

I detenuti e lo sportello: indagine qualitativa

A cura di Alain Goussot - Ricercatore CSAPSA Bologna

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 sviluppatoHarold 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" poichè 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 entilocali, occorreva 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 francese, 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%

Progetto Sportelli informativi e mediazione per detenuti negli Istituti penitenziari della regione Emilia Romagna.
Ricerca realizzata negli Istituti penitenziari del territorio regionale (anno 2003)

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 stato 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.

e) 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 o 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 olte 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!"

f) 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 ("continuate 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").

g) 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 sé e per sé, 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 a le 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 chiude molti margini e non permette 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 gli 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.

Questionario

Nota da mettere in bacheca prima della distribuzione:

*“S’informa la popolazione detenuta che la prossima settimana verrà distribuito un questionario tradotto nelle varie lingue per rilevare impressioni, considerazioni e aspettative rispetto al servizio erogato dallo sportello informativo. Verrà distribuito dal mediatore culturale il.... verrà ritirato il
Ciò per rispondere meglio ai bisogni dei detenuti.”*

struttura delle domande:

<i>Definitivo:</i>	<i>Non definitivo:</i>
---------------------------	-------------------------------

1) Quale lingua parli?

2) Sai dell’esistenza dello sportello informativo? (per gli italiani)

Sai dell’esistenza di uno sportello informativo per detenuti stranieri? (per i detenuti stranieri)

Si o No

Se Si:

2) ti sei mai rivolto allo sportello?

3) come hai avuto l’informazione?

4) è stato difficile di accedere? Perché?

5) quale aiuto hai chiesto?

6) hai avuto risposte soddisfacenti alle tue domande?

7) la presenza di un mediatore culturale che parla la tua lingua ti sembra una cosa utile? Vuoi precisare? Come? (solo per gli stranieri)

9) hai qualche suggerimento per migliorare il servizio dello sportello?