

## Comunicazione nelle libere professioni

### DA FUNZIONE ACCESSORIA A LEVA STRATEGICA PER LA FIDUCIA

**di Giuseppe Mattera**

(Consigliere della Cassa Nazionale del Notariato)



La comunicazione rappresenta oggi uno degli elementi più significativi del processo di trasformazione che sta interessando le libere professioni.

Per lungo tempo essa è stata considerata un'attività complementare rispetto all'esercizio della professione, affidata prevalentemente alla reputazione personale, alla qualità del lavoro svolto e al consolidato rapporto fiduciario con il cliente.

La credibilità del professionista si costruiva nel tempo attraverso la competenza, la correttezza e il riconoscimento della comunità di riferimento.

L'evoluzione della società, la digitalizzazione dei servizi, la diffusione delle piattaforme informative e l'affermarsi di nuovi strumenti di comunicazione hanno profondamente modificato questo scenario.

Oggi il cittadino ricerca informazioni in tempo reale, si aspetta risposte chiare e comprensibili, pretende trasparenza e desidera comprendere non soltanto le soluzioni offerte, ma anche il valore che il professionista è in grado di generare.

In questo contesto la comunicazione non può essere interpretata come una semplice attività promozionale.

Essa costituisce una componente essenziale della funzione sociale delle professioni e uno strumento attraverso il quale rafforzare il rapporto di fiducia tra professionista, istituzioni e cittadini.

Per il Notariato questa evoluzione assume un significato ancora più rilevante.

Il Notaio esercita una funzione pubblica che trova il proprio fondamento nell'imparzialità, nella legalità e nella tutela preventiva dei diritti.

La sua attività non si limita alla redazione dell'atto, ma consiste nell'accompagnare cittadini e imprese lungo percorsi giuridici spesso complessi, offrendo certezze, prevenendo il contenzioso e garantendo la sicurezza dei traffici giuridici.

In tale prospettiva, comunicare significa anzitutto svolgere una funzione di educazione giuridica diffusa. Significa rendere comprensibili istituti complessi, spiegare il significato delle norme, favorire una maggiore consapevolezza dei diritti e dei doveri, contribuire alla diffusione della cultura della legalità.

Il linguaggio assume pertanto un ruolo decisivo. La specializzazione in settori particolarmente complessi del diritto, che costituisce un tratto distintivo della professione notarile, deve accompagnarsi alla capacità di tradurre concetti giuridici complessi in un linguaggio accessibile, senza sacrificare il rigore scientifico.

La semplificazione non coincide con la banalizzazione; rappresenta piuttosto uno strumento di inclusione e di servizio al cittadino. Parallelamente si è profondamente trasformato anche l'ecosistema della comunicazione.

Viviamo in un mondo sempre più complesso nel quale, come sempre accade quando la realtà da comunicare diventa più complessa, è necessario utilizzare un linguaggio semplice.

La velocità frenetica con cui si comunica rende poi necessario che il messaggio debba essere breve, sempre più breve, e la sintesi, a volte eccessiva, fa sì che alla parola si sostituiscano le immagini, gli emoticon, come moderni "pittogrammi".

Il linguaggio da utilizzare per una comunicazione efficace ne esce trasformato e rivoluzionato, le frasi diventano brevi, i concetti da esprimere necessariamente semplificati. Anche la comunicazione istituzionale è stata influenzata da questa rivoluzione, i comunicati stampa oggi sono di poche righe e i giornali scrivono, accanto agli articoli, il tempo necessario alla loro lettura, difficilmente superiore ai tre minuti.

Una comunicazione che voglia raggiungere efficacemente i suoi destinatari, deve adattarsi ai nuovi canoni imposti da una società in rapida evoluzione e deve sfruttare tutti i mezzi offerti dalla tecnologia.

Il sito istituzionale dello studio professionale, i canali digitali, le newsletter, i podcast, i webinar e i social media costituiscono oggi strumenti attraverso i quali il professionista può instaurare un dialogo costante con il proprio pubblico. Tali strumenti, tuttavia, richiedono un utilizzo coerente con i principi deontologici che governano l'esercizio della professione.

La comunicazione del Notaio non può infatti prescindere dai valori di indipendenza, imparzialità, riservatezza e sobrietà che caratterizzano la funzione notarile. La credibilità della professione continua a fondarsi sulla qualità del servizio reso, mentre la comunicazione diviene il mezzo attraverso cui rendere percepibile tale valore, senza mai trasformare la funzione pubblica in una logica meramente commerciale.

L'avvento dell'intelligenza artificiale apre una nuova stagione anche sotto questo profilo. Le tecnologie generative consentono di migliorare l'organizzazione dei contenuti, personalizzare le informazioni, facilitare la produzione di materiali divulgativi e rendere più efficiente il dialogo con gli utenti. Si tratta di strumenti destinati a incidere profondamente sull'organizzazione degli studi professionali e sulle modalità di relazione con il pubblico. Tuttavia, proprio l'espansione delle capacità offerte dall'intelligenza artificiale rende ancora più centrale il ruolo del professionista. Nessun algoritmo può sostituire il giudizio giuridico, la valutazione delle peculiarità del caso concreto, l'assunzione della responsabilità professionale o l'indipendenza che caratterizza la funzione notarile.

L'innovazione tecnologica rappresenta un fattore di supporto, non un'alternativa all'autorevolezza del professionista.

Per questa ragione diviene fondamentale sviluppare una cultura della comunicazione che integri competenze giuridiche, sensibilità istituzionale e capacità di utilizzare consapevolmente le nuove tecnologie.

La formazione continua dovrà necessariamente comprendere anche questi profili, affinché ogni professionista sia in grado di governare gli strumenti digitali senza rinunciare ai principi etici che costituiscono il fondamento dell'ordinamento professionale.

In questo percorso assumono un ruolo strategico anche gli Ordini professionali e le Casse di previdenza. Essi sono chiamati non soltanto a rappresentare gli iscritti, ma anche a promuovere una comunicazione istituzionale autorevole, capace di valorizzare il contributo delle professioni allo sviluppo economico e sociale del Paese, contrastare la disinformazione e rafforzare il rapporto di fiducia tra cittadini e professionisti.

La comunicazione delle professioni non è più soltanto una questione di strumenti o di tecnologie. Essa costituisce una responsabilità istituzionale, strettamente connessa alla funzione pubblica che le professioni ordinistiche ed il Notariato in particolare sono chiamate a svolgere.

Per il Notariato, in particolare, comunicare significa rendere visibile il valore della prevenzione dei conflitti, della certezza del diritto e della tutela dell'interesse generale.

In una società attraversata da trasformazioni sempre più rapide, la fiducia continua a rappresentare il principale patrimonio delle professioni. Ed è proprio attraverso una comunicazione competente, trasparente, responsabile e rispettosa dei principi deontologici che tale patrimonio potrà essere ulteriormente consolidato, contribuendo a rafforzare il ruolo del Notaio quale garante della legalità e punto di riferimento per cittadini, imprese e istituzioni.

**“L'innovazione tecnologica rappresenta un fattore di supporto, non un'alternativa all'autorevolezza del professionista.”**