



**DISFOR** Dipartimento di Scienze della Formazione

CORSO DI DOTTORATO DI RICERCA IN SCIENZE SOCIALI  
Curriculum: MIGRAZIONI E PROCESSI INTERCULTURALI

Ciclo XXXIV

**Intercultura e mediazione comunitaria tra pari nel contesto  
penitenziario italiano**

Tutor: *Prof.ssa Nadia Rania*  
Co-Tutor: *Prof.ssa Mara Morelli*  
Coordinatore: *Prof. Luca Andrighetto*  
Candidata: *Ilaria Coppola*

**ANNO ACCADEMICO  
2021-2022**

## Sommario

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>4</b>
LA STRUTTURA DELLA TESI .....	4
FARE RICERCA IN UN'ISTITUZIONE TOTALE: IL POSIZIONAMENTO DELLA RICERCATRICE .....	10
<b>CAPITOLO 1. IL SISTEMA CARCERARIO: EVOLUZIONE STORICA E ASPETTI PSICOLOGICI CONNESSI</b> .....	<b>16</b>
1.1.    INQUADRAMENTO STORICO SULLA FUNZIONE DEL CARCERE .....	16
1.2.    RIABILITAZIONE E SOVRAFFOLLAMENTO: UNA CONTRADDIZIONE IN TERMINI? .....	22
1.3.    ASPETTI PSICOLOGICI LEGATI ALL'ESPERIENZA CARCERARIA .....	26
<b>CAPITOLO 2. IL POLIZIOTTO PENITENZIARIO E IL DETENUTO STRANIERO: UNA RELAZIONE FONDAMENTALE E AL CONTEMPO LASCIATA IN OMBRA</b> .....	<b>32</b>
2.1.    POPOLAZIONE DETENUTA E POLIZIA PENITENZIARIA: ATTORI FONDAMENTALI DEL SISTEMA CARCERARIO .....	32
2.2.    L'AGENTE PENITENZIARIO NELLO SCENARIO INTERNAZIONALE E NAZIONALE .....	35
2.3.    QUALE RUOLO RIVESTE IL POLIZIOTTO PENITENZIARIO IN ITALIA? .....	39
2.4.    DETENUTI STRANIERI: CRITICITÀ E RISORSE .....	42
2.5.    POLIZIA PENITENZIARIA E DETENUTI STRANIERI: TRA COMPLESSITÀ E COMPLEMENTARITÀ .....	46
<b>CAPITOLO 3. LA SENSIBILITÀ INTERCULTURALE DEL POLIZIOTTO PENITENZIARIO: TRA SODDISFAZIONE DI VITA E BURNOUT</b> .....	<b>50</b>
3.1.    I PROCESSI DI ACCULTURAZIONE E IL CONTESTO PENITENZIARIO .....	50
3.2.    L'INTERCULTURALITÀ E LA SENSIBILITÀ INTERCULTURALE: COMPETENZE FONDAMENTALI IN UN MONDO MULTICULTURALE .....	54
3.3.    BURNOUT E SODDISFAZIONE LAVORATIVA DELLA POLIZIA PENITENZIARIA .....	58
3.4.    LA RICERCA "LA SENSIBILITÀ INTERCULTURALE DEL POLIZIOTTO PENITENZIARIO: TRA SODDISFAZIONE DI VITA E BURNOUT" .....	63
3.4.1. <i>Obiettivi</i> .....	63
3.4.2. <i>Contesto in cui è stata realizzata la ricerca</i> .....	64
3.4.3. <i>Metodo e strumenti</i> .....	64
3.4.4. <i>Risultati</i> .....	71
3.4.5. <i>Discussione e riflessioni conclusive</i> .....	82
<b>CAPITOLO 4. MEDIAZIONE COMUNITARIA E TRA PARI: L'APPROCCIO INTERCULTURALE</b> .....	<b>90</b>
4.1.    NASCITA ED EVOLUZIONE DELLA MEDIAZIONE COMUNITARIA E TRA PARI NELLO SCENARIO INTERNAZIONALE E NAZIONALE .....	90
4.2.    LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE .....	94
4.3.    MEDIAZIONE COMUNITARIA NEL CONTESTO CARCERARIO .....	95
4.4.    IL CARCERE NEL CONTESTO ITALIANO .....	96
4.5.    MEDIAZIONE COMUNITARIA E TRA PARI IN UN'OTTICA INTERCULTURALE NEL CONTESTO CARCERARIO: IL PROGETTO INTERMED .....	97
4.6.    LA RICERCA "MEDIAZIONE E DIALOGO INTERCULTURALE NEL PROGETTO INTER-MED" .....	99
4.6.1. <i>Contesto in cui è stato realizzato il progetto Inter-Med</i> .....	99
4.6.2. <i>Obiettivi</i> .....	100
4.6.3. <i>Metodo e strumenti</i> .....	100
4.6.4. <i>Risultati</i> .....	106
4.6.5. <i>Discussione e riflessioni conclusive</i> .....	117
<b>CAPITOLO 5. CONTESTO PENITENZIARIO IN UNA PROSPETTIVA DI GENERE</b> .....	<b>124</b>
5.1.    IL CARCERE FEMMINILE: EVOLUZIONE STORICA E SOCIALE .....	124
5.2.    VIVERE IL CARCERE: DIMENSIONI PSICOLOGICHE E CICLO DI VITA .....	127
5.3.    POLIZIA PENITENZIARIA E RAPPORTO CON POPOLAZIONE DETENUTA FEMMINILE.....	129
5.4.    IL CARCERE FEMMINILE NEL CONTESTO ITALIANO .....	131
5.5.    LA RICERCA "UNA MEDIAZIONE COMUNITARIA AL FEMMINILE: IL CONTESTO DI RICERCA-INTERVENTO" .....	133
5.5.1. <i>Contesto di riferimento</i> .....	135
5.5.2. <i>Obiettivo</i> .....	135
5.5.3. <i>Metodo e strumenti</i> .....	135
5.5.4. <i>Risultati</i> .....	140
5.5.5. <i>Discussione e riflessioni conclusive</i> .....	158
<b>CONCLUSIONI</b> .....	<b>162</b>

**BIBLIOGRAFIA..... 171**

# Introduzione

## La struttura della tesi

Negli anni, molteplici sono le ricerche e gli studi realizzati nel contesto internazionale e italiano volti a comprendere, con approcci diversi, la nascita del carcere e le funzioni ad esso attribuite. In particolare, storici e sociologi hanno dedicato molta attenzione all'analisi degli obiettivi che nel tempo sono andati diversificandosi e della reale efficacia di queste strutture. Inoltre, un'attenzione particolare è stata dedicata alla struttura dell'edificio carcerario proposta da Jeremy Bentham, il Panopticon, la cui forma consente un totale controllo di molti da parte di pochi. Più recentemente, con un approccio socio-psicologico, sono stati indagati anche diversi aspetti relativi al benessere sia dei reclusi sia di coloro che sono chiamati a svolgere una funzione di controllo all'interno di queste strutture totali; infatti, le ricerche hanno evidenziato l'importanza del ruolo rivestito dagli agenti penitenziari (che nel contesto internazionale vengono definiti *correctional officers* (d'ora in avanti agenti penitenziari) e in Italia poliziotti penitenziari), i quali quotidianamente condividono con i detenuti uno spazio ristretto per un elevato numero di ore. Essi ogni giorno si interfacciano e affrontano le problematiche scaturite in particolar modo dalla reclusione di persone di diversa provenienza, lingua e cultura in un luogo ristretto. Pertanto, risulta evidente come le componenti relazionali, comunicative e interculturali siano fondamentali in questo contesto così diversificato. In Italia, in particolare, gli agenti di custodia, grazie alla legge 395/90, hanno assunto un ruolo maggiormente partecipe del trattamento del detenuto e questo aspetto ha reso la loro figura determinante ai fini del raggiungimento dell'obiettivo ultimo del carcere: la reintegrazione del detenuto nella società. Tuttavia, sebbene la legge abbia complessificato e arricchito il ruolo rivestito da questa figura professionale, non altrettanta attenzione è stata dedicata alla necessità di implementare le competenze necessarie per svolgere le nuove mansioni richieste. Infatti, essere partecipi del trattamento del detenuto implica l'acquisizione di capacità relazionali e interculturali, che non trovano il giusto spazio nella formazione destinata a tale figura professionale.

Gli obiettivi che il presente elaborato si prefigge, nei limiti di un lavoro che non ha alcuna pretesa di esaustività, sono duplici. Un primo obiettivo è quello di restituire un'analisi della letteratura relativa alla nascita e alle funzioni del carcere che sono andate modificandosi nel corso dei secoli e gli aspetti psicologici connessi ad alcune delle figure principali del sistema penitenziario: i poliziotti penitenziari e i detenuti. Il secondo obiettivo è riportare, analizzare e discutere i dati emersi da tre ricerche realizzate in alcuni Istituti carcerari del Nord Italia.

La tesi è composta da cinque capitoli: i primi due costituiscono il framework teorico, attraverso cui si ripercorre la nascita e l'evoluzione del carcere e della funzione rivestita dal poliziotto penitenziario; gli ultimi tre, invece, sono dedicati a tre ricerche realizzate con metodologie diverse all'interno di alcuni istituti penitenziari del Nord Italia.

In particolare, il primo capitolo è dedicato inizialmente alle Istituzioni penitenziarie e alle diverse strutture e funzioni che sono state attribuite loro nel tempo, partendo da un'analisi storico-sociologica. Vengono, quindi, presentati i principali istituti costituiti in epoca elisabettiana, gli obiettivi che tali strutture perseguivano e le caratteristiche di chi veniva detenuto al suo interno. In seguito, vengono presentate le principali teorizzazioni ad opera di Beccaria e Howard, per arrivare alla descrizione di quello che ancora oggi rappresenta la moderna struttura del carcere ideata da Jeremy Bentham, il panopticon, metafora del controllo invisibile della popolazione da parte dello Stato. Attraverso un excursus cronologico si arriverà poi al diciannovesimo secolo, periodo in cui nacquero le prime riforme volte a contrastare la connotazione negativa attribuita alle carceri tra il diciottesimo e il diciannovesimo secolo. Infine, ampio spazio sarà dedicato al contesto italiano a partire dalla gestione delle carceri e dalle funzioni rivestite da chi era addetto al controllo ai primi del novecento; si arriverà poi alle leggi 354/75 e 395/90, attualmente in vigore, che introducono rispettivamente norme in favore di interventi tesi al reinserimento sociale dei detenuti e l'istituzione del corpo di polizia penitenziaria, a cui viene affidato il duplice compito di provvedere alla sicurezza e di partecipare attivamente al trattamento rieducativo dei detenuti. Successivamente, nel secondo paragrafo del primo capitolo verrà affrontato il tema del sovraffollamento, una problematica riscontrata sia a livello internazionale che

nel contesto italiano; verranno quindi delineate le cause principali di tale criticità e gli effetti che si riscontrano sia sui detenuti sia sul personale addetto al controllo e al trattamento del detenuto. Infine, il terzo paragrafo sarà dedicato agli aspetti psicologici connessi al vivere in carcere.

La prima parte del secondo capitolo sarà dedicato all'analisi di due degli attori del sistema penitenziario: i poliziotti penitenziari e i detenuti. Il secondo paragrafo, invece, sarà focalizzato sulla figura dell'agente penitenziario sia nello scenario internazionale che nazionale, mettendone in luce le differenze a livello di formazione e funzioni rivestite. Un approfondimento sarà poi dedicato al ruolo che il poliziotto penitenziario riveste in Italia, le funzioni a lui attribuite e le competenze richieste per interfacciarsi con persone, detenuti di diversa origine, lingua e cultura. Infine, ampio spazio sarà dedicato al detenuto straniero che, soprattutto nel contesto italiano, è rappresentato in percentuale elevata. Verranno quindi evidenziate le ricerche che si sono soffermate sulla relazione che intercorre tra l'agente penitenziario e il detenuto straniero, mettendone in luce la complessità e le principali difficoltà.

I successivi tre capitoli saranno dedicati alla condivisione dei risultati emersi da tre differenti ricerche svolte in alcuni istituti penitenziari del Nord Italia. L'utilizzo di un approccio multidisciplinare, qualitativo, e il coinvolgimento di partecipanti che rivestono ruoli differenti all'interno del contesto carcerario hanno fatto emergere questioni fondamentali e complementari.

In particolare, il terzo capitolo si focalizzerà sulla ricerca "La sensibilità interculturale del poliziotto penitenziario: tra soddisfazione di vita e burnout", che, attraverso l'uso di una metodologia quantitativa, ha coinvolto 400 poliziotti penitenziari impiegati presso sedici Istituti penitenziari di tre regioni del Nord Italia. A tale riguardo, verranno presentati il background teorico di riferimento e i vari costrutti analizzati. L'obiettivo principale della ricerca era indagare se esistesse una relazione significativa tra la sensibilità interculturale, lo stress sul luogo di lavoro e la soddisfazione di vita percepita. Verranno, quindi, presentati i diversi costrutti relativi alla sensibilità interculturale, al benessere organizzativo e alla soddisfazione di vita. Inoltre, verranno riportati i risultati emersi dal confronto realizzato con alcune ricerche svolte precedentemente che si focalizzavano sui

professionisti della salute. Successivamente dall'analisi delle variabili socio-demografiche verranno riportate le differenze tra gruppi emerse in relazione ai costrutti indagati. Infine, sulla base delle ipotesi verranno verificate l'esistenza di correlazione tra le variabili indagate ed esaminati i fattori che incidono maggiormente sulla soddisfazione di vita, l'esaurimento emotivo e la sensibilità interculturale.

Gli ultimi due capitoli si focalizzeranno sulla restituzione di quanto emerso da due progetti di ricerca-intervento svolti in due istituti penitenziari di una regione del Nord Italia, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di una maggior consapevolezza di sé e dell'altro e degli strumenti per la trasformazione del conflitto, attraverso una condivisione e partecipazione attiva, in un'ottica di empowerment individuale e di gruppo

Nel quarto capitolo verrà riportata un'analisi della letteratura relativa alla nascita ed evoluzione della mediazione comunitaria e tra pari sia nello scenario internazionale e nazionale; verrà poi approfondita la dimensione della mediazione interculturale e della mediazione comunitaria nel contesto penitenziario. Infine, verranno presentati i risultati relativi al tema dell'interculturalità all'interno dei contesti penitenziari, partendo dall'esperienza di formazione e sensibilizzazione alla mediazione comunitaria e tra pari, in una prospettiva di dialogo interculturale. Il progetto presentato, "Mediazione comunitaria e tra pari in un'ottica interculturale nel contesto carcerario: il progetto InterMed", è stato rivolto sia al personale dell'Istituzione sia alla popolazione detenuta. La raccolta dei dati è avvenuta tramite una metodologia qualitativa, attraverso la realizzazione di discussioni di gruppo con il personale che ha aderito al progetto e la scrittura di diari riflessivi da parte dei/le moderatori/rici. I materiali raccolti sono stati analizzati attraverso la Grounded Theory, utilizzando il software NVivo. Infine, nel quinto capitolo verrà approfondita l'evoluzione storica e sociale del carcere femminile, le dimensioni psicologiche e le connessioni con il ciclo di vita delle detenute in relazione al sistema penitenziario. Inoltre, un focus sarà dedicato alla relazione che intercorre tra il personale penitenziario e le detenute. Verranno, in seguito, presentati i risultati emersi da una valutazione di un progetto intervento di mediazione comunitaria realizzato in un contesto carcerario femminile, "Una

mediazione comunitaria al femminile: valutazione dell'efficacia di un progetto di ricerca-intervento", di cui sono stati messi in luce punti di forza e di debolezza. La raccolta dei dati è avvenuta tramite una metodologia qualitativa, attraverso la realizzazione di focus group realizzati con le detenute che hanno partecipato al progetto e la scrittura di diari riflessivi da parte dei/le moderatori/rici che lo hanno condotto.

In tabella 1 vengono sintetizzati obiettivi, partecipanti e metodologia utilizzati per ogni ricerca realizzata.



Studio	Ricerche realizzate	Obiettivo	Partecipanti	Metodologia
1	<b>La sensibilità interculturale del poliziotto penitenziario: tra soddisfazione di vita e burnout</b>	<p>Analizzare la sensibilità interculturale dei poliziotti penitenziari</p> <p>Approfondire la percezione del benessere individuale e organizzativo</p> <p>Analizzare relazioni significative tra i costrutti indagati</p>	400 poliziotti penitenziari	<p>Quantitativa</p> <p>Questionario composto da scale validate in letteratura:</p> <p>Maslach Burnout Inventory</p> <p>Scala della sensibilità interculturale</p> <p>Soddisfazione di vita</p> <p>Motivazione al lavoro</p> <p>Impegno al lavoro</p>
2	<b>Mediazione comunitaria e tra pari in un'ottica interculturale nel contesto carcerario: il progetto InterMed</b>	<p>Analizzare l'importanza della comunicazione interculturale all'interno del contesto penitenziario italiano</p> <p>Analizzare come, in una prospettiva di dialogo interculturale, sia possibile sviluppare una riflessione condivisa e consapevolezza delle pratiche quotidiane in relazione alle relazioni tra culture diverse</p>	<p>24 partecipanti (poliziotti penitenziari, personale civile e amministrativo)</p> <p>4 mediatori/ici</p>	<p>Qualitativa:</p> <p>Discussioni di gruppo</p> <p>Diari riflessivi</p>
3	<b>Una mediazione comunitaria al femminile: valutazione dell'efficacia di un progetto di ricerca-intervento</b>	<p>Valutare l'efficacia di un progetto di mediazione comunitaria realizzato in un contesto carcerario femminile, evidenziandone punti di forza e debolezza</p> <p>Analizzare come un progetto di ricerca intervento può contribuire a sviluppare empowerment individuale e di gruppo nelle partecipanti</p>	<p>7 detenute donne</p> <p>4 mediatori/ici</p>	<p>Qualitativa:</p> <p>Focus group</p> <p>Diari riflessivi</p>

Tabella 1. obiettivi, partecipanti e metodologia utilizzata per ogni ricerca realizzata

### **Fare ricerca in un'istituzione totale: il posizionamento della ricercatrice**

La scelta di studiare il contesto carcerario è nata dall'interesse di analizzare e comprendere in modo più approfondito come un'istituzione di controllo, ed emblema dell'esclusione sociale, influenzi la società, proprio perché come afferma Maculan (2016, pp.30) “in ragione del mandato sociale che si vuole affidato al carcere, la responsabilità di ciò che avviene al suo interno non può essere che responsabilità di tutti”.

Pertanto, la possibilità di potermi avvicinare e studiare, già ai tempi della tesi magistrale, un contesto blindato, lontano dallo sguardo per lo più indifferente della popolazione, un luogo all'interno del quale sono reclusi i reietti della società, ha suscitato in me molto interesse. L'idea iniziale era di focalizzare l'attenzione sulla figura del detenuto per analizzare i fattori psicosociali a lui connessi. Pertanto, l'obiettivo di dover presentare un progetto di ricerca che potesse essere effettivamente realizzato mi ha portato ad analizzare con maggiore attenzione la letteratura e le ricerche realizzate precedentemente. In tal modo ho potuto comprendere come numerosi siano stati/e gli autori e le autrici che nel tempo hanno dedicato la loro attenzione alla figura del detenuto contribuendo quindi ad ampliare il campo di conoscenza su questa figura, utilizzando approcci molteplici. Leggendo e analizzando la letteratura scientifica, utilizzando i principali motori di ricerca (Psycinfo, PubMed, Sciedirect, Google Scholar), inoltre, ho potuto constatare come, all'interno del sistema penitenziario, gravitino molte altre figure, le quali hanno ricevuto un'attenzione ridotta da parte della letteratura scientifica a livello internazionale e ancora di più a livello nazionale. In particolare, mi riferisco alla figura che, a mio avviso, riveste un ruolo determinante all'interno del contesto carcerario, il poliziotto penitenziario, che negli anni ha subito un cambiamento e una trasformazione del proprio ruolo, da agente di controllo a poliziotto. Questi, in qualità di componente di un gruppo di lavoro, si trova a essere partecipe del trattamento rieducativo del detenuto, senza tuttavia aver ricevuto una formazione specifica in merito. Pertanto, questi elementi mi hanno portato a riflettere sulla necessità di approfondire gli aspetti socio-psicologici connessi a questa figura professionale che, pur rivestendo

un ruolo centrale all'interno del carcere, ha ricevuto poca attenzione nel corso degli anni dal punto di vista della ricerca scientifica. La poca letteratura esistente soprattutto a livello nazionale mette in luce in particolar modo le difficoltà che il corpo di polizia penitenziaria si trova ad affrontare dopo la legge 395 del 90 che ha portato un sostanziale e radicale cambiamento della figura senza tuttavia adattare in modo adeguato la formazione ad esso destinata. L'idea di coinvolgere nel percorso trattamentale del detenuto una figura che professionalmente nasce come forza dell'ordine, strutturata gerarchicamente, e con uno stile di pensiero maggiormente orientato al controllo e al mantenimento dell'ordine e della sicurezza mi è sembrata al contempo rischiosa e lungimirante su cui era necessario focalizzare l'attenzione.

La prima esperienza di ricerca legata alla tesi magistrale, pertanto, è avvenuta all'interno del carcere e l'essermi dovuta scontrare sin da subito con differenti criticità legate al contesto particolare ha contribuito a mio avviso ad arricchire il percorso svolto fin ad ora. L'iter che ho dovuto seguire per riuscire ad ottenere le autorizzazioni per "entrare" in questo contesto prima per la ricerca svolta per la tesi magistrale e poi per il progetto di ricerca di dottorato mi hanno portato a scontrarmi con la burocrazia che molto spesso rappresenta un ostacolo al fare ricerca, soprattutto in contesti gerarchicamente definiti come quello carcerario. Le lunghe attese, le mancate risposte, e alcuni rifiuti iniziali ricevuti durante il tempo della tesi di laurea magistrale mi hanno insegnato a gestire sentimenti di frustrazione che talvolta mi hanno portato a dubitare dell'utilità del lavoro che avrei voluto svolgere e a confermare i pregiudizi nei confronti di questo sistema chiuso e inaccessibile. Tuttavia, sono proprio quei luoghi che mostrano maggiore resistenza a necessitare, in genere, di una maggiore perseveranza da parte del ricercatore o della ricercatrice. Le modalità di accesso, infatti, rendono, da una parte, faticoso e sfidante il fare ricerca, ma, dall'altra, restituiscono una conoscenza che solo la costanza e la fermezza consentono di approfondire, con l'obiettivo insito di produrre un reciproco cambiamento. Da una parte il/la ricercatore/ricercatrice cambia il suo approccio alle sfide che incontra, dall'altra anche il contesto studiato si avvia verso un processo di cambiamento lento, ma al tempo stesso riflessivo rispetto ai soggetti coinvolti. Da laureanda, con non poca fatica e grazie al

supporto della relatrice, riuscii ad ottenere l'autorizzazione del Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria (PRAP). L'intervento risolutivo della relatrice, il cui ruolo di ricercatrice era formalmente riconosciuto, mi ha fatto riflettere sul fatto che avrei avuto ancora più ostacoli da superare per riuscire a fare ricerca in quel contesto e a far riconoscere il mio ruolo in un'istituzione fortemente gerarchica. Una volta ottenuta comunque l'autorizzazione del PRAP spettava poi ai singoli istituti decidere di partecipare alla ricerca e questo ha significato altre settimane e, in alcuni casi, mesi di attesa. Tuttavia, l'autorizzazione concessa aveva ripagato gli sforzi messi in atto nei mesi precedenti. Era arrivato, quindi, il momento di fare ricerca sul campo.

La prima volta che entrai in un carcere rimasi particolarmente colpita sia dal rito di controllo effettuato dall'agente penitenziario sia dalle lunghe attese, che hanno caratterizzato quel passaggio dal fuori al dentro le mura e che hanno contraddistinto tutto il percorso di ricerca. In particolare, durante una delle mie prime visite, mi ritrovai ad attendere a lungo il funzionario che gestiva il mio progetto, che non era in servizio la mattina in cui avevamo appuntamento e nessun altro all'interno di quel contesto era a conoscenza del mio arrivo. Questo episodio mi fece riflettere sull'importanza che l'amministrazione attribuiva alla mia presenza e sul loro interesse nei confronti del progetto che stavo proponendo. Tuttavia, gli sforzi profusi nel riuscire a ottenere l'autorizzazione iniziale hanno rappresentato la spinta necessaria per entrare in quel contesto che percepivo ostile e presentare la mia ricerca ai potenziali partecipanti, i poliziotti penitenziari, oggetto del mio lavoro di tesi magistrale.

Essendo un campo ancora poco esplorato, l'utilizzo di un approccio qualitativo per la tesi magistrale, e in particolare l'intervista semi strutturata, mi è sembrata la scelta più opportuna; infatti, avendo lasciato il partecipante libero di utilizzare le proprie espressioni narrative sono emersi elementi fondamentali che hanno costituito le basi per un approfondimento ulteriore nel mio percorso di dottorato.

L'intervista semi strutturata, seppur rivelatasi uno strumento efficace e fondamentale, ha comportato per i poliziotti penitenziari, ma anche per me che ero l'intervistatrice, un carico cognitivo ed emotivo non indifferente; infatti, ogni intervista richiedeva un elevato livello di attenzione e di ascolto attivo,

al fine di restituire un feedback al partecipante e riuscire ad approfondire in maniera adeguata gli elementi che emergevano di volta in volta. Questo sforzo era ulteriormente aggravato, a mio avviso, dalla necessità di dover condurre più interviste nella stessa giornata per riuscire a coinvolgere un numero di partecipanti soddisfacente per ogni istituto e non impattare nell'organizzazione della vita lavorativa con la mia presenza per lunghi periodi di tempo nello stesso istituto. Ogni qualvolta lasciavo l'istituto penitenziario ero travolta da un sovraccarico emotivo che rifletteva, da un lato, il bisogno espresso dai poliziotti di essere ascoltati e supportati e, dall'altro, la mia necessità, in quanto ricercatrice, di apprendere riti, norme, e valori sottostanti e che delineavano confini evidenti tra chi era dentro e chi era fuori le mura.

Nonostante le difficoltà sopra esposte, all'aumentare delle interviste condotte aumentava anche il mio senso di sicurezza e la mia capacità di creare un clima di fiducia all'interno del quale il partecipante si sentisse libero di esprimersi. La soddisfazione di essere riuscita a condurre questa prima ricerca, in un contesto totalizzante e quasi esclusivamente maschile, è diventato ben presto il sentimento predominante.

I risultati emersi da questa prima ricerca, che mi ha introdotto in questo mondo, riprendevano in parte quelle che erano le problematiche che avevo riscontrato dall'analisi della letteratura e dalle quali ero partita per strutturare il mio percorso di tesi magistrale. Tuttavia, alcuni fattori emersi, come la relazione con il detenuto straniero e lo stress percepito, necessitavano di un ulteriore approfondimento; da qui la scelta di presentare un progetto di ricerca per il percorso di dottorato che mi consentisse di approfondire queste tematiche e che mi permettesse di ampliare la conoscenza di un contesto così poco "aperto" e "amichevole" per chi arrivava da fuori. Pertanto, il progetto di tesi di dottorato ha integrato metodologie qualitative e quantitative che mi consentissero di comprendere meglio quello spazio, quei luoghi e quei soggetti che lo abitavano.

La figura del poliziotto penitenziario mi ha accompagnata durante tutto il mio percorso e l'approccio qualitativo e quantitativo mi hanno permesso di cogliere la complessità di questo ruolo, abbandonando nel tempo pregiudizi e stereotipi e conoscendone il "volto umano" (Ricci e Salierno,

1971). Passando, così, dal ruolo di laureanda al ruolo di dottoranda era cambiato non solo il mio modo di rappresentarmi e presentarmi, ma anche il tipo di approccio al contesto carcerario, maggiormente consapevole della complessità e delle dinamiche di forte disparità che lo caratterizzano.

Le nuove competenze e il consolidamento di quelle pregresse mi hanno consentito di raggiungere una nuova lettura, fondata maggiormente su basi empiriche, del contesto e del ruolo rivestito dal poliziotto, raffigurandolo non più come parte del problema, ma come una risorsa del sistema a cui è necessario riconoscere una sua professionalità.

Durante il mio percorso di dottorato ho potuto anche prendere parte a un progetto di ricerca intervento di mediazione comunitaria in qualità di componente del gruppo di ricerca che si occupava della valutazione e del monitoraggio. La partecipazione a questo progetto, di cui si riporta solo una parte all'interno di questa tesi, mi ha permesso di conoscere l'altra figura fondamentale del carcere: il detenuto. Entrare in qualità di osservatrice era un ruolo diverso che fino a quel momento non avevo ancora rivestito. In questo contesto non ero io ad aver preso i contatti e a gestire i vari incontri, pertanto, il mio atteggiamento più rilassato mi permetteva di ascoltare e osservare le dinamiche che avvenivano all'interno del contesto in modo differente rispetto alla ricerca realizzata con la polizia penitenziaria. Anche il sovraccarico emotivo era decisamente più ridotto, grazie al fatto che entravo in quel sistema insieme a un gruppo più ampio ed eterogeneo che mi ha consentito, ancora una volta, di ampliare le mie conoscenze del sistema attraverso un approccio multidisciplinare.

Durante gli incontri il tempo sembrava scorrere velocemente e un senso di desolazione mi pervadeva ogni qualvolta uscivo dall'Istituto. Anche in questo caso sentivo un grande bisogno da parte dei detenuti di essere ascoltati e di avere uno spazio all'interno del quale poter condividere le proprie riflessioni e i propri vissuti.

Ancora diversa, invece, è stata l'esperienza vissuta in qualità di valutatrice di un progetto di ricerca intervento in un carcere femminile, di cui riporto gli esiti nell'ultimo capitolo di questa tesi. Questo contesto e il progetto di cui ho curato la valutazione mi hanno dato l'opportunità di avvicinarmi all'universo delle donne detenute che fino a quel momento non avevo intercettato nelle esperienze di

ricerca precedenti, anche a causa del loro numero esiguo rispetto al totale dei detenuti. Grazie a questo lavoro e attraverso lo strumento dei focus group ho potuto interfacciarmi direttamente con le protagoniste del sistema penitenziario, utilizzando un approccio qualitativo. Questo progetto mi ha permesso da un lato di richiamare alla memoria l'esperienza vissuta durante il mio status di laureanda intervistando i poliziotti penitenziari, e dall'altro di fare un confronto tra queste due esperienze, alla luce delle nuove competenze e conoscenze acquisite sia relative al fare ricerca che al contesto penitenziario. Anche in questo caso ho potuto sperimentare sentimenti di frustrazione, che avevo già vissuto durante la mia prima ricerca qualitativa con i poliziotti penitenziari, dovuti, in particolare, alle diverse difficoltà riscontrate nel riuscire a ottenere l'autorizzazione per il mio ingresso in carcere. Tuttavia, in questo caso la maggiore consapevolezza del mio ruolo, del contesto carcerario e delle dinamiche che avvengono al suo interno mi ha consentito, dopo una lunga negoziazione degli strumenti e del mio status, di utilizzare lo strumento dei focus group. Le donne erano felicemente sorprese di vedermi in quanto, a causa dei continui slittamenti del nostro primo incontro per motivi burocratici, temevano che non mi sarebbe stato più consentito l'accesso. Inoltre, la loro partecipazione attiva e stimolante ai focus group ha sicuramente rappresentato un valore aggiunto al lavoro che stavo realizzando e ha ripagato gli sforzi, ancora una volta messi in atto, per ottenere l'autorizzazione richiesta.

Appare, quindi, evidente come il processo di ricerca e raccolta dati, in particolar modo quando ci si avvale di strumenti qualitativi, non sia mai scevro dalla presenza emotiva (Padiglione & Fatigante, 2009) e dall'influenza del/la ricercatore/ice, che non è un mero "corpo neutro", ma porta con sé "materialità e corporeità in termini di genere e razza" (Degenhardt & Vianello, 2010, p. 14), ancor di più in un luogo caratterizzato da una forte predominanza maschile. Il sé del ricercatore e il suo posizionamento, come affermano Damsa e Ugelvik (2017), contribuisce alla costruzione del campo all'interno del quale i dati non vengono semplicemente raccolti, ma prodotti e costruiti collettivamente.

## **Capitolo 1. Il Sistema carcerario: evoluzione storica e aspetti psicologici connessi**

### **1.1. Inquadramento storico sulla funzione del carcere**

Il sistema carcerario ha subito profondi cambiamenti nel corso dei secoli. Diverse sono le strutture e le funzioni che sono state attribuite a quelle che al giorno d'oggi assumono il nome di carceri o prigioni.

Goffman (1961) si riferiva alle prigioni come Istituzioni totali, regimi chiusi e formalmente amministrati, in cui recludere per un determinato periodo di tempo, chi era escluso dalla società. In questo modo l'istituzione totale risulta funzionale alla società, in quanto dimostra il prezzo che il ristretto deve pagare per garantire agli altri di vivere nella norma e nel benessere.

Nella società feudale, il carcere era una mera istituzione di passaggio, un edificio di custodia nell'attesa che la pena reale venisse decretata; l'ordinamento penale, infatti, aveva l'obiettivo di annullare il reo e non di rieducarlo e la detenzione e la tortura erano usati come strumenti per ottenere confessioni utili alla condanna. Le pene potevano essere di tipo corporale o pecuniario (Festa, 1984; Archivio di Stato, 2008). Sino al Settecento, con la nascita delle filosofie utilitaristiche, l'uso delle sanzioni penali era intrinsecamente legato a due principi: quello retributivo, per cui al delitto doveva corrispondere una pena prescindendo dalla sua utilità e quello preventivo, in quanto l'applicazione della legge riduceva l'appetibilità dei reati (Bandini et al., 2003).

Il carcere aveva la funzione, quindi, di preservare l'ordine e la pace sociale, isolando gli outsider all'interno di un edificio, e divenendo, come è stato affermato da Melossi (2018) una "rappresentazione utopica dell'ordine consistente nell'inclusione subordinata dei suoi ospiti" (p. 14). Intorno al sedicesimo secolo la pena iniziò ad assumere una forma diversa. Nel 1557, in epoca elisabettiana, nacquero in Inghilterra le Bridewell House, le prime house of correction o workhouse, precursori della prigione moderna, luoghi dove, principalmente, vagabondi, poveri e prostitute erano sottoposti a un'organizzazione rigida del tempo (Hinkle & Henry, 2004), a un regime disciplinare e



al lavoro per riformarsi (Bandini et al., 2003). Pertanto, questi Istituti si ponevano l'obiettivo di riformare i detenuti mediante il lavoro obbligatorio e la disciplina, rendendoli in tal modo autosufficienti e scoraggiando al contempo il vagabondaggio e l'ozio (Melossi, 2018; Pealer, 2017). Melossi (2018), inoltre, evidenzia come la funzione sociale e l'organizzazione di questo tipo di Istituzione, esempio di detenzione laica, riprenda il modello carcerario classico ottocentesco. Pealer (2017) sottolinea come nel 1975 Foucault rappresentasse la prigione come un luogo che sin dalle sue origini non aveva solo la funzione di privare della libertà, ma consisteva in un apparato per modificare, trasformare e rigenerare i condannati, attraverso l'obbligo del lavoro e la sottomissione a regole di una sana morale. Inoltre, secondo Foucault (1975), la retribuzione per il lavoro penale rivestiva un ruolo fondamentale, in quanto da una parte rappresentava il mezzo con cui il condannato poteva soddisfare i propri bisogni, e dall'altro faceva apprendere l'abitudine al lavoro e insegnava "il senso della proprietà, di quella che si è guadagnata con il sudore della fronte" (pp., 257). Lo stesso autore affermava come la prigione fosse luogo di esecuzione della pena e, al contempo, di osservazione degli individui, in un'ottica di formazione di un sapere clinico riguardante il reo che permetteva un progressivo miglioramento del sistema stesso.

Sulla stessa scia delle Bridewell nacquero delle case lavoro ad Amsterdam nel 1596, istituzioni all'interno delle quali venivano detenuti vagabondi e malfattori, che attraverso il lavoro forzato abbandonavano il vizio dell'ozio (Rubin, 2018) e sostenevano l'Istituzione stessa (Melossi, 2018). Queste strutture divennero comuni in Olanda nel 1650; tra queste la più comune era la Rasphouse (rasphius), una struttura che differiva dalle carceri moderne, in quanto i detenuti tornavano a casa dopo la giornata di lavoro e la gestione ricalcava un modello familiare, piuttosto che militare (Rubin, 2018).

All'inizio del diciottesimo secolo, nel 1736, fu introdotto l'obbligo, da parte del Sistema anglosassone, del mantenimento dei detenuti con fondi pubblici. A tale riguardo Pavarini (2018) ha evidenziato come in questa fase le funzioni repressive e deterrenti abbiano prevalso sull'obiettivo originario della risocializzazione perseguito tramite il lavoro obbligatorio e produttivo. Come

sottolineato da Steadman (2007) nella maggior parte delle carceri europee e americane le condizioni erano disastrose: il riformatore John Howard (1777) fece una serie di ispezioni nelle carceri britanniche nel 1770 e rivelò l'entità degli orrori nel rapporto *The State of the Prisons del 1777*.

Proprio in questo periodo nacquero principi fondamentali, che influenzeranno tutte le teorizzazioni successive ad opera di Cesare Beccaria (1764) e Howard (1777): il principio di umanizzazione e proporzionalità e quello di prevenzione e sicurezza sociale. Solo verso la metà del diciottesimo secolo il carcere iniziò ad acquisire rilevanza sociale. Come sottolineato da Bigoni et al. (2020), cruciale risulta l'opera italiana di Beccaria (1764), che esercitò un'influenza nella trasformazione delle carceri in Europa, il cui sistema penale di riferimento, come riportato da Van Gundy e James (2022), era descritto come repressivo, abusivo e arcaico. Gli stessi autori, inoltre, evidenziano come la tortura fosse una pratica consolidata per estorcere confessioni e fosse totalmente assente la presunzione di innocenza; gli Stati italiani furono, infatti, i primi a ideare proposte per la riabilitazione morale e sociale dei detenuti. Bigoni et al. (2020), inoltre, evidenziano come anche Foucault già nel 1977 riconobbe l'importanza dell'Italia nello sviluppo del carcere moderno. In tale contesto diventa sempre più cruciale la necessità di ripensare la struttura architettonica di queste Istituzioni al fine di un più funzionale raggiungimento degli obiettivi intrinseci al carcere, di correzione e controllo e riabilitazione attraverso il lavoro. Presto, quindi, si affermò il pensiero di Jeremy Bentham (1791), politico e filosofo inglese, contemporaneo di Beccaria. Il filosofo basava la sua teoria sul piacere edonistico: egli riteneva che la decisione di commettere reati fosse assunta in modo consapevole dalle persone, sulla base del conseguente grado di piacere (azione) e dolore (punizione) aspettato. La forma penitenziaria preferita fu proprio quella proposta da Bentham (1791), il panopticon, una istituzione intimidatoria e di totale controllo, che partiva dall'assunto che i pochi potevano controllare i molti; la struttura era composta da una torre centrale dalla quale i carcerieri potevano controllare i detenuti in qualsiasi momento, senza che questi ne fossero consapevoli (Foucault, 1993; Bigoni et al., 2020). Nasce, così, la moderna struttura del carcere, composta di bracci, raggi e rotonde, in modo che i carcerieri stando fermi nel posto di guardia, posto sulla rotonda,

potessero avere la visuale piena su un intero braccio di celle (Bandini et al., 2003). Il Panopticon divenne, quindi, una metafora del controllo invisibile della popolazione da parte dello Stato (Foucault, 1993; Bigoni et al., 2020); un laboratorio scientifico, all'interno del quale un piccolo numero di persone si trasformò in scienziati che, dopo attente osservazioni dei detenuti carcerati, potevano dar luogo all'“esperimento” trasformativo dell'uomo. Il detenuto osservato, avendo introiettato tale consapevolezza, praticando disciplina e autocontrollo diventa egli stesso strumento della propria sottomissione all'ordine dettato dal potere borghese (Melossi, 2018). Lo stesso Bentham, come riportato da Pollock (2005), era autore del principio di minore ammissibilità, il che, tradotto nella pratica, prevedeva che le condizioni delle case per poveri dovessero essere peggiori della vita del lavoratore meno pagato; lo stesso principio doveva essere applicato alle carceri dove le condizioni dovevano essere peggiori di quelle vissute dalle persone più povere così da scongiurare la scelta degli individui di commettere reati piuttosto che rispettare la legge.

Agli albori del 1700, la reclusione rappresentava una forma di punizione “più umana” rispetto alle punizioni corporali previste precedentemente; agli esordi del 1800, pertanto, i penitenziari apparivano come una forma di esilio per malvagi o deboli. Negli Stati Uniti nacquero due sistemi penitenziari differenti: i Penitenziari di Auburn (Pollock, 2005, 10) e Pennsylvania (Carson, 2008). La vita in quest'ultimo penitenziario prevedeva l'isolamento costante, l'obbligo del silenzio, anche durante l'attività lavorativa, svolta in isolamento, nelle proprie celle. Era consentito parlare solo con guardie e cappellani. Silenzio e introspezione erano i mezzi con cui trasmettere valori prosociali e impartire educazione e disciplina (DeMichele, 2015).

Con la crescente necessità di far fronte alle problematiche dovute al sovraffollamento e al contenimento di molti detenuti in grandi stanze nacque il carcere di Auburn nel 1819 a New York, strutturato in blocchi e celle (Rubin, 2017) e conosciuto come sistema congregato, all'interno del quale i detenuti lavoravano insieme in silenzio durante il giorno e dormivano in celle singole (DeMichele, 2015). L'ordine era l'obiettivo finale e la gestione di stampo militare riguardava tanto i detenuti quanto le guardie. Ai prigionieri, che dovevano indossare un'uniforme a strisce bianca a

nera, era proibito guardarsi negli occhi e parlare. Le guardie, rivestite da gradi e uniformi militari, dovevano seguire regole ferree (Rubin, 2017).

In Inghilterra, da un report del 1865 del Comitato della Camera dei Lord emersero le condizioni inumane all'interno delle Istituzioni di pena, il lavoro duro, il sovraffollamento e la mancanza di sicurezza, per cui anche i guardiani avevano timore ad entrare dopo il tramonto. Inoltre, la gestione dell'intera struttura era lasciata ai singoli carcerieri senza un organo di controllo (Pealer, 2017). Così nello stesso anno in Inghilterra nacque la Prison Act, una legge cruciale per il Diritto carcerario ottocentesco (Pealer, 2017) che introdusse alcune innovazioni, tra cui la separazione tra i sessi, l'isolamento notturno e il lavoro diurno in comune (Archivio di stato, 2008). Le funzioni del carcere e della casa di correzione furono unite e il lavoro forzato regolamentato; fu richiesto ad ogni contea di fornire alloggio adeguato per i detenuti e la presenza di ufficiali donne per le detenute, separate dai prigionieri maschi (Pealer, 2017).

In Italia, come descritto da Bigoni et al. (2020), tra il diciottesimo e il diciannovesimo secolo, ogni Regno gestiva le carceri in modo diverso: nel Regno delle due Sicilie, ad esempio, le carceri erano amministrate dal Ministero dell'Interno e dei Lavori Pubblici, e ogni singolo carcere aveva un guardiano che assicurasse l'efficacia del controllo; tutti coloro che lavoravano all'interno di questi Istituti erano alle dipendenze della Commissione di gestione delle carceri; donne uomini e minori erano destinati a quartieri diversi dello stesso edificio. Qui, sul finire del diciottesimo secolo, Ferdinando IV di Borbone ordinò la costruzione di carceri in stile panopticon al fine di avere un maggior controllo dei detenuti. Nel Regno Lombardo-Veneto, la gestione era affidata tramite appalto privato e il vincitore aveva l'onere di fornire cibo, acqua e personale approvato dallo Stato. Ogni carcere era gestito da direttore, vice e guardiani, che avevano il compito di visitare tre volte al giorno l'istituto per controllare il comportamento dei detenuti. Nel Regno di Sardegna, ancora in modo diverso, il sistema era gestito dalla Regia Segreteria di Stato dell'Interno e delle Finanze. In ogni carcere era presente un Direttore, un vice e guardiani il cui numero dipendeva da quello dei detenuti.

Relativamente allo Stato Pontificio, il Tesoriere generale dello Stato era colui al quale i

Direttori dovevano rendere conto. I guardiani erano figure a supporto dei Direttori. Nel Granducato di Toscana, invece, le carceri furono divise in tre categorie ai fini di ospitare diverse tipologie di reato; fu, inoltre, tra i primi Stati al mondo a sperimentare il 'sistema cellulare': i detenuti si riunivano solo per lavorare, e poi erano segregati in singole celle. Ciò che accomunava tutte le carceri dei principali Stati era la necessità di raggiungere il riscatto morale dei devianti attraverso una serie di regole, tra cui l'osservazione come forma di controllo, l'imposizione di particolari occupazioni e la creazione di ritmi stabiliti (Bigoni et al., 2020).

In Italia, solo con i lavori della prima Commissione Penitenziaria Internazionale, del 1890 e della seconda Commissione Internazionale Penale e Penitenziaria, del 1929 venne ufficialmente riconosciuta l'esistenza di un diritto penitenziario, fino ad allora ramo trascurato del diritto penale (Archivio di Stato, 2008). Con l'avvento dell'Unità d'Italia, la legislazione inerente al diritto penitenziario fu uniformata: il silenzio assoluto, l'imposizione del lavoro obbligatorio diurno e l'isolamento notturno furono imposte come regolamento in tutto il Regno. Nel 1890 entrò in vigore il codice penale Zanardelli e fu abolita la pena di morte; tuttavia gli ingenti tagli all'edilizia penitenziaria e lo stato fatiscente delle carceri ostacolò l'attuazione del Regolamento generale degli Stabilimenti carcerari, che prevedeva un sistema di norme sull'ordinamento del personale dirigenziale e sul corpo degli agenti di custodia, che rappresentavano un corpo organizzato militarmente, la cui rigida gerarchia e disciplina militare oppressiva li rendeva alla stregua dei detenuti (Archivio di Stato, 2008). Alcuni anni dopo, nel 1907, fu approvato un regolamento per gli agenti di custodia, che contribuì a inasprire la relazione custodi-detenuti (Ricci & Salierno, 1976).

Tra il 1921 e il 1923 ci furono una serie di attuazioni a favore del trattamento del detenuto e la Direzione del carcere dal Ministero dell'Interno passò a quello di Giustizia. Lavoro, istruzione, pratiche religiose e veto su ogni altra attività furono le norme che rimasero in vigore anche con il codice Rocco approvato nel 1931 e rimasero invariate fino al periodo successivo la Seconda guerra mondiale. Dopo una serie di rivolte in alcuni Istituti nel 1948 venne istituita la prima commissione parlamentare d'inchiesta sullo stato delle carceri, che introdusse alcune soluzioni per una riforma.

Tuttavia, solo nel 1960 sarà presentata una legge con l'intento di rendere conforme il sistema penitenziario italiano alle Regole minime dell'ONU, prevedendo un trattamento rieducativo specifico basato sull'osservazione della personalità; vennero, così, introdotte le figure degli educatori e il regime di semilibertà (Archivio di Stato, 2008).

Nel 1975 verrà poi varata la legge n. 354/1975 "Norme sull'ordinamento penitenziario e sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà", attualmente in vigore (Ministero della Giustizia, 2022), la quale prevede la promozione di interventi tesi al reinserimento sociale dei detenuti (art. 1) e la creazione di luoghi separati per condannati e imputati (art. 591) per tutelare la presunzione di non colpevolezza, necessità già espressa da Foucault (1993) e che trova riscontro anche a livello internazionale: gli istituti per l'esecuzione delle pene detentive costituiscono le case di reclusione, per l'espiazione della pena, mentre le case circondariali accolgono persone in attesa di giudizio o condannati a pene inferiori ai cinque anni (Glossario del Ministero della Giustizia, 2022). Successivamente, nel 1990, con la legge 395 vengono istituiti il Dipartimento dell'amministrazione penitenziaria (DAP) e il Corpo di Polizia Penitenziaria, corpo civile, a cui viene affidato da un lato il compito di provvedere all'attuazione della politica dell'ordine e della sicurezza negli istituti e dell'altro di partecipare al trattamento rieducativo dei detenuti e degli internati (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 2022; Ferrari, 2016).

Negli anni, inoltre, sono stati emanati una serie di decreti volti a far fronte a uno dei principali e più radicati problemi che riguardano l'Istituzione carceraria: il sovraffollamento, che rappresenta un ostacolo al raggiungimento dell'obiettivo trattamentale.

## **1.2. Riabilitazione e sovraffollamento: una contraddizione in termini?**

Il sovraffollamento è un problema riconosciuto a livello mondiale (Baggio et al., 2020), dannoso sia per la salute e la sicurezza dei detenuti, sia per il rapporto che si instaura tra detenuti e personale (Martin et al., 2012; Sharkey, 2010; van Ginneken et al., 2017). In particolare, in Italia esso è uno dei temi che ha fatto da filo conduttore dei diversi provvedimenti emanati in ambito

penitenziario (Camera dei Deputati, 2022). Come riportato anche dalla Rivista mensile Polizia Penitenziaria Società Giustizia e Sicurezza il problema del sovraffollamento è andato cronicizzandosi nel nostro Paese. I dati riportati dal sito della polizia penitenziaria mostrano come, nonostante la situazione sia andata migliorando negli anni (Polizia penitenziaria, 2021), il sovraffollamento rimane un problema quanto mai attuale; infatti, successivamente all'indulto del 2006 i detenuti erano diminuiti notevolmente, passando da 61.264 a 39.005. Tuttavia, negli anni a seguire c'è stato un rapido ritorno alla situazione pre-indulto. Per contrastare e trovare una soluzione a tale problema, il Governo nel 2008 attribuì, in misura temporanea, al Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (DAP) poteri commissariali straordinari per la realizzazione, nel minor tempo possibile, di nuove infrastrutture penitenziarie e l'ampliamento di capienza di quelli già esistenti (Camera dei Deputati, 2022). Un nuovo decreto-legge (n. 211) nel 2011 fu emanato per adottare misure a contrasto del sovraffollamento, e in tale contesto fu affermato come tale problematica debba essere considerata di natura strutturale e non emergenziale, in quanto affligge l'Italia da più di quarant'anni (Di Stefano et al., 2013). Nonostante i diversi provvedimenti adottati negli anni, l'Italia nel 2013 fu condannata dalla Corte Europea dei diritti dell'uomo proprio a causa delle condizioni degradanti riconducibili alla problematica del sovraffollamento.

Con il termine sovraffollamento, ci si riferisce a quella condizione per cui a ogni detenuto non viene garantito uno spazio sufficiente come raccomandato dal Comitato Europeo per la prevenzione della tortura e dei trattamenti inumani o degradanti (C.P.T.), che consiste in 4 metri quadrati, andando incontro in tal modo alla violazione dei diritti dell'Uomo ai sensi dell'art. 3 della Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo (Di Stefano et al., 2013).

Le cause principali del sovraffollamento sono riconducibili da un lato a un problema di natura edilizia e dall'altro a un frequente ricorso alla carcerazione come misura cautelare (Di Stefano et al., 2013). Se le cause principali dalla problematica fino ad ora descritta sono riconducibili a due dimensioni principali, diverse, invece, risultano le conseguenze sociali e psicologiche ad essa connesse. In primo luogo, in tali condizioni, come sostenuto da Di Stefano et al. (2013), la funzione

del carcere come luogo di mera segregazione diventa predominante rispetto all'obiettivo utopico di rieducazione e reinserimento sociale, che viene definito come "un evento virtuale" (p. 5). Inoltre, come riscontrato in letteratura il sovraffollamento si ripercuote negativamente sul benessere dei detenuti (van Ginneken et al., 2017; Martin et al., 2012; Sharkey, 2010), causando perdita di privacy (Martin et al., 2012; Ginneken et al., 2017), incrementando la probabilità di suicidio (Huey e McNulty, 2005; Sharkey, 2010; Martin et al., 2012; Fazel et al., 2013), la cattiva relazione tra detenuti e personale (Martin et al., 2012; Ginneken et al., 2017) e la condotta poco idonea, che si traduce spesso in violenza (Huey & McNulty, 2005; Ginneken et al., 2017; Baggio et al., 2020). In particolare, Fazel et al. (2017) hanno evidenziato come il tasso di suicidi sia più elevato tra i detenuti che tra la popolazione generale, e in uno studio precedente condotto in Italia da Preti e Cascio (2006), secondo Castelpietra et al. (2018) emerge come esso sia più elevato negli Istituti a maggior densità, e tra gli immigrati (Castelpietra et al., 2018). Ginneken et al. (2017), hanno, inoltre, sottolineato come la relazione personale-detenuto sia un fattore cruciale protettivo contro il rischio di suicidi e come un eccessivo tasso di densità di popolazione carceraria possa inficiare, invece, tale rapporto, aumentando il senso di anonimato tra i detenuti. Infatti, il sovraffollamento, rappresenta un fattore che grava sul carico di lavoro svolto dall'agente penitenziario (Paoline & Lambert, 2010; Lambert et al., 2004), il quale si trova a dover dividere la propria attenzione su un numero di detenuti maggiore, compromettendo in tal modo il rapporto che si crea con il detenuto e minando la propria capacità di monitorare in modo funzionale il comportamento dei detenuti (Martin et al., 2012).

Baggio et al. (2020), inoltre, hanno messo in luce come la violenza raggiungesse livelli più alti all'aumentare del sovraffollamento, sottolineando l'importanza di tenere in considerazione questo dato per la realizzazione di Istituzioni come spazi sicuri dove promuovere il contrasto alla recidiva. Il sovraffollamento, infatti, rappresenta un ostacolo all'attuazione di programmi di riabilitazione e attività educative o professionali (Baggio et al., 2020; Martin et al., 2012), in quanto gli spazi ad essi dedicati possono essere adibiti a dormitori per ospitare i detenuti in eccedenza (Martin et al., 2012).



Franklin et al. (2006) suggeriscono come il modello della privazione sia l'assunto teorico alla base della relazione tra sovraffollamento e cattiva condotta dei detenuti; il modello della privazione parte dalla concezione per cui il comportamento dei detenuti sia la risultante delle caratteristiche dell'ambiente carcerario che comporta per l'appunto la privazione di beni materiali, di autonomia, di sicurezza personale e di accettazione sociale.

Nonostante numerose ricerche che evidenziano una relazione tra sovraffollamento e alti tassi di suicidio e violenza, ci sono anche ricerche che sono in contrasto con tali scoperte, mettendo in luce come ci sia incoerenza tra i risultati emersi (Franklin et al., 2006; Martin et al., 2012; Ginneken et al., 2017; Baggio et al., 2020). Infatti, negli anni, diversi studiosi hanno mostrato come la condivisione delle celle possa essere un fattore protettivo dal rischio di suicidio (Snow et al., 2006; Kruttschnitt & Vuolo, 2007; Fazel et al., 2017): la compagnia e la supervisione reciproca possono fornire supporto emotivo riducendo al contempo il rischio di violenza autodiretta. Relativamente, invece, alla dimensione della violenza, come riportato da Franklin et al (2006), una possibile spiegazione fornita in passato da Gaes e MacGuire (1985) risiede nel fatto che la condotta violenta del detenuto possa essere frenata dagli agenti penitenziari, i quali in un ambiente sovraffollato, tendono a essere meno tolleranti verso le aggressioni rivolte loro. E più in generale Franklin et al (2006) sostengono come un ambiente maggiormente punitivo e non incline alla tolleranza rappresenti un ostacolo ai comportamenti violenti.

Nonostante il ruolo dell'agente penitenziario sia cruciale all'interno delle Istituzioni carcerarie, sono poche le ricerche che hanno affrontato la tematica del sovraffollamento come fattore di stress per questa categoria professionale. Una ricerca risalente al 2002 condotta da Morgan e colleghi mise in evidenza come gli agenti assegnati alle aree più affollate della prigione percepissero livelli di stress maggiori. Una ricerca condotta dieci anni dopo da Martin et al. (2012) confermò tali dati: gli agenti che lavoravano presso in più affollate affrontavano maggiori livelli di stress, problemi legati alla sicurezza e prestazioni lavorative compromesse. Altre ricerche, invece, hanno evidenziato come una cattiva gestione e una formazione degli agenti penitenziari non adeguata fossero predittori

maggiori dei comportamenti disturbanti dei detenuti rispetto alla dimensione del sovraffollamento (Franklin et al, 2006; Martin et al., 2012). Van Ginneken e colleghi (2017), invece, sostengono come Istituzioni carcerarie maggiormente propense alla costruzione di un rapporto di fiducia e alla responsabilizzazione del detenuto siano associate a una qualità di vita migliore.

### **1.3. Aspetti psicologici legati all'esperienza carceraria**

Hemmens e Marquat (2000) mettono in luce un consenso da parte della letteratura nell'evidenziare come la detenzione sia un'esperienza umanizzante e demoralizzante; la punizione per eccellenza più severa nelle società democratiche, con lo scopo di indurre al conformismo e fornire una lezione prosociale (Nagin et al., 2009). Non è raro, quindi, che i detenuti spinti dal proprio istinto di sopravvivenza decidano di aderire e conformarsi a una subcultura interna al carcere. L'attenzione alla dimensione della subcultura si deve a Clemmer, il quale nel 1940 coniò il termine "*prisonization*" (d'ora in avanti prigionizzazione), riferendosi all'adozione di usi e costumi propri della subcultura. Nagin e colleghi (2009) evidenziano l'esistenza di due approcci, uno basato sulla teoria della privazione l'altro sulla teoria dell'importazione. La prima teoria pone l'accento sulla solidarietà dei detenuti e vede i valori interni della subcultura come tentativi di supplire alle privazioni imposte dalla vita carceraria. La seconda teoria, invece, parte dal presupposto che la subcultura carceraria sia frutto di esperienze che i detenuti vivevano ancor prima di entrare in carcere. Nasce, successivamente, l'esigenza di creare un modello integrato multilivello, che integri questi due approcci offrendo una spiegazione più complessa dell'origine delle sottoculture del detenuto (Schmallegger & Smykla 2011; Naderi, 2014; Paterline & Orr, 2016). A prescindere dalla teoria di riferimento Nagin e colleghi (2009) evidenziano come questi approcci hanno messo in risalto la presenza di valori culturali che favoriscono la criminalità e che possono essere trasmessi all'interno delle mura.

Secondo quanto sostenuto da Clemmer (1940) ogni detenuto è esposto ai fattori universali di prigionizzazione; tra questi fattori l'autore identificò l'accettazione da parte del detenuto di rivestire un ruolo inferiore e di seguire i regolamenti della struttura, imparando a ignorare e a essere passivo

verso i propri bisogni. Sykes (1958) amplia il lavoro di Clemmer (1940), arrivando a definire l'esistenza di un codice esplicito del detenuto, basato su un sistema di valori e di aspettative comportamentali da adottare tra i compagni e verso le guardie, promuovendo solidarietà tra detenuti e distanza sociale dal personale.

Naderi (2014) evidenzia come la prigionizzazione sia un concetto che deriva dalla socializzazione, utilizzato per definire il processo di interazione sociale costante attraverso cui le persone apprendono norme valori e tradizioni della loro cultura o dell'ambiente nel quale sono inseriti. La carcerazione come la socializzazione è un processo, che attraverso le interazioni sociali, permette di apprendere la cultura carceraria e che spesso non è volontario o cosciente, ma aiuta ad alleviare lo stress causato dall'entrare in un nuovo ambiente attraverso un processo di assimilazione del detenuto a questa nuova cultura. Diversi sono gli agenti, formali e informali, che contribuiscono allo sviluppo del processo di prigionizzazione; uno dei primi agenti è costituito dall'influenza delle persone che rivestono una posizione di autorità, come gli agenti penitenziari, o che rappresentano il gruppo di pari. Un altro agente che contribuisce al processo di prigionizzazione è legato ai contesti sociali formali come il lavoro, l'educazione, la religione, il trattamento e l'amministrazione della prigione; a livello informale invece si trova il gruppo di pari, che riveste una funzione di famiglia, i codici del detenuto e il gergo utilizzato. La prigionia come la socializzazione contribuisce allo sviluppo del senso di sé e alla costruzione di una propria identità su cui gli agenti di detenzione svolgono un ruolo fondamentale (Naderi, 2014).

Wooldredge (2020) evidenzia, inoltre, come a partire dalla metà degli anni 60 del secolo scorso le caratteristiche dei detenuti siano cambiate; questo ha comportato la creazione di molteplici sottoculture che coesistono in un'unica prigione e che si differenziano a seconda della religione, dell'ideologia politica o della provenienza geografica. L'autore, inoltre, facendo una revisione degli studi sul carcere riporta come ambienti diversi comportano sfide diverse e che laddove se ne presentano di più, legate alla privazione, c'è più probabilità che si crei una cultura diversa rispetto a quella presente fuori dalle mura carcerarie. Facendo un parallelo con il contesto carcerario,

Wooldredge (2020) sostiene come le culture in generale siano uno strumento fondamentale per l'adattamento, definite da sistemi di credenze, economie e linguaggi specifici. Allo stesso modo, in carcere, i detenuti sviluppano una sottocultura che contribuisce ad attenuare gli effetti negativi della carcerazione. Ogni detenuto porta con sé il proprio background culturale e, a seconda delle risorse disponibili nell'ambiente carcerario, alcuni valori saranno predominanti rispetto ad altri, influenzando gli stili di vita e anche il gergo utilizzato.

Diverse sono le ricerche che nel tempo si sono soffermate sull'analisi dei fattori socio-psicologici che influenzano il processo di prigionizzazione e il rischio di recidiva. Gli autori evidenziano come misure quali self concept e self efficacy siano inversamente proporzionali al grado di prigionizzazione (Visher & O'Connell, 2012). Anche quando la resistenza alla vita detentiva è alta sono stati trovati molti fattori predittori della prigionizzazione: uno di questi appunto è il self concept, che permette di esaminare meglio l'interazione tra il detenuto e il suo ambiente sociale. Paterline e Orr (2015), inoltre, riportano come i detenuti che entrano nel sistema carcerario siano esposti agli effetti spersonalizzanti e stigmatizzanti del sistema legale. Gli stessi autori evidenziano anche l'importanza del ruolo della self-efficacy, dimensione del self-concept, quale fattore che influenza il processo di prigionizzazione: quanto più la persona percepisce di avere il controllo sulla propria vita tanto più riuscirà a resistere ai tentativi di socializzazione, all'interno dell'esperienza di prigionia, che minano il senso di autenticità. Un altro fattore fondamentale rilevato da Madzharov (2016) che influenza l'adattamento all'ambiente carcerario è relativo all'età: gli autori hanno trovato che i detenuti più giovani dimostrano una volontà maggiore di adattarsi all'ambiente detentivo, mantenendo lo status e il supporto del gruppo, dimostrando scarso autocontrollo e abusando sistematicamente di alcool e droghe, partecipando attivamente alle attività subculturali come proteste o ribellioni. Tuttavia, mentre durante la detenzione mostravano apatia e irritabilità, l'ansia e la frustrazione prendevano il sopravvento poco prima del rilascio. Viceversa, i detenuti adulti, che rientravano nella fascia che definiscono di affermazione lavorativa e di esperienze di vita molteplici, si mostravano disinteressati e stanchi della vita delinquenziale, prendendo le distanze dai gruppi e

28

dalle norme subculturali e maggiormente focalizzati su valori come famiglia, salute e denaro. Pur percependo l'ambiente detentivo come negativo, il tasso di recidiva era maggiore proprio a causa dell'atteggiamento pessimista e della visione negativa della propria vita.

Fondamentali sono anche gli studi sulla recidiva e sul disagio psicologico percepito nel contesto carcerario, che mettono in luce fattori di rischio e protezione. Relativamente alla recidiva, la ricerca condotta da Visser e O'Connell (2012) su un gruppo di detenuti dipendenti da uso di sostanze stupefacenti evidenzia che i tempi lunghi di incarcerazione riducono la percezione ottimistica delle persone circa la propria vita dopo il rilascio. Anche la presenza del nucleo familiare incide fortemente sulla capacità di resistenza alla recidiva: in particolare hanno evidenziato come la presenza di figli e il supporto familiare nel caso di coloro che abusano di sostanze siano fattori che incidono positivamente sulle prospettive dopo la scarcerazione; laddove, viceversa, la famiglia sia portatrice di un modello negativo, i tempi di incarcerazione si allungano e si incrementano i rischi di recidiva. Coloro che si ponevano obiettivi come la costruzione di una famiglia e l'indipendenza economica avevano più probabilità di desistere dal ricommettere reati. Madzharov (2016) evidenzia come tra i recidivi emerga un forte senso di frustrazione e rabbia nei confronti del sistema penitenziario, che porta a commettere azioni aggressive; in particolare, l'autore ha notato come con i giovani adulti, per intervenire sul rischio di recidiva, sia fondamentale stimolare lo sviluppo individuale, mentre con l'adulto risulta più efficace il supporto dei familiari e dello staff penitenziario.

Per quanto concerne, invece, il distress psicologico percepito nell'ambiente carcerario, diverse ricerche hanno posto in luce la prevalenza di persone con disturbi connessi alla salute mentale all'interno di questo contesto (Hartvig & Østberg, 2004; Gremigni et al., 2010; Mundt & Delhey, 2022). Diversi sono stati i fattori sociali, demografici e psicologici, individuati dagli studiosi che incidono sul *distress* percepito e sul rischio di recidiva, come la quantità di tempo passato in carcere, l'età, le strategie di coping adottate, l'isolamento sociale e la partecipazione ad attività volte a implementare competenze professionali, l'impegno e le relazioni con l'altro. In particolare, la ricerca condotta da Iversen et al., (2014) nel contesto Norvegese ha evidenziato come coloro che passano

maggior tempo in prigione percepiscano livelli più elevati di salute. Una possibile spiegazione di questo fenomeno, secondo gli autori, è dovuta al fatto che molti detenuti entrano in carcere portando con sé differenti problemi di salute e, pertanto, questo contesto potrebbe rappresentare per loro un luogo di aiuto. Inoltre, anche il coinvolgimento in attività interne al carcere come quelle lavorative da parte dei detenuti aumenta nel tempo e gli autori, quindi, sostengono come il maggior tempo trascorso all'interno del carcere sia connesso a una diminuzione del distress psicologico e a un migliore adattamento. Tuttavia, una ricerca condotta recentemente da Luke et al. (2021) ha evidenziato come la quantità di tempo trascorsa in prigione non sia correlata con il disagio psicologico; ciò, come spiegano gli autori, potrebbe essere dovuto al fatto che non ci sia una relazione lineare in quanto i detenuti potrebbero sperimentare picchi di livelli di angoscia in situazioni specifiche, come nel rapportarsi con gli altri detenuti o il personale. Anche l'età è un fattore che incide sul distress percepito: da una revisione della letteratura realizzata da Baidawi e Trotter (2015) sui detenuti anziani, emergono le specifiche difficoltà vissute da questi ultimi; i detenuti anziani, infatti, ricevono un doppia punizione, in quanto ristretti in un ambiente che potrebbe risultare non idoneo alle loro esigenze e alla loro fase di vita, sono sottoposti a un distress psicologico notevole.

Luke et al. (2021), inoltre, hanno evidenziato come lo stile di coping adottato dal detenuto influenzi il distress psicologico: a differenza di coloro che adottano uno stile evitante o di accettazione, chi ricerca un supporto emotivo percepisce un minor livello di distress psicologico. Similmente, una ricerca condotta da Kyprianides e Easterbrook (2019) ha sottolineato come il benessere dei detenuti e la soddisfazione dei loro bisogni psicologici siano strettamente connessi ai forti legami interpersonali instaurati e al senso di appartenenza al gruppo, sia all'interno che all'esterno della prigione.

Infine, un altro aspetto fondamentale riguarda le attività realizzate nel contesto carcerario volte alla promozione del benessere dei detenuti. In particolare, il progetto di ricerca intervento condotto da O'Callaghan et al. (2010) ha evidenziato come la partecipazione dei detenuti ad attività volte a implementare le proprie abilità lavorative abbia influenzato positivamente il senso di controllo

sulle proprie vite e migliorato le relazioni con gli altri. Più recentemente, Kyprianides e Easterbrook (2020) hanno messo in luce come la realizzazione di attività creative abbia contribuito a sviluppare l'interazione sociale e l'impegno dei detenuti all'interno del contesto carcerario con un impatto positivo sul proprio benessere. Gli autori, pertanto, evidenziano la necessità di realizzare attività creative e formative, volte alla promozione del trattamento e allo sviluppo del benessere dei detenuti stessi (O'Callaghan et al., 2010; Kyprianides & Easterbrook, 2020) e di prestare maggiore attenzione ai bisogni di appartenenza e supporto dei detenuti, in ottica di un loro futuro reinserimento nella società (Kyprianides & Easterbrook, 2019).

## **Capitolo 2. Il Poliziotto Penitenziario e il Detenuto straniero: una relazione fondamentale e al contempo lasciata in ombra**

### **2.1. Popolazione Detenuta e Polizia Penitenziaria: attori fondamentali del sistema carcerario**

Nel 2005, Bauman affermava come nonostante l'obiettivo principale dell'Istituzione carceraria fosse quello di promuovere la riabilitazione e il reinserimento sociale, questa rimanesse principalmente un meccanismo di esclusione e controllo senza prospettive, da cui era difficile uscire; un'istituzione che, venendo meno gli strumenti quali il lavoro, la previdenza sociale e il sostegno delle famiglie, era passata dall'aver funzione di riciclare i "rifiuti" a quella di "smaltirli". Un luogo all'interno del quale rinchiudere soggetti presunti pericolosi per tutelare la pubblica sicurezza. Infatti, chiunque commettesse un reato era considerato intrinsecamente "cattivo e malvagio, diverso da noi" (Bauman, 2005, p. 107). Più recentemente, Bierie e Mann (2017) hanno definito l'Istituzione carceraria come un sistema sociale che più di ogni altro ha il controllo quasi completo sulla vita delle persone, e che, a seconda della gestione e dei servizi che offre, ha il potere di cambiare il percorso di vita di chi è costretto a trascorrervi del tempo. La prigione rappresenta lo specchio della società, un luogo che dipende strettamente dalla qualità dei valori civili, dallo stato di diritto e non ultimo dalla benevolenza del governo. All'interno delle sue mura le persone ristrette vedono limitati i propri diritti (Bierie & Mann, 2017), classificati ed etichettati legalmente in base al reato che li ha condotti in quel contesto, senza considerare la soggettività del singolo. Molto spesso, infatti, le persone detenute versano in condizione di fragilità, cresciute in un contesto sociale e culturale svantaggiato e con un basso livello di istruzione, vittime loro stesse di sfruttamento, abusi e abbandoni (Petersilla, 2003; Bierie & Mann, 2017). Il carcere diventa ancor di più un luogo naturale per migranti, tossicodipendenti e recidivi, condannati o in attesa di giudizio, puniti, come affermano Di Stefano et al. (2013), col carcere, poiché impossibilitati ad accedere a misure alternative e talvolta, per comportamenti non offensivi verso il prossimo e soggetti a logiche di sottosistemi penali speciali,



“derogatori dei principi generali e delle garanzie individuali, connotati da logiche di diritto d’autore o di colpa per la condotta di vita” (Di Stefano et al., 2013, p. 6). Separati e diversi dal resto della società, i detenuti entrano in un luogo che non ha alcuno spazio sicuro e in balia di regole, spesso, contraddittorie. Questo sistema, come affermato da Bloom e Bradshaw (2021) contrasta lo sviluppo di empatia e incentiva il personale impiegato all’interno delle carceri a perseguire un obiettivo punitivo piuttosto che riabilitativo.

Bloom e Bradshaw (2021) evidenziano a tal proposito come il personale che opera all’interno delle carceri descriva il prigioniero come un soggetto, che in quanto partecipe del pensiero criminologico, è un qualcosa di diverso dalla persona comune, e necessita di “imparare una lezione” (p. 2).

Nel corso dei secoli si è andato incontro a una rinegoziazione dei rapporti tra poliziotto e detenuto (Baudino, 2014). Molleman e Van der Broek (2014) evidenziano come la relazione che si instaura tra detenuto e personale penitenziario, basata sul rispetto e la fiducia, sia di cruciale importanza al fine di perseguire uno sviluppo del detenuto sul piano personale; inoltre, gli studiosi sottolineano come il clima instaurato dai vertici influenzi notevolmente il tipo di relazione che si viene a creare: se il principale obiettivo che l’Istituto e i vertici che lo rappresentano è quello di mantenere l’ordine e il controllo, il personale, focalizzato maggiormente sul raggiungimento di tale obiettivo, porrà meno enfasi sulla costruzione di una relazione con il detenuto.

Le dinamiche che avvengono all’interno dell’ambiente carcerario sono state oggetto di interesse da parte di molti ricercatori. In particolare, nel 1971 lo psicologo statunitense Philip Zimbardo (1971) condusse un esperimento, che vide coinvolti alcuni studenti dell’Università di Stanford, da cui l’esperimento prende il nome, e che, nonostante abbia ricevuto negli anni molte critiche, rimane un punto di riferimento quando si esplorano le dinamiche relazionali che intercorrono all’interno degli Istituti penitenziari (Bierie & Mann, 2017). Lo scopo dell’esperimento era quello di indagare le dinamiche di potere e di ruoli che si instaurano tipicamente tra detenuto e sorvegliante e come queste siano influenzate da variabili strutturali e sociali. A tal fine i partecipanti furono divisi

in due gruppi; a uno di questi fu chiesto di assumere il ruolo di guardia e all'altro quello di detenuto. L'esperimento, che prevedeva la durata di due settimane fu interrotto prima del previsto, in quanto coloro a cui fu chiesto di interpretare il ruolo di guardia mise in atto comportamenti arbitrari degradanti e brutalizzanti tali da provocare forte stress nei "prigionieri". L'esperimento, come sottolineato da Zimbardo stesso, evidenzia una tendenza a sottostimare il potere della situazione, che può indurre a mettere in atto comportamenti umanamente inaccettabili. In particolare, Bierie e Mann (2017) evidenziano come l'ambiguità in balia della quale le guardie penitenziarie erano state lasciate, le abbia spinte a focalizzarsi prettamente sul controllo, che ha predominato sulla relazione e il senso di umanità. Inoltre, gli stessi autori evidenziano come tale esperimento abbia messo in luce da un lato come il detenuto non sia un diverso, un outsider e dall'altro come la relazione tra detenuti e personale, fondata su violenza e abusi, sia un problema di natura strutturale.

A tale riguardo, Latessa (2004) sottolinea come al fine di ottenere un cambiamento significativo sia cruciale coinvolgere tutti i livelli dell'organizzazione, compreso il personale che opera all'interno delle carceri al fine di realizzare programmi di riabilitazione efficaci e condivisi e di cui tutti ne possano cogliere i benefici. In particolare, l'autore evidenzia come sia fondamentale, affinché tutti colgano l'importanza di implementare l'uso di programmi riabilitativi, comprendere le preoccupazioni e i problemi che i vari membri del personale devono affrontare, per poi poter trasmettere loro nel modo più funzionale l'efficacia di questi progetti; ad esempio, comunicare agli agenti penitenziari come questi programmi potrebbero contrastare gli incidenti critici e risolvere problemi connessi alla sicurezza. L'autore, inoltre, afferma come, contrariamente a quanto si possa pensare, la popolazione sostenga fortemente lo sviluppo di programmi efficaci che contribuiscano a ridurre la recidiva.

Bloom e Bradshaw (2021) evidenziano come nel contesto americano l'alto tasso di recidiva metta in luce il fallimento dei programmi di riabilitazione, nonostante su di essi siano stati investiti fondi e aspettative. In particolare, i due autori evidenziano come i detenuti reinseriti nella società versino in condizione di alienazione, traumatizzati e privati ancora più di abilità prosociali. La

spiegazione che forniscono risiede in un problema di natura strutturale: il carcere utilizzato come mero strumento di punizione, esacerba la sfiducia nei confronti dell'autorità e spesso implica lo sviluppo di sentimenti quali paura, rabbia, aggressività e ostilità che riversano in seguito nella comunità nella quale ritornano.

Molleman e Van der Broek (2014) sostengono come gli sforzi messi in campo dal personale penitenziario influiscano notevolmente sulla percezione che i detenuti hanno delle condizioni carcerarie; gli autori, in particolare evidenziano come in letteratura emerga l'esistenza di due sistemi di valori opposti tra loro: uno basato sull'armonia e l'altro sulla sicurezza. Quando è quest'ultimo a prevalere, allora vengono messe in atto azioni autoritarie e coercitive e l'enfasi è posta sul rispetto di regole e l'applicazione di regolamenti. I valori dell'armonia, invece, si focalizzano maggiormente sulla relazione costruttiva instaurata tra detenuto e personale e viene data importanza allo sviluppo personale dei detenuti e al contatto con i propri cari. Da questo studio, inoltre, emerge come le condizioni carcerarie possano essere migliorate ponendo maggior attenzione alla situazione lavorativa del personale: gli autori hanno trovato, infatti, come la percezione di soddisfazione verso la situazione lavorativa propria del personale sia la condizione per praticare un approccio trattamentale verso il detenuto contribuendo in tal modo a migliorarne le condizioni.

## **2.2. L'agente penitenziario nello scenario internazionale e nazionale**

Il Consiglio d'Europa nel 2006, sulla base dei lavori progressi della Convenzione europea dei diritti dell'uomo e del Comitato europeo per la prevenzione della tortura e delle pene o trattamenti inumani o degradanti, ha proposto le Regole Penitenziarie Europee, che rappresentano raccomandazioni, e in quanto tali non vincolanti, sugli standard a cui ogni istituto penitenziario dovrebbe attenersi; vengono, pertanto, introdotte linee guida per il trattamento dei detenuti, con un focus particolare sul personale penitenziario il quale "svolge una missione importante di servizio pubblico e il suo reclutamento, la formazione e le condizioni di lavoro devono permettergli di fornire

un elevato livello di presa in carico dei detenuti” (Ministero della Giustizia, 2006). Solo recentemente, nel 2020, il Comitato dei Ministri del Consiglio d’Europa ha provveduto ad aggiornare il documento. La parte V delle nuove Raccomandazioni si compone di venti regole dedicate all’importanza del ruolo di servizio pubblico delle carceri, svolto a tutela della comunità, che ricalcano il testo precedente; tali regole evidenziano e richiedono una formazione professionale elevata aggiornata per coloro che operano all’interno degli istituti e in particolare per i poliziotti penitenziari, per garantire, in tal modo, una buona capacità di rapportarsi con il detenuto con ricadute sul benessere lavorativo stesso.

Tuttavia, Sardina (2020) evidenzia come nella prassi difficilmente tale formazione si realizzi anche a causa della grande domanda di personale a fronte di un numero sempre più elevato di ingressi negli istituti. In particolare, l’autrice riporta i dati risalenti al 2019 di un report pubblicato dal Comitato per la prevenzione della tortura e delle pene o trattamenti inumani o degradanti (CPT) evidenziando come il personale, soprattutto impiegato in sezioni a regime particolare, non si sia dimostrato competente nel relazionarsi pacificamente con i detenuti, soprattutto stranieri, anche a causa di un non adeguato supporto fornito da interpreti e mediatori/ici culturali. Una ragione, spiega l’autrice, potrebbe essere dovuta al carico lavorativo che grava sul personale sottoposto a stress e sentimenti di frustrazione, impreparato alla gestione idonea di situazioni conflittuali. Pertanto, risulta evidente come il successo degli Istituti penitenziari dipenda in gran parte dal lavoro svolto dagli agenti penitenziari, ai quali viene affidato il compito di mantenere un ambiente sicuro e umano (Lambert et al., 2009; Kowalski, 2020). Tuttavia, nonostante venga considerata una figura di assoluta rilevanza all’interno del sistema penitenziario, non è ad oggi riconosciuta loro una qualifica specifica, che varia da Stato a Stato così come le funzioni loro attribuite.

Da un’analisi del ruolo e delle caratteristiche richieste a coloro che lavorano all’interno degli istituti penitenziari in alcuni Stati europei è possibile evidenziarne l’eterogeneità (Eide & Westrheim, 2020). In Francia, ad esempio, non molto diversamente dal Sistema Italiano, si trova l’*Ecole nationale d’administration pénitentiaire* (ENAP), l’Ente Amministrativo pubblico dipendente dal Ministero della Giustizia, responsabile della formazione iniziale per tutto il personale carcerario. Le guardie

carcerarie, direttamente responsabili della supervisione dei detenuti devono sostenere otto mesi di formazione a tempo pieno, che comprende una parte teorica e una pratica (Kazemian & Anderson, 2012). Inoltre, una parte è dedicata a esercitazioni per comprendere le sfide e lo stress che sorgono quando si affrontano incidenti critici.

Analizzando l'ordinamento di altri Stati, risulta particolarmente degno di nota il caso Norvegese. A tale riguardo Eide (2020), mette particolarmente in risalto la formazione riservata all'agente penitenziario, che consiste in due anni di istruzione superiore retribuita presso l'*University College of Norwegian Correctional Service* (KRUS). L'istruzione viene considerata come un diploma di laurea, attraverso cui si acquisiscono competenze in molteplici discipline scientifiche come diritto, scienze sociali, psicologia e attività di promozione della salute, che è possibile completare con un Bachelor in Correctional Studies.

Diversa, invece, come riportano Bruhn e Nylander (2014), è la formazione ricevuta in Svezia, dove il percorso ha una durata di venti settimane ed è più di stampo professionale. Gli autori, inoltre, sottolineano la notevole svolta avvenuta in Svezia, negli ultimi anni, in fatto di sicurezza, tradottasi in ingenti investimenti in misure di sicurezza di differenti tipi: dispositivi elettronici e nuove prigioni di alta sicurezza; di contro la Norvegia sembra aver investito principalmente nello sviluppo dell'orientamento al trattamento della prigione. I due autori, ancora, sottolineano come il ruolo che ricopre il personale nelle carceri rispecchi non solo gli obiettivi e la politica dello Stato, ma anche la cultura della società e la visione che questa ha del deviante.

Ponendo lo sguardo al di là del contesto europeo, si può notare come il sistema carcerario sia organizzato in modo totalmente differente. Negli Stati Uniti sono previste leggi federali e statali, che regolamentano l'amministrazione e l'istituzione delle prigioni e dei diritti dei detenuti e a seconda dello Stato variano le qualifiche richieste. L'obiettivo principale degli agenti penitenziari, che si tratti di prigioni federali o statali, è quello di mantenere l'ordine e la sicurezza, prevedendo disordini, aggressioni e ispezionando le strutture (U.S. Bureau of Labor Statistics, 2022). La formazione che riceve il personale che lavora all'interno delle carceri include argomenti riguardanti la custodia e il

controllo, problemi sul benessere mentale, nozioni sulle leggi e i regolamenti; la formazione fisica include la qualifica per armi da fuoco, armi di controllo e allenamento fisico (Federal Bureau of Prisons, 2022).

Nel contesto italiano, invece, la figura dell'agente penitenziario ha subito profondi cambiamenti nel corso degli anni. Nel 1945 il corpo degli agenti di custodia entra a far parte delle Forze Armate dello Stato e assume la qualifica di polizia giudiziaria (Ricci e Salierno, 1971). Nel 1971 Ricci e Salierno affermavano come la scelta di arruolarsi in questo corpo fosse prettamente dettata dalla necessità di trovare un impiego. Definiti come gli "esclusi", la cui unica differenza con i detenuti era la natura dell'esclusione, per i primi indotta e per i secondi coatta, gli agenti sono costretti a rispettare prescrizioni regolamentari anacronistiche, ma del tutto in linea con la tradizione e la retorica militare, percorrendo lo stesso iter del detenuto, sulla strada della totale disumanizzazione.

Nel 1990, con l'emanazione della Legge n. 395 viene istituito il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (DAP) e il Corpo di Polizia Penitenziaria: forme di polizia smilitarizzate, a orientamento civile, i cui compiti e funzioni sono andati complessificandosi (Mennoial et al., 2014). Il poliziotto penitenziario, infatti, non è più solo l'agente di custodia addetto al controllo, che garantisce ordine e sicurezza, ma è chiamato a essere partecipe nell'ambito di gruppi di lavoro, alle attività di osservazione e trattamento rieducativo dei detenuti e degli internati, mirando allo stesso tempo a punire e riadattare il detenuto alla vita sociale. Tuttavia, nonostante siano stati eletti garanti della dignità e della legalità dello Stato, i poliziotti non hanno ricevuto una formazione professionale adeguata al nuovo status richiesto (Ferrari, 2016).

A seconda del ruolo che si vuole svolgere ci sono dei requisiti da soddisfare: ad esempio per gli agenti il recente riordino ha stabilito che per partecipare al concorso è necessario avere meno di 26 anni, oltre ad essere in possesso del diploma della scuola secondaria di II grado (superiori) ([poliziapenitenziaria.it](http://poliziapenitenziaria.it)). Gli allievi agenti del Corpo di polizia penitenziaria frequentano presso

le scuole di formazione del personale penitenziario un corso di durata compresa tra sei e dodici mesi ([Gazzetta Ufficiale, 2010](#)).

Dall'ultimo corso di formazione dedicato agli/le agenti allievi di polizia penitenziaria, riportato sul sito del sindacato di polizia penitenziaria, emerge come il corso preveda 510 ore in presenza (a fronte delle 738 previste nel 2020) e le attività didattiche concernono le discipline giuridiche, tecnico-operative, delle organizzazioni e delle relazioni, e addestrative. Solo per alcune aree viene riportato il numero di ore previste per ogni disciplina affrontata. E dando uno sguardo ai dati si evince come il numero di ore non sia equamente distribuito. A titolo di esempio, l'addestramento teorico pratico all'uso delle armi prevede un totale di 50 ore, l'abilitazione all'uso dello sfollagente 10 ore, mentre elementi e metodologia del trattamento individualizzato 12 ore. È da sottolineare, invece, come alla tematica di tecniche di gestione dello stress siano dedicate 28 ore. In generale, le ore dedicate all'area delle organizzazioni e delle relazioni e le tematiche concernenti, ad esempio, i fenomeni migratori e la popolazione detenuta sono attualmente previste in modalità a distanza. La formazione prevista l'anno precedente era distribuita in un numero di ore maggiori; tuttavia, la discrepanza tra le ore dedicate all'addestramento teorico pratico all'uso delle armi (70) e quelle focalizzate su elementi e metodologia del trattamento individualizzato e i fenomeni migratori e detenzione, con un focus particolare sul fenomeno della radicalizzazione (18), era comunque evidente.

### **2.3. Quale ruolo riveste il poliziotto penitenziario in Italia?**

La particolarità del contesto carcerario italiano risiede nel fatto che, come già accennato in precedenza, la legge 395 del 90 affida al Corpo di polizia penitenziaria, Forza dell'ordine smilitarizzata e a ordinamento civile, addetto precedentemente a garantire ordine e sicurezza, un ruolo partecipe al trattamento rieducativo del condannato, consacrandone in tal modo il ruolo cruciale rivestito. Pertanto, il poliziotto penitenziario, in seguito alla promulgazione di tale legge, si è trovato

a doversi confrontare con differenti compiti istituzionali a lui assegnati (Prati & Boldrin, 2011; Baudino, 2014), senza tuttavia ricevere un'adeguata formazione in merito (Ferrari, 2016; D'Angelo et al., 2015). Infatti, se da un lato questo cambiamento di ruolo ha contribuito a umanizzare la figura del poliziotto penitenziario, ora non più identificato come mero sorvegliante, dall'altro la preparazione di stampo prettamente militare ha colto l'agente penitenziario impreparato a vestire i panni al contempo di repressore e riabilitatore, dovendosi affidare quasi esclusivamente al proprio buon senso, trovando un punto di incontro tra l'essere empatico, comprensivo, ma anche inflessibile (Ferrari, 2016), repressivo e riabilitativo (Baudino, 2014). L'incapacità di liberarsi di quelle dicotomie proprie della formazione militare, come afferma Baudino (2014) potrebbe essere causata dalla mancanza di competenze psicologiche e relazionali che fanno emergere una carenza nella preparazione.

Già nel 1971 Ricci e Salierno, riferendosi all'agente carcerario, affermavano come "il loro riscatto equivale a quello di tutte le altre vittime del sistema; occorre lottare contro la disciplina autoritaria, l'egoismo e la passività, che ne perfezionano il ruolo di garanti dell'ordine carcerario, per restituire loro creatività, solidarietà, intelligenza: in una parola il volto umano" (p. 358).

Inoltre, Maculan (2016) evidenzia la complessificazione e professionalizzazione della polizia penitenziaria, la quale, seppur vedendosi riconosciuto un cambiamento di status, si ritrova in una situazione insostenibile, causata non solo da problematiche strutturali come il sovraffollamento, ma anche e soprattutto dalla progressiva estensione della popolazione da contenere e la sua caratterizzazione sociale, in un periodo di crescenti disuguaglianze e crisi economica. Un mestiere, che sebbene svolto all'ombra, come afferma Esposito (2020), riveste un'importanza cruciale: al poliziotto, infatti, viene chiesto non solo di preservare l'ordine e la sicurezza, ma di contribuire a promuovere un cambiamento sociale attraverso il supporto del singolo.

Tuttavia, mantenere l'ordine e la sicurezza da un lato e mostrare atteggiamenti di sostegno e comprensione dall'altro richiedono competenze molto differenti e non sempre conciliabili (Favretto & Sarzotti, 1999) e che, come affermato da D'Angelo et al. (2015), ancora non trovano pratiche di



lavoro condivise. Gli stessi autori fanno riferimento a una sorta di oscillazione di ruolo ed emotiva, dovuta a posizioni di presa di distanza o avvicinamento al detenuto; in particolare, la loro ricerca svolta con poliziotti penitenziari ha messo in luce diversi aspetti, primo fra questi come il poliziotto abbia una rappresentazione del proprio ruolo ancora legato a un orientamento di tipo custodiale, pur mostrando una crescente consapevolezza verso l'anima più rieducativa. Inoltre, i partecipanti alla loro ricerca si sono mostrati consapevoli di come questa trasformazione del loro ruolo abbia avuto ricadute positive tradotte in minori episodi di aggressività e autolesionismo dei detenuti. Un ultimo aspetto di assoluta rilevanza emerso dalla loro ricerca concerne i sentimenti di frustrazione e disorientamento vissuti dai partecipanti e causati dalla percezione di mancanza di competenze necessarie, generando meccanismi difensivi di presa di distanza dalla mission organizzativa.

A complessificare ulteriormente le funzioni del poliziotto penitenziario, come evidenziato da Signori (2016) è sopraggiunto nel 2013 un ulteriore cambiamento promosso dalla direttiva dell'Unione Europea che prevede la realizzazione di una sorveglianza dinamica all'interno delle sezioni detentive, consistente in un'apertura delle celle di detenzione nelle ore giornaliere. Il poliziotto penitenziario, pertanto, non è più assegnato a una postazione fissa, ma si sposta all'interno della sezione per mantenere il controllo degli spostamenti dei detenuti, con il supporto, laddove presenti, di dispositivi elettronici. La stessa autrice si riferisce al carcere come a un contesto simbolico, che attraverso i vari cambiamenti organizzativi, contribuisce a definire l'identità di ruolo del poliziotto penitenziario; a tale riguardo ella evidenzia come il cambiamento organizzativo dovuto alla sorveglianza dinamica venga accolto e interpretato diversamente dagli agenti penitenziari: per alcuni, infatti, rappresenta una delle cause della svalutazione del proprio ruolo, per altri, invece, contribuisce a definire la propria professionalità. Pertanto, l'autore sottolinea come sia necessario porre attenzione agli standard identitari propri di ciascun agente affinché i cambiamenti organizzativi vengano interpretati come un'opportunità e non come un ostacolo; inoltre, prosegue sostenendo come il cambiamento organizzativo non possa essere imposto dall'alto, ma necessiti di un'adesione da parte del personale che deve essere accompagnato e supportato nella transizione.

Baudino (2014), invece, sottolinea l'importanza di considerare le dinamiche che si vengono a instaurare tra gli agenti appartenenti al corpo di polizia penitenziaria e gli altri operatori, i civili, che lavorano all'interno del carcere, ai fini del raggiungimento degli obiettivi prefissati dal sistema carcere; purtroppo, infatti, non sempre i rapporti risultano di piena collaborazione. A tale riguardo Esposito (2020), evidenzia come il poliziotto penitenziario, essendo la figura che trascorre maggior tempo a contatto con il detenuto, può portare un contributo essenziale attraverso lo strumento dell'osservazione in quanto ha l'opportunità di osservare il comportamento dei ristretti nelle diverse fasi della vita all'interno del carcere. L'autore, inoltre, mette in luce come l'osservazione ai fini della partecipazione al trattamento educativo del detenuto sia tra i compiti assegnati al poliziotto penitenziario, il quale, in seguito, attraverso le relazioni di servizio, ha l'opportunità di condividere le informazioni emerse con i colleghi e i superiori gerarchici.

Il ruolo della polizia penitenziaria risulta cruciale anche per quanto concerne la relazione con persone che provengono da culture diverse dalla nostra: in questo caso se il poliziotto riesce a instaurare una relazione significativa con il detenuto straniero, che molto spesso è costretto a vivere una prigione nella prigione a causa delle barriere linguistiche e culturali, allora il suo ruolo sarà determinante nella realizzazione della funzione educativa della pena (Cosentino, 2012).

#### **2.4. Detenuti stranieri: criticità e risorse**

La presenza di detenuti di origine straniera in carcere rappresenta una questione che è stata affrontata sia a livello internazionale che nazionale in quanto i detenuti stranieri spesso versano in condizioni di difficoltà, aggravate in particolar modo da barriere linguistiche-culturali, che contribuiscono ad inasprire ulteriormente la vita carceraria, facendo sperimentare loro una sorta di “doppia punizione” (Turnbull & Ines Hasselberg, 2016, 137).

In particolare, la letteratura internazionale evidenzia come i detenuti di origine straniera siano esposti maggiormente a un rischio di isolamento sociale e culturale causato principalmente dalla

barriera linguistica, che esacerba tutte le questioni che questa parte della popolazione carceraria deve affrontare (Brosens et al., 2018; Barnoux & Wood, 2013; Martynowicz, 2018).

La letteratura evidenzia come la barriera linguistica rappresenti un ostacolo alla comprensione del sistema penale di riferimento, all'accesso ai programmi di trattamento (Croux et al., 2019), alla formazione professionale (Atabay, 2009), all'istruzione (Westrheim & Manger, 2014) e anche al servizio sanitario (Yildiz & Bartlett, 2011), per le quali è richiesta una buona comprensione della lingua nazionale (Croux et al., 2019). La ricerca svolta da Croux et al. (2021), inoltre, ha mostrato come in molti casi, in assenza di fonti di informazioni formali soddisfacenti, i compagni connazionali si siano rivelati una fonte di informazione primaria per i detenuti stranieri. Inoltre, le attività legate allo sport e all'area esterna come il cortile, dove la comprensione della lingua nazionale non era fondamentale, erano quelle più frequentate dai detenuti stranieri. La barriera linguistica, inoltre, oltre ad ostacolare l'accesso ai diversi servizi pensati per i detenuti, rappresenta una delle cause principali di incomprensione che si creano con il personale, esacerbando quindi i sentimenti di frustrazione (Barnoux & Wood, 2013). Brosens et al (2019), inoltre, evidenziano come in Belgio il detenuto straniero senza un regolare diritto di soggiorno non riceva un sostegno attivo durante il periodo di detenzione in quanto viene percepito come potenziale deportato piuttosto che come membro della società potenzialmente riabilitato.

L'incertezza relativa al futuro, inoltre, dovuta al timore costante di essere rimpatriati (Warr, 2016) e la difficoltà di riuscire a mantenere un legame familiare, fattore cruciale per il benessere individuale (Kruttschnitt et al., 2013) e di protezione contro il rischio di commettere atti autolesionistici o suicidari (Tartaro & Lester, 2005), rappresentano altri aspetti di criticità. Per quanto concerne l'incertezza circa il proprio status di immigrati, questa è dovuta alla totale assenza di informazione riguardo le leggi che regolano l'immigrazione (Warr, 2015): la mancanza di supporto e contatto con le autorità rappresenta una fonte di ansia per i detenuti di origine straniera in particolar modo quando si vedono costretti a fronteggiare la minaccia dell'espulsione, aggravata dalla preoccupazione per la reazione della famiglia alla loro detenzione. Infatti, nelle culture dove sono

43

prevalenti valori come l'onore e il senso di responsabilità può essere accentuata nel detenuto straniero la percezione di fallimento e la paura di affrontare l'umiliazione una volta tornati a casa.

Inoltre, la mancanza di una rete familiare sul territorio oltre a essere una fonte di stress ulteriore, che i detenuti stranieri devono affrontare, rappresenta anche un ostacolo all'accesso di percorsi alternativi alla detenzione, come la detenzione domiciliare o rilascio temporaneo. Spesso si riscontra che i tempi della detenzione risultano prolungati anche a causa di ritardi sulle pratiche per la loro espulsione aggravando così lo stato di sofferenza oltre che gli oneri per i contribuenti (Bosworth, 2012).

Un'altra criticità riportata da Westheim e Manger (2014) è relativa al fatto che non esiste uno strumento in grado di evidenziare punti di forza e debolezza dei detenuti stranieri relativamente alla loro istruzione, in modo da pianificare attività educative idonee. Secondo gli autori, infatti, in questo caso sarebbe il personale educativo a rivestire un ruolo fondamentale: stabilendo un clima di fiducia, queste figure potrebbero acquisire conoscenze sul paese di origine del detenuto e sul sistema socio-culturale, educativo e politico di riferimento direttamente dal detenuto stesso, necessarie per realizzare un progetto adatto alle sue necessità. La ricerca realizzata da Brosens et al. (2018) fa emergere come l'offerta educativa per i detenuti stranieri sia nettamente inferiore rispetto a quella prevista per i detenuti autoctoni. Alcuni ostacoli che limitano la realizzazione di programmi formativi rivolti ai detenuti stranieri concernono la mancanza di risorse finanziarie e di conoscenze sull'educazione dei detenuti stranieri. Tuttavia, la raccomandazione del Consiglio d'Europa garantisce che la formazione educativa e professionale dei detenuti stranieri sia la più efficace possibile. A tale riguardo, Croux et al. (2020) fanno notare come dovrebbero essere previsti degli spazi che rispettino la cultura dei cittadini stranieri e delle biblioteche che considerino le loro preferenze linguistiche e culturali. Tuttavia, è noto, come riportano Croux et al. (2020) e Brosens et al. (2018) come ci sia uno squilibrio nella possibilità di accedere alle occupazioni carcerarie a sfavore dei detenuti stranieri. Gli autori, inoltre, riportano come occupazioni culturalmente sensibili potrebbero rappresentare un punto di forza che faciliterebbe la partecipazione dei detenuti stranieri.

Un'altra questione relativa ai detenuti stranieri, e diretta espressione della penalità confinata, è la creazione di carceri separate apposite per i cittadini stranieri realizzate in alcuni paesi europei. Brouwer (2020) analizza, in particolare, gli istituti di questo tipo realizzati in Inghilterra, Galles e Norvegia, dove il controllo e la sicurezza sono predominanti rispetto alla funzione del carcere come luogo di riabilitazione. I risultati mettono in luce come la mancanza di possibilità di lavorare in ottica di riabilitazione in questi contesti influenzi la soddisfazione degli agenti penitenziari provocando ulteriore dolore ai detenuti stranieri che vivono in uno stato di isolamento e incertezza continuo. Ponendo il focus sul contesto italiano, Marra (2012) evidenzia come la legislazione sempre più punitiva nei confronti degli immigrati irregolari sia alla base dell'aumento della presenza degli stranieri in carcere. Inoltre, la letteratura evidenzia criticità similari a quanto già riscontrato a livello internazionale. Ravagnani (2017), infatti, ha sottolineato come la maggior parte degli istituti penitenziari non abbia risorse a sufficienza per accogliere detenuti, le cui differenze linguistiche rappresentano un ostacolo insormontabile. L'incomprensione della lingua, infatti, non permette ai detenuti stranieri di accedere a percorsi di istruzione o formazione professionali o attività finalizzate all'inserimento sociale, il che porta quindi a vivere un'esperienza di detenzione ancor più complessa. La barriera linguistica, inoltre, rappresenta un ostacolo per la partecipazione a quei programmi interni ed esterni che favorirebbero l'acquisizione di competenze che consentirebbero una volta rientrati nella società di trovare un impiego e costruire relazioni stabili.

La barriera linguistica, tuttavia, non è l'unica difficoltà che il detenuto straniero incontra in carcere; infatti, l'interruzione dei rapporti familiari causati dalla distanza rappresentano un fattore di stress che influenza negativamente la gestione del detenuto nell'istituto. A differenza dei detenuti italiani, infatti, molto spesso i detenuti stranieri vivono un isolamento geografico accentuato a causa di motivi sia fisici che economici, che rendono impossibile per la famiglia recarsi nel luogo dove la persona è detenuta (Ravagnani, 2017). Inoltre, l'incertezza sul futuro contribuisce ad aumentare lo stato di ansia che spesso si manifesta con atteggiamenti autolesionisti o suicidari (Ravagnani, 2017). Infatti, da una ricerca condotta da Castelpietra et al (2018) è emerso come il 70 % dei tentativi di

suicidio fosse commesso da detenuti stranieri. Ravagnani (2017), inoltre, evidenzia come all'interno dello stesso carcere possano essere presenti detenuti di diversa provenienza e, pertanto, mette in luce la necessità di usufruire di mediatori/ici culturali al fine di gestire in modo efficace eventuali problemi relazionali che possono sorgere all'interno dell'istituto.

Un altro aspetto critico connesso all'essere straniero, ed evidenziato riguarda la possibilità di accedere alle misure alternative, il più delle volte negate ai detenuti stranieri per differenti ragioni, in primis l'assenza di una dimora, la disponibilità economica e la mancanza di documenti e di una rete sociale e familiare su cui contare. In tal modo il detenuto straniero si trova a vivere un surplus di sofferenza legale causato dall'impossibilità di accedere a misure alternative e finendo per scontare una permanenza in carcere maggiore a parità di pena inflitta (Caselli, 2000).

Il carcere risulta, pertanto, come affermato da Caselli già nel 2000 un contenitore di soggetti con evidenti problematicità sociali, una “discarica sociale”, in cui isolare malati, emarginati, disadattati, tossicodipendenti, stranieri e poveri, per i quali sarebbe doveroso trovare sanzioni alternative più efficaci per avviare percorsi di reinserimento. Lo stesso autore sottolinea come una possibile soluzione potrebbe essere rappresentata da un investimento maggiore nella formazione permanente degli agenti penitenziari prevedendo, inoltre, la presenza di mediatori/ici culturali e la collaborazione con gli enti locali.

## **2.5. Polizia penitenziaria e detenuti stranieri: tra complessità e complementarità**

D'Angelo et al. (2015) affermano come in base al mandato costituzionale emerge una sorta di contrapposizione tra le due popolazioni che abitano il carcere, detenuti e poliziotti. Iversen e colleghi (2013) sostengono che, per instaurare relazioni efficaci tra agenti penitenziari e detenuti, siano necessarie buone capacità di comunicazione; tuttavia, le differenze linguistiche spesso rappresentano un ostacolo insormontabile soprattutto nella relazione tra agente penitenziario e detenuto straniero e, pertanto, la comunicazione interlinguistica e interculturale risulta un fattore cruciale. Infatti, può accadere che proprio a causa della difficoltà di comunicazione il prigioniero si

veda nella condizione di ripetere il messaggio esprimendolo ad alta voce; questo gesto può essere interpretato come un sintomo di rabbia o aggressività e portare quindi a frustrazione o scelta di isolarsi per evitare conflitti. L'isolamento risulta il filo conduttore nell'esperienza detentiva del detenuto straniero anche a causa della difficoltà di ricevere visite da familiari e amici, il che rende l'esperienza di detenzione ancora più punitiva. La ricerca di Iversen et al. (2013), realizzata in un carcere norvegese, mette in luce come i detenuti stranieri percepiscano atteggiamenti discriminatori nei loro confronti da parte degli agenti penitenziari, evidenziando come questi ultimi abbiano ridotte capacità di comunicazione interculturale. Gli autori evidenziano come pregiudizi e mancanza di competenze comunicative possono inficiare la relazione detenuto straniero-agente, già di per sé connotata da un forte squilibrio, dato dal potere di questi ultimi di controllare la situazione. Pertanto, sulla base delle difficoltà espresse, Iversen et al. (2013) evidenziano la necessità di sviluppare una maggior consapevolezza delle differenze culturali e l'accettazione della diversità oltre a una competenza linguistica, che migliorerebbe la relazione e ridurrebbe il rischio di stigmatizzazione e di emarginazione dei detenuti stranieri. Gli autori, infine, evidenziano la necessità di far ricorso a mediatori e mediatrici anche al fine di ridurre il divario tra i gruppi minoritari all'interno delle mura dove il rischio di discriminazioni ed episodi razzisti è molto elevato. A tale riguardo uno studio condotto da Kruttschnitt et al. (2013) ha messo in luce il rapporto di ostilità tra gli agenti penitenziari e i detenuti appartenenti alle minoranze sottolineando come tale relazione fosse caratterizzata da atteggiamenti disumanizzanti, disprezzo e indifferenza. Contrariamente a ciò, la ricerca svolta da Croux e colleghi nel 2021 ha evidenziato come gli sforzi messi in atto dal personale carcerario per superare la barriera linguistica vengano riconosciuti e apprezzati dai detenuti stranieri, evidenziando quindi la necessità di far ricorso a personale con una competenza specifica interculturale.

In Italia, i detenuti stranieri rappresentano un'alta percentuale della popolazione in carcere, luogo della massima espressione delle differenze linguistiche religiose culturali e alimentari, che si scontra con difficoltà riconducibili anche a una inadeguata formazione del personale penitenziario che lavora al suo interno (Cosentino, 2013). Secondo gli ultimi dati riportati dal Ministero della

Giustizia (2022), in totale in Italia ci sono 54.595 detenuti di cui 17.110 stranieri, pari al 31.34 % della popolazione carceraria; la maggioranza di essi è di origine marocchina (19.56 %), seguiti da detenuti di origine rumena (12.05 %) e albanese (1.77 %) (ISTAT, 2021).

La polizia penitenziaria e il personale dell'area trattamentale, infatti, rappresentano gli attori del sistema penale da cui dipende in gran parte la realizzazione della funzione rieducativa del sistema penitenziario. Da un'indagine condotta da Cosentino (2012) emerge come gli operatori penitenziari e, in particolare, la polizia penitenziaria si interfaccino quotidianamente con problematiche connesse al detenuto straniero, alla difficoltà di comunicazione dovuta alle differenze linguistiche e alla mancanza di mediatori culturali e alla ridotta possibilità di mantenere i contatti con i propri familiari sia visivi sia telefonici. La difficoltà linguistica, inoltre, è risultata anche causa di incomprensioni tra gli operatori penitenziari e i detenuti stranieri; ciò contribuisce ad aggravare il senso di isolamento nel detenuto (Ravagnani, 2017). Queste difficoltà sono state riscontrate anche dalle ricerche realizzate da Prati e Boldrin (2011) e da Viotti (2016), i quali evidenziano come le difficoltà di gestione della relazione con i detenuti stranieri, causate principalmente dalle differenze culturali e dalla difficoltà di comunicazione, rischiano di alimentare nel poliziotto penitenziario alti livelli di stress, che possono sfociare nella sindrome di burnout.

Secondo l'ultimo rapporto sulle condizioni di detenzione riportato dall'associazione Antigone (Maculan, 2019) nel corso del 2018 nelle carceri italiane hanno operato 165 mediatori culturali, ovvero un mediatore ogni 122 detenuti di origine straniera, dato nettamente inferiore rispetto al 2017. Questa diminuzione di personale specifico per i detenuti stranieri ha portato a identificare strategie alternative basate essenzialmente sulla collaborazione di altri detenuti che rappresentano una soluzione “tampono” (Maculan, 2019, 6). Tuttavia, il numero ridotto di mediatori ha avuto delle ripercussioni sul benessere dei detenuti stranieri, limitando la loro possibilità di accesso ai diritti e ostacolando la relazione tra questi e gli operatori penitenziari. Maculan (2019), inoltre, ha portato alla luce una discussione sull'unificazione delle carriere dirigenziali nell'amministrazione penitenziaria avvenuta nel 2018 con la quale si esprime l'intenzione di uniformare la carriera dei funzionari di

48



polizia penitenziaria a quella del restante personale dirigenziale prevedendo un inquadramento di quest'ultimi nei profili della polizia penitenziaria. L'autore si sofferma, quindi, sugli effetti che un tale cambiamento potrebbe portare: affidare, infatti, la dirigenza del sistema carcerario a coloro che sono addetti principalmente a garantire ordine e sicurezza rischierebbe di svalutare e ostacolare la realizzazione di quelle attività più di stampo trattamentali e orientate al reinserimento sociale, che dovrebbero rappresentare l'obiettivo ultimo della pena.

### **Capitolo 3. La sensibilità interculturale del poliziotto penitenziario: tra soddisfazione di vita e burnout**

#### **3.1. I processi di acculturazione e il contesto penitenziario**

Sam e Berry (2010) affermano come l'acculturazione sia stato un concetto proposto già nel 1932, nell'ambito dell'antropologia, da Thurnwald per descrivere un fenomeno individuale e da Redfield nel 1936 con una visione grupale. Successivamente Berry (2003) propone un modello che comprende sia l'aspetto individuale che di gruppo. Schwartz et al. (2010) evidenziano l'aspetto multidimensionale di questo processo e Stathi e Roscini (2016) mettono in luce come da un lato la dimensione collettiva comporti cambiamenti nella cultura dell'intero gruppo, dall'altro, a livello individuale, ci sia una trasformazione nella mentalità e nell'identità di ciascun membro.

Il processo di acculturazione descritto inizialmente da Berry (1997) si sofferma esclusivamente sulla comunità ospitante, che ha funzione di accoglienza e supporto, senza, tuttavia tener conto dello scambio reciproco di conoscenze e risorse che può avvenire nell'incontro tra nativo e migrante (Arcidiacono et al., 2012). Il concetto di acculturazione si è sviluppato e modificato nel tempo (Rania et al., 2019a), passando, quindi, dall'essere descritto come un modello unidimensionale (Gordon, 1964), all'essere successivamente definito come un processo bidimensionale che coinvolge al contempo la persona che migra e la società che accoglie (Berry, 2005). Quando le persone, infatti, si spostano dalla propria cultura di riferimento entrano in contatto con un'altra cultura; da questo incontro avviene uno scambio reciproco di linguaggi, credenze, valori e istituzioni sociali (Sam & Berry, 2010); da ciò ne derivano cambiamenti culturali e psicologici e conseguenze sul piano del benessere individuale. Berry (2015), inoltre, afferma come l'adattamento, nell'ottica di benessere psicologico, sia una conseguenza del processo di acculturazione.

Da un punto di vista antropologico il termine acculturazione è stato successivamente rivisitato e ora, come riportato da Arroyo (2016) si fa riferimento alla transculturazione, concetto coniato da Fernando Ortiz nel 1940, con l'intento di restituire il processo di transizione da una cultura a un'altra

che coinvolge sia il gruppo dominante che quello minoritario nella perdita o sradicamento delle culture precedenti. Uno scambio a due o più vie di influenze culturali in cui si realizzano complessi processi di perdita e produzione. Analogamente Berry (2003, 2009) parte dall'esistenza di due culture inizialmente separate (Cultura A e Cultura B), per poi descrivere come l'incontro e la compatibilità o meno dei rispettivi valori, norme e atteggiamenti determini il tipo di strategia di acculturazione, che non rimane statica e assume forme diverse a seconda che si assuma la prospettiva del migrante o dell'autoctono. Per quanto riguarda la prima, vengono identificati quattro strategie: assimilazione, separazione, emarginazione o integrazione. L'assimilazione, ad esempio, è la strategia messa in atto quando gli individui sono spinti dalla volontà di cercare un'interazione con le altre culture, non desiderando mantenere la propria identità culturale; al contrario la separazione, prevede un attaccamento alla propria cultura di origine tale da voler evitare ogni tipo di contatto con i membri della nuova società; l'emarginazione, invece, comporta uno scarso interesse sia verso la propria cultura che verso la cultura della nuova società e l'interazione con i suoi membri; infine, l'integrazione è la strategia utilizzata quando c'è un'identificazione sia con la propria cultura che con la cultura della nuova società. Tuttavia, queste strategie, come afferma Berry (2009) si focalizzano esclusivamente sulla persona che migra può mettere in atto; ma nel momento in cui una persona entra in contatto con una cultura differente dalla propria, si assiste a un cambiamento e a un processo di acculturazione sia nel gruppo dominante che in quello non dominante. Pertanto, lo stesso autore identifica i differenti tipi di acculturazione assumendo la prospettiva del gruppo dominante; in questo caso identifica il melting pot quale tipo di assimilazione ricercata dal gruppo dominante, la segregazione come la separazione voluta dal gruppo dominante, la marginalizzazione al posto dell'esclusione e il multiculturalismo come forma di integrazione, attraverso cui la diversità è una caratteristica accettata dai vari gruppi etnoculturali. Quest'ultima strategia, come sostenevano Berry e Kalin (1995), è possibile solo in quelle società multiculturali con basso livello di pregiudizio e atteggiamenti positivi nei confronti dei gruppi esterni. Infatti, chi migra porta con sé qualità culturali e psicologiche nella nuova società, all'interno della quale troverà una varietà di queste qualità. Ci si

aspetta, inoltre, che nelle società plurali contemporanee, ognuno dia il proprio contributo per raggiungere una situazione interculturale vantaggiosa (Berry, 2009).

Stathi e Roscini (2016) sostengono come i processi identitari siano strettamente associati all'acculturazione nelle società multiculturali; pertanto, la comprensione di dinamiche identitarie potrebbe influenzare il tipo di acculturazione, contribuendo a stabilire relazioni pacifiche tra i gruppi. Luque-Ribelles et al. (2017), inoltre, sostengono come i processi di acculturazione siano relazioni complesse attraverso le quali i membri di un gruppo non dominante negoziano la propria identità e modalità di adattamento con gli individui appartenenti al gruppo dominante. Infatti, sebbene a livello teorico il termine acculturazione abbia una connotazione neutra intrinseca e sia un processo bidirezionale (Berry, 2009), tradotto sul piano pratico, la maggior parte dei cambiamenti tende a essere vissuto maggiormente da uno dei due gruppi, in particolare quello minoritario. Lo stress che deriva dal processo di acculturazione è stato studiato in letteratura e può portare a delle conseguenze negative a livello socio-psicologico dei singoli individui (Berry, 1997; Hovey, 2000; Lassetter & Callister, 2009). In particolare, i troppi cambiamenti a cui si è sottoposti quando si arriva in un paese straniero, la percezione di mancanza di supporto e di pressione per il raggiungimento di un adattamento repentino non solo può portare a stress, ma anche all'insorgere di malattie mentali (Berry, 1997; Steel et al., 2009). Sulla base del pensiero di Berry, successivamente sono stati sviluppati modelli che definiscono le diverse possibili relazioni interculturali (consensuali, problematiche, conflittuali) sulla base del grado di accordo tra le prospettive differenti di autoctoni e immigrati (Pionkowski et al., 2002). Navas et al. (2005), successivamente, hanno sviluppato il metodo RAEM (*Relative Acculturation Extended Model*), che soffermandosi sulla comprensione delle strategie di adattamento dei migranti e la percezione dei nativi in relazione a queste, afferma come il processo di acculturazione differisca a seconda del dominio di vita. Questi domini sono divisi in centrali (famiglia, credenze religiose e costumi) e periferici (lavoro, aspetti economici e relazioni sociali). Gli autori, quindi, propongono una suddivisione tra strategie e atteggiamenti di acculturazione nei diversi domini di vita. Le prime, in particolare, fanno riferimento al piano ideale, ovvero alle strategie di

acculturazione messe in pratica dai migranti e percepite dai nativi, mentre le seconde costituiscono il piano ideale, rifacendosi quindi da un lato al tipo di acculturazione che i migranti preferirebbero mettere in pratica, se messi nella condizione di farlo, e dall'altro al tipo di acculturazione che i nativi prediligerebbero.

Fondamentale, inoltre, risulta l'approccio antropologico che apporta un contributo significativo alla comprensione del ruolo dell'identità nell'incontro degli "altri" e che, come affermato da Remotti (2019), può rappresentare un limite che contribuisce a creare una società invivibile, segnando rapporti intrisi di opposizione e negazione. A tale riguardo l'autore (2019, 36) evidenzia come l'identità sia una cultura *"impovertita, sintomo e nello stesso tempo causa di impoverimento culturale. L'identità si fonda, infatti, su una ben misera antropologia, fatta di due semplici categorie (identità e alterità) e di una relazione di negazione (di opposizione) tra le due"*. L'autore, inoltre, riflette su come l'identità sia una cultura povera in quanto rappresenta un limite allo scambio e alla comunicazione tra soggetti e alle possibili vie di convivenza, privandoli di strumenti efficaci per affrontare il mutamento e l'alterazione. La necessità di instaurare comunicazioni e scambi efficaci e di trovare vie di convivenza è ancora più evidente all'interno del contesto carcerario, un luogo sempre più multiculturale che accoglie persone di differenti nazionalità, etnie e lingue (Martine Gomez, 2014; Croux et al., 2020); l'aumento della percentuale di detenuti di nazionalità straniera riscontrato nelle carceri di tutto il mondo (Croux et al., 2020) richiede una riflessione approfondita sulle dinamiche che avvengono all'interno del contesto carcerario e le sfide dettate dalla convivenza che quotidianamente devono affrontare detenuti di differente provenienza, lingua e cultura e il personale che opera al suo interno (Croux et al., 2020). Maculan (2014), in particolare, si sofferma sui processi di criminalizzazione dei migranti; l'autore, riprendendo Palidda (2009), sostiene come la criminalizzazione sia un processo attraverso cui l'azione repressiva delle forze dell'ordine prima e del sistema giudiziario poi ricade su un gruppo di persone. Diversi sono gli attori sociali, tra cui governi, forze dell'ordine, operatori del sistema giudiziario, imprenditori morali, che nella loro interazione e relazione con l'ambiente sociale, contribuiscono al processo di criminalizzazione dei migranti. Oltre,

53

tuttavia, all'azione sociale di questi attori sociali anche la difficoltà della lingua vissuta dai migranti e, quindi, la capacità di comprendere e comunicare in modo appropriato ostacolano l'accesso alla comprensione del loro percorso penale e giudiziario aumentando in tal modo la probabilità di un processo di criminalizzazione. Dalla ricerca condotta da Maculan (2014) emerge come la disponibilità di risorse e strumenti utili per realizzare il proprio percorso di immigrazione in modo efficace influenzino l'esposizione al processo di criminalizzazione, inasprito anche dal pregiudizio etnico riscontrato talvolta da parte delle forze dell'ordine, dei giudici e dei magistrati. Come sostenuto dall'autore *“in un periodo storico dove la cosiddetta torta sembra essere troppo piccola per poter soddisfare tutti, il controllo e l'esclusione sociale attraverso la criminalizzazione diventano delle strategie funzionali alla difesa dei diritti degli autoctoni, dei dominanti, a scapito chiaramente dei gruppi etnicamente minoritari”* (Maculan, 2014, 91). Tuttavia, nel corso degli anni e anche per effetto della globalizzazione, i cui effetti sono resi immediatamente visibili sulla vita quotidiana di tutti (Fiorucci, 2017), la diversità culturale ha richiesto necessariamente la realizzazione di modelli differenti che dall'assimilazione del gruppo dominante porti alla definizione di concetti che valorizzano l'incontro con “l'altro”, in un'ottica di somiglianze e non di alterità (Remotti, 2019).

### **3.2. L'interculturalità e la sensibilità interculturale: competenze fondamentali in un mondo multiculturale**

Come affermato da Martorana et al. (2021) la tendenza che si sta affermando, sia a livello accademico sia sociale, è relativa alla necessità di superare l'approccio multiculturale per lasciar spazio all'interculturalità, come nuovo paradigma che tenga conto della complessità dettata dalle differenze caratterizzanti le nazioni europee. Infatti, all'interno di un contesto globale caratterizzato da una maggiore eterogeneità, la dimensione dell'interculturalità risulta di cruciale importanza (Arasaratnam, 2016). L'interculturalità è una competenza che viene definita da Fantini e Tirmizi (2006) come una competenza risultato di un complesso di abilità necessarie per comportarsi

efficacemente e appropriatamente quando si interagisce con l'altro da sé, linguisticamente e culturalmente differente.

Come riportato da Yuen (2010), Chen (1997) definisce la consapevolezza interculturale (cognitiva) come il fondamento della sensibilità interculturale (affettiva) che, a sua volta, porterà alla competenza interculturale (comportamento). La competenza interculturale è un insieme di credenze e comportamenti interculturali che richiede apertura, empatia, comunicazione, per capire e valutare la logica di ogni cultura vicina o distante, per rispettare l'alterità nelle sue molteplici sfaccettature (Fantini & Tirmizi, 2006). A tale riguardo, Arasaratnam (2016) sottolinea come, nonostante alcune volte il termine "competenza" venga messo in discussione, ci sia la necessità di riflettere sulla capacità di comprendere e interagire con persone di culture diverse in un mondo dove l'immigrazione ha segnato profondi cambiamenti nello scenario culturale e demografico. Lo stesso autore ripropone un excursus storiografico, evidenziando come le ricerche nel tempo abbiano fatto ricorso a termini quali adattamento ed efficacia interculturale per descrivere il processo che oggi viene definito come competenza interculturale, frutto della combinazione di proprie capacità personali e variabili contestuali determinanti. A tale riguardo Deardoff (2011) evidenzia come non ci sia un consenso sulla definizione e la terminologia relativa alle competenze interculturali, anche se riconosciuto a livello globale la loro importanza (Hammer et al., 2003); Arasaratnam (2016), infatti, mette in luce come da un punto di vista semantico, differenti siano state le etichette proposte per definire la competenza interculturale e ne propone un elenco: competenza globale, efficienza interculturale, competenza culturale, competenza di comunicazione interculturale, competenza interculturale e sensibilità interculturale.

Partendo dall'analisi delle ultime tre etichette proposte, nel Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue (QCER Volume Complementare, 2020), ad esempio, viene messo in evidenza come in ogni situazione comunicativa, la competenza interculturale sia uno tra i fattori determinanti e correlati alle competenze linguistico comunicative e alle strategie per svolgere un compito. Bazgan e Norel (2012) evidenziano come la maggior parte dei tentativi mirati a fornire una

descrizione dettagliata della competenza interculturale abbiano come punto di partenza il modello sviluppato da Byram (1997), il quale ne propone una declinazione in cinque elementi principali: la conoscenza, che include risorse come le interazioni sociali e le esperienze pratiche; l'attitudine, intesa come curiosità e apertura alle altre culture; le abilità interpretative, cioè l'abilità di interpretare e spiegare eventi facendo riferimento alla propria cultura o altra cultura; le abilità di scoperta e interazione, che consentono alla persona di acquisire nuove conoscenze e nuove pratiche culturali e, infine, la consapevolezza critica di elementi culturali, intesa come abilità di prendere in considerazione le diverse prospettive culturali. Relativamente alla sensibilità interculturale, la definizione proposta da Chen e Starosta nel 1997 pone l'accento sull'abilità di sviluppare un'emozione positiva verso la comprensione e l'apprezzamento delle differenze culturali che promuove comportamenti appropriati ed efficaci nella comunicazione interculturale.

Hammer et al. (2003) hanno, poi, proposto una distinzione tra la competenza interculturale, intesa come la capacità di pensare e agire con la consapevolezza dell'interculturalità e la sensibilità interculturale, come capacità di distinguere e sperimentare differenze culturali rilevanti. A tale riguardo il modello della sensibilità Interculturale (*Developmental Model of Intercultural Sensitivity*, DMIS) proposto da Bennett (1986) identifica tre orientamenti etnocentrici e tre orientamenti etnorelativi possibili. I tre orientamenti etnocentrici sono la difesa, il rifiuto e la minimizzazione. La difesa è lo stato in cui la propria cultura viene vissuta come unica possibile; con rifiuto si intende che la persona vive la propria cultura come unica reale, mantenendo una polarizzazione, una visione del mondo "noi" e "loro" e, infine, con minimizzazione delle differenze culturali si definisce lo stato in cui gli elementi della propria cultura sono vissuti come universali. I tre orientamenti etnorelativi si declinano in accettazione, adattamento e integrazione. L'accettazione della differenza culturale è lo stato in cui una persona vive la propria cultura consapevole dell'esistenza di altre visioni del mondo ugualmente complesse; l'adattamento alla differenza culturale è lo stato in cui una persona percepisce e valorizza elementi di altre culture; infine, con



l'integrazione della differenza culturale non si definisce l'appartenenza a un'unica cultura, ma la propria identità costruita tra due o più culture.

La competenza interculturale viene sempre annoverata come prerequisito per qualsiasi lavoro che coinvolga l'interazione personale con gruppi di persone diverse (Harrison & Turner, 2011). Ad esempio, le ricerche fanno emergere l'importanza che la sensibilità interculturale assume nei contesti legati in particolar modo all'educazione e alla cura. Barrett et al. (2013), rifacendosi alla carta del Consiglio di Europa sull'Educazione alla Cittadinanza Democratica e l'Educazione ai Diritti Umani, si soffermano su tre tipi di educazione (informale, non formale e formale), attraverso cui le competenze interculturali possono essere sviluppate in modo differente. Nell'educazione informale, acquisita dall'esperienza nei contesti di vita quotidiana, la competenza interculturale è conseguita attraverso diversi gradi di attività scelte ad esempio da genitori, colleghi, tutori, gruppo dei pari. Nell'educazione non formale, invece, che comprende qualsiasi programma di istruzione pensato al di fuori del contesto formale, la competenza interculturale risulta un obiettivo pedagogico raggiunto attraverso attività specifiche per l'apprendimento. Infine, l'istruzione formale, intesa come sistema strutturato di istruzione, prevede l'acquisizione della competenza interculturale, condivisa da tutti gli insegnanti, attraverso un curriculum esplicito e non.

Nel mondo socio sanitario, invece, le ricerche svolte da Fantasia et al. (2021) mettono in evidenza la necessità di porre attenzione ai setting di cura interculturali e in particolare alla costruzione discorsiva nella comunicazione medico-paziente non nativo, in quanto possono influenzare i risultati terapeutici del percorso di cura, che quest'ultimo deve affrontare. Bäärnhielm e Mösko (2012) sostengono, inoltre, la necessità di una formazione sulle competenze interculturali per migliorare le capacità dei professionisti del settore di lavorare con pazienti culturalmente diversi. Inoltre, da una ricerca condotta da Wang e Mattila (2010) emerge come nei contesti di lavoro interculturali, la differenza linguistica e culturale tra cliente e dipendente di un servizio può diventare un fattore stressante e di sfida con conseguente sperimentazione di emozioni negative per quest'ultimo. Più recentemente, una ricerca condotta da Ahn (2017) con un gruppo di infermiere ha

messo in luce come coloro che sono meno incerte sulle altre culture tendono ad avere più fiducia ed entrare in empatia con i pazienti stranieri, il che si traduce in una maggiore competenza culturale.

Pertanto, l'autore evidenzia come sia necessaria una profonda comprensione delle differenze culturali al fine di evitare generalizzazioni e sviluppare una relazione efficace con loro; inoltre, anche il supporto organizzativo è emerso come un fattore che impatta in modo diretto e indiretto sulle competenze culturali, riducendo l'incertezza interculturale e migliorando la strategia di coping. Questo dato fa riflettere sulla necessità degli infermieri da un lato di ricevere supporto da parte della propria organizzazione e dall'altro di possedere un'adeguata conoscenza delle altre culture e delle strategie di coping per costruire le loro capacità culturali.

Sebbene le competenze interculturali siano riconosciute come fondamentali nei contesti di cura e sociali, questo tema risulta ancora poco esplorato nel contesto penitenziario. Tuttavia, il fatto di possedere o meno le competenze interculturali e la sensibilità interculturale, idonee per poter stabilire una relazione positiva con il detenuto straniero, può influire sul benessere individuale del personale di polizia penitenziaria, che quotidianamente lavora a stretto contatto con i detenuti; infatti, una delle problematiche maggiori vissute dai poliziotti penitenziari, come evidenziato da Prati e Boldrin (2011) e da Viotti (2016), è legata alla difficoltà di gestione della relazione con i detenuti stranieri, causata principalmente dalle differenze culturali e dalla difficoltà di comunicazione connesse, che rischiano di alimentare nel poliziotto alti livelli di stress, che possono sfociare nel burnout.

### **3.3. Burnout e soddisfazione lavorativa della polizia penitenziaria**

Il burnout rappresenta una delle dimensioni che, secondo gli autori in letteratura, contribuisce a cogliere i diversi aspetti del benessere organizzativo, inteso come “capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione” (Avallone & Bonaretti, 2003, 24). Sovraccarico di lavoro, ambiguità del

ruolo, pericolosità del lavoro, inadeguatezza delle opportunità di sviluppo di carriera, povertà di strumenti di comunicazione, mancato riconoscimento dei meriti, sono solo alcuni degli stimoli stressanti (Hogan et al., 2009; Prati & Boldrin, 2011), che incidendo sulla capacità di concentrazione e sul rendimento dei lavoratori, possono condurre allo sviluppo di alcune patologie come alcolismo, depressione e burnout. In particolare, il Corpo di Polizia Penitenziaria non sentendosi all'altezza dei compiti a lui assegnati, a causa soprattutto della carenza di formazione adeguata a lui destinata, è costantemente sottoposto a rischi di stress lavoro correlato (Ferrari, 2016).

L'interesse per la soddisfazione lavorativa delle guardie carcerarie è iniziato negli anni 80 del secolo scorso, quando Van Groningen (1981) osservò, infatti, che le ricerche relative a chi indossa un'uniforme in un istituto correttivo erano carenti. Coloro che lavorano all'interno delle carceri, sebbene trattati come fantasmi invisibili della penalità (Lerman & Page, 2012), rappresentano gli attori primari del sistema penale e direttamente responsabili per l'attuazione di nuove politiche penali, avendo un vasto potere discrezionale che incide sulla qualità di vita del detenuto. Non considerare le loro motivazioni, i loro problemi e le loro prospettive ha, quindi, notevolmente ostacolato gli sforzi per riformare le carceri (Kauffman, 1988; Vuolo & Kruttschnitt, 2008; Crewe et al., 2011). Armstrong e Griffin (2004) hanno svolto una ricerca presso alcune carceri statunitensi, comparando la presenza di stress lavorativo tra gli operatori carcerari addetti al trattamento dei detenuti e le guardie penitenziarie. Le cause percepite dello stress, escludendo la paura di subire violenza, peculiare degli agenti, risultano essere le stesse tra i due gruppi, così come i fattori di resistenza allo stress, legati peraltro a fattori individuali (la personalità), organizzativi (il tipo di organizzazione lavorativa, il supporto del gruppo) e strutturali (ambiente, struttura). Il personale con più anzianità sperimenta maggiori livelli di stress, soprattutto tra gli addetti alla vigilanza. Coloro che percepiscono maggiormente il pericolo di incolumità presentano livelli di stress elevati e questo pare essere il fattore principale riscontrato nella ricerca a carico delle guardie penitenziarie. Dowden e Tellier (2004), inoltre, sostengono come l'analisi dello stress vissuto dagli agenti penitenziari non possa prescindere dalle loro caratteristiche demografiche e attitudinali. Bria et al. (2014), ancora,

59

sottolineano come le persone che tendono a sviluppare stati d'ansia, che vivono situazioni personali e familiari critiche sono maggiormente a rischio burnout. Nel contesto carcerario, in particolare, la sindrome non è causata dalla presenza di fattori stressanti, quanto dall'assenza di fattori motivanti: turni lavorativi pesanti, rinuncia al riposo ed alle ferie a causa della carenza di personale e la rigidità dei ruoli possano contribuire nel corso del tempo, ad una vera e propria alienazione del personale. Spinaris et al. (2012) esaminando il senso di sicurezza nella relazione tra violenza e burnout nello staff hanno notato che sia la violenza osservata che subita incrementa l'esaurimento e il disimpegno nello staff, facendo, così, diminuire la percezione di sicurezza e aumentare i livelli di burnout.

Inoltre, alcune ricerche (Lambert et al., 2012a; Lambert et al., 2012b) hanno principalmente enfatizzato l'analisi dei fattori che possono contribuire a ridurre i livelli di burnout. È stato riscontrato che il supporto sociale e la fiducia nell'organizzazione rappresentano una forma di protezione dal burnout. In particolare, il supporto ricevuto dall'amministrazione aiuta gli agenti penitenziari a percepire il loro lavoro in modo più positivo. Inoltre, il supporto dei supervisori è percepito come necessario per superare i problemi che sorgono sul posto di lavoro. Non meno importante è il supporto ricevuto dai colleghi, che consente agli agenti penitenziari di affrontare le sfide associate al lavoro. Tale supporto rende il lavoro più interessante e significativo e, quindi, aumenta la percezione dell'efficienza da parte dell'individuo. Le ricerche condotte da Lambert et al. (2012b, 2016) hanno anche evidenziato come il supporto che gli agenti penitenziari ricevono dai supervisori e la fiducia che ripongono in loro rappresentino fattori protettivi dalle richieste di lavoro ricevute, influenzando sia il coinvolgimento che la soddisfazione lavorativa e riducendo i livelli di esaurimento. Al contrario, la mancanza di fiducia, oltre ad incidere sui livelli di burnout, può portare il personale a sfogare le proprie frustrazioni sugli altri, soprattutto su coloro che non hanno potere, come i detenuti, che possono essere trattati in maniera insensibile e impersonale (Lambert et al., 2012b). Dial et al. (2010) riportano che il livello di formazione di coloro che lavorano all'interno del carcere influisce positivamente sulla loro professionalità, consentendogli di avere interazioni più positive con supervisori, colleghi e detenuti; ciò consentirebbe di affrontare più efficacemente le complessità e le

60

ambiguità intrinseche del loro lavoro. Gli autori sottolineano, inoltre, come la soddisfazione lavorativa percepita dai membri del personale sia correlata alla maggior capacità di contribuire agli obiettivi del sistema carcerario e quindi a fornire sicurezza, dignità e riabilitazione.

La ricerca internazionale, con l'obiettivo di studiare le cause e gli effetti del burnout negli agenti penitenziari, è cresciuta fortemente, in particolare nell'ultimo decennio. Tuttavia, come affermato da Viotti (2016) e Testoni e colleghi (2020), ci sono ancora pochissimi studi nel contesto italiano, anche a causa della difficoltà di entrare in contatto con il mondo carcerario (Testoni et al., 2020). La ricerca condotta da Petitta et al. (2009) ha dimostrato che un senso di autoefficacia è un predittore significativo di burnout. Al contrario, Prati e Boldrin (2011) hanno sottolineato il ruolo del sovraffollamento, della carenza di personale, del rischio di aggressione, degli insulti dei detenuti, dei rapporti con i superiori gerarchici e della mancanza di servizi di supporto psicologico come le principali problematiche alla base del burnout del personale. Gli stessi autori sostengono, inoltre, che gli eventi critici sul posto di lavoro subiti dagli agenti penitenziari, come reati, minacce e azioni autolesionistiche, contribuiscono ad aumentare il livello di burnout. Più recentemente Castiglione et al. (2017) hanno scoperto che le discrepanze tra l'autorappresentazione del sé futuro e il ruolo attuale degli ufficiali penitenziari aumentano i livelli di burnout, affermando che i fattori individuali sono cruciali perché l'autorappresentazione guida pensieri, azioni ed emozioni. La ricerca di Farnese et al. (2017) ha rivelato come la presenza di un mentore e la socializzazione siano fattori protettivi cruciali per i giovani agenti penitenziari. Viotti (2016) e Viotti et al. (2017) hanno evidenziato come il rapporto con i detenuti rappresenti un fattore stressante che incide negativamente sul benessere fisico, cognitivo e, soprattutto, emotivo degli agenti penitenziari. Inoltre, il senso di colpa dell'agente penitenziario e la percezione di impotenza dovuta all'impossibilità di aiutare i detenuti sono visti come un'altra fonte di stress (Viotti, 2016). Dalla ricerca di D'Angelo et al. (2018) è emerso come gli agenti si percepissero meno competenti nell'accogliere la cultura della pena finalizzata alla riabilitazione dei detenuti e le relative pratiche di lavoro, basate sul supporto, l'empatia e l'intelligenza emotiva. Anche i risultati della ricerca condotta da Rania et al. (2020) hanno posto in

luce come la mancanza di competenza nella gestione dei detenuti era percepita come una delle cause che contribuiscono allo sviluppo della sindrome di burnout.

Infine, dalla ricerca condotta recentemente da Testoni et al. (2020) è emerso come il 30 % degli agenti penitenziari abbia mostrato alti livelli di esaurimento emotivo, il 60% alti livelli di depersonalizzazione e che l'età anagrafica influisce sulla percezione di esaurimento.

In Italia sono pochi gli autori (Prati & Boldrin, 2011; Viotti, 2016) che hanno affrontato la questione del benessere organizzativo e delle dinamiche che intercorrono tra detenuto straniero e poliziotto penitenziario, assumendo la prospettiva di quest'ultimo. Prati e Boldrin (2011), per esempio, sottolineano come la relazione con il detenuto straniero sia considerata dai poliziotti una delle problematiche più gravi e stressanti da affrontare. Sulla stessa linea si colloca la ricerca qualitativa condotta da Viotti (2016), che esamina la questione dal punto di vista del poliziotto penitenziario sottolineando come la diversità linguistica e culturale complichino la comunicazione giornaliera tra detenuto straniero e poliziotto penitenziario, contribuendo a incrementare i livelli di stress di questa categoria professionale. Tuttavia, pur ricoprendo un ruolo chiave all'interno degli Istituti di pena e nel processo di adattamento del detenuto straniero, nella letteratura, sia internazionale che italiana, tale figura professionale non risulta ricevere, ancora, un'adeguata attenzione.

Partendo da tale framework teorico, nel presente capitolo, viene presentata una ricerca condotta in Italia che tenta di colmare tale gap. In particolare, il focus è sulla percezione che i poliziotti penitenziari hanno della propria soddisfazione lavorativa e della sensibilità culturale, in quanto sono le figure che più di ogni altra si trovano a stretto contatto con il detenuto straniero, con il quale si instaurano dinamiche complesse.

### **3.4. La ricerca “La sensibilità interculturale del poliziotto penitenziario: tra soddisfazione di vita e burnout”**

#### **3.4.1. Obiettivi**

L'obiettivo che la presente ricerca si propone è quello di analizzare la sensibilità interculturale dei poliziotti penitenziari, approfondendo, inoltre, la percezione del benessere individuale e organizzativo, declinati nei loro diversi costrutti; inoltre, si intende verificare se sussiste un'associazione tra il benessere organizzativo, la sensibilità interculturale e la soddisfazione di vita percepita.

Partendo dall'analisi della letteratura e in base agli obiettivi posti sono state formulate le seguenti ipotesi:

Hp1: I partecipanti percepiscono un alto livello di esaurimento emotivo e depersonalizzazione e un basso livello di realizzazione personale

Hp2: C'è una relazione significativa tra le condizioni di sovraffollamento e l'esaurimento emotivo percepito

Hp3: C'è una relazione significativa tra la soddisfazione di vita e il livello di esaurimento emotivo e di depersonalizzazione percepito

Hp4: C'è una relazione significativa tra la sensibilità interculturale e livello di soddisfazione dei bisogni di base legati alla competenza

Hp5: C'è una relazione significativa tra la sensibilità interculturale e livello di esaurimento emotivo e di depersonalizzazione percepito

Hp6: C'è una relazione diretta tra la sensibilità interculturale e la soddisfazione di vita

Hp 7: C'è una relazione diretta tra l'esaurimento emotivo e la soddisfazione di vita

Hp8: C'è una relazione diretta tra sensibilità interculturale ed esaurimento emotivo

Hp9: C'è una relazione significativa indiretta tra la sensibilità interculturale e la soddisfazione di vita

### 3.4.2. Contesto in cui è stata realizzata la ricerca

La ricerca è stata svolta in 16 istituti penitenziari del Nord ovest d'Italia distribuiti nelle regioni di Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta. In particolare, sono state coinvolte cinque case di reclusione, di cui una ad alta sicurezza e una a custodia attenuata e 11 case circondariali. In Piemonte sono attualmente reclusi 4.027 persone, di cui il 37.3 % di origine straniera, per lo più provenienti dal continente africano (58.3%). In Valle d'Aosta ci sono attualmente 138 persone reclusi, di cui il 59.42% di origine straniera, la maggior parte proveniente dal continente africano. Infine, in Liguria sono reclusi 1307 persone di cui il 55.93% di origine straniera, per lo più provenienti dal continente africano. Le regioni con il più alto numero di detenuti stranieri sono il Trentino con una percentuale del 62.02 %, la Valle d'Aosta, che ha una presenza di detenuti stranieri pari al 59.42 %, la Liguria, 55.93 % e il Veneto, con il 51,42 %.

### 3.4.3. Metodo e strumenti

La metodologia utilizzata nel presente studio è di tipo quantitativo; il protocollo era composto da due sezioni: una prima parte che esplorava gli aspetti sociodemografici e contestuali (genere, età, stato civile, titolo di studio, anni di esperienza nella professione) e una seconda parte che indagava costrutti psicologici attraverso l'utilizzo di scale validate in letteratura che andavano ad esplorare i diversi aspetti che concorrono a definire la sensibilità interculturale e la percezione di benessere organizzativo esperita dal poliziotto penitenziario. In particolare, il questionario era composto dalle seguenti scale validate in letteratura:

- -La scala di soddisfazione di vita (SWLS; Diener (1985), a 5 item, con una scala di risposta likert a 7 punti (1=*fortemente in disaccordo* e 7=*fortemente d'accordo*) ( $\alpha=.85$ ). L'autore fornisce la traduzione in numerose lingue, tra cui l'italiana, per valutare la soddisfazione dell'intervistato per la propria vita nel suo insieme. Un esempio di item è "*Sono soddisfatto della mia vita*".
- -La scala di soddisfazione del bisogno di base legata al lavoro (La Work-Related Need Satisfaction Scale, W-R-BNS) (Van den Broeck et al., 2010; Italian validation Colledani et al.,



2018) comprende 18 item misurati su una scala a cinque punti (da 1 = *completamente in disaccordo* a 5 = *completamente d'accordo*). La scala è composta da tre sottoscale con sei item assegnati per ogni bisogno di base: autonomia o senso di volontà e libertà psicologica, ad es. "*I compiti che devo svolgere al lavoro sono in linea con ciò che voglio veramente fare*"; Competenza o senso di efficacia, ad es. "*Sento di poter portare a termine anche i compiti più difficili sul lavoro*"; e Relatività o sensazione di essere amato e supportato, ad esempio "*Alcune persone con cui lavoro sono miei amici intimi*". L'alfa di Cronbach per l'autonomia è .71, per la competenza è  $\alpha=.72$  e per la relazione è  $\alpha=.57$ .

- La Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) (Schaufeli & Bakker, 2003) è composta da 9 item validati e adattati al contesto italiano da Balducci et al. (2010) e valuta l'impegno lavorativo, un aspetto del comportamento organizzativo positivo, misurato su tre scale: Vigore, Dedizione e Assorbimento. Il soggetto deve indicare la frequenza con cui ha determinate esperienze lavorative su una scala Likert da 0 (*mai*) a 6 (*sempre*). Esempi di item includono: "*Al lavoro, mi sento forte e vigoroso*" (vigore), "*Sono felice quando lavoro sodo*" (dedizione) e "*Sono immerso nel mio lavoro*" (assorbimento). L'alfa di Cronbach per l'esaurimento emotivo è  $\alpha=.88$ , per la depersonalizzazione è  $\alpha=.67$ , e per la realizzazione personale è  $\alpha=.74$ .
- -La Multidimensional Work Motivation Scale (MWMS) (Gagnè et al., 2014; Italian validation Battistelli et al., 2015) comprende 19 item su una scala a sette punti (da 1= *per niente* a 7= *completamente*) e misura la motivazione al lavoro basata sulla teoria dell'autodeterminazione. La scala è composta da sei sottoscale con tre voci: Amotivazione, ad es. "*Non sono motivato, perché sento davvero che sto spreco il mio tempo al lavoro*"; Regolamentazione estrinseca: sociale, ad es. "*Per ottenere l'approvazione degli altri (ad es. superiori gerarchici, colleghi, famiglia, clienti ...)*"; Regolamento estrinseco: materiale, ad es. "*Perché gli altri mi ricompenseranno finanziariamente solo se dedico abbastanza sforzi al mio lavoro (ad es. datore di lavoro, superiore gerarchico ...)*"; Regolamento introiettato, ad es. "*Perché devo dimostrare a me stesso che posso svolgere questo lavoro*"; Normativa identificata, ad es. "*Perché personalmente ritengo*

*importante impegnarsi in questo lavoro*"; Motivazione intrinseca, ad es. "*Perché mi diverto a fare il mio lavoro*". L'alfa di Cronbach per la Amotivazione è .67, per l'estrinseca sociale è .67, per l'estrinseca materiale è  $\alpha=.54$ , per l'introyettata è  $\alpha=.50$ , per l'identitaria  $\alpha=.75$ , e per l'intrinseca  $\alpha=.80$ .

- -Maslach Burnout Inventory: Il Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981), validato e adattato in Italia da Sirigatti et al. (1988). Questo questionario è composto da ventidue item che forniscono una misura del burnout percepito. Viene utilizzato il formato della risposta in frequenza. Gli item ricevono una risposta su una scala Likert a sette punti che va da 0 (*Mai*) a 6 (*tutti i giorni*). Lo strumento comprende tre sottoscale: Realizzazione personale (PA) (8 item, ad esempio "*Ho realizzato molte cose preziose nel mio lavoro*")  $\alpha=.74$ , Esaurimento emotivo (EE) (9 item, ad esempio "*Mi sento emotivamente esausto dal mio lavoro*")  $\alpha=.88$  e Depersonalizzazione (DP) (5 item, ad es. "*Temo che questo lavoro mi indurisca emotivamente*")  $\alpha=.67$
- -La scala della sensibilità interculturale (The Intercultural Sensitivity Scale, ISS) ( $\alpha=.87$ ), validata da Chen e Starosta (2000), e di cui è stata fatta una back translation, con il supporto di una madrelingua inglese, è un questionario composto di 24 item, che intende valutare la sensibilità interculturale dei rispondenti. La scala è declinata in 5 sottoscale: interaction engagement ( $\alpha=.63$ ) (es. di item: "*Tendo ad aspettare prima di formare un'impressione di persone culturalmente diverse*"), respect for cultural differences ( $\alpha=.73$ ) (es. di item: "*Penso che le persone di altre culture siano di mentalità ristretta*"), interaction confidence (.65) (es di item: "*Sono abbastanza sicuro di me stesso nell'interagire con persone di culture diverse*"), interaction enjoyment ( $\alpha=.68$ ) (es di item: "*Mi arrabbio facilmente quando interagisco con persone di culture diverse*") e interaction attentiveness ( $\alpha=.60$ ) (es di item: "*Cerco di ottenere quante più informazioni possibili quando interagisco con persone di culture diverse*"). Punteggi più alti indicano un livello più elevato di sensibilità interculturale.

La ricerca è stata sottoposta al parere del Comitato Etico del Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Genova, che ha dato l'autorizzazione (n° 039). Le ricercatrici, in seguito, hanno contattato il PRAP, il quale nella figura del Provveditore, dopo un'attenta analisi del protocollo proposto e dopo aver richiesto lievi modifiche, ha rilasciato l'autorizzazione nel 2019. Le ricercatrici, quindi, hanno contattato via e-mail i/le Direttori/ici dei singoli Istituti penitenziari compresi sotto la giurisdizione del PRAP Piemonte-Liguria-Valle d'Aosta per presentare lo studio e chiedere loro la disponibilità a partecipare alla ricerca. Hanno scelto di aderire alla ricerca 16 Istituti penitenziari su 20. Sono, quindi, state concordate le date in cui le ricercatrici si sarebbero recate per somministrare i questionari in modalità cartacea. La compilazione del questionario è avvenuta in piccoli gruppi in una stanza dedicata, all'interno della quale la ricercatrice rimaneva disponibile per eventuali dubbi e/o precisazioni.

La compilazione ha richiesto circa 20 minuti e non è stato previsto alcun incentivo per la partecipazione, avvenuta esclusivamente su base volontaria. Prima di distribuire i questionari, la ricercatrice esponeva gli obiettivi della ricerca e informava sul trattamento dei dati personali e sulla possibilità di ritirarsi dalla ricerca in qualsiasi fase il partecipante lo ritenesse opportuno. I partecipanti sono stati reclutati tramite campionamento a cascata casuale, a partire dai Direttori dei singoli Istituti penitenziari, che informavano i dipendenti della possibilità di partecipare alla ricerca attraverso una circolare. I dati sono stati raccolti in conformità con le raccomandazioni etiche della Dichiarazione di Helsinki e in conformità con gli standard dell'American Psychological Association (APA) per il trattamento dei volontari umani. Sono stati analizzati solo i questionari completamente compilati. Prima della compilazione del questionario è stato chiesto ai partecipanti di firmare il consenso informato e un documento sul trattamento dei dati personali.

#### *Analisi dei dati*

Sono state calcolate statistiche descrittive per le caratteristiche sociodemografiche e le informazioni sulle variabili, costituite da frequenze e percentuali. I punteggi relativi alla soddisfazione di vita, ai bisogni di base legati al lavoro, alla motivazione al lavoro, all'impegno

lavorativo, al burnout e alla sensibilità interculturale sono stati espressi come medie e deviazioni standard.

Per confrontare le differenze di genere per la soddisfazione di vita, soddisfazione per i bisogni di base legati al lavoro, la motivazione al lavoro, l'impegno lavorativo, il burnout e la sensibilità interculturale sono stati condotti t-test per campioni indipendenti.

L'analisi della varianza è stata utilizzata per indagare le differenze tra i gruppi (età, stato civile, anni di esperienza lavorativa) in relazione a soddisfazione di vita, soddisfazione per i bisogni di base legati al lavoro, la motivazione al lavoro, l'impegno lavorativo, il burnout e la sensibilità interculturale, con Tukey post-hoc (per varianze omogenee) o Games-Howell (per non -varianze omogenee) tra confronti di gruppo in caso di un valore F complessivo significativo. Sono state ottenute statistiche appropriate sulla dimensione dell'effetto, calcolando Hedges' g, che si adattano alle differenze nelle dimensioni dei gruppi per i test t e  $\eta^2$  per gli ANOVA.

Per confrontare le differenze di medie tra i nostri partecipanti e i professionisti della cura, che hanno partecipato a ricerche svolte in precedenza, per la soddisfazione di vita, la soddisfazione per i bisogni di base legati al lavoro, la motivazione al lavoro (Rania et al., 2021), l'impegno lavorativo (Mazzetti et al., 2016), il burnout (Sirigatti & Stefanile, 1993) e la sensibilità interculturale (Arli & Bakan, 2018) sono stati condotti t-test per campione unico.

Per esplorare la relazione tra le scale e le diverse variabili, sono state condotte analisi di correlazione (coefficiente di correlazione di Pearson r). Le correlazioni tra le misure sono state calcolate per verificare la possibilità di testare i modelli di mediazione.

Le regressioni lineari sono state effettuate per calcolare le associazioni univariate tra le variabili oggetto di interesse. Tutti i test erano a due code, con un livello di significatività di  $p < .05$ . L'analisi statistica è stata eseguita utilizzando SPSS Statistic 18.0.

Infine, l'ipotesi di mediazione è stata verificata utilizzando il software aggiuntivo SPSS PROCESS. Le analisi di regressione basate su 5.000 campioni bootstrap sono state utilizzate per stimare i coefficienti di percorso per le equazioni di regressione (Hayes, 2013). Questa procedura

basa le inferenze relative alla presenza della mediazione sull'effetto indiretto, che è una stima del percorso di mediazione complessivo ed è definito come prodotto dei vari coefficienti di regressione individuali che costituiscono il percorso di mediazione. Una mediazione significativa (effetto indiretto) è indicata da un intervallo di confidenza del 95% che escludeva lo zero, indipendentemente dal fatto che le variabili indipendenti avessero o meno un effetto totale significativo sulla variabile dipendente (Shrout & Bolger, 2002).

Un'analisi della potenza post-hoc per valutare la potenza di questo studio è stata condotta utilizzando il software G\*Power (Faul & Erdfelder, 1992). La dimensione del campione di 400 è stata utilizzata per le analisi statistiche della potenza ed è stata utilizzata un'equazione di sei variabili predittive. Le dimensioni degli effetti raccomandate utilizzate per questa valutazione erano le seguenti: piccolo ( $f^2 = 0,02$ ), medio ( $f^2 = 0,15$ ) e grande ( $f^2 = 0,35$ ; vedere Cohen, 1977). Il livello alfa utilizzato per questa analisi era  $p < 0,05$ .

### *Partecipanti*

Alla ricerca hanno aderito 400 poliziotti penitenziari che attualmente operano all'interno degli Istituti penitenziari italiani del Provveditorato Regionale dell'amministrazione Penitenziaria (PRAP) Piemonte-Liguria-Valle d'Aosta.

Come si evince dalla Tabella 3.1, l'87.2 % dei partecipanti è di genere maschile, con un'età media di 41.62 anni ( $DS=9.35$ ); la maggior parte è sposato/convivente (56.6 %), ed è in possesso di un diploma di scuola media superiore (69.8%), con più di 20 anni di esperienza nella professione (41.1 %). Le analisi post hoc hanno rivelato che la potenza statistica di questo studio era .52 per il rilevamento di un piccolo effetto, mentre la potenza superava .99 per il rilevamento di una dimensione dell'effetto da moderata a grande. Pertanto, c'era una potenza più che adeguata (.99) a livello di dimensione dell'effetto da moderata a grande, ma una potenza statistica inferiore a quella a livello di dimensione dell'effetto piccola (Winnifred, 2009).

<b>Variabili</b>	<b>%</b>
<i>Genere</i>	
Maschio	87.2
Femmina	12.8
<i>Età</i>	
<i>M (DS)</i>	41.62(9.35)
25-34	29.7
35-44	27.2
45-54	33.8
55-64	9.3
<i>Stato civile</i>	
Celibe/nubile	31.3
Sposato/convivente	56.6
Separato/divorziato	9.5
vedovo	0.2
<i>Titolo di studio</i>	
Licenza elementare	1.2
Scuola media inferiore	23.3
Scuola media superiore	69.8
Laurea	4.7
Corsi/Specializzazione post-laurea	0.9
Altro	0.7
<i>Anni di esperienza nella professione</i>	
0-5	21.4
6-10	19.7
11-20	17.8
Maggiore di 20	41.1

Tabella 3.1. Variabili socio-demografiche

### 3.4.4. Risultati

In tabella 3.2 vengono riportate le medie per le variabili analizzate: Soddisfazione di vita, Soddisfazione bisogni di base legati a lavoro, Impegno lavorativo, Motivazione a lavoro, Burnout e Sensibilità interculturale.

<b>Scale</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>
<i>Soddisfazione di vita (SWLS)</i>	5.33	1.18
<i>Soddisfazione bisogni di base legati a lavoro (W-R-BNS)</i>		
Autonomia	3.31	.84
Compito	4.45	.59
Relazione	3.71	.79
<i>Impegno al lavoro (UWES-9)</i>	39.48	11.15
vigore	12.99	4.10
dedizione	13.3	4.38
Assorbimento	12.95	4.11
<i>Motivazione a lavoro</i>		
Amotivazione	2.22	1.38
Estrinseca- sociale	2.81	1.49
Estrinseca materiale	2.6	1.32
Introiettata	4.8	1.44
Identitaria	5.48	1.38
Intrinseca	4.33	1.57
<i>Burnout (MBI)</i>		
Esaurimento emotivo	17	11.79
Realizzazione personale	28.22	8.73
Depersonalizzazione	7.66	6.31
<i>Sensibilità interculturale</i>	84.97	12.78
Impegno nell'interazione	24.10	4.1
Rispetto per le differenze culturali	21.27	4.38
Fiducia nell'interazione	17.38	3.34
Piacere nell'interazione	11.76	2.47

Attenzione nell'interazione	10.77	2.16
-----------------------------	-------	------

Tabella 3.2. Medie e deviazioni standard delle variabili analizzate

Relativamente alla soddisfazione di vita, la media ottenuta dai partecipanti è maggiore alla media teorica della scala (M=3.5). per quanto riguarda le sottoscale della Soddisfazione bisogni di base legati a lavoro, la media ottenuta in tutte e tre le sottoscale è superiore alla media teorica (M=2.5). Anche la media ottenuta nell'impegno lavorativo è superiore alla media teorica della sala (M=31.5). per quanto riguarda, invece, la media ottenuta dai partecipanti nella scala di motivazione a lavoro, nelle sottoscale Amotivazione, estrinseca sociale e materiale hanno riportato un punteggio inferiore alla media teorica, nelle sottoscale Introiettata, identitaria e intrinseca un punteggio medio superiore alla media teorica della scala (M=3.5).

Per quanto riguarda il burnout, sulla base dei cut-off stabiliti da Sirigiatti e Stefanile (1993), i poliziotti penitenziari sono stati classificati con livelli di burnout bassi/moderati/alti in base alle tre dimensioni del questionario. I cut-off di riferimento sono riportati in tabella 3.3.

		Livello di burnout		
		basso	medio	elevato
Esaurimento emotivo	$\leq 13$		14-22	$\geq 23$
depersonalizzazione	$\leq 2$		3-5	$\geq 6$
Realizzazione personale	$\geq 39$		32-38	$\leq 31$

Tabella 3.3-cut-off sottoscale MBI

I partecipanti alla ricerca riportano un livello di burnout medio per quanto riguarda la dimensione dell'esaurimento emotivo e un livello di burnout elevato causato dalla depersonalizzazione e dalla mancata realizzazione personale; il 31.2% dei partecipanti presenta un livello di esaurimento emotivo elevato, il 52.2 % un livello di depersonalizzazione elevato e il 23.7 % un livello di burnout elevato dato da una bassa realizzazione personale. Pertanto, l'Hp1 risulta solo parzialmente confermata.



Infine, per quanto riguarda la scala della sensibilità interculturale, in tutte le sottodimensioni ottengono un punteggio superiore alla media teorica della scala.

### **Variabili socio demografiche**

Analizzando, invece, i costrutti in relazione alle variabili sociodemografiche (genere, stato civile, età e anni di esperienza nella professione) sono emerse differenze significative tra i diversi gruppi presi in considerazione. Non sono emerse differenze significative in relazione alle variabili strutturali (e le variabili strutturali (sovraffollamento, presenza di detenuti stranieri e grandezza carceri).

Di seguito, per ciascuna variabile sociodemografica presa in considerazione verranno riportate le differenze emerse in ogni costrutto indagato.

#### Genere

Dall'analisi dei dati non emergono differenze legate al genere in nessuna delle scale considerate, a eccezione della *depersonalizzazione* (sottoscala di *MBI*), dove gli uomini riportano un punteggio medio superiore ( $M=7.94$ ,  $DS=6.58$ ) rispetto alle donne ( $M=6.37$ ,  $DS=4.45$ ),  $t(362)=2.136$ ,  $p=.036$ , Hedges'  $g=.25$ .

#### Stato civile

Per quanto riguarda la *soddisfazione di vita*, la *soddisfazione dei bisogni di base legati al lavoro* e la *motivazione al lavoro* non emergono differenze significative tra i gruppi.

Relativamente *all'impegno lavorativo*, emerge una differenza significativa nella sottoscala *assorbimento* tra chi è celibe e chi è divorziato/separato: i primi riportano un punteggio inferiore ( $M=12.3$ ,  $DS=4.01$ ) rispetto ai secondi ( $M=14.44$ ,  $DS=4.09$ ),  $F(2, 383)=4.19$ ,  $p=.016$ ,  $\eta^2p=0.002$ :

Per quanto concerne il burnout emerge una differenza significativa nella sottoscala *dell'esaurimento emotivo*: chi ha dichiarato di essere celibe ( $M=14$ ,  $DS=10.989$ ), riporta un punteggio medio inferiore rispetto a chi è sposato/convivente ( $M=18.49$ ,  $DS=11.75$ ),  $F(2, 393)=6.73$ ,  $p<.01$ ,  $\eta^2p=0.03$

Infine, per quanto riguarda la *sensibilità interculturale*, dal confronto tra i gruppi è emersa una differenza significativa; in particolare coloro che sono celibi riportano un più alto punteggio nella

sottoscala *piacere nell'interazione* ( $M=12.23$ ,  $DS=2.48$ ) rispetto a coloro che sono divorziati/separati ( $M=10.91$ ,  $DS=.2.86$ ),  $F(2, 375)=4.53$ ,  $p<.05$ ,  $\eta^2p=0.02$ .

### Età

Relativamente alla *soddisfazione di vita* emerge una differenza significativa tra gruppi: chi ha tra 45-54 anni ha punteggi inferiori ( $M=4.95$ ,  $DS=1.30$ ) rispetto a chi ha tra 25-34 anni ( $M=5.52$ ,  $DS=1.09$ ) e chi ha tra 55-61 anni ( $M=5.67$ ,  $DS=.89$ ),  $F(3, 383)= 6.67$ ,  $\eta^2p=0.05$ .

Non emergono differenze significative tra gruppi in relazione alla *soddisfazione dei bisogni di base legati al lavoro*.

Per quanto concerne *l'impegno lavorativo* (UWES) emerge una differenza significativa tra i gruppi. In particolare per quanto riguarda la dimensione dell'*assorbimento* emerge come chi ha tra 55 e 61 anni riporta punteggi di assorbimento superiori ( $M=15.31$ ,  $DS=2.83$ ) rispetto a chi è nella fascia 25-34 anni ( $M=12.17$ ,  $DS=3.75$ ), e 35-44 anni ( $M=12.73$ ,  $DS=3.84$ ),  $F(3, 388)=6.89$ ,  $p<.001$ ,  $\eta^2p=0.05$ .

Non emergono differenze significative tra gruppi per quanto riguarda la *motivazione a lavoro*. Relativamente al *burnout* emerge una differenza significativa tra gruppi: chi ha tra 25 e 34 anni ha punteggi di *esaurimento emotivo* inferiori ( $M= 13.96$ ,  $DS=10.46$ ) rispetto a chi ha tra 45 e 54 anni ( $M=19.93$ ,  $DS=11.36$ ),  $F(3, 356)=5.53$ ,  $p<.01$ ,  $\eta^2p=0.045$ .

Non emergono differenze significative tra gruppi per quanto riguarda la *sensibilità interculturale*.

### Anni di esperienza nella professione

Relativamente alla *soddisfazione di vita* emerge una differenza significativa tra i gruppi: chi ha tra 0 e 5 anni di esperienza nella professione riporta una soddisfazione di vita maggiore ( $M=5.64$ ,  $DS=1.09$ ) rispetto a chi ha più di 20 anni di esperienza ( $M=5.149$ ,  $DS=1.24$ ),  $F(3, 397)= 3.57$ ,  $p<.05$ ,  $\eta^2p=0.03$  .

Non emergono differenze tra gruppi legate alla *soddisfazione dei bisogni di base legati al lavoro*.

Emerge, invece, una differenza significativa tra gruppi nella scala UWES e in particolare nelle sotto dimensioni del *vigore* e *assorbimento*: chi ha da 0-5 anni di esperienza ha punteggi maggiori nel *vigore* (M=13.86, DS=3.65) rispetto a chi ha tra 6 e 10 anni di esperienza (M=12.08, DS=4.35),  $F(3, 400) = 2.77, P < 0.05, \eta^2_p = 0.02$ ; inoltre, chi ha tra 6 e 10 anni di esperienza ha riportato punteggi di *assorbimento* inferiore (M=11.71, SD=4.31) rispetto a chi ha più di 20 anni di esperienza (M=13.81, SD=3.92),  $F(3, 401) = 4.27, P < 0.01, \eta^2_p = 0.04$ .

Per quanto concerne la *motivazione a lavoro*, emerge una differenza tra gruppi per quanto riguarda la sottoscala *amotivazione*: chi ha tra 0 e 5 anni di esperienza ha punteggi inferiori di *amotivazione* (M=1.8, DS=1.28) rispetto a chi ha più di 20 anni di esperienza (M=2.42, DS=1.41),  $F(3, 395) = 3.93, p < .01, \eta^2_p = 0.03$ .

Emerge, inoltre, una differenza significativa tra gruppi anche per quanto riguarda la dimensione *esaurimento emotivo* della scala del *burnout*: chi ha tra 0 e 5 anni di esperienza ha un punteggio di esaurimento emotivo inferiore (M=12.88, DS=11.35) rispetto a chi ha più di 20 anni di esperienza (M=19.18, DS=11.54),  $F(3, 369) = 5.37, p < .01, \eta^2_p = 0.042$ .

Infine, per quanto riguarda la *sensibilità interculturale*, emerge una differenza significativa tra gruppi nelle dimensioni *Rispetto per le differenze culturali* e *attenzione nelle interazioni*. Chi ha tra 6 e 10 anni di esperienza ha un punteggio inferiore nel *Rispetto per le differenze culturali* (M=19.91, DS= 4.37) rispetto a chi ha più di 20 anni di esperienza (M=21.86, DS=4.4),  $F(3, 353) =$ ,  $p < 0.05, \eta^2_p = 0.03$ . Anche per quanto riguarda *l'attenzione nell'interazione*, chi ha tra i 11 e i 20 anni (M=11.15, DS=1.99) e chi più di 20 (M=11.16, DS= 1.96) riporta punteggi superiori rispetto a chi ha tra 0 e 5 anni di esperienza (M=10.22, DS=2.35),  $F(3, 362) = 4.37, p < .01, \eta^2_p = 0.03$ .

## **Variabili strutturali**

### *Sovraffollamento, Presenza di detenuti stranieri e grandezza carceri*

Dall'analisi dei risultati non emergono differenze significative tra i diversi gruppi in relazione ai costrutti analizzati. I risultati, pertanto, ci portano a rigettare l'Hp 2.

## **Confronto con i professionisti della cura**

In relazione ai costrutti indagati, di seguito verranno riportate le differenze emerse dal confronto delle medie ottenute dai poliziotti penitenziari con quelle ottenute dai professionisti della cura, che hanno partecipato ad altre ricerche svolte in passato condotte da Rania et al. (2021), Mazzetti et al. (2016), Sirigatti et al. (1993) e Arli e Bakan (2018). Ciascuna ricerca svolta in passato con i diversi professionisti della cura si è focalizzata sull'analisi di alcune variabili oggetto di interesse del presente studio. Il lavoro di Rania et al. (2021) con i fisioterapisti ha analizzato la soddisfazione di vita, la soddisfazione dei bisogni di base legati al lavoro e la motivazione al lavoro percepita da questa categoria professionale. Lo studio di Mazzetti et al. (2016) ha fatto emergere la percezione che gli infermieri partecipanti allo studio hanno del proprio impegno al lavoro. Sirigatti e Stefanile (1993), invece, si sono focalizzati sulla percezione del burnout degli operatori della salute mentale. Infine, Arli e Bakan (2018) hanno analizzato la sensibilità interculturale degli infermieri partecipanti alla ricerca da loro realizzata.

La scelta di confrontare queste due categorie professionali, professionisti della salute e polizia penitenziaria, scaturisce dal fatto che entrambe si trovano a interagire e gestire le dinamiche che si creano nel rapporto con persone che versano in una condizione di difficoltà e che hanno provenienza cultura e lingue eterogenee.

Relativamente alla Soddisfazione di vita, dal confronto con le medie ottenute dai fisioterapisti, partecipanti alla ricerca condotta da Rania et al. (2021) emerge una differenza significativa: i poliziotti in media riportano una *soddisfazione di vita* maggiore ( $M=5.33$ ,  $DS= 1.18$ ), rispetto ai fisioterapisti ( $M=5.06$ ,  $DS=1.15$ ), ( $t(401)=4.54$ ,  $p<.001$ , Hedges'  $g= .23$ ).

Per quanto riguarda la soddisfazione dei bisogni di base legati al lavoro, dal confronto con i partecipanti alla ricerca svolta in precedenza con i fisioterapisti (Rania et al., 2021), emergono delle differenze significative. In particolare, per quanto riguarda il bisogno di base legato all'*autonomia* i poliziotti penitenziari riportano un punteggio inferiore ( $M=3.31$ ,  $DS=.84$ ) rispetto ai fisioterapisti ( $M=3.59$ ,  $DS=.94$ ),  $t(402)= -6.752$ ,  $p<.001$ , Hedges'  $g= .32$ . Anche per quanto riguarda il bisogno legato alla *relazione* emerge una differenza significativa in quanto i poliziotti penitenziari ( $M=3.71$ ,

DS=.79) riportano un punteggio inferiore rispetto ai fisioterapisti (M=3.81, DS=.83). ( $t(385) = -2.55$ ,  $p < .001$ , Hedges'  $g = .13$ ). Tuttavia, per quanto riguarda i bisogni legati alla *competenza* in questo caso i poliziotti penitenziari riportano un punteggio superiore (M=4.45, DS=.59) rispetto ai fisioterapisti (M=4.38, DS=.52), ( $t(397) = 2.26$ ,  $p < .05$ , Hedges'  $g = .12$ ).

Rispetto all'impegno al lavoro, confrontando le medie ottenute dai partecipanti con le medie riportate da una ricerca svolta in precedenza con infermieri (Mazzetti et al., 2016), emerge una differenza significativa: i poliziotti penitenziari riportano in media un impegno lavorativo inferiore (M=4.39, DS=1.24) rispetto agli infermieri (M=4.73, DS= .99),  $t(389) = -5.47$ ,  $p < .001$ , Hedges'  $g = .30$ ).

Per quanto riguarda la motivazione al lavoro, dal confronto con i fisioterapisti partecipanti alla ricerca condotta da Rania et al. (2021) emergono differenze significative in quasi tutte le dimensioni a eccezione della *regolazione introiettata*. Per quanto riguarda la *a-motivazione* i poliziotti penitenziari ottengono un punteggio superiore (M=2.2, DS=1.38) rispetto ai fisioterapisti (M=1.45, DS=.79),  $t(392) = 11.06$ ,  $p < .001$ , Hedges'  $g = .60$ ). Inoltre, i poliziotti penitenziari ottengono un punteggio superiore (M=2.81, DS=1.49) rispetto ai fisioterapisti (M=2.47, DS=1.35) anche per quanto riguarda la *motivazione estrinseca sociale* ( $t(402) = 4.52$ ,  $p < .001$ , Hedges'  $g = .23$ ); allo stesso modo, anche per la *motivazione estrinseca materiale* i poliziotti penitenziari ottengono un punteggio superiore (M=2.60, DS=1.33) rispetto ai fisioterapisti (M=2.31, DS=1.40) ( $t(393) = 4.33$ ,  $p < .001$ , Hedges'  $g = .21$ ). Invece, per quanto riguarda la *regolazione identificata* i poliziotti penitenziari ottengono un punteggio inferiore (M=5.48, DS=1.38) rispetto ai fisioterapisti (M=5.86, DS=1.11), ( $t(399) = -5.486$ ,  $p < .001$ , Hedges'  $g = .29$ ). Infine, anche per la *motivazione intrinseca* i poliziotti penitenziari ottengono un punteggio inferiore (M=4.33, DS=1.57) rispetto ai fisioterapisti (M=5.30, DS=1.32) ( $t(399) = -5.486$ ,  $p < .001$ , Hedges'  $g = .64$ ).

Relativamente al burnout dal confronto delle medie del campione normativo, composto da operatori della salute mentale (Sirigatti & Stefanile, 1993), emergono differenze significative per quanto riguarda *l'esaurimento emotivo*, dove gli operatori ottengono un punteggio superiore (M=18.5,

77

DS=10.77) rispetto ai poliziotti penitenziari (M=17, DS=11.79),  $t(371)=-2.46$ ,  $p=.014$ , Hedges'  $g=.13$ ). Emergono, inoltre, differenze significative per quanto riguarda la *realizzazione personale* dove i poliziotti penitenziari ottengono un punteggio significativamente inferiore (M=28.22, DS=8.73) rispetto ai professionisti della salute mentale (M=33.91, DS=7.43),  $t(376)=-12.65$ ,  $p<.001$ , Hedges'  $g=.68$ ) e la dimensione della *depersonalizzazione*, dove invece i poliziotti penitenziari ottengono un punteggio medio superiore (M=7.66, DS=6.31) rispetto ai professionisti della salute mentale (M=5.34, DS=4.01)  $t(374)=7.11$ ,  $p<.001$ , Hedges'  $g=.41$ ).

Infine, per quanto concerne la sensibilità interculturale, da un confronto con una precedente ricerca condotta da Arli e Bakan (2018) con gli infermieri, non emergono differenze significative per quanto riguarda la *sensibilità interculturale totale*. Emergono, invece, differenze significative per quanto riguarda *l'attenzione nell'interazione*, dove i poliziotti penitenziari riportano un punteggio medio superiore (M=10.77, DS=2.16) rispetto agli infermieri (M=7.90, DS=1.53),  $t(403)=26.69$ ,  $p<.001$ , Hedges'  $g=1.46$ ). Anche nella *confidence nell'interazione* i poliziotti ottengono un punteggio significativamente superiore (M=17.38, DS=3.34) rispetto agli infermieri (M=15.75, DS=1.54),  $t(395)=9.71$ ,  $p<.001$ , Hedges'  $g=.58$ ).

Invece per quanto riguarda il *rispetto per le differenze culturali* i poliziotti penitenziari ottengono un punteggio significativamente inferiore (M=21.27, DS=4.38) rispetto agli infermieri (M=24.31, DS=3.81)  $t(395)=-13.83$ ,  $p<.001$ , Hedges'  $g=.73$ ), così come *nell'impegno nell'interazione*, dove i poliziotti ottengono un punteggio medio di 24.10 (DS=4.09) mentre gli infermieri un punteggio medio di 25.6 (DS=4.02),  $t(393)=-7.26$ ,  $p<.001$ , Hedges'  $g=.37$ ).

## **Correlazioni**

Dall'analisi dei risultati sono emerse correlazioni positive significative tra la soddisfazione di vita e l'impegno lavorativo ( $r=.395$ ,  $p<.001$ ), la sensibilità interculturale ( $r=.268$ ,  $p<.001$ ), il bisogno di autonomia ( $r=.483$ ,  $p<.001$ ) e di relazione ( $r=.379$ ,  $p<.001$ ). Correlazioni negative, invece, emergono tra la soddisfazione di vita e l'esaurimento emotivo ( $r=-.400$ ,  $p<.001$ ) e la depersonalizzazione ( $r=-.343$ ,  $p<.001$ ). L'Hp 3 risulta confermata.

Per quanto concerne la sensibilità interculturale sono emerse correlazioni significative con l'impegno lavorativo ( $r=.388$ ,  $p<.001$ ), e la realizzazione personale ( $r=.379$ ,  $p<.001$ ), il bisogno di autonomia ( $r=.354$ ,  $p<.001$ ), competenza ( $r=.312$ ,  $p<.001$ ) e relazione ( $r=.328$ ,  $p<.001$ ). L'Hp 4 risulta confermata. Correlazioni negative, invece, emergono tra la sensibilità interculturale e l'esaurimento emotivo ( $r=-.306$ ,  $p<.001$ ), e la depersonalizzazione ( $r=-.426$ ,  $p<.001$ ). L'Hp 5 risulta confermata.

Infine, per quanto riguarda l'esaurimento emotivo, correlazioni significative negative sono emerse con l'impegno lavorativo ( $r=-.456$ ,  $p<.001$ ), il bisogno di autonomia ( $r=-.510$ ,  $p<.001$ ), e di relazione ( $r=-.357$ ,  $p<.001$ ) e la fiducia nell'interazione con persone di cultura diversa ( $r=-.360$ ,  $p<.001$ ).

## Regressioni

### Sensibilità interculturale

Per indagare il ruolo dei costrutti legati al burnout (esaurimento emotivo, depersonalizzazione e realizzazione personale), alla soddisfazione di vita, alla motivazione al lavoro e l'impegno al lavoro (inseriti come predittori) sulla percezione della sensibilità interculturale è stata utilizzata la regressione per passi.

Il modello di regressione, riportato in Tabella 3.4, prevedeva il 36% della varianza. I parametri strutturali del modello con l'intercetta sono molto significativi ( $p < .001$ ), con un  $R_2$  Adj= 0.359,  $f=28.455$ . L'impegno a lavoro ( $\beta=.141$ ,  $p=.020$ ), la depersonalizzazione ( $\beta=-.324$ ,  $p<.001$ ), la realizzazione personale ( $\beta=.280$ ,  $p<.001$ ) e il bisogno di competenza ( $\beta=.128$ ,  $p=.018$ ) sono risultati predittori significativi.

Fattori	$\beta$	B	DS di B	t	p
UWES	.141	.160	.068	2.347	.020
Depersonalizz	-.324	-.662	.112	-5.882	.000

<b>Fattori</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>B</b>	<b>DS di B</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
azione					
Realizzazione	.280	.410	.081	5.034	.000
personale					
Bisogno di	.128	2.681	1.127	2.379	.018
competenza					

$\beta$  – coefficiente standardizzato; DS-errore standard; b – coefficiente di regressione; t – t-test;  $R_2$  – coefficiente di determinazione.  $R_2$  adjusted = 0.359; F = 28.455; p < 0.001.

Tabella 3.4. Regressione. Variabile dipendente: Sensibilità interculturale

### Soddisfazione di vita

Per indagare il ruolo dei costrutti legati al burnout, alla sensibilità interculturale, alla motivazione e l'impegno al lavoro e alla soddisfazione dei bisogni di base legati al lavoro (autonomia, relatività, competenza) (inseriti come predittori) sulla soddisfazione di vita è stata utilizzata la regressione per passi.

Il modello di regressione, riportato in Tabella 3.5, prevedeva il 33% della varianza. I parametri strutturali del modello con l'intercetta sono molto significativi (p < .001), con un  $R_2$  adjusted = 0.326; F = 46.970 . La soddisfazione dei bisogni legati all'autonomia ( $\beta=.294$ , p<.001) e alla relatività ( $\beta=-.213$ , p<.001), e l'esaurimento emotivo ( $\beta= -.197$ , p<.001) sono risultati predittori significativi. Pertanto, l'Hp 6 è rigettata, mentre l'Hp 7 è confermata.

<b>Fattori</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>B</b>	<b>DS di B</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Autonomia	.294	.416	.088	4.722	.000
Relatività	.213	.322	.087	3.692	.000
Esaurimento emotivo	-.197	-.176	.050	-3.548	.000



$\beta$  – coefficiente standardizzato; DS-errore standard; b – coefficiente di regressione; t – t-test;  $R_2$  – coefficiente di determinazione.  $R_2$  adjusted = 0.326; F = 46.970; p < 0.001.

Tabella 3.5. Regressione. Variabile dipendente: Soddisfazione di vita

### Esaurimento emotivo

Per indagare dei costrutti legati alla sensibilità interculturale, alla motivazione, alla soddisfazione dei bisogni di base legati al lavoro, all'impegno al lavoro e alla soddisfazione di vita (inseriti come predittori) sull'esaurimento emotivo è stata utilizzata la regressione per passi.

Il modello di regressione, riportato in Tabella 3.6, prevedeva il 33% della varianza. I parametri strutturali del modello con l'intercetta sono molto significativi (p < .001), con un  $R_2$  adjusted = 0.325; F = 35.842 . La soddisfazione dei bisogni di base legata all'autonomia ( $\beta = -.295$ , p = .001), la fiducia nell'interazione ( $\beta = -.166$ , p = .002), l'impegno a lavoro ( $\beta = -.195$ , p = .002) e la soddisfazione di vita ( $\beta = -.165$ , p = .005) sono risultati predittori significativi. Pertanto, l'Hp 8 è confermata.

<b>Factor</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>B</b>	<b>DS di B</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Autonomia	-.295	-3.250	.945	-3.440	.001
Fiducia nell'interazione	-.166	-.635	.206	-3.074	.002
UWES	-.195	-.211	.066	-3.184	.002
Soddisfazione di vita	-.165	-1.633	.573	-2.849	.005

B – coefficiente standardizzato; DS-errore standard; b – coefficiente di regressione; t – t-test;  $R_2$  – coefficiente di determinazione.  $R_2$  adjusted = 0.326; F = 35.842; p < 0.001.

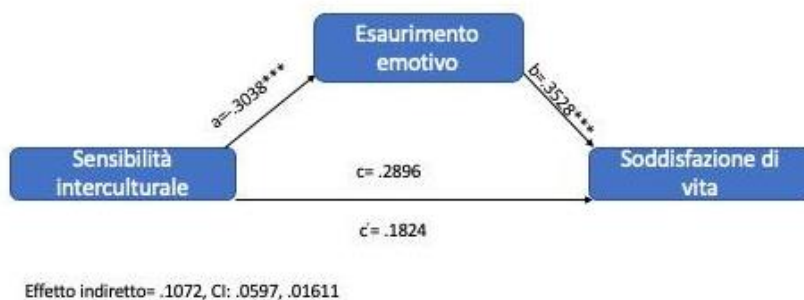
Tabella 3.6. Regressione. Variabile dipendente: Esaurimento emotivo

### **Mediazione: la sensibilità interculturale come predittore della soddisfazione di vita**

Il modello di mediazione presentato in figura 1 ha la sensibilità interculturale come variabile indipendente, il punteggio esaurimento emotivo come mediatore e la soddisfazione di vita come variabile dipendente.

La sensibilità interculturale predice l'esaurimento emotivo, dove i poliziotti con più alta sensibilità interculturale percepiscono meno esaurimento emotivo ( $p < .001$ , CI: [-.3793, -.1850],  $R^2 = 0.09$ ). Inoltre, l'effetto dell'esaurimento emotivo sulla soddisfazione di vita è significativo, dove i poliziotti con più alto esaurimento emotivo percepiscono meno soddisfazione di vita ( $p < .001$ , CI: [-.0452, -.0247]). Confermata anche l'ipotesi di mediazione, in quanto significativo l'effetto indiretto (CI: .0597, .1611). Anche l'effetto diretto della sensibilità interculturale sulla soddisfazione di vita è significativo ( $p = .0006$ , CI: [.0073, .0263]), indicando una mediazione parziale. L'Hp 9 risulta pertanto confermata.

Figura 3.1. Modello di mediazione con sensibilità interculturale come mediazione



### 3.4.5. Discussione e riflessioni conclusive

Dai risultati emersi dalla ricerca emerge come le variabili socio demografiche influiscano sul benessere individuale e organizzativo dei partecipanti e sulla sensibilità interculturale. In particolare, in relazione al genere è emerso come, in accordo con la letteratura, gli uomini e le donne percepiscano lo stesso livello di esaurimento emotivo, come anche evidenziato da precedenti ricerche in contesto internazionale (Carlson et al.; 2003; Harizanova & Stoyanova, 2020) e di realizzazione personale; invece, c'è una differenza per quanto riguarda la depersonalizzazione: rispetto alla ricerca realizzata in passato da Carlson et al. (2003), dove non erano emerse differenze di genere significative, in questa

ricerca i partecipanti uomini riportano maggiori livelli di depersonalizzazione rispetto alle donne. Questo risultato potrebbe essere dovuto al fatto che le donne nell'ambiente penitenziario, come evidenziato da Carlan e McMullan (2009), per superare gli ostacoli presenti sul luogo di lavoro, spesso, sviluppano strategie di coping, come la creazione di una rete di pari e facciano affidamento alle loro abilità comunicative e interpersonali per migliorare la loro posizione. Molte risultano avere maggiori capacità comunicative e relazionali e quindi, anche in questo contesto così complesso, riescono meglio ad entrare in empatia con gli utenti con cui si interfacciano quotidianamente.

Per quanto riguarda lo stato civile è emerso come chi è celibe/single si faccia assorbire meno dal lavoro e provi più piacere nell'interazione con persone di culture diverse rispetto a chi è divorziato/separato, e riporti punteggi inferiori nella dimensione dell'esaurimento emotivo rispetto a chi è sposato/convivente. Questo dato può essere spiegato sia dalla necessità di dover bilanciare la vita lavorativa con quella familiare sia dal fatto che come riportato da Rania et al. (2020) molti agenti penitenziari in Italia vivono lontano dalle loro famiglie e questo fattore, insieme alla mancanza di trasparenza sui criteri per ottenere il trasferimento, risulta una fonte di stress. Un'altra spiegazione può essere dovuta al fatto che come emerso da una ricerca realizzata da Armstrong et al. (2015) la tensione e il conflitto lavoro-famiglia e il conflitto famiglia-lavoro sono significativamente correlati sia allo stress lavorativo che alla soddisfazione sul lavoro; pertanto, i partecipanti sposati/conviventi potrebbero essere maggiormente coinvolti in conflitti famiglia-lavoro e, quindi, sperimentare maggiori livelli di stress.

Relativamente all'età, emerge come chi ha un'età compresa tra i 45 e i 54 anni percepisca una soddisfazione di vita inferiore e un alto livello di esaurimento emotivo rispetto a chi è più giovane. Ciò potrebbe essere causato dal fatto che chi ha tra i 45 e i 54 anni svolge da più tempo la professione e questo potrebbe essere un fattore che incide sul livello di esaurimento emotivo percepito e quindi sulla soddisfazione di vita in generale. Questo dato è in linea con quanto riportato da Ricciardelli et al. (2020), il quale evidenzia come lavorare in carcere risulti una sfida che spesso si traduce in stress e compromissione del benessere. Tuttavia, dai dati emerge anche come chi ha tra i 45 e i 54 anni

percepisca una soddisfazione di vita inferiore rispetto a chi è più anziano. Questo potrebbe essere spiegato dal fatto che, come anche suggerito da Lambert et al. (2016), i più anziani possono avere sviluppato da un lato maggiori strategie che permettono loro di portare a termine il lavoro in modo più efficiente e dall'altro interessi per raggiungere una maggiore soddisfazione di vita, come hobby e altre attività, a prescindere dalla professione svolta.

Infine, per quanto riguarda gli anni di esperienza nella professione, dai dati è emerso come chi ha meno anni di servizio ha più alti punteggi nel vigore e nella soddisfazione di vita e punteggi inferiori nell'assorbimento, nell'ammotivazione e nell'esaurimento emotivo rispetto a chi ha più di venti anni di esperienza. Questo dato è in linea con quanto trovato da Viotti (2016) e D'Angelo et al. (2018) sull'importanza del riconoscimento. Viotti (2016), in particolare, evidenzia come la discrepanza tra impegno investito e ricompensa porti a sperimentare alti livelli di esaurimento emotivo, sottolineando come il lavoratore in mancanza di altri strumenti, per proteggersi dalla depersonalizzazione sia portato a prendere le distanze dal detenuto e dai vissuti spiacevoli ad esso collegati, come unica forma di auto protezione. Tuttavia, questi risultati sono in contrasto con quanto riscontrato da Lambert et al. (2016), i quali evidenziano come i lavoratori più anziani tendono a riportare più alti livelli di soddisfazione lavorativa rispetto ai più giovani.

Inoltre, è da evidenziare come chi ha più anni di esperienza riporti punteggi maggiori nella sensibilità interculturale e in particolare nel rispetto per le differenze culturali e nell'attenzione alle interazioni. Questo può essere dovuto al fatto che le esperienze lavorative vissute nel contesto penitenziario, dove negli anni è andato aumentando il numero di detenuti stranieri, abbia portato i partecipanti con maggior esperienza a sviluppare nel tempo maggiori capacità e strategie per creare una relazione con i detenuti stranieri basata su maggior rispetto e attenzione verso le culture differenti. Questo dato trova riscontro in Misis et al. (2013), i quali riportano molti studi svolti in passato che evidenziano come gli agenti più anziani mostrino un supporto maggiore alla riabilitazione e un approccio più positivo verso i detenuti rispetto agli agenti più giovani, più orientati alla custodia.

Dal confronto dei punteggi medi ottenuti dai poliziotti penitenziari con le medie ottenute dai professionisti della salute che hanno partecipato a precedenti ricerche sono emerse dei risultati interessanti. I risultati in particolare mettono in luce come i poliziotti penitenziari abbiano ottenuto un punteggio superiore rispetto ai fisioterapisti per quanto riguarda la soddisfazione di vita, la soddisfazione dei bisogni legati alla competenza, la a-motivazione, la motivazione estrinseca sociale e materiale. Invece, hanno ottenuto un punteggio inferiore per quanto riguarda il bisogno di base legato all'autonomia e alla relazione, l'impegno al lavoro, la regolazione identificata, la motivazione intrinseca. Ancora dal confronto con i professionisti della salute mentale è emerso come i poliziotti percepiscano un minor livello di esaurimento emotivo, ma anche una minore realizzazione personale e una maggior depersonalizzazione. Da questi risultati derivano alcune considerazioni: nel contesto carcerario risulta esserci una motivazione al lavoro inferiore e per lo più dettata da fattori esterni, come il riconoscimento e l'approvazione da parte dei superiori gerarchici o dei colleghi. A tale riguardo, una ricerca condotta da D'Angelo et al. (2015) ha messo in evidenza come l'esigua motivazione potrebbe essere causata dal fatto che i poliziotti penitenziari percepiscano poco riconoscimento del proprio ruolo sia all'interno che all'esterno del carcere. Inoltre, in questo ambiente lavorativo risultano meno soddisfatti i bisogni legati alla relazione, all'autonomia e alla realizzazione personale, da cui ne derivano una percezione di maggior depersonalizzazione e minor supporto e appartenenza al gruppo e anche minor controllo personale sul proprio operato. Tuttavia, i poliziotti riportano un più alto punteggio di soddisfazione dei bisogni legati alla competenza. Quest'ultimo dato sembrerebbe in contrasto con i risultati sopra riportati; una possibile spiegazione potrebbe risiedere nel fatto che appartenendo a un corpo delle forze armate i poliziotti penitenziari sono più orientati a eseguire gli ordini che ricevono dai superiori gerarchici e meno inclini a metterli in discussione. Quindi, la capacità di eseguire gli ordini ricevuti spiegherebbe la soddisfazione percepita delle proprie competenze. Ciò da un lato potrebbe rappresentare una sorta di tutela rispetto ai compiti loro richiesti, ma dall'altro potrebbe ostacolare la soddisfazione dei bisogni legati all'autonomia e alla relazione. La ricerca realizzata da D'Angelo et al. (2018) ha messo in luce come gli agenti si percepiscano meno

competenti nell'accogliere la cultura della pena finalizzata alla riabilitazione dei detenuti e la ricerca successiva svolta da Rania et al. (2020) ha posto in luce come la mancanza di competenza nella gestione dei detenuti sia percepita come fonte di stress. La ricerca svolta in passato da Lambert et al. (2012b) ha evidenziato come il permettere agli agenti penitenziari di percepire maggior controllo sul proprio lavoro trasmetta loro l'idea di essere apprezzati, rispettati; la percezione di maggior autonomia consente, inoltre, di essere più produttivi. Più recentemente Maculan (2014) ha messo in evidenza come i poliziotti penitenziari siano "imprigionati" in modelli di comportamento che non lasciano spazio alla messa in discussione del proprio operato.

Un'altra spiegazione potrebbe essere legata al clima organizzativo, che determina l'obiettivo che il poliziotto deve perseguire, maggiormente orientato al controllo oppure al trattamento e da cui deriva una percezione di maggiore o minore competenza. Ad esempio, Molleman e Van der Broeck (2014) riportano come un'Amministrazione che si focalizzerà maggiormente sull'ordine e sul controllo incoraggerà il personale a seguire quell'orientamento, attuando regole in modo rigido, a discapito della relazione con il detenuto.

Per quanto riguarda, invece, la sensibilità interculturale, dal confronto con la ricerca realizzata da Arli e Bakan (2018), con la categoria delle/gli infermieri, emerge come i poliziotti sebbene prestino maggiore attenzione all'interazione e abbiano una maggior confidence nell'interazione con le persone straniere, riportano un livello di rispetto per le differenze culturali inferiori. Quest'ultimo dato è in linea con la letteratura che sottolinea le difficoltà riscontrate dal detenuto straniero e gli episodi di discriminazione cui è soggetto nell'ambito delle relazioni con gli agenti penitenziari (Iversen et al., 2013). Inoltre, tra i compiti lavorativi che il poliziotto deve assolvere rientra la sorveglianza del comportamento del detenuto all'interno e fuori la cella, per prevenire anche comportamenti violenti etero e auto diretti. Pertanto, prestare attenzione all'interazione risulta di fondamentale importanza, soprattutto per prevenire situazioni conflittuali o tentativi di autolesionismo, questi ultimi messi in atto soprattutto dai detenuti stranieri (Prati & Boldrin, 2011). Tuttavia, il tipo di interazione che il poliziotto instaura con il detenuto straniero, spesso ridotta al minimo per volontà di quest'ultimo per

evitare l'insorgere di conflitti a causa di incomprensioni (Iversen et al., 2013), non sempre concerne tematiche complesse e delicate come quelle che i professionisti della salute devono affrontare con i loro pazienti, la cui comunicazione può influenzare i risultati terapeutici del percorso di cura (Fantasia et al., 2021); questo fattore, pertanto, potrebbe spiegare il perché i poliziotti penitenziari sentano di aver maggior confidence nell'interazione.

Dall'analisi dei risultati, inoltre, emerge come la maggior parte dei partecipanti percepiscano un alto livello di burnout causato principalmente dalla depersonalizzazione e dalla mancata realizzazione personale. Questo dato è in linea sia con la letteratura internazionale (Andersen et al., 2017; Lambert et al., 2012b; Lambert et al., 2012a) che nazionale (Baudino, 2014; Viotti, 2016, Viotti et al., 2017, Rania et al., 2020), che evidenzia come lavorare all'interno del contesto penitenziario porti a sperimentare alti livelli di stress e depersonalizzazione (Margi & Rosenbloom, 2021). Lambert et al. (2018), inoltre, evidenziano come il coinvolgimento lavorativo possa rappresentare un fattore protettivo dallo sviluppare stress.

Dall'analisi dei risultati sono inoltre emerse delle correlazioni significative tra i costrutti indagati; in particolare, è emerso come all'aumentare dell'esaurimento emotivo diminuisca l'impegno lavorativo, la soddisfazione di vita e la fiducia nell'interazione con persone di diversa cultura; inoltre, all'aumentare della sensibilità interculturale aumenta l'impegno lavorativo, la soddisfazione di vita e di realizzazione personale. Questo dato è fondamentale in quanto fa emergere come il livello di stress vissuto all'interno dell'organizzazione influisca negativamente sulla propria sensibilità culturale, necessaria per costruire una relazione efficace con i detenuti stranieri, con ripercussioni sulla soddisfazione di vita in generale. Quest'ultima affermazione, infatti è sostenuta dall'analisi di mediazione, dalla quale si evince come ci sia una relazione significativa tra la sensibilità interculturale e la soddisfazione di vita, mediata dall'esaurimento emotivo: all'aumentare della sensibilità interculturale diminuisce il burnout e quindi aumenta la soddisfazione di vita.

Dalle regressioni, inoltre, è emerso come l'impegno lavorativo, la depersonalizzazione, la realizzazione personale e la soddisfazione del bisogno di competenza siano fattori che incidono sulla

propria sensibilità culturale. Ciò, a sua volta, potrebbe influenzare la relazione che si stabilisce con i detenuti stranieri. Questo dato è in linea con la poca letteratura esistente che evidenzia come una fonte di stress principale per l'agente penitenziario sia data dalle difficoltà linguistiche e culturali che complicano la comunicazione quotidiana con i detenuti di origine straniera (Viotti, 2016) e dai gesti di autolesionismo messi in atto in modo preponderante da questi ultimi, che costituiscono eventi critici subiti dal poliziotto stesso (Prati & Boldrin, 2011). Relativamente alla soddisfazione di vita generale, invece, i fattori che incidono maggiormente sono il bisogno di autonomia e di relazione e l'esaurimento emotivo. Infatti, dalla letteratura si evince come il supporto dei colleghi rappresenti un fattore determinante per la soddisfazione lavorativa (Lambert et al., 2016) e un fattore protettivo dall'esaurimento emotivo (Ellison & Caudill, 2020; Lambert et al., 2015).

Infine, dall'analisi dei risultati è anche emerso come il bisogno di autonomia, il sentirsi fiduciosi nell'interagire con persone di cultura diversa, l'impegno lavorativo e la soddisfazione di vita siano fattori che influenzano l'esaurimento emotivo. Questi dati sono fondamentali in quanto fanno riflettere su come l'ambiente lavorativo, le dinamiche che si instaurano al suo interno, soprattutto con persone di culture diverse, e lo stress percepito influenzano non solo il benessere dell'individuo, ma anche le sue capacità lavorative, che si ripercuotono sull'intera organizzazione. Ciò è in linea con la letteratura che evidenzia come il burnout sia predittore di una bassa soddisfazione di vita (Lambert et al., 2010a; Lambert et al., 2010b).

Nonostante questo studio sia uno dei pochi svolti nel contesto italiano, con un approccio quantitativo, esso presenta alcuni limiti, che è necessario sottolineare. Il principale è dato dalla bassa percentuale di agenti penitenziari donne partecipanti; ciò può essere dovuto al fatto che le donne sono ancora sottorappresentate (Bourbonnais et al., 2007), in quanto, soprattutto in Italia, sono pochi gli istituti e le sezioni destinate alle donne e, pertanto, la maggior parte delle agenti penitenziarie si trova a ricoprire ruoli di ufficio piuttosto che a contatto con la popolazione detenuta (Maculan, 2016). Un altro limite è rappresentato dal fatto che essendo una ricerca su un argomento relativo al contesto lavorativo dove attualmente i poliziotti penitenziari esercitano la propria professione, non si può



escludere che vi siano bias dovuti alla desiderabilità sociale. La ricerca, inoltre, essendo di natura esplorativa, non restituisce un quadro rappresentativo di questa categoria professionale, ma si propone di fornire un quadro delle percezioni che i poliziotti hanno in relazione al benessere individuale, organizzativo e alla propria sensibilità interculturale. Infine, un ultimo limite della ricerca è rappresentato dal fatto che non sono stati considerati fattori organizzativi, che possono influire sulla percezione del benessere, come la presenza e l'interazione con altre figure professionali, le routine condivise e la fruibilità e appropriazione degli spazi, ma anche fattori legati alla popolazione detenuta come i fenomeni di autolesionismo.

Nonostante questi limiti, questo lavoro presenta anche molti punti di forza. Primo tra tutti, questo studio è uno dei pochi condotti in Italia, che esplora la percezione che il poliziotto ha in relazione al proprio benessere e alla relazione con il detenuto straniero; un altro punto di forza è dato dall'alto numero di partecipanti; infatti, nonostante le diverse difficoltà riscontrate nel riuscire ad accedere alle istituzioni penitenziarie, quasi tutti gli istituti delle tre regioni coinvolte hanno deciso di aderire alla ricerca. Infine, questo studio rappresenta una delle poche ricerche condotte in Italia, che si focalizza sulla figura del poliziotto penitenziario, utilizzando un approccio quantitativo. Per concludere, i risultati emersi mettono in luce la necessità di prestare maggiore attenzione alla figura del poliziotto penitenziario, la quale, interfacciandosi quotidianamente con persone di diversa provenienza e che versano, spesso, in condizione di difficoltà, si ritrova a sperimentare esaurimento emotivo e sentimenti di depersonalizzazione, che influenzano non solo il benessere personale, ma anche il proprio impegno lavorativo, con ricadute su tutto il sistema penitenziario. Pertanto, prestare attenzione al clima organizzativo e al supporto percepito dai poliziotti penitenziari potrebbe risultare funzionale per l'implementazione di efficaci strategie di coping che permetterebbe loro di percepire maggior controllo del proprio operato e di instaurare relazioni funzionali con la popolazione detenuta, con ricadute positive sul benessere individuale del singolo e dell'intera organizzazione.

## Capitolo 4. Mediazione comunitaria e tra pari: l'approccio interculturale

### 4.1. Nascita ed evoluzione della mediazione comunitaria e tra pari nello scenario internazionale e nazionale

Hernandez (2003) definisce la mediazione come un processo di risoluzione dei conflitti extragiudiziale originale, in quanto le parti contrapposte si rivolgono a una persona terza che li supporti nel raggiungere un accordo, cercando soluzioni che soddisfino i bisogni di tutti. Lo stesso autore, inoltre, sottolinea come l'obiettivo del processo di mediazione, in una concezione trasformatrice del conflitto, sia fornire alle parti strumenti per comunicare in modo efficace e costruttivo attraverso un ascolto attivo e reciproco, ponendo le basi per lo sviluppo di empowerment, in un'ottica più comunitaria che individualista. De Luise e Morelli (2017), inoltre, descrivono la mediazione come una cultura che pratica la comprensione delle ragioni altrui e come una strategia necessaria per affrontare un conflitto e raggiungere un cambiamento proficuo per tutte le parti coinvolte. Gli autori partono dal presupposto che la mediazione non debba essere trattata come una tecnica, bensì come un "fare comunità", uno stimolare riflessioni, che aiutino ad accrescere il senso di appartenenza a un gruppo, al cui interno possono esistere rappresentazioni culturali di realtà differenti. Sentirsi, infatti, parte di un gruppo consente alle persone di costruirsi, negoziando al contempo una propria identità che è in costante evoluzione dinamica. *El enfoque cultural de la mediación*, ovvero un approccio culturale di mediazione, espresso da esperti in America Latina (Pesqueira Leal, 2005; Vezzulla, 2010) e impiegato da De Luise e Morelli (2010), descrive la mediazione non come una tecnica ma come un approccio culturale e una dimensione di processo che vede il conflitto e la sofferenza che esso comporta come un'esperienza che riguarda tutti, non solo le parti coinvolte. La mediazione non è quindi un evento privato, ma un fatto che coinvolge l'intera comunità, che, attraverso il conflitto, esprime la sua volontà di coesione.

Successivamente, Vezzulla (2018) afferma come nella mediazione un ruolo fondamentale è rivestito dalla comunità e ogni persona al suo interno diviene corresponsabile di ciò che avviene, in quanto si crea un legame interpersonale che è alla base dell'identità sociale. López e colleghi (2020) pongono in particolare l'accento sulle differenze riscontrate in letteratura tra mediazione comunitaria e mediazione sociale, affermando come la distinzione non sia chiara e le nozioni di sociale e comunità, pur se strettamente connesse, possono essere interpretate come un grande cerchio (la società) che include il piccolo (la comunità). A tale riguardo, Langurén e Higuera (2020) si riferiscono alla mediazione comunitaria, quale branca della mediazione sociale, un aggiornamento del procedimento che si avvale di un terzo neutrale per gestire conflitti che sono propri delle relazioni instaurate dall'essere umano. Gli autori, inoltre, evidenziano come la mediazione sia patrimonio comune dell'umanità, la cui invenzione non è riconducibile a un singolo individuo, in quanto, di fronte ai conflitti nelle rispettive comunità, molte società hanno risposto attuando meccanismi di mediazione. Sono diversi gli autori che descrivono la mediazione comunitaria come uno strumento per promuovere una cultura della pace (Langurén & Higuera, 2020; Gómez Oliver, 2005; López et al., 2020), uno spazio all'interno del quale promuovere solidarietà, senso di appartenenza dei membri della comunità e giustizia partecipativa (Foley, 2020) focalizzandosi sulla trasformazione positiva dei conflitti (López et al., 2020) che possono rappresentare un ostacolo alla pace sociale (Gorgón Gómez & Saucedo Villeda, 2015; López et al., 2020). Fondamentale, inoltre, risulta il ruolo della mediazione comunitaria in relazione al tema dell'accesso alla giustizia che viene descritto da Foley (2020) come di fondamentale importanza per la costruzione della democrazia. L'autrice, infatti, mette in luce come, nonostante negli ultimi anni si siano affermati nuovi diritti e spazi di esercizio della cittadinanza, non siano diminuiti gli ostacoli economici, sociali e culturali, che impediscono allo strato meno abbiente di accedere al sistema e vedere riconosciuti i propri diritti. Ed è in questi casi che diventa determinante la funzione della mediazione comunitaria, che con approccio emancipativo/emancipante e in ottica di corresponsabilità, si pone l'obiettivo di gestire i conflitti, sviluppando al contempo empowerment individuale e di comunità.

Per mettere a fuoco la riflessione sull'essenza della mediazione comunitaria, De Luise & Morelli (2007) utilizzano la definizione proposta da Boqué Torremorell (2003), che descrive la mediazione comunitaria come un processo che coinvolge i mediatori e i vari attori all'interno di una comunità al fine di esplorare questioni di interessi e situazioni di conflitto. Per quanto riguarda la dimensione processuale, partendo da una definizione relativa alla nozione di mediazione socioculturale di Giménez (2010), diversi autori (De Luise & Morelli, 2016; Morelli, 2017) propongono una definizione di mediazione comunitaria intesa come processo costituito da azioni culturali, sociali, educative e di altro tipo che mirano a passare dalla coesistenza alla convivenza, lavorando con il territorio e le risorse presenti, al fine di prevenire, governare e trasformare i conflitti. Anche Santi (2018) propone la mediazione comunitaria come processo dinamico e in continuo cambiamento che, nell'ambito della riflessione individuale e collettiva, amplia l'azione degli attori all'interno di una 'comunità', attivando così risorse, consapevolezza e capacità di rispondere pacificamente, trasformando i conflitti.

Secondo il modello di mediazione trasformativa sviluppato da Bush e Folger (2004), il focus di questo approccio è sul processo relazionale piuttosto che sulla risoluzione dei conflitti. Il tema delle relazioni negli ultimi anni è stato un asse fondamentale di riflessione teorica sull'approccio culturale della e alla mediazione comunitaria (Intellectual Output IO1 progetto aCT, 2020; Vezzulla, 2020). Nello specifico, come spiega Remotti (2019), nel proporre il concetto di “Condividuo”, ognuno, attraverso le relazioni da cui è costituito e attraverso le quali cambia, esprime la propria coerenza e soggettività (IO1, 2020).

Riferendosi alla mediazione comunitaria, Morelli e De Luise (2018) ne sottolineano la natura interdisciplinare, evidenziando l'ascolto e il dialogo come strumenti fondamentali. Barajas e Gomez (2020) pongono, invece, l'accento sulla mediazione comunitaria come meccanismo alternativo di risoluzione dei conflitti, proponendone una funzione complementare al sistema statale e formale. I due autori, inoltre, affermano come ogni paese abbia declinato prassi e normative specifiche, a seconda anche degli standard di qualità di vita di riferimento. Infatti, diverse sono le definizioni e i

92

contesti di applicazione che gli autori dai diversi Paesi hanno fornito in relazione alla mediazione comunitaria. Toledo (2018), ad esempio, autore cileno, si riferisce all'evoluzione della mediazione comunitaria e alla sua nuova applicazione nella dimensione penale, nelle pratiche riparative e in contesti multistakeholder. Appare, quindi, un richiamo all'apertura della mediazione come spazio per affrontare le complessità della società dettate in particolare dalla differenza di genere, dal ruolo della donna e dall'interculturalità. In questo quadro la mediazione comunitaria per Toledo (2018) rappresenta uno spazio all'interno del quale poter creare una cultura della convivenza. Wainsztein (2018), in Spagna, riprende il tema della convivenza aprendo una riflessione sul ruolo che la mediazione comunitaria ha nel raggiungimento della stessa. Infine, Morelli e De Luisa (2018), in Italia, si focalizzano su come la mediazione comunitaria sia tesa al raggiungimento della partecipazione attiva, dell'autoriflessività e della consapevolezza delle persone come "orizzonte culturale" necessario per gestire i conflitti in modo proficuo a favore del bene comune.

Un aspetto, tuttavia, su cui concordano molti autori è relativo all'importanza del raggiungimento dell'emancipazione, in ottica di democrazia partecipativa (Vezzulla et al., 2018). Per raggiungere tale scopo di fondamentale importanza risulta il ruolo del/la mediatore/ice, il/la quale deve essere parte integrante della comunità (Foley, 2020), in modo tale da stimolare la partecipazione e favorire la creazione di spazi condivisi di inclusione (Foley, 2020), collaborazione e convivenza (Toledo, 2018), per riflettere sugli interessi della comunità e i processi decisionali (Vezzulla, 2018). Come affermato da Foley (2020), il mediatore non si può sostituire alla persona nel processo di risoluzione dei conflitti, bensì deve collaborare e lavorare in modo preventivo e innovativo (Raga Gimeno, 2019), affinché la comunità stessa abbia gli strumenti per costruire la propria identità.

L'importanza della mediazione comunitaria trova riscontro anche nei contesti che Vezzulla (2010) definisce di esclusione, come possono essere il carcere e le comunità emarginate. Precedentemente, Hernandez (2003) aveva individuato la situazione di multiculturalismo come contesto fertile per l'applicazione della mediazione, in ottica di riconoscimento dell'altro da sé e comprensione reciproca.

## 4.2. La mediazione interculturale

Prats (2010) individua nel 1995 l'anno di nascita della mediazione interculturale in Spagna e, in particolare, in Catalogna, in risposta alla crescente migrazione in Europa di persone con differenti originali culturali, che ha contribuito a mettere in luce il divario socio-economico proprio delle comunità Europee.

Nel sostenere un concetto integrato di mediazione comunitaria e dialogo interculturale, risultano fondamentali gli studi di Giménez (2010, 2018, 2019) e Raga Gimeno (2008, 2010). Giménez (2010) osserva che in Spagna e in molti altri paesi europei, la mediazione è stata associata all'aggettivo interculturale nel contesto della gestione dell'immigrazione negli ultimi tre decenni. Tuttavia, questo è un punto debole perché non si è radicata sui principi generali e sui modelli della mediazione, mettendo in evidenza l'aggettivo interculturale, ma nello stretto legame tra la mediazione e l'intercultura che rendono necessaria una metodologia di intervento multifattoriale. Secondo Giménez (2010), la mediazione interculturale è un approccio generale, in cui gli aspetti culturali sono, solo talvolta, decisivi. Quasi un decennio dopo, lo stesso autore (2018) discute la convenienza di utilizzare, da un lato, la concezione più tradizionale e classica della mediazione come metodologia alternativa (o sistema, procedura, pratica e insieme di tecniche) per la risoluzione dei conflitti, comunque utile poiché ampiamente condivisa, anche al di fuori dell'Europa; dall'altro, ribadisce l'importanza di concepire la mediazione al di là delle sue connessioni dirette con la categoria del conflitto e posizionarla come una via per facilitare il cambiamento e la coesione sociale. Secondo la metodologia fattoriale impiegata da Giménez e dal suo team nei progetti di *Intercultural Community Intervention* (progetti ICI), la metodologia della mediazione comunitaria e della mediazione interculturale si intrecciano e operano in sinergia con le procedure e i metodi tipici dello sviluppo locale e dell'intervento comunitario (Giménez, 2019). Raga Gimeno (2019) mette l'accento sul ruolo diverso attribuito alla mediazione interculturale nel tempo: prima considerata solo alla stregua della mediazione nei conflitti, oggi, vista come un processo integrato, volto a riconoscere l'altro nella sua specifica individualità, ricercando codici comuni e sviluppando convivenza e partecipazione alla vita

comunitaria. L'autore, inoltre, evidenzia come i diversi codici culturali o linguistici di riferimento possono creare tensioni e incomprensioni. Il ruolo del mediatore interculturale risulta, quindi, particolarmente complesso, in quanto deve, al contempo, attivare una collaborazione con i diversi leader sociali dei gruppi coinvolti ed esplicitare il punto di vista culturale delle parti coinvolte, provando ad affrontare i conflitti in modo costruttivo. La mediazione interculturale, quindi, sta tentando di affermarsi nel contesto istituzionale pubblico in cui è necessaria una figura professionale ponte che favorisca la comunicazione e la comprensione dei codici culturali differenti (Sales, 2016). Come sostenuto da De Luise e Morelli (2010), nella prospettiva di mediazione comunitaria, la sfida consiste nel provare a considerare anche il carcere come una comunità, all'interno della quale provare ad applicare i principi della mediazione comunitaria e tra pari. In Italia, come in altri Paesi, è presente un'alta percentuale di persone straniere e le difficoltà e i conflitti causati dall'utilizzo di codici linguistici e culturali diversi sono all'ordine del giorno. Pertanto, la mediazione comunitaria in un'ottica di dialogo interculturale potrebbe rivestire un ruolo di cruciale importanza.

#### **4.3. Mediazione comunitaria nel contesto carcerario**

Bierie e Mann (2017) definiscono l'istituto carcerario come un sistema sociale che, più di ogni altro, ha un controllo quasi completo sulla vita delle persone e che, a seconda della gestione e dei servizi che offre, ha il potere di cambiare il percorso di vita di quelli costretti a trascorrervi del tempo. All'interno delle sue mura le persone ristrette vedono limitati i propri diritti (Bierie & Mann, 2017), legalmente classificati ed etichettati in base al reato che li ha condotti in quel contesto, senza alcuna considerazione per la soggettività dell'individuo.

La mediazione comunitaria in ambito penitenziario ha lo scopo di facilitare il dialogo e attuare una positiva trasformazione del conflitto in un contesto ricco di conflitti e contraddizioni, con evidenti carenze e squilibri. La mediazione comunitaria in ambito penitenziario trova le sue radici nel modello di giustizia riparativa e nel valore riparativo dell'esperienza di mediazione (Losa et al., 2018). Il

percorso di sensibilizzazione della mediazione comunitaria può migliorare il clima e le relazioni all'interno delle istituzioni penitenziarie e contribuire a facilitare il processo di reintegrazione e risocializzazione dei ristretti coinvolti (Vidargas, 2012; Bonfanti et al., 2016; *Marcos de Paz* Equipe, 2020; Santi, 2018, 2020, 2021). All'interno di questo framework teorico, l'intreccio tra il tema della mediazione comunitaria e della giustizia sociale è molto forte: la giustizia riparativa offre un modello alternativo per pensare alla detenzione e la mediazione comunitaria nel settore penitenziario condivide alcuni nuclei fondanti. L'importanza di coltivare una cultura riparatrice emerge anche dagli studi condotti da Bussu e Patrizi (2013) e Patrizi et al. (2013), i quali mettono in evidenza la necessità di supportare la comunità a comprendere i benefici di questo approccio e l'importanza di esserne parte attiva.

Come ricorda il gruppo di lavoro italiano del progetto Cooperatively Transmediate aCT, "Così, il conflitto nel campo della mediazione comunitaria 'serve' come motore, agglutina e determina l'esistenza di un rapporto, di un legame nonché offre la possibilità di ripensare e riformulare un contratto sociale tra le parte coinvolte. Questa visione del conflitto fornisce una sorta di approccio restaurativo/riparativo - inteso in opposizione a un approccio punitivo - che ha come presupposto epistemico e ontologico l'interconnessione e l'interdipendenza della comunità" (IO1, 2020: 25).

#### **4.4. Il carcere nel contesto italiano**

Come evidenziano autori come Prati e Boldrin (2011) e Baudino (2014), ci sono due questioni concatenate che sono di fondamentale rilevanza nel contesto italiano: il sovraffollamento e la carenza di organico, due problemi che affliggono il sistema carcerario e che investono tutti coloro che vivono e lavorano all'interno del carcere, rappresentando un fattore di stress (Martin et al., 2012; Prati & Boldrin, 2011; Rania et al., 2020). A tal riguardo, infatti, secondo i dati riportati dall'ISTAT al 30 aprile 2022 risultano detenute 54.595 persone in tutta Italia su un totale di posti disponibili pari a 50.853 (Ministero della Giustizia, 2022) quindi con un sovraffollamento pari a circa 7 detenuti in più ogni 100 posti disponibili. Per quanto riguarda, invece, il personale di polizia impiegata negli istituti



carcerari, dal sito della polizia penitenziaria, si evince come a giugno 2021 fossero in servizio 36.939 agenti, a fronte di 52.453 detenuti: un rapporto di circa un agente ogni 1,4 detenuti e circa 240 in meno di quelli indicati dal Ministero della Giustizia come «dotazione organica» per il settore nel 2017. Noto, ancora, risulta la percentuale di detenuti stranieri, che in Italia è pari al 31.3 % ([Ministero della Giustizia, 2022](#)).

In relazione al tema dell'intercultura nelle carceri Barnoux e Wood (2013) pongono l'accento sulle minacce a cui sono esposti gli stranieri quando detenuti in una città straniera. Una delle barriere principali è costituita dalla difficoltà della lingua, da cui può scaturire un isolamento sociale e culturale. Un altro problema correlato alla difficoltà della lingua è costituito dai sentimenti di frustrazione che vengono generandosi nei detenuti a causa delle incomprensioni che si creano con il personale. Bui (2009), inoltre, evidenzia ulteriori difficoltà oltre a quelle legate alla lingua alla comunicazione e che concernono la complessa gestione degli aspetti legali, amministrativi e la difficoltà di avere un contatto familiare.

#### **4.5. Mediazione comunitaria e tra pari in un'ottica interculturale nel contesto carcerario: Il progetto InterMed**

Nel 2018, grazie ai contributi della Fondazione Compagnia di San Paolo e della Fondazione Carige, è stato lanciato il progetto Inter-Med "Interni e Mediazione tra carcere e comunità", di cui è capofila l'Associazione San Marcellino onlus di Genova in collaborazione con diversi partner, tra cui il Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Genova e una serie di associazioni impegnate sul territorio come l'Associazione di Mediazione Comunitaria AssMedCom, il Coordinamento Ligure Donne Latinoamericane Co.Li.Do.Lat. e la Veneranda Compagnia di Misericordia Onlus. Il progetto Inter-Med, che ha avuto una durata iniziale di 18 mesi, si è proposto di realizzare un programma di formazione e sensibilizzazione sulla mediazione comunitaria all'interno di due carceri del Nord-Ovest d'Italia in una prospettiva di dialogo interculturale.

L'esperienza ha coinvolto diversi attori che vivono e lavorano nelle carceri: personale, poliziotti penitenziari, detenuti e volontari. Inoltre, seguendo lo spirito inclusivo della mediazione, si è proposto anche di attivare la comunità fuori le mura del carcere attraverso l'utilizzo di testimonianze e iniziative.

L'obiettivo generale del progetto era di lavorare con entrambi i gruppi per creare un linguaggio condiviso rispetto alla comunicazione interculturale e alla mediazione comunitaria, creando e facilitando un'applicazione di queste tecniche. L'intento generale era quello di rafforzare la comunità e renderla più competente, avvalendosi di strumenti che le consentano di autogestire i conflitti naturali che possono sorgere in questo contesto.

Gli obiettivi specifici del progetto erano i seguenti: in un'ottica restaurativa, favorire le condizioni per lo sviluppo di una modalità di governo dei processi di convivenza incentrata sulla persona e sull'assunzione delle proprie responsabilità; aprire simbolicamente le porte del carcere, costruendo ponti per sensibilizzare e diffondere una cultura della mediazione nel quartiere e nella città; promuovere le capacità antropologiche e di mediazione del personale penitenziario.

L'articolazione originale del progetto prima della pandemia di COVID-19 prevedeva quattro fasi. La metodologia si è ispirata alla ricerca-azione (Rania et al., 2018a; Freire, 1972): ciò comporta che ogni momento del processo, dal coordinamento generale alla formazione e all'intervento, sono occasioni di riflessione. Le fasi in cui il progetto è stato articolato sono illustrate di seguito:

- la prima fase iniziale di “Formazione del gruppo di lavoro” (fase di sensibilizzazione), dedicata alla conoscenza reciproca, alla sensibilizzazione e condivisione di un background di saperi e conoscenze collettive, alla ricerca di risorse disponibili e alla creazione del primo gruppo di lavoro.
- La seconda fase, “Laboratorio di mediazione comunitaria tra pari”, coinvolge gli attori in un'esperienza di mediazione comunitaria tra pari nella prospettiva del dialogo interculturale.
- La terza fase, "Dialogo interculturale e consulenza antropologica", fornisce spunti di riflessione e condivide analisi di casi che si riferiscono alla consulenza antropologica, alla facilitazione interlinguistica e al dialogo interculturale.

- La quarta fase, "Fuori dal carcere", mira a creare un ponte verso il mondo esterno, diffondendo quanto appreso durante il corso in tutta la comunità.

A causa della situazione di emergenza conseguente alla pandemia di COVID-19, le attività sono state interrotte a fine febbraio 2020 per poi riprendere, con maggiore difficoltà per il protrarsi della situazione pandemica e per le difficoltà organizzative all'interno delle carceri, a giugno 2020; tuttavia, a causa delle misure di contenimento per la prevenzione dei focolai all'interno delle carceri, si è rivelato impraticabile proporre o rimodulare le attività previste dal progetto e quindi raggiungere tutti gli obiettivi previsti; per questi motivi il progetto, seppur prorogato fino ad aprile 2021, non ha potuto essere riattivato come previsto a giugno 2020. La prima fase di sensibilizzazione e la prima fase di laboratorio, invece, sono state realizzate prima della diffusione dell'emergenza sanitaria, in particolare da giugno 2019 a febbraio 2020.

#### **4.6. La Ricerca “Mediazione e dialogo interculturale nel Progetto Inter-Med”**

##### **4.6.1. Contesto in cui è stato realizzato il progetto Inter-Med**

Il progetto Inter-Med è stato realizzato in due istituti del Nord-ovest d'Italia; tuttavia a causa delle diverse caratteristiche strutturali e organizzative dei due carceri e delle diverse variabili intervenienti nelle due situazioni, in particolare il fatto che l'emergenza pandemica si è manifestata in fasi diverse del progetto, Inter-Med è stato realizzato con partenze differite nei due contesti; pertanto, si è deciso di riportare nel presente lavoro soltanto il progetto inerente al carcere in cui si è realizzata sia la fase di sensibilizzazione che la fase laboratoriale, svoltesi entrambe prima della pandemia; nel secondo Istituto, invece, si è svolta solo la fase di sensibilizzazione e per tale motivo non si è ritenuto di riportarla.

L'istituto oggetto del presente lavoro è una casa circondariale, che si trova nel nord-ovest dell'Italia e, secondo i dati riportati dal Ministero della Giustizia, ospita attualmente 655 detenuti e ha una capienza di 528 posti su 218 stanze, di cui 4 indisponibili. Per quanto riguarda il personale di polizia penitenziaria, attualmente risultano 356 agenti su 381 previsti dal regolamento. L'edificio,

costruito alla fine del 1800 e ristrutturato alla fine del 1900 in stile panottico, è composto da 4 cortili divisi da una croce centrale. Attualmente la casa circondariale è composta da sei sezioni, in cui sono confinati detenuti di circuiti diversi.

#### **4.6.2. Obiettivi**

L'obiettivo di questo lavoro è evidenziare l'importanza della comunicazione interculturale all'interno del contesto penitenziario italiano attraverso l'analisi del progetto di ricerca intervento Inter-Med, finalizzato alla formazione e alla sensibilizzazione alla mediazione comunitaria tra pari nella prospettiva del dialogo interculturale. Un ulteriore obiettivo è sottolineare come, attraverso un progetto di mediazione comunitaria nell'ottica del dialogo interculturale, sia possibile sviluppare una riflessione condivisa e una maggiore consapevolezza delle pratiche quotidiane relativamente al rapporto tra culture diverse, supportata dalle conoscenze del singolo che vengono messe a disposizione di tutti i partecipanti.

#### **4.6.3. Metodo e strumenti**

Al fine di raggiungere l'obiettivo sopra descritto, sono stati utilizzati metodi qualitativi che includevano discussioni di gruppo e diari riflessivi. Le discussioni di gruppo si sono svolte nella fase di "Formazione del gruppo di lavoro", che d'ora in poi viene definita solo fase di sensibilizzazione, con il personale dell'Amministrazione Penitenziaria dell'istituto (prima fase). I diari riflessivi sono stati proposti ai/le mediatori/ici che hanno condotto la fase laboratoriale (seconda fase) con i detenuti. La scelta di due diversi strumenti è l'esito di una negoziazione tra l'equipe di ricerca e l'istituto in cui è stato realizzato il progetto: infatti, mentre era possibile audioregistrare le discussioni di gruppo che si svolgevano solo con il personale penitenziario, durante la fase laboratoriale realizzata con i detenuti, non è stato autorizzato l'uso della registrazione. Per questo motivo è stato scelto di utilizzare lo strumento del diario che restituisce riflessioni e analisi realizzate a posteriori dai mediatori, mentre

nel caso del lavoro di sensibilizzazione condotto con il personale penitenziario è stato possibile valorizzare il contributo dei destinatari dell'azione.

### ***Discussioni di gruppo***

La discussione di gruppo rappresenta un metodo qualitativo per approfondire la comprensione dei problemi sociali che mira a rispondere a domande di ricerca (Bloor et al., 2001) e ottenere dati e informazioni da un gruppo selezionato di individui (Nyumba et al., 2018), in particolare dati qualitativi che sono difficili da acquisire utilizzando una metodologia quantitativa (Woodyatt et al. 2016). Sulla base di questo quadro teorico, durante la fase di sensibilizzazione sono state condotte discussioni di gruppo, utilizzando alcune domande stimolo:

Cosa si intende per mediazione e dialogo interculturale?

Cosa si trova di più interessante, in questo contesto, per quanto riguarda gli aspetti linguistico-culturali e antropologici della mediazione comunitaria tra pari?

Come si può apprendere e concretizzare la competenza interculturale?

### ***Diari riflessivi***

Per quanto riguarda i diari riflessivi, è stato seguito il modello proposto da Koshy e colleghi (2017): sono state individuate sei aree di interesse (descrizione dell'esperienza, sentimenti provati, valutazione della situazione attraverso punti di forza e criticità emersi, conclusioni generali e specifiche del proprio modo di lavorare e piani di azione su eventuali implicazioni future), che sono state sviluppate nei diari attraverso alcune domande stimolo con l'obiettivo di incoraggiare, da un lato, una riflessione sull'esperienza vissuta e sulle emozioni che l'esperienza ha suscitato e, dall'altro, un'analisi e una revisione critica di quanto accaduto per poi trarne considerazioni per le implicazioni future. Le domande stimolo proposte ai/lle moderatori/ici erano le seguenti:

*“Quali attività ho svolto con le partecipanti? Quali erano gli obiettivi che avevo prefissato?”*  
(Evitare giudizi, in questa fase occorre descrivere quanto si è osservato).

*“Quale è stato il grado di partecipazione e attenzione generale, l’atmosfera di gruppo?” (evidenziare eventuali cambiamenti, la gestione di un gruppo interculturale, la gestione dello spazio, l’alternanza dei turni di parola, e il linguaggio non verbale)*

*“Quale significato posso attribuire alla situazione? “Che cosa ritengo di aver condotto/svolto in modo efficace? “Cosa è “andato storto” o non bene come avevo pensato? In che modo ho contribuito a questo? In che modo gli altri e/o il contesto hanno contribuito a questo? Come hanno operato i/le colleghi/e? “Qual è stata la principale emozione sperimentata?”*

*Che cosa, in questa esperienza, è stato positivo e che cosa negativo?”*

*“Cosa farei di diverso se la situazione si ripresentasse? Che cosa, invece, penso abbia funzionato e quindi riproporrei in modo simile?”.*

La riflessività costituisce un veicolo per migliorare la propria formazione stimolando e accrescendo le proprie competenze, l’autonomia e il senso di responsabilità individuale. Attraverso la messa in discussione dell’azione, l’individuo ha l’opportunità di riconsiderare se stesso e il senso della sua professione, entrando così in contatto con dimensioni più profonde legate alla cultura, ai valori, ai pensieri e alle credenze (Nuzzaci, 2011).

## **Procedura**

Questo studio è stato condotto in conformità con le raccomandazioni etiche della Dichiarazione di Helsinki e in conformità con gli standard dell’American Psychological Association (APA) per il trattamento dei volontari umani. I dati sono stati raccolti nel rispetto della privacy e il codice etico della ricerca dell’Associazione Italiana di Psicologia.

### Discussioni di gruppo

Per quanto riguarda le discussioni di gruppo, sono stati condotti cinque incontri della durata di un’ora e mezza ciascuno, di cui uno introduttivo rivolto al personale dell’Amministrazione Penitenziaria dell’istituto. Ogni incontro è stato diviso in due parti: la prima parte è stata dedicata alla condivisione dei contenuti per creare un minimo di linguaggio comune sui concetti essenziali del processo, in particolare mediazione e dialogo interculturale, che sono stati discussi nella seconda parte

dell'incontro. In particolare, i contenuti specifici, trattati in ciascun incontro di sensibilizzazione, hanno incoraggiato i partecipanti a condividere liberamente le proprie opinioni ed esperienze. Gli incontri si sono tenuti nei mesi di giugno e luglio 2019, per poi riprendere, con due appuntamenti a settembre e ottobre dello stesso anno. Fin dal primo incontro, in cui è stato presentato il progetto e sono stati firmati i consensi informati, è stato chiesto e concesso di audio registrare la parte delle discussioni di gruppo. Il team di lavoro ha deciso, insieme all'Amministrazione Penitenziaria dell'Istituto, di registrare solo la seconda parte delle discussioni di gruppo poiché, nella prima, i facilitatori condividevano principalmente i contenuti.

Il materiale registrato è composto da 127 minuti (14.700 parole trascritte) e prevede discussioni svolte in 4 incontri su 5; un incontro (il terzo) non prevedeva una discussione di gruppo perché i contenuti da condividere con i facilitatori erano molti e occupavano tutto l'incontro. La registrazione più breve ha una durata di circa 6 minuti (relazioni su quanto elaborato dai gruppi di lavoro durante l'incontro finale) e altre tre registrazioni raccolte in tre diversi incontri hanno una durata compresa tra 24 e 58 minuti. Ad ogni partecipante è stato assegnato un codice identificativo per garantire l'anonimato (ad esempio, F1 = Facilitatore 1, PM1 = Partecipante Maschio 1 e PF1 = Partecipante Femmina 2 e PNI= Partecipante non identificabile).

### Diari riflessivi

Per quanto riguarda i diari riflessivi, a ciascun mediatore è stato chiesto di firmare un modulo di consenso informato al trattamento dei dati. I diari riflessivi si riferivano agli incontri del laboratorio; a ciascun mediatore che ha co-condotto gli incontri è stato chiesto di scrivere un diario al termine di ogni incontro poche ore dopo la fine del suo intervento. In totale sono stati compilati 12 diari riflessivi contenenti un totale di 4.955 parole. Ad ogni partecipante è stato assegnato un codice identificativo per garantire l'anonimato (ad esempio, M1 = Mediatore 1).

## **Analisi dei dati**

### Discussioni di gruppo

Le registrazioni delle discussioni di gruppo sono state trascritte *verbatim*. I dati sono stati analizzati seguendo le fasi dell' "Analisi Tematica" come riportato da Braun e Clarke (2021). L'analisi tematica è un approccio descrittivo qualitativo indipendente, un metodo che comprende processi di codifica per sviluppare temi.

Per questo motivo, il metodo di trascrizione è altamente semplificato e non tiene conto di aspetti quali pause, sovrapposizione dei turni ed elementi paraverbali, che meriterebbero un approfondimento in futuro.

Per ciascun tema individuato viene riportata una verbalizzazione che esemplifica il contenuto del tema stesso.

### Diari riflessivi

L'analisi dei diari riflessivi è stata condotta seguendo i principi della *Grounded Theory* (Glaser e Strauss, 1967; Charmaz, 2012). Compito del/la ricercatore/ice è quello, quindi, di analizzare i dati senza essere influenzato da preconcetti, ipotesi e teorie per far "lasciar parlare i dati" (Glaser e Strauss, 1967) e quindi far emergere il più possibile il punto di vista delle persone coinvolte. Gli studi condotti attraverso la *Grounded Theory* sono maggiormente informativi e producono una grande varietà di dati rilevanti che andrebbero persi con un approccio deduttivo.

Nei risultati verranno riportate le principali categorie e sotto categorie emerse con verbalizzazioni esemplificative.

Sia per i risultati emersi dalle discussioni di gruppo che dai diari riflessivi l'utilizzo del software Nvivo10 (2014) ha permesso di creare una rappresentazione grafica e definire un modello basato sulle categorie precedentemente individuate. Il modello è composto da nodi, le cui etichette rappresentano le categorie e le sottocategorie individuate dai ricercatori che esemplificano i principali temi emersi.

## **Partecipanti**

### Discussioni di gruppo



Le discussioni di gruppo prevedevano la presenza di un gruppo di poliziotti penitenziari e di due facilitatori per ogni incontro. Ci sono stati in totale 24 partecipanti, esclusi facilitatori e osservatori, con una ampiezza da otto a quattordici presenti ai diversi incontri. I gruppi, infatti, erano aperti per garantire una maggiore fluidità e le persone potevano partecipare a tutti o solo ad alcuni incontri. Almeno quattro persone hanno partecipato a tutti gli incontri; tutti i partecipanti hanno partecipato ad almeno due incontri. Quattro partecipanti si erano avvicinati alla mediazione comunitaria nel 2016-2017 (per un totale di circa 20 ore) a seguito di un'opportunità formativa organizzata in quel periodo. L'età dei partecipanti era eterogenea (dai vent'anni ai sessant'anni circa) e vi erano rappresentati sia uomini che donne: 12 donne, 6 delle quali hanno partecipato solo all'incontro finale in quanto tirocinanti degli ufficiali penitenziari, e 12 uomini. Tutti i partecipanti erano italiani.

#### Diari riflessivi

Per quanto riguarda i diari riflessivi, i compilatori sono stati/e i/le mediatori/ici che hanno condotto gli incontri. Essi sono membri attivi di due associazioni: l'Associazione San Marcellino Onlus e l'Associazione di Mediazione Comunitaria. Il gruppo dei/le mediatori/ici per la fase laboratoriale era composto da quattro persone con caratteristiche socio-demografiche differenti, come riportato nella Tabella 4.1. I mediatori erano accomunati da una formazione specifica e da un approfondimento sulla mediazione comunitaria tra pari.

Partecipanti (M=mediatore)	Età	Genere	Origine geografica	Titolo di studio
M1	34	F	Italia	Laurea in Studi Africani e Asiatici
M2	37	M	Albania	Laurea in Scienze Diplomatiche e Internazionali. Corso avanzato di mediazione comunitaria

M3	41	M	Argentina	Dottorato di ricerca in Storia, Politica e Linguaggi delle Relazioni Interculturali
M4	53	M	Italia	Corso di perfezionamento triennale in Mediazione Familiare e Sistemica

Tabella 4.1. Caratteristiche socio demografiche dei/le mediatori/ici della fase laboratoriale

#### 4.6.4. Risultati

##### Discussioni di gruppo

Dall'analisi delle discussioni di gruppo avvenute nei cinque incontri sono emersi alcuni temi riconducibili ai due concetti chiave del progetto, mediazione e dialogo interculturale.

Durante il primo incontro, in particolare, sono emersi temi quali: fiducia-sfiducia, differenti codici culturali, dentro e fuori, sforzo di non arrendersi, culture diverse, mancanza di conoscenza, mancanza di formazione.

Un tema che inizia a emergere dal secondo incontro è legato al bisogno di mediazione; ritorna il tema della fiducia-sfiducia. Altri temi riguardano il disagio e fastidio verso certe culture, strumento per una convivenza tranquilla, difficoltà nel trovare un accordo tra culture diverse, conoscenza e rispetto delle culture.

Infine, durante il quarto e il quinto incontro emergono temi connessi a: pregiudizio, extracomunitari pretenziosi, dicotomia noi altri, intervento dei pari, atteggiamenti e strategie di apertura, arma a doppio taglio, prendersi del tempo. In tabella 4.1 vengono presentati i temi individuati in ogni incontro.

Incontro	temi	Concetti chiave
primo	<i>fiducia-sfiducia; differenti codici culturali; dentro e fuori; sforzo di non arrendersi; culture diverse; mancanza di conoscenza; mancanza di formazione</i>	mediazione
secondo	<i>fiducia-sfiducia; disagio e fastidio verso certe culture; strumento per una convivenza tranquilla; difficoltà nel trovare un accordo tra culture diverse; conoscenza e rispetto delle culture</i>	e dialogo interculturale
Quarto e quinto	<i>Pregiudizio; extracomunitari pretenziosi; dicotomia noi-altri; intervento dei pari; atteggiamenti e strategie di apertura; arma a doppio taglio; prendersi del tempo</i>	

Tabella 4.1: Mediazione e dialogo interculturale: temi emersi dall'analisi tematica delle trascrizioni

## **Mediazione e dialogo interculturale: dalla teoria alla pratica**

Dall'analisi delle discussioni di gruppo tra i partecipanti è emersa la necessità di definire i concetti di mediazione e dialogo interculturale in termini di pratiche quotidiane di lavoro dei partecipanti, in particolare, in termini di quelli che hanno definito 'casi', che impersonificano i detenuti. I partecipanti hanno riferito comportamenti e atteggiamenti che faticano a interpretare e a riportare a un qualcosa di noto.

Per questo, si associa a mediazione e a dialogo interculturale l'idea di conoscere, capire e ragionare con chi conosce bene le traiettorie di chi proviene da luoghi con usi e costumi diversi. Spesso i colleghi presenti interrompono e chiedono informazioni e dettagli sulle persone a cui si fa riferimento, per esempio, l'età, la nazionalità, il livello di conoscenza della lingua italiana e le eventuali problematiche di salute mentale. Conoscenza, quindi, e aiuto/supporto da parte di chi ha le competenze per leggere e interpretare codici linguistico-culturali diversi dai loro.

### ***Primo incontro***

Un primo tema ricorrente, emerso già dal primo incontro, è stato quello della **fiducia-sfiducia**: poiché i partecipanti non sapevano se i detenuti comprendessero l'italiano parlato o scritto, alcuni ritenevano che i detenuti potessero "marciarci su", ovvero, far finta di non capire. Di seguito si riporta la verbalizzazione di un partecipante che racconta di un caso specifico riferito a un detenuto:

PM3: *“tutte le mattine esce con tutte le sue valigie perché pensa di andare via. Non sappiamo se non capisce, ma siamo arrivati al risultato che un po' non capisce un po' ci marcia. Sembra che un po' riesca anche a leggerle le cose, un'ora per dichiarazione poi ha detto che non firmava niente. Gli abbiamo detto: se vuoi aiutarci a farti andare via, devi darci una mano, firmala questa cosa. E alla fine l'ha firmata. È difficile, veramente”.*

F1: *e lui quando si esprime in italiano, secondo voi, lo parla bene?”*

[...]

PM3: *“sicuramente, sicuramente ci marciano sopra alcuni”.*

Durante il primo incontro emerge anche il tema dei **differenti codici culturali**, che ostacola la comprensione di certi comportamenti, come riportato da un partecipante al gruppo di discussione:

PM2: *“Anche capire quando certi comportamenti possono essere segno di malessere di un disturbo mentale oppure no non è sempre facile se una persona proviene da culture molto diverse dalle nostre”.*

**Dentro e fuori** è stato un tema costante negli incontri, soprattutto in relazione a come fosse più facile attivare il dialogo interculturale (alcuni partecipanti lo chiamavano 'interscambio') all'esterno. Questo argomento era strettamente legato a quello delle culture e delle lingue più vicine e più semplici o più difficili e lontane. La nozione di dentro e fuori faceva riferimento a esperienze personali, anche miste, ma anche a contesti e ambiti predisposti all'apertura, allo scambio, al dialogo, alla reciprocità, in contrapposizione a luoghi ostili, chiusi, in cui le persone si sviluppano senza rispettare le regole. Il successivo scambio tra i partecipanti mette in luce questa situazione. Partendo da una storia riguardante l'esperienza personale di un partecipante, altri membri del gruppo hanno discusso e riflettuto sulla situazione, anche ribattendo e contro argomentando quanto viene portato a un collega:

PM4: *“doppia esperienza la mia: carcere multiculturale e moglie straniera: e sono due realtà completamente diverse. L'interscambio interculturale all'esterno dell'istituto penitenziario [...] mia moglie peruviana, quando ero lì, con la sua popolazione, gli scambi erano molto semplici perché dialogavo con una cultura simile alla mia, a livello culturale, di conoscenza. Ma quando tu hai dei ristretti in un istituto penitenziario che metti in una realtà molto diversa [...] è un problema diverso. È molto difficile. Qui non c'è un interscambio. C'è far capire, comunicare che c'è una società, ci sono delle regole”.*

Si evidenzia l'importanza dell'apertura verso l'esterno, pur con la difficoltà di essere 'in questo mondo' (l'interno):

PM2: *“non basta solo conoscerla la cultura, se non ti apri veramente non ci sarà interscambio”.*

PM6: *“il dialogo interculturale non è un processo semplice, è ambizioso, almeno in questo mondo. Poi, magari fuori, le cose sono normali... non siamo ancora pronti, sarebbe fantastico, ma ci sono troppe barriere, non c'è conoscenza, serve un progetto che parta dall'infanzia, dalla primissima infanzia e vada avanti ”.*

C'è stato anche un tentativo di contrastare una visione pessimistica che non lasciava spazio all'azione individuale nel tentativo di modificare la situazione esistente. Lo scambio che segue, subito dopo il frammento appena discusso, mette in evidenza questo **sforzo di non arrendersi** e di

comprendere come, nonostante la complessità del lavoro quotidiano dei partecipanti (interazione successiva), sia ancora possibile intervenire e ricorrere agli approcci e agli strumenti della mediazione e dialogo interculturale:

PF4: *“Non è facile, ma non dobbiamo scoraggiarci. Viviamo in una società multietnica, multiculturale, quindi i bambini stanno bene ma anche per noi, ad una certa età, come me...”*

PM6: *“Non è facile”.*

PF4: *“Non è semplice, ma l'approccio è importante, ma posso provare [...] niente è semplice nella vita”.*

Questo scambio fa riferimento a una profonda **complessità**, sia portata dall'universo dei detenuti sia dai diversi ruoli che la polizia penitenziaria sente di dover svolgere:

PM3: *“all'interno delle sezioni affrontiamo tutti i giorni culture diverse, islamici, religioni diverse, complicato trovare accordo, dialogo, certe volte riusciamo a cercare di capire, ma tante volte non si riesce perché culture diverse....non è una cultura, una religione, tanti, su 800 detenuti, ramadan, abitudini”.*

PM4: *“dipende da chi siamo, chi sono loro; dobbiamo rivestire tanti ruoli che sono un po' come guardie e ladri”.*

La non conoscenza e la consapevolezza del poter essere esposti anche a pregiudizi contraddistingue la discussione del secondo incontro che si snoda in maniera articolata e partecipata, facendo riemergere le tematiche già descritte sopra, ma aggiungendone altre, strettamente correlate e che non solo evidenziano il bisogno di ricorrere a figure esterne esperte, ma anche la necessità di **colmare la mancanza di conoscenza**. Lo scambio successivo tra due partecipanti e con l'inserimento del conduttore lo evidenzia, allargando la mediazione dalla diade ristretto-poliziotto/operatore al 'mondo' penitenziario, all'organizzazione nel suo insieme:

PF3: *“Mediazione tra due mondi diversi, amministrazione penitenziaria e detenuti. Mediazione è una volontà, voler trovare anche su binari diversi un avvicinamento comune, su qualcosa, non su tutto”.*

PF1: *“E il dialogo interculturale?”*

PF3: *“Forse riuscire a superare quel gradino di pregiudizio, anche questione di genere, come donna; invece, probabilmente scopro che sono i miei pregiudizi”.*

[...]

PF4: *“proprio cercare di colmare la mancanza di conoscenza di altre culture che ti limita nella comprensione anche di certi comportamenti, affinché, per cui tu non sapendo come decodificare quel comportamento puoi fare l'errore di dare per scontato e interpreti quel gesto dalla tua cultura non conoscendo la cultura dell'altro, interpretandolo in un modo completamente sbagliato. Dovrebbe aiutarmi nella conoscenza di altre culture. Magari conoscendo posso superare i pregiudizi, uno scambio reciproco di conoscenze si può più tentare di raggiungere l'obiettivo di una convivenza più accettata da entrambi, dove ci sono punti di mediazione maggiori, accettando l'altro”.*

Alcuni, inoltre, pongono l'accento sulla **mancanza di formazione**, soprattutto per chi è entrato in reparto negli anni novanta, quando ancora non era chiaramente definita la doppia anima del poliziotto penitenziario:

PF3: *è stato più complicato adattare, anche perché, come dicevo prima, uno si autoforma, si è autodidatti in questa attività di mediatore e le difficoltà bisogna tirarle fuori da chi tutti i giorni ha a che fare con persone che hanno culture diverse, hanno un'estrazione sociale diversa, vengono da un posto proprio diverso ed è importante da loro capire quali sono le difficoltà perché noi possiamo trarre tanto da voi.*

### **Secondo incontro**

Una tematica che inizia a emergere dal secondo incontro è anche quella del **bisogno di mediazione** anche tra i diversi colleghi, tra diversi stili e diverse attitudini. Si veda la seguente verbalizzazione a titolo esemplificativo:

PF5: *“due aspetti: non soltanto come il detenuto si comporta, ma anche i diversi colleghi. Difficoltà di avere una omogeneità di comportamento, mentre ci pensano noi uguali, esattamente come noi pensiamo per loro. C'è questa fantasia. Altro aspetto che coglievo dalle loro parole, la nostra voglia di trovare mediazione è di capire l'altro se questo altro è in buona fede. Si ha la sensibilità di capire se si trova in difficoltà”.*

Un aspetto che, come evidenziato nel paragrafo precedente, era legato al tema della fiducia-sfiducia è stato il tentativo di capire se 'l'altro agisce in buona fede'. Questo tema ritorna anche come strategia di comunicazione che favorisce la conoscenza, il dialogo e la costruzione di un rapporto di fiducia:

PF5: *“come ti poni nei confronti degli altri, al di là della mediazione, nel momento in cui ti guadagni la fiducia, ci riesci”.*

L'intersezione di temi già discussi in precedenza ma ora trattati con maggiore profondità e complessità è emersa dal frammento seguente, che sottolinea ancora una volta il fatto che nel nostro

Paese possiamo trovare varietà, pregiudizi, atteggiamenti diversi e, anche, **disagio e fastidio verso certe culture.**

PM5: *“non si è partiti dalla cultura, ma che cosa ci dà fastidio di alcune culture. Perché il problema non è solo con gli africani piuttosto che con altre culture, i cinesi, ma anche con i miei vicini italiani, che sono nati a B. (città del sud Italia) e quindi capire che cosa a me può dare fastidio, per quello, secondo me, il discorso che facevo prima sulla fiducia, sulla serietà, sul fatto che ci sia genuinità, la buona fede dell'altro. E poi se questo tipo di approccio è pensato come paternalista, buonista, io non credo che sia questo credo che sia un approccio fortemente umano e fortemente professionale [...]”.*

P5: *“Per ognuno è speciale il suo [...]”.*

Dal secondo incontro della discussione di gruppo emerge come la percezione del dialogo interculturale sia percepito come **strumento per una convivenza tranquilla**; una partecipante, infatti, sottolinea come il dialogo interculturale dovrebbe supportare:

PF4: *“nella conoscenza di altre culture, perché magari conoscendo posso superare appunto i pregiudizi, e anche conoscendo, anche uno scambio reciproco a quel punto di conoscenze si può più tentare di raggiungere l'obiettivo di una convivenza diciamo più accettata da entrambi, ecco, dove ci sono punti di mediazione maggiori, in modo da avere una convivenza più tranquilla, diciamo accettando l'altro, insomma, questo il mio problema”.*

Un altro partecipante, invece, fa emergere la **difficoltà nel trovare accordo tra culture diverse**:

PM3: *“Noi invece all'interno delle sezioni affrontiamo tutti i giorni culture diverse, islamici, religioni diverse, complicato trovare accordo, dialogo, certe volte riusciamo a cercare di capire” .*

Un altro tema emerso durante il secondo incontro è relativo alla **conoscenza e rispetto delle culture**:

PM2: *“vorrei aggiungere a quello che ha detto PF4 dalle parole una conoscenza delle culture per capire, il rispetto reciproco delle culture, che si mettono a confronto, grazie alla conoscenza, perché è importantissimo questo se non c'è questa premessa è poi difficile riuscire a raggiungere la mediazione. È importante anche come diceva PF5 cercare la realtà del comportamento della controparte”*

### **Quarto e quinto incontro**

Le registrazioni del quarto e quinto incontro (entrambi tenuti a ottobre 2019) mettono in risalto il fatto che era stata avviata all'interno di Inter-Med anche la fase di sensibilizzazione allo sguardo antropologico tenuta da esperti del settore e, pertanto, fanno trasparire una maggiore consapevolezza



o, comunque, il tentativo di problematizzare comportamenti e atteggiamenti da ‘casi’ culturali. Le tematiche non si discostano particolarmente da quelle descritte nelle precedenti analisi, tuttavia, si evince un’attenzione (anche da parte dei conduttori) a ricondurre e interpretare in chiave di mediazione comunitaria e tra pari tematiche ‘macro’, ascrivibili anche agli aspetti organizzativi e di coordinamento del sistema e dell’istituto nel suo insieme. Questi problemi includono **pregiudizio, extracomunitari pretenziosi, dicotomia noi-altri e intervento dei pari**, che si riferiscono anche in modo specifico ai rapporti tra i diversi professionisti presenti nell’istituto e al rapporto tra personale e ristretti.

Per quanto riguarda la questione del **pregiudizio**, questo tema ritorna, anche sotto forma di diffidenza iniziale, alla mancanza di conoscenza che fomenta il pregiudizio, ma con la consapevolezza dell’inevitabilità di doverci coesistere nell’esercizio professionale quotidiano e, pertanto, provare a lavorarci sopra. Di seguito uno scambio tra i partecipanti che mette in evidenza questa riflessione:

PM3: *“è un atto di difesa, nel momento in cui non conosciamo ancora una persona, ci aggrappiamo a quegli elementi pochi che abbiamo, poi dopo, l’importante che poi c’è un dopo, se ci deve essere, se dobbiamo averci a che fare con quella persona, togliendo i pregiudizi”.*

[...]

PM4: *“ se ci devi lavorare affianco, purtroppo in un contesto lavorativo, se ci devi lavorare...”.*

PM5: *“L’importante è anche porre dei limiti, perché ci sono persone che anche in ambito professionale cercano di prevaricare, porre dei limiti”.*

PM3: *“Indipendentemente tra noi e i detenuti, ma anche tra colleghi”.*

In riferimento a questo tema emerge la visione dell’**extracomunitario pretenzioso** ripreso più volte durante la discussione; alcuni detenuti stranieri extracomunitari, infatti, vengono ritenuti *“molto più pretenziosi rispetto ad altri”*

PM3: *“io quello che non capisco, a volte ho contatti anche con la Prima, quindi con extracomunitari, senegalesi, insomma, africani che sono molto pretenziosi a chiedere le cose subito, me lo hanno notare anche i colleghi, se hanno il mal di testa fanno scoppiare un pandemonio. Io mi chiedo ma che cosa siete abituati? Questa gente”.*

**La dicotomia noi-altri** si trova sia in un noi personale e loro-altri ristretti, con diversi usi e costumi, sia come un noi-polizia penitenziaria e loro-altre professioni e professionalità che operano nell'istituto. Di seguito è riportato un esempio della prima prospettiva:

PM3: *"Noi non siamo abituati... educazione europea, educazione dell'infanzia, genitori che ci trattano in un certo modo; loro invece sono lasciati così allo sbaraglio..."*

Quello che segue è un esempio della seconda prospettiva:

PM3: *"Ricordo come un valore che noi come polizia ci vediamo male, come nemici; c'è un dialogo negativo; questo era uno degli elementi, che non si apre con noi perché siamo, tra virgolette, nemici"*.

PF3: *C'è un pregiudizio reciproco...*

PM3: *Ci sono persone che si aprono un po' di più, all'educatore, magari per interessi personali o con i medici.*

Un altro tema emerso in questa parte degli incontri è stata l'opportunità di **intervento dei pari**, che è sempre stata legata a una riflessione sull'organizzazione nel suo complesso e su caratteristiche e predisposizioni personali. La seguente interazione mette in evidenza questo problema:

PM3: *"etichettamento tra di noi, perché la voce gira, se puoi quello sta veramente male, ma poi alza un poco la voce, basta, quello...c'è anche questo che bisogna evitare, so che bisogna evitarlo questo. Poi c'è anche una predisposizione personale, molto dipende dalla cultura propria, dall'esperienza"*.

PF1: *"C'è poi anche una predisposizione personale, molto dipende dalla propria cultura, dall'esperienza"*.

PM3: *"Dipende molto dalla propria cultura, dall'esperienza"*.

F4: *"Quali altri elementi sono emersi dagli altri incontri?"*

PF1: *"L'importanza di coinvolgere i pari, perché spesso può facilitare le cose. Soprattutto rispetto a noi, perché se uno è entrato in un po' di conflitto con noi, l'intervento di un pari stempera la situazione"*.

FP6: *"È vero, stempera"*.

FP3: *"Anche tra gli operatori, molto animata riunione, per esempio, ognuno ha i propri modi, ma la presenza di pari consente di arrivare all'obiettivo"*.

Inoltre, i partecipanti, partendo dalla domanda stimolo "Come possiamo apprendere e concretizzare la competenza interculturale?", hanno evidenziato la necessità di **atteggiamenti e strategie di apertura**, anche se alcuni hanno suggerito che questo approccio potrebbe essere un'**arma**

**a doppio taglio.** Le citazioni che seguono esemplificano queste problematiche emerse durante l'incontro di sensibilizzazione finale:

PNI?: [...] *dare una mano*

PF3: *farsi vedere interessati, fare capire all'altro, alla persona che ho davanti che sono interessata, che mi faccio carico del suo problema e che sono interessata*

PM6: *Potrebbe anche diventare un'arma a doppio taglio.*

PF3: *Potrebbe, perché a volte... e quindi le risorse dell'intuizione, della sensibilità, delle caratteristiche personali, e poi quella che non sappiamo codificare con una parola, ma quello che ha detto, "Dammi una sigaretta", quindi, prova a...*

PNI: *Comprartelo.*

PF1: *In senso positivo*

PNI: *Farlo star bravo.*

PF3: *E dai, stavo andando bene.*

PF1: *no, farsi vedere disponibili perché la disponibilità non è finta, però di entrare un po' in confidenza*

PNI: *metterlo a suo agio*

PF1: *Sì, farlo aprire.*

[...]

PF7: *oppure come ci si siede non tenere sempre le braccia conserte che è più simbolo di ostacolo oppure appoggiate al tavolo se si è alla scrivania o non mettere proprio la scrivania per vedere che si è più*

PF8: *Aperti.*

Viene infine evidenziata la necessità di **prendersi del tempo** per gestire al meglio le situazioni che possono creare tensione, come si evince dal dialogo seguente:

PF7: *aperti, la disponibilità nel senso capiamo il problema, un attimo, cerchiamo di risolverlo [...].*

PF3: *forse un'altra cosa: dare delle risposte, anche prendersi un po' di tempo, se si dice 'sì, sì poi lo faccio' e poi non si fa aumento solo il livello di difficoltà e di tensione, dare una risposta, positiva o negativa, prendersi tempo, però è importante*

FP8: [...] *cercare di capire la necessità, tranquillizzare la situazione [...].*

## Diari riflessivi

### *Mediazione comunitaria e dialogo interculturale*

Dall'analisi dei diari riflessivi sono emersi chiari riferimenti alla mediazione comunitaria e al dialogo interculturale; in particolare sono state individuate due sotto-categorie, criticità e strategie per stimolare la partecipazione.

In tabella 4.2 viene riportato il processo di analisi che ha portato alla creazione di codici, sotto-categorie e categoria.

Codici	Sotto-categorie	Categoria
<i>scarsa comprensione della lingua italiana</i>	criticità	
<i>differenze di genere</i>		mediazione comunitaria
<i>riflessione condivisa</i>	strategie per stimolare la	e
<i>alzare la mano</i>	partecipazione	dialogo interculturale
<i>tradurre</i>		
<i>supporto dei pari</i>		
<i>lavorare al fianco di chi non capisce</i>		

Figura 4.2: Mediazione e dialogo interculturale: Rappresentazione dei/le mediatori/ici

**Criticità.** Dall'analisi dei diari emerge esplicitamente come questo percorso abbia presentato delle criticità legate alla scarsa comprensione della lingua e alla differenza di genere.

In particolare, in diversi diari si fa riferimento a come la differenza linguistica abbia rappresentato un ostacolo alla partecipazione attiva: "Si è aperto un dibattito al quale hanno partecipato tutti tranne un corsista non italiano che ha avuto qualche difficoltà con la lingua italiana" (M2).

Le **differenze di genere**, emersa dall'analisi dei diari, pone in luce una quesitone cruciale, particolarmente vissuta dalle mediatrici donne che operano in un contesto maschile: "L'importanza

*di considerare anche come potrei essere percepita (come donna, giovane, nuova) in un contesto maschile con specificità culturali -religiose» (M5).*

**Strategie per stimolare la partecipazione.** Dall'analisi dei diari sono emersi differenti riferimenti alla necessità di adottare strategie che stimolino riflessione e partecipazione, soprattutto in chi riscontra difficoltà linguistiche. In particolare da alcuni diari emerge chiaramente che l'interculturalità è esplicitamente affrontata come un tema su cui si chiede una riflessione condivisa: *“Il gruppo è chiamato a riflettere in modo collaborativo sulla nozione di dialogo interculturale” (M1);*

Inoltre, dall'analisi dei diari sono emerse varie strategie per stimolare la partecipazione dei detenuti, messe in atto dai mediatori, come chiedere ai partecipanti di alzare la mano, tradurre loro quando non comprendono e chiedere il supporto dei pari connazionali: *“Abbiamo chiesto più volte a questo studente dicendogli di alzare la mano e di chiedere quando non capiva [...] e la mia collega ha tradotto in inglese alcuni termini strategici [...]. Abbiamo poi chiesto a uno studente (suo compagno di cella e - sembrerebbe - connazionale) di aiutarlo anche dopo gli incontri, cosa che è stata confermata” (M2).* Tuttavia, queste strategie non sempre sembravano essere produttive, come testimoniano alcuni conduttori: *“E temo che la traduzione inglese non sia ben capita (per quanto scarsa)” (M3).* *“Ho provato a tradurre alcuni concetti, ma ho l'impressione che non sia stato ancora capito (o voluto?)” (M4).* Infine, è emersa la necessità di ricercare strategie più efficaci a sostegno di chi non capiva l'italiano, come lavorare al loro fianco: *“Forse vorrei lavorare al fianco di chi non capiva l'italiano per essere sempre “collegato” (M6).*

#### **4.6.5. Discussione e riflessioni conclusive**

Le discussioni di gruppo i diari riflessivi, dando voce ad alcuni protagonisti del progetto di mediazione comunitaria, hanno permesso di evidenziare come la dimensione interculturale sia un fattore fondamentale e attuale in un contesto complesso come quello penitenziario. Inoltre, i dati emersi hanno evidenziato l'esistenza di difficoltà relazionali causate da differenze linguistiche e

culturali, alcune delle quali peculiari dell'ambiente carcerario, mentre altre si riscontrano anche in altri contesti in cui la dimensione interculturale è fortemente sentita.

Infatti, dall'analisi delle discussioni di gruppo, si evince che la necessità di favorire la conoscenza e la riflessione sui temi legati alla mediazione e al dialogo interculturale sono concetti strettamente legati alla pratica quotidiana di chi opera nel contesto carcerario. I partecipanti hanno espresso la necessità di conoscere, comprendere, interpretare, approfondire e diventare più consapevoli delle differenze culturali e linguistiche che affrontano quotidianamente. Le differenze sono talvolta percepite come un pretesto per mettere in atto comportamenti altrimenti ingiustificabili, e questo tipo di atteggiamento rischia quindi di creare un rapporto di fiducia-sfiducia tra detenuto e poliziotto, il quale percepisce che il detenuto "marcia su" la sua condizione di straniero. Tuttavia, nella letteratura, è stato messo in evidenza il fatto che i detenuti stranieri spesso provano sentimenti di impotenza causati dall'incertezza riguardo al loro stato di detenzione, e tali prigionieri vivono quindi un'incertezza cronica che non consente loro di pianificare ed elaborare ciò che sta accadendo (Till et al., 2019). Inoltre, la ricerca condotta da Iversen et al. (2013) sottolinea che i detenuti stranieri preferiscono isolarsi piuttosto che confrontarsi con gli agenti penitenziari. Si evidenzia anche la difficoltà specifica di attivare il dialogo interculturale all'interno del contesto carcerario, dato che tale dialogo è molto più facile all'esterno, dove è percepito uno scambio interculturale, soprattutto tra culture percepite come simili. A tale riguardo, alcune ricerche sottolineano come il dialogo interculturale può rappresentare uno strumento per facilitare il processo di integrazione (Rania et al., 2014). Rania e colleghi (2018b, 2019) affermano anche che le modalità con cui avviene il dialogo tra culture diverse negli ambiti della vita definiti periferici (ad esempio lavoro, economia e relazioni sociali) favoriscono i processi di integrazione.

Dal confronto scaturito durante la discussione di gruppo, è emerso come la difficoltà di relazionarsi con culture diverse lasci spazio al desiderio di aprirsi a una società multi-etnica. Tuttavia, durante le discussioni di gruppo, viene sottolineata anche la complessità derivante dalla necessità di confrontarsi con una molteplicità di lingue e culture diverse all'interno del contesto carcerario, una

situazione che produce un bisogno individuale di rimediare alla mancanza di conoscenza delle diverse culture. Questo aspetto si ritrova anche in altri contesti socio-educativi in cui la dimensione interculturale gioca un ruolo cruciale (Coppola et al., 2021; Martorana et al., 2021).

Inoltre, la mediazione è percepita anche come volontà individuale di trovare un punto in comune tra due mondi diversi, l'amministrazione carceraria e i detenuti. La necessità della mediazione è percepita come cruciale anche all'interno dell'amministrazione, dove lavorano persone di culture diverse, in quanto, anche se tutti originari della stessa nazione, ognuno con origine diversa, porta con sé abitudini e attitudini proprie, che possono creare criticità. Al riguardo, una ricerca condotta in Italia sottolinea come gli agenti penitenziari percepiscano le differenze culturali presenti nel contesto lavorativo come fonte di stress (Rania et al., 2020). Infatti, le persone che lavorano all'interno del sistema carcerario possono essere percepite come un gruppo, una categoria che ha un obiettivo comune; tuttavia, ognuna di loro ha caratteristiche proprie e rientra in "un'infinità di categorie" a seconda della caratteristica su cui si pone l'accento (Antaki & Widdicombe, 1998). L'identità, come affermato da Widdicombe (1998), "è disponibile per l'uso" (pp. 191), e questo comporta anche la presenza di eterogeneità all'interno di un gruppo su cui è necessario fare un lavoro di mediazione.

Un altro tema fondamentale che emerge è quello legato alla consapevolezza dell'esistenza del pregiudizio nelle sue varie forme e alla necessità di elaborare questa situazione per promuovere un ambiente positivo. Dall'analisi dei dati, inoltre, si evidenzia come i partecipanti percepiscano una sorta di dicotomia basata su un pregiudizio reciproco, dove da una parte si trovano le forze dell'ordine, percepite come il male, e dall'altra i detenuti, visti come chiusi nei loro confronti e lasciati allo sbaraglio. Avviene, quindi, una segmentazione che divide il proprio mondo sociale da quello degli altri; ognuno inserisce se stesso e l'altro all'interno di un gruppo con il quale costruisce una rappresentazione della realtà (Zucchermaglio, 2005), ancora più radicata laddove c'è un coinvolgimento forte dell'organizzazione di appartenenza che rafforza questo legame con l'individuo (Fasulo & Zucchermaglio, 2002).

Molto spesso l'intervento tra pari è percepito come uno strumento necessario per risolvere i conflitti in modo non distruttivo o per raggiungere un obiettivo prefissato. Per quanto riguarda la dimensione della mediazione tra pari specificatamente nel settore penitenziario, dalla letteratura (Santi 2018; 2020; 2021) emerge che la promozione dei dispositivi tra pari è inizialmente considerata impraticabile, così come il concetto di mediazione tra ruoli diversi, sia tra personale ed operatori del settore nonché tra i ristretti. Nonostante questo ricorrente punto di partenza, è incoraggiante che l'intervento tra pari sia stato evidenziato già nei primi incontri come uno strumento utile.

Infine, dalla discussione di gruppo emerge che mostrare interesse, sensibilità, disponibilità e prendersi del tempo sono atteggiamenti e strategie di apertura che possono aiutare a raggiungere lo scopo, evitando situazioni di tensione. In questo senso, non solo il valore dell'immediato contenimento di un conflitto, ma anche il valore preventivo e riparativo della mediazione trova riscontro in letteratura (Bertagna et al., 2015). Dall'analisi dei diari riflessivi, invece, il focus è principalmente sulla dimensione interculturale percepita dagli stessi mediatori che hanno condotto gli incontri con i detenuti. In questo caso, emergono alcuni limiti e difficoltà che le differenze culturali e linguistiche comportano nell'attuazione di un progetto di mediazione che affonda le sue radici nel principio dell'interculturalità. Dalle riflessioni dei mediatori, infatti, emerge la necessità di condividere e affrontare il tema dell'interculturalità come un cardine per lo sviluppo dell'intero progetto. Vi sono però anche alcune considerazioni critiche legate alla presenza di persone con culture e lingue diverse, per le quali la partecipazione è stata particolarmente difficile a causa di una scarsa comprensione della lingua italiana, barriera che ricorre anche come causa della cospicua percentuale di prigionieri stranieri negli istituti (Bosworth, 2011; Till et al., 2019). Questa criticità è stata più volte sottolineata da vari/e mediatori/ici, che hanno evidenziato la necessità di trovare strategie alternative per stimolare la partecipazione di queste persone, anche se le misure adottate per garantire tale partecipazione non sono sempre state efficaci. Questo aspetto viene riscontrato in precedenza anche da Barnoux e Wood (2013), i quali evidenziano come i detenuti stranieri spesso si ritrovino a essere isolati proprio a causa delle difficoltà linguistiche che riscontrano, e che rappresentano



un'ulteriore fonte di stress e frustrazione (Barnoux & Wood, 2013). Gli autori sottolineano infatti come i detenuti stranieri rappresentino la popolazione carceraria più vulnerabile e più propensa a compiere atti autolesionistici. Till et al. (2019), inoltre, evidenziano come esista una disparità significativa a livello di salute tra la popolazione generale e la popolazione detenuta, ancora più marcata tra i detenuti stranieri per quanto riguarda sia la salute fisica che mentale. Le difficoltà linguistiche rappresentano una criticità anche in contesti esterni al penitenziario: ad esempio, una ricerca condotta da Rania e colleghi (2021b) nell'ambito del circuito di accoglienza in Italia evidenzia il fatto che la barriera linguistica rappresenta un ostacolo all'inclusione sociale.

Un altro tema che emerge è quello delle differenze di genere, percepite in particolare da alcune mediatrici e ufficiali penitenziarie che hanno riflettuto sul proprio status e ruolo all'interno di un contesto maschile e sullo sfondo delle specificità culturali. A questo proposito, alcuni autori (Dial et al., 2010; Carlson et al., 2003) esplorano il ruolo delle donne lavoratrici all'interno del contesto carcerario; infatti, sebbene alla fine del 1970 le donne abbiano ottenuto di accedere agli istituti correzionali maschili rivestendo una carica professionale, questa decisione non è stata supportata dai colleghi maschi, che ha costituito un ostacolo alle opportunità di avanzamento di carriera per le donne (Dial et al., 2010) e ha contribuito al loro livello di stress (Carlson et al., 2003).

Infine, l'analisi dei diari rivela che la comprensione ostacolata dalle differenze linguistiche sia stato un tema particolarmente rilevante. I mediatori, infatti, hanno più volte espresso la necessità di ricercare in futuro strategie più efficaci per sostenere coloro che non capiscono l'italiano, facilitando così la partecipazione attiva ed evitando di contribuire al loro totale isolamento causato già dalla loro condizione di restrizione.

L'analisi dei diari, inoltre, ha posto in luce come la pratica riflessiva possa rappresentare un valido strumento per il mediatore, in quanto può approfondire la conoscenza di sé, delle sue credenze e dei suoi valori per facilitare il processo orientandolo verso soluzioni auspicabili per gli attori della situazione, senza imprimere il suo volere e senza influenzare con le sue credenze l'andamento della mediazione (De Luise e Morelli, 2012; 2019; Santi, 2018).

Questo risultato è in linea con altre esperienze specifiche di mediazione comunitaria tra pari, come evidenziato, ad esempio, dalla *Marcos de Paz* Equipe nella loro esperienza in Argentina (2020). In questo senso, la dimensione della riflessione sull'azione è costitutiva dell'approccio di mediazione comunitaria e richiede l'attivazione di contesti di riflessione (individuale-collettiva) che sono legati alle difficoltà vissute da una comunità e che, nell'azione stessa di riflettere su queste difficoltà, co-costruisce ipotesi per affrontarle in una prospettiva di mediazione comunitaria integrale e allargata. A tale riguardo il modello proposto da Giménez (2018) mette in luce il necessario processo di riflessione per ogni operatore che si occupa delle relazioni umane nei propri compiti quotidiani. Inoltre, ricerche precedenti hanno dimostrato che le pratiche riflessive sono un valido strumento che permette di comprendere le dinamiche che si verificano all'interno di un gruppo (Nuzzaci, 2011), aumentando le abilità cognitive (Høyrup & Elkjaer, 2006) e sociali sia a livello individuale che collettivo (Rania et al., 2021a).

Il lavoro presentato in questo capitolo permette di evidenziare l'importanza dell'interculturalità in un contesto particolare come quello del carcere. Tuttavia, ci sono alcuni limiti che è bene sottolineare. Uno di essi è rappresentato dal fatto che non si sia potuto registrare ciò che avveniva all'interno dei laboratori tenuti con i detenuti. Pertanto, il capitolo presenta solo le voci di alcuni partecipanti al progetto (persone che lavorano nell'amministrazione; principalmente, ma non esclusivamente, polizia penitenziaria e mediatori): manca, pertanto, la voce dei detenuti, veicolata solo attraverso gli occhi e le posizioni dei mediatori e del personale dell'amministrazione penitenziaria. Un ulteriore limite dello studio è rappresentato dall'esiguo numero di verbalizzazioni emerse nei diari riflessivi sulla dimensione dell'interculturalità, che rappresenta uno dei temi su cui si è basato il progetto Inter-Med. Infine, un altro limite è rappresentato dal poco spazio dedicato al tema delle differenze di genere, di natura quanto mai attuale che necessiterebbe di ulteriori approfondimenti, considerata la sua cruciale importanza per eventuali sviluppi futuri del progetto stesso.

Alla luce di questi risultati, tuttavia, è possibile affermare, al di là dei limiti discussi, che l'attuazione di progetti di mediazione comunitaria e dialogo interculturale in contesti di detenzione consente di avere uno spazio, sia per la popolazione carceraria che per il personale penitenziario, all'interno del quale creare una riflessione condivisa in ottica di sviluppo delle proprie competenze interculturali. Uno spazio, inoltre, in cui è possibile condividere strumenti e conoscenze per instaurare relazioni nel contesto carcerario (tra colleghi, tra amministrazione e detenuti e tra detenuti stessi) risulta più efficace per il raggiungimento degli obiettivi fissati dal sistema.

Per concludere, i dati emersi dalla ricerca riportata in questo capitolo evidenziano come lo sviluppo delle competenze interculturali sia cruciale, all'interno del contesto carcerario, sia a livello relazionale che nella gestione e trasformazione dei conflitti. Ciò produce notevoli benefici per l'individuo e l'intero sistema carcerario. La realizzazione, quindi, di percorsi di formazione e condivisione da svolgere in parallelo, con la popolazione detenuta e il personale penitenziario, risulterebbe una strategia efficace a beneficio del singolo e dell'intera organizzazione.

## Capitolo 5. Contesto penitenziario in una prospettiva di genere

### 5.1. Il carcere femminile: evoluzione storica e sociale

L'attenzione alla devianza femminile, considerata alla stregua di quella maschile, ha avuto inizio tra il 1700 e il 1800 (Van Gundy & James, 2022). Van Wormer (2010) afferma come, nel panorama della storia detentiva, non fosse prevista inizialmente una differenza di genere e le donne erano spesso vittime di abusi e violenze, private, inoltre, in quanto recluse all'interno di un'istituzione totale, dei diritti alla libertà personale e alla privacy. Verso la fine del diciannovesimo secolo, tuttavia, le evidenti condizioni critiche in cui versavano le detenute donne rappresentarono la spinta motrice per un cambiamento, partendo dalla creazione della figura della guardiana donna, destinata alla supervisione delle detenute donne in strutture adeguate e specifiche (Van Wormer, 2010; Van Gundy e James, 2022), anche se con standard inferiori rispetto a quelli maschili (Pollock, 2002) e dal riconoscimento che le donne differiscono dagli uomini sia per l'origine e la tipologia di reato, per lo più connessi a trasgressioni delle regole imposte dalla società patriarcale (prostituzione, aborto, adulterio) (Rossetti, 2014) che per le necessità manifestate durante tutto il percorso detentivo; nel 1901 nacque, quindi, la *Westfield State Farm* con l'intento di accogliere detenute considerate non violente insieme ai loro figli, per un massimo di un anno (Van Gundy & James, 2022).

Durante gli anni 60 del ventesimo secolo, con l'istituzione di programmi di istruzione e formazione, la riabilitazione era diventata l'obiettivo principale delle carceri, al fine di aiutare il detenuto a rientrare nella società, rispettandone le regole. Fino agli anni 70 del secolo scorso, le detenute, trattate più come "bambine smarrite" (Van Wormer, 2010, pp. 101) che adulte, ricevevano un trattamento specifico per i bisogni legati al genere. Tuttavia, nel tempo diverse teorie sociologiche hanno messo in luce l'inefficacia di trattamenti considerati forzati, fornendo ai conservatori un motivo per sostenere l'idea che il denaro pubblico venisse sprecato in programmi di riabilitazione inefficaci per i devianti. Ad oggi, quindi, i riformatori e le carceri di custodia sono stati inseriti nei progetti di media sicurezza per la carcerazione delle donne.

Il movimento femminista, nell'era moderna, è considerato diretto responsabile dei molti sviluppi evidenti legati all'approvazione di una nuova legislazione che desse stesse opportunità a uomini e donne (sia personale che detenute). Tuttavia, Van Wormer (2010) evidenzia come il rovescio della medaglia sia rappresentato dal fatto che lo stesso trattamento ostile da parte della società è riservato in questo modo tanto agli uomini quanto alle donne, anche se non considerate ugualmente pericolose. A tale riguardo Ginn (2013) riporta come possa essere inefficace destinare lo stesso regime di sicurezza a maschi e femmine, in quanto queste ultime incorrono in misura minore in rischi di fuga o ribellione.

Diversi autori hanno evidenziato come le donne rappresentino una percentuale irrisoria della popolazione detenuta totale, anche se in costante aumento (Rousseau et al., 2019). Negli Stati Uniti, come riportato da Van Gundy & James (2022), la percentuale è aumentata dal 12.7 % nel 2005 al 15.3% nel 2017; nei paesi Nordici, in particolare durante gli anni 2000 e in Inghilterra e Galles, c'è stato un notevole aumento negli ultimi decenni (MacDonald, 2013), addirittura triplicato secondo quanto affermato da Ginn (2013), dovuto in particolare all'abuso di alcol e droghe (Evans, 2006; MacDonald, 2013; Zoia, 2005) e direttamente associato ai crimini per i quali hanno ricevuto la condanna. Attualmente, infatti, secondo il World Female Imprisonment List (Walmsley, 2017), aggiornato alla fine del 2017, in tutto il mondo ci sono circa 700.000 donne detenute che rappresentano il 7% della popolazione globale detenuta, la maggior parte negli Stati Uniti d'America, seguiti dalla Cina e della Federazione russa.

Un'altra questione cruciale, riportata da Rabuy e Quandt (2015) e relativa alle detenute, concerne il dover scontare la pena lontano dalla propria casa e della propria famiglia a causa del numero limitato di carceri destinato all'accoglienza delle donne, il che rappresenta un ostacolo al mantenimento dei legami affettivi. Come già riscontrato precedentemente da MacDonald (2013) in alternativa le donne possono essere collocate presso sezioni loro dedicate, collocate all'interno di istituzioni carcerarie maschili, vicine al loro territorio di appartenenza, ma con servizi e opportunità ridotte (Ministero della Giustizia, 2021a).

Nel contesto italiano, secondo i dati riportati dal Ministero della Giustizia (2021b), le detenute donne rappresentano il 4.4 % della popolazione detenuta e su tutto il territorio sono presenti solo cinque istituti femminili; per tale motivo, come sottolinea Vianello (2019), è molto più probabile che le donne vengano reclusi in sezioni loro dedicate, ma all'interno di istituti maschili, pensati e costruiti architettonicamente per il "modello dell'uomo detenuto" (Ciuffoletti, 2014). Zoia (2005), infatti, evidenzia come, anche se le sezioni femminili sono interamente gestite da donne appartenenti al corpo di polizia penitenziaria, l'organizzazione e le regole sottostanti sono le medesime per uomini e donne, in quanto i regimi carcerari sono stati creati a misura d'uomo e declinati poi all'occorrenza quando risulta necessario accogliere le donne. Come riportato sullo stesso sito del Ministero della Giustizia (2021a), le esigenze delle detenute donne, tra cui l'aspetto legato alle relazioni familiari e alla cura dei figli, sono state per molto tempo trascurate per lasciare spazio alla creazione di strutture più idonee ad accogliere la più ampia popolazione detenuta maschile con le sue specificità. Un tentativo di colmare la lacuna dovuta all'assenza di una regolamentazione specifica dell'esecuzione penale femminile si riscontra nella circolare della Direzione Generale dei Detenuti e del Trattamento (Circolare n.0308268 del 17 settembre 2008), attraverso la quale è stato divulgato uno schema di regolamento interno che pone l'accento sulla differenza di genere, al fine di limitare l'inesistenza di ulteriori meccanismi di discriminazione e marginalizzazione.

Un altro aspetto da tenere in considerazione è l'aumento considerevole di detenute donne di diversa provenienza geografica, che è un fattore che può influenzare il trattamento riservato alle detenute a causa di stereotipi e pregiudizi insiti sia all'interno del carcere che nella comunità esterna più ampia. Zoia (2005) sottolinea come le difficoltà che le detenute devono affrontare nel contesto italiano sorgono anche in relazione ai servizi sanitari offerti di tipo meramente emergenziale e questo potrebbe essere dovuto al fatto che in quanto istituzione totale il carcere ha come scopo principale quello di mantenere ordine e sicurezza, pertanto, il focus non è sull'assistenza socio-sanitaria quotidiana e preventiva, ma piuttosto su quella di emergenza.

Infine, Rousseau et al. (2019) affermano come, nonostante le donne più frequentemente diano segni di disagio psicologico e abbiano più probabilità di ricevere una diagnosi di disturbo mentale, l'attenzione alle loro specifiche esigenze di salute fisica e mentale viene meno in quanto rappresentano solo una piccola percentuale della popolazione carceraria.

## **5.2. Vivere il carcere: dimensioni psicologiche e ciclo di vita**

Russell (2013) sottolinea come nella nostra società si abbia la tendenza a figurarsi una donna detenuta come un'anomalia, nonostante il numero di incarcerazioni sia in costante aumento, affermando come tale pensiero sia dovuto al fatto che, secondo i ruoli di genere prescritti, la donna veniva percepita come meno pericolosa e incline alla violenza. L'autore, inoltre, evidenzia come sia luogo comune che se una donna commette un crimine questo sia stato dovuto al fatto che sia stata manipolata o deviata dalla sua stessa vittimizzazione. Infatti, mentre negli anni sono stati fatti molti passi avanti nel riconoscimento della violenza maschile e della donna come vittima, ad oggi la rappresentazione della donna come rea è ancora sottovalutata. Questo può rappresentare un punto critico in quanto essendo ancora poche le ricerche su questo tema, attualmente risultano pochi gli interventi e i servizi atti a raggiungere un reinserimento nella società della donna in modo funzionale ed efficace.

Alcune ricerche hanno messo in luce come le donne detenute abbiano una maggior probabilità di essere state vittime di abusi, problemi fisici ed emotivi e avere una fragile condizione socio-economica e un livello di istruzione inferiore (Cowan, 2019; Van Gundy & James, 2022). La letteratura ha, inoltre, posto in evidenza come il regime che caratterizza il sistema penitenziario e l'ambiente in generale, sia vissuto dalle donne in modo stressante (Zoia, 2005; Pankey et al., 2016) e più doloroso rispetto agli uomini (Ginn, 2013) a causa di diversi fattori. Il primo tra questi è rappresentato dalla difficoltà evidente di riuscire a mantenere i propri legami familiari (MacDonald, 2013; Robinson, 2013; Evans, 2006; Zoia, 2005). Robinson (2013), a tal riguardo, riporta come

almeno un terzo delle donne sia genitore single prima dello stato di reclusione, il che rappresenta un ostacolo insormontabile in riferimento al senso di responsabilità percepito nei confronti dei figli o dei genitori anziani (Zoia, 2005). Barrick et al. (2014) evidenziano ancora l'importanza del mantenimento dei legami sociali e familiari, anche attraverso i contatti telefonici, ai fini di ridurre i tassi di recidiva. Lombardi (2020), inoltre, porta l'attenzione sui disturbi fisici e mentali sofferti dalle detenute, e sui sensi di colpa delle madri che hanno figli reclusi con loro e il vissuto problematico legato alla gravidanza, al parto e alla maternità, causato sia dallo stato di reclusione sia dalla possibilità di accedere ad adeguati servizi per il supporto socio-sanitario. A tale riguardo Rossetti (2014) evidenzia come l'attenzione a questo bisogno sia frutto di una cultura legata ai ruoli tradizionali di genere rivestiti dalle donne, percepite principalmente come madri, mogli e figlie, sostenendo come ci siano altri tipi di desideri da non trascurare e legati alla volontà di avere un lavoro, una formazione e un'istruzione utile nella società.

Un altro fattore è rappresentato dalla percezione di mancanza di sostegno sociale all'interno del carcere, che può portare a un continuo uso di droghe e alcol fino alla possibilità di compiere gesti estremi come l'autolesionismo (Zoia, 2005; MacDonald, 2013). Sia i gesti di autolesionismo che il suicidio rappresentano, infatti, rischi in cui le donne incorrono in percentuale maggiore rispetto agli uomini (Chamberlen, 2016; Ginn, 2013). Oltre alla separazione dalla propria famiglia, altri fattori di stress sono dovuti alla perdita di privacy e del proprio spazio individuale (Binswanger et al., 2010; Pankey et al., 2016; MacDonald, 2013), al sovraffollamento (Evans, 2006; MacDonald, 2013; Ciuffoletti, 2014), alla lontananza geografica da casa (Evans, 2006; Ciuffoletti, 2014), all'isolamento (Alves, 2015), ma anche a problemi di salute mentale (Antonetti et al., 2018), che, come sottolinea MacDonald (2013), oltre ad essere complessi, spesso nascondono storie di abusi, relazioni familiari e personali critiche, autolesionismo e bassa autostima. A tale riguardo una ricerca condotta da Kalem et al. (2019) ha evidenziato una relazione tra autostima e aggressività tra le donne, indipendentemente dalla criminalità. Le detenute presentavano un'autostima inferiore rispetto alla popolazione generale, ma non una differenza significativa rispetto all'aggressività. Alves (2015), inoltre, sottolinea come



nonostante ci siano molti aspetti critici legati al vivere in carcere, paradossalmente l'ambiente detentivo potrebbe esercitare un'influenza positiva su quelle donne che hanno vissuto relazioni abusive e abitudini deleterie per loro stesse (Alves, 2015). MacDonald (2013) riporta, invece, come in alcuni Paesi nordici il sistema penale preferisca optare per forme alternative di condanna, anche in considerazione del ruolo spesso centrale rivestito da loro all'interno del nucleo familiare.

Un altro aspetto evidenziato in letteratura è relativo alle difficoltà istituzionali e psicologiche affrontate dalle donne una volta rientrate nella propria comunità di appartenenza (Evans, 2006). Questo fattore potrebbe essere causato dalla ridotta realizzazione di programmi e attività pensate all'interno del contesto carcerario (MacDonald, 2013; Messina et al., 2016; Pankey et al., 2016), dovuto in particolare, come affermato da Zizioli e Colla (2020), dall'esiguo numero di detenute che, invece di essere fonte di sperimentazioni per modelli innovativi, diventa motivo di trascuratezza. Tuttavia, sono diversi gli autori e le autrici che hanno evidenziato come le attività proposte, quali ad esempio l'arteterapia (Van Wormer, 2010), la terapia di gruppo (Riley et al., 2019) o i programmi di scrittura siano funzionali sia dentro che fuori dal contesto carcerario per ridurre lo stress e favorire maggior capacità di comunicazione interpersonale e di coping (Pankey et al., 2016), per raggiungere una maggior consapevolezza di sé (Rousseau et al., 2019), e un maggior senso di responsabilità (Van Wormer, 2010). In particolare, Riley et al. (2019) evidenziano come i programmi di scrittura siano accolti in modo positivo anche dal personale penitenziario grazie anche al rapporto costo-efficacia e sostenibilità. Il ruolo di chi lavora all'interno delle carceri, infatti, risulta determinante al fine di programmare interventi efficaci e funzionali.

### **5.3. Polizia penitenziaria e rapporto con popolazione detenuta femminile**

Relativamente al contesto penitenziario, diversi autori si sono soffermati sulla figura del detenuto e della detenuta, anche se in misura minore, per evidenziarne aspetti di fragilità e criticità. Limitate sono, invece, le ricerche relative al ruolo e le funzioni rivestite dal personale che opera

quotidianamente all'interno dei contesti penitenziari (Baldwin et al., 2021), ancora meno quelle che mettono in luce la relazione che intercorre tra personale e detenute. Nonostante ciò, Colbert e colleghi (2016) evidenziano l'importanza di una collaborazione sinergica tra le diverse figure che lavorano all'interno del contesto penitenziario al fine di sviluppare e garantire servizi idonei alle donne detenute, soprattutto a livello sanitario, in un'ottica di approccio rispettoso e non punitivo.

Van Wormer (2010), invece, mette in evidenza come sia diffusa la volontà da parte degli e delle agenti penitenziari/e di non lavorare con le detenute donne, dovuta in particolare alla mancanza di formazione adeguata e specifica; infatti, l'approccio coercitivo e intimidatorio, utilizzato per lo più nel contesto maschile, potrebbe risultare controproducente in quello femminile.

Da una ricerca condotta da Lindberg (2005) in un sistema penitenziario femminile, emerge come ci sia un rapporto di reciproca diffidenza e non/mancanza di fiducia tra agenti penitenziari e detenute. Tra queste ultime, infatti, come riportato dallo stesso autore è andata creandosi una subcultura riconducibile alla dualità "noi" "loro", tale per cui il personale è visto come il "nemico" (Lindberg, 2005, 144), con cui non si può fraternizzare, in quanto percepito come inaffidabile e indifferente. Una sorta di controllo reciproco tra le detenute monitora le interazioni e relazioni con il personale; tuttavia, come evidenzia l'autore, emerge evidente la necessità di queste donne di esprimere le proprie difficoltà al personale. Dall'altra parte ci sono, invece, gli e le agenti penitenziarie, che vedono le detenute come pericolose e inaffidabili. Dalla ricerca condotta da Lindberg (2005), inoltre, è emerso come le donne mostrassero un ruolo maggiormente orientato alla relazione quando si trovavano in presenza del personale, ma senza lo sguardo delle compagne, mentre un ruolo più conflittuale in presenza delle altre detenute; l'autore, nello spiegare queste dinamiche fa riferimento a Goffman, spiegando come probabilmente per non disattendere le aspettative delle compagne si mettano in atto comportamenti maggiormente conformi al ruolo rivestito. Tuttavia, le donne che vogliono intraprendere un programma di riabilitazione, ma che si vedono costrette a un comportamento distaccato verso il personale rischiano di incorrere in maggiori problemi di salute durante la reclusione.

Allo stesso tempo l'agente penitenziaria vive un'ambiguità di ruolo: da un lato, più tradizionalmente, è colei che perquisisce per mantenere l'ordine, dall'altro in ottica relazionale ci si aspetta che questa figura instauri una relazione di fiducia con le detenute orientata al trattamento. Viene, quindi, messo in evidenza come entrambi gli attori del sistema sentano la necessità di rifarsi a rappresentazioni sociali che consentano loro di adattarsi e sopravvivere alla vita carceraria. Rappresentazioni che, tuttavia, possono essere un ostacolo a una visione più orientata al trattamento. Infine, Zoia (2005) pone l'accento su come l'ambiente carcerario condiviso da detenute e personale, li separi dal mondo esterno e renda difficili le comunicazioni di qualsiasi genere. Pertanto, l'ambiente chiuso in cui entrambe le figure trascorrono la maggior parte della loro vita limita molte possibilità ad entrambi: da un lato, infatti, si riscontra la difficoltà da parte del personale a chiedere il supporto a servizi esterni e a mettere in contatto le detenute con i propri familiari, spesso lontani, dall'altro la stessa personale fatica a mantenere i contatti con i propri colleghi all'esterno (Zoia, 2005).

#### **5.4. Il carcere femminile nel contesto italiano**

Secondo quanto riportato da Ciuffoletti (2014), il primo regolamento penitenziario post-unitario in Italia rimasto in vigore, pressoché invariato, fino alla riforma del 1975 permetteva la gestione delle carceri femminili a "istituti di carità muliebri", affidando al personale femminile, preferibilmente religioso, la custodia delle detenute. La riforma del sistema penitenziario del 1975, invece, ha visto la creazione di un modello carcerario senza grandi distinzioni legati al genere. Tuttavia, come affermato dallo stesso report stilato dal Ministero della Giustizia (2021a), il carcere è stato costruito nell'ottica di ospitare una popolazione di genere maschile per diverse ragioni. Prima tra tutte il numero esiguo di donne detenute; infatti, secondo l'ultimo rapporto diffuso dal Ministero dell'Interno (2021) le donne corrispondono al 4.2 % dell'intera popolazione detenuta, ristrette in 53 sezioni femminili e 4 istituti penitenziari. Inoltre, l'incidenza degli arresti delle donne negli ultimi due anni è stata nettamente inferiore a quella maschile: nel 2019 le donne detenute rappresentavano solo il 18.1% contro l'81.9% degli uomini e nel 2020 il 17.9 % vs l'82.1 % degli uomini. Il

decremento, come descritto nel report, può essere dovuto al fatto che la pandemia ha influito sulla commissione della tipologia di reati più frequentemente commessi dalle donne, come il furto. Infatti, secondo quanto riportato da Lombardi (2020) le donne sono maggiormente coinvolte in reati relativi al furto, l'occupazione di edifici e di terreni e spaccio di stupefacenti.

A causa, quindi, della percentuale ridotta di detenute e del loro periodo in generale limitato di detenzione (inferiore ai 5 anni), anche se con alti tassi di recidiva (Lombardi, 2020), in tutto il territorio italiano la strutturazione sia fisica che organizzativa degli istituti penitenziari risulta pensata e costruita per le esigenze di una popolazione maschile. Questo potrebbe rappresentare un ostacolo da un lato alla presa in carico dei bisogni specifici dell'utenza femminile e dall'altro alla realizzazione di attività, sportive, lavorative e formative (Ministero della Giustizia, 2021a, Lombardi, 2020), fondamentali al raggiungimento dell'obiettivo ultimo del carcere.

A tale riguardo anche le normative di riferimento sembrano dedicare poco spazio alle detenute donne; il report del Ministero della Giustizia, infatti, riporta come a livello internazionale fino al 2010 le Regole minime dell'ONU, risalenti al 1955, facevano solo un breve cenno alle differenze di genere e alla necessità di avere personale femminile e costruire spazi riservati alle detenute. Inoltre, nel 2011 è nato un istituto specifico realizzato in favore delle detenute donne che rivestono un ruolo genitoriale: I.C.A.M. (Istituto a Custodia Attenuata per detenuti Madre) (Ciuffoletti, 2014), che dà la possibilità alle madri con figli da 0 a 6 anni e donne in gravidanza di espiare il periodo iniziale, un terzo della pena, (Ministero della Giustizia, 2020) in questo luogo, dove l'approccio detentivo passa in secondo piano per lasciar spazio a un ambiente più familiare, con ricadute positive sia per le donne che per i figli (Lombardi, 2020). Tuttavia, come denuncia Ciuffoletti (2014), mentre a livello europeo l'attenzione si è focalizzata sulla condizione femminile in generale, in Italia le riforme sono ancora pensate principalmente per le detenute donne che rivestono un ruolo parentale.

Partendo dal contesto di riferimento sopra descritto appare evidente la necessità di sviluppare progetti che in ottica di trasformazione del contesto, promuovano dinamiche di empowerment partendo dalla centralità delle detenute e dalla loro capacità di resistenza e resilienza (Zizioli & Colla, 132

2020). In quest'ottica alcune associazioni hanno progettato in questi ultimi anni delle attività destinate alle detenute. Ad esempio, la fondazione Arché (2022) sta realizzando negli Istituti di Bollate e San Vittore laboratori destinati alle detenute e volti al supporto e recupero delle relazioni familiari e all'inserimento lavorativo, in ottica di valorizzazione delle risorse specifiche di ciascuna partecipante. Precedentemente, nel 2015 è stata realizzata l'esperienza di mediazione comunitaria al femminile all'interno di un contesto carcerario del Nord-ovest, grazie alla collaborazione dall'Associazione di Mediazione Comunitaria di Genova e l'Associazione Sesta Opera San Fedele di Milano, con l'obiettivo di condividere strategie per instaurare relazioni efficaci e gestire i conflitti in modo pacifico, in prospettiva di empowerment individuale e di gruppo. L'esperienza, valutata positivamente, è stata proposta in seguito anche nel contesto ligure, prima nel 2017 e successivamente nel 2019. In particolare, quest'ultima esperienza è oggetto di interesse del presente capitolo.

### **5.5. La ricerca “Una mediazione comunitaria al femminile: Il contesto di ricerca-intervento”**

Nel 2017, grazie al Progetto Fondo Sociale Europeo, promosso dalla Regione Liguria è stato realizzato il progetto “Oltre il Muro” all'interno di una sezione femminile di una casa circondariale della regione Liguria. L'efficacia di tale progetto ha fatto in modo che nel 2019 venisse replicato, in ottica di continuità, sempre nella regione Liguria, grazie al contributo della Chiesa Valdese. Questo progetto “Una mediazione tutta al femminile”, articolato in tre fasi, prevedeva inizialmente un'attività di monitoraggio e valutazione realizzata durante l'intera durata del percorso; tuttavia, a causa della emergenza pandemica, il progetto ha subito diverse riprogrammazioni, così come la fase di monitoraggio e valutazioni. Inizialmente il progetto era strutturato nelle fasi di seguito riportate.

La prima fase ha previsto la creazione di un gruppo di lavoro e l'individuazione di candidate interessate a partecipare alla fase laboratoriale del progetto. Durante questa fase è stato presentato il progetto alle candidate e le tematiche oggetto di interesse: mediazione comunitaria, conflitto, analisi e mappatura del conflitto, giustizia riparativa, gruppo di lavoro, comunicazione e abilità

sociocognitive, mediazione tra pari, comunità e mediazione, chiavi di pragmatica comunicativa e interculturale.

La seconda fase consisteva nella realizzazione del laboratorio, con incontri a cadenza settimanale, della durata di due ore ciascuno, per circa un anno, per un totale di 80 ore. L'obiettivo del progetto era di condividere nuovi paradigmi e metodologie di mediazione del conflitto.

La terza fase, invece, da realizzare in parallelo a quelle precedenti, prevedeva diversi strumenti, quali la realizzazione di due focus group (uno a metà e uno a fine percorso), alcune interviste semi strutturate con le partecipanti, la scrittura di diari riflessivi da parte dei/le mediatori/ici e la partecipazione di una ricercatrice come osservatrice, volti al monitoraggio e valutazione del progetto nella sua complessità. In particolare, il progetto, servendosi degli strumenti della ricerca-azione era teso a favorire una maggior consapevolezza e conoscenza degli strumenti della mediazione comunitaria fondamentali in un contesto multilinguistico e multiculturale, in ottica di riabilitazione e reinserimento delle persone, con ricadute sull'istituzione penitenziaria stessa.

Tuttavia, a causa della situazione pandemica, la seconda e la terza fase sono state ripensate e riprogettate. In particolare, alcuni incontri della fase laboratoriale sono stati riformulati nella presentazione e nel calendario per essere realizzati dopo la disponibilità sul mercato di vaccini anti-covid, così da consentire un ingresso più sicuro sia per i/le conduttori/ici sia per le detenute. Di conseguenza, anche il processo di monitoraggio e valutazione è stato riprogrammato per adattarlo a questa nuova situazione. Non essendo stato possibile né realizzare il focus group previsto a metà percorso né la partecipazione di una ricercatrice come osservatrice, ci si è avvalsi dello strumento del diario riflessivo per il monitoraggio. In seguito, grazie a un processo di negoziazione con l'Amministrazione si è riusciti a svolgere due focus group con le detenute: uno alla fine del percorso e uno a un mese di distanza (follow up), che hanno permesso di far dar voce alle destinatarie stesse del progetto.

### **5.5.1. Contesto di riferimento**

Il progetto è stato realizzato nell'unica sezione femminile della casa circondariale presente nella regione del Nord-Ovest in cui è stato svolto il progetto. La casa circondariale, i cui lavori di costruzione sono terminati negli anni 90 del secolo scorso, era stata realizzata per accogliere esclusivamente detenute. In seguito, è stato aggiunto un reparto per detenuti maschili "protetti". Attualmente sono ospitati 126 detenuti, di cui 58 donne, a fronte di 96 posti regolamentari. Relativamente, invece, al personale sono presenti 129 poliziotti/e penitenziari/e a fronte dei 146 previsti/e. Diverse attività formative e lavorative sono previste, come scuole di ogni grado e laboratori per la creazione di bigiotteria, tipografia e call center.

### **5.5.2. Obiettivo**

Partendo dal background teorico sopra riportato, l'obiettivo di questo lavoro è di valutare l'efficacia di un progetto di mediazione comunitaria realizzato in un contesto carcerario femminile, evidenziandone punti di forza e debolezza. Un ulteriore obiettivo consiste nel far emergere come questi tipi di interventi, attraverso una condivisione e partecipazione attiva, possano favorire lo sviluppo di una maggior consapevolezza di sé e dell'altro e degli strumenti per la trasformazione del conflitto, in un'ottica di empowerment individuale e di gruppo.

### **5.5.3. Metodo e strumenti**

La fase di monitoraggio ha visto l'utilizzo di una metodologia qualitativa. La scelta di utilizzare questo tipo di metodologia è stata dettata sia dal numero limitato di partecipanti al progetto, sia dal fatto che è un tema ancora poco esplorato in letteratura e gli strumenti qualitativi, nel dare voce ai protagonisti del progetto, liberi di usare le proprie espressioni narrative, permettono di far emergere aspetti fondamentali sulle tematiche oggetto di interesse.

La fase di monitoraggio e valutazione del progetto ha previsto l'utilizzo di due tipologie di strumenti: la realizzazione di due focus group, previsti inizialmente a metà e fine percorso (Fase 1), rivolti alle

partecipanti donne e l'utilizzo del diario riflessivo proposti ai/le moderatori/ici. Inoltre, non essendo un tema esplorato precedentemente in letteratura, l'utilizzo di una metodologia qualitativa è sembrata opportuna in quanto ha permesso di far emergere ed esplorare temi fondamentali lasciando i/le partecipanti liberi/e di usare le proprie espressioni narrative.

### **Focus group**

Il focus group è un metodo qualitativo che permette di approfondire la conoscenza di problemi sociali, ottenendo dati e informazioni da un gruppo selezionato di individui (Nyumba et al., 2018), difficilmente acquisibili attraverso una metodologia quantitativa (Woodyatt et al. 2016). I focus group sono stati condotti utilizzando una traccia, che permettesse di indagare i temi oggetto di interesse. Le tracce sono state riviste e adattate al fine di renderle pertinenti e in linea con le nuove tempistiche del progetto e dettate dall'emergenza sanitaria. Di seguito vengono riportate le domande stimolo utilizzate durante il focus group:

- *“Che cosa significa per lei mediazione comunitaria? Può utilizzare o parole o immagini, motivandone la scelta”;*
- *“Quali sono secondo lei i punti di forza del percorso cui ha preso parte? quali i punti di debolezza?”*
- *“Quali sono stati gli strumenti acquisiti attraverso questo percorso? quali gli strumenti che, invece, avrebbe voluto acquisire?”).*

Di seguito, invece, le domande stimolo utilizzate nel focus group di follow up :

- *“Che cosa significa per lei mediazione comunitaria? Può utilizzare o parole o immagini, motivandone la scelta”;*
- *“Pensando al percorso cui ha preso parte, che cosa metterebbe nel suo bagaglio?”* (alle partecipanti è stato consegnato un foglio all'interno del quale era raffigurato un bagaglio. È stato spiegato loro che all'interno del bagaglio andava inserito ciò che avevano acquisito grazie al percorso);



- “Ora le chiediamo di scrivere cosa avrebbe voluto mettere nel bagaglio, ma che invece è rimasto fuori”. (È stato chiesto, pertanto, alle partecipanti di scrivere nello spazio esterno al bagaglio raffigurato);
- *Come descrivereste questo persone a delle donne detenute che non lo conoscono?”*).

Poiché non è stata autorizzata l’audio registrazione dei focus group, è stato chiesto alle partecipanti di scrivere le proprie riflessioni in forma individuale e poi di condividerli successivamente con il gruppo.

### **Diario riflessivo**

La scrittura del diario riflessivo è una pratica riflessiva definita da Dewey (1933) come un guardare all'esperienza precedente per trarre significati utili per l'esperienza successiva. Successivamente, MacLean & White (2007) definisce la riflessione come un'analisi critica delle proprie esperienze utile per migliorare la pratica professionale (Nuzzaci, 2011).

I diari riflessivi contenevano delle domande stimolo al loro interno, in modo da supportare i/le mediatori/ici nella compilazione, permettendo loro di far emergere riflessioni sul percorso svolto. In particolare, le domande stimolo proposte ai/le moderatori/ici erano le seguenti:

*Descrizione delle esperienze fatte:* “Quali attività ho svolto con le partecipanti? quali erano gli obiettivi che avevo prefissato?” (Evitare giudizi, in questa fase occorre descrivere quanto si è osservato).

*Percezione del clima e del livello di partecipazione instaurato nel gruppo:* Qual è stato il grado di partecipazione e attenzione generale?

*Analisi:* “Quale significato posso attribuire alla situazione? “Che cosa ritengo di aver condotto/svolto in modo efficace? “Cosa è “andato storto” o non bene come avevo pensato? In che modo ho contribuito a questo? In che modo gli altri e/o il contesto hanno contribuito a questo? Come hanno operato i/le colleghi/e? “Qual è stata la principale emozione sperimentata?” )

*Valutazione:* Che cosa, in questa esperienza, è stato positivo e che cosa negativo?”

*Piani d'azione personali*: “Cosa farei di diverso se la situazione si ripresentasse? cosa, invece, penso abbia funzionato e quindi riproporrei in modo simile?”

## **Procedura**

Dopo aver ottenuto l'autorizzazione dal PRAP e dall'Istituto penitenziario, sono stati realizzati due focus group con le partecipanti, alle quali è stato chiesto di firmare un consenso informato, attraverso cui veniva condivisa la finalità di questa attività e si chiedeva l'autorizzazione a usare i dati ai fini di report e pubblicazioni scientifiche. Il primo focus group è stato realizzato ad agosto e il secondo di follow up a ottobre 2021. Entrambi i focus group hanno avuto la durata di circa due ore. Poiché non è stata autorizzata l'audio registrazione dei focus group, al fine di raccogliere riflessioni senza il filtro dell'interpretazione della ricercatrice, è stato chiesto alle partecipanti di scrivere le proprie riflessioni sui temi oggetto di interesse in forma individuale e poi di dividerli successivamente col gruppo in un'ottica di discussione costruttiva e condivisa. Pertanto, gli estratti riportati nei risultati si riferiscono a quanto scritto dalle stesse partecipanti.

Relativamente allo strumento del diario riflessivo, il consenso all'uso dei dati è stato chiesto ai moderatori e alle moderatrici che hanno partecipato al percorso, chiedendo loro l'autorizzazione a usare i dati ai fini di report e pubblicazioni scientifiche. I dati sono stati raccolti ed elaborati nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Ad ogni mediatore/ice è stato chiesto di compilare un diario a circa 2/3 ore di distanza dalla fine della conduzione. I dati raccolti attraverso i diari riflessivi risalgono al periodo ottobre-dicembre e poi ad agosto 2020. Ad ogni mediatore/ice è stato chiesto di compilare tre diari ciascuno, uno a inizio, uno a metà e uno a fine percorso.

## **Analisi dei dati**

I dati qualitativi raccolti attraverso gli scritti prodotti dalle partecipanti ai focus group e i diari riflessivi sono stati analizzati secondo la *Grounded Theory* costruttivista di Charmaz (2014), che si fonda sulla *Grounded Theory* di Glaser e Strauss (1967) e approfondita da altri autori (Chun Tie et al., 2019). Questa teoria è sia un metodo di studio dei processi, ma è anche un metodo in processo

(Charmaz, 2014), una metodologia strutturata ma flessibile, utile soprattutto quando le informazioni su un fenomeno non sono ben note (Chun Tie et al., 2019). Due ricercatrici indipendenti hanno analizzato i testi scritti relativi ai focus group e ai diari riflessivi. Una prima fase ha visto le ricercatrici lavorare in maniera individuale nella costruzione di codici, raggruppati poi in sotto categorie. Successivamente, le ricercatrici si sono incontrate per riflettere sui codici, le sotto categorie e le categorie identificate per arrivare a una costruzione condivisa.

Nella sezione risultati verranno riportati gli estratti più esemplificativi dei temi trattati (ogni estratto riportato avrà il codice FGpre-P1=focus group pre, partecipante 1 per indicare l'estratto risalente al primo focus group; FGpost-P1= focus group di follow up, partecipante 1, per indicare l'estratto relativo al focus group di follow up).

Per quanto concerne i diari riflessivi ogni estratto riportato avrà il codice D-pre1=diario pre-COVID-19-ecc.) e successivamente al periodo luglio-agosto 2021 (ogni estratto riportata avrà il codice D-post10= diario POST-COVID-10 numero 10).

Infine, sia per l'analisi dei risultati emersi dagli scritti prodotti dalle partecipanti al focus group che dai diari riflessivi è stato utilizzato il software Nvivo10 (2014).

## **Partecipanti**

Al primo focus group hanno preso parte sette partecipanti, sei di origine italiana e una di origine marocchina. Al focus group di follow up hanno preso parte tre partecipanti, di cui una di origine marocchina, in quanto tre di loro non erano più all'interno dell'Istituto e una partecipante ha scelto di non prendere parte al focus group per motivi personali. Per quanto riguarda i diari riflessivi, i/le compilatori/ici sono stati/e i/le mediatori/ici che hanno condotto gli incontri. Essi sono membri attivi dell'Associazione di Mediazione Comunitaria. I/le mediatori /ici, accomunati da una formazione specifica e da un approfondimento sulla mediazione comunitaria tra pari, inizialmente 4 (3 donne e 1 uomo) sono poi risultati 3 (2 donne e 1 uomo) nella fase post-covid. In totale sono stati realizzati 12 diari.

#### **5.5.4. Risultati**

Di seguito verranno riportati i dati emersi dai testi scritti dalle partecipanti durante il focus group e dai diari riflessivi. In particolare, verranno riportate le categorie e le sottocategorie emerse, per le quali verranno fornite alcuni estratti significativi. Nelle tabelle 5.1 e 5.3 viene riportata una sintesi del processo di codifica, relativo rispettivamente al focus group e al follow up. In tabella 5.4, invece, viene riportato il processo di analisi dei risultati relativo ai diari riflessivi.

Codici	Sotto-categorie	Categorie
<i>Mare</i>	Punto di incontro	Mediazione comunitaria
<i>Scala</i>		
<i>ponte</i>		
<i>albero</i>		
<i>sole luminoso</i>		
<i>apertura e comprensione</i>	Inclusione dell'altro	
<i>assumere un'altra prospettiva</i>		
<i>supporto per sé e per la relazione con l'altro da sé</i>	Benefici a livello individuale	Benefici
<i>maggior conoscenza di sé</i>		
<i>consapevolezza delle conoscenze già possedute</i>		
<i>apprendere un modo di vivere</i>	Benefici a livello di gruppo	
<i>scoperta di sé per una buona convivenza</i>		
<i>spazio per riflettere e per formarsi</i>		
<i>pochi incontri e diradati</i>	Dimensione organizzativa	Criticità
<i>gruppo in continuo cambiamento</i>		
<i>mancanza di un percorso per il personale</i>	Dimensione progettuale	
<i>progetto fine a se stesso</i>		
	Veicolare l'importanza della mediazione	Sfide
	maggiore unione e coinvolgimento tra le	
	detenute	

Tabella 5.1 Processo di analisi dei testi scritti in relazione al focus group

## **Focus group**

### ***Mediazione comunitaria***

Dall'analisi dei testi scritti dalle partecipanti al focus group, è emersa la mediazione comunitaria come categoria che presenta due sotto categorie principali, punto di incontro e inclusione dell'altro.

**Punto di incontro.** Quasi tutte le partecipanti hanno fatto uso di differenti metafore per evidenziare come per loro la mediazione comunitaria rappresenti un *punto di incontro*, che attraverso un confronto con l'altro da sé, consente di unire, costruire qualcosa insieme. Le metafore utilizzate sono state: il mare, una scala, un ponte, un albero e un sole luminoso; in particolare, coloro che vedono nel mare una metafora appropriata per rappresentare la mediazione hanno motivato spiegando come il mare sia una zona di interesse comune, che tutti condividono; una partecipante, a tale riguardo, spiega come il mare *“unisce rispettando i limiti e i confini, ma non in maniera rigida, non è un muro ed essendo mare può variare il movimento”* (FGpre-P2).

La scala, altra metafora emersa, è stata scelta in quanto la mediazione può essere vista come un percorso attraverso il quale secondo una partecipante *“si costruisce qualcosa insieme gradino dopo gradino, e ci può essere uno scontro se si parte dal gradino più alto, mentre può esserci un punto di incontro se si parte dal gradino più basso”* (FGpre-P1).

Un'altra metafora utilizzata è stata quella del ponte, in quanto la mediazione è stata percepita come *“un ponte che collega un punto con un altro, una persona con una persona...”* (FGpre-P6)

L'albero e il sole luminoso sono stati scelti come ulteriori metafore, in quanto simboli di crescita e fonte di vita. In particolare, le partecipanti riferiscono come l'albero sia composto dalle radici che rappresentano il lavoro svolto, e dal tronco, che è ciò che si vede e che si manifesta, secondo una partecipante, attraverso *“il confrontarsi con dinamiche”* (FGpre-P4) che avvengono quotidianamente. Invece, il *sole luminoso* è stato scelto in quanto rappresenta *“un punto di incontro con le persone con cui mi confronto”* (FGpre-P5).

**Inclusione dell'altro.** *L'inclusione dell'altro* include l'apertura e comprensione e l'assumere un'altra prospettiva. *Apertura e comprensione* restituisce la visione che le partecipanti hanno della mediazione

comunitaria come uno spazio all'interno del quale ascoltare e dialogare. In particolare, una partecipante scrive come la mediazione sia un *“punto di incontro dove aprirmi e discutere le mie opinioni con gli altri”* (FGpre-P7). Ancora, un'altra partecipante ha rappresentato la mediazione comunitaria come un modo di *“imparare a dialogare meglio tramite un ascolto, una comprensione e un dialogo, in modo da evitare conflitti oppure porre rimedio a uno di questi”* (FGpre-P4). Assumere un'altra prospettiva, invece, fa emergere come le partecipanti si sono mostrate concordi nell'affermazione di una di loro che ha descritto la mediazione come *“scelta di vita, che permette a noi esseri umani di vedere le cose da un'altra prospettiva, ed include l'altro”* (FGpre-P7), mettendo in luce, in tal modo, il loro alto tasso di coinvolgimento in questo percorso intrapreso.

Per quanto concerne i punti di forza e debolezza del percorso, diversi sono stati gli spunti di riflessione emersi dal focus group, che hanno portato all'individuazione di differenti codici riconducibili ad alcune sotto categorie identificate a loro volta incluse in benefici o criticità. Inoltre, dal confronto sui punti di forza e debolezza sono emerse anche alcune proposte, che rappresentano delle sfide per il progetto e per il gruppo stesso.

### ***Benefici***

Relativamente ai benefici del percorso, sono state identificate due sotto categorie che riflettono *benefici a livello individuale e benefici al livello di gruppo*.

**Benefici a livello individuale.** Dall'analisi dei testi scritti emerge come le partecipanti abbiano identificato diversi benefici riconducibili a un livello più individuale. Dal testo scritto di una partecipante, condiviso poi all'interno del gruppo, emerge come il percorso abbia rappresentato un *supporto per sé e per la relazione con l'altro da sé*, per *“contrastare la mia inutile rabbia repressa, ad instaurare rapporti sani e a trasformare uno scontro in un incontro”* (FGpre-P2); tra i benefici a livello individuale è evidenziata anche una *maggior conoscenza di sé*: una partecipante sottolinea come punto di forza del percorso il fatto che l'abbia portata a *“conoscere più me stessa le mie paure e i miei ostacoli e imparare e migliorare giorno dopo giorno”*. Altre, invece, hanno posto maggiormente l'accento sul fatto che il percorso le abbia supportate nell'acquisire maggiore

*consapevolezza delle conoscenze già possedute, come si evince dal testo scritto di una partecipante: “mi sono accorta durante il percorso che sono strumenti che già possediamo, ma intitolandoli possiedono poi un valore unico” (Fgpre-P2).*

**Benefici a livello di gruppo.** Dall’analisi degli scritti delle partecipanti, poi condivisi durante il focus group, si evidenzia come il percorso abbia permesso loro di *apprendere un modo di vivere*: una partecipante evidenzia come il percorso abbia aiutato ad *“apprendere un modo di vivere che poi si porterà se si verrà fuori dal carcere”* (Fgpre-P3). La *scoperta di sé*, come beneficio a livello di gruppo, è relativo al fatto che il percorso ha consentito di far emergere il potenziale di ciascuno in un’ottica di empowerment individuale e di comunità, così come sottolineato dallo scritto di una partecipante: *“un punto di forza è il fatto che la mediazione possa liberare la mente e far riscoprire parti di noi smarrite per saper metter in campo noi stessi alla ricerca della buona convivenza con l’altro”* (Fgpre-P7). Infine, il testo scritto dalle partecipanti, e condiviso poi nel focus group, ha fatto emergere come il percorso abbia portato un beneficio a livello di gruppo poiché, come scrive una partecipante, *le corsiste hanno avuto uno spazio per riflettere e per formarsi “un bel corso, esiste il dialogo, ti dà un po’ di respiro e il tempo per riflettere sulle tue azioni in gruppo, avendo un feedback dagli altri [...]; ci si forma, si cambia modo di agire, si raggiungono risultati con costanza e difficoltà”* (Fgpre-P7).

### **Criticità**

Dall’analisi dei testi scritti sono emerse alcune criticità del percorso, alcune riconducibili a una *dimensione organizzativa* e altre a una *dimensione progettuale*.

**Dimensione organizzativa.** Alcune criticità evidenziate dalle partecipanti possono essere riconducibili per lo più a una dimensione organizzativa. Infatti, dai testi scritti su cui poi si è discusso durante il focus group è emerso come, sebbene proficui, siano stati previsti *pochi incontri e diradati*: *“gli incontri, sebbene proficui, sono stati troppo pochi e [...] troppo diradati”* (FGpre-P6). Il gruppo *in continuo cambiamento*, criticità legata alla dimensione organizzativa, è riportato come un elemento che ostacola la possibilità di approfondire alcuni lavori; una partecipante, infatti, sottolinea come



*“essendo persone in istituto di pena, difficilmente il gruppo di lavoro resta lo stesso, poiché anche se la mediazione prevede l’inclusione sarebbe più bello essere un gruppo abbastanza fisso per approfondire i lavori [...] (sarebbe necessaria) una maggior attenzione alla scelta di persone che realmente restano”* (FGpre-P5).

**Dimensione progettuale.** La mancanza di un percorso per il personale riconducibile a una criticità nella dimensione progettuale, emerge dall’analisi dei testi scritti di più partecipanti, su cui tutte hanno concordato durante il focus group. In particolare, una partecipante sottolinea come *“gli agenti non hanno un gruppo di mediazione”* (FGpre-P3) e come questo percorso rappresenterebbe un *“lavoro da fare in parallelo”* (FGpre-P4) sia con la popolazione detenuta che con la polizia penitenziaria.

Una criticità legata alla dimensione progettuale è anche il *progetto fine a se stesso*, che pone in evidenza il timore esplicitato da parte delle corsiste che questo percorso possa passare in ombra, senza alcun valore riconosciuto. Il testo scritto di una partecipante, in particolare, sintetizza quanto espresso da quasi tutte le presenti durante il focus group *“mi dà l’impressione quasi di fare una cosa che debba rimanere nascosta e non possa avere un ruolo di autorità in questo contesto”* (FGpre-P4).

### **Sfide**

La prima sfida è rappresentata dall’idea di alcune partecipanti, proposta prima in forma scritta e poi condivisa durante il focus group, di realizzare incontri più in forma di seminario, in cui si coinvolgano anche le detenute, in ottica di *veicolare l’importanza della mediazione* quale strumento per comunicare *“maggiormente il messaggio che la mediazione vuol dare, dando ampio spazio a punti di vista diversi”* (FGpre-P4). La seconda sfida, *maggiore unione e coinvolgimento tra le detenute*, riflette l’idea condivisa da quasi tutte le partecipanti della necessità da parte loro di fare *“unione tra noi e più coinvolgimento con le ragazze che non hanno potuto frequentare il corso”* (FGpre-P4).

### **Strumenti acquisiti vs strumenti che si sarebbe voluto acquisire**

Molte partecipanti hanno elencato una serie di strumenti che percepiscono di aver acquisito che, seppure siano di natura individuale, consentono poi di stabilire una relazione con l’altro da sé più efficace e produttiva. Tuttavia, dall’analisi della discussione di gruppo sono emersi anche quegli

strumenti che le partecipanti avrebbero voluto acquisire maggiormente, che se da un lato si rifanno alla necessità di avere maggiori riferimenti teorici, dall'altro riflettono la difficoltà di riuscire a metter in pratica quanto affrontato durante il percorso.

Gli strumenti, acquisiti e gli strumenti che si sarebbe voluto acquisire, individuati dalle partecipanti, sono riportati in Tabella 5.2.

<b>Strumenti acquisiti</b>	<b>Strumenti da acquisire</b>
Consapevolezza di me e delle mie capacità	La voglia di mediare in contesti dove necessario
Forza interiore	Maggior riferimenti teorici
Autostima ritrovata	Maggior timore nell'affrontare il mondo esterno
Fiducia nel prossimo	Maggior capacità di analisi del contesto e
Ascolto attivo	attuazione degli strumenti
Capacità di riflessione	Maggior capacità di ascolto
Capire le problematiche	Maggior fiducia nella mediazione
Rispetto	
Consapevolezza delle emozioni	
Zona di incontro	
Maggior riflessione sugli sbagli	
Possibilità di confronto	

Tabella 5.2. Gli strumenti, acquisiti e gli strumenti che si sarebbe voluto acquisire, individuati dalle partecipanti

## Focus group di Follow Up

Durante il focus group di follow up è stato chiesto alle partecipanti di riflettere (prima in forma individuale e poi in gruppo) e discutere su alcuni temi già affrontati durante il primo incontro di monitoraggio. In tabella 5.3 viene riportato il processo di analisi dei risultati.

Codici	Sotto-categorie	Categorie
<i>strumenti per superare la giornata;</i> <i>strumento da utilizzare in diversi contesti;</i> <i>modo di esporre le proprie idee</i>	Strumenti che arricchiscono	Mediazione comunitaria
<i>andare oltre;</i> <i>stile di vita</i>	Cambiamento	
<i>base per autonomia e realizzazione;</i> <i>consapevolezza dei proprio limiti</i>	Benefici a livello individuale	Benefici del percorso
<i>analisi consapevole dei conflitti</i>	Benefici a livello relazionale	
<i>osservazione critica e consapevole delle</i> <i>dinamiche relazionali</i>		
<i>maggior disponibilità all'ascolto</i> <i>maggior approfondimento teorico</i>	Teoria	Aspettative disattese
<i>fare pratica</i> <i>creare gruppi di lavoro inter-istituti</i>	Pratica	

Tabella 5.3. Processo di analisi dei testi scritti in relazione al focus group di follow up

### ***Mediazione comunitaria***

Dall'analisi dei testi scritti sono emerse alcune riflessioni sulla mediazione comunitaria che si differenziano da quanto emerso durante il primo focus group, poiché pongono maggiormente l'accento sulla dimensione dell'arricchimento e del cambiamento della mediazione comunitaria.

**Strumenti che arricchiscono** . Alcune partecipanti hanno descritto la mediazione comunitaria come un percorso che fornisce *strumenti che arricchiscono*. In particolare, dal test scritto di una partecipante emerge la rappresentazione della mediazione come “un libro, affatto noioso, che giorno per giorno ti arricchisce, ti dà gli strumenti per superare la giornata, un modo di vivere adeguato alla tua sensibilità” (FGpost-P2).

Dai testi scritti dalle corsiste emerge ancora una volta l'importanza che esse attribuiscono alla mediazione comunitaria, percepita come uno strumento da *utilizzare in diversi contesti* e un *modo di esporre le proprie idee*. Le partecipanti erano concordi nel supportare quanto scritto e condiviso da una di loro, la quale ha descritto il percorso come “un metodo anche spendibile sul territorio poiché la mediazione esiste ovunque e opera in tutti i settori con altre culture e anche nel tuo condominio” (FGpost-P2). Un'altra partecipante, invece, ha evidenziato l'importanza della *mediazione come modo di esporre le proprie idee* “la mediazione è un modo semplice e coraggioso di esporre le proprie idee e le proprie posizioni, senza prevalere sull'altro, cercando un dialogo anche quando sembra non poterci essere...a volte già un momento di silenzio può essere già mediazione; [...] la mediazione può diventare uno stile di vita” (FGpost-P3).

**Cambiamento**. Dall'analisi dei testi scritti, inoltre, emerge come la mediazione comunitaria sia vissuta come un processo di cambiamento che porta ad *andare oltre*, adottando un *nuovo stile di vita*. Una partecipante, in particolare, scrive come la mediazione sia “*andare oltre le nostre solite convinzioni, aprirsi a nuovi orizzonti e rendersi partecipi e disponibili nei confronti di chi hai di fronte*” in un'ottica di “*dialogo costruttivo*” (FGpost-P3).

Infine, la necessità di adottare un nuovo *stile di vita* è espressa in maniera esaustiva da una partecipante che ha scritto e condiviso come la mediazione comunitaria rappresenti un “*cambio di*

*mentalità, il coraggio di portare avanti uno stile di vita nuovo con visioni nuove, un sovvertire l'ordine delle cose!” (FGpost-P1).*

### **Bagaglio da portare con sé e aspettative disattese**

#### ***Benefici del percorso***

Quando è stato chiesto alle partecipanti di pensare a cosa porterebbero con sé nel proprio “bagaglio” dopo aver fatto partecipato a questo percorso sono emersi molti benefici, riconducibili sia a un *livello individuale* sia a un *livello relazionale*.

**Benefici a livello individuale.** Tra i benefici riscontrati a livello individuale, le partecipanti erano d'accordo all'unanime nell'affermare che il percorso abbia dato loro una *base per autonomia e realizzazione*; in particolare una partecipante ha scritto e poi condiviso come, grazie al percorso, abbia realizzato di *“non dover aver paura di mostrare quanto valgo e con coerenza e costanza perseguire una solida base per essere autonoma e realizzata”* (FGpost-P2). Il percorso, inoltre, ha rappresentato anche un momento per prendere consapevolezza dei propri limiti. Infatti, una partecipante ha riportato come il percorso le abbia fatto prendere *“consapevolezza dei miei limiti e delle mie paure”* (FGpost-P3).

**Benefici a livello relazionale.** Analizzando i testi scritti è stato possibile riscontrare come il percorso abbia portato alle partecipanti anche dei benefici a livello relazionale. Alcune partecipanti infatti hanno messo in evidenza come grazie al percorso intrapreso abbiano sviluppato un'*analisi consapevole dei conflitti*: il percorso ha supportato loro nell'attivare un processo di osservazione critica e consapevole delle dinamiche relazionali che si attuano durante un conflitto. Una partecipante, infatti, scrive *“quando vedo due persone discutere, mi piacerebbe poter dialogare con loro e dire che la loro lite è un arricchimento, e portarle nel viaggio della mediazione comunitaria, come io fossi un'osservatrice, mediare e spiegare loro che ci sono diversi modi nella vita”* (FGpost-P1). Inoltre, il percorso ha portato loro a sviluppare una *maggiore disponibilità all'ascolto*. Una corsista, in particolare, ha evidenziato come, grazie alla frequentazione del corso, nel proprio bagaglio ci sia

*l'essere più disponibile ad ascoltare l'altro senza pormi sempre al centro dell'attenzione, l'abbandonare lo scontro a beneficio dell'incontro"* (FGpost-P3).

### ***Aspettative disattese***

Tuttavia, sono state anche sottolineate anche alcune mancanze, le **aspettative disattese**, che accolgono alcune esigenze espresse dalle stesse partecipanti. Infatti, esse hanno condiviso prima per iscritto e poi nel focus group di sentire da un lato bisogno di un *"maggior approfondimento teorico"* (FGpost-P3) e dall'altro *"la possibilità di far pratica all'interno delle sezioni"*. Inoltre, tutte le partecipanti sottolineano la necessità di creare *gruppi di lavoro inter-istituti*. Una partecipante in particolare suggerisce *"la creazione di gruppi di lavoro e un confronto attivo con altri gruppi di mediazione comunitaria attivati in altri contesti penitenziari [...] trovando arricchimento dall'ascolto di altri punti di vista"* (FGpost-P2).

## **Diari riflessivi**

I diari riflessivi, a causa dell'emergenza COVID-19, risultano l'unico strumento che ha consentito di svolgere il processo di monitoraggio, in quanto non è stato possibile utilizzare gli strumenti inizialmente previsti per questa fase. I diari riflessivi hanno, pertanto, rappresentato un continuum lungo tutto il processo di monitoraggio e valutazione, in quanto ai/lle moderatori/ici è stato chiesto di compilare i diari all'inizio del percorso, sia prima dell'emergenza COVID-19, che negli ultimi incontri del percorso (post COVID-19).

Dall'analisi dei diari riflessivi sono emerse molte riflessioni, che, da un lato, sottolineano i punti di forza di questo percorso e, dall'altro, ne evidenziano difficoltà strutturali legate al contesto in cui è stato svolto. Di seguito verranno riportati alcuni passi significativi dei diari, scritto sia pre che post COVID-19, con l'obiettivo di restituire la complessità del percorso.

In tabella 5.4 viene riportato il processo di analisi dei risultati, che ha portato alla costruzione di sotto-categorie e categorie.

Codici	Sotto-categorie	Categorie
<i>ritardo di alcune partecipanti, ansia causata dal ritardo, ritardo forzato</i>	Difficoltà connesse all'Istituzione	Difficoltà
<i>mancanza di comunicazione con l'Istituzione interruzioni continue</i>	Difficoltà connesse al gruppo	
<i>gruppo in continuo cambiamento alto coinvolgimento delle partecipanti clima sereno nonostante il contesto spazio per alleggerire la tensione uno spazio di condivisione</i>	Importanza del gruppo	Dinamiche del percorso
<i>attenzione al linguaggio non verbale co-conduzione come lavoro costante di pianificazione</i>	Dinamiche di conduzione	
<i>co-conduzione come sostegno necessità di stimolare la partecipazione l'attenzione alla comprensione</i>	Focus sulle partecipanti	
<i>ridotta numerosità attenzione alle tempistiche ansia di fare delusione.</i>	Focus sull'obiettivo	

Tabella 5.4 Processo di analisi dei risultati relativo ai diari riflessivi



## **Descrizione delle esperienze fatte**

### ***Difficoltà***

I/le moderatori/ici, quando è stato chiesto di descrivere le esperienze fatte, hanno posto enfasi sulle difficoltà riscontrate nel realizzare questo percorso, principalmente *difficoltà connesse all'Istituzione* e *difficoltà connesse al gruppo*.

**Difficoltà connesse all'Istituzione.** Dall'analisi dei diari è emerso come i/le moderatori/ici abbiano dovuto affrontare differenti criticità connesse all'Istituzione: il *ritardo*, nelle sue diverse forme, ad esempio, emerge come difficoltà principale nella totalità dei diari analizzati e pare riconducibile essenzialmente alla mancanza di organizzazione da parte dell'Istituzione carceraria. Gli estratti di seguito riportati mettono in luce come questo fattore sia stato fonte di ostacolo alla partecipazione e di ansia per alcune partecipanti.

Alcuni diari pongono l'accento sul *ritardo di alcune partecipanti*, come si evince dal seguente estratto “[...] *Le altre partecipanti sono arrivate con grande ritardo rispetto alla prima [partecipante][...]*”(D-pre7)

Da altri diari, invece, evidenziano *l'ansia causata dal ritardo* inspiegabile dei/le moderatori/ici, “*Il ritardo ha causato tra le iscritte ansia di attesa. Pronte a scendere all'ora prestabilita hanno dovuto attendere senza sapere il perché. Questo aspetto [...] ha fatto emergere le difficoltà per l'attesa [...]*” (D-pre6)

Altri ancora, focalizzano l'attenzione sul loro *ritardo forzato*, causato da fattori legati all'istituzione “*Il ritardo forzato dovuto a problemi in reparto ci hanno obbligato ad entrare circa un'ora e un quarto più tardi*” (D-pre5).

Strettamente connesso al ritardo a definire le difficoltà connesse con l'Istituzione c'è un altro fattore fonte di criticità: la *mancanza di comunicazione*, percepita anche questa come un ostacolo alla partecipazione di alcune corsiste sia durante la fase pre che post COVID-19. I seguenti estratti evidenziano tali difficoltà vissute dai/le mediatori/ici:

*“Una delle partecipanti era in isolamento fiduciario. La responsabile educatrice era in reparto e abbiamo ricevuto queste informazioni dalle agenti e dalle corsiste una volta arrivati dentro” (D-pre1)*

*“Scendono in 7, quasi tutte di questa fase (tranne che una che non abbiamo capito cosa sia successo ovvero perché non è più tornata dato che sembrava molto coinvolta)” (Dpost9).*

**Difficoltà connesse al gruppo.** I/le moderatori/ici hanno posto l’accento anche su alcune difficoltà che possono essere connesse alla dimensione grupppale. Le *interruzioni continue*, ad esempio, sono state percepite come ostacoli che hanno influito sul grado di partecipazione sia durante la fase pre che post covid. Ciò ha causato perdita di concentrazione e in alcuni casi anche di partecipanti, come emerso dall’analisi di alcuni diari:

*“Quando si sta pensando di iniziare un esercizio pratico sull’ascolto ci si deve nuovamente interrompere per la terapia” (D-pre7);*

*“Abbiamo lasciato un tempo di pausa per le medicine (sono state chiamate). Una di loro non è più tornata, altra ha dovuto andare via per il lavoro” (D-post8);*

Tuttavia, è da sottolineare come ci sia una differenza tra la fase pre e post COVID-19: come emerso da un diario, infatti, le partecipanti nella fase post COVID-19 si prendono il loro tempo *“c’è un cambiamento rispetto a prima. Ora le partecipanti si prendono il loro tempo e non corrono a fare la terapia” (Dpost9).*

Infine, un’altra difficoltà connessa al gruppo concerne la composizione del *gruppo in continuo cambiamento* sia nella fase PRE che POST- COVID-19:

*“Sono arrivate 5 partecipanti tra cui solo due della volta precedente” (D-pre6);*

*“Richiesta di autopresentazione della partecipante inserita negli ultimi due incontri e dei motivi e aspettative riguardo alla sua partecipazione” (D-post11).*

### **Dinamiche del percorso**

Quando è stato chiesto ai/le moderatori/ici di riflettere sul clima percepito e il livello di partecipazione e fare un’analisi del percorso realizzato sono emerse alcune sotto-categorie

riconducibili alla categoria dinamiche del percorso: *importanza del gruppo, dinamiche di conduzione, focus sulle partecipanti e focus sull'obiettivo.*

### ***Clima percepito e livello di partecipazione***

Dall'analisi dei diari, per quanto concerne il clima percepito e il livello di partecipazione, sono emersi due dimensioni fondamentali, che rientrano nella categoria dinamiche del percorso: *l'importanza del gruppo e il ruolo dei mediatori.*

**Importanza del gruppo.** Analizzando i diari, è possibile evidenziare come i/le moderatori/ici abbiano messo in luce *l'importanza del gruppo.* In particolare, gli estratti sotto riportati mettono in luce come tutti/e i/le mediatori/ici abbiano riscontrato un alto coinvolgimento delle partecipanti per tutta la durata del percorso e un clima sereno nonostante il contesto:

*“Il grado di partecipazione e coinvolgimento delle tre corsiste presenti è stato totale, con un livello di attenzione generale alto” (D-pre1);*

*“Clima sereno per quanto possa essere possibile visto il contesto e l'ambiente che risulta essere freddo non solo in termini di temperatura” (D-pre3).*

Dall'analisi dei diari è anche emerso come il progetto abbia rappresentato per il gruppo *uno spazio per alleggerire la tensione e uno spazio di condivisione,* come emerge dagli estratti di seguito riportati: *“Lo spazio risulta essere un momento in cui le partecipanti si alleggeriscono – anche se per poco – di tensione e preoccupazione e si attivano insieme per il gruppo: emerge coesione” (D-pre5);*

*“Luogo e momento di confronto che lascia spazio a condivisioni aperte tra le partecipanti. Lo scambio continuo emerge come uno strumento di confronto fuori dalle mura dei loro piani” (D-pre3)*

**Dinamiche di conduzione.** Dall'analisi dei diari, inoltre, emerge come molta enfasi sia stata posta sul ruolo del/la mediatore/ice, che deve porre molta *attenzione al linguaggio non verbale, alla co-conduzione.*

L'*attenzione al linguaggio non verbale* appare cruciale per monitorare l'andamento del proprio operato, come si evince dalle seguenti verbalizzazioni:

*“Lo stesso linguaggio non verbale delle partecipanti fino a quel momento relativamente rilassato e aperto, si è chiuso” (D-pre1);*

*“Come linguaggio non verbale si nota un'insofferenza nelle altre quando la detenuta prolissa parla. Nessuno le dice di stare zitta ma cominciano a muoversi o a spostare lo sguardo” (D-pre5);*

*“In generale le partecipanti si sono mostrate aperte, con il corpo hanno però manifestato dei “disagi” quando una partecipante monopolizzava il discorso, ma poi si chiarivano le premesse” (D-post9).*

Infine, ampio spazio è stato dedicato alla riflessione sulla *co-conduzione*, percepita, da un lato, come strumento efficace e che crea armonia, dall'altro, come elemento su cui è necessario fare un lavoro costante di pianificazione. I seguenti estratti evidenziano come la co-conduzione sia stata percepita come fonte di sostegno:

*“Mi ha colpito il lavoro che insieme al collega è stato fatto. Noto armonia e scambio continuo. La dinamica di conduzione risulta essere articolate ed armoniosa e si arricchisce di volta in volta. Sento sostegno e condivisione” (D-pre3);*

*“Siamo stati, come co-conduttori, abbastanza efficaci nella gestione del tempo e turno di parola” (D-post8).*

Invece, da alcuni diari emerge più una critica costruttiva connessa alla co-conduzione, come si evince dal seguente estratto:

*Avrei anche voluto condividere di più con [...] prima di questa giornata ma non ho avuto modo di cercarla in modo da comunicarle le mie intenzioni e magari pianificarlo insieme” (D-post11).*

### **Analisi**

Quando è stato chiesto ai/le moderatori/ici di fare un'analisi del percorso che hanno condotto sono state diverse le riflessioni condivise, con un focus centrato in particolare sulle partecipanti e sull'obiettivo, che rientrano nella categoria dinamiche del percorso.

**Focus sulle partecipanti.** Dall'analisi dei diari è emerso come i/le mediatori/ici durante il percorso si siano focalizzati/e sulle partecipanti e sulle loro necessità. In particolare, è emerso come la *necessità*

*di stimolare la partecipazione e l'attenzione alla comprensione siano azioni fondamentali, in particolare da rivolgere a coloro che risultano più timorose e inibite dall'esprimere il proprio pensiero: una mediatrice a tale riguardo riporta come "In alcuni casi è necessario stimolare la partecipazione di una corsista che una volta incoraggiata a parlare esprime con capacità il suo pensiero. Risulta timorosa e poco propensa a partecipare alle discussioni" (D-pre3).*

Un'altra mediatrice mette in luce la necessità di porre *maggiore attenzione alla comprensione da parte delle partecipanti dei compiti loro assegnati: "La non comprensione esatta dei "compiti" da eseguire da parte delle partecipanti tra un incontro e l'altro mi ha fatto pensare che avrei dovuto spiegarli molto più chiaramente e non alla fine degli incontri, quando avevano fretta, anche se le richieste derivavano dall'evolversi delle situazioni"* (D-post10). Infine, la *ridotta numerosità* del gruppo è una criticità emersa dall'analisi di molti diari a cui i/le moderatori/ici provano a dare una spiegazione: *"Rimane critico il numero di beneficiarie di quest'opportunità, sia per le restrizioni imposte dalla pandemia negli incontri in presenza, sia per la gestione di altre attività delle singole persone"* (Dpost11).

**Focus sull'obiettivo.** Dall'analisi di molti diari si evince, inoltre, come tutti/e i/le mediatori/ici abbiano posto il focus sull'obiettivo, dando particolare *attenzione alle tempistiche, e sottolineando come ciò causi ansia di fare e delusione. L'attenzione alle tempistiche e l'ansia di fare, ma di non avere tempo sufficiente e la sensazione di non essere riusciti a raggiungere l'obiettivo prefissato ricorre costantemente sia nella fase pre che post COVID-19, generando delusione, come si evince dagli estratti riportati di seguito:*

*"Il raggiungimento dell'obbiettivo della giornata non è stato pienamente raggiunto. Non ho avuto la capacità di concentrare l'attenzione sui temi più importanti dell'obbiettivo dell'incontro"* (D-pre5);

*"Nonostante fossi consapevole che potesse succedere, alla fine sono rimasta un poco delusa perché non si è fatto manco la metà di quanto programmato quindi quello a cui io avevo pensato è molto probabile non venga più fatto"* (Dpre5).

### **5.5.5. Discussione e riflessioni conclusive**

I due focus group, realizzati a circa un mese di distanza l'uno dall'altro, hanno permesso di fare emergere e mettere a confronto da un lato le riflessioni delle partecipanti *a caldo*, ovvero condivise immediatamente dopo la fine del percorso e dall'altro riflessioni più elaborate, grazie al follow up successivo.

Dall'analisi dei focus group, sia durante il primo che il secondo incontro, dalle metafore utilizzate per definire la mediazione comunitaria e dai benefici evidenziati è possibile affermare come questo percorso sia stato uno strumento di supporto per le corsiste, che ha permesso di implementare l'utilizzo di alcuni strumenti di riflessione e meta cognizione sia a livello individuale che di gruppo; le partecipanti, infatti, in entrambi gli incontri hanno riflettuto, prima individualmente e poi a livello di gruppo, su come la mediazione comunitaria rappresenti uno stile di vita nuovo, che consente la costruzione di un dialogo con l'altro da sé attraverso l'ascolto e il confronto tra punti di vista differenti. Questi dati supportano quanto emerso da precedenti ricerche che hanno evidenziato come le attività proposte all'interno del carcere siano funzionali a favorire maggior capacità di comunicazione interpersonale e di coping (Pankey et al., 2016). Per quanto concerne, invece, i punti di debolezza, dall'analisi dei risultati emerge come le criticità riscontrate siano più di tipo organizzativo: la mancanza di un setting predefinito e sempre accessibile, il turn over continuo delle componenti del gruppo e l'idea che non ci sia un riscontro e una visibilità a livello istituzionale, secondo le partecipanti, rappresenterebbero degli ostacoli alla piena efficacia del percorso svolto. Infatti, come emerge anche in letteratura l'Amministrazione riveste un ruolo fondamentale nel determinare lo stile trattamentale dell'Istituto carcerario che gestisce, influenzando al contempo l'operato del personale penitenziario (Molleman & Van der Broeck, 2014).

Nonostante le diverse criticità, le corsiste hanno evidenziato anche molti punti di forza; in particolare dall'analisi dei risultati è emerso come il percorso di mediazione comunitaria intrapreso abbia portato benefici sia in termini di empowerment individuale che di gruppo. Infatti, questo percorso ha permesso loro da un lato di essere maggiormente consapevoli degli strumenti di

riflessione a loro disposizione e dall'altro di acquisire una chiave di lettura delle dinamiche relazionali diversa e costruttiva, fondata sul “*dialogo e l'ascolto*”. La letteratura a tale riguardo evidenzia come i programmi realizzati all'interno del carcere possono essere funzionali per raggiungere una maggior consapevolezza di sé (Rousseau et al., 2019) e dei propri mezzi (Santi, 2018) e un maggior senso di responsabilità (Van Wormer, 2010).

Le partecipanti, inoltre, in un'ottica di miglioramento dei benefici del progetto hanno ipotizzato la possibilità di poter estendere questo percorso anche alle persone con cui si interfacciano quotidianamente: le agenti di polizia penitenziaria, in quanto la condivisione di strumenti comuni consentirebbe un dialogo e una relazione più proficua. Come sottolineato da Lindberg (2005) il personale che opera nei contesti penitenziari e, in particolare, gli/le agenti che quotidianamente si interfacciano con le detenute esercitano un ruolo fondamentale; i loro comportamenti, infatti, rappresentano la base per costruire una cultura positiva fondata sul rispetto e la fiducia reciproca. Lo stesso autore evidenzia come compito dell'agente penitenziario sia di cogliere le risorse dell'individuo, in ottica di approccio trattamentale efficace.

Infine, per quanto concerne la percezione degli strumenti acquisiti, dai risultati si evidenzia come le partecipanti abbiano la percezione di aver acquisito una maggior consapevolezza delle proprie capacità e una capacità di ascolto e analisi del contesto. A tale riguardo, Zizioli e Colla (2020) evidenziano la necessità di una partecipazione attiva delle detenute nella costruzione e realizzazione di percorsi educativi e di risocializzazione, scommettendo sulla loro resilienza e capacità di essere artefici del proprio destino. Gatti (in Santi, 2018), ancora, evidenzia l'importanza di far ricorso ai diversi linguaggi espressivi per sviluppare maggior capacità di osservazione, ascolto ed espressioni dei conflitti.

Analizzando quanto emerso dai testi scritti delle partecipanti al focus group è possibile affermare come proprio questa maggior presa di consapevolezza abbia portato loro a porre maggior attenzione agli strumenti che vorrebbero ancora acquisire e, pertanto, a definire le aspettative disattese; in particolare le corsiste sia durante il primo che il secondo incontro di monitoraggio hanno

evidenziato, da un lato, la necessità di acquisire maggiori informazioni teoriche relative alla mediazione comunitaria e, dall'altro, di avere uno spazio dove poter confrontarsi con altri gruppi di mediazione comunitaria e poter "esercitare" quanto costruito e condiviso lungo il percorso.

Per quanto riguarda i diari riflessivi, la loro analisi ha permesso di far emergere dinamiche e difficoltà di questo progetto, su cui è fondamentale porre attenzione al fine di implementarne l'efficacia. In particolare, un'area su cui risulta necessario fare una riflessione approfondita è relativa al rapporto con l'Istituzione e la necessità di instaurare un maggior dialogo proficuo. Infatti, dai risultati emerge come i continui ritardi e la mancanza di comunicazione tra il vertice dell'Istituzione e i/le moderatori/ici abbiano fatto da filo conduttore dell'intero percorso. Una criticità, come sottolinea Santi (2018), spesso causata dall'eccessiva burocrazia, che spesso ostacola l'intera organizzazione. Per tale motivo il dialogo e la comunicazione risultano fattori essenziali, al fine di raggiungere un più ampio riconoscimento del valore del progetto e un numero maggiore di partecipanti.

Un altro aspetto su cui risulta fondamentale porre una riflessione concerne la composizione del gruppo: infatti, la dinamicità del gruppo se, da un lato, può risultare positiva, in quanto consente di far aderire un più ampio numero di partecipanti anche a percorso iniziato, dall'altro, potrebbe rappresentare un fattore di rischio in quanto un gruppo in continuo cambiamento ostacola la creazione di quel clima collaborativo e di fiducia tale da permettere una condivisione spontanea di esperienze e vissuti personali, attraverso il confronto, il dialogo e l'ascolto attivo, strumenti fondamentali di tale percorso. Infatti, come emerso anche in letteratura un clima collaborativo rappresenta un'abilità del gruppo cruciale (Rania et al., 2021a; Tarricone & Luca, 2002).

Le dinamiche di conduzione, e in particolare la co-conduzione, rappresentano un altro fattore risultato cruciale dall'analisi dei diari: infatti se, da un lato, tale metodo può risultare stimolante e fonte di arricchimento dall'altro risulta un elemento su cui è necessario fare un lavoro costante (Fabbri, 2013) perché sovrapposizioni e incomprensioni che si possono creare rischiano di minare il



raggiungimento dell'obiettivo, già ostacolato da fattori connessi al contesto particolare come quello carcerario.

Infine, un'ultima riflessione va fatta sui vissuti di ansia sentiti dalla maggior parte dei/le moderatori/ici relativi alla paura di non essere riusciti/e a raggiungere l'obiettivo prefissato anche a causa del tempo a disposizione percepito sempre come ridotto. Come spesso accade, il focus centrato sul raggiungimento dell'obiettivo nel tempo prefissato rischia di diventare una fonte di stress (Brown & Miller, 2000), e non permette di cogliere quanto le relazioni positive instaurate all'interno del gruppo di lavoro e la creazione di un clima di fiducia influiscano positivamente sul benessere individuale e di gruppo, permettendo lo sviluppo di empowerment. Infatti, a tale proposito, dall'analisi dei diari emerge come questo percorso, a cui le partecipanti hanno costantemente preso parte in modo attivo e propositivo, sia stato vissuto come un luogo, uno spazio all'interno del quale alleggerirsi dalle preoccupazioni personali e poter riflettere e confrontarsi.

Per concludere, i dati emersi dal lavoro di monitoraggio fanno emergere l'efficacia di tale percorso sia a livello individuale che di gruppo. Infatti, per le partecipanti questo progetto ha rappresentato un "luogo", all'interno del quale poter riflettere sugli strumenti della mediazione comunitaria, ma anche dove poter condividere dubbi e fragilità, grazie anche al clima di gruppo favorevole che le mediatrici e i mediatori hanno contribuito a instaurare in modo sintonico e costruttivo. Tuttavia, è bene evidenziare come sia necessario porre maggior attenzione agli aspetti organizzativi (la comunicazione con l'Istituzione, la modalità di co-conduzione, il setting, la durata del percorso e il riscontro a livello Istituzionale) e partecipativi (inteso come partecipazione più ampia che coinvolga più attori del sistema), affinché tale percorso si consolidi come strumento di sviluppo e miglioramento a beneficio del singolo e dell'intero sistema. I risultati emersi dal progetto di ricerca-intervento presentato mettono in luce la necessità di strutturare percorsi che tengano conto delle specificità e dei bisogni delle detenute e che mirino a sviluppare in loro una maggior consapevolezza delle proprie risorse e conoscenze, necessarie per gestire in modo efficace i conflitti e instaurare relazioni funzionali sia dentro che, in futuro, fuori le mura.

## **Conclusioni**

Fare ricerca in un'Istituzione totale stimola necessariamente una riflessione sul ruolo che ho rivestito e sul mio posizionamento all'interno del sistema. Considerando il carcere come luogo costituito da una rete di relazioni (Ferreccio & Vianello, 2015), l'aver preso parte a tre differenti tipi di studio, che hanno coinvolto diversi attori del sistema, mi ha dato l'opportunità di assumere una visione più complessa e consapevole delle dinamiche e dei limiti propri del contesto carcerario, che non possono che influenzare il processo stesso di ricerca.

Ascoltare il punto di vista del poliziotto penitenziario, prima, e partecipare alla realizzazione di due progetti intervento, poi, mi ha consentito, in veste di ricercatrice (in qualità di osservatrice in uno e in qualità di conduttrice di focus group nell'altro), di mettere in campo differenti strumenti di ricerca. Strumenti costruiti e ripensati per essere adattati al contesto, che hanno portato alla luce la complessità e le dinamiche di potere insite nel sistema carcerario, che limitano lo spazio decisionale di chi vuole fare ricerca in questo campo (Casale, 2019).

Lo status da me rivestito, studentessa prima e dottoranda successivamente, ha influenzato lo sguardo e l'approccio al contesto, permettendomi di mettere in atto risorse e strumenti di raccolta e analisi dei dati differenti. Non solo lo status, ma anche caratteristiche più intrinseche, quali l'età e l'orientamento di genere, alla luce di un'analisi a posteriori, hanno svolto un ruolo determinante nelle relazioni che strada facendo ho intessuto con i diversi protagonisti del sistema carcerario.

### **Ricercatrice e ricercato: l'importanza dei ruoli rivestiti nella costruzione del dato**

Le criticità che si sono presentate durante questo percorso hanno suscitato alcune riflessioni. Da un lato è emerso come il ruolo da me rivestito e il mio posizionamento abbiano influito nella raccolta, nell'analisi e nella presentazione dei dati (Damsa & Ugelvik, 2017). Dall'altro i dinieghi ricevuti, le lunghe attese, la resistenza dimostrata dall'Amministrazione e dai partecipanti e la continua negoziazione degli strumenti, sono diventati essi stessi oggetto della ricerca (Ferreccio & Vianello, 2015). Ad esempio, nel realizzare la ricerca quantitativa con i poliziotti penitenziari, per ottenere una più ampia adesione da parte degli stessi, ho dovuto trovare la chiave più efficace per comunicare loro

gli obiettivi e l'utilità del progetto che stavo proponendo. Questo sforzo, che ha richiesto un lungo lavoro di riflessione, mi ha consentito di analizzare le possibili cause della resistenza mostrata dai poliziotti, in modo da poter ottenere la loro partecipazione. Inizialmente, infatti, davo per scontato che una ricerca dedicata alla loro figura professionale avrebbe riscontrato da subito molto successo. La letteratura fino ad allora analizzata, mi confermava come la maggior parte delle ricerche fosse focalizzata sui detenuti e come, invece, fosse trascurato il ruolo rivestito dal poliziotto, soprattutto nel contesto italiano. Stavamo proponendo una ricerca dedicata a questa figura professionale, per dar voce ai loro vissuti e a loro benessere lavorativo e individuale, eppure, riscontravamo delle resistenze. La necessità, quindi, di dover investire del tempo per creare un clima di fiducia, che consentisse ai partecipanti di esprimersi liberamente, facendo emergere dubbi e criticità su cui potersi confrontare, mi ha fatto comprendere che la loro resistenza in realtà era dovuta a diffidenza. Il progetto che stavo presentando e su cui pensavo avessero già ricevuto informazioni dall'Amministrazione che mi aveva autorizzato, era per loro del tutto nuovo. Nessuno li aveva informati a riguardo e addirittura alcuni tra loro temevano che io fossi stata mandata dal Ministero per effettuare una sorta di controllo sul loro operato.

Superato lo stupore e la frustrazione iniziale (l'Amministrazione quale valore aveva attribuito al mio progetto? Perché non aveva introdotto ai poliziotti il motivo della mia presenza? Se lo avesse fatto, avrei potuto ottenere una partecipazione più ampia?), ho potuto procedere alla raccolta dei dati riscontrando un'adesione più attiva e consapevole. Questo episodio ha messo in evidenza come sia di cruciale importanza investire del tempo nella costruzione di "relazioni orizzontali" basate sull'ascolto e il riconoscimento reciproco, perché, come affermato da Ferreccio e Vianello (2015), "il ricercatore si trova spesso costretto a camminare quel confine sottile che separa il riconoscimento ufficiale del proprio ruolo dalla diffidenza di chi intende ad ogni costo difendersi da un'indebita intrusione" (p. 334).

Certo, non in tutti gli Istituti ho dovuto affrontare questo tipo di problematicità. Alcune volte, infatti, al mio arrivo non solo trovavo il/la comandante o il/la vice ad attendermi, ma venivo anche

accompagnata e presentata al potenziale gruppo di partecipanti che trovavo raggruppato in una stanza appositamente dedicata. Percepivo, quindi, che ci fosse stato un percorso di informazione condiviso tra l'Amministrazione e i poliziotti relativo al progetto che stavo per proporre e questo aveva sicuramente agevolato la creazione di un clima favorevole e partecipativo, nel quale poter raccogliere i dati, in un'ottica di riconoscimento reciproco dei ruoli rivestiti. Queste esperienze mi hanno fatto riflettere, anche rifacendomi alla letteratura analizzata, su come sia cruciale il clima lavorativo instaurato dai vertici, che influenza notevolmente l'operato e il comportamento di chi è loro sottoposto e su come ogni carcere sia "un regno a sé, governato da un sovrano" (Beneduce et al., 2014), in cui ci sono regolamenti interni a cui chiunque entri deve adeguarsi (Sbraccia & Vianello, 2016).

I successivi progetti di ricerca-intervento cui ho preso parte sempre nel contesto penitenziario, fortunatamente, sono subentrati in una fase più matura del mio percorso di dottorato dandomi l'opportunità di mettere in campo risorse personali differenti e strategie più funzionali per affrontare le diverse problematiche riscontrate. Anche in questo caso ho potuto assistere a diversi livelli di resistenza, messi in campo non tanto dai partecipanti, quanto dall'Amministrazione stessa. Stavolta, tuttavia, è risultato più facile il processo di comprensione delle cause retrostanti. I due progetti proposti hanno coinvolto non solo il personale penitenziario, ma anche i detenuti, dando loro modo di esprimersi e confrontarsi all'interno di uno spazio che sfuggiva al controllo totalizzante dell'Amministrazione. Questo spiega anche l'impossibilità di utilizzare strumenti di audio registrazione con i/le partecipanti detenuti/e, il che ovviamente ha rappresentato un notevole ostacolo alla raccolta dei dati e quindi un limite stesso della ricerca. Inoltre, il sopraggiungere dell'emergenza pandemica, in virtù della necessità di garantire "la sicurezza e l'integrità fisica del ricercatore" (Casale, 2019, p. 88), ma anche dei ricercati, ha rimarcato il limitato spazio decisionale del gruppo di ricerca, che ha dovuto adattare più volte il calendario e gli strumenti da utilizzare, per superare le barriere fisiche e culturali insite in queste Istituzioni, che ostacolano l'accesso a chi non vi appartiene (Casale, 2019).

Nonostante ciò, a mio avviso, la creazione di un clima collaborativo e di fiducia è risultato molto più facile e spontaneo con i partecipanti detenuti, i quali, anzi, a volte con i loro comportamenti esprimevano la necessità di uno spazio e di un tempo che andavano ben oltre gli obiettivi e le tempistiche prefissate dai progetti.

Dedicherei, inoltre, un momento di riflessione particolare al progetto di ricerca intervento destinato alle detenute donne, che rappresenta simbolicamente la chiusura del mio percorso di dottorato, di cui ho curato l'aspetto della valutazione in autonomia. Qui, nonostante il ruolo da me rivestito di curatrice della valutazione di un progetto finanziato fosse formalmente riconosciuto ho dovuto comunque superare la forte resistenza da parte dell'Amministrazione prima di poter effettivamente entrare nell'Istituto. Ho sentito, quindi, nuovamente l'esigenza di fare un lavoro di riflessione e ripensamento per comprenderne le cause. Insieme, quindi, al gruppo di lavoro che ha poi condotto il progetto, abbiamo investito un tempo maggiore per creare un clima favorevole all'interno del quale i/le funzionari/e dell'Amministrazione si sentissero liberi/e di condividere le perplessità che ostacolavano il mio ingresso in carcere. Ed è, in questo modo, che è emerso come il problema non fosse legato, o meglio non solo, a quanto avrebbero potuto condividere le detenute nello spazio loro dedicato, ma a un'incomprensione di base sul motivo reale della mia presenza. In particolare, il termine "valutazione", di cui noi facevamo uso tranquillamente rispetto al progetto intervento proposto, si è rivelato essere la causa principale per la quale sono stata definita "il pomo della discordia" dalle funzionarie stesse. Il loro timore principale, infatti, riguardava il tipo di valutazione che sarei andata a realizzare, e in particolare l'oggetto della valutazione. Che cosa avrei chiesto alle partecipanti? Che motivo c'era di condurre una valutazione? Valutazione rispetto a cosa? Era davvero un'attività necessaria?. Seppur inizialmente risentita dall'etichetta attribuitami, questo episodio, avvenuto comunque verso la fine di un percorso di formazione di dottorato, mi ha portato a riflettere nuovamente sulla necessità costante di investire del tempo in un ascolto attivo dei bisogni espliciti o meno portati da chi, in misura diversa, è coinvolto in questo processo. Qui, complice anche la condivisione di una lunga attesa, cui sia le partecipanti al focus group che io siamo state sottoposte,

il dislivello, la distanza sociale tra ricercatrice e intervistate, così come descritto da diversi autori (Beneduce et al., 2014; Ferreccio & Vianello, 2015; Casale, 2019), sono stati superati con più facilità consentendo la costruzione di uno spazio reale di confronto. Inoltre, le pause durante i nostri due incontri, concordate per consentire alle partecipanti di assumere i propri medicinali, hanno rappresentato un momento informale di scambio spontaneo, che ha favorito la costruzione di un clima non giudicante, all'interno del quale ho assunto il ruolo di portavoce di istanze e riflessioni delle partecipanti, agenti attive nella promozione di uno sviluppo di empowerment individuale e di comunità.

Nonostante i diversi ostacoli emersi durante la realizzazione delle ricerche esposte nei capitoli sopra presentati, i risultati emersi risultano quanto mai attuali e di cruciale importanza per una comprensione più approfondita delle figure che vivono il sistema carcerario e delle complesse dinamiche che avvengono al suo interno.

### **La rappresentazione del poliziotto: dalla letteratura alla ricerca**

La conduzione della ricerca quantitativa realizzata con la polizia penitenziaria ha permesso di evidenziare alcuni aspetti riscontrati precedentemente in letteratura. In particolare, è emerso come sia significativo il ruolo svolto dall'impegno a lavoro, dalla percezione di autonomia e dalla sicurezza di interagire con persone di cultura diversa nel predire il livello di esaurimento emotivo sperimentato. Questi risultati, quindi, fanno riflettere sulla necessità di lavorare su questi fattori, attraverso ad esempio l'implementazione di strategie di coping funzionali affinché il poliziotto penitenziario acquisisca maggior controllo sull'operato da lui svolto, e maggior sicurezza nell'interagire con persone di cultura diversa; ciò avrà necessariamente un impatto positivo non solo sul benessere del singolo, ma sull'intera organizzazione.

Ancora, interessante risultano i fattori che predicano il livello di sensibilità interculturale percepito dal poliziotto penitenziario: l'impegno nel lavoro, il senso di depersonalizzazione e realizzazione personale e il bisogno di competenza. Questi risultati sono determinanti per comprendere più approfonditamente la relazione che intercorre tra il poliziotto penitenziario e il detenuto straniero.

Dalle precedenti ricerche, infatti, abbiamo potuto comprendere come la competenza interculturale sia frutto di una combinazione di capacità personali e variabili contestuali determinanti (Arasaratnam, 2016). Nei contesti di lavoro, soprattutto sociosanitari, viene posta sempre più enfasi sulla necessità di formare il personale sulle competenze interculturali proprio per migliorare la relazione e la capacità di lavorare con un'utenza culturalmente eterogenea. Appare, quindi, ancora più cruciale nel contesto carcerario, dove nel tempo la percentuale di detenuti stranieri è incrementata, lavorare su fattori quali la depersonalizzazione e il bisogno di competenza del poliziotto penitenziario, in quanto essi incidono sulla sensibilità interculturale percepita. Questa, infatti, risulta essere una competenza necessaria per interfacciarsi efficacemente con l'altro culturalmente diverso da sé ed evitare, quindi, incomprensioni e conflitti, che contribuiscono ad ostacolare il raggiungimento dell'obiettivo trattamentale che il carcere si prefigge. Pertanto, dall'analisi della letteratura appare evidente come il clima lavorativo instaurato dai vertici nel contesto carcerario sia determinante nello stabilire il benessere lavorativo percepito dagli agenti (Armstrong & Griffin, 2004) e come il supporto organizzativo impatti in modo diretto e indiretto sulle competenze culturali, riducendo l'incertezza interculturale e migliorando la strategia di coping (Ahn, 2017). Lavorare, quindi, sul clima organizzativo e sul supporto che questo fornisce ai propri dipendenti potrebbe risultare una strategia funzionale per migliorare il benessere lavorativo del singolo riducendo, inoltre, l'incertezza interculturale e migliorando la strategia di coping con importanti ricadute sull'intero sistema organizzativo.

### **I progetti di ricerca intervento: una strada percorribile**

I risultati emersi dai progetti di ricerca intervento realizzati in alcune carceri del Nord Italia mettono in luce la fondamentale importanza di coinvolgere sia il personale penitenziario sia la popolazione detenuta in un processo di costruzione di conoscenze funzionali a gestire conflitti e instaurare relazioni interpersonali efficaci, in un'ottica di sviluppo di empowerment individuale e di comunità. In particolare, il tema dell'intercultura ha giocato un ruolo cruciale nel progetto intervento Inter-Med, soprattutto per quanto concerne la fase realizzata con il personale penitenziario. Questo spazio, infatti, ha rappresentato un luogo per i/le partecipanti all'interno del quale, attraverso la condivisione di

riflessioni e conoscenze, divenire consapevoli delle difficoltà che affrontano quotidianamente nel relazionarsi con detenuti di lingua e cultura diversa dalla loro. Inoltre, le discussioni di gruppo hanno consentito al personale di riflettere anche sulle possibili cause alla base di queste difficoltà riscontrate, ragionando, poi, sulla necessità di colmare la mancanza di conoscenze e di formazione.

La fase laboratoriale, invece, attraverso le parole dei/lle mediatori/ici, ha messo in luce come la differenza linguistica rappresenti un ostacolo alla partecipazione del detenuto straniero ai progetti di ricerca intervento, sottolineando, quindi, la necessità di trovare strumenti e strategie alternative per favorire la loro partecipazione.

Infine, dalla valutazione del progetto di ricerca intervento “Una mediazione tutta al femminile” si può concludere come la realizzazione di percorsi volti alla condivisione e costruzione di strategie efficaci per la gestione dei conflitti e delle relazioni assumano una rilevanza fondamentale nei contesti di reclusione. Infatti, in questo caso, sono state le stesse partecipanti a riflettere su come il progetto le abbia supportate in un percorso di consapevolezza di sé e delle proprie risorse, mostrando come l’incontro con il gruppo di ricerca-intervento abbia rappresentato per loro un’occasione per appropriarsi di un’immagine di sé nel processo di auto-rappresentarsi (Padiglione & Fatigante, 2009).

### **Limiti delle ricerche e implicazioni future**

Le tre ricerche realizzate presentano dei limiti, alcuni dei quali già presentati lungo l’elaborato, che è necessario sottolineare.

Una criticità che accomuna tutte e tre le ricerche svolte è relativa al tempo limitato avuto a disposizione. Sebbene tre anni di dottorato sembrino una quantità di tempo ragionevole, le lunghe attese per ottenere le varie autorizzazioni non hanno permesso di approfondire in maniera adeguata le diverse figure che svolgono un ruolo centrale all’interno del sistema carcerario; infatti, essendo un campo di ricerca, quello relativo alla polizia penitenziaria e ai progetti di ricerca intervento, ancora poco esplorato, alla luce dei risultati emersi risulta evidente la necessità di approfondire alcune aspetti che consentirebbero una conoscenza più completa del sistema.



Alcuni limiti, invece, sono specifici della singola ricerca realizzata. Per quanto riguarda la ricerca quantitativa, ad esempio, la prima criticità è legata al numero di poliziotte penitenziarie, decisamente inferiore al numero di partecipanti maschi; ma questa differenza può essere riconducibile alla proporzione ridotta di poliziotte penitenziarie impiegate negli istituti rispetto ai colleghi maschi.

Inoltre, trattandosi di una ricerca su un argomento molto attuale, non si può escludere che vi siano bias dovuti alla desiderabilità sociale. Un ulteriore limite potrebbe essere dovuto al bias di autoselezione: infatti i partecipanti non sono stati scelti, ma hanno scelto loro di aderire alla ricerca. Tuttavia, nonostante i limiti sopra esposti, la ricerca quantitativa, essendo una delle poche condotte in Italia in questo settore, rappresenta un contributo significativo alla comprensione del benessere individuale organizzativo del poliziotto penitenziario e delle dinamiche che si instaurano col detenuto straniero. Inoltre, nonostante le diverse difficoltà riscontrate per accedere agli Istituti l'adesione al progetto è risultata ampia: infatti 400 poliziotti hanno partecipato alla ricerca a fronte di un numero decisamente inferiore riscontrato nelle ricerche svolte precedentemente in Italia in questo settore.

Relativamente alla ricerca qualitativa collegata al progetto Inter-Med, la principale criticità è stata relativa all'impossibilità di utilizzare strumenti necessari come l'audio registrazione nell'attività svolta con i detenuti che avrebbe consentito di dare voce ai loro vissuti e riflessioni. Questa stessa criticità si ritrova anche nel progetto di ricerca intervento realizzato con le detenute donne. In questo caso un'altra criticità riscontrata è relativa al numero ridotto delle partecipanti, che sono andate ulteriormente diminuendo nel secondo incontro in quanto alcune di loro avevano finito di scontare la loro pena. Tuttavia, l'esiguo numero di detenute che ha partecipato al progetto rispecchia la percentuale decisamente inferiore di detenute donne presente in Italia rispetto ai maschi.

Nonostante i limiti sopra riportati, queste due ricerche rappresentano un contributo che permette di comprendere l'efficacia e l'importanza di realizzare progetti intervento in contesti carcerari lavorando con gruppi e trattando tematiche che coinvolgono le minoranze.

### **Detenuto straniero e donne detenute: quale futuro possibile?**

Un'ultima riflessione va dedicata ai detenuti stranieri e le detenute donne, che rappresentano una minoranza, la prima culturale e la seconda numerica, a cui la letteratura e le stesse normative hanno dedicato un'attenzione minore. Dai risultati delle ricerche emerge, quindi, la necessità di implementare programmi intervento che tengano conto dei bisogni e delle necessità dei gruppi minoritari e che siano volti alla valorizzazione delle specificità del singolo, promuovendo sviluppo di competenze e risorse, necessarie per un reinserimento efficace nella società. A tale riguardo, non meno importante risulta essere la figura del/la poliziotto/a penitenziario/a, il/la quale passando molto tempo a contatto con i detenuti e le detenute riveste un ruolo di cruciale importanza, che può rappresentare una risorsa fondamentale del sistema, su cui fare affidamento per raggiungere il fine ultimo che il carcere si prefigge: il reinserimento in società della persona ristretta. Pertanto, questi dati potrebbero rappresentare un incentivo alla realizzazione di programmi da svolgere in parallelo sia con la popolazione detenuta che con la polizia penitenziaria, al fine di condividere e costruire conoscenze che facilitino la gestione dei conflitti, costruendo relazioni efficaci, in un'ottica di empowerment individuale e di comunità.

## Bibliografia

- Ahn, J. W. (2017). Structural Equation Modeling of Cultural Competence of Nurses Caring for Foreign Patients. *Asian nursing research*, 11(1), 65–73. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.03.001>
- Alves, J., Maia, Â., & Teixeira, F. (2016). Health Conditions Prior to Imprisonment and the Impact of Prison on Health: Views of Detained Women. *Qualitative health research*, 26(6), 782–792. <https://doi.org/10.1177/1049732315617217>
- Andersen, D. R., Andersen, L. P., Gadegaard, C. A., Høgh, A., Prieur, A., & Lund, T. (2017). Burnout among Danish prison personnel: A question of quantitative and emotional demands. *Scandinavian Journal of Public Health*, 45(8), 824–830. <https://doi.org/10.1177/1403494817718644>
- Antaki, C., & Widdicombe, S. (Eds.). (1998). *Identities in talk*. London: Sage
- Antonetti, G., D'Angelo, D., Scampati, P., Croci, I., Mostarda, N., Potenza, S., & Alvaro, R. (2018). The health needs of women prisoners: an Italian field survey. *Annali dell'Istituto superiore di sanita*, 54(2), 96–103. [https://doi.org/10.4415/ANN\\_18\\_02\\_04](https://doi.org/10.4415/ANN_18_02_04)
- Arasaratnam, L.A. (2016). Intercultural competence. Printed from Oxford Research Encyclopedias, Communication. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228613.013.68>
- Archivio di Stato (2008). Il Carcere e la Pena. Retrieved from [http://www.ristretti.it/commenti/2008/agosto/pdf1/carcere\\_pena.pdf](http://www.ristretti.it/commenti/2008/agosto/pdf1/carcere_pena.pdf)
- Arcidiacono, C., Procentese, F., Di Napoli, I. (2012). Migration and situated contexts: natives and Maghrebians inhabitants of San Marcellino (South Italy). *Global Journal of Community Psychology Practice*, 3(4), 2-8. <http://www.gjcpp.org/>
- Arli, S.K. & Bakan, A. B. (2018). An Investigation of the Relationship Between Intercultural Sensitivity and compassion in nurses. *Internazional journal of intercultural relations*, 63(1), 38-42. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2017.12.001>
- Armstrong, G. & Griffin M. (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. *Journal of criminal justice*, 32, 577-592.
- Armstrong, G. S., & Griffin, M. L. (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. *Journal of Criminal Justice*, 32(6), 577–592. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2004.08.007>
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A., & Wells, J. (2015). The Relationship Between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, 42(10), 1066–1082. <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
- Arroyo, J. (2016). *Transculturation, Syncretism, and Hybridity*. In: Martínez-San Miguel, Y., Sifuentes-Jáuregui, B., Belausteguigoitia, M. (eds) *Critical Terms in Caribbean and Latin American Thought. New Directions in Latino American Cultures*. Palgrave Macmillan, New York. [https://doi.org/10.1057/9781137547903\\_12](https://doi.org/10.1057/9781137547903_12)
- Atabay, T. (2009). *Handbook on Prisoners with Special Needs*. Vienna: United Nations Office on Drugs and Crime.
- Avallone F., & Bonaretti M. (2003). *Benessere organizzativo: per migliorare la qualità del lavoro nelle Amministrazioni Pubbliche*. Rubbettino Editore srl. Roma
- Bäärnhielm, S., & Mösko, M. (2012). Cross-cultural training in mental health care--challenges and experiences from Sweden and Germany. *European psychiatry : the journal of the Association of European Psychiatrists*, 27 Suppl 2, S70–S75. [https://doi.org/10.1016/S0924-9338\(12\)75711-5](https://doi.org/10.1016/S0924-9338(12)75711-5)
- Baidawi, S. & Trotter, C. (2016). Psychological Distress Among Older Prisoners. *Journal of Correctional Health Care*, 22(4).354-366. <http://doi.org/10.1177/1078345816669964>
- Baldwin, A., Harvey, C., Wood, E., Bloice, D., & Willis, E. (2021). Correctional officers as participants: Action research in prisons. *Action Research*, 19(3), 574–587. <https://doi.org/10.1177/1476750319895306>
- Bandini, T. & Rocca, G. (2010). *Fondamenti di psicopatologia forense*. Giuffrè editore, Milano.
- Bandini, T., Gatti, U., Malfatti, D., Marugo, M. & Verde, A. (2003). *Criminologia. Il contributo della ricerca alla conoscenza del crimine e della reazione sociale*. Giuffrè, Milano.

- Barajas, E., Gómez, J.V (2020) La necesidad de mediación comunitaria en las sociedades actuales. *Inciso*, 22(2) ; 182-202
- Barnoux, M., & Wood, J.L. (2013). The specific needs of foreign national prisoners and the threat to their mental health from being imprisoned in a foreign country. *Aggression and Violent Behavior*, 18, 240-246. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2012.11.012>
- Barrett, M., Byram, M., Lázár, I., Mompoin-Gaillard, P. & Philippou, S. (2013). Developing Intercultural Competence through Education. Strasbourg: Council of Europe, pp. 34.
- Barrick, K., Lattimore, P. K., & Visser, C. A. (2014). Reentering Women: The Impact of Social Ties on Long-Term Recidivism. *The Prison Journal*, 94(3), 279–304. <https://doi.org/10.1177/0032885514537596>
- Baruch Bush R.A. & Folger J.P. (2004). *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict*. Jossey-Bass Publishers: San Francisco, 304 pp.
- Baruch Bush, R.A. & Folger, J.P. (2005). *The promise of mediation. The transformative approach to conflict*. Jossey Bass, A Wiley Imprint. Pp. 287.
- Battistelli, A., Galletta, M., Odoardi, C., Núñez, J., & Ntalianis, F. (2017). Proposal for a Version of MWMS Across Mediterranean Countries: A Validation Study in Greece, Italy, and Spain. *European Journal of Psychological Assessment*, 33, 104–115. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000277>
- Battistelli, A., Galletta, M., Odoardi, C., Núñez, J., & Ntalianis, F. (2017). Proposal for a Version of MWMS Across Mediterranean Countries: A Validation Study in Greece, Italy, and Spain. *European Journal of Psychological Assessment*, 33, 104–115. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000277>
- Baudino M., (2014). La polizia penitenziaria tra sovraffollamento carcerario e burnout: il dibattito interno [The prison police between prison overcrowding and burnout: the internal debate]. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, 8(2), 104-119.
- Baudino, M., (2014). La polizia penitenziaria tra sovraffollamento carcerario e burnout: il dibattito interno. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza – Vol. VIII– N.2*
- Bauman, Z. (2005). Il carcere, meccanismo di esclusione e di controllo. *Vite di scarto, Laterza*, 106-108.
- Bazgan, M., & Norel, M. (2013). Explicit and Implicit Assessment of Intercultural Competence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 76, 95-99. DOI:[10.1016/J.SBSPRO.2013.04.080](https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2013.04.080)
- Beccaria, C. (1764). *Dei delitti e delle pene*. Letteratura Italiana Einaudi, Milano.
- Beneduce, R., Queirolo Palmas, L. & Oddone, C. (2014). *Loro dentro. Giovani, migranti, detenuti*. Professionaldreamers.
- Bennett, M. J. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(2), 179–196. DOI: [10.1016/0147-1767\(86\)90005-2](https://doi.org/10.1016/0147-1767(86)90005-2)
- Bentham, J. (1791.). *Panopticon; or the Inspection-House*. Dublin: Payne.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 46, 5–68.
- Berry, J. W. (2003). Conceptual approaches to acculturation. In K. Chun, P. Balls-Organista, & G. Marin (Eds.), *Acculturation* (pp. 3–37). Washington: APA Press.
- Berry, J. W. (2005). Acculturation: Living successfully in two cultures. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 697–712.
- Berry, J. W. (2015). Acculturation. In J. E. Grusec & P. D. Hastings (Eds.), *Handbook of socialization: Theory and research* (pp. 520–538). The Guilford Press.
- Berry, J. W., Kalin, R., & Taylor, D. (1977). *Multiculturalism and ethnic attitudes in Canada*. Ottawa: Ministry of Supply and Services.
- Bertagna, G., Ceretti, A. & Mazzucato, C. (2015). *Il libro dell'incontro. Vittime e responsabili della lotta armata a confronto* [The book of the meeting. Comparison between victims and perpetrators of the armed struggle], Il Saggiatore: Milan.
- Bhui, H. S. (2009). *Race and criminal justice*. SAGE Publications Ltd, <https://dx.doi.org/10.4135/9781446215951>
- Bierie, D. M., & Mann, R. E. (2017). The history and future of prison psychology. *Psychology, Public Policy, and Law*, 23(4), 478–489. <https://doi.org/10.1037/law0000143>

- Bigoni, M., Antonelli, V., Cafaro, E.M., D'Alessio, R., & Funnell, W. (2020). Accounting for the 'deviant' in 19th century Italian prisons. *Critical Perspectives on Accounting*, 66, 102087. DOI:10.1016/J.CPA.2019.06.001
- Binswanger, I. A., Merrill, J. O., Krueger, P. M., White, M. C., Booth, R. E., & Elmore, J. G. (2010). Gender differences in chronic medical, psychiatric, and substance-dependence disorders among jail inmates. *American Journal of Public Health*, 100, 476–482.
- Bloom, T., & Bradshaw, G. A. (2021). Inside of a Prison: How a Culture of Punishment Prevents Rehabilitation. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/pac0000572>
- Bloor M. (2001). Focus groups in social research. London: Sage. <https://doi.org/10.4135/9781849209175>.
- Bonfanti, E., De Luise, D. & Morelli, M. (2016). *Dannati, chi?* [Damned, who?], in *Paideutika*, 24, 75-82.
- Boqué Torremorell (2003). *Cultura de mediación y cambio social* [Culture of mediation and social change]. Gedisa Editorial: Barcellona.
- Bosworth, M. (2012). Subjectivity and identity in detention: Punishment and society in a global age. *Theoretical Criminology*, 16(2), 123–140. <https://doi.org/10.1177/1362480612441116>
- Bourbonnais, R., Jauvin, N., Dussault, J., & Vézina, M. (2007). Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and mental health among correctional officers. *International journal of law and psychiatry*, 30(4-5), 355–368. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.008>
- Braun V, Clarke V. *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publications; 2021.
- Brosens, D., De Donder, L., Smetcoren A. & Dury, S. (2019): Exploring Educational Opportunities for Foreign National Prisoners in Europe. *Scandinavian Journal of Educational Research*, DOI: 10.1080/00313831.2018.1557742
- Brouwer, J. (2020). Bordered penalty in the Netherlands: The experiences of foreign national prisoners and prison officers in a crimmigration prison. *Punishment & Society*, 22(5), 703–722. <https://doi.org/10.1177/1462474520915825>
- Brown, T. M., & Miller, C. E. (2000). Communication Networks in Task-Performing Groups: Effects of Task Complexity, Time Pressure, and Interpersonal Dominance. *Small Group Research*, 31(2), 131–157. <https://doi.org/10.1177/104649640003100201>
- Bruhn, A. & Nylander, P. A. (2012). Professionalization of prison officers in Sweden and Norway: Two routes, two different goals. *Journal of a criminal justice*, 43, 73-85.
- Bussu, A., & Patrizi, P. (2013). Best practices of a promotional and restorative community. Retrieved from <http://www.freedomwings-project.eu/it/web/projectdeliverables-68>
- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Publishing House: Multilingual Matters, Philadelphia. pp. 109-110
- Camera dei Deputati (2022). Carceri. Available at: <https://leg16.camera.it/465?area=16&tema=514&Carceri>
- Carlan, P., & McMullan, E. (2009). Contemporary snapshot of policewomen attitudes. *Women and Criminal Justice*, 19, 60–79
- Carlson, J. R., Anson, R. H., & Thomas, G. (2003). Correctional Officer Burnout and Stress: Does Gender Matter? *The Prison Journal*, 83(3), 277–288. <https://doi.org/10.1177/0032885503256327>
- Carson, S. (2008). Health during Industrialization: Evidence from the Nineteenth-Century Pennsylvania State Prison System. *Social Science History*, 32(3), 347-372. doi:10.1017/S0145553200013985
- Casale, G. (2019). Le difficoltà di accesso al carcere e i limiti alla ricerca qualitativa. *Culture e Studi del Sociale*, 4(1), 77-93. Disponibile / Retrieved <http://www.cussoc.it/index.php/journal/issue/archive>
- Caselli, G. (2000). *Stranieri e carcere*. Diritto, immigrazione e cittadinanza,3. FrancoAngeli.
- Castelpietra, G., Egidi, L., Caneva, M., Gambino, S., Feresin, T., Mariotto, A., Balestrieri, M., De Leo, D., & Marzano, L. (2018). Suicide and suicides attempts in Italian prison epidemiological findings from the "Triveneto" area, 2010-2016. *International journal of law and psychiatry*, 61, 6–12. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2018.09.005>
- Castelpietra, G., Egidi, L., Caneva, M., Gambino, S., Feresin, T., Mariotto, A., Balestrieri, M., De Leo, D., & Marzano, L. (2018). Suicide and suicides attempts in Italian prison epidemiological findings from



- the "Triveneto" area, 2010-2016. *International journal of law and psychiatry*, 61, 6–12. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2018.09.005>
- Castiglione, C., Rampullo, A., & Giovinco, C. (2017). Self-representations, burnout syndrome, and job satisfaction among correctional officers. *TPM-Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 24(4), 571–581.
- Chamberlen, A. (2016). Embodying prison pain: Women's experiences of self-injury in prison and the emotions of punishment. *Theoretical Criminology*, 20(2), 205–219. <https://doi.org/10.1177/1362480615595283>
- Charmaz, K. (2014) *Constructing grounded theory: A practical guidethrough qualitative analysis*. Los Angeles, CA: Sage.
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2000). The development and validation of the intercultural sensitivity scale. *Human Communication*, 3, 2000, pp. 1-15.
- Chun Tie, Y., Birks, M., & Francis, K. (2019). Grounded theory research: A design framework for novice researchers. *SAGE Open Medicine*. <https://doi.org/10.1177/2050312118822927>
- Ciuffoletti, S. (2014). Le politiche legislative sulla detenzione femminile in Italia. Tra effettività e propaganda. *Il Mulino. Rivisteweb*, 3, 47-71. doi: 10.7383/81664
- Clemmer, D. (1940). *The Prison community*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cohen, J. (1977). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. New York: Academic Press.
- Colbert, A. M., Goshin, L. S., Durand, V., Zoucha, R., & Sekula, L. K. (2016). Women in Transition: Experiences of Health and Health Care for Recently Incarcerated Women Living in Community Corrections Facilities. *Research in nursing & health*, 39(6), 426–437. <https://doi.org/10.1002/nur.21742>
- Colledani, D., Capozza, D., Falvo, R., & Di Bernardo, G. A. (2018). The work-related basic need satisfaction scale: an Italian validation. *Frontiers in psychology*, 9, 1859. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01859>
- Coppola I, Rania N, Pinna L. (2021). Reception Social Services for Migration Families in Italy: Strength, Critical Aspects, and Challenges. *Research on Social Work Practice*, 31(4):375-381. doi:10.1177/1049731520985613
- Cosentino, N. (2012). L'operatore penitenziario e i detenuti stranieri: un'indagine esplorativa. Available at [https://www.dirittopenitenziarioecostituzione.it/images/pdf/saggi/N\\_Cosentino\\_Operatore\\_penitenziario\\_e\\_detenuti\\_stranieri.pdf](https://www.dirittopenitenziarioecostituzione.it/images/pdf/saggi/N_Cosentino_Operatore_penitenziario_e_detenuti_stranieri.pdf)
- Cowan, B. A. (2019). *Incarcerated women: Poverty, trauma and unmet need*. American Psychological Association. <https://www.apa.org/pi/ses/resources/indicator/2019/04/incarcerated-women>.
- Crewe, B., Liebling, A., & Hulley, S. (2011). Staff culture, use of authority and prisoner quality of life in public and private sector prisons. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 44(1), 94–115. <https://doi.org/10.1177/0004865810392681>
- Croux, F., Vandavelde, S., Claes, B., Brosens, D., & De Donder, L. (2021). An appreciative inquiry into foreign national prisoners' participation in prison activities: The role of language. *European Journal of Criminology*. <https://doi.org/10.1177/14773708211000633>
- Damsa, D. & Ugelvik, T. (2017). A Difference That Makes a Difference? Reflexivity and Researcher Effects in an All-Foreign Prison. *International Journal of Qualitative Methods*. 16. 160940691771313. 10.1177/1609406917713132
- D. De Luise & M. Morelli (2012). *Mediazione comunitaria: un'esperienza possibile* [Community mediation: a possible experience]. Roma: Libellula, 357 pp.
- D'angelo, C., Gozzoli, C., Gazzaroli, D. & Mezzanotte, D. (2018): Experiences and consequences on prison police's well-being. *World Futures, The Journal of New Paradigm Research*, 1-19. DOI: 10.1080/02604027.2018.1445908
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 32, 125-136.
- De Luise D. & Morelli M., (2010). *Tracce di mediazione (Traces of mediation)*. Monza: Polimetric.
- De Luise, D. & Morelli, M. (2019). *Per continuare a sorridere [To keep smiling]*, in M. Bergamaschi, D. De Luise and J.P. Santi (eds.) *Lavoro sociale, cultura e partecipazione: l'esperienza di San Marcellino*

- [Social work, culture and participation: the experience of San Marcellino], FrancoAngeli: Milano, 83-105.
- De Luise, D. & Morelli M., (2017). *Tracce di mediazione. Mediazione comunitaria: dalla coesistenza alla convivenza*. Zona Editore.
- De Luise, D. & Morelli, M. (2007). "Cultura della mediazione e lavoro nel sociale [Culture of mediation and social work]" in F. Chessa and M. Morelli (eds.) *Cultura e tecniche della mediazione [Culture and techniques of mediation]*, Cuec: Cagliari, 33-38.
- De Luise, D. & Morelli, M. (2016) "Mediazione comunitaria a Genova: un cammino aperto [Community mediation in Genoa: an open path]" in De Luise, D. and Morelli, M. (eds.) *Longitudini e latitudini: esperienze di mediazione [Longitudes and latitudes: experiences of mediation]*, Zona Editrice: Genova.
- Deardoff, D.K. (2011). Assessing intercultural competence. New direction for institutional research. *NEW DIRECTIONS FOR INSTITUTIONAL RESEARCH*, no. 149, Spring 2011 © Wiley Periodicals, Inc. Published online in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com) • DOI: 10.1002/ir.381
- DeMichele, M. (2015). Prisons and Imprisonment. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2nd edition, 18. <http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.45008-7>
- Dewey, J. (1933). *How We Think: a Restatement of the Relation of Reflective Thinking to the Educative Process*. Boston, MA: D.C. Heath & Co Publishers
- Di Stefano, M., Di Meo, C., Calabrese, R., D'imperio, F. – Fossati, C. – Giovannangeli, S. F. – Gallo, C. – Isonne, L., Giura, V. & Beraldo, V. (2013). L'emergenza del sistema carcerario italiano. *Archivio Penale*, 2. Available at [http://www.antoniocasella.eu/archiva/DiStefano\\_2013.pdf](http://www.antoniocasella.eu/archiva/DiStefano_2013.pdf)
- Dial, K. C., Downey, R. & Goodlin, W. E. (2010). The job in the joint: The impact of generation and gender on work stress in prison. *Journal of Criminal Justice*, 38, 609-615.
- Dial, Kelly Cheeseman & Downey, Ragan A. & Goodlin, Wendi Elizabeth, 2010. The job in the joint: The impact of generation and gender on work stress in prison. *Journal of Criminal Justice*, Elsevier, vol. 38(4), 609-615
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71–75. [https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901\\_13](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13)
- Dowden, C., & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47. DOI: [10.1016/J.JCRIMJUS.2003.10.003](https://doi.org/10.1016/J.JCRIMJUS.2003.10.003)
- Eide, H.M., & Westheim, K. (2020). Norwegian Prison Officers' Perspectives on Professionalism and Professional Development Opportunities in their Occupation. *Journal of Prison Education and Reentry*. 2020, 6 (3), 316-332. <https://doi.org/10.25771/5qqj-fy02>
- Ellison, J.M. & Caudill, J.W. (2020). Working on local time: Testing the job-demand-control-support model of stress with jail officers. *Journal of Criminal Justice* 70, 101717. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101717>
- Esposito, C. (2020). Ruolo del corpo polizia del di penitenziaria nella osservazione scientifica della personalità. *Dis Crimen*.
- Evans, L. (2006) Locked Up, Then Locked Out. *Women & Therapy*, 29:3-4, 285-308, DOI: [10.1300/J015v29n03\\_15](https://doi.org/10.1300/J015v29n03_15)
- Fabbri, V. (2013). *Il Gruppo e l'intervento sociale. Progettare, condurre, valutare*. Carocci Faber. 160 pp.
- Fantasia, V., Zucchermaglio, C., Fatigante, M., & Alby, F. (2021). 'We will take care of you': Identity categorisation markers in intercultural medical encounters. *Discourse Studies*, 23(4), 451–473. <https://doi.org/10.1177/14614456211009060>
- Fantini, Alvino and Tirmizi, Aqeel, "Exploring and Assessing Intercultural Competence" (2006). World Learning Publications. Paper 1. [http://digitalcollections.sit.edu/worldlearning\\_publications/1](http://digitalcollections.sit.edu/worldlearning_publications/1)
- Farnese, M. L., Barbieri, B., Belló, B., & Bartone, P.T. (2017). Don't abandon hope all ye who enter here: The protective role of formal mentoring and learning processes on burnout in correctional officers. *Work*, 58(3), 319–331. DOI: [10.3233/WOR-172628](https://doi.org/10.3233/WOR-172628)
- Fasulo, A. & Zucchermaglio, C. (2002). My selves and I: Identity markers in work meeting talk. *Journal of Pragmatics* 34(9): 1119–11. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(01\)00051-0](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(01)00051-0)

- Faul, F. and Erdfelder, E. (1992). *GPOWER a priori-, post-hoc-, and Compromise Power Analyses (or) MS-DOS [Computer Program]* Bonn, Germany. Bonn University.
- Favretto, A. R. & Sarzotti, C., a cura di (1999). *Le carceri dell'aids. Indagine su tre realtà italiane*, L'Harmattan Italia, Torino.
- Ferreccio, V. & Vianello, F. (2015). La ricerca in carcere in Argentina e in Italia. Strategie del penitenziario e pratiche di resistenza. *Etnografia e ricerca qualitativa*, Il Mulino, Rivisteweb, 2. doi: 10.3240/80821
- Fazel S, Wolf A, Geddes JR. (2013). Suicide in prisoners with bipolar disorder and other psychiatric disorders: a systematic review. *Bipolar Disord.* 15, 491–95. 10.1111/bdi.12053
- Fazel, S., Ramesh, T., & Hawton, K. (2017). Suicide in prisons: an international study of prevalence and contributory factors. *The lancet. Psychiatry*, 4(12), 946–952. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(17\)30430-3](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(17)30430-3)
- Federal Bureau of Prisons, 2022. Correctional officer. Available at: <https://www.bop.gov/jobs/positions/index.jsp?p=Correctional%20Officer>
- Ferrari G. (2016). Pena condivisa. *Rischi psicosociali e valorizzazione della professionalità degli operatori dell'Amministrazione penitenziaria* [Penalty shared. Psychosocial risks and enhancement of the professionalism of the prison administration staff], Edizioni FerrariSinibaldi: Milano, 148 pp.
- Festa R., Elementi di diritto penitenziario, l'ordinamento penitenziario e l'organizzazione degli istituti di prevenzione e pena, II ed. Napoli, Simone, 1984.
- Fiorucci, M. (2017). Educators and cultural mediators: the intercultural training of educators, *Pedagogia Oggi*. Rivista SPIED.
- Foley, G. (2020). Mediación comunitaria La mediación comunitaria. Una práctica social transformadora. La trama, *Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*, 67.
- Fondazione Arché (2022). Donne oltre le Mura. Available at <https://arche.it/cosa-facciamo/oltre-la-pena/donne-oltre-mura/>
- Foucault, M. (1993). *Sorvegliare e Punire*. Einaudi: Torino.
- Franklin, T. W., Franklin, C. A., & Pratt, T. C. (2006). Examining the empirical relationship between prison crowding and inmate misconduct: A meta-analysis of conflicting research results. *Journal of Criminal Justice*, 34(4), 401–412. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2006.05.006>
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the Oppressed*. Continuum, New York, 183 pp.
- Gaes, G. G., & McGuire, W. J. (1985). Prison Violence: The Contribution of Crowding Versus Other Determinants of Prison Assault Rates. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 22(1), 41–65. <https://doi.org/10.1177/0022427885022001003>
- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M. Crevier-Braud, L., van den Broeck, A., Aspel, A. K., Bellerose, J., Benabou, C., Chemolli, E., Güntert, S.T., Halvari, H., Indiyastuti, D. L., Johnson, P.A., Molstad, M. H., Naudin, M., Ndao, A., Olafsen, A. H., Roussel, P., Wang Z. & Westbye, C. (2015). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24:2, 178-196. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.877892>
- Gazzetta Ufficiale (2010). Formazione della polizia penitenziaria. Available at: [https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie\\_generale/caricaArticolo?art.versione=1&art.idGruppo=0&art.flagTipoArticolo=0&art.codiceRedazionale=010G0224&art.idArticolo=4&art.idSottoArticolo=1&art.idSottoArticolo1=10&art.dataPubblicazioneGazzetta=2010-12-01&art.progressivo=0](https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaArticolo?art.versione=1&art.idGruppo=0&art.flagTipoArticolo=0&art.codiceRedazionale=010G0224&art.idArticolo=4&art.idSottoArticolo=1&art.idSottoArticolo1=10&art.dataPubblicazioneGazzetta=2010-12-01&art.progressivo=0)
- Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (2022). Ordinamento del Corpo di polizia penitenziaria. Available at: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1990/12/27/090G0421/sg;>
- Giménez C. (2010). *Mediazione interculturale. Teoria, metodo e pratica nell'esperienza di un'equipe universitaria* [Intercultural mediation. Theory, method and practice in the experience of a university team](1994-2009) in D. De Luise and M. Morelli (eds.) *Mediazione tra prassi e cultura: oltre i risultati di una ricerca* [Mediation between praxis and culture: beyond the results of a research], Polimetrica: Monza, 145-151.
- Giménez C. (2018). *Trabajando la mediación comunitaria. Reflexiones, experiencias y propuestas* [Working community mediation. Reflections, experiences and proposals] in A. Nató, L. Montejo and O.



- Negredo Carrillo (eds.) *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambios* [Community mediation. Routes, feelings and voices in times of change], Astrea: Buenos Aires.
- Giménez, C. (2019). *Teoría y práctica de la mediación intercultural. Comunidad, diversidad y conflicto* [Theory and practice of intercultural mediation. Community, diversity and conflict], Editorial Reus: Madrid.
- Ginn, S. (2013). Women prisoners. *BMJ Clinical research*, 346. DOI: [10.1136/bmj.e8318](https://doi.org/10.1136/bmj.e8318)
- Glaser, B.G. & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of gronde theory: Strategies for qualitative research*, Chicago, New York, Aldine de Gruyter, trad. It. *La scoperta della GT*, Roma: Armando, 2009.
- Glossario del Ministero della Giustizia (2022). Available at <https://www.giustizia.it/resources/cms/documents/glossario.pdf>
- Goffman, E. (1961). "Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates". Doubleday Broadway Publishing Group, a division of Random House, Inc.
- Gómez Olivera, M. (2005). *Mediación comunitaria: bases para implementar un centro de mediación comunitaria y de resolución de conflictos*. Argentina: Espacio editorial.
- Gordon MM. *Assimilation in American life*. New York: Oxford University Press 1964.
- Gorjón Gómez, F. J. (2017). *Mediación, su valor intangibles y efectos operativos. Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos*. México: Tirant lo Blanch
- Gremigni, P., Del Bene, S., & Tossani, E. (2010). Condizione post-traumatica e disagio/benessere psicologico in un gruppo di detenuti: Un'analisi dei cluster [Post-traumatic condition and psychological distress/well-being in a group of prisoners]. *Rivista Di Psichiatria [Psychiatry Journal]*, 45(4), 244–253.
- Hammer, M. R., Bennett, M. J., & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The Intercultural Development Inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, 27(4), 421–443. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(03\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(03)00032-4)
- Harizanova, S., & Stoyanova, R. (2020). Burnout among nurses and correctional officers. *Work (Reading, Mass.)*, 65(1), 71–77. <https://doi.org/10.3233/WOR-193059>
- Harrison, G. & Turner, R. (2011). Being a 'Culturally Competent' Social Worker: Making Sense of a Murky Concept in Practice, *The British Journal of Social Work*, 41(2), 333–350, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq101>
- Hayes, A.F., *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*, The Guilford Press, New York, 2013.
- Hemmens, C. & Marquat, J. (2000). Friend or foe? Race, age, and inmate perception of inmate-staff relations. *Journal of Criminal Justice*, 28, 297-312.
- Hogan, N. L., Lambert, E. G., Jenkins, M., & Hall, D. E. (2009). The impact of job characteristics on private prison staff: Why management should care. *American Journal of Criminal Justice*, 34(3-4), 151–165. <https://doi.org/10.1007/s12103-009-9060-8>
- Hovey JD. Acculturative Stress, Depression, and suicidal Ideation in Mexican Immigrants. *Cultur Divers Ethnic Minor Psychol.* 2000;6(2):134- 51.
- Howard, J. (1777). *The state of the prisons in England and Wales: with preliminary observation, and an account of some foreign prisons*. Warrington: Printed by William Eyres.
- Høyrup, S., and Elkjaer, B. (2006). "Reflection – taking it beyond the individual," in *Productive Reflection at Work: Learning for Changing Organizations*, eds D. Boud, P. Cressey, and P. Docherty (New York, NY: Routledge), 29–43.
- Huey, M. P., & McNulty, T. L. (2005). Institutional conditions and prison suicide: Conditional effects of deprivation and overcrowding. *The Prison Journal*, 85(4), 490–514.
- IO1 (2020). Intellectual Output 1 IO1 Cooperatively Transmediate Project, Research Study Available on <https://act.unige.it/sites/act.unige.it/files/2021-10/IO1%20def.pdf>. Last Access: 22 January 2022.
- Istat (2019). *Detenuti adulti presenti nelle carceri italiane. Provenienza geografica*. Available at <http://dati.istat.it/Index.aspx?QueryId=25271#>

- Iversen V. C., Mangerud W. L., Eik-Nes T. T. & Kjelsberg Ellen (2013) Communication Problems and Language Barriers Between Foreign Inmates and Prison Officers. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 11:1, 65-77, DOI: 10.1080/15562948.2013.759042
- Kalemi, G. Michopoulos, I., Efstathiou, V., Tzeferakos, G., Gkioka, S., Gournellis R. & Athanassios Douzenis (2019): Self-esteem and aggression in women: differences between female prisoners and women without criminal records. *Women & Health*, DOI: 10.1080/03630242.2019.1593284
- Kauffman, K. (1992). Prison officers and their world. *Journal of criminal justice*, 20, 573-577.
- Kazemian, L. & Andersson, C. (2012). The French Prison System: Comparative insights for policy and practice in New York and the United States. New York, NY: Research and Evaluation Center, John Jay College of Criminal Justice, City University of New York.
- Koshy, K., Limb, C., Gundogan, B., Whitehurst, K., & Jafree, D. J. (2017). Reflective practice in health care and how to reflect effectively. *International journal of surgery. Oncology*, 2(6), e20. <https://doi.org/10.1097/IJ9.0000000000000020>
- Koshy, K., Limb, C., Gundogan, B., Whitehurst, K., & Jafree, D. J. (2017). Reflective practice in health care and how to reflect effectively. *International journal of surgery. Oncology*, 2(6), e20. <https://doi.org/10.1097/IJ9.0000000000000020>
- Kowalski, M. A. (2020). Hiring and Training Requirements for Correctional Officers: A Statutory Analysis. *The Prison Journal*, 100(1), 98–125. <https://doi.org/10.1177/0032885519882342>
- Kruttschnitt, C., & Vuolo, M. (2007). The cultural context of women prisoners' mental health: A comparison of two prison systems. *Punishment & Society*, 9(2), 115–150. <https://doi.org/10.1177/1462474507074746>
- Kruttschnitt, C., Dirkzwager, A., & Kennedy, L. (2013). Strangers in a strange land: coping with imprisonment as a racial or ethnic foreign national inmate. *The British journal of sociology*, 64(3), 478–500. <https://doi.org/10.1111/1468-4446.12028>
- Kyprianides, A., & Easterbrook, M. J. (2020). “Finding Rhythms Made Me Find My Rhythm in Prison”: The Role of a Music Program in Promoting Social Engagement and Psychological Well-being Among Inmates. *The Prison Journal*, 100(4), 531–554. <https://doi.org/10.1177/0032885520939316>
- Kyprianides, A., & Easterbrook, M. J. (2020). Social Factors Boost Well-Being Behind Bars: The Importance of Individual and Group Ties for Prisoner Well-Being. *Applied psychology. Health and well-being*, 12(1), 7–29. <https://doi.org/10.1111/aphw.12171>
- Lambert E.G., Michael Reynolds, K., Paoline III, E. A. & Watkins, R. C. (2004). The effects of occupational stressors on jail staff job satisfaction, *Journal of Crime and Justice*, 27(1), 1-32, DOI: 10.1080/0735648X.2004.9721627
- Lambert EG, Hogan NL, Altheimer I. (2010a) An Exploratory Examination of the Consequences of Burnout in Terms of Life Satisfaction, Turnover Intent, and Absenteeism Among Private Correctional Staff. *The Prison Journal*.90(1):94-114. doi:10.1177/0032885509357586
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Barton-Bellessa, S. M., & Jiang, S. (2012b). Examining the relationship between supervisor and management trust and job burnout among correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 39(7), 938–957. <https://doi.org/10.1177/0093854812439192>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Dial, K. C., Jiang, S., & Khondaker, M. I. (2012a). Is the Job Burning Me Out? An Exploratory Test of the Job Characteristics Model on the Emotional Burnout of Prison Staff. *The Prison Journal*, 92(1), 3–23. <https://doi.org/10.1177/0032885511428794>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Moore, B., Tucker, K., Jenkins, M., Stevenson, M., & Jiang, S. (2009). The impact of the work environment on prison staff: The issue of consideration, structure, job variety, and training. *American Journal of Criminal Justice*, 34, 166-180. DOI:10.1007/S12103-009-9062-6
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B. & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment, *The Social Science Journal*, 53:1, 22-32, DOI: 10.1016/j.soscij.2015.10.001
- Lambert, E., Hogan, N., Jiang, S, Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. & Dupuy, P. (2010b). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16

- Lambert, E., Kim, B., Keena, L.D., & Cheeseman, K. (2017) Testing a gendered models of job satisfaction and work stress among correctional officers, *Journal of Crime and Justice*, 40:2, 188-203, DOI: [10.1080/0735648X.2015.1074092](https://doi.org/10.1080/0735648X.2015.1074092)
- Lambert, E.G., Qureshi, H., Frank, J. *et al.* Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and Their Associations with Job Burnout Among Indian Police Officers: a Research Note. *J Police Crim Psych* 33, 85–99 (2018). <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9236-y>
- Lassetter JH, Callister LC. The Impact of Migration on the Health of Voluntary Migrants in Western Societies, *J Transcult Nurs* 2009;20(1):93- 104.
- Latessa, E. J. (2004). The challenge of change: correctional programs and evidence-based practices. *Criminology & Public Policy*, 3(4), 547-559. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1745-9133.2004.tb00061.x>
- Lerman, A. & Page, J. (2012). The state of the job: An embedded work role perspective on prison officer attitudes. *Punishment & Society*, 14 (5), 503-529.
- Lerman, A. E., & Page, J. (2012). The state of the job: An embedded work role perspective on prison officer attitudes. *Punishment & Society*, 14(5), 503–529. <https://doi.org/10.1177/1462474512464135>
- Lindberg, O. (2005). Prison cultures and social representations: The case of Hinseberg, a women’s prison in Sweden. *International Journal of Prisoner Health*, 1, 143-161. DOI:[10.1080/17449200600553076](https://doi.org/10.1080/17449200600553076)
- Lombardi, L. (2020). Maternità in carcere. Una ricerca sulla salute riproduttiva delle donne negli Istituti a custodia attenuata per madri detenute (ICAM). *Il Mulino. Rivisteweb*, 3. doi: 10.1447/99923)
- López, S. K., Ramos Morales, M.L., & Toa, B.Z. (2020). La mediación comunitaria como estrategia de apropiación del desarrollo social. *Meidaciones sociales* 19, 1-7. DOI:[10.5209/meso.72591](https://doi.org/10.5209/meso.72591)
- Losa, G., Morlacchi, N., Rovelli, F. *Mediazione tra pari nella II casa di reclusione di Milano-Bollate: un esempio di restorative justice*. In Santi, J.P. (ed.), (2018). *Mediazione comunitaria in ambito penitenziario. L’esperienza tra pari nella II Casa di Reclusione di Milano- Bollate* [Community mediation in the penitentiary sector. The experience of peers in the Second Prison House of Milan-Bollate], Editrice Zona: Genova
- Losa, G., Morlacchi, N., Rovellini, F. (2018). “*Mediazione tra pari nella II Casa di Reclusione di Milano-Bollate: un esempio di Restorative Justice* [Peer mediation in the Milan-Bollate II Prison House: an example of Restorative Justice]” In: Santi, J.P. (2018). *Mediazione comunitaria in ambito penitenziario. L’esperienza tra pari della II casa di reclusione di Milano Bollate* [Community mediation in the penitentiary sector. The peer experience of the second prison house in Milan Bollate], Editrice ZONA: Genova.
- Luke, R. J., Daffern, M., Skues, J. L., Trounson, J. S., Pfeifer, J. E., & Ogloff, J. R. P. (2021). The Effect of Time Spent in Prison and Coping Styles on Psychological Distress in Inmates. *The Prison Journal*, 101(1), 60–79. <https://doi.org/10.1177/0032885520978475>
- Luque-Ribelles, V., Herrera-Sánchez, I. M., & García-Ramírez, M. (2017). Experiences of oppression, liberation, and well-being among Moroccans in Andalusia. *Journal of Community Psychology*, 45(7), 831–845. <https://doi.org/10.1002/jcop.21895>
- Macdonald M. (2013). Women prisoners, mental health, violence and abuse. *International journal of law and psychiatry*, 36(3-4), 293–303. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2013.04.014>
- Maclean, R. & White, S. (2007). Video reflection and the formation of teacher identity in a team of pre-service and experienced teachers, *Reflective Practice*, 8:1, 47-60, DOI: [10.1080/14623940601138949](https://doi.org/10.1080/14623940601138949)
- Maculan, A. (2014). La criminalizzazione non è uguale per tutti. Percorsi biografici di detenuti stranieri in Italia. *Il Mulino Rivisteweb* (1). doi: 10.3240/76248
- Madzharov, E. (2016). Age-psychological characteristics of inmates. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 217, 92-100. doi:10.1016/j.sbspro.2016.02.035
- Marcos de Paz Equipe (2020). *La parola come diritto e come mezzo: esperienze di dialogo in ambito carcerario in Argentina (2015/2019)* [Speech as a right and as a means: experiences of dialogue in prison in Argentina (2015/2019)] in J.P. Santi (ed.) *Oltrepassare il muro* [Go beyond the wall], Editrice Zona, Genova, 23-49.

- Margi, O., & Rosenbloom, T. (2021). Burnout and Depersonalization Among Correctional Officers in Security Compared to Criminal Prison. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 1-9. DOI:10.1007/S11896-021-09455-W
- Marra, C. (2012). *La presenza degli stranieri negli istituti di pena italiani*. *La critica sociologica*, XLVI, 184, 27-36.
- Martin, J. L., Lichtenstein, B., Jenkot, R. B., & Forde, D. R. (2012). "They can take us over any time they want": Correctional officers' responses to prison crowding. *The Prison Journal*, 92(1), 88–105. <https://doi.org/10.1177/0032885511429256>
- Martínez-Gómez, A. (2014) Interpreting in prison settings: An international overview. *Interpreting* 16(2): 233–259. <https://doi.org/10.1075/intp.16.2.05mar>
- Martorana, F. Rania, N & Lagomarsino F. (2021b). Which intercultural competences for teachers, educators, and social workers? A literature review. *International Journal of Intercultural Relations*, 85, 92-103. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2021.09.003>
- Martorana, F. Rania, N & Lagomarsino, F. (2021b). Which intercultural competences for teachers, educators, and social workers? A literature review. *International Journal of Intercultural Relations*, 85, 92-103. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2021.09.003>
- Martynowicz Power, pain, adaptations and resistance in a 'foreign' prison: The case of Polish prisoners incarcerated in Northern Ireland". *Justice, Power and Resistance*, 2(2), 267-286. <http://www.ejpress.org/content/vol-2-no-2-2018-justice-power-and-resistance>
- Maslach, C. & Jackson S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologists Press Inc., Palo Alto CA.
- Mazzetti, G., Biolcati, R., Guglielmi, D., Vallesi, C., & Schaufeli, W. B. (2016). Individual Characteristics Influencing Physicians' Perceptions of Job Demands and Control: The Role of Affectivity, Work Engagement and Workaholism. *International journal of environmental research and public health*, 13(6), 567. <https://doi.org/10.3390/ijerph13060567>
- McLean, M. (2066). *Pedagogy and the university: Critical theory and practice*. Continuum, 187 pp.
- Melossi, D. (2018). "The Prison and the Factory" Revisited (2017): Penalty and the Critique of Political Economy Between Marx and Foucault, in Melossi, D. & Pavarini, M. (2018). *The Prison and the Factory. Prigin of the Penitentiary System*. Palgrave studies in prisons and penology, pp. 14-24
- Mennoial, N. V. A., Napoli, P., Battaglia, A., & Candura, S. M. (2014). Fattori di Rischio Lavorativo e Prevenzione Medica nella Polizia Penitenziaria. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 36(4), 405-409.
- Messina, N.P., Braithwaite, J., Calhoun, S. & Kubiak, S. (2016). Examination of a Violence Prevention Program for Female Offenders *Violence and Gender*. 143-149. <http://doi.org/10.1089/vio.2015.0048>
- Ministero della Giustizia (2006). *Le regole penitenziarie europee*. Available at <http://www.rassegnapenitenziaria.it/cop/92.pdf>
- Ministero della Giustizia (2021a). *Istruzione e formazione delle donne detenute*. Available at [https://www.giustizia.it/cmsresources/cms/documents/sgep\\_tavolo3\\_allegato6.pdf](https://www.giustizia.it/cmsresources/cms/documents/sgep_tavolo3_allegato6.pdf)
- Ministero della Giustizia (2021b). *La detenzione femminile*. Available at [https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_12\\_1.page?facetNode\\_1=4\\_48&facetNode\\_2=3\\_1&facetNode\\_3=3\\_1\\_6&facetNode\\_4=0\\_2&facetNode\\_5=0\\_2\\_12&contentId=SPS60122&facetNode\\_6=3\\_1\\_6\\_0&previousPage=mg\\_1\\_12](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.page?facetNode_1=4_48&facetNode_2=3_1&facetNode_3=3_1_6&facetNode_4=0_2&facetNode_5=0_2_12&contentId=SPS60122&facetNode_6=3_1_6_0&previousPage=mg_1_12)
- Ministero dell'Interno (2021). *Delittuosità femminile: le donne continuano a commettere meno reati degli uomini*. Available at <https://www.interno.gov.it/it/notizie/delittuosita-femminile-donne-continuano-commettere-meno-reati-uomini>
- Ministero della Giustizia (2022). *Detenuti italiani e stranieri presenti e capienze per istituto - aggiornamento al 30 aprile 2022*. Available at [https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_14\\_1.page?facetNode\\_1=0\\_2&facetNode\\_2=0\\_2\\_10&contentId=SST377961&previousPage=mg\\_1\\_14](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_14_1.page?facetNode_1=0_2&facetNode_2=0_2_10&contentId=SST377961&previousPage=mg_1_14)



- Misis, M., Kim, B., Cheeseman, K., Hogan, N. L., & Lambert, E. G. (2013). The Impact of Correctional Officer Perceptions of Inmates on Job Stress. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/2158244013489695>
- Molleman, T., Van der Broek, T. (2014). Understanding the links between perceived prison conditions and prison staff relations. *International journal of law, Crime Justice*, 42, 33-53. DOI:10.1016/j.ijlcj.2014.01.001
- Morelli, M. & De Luise, D. (2018), *Mediación comunitaria: un camino para la dignidad de las personas*. In Nató, A., Cunilleras, L.M. & Carrillo, O.N. *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Astrea. FEN Editora Notarial. pp. 350.
- Morelli, M. (2017). *Interpreting and Mediation: raising awareness by training* in L. Cirillo and N. Niemants (eds.) *Teaching Dialogue Interpreting. Research-based proposals for Higher Education*, John Benjamins: Amsterdam/Philadelphia, 83-99.
- Morgan, R. D., Van Haveren, R. A., & Pearson, C. A. (2002). Correctional Officer Burnout: Further Analyses. *Criminal Justice and Behavior*, 29(2), 144–160. <https://doi.org/10.1177/0093854802029002002>
- Mundt, A.P. & Delhey, S. (2022). *Mental Health problems in prison populations*. In Asmundson, G. *Comprehensive clinical psychology*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818697-8.00180-1>
- Naderi, N. (2014). Prisonization. *The Encyclopediia of Criminology and Criminal Justice*, 1-5. <https://doi.org/10.1002/9781118517383.wbecj124>
- Nagin, D., Cullen, F. & Jonson C. (2009). Imprisonment and Reoffending. *Crime and Justice*, 38, 115-200.
- Navas, M., García, M.C., Sanchez, J., Rojas, A.J., Pumares, P. & Fernandez JS. (2005). Relative Acculturation Extended Model (RAEM): New contributions with regard to the study of acculturation. *Int J Intercult Relat*; 29(1) 21-37. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.04.001>
- NVivo10 (2014). *Training manual*. <https://download.qsrinternational.com/Document/NVivo10/NVivo10-Getting-Started-Guide.pdf>
- Nuzzaci, A. (2011). Pratiche riflessive, riflessività e insegnamento [Reflexive practices, reflexivity and teaching]. *Stud. Educ.* 12, 9–27
- Nyumba, T.O., Wilson, K.A., Derrick, C.J., & Mukherjee, N. (2018). The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation. *Methods in Ecology and Evolution*, 9, 20-32.
- O'Callaghan, A., Robinson M.L., Reed, C. & Roof, L. (2010). Horticultural training improves job prospects and sense of well being for prison inmates. *Acta Horticulturae*, 881, 773-778. □ DOI: [10.17660/ActaHortic.2010.881.127](https://doi.org/10.17660/ActaHortic.2010.881.127)
- Padiglione, V. Fatigante, M. (2009). Dalla documentazione al patrimonio Il percorso di restituzione di una etnografia in famiglia. *Etnografia e Ricerca qualitativa*, 205-224.
- Palidda S., *Razzismo democratico: La persecuzione degli stranieri in Europa*, Agenzia X, Milano, 2009.
- Pankey, T., Kelly, P. J., & Ramaswamy, M. (2016). Stress Reduction Through a Brief Writing Intervention With Women in Jail. *Journal of correctional health care : the official journal of the National Commission on Correctional Health Care*, 22(3), 240–246. <https://doi.org/10.1177/1078345816654230>
- Paoline, E. A., Lambert, E. G., & Hogan, N. L. (2006). A Calm and Happy Keeper of the Keys: The Impact of ACA Views, Relations With Coworkers, and Policy Views on the Job Stress and Job Satisfaction of Correctional Staff. *The Prison Journal*, 86(2), 182–205. <https://doi.org/10.1177/0032885506287819>
- Paoline, E., Lambert, E., & Hogan, N. (2006). A calm and happy keeper of the keys: The impact of ACA views, relations with coworkers, and policy views on the job stress and job satisfaction of jail staff. *The Prison Journal*, 86, 182-205.
- Paterline, B.A., & Orr, D.W. (2016). Adaptation to Prison and Inmate Self-Concept. *Journal Of Psychology & Behavioral Science*. 4(2). DOI:10.15640/jpbs.v4n2a6
- Patrizi, P., Bussu, A., & Vitale, F. (2013). Interprofessional and multiagency focus groups about restorative justice. Retrieved from <http://share.associazioneises.org/FREEDOMWINGS/D7.pdf>

- Pavarini, M. (2018). The Jacksonian Era: Economic Development, Marginality and Social Control Policy. in Melossi, D. & Pavarini, M. (2018). *The Prison and the Factory. Prigin of the Penitentiary System*. Palgrave studies in prisons and penology, pp. 147-202.
- Pealer, J. (2017). Prison Act (1865). *The Encyclopedia of Corrections*. Edited by Kent R. Kerley. JohnWiley & Sons, Inc. Published 2017 by JohnWiley & Sons, Inc. DOI: 10.1002/9781118845387.wbeoc174
- Pesqueira Leal, J. (2005). Opening session I<sup>st</sup> World Mediation Conference, Hermosillo, Mexico unpublished.
- Petersilla, J. (2003). *When Prisoners Come Home: Parole and Prison Reentry*. New York: Oxford University Press.
- Petitta, L., Rinaldi, A. C., & Manno, S. (2009). Job burnout ed efficacia personale negli operatori penitenziari. *Risorsa Uomo*, 15(2), 167–182. <https://doi.org/10.3280/RU2009-002005>
- Piontkowski, U., Rohmann, A., & Florack, A. (2002). Concordance of Acculturation Attitudes and Perceived Threat. *Group Processes & Intergroup Relations*, 5(3), 221–232. <https://doi.org/10.1177/1368430202005003003>
- Pollock, J. M. (2005). The Rationale for Imprisonment. *Philosophy and Punishment*. Retrived from [http://samples.jbpub.com/9781284020212/15963\\_CH01\\_Pass3.pdf](http://samples.jbpub.com/9781284020212/15963_CH01_Pass3.pdf)
- Pollock, J.M. (2002). *Women, prison & crime*. Wadsworth Thomson Learning. Pp 258.
- Polizia Penitenziaria (2021). La drammatica situazione delle carceri italiane numeri alla mano. Available at: <https://www.poliziapenitenziaria.it/la-drammatica-situazione-delle-carceri-italiane-numeri-alla-mano/>
- Prati, G. & Boldrin, S. (2011). Fattori di stress e benessere organizzativo negli operatori di polizia penitenziaria. *Giornale Italiano di medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 33 (3), 33-39
- Prati, G. & Boldrin, S. (2011). Fattori di stress e benessere organizzativo negli operatori di polizia penitenziaria [Stress factors and organizational well-being in prison officers]. *Giornale Italiano di medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 33 (3), 33-39.
- Prats, G. (2010). Mediazione interculturale. In De Luise D. & Morelli M., (2010). *Tracce di mediazione (Traces of mediation)*.
- Preti, A., & Cascio, M. T. (2006). Prison suicides and self-harming behaviours in Italy, 1990-2002. *Medicine Science and the Law*, 46(2), 127–134. <https://doi.org/10.1258/rsmmsl.46.2.127>.
- QCER (2020). Quadro commune europeo di riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione. Available at <https://www.lingueculture.net/wp-content/uploads/2021/02/Volume-complementare-QCER-2020.pdf>
- Rabuy, B., & Quandt, K. R. (2015). Separation by Bars & Miles. *Policy Initiative* (20). <http://www.prisonpolicy.org/reports/prisonvisits.html>.
- Raga Gimeno, F. (2008). *Culturax cara a cara* [face-to-face cultures], Edinumen: Madrid.
- Raga Gimeno, F. (2010). *Analisi transculturale della mediazione nei conflitti: implicazioni per la mediazione interculturale* [Cross-cultural analysis of conflict mediation: implications for intercultural mediation] in D. De Luise and M. Morelli (eds.) *Tracce di Mediazione [Traces of Mediation]*, Polimetrica: Monza, 55-84.
- Raga Gimeno, F. (2019). Psychotherapeutic rituals and intercultural mediation From representation to enaction. *REMHU, Rev. Interdiscip. Mobil. Hum., Brasília*, 27 (55), 3-29. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1980-85852503880005502>
- Rania N, Migliorini L, Coppola I. (2020). A Qualitative Study of Organizational and Psychosocial Factors in the Burnout of Italian Correctional Officers. *The Prison Journal*, 100(6):747-768. doi:10.1177/0032885520968246
- Rania, N, Brameri, A, Migliorini, L, Gandolfo, E. (2018a). “From Group development to intervention: applying participatory action research in Italy”, In Joseph Calder and Jacob Foletta, *Participatory Action Research. Principles, Approaches and Applications*. Hauppauge NY: Nova Publisher. (233-250). 978-1-53613-042-3

- Rania, N., Coppola, I., & Pinna, L. (2021a). Reflective Practices to Study Group Dynamics: Implement Empowerment and Understand the Functioning of Groups. *Frontiers in psychology*, *12*, 786754. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.786754>
- Rania, N., Coppola, I., Pratesi, A., Cavanna, D. (2021a). Organizational well-being and motivation to work among employees and freelancers: the case of physiotherapists in Italy. *Mediterranean Journal of Clinical Psychology*, *9*(3). <https://doi.org/10.13129/2282-1619/mjcp-3065>
- Rania, N., Migliorini, L., & Coppola, I. (2020). A Qualitative Study of Organizational and Psychosocial Factors in the Burnout of Italian Correctional Officers. *The Prison Journal*, *100*, 747 - 768. DOI:10.1177/0032885520968246
- Rania, N., Migliorini, L., Rebori S. (2018b). Family acculturation in host and immigrant couples: Dyadic research in an Italian context. *Europe's Journal of Psychology*, *14*(4), 914-931. DOI: 10.5964/ejop.v14i4.1553
- Rania, N., Migliorini, L., Rebori, S., & Cardinali, P. (2014). Enhancing critical dialogue about intercultural integration: The Photovoice technique. *International Journal Intercultural Relations*, *41*, 17-31. <http://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2014.06.006>
- Rania, N., Pinna, L., & Coppola, I. (2021b). Parenting in migration: Critical aspects and challenges of “doing family” of refugee families and social workers. *Journal of Social Work*, *22*(3), 715–734. <https://doi.org/10.1177/14680173211014681>
- Rania, N., Rebori, S., Migliorini, L., & Navas, M. S. (2019). Acculturation process and life domains: Different perceptions of native and immigrant adults in Italy. *Open Psychology Journal*, *12* (1), 55–65. <https://doi.org/10.2174/1874350101912010055>
- Rania, N., Rebori, S., Migliorini, L., & Navas, M. S. (2019a). Acculturation process and life domains: Different perceptions of native and immigrant adults in Italy. *Open Psychology Journal*, *12* (1), 55–65. <https://doi.org/10.2174/1874350101912010055>
- Ravagnani, L. (2017). Foreign National Prisoners. *The Encyclopedia of Corrections*. DOI: 10.1002/9781118845387.wbeoc021
- Remotti, F. (2019). *Somiglianze. Una via per la convivenza*. Laterza, pp. 382.
- Ricci A. & Salierno G. (1971). *Il carcere in Italia. Inchiesta sui carcerati, i carcerieri, e l'ideologia carceraria*, Einaudi Editore, Torino.
- Ricciardelli, R. (2022). Ethnographic experiences of participating in a correctional officer training program: An exploration of values, ethics, and role conflict. *Ethnography*. <https://doi.org/10.1177/14661381211069045>
- Riley, B. J., Smith, D., & Baigent, M. F. (2019). Mindfulness and Acceptance-Based Group Therapy: An Uncontrolled Pragmatic Pre-Post Pilot Study in a Heterogeneous Population of Female Prisoners. *International journal of offender therapy and comparative criminology*, *63*(15-16), 2572–2585. <https://doi.org/10.1177/0306624X19858487>
- Rossetti, S. (2014). *La detenzione femminile tra uguaglianza e differenza*. Il Mulino. Rivisteweb.
- Rousseau, D., Long, N., Jackson, E., & Jurgensen, J. (2019). Empowering Through Embodied Awareness: Evaluation of a Peer-Facilitated Trauma-Informed Mindfulness Curriculum in a Woman's Prison. *The Prison Journal*, *99*(4\_suppl), 14S-37S. <https://doi.org/10.1177/0032885519860546>
- Rubin, A. T. (2018). The prehistory of innovation: A longer view of penal change. *Punishment & Society*, *20*(2), 192–216. <https://doi.org/10.1177/1462474517690522>
- Russell, B.L. (2013). *Perception of Female offenders*. Springer, pp.194.
- Sales, D. (2010). *Cultura della mediazione, cultura del dialogo: abbiamo bisogno di Simbad*. In De Luise D. & Morelli M., (2010). *Tracce di mediazione (Traces of mediation)*. Monza: Polimetric, pp- 97-113.
- Sam, D. L., & Berry, J. W. (2010). Acculturation: When Individuals and Groups of Different Cultural Backgrounds Meet. *Perspectives on Psychological Science*, *5*(4), 472–481. <https://doi.org/10.1177/1745691610373075>

- Santi, J.P. (ed.), (2018). *Mediazione comunitaria in ambito penitenziario. L'esperienza tra pari nella II Casa di Reclusione di Milano-Bollate* [Community mediation in the penitentiary sector. The experience of peers in the Second Prison House of Milan-Bollate], Editrice Zona: Genova.
- Santi, J.P. (ed.), (2020). *Oltrepassare il muro. Percorsi di mediazione penitenziaria in ambito penitenziario* [Go beyond the wall. Penitentiary mediation paths in the penitentiary sphere], Editrice Zona: Genova.
- Santi, J.P. (ed.), (2021). *Mediazione comunitaria in ambito penitenziario - Volume 2. L'esperienza pilota nella II Casa di Reclusione di Milano-Bollate* [Community mediation in the penitentiary field - Volume 2. The pilot experience in the Second Prison House of Milan-Bollate], Editrice Zona, Genova.
- Sardina, E.V. (2020). *The new prison rules of the Council of Europe*. Diritto Penale e Uomo (DPU) - Criminal Law and Human Condition.
- Sbraccia, A. e Vianello, F. (2016). La ricerca qualitativa in carcere in Italia. *Etnografia e ricerca qualitativa*, XI (2), pp. 183-210.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, stress, and coping*, 20(2), 177–196. <https://doi.org/10.1080/10615800701217878>
- Schmallegger F., & Smykla, J. (2011). *Corrections in the 21st Century*. 5th edn. New York: McGraw-Hill
- Schwartz, S. J., Unger, J. B., Zamboanga, B. L., & Szapocznik, J. (2010). Rethinking the concept of acculturation: implications for theory and research. *The American psychologist*, 65(4), 237–251. <https://doi.org/10.1037/a0019330>
- Sharkey, L. (2010). Does Overcrowding in Prisons Exacerbate the Risk of Suicide Among Women Prisoners? (2009-11-01). *The Howard Journal of Criminal Justice*, 49 (2), 111-124. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2311.2009.00602.x>
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422–445. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.7.4.422>
- Signori, R. (2016). Autorità e identità in carcere. Le risposte ai cambiamenti organizzativi del personale di polizia penitenziaria. *Etnografia e ricerca qualitativa*. Il Mulino. (doi: 10.3240/84120)
- Sirigatti S., Stefanile C., & Menoni, E. (1988). Sindrome di burnout e caratteristiche di personalità [Burnout syndrome and personality characteristics]. *Bollettino di Psicologia Applicata*, 187-188, 55-64.
- Sirigatti, S., & Stefanile, C. (1993). Adattamento e taratura per l'Italia. In C. Maslach & S. Jackson, MBI Maslach Burnout Inventory. Manuale. (pp. 33-42). Firenze: Organizzazioni Speciali.
- Snow, L. & Biggar, K. (2006). The role of peer support in reducing self-harm in prisons. In: Dear GE, editor. Preventing suicide and other self-harm in prison. Dear GE, editor. Preventing suicide and other self-harm in prison. New York: Palgrave, 153–166.
- Spinaris, C. G., Denhof, M. D., & Kellaway, J. A. (2012). Posttraumatic stress disorder in United States corrections professionals: Prevalence and impact on health and functioning. Florence, CO: Desert Waters Correctional Outreach.
- Stathi, S., & Roscini, C. (2016). Identity and acculturation processes in multicultural societies. In S. McKeown, R. Haji, & N. Ferguson (Eds.), *Understanding peace and conflict through social identity theory: Contemporary global perspectives* (pp. 55–69). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-29869-6\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-319-29869-6_4)
- Steadman, P. (2007). The Contradictions of Jeremy Bentham's Panopticon Penitentiary. *Journal of Biological Systems*, 9, 1-31. DOI:10.14324/111.2045-757X.030
- Steel, Z., Chey, T., Silove, D., Marnane, C., Bryant, R. A., & van Ommeren, M. (2009). Association of torture and other potentially traumatic events with mental health outcomes among populations exposed to mass conflict and displacement: a systematic review and meta-analysis. *JAMA*, 302(5), 537–549. <https://doi.org/10.1001/jama.2009.1132>
- Sykes, G. M. (1958). *The society of captives* Princeton. New York: Princeton University Press.
- Tarricone, P., & Luca, J. (2002). Successful teamwork: A case study. in *Quality Conversations, Proceedings of the 25th HERDSA Annual Conference, Perth, Western Australia, 7-10 July 2002*: pp 640.



- Tartaro, C., & Lester, D. (2005). An application of Durkheim's theory of suicide to prison suicide rates in the United States. *Death studies*, 29(5), 413–422. <https://doi.org/10.1080/07481180590932526>
- Testoni, I., Nencioni, I., Ronconi, L., Alemanno, F., & Zamperini, A. (2020). Burnout, Reasons for Living and Dehumanisation among Italian Penitentiary Police Officers. *International journal of environmental research and public health*, 17(9), 3117. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093117>
- Till, A., Sen, P., Chaplin, L., Grange, E., Exworthy, T., & Forrester, A. (2019). The mental health of foreign national prisoners. *Journal of forensic and legal medicine*, 62, 14–18. <https://doi.org/10.1016/j.jflm.2019.01.001>
- Toledo, G.F. (2018). *Mediacion comunitaria: desafios y reflexiones sobre su potencialidad en contextos de fragmentation social*. In Nató, A., Cunilleras, L.M. & Carrillo, O.N. *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Astrea. FEN Editora Notarial. pp. 350.
- Turnbull, S., & Hasselberg, I. (2017). From prison to detention: The carceral trajectories of foreign national prisoners in the United Kingdom. *Punishment & Society*, 19(2), 135–154. <https://doi.org/10.1177/1462474516660695>
- U.S. Bureau of Labor Statistics (2022). Occupational outlook handbook. Available at: <https://www.bls.gov/ooh/protective-service/correctional-officers.htm#tab-2>
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B., & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-Related Basic Need Satisfaction Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 981–1002. <https://doi.org/10.1348/096317909X481382>
- van Ginneken, E. F., Sutherland, A., & Molleman, T. (2017). An ecological analysis of prison overcrowding and suicide rates in England and Wales, 2000-2014. *International journal of law and psychiatry*, 50, 76–82. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2016.05.005>
- Van Groningen, J. (1981). The Job Expectations of Prison Officers: A Profile of Victorian Recruits. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 14(1), 40–48. <https://doi.org/10.1177/000486588101400105>
- Van Gundy, A. & James Shaunty (2022). *The History, evolution and current state of female offenders*. Taylor & Francis Group, Routledge.
- Van Gundy, A. & James, S. (2022). *The history, evolution and current state of female offenders*. Taylor & Francis Group. Routledge: New York and London.
- Van Wormer, K. (2010). *Working with female offenders. A gender sensitive approach*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Vezzulla, J.C. (2018). *Mediacion comunitaria, mas alla de un instrumento*. In Nató, A., Cunilleras, L.M. & Carrillo, O.N. *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Astrea. FEN Editora Notarial. pp. 350.
- Vezzulla, J.C. (2010). *La mediazione comunitaria. Discussione e riflessioni* [Community mediation. Discussion and reflections] in D. De Luise and M. Morelli (eds.) *Tracce di Mediazione* [Traces of Mediation]. Polimetrica: Monza, 115-126.
- Vezzulla, J.C. (2020). *Alcune riflessioni sulla Mediazione per la Comunità Partecipativa con persone private della libertà* [Some reflections on Mediation for the Participatory Community with people deprived of their liberty] in J.P. Santi (ed.) *Oltrepassare il muro.*, Editrice Zona, Genova, 10-22.
- Vianello, F. (2019). Vivere il carcere. Il mulino. Rivisteweb, 6. doi: 10.1402/95615.
- Vidargas Robles, J (2012). *L'esperienza della mediazione penitenziaria nel carcere di Hermsillo* [The experience of penitentiary mediation in the Hermsillo prison]. In D. De Luise e M. Morelli, *Mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*. Roma: Libellula.
- Viotti S. (2016). Work-related stress among correctional officers: A qualitative study. *Work (Reading, Mass.)*, 53(4), 871–884. <https://doi.org/10.3233/WOR-152238>
- Viotti, S., Iob, G., & Converso, D. (2017). La polizia penitenziaria tra compiti di sorveglianza e riabilitazione. Uno studio sui predittori del burnout [Between discipline and rehabilitation. Burnout predictors in a sample of Italian correctional officers.]. *Giornale italiano di medicina del lavoro ed ergonomia*, 39(4), 240–248.

- Visher, C. A., & O'Connell, D. J. (2012). Incarceration and inmates' self perceptions about returning home. *Journal of Criminal Justice*, 40(5), 386–393. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2012.06.007>
- Vuolo, M., & Kruttschnitt, C. (2008). Prisoners' Adjustment, Correctional Officers, and Context: The Foreground and Background of Punishment in Late Modernity. *Law & Society Review*, 42, 307-336.
- Wainsztein, J.W. (2018). Implementando la cultura della mediación. In Nató, A., Cunilleras, L.M. & Carrillo, O.N. *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Astrea. FEN Editora Notarial. pp. 350.
- Wang, C., & Mattila, A. S. (2010). A grounded theory model of service providers' stress, emotion, and coping during intercultural service encounters. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(4), 328–342. doi:10.1108/09604521011057478
- Warr, J. (2015). The deprivation of certitude, legitimacy and hope: foreign national prisoners and the pains of imprisonment. *Criminology & Criminal Justice*, 16 (23), 301-318.
- Warr, J. (2016). The deprivation of certitude, legitimacy and hope: Foreign national prisoners and the pains of imprisonment. *Criminology & Criminal Justice*, 16(3), 301–318. <https://doi.org/10.1177/1748895815603775>
- Walmsley, R. (2017). Women and girls in penal institutions, including pre-trial detainees/remand prisoners. Available at [https://www.prisonstudies.org/sites/default/files/resources/downloads/world\\_female\\_prison\\_4th\\_ed\\_n\\_v4\\_web.pdf](https://www.prisonstudies.org/sites/default/files/resources/downloads/world_female_prison_4th_ed_n_v4_web.pdf)
- Wener, R. (2012). Historical View. In *The Environmental Psychology of Prisons and Jails: Creating Humane Spaces in Secure Settings* (Environment and Behavior, pp. 12-45). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9780511979682.005
- Westrheim, K. & Manger, T. (2014). Iraqi Prisoners in Norway: Educational Background, Participation, Preferences and Barriers to Education, *Journal of Prison Education and Reentry* 1(1):6. DOI: 10.15845/jper.v1i1.593
- Widdicombe, S. (1998). *Identity as an analysts' and a participants' resources*. in Antaki, C., & Widdicombe, S. (Eds.). (1998). *Identities in talk*. London: Sage
- Winnifred, R. L. (2009). Writing up power analyses, v.1. Available at: [https://nanopdf.com/download/writing-up-power-analyses-university-of-queensland\\_pdf](https://nanopdf.com/download/writing-up-power-analyses-university-of-queensland_pdf)
- Woodyatt, C. R., Finneran, C. A., & Stephenson, R. (2016). In-Person Versus Online Focus Group Discussions: A Comparative Analysis of Data Quality. *Qualitative Health Research*, 26(6), 741–749. <https://doi.org/10.1177/1049732316631510>
- Wooldredge, John, Prison Culture, Management, and In-Prison Violence (2020). *Annual Review of Criminology*, 3, 165-188, 2020, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3519756> or <http://dx.doi.org/10.1146/annurev-criminol-011419-041359>
- Yildiz, C., & Bartlett, A. (2011). Language, foreign nationality and ethnicity in an English prison: implications for the quality of health and social research. *Journal of medical ethics*, 37(10), 637–640. <https://doi.org/10.1136/jme.2010.040931>
- Yuen, C. (2010). Dimensions of diversity: Challenges to secondary school teachers with implications for intercultural teacher education. *Teaching & Teacher Education*, 26 (3), 732-741, 10.1016/j.tate.2009.10.009
- Zimbardo, P. (1971). On the ethics of intervention in human psychological research: with special reference to the Stanford prison experiment. *Cognition*, 2 (2), 243- 256.
- Zizioli, E. & Colla, E. (2020). L'agire professionale in carcere: donne per l'empowerment delle donne. Il Mulino. Rivisteweb, 3. (doi: 10.1447/99927)
- Zoia, D. (2005), "Women and healthcare in prison: An overview of the experiences of imprisoned women in Italy". *International Journal of Prisoner Health*, 1(2/3/4), 117-126. <https://doi.org/10.1080/17449200600552987>

Zucchermaglio, C. (2005). Who wins and who loses: The rhetorical manipulation of social identities in a soccer team. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 9(4), 219–238. <https://doi.org/10.1037/1089-2699.9.4.219>