalla UNI/PdR 98:2020 alla Norma UNI non deve essere considerato un semplice aggiornamento tecnico. Deve essere interpretato come un'occasione storica. L'occasione per dire che la mediazione italiana può diventare un laboratorio europeo di giustizia collaborativa, capace di integrare standard, competenze, tecnologie emergenti e centralità della persona.

In un tempo in cui i tribunali sono sovraccarichi, le relazioni sociali sono fragili, le imprese hanno bisogno di soluzioni rapide e i cittadini chiedono giustizia accessibile, la mediazione può diventare non un'alternativa minore al processo, ma una forma più evoluta di responsabilità civile.

Mediare, oggi, significa molto più che trovare un compromesso. Significa ricostruire ponti dove il conflitto ha scavato fossati. Significa trasformare la tecnologia in alleata della comprensione. Significa affermare che l'intelligenza artificiale può elaborare informazioni, ma solo l'intelligenza umana può generare riconciliazione.

La sfida che abbiamo davanti è questa: costruire una mediazione aumentata dalla tecnologia, ma guidata dalla coscienza; fondata sulla norma, ma animata dall'etica; capace di usare l'IA, ma mai di delegare all'IA ciò che appartiene alla dignità della persona.

Se sapremo farlo, la futura Norma UNI non sarà soltanto uno standard tecnico. Sarà il segno di una nuova stagione della giustizia italiana: una giustizia più vicina, più competente, più collaborativa, più umana.



*II° Reparto Analisi e Sviluppo Bioinformatica Militare
Ricerca Operativa BRIA*

Una giustizia BRIA, dove bioinformatica, realtà immersiva e intelligenza artificiale non cancellano il ruolo dell'uomo, ma lo riportano al centro. Perché il futuro della mediazione non sarà deciso dalle macchine, ma dalla nostra capacità di usare le macchine per comprendere meglio gli esseri umani.

fondazione olitec



Fondazione Olivetti Tecnologia e Ricerca
Centro di ricerca iscritto presso il MISE al n° 94963214/11
e MIMIT al n° 2025-1746171248434-89

www.fondazioneolitec.it – segreteria@fondazioneolitec.it



+39 345 563 0496