

## **Sfiducia e paura: il caso Caritas\***

**L'immagine della Caritas si fonda sulla carità cristiana. All'interno dell'Organizzazione, però, le cose sembrano diverse: i dipendenti muovono pesanti accuse contro il direttore Paolo Valente.**

di Markus Larcher e Andrej Werth

Martedì 3 dicembre 2019. La sala nella sede della Caritas, in via Cassa di Risparmio a Bolzano, è piena. Sono presenti quasi 100 persone, provenienti da tutto il territorio provinciale. 100 dei 300 dipendenti totali. Per loro il lavoro in Caritas rappresenta la propria fonte di sostentamento. I collaboratori e le collaboratrici di una fondazione religiosa hanno intenzione di organizzarsi sindacalmente. Si infrange un tabù.

“Quando viene contattato il sindacato, solitamente la situazione è già molto calda”, afferma Ulrike Egger - sindacalista SGB-CISL - presente all'incontro quel giorno. Le persone presenti fanno domande riguardo i contratti collettivi, gli accordi aziendali, le normative sugli straordinari. Per la sindacalista questa è la solita routine. Eppure, ricorda Egger, nelle richieste fa presto capolino qualcosa di insolito e, al tempo stesso inquietante. Si tratta, infatti, della modalità di gestione della direzione. Le critiche sono tante: dalla rigida gerarchia alla comunicazione poco trasparente, dai poteri decisionali poco chiari alla mancanza di riconoscimento individuale. Quello che emerge è un clima di sfiducia generale e di paura. Ulrike Egger, sindacalista esperta, prima d'ora non aveva mai ascoltato una serie di critiche così concentrate e riconosce che si tratta di un potenziale esplosivo per la Caritas: “Per un'organizzazione in cui l'impegno personale è centrale, questo malcontento può essere un grosso problema”.

La Caritas non è un'organizzazione qualunque. È la più grande organizzazione che opera in ambito sociale in Alto Adige. Ciò che fa, ciò che succede al suo interno, è di notevole interesse pubblico.

Anche perché molti dei suoi circa 30 servizi sono finanziati con il denaro dei contribuenti.

Quindi, cosa sta succedendo alla Caritas? Perché si parla spesso di un clima lavorativo stressante e demotivante? Perché il numero dei dipendenti che si dimettono di loro spontanea volontà si moltiplica?

Attraverso un lavoro di inchiesta durato diversi mesi, ff ha cercato di tracciare un quadro esaustivo di quello che sta avvenendo all'interno di Caritas. Per questo abbiamo parlato con ex dipendenti e con persone tuttora impiegate presso Caritas, giovani e dipendenti più esperti, alcuni di madrelingua italiana e altri di madrelingua tedesca, inquadrati a diversi livelli di responsabilità. Una cosa ci ha sorpreso: tutte le persone intervistate parlano liberamente, ma poche di loro vogliono vedere il proprio nome comparire sul giornale. Temono, ovviamente, conseguenze negative. Un nostro informatore, che nel corso di questi mesi si è a sua volta licenziato, ha affermato: "Avevo l'impressione di essere in una setta. Il controllo era onnipresente e non c'era spazio per critiche costruttive".

Il direttore Paolo Valente la vede diversamente. Si sente al centro di un attacco. "Sono vittima di mobbing", dice (vedi intervista). Valente, meranese di 54 anni, padre di tre figli, giornalista e autore, ex caporedattore del quotidiano ecclesiastico *Il Segno*, dal 2017 gestisce da solo la Caritas. Nel 2014 è stato nominato dal vescovo Ivo Muser direttore della sezione italiana della Caritas, che dal 2015 al 2017 ha guidato insieme a Franz Kripp. I due hanno riunito la sezione italiana e tedesca dell'organizzazione. Paolo Valente è direttore della Fondazione Caritas, direttore dell'Ufficio Caritas della Diocesi e presidente del consiglio di amministrazione delle Fondazioni Caritas e Odar (un tempo sezione italiana della Caritas, oggi amministra immobili, ndr).

Valente è convinto che, colpendo lui, chi lo accusa voglia indebolire la Caritas. I problemi all'interno della Caritas non sono una novità. I

dipendenti avevano fatto sentire la propria voce ai tempi della direzione di Heiner Schweigkofler. L'approccio imprenditoriale della sua gestione aveva suscitato diverse critiche. Un incontro sindacale come quello del 3 dicembre 2019 e una critica così dura nei confronti della leadership dell'organizzazione, però, non si erano mai visti. Già mesi prima di questo incontro, Valente si era reso conto che all'interno della Caritas stava montando una vera e propria tempesta. Nell'estate del 2019 affisse un cartello nell'area di ingresso della sede principale dell'organizzazione che recitava: "Chi fa del bene, non ha tempo per parlare male degli altri." I dipendenti all'epoca si sono chiesti se con questa frase Valente voleva respingere le critiche in arrivo. Alcuni di loro si sentono messi in un angolo ingiustamente e additati come denigratori. "Ci siamo organizzati sindacalmente soprattutto per aprire un canale di comunicazione sicuro con la direzione ed evitare così lo schema consueto: chi muove delle critiche viene convocato in direzione e rimproverato."

In seguito al primo incontro, si costituisce una rappresentanza sindacale all'interno di Caritas. Alla fine del 2019, il direttore convoca diversi „incontri informativi interni“. In queste occasioni viene annunciato che si sarebbe lavorato sulle modalità della comunicazione interna. Ai dipendenti al di fuori della cerchia dirigenziale non è chiaro, ancora oggi se si sia giunti a risultati concreti in questo senso. In questi incontri, i membri del personale esprimono ripetutamente il disagio che vivono, a volte anche nei confronti della direzione. La reazione dei vertici dell'organizzazione, tuttavia, rimane vaga. I partecipanti notano che Valente fa spesso riferimento di essere stato investito della carica che ricopre direttamente dal vescovo Ivo Muser. Un dipendente che ha partecipato a uno di questi incontri descrive così le sue impressioni: „Il messaggio di Valente era „Cosa volete? Io sono l'uomo del vescovo! Ci sono altre domande?“ Il malcontento non era un segreto per i vertici della diocesi. Già in passato i dipendenti della

Fondazione hanno bussato alla porta del vicario generale Eugen Runggaldier, a cui è stato chiesto di intervenire data la difficile situazione. All'inizio del 2020, una delegazione di collaboratori della Caritas è stata ricevuta dal vescovo Ivo Muser per esplicitare le difficoltà riscontrate nel rapporto con la direzione. Al vertice della Caritas della diocesi di Bolzano-Bressanone, il vescovo ha il potere di nominare o licenziare il suo direttore. Il malcontento cresciuto sotto la direzione di Valente, non è una novità per il vescovo Muser. „Mi ci sono confrontato spesso ultimamente. È un dato di fatto“, dice nell'intervista a ff. Secondo lui è fondamentale identificare con precisione le problematiche, per poter trovare una medicina adeguata. Pare però che medicina individuata dal vescovo – „Comunicazione interna ed esterna“ – o abbia bisogno di molto tempo per sortire un effetto o sia inutile. Anche se il vescovo Muser ha detto alla nostra rivista di voler affrontare la questione, in seguito alla visita da parte della delegazione del personale Caritas non è successo comunque molto finora. Si possono osservare gli effetti della gestione “Valente” soffermandosi sulla posizione dei responsabili di servizio, i quali gestiscono i servizi, il personale e i volontari. In altri termini, sono i vigili del fuoco della Caritas. Stando a quanto affermano i dipendenti, prima dell'attuale direzione i responsabili di servizio erano tenuti in grande considerazione all'interno dell'organizzazione, ma sotto Valente le loro competenze sono state ridimensionate. Ad alcuni di loro sarebbe stata notificata con una comunicazione la riduzione delle proprie possibilità di intervento. Talvolta senza esplicitare motivazioni, altre volte addirittura mentre si trovavano in vacanza. Le irritazioni toccano tutti i livelli dell'organizzazione: un dipendente condivide il proprio momento di crisi su Facebook e viene esplicitamente invitato dal direttore a cercarsi un altro lavoro; alcuni sono sottoposti alla pressione di incarichi che vengono percepiti come insensati e illogici, indipendentemente dal loro grado di specializzazione; in numerose occasioni, i dipendenti vengono invitati dalla direzione a comunicare solo con i propri diretti superiori e questo a loro avviso

impedisce un'efficace cooperazione tra i vari livelli; l'unico capo area che ha messo apertamente in discussione varie decisioni della direzione si è dimesso dopo aver subito diversi rimproveri.

In una calda giornata di luglio incontriamo un ex-dipendente della Caritas nel giardino dell'hotel Laurin a Bolzano. La donna racconta l'esperienza che ha vissuto dopo essere tornata al lavoro una volta terminato il periodo di maternità. "Il posto di lavoro che avevo fino alla maternità non era più disponibile perché nel frattempo le cose erano state riorganizzate. Così mi hanno detto. Il mio impiego a tempo pieno sarebbe stato suddiviso in due posizioni al 50%, da svolgere in due servizi diversi. Da madre avrei comunque dovuto svolgere un normale lavoro su turni, nonostante il contratto collettivo dica che chi ha un figlio di età inferiore a un anno non può svolgere turni notturni. In alternativa mi è stata offerta una posizione dall'altra parte della provincia. È stato troppo!" Subendo grandi pressioni, la donna firma però un nuovo contratto alle nuove condizioni, un notevole peggioramento. Alla fine ha chiesto aiuto alla Consigliera per le Pari Opportunità del Comune di Bolzano. Michela Morandini conferma che "ci sono stati colloqui con i vertici della Caritas", ma per ragioni di privacy non può fornire ulteriori dettagli sulla vicenda. La vicenda della giovane madre è interessante anche perché la Caritas ritiene di essere un'organizzazione attenta ai bisogni delle famiglie e ha fatto della compatibilità tra lavoro e vita familiare un proprio vanto. A questo scopo esiste anche un contributo speciale (seppur modesto) da parte della Provincia di Bolzano. Valente rivendica questo aspetto con orgoglio, sempre tenendo in considerazione la costante evoluzione dei servizi della Caritas. Ci sono diverse modalità di lavoro part-time, orari di lavoro flessibili, generosità in caso di periodi di attesa, le madri avrebbero l'opportunità di richiedere un ulteriore periodo di aspettativa di quattro mesi. Un'azienda attenta alle esigenze di famiglia quindi. Il direttore ha dimostrato di essere attento alle esigenze di famiglia anche in altre circostanze. All'inizio

dell'anno, infatti, ha assunto suo figlio. Dopo un breve periodo iniziale, a lui è stata affidata la responsabilità di una linea telefonica di sostegno e la gestione di numerosi volontari.

I collaboratori si interrogano anche in merito ad altre decisioni prese rispetto alla gestione del personale. All'interno della nuova area istituita "Caritas e comunità" viene assunta la sorella della referente responsabile del settore. Sprovista di adeguata esperienza professionale, cambia piuttosto presto il settore di competenza della sorella. Per Valente questi passaggi nell'ambito della gestione del personale rientrano nella normale amministrazione. Si sarebbe svolto tutto in completa trasparenza. Non avrebbe celato il nome del figlio, lo stesso varrebbe anche per il nome della sorella della referente d'area. La Diocesi era a conoscenza delle rispettive assunzioni: il marito della suddetta referente d'area è il responsabile dell'ufficio pastorale diocesano Reinhard Demetz.

Il direttore della Caritas si sente criticato ingiustamente. Secondo lui lo spesso citato malcontento e le accuse sono riconducibili a un piccolo gruppo di collaboratori, che per principio non accetterebbe cambiamenti e nuovi obiettivi. Nell'intervista con ff, inoltre lascia trapelare che solo lui è a conoscenza di tutta la verità, ma che per motivi di privacy non può svelarla completamente. Si sente vittima e interpreta la critica rivolta alla sua persona come un attacco alla Caritas.

Durante il colloquio si ha l'impressione che Valente si veda nel ruolo di martire.

Casualità o meno – dopo l'assemblea sindacale, nella quale è emerso un malcontento fino a lì latente, la direzione invia contestazioni disciplinari. In centro, tra l'altro, si ritrova il rappresentante sindacale impegnato in particolar modo nella mobilitazione dei collaboratori Caritas. Valente afferma che questo non ha nulla a che vedere con l'incontro sindacale, ma ogni ulteriore informazione in merito è soggetta alla legge della privacy.

Le accuse contro la direzione si rivolgono anche verso l'assistente di Valente: Verena Mengin, responsabile per l'organizzazione interna. Di fatto ha un ruolo da vice direttrice, come si dice all'interno. Già la sua nomina aveva destato perplessità all'interno della Caritas.

Circa un anno e mezzo fa, da semplice collaboratrice, le è stata affidata la responsabilità dello sviluppo dell'organizzazione. Quindi il direttore, con un avanzamento di tre posizioni gerarchiche, la promuove alla seconda categoria dirigenziale, ovvero a referente d'area. Il tutto viene giustificato con la sua capacità organizzativa.

I collaboratori le rimproverano l'uso di eccessiva durezza nei rapporti, di usare talvolta toni sbagliati e di essere arrivata in Caritas senza esperienza professionale nel sociale.

Valente risponde alla critica dicendo che la carriera non fa parte del suo modo di pensare. L'importante sarebbe l'impegno per le persone, ognuno nel suo giusto ruolo e non ci sarebbe bisogno di una scala gerarchica.

Mengin stessa si mostra sorpresa dalle critiche: “La Caritas ha grande stima dei propri collaboratori. Se così non fosse, questa organizzazione non rispecchierebbe la propria mission“. Dal suo punto di vista il malcontento ha poco a che vedere con lo stile gestionale, “più che altro è riconducibile al fatto che Caritas, da almeno 10 anni, è coinvolta in un continuo processo di cambiamento e questo costituisce una sfida per collaboratori, direzione e organizzazione.”

Mengin può fidarsi al cento per cento del direttore.

Hanno bisogno uno dell'altra. Lo si nota dai vicendevoli elogi e dai riflessi incondizionati di tutela dell'alto, così si dice tra il gruppo dei collaboratori. Valente - fino al suo incarico privo d'esperienza nella gestione di una grande organizzazione – ha bisogno di qualcuno che se ne intenda di sviluppo dell'organizzazione e che sia in grado di realizzarlo con decisione; Mengin ha bisogno di qualcuno che la sostenga quando all'interno dell'azienda le si solleva il vento contro. Insieme ricostruiscono la Caritas.

Prima di Valente la Caritas altoatesina era orientata al modello delle analoghe organizzazioni nell'ambiente europeo di lingua tedesca. In queste la partecipazione e il pensiero imprenditoriale hanno una grande importanza. A confronto il modello italiano della Caritas è di tipo ecclesiastico - patriarcale. Uno stile gestionale centralistico, di conseguenza, sembra essere coerente.

Il fatto che si possa rilevare uno spirito centralistico anche nelle "Linee guida per la supervisione e il coaching in Caritas" lo conferma anche un esperto di supervisione contattato dall'ff, il quale non vorrebbe vedere pubblicato il suo nome nell'articolo. Lo stesso afferma, in merito a suddette Linee guida, che "sono macchinose, burocratizzate, sofisticate e si ricava un senso di oppressione, e penso che siano anche intese proprio così, contengono comunque esattamente i criteri della supervisione. Si capisce che qui gli uni non si fidano degli altri e perciò descrivono ogni passaggio dettagliatamente. Soprattutto la formula "informare tempestivamente" le eventuali proposte al cambiamento organizzativo sorte all'interno della Supervisione, hanno un ché di marziale.

Di sicuro Valente rappresenta un cambiamento culturale. Si tratta di promuovere "la testimonianza dell'amore per il prossimo all'interno della comunità cristiana", secondo le linee guida della Caritas. La valorizzazione delle Caritas parrocchiali rientra in questa mission. Il nuovo ambito "Caritas e comunità" può essere visto come un rafforzamento del concetto di spiritualità religiosa all'interno della Caritas. Pare che Valente abbia in merito a tutto ciò l'appoggio del suo principale: il vescovo Ivo Muser.

In effetti alcuni in Caritas hanno dei problemi con questo cambiamento. Perciò i conflitti sono pressoché programmati. Il numero dei dipendenti che hanno lasciato la Caritas è considerevole. Da settembre 2017 sono in tutto circa 150. Per correttezza si precisa che parecchie dimissioni sono determinate dalla chiusura di alcuni servizi. Infatti sono ben 40 i collaboratori che prestavano servizio presso le case per profughi che nel frattempo sono chiuse.



Però numerose uscite hanno dato seguito ad uno scontro con la direzione Caritas. In tutto sono 8 (di 25 ) i responsabili di servizio che in suddetto periodo si sono dimessi di propria iniziativa – sempre in maniera conflittuale.

“Professionalità, preparazione, passione non contano più niente. Ora tutto è centrato sull'amore per il prossimo” dice un collaboratore in tono sarcastico. Un altro critica che all'interno all'organizzazione non sono più presenti figure dirigenziali autentiche. E andando avanti “ La Caritas è l'organizzazione umanitaria altoatesina più importante e vive dell'impegno sociale. Gli stipendi non sono alti, proprio perciò è fondamentale che la direzione sostenga i propri collaboratori e li rafforzi. Ma questo accade di rado ed è questo il problema più grande.”

In primavera prima e dopo il lockdown la situazione in Caritas peggiora. Il 24 febbraio viene confermato il primo caso di contagio da Corona Virus in Alto Adige. Il 2 marzo mentre il Covid-19 sta già dilagando in maniera pericolosa in Lombardia, Valente scrive ai suoi dipendenti in una mail interna: “ È importante sapere che non c'è un rischio reale di contagio”.

Si tratta di un errore di valutazione. Se si vuole credere ai collaboratori, sono soprattutto i responsabili di servizio, che spiegano al direttore che il pericolo è reale e che tutti gli incontri e le riunioni sono da evitare. Quando la situazione epidemiologica si aggrava alcuni responsabili di servizio prendono autonomamente decisioni ai fini di tutelare la salute dei propri collaboratori ed utenti. Si creano tensioni.

Il 15 marzo Valente cita in un post su Facebook da un pezzo di Jovanotti “Dovevate farmi fuori sei anni fa se volevate la tranquillità”. Cosa intende Valente con questo ? E' difficile da dirsi, ma nel 2014 – sei anni prima – Valente viene nominato direttore della sezione italiana della Caritas.

A fine marzo si scopre che sette dei nove collaboratori in servizio alla casa per profughi “Aaron” hanno contratto il virus, dopo che erano già stati trovati positivi alcuni ospiti. Il caso finisce sulle

pagine della cronaca altoatesina: 30 di 80 ospiti risultano aver contratto il virus. Una collaboratrice del team di casa Aaron, nel frattempo non più in Caritas, dice a *ff*:

“E`un dato di fatto che si sarebbe potuto limitare il rischio di contrarre il virus per i collaboratori, ma non sono state prese le precauzioni adeguate in tempo.”

Valente respinge ogni responsabilità in maniera categorica, è furioso perché si dubita dei suoi determinati interventi durante la crisi Covid-19. Nel colloquio con *ff* dice inoltre che denuncerà chiunque afferma qualcos'altro. Che avrebbe dovuto attendere a lungo i test richiesti, bussando addirittura alla porta del governatore provinciale per fare pressione. In breve: le cose sono state fatte tutte per bene.

Ci sono anche persone che elogiano la Caritas. Giudo Osthoff è uno di loro. “Io sono spesso testimone del riconoscimento per il nostro lavoro sia all'interno del paese come all'estero” dice il responsabile dell'area Gioventù e Famiglia. E continua: “Per me la Caritas altoatesina è un modello esemplare, e mi trovo nella felice situazione di poter partecipare con il mio contributo.” Osthoff afferma che dal suo ingresso in Caritas nel 2002 è sempre andato molto d'accordo con tutti i direttori passati in Caritas. A lui di Caritas piace soprattutto il modo nel quale l'impegno a livello di volontariato si collega con quello professionale.

Nel servizio Telefono Amico tutto ciò sembra non funzionare tanto bene. A maggio di quest'anno Silvia Moser, che in 18 anni ha contribuito allo sviluppo del servizio, lascia la carica di responsabile di servizio di spontanea iniziativa – senza un'offerta di lavoro da un'altra parte. Moser non era raggiungibile per *ff*, ma in un'intervista a Rai Sudtirol lascia intendere che il suo addio sia stato tutt'altro che facile. Interrogata su i motivi della sua fuoriuscita Moser alla fine esprime una certa critica in codice:” Ovunque noi sostituiamo la fiducia nei collaboratori con il controllo e l'uso di potere , tutto si restringe (...) Ma io penso che, al di là di organigrammi, descrizioni di funzioni e numeri, non dobbiamo dimenticare le persone (..) Da

sempre io reagisco in maniera molto allergica quando noto che ciò che viene venduto e predicato all'esterno non coincide con quello che viene vissuto all'interno”

A fine estate al telefono Amico anche la collaboratrice di vecchia data di Moser ha dato le dimissioni. Apparentemente ancora una volta a causa di divergenze con i superiori. Questo a sua volta mette in allarme gli 80 operatori volontari del Telefono Amico, senza i quali l'ampio sostegno telefonico non sarebbe attivo. Secondo informazioni del ff di conseguenza una buona parte dei volontari appositamente formati ha minacciato di boicottare il servizio. Anche questo in Caritas è senza precedenti. Valente, interrogato in merito ai problemi al Telefono Amico, non si esprime per tutelare i suoi dipendenti.

**Sono così tanti gli ambiti**, che Caritas ricopre, che i conflitti sono pressoché programmati, dice Ivo Muser. Ma il vescovo sostiene Valente. Lui sa cosa ciò che vale. Il direttore è molto devoto, molto ben connesso a livello nazionale, portavoce della Caritas del Triveneto e rappresentante di organizzazioni Caritas di 15 Diocesi del nordest italiano all'interno della Caritas nazionale.

Nonostante tutte le critiche, il vescovo rafforza addirittura la posizione del direttore Caritas. Nel consiglio di amministrazione della Fondazione Caritas, presidiata per statuto dal presidente nella persona del direttore Valente, si libera un posto. Su richiesta di Valente dovrebbe essere occupato dalla sua assistente Verena Mengin. Il consiglio di amministrazione controlla le Fondazioni Caritas e Odar. Il vertice di Caritas presto potrà controllarsi da solo – con la benedizione del vescovo.

Intervista a Valente:

## **“Sono vittima di mobbing”**

Da quando Paolo Valente è stato nominato direttore, all'interno della Caritas regna il malcontento. Così affermano i collaboratori. Secondo Valente, si vogliono le sue dimissioni per indebolire la Caritas.

**ff: Signor Valente abbiamo incontrato parecchio malcontento all'interno della Caritas...**

Valente: Non è un caso suppongo. Forse è il malcontento ad avere incontrato l'ff.

**...e questo riguarda soprattutto Lei. Cosa Le piace del Suo lavoro?**

Questo non è un lavoro, ma un servizio all'interno della diocesi. In realtà sono un suo collega.

**Lei è stato capo redattore del giornale diocesano “Il Segno”?**

Esatto. Ho accettato di diventare direttore della Caritas in un momento particolare, ovvero quando è stato deciso di unire le sezioni tedesca e italiana dell'organizzazione.

**Che tipo di persona è Lei, signor Valente?**

Sono piuttosto timido. Appaio spesso in pubblico perché devo, non perché lo voglia.

**Un caporedattore timido è una rarità.**

Solo perché sono timido non significa che non dica la mia. Spesso devo prendere posizione su argomenti scomodi che non sono condivisi dalla maggior parte delle persone. Non voglio fare cadere l'attenzione sulla mia persona, piuttosto sui miei pensieri e le mie idee.

**Quali competenze deve avere il direttore della Caritas?**

Deve esserle chiaro cos'è la Caritas, cos'è la comunità ecclesiastica, cos'è la Chiesa e quali sono gli sviluppi al suo interno. In Sudtirolo il direttore della Caritas è anche presidente della Fondazione Caritas e dirige l'Organizzazione Caritas. Per svolgere questo lavoro ci vogliono capacità di leadership e competenze sociali e comunicative.

### **Cosa ci può dire delle Sue capacità di leadership?**

Per me è importante essere al servizio del prossimo. Non si tratta di potere, ma di essere disposto a mettermi al servizio. All'interno della Caritas è importante che il maggior numero possibile di collaboratori e volontari sia coinvolto nello sviluppo e nella realizzazione degli obiettivi, naturalmente tenendo in considerazione il ruolo di ognuno stabilito dallo statuto.

### **Collaboratori ed ex-collaboratori descrivono una gestione gerarchica e centralista. Hanno parlato anche di un clima di paura.**

So che un piccolo gruppo di dipendenti ha questa percezione, ma se Lei facesse un giro per l'edificio non respirerebbe un'atmosfera del genere. Alcuni trovano questo disagio incomprensibile, molti sono stanchi di questo chiacchiericcio.

### **In autunno c'è stato un incontro sindacale a cui ha partecipato un terzo dei dipendenti.**

Non ero presente all'incontro, ma ho sentito che alcuni collaboratori hanno parlato di argomenti molto personali. Alcuni hanno partecipato solo per curiosità.

### **Noi abbiamo l'impressione che si tratti di conflitti concreti.**

Ma Lei ha parlato anche con persone che non avvertono alcun disagio? Altrimenti ci si dovrebbe chiedere come un'organizzazione con 309 dipendenti, circa 1000 volontari e 30 servizi possa continuare a lavorare se al suo interno c'è solo malumore. Da giornalista mi interesserebbe capire dove nasce tutto questo. Vi è

un gruppo che strumentalizza le persone e mette in atto attività volte a ottenere le dimissioni del sottoscritto.

### **Si ritiene vittima di mobbing?**

Certo! Alcuni hanno l'obiettivo di far cadere la direzione. Se qualcuno bussava alla mia porta e mi dice di avere un problema con me, posso lavorarci e fare qualcosa. Se però ci si rivolge ai sindacati, al vescovo, alla stampa o si spediscono lettere anonime – e questo è accaduto spesso – e non si va direttamente dal direttore, allora sì, si tratta di mobbing e diffamazione.

### **E questo gruppo vuole le Sue dimissioni?**

Guardi, prima della mia direzione, una parte dei dipendenti voleva che il direttore di allora (Heiner Schweigkofler, ndr) se ne andasse. So anche che alcuni se ne sono andati quando hanno saputo che sarei stato nominato direttore...

### **...dipendenti in ruoli di responsabilità...**

Perché alcune persone se ne vanno, quando una persona come me diventa direttore? La risposta a questa domanda mi interesserebbe molto.

### **Cosa intende con “una persona come me”?**

Sono un sudtirolese di lingua italiana che si è sempre impegnato per la convivenza.

### **Crede che dietro il disagio dei dipendenti si celi in realtà una motivazione etnica?**

La Caritas è una vera realtà interetnica. A qualcuno disturba molto che una realtà del genere esista e funzioni.

**Tra i suoi critici però ci sono sia persone di madrelingua italiana, sia di madrelingua tedesca.**

Appunto.

## **Quando ha capito che in Caritas serpeggia il malumore?**

Da almeno dieci anni. Nel 2010 è iniziato il processo di unificazione delle due sezioni della Caritas. Alcune persone persero il ruolo di responsabilità e si rivolsero ai sindacati o al vescovo. Nel 2011 tutti i servizi furono trasferiti dalla fondazione di lingua italiana a quella di lingua tedesca e anche allora ci furono delle proteste. I dipendenti furono graduati secondo le loro competenze e alcuni andarono di nuovo dal vescovo. Nel 2014 divenni uno dei due direttori e anche allora venni avvertito come un elemento di disturbo. Nel 2017 si è cercato di impedire la mia nomina. Quando in un'organizzazione si attuano dei cambiamenti c'è sempre malcontento, soprattutto tra le persone che sono lì da tanto tempo. Spesso sono proprio queste persone a non essere pronte al cambiamento.

## **Quindi è tutta una grande bugia. Nella Caritas non ci sono problemi?**

No, non è tutto ok. Se però le ragioni dei problemi sono solo la presunta incapacità del direttore e la sua gestione autoritaria, mi chiederei – da giornalista – da dove viene tutto questo.

## **Secondo Lei?**

La Caritas è un'organizzazione che svolge diverse attività. Quindi c'è invidia, ci sono persone che vorrebbero controllare la Caritas o che vorrebbero una Caritas che non dà fastidio alla politica o ad altri player.

Politica, economia, chiesa e ambito sociale nel nostro territorio sono legati tra loro. Gli spiriti liberi non sono previsti.

## **Il dipendente che ha organizzato l'incontro sindacale ha ricevuto in seguito diversi provvedimenti disciplinari. Una ritorsione?**

Certamente no. È stato preso un provvedimento, ma per ragioni diverse. Una ritorsione sarebbe un gesto davvero stupido e noi abbiamo tanti difetti, ma non siamo stupidi. Anche altri delegati

sindacali hanno contribuito a organizzare l'incontro e con loro c'è un dialogo aperto e costruttivo. Questo avviene anche con i sindacati. Io credo che i sindacati, il vescovo e la stampa siano stati strumentalizzati. Vorrei che Lei comprendesse la complessità della situazione. Ciò che è vero e ciò che invece viene detto perché si ha un problema con la Caritas e con la direzione nella quale l'organizzazione sta andando. Bisogna fare delle distinzioni. La modalità di gestione da parte della direzione, il morale basso, i malumori, sono questioni che vanno a toccare il piano emotivo. A me, in concreto, non è ancora chiaro cosa avremmo sbagliato.

**La responsabile del servizio "Telefonseelsorge" (Sostegno al telefono) si è licenziata. Lo stesso ha fatto il suo collaboratore. I volontari minacciano di boicottare il servizio.**

A tutela dei miei collaboratori non risponderò a questa domanda.

**Cosa sta facendo per arginare il disappunto all'interno della Caritas?**

Prima e dopo l'incontro sindacale, abbiamo organizzato degli incontri informativi a cui molti dipendenti hanno partecipato. In questa sede abbiamo spiegato loro in quale direzione sta andando la Caritas. Dobbiamo migliorare nella comunicazione. È una sfida dal punto di vista linguistico, perché espressioni che nella cultura italiana esprimono un determinato concetto possono avere un significato diverso in quella tedesca.

**E come affronta quindi l'insoddisfazione?**

Bisogna essere in grado di sopportarlo. All'interno di un'organizzazione ci sarà sempre qualcuno che non si sente bene. Meno casi ci sono, meglio è per tutti. Se qualcuno ha un problema concreto ha sempre la possibilità di parlarne con me o con altri. La mia porta è sempre aperta e, infatti, ogni giorno le persone vengono da me perché ci sono dei problemi. Queste persone non hanno paura, bensì si fidano di me e insieme proviamo a trovare una



soluzione. Allo stesso tempo trovo sia salutare prendere coscienza e dire “questo non è più il posto per me, vado da un'altra parte”.

Markus Larcher e Andrej Werth

\*articolo pubblicato sul settimanale di lingua tedesca *ff-Das Südtiroler Wochenmagazin* (42/2020)