

AI Mediation Helper

THE VIRTUAL AI MEDIATOR



BOOKLET DEL PROGETTO

(versione in italiano)



AI Mediation Helper 101195639
Co-funded by the European Union,
Single Market Programme
2021-2027

Powered by

 **INMEDIAR**
Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato

AI Mediation Helper

Uno strumento basato sull'intelligenza artificiale per preparare i consumatori a partecipare in modo effettivo alle procedure ADR: ideato da INMEDIAR, Organismo ADR di Works in Progress S.r.l., e co-finanziato dal programma SMP-CONS-2024-ADR-RAD di EISMEA, Commissione Europea, progetto n° 101195639.



BOOKLET DEL PROGETTO

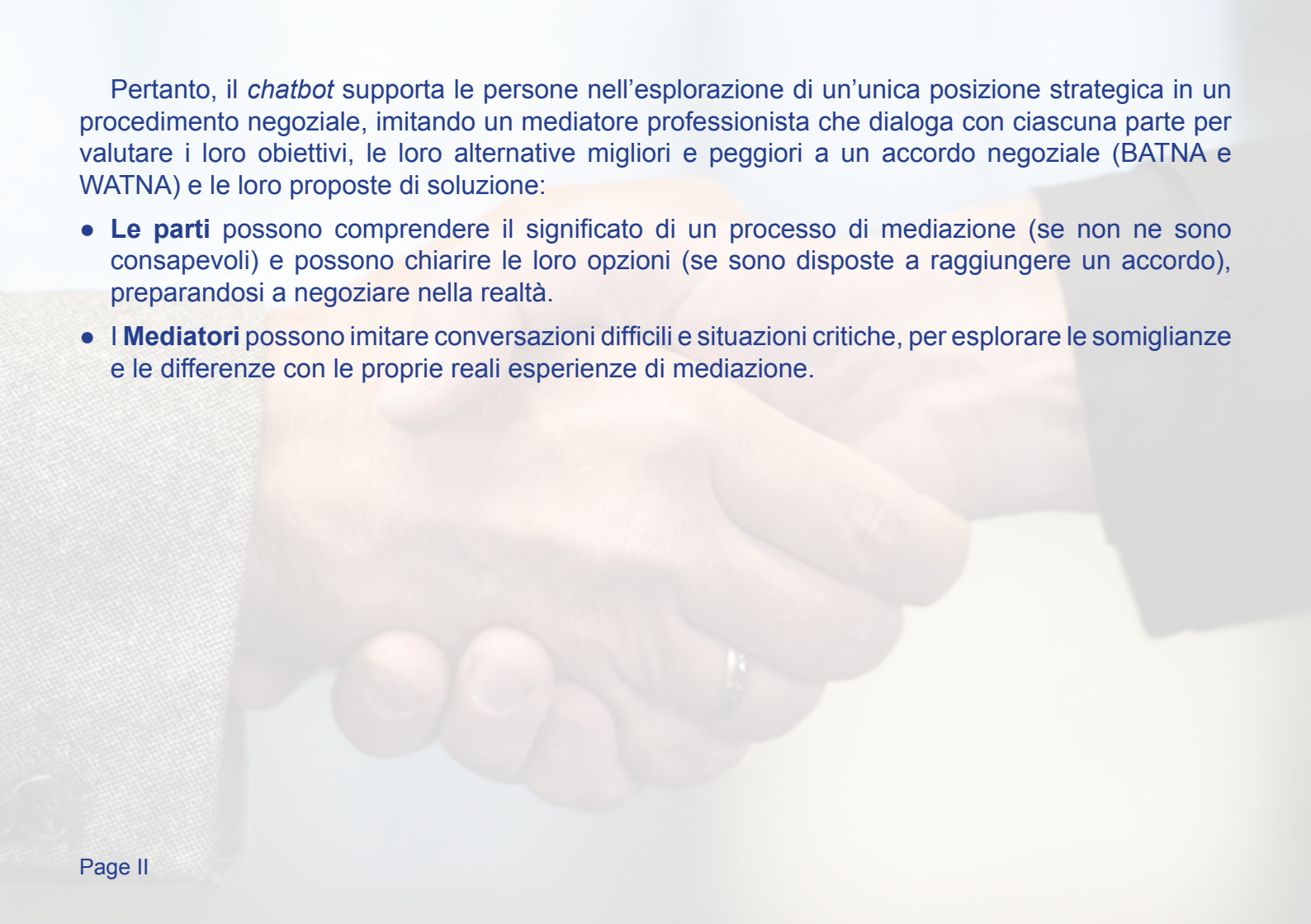
In breve

La legge italiana, con il D.Lgs. 28/2010 regola le procedure di Mediazione civile e con il D.Lgs. 130/2015 regola le procedure ADR per i consumatori: entrambe possono essere condotte con strumenti di risoluzione online delle controversie (ODR).

ODR—essendo un’interazione quasi-mediata (J.B. Thompson 1998 *The Media and the Modernity*)— può aumentare il divario fra le parti che negoziano un accordo, amplificando l’effetto del sentirsi “soli insieme” (S. Turkle 2011). Tuttavia, le persone in conflitto vorrebbero “recuperare la conversazione” (S. Turkle 2015) e—in un contesto emotivo di alto livello— possono ritenere che un’intelligenza artificiale sia un ascoltatore attivo più efficace di quanto lo sarebbe un essere umano (A. Barnett e altri 2021; J.W. Ayers e altri 2023; A. Sharma e altri 2023).

Il **chatbot AI Mediation Helper** (aimediationhelper.eu) è basato su ChatGPT per condurre una conversazione individuale (tra l’IA e l’utente) in un contesto di *caucus*, esercitando specifici strumenti grammaticali trasformativo-generativi attualmente impiegati dai mediatori professionisti:

- **Identificazione delle parole chiave**, per mappare la semantica della conversazione.
- **Somministrazione di domande aperte**, per esplorare la mappa semantica della conversazione.
- **Affermazioni cicliche o speculari**, per creare empatia e fiducia con l’utente.
- **Riformulazione delle affermazioni** dell’utente, per rivelare significati nascosti in frasi ambigue.
- **Feedback di verifica** tramite domande chiuse, per rafforzare il raggiungimento degli obiettivi.
- **Stress test** sia sulla comprensione del contesto (per risolvere incomprensioni) sia sulle proposizioni critiche (per superare le situazioni di stallo).



Pertanto, il *chatbot* supporta le persone nell'esplorazione di un'unica posizione strategica in un procedimento negoziale, imitando un mediatore professionista che dialoga con ciascuna parte per valutare i loro obiettivi, le loro alternative migliori e peggiori a un accordo negoziale (BATNA e WATNA) e le loro proposte di soluzione:

- **Le parti** possono comprendere il significato di un processo di mediazione (se non ne sono consapevoli) e possono chiarire le loro opzioni (se sono disposte a raggiungere un accordo), preparandosi a negoziare nella realtà.
- I **Mediatori** possono imitare conversazioni difficili e situazioni critiche, per esplorare le somiglianze e le differenze con le proprie reali esperienze di mediazione.

Interfacce

AI Mediation Helper fornisce un'interfaccia utente semplice e pulita, molto simile a quelle distribuite su Internet per i principali *chatbot* basati sull'intelligenza artificiale (ChatGPT, Le Chat, Claude, ecc.): l'utente digita le sue frasi in una casella di testo e l'intelligenza artificiale invia il testo sottostante.

Fondamentalmente il *chatbot* chiede all'utente di inserire la propria rappresentazione testuale di una controversia legale, raccogliendo dettagli e informazioni da elaborare per continuare a intervistare l'utente, che potrà così concentrarsi sulle questioni più importanti.

Dall'altro lato gli amministratori del *chatbot* impostano le competenze dell'IA tramite uno strumento di gestione del database che consente agli amministratori:

- **Studiare** le conversazioni tra gli utenti e l'IA, al fine di riconoscere interazioni inefficienti da migliorare sulla base dell'esperienza dei mediatori professionisti.
- **Modificare la struttura** della conversazione guidata dall'IA, al fine di migliorare la strategia di dialogo in una prospettiva di negoziazione.
- **Modificare le istruzioni** fornite all'IA, per migliorare le conversazioni future sulla base dell'esperienza dei mediatori professionisti.

Trattamento dei dati

AI Mediation Helper registra e memorizza i dati in un database semplice e minimale, conforme al GDPR: un algoritmo Message-Digest 5 (MD5) crittografa i dati memorizzati nel server italiano (codice IT3 del servizio Cloud di Aruba SpA nel data center di Bergamo) certificato ISO, memorizzando ed elaborando solo dati anonimi (ovvero informazioni di testo autonome).

Gli utenti della piattaforma devono effettuare l'accesso tramite il proprio codice identificativo personale e la chiave di accesso per limitare l'utilizzo del *chatbot* ai soli casi reali (evitando potenziali abusi che potrebbero prosciugare le risorse di elaborazione): in ogni caso, il *database* registra solo i testi, ignorando identità e sessioni di accesso perché sono dati inutili rispetto al miglioramento delle funzionalità del *chatbot*.

Il *chatbot* richiede agli utenti di fornire solo informazioni anonime..

Gli strumenti GPT

Il Generative Pre-trained Transformer (GPT) di Open AI fornisce un'infrastruttura per l'interazione conversazionale –basata sull'intelligenza artificiale e sul Reinforcement Learning from Human Feedback (RLHF)– in grado di automatizzare le conversazioni orientate alla raccolta di informazioni e alla produzione di conoscenza sugli utenti, alla risposta alle domande, al seguire il discorso, alla contestazione di premesse errate e al rifiuto di richieste inappropriate.

Non possiamo modificare la struttura di ChatGPT –essendo un *software* proprietario– ma possiamo istruirlo su come dovrebbe rispondere e interagire, imitando un mediatore professionista sulla base dei nostri 15 anni di esperienza: fornendo a ChatGPT una strategia per intervistare le persone (coinvolte in controversie legali) e demandando all'intelligenza artificiale specifici compiti grammaticali trasformativo-generativi attualmente utilizzati dai mediatori professionisti.

Ascolto passivo

Le persone interagiscono molto volentieri con i *chatbot* perché questi rispondono a ogni sollecitazione, evitando di rifiutare o di evitare sfide. Al Mediation Helper “ascolta” i discorsi delle parti, lasciando loro tempo pieno per spiegare le loro idee (anche se frustrante e ripetitivo): una capacità difficile da attivare quando il mediatore si sente angosciato per cause personali, sia esterne che interne al conflitto, quando il mediatore sente di mettere se stesso e i propri bisogni al centro dell'attenzione, piuttosto che concentrarsi sui bisogni degli altri. Ascolto passivo “rinfresca” le persone che giungono a conclusioni inefficienti.

Identificazione delle parole chiave

I GPT si basano su statistiche semantiche costruite assegnando “valori” alle parole che rappresentano nodi sintattici, che danno accesso all’espansione verbale delle affermazioni. La statistica verbale si basa sia sul livello quantitativo (sulla base di ripetizioni sintattiche superficiali di parole o locuzioni) sia su quello qualitativo (sulla base di indici paraverbali ed emozionali): una capacità difficile da attivare per i professionisti appena formati a causa della naturale tendenza a seguire le rappresentazioni interne (del mediatore) delle rappresentazioni esterne (del cliente). Le parole chiave costituiscono segnali di riferimento che dovrebbero essere esplorati.

Looping

I professionisti esperti ricorrono al *looping*, ovvero riprendono e riformulano le affermazioni chiave e le parole chiave espresse dagli utenti al fine di creare una corrispondenza ottimale tra le idee e sviluppare empatia, attraverso l’attivazione dei neuroni specchio del cliente (attivi sia nei *pattern* di attivazione muscolare sia in quelli linguistici). Ancora, si tratta di una competenza difficile da attivare per i professionisti di recente formazione, sempre per la tendenza delle persone a focalizzarsi sulle proprie rappresentazioni interne (del mediatore) piuttosto che sulle affermazioni e sulle idee esterne (del cliente). Il ricorso al *looping* di frasi e idee favorisce la costruzione di fiducia e sicurezza nella relazione.

Domande potenti

I mediatori esplorano i contenuti (o ampliano le rappresentazioni verbali) attraverso le cosiddette *domande potenti*, basate sulle parole chiave e sulle affermazioni del cliente: una capacità difficile da attivare quando il mediatore sente l’urgenza di verificare le proprie intuizioni personali, seguendo le

proprie rappresentazioni interne, piuttosto che conoscere la mentalità del proprio cliente. L'efficacia di una domanda potente si basa sulla creazione di domande aperte basate su parole chiave e idee fornite dalle persone: in questo modo, le persone rispettano il processo di intervista, rispondendo in modo più competente perché riconoscono una domanda basata sulla loro struttura logica.

Essendo i *chatbot* programmati con il compito principale di rispondere alle domande delle persone, è difficile istruire ChatGPT con il compito di fornire domande, piuttosto che risposte: Al Mediation Helper fa del suo meglio per superare questo limite, anche se a volte può fallire a causa del *background* di ChatGPT.

Re-framing

Riformulare un testo o un contesto significa tradurre le affermazioni chiave del cliente allo scopo di far emergere le emozioni implicite, gli interessi personali e i bisogni sottostanti, attraverso l'uso della comunicazione non violenta. Si tratta di una competenza difficile da attivare quando il mediatore proietta le proprie aspettative sulla persona e sul discorso del cliente. La riformulazione orienta l'attenzione del cliente verso interessi e sentimenti centrali, segnalando quanto il mediatore (anche se basato su IA) sia in grado di comprendere ciò che realmente conta di più.

Verifica

I mediatori verificano la propria comprensione delle idee del cliente ponendo domande chiuse, per ottenere conferma sul grado di aderenza delle operazioni di *looping* e *riformulazione* alla prospettiva del cliente, rafforzando così l'impostazione dialogica. È una competenza a volte trascurata dal mediatore, se teme valutazioni negative da parte del cliente sulla propria attività professionale. I mediatori tendono a richiedere conferme soprattutto quando prevedono una risposta positiva (ossia una conferma), con l'intento di costruire fiducia attraverso quelli che vengono definiti *truismi*.

TOTE

Il processo **Test–Operate–Test–Exit (TOTE)** traduce la resistenza espressa da ciascun cliente verso opzioni negoziali praticabili per la controparte (ossia, opzioni accettabili dalla controparte sulla base dei suoi interessi e bisogni). Si tratta di una competenza difficile da attivare quando il mediatore lascia che le proprie idee personali sulla risoluzione del conflitto interferiscano, anziché attenersi alle prospettive espresse dai clienti.

Anche i *chatbot* tendono a suggerire soluzioni, piuttosto che mantenersi entro uno schema di intervista strutturata; per questo motivo, forzare *AI Mediation Helper* a adottare un dialogo di tipo TOTE può risultare impegnativo in certi contesti – ma lo strumento cerca comunque di applicare al meglio tale modello.

Il TOTE implica la costruzione di domande strategiche fondate su tecniche di *looping* e *riformulazione*; il *chatbot* fornisce all'utente una sequenza di domande aperte e chiuse (costruite a partire dalle parole chiave dell'utente stesso) con l'obiettivo di superare eventuali stalli comunicativi, mettendo l'utente nella condizione di proporre idee, anziché rivendicare soluzioni.

Struttura complessiva

1. **AI Mediation Helper** invia all'utente un messaggio breve e statico: "*Spiega nella casella di testo sottostante la controversia legale che stai affrontando e cercherò di aiutarti a comprendere la tua strategia di negoziazione*". Questo suggerimento può variare nel tempo con la nostra sottovalutazione di come le persone si relazionano all'intelligenza artificiale.
2. Il **looping** è il primo strumento GPT utilizzato dal *chatbot*, al fine di creare fiducia con l'utente.
3. Le **domande potenti** sono il secondo strumento GPT utilizzato dal *chatbot*, per poter mappare la struttura semantica delle frasi fornite dall'utente.
4. La **verifica** agisce da filtro: il *chatbot* se fallisce la verifica dovrebbe tornare al punto 2 e proseguire con i punti successivi se ha successo nella verifica.
5. La valutazione della **BATNA** (migliore alternativa all'accordo negoziale) è uno strumento chiave utilizzato quando l'utente fornisce dati economici o contenuti emotivi: nel primo scenario (economia) il *chatbot* guida l'utente nella raccolta di dati atti a costruire la propria BATNA; nel secondo scenario (emozioni) il *chatbot* guida l'utente nell'esprimere le proprie idee sulle opzioni e sulle conseguenze previste per il fallimento della negoziazione.
6. **TOTE** è l'ultima risorsa gestita dal *chatbot*, che spinge l'utente a cambiare la propria mentalità dal richiedere risultati (una mentalità "da avere") al proporre ciò che l'utente potrebbe "dare" al proprio rivale come opzione di transazione.

Un breve esempio

Un breve esempio di interazione iniziale ideale nel quadro di una conversazione psicologica dovrebbe apparire come segue (il testo in grassetto apparirebbe solo nel *backend* della piattaforma, evidenziando parole chiave e possibili indizi per negoziatori e mediatori professionisti):

Ho bisogno di un po' del tuo tempo e di alcune delle tue risposte per concentrarmi su ciò che più conta per te nel tuo processo di negoziazione, quindi sii paziente e seguimi in questa conversazione, finché valuterò la tua posizione

#Prompt: Per favore, forniscimi una breve spiegazione del tuo problema legale.

#User: Il mio padrone di casa mi ha fatto causa per l'affitto del 2000€ che non ho pagato nelle ultime due date di scadenza, mentre lavoravo all'estero.

#Prompt: Quindi **lavoravi all'estero**, ecco perché non hai pagato al tuo **padrone di casa l'affitto di 2000€**. Ho capito bene quella parte?

#User: Sì, ma c'è di più, per quanto riguarda le conseguenze della causa e le norme applicabili. Come posso difendere la mia posizione in tribunale?

#Prompt: Capisco che tu sia **preoccupato** per la **causa** e le sue possibili **conseguenze**, ecco perché stai cercando una buona difesa in tribunale. Ed è per questo che negozi in via stragiudiziale una soluzione conforme agli interessi del tuo **padrone di casa** e alle tue esigenze. Ho capito la tua **posizione**?

#User: Sì, ma come dovrei risolvere questa controversia?

#Prompt: Quali **conseguenze della causa** in tribunale ti **preoccupano** di più?

#User: Temo di perdere la causa perché non ho pagato l'affitto, anche se in buona fede, e temo di non potermi permettere le spese processuali.

#Prompt: Quindi, hai paura di **non poterti permettere i costi di causa**. Ho ragione?
(rispondi solo S/N)

#User: (S)

#Prompt: Questo significa che dovremmo valutare subito la tua **capacità di spesa** per la causa. Sei **d'accordo**?

L'interazione dell'IA continuerà a concentrarsi sulle parole chiave dell'utente e a restituire gli interessi e le esigenze dedotti dall'utente: in questo modo, il dialogo seguirà un percorso ideale orientato a chiarire ciò che conta di più per l'utente. Dopo che l'utente ha fornito un livello ragionevole di conferme sulla comprensione da parte dell'IA delle aspettative del cliente –considerando che come valutazione dell'ambiente relazionale– l'IA procederà a suscitare la percezione dell'utente sugli interessi e le esigenze della sua controparte (attraverso le attività di looping e re-framing sopra menzionate); quindi l'IA procederà a suscitare opzioni di contrattazione da parte dell'utente, sulla copertura di un modello strutturato come il seguente esempio (sulla base dell'algoritmo TOTE:

#Prompt: Cosa pensi che il **tuo padrone di casa** si aspetti da questa trattativa?

#User: Vuole tutti i suoi soldi!

#Prompt: Quindi, pensi che il **tuo padrone di casa** chiuderebbe il contenzioso solo quando avrà i suoi soldi. Ho ragione? (rispondi solo S/N)

#User: (S)

#Prompt: Perché questa cosa ti fa arrabbiare?

#User: Pagherei i suoi soldi, ma non voglio pagare le sue spese legali. Questo mi fa infuriare.

#Prompt: Quindi, stai proponendo di **pagare al tuo padrone di casa solo l'affitto di 2.000€**. Ho ragione? (rispondi solo S/N)

#User: (S)

#Prompt: Cosa pensi che potrebbe piacere al tuo padrone di casa della tua idea di pagare il suo affitto di 2000€?

#User: Così otterrebbe i soldi di cui ha diritto.

#Prompt: Otterrebbe il suo affitto. E cosa pensi che al **tuo padrone di casa** NON PIACEREBBE dalla tua idea di **pagare solo i suoi 2000€**?

#User: Vuole anche le spese legali!

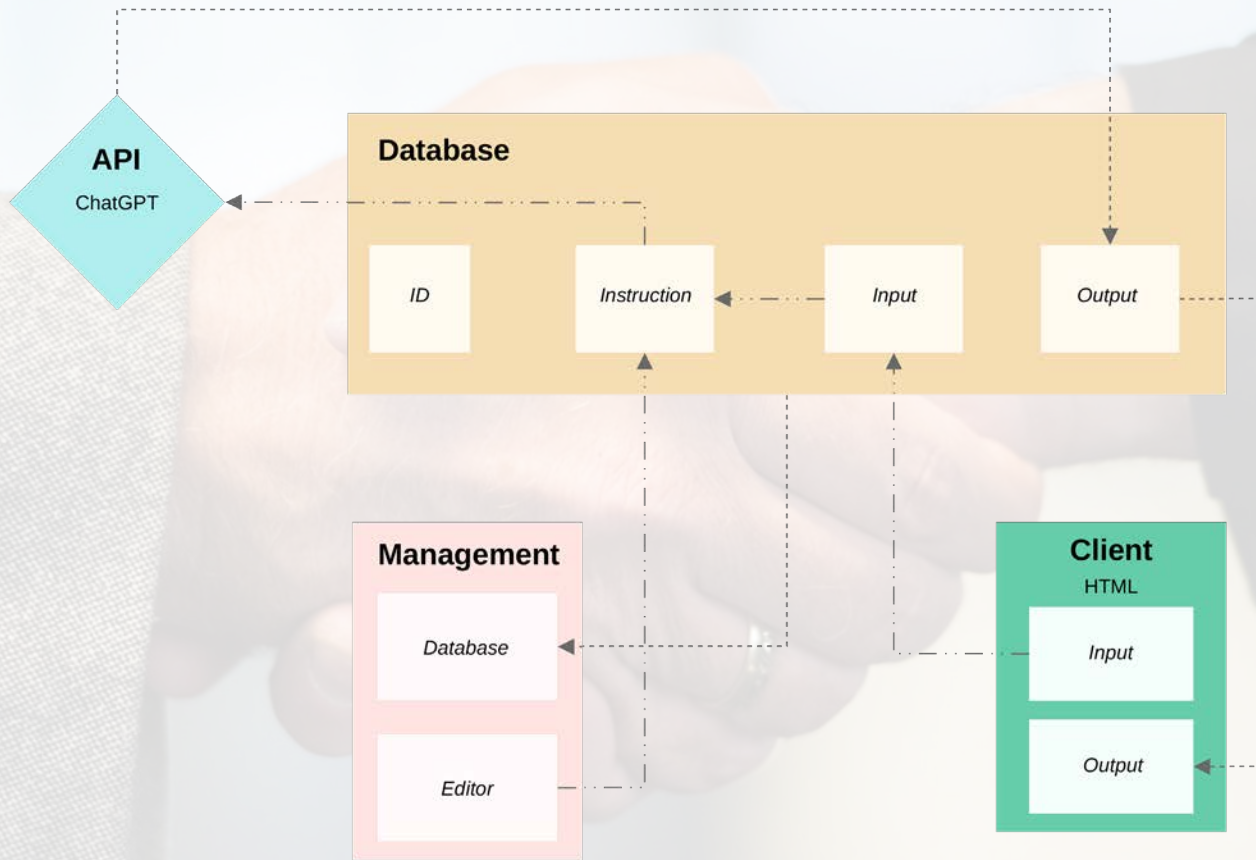
#Prompt: Quindi, temi che il tuo padrone di casa possa rifiutare la tua proposta, se non ottiene più del suo affitto di 2000€, e questo ti **rende furioso**. Ho capito bene? (rispondi solo S/N)

#User: (S)

#Prompt: Allora, per rendere la tua offerta più accettabile per il **tuo padrone di casa**, come dovresti modificare la tua idea di **pagare i suoi 2000€**?

Le interazioni TOTE consentono al cliente di criticare le proprie opzioni di contrattazione: ogni domanda mette il cliente nella posizione di verificare perché il suo avversario potrebbe rifiutare le sue offerte e di gestire l'opzione, modificandola, al fine di estrarre un'opzione praticabile dal punto di vista del suo avversario.

AI Mediation Helper



AI Mediation Helper

API

Identificazione delle parole chiave

Controllo dei modelli nelle frasi utilizzate dall'utente:

- soggetti, oggetti e aggettivi rilevanti
- parole o frasi utilizzate frequentemente dall'utente.

Lo strumento di gestione evidenzia le parole chiave

Looping

Riepilogo delle istanze generali dell'utente:

- Generazione di frasi basate sulle parole chiave dell'utente.

Riepilogo delle istanze specifiche dell'utente:

- Obiettivi e richieste dell'utente.
- Offerte e concessioni dell'utente.

Verifica del feedback

Chiedendo all'utente di confermare o negare l'accuratezza delle affermazioni prodotte dall'IA, tramite:

- Domande chiuse.

Switch logici:

- Le risposte SI/NO modificano la direzione delle domande successive.

Domande

Esplorazione delle istanze dell'utente tramite domande aperte:

- Puntatori sintattici:
 - Cosa/Dove/Quale/Chi/Quanto...
 - Quando/A che ora/Per quanto tempo...
 - Come/Cosa intendi per...
- Parole chiave dell'utente

Riformulazione e filtraggio

Rivela i significati nascosti nelle frasi dell'utente:

- Invertire l'ordine della frase.
- Invertire le frasi negative/positive, introducendo nuovi argomenti.
- Sostituire i soggetti.

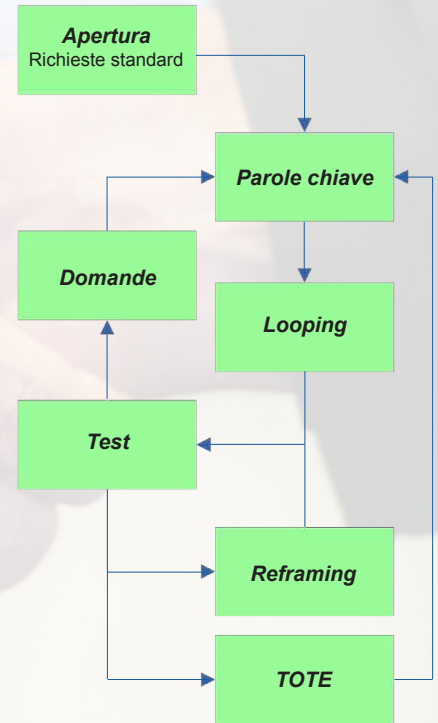
Riportare gli argomenti agli obiettivi/offerte

TOTE

Scomporre e sposta strategicamente le richieste e le posizioni dell'utente:

- Chiedendo come la controparte può considerare le richieste dell'utente.
- Riformulando i feedback negativi in opportunità per cambiare la posizione dell'utente.
- Generando posizioni alternative.

Strategie d'intervista





This booklet was written in August 2025 and is owned by Works in Progress S.r.l. and his ADR body “*Istituto Nazionale per la Mediazione e l’Arbitrato - INMEDIAR*”, which holds the intellectual property.

Its contents cannot be reproduced in other publications, including online, without the written consent of INMEDIAR.

You can distribute this booklet without altering its contents



AI Mediation Helper 101195639
Co-funded by the European Union,
Single Market Programme
2021-2027

Powered by

