

TRA STRESS E BISOGNO DI PROTEZIONE

di GIACOMO CORVI

NON SOLO EMERGENZA SANITARIA O ECONOMICA, MA ANCHE PSICOLOGICA. SERVE DARE SICUREZZA AI CITTADINI INDICANDO COME CAMBIERÀ IL MONDO, E OFFRENDO SERVIZI CHE SAPPIANO DELINEARE IL FUTURO. LIVIO GIGLIUTO DELL'ISTITUTO PIEPOLI EVIDENZIA LA MAGGIORE ATTENZIONE DEGLI ITALIANI VERSO IL RISCHIO, E IL FONDAMENTALE RUOLO DI SUPPORTO DELLE ASSICURAZIONI

“Ne usciremo migliori”, si diceva all’inizio. Arcobaleni alle finestre, bandiere e inno nazionale sui balconi, persino aperitivi a distanza di sicurezza con quel vicino di pianerottolo a cui prima dedicavamo soltanto un buongiorno e un buonasera. Poi qualcosa si è rotto. Il prossimo 21 febbraio sarà passato esattamente un anno dalla notizia del paziente *uno* di Codogno, ossia da quello che viene convenzionalmente riconosciuto come l’inizio della pandemia di Covid-19 in Italia. Un anno vissuto fra lockdown e restrizioni, mascherine e soluzione disinfettante, Dpcm e regioni in scala di giallo, arancione e rosso. E adesso la gente è stanca. Se prima la speranza poteva essere quella di uscirne migliori, ora andrebbe bene anche uscirne e basta.

“L'emergenza non è soltanto sanitaria o economica, ma anche psicologica”, osserva **Livio Gigliuto**, vice presidente e responsabile della direzione marketing dell'**Istituto Piepoli**. “Su quest'ultima – prosegue – c'è ancora un vuoto di comunicazione, in Italia e nel resto del mondo”. Eppure ce ne sarebbe un gran bisogno. Gigliuto cita a tal proposito i risultati di un'indagine, ribattezzata *stressometro*, che l'istituto conduce periodicamente con l'**Ordine degli Psicologi**. “La pandemia – illustra – ha aumentato il livello medio di stress

di circa dieci punti settimana su settimana: se prima il 30% degli italiani si diceva molto stressato, ora siamo al 40%”. In pratica, quasi un cittadino su due ha subito l'impatto psicologico della pandemia.

DALL'EROISMO AL SOSPETTO

La prima fase della pandemia è stata affrontata in termini eroici. Erano eroi gli operatori sanitari, erano eroi i rider, eravamo eroi persino noi che stavamo a casa e non facevamo nulla (e che però, proprio per questo, contribuivamo a contenere il contagio). “All'inizio si era sviluppato un forte senso di appartenenza fra la popolazione: c'era il desiderio di affrontare la sfida e di superare insieme il guado della pandemia”, ricorda Gigliuto.

Due mesi di lockdown si superano, un anno diventa più difficile. “Come in ogni fase di emergenza, è aumentata inizialmente la fiducia nelle istituzioni”, prosegue nella sua riflessione Gigliuto. Poi il sentimento di fondo è cambiato. “Prima – aggiunge – c'era per esempio grande attesa per il vaccino: ora che invece il vaccino è disponibile, c'è chi si chiede se ci sia davvero da fidarsi”. Un certo clima di sospetto, seppur non prevalente, c'è. E diventa espressione di uno scetticismo nei confronti



Livio Gigliuto, vice presidente e responsabile della direzione marketing dell'Istituto Piepoli

delle autorità che gli italiani, eccezion fatta per i più gravi momenti di emergenza, manifestano da sempre. “Anche su *Immuni* c'è stato tanto sospetto. Allo stesso tempo teniamo però sul nostro cellulare app che raccolgono ed elaborano continuamente informazioni sui nostri comportamenti e sulle nostre abitudini”, riflette Gigliuto.

PREPARARSI AL DOPO

L'Ordine degli Psicologi ha più volte sottolineato la necessità di fornire supporto psicologico alla popolazione al termine dell'emergenza. “Abbiamo il recovery plan, forse sarebbe necessario anche un recovery plan psicologico”, dice Gigliuto. Peccato però che l'attenzione a quello che avverrà dopo sia ancora scarsa.

“Durante la guerra si è soliti parlare del dopoguerra. Oggi invece nessuno parla di come cambierà il mondo dopo il coronavirus: tutti invocano un ritorno alla normalità, che forse è stata anche una delle cause della pandemia, e nessuno pensa a come poter costruire nuovi futuri”. Gigliuto sottolinea a più riprese come il coronavirus sia stato un acceleratore di tendenze già in corso e uno zoom su criticità mai realmente risolte. “Lo smart working – osserva – non sarà per esempio un vero elemento di novità: la pandemia ha soltanto spinto ulteriormente una tendenza al lavoro a distanza

che era già in atto, ma non ha risanato e non può risanare da solo quello che è il vero problema di fondo, ossia la necessità di un bilanciamento fra vita privata e vita lavorativa”. Quello che manca è dunque un'offerta nuova di servizi e prestazioni che sappia delineare il futuro e invogliare i cittadini a viverci. “Grandi centri urbani, come Melbourne e Parigi, stanno sperimentando il modello delle *15-minutes cities*, ossia complessi residenziali in cui tutto è a portata di mano, per rispondere alla fuga dalle metropoli innescata dalla pandemia”, afferma Gigliuto. Forse saranno proprio modelli di questo genere, prima ancora che lo smart working o la spesa a domicilio, la vera eredità del coronavirus.

ITALIANI PIÙ PREVIDENTI

Se anche non ne usciremo migliori, certamente ne usciremo diversi. E forse, più nello specifico, ne usciremo più attenti ai rischi che ci circondano. “Anche cose che prima facevamo di default, quasi senza pensarci, sono diventate un'occasione di riflessione”, dice Gigliuto. “È senza dubbio una forma di ansia, determinata da un rischio specifico dato dalla pandemia di coronavirus, però è probabile che, una volta superata l'emergenza, questa attenzione venga trasferita su altri fronti: per questa ragione – evidenzia – questo può essere il momento giusto per il settore assicurativo”.

Secondo Gigliuto, oggi c'è un gran bisogno di qualcuno che dia sicurezza. “Nelle nostre indagini abbiamo rilevato una crescente attenzione al corretto funzionamento della caldaia di casa, proprio perché la popolazione tende a essere più previdente nei momenti di emergenza”, rileva Gigliuto. “Sono cose a cui solitamente non pensiamo, travolti come siamo dalla frenesia delle nostre vite, però la pandemia ci ha spinto a programmare cose che prima venivano fatte quasi in maniera automatica”. Ecco perché l'attenzione al rischio, secondo Gigliuto, sarà una delle grandi eredità della pandemia. Ed ecco perché le assicurazioni, magari dopo un profondo processo di rinnovamento e digitalizzazione, potranno ricoprire un ruolo fondamentale nella nostra vita dopo il coronavirus. “Il settore assicurativo fa della programmazione la sua ragione di business: chi altri – si chiede Gigliuto – potrebbe dunque sostenere la popolazione nella delicata uscita dall'emergenza della pandemia?”

