

L'intelligenza artificiale in studio

INTELLIGENZA EMOTIVA CHIAVE DEL SUCCESSO

di **Martina Calcaterra, Giulia Gentile,
Giuliano Iannaccone e Oreste Pollicino**

L'intelligenza artificiale sta trasformando in modo profondo e radicale il settore legale, introducendo un nuovo paradigma nell'automazione di attività ripetitive e migliorando l'efficienza complessiva degli studi legali. Grazie alle diverse tecnologie di intelligenza artificiale disponibili, molte attività tradizionalmente eseguite da avvocati o assistenti legali, come la ricerca giuridica, la redazione di documenti e l'analisi di enormi volumi di dati, possono oggi essere svolte in modo più celere e con una precisione crescente. L'utilizzo della macchina, in altre parole, non solo riduce i costi operativi, ma consente anche agli studi legali di migliorare la qualità e la rapidità dei servizi offerti ai clienti.

Tuttavia, nonostante i numerosi vantaggi che l'intelligenza artificiale offre al settore legale, è fondamentale riconoscere come la tecnologia, per quanto avanzata, non possa sostituire in toto l'apporto umano, specialmente in aree critiche quali, inter alia, la gestione delle relazioni interpersonali e la comprensione delle esigenze emotive dei clienti.

In questo contesto, l'intelligenza emotiva risulta essere una competenza cruciale, destinata a rivestire un ruolo di sempre maggiore importanza per gli avvocati e a rappresentare un fattore fondamentale per il successo nel lungo periodo. Sebbene spesso sottovalutata in un contesto professionale fortemente orientato alla logica e al ragionamento, tale competenza risulta essenziale per costruire e mantenere relazioni di fiducia con i clienti, gestire situazioni di stress e garantire decisioni ponderate che tengano conto delle variabili umane. In altre parole, per svolgere il proprio lavoro al meglio, l'avvocato è chiamato ad ascoltare e interpretare non solo le esigenze tecniche o legali del cliente, ma anche le sue preoccupazioni, i suoi bisogni, le sue priorità e le sue aspettative. L'intelligenza emotiva diviene così lo strumento che consente all'avvocato di entrare in sintonia con il cliente e di garantire una consulenza che non si limiti a risolvere un problema legale, ma che tenga altresì conto delle implicazioni emotive e psicologiche della questione. Tale strumento, dunque, non deve essere visto semplicemente come una qualità desiderabile o come una soft skill aggiuntiva, ma come un vero e proprio vantaggio competitivo per gli studi legali che scelgono di investirvi.

Per coltivare lo sviluppo dell'intelligenza emotiva all'interno degli studi legali, è fondamentale adottare un approccio sistematico. In particolare, è essenziale offrire programmi di formazione specifici sulle competenze

interpersonali e sull'intelligenza emotiva, con l'obiettivo di sensibilizzare i professionisti rispetto all'importanza di queste abilità e di fornire loro gli strumenti necessari per coltivarle.

Inoltre, sarebbe importante valorizzare le competenze emotive non solo nei processi di selezione e reclutamento del personale, ma anche nei percorsi di carriera e nei sistemi di valutazione delle performance. Riconoscere e premiare l'intelligenza emotiva, insieme alle competenze tecniche e legali,



Necessari programmi per rafforzare le competenze e le abilità interpersonali dei professionisti

contribuisce a creare una cultura aziendale basata su empatia, collaborazione e rispetto reciproco.

Investire nello sviluppo dell'intelligenza emotiva non significa trascurare l'importanza dell'intelligenza artificiale o delle competenze tecniche. Al contrario, il vero successo degli studi legali del futuro risiederà nella capacità di integrare in modo armonioso le potenzialità offerte dalla tecnologia con le competenze umane. In un futuro in cui l'innovazione tecnologica continuerà a rivoluzionare il settore legale, l'intelligenza emotiva rimarrà una competenza chiave per gli avvocati che desiderano distinguersi e offrire un servizio di valore ai propri clienti.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LA RUBRICA

Osservatorio sulla giurisprudenza europea e digitale

L'Osservatorio è una rubrica con cadenza quindicinale dedicata all'analisi delle più recenti sentenze della Corte di Giustizia Ue e della Corte europea dei diritti dell'uomo nel settore del digitale, con particolare riferimento all'intelligenza artificiale e alla protezione dei dati

Curatori

Marina Castellaneta
e Oreste Pollicino

Membri

Marco Bassini, Tilbug University; Flavia Bavetta, Università Bocconi, Giovanni De Gregorio, Católica University Lisbona; Federica Paolucci, Università Bocconi; Giuseppe Muto, Università Bocconi