



XXXIV Ciclo
Dottorato in Scienze Sociali
curriculum “Migrazioni e processi interculturali”
Anno 2018/2019

Tutor: Prof.ssa Nadia Rania
Co-Tutor: Prof.ssa Mara Morelli
Dottoranda: Ilaria Coppola

Relazione attività didattica

Durante il corso dell'anno, ho avuto la possibilità di partecipare alle lezioni previste dalla didattica sia curriculare che trasversale e, quindi, comuni a tutti i curricula: “Migrazioni e Processi interculturali”, “Psicologia”, “Sociologia” e “Scienze politiche”. La didattica trasversale ha rappresentato, a mio avviso, un'opportunità da un lato di scoprire i differenti filoni di ricerca attivi nel nostro ateneo, le diverse metodologie applicabili alla ricerca e i diversi approcci utilizzati, dall'altro una occasione di confronto e scambio di idee con i colleghi, appartenenti ai diversi curricula, ognuno con un proprio background di esperienze ed expertise.

In particolare, ho avuto modo di prendere parte alle seguenti lezioni:

- Epistemologia della ricerca nelle scienze sociali, Prof. Poli
- Introduzione a metodi e tecniche di ricerca qualitativa, Prof.ssa Stagi
- Le risorse bibliografiche e documentali per la ricerca nelle scienze sociali
- Intermediate writing for publication, Prof.ssa Campbell
- Open science e open practices, Prof. Crepaldi
- Introduzione a metodi e tecniche di ricerca qualitativa, Prof. Palumbo
- Preparazione e scrittura di un progetto, Prof Domaneschi
- L'etica nella ricerca, Prof Manti

Per quanto concerne, invece, la didattica curriculare, ritengo che i corsi a cui ho preso parte abbiano profondamente arricchito il mio bagaglio culturale, fornendomi conoscenze più specifiche su alcuni temi strettamente connessi alla dimensione delle migrazioni, e legati, in particolare, alla sfera sociale ed educativa. Alcune lezioni hanno rappresentato per me uno spunto di riflessione che ha inciso sul



mio percorso, spingendomi ad ulteriori approfondimenti attraverso la partecipazione a scuole estive. Altre lezioni, inoltre, seppur lontane dall'approccio psicologico che caratterizza la mia formazione, hanno stimolato il mio interesse, dandomi l'opportunità di conoscere nuove realtà. Infine, ci è stata data l'opportunità di entrare in contatto con le cooperative presenti sul territorio genovese, che ogni giorno operano a stretto contatto con i migranti.

In particolare, le lezioni a cui ho preso parte sono state le seguenti:

- Genere e frontiere. Criminalizzazione delle donne in transito, Prof.ssa Pinar Selek
- Transnazionalismo e migrazioni italiane: un paradigma problematico, Prof. Luconi
- Flussi migratori in Africa, Prof.ssa Varani
- Migrazioni e frontiere nelle Alpi sud-occidentali, Prof. Marengo
- Le nuove rotte migratorie e legislazione internazionale, Prof.ssa Varani
- "Revelstoke" (2016) e "Non ho l'età" (2017): dalle lettere alle docustorie migranti, Prof. Caffarena
- Le traiettorie migratorie, i processi di integrazione socio-economica e culturale, Prof. Marengo
- Il Sistema scolastico cittadino genovese: mappe per orientarsi nella complessità, Prof. Damasio
- Lo studio delle relazioni interculturali attraverso il Photovoice, Prof.ssa Rania
- Ritualità e routine nelle relazioni interculturali, Prof.ssa Rania
- Transizione alla genitorialità in migrazione: fattori di vulnerabilità e risorse, Prof.ssa Migliorini
- Il lavoro nell'accoglienza. Panorama cittadino e ruolo degli enti gestori, Dott.ssa Binello
- Etnografie filmiche 1: studiare il carcere, Prof. Queirolo
- Lo strumento GIS: aspetti teorici, Prof.ssa Primi
- Quasi uguali? Seconda generazione, percorsi di cittadinanza e questioni identitarie, Prof.ssa Lagomarsino
- L'importanza della rete. Esempio di rete sul territorio dell'accoglienza, Dott.ssa Binello
- Il ruolo del mediatore interculturale nell'equipe integrato dei servizi, Dottor Hussein
- Etnografie filmiche 2: studiare le "primavere arabe", Prof. Queirolo
- Lo strumento GIS: pratica 1, Prof.ssa Primi
- Fare ricerca educativa nei servizi per minori stranieri non accompagnati, Prof. Traverso
- Le competenze formative dei dottorandi di ricerca, Prof.ssa Lotti
- La ricerca storico educativa. Prospettive e approcci, Prof.ssa Antoniazzi
- Sguardi migranti tra letteratura e illustrazione, Prof.ssa Antoniazzi
- Trans-migrazioni. Lavoro sfruttamento e violenza di genere nei mercati del sesso globali, Prof.ssa Abbatecola
- Le competenze formative dei dottorandi di ricerca, Prof.ssa Lotti



Durante il mio percorso ho avuto, inoltre, occasione di partecipare a convegni e seminari, come uditrice e come relatrice, sia affini al mio progetto di ricerca relativo al contesto carcerario, che di natura più generale, concernenti l'importanza delle pubblicazioni scientifiche e il tema delle migrazioni.

In qualità di uditrice ho preso parte ai seguenti convegni:

- 10-10-2018: *How to write great papers and get published*, seminario organizzato dall'Università di Genova, in collaborazione con Elsevier;
- 18-01-2019: *Mediazione comunitaria in ambito penitenziario: l'esperienza tra pari della II casa di Reclusione di Milano-Bollate*, convegno organizzato dall'Università di Genova;
- 20 marzo 2019: *Seminario Open Science e Plan-S: la parola ai research funders*, evento gestito dall'Università di Genova;
- 28 maggio 2019: *Convegno "Benessere e malessere nelle migrazioni: cura, relazione e ricerca"*, avvenuto presso il Dipartimento di Scienze della Formazione;
- 19 giugno 2019: *Seminario di avvio Progetto INTERMED - Interni e Mediazione*, presso l'Istituto penitenziario Marassi.

In qualità di relatrice, invece, ho partecipato ai due seguenti convegni:

- 23-25 maggio 2019: XIII Convegno SIPSA, Prospettive di Psicologia della Salute (Napoli), durante il quale abbiamo presentato la ricerca "*Benessere organizzativo e motivazione al lavoro nei fisioterapisti*" (Coppola I., Rania N., Pratesi A. & Cavanna D., 2019), all'interno del Simposio "*Stress, salute e benessere nei contesti lavorativi: modelli e ricerche*";
- 12-14 settembre 2019: XVI Convegno Nazionale AIP, Psicologia Sociale (Roma), dove abbiamo presentato il lavoro "*La percezione delle competenze interculturali dei poliziotti penitenziari: dall'intervista al questionario*" (Coppola I. & Rania N., 2019), all'interno del Simposio "*Approcci qualitativi nella ricerca interculturale: significati dei partecipanti e scelte metodologiche del ricercatore*".

Inoltre, dal 15 al 17 gennaio 2020 si terrà in Florida l'XI Conferenza annuale "Contemporary Qualitative Research", dove è stato accettato il contributo che presenteremo "*Photovoice: qualitative technique of awareness and processing of emotions in a situation of a collective traumatic event*" (Coppola I, Rania N. & Migliorini. L).

Ho scelto, infine, durante il periodo estivo, di partecipare a due summer school, suggerite dalla Tutor al fine di ampliare le mie conoscenze sul mondo delle migrazioni e sulla metodologia di ricerca quantitativa:



- 1-5 luglio 2019: XV Scuola Estiva di Sociologia delle Migrazioni, organizzata dal Centro Studi Medi;
- 2-7 settembre 2019: *Il modello lineare generale, misto e generalizzato*, corso tenuto dal Professor Gallucci.

Attività svolte:

Durante l'anno ho potuto svolgere il ruolo di tutor d'aula in due corsi rivolti a professionisti già inseriti nel mondo del lavoro: il corso valore PA "il gruppo come risorsa per le organizzazioni: integrare competenze e gestire i conflitti", e il summer camp "La leadership educativa e manageriale per l'innovazione scolastica"; ciò ha rappresentato per me l'occasione di apprendere come viene condotto un corso rivolto a figure professionali già inserite nel mondo lavorativo e, inoltre, di raccogliere dati utili per la mia tesi futura, grazie all'utilizzo di un protocollo con scale validate che esplora aree connesse alla percezione della soddisfazione lavorativa e il rapporto con la dimensione dell'interculturalità. Infatti, i dati raccolti in questa fase potrebbero rappresentare un valido confronto per far emergere eventuali differenze che intercorrono tra i diversi contesti lavorativi e per valutare quanto l'ambiente influisca sulla percezione che si ha del benessere organizzativo e delle competenze interculturali possedute.

Ho avuto, infine, modo di ricoprire il ruolo di cultrice della materia per gli insegnamenti tenuti dalla mia Tutor:

- Metodi e tecniche di intervento di Psicologia di gruppo
- Tecniche di Psicologia dei gruppi
- Psicologia dei gruppi e di comunità



Relazione Progetto di ricerca

I detenuti stranieri e la polizia penitenziaria: l'importanza delle competenze interculturali e del benessere organizzativo

Introduzione

Nel 1985 un ristretto numero di Stati dell'Unione Europea (Belgio, Francia, Lussemburgo e Paesi Bassi) diede vita al Trattato di Schengen, che consentiva la libera circolazione, tra gli Stati aderenti, di merci, servizi, capitali e persone, creando quindi un territorio privo di frontiere.

In seguito al Trattato, la possibilità per i cittadini dell'Unione Europea di emigrare verso altri Stati, per motivi svariati, è molto più reale e accessibile. Totalmente diversa, invece, è la situazione di coloro che non appartenendo a uno Stato dell'Unione Europea decidono di immigrare in uno di questi: la strada da percorrere è sicuramente più impervia; tuttavia ciò non frena in alcun modo coloro che sono intenzionati a varcare le frontiere della Fortezza Europea.

Nonostante sin dalla seconda metà degli anni 80 del ventesimo secolo si sia assistito a un aumento di cittadini stranieri residenti su territorio italiano, lo Stato italiano ha provveduto a varare una legge in materia di immigrazione solamente nel 1986 occupandosi esclusivamente della stesura di norme per i lavoratori extracomunitari e le loro famiglie. Prima di tale data la gestione del fenomeno dell'immigrazione era affidata, in modo confusionario, a forze di polizia e organizzazioni assistenziali.

L'integrazione economica è stata segnata da un processo rapido, soprattutto perché l'inserimento degli stranieri nel mondo del lavoro ha contribuito a occupare quei posti sottopagati e poco graditi ai cittadini nazionali (Golini, 2006).

Con la legge 40/98, meglio conosciuta come legge Turco-Napolitano, si aspirava, invece, al raggiungimento di un modello di integrazione "ragionevole".

Successivamente, con la legge 222/2002, la legge Bossi-Fini, esacerbando i sentimenti di paura e diffidenza provati per lo straniero, vengono inasprite le misure di controllo e prevenzione destinate all'immigrato.

Mensilmente lo Stato, sul sito del Ministero degli Interni, pubblica il censimento dei migranti presenti in Italia suddividendoli per genere età e area di provenienza. Secondo i dati riportati nel cruscotto statistico nell'anno 2019 gli stranieri residenti in Italia sono 5.255.503; secondo i dati riportati, inoltre, dal Ministero della Giustizia la comunità rumena è la più numerosa tra quelle residenti in Italia e corrisponde al 23,2% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'Albania (8,9%) e dal Marocco (8,3%).

Quando si parla di stranieri non si può tralasciare una questione importante quanto complessa che riguarda la posizione, le problematiche e le condizioni in cui versano i detenuti di altre nazionalità, all'interno delle carceri. Molti sono gli autori che sottolineano come il significativo aumento e la posizione di vulnerabilità in cui versano questi detenuti li renda oggetto di attenzioni e di interesse



(Barnoux & Wood, 2013; Bhui, 2009; Bosworth 2012; Warr, 2015; Richards, McWilliams, Batten et al., 1995).

In totale in Italia ci sono 58569 detenuti di cui 19.929 stranieri, pari al 34,02 % della popolazione carceraria; la maggioranza sono di origine marocchina (18,5 %), seguiti da detenuti di origine rumena (12,9 %) e albanese (12,7 %). Le regioni con il più alto numero di detenuti stranieri sono la Valle d'Aosta, che ha una presenza di detenuti stranieri pari al 92,3 %, il Trentino con una percentuale del 57,3, il Veneto, con il 55,23 % e la Liguria, 52,8 %.

I cittadini stranieri sono costretti a vivere “una prigione all'interno della prigione” (Richards et al 1995, 201) a causa delle difficoltà di natura culturale e linguistica, che devono affrontare quotidianamente. In particolare, Barnoux e Wood (2013) sottolineano come la difficoltà della lingua è considerata una delle barriere principali da cui può scaturire un isolamento sociale e culturale; a ciò si aggiunge, poi, molto spesso la mancanza di un supporto familiare e l'incertezza costante sulla possibilità del rimpatrio con cui sono costretti a convivere. Da queste problematiche scaturiscono tutta una serie di questioni ad esse correlate come gli svantaggi economici e sociali, la difficoltà di mantenere legami familiari e di comprendere il sistema penale di riferimento (Bosworth 2012; Warr, 2015).

In questo contesto, particolare rilievo assume la figura del poliziotto penitenziario, che trascorre gran parte della propria giornata lavorativa a contatto con i detenuti.

Secondo Barnoux e Wood (2013) le incomprensioni che si creano tra personale e popolazione carceraria a causa della barriera linguistica generano sentimenti di frustrazione nei detenuti, i quali molto spesso non usufruiscono dei servizi di base necessari a soddisfare le loro esigenze. Sulla stessa linea si colloca la ricerca qualitativa condotta da Viotti (2016), che esamina la questione dal punto di vista del poliziotto penitenziario sottolineando come la diversità linguistica e culturale complichino la comunicazione giornaliera tra detenuto straniero e poliziotto penitenziario, contribuendo a incrementare i livelli di stress di questa categoria professionale. Molto spesso i poliziotti penitenziari ricorrono alla mediazione di altri prigionieri per la traduzione, ma ciò può portar loro ad acquisire informazioni fuorvianti; sono infatti rari gli agenti che parlano una seconda lingua. Alcuni autori (Barnoux & Wood, 2012), per ovviare in parte a tutto ciò propongono di formare personale all'acquisizione di competenze linguistiche, oltre che valutare il livello d'inglese dell'individuo quando viene ricevuto in custodia, identificando le strutture nelle quali sono presenti i detenuti che parlano la stessa lingua.

Inoltre, Prati & Boldrin (2011) sostengono come eventi critici subiti dai detenuti, quali i gesti di autolesionismo, contribuiscano a incrementare il livello di burnout nei poliziotti penitenziari.

Le evidenze suggeriscono come i detenuti stranieri che abbiano perduto il senso di integrazione nel loro gruppo sociale di riferimento e non siano più soggetti al controllo familiare, sociale e religioso incorrano in un rischio maggiore di commettere atti autolesionistici se non addirittura suicidari (Barnoux & Wood, 2012).

I cittadini stranieri sono costretti a vivere sulla loro pelle diverse forme di pregiudizio e discriminazione che vanno a definire la loro esperienza di detenzione; in particolare, secondo quanto



riportato da Barnoux & Wood (2012) emerge un diffuso razzismo e mancanza di rispetto e di comprensione da parte dello staff degli istituti di pena verso i neri e gli asiatici. Diversa è la situazione per i bianchi, considerati più simili agli Europei, con cui vengono condivisi i valori culturali.

Le competenze interculturali e il benessere organizzativo

Mantovani (2004) definisce l'interculturalità come un concetto diverso dalla multiculturalità, in quanto avviene un "decentramento del soggetto, uno spazio in cui dei 'noi' particolari vivono in mezzo a dei 'loro' altrettanto particolari, ciascuno con una faccia e una storia" (Mantovani, 2004). Altri autori (Mucchi Faina, 2006) la presentano in termini di "possedere la sensibilità, le conoscenze e le capacità necessarie per interagire efficacemente e in modo appropriato con persone di culture differenti".

Strettamente interconnesso al tema dell'interculturalità è la dimensione della consapevolezza interculturale (dimensione cognitiva), che rappresenta il fondamento della sensibilità interculturale (dimensione affettiva) che, a sua volta, porterà alla competenza interculturale (comportamento) (Yuen, 2010).

La competenza interculturale è concettualizzabile come l'insieme di credenze e comportamenti interculturali che richiede apertura, empatia, comunicazione, per capire e rispettare l'alterità nelle sue molteplici sfaccettature (Fantini & Tirmizi, 2006; Bazgan & Norel, 2012).

La maggior parte dei tentativi mirati a fornire una descrizione dettagliata della competenza interculturale hanno come punto di partenza il modello sviluppato da Byram nel 1997.

Secondo l'autore la competenza comunicativa interculturale è costituita da cinque elementi principali:

- conoscenza, che include risorse come le interazioni sociali e le esperienze pratiche;
- attitudine, intesa come curiosità e apertura alle altre culture;
- abilità interpretative, cioè l'abilità di interpretare e spiegare eventi facendo riferimento alla propria cultura o altra cultura;
- abilità di scoperta e interazione, che consente alla persona di acquisire nuove conoscenze e nuove pratiche culturali;
- consapevolezza critica di elementi culturali, intesa come abilità di prendere in considerazione le diverse prospettive culturali per fare delle valutazioni.

La sensibilità interculturale rappresenta l'aspetto affettivo della competenza interculturale, ovvero il desiderio attivo dei soggetti di motivarsi a comprendere, apprezzare e accettare le differenze tra le culture.

Bennett (1986) attraverso la definizione del modello della sensibilità Interculturale, Developmental Model of Intercultural Sensitivity, identifica tre orientamenti etnocentrici e tre orientamenti etnorelativi, che definiscono l'approccio che ciascuno di noi adotta confrontandosi con culture altrui. Gli orientamenti etnocentrici si distinguono in difesa, rifiuto e minimizzazione. La difesa è lo stato in cui la propria cultura viene vissuta come unica possibile; con rifiuto si intende che la persona vive la propria cultura come unica reale, mantenendo una polarizzazione, una visione del mondo "noi" e "loro" e, infine, con minimizzazione delle differenze culturali si definisce lo stato in cui gli elementi



della propria cultura sono vissuti come universali. Per quanto concerne gli orientamenti etnorelativi questi si declinano in accettazione, adattamento e integrazione. L'accettazione della differenza culturale è lo stato in cui una persona vive la propria cultura consapevole dell'esistenza di altre visioni del mondo ugualmente complesse; l'adattamento alla differenza culturale è lo stato in cui una persona percepisce e valorizza elementi di altre culture; infine con l'integrazione della differenza culturale non si definisce l'appartenenza a un'unica cultura, ma la propria identità è costruita tra due o più culture.

Chen & Starosta (2000), infine, sostengono come le persone interculturalmente sensibili siano in grado di raggiungere il livello di integrazione di un'identità duale: godere delle differenze culturali superando gradualmente i problemi legati alla difesa della propria cultura, rifiuto o minimizzazione delle differenze culturali, muovendosi verso lo sviluppo di abilità empatica di accettazione e adattamento delle differenze culturali.

Analizzando il contesto penitenziario italiano, risulta come negli anni ci sia stato un incremento di detenuti stranieri e quindi risulta necessario valutare le competenze interculturali, intese come sensibilità e capacità comunicative, del poliziotto penitenziario, il quale in seguito alla legge 395/90 ricopre un ruolo non più solo di custode, ma anche di agente attivo del trattamento del detenuto.

Come sostengono Hammer, Bennett e Wiseman (2003), l'importanza della competenza e della sensibilità interculturale è ben riconosciuta oggi a livello globale.

In letteratura è stata validata una scala idonea a cogliere la sensibilità interculturale percepita dal singolo: The intercultural sensitivity scale (ISS) è un questionario auto-somministrato composta da 24 item, che intende valutare il tipo di comunicazione interculturale attraverso 5 sottoscale: impegno nell'interazione, rispetto per le differenze culturali, sicurezza di sé nell'interazione, piacere nell'interazione e attenzione nell'interazione.

Il fatto di possedere o meno le competenze interculturali, idonee per poter stabilire una relazione positiva con il detenuto straniero, può influire sul benessere organizzativo poiché come si evince dai dati riportati da Coppola (2017), di cui si parlerà in seguito, e dalla letteratura (Prati & Boldrin, 2011; Rania, Migliorini & Coppola (in press)), una delle problematiche maggiori vissute dai poliziotti penitenziari è legata alla difficoltà di comunicazione e alle differenze culturali, che rischiano di alimentare nel poliziotto i livelli di stress, che possono sfociare nel burnout. Esso rappresenta una delle dimensioni che, secondo gli autori in letteratura, contribuisce a cogliere i diversi aspetti del benessere organizzativo, inteso come "capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione" (Avallone & Bonaretti, 2003, 24). Al fine di valutare il benessere organizzativo i vari autori hanno evidenziato la presenza di diverse dimensioni quali motivazione al lavoro, engagement lavorativo, soddisfazione lavorativa e, appunto, il burnout, che contribuiscono a cogliere i diversi aspetti che caratterizzano tale costrutto. A tale riguardo Bakker & Schaufeli (2008) sostengono che gli stati psicologici positivi sono le dimensioni prevalenti nel contesto lavorativo e che le dimensioni negative, che possono portare al burnout ne costituiscono solo una parte. Partendo da questi presupposti le ricerche si sono focalizzate sia sugli aspetti negativi del benessere come il burnout, che è stato definito



come una sindrome da esaurimento emotivo, di depersonalizzazione e derealizzazione personale (Maslach & Goldberg, 1998) sia sulla definizione di comportamenti organizzativi positivi. Uno tra questi è la soddisfazione dei bisogni di base legati al contesto lavorativo (Van den Broeck, Vansteenkiste, Witte, Soenens & Lens 2010), che consente di ottenere informazioni utili sul funzionamento dei dipendenti ed esaminare il potenziale motivazionale dei fattori organizzativi. Uno altro costrutto saliente è il work engagement, uno stato psicologico considerato al polo opposto del burnout (Schaufeli & Salanova, 2007) e caratterizzato da tre dimensioni: vigore, dedizione e assorbimento. Un'ulteriore dimensione considerata per il benessere organizzativo è la motivazione al lavoro (Gagnè, Forest, Vansteenkiste et .al. 2014): le ricerche evidenziano come i dipendenti ricerchino contesti che stimolino la loro energia motivazionale e il funzionamento ottimale. Da ciò deriva la necessità di porre attenzione alle loro esigenze al fine di migliorare la loro produttività nel contesto lavorativo e contribuire anche a ridurre i costi associati allo stress e al turnover (Gagné & Deci, 2005). Il benessere lavorativo è anche associato al benessere generale dell'individuo che si può cogliere attraverso la soddisfazione generale per la vita (Diener, Emmons, Larsen & Griffin 1985). La dimensione della noia è un altro costrutto che è stato collegato al benessere lavorativo e che può comportare difficoltà di attenzione e sentimenti negativi verso le proprie mansioni (Van Hooft & Van Hooft, 2016).

In letteratura, alcuni autori (Lambert, Hogan, Cheeseman-Dial, Jiang & Khondaker, 2012; Lambert, Hogan, Barton-Bellessa & Jiang, 2012) hanno trovato come il supporto sociale e la fiducia nell'organizzazione rappresentino una forma di protezione dal burnout. Più specificamente il supporto ricevuto dall'amministrazione permette al poliziotto penitenziario di percepire più positivamente il proprio lavoro. Inoltre, è stato riscontrato come la fiducia che i poliziotti penitenziari ripongono nei supervisori e nell'amministrazione consente loro di essere maggiormente propensi ad accettare le richieste di lavoro e, quindi, di attenuare i livelli di burnout. Viceversa, la mancanza di fiducia oltre che incidere sui livelli di burnout può condurre lo staff a riversare le proprie frustrazioni sugli altri, in particolar modo su coloro che non hanno potere, i detenuti, finendo per trattarli in modo insensibile e impersonale.

La presente ricerca partendo dagli assunti teorici esposti, intende approfondire la sensibilità interculturale dei poliziotti penitenziari e la ricaduta che essa ha sul benessere organizzativo percepito.

In Italia sono pochi gli autori che hanno affrontato la questione del benessere organizzativo e delle dinamiche che intercorrono tra detenuto straniero e poliziotto penitenziario, assumendo la prospettiva di quest'ultimo (Prati & Boldrin, 2011; Viotti, 2016). Tuttavia, Prati & Boldrin (2011) sottolineano come la relazione con il detenuto straniero sia considerata dai poliziotti una delle problematiche più gravi da affrontare.

Con il presente progetto, pertanto si assume la prospettiva del poliziotto penitenziario, poiché è la figura che più di ogni altra è a stretto contatto con il detenuto straniero, con il quale si instaurano dinamiche complesse; pur ricoprendo un ruolo chiave all'interno degli Istituti di pena e nel processo



di adattamento del detenuto straniero, nella letteratura italiana tale figura professionale non risulta ricevere, ancora, un'adeguata attenzione.

Il progetto, inoltre, nasce dall'idea di approfondire quanto emerso precedentemente nel lavoro di Coppola (2017) e Rania, Migliorini & Coppola (in press), che avevano focalizzato la propria attenzione sulla percezione che il poliziotto penitenziario ha del proprio ruolo, sull'analisi delle dimensioni del burnout e sulla relazione instaurata con il detenuto straniero, attraverso interviste qualitative ai poliziotti penitenziari.

Le interviste, svolte in alcuni istituti penitenziari delle regioni della Lombardia e della Liguria, hanno consentito di evidenziare in particolare dati relativi allo stress sul luogo di lavoro, allo sviluppo della sindrome di burnout e alla relazione che si instaura tra polizia penitenziaria e detenuti stranieri, che hanno consentito di corroborare alcune tesi già precedentemente espresse nella letteratura internazionale, ma poco affrontate nel contesto italiano.

In particolare, è emerso come la difficoltà di problem solving, intesa come mancanza di capacità nella gestione del detenuto, sia una delle cause che contribuisce allo sviluppo del burnout.

Inoltre, eventi critici come minacce verbali e assistere a episodi autolesivi di alcuni detenuti, in particolare stranieri, possono contribuire allo sviluppo della sindrome di burnout.

Un ulteriore tema rilevante evidenziato dalle interviste è il timore dei poliziotti penitenziari di essere accusati di razzismo da parte dei detenuti stranieri, i quali lamentandosi con i superiori provocano un clima di tensione tra questi ultimi e i poliziotti penitenziari.

I risultati emersi farebbero, pertanto, supporre la possibile presenza di una relazione tra lo stress percepito dal poliziotto e le difficoltà intercorse nel relazionarsi con il detenuto straniero.

Obiettivi della ricerca e Ipotesi

L'obiettivo che la presente ricerca si propone è quello di analizzare la sensibilità interculturale di questa categoria professionale, approfondendo, inoltre, la percezione del benessere individuale e organizzativo e verificando, infine, se sussiste un'associazione tra il benessere organizzativo e la sensibilità interculturale posseduta.

Ipotesi 1: Maggiore è la sensibilità interculturale percepita dai poliziotti penitenziari, maggiori saranno i livelli di benessere organizzativo percepito.

Ipotesi 2: Maggiore è la sensibilità interculturale percepita dai poliziotti penitenziari, minore sarà il livello di burnout (per quanto concerne le sottoscale "esaurimento emotivo" e "depersonalizzazione") percepito.

Partecipanti

Il questionario self-report, che verrà illustrato più avanti, viene proposto a poliziotti penitenziari che attualmente operano all'interno degli Istituti penitenziari italiani. Le regioni interessate sono Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria, dove sono presenti gli Istituti con il più alto tasso di detenuti stranieri.



Metodologia

La metodologia definita fino ad ora è di tipo quantitativo; in particolare è stato realizzato un protocollo teso a cogliere i diversi aspetti che concorrono a definire la sensibilità interculturale e la percezione di benessere organizzativo vissuta dal poliziotto penitenziario.

Il protocollo è articolato in diverse scale validate in letteratura:

- Intercultural Sensitivity Scale (Chen & Starosta, 2000): composta da 24 item, divisi in 5 sottoscale, intende valutare il tipo di comunicazione interculturale: impegno nell'interazione, rispetto per le differenze culturali, sicurezza di sé nell'interazione, piacere nell'interazione e attenzione nell'interazione.

- Work engagement (UWES-9): composta da 9 item validata ed adattata in Italia da Balducci, Fraccaroli, Schaufeli (2010) che intende valutare l'impegno lavorativo, uno degli aspetti del comportamento organizzativo positivo; tale costrutto è misurato tramite tre scale: Energia, Dedizione, Assorbimento.

- la scala di Burnout di Maslach (1981) di 22 item validata ed adattata in Italia da Sirigatti, Stefanil e Menoni (1988), tramite i quali il soggetto valuta la frequenza e l'intensità con cui sperimenta sintomi, effetti, stati emotivi connessi con il suo lavoro.

- la scala multidimensionale di motivazione di 19 item validata da Gagne, Forest, Vansteenkiste et al (2014), che intende misurare la motivazione al lavoro basandosi sulla teoria dell'autodeterminazione.

- la scala di noia in relazione al lavoro di 5 item validata da Van Hooff Madelon e Van Hoof Edwin (2017), che esamina la soddisfazione dei bisogni legati al lavoro e la qualità della motivazione del lavoro come meccanismi alla base della noia.

- la scala di soddisfazione del bisogno di base legata al lavoro di 16 item validata da Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Soenens e Lens (2010), che valuta la misura in cui gli intervistati sperimentano quali dei tre bisogni universali vengono soddisfatti a lavoro: autonomia, competenza, relazione.

- la scala di soddisfazione di vita di 5 item validata da Diener (1985), di cui l'autore fornisce la traduzione in numerose lingue, è stata sviluppata per valutare la soddisfazione dell'intervistato per la propria vita nel suo insieme.

Procedura

La presente ricerca è stata approvata dal Comitato Etico di Ricerca del Dipartimento di Scienze della Formazione; in seguito è stata fatta richiesta di autorizzazione al Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria (PRAP) Piemonte-Liguria-Valle d'Aosta, che dopo aver visionato il questionario, ha dato il benestare alla ricerca, previo consenso dei Direttori dei singoli Istituti penitenziari interessati.

L'adesione dei poliziotti penitenziari, che attualmente lavorano all'interno degli Istituti oggetto di studio, è su base volontaria. La raccolta dei questionari, in corso d'opera, avviene di persona per garantire una più ampia adesione, ed è effettuata dalla Prof.ssa Rania, dai tirocinanti e dalla sottoscritta.



Ricadute Applicative

Alla luce dei risultati ci si aspetta di poter avere dei dati a supporto di un'implementazione dei percorsi formativi che affrontino più nello specifico tematiche inerenti le capacità e le competenze psicologiche, relazionali, comunicative e soprattutto interculturali, che ad oggi sono solo accennati nell'ambito della formazione professionale del poliziotto penitenziario.

Infatti, attualmente la formazione ricevuta dall'allievo agente prima di entrare nel mondo lavorativo del contesto penitenziario si focalizza su tematiche giuridiche, tecnico operative, addestrative e relazionali. Per quanto riguarda la formazione sulla questione delle migrazioni nel programma viene sottolineata la natura concisa con cui essa verrà affrontata. Si parla infatti di brevi cenni a diverse dimensioni legate al tema dell'immigrazione, che non permettono, quindi, di restituire la complessità dell'argomento.

Inoltre, con una nota ministeriale del 2016, la formazione iniziale è stata contenuta in un corso di 6 mesi, durante i quali gli allievi riceveranno le competenze necessarie a ricoprire il ruolo, che in seguito alla legge 395/90 è andato sempre più complessificandosi. La decisione di optare per un corso di formazione della durata di sei mesi, seppur dettata da uno stato emergenziale, dovuto alla impellente necessità di assunzione di nuovo personale all'interno degli istituti di pena, potrebbe avere delle ripercussioni sulla qualità della formazione ricevuta dagli appartenenti al Corpo. È implicitamente richiesto ai poliziotti che in sei mesi apprendano le abilità necessarie per garantire la sicurezza all'interno dei diversi contesti penitenziari e al contempo le competenze utili per essere partecipi del trattamento del detenuto. Allo stesso tempo è richiesto loro di apprendere le informazioni di carattere interculturale utili per potersi rapportare in modo adeguato alle diversità etniche e culturali della popolazione detenuta.

Ponendo lo sguardo al di là del contesto nazionale, Bruhn e Nylander (2014) offrono una disamina del percorso che devono intraprendere coloro che lavorano all'interno dei contesti penitenziari della Norvegia: il personale che lavora all'interno delle carceri riceve una formazione retribuita di due anni organizzata in un'integrazione tra la teoria, basata su materie come scienze sociali e psicologia e la pratica in speciali prigioni educative.

I due autori sottolineano, inoltre, come non sia comune la presenza di personale esterno come terapisti e psicologi, poiché, avendo investito molto nello sviluppo del lato umano della prigione, la premessa su cui si basa il funzionamento delle prigioni norvegesi è che il lavoro motivazionale e riabilitativo debba essere fatto con delle attività giorno per giorno.

L'educazione, infatti, è vista come un fattore chiave determinante per cambiare il ruolo del personale interno da semplice guardia a figura caratterizzata da competenze profonde nel lavoro motivazionale. I due autori, ancora, sottolineano come il ruolo che ricopre il personale nelle carceri rispecchi non solo gli obiettivi e la politica dello Stato, ma anche la cultura della società e la visione che questa ha del criminale, del deviante.

Infatti, il poliziotto penitenziario, essendo la figura che più di ogni altra è a stretto contatto quotidianamente con il detenuto, rappresenta il cuore e l'anima degli Istituti (Lambert, Hogan &



Alzheimer, 2010) e il suo malessere esplicitato come burnout ha ricadute non solo su loro stessi, ma sui detenuti e sull'intera organizzazione.

Per rendere la prigione un luogo più funzionale agli obiettivi prefissati e umano è necessario intervenire e modificare quei sentimenti radicati che sia chi lavora all'interno del sistema penale sia la società nutre nei confronti dei detenuti (Lerman & Page, 2012).

Sviluppi ulteriori del progetto di ricerca

Dopo aver approfondito in letteratura e attraverso la costruzione di un protocollo con scale validate la percezione che il polizotto penitenziario ha del benessere organizzativo e della relazione instaurata con il detenuto straniero nel contesto carcerario italiano, ritengo fondamentale analizzare specularmente il punto di vista del detenuto straniero presente negli istituti penitenziari Italiani; a tal fine mi avvarrei di una metodologia qualitativa che consenta al partecipante di sentirsi libero di usare le proprie strutture narrative; ciò permetterebbe di ovviare alle difficoltà legate alla compilazione di un questionario scritto in una lingua diversa dalla propria.

Un passo ulteriore, che renderebbe più completa la ricerca, sarebbe quello di poter analizzare la situazione presente negli Istituti penitenziari di Stati esteri, dove il ruolo e la formazione ricevuta dal correctional officer è ben diversa da quanto avviene in Italia, attraverso l'uso di un protocollo con scale validate. A tal fine, insieme alla tutor, ho individuato due professori a cui poter chiedere di svolgere un periodo di studio e ricerca, Per Åke Nylander e Anders Bruhn, dell'Università di Örebro, in Svezia. I due professori hanno svolto numerose ricerche nel contesto penitenziario, focalizzandosi principalmente sul ruolo del "correctional officer" ponendo, in particolare, l'accento sul modello scandinavo, sopra citato, e le differenze che intercorrono tra la formazione e il ruolo rivestito dal correctional officer in Svezia e in Norvegia. Il periodo di studio e ricerca mi permetterebbe di raccogliere dati utili per poter effettuare un confronto con la situazione presente negli Istituti italiani.



Attività in programma

Nel corso dell'anno ho potuto prendere parte a Inter-Med, un progetto realizzato con il contributo della Compagnia di San Paolo, nell'ambito del Bando Libero Reload 2018, sviluppato e gestito dalla mia co-tutor Prof.ssa Morelli, e di cui il Disfor, nella persona della Prof.ssa Rania, rappresenta l'ente valutatore. Tale progetto prevede un percorso di mediazione all'interno degli Istituti penitenziari di Marassi e Chiavari, aderenti al progetto. Con mediazione comunitaria si intende un processo che si compone di varie azioni (culturali, sociali, formative) e che ha come obiettivo lavorare con una "comunità" per fare in modo che questa riconosca le sue potenzialità, il suo pensare diversamente, i suoi potenziali conflitti, in un'ottica di ascolto e conoscenza reciproca.

Il presente progetto si è posto l'obiettivo di proseguire e allargare l'esperienza di formazione e sensibilizzazione alla mediazione comunitaria e tra pari, in una prospettiva di dialogo interculturale. Sono state previste 4 fasi: inizialmente è stato creato il gruppo di lavoro e dato vita a un linguaggio comune; in seguito è stato attivato il laboratorio di mediazione, tutt'ora attivo, costituito da una fase di creazione di gruppi di discussione, destinato a poliziotti e detenuti, e coordinati da diversi moderatori, entro cui affrontare le tematiche legate alla mediazione comunitaria e una fase di analisi dei casi; infine, si prevede una fase di restituzione alla società, in un'ottica di empowerment di comunità.

Il progetto è rivolto sia al personale di polizia penitenziaria, attualmente impiegato negli Istituti penitenziari coinvolti, sia alla popolazione detenuta interessata alla partecipazione.

Nell'ambito di questo lavoro ho avuto modo di contribuire alla realizzazione delle schede di osservazione e valutazione, utilizzate all'interno dei gruppi di discussione.

Inoltre, mi è stata data l'opportunità di ricoprire il ruolo di osservatrice dei gruppi di discussione suddetti.

Tale percorso rappresenta a mio avviso un valore aggiunto al progetto di ricerca da me presentato precedentemente, in quanto si concentra sul ruolo dei poliziotti penitenziari e sulle relazioni che intessono, in particolar modo, con i detenuti stranieri, fornendo loro ulteriori strumenti per la comprensione delle dinamiche e la gestione dei conflitti.

Publicazioni

Rania N., Migliorini L., Coppola I., A Qualitative Study of Organizational and Psychosocial Factors in the Burnout of Italian Correctional Officers: l'articolo è stato accettato da *The Prison Journal* e sarà pubblicato nel 2020.

Rania N., Coppola I., Martorana F., Migliorini L., The collapse of the Morandi bridge in Genoa on 14 August 2018: a collective traumatic event and its emotional impact linked to the place and loss of a symbol, articolo inviato alla rivista *Sustainability*



Bibliografia

- Armstrong, G. & Griffin M. (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment & correctional staff in prisons. *Journal of criminal justice*, 32, 577-592.
- Auerbach, S., Quick, B. & Pegg, P. (2003). General job stress & job-specific stress in juvenile correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 31, 25-36.
- Avallone F., & Bonaretti M. (2003). *Benessere organizzativo: per migliorare la qualità del lavoro nelle Amministrazioni Pubbliche*. Rubbettino Editore srl. Roma
- Bakker, A., & Schaufeli W. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154 DOI: 10.1002/job.515
- Balducci, C., Fraccaroli, F. & Schaufeli W. (2010). Psychometric properties of the Italian Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *European journal of Psychological Assessment* 2010, 26 (2), 143-149.
- Barnoux, M. & Wood, J. (2013). The specific needs of foreign National prisoners & the torea to their mental health from being imprisoned in a foreign country. *Aggression & Violent Behavior*, 18, 240-246.
- Bazgan M. & Norel M. (2013) Explicit and Implicit Assessment of Intercultural Competence. *Social and Behavioral Sciences* 76 95 – 99.
- Bennett, M. J. (1986). Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R.M. Paige (Ed.), *Cross-cultural orientation: New conceptualizations & applications*.
- Bosworth, M. (2012). Subjectivity & identity in detention: Punishment and society in a global age. *Theoretical Criminology* 16(2) 123–140.
- Bhui, H.S. (2009). *Race & Criminal justice*. London: Sage. *European Journal of probation*, 2 (2), 96-98.
- Chen G.M. & Starosta W.J. (2000). The development and validation of the intercultural communication sensitivity scale. *Human Communication*, 3, 1-15.
- Coppola, I. (2017). “Controllo e trattamento dei detenuti: una sfida per il corpo di polizia penitenziaria” Tesi di laurea magistrale, Università degli Studi di Genova.
- Diener, E., Emmons, R., Larse, R. & Griffin, S. (1985). Satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Fantini, Alvino and Tirmizi, Aqeel, "Exploring and Assessing Intercultural Competence" (2006). *World Learning Publications*. 1.
- Gagne`, M., & Deci, E. (2005). Self-determination theory & work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331-362.
- Gagne, M., Forest J., Vansteenkiste M., et al (2014). The Multidimensional Work motivatoin scale: validation evidence in seven languages & nine countries. *European journal of work & organizational Psychology*, 24 (2), 178-196, DOI: 10.1002/job.322.
- Golini, A., *L'immigrazione straniera, Indicatore e misure di integrazione*, Il Mulino, Bologna, 2006.
- Hammer M R., (2013) Test review. *Journal of Psychoeducational Assessment* 2014, Vol. 32(2) 178–183.
- Hammer, M. R., Bennett, M. & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, 27, 421-443.



- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Barton-Bellessa, S.M. & Jiang, S. (2012a) Examining the Relationship Between Supervisor & Management Trust and Job Burnout Among Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior* 39(7): 938–957. DOI: 10.1177/0093854812439192.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Dial, K.C., Jiang, S. & Khondaker, M.I. (2012b) Is the job burning me out? An exploratory test of the job characteristics model on the emotional burnout of prison staff. *Prison Journal* 192(1): 3–23. DOI: 10.1177/0032885511428794.
- Lerman, A. & Page, J. (2012). The state of the job: An embedded work role perspective on prison officer attitudes. *Punishment & Society*, 14 (5), 503-529.
- Mantovani, G.: Intercultura: è possibile evitare le guerre culturali?. Il Mulino, 2004.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998) Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology* 7(1): 63–74. DOI: 10.1016/S0962-1849(98)80022-X.
- Mucchi Faina, A: Comunicazione interculturale: il punto di vista psicologico-sociale. GLF, Editori La Terza, 2006.
- Prati, G., & Boldrin, S. (2011). Fattori di stress e benessere organizzativo negli operatori di polizia penitenziaria. *Giornale Italiano di medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 33 (3), 33-39.
- Rania N., Migliorini L., Coppola I., A Qualitative Study of Organizational and Psychosocial Factors in the Burnout of Italian Correctional Officers. *The Prison Journal* (in press).
- Richards, M., McWilliams, B., Batten, N., Cameron, C., & Cutler, J. (1995). Foreign nationals in English prisons: II. Some policy issues. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 34(3), 195–208, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2311.1995.tb00838.x>.
- Schaufeli, W. B. & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout & work engagement, and their relationship with efficacy beliefs. *Anxiety, stress and Coping*, 20 (2): 177-196
- Sirigatti, S., Stefanile C., & Menoni, E. (1988). Per un adattamento italiano del Maslach Burnout Inventory. *Bollettino di Psicologia Applicata*, 187-188, 33-39.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B., & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, & relatedness at work: construction & initial validation of the work-related basic need satisfaction scale. *Journal of occupational and organizational Psychology*. 83, 981-1002.
- Van Hooff, M. & e Van Hoof, E. (2017). Boredom at work: towards a dynamic spillone model of need satisfaction, work motivation, & work-related bordo. *European journal of work & organizational Psychology*, 26 (1), 133-148.
- Viotti, S (2016) Work-related stress among correctional officers: A qualitative study. *Work* XX 53(4): 871–884
- Warr, J. (2015). The deprivation of certitude, legitimacy & hope: foreign national prisoners & the pains of imprisonment. *Criminology and Criminal Justice*, 16 (23), 301-318.
- Yuen, C. Y.M. (2010). Dimensions of diversity: Challenges to secondary school teachers with implications for intercultural teacher education. *Teaching and Teacher Education* 26, 732–741
- Sitografia
http://www.interno.gov.it/sites/default/files/cruscotto_giornaliero_11-06-2018.pdf
<https://www.giustizia.it/giustizia/it/>



Uso fondi 10%

200 €: raccolta dati Piemonte

350€: Convegno Napoli

300€: Iscrizione scuola csmedi

400 €: Scuola estiva Bertinoro

300€: Convegno Roma