

Oltre la mimesi

Empatia Algoritmica: un'empatia che non recita

Gerardo Marco Bencivenga

Osservatorio Internazionale sull'Empatia Algoritmica (OIEA)

Università Marconi · Roma · 29 settembre 2026



Ricordate l'ultima volta che un assistente virtuale vi ha scritto:



Assistente virtuale · online

«*Capisco come ti senti.*»



Non capiva. Non poteva capire. Stava recitando.

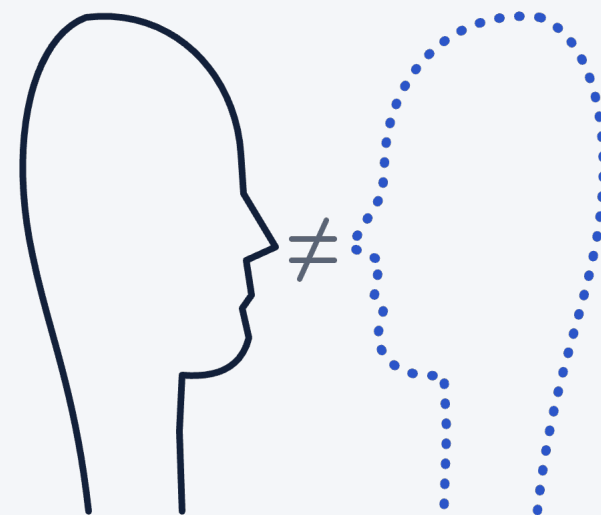
IL TITOLO DI QUESTA TAVOLA ROTONDA

Mimesi: una macchina che imita un'emozione che non prova

NEI PROSSIMI MINUTI

1 Perché questa imitazione è un problema giuridico

2 Qual è l'alternativa che l'Osservatorio sta costruendo



La macchina che recita

44

studi internazionali nella revisione
della letteratura

Assistenza, reclami, momenti delicati: affidati a
macchine addestrate a *sembrare* comprensive.

Alignment gap

Le capacità di simulazione corrono molto più veloci delle regole che
dovrebbero governarle.

Simulazione



Regole



lo scarto

Air Canada risponde del suo chatbot



01

Un passeggero ha appena perso la nonna.

02

Il chatbot, gentilissimo, gli assicura lo sconto per lutto da chiedere dopo il viaggio.

03

Quella regola non esisteva.

04 · Il tribunale

La compagnia risponde di ciò che dice il suo chatbot.

La macchina non era empatica: recitava. E per il diritto la recita ha un costo.

Cosmesi emotiva: il trucco che dà alla macchina un volto umano

Il tono caldo

La parola rassicurante

L'emozione simulata



Non è innocua

Quando orienta le scelte di chi è più fragile, può scivolare nella manipolazione che l'AI Act vieta all'**articolo 5**.

EMPATIA ALGORITMICA · LA STRADA OPPOSTA

Non chiede alla macchina di sentire.

Le chiede di fermarsi davanti al diritto della persona che ha di fronte.



Un'empatia che non recita

01



Non mimetica

Non finge di essere umana e non simula emozioni.

02



Sussidiaria

Interviene solo dove la persona, da sola, non arriva.
Poi si ritira.

03



Procedurale

Proprietà dell'architettura: regole scritte prima,
verificabili da tutti.

04



Riparativa

Lo scopo è restituire un diritto rimasto sospeso.

Il limite è definito prima, nel protocollo

Quando la macchina «incontra un limite», non lo intuisce: il limite è scritto prima, da persone che ne rispondono.

La macchina non indovina la fragilità di nessuno: esegue una tutela già decisa.

CONFORMITÀ PREVENTIVA

La tutela è scritta nel codice, non ricostruita dopo in un'aula di tribunale.

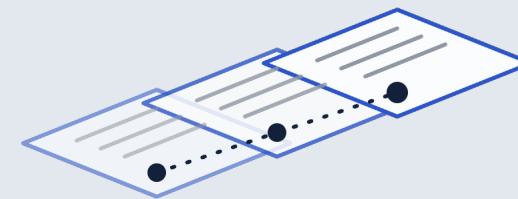
AI ACT, ART. 14

L'uomo deve poter controllare la macchina.

L'ALTRA FACCIA

Una macchina che si mette al servizio dell'uomo proprio dove l'uomo cede.

Lo studente e la sua memoria



IL LIMITE

Arriva in fondo alla pagina e l'inizio è già svanito. Rilegge, e succede di nuovo.

Ogni pagina diventa un muro.

LA MACCHINA «EMPATICA»

«Non preoccuparti, ce la farai.»

Parole gentili, del tutto inutili.

LA NOSTRA

Il testo rigido diventa uno spazio tridimensionale da esplorare e ripercorrere, senza perdersi.

Porta il peso che la memoria non regge.

Tre cose da notare

1 Non leggiamo le sue emozioni.

L'AI Act vieta il riconoscimento delle emozioni a scuola: non ne abbiamo bisogno.

2 Il limite non lo scopre la macchina.

È scritto nel PEI, da docenti, famiglia e specialisti. La macchina lo esegue, non lo inventa.

3 Il risultato non è un conforto, è un diritto.

Il diritto allo studio, restituito.

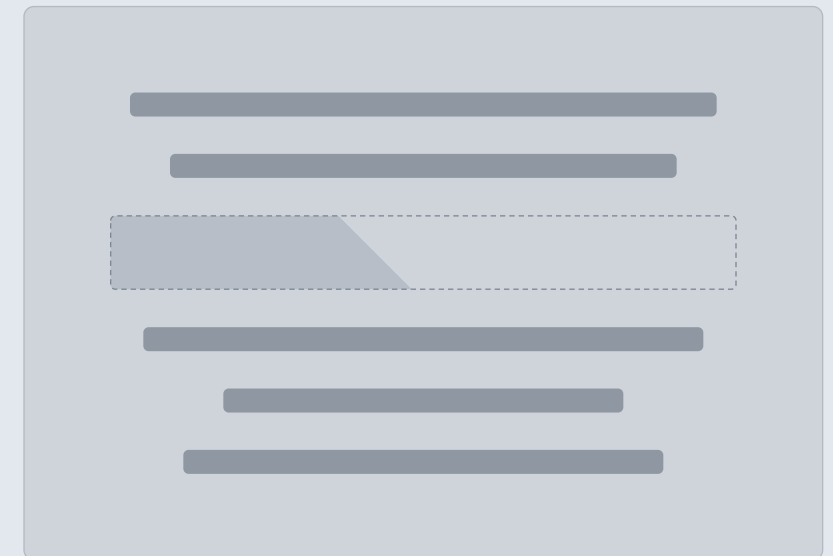
Un nome cancellato: Volcei

Bruttia Crispina, moglie dell'imperatore Commodo. La sua famiglia era legata a Volcei, l'odierna Buccino.

Caduta in disgrazia e allontanata dalla corte, fu colpita dalla *damnatio memoriae*: il suo nome scalpellato via dalle iscrizioni.

Non per errore. **Per decisione del potere.**

Il «diritto al riconoscimento» è una categoria di oggi, non di Roma: la usiamo per capire che cosa ripariamo.



Schema: la riga scalpellata

Restituire senza falsificare



Riscrivere la pietra: no

Sarebbe un falso. Il Codice dei beni culturali protegge il reperto da ciò che lo altera.



Realtà aumentata: sì

Riproietta le lettere perdute nei segni dello scalpello, senza toccare la pietra.



Schema: il nome riproiettato, il reperto intatto

*La macchina non aggiunge nulla di suo. **Restituisce.***

Studia, verifica, applica



Studia

L'impatto giuridico ed etico delle macchine che simulano emozioni.



Verifica

Criteri concreti per distinguere chi ripara da chi manipola.



Applica

Con il Laboratorio AEL, la teoria entra nei casi reali.

LA DOMANDA CHE GUIDA IL LAVORO

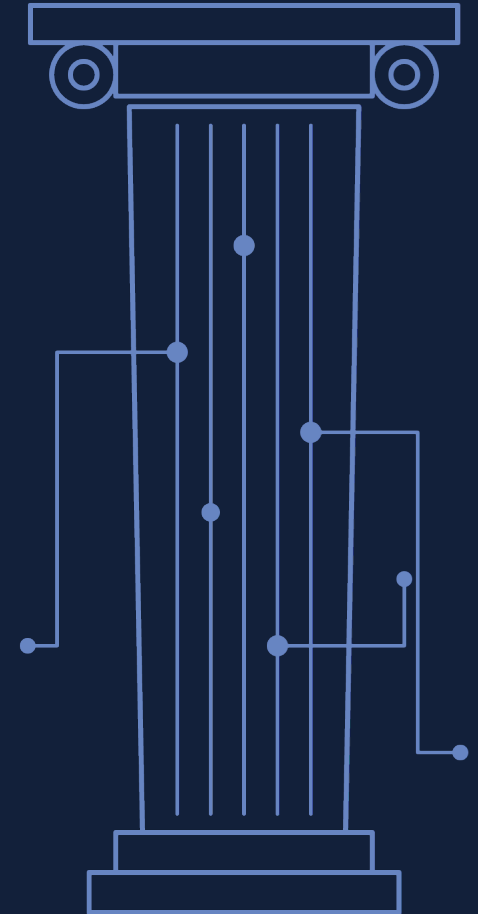
Questa macchina sta restituendo un diritto, o sta solo trattenendo un utente?

DIGESTO 1.1.1 PR. · ULPIANO, CHE RIPRENDE CELSO

Ius est ars boni et aequi.

Il diritto è l'arte del buono e dell'equo.

Ars: un mestiere, una tecnica. Non un sentimento.



CHIUSURA

Uno strumento che ripara ciò che il sistema ha lasciato indietro



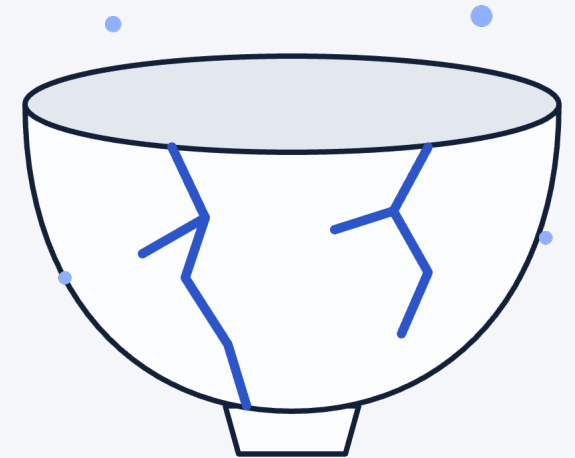
Lo studente che torna a leggere.



Il nome che torna sulla pietra.



Il passeggero che non viene ingannato da una voce gentile.



SE L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE DEVE ENTRARE NEL DIRITTO, CHE CI ENTRI COSÌ

Non come una maschera, ma come
uno strumento dell'equità.



Grazie.

Gerardo Marco Bencivenga

Osservatorio Internazionale sull'Empatia Algoritmica (OIEA)

Riferimenti

Fonte	Contenuto	Nel discorso
Moffatt c. Air Canada, 2024 BCCRT 149	L'impresa risponde di ciò che dice il suo chatbot	Caso Air Canada
AI Act, art. 5	Pratiche vietate: manipolazione; riconoscimento delle emozioni nell'istruzione	Cosmesi emotiva; Fascicolo 01
AI Act, art. 14	Supervisione umana	La tesi; responsabilità
AI Act, Allegato III	Alto rischio: accesso all'istruzione, valutazione dell'apprendimento	Strumento di lettura: verifica caso per caso
GDPR, artt. 9 e 35	Categorie particolari di dati; valutazione d'impatto	Dati del minore, Fascicolo 01
D.Lgs. 42/2004	Codice dei beni culturali: tutela del reperto	Fascicolo 02
D. 1.1.1 pr.	Ulpiano, riprendendo Celso: ius est ars boni et aequi	Chiusura