



TO WATCH • Modelli di Relazione Sociale



# HUMAN SOCIETY

OSSERVATORIO

REPUTATIONAL &  
EMERGING  
RISK

Gruppo Unipol



# HUMAN SOCIETY

Le dinamiche sociali complesse del mondo si riflettono anche nel nostro Paese, come la nuova idea di comunità, il cambio generazionale e l'invecchiamento della popolazione. Altre sono molto amplificate, come le nuove reti familiari e la denatalità.

I Macro Trend in sintesi ▲

Mapa Interconnessioni ▲

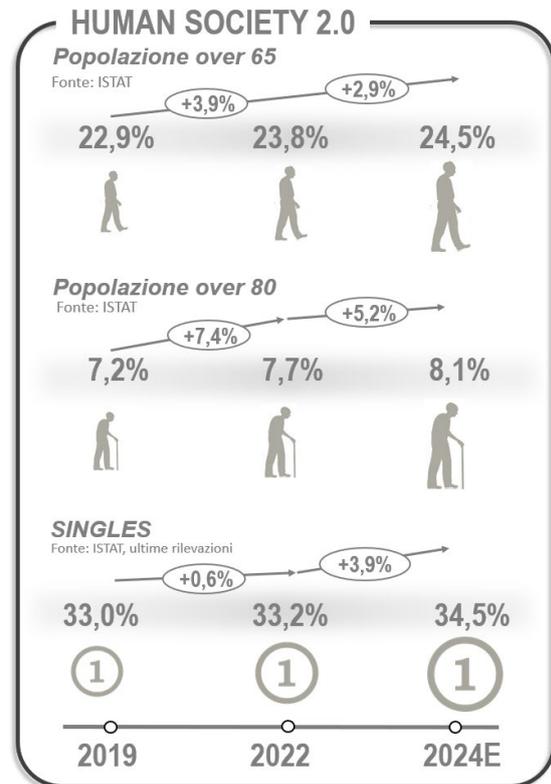
**V**iviamo in un momento importante dell'evoluzione della società umana, dove si assiste alla contemporanea pressione di cambiamenti nei diversi ambiti tecnologici, ambientali e sociali.

Il contesto dei cambiamenti sociali si caratterizza in particolare sulla co-presenza di molteplici fattori di cui gli effetti e gli impatti sono diversificati sulla scala temporale.

Si osservano variazioni nel volume della popolazione, in particolare l'aumento della popolazione globale (previsioni al 2050 con 9,7 miliardi di persone), con il conseguente aumento della pressione sulle risorse, e al contempo la riduzione della popolazione italiana (previsioni dello scenario mediano al 2050 con una popolazione di 54,2 milioni di persone), con ripercussioni possibili su molteplici aspetti come la rilevanza strategica del Paese e della sua produttività.

Altri effetti si osservano, già in un arco temporale di più breve termine, nelle variazioni nella composizione della popolazione italiana. L'invecchiamento della popolazione, dovuto dall'incremento della quota di over 65 (percentuale dello scenario mediano 34,9% al 2050) e degli over 80 (si prevede un raddoppio della quota degli over 80 arrivando a rappresentare il 14% della popolazione al 2050), risulta avere effetti ed impatti a cascata su diversi aspetti sociali. Questo trend co-contribuito dall'aumento dell'aspettativa di vita, associato ai bassi tassi di natalità, ha effetti sulla riduzione della forza lavoro e la produttività influenzando la crescita economica del Paese e riducendo gli investimenti, con un forte squilibrio a favore della componente anziana della popolazione con ripercussioni anche sulle priorità delle politiche interne. Si osserva anche un incremento dei tassi di morbilità e co-morbilità cronica in relazione all'incremento dell'età della popolazione, ma anche spinto da nuovi aspetti come l'inquinamento che evidenziano effetti dannosi sia per la salute fisica che mentale, che si accompagna con l'incremento del rischio di mortalità, dell'ospedalizzazione, e della fornitura di terapie farmaceutiche sempre più personalizzate e di sviluppo di prodotti dedicati alle cure di lungo termine mediante la fornitura di servizi sanitari e assistenziali sempre più specializzati; tutto questo con forti ripercussioni in termini di costi sostenuti per le cure.

Gli effetti dei cambiamenti demografici si riflettono sull'intera stratificazione sociale definendo un nuovo contesto dove risulta necessario ri-definire concetti e paradigmi adeguandoli al cambiamento stesso.



La cosiddetta “terza età”, ovvero la fase di vita coincidente con la fascia 65-75 anni, grazie all’effetto dell’incremento dell’aspettativa di vita alla nascita, prende una nuova accezione di realizzazione personale con la volontà di una partecipazione attiva nel mercato del lavoro, volontariato, educazione permanente, assistenza ma anche hobby, turismo, giardinaggio ecc. Alla fine della carriera lavorativa, le persone rappresentano una preziosa risorsa non utilizzata che, con le adeguate modalità, potrebbe invece essere messa a servizio dei più giovani, delle aziende e in modo più esteso all’intera società. La percezione individuale della propria salute genera ottimismo e aiuta a conservare le abilità cognitive. Per questo motivo la terza età rappresenta un’opportunità anche per il mercato assicurativo, su cui le compagnie possono continuare ad investire producendo anche un valore aggiunto per la Società. In questo contesto risulta essenziale rendere i servizi, oggi veicolati in gran parte attraverso i canali digitali, sempre più accessibili anche a chi ha meno dimestichezza con la tecnologia, considerando che la capacità di autoaffermarsi e autodeterminarsi passa anche attraverso il sentirsi autonomi e non dipendenti dagli altri. Il divario nella capacità di utilizzo della tecnologia può diventare discriminatorio; perciò, una maggiore accessibilità ai servizi digitali è essenziale per favorire sostegno intergenerazionale tra anziani e più giovani. La possibilità di scambi di conoscenze ed esperienze, ma soprattutto di rendere gli anziani più autonomi e attivi nella gestione delle proprie attività e necessità permette di ridurre la distanza sociale ed emotiva tra le persone, aiutando a combattere il senso di solitudine e isolamento sociale.

Le dinamiche demografiche sono complesse e possono essere influenzate da una varietà di fattori. La denatalità in Italia è un fenomeno significativo che ha attirato l’attenzione a causa del suo impatto sul profilo demografico e sulle dinamiche sociali ed economiche del paese. Gli aspetti chiave della denatalità italiana sono da ricercare nel basso tasso di natalità, uno fra i più bassi in Europa. Questo è il risultato di una combinazione di fattori, tra cui cambiamenti socioeconomici, elevati livelli di istruzione tra le donne, incertezza economica e una tendenza a posticipare l’inizio della genitorialità, incrementata anche dall’inasprimento della difficoltà di accesso all’abitazione e all’istruzione. In un quadro complesso come questo va inserito anche il sempre più sentito tema del work-life balance, tema in evoluzione e attenzionato in diversi paesi europei, per migliorare la possibilità di conciliazione con successo degli impegni professionali con quelli personali e familiari, di particolare sensibilità nelle nuove generazioni. Il rapporto Istat “I giovani del Mezzogiorno” rileva che i giovani del Mezzogiorno hanno un percorso più «lungo e complicato» verso l’età adulta. Si dilatano notevolmente i tempi di uscita dalla casa dei genitori, di formazione di una famiglia propria, della prima procreazione. Nel Mezzogiorno il 71,5% dei 18-34enni nel 2022 vive in famiglia (64,3% nel Nord Italia; 49,4% nell’Ue a 27), con un forte aumento rispetto al 2001 (62,2%).



Rapporto Istat sui giovani “I giovani del mezzogiorno: l’incerta transizione all’età adulta”, ottobre 2023

La transizione demografica porta con sé cambiamenti anche nella struttura della definizione di famiglia verso la formazione di un contesto che favorirà nuove forme di interazione tra i gruppi sociali. Dove nuove culture e il riconoscimento di pari opportunità, anche in termini di accesso alle medesime opportunità senza pregiudizi e preclusioni, risulteranno essenziali e promotori di nuove forme di interazioni sociali per costruire una società fondata su principi di ascolto e rispetto reciproco.

La definizione di un’offerta inclusiva, personalizzata e associata ad una adeguata educazione finanziaria/assicurativa fornisce un set di strumenti a supporto per tutto il ciclo di vita, migliorando la qualità della vita stessa grazie alla facilitazione della fruizione dei servizi assistenziali/sanitari, con risvolti sull’incremento della prevenzione con gli annessi benefici, migliorando il senso di sicurezza personale e stimolando il senso di benessere. Alla luce di queste considerazioni il settore assicurativo sarà chiamato a svolgere il proprio ruolo di assuntore di rischio per rispondere ai nuovi bisogni connessi ai cambiamenti in atto e, allo stesso modo, di promotore economico mediante la propria capacità di cogliere le trasformazioni sociali nelle relazioni con i propri stakeholder, affiancando le istituzioni per sviluppare il potenziale di crescita e la rilevanza del paese Italia.

## Macro trend in a glance • HUMAN SOCIETY



### I DRIVER DEL CAMBIAMENTO

- Trasformazione demografica
- Invecchiamento della popolazione
- Denatalità
- Politiche di intervento e flusso migrazioni
- Precarietà e polarizzazione sociale
- Cambio generazionale



### GLI IMPATTI SUL SETTORE ASSICURATIVO

Sul Sistema	Sui Clienti
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riduzione ruolo di protezione della famiglia</li> <li>▪ Riduzione del cambio generazionale per via della denatalità</li> <li>▪ Aumento ruolo assicurazione quale complemento allo Stato nell'ambito del welfare</li> <li>▪ Cambio generazionale con relativi impatti su modelli di comportamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento delle famiglie monocomponente</li> <li>▪ Aumento delle coppie di fatto</li> <li>▪ Aumento degli anziani</li> <li>▪ Diminuzione della natalità</li> <li>▪ Rapporto nonni-nipoti</li> <li>▪ Fenomeno pet affection</li> <li>▪ Aumento comunità estere in Italia</li> </ul>
<b>OPPORTUNITA'</b>	<b>RISCHI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programmi di sensibilizzazione e cultura finanziaria-assicurativa per spostare assicurazione da concetto di gestione emergenze a concetto di pianificazione lungo ciclo di vita</li> <li>▪ Strategie di personalizzazione e differenziazione dell'offerta che tengano conto delle esigenze dei modelli emergenti di famiglia</li> <li>▪ Opportunità di posizionamento strategico su segmenti emergenti ad alto potenziale quali i «nonni» (assistenza anziani, well-aging, silver economy...ma anche polizze a favore dei "nipoti"), i single, le coppie di fatto, i millennials, i pet, specifiche comunità estere...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insostenibilità della piramide demografica e della struttura familiare</li> <li>▪ Incapacità di mantenere attrattività verso le nuove generazioni per mancata evoluzione dell'offerta e dei modelli di business in base ai loro bisogni e ai loro stili di consumo e di vita</li> <li>▪ Inadeguata gestione degli impatti dell'invecchiamento demografico sul capitale umano</li> </ul>



L'ISTAT, nell'ultimo report del 2022 su "Famiglie, reti familiari, percorsi lavorativi e di vita" analizza i cambiamenti delle relazioni sociali riportando un mutamento della struttura familiare, la quale diventa più ristretta (diminuzione del numero medio di componenti) e più allungata (contemporanea coesistenza di più generazioni). Questo riassetto della struttura familiare è principalmente dovuto alla diminuzione dei parenti e al contempo all'incremento del divario generazionale al loro interno; inoltre, a fronte della contrazione del numero medio dei componenti, aumenta anche il numero dei nuclei familiari, soprattutto a causa di un aumento significativo delle micro-famiglie composte da un solo membro (c.d. famiglie unipersonali). Il risultato è che la concezione della famiglia intesa come struttura preesistente di parentela si evolve, comprendendo anche il legame con altre persone su cui gli individui dichiarano di poter contare, come parenti meno stretti, amici e vicini. Questa rete sociale informale si attiva sia nel momento del bisogno che in ambito ricreativo, di socialità o come opportunità sul mercato del lavoro. Il senso di appartenenza ad un gruppo o ad una comunità è una motivazione potente che spinge le persone a prendere parte a processi di costruzione collettiva. Sentirsi parte di una comunità mette in moto riconoscimenti, sentimenti di positivi, reciproci affidamenti, a partire dai quali si promuove il pensiero di unità, partendo da "insieme si può fare" generando il "noi". Questo processo di identità collettiva, solidale e cooperativistica si muove nell'ottica della progettazione sociale e dell'attivazione civile.

Il termine "rete sociale" definisce l'insieme di persone collegate da una forma qualsiasi di relazione (diadica, triadica, multipla, ecc.): dall'appartenenza alla stessa famiglia, a un rapporto di amicizia o lavoro, a una conoscenza casuale.

---

**"La relazione è una interazione fra esseri viventi o organizzazioni che sviluppa qualità sistemiche".**

**Marco Ingrosso**

---

Il concetto di rete sociale è cambiato molto a seguito dell'avvento dei social media e dell'evoluzione tecnologica, che si sono posti come intermediari tra i soggetti interagenti, definendo un nuovo modello di relazione: le c.d. relazioni virtuali. Questi strumenti vengono utilizzati per superare i confini fisici riducendo le "distanze" ed efficientando i tempi, coadiuvando le comunicazioni e le interazioni sociali; se da un lato rappresentano un modo per ridurre la distanza sociale tra le persone e, in particolare per gli anziani, per combattere il senso di solitudine e isolamento sociale, per i nativi digitali sono i principali luoghi di socializzazione trovando difficoltosa la costruzione di relazioni nei luoghi fisici tradizionali. Per questo motivo le nuove generazioni sono caratterizzate da un grande paradosso che vede da un lato una elevata quantità e frequenza di interazioni sociali, ma dall'altro una riduzione della qualità delle relazioni. Le relazioni virtuali inibiscono le capacità di sviluppo dell'empatia,



dovuto a limitazioni tecniche delle comunicazioni. Il mondo online priva il soggetto della corporeità dell'altro, togliendo un punto di riferimento nel processo di apprendimento e comprensione delle emozioni proprie e altrui. Questa competenza si rileva critica nel momento in cui la relazione passa da online a offline. Tali inibizioni portano ad una logica individualista rispetto ai bisogni e alle emozioni dell'altro, con il rischio di limitare la capacità di

affrontare in maniera costruttiva le crisi, favorendo atteggiamenti evitanti in fase di gestione dei conflitti, tenuto conto che per interrompere le interazioni con qualcuno basta letteralmente premere il pulsante “blocca”.

L'attuale evoluzione del panorama sociale italiano è caratterizzata, da un lato, da una profonda transizione demografica contraddistinta da una progressiva denatalità e dall'invecchiamento della popolazione (come riportato da numerosi report Istat), in un contesto di globalizzazione, cambiamento climatico e crisi finanziarie, e dall'altro, da una evoluzione culturale dove si trovano sempre più consensi a temi come empowerment femminile, l'inclusione culturale e generazionale e in generale ai temi di supporto alla transizione verso un concetto di comunità sempre più basato sugli intangibles e su forme di condivisione, coabitazione e scambio, anche tra le diverse generazioni. Questo nuovo assetto socioculturale non rimane tuttavia avulso da rischi principalmente incentrati proprio sui modelli di relazione sociale che diventano sempre più mediati, con l'insorgenza di fenomeni emergenti come il cyberbullismo e il fear of missing out (FOMO) e altre possibili forme di ansie sociale caratterizzate dalla paura di esclusione e della non-accettazione, riconosciute spinte motivazionali che si ripercuotono sulle persone imponendo disagi sociali e disturbi mentali.

In questo scenario di cambiamento ed evoluzione dei modelli di relazione sociale sono compresi anche i modelli uomo-lavoro, accentuati e fortemente impattati a seguito dei nuovi modelli che la pandemia covid-19 ci ha imposto, generando, in uno spirito di crescita sociale, nuove forme di opportunità per migliorare il bilanciamento vita privata e vita professionale, verso un sistema sempre più armonico incentrato sul benessere del lavoratore sempre più a 360°.

Il bisogno di definire e creare nuove relazioni ci sta spingendo sempre più nella ricerca di soggetti con cui poterci relazionare, caso sempre più rilevante è rappresentato ad esempio dalle cosiddette “famiglie multispecie”, come definite dalla sociologa Andrea Laurent-Simpson, un fenomeno studiato soprattutto negli Stati Uniti, che consiste nella transizione del concetto del pet (l'animale domestico) da oggetto posseduto a facente parte del nucleo familiare; il trend che si osserva è un aumento della cura e attenzione degli animali al pari degli umani, tanto da risultare determinanti nelle scelte della famiglia come l'acquisto di una casa, ubicazione del lavoro, viaggi, budget e addirittura nella decisione di ritardare o rinunciare alla genitorialità.

---

**“Essendo cresciuta l'incertezza nei confronti del futuro, la scelta di avere un figlio è diventato l'indicatore più sensibile alla combinazione tra le condizioni oggettive del presente e le aspettative nei confronti del futuro”.**

**Alessandro Rosina**

---

In Italia, secondo quanto riportato da Ansa già nel 2020 “la pet economy ha assunto molte similarità di business con la baby care” creando servizi come l'asilo diurno, i “dog menu” presenti nei ristoranti, i gadget per i festeggiamenti dei compleanni e la pasticceria “animal friendly”. Questa tendenza, che si sta osservando negli umani a formare legami emotivi con altri esseri viventi, trova nei pet particolare effetto in quanto questi sono in grado di offrire affetto, compagnia e senso di appartenenza, a volte possibilmente eccedendo in comportamenti che pongono al secondo posto le esigenze biologiche dell'animale a favore di bisogni più volubili e superficiali della persona.

Il fenomeno della “pet affection” ci dimostra nuovamente che i valori di amore, rispetto e desiderio di prendersi cura, intrinseci all'essere umano, sono rimasti coerenti nel tempo; ciò che è cambiato, invece, sono le forme di comunicazione e i soggetti interagenti che portano con sé nuovi bisogni.

Il sociologo James Coleman afferma che le relazioni rappresentano una risorsa che contribuisce alla formazione del capitale sociale, rendendo possibile il conseguimento di determinati obiettivi altrimenti non raggiungibili se non a un costo di transazione più alto. La qualità della vita di un contesto sociale può migliorare se le relazioni fra le persone generano identità e legami fiduciosi orientati al trascendimento degli interessi particolari e alla produzione di beni relazionali collettivi, servizi concreti, ma anche capitale sociale e disponibilità umana da mettere al servizio degli altri. Le relazioni sociali possono essere paragonabili a un sistema di assicurazione

informale in quanto permettono di condividere determinati rischi relativi alle situazioni di difficoltà quotidiane grazie alla reciprocità (nascita dei figli, cura degli anziani, separazione, perdita di lavoro, ecc.). Il compito del settore assicurativo sarà quello di comprendere queste relazioni, incoraggiare lo sviluppo di questo capitale e utilizzarlo a beneficio dei propri clienti, nonché sopperire a una sua eventuale mancanza.

L'importanza di comprendere i nuovi modelli di relazione sociale risulta fondamentale oltre per poter comprendere e riuscire ad anticipare i bisogni presenti e futuri, anche in considerazione del fatto che diventeranno le nuove basi sociali su cui si fonderanno e si svilupperanno le società future.

I driver del tema to watch • MODELLI DI RELAZIONE SOCIALE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Invecchiamento della popolazione</li> <li>▪ Denatalità</li> <li>▪ Precarietà e polarizzazione sociale</li> <li>▪ Cambio generazionale</li> <li>▪ Digitalizzazione</li> </ul>	
 <b>GLI IMPATTI SUL SETTORE ASSICURATIVO</b>	
Sul Sistema	Sui Clienti
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riduzione ruolo di protezione della famiglia</li> <li>▪ Trasformazione dei modelli di famiglia</li> <li>▪ Crescente rilevanza delle reti elettive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento delle famiglie unipersonali</li> <li>▪ Rapporto nonni-nipoti</li> <li>▪ Fenomeno pet affection</li> <li>▪ Aumento relazioni virtuali</li> </ul>
 <b>OPPORTUNITA'</b>	 <b>RISCHI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personalizzazione e differenziazione dei prodotti e servizi sulla base dei diversi bisogni dei modelli emergenti di famiglia (famiglie unipersonali, "multispecie", comunità basate su reti elettive...)</li> <li>▪ Offerta di prodotti e servizi volti a integrare la riduzione del ruolo di protezione e supporto della famiglia o sopperire alla sua assenza</li> <li>▪ Sviluppo di prodotti e servizi a copertura dei rischi connessi alla crescente rilevanza delle relazioni virtuali (es. cyberbullismo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perdita di business legata alla maggiore vulnerabilità finanziaria e minore capacità di spesa delle famiglie unipersonali</li> </ul>

Hanno partecipato alla predisposizione del presente Quaderno:

*Liliana Cavatorta*

Capo Progetto - Responsabile Emerging and Reputational Risk

*Gianluca Rosso*

Emerging and Reputational Risk

*Davide Iacofano*

Emerging and Reputational Risk

*Elena Borovina*

Emerging and Reputational Risk

*Prof. Egeria Di Nallo*

già Direttore del Dipartimento di Sociologia dell'Università di Bologna

Il Gruppo di lavoro si è avvalso del supporto del Tavolo Tecnico dell'Osservatorio R&ER e della sponsorship della funzione Risk Management nella persona di Gian Luca De Marchi.



[unipol.it](https://www.unipol.it)

Unipol Gruppo S.p.A.  
Sede Legale  
Via Stalingrado, 45  
40128 Bologna