

Progetto Sportelli informativi e mediazione per detenuti negli Istituti penitenziari della regione Emilia Romagna.  
Ricerca realizzata negli Istituti penitenziari del territorio regionale (anno 2002)

# **ANALISI DI UN CONTESTO SITUAZIONALE: SPORTELLI IMMIGRATI E CARCERE. UN APPROCCIO ETNOLOGICO**

A cura di Alain Goussot - Ricercatore CSAPSA Bologna

## ANALISI DI UN CONTESTO SITUAZIONALE: SPORTELLI IMMIGRATI E CARCERE. UN APPROCCIO ETNOLOGICO

### A. Premessa

Ogni contesto funziona come un sistema interattivo che produce rappresentazioni e autopercezioni degli attori che lo compongono. La proposta è di fare un'analisi etnologica del contesto carcerario partendo dall'agente analizzatore sportello immigrati. Il metodo d'indagine è quello sviluppato dall'etnometodologia : il metodo documentario delle procedure interpretative ( gli etnometodi) dei vari gruppi ed attori del contesto. È proprio attraverso le interazioni di campo che si costruiscono le rappresentazioni che organizzano lo spazio sociale di relazioni fatto di regole, vincoli e codici.

L'etnometodologia mira a comprendere le procedure pratiche degli attori che interagiscono tra di loro: questo tipo di indagine ha come scopo di rendere leggibile il contesto ai suoi attori e di fare emergere la costruzione dell'immagine dell'altro nella dinamica dei ruoli.

Capire qual è la percezione dell'attività dello sportello ci permetterà anche di valutare qual è la rappresentazione che ogni attore ha del proprio ruolo nel rapporto con gli altri e nel lavoro con i detenuti immigrati.

### **A. B. Una ricerca azione ed intervento per migliorare il sistema di risposte:**

Questa indagine viene concepita come :

- 1) una ricerca partecipata; vedrà la partecipazione di direttori, agenti, educatori, mediatori, operatori sanitari ed assistenti sociali
- 2) una ricerca azione che permetterà ad ogni attore d'interagire con gli altri nel momento della rielaborazione

3) una ricerca intervento che permetta al contesto e ai suoi attori di leggere se stessi e di ragionare sulle strategie di miglioramento del Sistema Comunicativo. Questa ricerca potrà fornire strumenti supplementari di comprensione delle azioni rivolte a promuovere risposte di lavoro operativo in ambito carcerario.

Questo spazio di ricerca può evidenziare nodi critici, bisogni non esplicitati, zone potenziali di sviluppo nel lavoro con detenuti immigrati: in questo senso il metodo della ricerca qualitativa ha anche per obiettivo di favorire un processo autoformativo.

Gli sportelli informativi saranno le regie di diffusione dei questionari che serviranno a rilevare i dati utili allo sviluppo dell'indagine.

### **C. Strumento: questionario a domande aperte.**

Il questionario sarà strutturato in due parti: (1) una parte trasversale per tutti gli attori (direttori, agenti, educatori, assistenti sociali, operatori sanitari e mediatori sportelli) e (2) una specifica per ogni attore. Il questionario va somministrato a tutti gli agenti, a tutti gli educatori, a tutti gli assistenti sociali e a tutti i mediatori. Il questionario sarà anonimo e verrà distribuito attraverso i referenti individuati dal gruppo di pilotage regionale.

## QUESTIONARIO

### PARTE COMUNE:

1. Come vedi la presenza degli immigrati non comunitari in carcere?

---

---

---

2. Pensi che la situazione carceraria stia subendo dei mutamenti particolari con la presenza immigrata in carcere?

---

---

---

3. Quali sono, secondo te, le problematiche principali dei detenuti immigrati in carcere?

---

---

---

4. Secondo te è importante intervenire a favore dei detenuti immigrati senza documenti che non hanno prospettive di uscita?

---

---

---

5. Cosa si può fare per migliorare la situazione in carcere?

---

---

---

6. Ci sono detenuti immigrati che creano più problemi degli altri? Nel caso affermativo puoi specificare?

---

---

---

7. Quali sono, secondo voi, i bisogni degli immigrati detenuti che non trovano risposte?

---

---

---

**A) DIRETTORI DEGLI ISTITUTI PENITENZIARI**

1. Come vedi la presenza degli immigrati non comunitari in carcere?

---

---

---

2. Pensi che la situazione carceraria stia subendo dei mutamenti particolari con la presenza immigrata in carcere?

---

---

---

3. Cosa ne pensa dell'attività e dell'utilità dello sportello informativo?

---

---

---

4. Pensa che lo sportello informativo possa diventare un servizio più organico alle attività dell'Istituto?

---

---

---

## **B) EDUCATORI**

1. Come è cambiato il tuo lavoro e il tuo ruolo con l'arrivo dei detenuti immigrati?

---

---

---

2. Esiste una differenza nella gestione dei casi e nella fase trattamentale tra detenuti immigrati e italiani?

---

---

---

3. Esistono ruoli diversi tra gli educatori nella gestione trattamentale dei detenuti immigrati?

---

---

---

4. Quali sono i vostri rapporti con gli agenti nella gestione trattamentale dei detenuti immigrati?

---

---

---

5. Quali sono i vostri rapporti con lo sportello informativo e pensate che intervenga con efficacia?

---

---

---

6. Ritieni importante costruire una rete di collegamento all'interno e nei rapporti con l'esterno?

---

---

---

## **B) POLIZIA PENITENZIARIA**

1. Come è cambiato il tuo lavoro e il tuo ruolo con l'arrivo dei detenuti immigrati non comunitari?

---

---

---

2. Cosa sai dello sportello informativo per detenuti immigrati?

---

---

---

3. Pensi che lo sportello possa migliorare e facilitare il tuo rapporto con i detenuti immigrati?

---

---

---

4. Qual è il tuo rapporto con gli educatori nella gestione trattamentale dei detenuti immigrati?

---

---

---

5. Come vedi le relazioni tra detenuti italiani e detenuti immigrati?

---

---

---

6. Quali altri soggetti o attori intervengono per migliorare la comunicazione con gli immigrati?

---

---

---

**C) CENTRO SERVIZI SOCIALI:**

1. Come è cambiato il tuo lavoro e il tuo ruolo con l'arrivo dei detenuti immigrati?

---

---

---

2. Che tipo di relazione hai con lo sportello informatico per gli immigrati?

---

---

---



3. Pensi che questo servizio possa migliorare le condizioni di relazioni con l'esterno e favorire un percorso di "risocializzazione" all'uscita dei detenuti?

---

---

---

4. Quali caratteristiche dovrebbe avere lo sportello più proiettato verso l'esterno?

---

---

---

5. Cosa si potrebbe fare per migliorare il vostro lavoro?

---

---

---

## **E) OPERATORI E MEDIATORI DELLO SPORTELLO**

1. Si sente riconosciuto come operatore professionale nella gestione dello sportello informativo?

---

---

---

2. Che tipo di rapporti hai con gli agenti di polizia? Quali le difficoltà e le potenzialità?

---

---

---

3. Che tipo di rapporti hai con gli educatori? Quali le difficoltà e le potenzialità?

---

---

---

4. Quali sono i bisogni che esprimono i detenuti immigrati?

---

---

---

5. Riuscite a fornire delle risposte soddisfacenti?

---

---

---

6. Cosa bisogna fare per migliorare la funzionalità della rete degli sportelli? Avete scambi con altri sportelli?

---

---

---

**B. OPERATORI DELL'AREA SANITARIA**

C.

D.

E. 1. Come è cambiato il suo ruolo e il suo lavoro con l'arrivo dei detenuti immigrati?

F.

G.

H.

I.

J.

K.

L.

M. 2. Quali sono i problemi più frequenti che emergono con gli immigrati

N.

O.

P.

Q.

R.

S.

3. Cosa bisognerebbe fare per migliorare le condizioni sanitarie dei detenuti immigrati?

---

---

---

4. Pensa che potrebbe essere utile un intervento di mediazione culturale in ambito sanitario?

---

---

---

5. Che rapporto ha con lo sportello informativo?

---

---

---

6. Pensa che possa migliorare il suo lavoro?

---

---

---

## **Rielaborazione questionario sportelli carceri**

### PREMESSA

I questionari sono stati presentati nei vari Istituti e ai CSSA della Regione. Durante la presentazione dei questionari c'è stata una buona partecipazione della polizia penitenziaria in raccordo con gli educatori dell'amministrazione penitenziaria.

Tra febbraio e marzo sono stati presentati i questionari; le presentazioni sono servite anche per informare molti operatori penitenziari e del CSSA sul progetto "sportelli immigrati" e collocare questa indagine all'interno del percorso realizzato dal 1998 a livello regionale. Dopo diversi incontri del gruppo di pilotaggio regionale che hanno definito i criteri di costruzione del campione e le modalità di somministrazione dei questionari nelle diverse case circondariali.

Visto il carattere qualitativo - e non statistico - della ricerca si è concordato di coinvolgere il 10% della polizia penitenziaria scegliendo preferibilmente gli agenti che lavorano nelle sezioni a contatto con i detenuti immigrati, gli ispettori senza dimenticare qualche operatore dell'ufficio matricola. Invece i questionari sono stati distribuiti a tutte le altre figure: direttori d'Istituto, educatori, operatori dell'area sanitaria, operatori e mediatori degli sportelli e assistenti sociali del CSSA.

La ricerca tende a comprendere il punto di vista dei vari attori (operatori penitenziari, operatori enti locali che intervengono nella gestione degli sportelli e operatori del CSSA), rispetto al progetto regionale, ai mutamenti che intervengono e alla natura delle interazioni tra gli attori stessi per produrre risposte concrete nella gestione del fenomeno immigrazione in carcere.

La scelta di un questionario a domande aperte è legata al carattere qualitativo della ricerca e alla volontà di dare spazio all'espressione del punto di vista degli operatori. Questa ricerca servirà a valutare meglio come proseguire questa esperienza regionale tenendo conto, appunto, della situazione sul campo e del parere di chi si trova a gestire

quotidianamente i problemi.

### Il Metodo della rielaborazione

La rielaborazione vuol fare emergere la “mappa delle risposte” come “mappa di concetti chiave”; indicatori importanti per capire percezioni, vissuti, interrogativi e rappresentazioni della pluralità degli attori coinvolti. Vogliamo ricordare – riprendendo l’approccio interpretativo dell’antropologia riflessiva di Pierre Bourdieu, - che ogni spazio di relazioni, è uno spazio di relazioni tra soggetti e attori diversi con ruoli, funzioni e status diversi; che ogni spazio di relazioni è uno spazio sociale dove si costruiscono rappresentazioni e regole; che ogni spazio sociale è uno spazio simbolico fatto di valori, giudizi, pregiudizi che determinano la natura dei rapporti e le gerarchie tra gli attori. Ogni attore ha un proprio habitus: un insieme di disposizioni socialmente interiorizzate cioè un insieme di abitudini mentali; una struttura mentale che riflette la struttura sociale interiorizzata.

Per il carcere si potrebbe dire che la polizia penitenziaria, gli educatori, gli operatori sanitari, quelli degli enti locali e del CSSA hanno un proprio habitus che veicola una propria rappresentazione delle cose e un proprio senso pratico.

Il senso pratico che esprime ogni habitus passa attraverso una “mappa di concetti e categorie” che media percezioni, produce rappresentazioni e determina l’agire sociale di ognuno. Questo è vero per il carcere come per qualsiasi altro contesto formale o informale. Le strutture sociali incorporate diventano disposizioni dei “corpi” in un determinato “campo”; ogni “campo” è strutturato come un insieme di “campi specifici” legati gli uni agli altri ma ognuno con la proprio autonomia; per cui il campo Istituto penitenziario è un insieme di campi che producono degli habitus ma che sono anche prodotti da questi; c’è quello della direzione, della sezione sanitaria, delle sezioni con le celle, quello degli educatori e dello sportello.

Ognuno interagisce con l’altro inglobando la struttura del campo generale ma produce anche un proprio “capitale culturale specifico” cioè un proprio modo di vedere e di comprendere nella pratica. Questo lavoro ci permetterà di costruire la mappa dei concetti chiave dei vari habitus prodotti nei vari campi specifici rispetto all’oggetto immigrazione e alla sua gestione attraverso un campo specifico come lo sportello.

Qual’è la comprensione pratica dei vari attori cioè qual’è il loro habitus, il loro senso pratico nella gestione dello spazio carcerario, visto come un insieme di relazioni tra disposizioni nell’affrontare la gestione di un campo in mutazione dal punto di vista della sua composizione antropologica con l’arrivo dei detenuti immigrati. E come viene visto, vissuto e capito nel rapporto pratico della gestione operativa del fenomeno migratorio l’agire specifico dello sportello? Quello che vogliamo comprendere con questa indagine è quello che Bourdieu chiama, nella sua “Antropologia riflessiva”, la “comprensione pratica” che gli “agenti” di un determinato campo hanno del mondo sociale dove e

attraverso il quale vivono.

La mappa dei concetti chiave e delle categorie costituiscono gli “schemi dell’habitus” di ogni attore- che sono il prodotto dell’incorporazione delle strutture- del campo-; questi “schemi di percezione, di apprezzamento e di azione “ permettono di comprendere gli “atti di conoscenza pratica” rispetto al mondo sociale del “campo specifico”, in questo caso l’Istituto penitenziario nel suo rapporto con l’immigrazione e il ruolo, in tutto questo, dello sportello.

Attraverso questa indagine che ci permetterà di avere alcuni elementi di conoscenza pratica per proseguire l’esperimento regionale; l’habitus degli attori (polizia penitenziaria, educatori, operatori e mediatori sportello, operatori sanitari, assistenti sociali) fatto di percezioni, disposizioni (strutture sociali interiorizzate) e senso pratico, rappresenta la mediazione per eccellenza nella misura in cui determina gli orientamenti pratici.

Dopo un primo “check list” delle risposte nella parte comune e trasversale a tutti gli istituti e a tutte le categorie professionali ci sarà un lavoro di aggregazione delle risposte per la parte specifica per ogni Istituto e per ogni categoria professionale.

Nella rielaborazione finale si terrà conto di tre “variabili focali”:

- 1) La percezione dell’immigrazione in carcere: sentimenti e percezioni
- 2) Gli sportelli: percezioni, nodi critici e proposte
- 3) Riflessioni e considerazioni dei diversi attori.

Seguiranno alcune considerazioni finali come spunto per un confronto successivo. Vorrei ricordare che questo lavoro parte dai materiali prodotti dagli attori che lavorano sul campo e che il processo della ricerca vuol essere interattivo e partecipato; abbiamo ripetuto in più occasioni che non si può non partire dalle condizioni concrete di realizzazione dei progetti, che queste condizioni concrete passano attraverso i vissuti reali degli operatori che quotidianamente gestiscono gli interventi.

Questi vissuti, le stesse percezioni, il modo di vedere le cose sono determinanti nel condizionare le forme pratiche dell’attuazione dei progetti. Mi sembra significativo che su 229 questionari restituiti dai diversi Istituti 152 siano stati compilati dagli operatori della Polizia penitenziaria; sappiamo tutti che la polizia penitenziaria è l’anello più importante- dal punto di vista funzionale- dell’organizzazione carceraria. E la Polizia penitenziaria che ha i rapporti più stretti con i detenuti e quindi capire come questa si vive nel rapporto con i detenuti immigrati, e come vede gli interventi tipo sportello.

## PARTE COMUNE

[I] Case circondariali: 229 questionari

Domande/risposte
------------------

- |  |
|--|
| (a) Come vedo gli immigrati in carcere?                                |
| (b) Quali cambiamenti sono avvenuti?                                   |
| (c) Quali sono i problemi e i bisogni dei detenuti immigrati?          |
| (d) Serve intervenire a favore dei detenuti immigrati senza documenti? |
| (e) Cosa fare per migliorare la situazione?                            |

Direzione C.C.	Polizia penitenziaria	Educatori	Operatori mediatori Sportelli	Operatori sanitari
----------------	-----------------------	-----------	-------------------------------	--------------------

[II] Centro Servizi sociali : 87 questionari

I) Case circondariali:

---

Bologna: 53 questionari

Polizia penitenziaria: 44

Educatori: 5

Mediatori e operatori sportello: 3

Operatori sanitari: 1

Ferrara: 26 questionari

Direttore: 1

Polizia penitenziaria: 17

Educatori: 2

Mediatori e operatori sportello: 1

Operatori sanitari: 5

Forlì: 47 questionari

Direttore: 1

Polizia penitenziaria: 42

Educatori: 3

Mediatori e operatori sportello: 0

Operatori sanitari: 1

Modena: 25 questionari

Direttore: 1

Polizia Penitenziaria: 12

Educatori: 3

Esperti: 2

Mediatori e operatori sportello: 2

Operatori sanitari: 3

Tirocinanti: 2

Parma: 0

Reggio-Emilia: 0

Piacenza: 30 questionari

Direttore: 1

Polizia penitenziaria: 17

Educatori: 3

Mediatori e operatori sportello: 1

Operatori sanitari: 8

Ravenna: 21 questionari

Direttore: 1

Collaboratore d'Istituto: 1

Polizia Penitenziaria: 7



Educatori: 1  
Mediatori e operatori sportello: 2  
Esperto: 1  
Psicologo: 1  
Operatori sanitari: 7

Rimini: 27 questionari

Direttore: 1  
Polizia Penitenziaria: 13  
Educatori: 4  
Mediatori e operatori sportello: 4  
Operatori sanitari: 5

Risposte a domande aggregate: check list

---

A) Come vedo la presenza degli immigrati

- “Ci sono e ce li dobbiamo tenere”
- “ricercare soluzioni nuove rispetto alle modalità operative”
- “si cerca di non fare differenza tra i detenuti di cultura diverse”
- “aumentano”
- “Per certi aspetti sono (gli immigrati) penalizzati rispetto agli italiani”
- “la presenza degli immigrati in carcere costituisce un grave problema”
- “non la vedo molto bene”
- “problematica per le differenze culturali”
- “un evidente problema”
- “se non ci fossero sarebbe sicuramente meglio perché creano problemi maggiori sia a livello di servizio interno che gestionale”
- “portano molti problemi”
- “un problema in forte espansione”
- “non bene”
- “ci vuole maggiore attenzione”
- “non positiva”
- “una nuova realtà”
- “sono troppi”
- “problematica, un fallimento”
- “ci sono problemi che non trovano risposte”

- “una realtà di fatto”
- “ci vogliono maggiori competenze tecniche, giuridiche e culturali”
- “una presenza che si vuole imporre con prepotenza agli immigrati”
- “il sovraffollamento in carcere crea un disagio che si riversa soprattutto sugli immigrati”
- “Male, vanno rispediti nei loro paesi d’origine”
- “negativamente”
- “problematiche legate alla lingua e alla cultura”
- “difficoltà d’integrazione a causa della cultura, della religione e dei costumi diversi”
- “problemi comunicativi”
- “se non ci fossero sarebbe meglio”
- “non rispettano le regole”
- “rappresentano un pericolo per la sicurezza”
- “sono un problema per la società”
- “uno spreco di denaro pubblico”
- “presenza scomoda”
- “uno scandalo”
- “negativa, problematica, scandaloso”
- “sono poco tollerati dagli altri detenuti”
- “naturale in una società multirazziale”
- “difficoltà d’inserimento, per vivere commettono reati”
- “devono tornare nei loro paesi, soprattutto quando compiono reati gravi”
- “come la normale conseguenza del flusso migratorio diretto verso i Paesi Europei”
- “occorre creare dei filtri esterni”
- “il carcere non è in grado di gestire il problema ”
- “un necessario adattamento che passa necessariamente attraverso situazioni conflittuali”
- “rappresentano un peso; se fossero meno numerosi ci sarebbe meno stress e meno fatica”
- “un disastro morale, fisico e politico”
- “gli immigrati hanno troppi favoritismi. Se noi andassimo nel loro paese non ci permetterebbero di seguire la nostra religione, la nostra cultura e le nostre abitudini”
- “la situazione carceraria rispecchia i cambiamenti intervenuti nella società”
- “gli stranieri hanno rovinato i carceri italiani”
- “i nostri sforzi sono vani perché gli stranieri vengono in Italia per delinquere”
- “occorre intervenire di più per garantire il rispetto dei diritti fondamentali”

#### A) I mutamenti intervenuti

1 “Comporta la coesistenza in uno stesso spazio sociale di culture, valori e tradizioni

diverse”; questo cambia il contesto carcerario. Basta vedere “il nuovo regolamento di esecuzione dell’ordinamento penitenziario” che prevede la presenza del mediatore culturale.

2 “Crescita di operatori e detenuti”

3 “Non ce ne sono”

4 “Rivedere le normative” e l’operatività

5 “si perché il carcere deve tenere in considerazione le persone che hanno problematiche diverse”

6 “ci sono molti problemi per la lingua e la religione”

7 “ tutto quello che è nuovo apporta modifiche ed è nostro dovere prenderne atto gradualmente”

8 “i problemi che hanno gli immigrati sono tanti” ma DAP e Ministero sono latitanti”

9 “modalità comunicative diverse”

10 “di loro si sa poco o niente”

11 “i detenuti immigrati non conoscono doveri e diritti”

12 “molti immigrati non potendo accedere alle misure alternative rimangono sempre in carcere; le celle sono piene”

13 “i colloqui in ingresso sono più difficili”

14 “bisogna ampliare le competenze degli operatori penitenziari”

15 “il sovraffollamento crea disagio per tutti i detenuti e anche per chi ci lavora”

16 “abbiamo paura del diverso e siamo preoccupati perché occorre un nuovo equilibrio”

17 “il problema della comunicazione”

18 “il fatto che gli immigrati detenuti non usufruiscono delle misure alternative, un altro problema è quello del gratuito patrocinio”

19 “molti non riescono ad adeguarsi all’Occidente”

20 “l’assenza di prospettiva in uscita”

21 “maggiori problemi per chi viene dai paesi più poveri”

22 “i più problematici sono i mussulmani”

23 “tossicodipendenza e disturbi psichiatrici”

24 “per molti immigrati clandestini il carcere alimenta il loro perdurare nei circuiti della microcriminalità”

25 “l’assenza di dialogo”

26 “la solitudine”

27 “molti non accettano la carcerazione”

28 “ci vuole più sostegno psicologico”

29 “occorre più mediazione”

30 “si investe troppo sui progetti all’interno e non abbastanza sul reinserimento in uscita”

31 “aumento del numero di tossicodipendenti in carcere”

32 “la terapia metadonica o la droga di Stato può essere nel carcere negativa poiché non aiuta ad eliminare una dipendenza tossicologica”

A) Quali sono i problemi e di bisogni dei detenuti immigrati?

- “molti non conoscono l’italiano; è difficile potersi spiegare e far capire le regole”
- “albanesi, tunisini e algerini sono più aggressivi”
- “le difficoltà legate al sostentamento in carcere”
- “la maggior parte degli immigrati è priva di riferimenti all’esterno”
- “molti chiedono di lavorare ma l’amministrazione non è in grado di soddisfare tutti e i posti disponibili sono limitati;
- “i problemi dei detenuti non dipendono dall’origine etnica ma dall’impossibilità di “dare risposte adeguate ai loro bisogni”
- “lontananza dalla famiglia”
- “la possibilità di un lavoro in uscita o durante la permanenza in carcere”
- “la lingua, la religione e l’assenza di supporti esterni”
- “non cercano d’integrarsi alla cultura italiana”.
- “la differenza culturale”
- “lo stato di clandestinità o d’irregolarità”
- “chi ha vissuto il mondo dell’alcoolismo e della droga”
- “contattare telefonicamente i familiari”
- “il problema principale è il loro modo di vivere, di pensare e soprattutto le loro usanze”
- “la pulizia della stanza e della persona”
- “l’autoisolamento”
- “sono violenti, non vogliono migliorare le loro conoscenze con lo studio, preferiscono oziare tutto il giorno”
- “albanesi e marocchini sono quelli che creano più problemi in carcere, ma non sono da meno neanche i turchi, algerini e tunisini”
- “il fatto di non avere un futuro, una speranza alla fine della carcerazione”
- “vengano fatte promesse ai detenuti immigrati promesse che poi non sono mantenute esempio: lavoro interno, telefonate”
- “non hanno contatti con le proprie famiglie”
- “la cultura, la lingua e il modo di vita”
- “non so spiegarlo bene perché non ho una grande cultura, diciamo che la maggior parte si sente vittima dello stato italiano perché straniero, nonostante abbia commesso un reato”

- “difficoltà di adeguarsi a qualsiasi regola”
- “ci sono tra loro, come tra i detenuti italiani, quelli più aggressivi e quelli più educati”
- “i problemi sono legati al loro modo di vivere e “molti sono abituati a vivere in un contesto dove non vengono rispettate le leggi”
- “si tagliano spesso”
- “difficoltà di amalgamare culture diverse, vige un preventivo distacco”
- “gli immigrati che provengono dall’Africa (Tunisia, Marocco, Nigeria pretendono il massimo, sovente con arroganza ed aggressività”; “la maggior parte di sanzioni disciplinari vengono applicate a tali soggetti”; difficoltà d'integrarsi alle regole della civiltà europea”
- “il lavoro, la corrispondenza e le telefonate con i famigliari sono i loro maggior bisogni - anche il permesso di soggiorno”
- “deficit di affettività: lontananza dal paese di origine e dalla famiglia”
- “la condizione penitenziaria rende difficile i contatti con i familiari”
- “non c’è nessun rapporto tra i problemi che presentano i detenuti e le origini etniche”
- “mancanza di soldi e poche possibilità di telefonare ai familiari”
- “la paura perché non si sentono capiti”
- “poter praticare il proprio credo religioso”
- “alcoolismo e autolesionismo”
- “problemi di tossicodipendenza”
- “tunisini e albanesi hanno la cultura del chiedere e aspettare”
- “albanesi e marocchini hanno molte pretese”
- “albanesi e marocchini non si vogliono integrare”
- “i detenuti albanesi disprezzano le regole”
- “deficit di affettività: lontananza dal paese d’origine; le norme penitenziarie rendono difficili i contatti con i familiari”
- “i problemi che presentano i detenuti immigrati non sono legate alle origini etniche ma alla storia delle singole individualità”
- “mancanza di soldi, poche possibilità di telefonare ai familiari”
- “la paura perché non si sentono capiti”
- “poter praticare il proprio credo religioso”
- “non capiscono il contesto”
- “alcoolismo, autolesionismo”
- “grosse frustrazioni affettive”
- “problemi di tossicodipendenza”
- “tunisini e albanesi hanno la cultura del chiedere e aspettare”
- “detenuti che vengono dall’Africa creano più problemi”
- “la costrizione all’ozio, l’assenza di lavoro, è qualcosa di diseducativo che crea

anche tensione”

- “chi è senza documenti ha paura dell’espulsione”

Serve intervenire a favore dei detenuti immigrati senza documenti?

- No, li rimanderei nei loro paesi, in quanto l’Italia è piccola e di immigrati ce ne sono troppi, e purtroppo tanti di loro sono delinquenti
- Per l’amministrazione penitenziaria l’intervento trattamentale è un “obbligo”: gli interventi in questi casi dovrebbero essere centrati sul recupero di sé e della propria dignità per recuperare il coraggio di affrontare il gruppo di appartenenza nel paese di origine.
- Si deve intervenire per tutti i detenuti.
- Non devono esserci differenze tra italiani e immigrati
- “ogni individuo va valutato per la sua singolarità”
- i detenuti immigrati vanno rimpatriati
- hanno diritto ad un intervento come tutti gli altri
- si devono rimandare da dove sono venuti prima di entrare in carcere
- ci vogliono leggi più severe così non entrano
- bisogna lavorare per un loro inserimento
- anche se pochi sono recuperabili
- non lo so
- importante fare un intervento di sostegno psicologico
- un intervento può servire così non tornano a delinquere una volta usciti
- Occorre comunque garantire una carcerazione dignitosa
- Il governo non deve fare sanatorie per chi è in carcere ma deve rimandarli nei loro paesi
- Si se accettano di essere identificati
- No perché c’è troppo assistenzialismo nei confronti degli immigrati

D)Cosa fare per migliorare la situazione ?

- 1 fornire all’ingresso opuscoli plurilingue
- 2 ci vogliono in carcere operatori che sappiano più lingue
- 3 potenziare lo sportello, investire nella formazione degli operatori, migliorare la comunicazione all’interno
- 4 una presenza più assidua del mediatore culturale allo sportello
- 5 migliorare le normative
- 6 preparare professionalmente gli operatori penitenziari

- 7 puntare sulla formazione della polizia penitenziaria
- 8 creare delle sezioni speciali per gli immigrati e farli lavorare per aziende e ditte all'interno
- 9 dare più opportunità di formazione professionale e lavoro in modo che quando sono rinviiati nei loro paesi abbiano qualcosa di positivo in mano
- 10 potenziare gli sportelli
- 11 Evitare che in Italia arrivino stranieri
- 12 imparare a conoscere usanze e culture di questi detenuti
- 13 fare capire ai detenuti immigrati che devono rispettare le regole
- 14 non lo so
- 15 ci vuole un occhio di riguardo per l'operatore di polizia
- 16 non avere carceri sovraffollate
- 17 rafforzare la presenza di tutti gli attori che possono occuparsi della condizione degli stranieri in carcere
- 18 ci vogliono più mediatori culturali con più ore di presenza
- 19 ci vogliono dei mediatori culturali formati meglio
- 20 ci vuole maggior coordinamento e più circolarità negli interventi
- 21 occorre umanizzare attraverso diversi interventi
- 22 trovare delle modalità di identificazione dei detenuti stranieri
- 23 corsi di lingua italiana
- 24 possibilità di un lavoro retribuito
- 25 ci vuole più collaborazione tra gli enti
- 26 occorre migliorare le strutture edilizie degli Istituti
- 27 occorre favorire una migliore comprensione del regolamento in ingresso
- 28 ci vogliono più momenti di svago per abbassare la tensione
- 29 occorre migliorare la comunicazione tra gli operatori
- 30 collaborare senza sostituirsi all'altro, ognuno rispettando il proprio ruolo
- 31 corsi di lingua araba per gli operatori
- 32 gli operatori penitenziari devono imparare le lingue
- 33 inserire degli agenti di polizia di origine straniera
- 34 alleggerire il carico orario degli agenti di turno
- 35 prevedere la formazione e l'aggiornamento degli operatori penitenziari
- 36 incrementare il personale
- 37 capire meglio le persone con chi si lavora
- 38 sensibilizzare ed educare il personale penitenziario
- 39 prevenire il carcere con una legge più efficiente per lottare contro l'immigrazione clandestina
- 40 aumentare i controlli di polizia sul territorio

## II) CSSA

---

### A) Come vedo gli immigrati in carcere?

---

- 1 un grave problema
- 2 rispecchia quello che si sta verificando in ogni ambito sociale
- 3 se hanno commesso reati sul territorio italiano è giusto che paghino secondo la legge italiana
- 4 un problema per gli operatori che devono reperire risorse sul territorio
- 5 un problema che si aggrava e che va affrontato con strumenti diversi
- 6 un problema perché gli immigrati non comunitari hanno abitudini di vita diversi
- 7 difficoltà legata alla diversità di lingua, cultura e abitudini
- 8 difficile perché gli immigrati non sono accettati
- 9 aumenta il disagio complessivo
- 10 il loro numero in carcere aumenterà poiché ottengono con difficoltà i benefici di legge
- 11 il fenomeno migratorio è un fenomeno irreversibile; se c'è criminalità straniera c'è anche quella italiana
- 12 il carcere diventa sempre di più una "scarica sociale"
- 13 questo aumento può rappresentare una minaccia destabilizzante
- 14 dovrebbero espiare la pena detentiva nel luogo di origine

### Neo-assunti:

---

- 1 penso che vengono amplificati i problemi già esistenti
- 2 presenza in aumento
- 3 aumentano i problemi
- 4 aumento dell'intolleranza e del razzismo

### B) Quali cambiamenti sono avvenuti?

---

- 1 occorre differenziare di più gli interventi
- 2 porre attenzione agli aspetti linguistici, culturali e religiosi
- 3 si assiste al ritorno a concezioni e prassi puramente custodialistiche
- 4 le risorse non sono sufficienti per affrontare i problemi che sono tanti
- 5 ci dobbiamo adattare a questo cambiamento
- 6 occorre tener conto della diversità
- 7 il fenomeno migratorio ha alterato alcuni equilibri, abitudini e norme di



convivenza

- 8 peggioramento sul piano igienico-sanitario
- 9 stanno peggiorando le condizioni detentive

Neo-assunti:

---

- 1 aumenta la complessità
- 2 difficile gestire tutte le procedure

C) Quali sono i problemi e i bisogni dei detenuti immigrati?

---

- 1 difficoltà a comprendere l'aspetto giuridico e l'iter burocratico per ottenere un beneficio
- 2 riferimenti esterni a lavoro
- 3 la già difficile condizione dello "straniero" viene aggravata dallo stato detentivo
- 4 la difficoltà di comunicare e di attrezzarsi ad un sistema culturale diverso
- 5 mancanza di mezzi di sussistenza
- 6 difficoltà a "comprendere le ritualità giuridiche e penitenziarie, accedere ad informazioni corrette e comprensibili, accedere ad una difesa legale accettabile, sapere cosa succederà dopo la carcerazione, mantenere contatti con i parenti".
- 7 difficoltà comunicative
- 8 difficoltà legate ad abitudini diverse ma anche alla lingua e alla religione
- 9 nessun punto di riferimento all'esterno
- 10 i problemi dei detenuti immigrati sono gli stessi dei detenuti italiani ma amplificati
- 11 permesso di soggiorno, lavoro, alloggio, reinserimento
- 12 l'alimentazione
- 13 l'affettività
- 14 la non conoscenza delle leggi italiane
- 15 la mancanza di contatti con i familiari
- 16 timore dell'espulsione
- 17 ricerca di risorse e riferimenti esterni per usufruire delle misure alternative
- 18 costruire una rete amicale e solidale all'esterno
- 19 la paura e l'angoscia perché non hanno prospettive in uscita
- 20 permesso di soggiorno
- 21 problemi relazionali con gli altri detenuti
- 22 chi si sente abbandonato perché straniero può creare più problemi
- 23 hanno minore opportunità e sono meno garantiti.
- 24 rafforzare il rapporto con la rete esterna

### Neo-assunti

- 1 contatti con le famiglie
- 2 consulenze legali
- 3 conoscono poco i loro diritti
- 4 lingua
- 5 comunicazione e dialogo con gli altri detenuti

### D) Serve intervenire a favore dei detenuti immigrati senza documenti?

---

- 1 si anche se la persona non potrà rimanere sul territorio nazionale
- 2 occorre dare dignità al detenuto a prescindere delle sue future prospettive
- 3 bisogna comunque fornire un sostegno
- 4 dipende
- 5 sì, sia per motivi “umanitari” sia per non creare situazioni “rischiose”
- 6 va dato comunque dignità alla persona
- 7 bisogna favorire comunicazione ed informazione
- 8 tutti i detenuti hanno diritto al trattamento come stabilito dalla legge
- 9 sì perché potrebbe essere anche una occasione per regolarizzare una posizione irregolare
- 10 sì ma bisogna costruire un intervento che non crei false aspettative
- 11 sì perché può portare a cambiare gli strumenti normativi
- 12 l’ascolto è comunque una risposta
- 13 il mantenimento in carcere ha un costo (economico)
- 14 persone sprovviste di permesso di soggiorno scarcerate spesso non vengono espulse, vivono in situazione di clandestinità, è un problema complesso (...) va affrontato con senso di responsabilità
- 15 sì a costruire dei percorsi di accompagnamento positivo per il ritorno nel paese di origine

### Neo Assunti

- 1 sì ma con un supporto particolare
- 2 incrementare i momenti di ascolto
- 3 sostegno durante la carcerazione

### E) Cosa fare per migliorare la situazione?

- 1 dare una possibilità lavorativa
- 2 prevedere un trattamento più personalizzato
- 3 incrementare gli interventi di mediazione all'interno
- 4 formare e sensibilizzare il personale penitenziario
- 5 favorire la comunicazione per diminuire la conflittualità
- 6 favorire l'accesso alla formazione ed al lavoro; favorire l'autoorganizzazione dei detenuti
- 7 aumentare il numero degli operatori dell'area educativa
- 8 potenziare la presenza dei mediatori culturali
- 9 fare maggiore attenzione per il "diverso"
- 10 concedere di più le misure alternative
- 11 offrire opportunità di lavoro
- 12 moltiplicare le possibilità d'incontro con l'esterno ma anche tra detenuti
- 13 applicare fino in fondo la Legge di riforma 354/75 e i regolamenti di esecuzione
- 14 comunicare di più tra servizi
- 15 prevenire e quindi fare di più per l'integrazione sociale
- 16 rendere più vivibile la detenzione
- 17 potenziare lo sportello e l'organico dell'area educativa
- 18 lavorare di più in rete
- 19 fornire maggiori informazioni ai detenuti
- 20 favorire le azioni di mediazione con l'esterno
- 21 coinvolgere di più la comunità esterna con la presenza di mediatori
- 22 prevedere il coinvolgimento di équipe multisettoriali
- 23 aprire di più il carcere all'esterno
- 24 formazione e aggiornamento per gli operatori
- 25 cosa significa operare per un reinserimento sociale per persone senza permesso di soggiorno ?

### Neo assunti

- 1 prevedere la presenza di mediatori
- 2 collegarsi con dei centri d'ascolto e la formazione professionale

--

PARTE SPECIFICA PER CATEGORIA PROFESSIONALE

CHECK LIST CON RISPOSTE

A. DIRETTORI C.C.

1. Utilità dello sportello

- utile per una intermediazione “neutra” con i ristretti stranieri
- può essere uno strumento molto importante qualora più assiduamente presente e con gli operatori impegnati nelle diverse attività, compresa la traduzione in lingua.
- Utile per dare risposte utili
- Valido strumento per entrare in relazione con i bisogni dell’utenza extracomunitaria al fine di trovare soluzione e risposte
- Consente di avere maggior ascolto delle problematiche dei detenuti
- Utile vista l’attività di informazione e di sostegno che i mediatori hanno svolto senza peraltro creare nei detenuti false aspettative e raccordandosi con gli operatori penitenziari

2. Lo sportello può diventare un servizio organico dell’Istituto

- E’ auspicabile che lo sportello venga potenziato anche in termini di risorse da gestire, in modo da rappresentare un punto di riferimento, ma anche fucina di proposte per la realizzazione di un contesto penitenziario multiculturale e multi-etnico in cui la diversità non sia imposta, ma accettata senza paura
- Penso di sì, soprattutto se si arricchisce di nuovi contenuti pensati non solo genericamente per “lo straniero” che ha problematiche legate agli affetti
- Può essere uno strumento molto importante se viene potenziata la sua presenza
- Non credo per le seguenti motivazioni:
- poiché non previsto dalla L.O.P.

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> poiché presuppone una implementazione con operatori non propriamente “penitenziari”.  |
| <input type="checkbox"/> ritengo che una volta che il personale di polizia penitenziaria complessivamente sensibilizzato in futuro possa supplire a detto sportello. |

## B. EDUCATORI

### 1. Differenze tra detenuti immigrati e italiani nel trattamento

- 1 aumenta il tempo dedicato ai detenuti stranieri
- 2 i detenuti italiani hanno prospettive, legami all'esterno, riferimenti abitativi, possibilità, legami all'esterno, riferimenti abitativi, possibilità lavorative; gli stranieri contrario non hanno nessuna possibilità; il carcere fa da contenimento
- 3 il rapporto coi ristretti immigrati è più “labile”, perché più difficilmente finalizzata
- 4 la differenza è evidente per le insicurezze rispetto alla futura permanenza in Italia
- 5 le situazioni sono spesso più difficili poiché non possono accedere ai benefici
- 6 la presenza dei detenuti immigrati esige di diversificare le tipologie d'intervento psicologico e il livello dell'osservazione
- 7 la lingua e la diversità culturale cambiano il rapporto
- 8 necessaria una più grande differenziazione dell'intervento sia in ingresso che durante il trattamento i problemi di permesso di soggiorno, l'assenza di una rete di riferimento esterno e la difficoltà di conoscere la storia della persona immigrata
- 9 il detenuto straniero spesso clandestino non è identificabile perché fornisce dati anagrafici falsi
- 10 non si può fare finta che il problema della loro gestione non esista, soprattutto per quel che concerne la sicurezza e visto che difficilmente possono accedere ai benefici.
- 11 proprio per la presenza di stranieri clandestini sempre di più s'investe su progetti intramurario (tipo sportelli) piuttosto che di reinserimento sociale.
- 12 tutto è concentrato negli interventi interni per mediare tensione tra i conflitti tra etnie diverse e ci sono scarse possibilità di progetti esterni
- 13 aumento considerevole di funzioni che non riguardano l'osservazione e il trattamento ma interventi assistenziali e/o sostitutivi di altre figure (avvocato, assistente sociale)
- 14 fare i conti con modalità comunicative diverse
- 15 occorre seguire con più cautela per comprendere
- 16 è più difficile lavorare con persone senza prospettive

17 necessario acquisire conoscenza nuove e competenze per intervenire

2. I rapporti con gli agenti nella gestione trattamentale dei detenuti immigrati e il ruolo degli educatori

- 1 il ruolo dell'educatore nel trattamento è: osservazione sostegno e risposte possibili
- 2 i rapporti con gli agenti è spesso difficile perché alcuni non hanno pazienza, autocontrollo, equilibrio. Trattano gli immigrati con aria di sufficienza. Altri invece segnalano i casi da seguire.
- 3 ci sono più rapporti con strutture esterne che si occupano degli immigrati
- 4 i rapporti con gli agenti sono limitati
- 5 i rapporti sono basati sullo scambio d'informazioni, l'accoglimento di eventuali segnalazioni tutto questo nell'ambito delle attività di osservazione e il trattamento dei detenuti
- 6 sarebbe auspicabile una maggiore collaborazione
- 7 si cerca di trovare insieme risposte ai problemi che si pongono
- 8 ci sono educatori che nel rapporto con il detenuto immigrato privilegiano il rapporto individuale, altri che organizzano incontri collettivi e altri che demandano la gestione di certi casi allo sportello
- 9 oggi l'agente osserva di più ed è più attento
- 10 scambio d'informazioni sulle dinamiche interne alla sezione di appartenenza
- 11 scambio d'informazioni molto frammentarie
- 12 rapporti normali con gli agenti

3. Rapporti con lo sportello

- discutibile, non c'è stato ancora il salto di qualità necessario  
gli scambi sono frequenti ma non si può misurare facilmente l'efficacia dell'intervento
- la presenza dei mediatori importante per i detenuti e per gli operatori  
trattamentali
- il carico di lavoro non facilita gli operatori dello sportello. Rimane molta  
insoddisfazione
- Rapporti di collaborazione stretta ma gli interventi sono poco efficaci per  
mancanza di mezzi e strumenti
- Rapporto stretto bisognerebbe potenziarlo
- E' ricercata la collaborazione del mediatore culturale nell'intervento  
trattamentale
- Si cerca la massima collaborazione: informazione ai detenuti, invio dei  
detenuti, discussione dei casi
- Alcuni interventi hanno riscontri efficaci ma in diverse circostanze non si  
riescono a dare risposte
- Lo Sportello si occupa dei detenuti stranieri che chiedono l'intervento del  
Servizio.  
Sarebbe opportuno che lo sportello nella fase informativa intervenisse nei  
confronti di tutti i detenuti immigrati.
- I rapporti con lo sportello sono, per mancanza di tempo e risorse,  
discontinui e perciò non molto efficaci
- Non sempre lo sportello riesce a dare risposte
- La mediazione è importante per rafforzare messaggi che devono essere  
inequivocabili sia riguardo alle norme interne che quelle riguardanti  
l'ordinamento penitenziario
- Ci vorrebbe un rapporto più strutturato
- Si dovrebbero migliorare i rapporti dello sportello con gli altri operatori
- Va curato meglio l'aspetto informativo dello sportello (sia nei confronti  
dei detenuti che degli operatori)

#### 4. Lavoro di rete e collegamenti interno-esterno

- 1 Occorre collegare meglio l'attività interna a quella esterna
- 2 L'intervento dall'esterno all'interno può creare opportunità per abbassare la  
tensione e le frustrazioni; così non si tagliano e non fanno sommosse
- 3 Ci vuole più sostegno psicologico
- 4 Prevede corsi di formazione all'interno

- 5 Fare funzionare una rete interno-esterno non è cosa semplice visto la scarsità di risorse
- 6 Informazione di più l'immigrato sui rischi che corre, sui suoi diritti e doveri quando esce.



## C. OPERATORI E MEDIATORI DELLO SPORTELLO

### 1. Riconoscimento del ruolo di mediatore

- 1 Mi sento trattato come un volontario
- 2 Forse nell'ultimo periodo c'è un maggiore riconoscimento del nostro lavoro
- 3 Gli agenti non sono informati sul nostro ruolo
- 4 Il riconoscimento non è sempre chiaro
- 5 Mi sento riconosciuta all'interno della Casa Circondariale ma non in Questura
- 6 Ci sentiamo riconosciuti dagli operatori con i quali lavoriamo a stretto contatto
- 7 La nostra professionalità è scarsamente riconosciuta dalla maggior parte dell'Amministrazione Penitenziaria
- 8 Non ci sentiamo riconosciuti; non si sa cosa siamo.
- 9 Il nostro ruolo è confuso

## 2. Rapporti con agenti ed educatori difficoltà e positività

- 10 Dipende dalle persone nel caso degli agenti
- 11 La difficoltà con gli educatori dipende dall'organizzazione degli orari; non è sempre facile incontrarsi.
- 12 Con gli agenti ci sono buoni rapporti anche se spesso non capiscono il nostro ruolo.
- 13 Con gli educatori non c'è abbastanza lavoro d'équipe
- 14 Il rapporto con gli educatori è di scambio di informazioni
- 15 Le difficoltà di rapporti sono più dovute alle lentezze burocratiche che non alle relazioni personali
- 16 I rapporti con gli agenti sono importanti poiché hanno un rapporto costante con i detenuti
- 17 Con gli agenti le difficoltà ci sono quando ignorano tutto del nostro ruolo
- 18 Le difficoltà ci sono perché gli educatori hanno un grosso carico di lavoro
- 19 Buoni rapporti con gli agenti dell'area pedagogica; rapporti inesistenti con il resto degli agenti
- 20 Molti agenti hanno soltanto una vaga idea del lavoro dello sportello
- 21 Da parte degli agenti non c'è abbastanza apertura mentale
- 22 Buoni rapporti con gli educatori anche se si potrebbe migliorare il coordinamento
- 23 Non ci vediamo abbastanza con gli educatori

## 3. Bisogni dei detenuti immigrati e risposte dello sportello

- Documenti, permesso di soggiorno
- Hanno bisogno di sentirsi ascoltati
- Lo sportello può essere un luogo di ascolto
- Disagio psichico e ansia di fronte alla prospettiva di espulsione
- Facciamo quello che possiamo
- I detenuti immigrati vorrebbero usufruire delle misure alternative e dei benefici come gli italiani
- Contatto con la famiglia nel paese di origine (telefonate)
- Non riusciamo sempre a rispondere ai bisogni
- Contatto con gli avvocati
- Scrivere un'istanza o una richiesta al Tribunale
- Sostegno psicologico
- Se si tratta di trasmettere informazioni
- No, se si considera la soddisfazione dei bisogni dei detenuti
- Stato di indigenza

- Difficoltà linguistiche e culturali
- Necessità di lavorare
- Riusciamo a dare poche risposte
- Assistenza religiosa
- Speranza e ansia di cambiare vita all'uscita

#### 4. Come migliorare la rete degli sportelli

- 1 Sarebbe utile potersi scambiare le esperienze con altri sportelli
- 2 Ci vorrebbe più lavoro di équipe e più formazione per gli operatori
- 3 Ci vuole più collaborazione tra gli operatori
- 4 Occorre permettere lo scambio tra sportelli
- 5 Ci vogliono più scambi e confronti tra mediatori ed educatori
- 6 Rafforzare le ore di presenza allo sportello
- 7 Bisognerebbe avere un lavoro d'équipe più strutturato e lavorare sui singoli case senza pregiudizi
- 8 Manca un vero scambio tra gli sportelli
- 9 Moltiplicare gli scambi tra sportelli
- 10 Ci vuole più formazione comune per scambiare punti di vista e esperienze

### D. OPERATORI DELL'AREA SANITARIA

#### 1. Le problematiche nel lavoro con i detenuti immigrati

- 1 problemi linguistici
- 2 abitudini diverse
- 3 problemi di comunicazione
- 4 la diffidenza
- 5 l'assenza di rete socio-familiare all'esterno
- 6 malattie della pelle
- 7 maggior frequenza di malattie endemiche
- 8 creare un rapporto terapeutico di fiducia : spiegare i rischi sanitari
- 9 interpretare la richiesta del detenuto immigrato
- 10 abuso etilico
- 11 atti di autolesionismo

## 2. Lo sportello ed il ruolo dei mediatori

- non ne conosco l'esistenza
- nessun rapporto con lo sportello
- pochi rapporti
- la mediazione in questo ambito non è necessaria e rappresenta una spesa ulteriore
- nessun rapporto
- ci sono solo rapporti sporadici
- l'intervento del mediatore potrebbe essere utile se fatto seriamente e con competenze

## 3. Come migliorare la situazione

- mediazione linguistica
- migliorare le condizioni igienico-sanitarie degli immigrati anche all'esterno
- dare più informazioni ai detenuti
- fornire un vestiario e dei prodotti igienici ai detenuti
- più serietà e competenze negli interventi di mediazione
- una formazione specifica sulla comunicazione interculturale
- pensare a degli incontri sulla prevenzione sanitaria con i detenuti immigrati
- una terapia psicofarmacologica più adeguata

## E. POLIZIA PENITENZIARIA

### 1. Conoscenza e rapporti con lo sportello: cosa ne pensa

- 1 non so di cosa si tratta
- 2 penso che siano dei volontari che prendono in considerazione i problemi degli extracomunitari.
- 3 non credo molto nell'attività dello sportello
- 4 interviene poco

- 5 non è presente nella sezione femminile
- 6 non ne conoscevo l'esistenza fino a 10 minuti prima della compilazione del presente
- 7 la figura dell'operatore interculturale serve a dare risposte ai detenuti con particolari difficoltà
- 8 non sono mai stato informato
- 9 al momento della dimissione dall'Istituto dovrebbe curare il rientro nel paese di origine
- 10 ci vuole una maggiore collaborazione e più contatti
- 11 ci sono ragazzi di diverse nazionalità; una volta ogni tanto vengono a fare dei colloqui con i detenuti extracomunitari
- 12 serve ad aiutare i detenuti stranieri per i documenti
- 13 è un mezzo di informazione e di orientamento
- 14 l'unico filo conduttore con l'esterno
- 15 non mi interessa
- 16 così non va bene, potrebbe essere più presente nelle sezioni per calmare gli immigrati e dare una risposta alle loro domande
- 17 non sapevo nulla dello sportello fino alla presentazione del questionario
- 18 c'è scarsa informazione sullo sportello.

## 2. Rapporto con gli educatori

- 19 rapporto superficiale
- 20 la figura dell'educatore è vana
- 21 rapporto molto ristretto
- 22 collaborativo
- 23 spesso vi sono delle grosse divergenze
- 24 non si fanno quasi mai vedere
- 25 la sezione femminile è poco seguita
- 26 improntato ad un reciproco rispetto istituzionale
- 27 rapporti rari
- 28 collaborazione reciproca
- 29 buoni, di stima
- 30 mi sento escluso in quanto alle riunioni dell' équipe per valutare un extracomunitario non veniamo mai interpellati; anche se siamo i primi diretti interessati al contatto col detenuto
- 31 troppo distanti

32 non siamo mai chiamati ad esprimere il nostro parere in merito al comportamento del detenuto

### 3. Relazione tra detenuti italiani e stranieri:

- non facile, viste le differenze culturali e religiose
- ci vuole il mediatore culturale
- vengono divisi
- difficile
- ci vogliono più volontari
- forti tensioni soprattutto quando si creano dei gruppi separati
- i più grossi problemi ci sono con le detenute nigeriane
- i più grossi problemi ci sono con le detenute nigeriane
- non buoni
- gli assistenti sociali sono impreparati a risolvere i problemi; danno anche dei suggerimenti sbagliati ai detenuti
- difficile convivenza in particolar modo nel condividere la stessa cella e le varie attività giornaliere
- occorre aumentare il numero degli educatori, operatori e volontari per migliorare la comunicazione
- non buona, la maggior parte di immigrati è legata ai problemi di spaccio di droga; gli italiani a problemi di consumo. Spesso si creano problemi per queste vicende
- ci vogliono più assistenti sociali
- si crea separazione in quanto gli immigrati più delle volte vivono sulle spalle degli italiani
- ci vogliono dei ministri del culto; cappellano e immam
- rapporti regolari
- le relazioni sono difficilissime visto la ristrettezza dello spazio; questo crea molti dissidi e risse
- la tendenza è quella del "clan": con il tentativo di sopraffazione da parte degli italiani (napoletani, siciliani) nei confronti di albanesi o magrebini e viceversa, a secondo del numero di appartenenti alle varie etnie
- mancano non solo figure di mediatori culturali ma anche una preparazione degli agenti per sapere come comunicare con i detenuti stranieri

- tensioni dovute al razzismo
- la separazione per gruppi etnici aumenta le tensioni

## F. ASSISTENTI SOCIALI DEL CSSA

### 1. Rapporti con lo sportello – utilità nel rapporto con l'esterno

- nessun rapporto
- mancanza di informazione
- perplessità sull'efficacia dello sportello
- rapporto molto saltuario
- quasi inesistente
- saltuario; mancano esperti e consulenti che garantiscano un minimo di presenza e di continuità
- non ha visibilità all'esterno
- dovrebbe essere un servizio di orientamento e informazione
- ho imparato a conoscere lo sportello con i seminari regionali
- preparare il detenuto durante la fase trattamentale per la fase in uscita
- nessun rapporto; per avere informazioni mi rivolgo al Centro stranieri del Comune

### 2. Come dovrebbe essere uno sportello proiettato verso l'esterno?

- 1 ubicazione non solo interna ma anche esterna
- 2 maggior coordinamento e rapporto con il CSSA
- 3 gli operatori dello sportello dovrebbero conoscere molto bene le risorse del territorio
- 4 proiettato troppo all'esterno rischia di sovrapporsi ad altri Enti
- 5 maggior collegamento con il CSSA e la questura
- 6 figure professionali formate e preparate al lavoro di rete
- 7 creare più momenti di scambio tra sportello e agenzie esterne
- 8 il mediatore preparato dovrebbe essere presente nella fase di reinserimento
- 9 strutturare dei momenti d'incontro per progettare il reinserimento

### 3. Proposte:

- 1 ci vuole maggiore chiarezza sugli obiettivi trattamentali con i detenuti immigrati

- 2 rafforzare il collegamento esterno con dei mediatori all'uscita
- 3 puntare sulla formazione degli operatori
- 4 coinvolgere di più le Associazioni d'immigrati
- 5 una formazione mirata conoscere meglio i mondi culturali di provenienza degli immigrati
- 6 una formazione specifica sull'evoluzione del quadro normativo sull'immigrazione
- 7 lavoro di rete e di gruppo
- 8 formare i mediatori
- 9 riconoscimento giuridico della figura del mediatore precisando ruolo e compiti
- 10 formare i mediatori ad accompagnare il percorso di reinserimento



## ANALISI RISPOSTE

### 1) Premessa metodologica

I questionari compilati dagli operatori degli Istituti sono 229; 53 per Bologna, 47 per Forlì, 30 per Piacenza, 27 per Rimini, 26 per Ferrara, 25 per Modena, 21 per Ravenna.

A questi occorre aggiungere 83 questionari compilati dai diversi Centri per i Servizi sociali. Dalla lettura numerica dei questionari per Istituto si evidenzia lo sforzo di Forlì e la consistenza dei diversi Istituti. Ovunque la Polizia penitenziaria ha fornito un impegno significativo così come gli operatori dell'area sanitaria. Ci è sembrato più utile aggregare le risposte trasversalmente e non focalizzarci su ogni Istituto; dalla lettura delle risposte per categoria professionale non emergono poi differenze così grosse tra le varie realtà locali.

I problemi incontrati sono simili con gradazioni diverse in tutti gli Istituti.

Questa indagine si configura come una ricerca qualitativa con un approccio interattivo di valutazione dei processi di formazione del modo di rappresentarsi l'immigrato in carcere, di costruzione del rapporto con gli sportelli e di strutturazione degli interventi pratici. Il questionario è stato lo strumento – costruito con gli operatori del gruppo tecnico regionale- per esplorare problematiche, bisogni, nodi critici, punti di forza e proposte. Per riprendere quello che scriveva John Dewey in “ Esperienza e educazione” abbiamo la convinzione che solo la valutazione dell'esperienza pratica possa fornire gli elementi necessari per uno sviluppo ulteriore del progetto regionale:”Tutto dipende dalla qualità della esperienza che si ha. La qualità di ogni esperienza ha due aspetti: da un lato essa può essere immediatamente gradevole o sgradevole, dall'altro essa esercita la sua influenza sulle esperienze ulteriori...L'effetto di un'esperienza non lo si può conoscere subito. Pone un problema all'operatore, quello di scegliere il tipo di esperienze presenti che vivranno fecondamente e creativamente nelle esperienze che seguiranno”. Dopo l'analisi delle risposte si tratterà quindi, rispetto al progetto sportelli “di scegliere il tipo di esperienze presenti che vivranno fecondamente e creativamente nelle esperienze che seguiranno”. Abbiamo scelto un approccio interattivo coinvolgendo tutti gli operatori per avere delle informazioni e il punto di vista degli attori che interagiscono nella gestione dei progetti locali; sempre Dewey diceva che “ogni esperienza umana alla fin fine è sociale e implica contatto e comunicazione”; gli scopi di questa indagine sono:1) studiare i vissuti o meglio le attribuzioni che il singolo attore o la singola categoria professionale assegna all'esperienza con i detenuti immigrati e al suo rapporto con lo sportello 2) ricostruire il “sistema concettuale” impiegato da ogni attore per esplicitare la sua

esperienza 3) considerare il “fatto immigrazione in carcere”- che è un “fatto sociale totale”, per usare una espressione di Marcel Mauss- e “l’evento sportello” per il ruolo che esso ha in quanto stimolatore e organizzatore dell’esperienza. Quest’approccio interattivo si realizza attraverso la procedura della ricerca partecipata cioè un metodo che si giova dell’associazione alle operazioni e alla ipotesi della ricerca di coloro che entrano a far parte del campo di ricerca. Questo spiega il coinvolgimento dei rappresentanti dei vari gruppi (Istituti, CSSA, enti locali, Prap) e degli stessi operatori (polizia penitenziaria, educatori, operatori sanitari, mediatori sportello e assistenti sociali). Ogni attore ha così il modo di “disvelare le proprie potenzialità interpretativa e propositiva”, le loro ragioni e i loro bisogni; questa ricerca partecipata ha costruito una rete e ha funzionato come un processo di riflessione sistemica e di analisi dell’esperienza. Parole chiave, incidenti critici, differenziatore semantico ( misurazione psico-simbolica delle cose attraverso “reattivi” cioè concetti ricorrenti) servono nella nostra ricerca a mettere in evidenza i “modelli pratici”, le “mappe mentali” che consentono ai vari attori di agire e di orientarsi. Il sistema carcere; inteso come spazio di relazioni formali e informali, funziona come uno “spazio simbolico” dove l’habitus, per riprendere l’analisi di P. Bourdieu, cioè quell’insieme di disposizioni cognitive e pratiche traduce le modalità soggettive incorporate dalle strutture sociali; in questo caso dalla presenza degli immigrati e dall’apertura di un intervento specifico come lo sportello. Questa indagine si colloca in un momento particolare della storia dell’ordinamento penitenziario e della sua evoluzione; è Don Luigi Ciotti che affermava tempo fa: "le carceri italiane stanno scoppiando sotto il peso di una politica della sicurezza esclusivamente repressiva. A farne le spese, però, sono le fasce deboli della società. Con buona pace della funzione riabilitativa della sanzione”. Rusche e Kirchheimer ci hanno mostrato che la pena è un “prodotto storico” che subisce dei mutamenti in relazione con l’insieme dei rapporti sociali; è uno strumento delle “classe pericolosi”- come venivano chiamate una volta. Oggi le “classi pericolose” vengono identificate con gli immigrati; inoltre le problematiche che emergono dalle risposte al questionario riflettono uno stato di sofferenza complessiva del Sistema carcere. Questo stato di sofferenza che viene espresso dalle risposte date dalla polizia Penitenziaria soprattutto, ma in qualche modo anche dagli altri attori, si colloca nel quadro di una tendenza generale; Massimo Patarini ci ha mostrato come a partire dal 1990 i tassi di carcerazione indicano un costante trend di crescita (negli ultimi 6 anni sono lievitati del 40%).

Abbiamo scelto di codificare il materiale emerso dalle risposte allo scopo di categorizzarlo per riflettere sugli sviluppi successivi del progetto regionale: il metodo utilizzato è quello della “codifica aperta” cioè esprimere i dati sotto forma di concetti; individuando dei “concetti chiavi” e dei “temi sensibili”. Attraverso questo tipo di rielaborazione ci proponiamo d’individuare le mappe concettuali, i

sistemi rappresentativi degli attori , le tematiche calde e le proposte. Il sistema carcere funziona come un campo interattivo; un insieme di rapporti strutturanti che s'impongono a tutti quelli che entrano in questo campo e che sono spesso irriducibili alle intenzioni degli agenti individuali. E questo campo sociale strutturato come spazio multidimensionale di posizioni, ruoli e funzioni degli attori che produce le rappresentazioni; da questo punto di vista l'immigrazione; la presenza significativa di detenuti stranieri spinge questo campo di forza a riorganizzarsi. In che misura lo sportello possa rappresentare una risposta funzionale a questa riorganizzazione; in che modo s'inserisce in questo campo strutturato oppure ne rimane come un elemento periferico non organico e quale funzione viene conferito a questo servizio? Quali risposte offre ai bisogni dei detenuti immigrati e alle nuove esigenze della gestione del periodo di pena e del trattamento? Ecco alcune delle domande alle quali si tenta di rispondere analizzando le risposte degli operatori stessi in quanto attori-agenti di questo campo strutturato chiamato carcere.

Abbiamo deciso di raggruppare le risposte in modo trasversale; trasversale sia rispetto alle categorie professionali che agli Istituti Penitenziari. Questo ci permette di analizzare le risposte del sistema carcere come insieme di relazioni e di risposte. Ci sono alcune differenziazioni per categoria professionale che verranno riprese nella parte specifica; alla lettura delle risposte provenienti dai vari Istituti ci siamo resi conto che non esistono grosse differenze. La sostanza delle risposte è abbastanza omogenea sia per i grandi che i piccoli Istituti. Questo può sembrare strano poiché si potrebbe pensare che in una realtà più piccola cambia il tipo di relazione. In realtà la struttura del carcere con il suo sistema gerarchizzato. Di vincoli è simile in tutti gli Istituti e i vissuti dei singoli operatori e delle singole categorie sono abbastanza omogenei. Le cose si differenziano quando si analizza la parte specifica; qui ogni operatore esprime un punto di vista particolare. Il grosso delle risposte nella parte comune proviene dalla polizia penitenziaria che rappresenta circa il 60% dei questionari consegnati dagli Istituti; gli educatori sono circa il 10 %; gli operatori o mediatori degli sportelli il 5,5% (questo dato è anche significativo perché indice di una scarsa partecipazione; le ragioni sono in parte legate al piccolo numero di queste figure; alla loro presenza frammentaria ma ci sono situazioni (vedi Forlì, Reggio Emilia e Parma dove non ci sono state risposte); gli operatori sanitari sono presenti con un numero significativo (il 15%); tra di loro si sono collocati diversi psicologi; notiamo che tutti i direttori e alcuni collaboratori d'Istituto hanno risposto. Mancano i questionari di due Istituti (Parma e Reggio-Emilia). Abbiamo diviso il dentro dal fuori, da una parte gli Istituti e dall'altro i CSSA. Per questi hanno partecipato tutti i CSSA e anche un gruppo consistente di neo-assunti. Durante la presentazione dei questionari sia nei vari Istituti che nei diversi CSSA abbiamo notato una partecipazione attenta; e in alcune situazioni

molto dinamica. Negli Istituti c'è stata una presenza consistente della polizia penitenziaria; presenza confermata dai questionari consegnati. Abbiamo potuto constatare che in molti Istituti; e anche nei diversi CSSA, gli operatori ignoravano quasi del tutto l'esistenza dello sportello. Negli incontri sono emersi riflessioni e considerazioni sul fenomeno migratorio; sull'utilità di un intervento del tipo Sportello; i pareri erano spesso differenziati ma anche con una tendenza-determinata dal contesto- a leggere e giudicare l'immigrazione attraverso il prisma particolare (e minoritario) della presenza immigrata in carcere. Molte domande sullo Sportello- la presentazione del questionario è stata anche un'occasione per informare gli operatori penitenziari e gli assistenti sociali del CSSA. In diverse sedi abbiamo registrato in modo netto l'esigenza di avere informazioni più precise sull'evoluzione delle normative in materia di immigrazione ma anche sulle culture di appartenenza dei detenuti. Sono emerse preoccupazioni e giudizi negativi nei confronti dei detenuti di religione islamica. Molti agenti hanno manifestato il loro pesante carico di lavoro e la grave situazione del sovraffollamento nelle celle che crea tensioni tra i detenuti aumentando il disagio.

Complessivamente tutta la rete d'Istituti e di CSSA ha risposto positivamente partecipando alla presentazione dei questionari e poi alla loro compilazione.

## A) PARTE COMUNE:

---

### 1. Mappa dei concetti chiavi:

---

#### 1.1. La presenza degli immigrati : percezioni e rappresentazioni.

In molte risposte viene evidenziato il carattere fortemente problematico della presenza degli immigrati in carcere e in Italia.

Troviamo in modo ricorrente frasi come “un grave problema”, “portano molti problemi” “creano problemi”, “non positiva” male”, non rispettano le regole”. Questa percezione è fortemente presente nel corpo di polizia penitenziaria ma anche tra gli educatori e gli operatori sanitari. La percezione problematica del fenomeno va da l'espressione di un semplice disagio, di un sentimento d'impotenza a veri e propri giudizi di valore sugli immigrati. Le cause della problematicità degli immigrati in carcere viene vista nelle differenze culturali e religiose; nel numero (questo provoca una situazione di sovraffollamento che produce disagio per tutti; operatori e detenuti); nei problemi di comunicazione. In diverse risposte si parla di “pericolo per la sicurezza” e di incapacità delle strutture penitenziarie di gestire il fenomeno.

Sono frequenti l'espressione di giudizi di valore negativi su alcune categorie di

detenuti immigrati come quelli di religione musulmana.

Molti operatori prendono atto del mutamento intervenuto e evidenziano le difficoltà della detenzione.

Tutti gli operatori in modo differenziato sentono la necessità di cercare delle soluzioni nuove. La percezione netta è che il carcere rispecchia in modo accentuato in cambiamenti intervenuti nella società. Ci sono anche giudizi (forse bisognerebbe chiamarli pregiudizi) negativi sui paesi di provenienza. I giudizi sui detenuti di religione musulmana sono spesso negativi (“non si vogliono integrare”, “non riescono ad adeguarsi all’occidente”, “non accettano le regole”).

La polizia penitenziaria sottolinea come sia difficile la convivenza tra persone di cultura e religione diversa in celle sovraffollate.

Rispetto ai modi problematici vengono segnalate la violenza, l’alcoolismo, la tossicodipendenza e l’autolesionismo.

La mappa delle percezioni tende ad identificare il detenuto immigrato come fortemente problematico e di difficile gestione. Osserviamo che queste risposte non provengono solo dalla parte più importante dei questionari compilati dalla polizia penitenziaria, ma anche dalle altre categorie professionali.

Anche nelle risposte degli assistenti sociali dei CSSA troviamo un quadro concettuale simile anche se l’accento viene posto sul fatto che gli immigrati non ottengono l’accesso alle misure alternative e che il loro possibile reinserimento sociale in uscita è spesso problematico. Tra gli assistenti sociali come fra l’altro tra la polizia penitenziaria diversi operatori pensano che i detenuti stranieri dovrebbero “espiare” la pena detentiva nei loro paesi di origine. Nei problemi che si pongono viene anche indicato il rischio di un aumento del razzismo tra gli operatori.

Presenza degli immigrati (% sull’insieme dei questionari)	
Problema	80%
Dato di fatto	20%
Lingua	90%
Cultura	60%
Religione	55%
Comunicazione	80%
Tossicodipendenza	35%
Alcoolismo	30%
Autolesionismo	30%

Nei problemi percepiti ci sono quelli legati alla comunicazione; è sicuramente l'aspetto problematico più significativo che emerge dall'insieme delle risposte; difficoltà comunicative dovute alla lingua alle differenze culturali, (costumi e religione) nonché alla situazione di disagio che vivono in generale i detenuti. Ci sembra anche interessante sottolineare la risposta data alla domanda se "serve intervenire a favore dei detenuti immigrati senza documenti". Ci sono tre tipi di risposte: 1) chi dice che i detenuti immigrati dovrebbero eseguire la pena nei paesi di origine; 2) chi sottolinea che l'intervento trattamentale in Italia è un obbligo e 3) chi dice che bisognerebbe affrontare il problema a monte, cioè il controllo delle frontiere. Qualcuno vede nella minaccia di una espulsione per eseguire la pena nel paese d'origine come un deterrente per costringere l'immigrato a farsi identificare.

## 1.2. I problemi e i bisogni dei detenuti immigrati

---

La lingua è uno dei problemi per molti immigrati; la difficoltà di potersi spiegare, di capire e di comprendere regole, diritti e doveri quando entrano in carcere. Molti operatori fanno osservare che la lontananza dalla famiglia, la difficoltà, e in alcuni casi l'impossibilità di telefonare ai parenti aumento lo stato d'isolamento comunicativo del detenuto. Ci sono poi bisogni elementari come: lavorare, telefonare a casa, risolvere i problemi attinenti ai documenti, la mancanza di soldi.

C'è anche l'ansia e la paura per quello che succederà in uscita: espulsione o no.

Diversi operatori mettono in evidenza che la paura provoca spesso uno stato depressivo oppure aumenta l'aggressività; produce anche spesso autoisolamento rafforzando così il senso di solitudine.

Il detenuto immigrato vive un enorme deficit di affettività visto l'impossibilità di avere contatti con i propri familiari ma anche, nel caso particolare dei musulmani di poter praticare il proprio credo religioso.

Inoltre l'impossibilità di lavorare crea tensione e aumenta il disagio del detenuto; a questo bisogna aggiungere i problemi di tossicodipendenza, di alcoolismo e i fenomeni di autolesionismo. Molti operatori notano come non sia semplice la convivenza in un contesto ristretto e sovraffollato come quello carcerari. C'è anche qualcuno che sottolinea le problematiche specifiche delle sezioni femminili evidenziando come mancano li progetti specifici.

Problemi e bisogni degli immigrati	
Permesso di soggiorno	90%
Contatti con la famiglia	85%
Lavoro	80%

Soldi	80%
Culto	50%
Tossicodipendenza	20%
Autolesionismo	20%
Disagio psico-affettivo	70%

Per molti operatori penitenziari, in particolare per la polizia penitenziaria ma anche una certa percentuale di operatori sanitari, ci sono detenuti stranieri che presentano più problemi di altri: sarebbe il caso di albanesi, marocchini, tunisini, ed algerini.

Secondo questi operatori questa categoria “etnica” di detenuti perché “abituati a vivere in un altro modo“ non rispettano le regole e si dimostrano più aggressivi.

Serve occuparsi dei detenuti senza documenti destinati all'esclusione	
Si	70%
No	25%
La pena va eseguita nel paese di origine	20%
Dipende	5%

La maggioranza degli operatori considera che “l'intervento trattamentale” è un obbligo; l'intervento serve al recupero della dignità e per dare al detenuto il coraggio di affrontare la situazione in uscita dal carcere. Un 20% afferma che i detenuti dovrebbero compiere la pena nei loro paesi di origine. Tra i problemi sottolineati dalle risposte troviamo quello della difficile identificazione di molti detenuti.

### 1.3. Proposte per migliorare

---

Diversi operatori della polizia penitenziaria chiedono un maggior riguardo per il lavoro che svolgono; molti chiedono di affrontare il problema del sovraffollamento delle celle che crea disagio e tensioni.

L'incremento del personale in carico e l'alleggerimento dei turni di lavoro. Molti operatori mettono l'accento sull'importanza della conoscenza delle lingue oppure sull'utilità di rafforzare la presenza dei mediatori linguistico-culturali.

Occorre predisporre degli opuscoli plurilingue come si sta già facendo in alcune case circondariali. Preparare professionalmente gli operatori penitenziari con corsi di aggiornamento sulla mediazione culturale, sui paesi di provenienza dei detenuti, sull'evoluzione del quadro normativo. Qualcuno pensa che sia più utile prevedere delle sezioni carcerarie per solo detenuti stranieri ma anche favorire l'accesso al lavoro; questo può migliorare la qualità della comunicazione e abbassare la tensione. Ci vuole la collaborazione degli enti presenti sul territorio: comuni, servizio sociale.

Qualcuno si spinge anche a proporre dei corsi di lingua araba per gli operatori vista la presenza consistente di detenuti provenienti del Maghreb.



## CSSA

### 1. Percezione del fenomeno immigrazione

---

Le parole ricorrenti sono difficoltà e problema; le difficoltà vengono indicate, la diversità di lingua, di cultura, e di abitudini.

Molti operatori evidenziano che il numero di immigrati in carcere è destinato ad aumentare visto che ottengono con difficoltà i benefici di legge oppure non accedono alle misure alternative.

La percezione è quella di un carcere come “scarica sociale”. Qualche operatore pensa tuttavia che gli immigrati che commettono reato dovrebbero eseguire la pena nel paese d’origine. Tra i neoassunti si nota un aumento dell’intolleranza e del razzismo; si mette in evidenza che molti problemi vengono amplificati. Molti operatori pensano che bisogna utilizzare modalità d’intervento e strumenti diversi per rispondere a fenomeni e situazioni nuove; inoltre l’entità dei problemi non troverebbe un corrispondente nelle risorse messe a disposizione. Tra i problemi preoccupanti vengono indicati: il sovraffollamento e quindi il peggioramento delle condizioni igienico-sanitarie e l’aumento del disagio.

### 2. I bisogni degli immigrati

---

Molti operatori mettono in evidenza la difficoltà degli immigrati a comprendere l’aspetto giuridico, l’iter burocratico per ottenere i benefici della legge e per accedere ad una difesa legale accettabile. Le difficoltà comunicative dovute alla lingua e alla cultura costituiscono spesso un handicap per l’immigrato nella comprensione dei diversi passaggi del suo percorso carcerario. Permesso di soggiorno, lavoro, alloggio e mancanza di mezzi di sussistenza rappresentano i bisogni fondamentali del detenuto immigrato: molti operatori aggiungono a questo la paura e l’angoscia poiché non hanno prospettive di reinserimento in Italia all’uscita. Vengono anche citati tra i bisogni i contatti con le famiglie, le consulenze legali, la mancanza di relazioni con l’esterno. Per molti operatori i problemi dei detenuti immigrati sono simili a quelli degli italiani ma vengono esasperati dalla mancanza di rete di supporto familiare e dall’angoscia dell’espulsione.

### 3. I detenuti immigrati senza documenti

---

Gran parte degli operatori considerano che bisogna comunque intervenire anche nei confronti degli immigrati detenuti senza documenti fosse solo per ragioni umanitarie.

Tuttavia non mancano le perplessità :

a) chi dice bisogna stare attenti a non creare false aspettative; b) che il mantenimento in carcere rappresenta un costo per una persona che non ha nessuna possibilità in Italia; c) chi viene espulso rimane comunque in Italia. Diversi operatori si chiedono se non sarebbe possibile pensare a dei percorsi di accompagnamento per il ritorno nel paese di origine. Comunque la maggioranza pensa che l'intervento serve perché dà la possibilità alla persona di conservare un minimo di dignità.

### 4. Proposte

---

Una serie di suggerimento va nel senso di più formazione agli operatori; più coordinamento tra l'interno e l'esterno e più possibilità di incontro tra operatori;

Ci sono altre proposte come:

- a) incrementare gli interventi di mediazione culturale (con una particolare attenzione dentro-fuori)
- b) formare e sensibilizzare il personale penitenziario
- c) aumentare il numero degli operatori dell'area educativa
- d) comunicare di più tra i servizi
- e) potenziare qualitativamente la presenza dello sportello .

Ci sono poi proposte che riguardano specificatamente i detenuti: prevedere un trattamento più personalizzato; favorire l'accesso al lavoro e alla formazione, fornire maggiore informazione ai detenuti, favorire la comunicazione, con la presenza e il supporto dei mediatori, per diminuire la conflittualità. Il lavoro di rete, il collegamento con la formazione professionale e i centri d'ascolto del territorio possono costituire altre possibilità per diminuire anche la conflittualità e il disagio tra i detenuti.

C) PARTE SPECIFICA PER CATEGORIA PROFESSIONALE – LO SPORTELLLO

## 1) Direttori Case Circondariali

---

### a) Utilità

Tranne Reggio-Emilia e Parma abbiamo la risposta di tutti i direttori d'Istituto e in alcuni casi anche dei collaboratori d'Istituto.

Lo sportello viene visto da tutti come uno strumento utile per favorire la comunicazione con i detenuti immigrati ed entrare in relazione con i loro bisogni.

Viene sottolineato il ruolo positivo del mediatore nell'attività d'informazione e di sostegno dei detenuti; lo sportello da questo punto di vista costituisce un utile servizio d'ascolto delle problematiche dei detenuti immigrati. Si chiede tuttavia che lo sportello abbia un'attività più costante; in alcuni Istituti si lamenta la discontinuità del servizio.

### b) Un servizio organico dell'Istituto

Un direttore esplicita il suo parere favorevole alla trasformazione dello sportello in un servizio dell'Istituto; gli altri si dicono favorevoli chiedendo tuttavia una maggiore presenza degli operatori e degli obiettivi più specifici. Un direttore fa presente che non è utile che lo sportello diventi un servizio dell'Istituto poiché è già previsto dalla L.O.P; basterebbe sensibilizzare la polizia penitenziaria .

Il timore di molti direttori è che ci siano delle sovrapposizioni di ruoli.

## 2 Educatori

---

Per i diversi educatori si lamenta la discontinuità e frammentarietà dei rapporti con lo sportello; si chiede un potenziamento della presenza dello sportello; una maggiore presenza dei mediatori ( e una formazione specifica per quest'ultimi).

Gli educatori cercano di collaborare con uno strumento che vedono come utile per favorire informazioni e seguire altri casi. Si chiede che lo sportello intervenga nella fase informativa nei confronti di tutti i detenuti immigrati. Ci vorrebbe tuttavia maggiore coordinamento e un rapporto più strutturato nel tempo.

Il ruolo del mediatore viene visto come importante sia per fornire

informazione al detenuto che per orientarlo. Va tuttavia curato meglio l'aspetto informativo dello sportello sia nei confronti dei detenuti che degli operatori.

Molti educatori pensano che lo sportello possa svolgere una "funzione ponte" tra l'interno e l'esterno attraverso un lavoro di orientamento. La presenza dei mediatori può assicurare alcuni detenuti stranieri e produrre in questo modo un calo della tensione. Qualcuno chiede anche la presenza nell'ambito dello sportello di un supporto psicologico per il detenuto straniero nelle situazioni difficili e necessarie.

### 3 Operatori e mediatori dello sportello

---

#### a) Il ruolo

Molti operatori e mediatori si sentono visti come volontari; molti agenti di polizia penitenziarie ignorano quello che fa lo sportello. Manca un riconoscimento effettivo del lavoro svolto; c'è riconoscimento con gli operatori che sono a contatti con lo sportello.

Molti operatori dichiarano anche essere confusi rispetto al loro ruolo specifico. In genere i rapporti con gli educatori sono di collaborazione positiva; i problemi che esistono dipendono dall'organizzazione degli orari e quindi dalle difficoltà di incontrarsi.

I rapporti con gli agenti sono importanti anche se ignorano spesso quello che fa lo sportello; inoltre molti agenti dimostrano delle chiusure non piccole nei confronti degli immigrati.

#### b) Bisogni dei detenuti immigrati

Le questioni legate ai documenti, al contatto con le famiglie nel paese di origine, la contatto con gli avvocati; alle richieste da mandare al tribunale, al lavoro e allo stato d'indigenza. Ci sono anche bisogni legati alla sofferenza psichica; stati depressivi e solitudine; stati di ansia e paure di fronte alla prospettiva dell'espulsione.

I detenuti immigrati vorrebbero usufruire delle misure alternative e dei benefici come gli italiani. Da questo punto di vista lo sportello rappresenta uno spazio d'ascolto, molti immigrati vanno allo sportello per parlare e sentirsi ascoltati.

Il supporto linguistico e l'assistenza religiosa, in particolare nel caso dei musulmani, costituiscono altre richieste dei detenuti che hanno spesso

bisogno di un sostegno di natura psicologica.

### c) Proposte

I mediatori chiedono un riconoscimento giuridico del loro ruolo; chiedono di potere avere degli scambi con gli operatori degli altri sportelli.

Tra le proposte c'è quella di garantire maggior continuità agli interventi nonché favorire una formazione più mirata. Manca anche un lavoro d'équipe sistematico con gli educatori, gli operatori sanitari e gli agenti.

## I detenuti e lo sportello: indagine qualitativa:

### a) Premessa:

In seguito all'indagine svolta un'anno fa con gli operatori degli Istituti per rilevare l'impatto dello sportello informativo per detenuti immigrati il Gruppo di Pilotaggio ha valutato di grande importanza sondare la percezione dei destinatari di una esperienza che tenta di trovare una sua efficacia e fisionomia metodologica in diverse situazioni locali. L'approccio scelto fin dal principio del progetto regionale è stato quello del maggior coinvolgimento possibile dei diversi attori della rete: Istituti penitenziari, operatori di questi ultimi (agenti, educatori, assistenti sociali, personale sanitario e operatori degli sportelli) e enti locali. In fondo questo lavoro di ricerca sul campo, concepito come ricerca partecipata, si presenta come uno strumento di autovalutazione del progetto; un monitoraggio attivato dai soggetti stessi dell'esperienza, per avere una visione più ampia ci sembrava fondamentale sentire i detenuti immigrati e anche alcuni italiani, visto che gli sportelli sono anche aperti ad alcune categorie di detenuti italiani particolarmente svantaggiati.

Vogliamo ricordare qui che consideriamo lo spazio carcere come uno spazio sociale che funziona come spazio simbolico che produce rappresentazioni e senso per gli attori che vi convivono; da questo punto di vista la scelta metodologica è quella delineata dalla scuola di etnometodologia che si basa sulle tesi sviluppate dalla fenomenologia sociale di Alfred Schutz: l'idea che sono gli attori stessi della vita sociale a costruire il mondo delle relazioni sociali e i suoi significati; nel nostro caso sono gli attori stessi della vita carceraria: direzioni, polizia penitenziaria, educatori, personale sanitario, assistenti sociali, volontari, operatori e mediatori degli enti locali. Come l'ha ben sviluppato Harold Garfinkel (il vero fondatore con Aaron Cicourel dell'etnometodologia a fianco alla sociologia professionale

c'è una "sociologia profana"; c'è la "sociologia sacra" dei professionisti della sociologia e c'è la "sociologia allo stato pratico" agita nella vita quotidiana da ognuno di noi. Per Garfinkel siamo tutti nella vita quotidiana dei "sociologi allo stato pratico" poiché interpretiamo il mondo attraverso il nostro agire sociale. Gli "etnometodi" non sono altro che la "sociologia dei piccoli gruppi", sono le "procedure di sociologia non professionale" che tuttavia danno un senso alle cose, anche attraverso la costruzione del "senso comune" e le "routines" (gli atti quotidiani) che danno fondamento alla vita sociale. In fondo il mio sguardo sulle cose le organizza: se descrivo una situazione contribuisco alla costituzione della situazione che sto per descrivere; attraverso lo sguardo elaboro sempre l'altro. Allora per comprendere l'effetto sportello e anche la natura etnologica della presenza dei migranti in carcere non bastava interpellare gli "etnometodi", cioè lo sguardo, le routines degli agenti, degli educatori, degli operatori degli enti locali, occorre interpellare gli "etnometodi" dei detenuti immigrati e comprendere come organizzano l'altro; in questo caso lo sportello, il mediatore. Con l'etnometodologia si passa da un paradigma normativa (che tenta di classificare) ad un paradigma interpretativo: quali sono le procedure interpretative che usano i detenuti immigrati nel loro rapporto con lo sportello? Il problema- e le risposte nonché le modalità di somministrazione del questionario ai detenuti- è che il questionario mostra tutti i suoi limiti per rilevare le procedure interpretative dei detenuti, i loro bisogni e le loro aspettative rispetto ad un servizio come lo sportello. Ma le risposte date, il modo come sono state date e riportate sono indicative per comprendere la distanza che tuttora esiste tra il servizio e i detenuti; c'è una "dissonanza cognitiva" (per usare una espressione della psicologia cognitiva) tra le aspettative dei detenuti e la realtà dello sportello. Questa dissonanza è evidente rispetto al ruolo, la funzione dello sportello, dei suoi operatori, e in particolare dei mediatori culturali.

Per esempio: tutti i detenuti vedono positivamente la presenza di un mediatore culturale che parla la loro lingua, molti si lamentano per il fatto che hanno poche ore a disposizione e finiscono per identificare il ruolo del mediatore o con l'interprete o con l'ascoltatore disponibile. Sicuramente al mediatore viene riconosciuto un ruolo di "contenimento affettivo"; l'accoglienza della sofferenza del detenuto ma in diverse situazioni c'è anche la diffidenza (potrebbe essere una "spia"). Il ruolo del mediatore è quindi interpretato in modo molteplice .

Vorrei anche notare che in diverse situazioni sono stati distribuiti dei questionari inglesi a dei rumeni, oppure serbo-croato a degli albanesi. La domanda diventa legittima: quale è stato il ruolo del mediatore nelle diverse fasi della somministrazione: distribuzione- spiegazione, compilazione, ritiro.

Anche rispetto allo statuto dei detenuti (definitivi o non) per una parte non ci sono risposte. Comunque sia nonostante il carattere limitato dell'indagine e anche quello stereotipato di molte risposte: in molti casi è evidente che i detenuti hanno ricopiato le stesse risposte, si possono ricavarne alcune indicazioni e elementi di riflessione.

Inoltre bisogna aggiungere che nel caso di molti detenuti di lingua araba le risposte dimostrano :1) che i detenuti non sanno di cosa si parla 2) non hanno capito la domanda proprio perché analfabeti 3) rispondono come possono in dialetto (e quindi la stessa traduzione delle risposte non è sempre semplice).

b) I numeri:

583 questionari compilati complessivamente

Piacenza: 105

Reggio-Emilia: 72

Modena:101

Bologna: 107

Forlì: 35

Rimini: 64

Ferrara: 59

Ravenna:40

definitivi: 400

non definitivi: 150

non indicati: 33

risposte in lingua araba: 298

note:

\* i detenuti maghrebini di lingua araba rappresentano quasi il 60%dei questionari

compilati: bisogna notare che molti di questi detenuti hanno risposto in modo "telegrafico" o ricopiandosi a vicenda. In molti casi ci sono state grosse difficoltà di comprensione delle risposte visto l'uso di forme dialettali non sempre chiare. Inoltre in molte situazioni i traduttori hanno segnalato che molti detenuti non capivano le domande perché spesso analfabeti.

\* un 15% sono stati compilati da cittadini di lingua albanese

\* un 15% sono stati compilati da cittadini di lingua serbo-croata della ex-jugoslavia. In questo caso occorre notare che molti mettevano in evidenza di essere Rom (cioè zingari). Anche in molti questionari di lingua albanese il detenuto sottolineava il suo essere Rom (Kosovo, Macedonia).

\* i questionari in lingua inglese e spagnola si distribuiscono circa il 9 %

\* i pochi questionari in francesi, in genere sono stati compilati da cittadini di origine maghrebina o senegalese

### C) I detenuti che dichiarano conoscere lo sportello nelle risposte in ogni Istituto:

Piacenza: 22 su 105 circa il 20 % delle risposte

Reggio-Emilia: 35 su 72 circa il 50%

Modena: 38 su 101 circa il 40%

Bologna: 19 su 107 circa il 15%

Forlì: 17 su 39 circa il 45%

Rimini: 15 su 64 circa il 23%

Ferrara: 17 su 59 circa il 30 %

Ravenna: 10 su 40 circa il 22 %

TOTALE: 173 su 583 questionari compilati = circa il 30% dei detenuti interpellati attraverso il questionario dichiara conoscere lo sportello



d) Come hanno avuto l'informazione:

A secondo gli Istituti le risposte cambiano ma ci sono tuttavia delle costanti:

1. informati/e da altri/ detenuti/e
2. bacheca
3. educatore
4. insegnanti
5. agente di polizia

Vedendo l'insieme delle risposte di chi dichiara avere conoscenza dello sportello abbiamo le seguenti cifre:

- \* 83 da altri detenuti
- \*23 dalla bacheca
- \*15 dagli educatori
- \*20 dalla polizia penitenziaria
- \*32 dagli insegnanti

Ovviamente il modo di entrare in contatto con lo sportello varia da un Istituto all'altro:

prendiamo 4 situazioni: 1) a Forlì la maggior parte dichiara avere avuto informazioni attraverso la polizia penitenziaria(ispettrice) 2) a Bologna soprattutto attraverso gli insegnanti 3) nella maggior parte degli Istituti gli altri detenuti della stessa origine linguistico-culturale sono stati il vero tramite. 4) a Reggio Emilia tutti quelli che dichiarano avere conoscenza dello sportello dichiarano essere stati contattati dallo stesso sportello.

Tuttavia la maggioranza dei detenuti chiede maggiore informazione e si lamenta della

difficoltà di sapere quello che fa lo sportello. La maggioranza di quelli che hanno detto di non saperne nulla affermano che il questionario è stato almeno utile ad informarli dell'esistenza di questo servizio.

#### d) Accesso e tipo di richieste:

Molte risposte sono "telegrafiche"; si risponde con un sì o un no senza dilungarsi. L'impressione è che molti detenuti hanno forse paura di rispondere non sapendo bene dove andranno a finire le loro risposte; anche qui non sembra che i mediatori abbiano avuto un ruolo "rassicurante". Poi in che misura il ruolo dei mediatori è stato veramente attivo nella gestione della fase di distribuzione dei questionari ?

Cosa s'immagina il detenuto ? In che misura non c'è il sospetto e la paura?

Alcuni detenuti hanno anche usato il questionario come rivendicazione di diritti negati: la possibilità di lavorare, rendere più veloce le risposte alle richieste e la possibilità di contattare le famiglie.

Per chi conosce lo sportello il parere è grosso modo positivo anche se in diversi questionari troviamo un punto di vista critico sulle competenze degli operatori e un certo pessimismo rispetto all'utilità di un tale servizio.

Le domande più frequenti riguardano: il permesso di soggiorno, documenti, espulsione, possibilità di lavorare, espulsioni.

#### \* la questione linguistica:

In molti questionari (in particolare di lingua araba) molti detenuti dimostrano di non capire le domande, rispondono cose non attinenti ; molti scrivono anche con grosse difficoltà. Facciamo notare che per molti detenuti provenienti dall'Africa nera e dal Nord Africa il problema linguistico è particolarmente complesso: per esempio molti maghrebini sono analfabeti, quando riescono a scrivere alcune frasi lo fanno in dialetto. Per i senegalesi o i nigeriani il francese e l'inglese sono le lingue scolastiche e non le lingue materne locali (per cui la difficoltà di rispondere sia in francese, inglese a anche nella propria lingua). Il basso livello di scolarizzazione di questi detenuti fa di loro delle persone che usano un linguaggio del tutto personale: nel caso dei senegalesi c'è un misto tra italiano, wolof e francese, per gli arabi maghrebini tra arabo dialettale, francese e italiano (senza parlare degli algerini e marocchini di origine berbera che parlano il amazigh). Questo emerge

dalle risposte nei questionari e pone anche un problema molto serio che riguarda l'immigrazione in generale e, in particolare l'immigrazione in situazione di detenzione: la "confusione identitaria" l'impossibilità di organizzare mentalmente le proprie emozioni e frustrazioni in assenza di un "linguaggio interiore organizzato". Questo non può che aumentare la sofferenza, il disagio e anche i profondi disturbi della personalità.

Nei questionari emerge in modo abbastanza evidente questo dato con la richiesta esplicita di molti detenuti di essere rimpatriati per "tornare a casa" che rimane comunque il luogo degli affetti. Un interrogativo si pone: in che misura i mediatori riescono ad accogliere questa sofferenza? Sicuramente la condizione detentiva non è quella che può aiutare il detenuto immigrato a ritrovare il proprio sé attraverso la strutturazione di un linguaggio interiore in grado di contenere la sua angoscia.

In diversi questionari troviamo molte lamentele sul fatto che è impossibile avere risposte rispetto alla possibilità di un lavoro. In alcuni Istituti, come quello di Forlì, viene sottolineato che lo sportello ha troppo poche ore per svolgere un lavoro efficace. Inoltre molti dicono che dopo avere fatto la domandina non hanno ottenuto nessuna risposta.

#### \* le donne detenute:

Un cosa che colpisce è le risposte delle detenute: intanto le donne sono più loquaci degli uomini, si esprimono di più e spiegano in modo più dettagliato quello che sentono e quello che vogliono. Anche qui troviamo delle richieste simili a quelle degli uomini: permesso di soggiorno, espulsione, lavoro; ma troviamo anche delle considerazioni sul fatto che c'è una differenza di trattamento tra italiane e straniere. Si chiede di poter uscire con dei permessi, di comunicare con la famiglia nel paese di origine, di ricevere aiuti economici. Molte donne detenute mettono in evidenza che esistono problemi specifici per loro la lontananza dalla famiglia, l'esistenza di figli rimasti nei paesi di origine, la difficoltà di potere avere accesso a misure alternative.

Nel caso di altre donne c'è anche la richiesta di avere dizionari, libri e documenti, giornali da leggere sia in italiano che nella propria lingua di origine.

\* Il problema dei detenuti Rom provenienti dai balkani: in olti questionari emerge la presenza di numerosi Rom tra i detenuti provenienti dalla ex-Jugoslavia (Kosovo, Macedonia, Bosnia, Serbia): in diversi questionari qualcuno si fa portavoce del loro malessere e della loro quasi impossibilità di comunicare con gli operatori del carcere.

#### \* la sofferenza di molti detenuti:

\* In molti questionari troviamo delle frasi che sono dei veri e propri gridi di dolore:

- " qui in prigione tanti stranieri vivono in una situazione disastrosa!"
- "stiamo male"
- "Voglio INCONTRARVI!"
- "qui nessuno dà informazioni agli stranieri"
- "ho chiesto più volte di tornare a casa in Marocco perché qui sto malissimo!"
- "vi prego rintracciate la mia famiglia!"
- "voglio parlare con qualcuno dei miei problemi"
- "perché non ci rimandate a casa?"
- "qui si può impazzire!"

#### e) Come viene visto il ruolo del mediatore culturale?

Nelle risposte di chi conosce lo sportello il parere è in generale positivo; il fatto di parlare la propria lingua con qualcuno che ti capisce oppure parlare di sé con un immigrato che può comprendere le sofferenze della migrazione. Per chi non conosce lo sportello il giudizio di un mediatore è positivo o interessato e viene identificato con il traduttore linguistico. In molti casi si sottolinea che ci vorrebbe una presenza maggior dei mediatori. Molti sperano che un mediatore straniero possa aiutarli meglio. Qualcuno scrive anche: "parlando con una straniera( la mediatrice) avevo l'impressione che mi capisse. Mi ha aiutato a sfogarmi e tirarmi su il morale".

Tuttavia ci sono anche diverse situazioni in cui i detenuti che conoscono lo sportello si esprimono in modo critico: 1) qualcuno dice che il mediatore esiste sulla carta ma non si vede quasi mai ("deve farsi conoscere perché è un fantasma e non deve essere solo una fonte di promesse e bugie") 2) in diversi questioni i detenuti dicono che i mediatori promettono e non mantengono 3) qualcuno esprime anche giudizi sulle competenze: "il problema non è culturale e neanche di lingua; ma le competenze che io non vedo in questo sportello" 4) diversi detenuti scrivono che molti detenuti sospettano i mediatori di essere degli agenti di controllo ("molti stranieri sospettano il mediatore di collaborare con la polizia") 5) molti detenuti hanno l'impressione hanno anche l'impressione che i mediatori hanno poco spazio e pochi mezzi per poter agire all'interno del carcere.

Su queste criticità non ci sono grosse differenze tra Istituti e colpisce anche in alcuni situazioni dove lo sportello è apparentemente molto presente le risposte dei detenuti che dicono di non saperne nulla .

Ci sono anche molti detenuti che chiedono come fare per entrare in contatto con lo sportello e chiedono ("dove vi possiamo contattare?"). Ci sono anche diverse note d'incoraggiamento ("continue così, buona fortuna!").

Tra chi non conosce lo sportello il mediatore viene visto soprattutto come un interprete linguistico, invece tra chi ha avuto contatto con lo sportello la rappresentazione del ruolo

del mediatore è più articolato: un altro immigrato che tenta di aiutarti e che può comprendere i tuoi problemi. Ma come abbiamo potuto vedere c'è anche la diffidenza dovuta al contesto carcerario. Quello che non sembra chiaro ai detenuti è lo status dei mediatori rispetto agli altri operatori penitenziari: vengono spesso visti come dei volontari (troviamo delle frasi tipo: "ci vorrebbero più volontari come loro").

#### f) Suggerimenti dei detenuti:

In moti questionari non troviamo nessun tipo di suggerimento; lì dove ci sono delle indicazioni troviamo le seguenti proposte:

- 1) Estendere l'orario dello sportello e la presenza dei mediatori
- 2) necessità di aver dei mediatori di madre lingua (è la rivendicazione di molti detenuti Rom di lingua serbo-croata)
- 3) i mediatori devono essere presenti nelle sezioni
- 4) lo sportello deve fornire più assistenza concreta
- 5) bisogna migliorare la circolazione dell'informazione nelle sezioni
- 6) molti detenuti maschi apprezzano il fatto che i mediatori siano donne e chiedono esplicitamente una presenza femminile maggiore
- 7) lo sportello dovrebbe sostenere di più il detenuto nella sua richiesta per il lavoro
- 8) lo sportello deve essere un luogo dove il detenuto immigrato possa parlare di sé e "sfogarsi"
- 9) fornire più informazioni su quello che succede in carcere
- 10) aiutare i detenuti per il rimpatrio

#### Alcune considerazioni :

E chiaro che il questionario come strumento di rilevazione ha mostrato tutti i suoi limiti;

limiti dovuti allo strumento in sè e per sè, limiti dovuti all'uso di questo strumento in un contesto come quello carcerario in cui vige la "cultura del controllo e del sospetto"- per dirla come Michel Foucault- ; inoltre non è chiaro il ruolo svolto dai mediatori nella gestione della somministrazione e della compilazione dei questionari. Ma quello che emerge ci fornisce comunque alcune indicazioni su come i detenuti immigrati vedono lo sportello e i mediatori che vi lavorano forniscono nelle loro risposte una interpretazione pratica che parte dalla loro doppia condizione di immigrati e detenuti. E anche interessante mettere in relazione le risposte fornite nell'indagine precedente dagli operatori penitenziari e in questa rilevazione dai detenuti immigrati. Tutti valutano positivamente la presenza del mediatore, molti operatori della polizia penitenziaria la vedono tuttavia come collegata al problema strettamente linguistico. Si trova questa aspettativa nelle risposte di molti immigrati anche se in questi ultimi c'è anche un altro tipo di aspettative legate alla condizione detentiva e al rapporto con il paese di origine. Troviamo anche una ambiguità o non chiarezza rispetto alla figura del mediatore: l'impressione è che venga assimilato alla figura del volontario. Non si possono neanche ignorare le considerazioni "sospettose" sul possibile utilizzo del mediatore come "agente di controllo".

Stando alle cose che esprimono i detenuti occorre riflettere sul ruolo "contenitivo" dello sportello; voglio dire sullo sportello come "holding"- per usare l'espressione di Donald Winnicott sullo "spazio transizionale" come spazio rassicurante per il bambino che vive una situazione di profonda angoscia. Infatti quello che colpisce nella lettura di molte risposte è proprio questo "senso di angoscia" dei detenuti e l'idea che si fanno dello sportello come un luogo che, appunto, può contenere la loro angoscia e quindi rassicurarli. In questo senso si potrebbe dire che lo spazio sportello- attraverso l'attività di orientamento, sostegno e informazione- svolge una funzione di "contenimento affettivo". Aveva ragione Franz Fanon che parlava del colonizzato e dell'immigrato- questo "nuovo colonizzato"- come di un "mutilato psico-affettivo"; la percezione molto netta che si ha leggendo le risposte ai questionari è che i detenuti siano dei "mutilati psico-affettivi". E evidente che il carcere non è il luogo del "contenimento psico-affettivo" ma possiamo chiederci cosa può fare un servizio come lo sportello per rispondere a questo grido di dolore di tanti detenuti immigrati e non.

C'è anche il problema dei rapporti tra detenuti immigrati e italiani; in molte risposte i primi hanno la sensazione di essere discriminati rispetto agli altri (molti ne parlano a proposito dell'accesso al lavoro); la lontananza della famiglia rappresenta per molti un problema molto grosso. Anche qui le richieste di poter comunicare con le proprie famiglie sono tante; qui lo sportello può svolgere un ruolo di mediazione positiva rispetto alla direzione del carcere ( e forse anche di garanzia).

La sensazione generale è che comunque la situazione carceraria chiuda molti margini e non permetta lo sviluppo di iniziative in grado di aprire percorsi in grado di fornire al detenuto immigrato delle condizioni psicologicamente sopportabili di detenzione.

Ma ci sono anche una serie di interrogativi sullo sportello e il ruolo dei mediatori; molti detenuti interpellati dicono di non conoscerlo, e qui la somministrazione ha almeno avuto l'effetto di dare una prima informazione a chi non sapeva. In che misura lo sportello è in grado di aprire degli spazi nuovi per offrire opportunità informative ma anche risposte concrete i termini di percorso ai detenuti? Gli operatori degli sportelli, in particolare i mediatori, sono utili solo perché fanno gli interpreti oppure si sostituiscono agli avvocati? Dove, quando e come i mediatori intervengono per accogliere la parola sofferente del detenuto immigrato? In che misura offrono al detenuto la possibilità di "sfogarsi" come dicono alcuni di loro? In che misura riescono a rappresentare, pur nella collaborazione con gli operatori penitenziari, un punto di vista autonomo e altro? Che tipo di innovazioni hanno prodotto in questi anni?. Il fatto è che i detenuti li percepiscono spesso come volontari o assimilati, ne vedono molto bene tutte le debolezze e talvolta non si fidano proprio perché parlano la loro lingua. Sicuramente i detenuti sentono che lo sportello può essere un "luogo altro" dove parlare di sé, trovare soluzioni concrete a problemi personali e pensare al dopo. Ma questo "luogo altro" viene ancora, per lo meno dalle risposte lette nei questionari, come ancora indefinito, non chiaro e talvolta più virtuale che reale. Molti detenuti non hanno ben chiaro il ruolo dello Sportello; hanno delle aspettative di diverso tipo: 1) questioni legali e posizione giuridica 2) documenti 3) espulsioni 4) richieste di rimpatrio 5) necessità di un luogo dove parlare nella propria lingua e "sfogarsi" 6) richieste di attività (lavoro) per fare qualcosa durante la detenzione 7) contatti con i familiari rimasti nei paesi di origine 8) sofferenza psico-fisica. I mediatori non possono quindi essere né solo degli interpreti linguistici e neanche dei legali. La richiesta dei detenuti è quella di un sostegno attraverso l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento; c'è anche una forte richiesta di relazionalità, di affettività nel rapporto con il mediatore dello sportello. C'è anche della diffidenza in diversi detenuti per il ruolo di controllo che potrebbe avere i mediatori.

Bisogna fare i conti con queste percezioni se non si vuol vanificare un lavoro che ha comunque aperto, e questo viene detto da molti detenuti, una finestra verso un minimo di speranza.