

# *Il Salva-Gente*

*Aperiodico per vivere, convivere e sopravvivere in azienda*

*A cura delle R.S.A. della Società Cattolica di Assicurazione*

## **VENGO ANCH'IO ? NO, TU NO!**

Dai primi contatti avuti con il Dottor Ezio Paolo Reggia, appena nominato nuovo Direttore Generale della Società, noi delle RAS ricevemmo un'impressione favorevole. Finalmente, pensammo, abbiamo un interlocutore che può risolvere i problemi del Personale, da tempo insoluti nella Società. E' la persona giusta che può cambiare rotta ad una politica vecchia e stantia, non adeguata alle nuove esigenze. Il personaggio si presentava nel modo giusto, sapeva convincere (forza della parola), era di ambiente "meneghino", considerato più evoluto del provinciale veronese. Master di organizzazione aziendale, da tempo nel settore assicurativo ai più alti livelli. Insomma sembrava aver tutte le carte in regola per instaurare un New Deal nelle relazioni industriali. Ed invece, quale delusione! Nel giro di poco tempo è riapparsa la vecchia politica che tradizionalmente avevamo sempre contestato. La stessa politica che ci aveva reso forti sindacalmente, con l'adesione di tutte le categorie del Personale ad ogni livello. Tutto il male non vien per nuocere! Meglio così, si potrebbe pensare. Ma i problemi così non si risolvono, anzi si aggravano. Ancora il "Divide et impera", marcato di nepotismo. Condito da una intransigenza più determinata, da tecnocrate.

O dentro o fuori! O bianco o nero! O con me o contro di me!...**Ma mi faccia il piacere, direbbe il buon Totò.**

Inizialmente dunque eravamo ben disposti, pronti al dialogo, ad un'attiva collaborazione. La rottura non l'abbiamo mai cercata. E' lo stile instaurato dal Dott. Reggia che inevitabilmente porta al muro contro muro. Fin dai primi incontri avevamo rispolverato i sacri testi di organizzazione, in cui poeticamente si recita:

premessa fondamentale nell'inquadramento del Personale è la disponibilità della Direzione al più alto livello a venire incontro alle aspettative, nel limite del possibile, in modo tale da utilizzare al meglio le risorse. Significa, da parte della Direzione, aver acquisito la volontà di uscire da ottiche assistenziali per convergere verso una più alta professionalità e specializzazione. Significa avere le capacità di saper creare maggiori stimoli per raggiungere quel grado di efficienza indispensabile al buon andamento della Società, globalmente intesa.

Significa non creare strutture trasversali o sovrapposte che hanno il solo effetto di demoralizzare le strutture in essere.

Quando nel governo del personale insorgono problemi di efficienza e di rendimento è da ritenere che l'assetto organizzativo non incontri, da parte del Personale, quel consenso e quella partecipazione necessari per ottimizzarne

l'impiego.

Quando l'Azienda, per propri scopi reconditi si crea un modello organizzativo di sintesi che di fatto esclude dalle responsabilità e dal riconoscimento del lavoro svolto una gran parte del Personale, raggiunge sì l'obiettivo di accentrare l'organizzazione aziendale in poche mani fidate, ma a scapito dell'efficienza e del rendimento generale.

Se poi, oltre al mancato riconoscimento del lavoro svolto vengono meno persino le promesse ed il diritto contrattuale all'inquadramento in base alle mansioni svolte, l'area della disaffezione si allarga sempre più, deteriorando ulteriormente i rapporti e le relazioni fra i vari

livelli e fra struttura e struttura. A questo punto cosa serve parlare di professionalità quando, a priori e per partito preso, non viene mai riconosciuta?

Un modello organizzativo così concepito alla lunga disconosce il basilare criterio di funzionalità su cui poggia tutta l'organizzazione del lavoro. Inevitabilmente si assiste ad un forte aumento delle disfunzioni, dei costi occulti, della mancata tempestività nell'esecuzione dei lavori, dell'inefficienza globale dell'Azienda.

GLI ULTIMI ARRIVATI SI  
SONO CAMBIATI IL DISTINTIVO:

DA



A



Lo stesso dirigente, in tale modello, vede limitata e spesso ridotta la sua funzione. Impiegato prevalentemente nell'attuazione delle decisioni, diviene il solo ed unico responsabile del buon funzionamento del settore a lui affidato, ma non può incidere nel riconoscimento e nella premiazione del Personale alle sue dipendenze. L'ottimismo della ragione che spinge all'azione, subisce un inevitabile tracollo. Si espande il clima negativo dovuto all'insufficiente personalizzazione dei rapporti e delle responsabilità. Dilaga l'anonimato. Il processo di gestione finisce per non trovare la necessaria coincidenza con il modello organizzativo, posto volutamente in atto. Di conseguenza l'efficienza

globale del sistema Azienda rimane molto al di sotto delle sue effettive potenzialità.

In conclusione è accertato che: "un miglior contatto fra le persone e fra i livelli ha sempre dato come risultato un miglior prodotto complessivo".

Quindi, anziché bearsi in successi astratti di gestione dovuti prevalentemente ad aggiustamenti di bilancio (quest'anno, le Riserve), sarebbe ora di ricercare la partecipazione del Personale, anche degli esclusi, riconoscendo ad ogni ruolo, di ogni ordine e grado, le sue specifiche peculiarità **senza privilegi e discriminazioni, con equità e giustizia retributiva.**

## PER CHI SUONA LA CAMPANA?

(effetti di una ristrutturazione discriminante)

**“ Quando suona la campana tu non sai per chi suona.....ma ricorda che quei tocchi potrebbero suonare per te”.**

Da un po' di tempo stiamo assistendo inerti ad una continua strisciante ristrutturazione in ogni settore della Società : commerciale, assuntivo, amministrativo e contabile.

Gli interventi vengono giustificati dalla Direzione con la necessità di razionalizzare i vari settori della Società, sia nei contenuti, sia nel personale addetto, per rendere la struttura sempre più rispondente ai nuovi criteri ed alle nuove esigenze. E fin qui niente da ridire.

E' nel modo con cui vengono eseguiti questi interventi che la Direzione dimostra le Sue vere finalità.

La razionalizzazione non è il solo fine prefisso. Si tende a penalizzare anche la struttura in essere, facendo capire che il lavoro fin qui svolto ( e spesso si tratta di decenni e decenni di costante applicazione ) non è di alcuna utilità, anzi il più delle volte rappresenta soltanto un peso per la Società. Così anni di esperienza vengono gettati alle ortiche.

La ristrutturazione non riguarda esclusivamente le nuove strategie di lavoro ma, in molti casi, modifica i rapporti di gerarchia inserendo nella struttura nuovi tecnici, appositamente assunti con grado superiore per potersi imporre sulla gerarchia esistente:

chi non si adegua viene trasferito in una delle tante "riserve indiane" a disposizione della Società.

Un'impudenza così determinata non si era mai vista nella nostra Azienda.

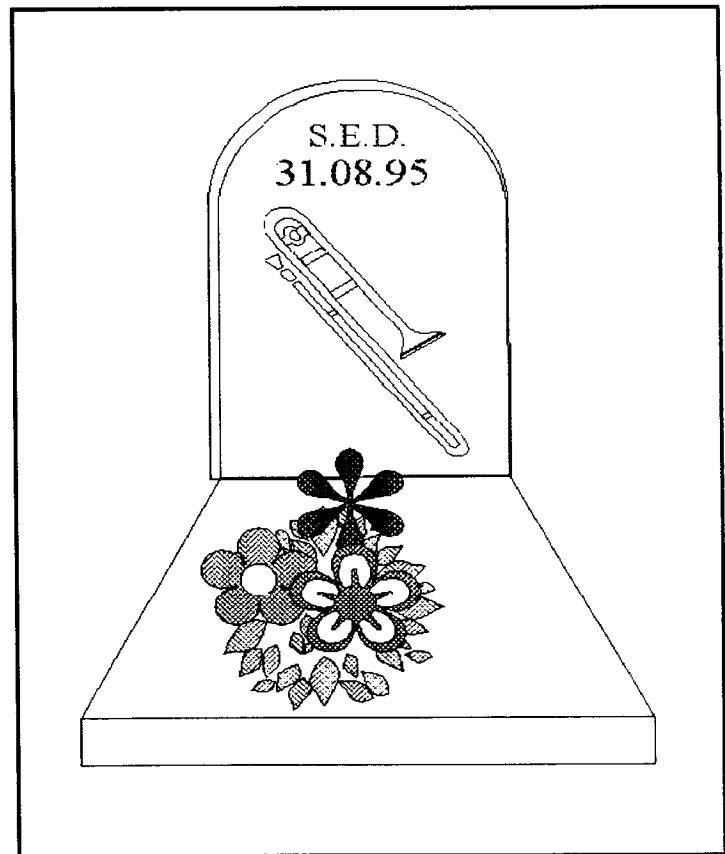
Oltre a dover tollerare di essere catechizzati dal reiterante e monotono periodico della Società, definito un'autoglorificazione di poveri di spirito senza soluzione di continuità, dobbiamo mettere in discussione il nostro lavoro e la nostra professionalità.

La verità è che il cerchio, anno dopo anno, si sta chiudendo.

Si è iniziato dal settore commerciale, continuando con la Direzione del Personale, con il reparto assuntivo, con il

S.E.D., per concludere inevitabilmente con il settore amministrativo e finanziario.

Ora non ci resta che augurare al dott. Reggia di realizzare i tanto agognati risultati di gestione, altrimenti la campana continuerà a scandire i suoi lenti rintocchi; **ma questa volta per chi suonerà?....**



## CONFLITTUALE SARA' LEI!

"L'ambiente aziendale può acutizzare ed anche creare conflitti psicologici.

In molti casi la funzione di un capo è un tentativo di controllare gli altri attraverso il conflitto. Per esempio, la minaccia della disciplina per impedire un comportamento indesiderato è un tentativo di introdurre un conflitto nel mondo percettivo di un'altra persona. Se questa aveva prima soltanto una necessità, ottenere cioè quello che desiderava, ora ne ha un'altra in conflitto con la prima, e cioè quella di evitare la punizione che il raggiungimento dei suoi desideri implica.

Questo controllo attraverso il conflitto non può essere classificato semplicemente buono o cattivo. Per la maggior parte, queste misure non implicano dei conflitti pericolosi perché non creano delle situazioni che coinvolgano dei sentimenti di colpa o che minacciano la stima che la persona ha di se stessa. Esse agiscono al di fuori della personalità. Ma poiché alcune persone vedono spesso nelle regole e nelle leggi una sfida alla loro autonomia, la reazione può anche essere grave.

Altri usi del conflitto come mezzo per controllare il comportamento possono avere conseguenze più serie. Supponiamo che, invece di valerci della minaccia della disciplina, noi scegliamo di sviluppare dei sentimenti "positivi" di lealtà e di dovere nei confronti dell'Azienda e di sviluppare una "coscienza dell'Azienda" nei nostri dipendenti, così come cerchiamo di fare con i nostri figli. Se riusciamo nel nostro intento, questa volta noi siamo responsabili di conflitti "interiori". Ora il dipendente non si preoccupa del capo, ma del proprio senso di colpa. Le persone che incominciano così a sentirsi legate dal senso dell'onore possono andare incontro ad uno stato di tensione emotiva molto grave. E le probabilità di uno sfogo emotivo irrazionale sono di conseguenza maggiori. Il paternalismo comporta appunto questo tipo di problema. Si fa piovere sui dipendenti ogni sorta di doni e di benefici e si fa loro capire chiaramente che devono dimostrare la loro gratitudine con la sottomissione. Per coloro che hanno delle forti necessità di indipendenza, il conflitto che ne risulta è essenzialmente interiore e comprende la possibilità di una reazione violenta. Ci sono molte altre occasioni nelle quali si può andare incontro a dei seri conflitti emotivi a lunga scadenza. La maggior parte di queste sono imperniate, da una parte, sugli stessi fondamentali desideri di indipendenza e di autonomia e, dall'altra, sui desideri di dipendenza e di protezione.

Tutta l'organizzazione aziendale incoraggia questo tipo di conflitto. I subordinati sono per definizione dipendenti dai loro superiori e sono quindi obbligati a provare sentimenti ambivalenti e cioè a sentirsi sgradevolmente legati e, nello stesso tempo, piacevolmente protetti."

Anche nella nostra Azienda si è cercato in questi anni di sviluppare sentimenti "positivi" e "circoli virtuosi". Seguendo una certa cultura aziendale neo-paternalistica si è

insistito sul senso di appartenenza e di identificazione (vedi stemmini, bandierine, conventions e natali insieme) e, attraverso certa formazione, si è fatto leva persino su aspetti morali ed etici. E' evidente come tutto miri ad un miglior controllo delle persone anche attraverso il conflitto psicologico, nel senso descritto dal brano soprariportato tratto da "Psicologia per dirigenti" di H.J. Leavitt..

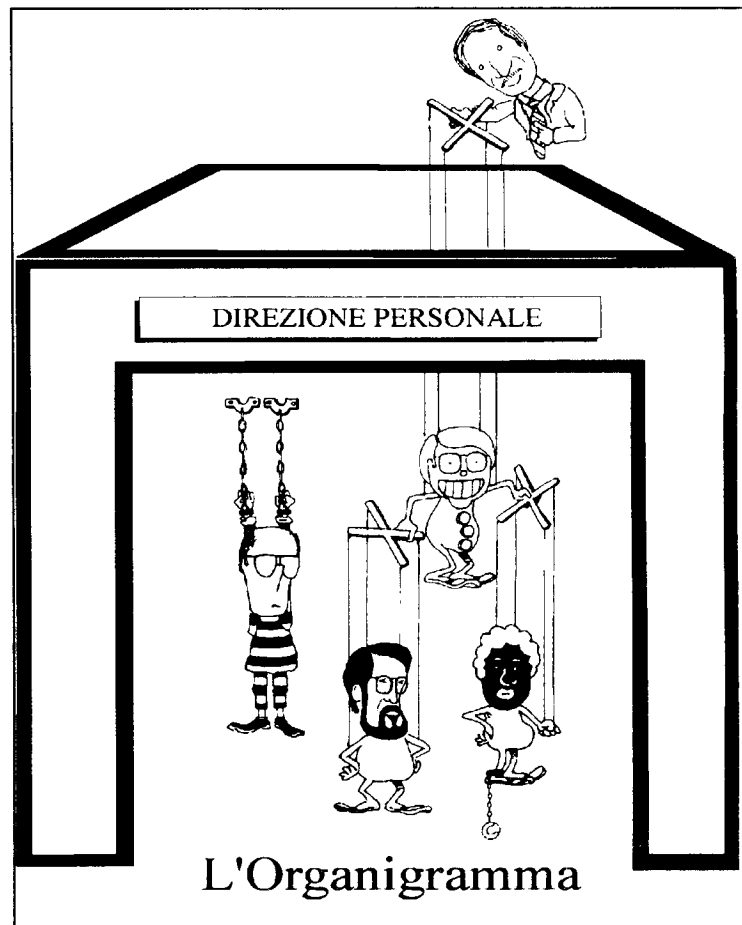
Non ultimo, il sistema di valutazione del personale, con i suoi colloqui individuali sugli obiettivi o compiti, mira a coinvolgere i singoli ben al di là di quanto previsto dall'articolo 94 del CCNL sui doveri dell'impiegato.

Cambiano i tempi, si affinano le tecniche di gestione del personale, ma il fine, l'obiettivo resta sempre il mero controllo delle persone.

Ove questi metodi non abbiano il successo sperato non tarda infatti a riemergere il "vecchio" metodo del provvedimento disciplinare.

Non si vuole una reale partecipazione ma solo subordinazione, dipendenza e sottomissione.

A queste condizioni è meglio, per la propria salute psicofisica, non lasciarsi coinvolgere troppo ma, nel rispetto della gerarchia, far tesoro di un antico adagio aziendale : "Legare l'asino dove vuole il medesimo".



# I RACCONTI DEL MANDARINO

Viveva, un tempo lontano, nel Nord della Cina, un potente Feudatario che divenne famoso per la sua grande passione per gli splendidi ed immensi giardini che circondavano la sua reggia. Al ritorno dalle sue campagne di guerra in paesi lontani non mancava mai di portare con sé molti carri pieni di nuove essenze e fiori tipici dei luoghi che attraversava, ed a volte raziava perfino i giardinieri per garantirsi una corretta coltivazione delle nuove piante.

Il numero dei giardinieri addetti alla manutenzione dei giardini era considerevole, data la vastità degli stessi, ed il Feudatario ne aveva affidato il comando al vecchio giardiniere di suo padre. Questi, oltre ad essere molto saggio, era rispettato e venerato dagli altri giardinieri per la sua grande competenza nel lavoro. Sotto la sua direzione i giardinieri lavoravano con passione, ed i giardini miglioravano continuamente.

## DIGESTIVO ANTONET

PER DIGERIRE  
GLI ULTIMI ARRIVATI !!



Giunto alla rispettabile età di 99 anni il vecchio giardiniere morì, lasciando nella costernazione il Feudatario e gli altri giardinieri. Vennero indetti tre giorni di lutto, durante i quali tutti vegliarono il cadavere, che alla fine fu sepolto su una collinetta al centro dei giardini reali, al riparo di una grande magnolia che lo stesso defunto aveva piantato, con le proprie mani, molti anni prima.

Passato il periodo del lutto, si accesero grandi discussioni e speranze tra tutti i giardinieri in attesa di conoscere il prescelto per la successione all'ambito compito di Capo Giardiniere. Tra di loro erano in molti all'altezza di questo compito, soprattutto quelli di una certa età che,

avendo seguito per molti anni il lavoro del Defunto, ne avevano acquisito l'esperienza e molti segreti.

Il giorno fissato per l'annuncio della nomina del nuovo Capo Giardiniere vide i giardini brulicare di gente agitata per l'emozione. Molti avevano passato la notte insonne, presi com'erano dalla segreta speranza di essere i prescelti.

Ma quando il Feudatario si affacciò al balcone del palazzo tenendo sotto braccio uno sconosciuto dall'aspetto arrogante, un sordo brusio di delusione si diffuse tra i giardinieri in attesa. Il Feudatario annunciò a gran voce che l'uomo al suo fianco sarebbe stato il nuovo Capo Giardiniere.

Il nuovo Capo Giardiniere era sconosciuto a tutti perché proveniva da un altro paese, ma in breve tempo si venne a sapere che aveva ricevuto la nomina grazie alle raccomandazioni di un Feudatario amico e, cosa più grave, che era molto ignorante in materia di giardinaggio e, come spesso accade agli ignoranti, pieno di arroganza.

I risultati di questa nomina non si fecero attendere. I giardinieri, delusi per la scelta del Feudatario che non aveva tenuto conto della loro fedeltà ed esperienza, smisero di lavorare con entusiasmo e si limitarono ad eseguire gli ordini di malavoglia.

Inoltre gli ordini del nuovo Capo Giardiniere, data la sua scarsa competenza, erano spesso sbagliati o confusi ed i giardinieri li eseguivano senza correggerli con la loro esperienza, per rifarsi della delusione subita.

La conseguenza fu che i giardini deperirono rapidamente e molte piante rare morirono per l'incuria. Il Capo Giardiniere non seppe fare di meglio che punire i suoi sottoposti e di vessarli in tutti i modi, ma l'andamento del lavoro non migliorava.

Il Capo Giardiniere, esasperato dalla situazione, cominciò a minacciare i suoi dipendenti in assemblee generali che teneva al centro dei giardini, oppure li contattava singolarmente per intimidirli meglio con oscure minacce, o blandirli con fumose promesse. Fu così che pian piano tra i giardinieri si diffuse il timore, ma non il rispetto nei confronti del Capo Giardiniere, e molti impallidivano al solo sentirsi chiamare per nome.

Ora avvenne che molti giardinieri, stanchi della situazione, decisero di riunire tutti gli altri presso la tomba del Giardiniere defunto, per discutere dei loro problemi senza la presenza intimidatoria del Capo Giardiniere. Dopo un lungo dibattito, venne deciso di inviare una delegazione presso il Vecchio Saggio che viveva da molti anni, in perfetta solitudine, al centro di una grande foresta sui confini orientali del Feudo.

La delegazione, composta di cinque persone, partì all'alba del giorno dopo ed in alcuni giorni di cammino arrivò al cospetto del Vecchio Saggio. Il più anziano del gruppo illustrò con ricchezza di particolari il problema che li aveva spinti alla Sua presenza, evidenziando il fatto che molti, soprattutto tra i più giovani, alla presenza del Capo Giardiniere si trovavano in uno stato di grande soggezione.

Il Vecchio Saggio ascoltò con aria assorta il racconto del giardiniere e poi si ritirò sotto i rami di una grande quercia, chiedendo del tempo per riflettere.

Dopo un tempo che ai giardinieri sembrò lunghissimo, il Vecchio Saggio riapparve dinanzi a loro e parlando lentamente, con voce profonda, disse: "Sappiate che gli uomini arroganti e prepotenti temono sopra ogni cosa il ridicolo, contro il quale la loro arroganza serve ben poco. Inoltre, per quanto potenti, sono pur sempre uomini come voi. Perciò, quando tornerete dai vostri compagni, direte loro che per vincere la soggezione nei confronti del Capo Giardiniere durante i colloqui, dovranno immaginarselo accucciato dietro un cespuglio di more, con i pantaloni calati e rosso in viso per lo sforzo, nell'atto di fare i propri bisogni. Esattamente come fanno loro. Il Capo Giardiniere tornerà ad essere ai loro occhi un uomo come gli altri e la sua arroganza, da quella posizione, diventerà esilarante".

La delegazione ritornò in gran fretta ai giardini del Palazzo e convocò per la sera stessa un'altra assemblea presso la tomba del Giardiniere defunto, durante la quale venne comunicato a tutti il consiglio del Vecchio Saggio. Molti rimasero male perché si aspettavano qualche cosa di più, ma tutti furono d'accordo nel tentare l'esperimento.

L'occasione non tardò a presentarsi; infatti già la mattina seguente il Capo Giardiniere convocò una delle sue assemblee a scopo intimidatorio. I giardinieri ascoltavano in un silenzio glaciale la consueta sequela di invettive e minacce, quando ad uno dei più giovani venne in mente il consiglio del Vecchio Saggio. L'uomo, seguendo la sua immaginazione, non sentiva più quello che diceva il Capo Giardiniere. Anche la Sua figura appariva sempre più sfuocata mentre, da una specie di nebbia, emergeva sempre più nitida l'immagine del Capo Giardiniere, con i pantaloni calati, che si accucciava furtivo dietro ad un cespuglio di more.

L'uomo sorrise, poi trattenne una risatina. Ma quando vide il volto del Capo Giardiniere diventare paonazzo, non riuscì a trattenersi e scoppiò in una fragorosa risata. Molti altri giardinieri, che stavano realizzando la stessa cosa, scoppiarono a ridere a loro volta. Le risate fecero ricordare il consiglio del Vecchio Saggio anche ai più spaventati che sciolsero la loro tensione in una risata liberatoria.

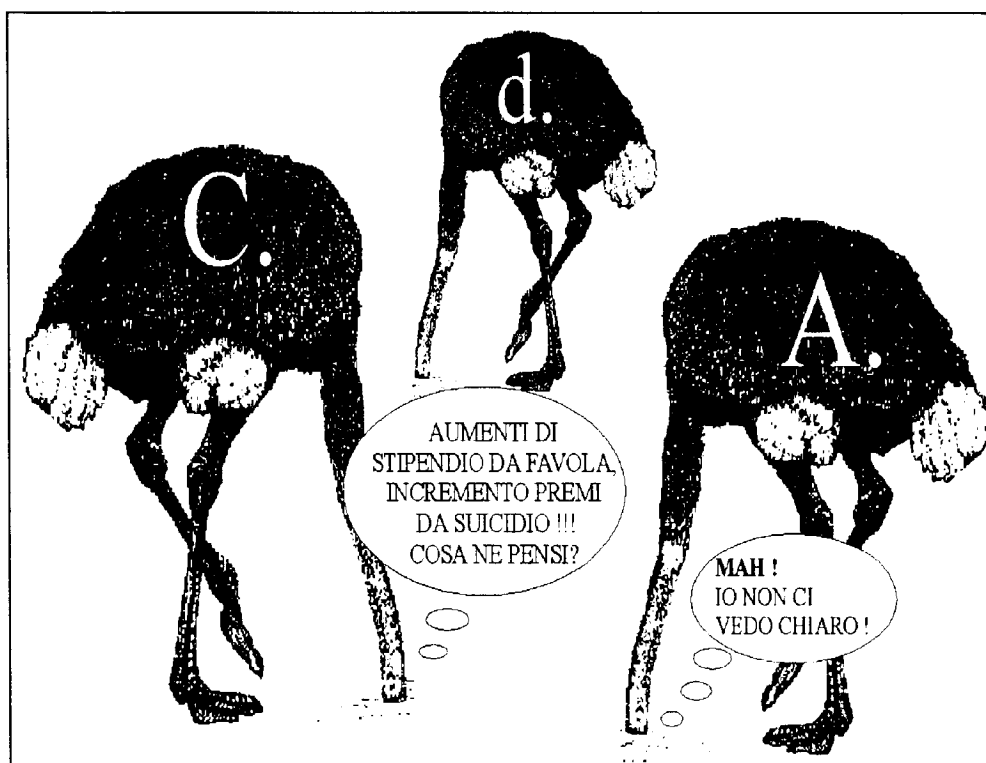
In pochi minuti i giardini echeggiavano di risate irrefrenabili e a nulla valsero i richiami e le minacce del

Capo Giardiniere che fu costretto ad interrompere l'assemblea col viso effettivamente paonazzo, ma per la collera.

Non riuscendo a spiegarsi il motivo di tanta ilarità, il Capo Giardiniere cercò di ripassare mentalmente le frasi appena pronunciate, ma non trovò nulla, tra le solite minacce e le disposizioni per il lavoro, che potesse giustificare quella gigantesca risata collettiva. La cosa suscitò in Lui una certa insicurezza che degenerò in panico quando capitò che, anche durante i colloqui personali, quelli più temuti, il giardiniere di turno ad un certo punto scoppiava a ridere e non c'era verso di farlo smettere.

Il Capo Giardiniere tentò ancora con le minacce di imporre la sua volontà, ma ogni assemblea generale, ogni colloquio personale, finivano invariabilmente in un mare di risate.

L'eco delle risate provenienti dai giardini insospetti

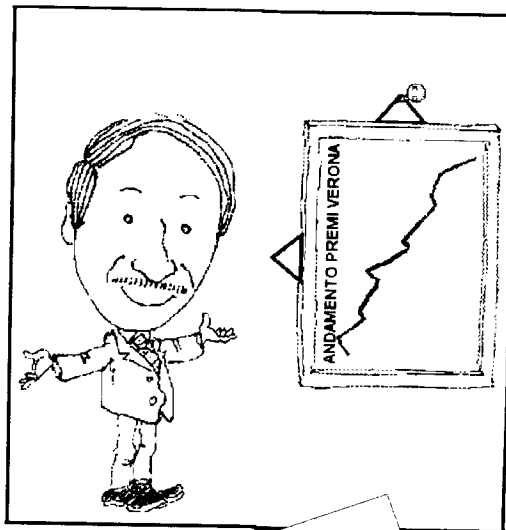
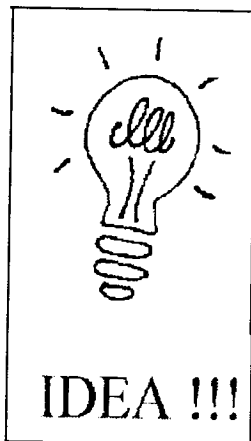
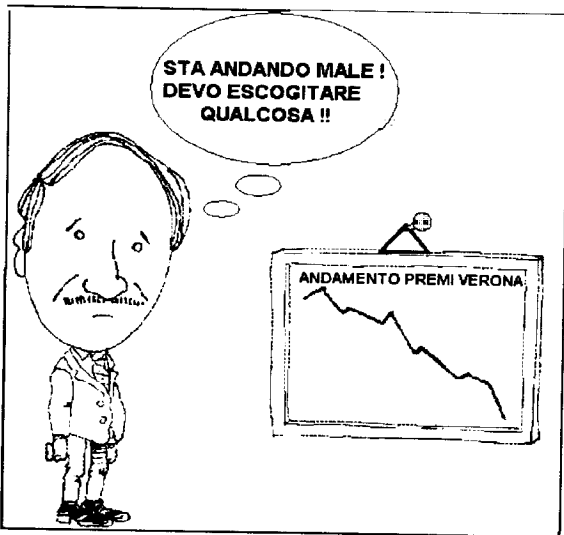


il Feudatario che decise di controllare personalmente quello che stava accadendo. Travestitosi da giardiniere, il Feudatario si confuse tra gli altri all'inizio di una giornata di lavoro, e per tutto il giorno girò nei suoi amati giardini, rilevando con orrore lo stato di degrado che avevano raggiunto. Inoltre partecipò personalmente ad una assemblea che finì regolarmente in una grande risata generale, constatando così l'inadeguatezza del Capo Giardiniere.

Il giorno dopo il Capo Giardiniere fu cacciato via ed il Feudatario si ritirò per un certo tempo su un'alta torre del palazzo a meditare sull' accaduto.....

**NONOSTANTE LA CANICOLA A FINE GIUGNO GELO ALLA VERONA !**

La colonnina del "termometro" è scesa a **-21%** nei premi di bilancio. Il bilancio '94 aveva già chiuso con un **- 10%** di portafoglio.



**PER I COLLEGHI DELLA VERONA SEMPRE PIÙ' VOLATILE IL PREMIO DI PRODUTTIVITÀ' (PAP)**

Nonostante le previsioni del Dott. Mencarelli in occasione del Contratto, a distanza di pochi mesi, gli indici di produttività sono in "tilt" per effetto della caduta dei premi e l'entrata del Sig. Di Pietro nelle spese generali della Verona.

**Pap ... Bum!**

**RECORD DI DURATA PER UN'AGENZIA DELLA VERONA !!**

La nostra "task force" Di Pietro-Canali (100 agenzie in tre anni) apre e chiude in soli 28 giorni la gestione di Milano Centro (sembra che l'agente, attentamente selezionato, fosse in odore di ...manette).

**"LINEA NOI"**

Continua la felicissima serie di prodotti che hanno reso famosa la Cattolica sul mercato. Dopo **NOI FUTURO, NOI SALUTE, NOI TEMPO LIBERO, NOI FAMIGLIA,**

Da alcuni dati sull'andamento dei nuovi prodotti, fornitoci con molta parsimonia dal dott. Mencarelli, i prodotti della linea NOI si attestano su una media di 2 o 3 polizze per agenzia nel 1994.

Visti i numeri, probabilmente si passerà alla LINEA "IO" o "TU".

## RAMO VITA CATTOLICA VERSO LA CRESCITA ZERO !

La crescita 1994 è stata del 12,7% per la Cattolica, contro una crescita media del mercato italiano del 22,9%.

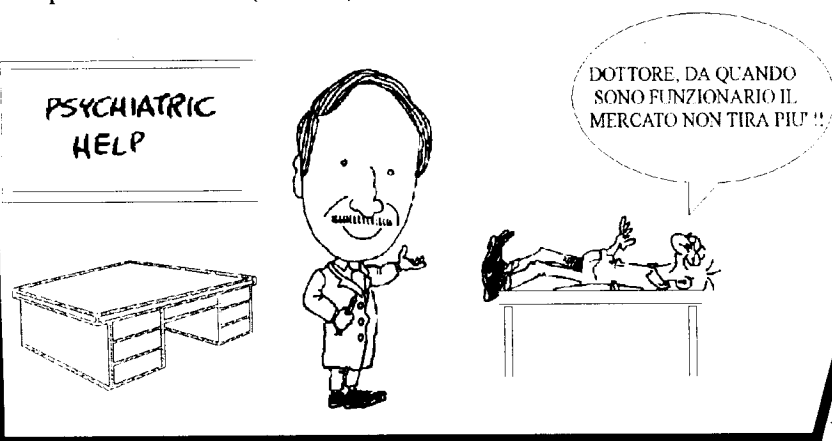
Nel primo semestre '95 l'incremento premi nelle forme ordinarie individuali è pari a zero e complessivamente solo del 2,56%. Secondo le previsioni di DP analisi finanziaria (pubblicate su MF di venerdì 22/9) la crescita del lavoro vita diretto italiano si assesterà mediamente per il 1995, attorno ad un incremento del 19,3 %.

Intanto ai vertici del Ramo si spera che la gara vita (oggi TOP CLASS VITA) con l'ambito traguardo della "Polizza d'oro" e della "Polizza d'oro con brillantini" riesca ad invertire la tendenza del primo semestre.

## OCCHIO AI PATACCARI !

### CATTOLICA: FUNZIONARI IN PSICANALISI

Alcuni funzionari della Cattolica sono stati inviati dallo Psicologo per scoprire se abbiano (almeno) delle doti nascoste.



**DAL GIORNALE DELLE ASSICURAZIONI (Settembre '95)**  
 Nella graduatoria delle Compagnie di Assicurazione, nel 1994, la Cattolica retrocede dal 15° al 17° posto.  
**Onore al merito! Passeremo dalle ultime fra le prime..... alle prime fra le ultime!!!**

### NOTIZIE DAI REPARTI

DAL SETTORE INFORMATICO OVVERO "DEL SENNO DI POI SONO PIENE LE FOSSE..."  
 SCOPRIAMO, NELLA SECONDA METÀ DEL '95, CHE LA DIVISIONE SISTEMI INFORMATIVI SCONTA UN RITARDO TECNOLOGICO, ORGANIZZATIVO E FORMATIVO STIMATO IN CINQUE ANNI. QUESTO SETTORE NON È STATO AL PASSO CON L'EVOLUZIONE DEGLI STRUMENTI E DELLE NUOVE METODOLOGIE DI SVILUPPO APPLICATIVO E DI GESTIONE OPERATIVA, E NON È STATA CURATA LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E TECNICA NELL'INTERO SETTORE.  
 L'APPLICAZIONE SVILUPPATA NEL RAMO VITA DALLA SOCIETÀ DATABASE INFORMATICA VIENE COMPLETAMENTE ABBANDONATA PER SOSTITUIRLA CON UN'ALTRA PIÙ EFFICIENTE E MENO COSTOSA (LIFE DEL GRUPPO OLIVETTI). CINQUE ANNI DI LAVORO E PIÙ DI TRE MILIARDI DI SPESA SONO STATI BUTTATI AL VENTO!  
 IN TUTTO QUESTO C'È UN RAMMARICO: QUESTI ARGOMENTI FIGURAVANO, TRA GLI ALTRI, IN UNA SPECIFICA RICHIESTA DI UN INCONTRO INFORMATIVO FATTA ALLA DIREZIONE DA UN NUMEROSO GRUPPO DI COLLABORATORI DEL SERVIZIO. TALE RICHIESTA, FORMALIZZATA NEL MAGGIO DEL 1993, FACEVA SEGUITO AD ALTRE PRESE DI POSIZIONE MENO FORMALI MA NON MENO PREOCCUPATE DI QUANTO STAVA AVVENENDO.

### RAMO R.C.A.

L'incremento del 1° semestre è stato del 4% circa, il mercato si muove con un incremento del 10-15 %.

Poiché l'aumento medio della tariffa è stato di circa l'8% si evidenzia un calo nel numero dei contratti.

Molto positivo invece "pare" l'andamento tecnico anche se una compiuta verifica dello stesso sarà possibile solo nel giro di un paio d'anni.

## **l'angolo "letterario"**

### **Noi della riserva**

*Noi della riserva  
non abbiamo un buon prodotto  
lavoriamo di conserva  
siamo figli dell'indotto.*

*La mattina e il pomeriggio  
li passiamo in allegria  
consultando il terminale  
con i dati di agenzia.*

*Il telefono che squilla  
ci rovina l'armonia  
e l'agente che protesta  
ha la nostra simpatia.*

*Noi della riserva  
non abbiamo un buon prodotto  
lavoriamo di conserva  
siamo figli dell'indotto.*

*Il gran capo ci trascura  
non ci batte sulla spalla  
non ci dà la copertura  
se il problema viene a galla.*

*Non ci stimola all'azione  
se lo cerchi non c'è mai  
sempre fuori od in riunione  
lui ci lascia in mezzo ai guai.*

*Ha dell'altro a cui pensare!  
C'è l'agente da chiamare!  
C'è la posta da firmare!  
C'è la sedia da salvare!*

*Noi della riserva  
non abbiamo un buon prodotto  
lavoriamo di conserva  
siamo figli dell'indotto.*

*In finale di canzone  
auguriamo al nostro indotto  
una nuova condizione  
per fornire un buon prodotto.*

*Ma senz'altro nell'impatto  
per questione assai banale  
tutto ciò non viene fatto  
e il prodotto resta tale.*

*Anonimo impiegato della fine del xx secolo*

## **QUELLI CHE.....!!!**

(Dall'ultimo numero della rivista aziendale "CRESCERE")

*Quelli che ..... hanno bisogno di un profilo aziendale  
caratterizzante...*

*( Oh! ... Yes! )*

*...Della ricetta del Governatore della Banca d'Italia...*

*e ... Delle considerazioni del Presidente dell'ANIA*

*( Oh! ... Yes! )*

*Per competere ...più liberi e più forti ... al passo con  
l'Europa ...*

*( Oh! ... Yes! )*

*Quelli che ... ricercano la ..."Customer Satisfaction" ... e  
alla fine del rapporto pretendono ... un'indagine ANIA -  
EURISKO ...*

*( Oh! ... Yes! )*

*Quelli che amano ... l'efficienza innanzi tutto, ... il  
successo ed il rinnovamento, ... per crescere e  
moltiplicarsi ...*

*( Oh! ... Yes! )*

*Quelli che hanno bisogno di ... una figura e di un ruolo, ...  
per salire sempre più in alto ...*

*( Oh! ... Yes! )*

**Bravo Paolo!**

*( Oh! ... Yes! )*