*The Lab's Quarterly*
**2026/ a. XXVIII / n. 3 – ISSN 2035-5548**
*Online First: 1 October 2024*

# IL DIFFICILE MANDATO. UNO STUDIO DI CASO SULL'AUTOPERCEZIONE DEGLI AGENTI DI POLIZIA PENITENZIARIA

*di Francesca Farruggia*[*]*, Chiara Marucci*[**]

**Abstract**

*The Challenging Mandate. A Case Study on the Self-Perception of Prison Officers.*

Gli agenti di Polizia Penitenziaria, principali gestori della quotidianità all'interno delle sezioni carcerarie, costituiscono l'interfaccia con la popolazione detenuta. Centrale risulta quindi la relazione custode/custodito, basata su un'inevitabile contrapposizione di ruoli. Le strategie organizzative messe in atto da ambo le parti sono state parzialmente sovvertite dall'emanazione della legge 395 del 1990 che ha previsto la riforma del vecchio Corpo degli Agenti di Custodia sancendone la smilitarizzazione e disponendo il coinvolgimento degli agenti nel percorso riabilitativo. Se il mandato relativo al contenimento dei detenuti è interiorizzato e condiviso dal Corpo di sorveglianza, di più difficile metabolizzazione è quello del reinserimento sociale della popolazione carceraria. Nelle pagine che seguono verificheremo la presenza di tale dissonanza cognitiva negli agenti di Polizia Penitenziaria operanti presso una Casa Circondariale di medie dimensioni del Centro Italia. Al centro della nostra analisi porremo le relazioni che si instaurano con la popolazione carceraria, tra colleghi e con i superiori, nonché, più in generale, la loro percezione circa l'efficacia della pena detentiva.

**Keywords**

Istituzione carceraria; polizia penitenziaria; detenuti; studio di caso

[*] Francesca Farruggia è ricercatrice presso il Dipartimento di Scienze Sociali ed Economica dell'Università di Roma, La Sapienza.
E-mail: francesca.farruggia@uniroma1.it
[**] Chiara Marucci è laureata in Sociologia.
E-mail: cmarucci6@gmail.com

Doi: 10.13131/unipi/67k3-8d32

I saggi della rivista sono sottoposti a un processo di double blind peer-review. Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons. http://www.thelabs.sp.unipi.it/

## 1. INTRODUZIONE

Il carcere è un'organizzazione complessa che si fonda su un modello di distribuzione del potere non equamente ripartito fra le parti in gioco e in cui gli attori in campo perseguono obiettivi differenti, alle volte in conflitto tra loro (Torrente, 2018). Ciò configura continui processi di negoziazione e mediazione tra i diversi protagonisti che popolano l'istituzione penitenziaria (Buffa, 2013). Si tratta di un modello organizzativo, quello della *cooperazione conflittuale*, ampiamente trattato da autori quali Crozier e Friedberg (1995). Il modello descrive efficacemente l'azione di soggetti che operano per il perseguimento di obiettivi, formali e informali, in conflitto tra di loro, ma nell'interesse comune del mantenimento di un'azione collettiva relativamente ordinata.

Negli istituti penitenziari sono anzitutto la configurazione dello spazio e del tempo a mostrarci le relazioni di potere, le diverse condizioni degli individui e i sistemi di ruolo. Queste tre dimensioni si esprimono in condizioni di cattività inducendo gli internati a comportamenti aggressivi verso gli altri e verso se stessi. Il potere giocato all'interno delle relazioni personali è dunque un potere di forza - sia fisica che psicologica - ed è un potere dell'Istituzione verso i propri membri e/o un potere delle persone sugli uomini, ovvero degli operatori sui detenuti e degli operatori tra di loro (Pirè, 2014). Analizzando le caratteristiche della celebre categoria delle *istituzioni totali,* Ervin Goffman (1968) sottolinea come il potere, unilaterale e ubiquo, di cui queste sono dotate non sia esercitato razionalmente, determinando così conseguenze drammatiche sui reclusi. Eppure, nell'istituzione carceraria il potere formale è da sempre minuziosamente regolato e, a partire dal 1975[1], maggiormente orientato al rispetto dei diritti dei detenuti. Nonostante ciò "la razionalità di quei regolamenti fatica a tradursi nella quotidianità" (Buffa, 2013, p.12).

Una realtà "chiusa e formalmente amministrata" (Goffman, 1968) come l'istituzione carceraria, se da un lato può essere fortemente vessatoria per i reclusi e in sé un ostacolo al processo di riabilitazione a cui pure la pena detentiva deve in principio tendere, dall'altro può indurre gli stessi addetti al trattamento dei detenuti a perdere fiducia nel proprio lavoro andando ad accentuare ulteriormente un approccio burocratico e

[1] Nel 1975 con l'entrata in vigore della L.354, definita ''Legge di Sistema'', venne definitivamente sostituito il regolamento carcerario del 1931, che si basava sull'uso di privazioni e punizioni fisiche come mezzi per promuovere il pentimento e la rieducazione dei detenuti. Tale legge ha dunque tradotto in pratica il principio Costituzionale secondo cui la finalità centrale della pena è il recupero del condannato, l'orientamento verso il rispetto delle fondamentali regole di convivenza e l'incoraggiamento a intraprendere un percorso di rieducazione.

distaccato, che riproduce all'infinito il modello del circuito chiuso. È così che muri e barriere possono diventare un "bozzolo protettivo" in cui ruoli acquisiti non vengono messi in discussione (Pirè, 2014, p.89).

## 2. LA POLIZIA PENITENZIARIA DI FRONTE A UN RUOLO CHE CAMBIA

Più di ogni altra figura operante all'interno delle mura carcerarie, gli agenti della Polizia Penitenziaria costituiscono l'interfaccia con la popolazione detenuta e i principali gestori della quotidianità all'interno delle sezioni. La relazione agente-detenuto rappresenta un aspetto centrale della vita all'interno degli istituti penitenziari (Maculan, 2015) ed è a buona ragione ritenuta come un importante predittore della qualità della vita in carcere (Giordano, Salvato, Sangiovanni, 2021). Già gli autori dei pionieristici *prison studies,* condotti in America a partire dagli anni Quaranta del secolo scorso, hanno sottolineato come il rapporto tra gli addetti alla sicurezza delle carceri e i detenuti sia basato su un'inevitabile contrapposizione. Ciò è in parte dovuto ai differenti ruoli e status di cui sono portatori (Weinberg, 1942), nonché ai rispettivi codici culturali che prescrivono ad ambo i gruppi comportamenti reciprocamente ostili (Clemmer, 1940; Goffman, 1968). I diversi attori in campo attuano dunque strategie organizzative ben consapevoli di chi può esercitare la propria forza per esprimere un comando (Torrente, 2018). Si viene così a strutturare un sistema di privilegi e privazioni che ricorda costantemente al detenuto la sua sottomissione a decisioni altrui. In questo modo vengono a costituirsi rapporti basati, nel migliore dei casi, sullo scambio e sulla negoziazione, ma più spesso connotati da atteggiamenti di diffidenza che si cristallizzano nel riconoscimento degli stereotipi del pericoloso detenuto e del secondino sadico (Vianello, 2012). Tale dinamica porta ad una modalità di interazione sintetizzata nel motto "noi contro loro" (Buffa, 2012). Secondo John Irwin (1980) gli agenti giustificano l'utilizzo di forme di eccessiva autorità e forza de-umanizzando la figura del detenuto ed enfatizzandone la pericolosità. Nonostante le aggressioni da parte dei detenuti verso gli agenti di custodia siano episodi non così frequenti, la loro imprevedibilità tende però a preoccupare fortemente il personale, portandolo a tenere sempre alta l'attenzione (Maculan e Santorso, 2018). L'agente penitenziario deve dunque verificare costantemente che le persone ristrette seguano le regole e rispettino il proprio ruolo, mostrando deferenza; il detenuto deve d'altro canto dimostrare di essere un buon detenuto e di *sapersi fare la galera,* il tutto sulla base di rapporti di potere

che si manifestano in una suddivisione dei ruoli ben chiara (Kalica e Santorso, 2018).

Eppure, oggi, accanto al tradizionale compito di mantenimento della sicurezza all'interno del penitenziario, la Polizia Penitenziaria è chiamata a svolgere una funzione rieducativa del detenuto, seguendo il mandato costituzionale che recita che la pena deve in ogni caso tendere alla rieducazione del condannato. La legge 395 del 1990 ha previsto infatti lo scioglimento del Corpo degli Agenti di Custodia sancendone la smilitarizzazione e disponendo il coinvolgimento degli agenti nel percorso riabilitativo. La funzione ambivalente richiede controllo e disciplina per il mantenimento dell'ordine e comprensione e responsabilizzazione nell'ottica del reinserimento sociale del detenuto (Maculan, 2014; Favretto e Sarzotti, 1999).

Molti sono gli studi, a livello nazionale e internazionale (Prati e Boldrin, 2011; Shaufeli e Peeters, 2000), che dimostrano come le situazioni di *burnout,* ampiamente presenti tra gli agenti penitenziari, sono intrinsecamente legate allo stress legato al ruolo e alle ambiguità di ruolo che prescrive loro di essere "sospettosi ma rispettosi, disciplinati ma disponibili" (D'Angelo, Gozzoli, Mezzanotte, 2015: p. 237). Già vent'anni prima dell'emanazione della legge 395, adottando un punto di vista sociologico Ricci e Salierno rilevavano come l'agente di custodia non avesse una configurazione precisa e definibile, con un ruolo "ambiguo nella misura in cui finisce per assumerne altri tre, tutti diversi tra loro: quello del poliziotto, del militare e dell'educatore" (Ricci, Salierno, 1971: p. 307). Sarebbe dunque fuorviante ricondurre un tale livello di stress a fattori individuali del singolo agente, ma occorre prendere atto di come tale fenomeno sia un problema strutturale del contesto penitenziario (Shane, 2010).

In questo contesto si innesta la sentenza Torreggiani del 2013, con la quale la Corte Europea dei diritti dell'uomo ha condannato l'Italia per la violazione dell'art. 3 della Convezione Europea dei diritti dell'uomo a causa del sovraffollamento delle carceri. A seguito della sentenza, il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria ha tentato di introdurre un modello di gestione della comunità penitenziaria basato sulla *vigilanza dinamica*. Questa prevede una maggiore libertà dei detenuti all'interno delle strutture carcerarie, con un controllo decentrato da parte degli agenti di Polizia Penitenziaria, i quali sono chiamati ad intervenire solo in presenza di situazioni di crisi (Torrente, 2018).

L'implementazione di tale modello organizzativo, seppur risulti essere ancora scarsamente attuata nelle sue potenzialità, ha rivoluzionato lo svolgimento del lavoro degli agenti della Polizia Penitenziaria all'interno delle sezioni detentive, configurando un'ulteriore fonte di stress e

determinando sindromi da *burnout* (Baudino, 2014). Se infatti il mandato relativo al contenimento dei detenuti e alla neutralizzazione dei rischi è interiorizzato e condiviso dal Corpo di sorveglianza, di più difficile metabolizzazione è il mandato costituzionale che coinvolge gli agenti nel reinserimento sociale della popolazione carceraria (Vianello, 2022; Sbraccia, Vianello 2010; Maculan, Vianello, Ronconi, 2016). Quello avvertito dagli agenti è dunque un sentimento di *dissonanza cognitiva* (Festinger, 1957; 1962) tale per cui i valori e le convinzioni provenienti dal senso di appartenenza a un Corpo di Polizia faticano a mantenere una coerenza con l'agire quotidiano mosso dal mandato rieducativo ispirato dalla legge 325 del 1990.

La presenza di tale dissonanza cognitiva negli agenti di Polizia Penitenziaria, le relazioni che si instaurano con la popolazione carceraria, tra colleghi e con i superiori, nonché, più in generale, la loro percezione circa l'efficacia della pena detentiva, sono i principali temi indagati nel corso della nostra ricognizione sul campo presso una Casa Circondariale del Centro Italia[2].

## 3. UNO SGUARDO IN SEZIONE

Il presente studio, muovendosi su un terreno di ricerca poco indagato, ha carattere esplorativo ed è volto a formulare ipotesi da verificare in studi successivi di natura estensiva. L'oggetto di indagine è dunque analizzato in modo intensivo attraverso la raccolta, mediante tecniche di tipo qualitativo, delle opinioni di un numero ristretto di testimoni privilegiati, selezionati sulla base della loro rilevanza rispetto all'oggetto studiato. Per la raccolta dati ci si è quindi avvalsi di interviste semi-strutturate miranti ad approfondire aspetti relativi alla percezione del proprio ruolo da parte degli agenti di polizia penitenziaria. In particolare, ci si è soffermati sulle criticità legate allo svolgimento del lavoro, sulla complessità del rapporto con la popolazione detenuta e sulla relazione tra colleghi. Da ultimo, alla luce delle considerazioni precedentemente esposte, si è raccolta l'opinione degli intervistati circa l'efficacia della pena detentiva rispetto al mandato di

[2] Pur essendo una Casa Circondariale, dunque preposta alla detenzione di persone in attesa di giudizio o che scontano una condanna con pene inferiori ai cinque anni, il carcere da noi studiato nasce come un Istituto di Massima Sicurezza. Al momento della rilevazione, infatti, esso ospitava circa cinquecentoquattro detenuti tra Alta Sicurezza, Comuni e Precauzionali. Il tasso di affollamento è del 99,8% e la popolazione detenuta composta per il 35,9% da stranieri. La struttura è divisa in due blocchi il più vecchio dei quali versa in condizioni critiche, con assenza di acqua calda nelle celle e il riscaldamento funzionante in modo discontinuo.

rieducazione e reinserimento del detenuto e al contributo che l'agente penitenziario può apportare in tale direzione. Il presupposto da cui siamo partiti è che, nel tentativo di comprendere la complessità del sistema carcerario, sia necessario l'ascolto di chi contribuisce quotidianamente a definirne l'assetto, con particolare riferimento a chi, come gli operatori penitenziari, ricopre ruoli cruciali per il funzionamento dell'istituzione.

In seguito all'adempimento di numerose procedure burocratiche, che confermano ancora una volta le difficoltà di accesso al campo in un'istituzione totale come quella carceraria, si è ottenuta l'autorizzazione per svolgere le interviste faccia a faccia all'interno delle mura del carcere.

Gli incontri con gli agenti penitenziari si sono svolti nel mese di maggio 2022. Sono stati coinvolti dieci agenti di custodia - tra cui il Comandante - operanti nelle 8 differenti sezioni di cui il carcere è costituito. Nel corso dell'analisi dei dati è stato possibile confrontare le rilevanze raccolte con i principali risultati di analisi svolte a livello nazionale ed internazionale in tale ambito.

## 4. LE CRITICITÀ DEL LAVORO PENITENZIARIO

Come accennato nei paragrafi precedenti, il ruolo dell'operatore di polizia penitenziaria va oltre l'immagine statica e monotona del "girachiavi" ampiamente diffusa nell'opinione pubblica (De Vito, 2009), ma ha un carattere poliedrico e complesso che deve da un lato garantire ordine e sicurezza e dall'altro contribuire alla rieducazione del detenuto. Proprio a fronte di tale considerazione emerge la prima criticità vissuta dagli agenti penitenziari e descritta nelle interviste presentate in queste pagine: la lacunosità della formazione impartita e ricevuta. Numerose ricerche dimostrano come la mancanza di una formazione adeguata incida direttamente sul benessere del personale (Crawley, 2004; Tracy, 2009). All'unanimità gli agenti intervistati hanno lamentato la mancanza di percorsi formativi adeguati, così che il momento del primo ingresso in carcere viene raccontato da qualcuno come *tragico*. Così affermano alcuni intervistati:

> I primi anni del lavoro sono difficili perché gli strumenti veri li acquisiamo solo con gli anni, non c'è un corso che ti insegna la freddezza. La formazione non è completa, alcuni aspetti andrebbero rafforzati, molti la formazione nemmeno la seguono e ritornano sempre gli stessi. (Ispettore)

> Nella teoria sono aggiornamenti funzionali, nella pratica sono solo burocratici e perciò inutili, è una presa in giro. (Ispettore Superiore)

> I corsi formativi sono spesso mirati al funzionamento delle armi, ma invece c'è troppa carenza di psicologia. (Agente 1)

Quanto emerso non si discosta da quanto evidenziano i principali studi sulla formazione della Polizia Penitenziaria che la descrivono come strutturata principalmente secondo un'ottica para-militare (Chappell e Lanza Kanduce, 2010). In letteratura esiste poi un corpo di ricerche di stampo più prettamente socio-pedagogico focalizzate sulle modalità attraverso cui i contenuti del corso di formazione vengono trasmessi alle reclute (Signori, 2016). In particolare, le materie e i metodi adottati in questi corsi non consentirebbero di stimolare le competenze di analisi e problem-solving effettivamente necessarie allo svolgimento delle quotidiane attività degli agenti, chiamati a confrontarsi sistematicamente con situazioni che richiedono un certo margine interpretativo e discrezionale (Liebling, 2000). Inoltre, tali approcci formativi risultano incompleti rispetto all'effettivo ruolo operativo che gli allievi andranno a svolgere una volta entrati in servizio (Bradford e Pynes 1999, Birzer 2003), così come afferma un agente intervistato: «Sul campo si assumono tanti ruoli diversi che la formazione non ti insegna».

La percezione di relativa impreparazione nel dover affrontare le continue sfide proposte dall'ambiente carcerario, ancor di più alla luce dei cambiamenti nella composizione della popolazione detenuta, endemicamente caratterizzata da marginalità sociale e fragilità individuale[3], è confermata da uno studio condotto a livello nazionale su 260 funzionari della Polizia Penitenziaria in merito all'uso della forza nel contesto carcerario (Buffa, 2022). Dalla ricerca, effettuata in seguito agli episodi violenti avvenuti nel febbraio del 2020 nel carcere di Santa Maria Capua Vetere[4], è emerso come solo l'1,6% del campione intervistato ritiene che il personale di polizia sia preparato ed attrezzato per affrontare il cambiamento. In linea con tali risultati il dato dello studio PolPen (Cornelli et al., 2022) dove, alla domanda su cosa renderebbe più sicuro il lavoro della Polizia Penitenziaria, la maggioranza relativa degli intervistati (27,6%) risponde sottolineando la necessità di maggiore formazione sulla gestione di eventi critici e di persone problematiche. Interessante notare come sia inferiore

[3] Secondo i dati dell'Associazione Antigone, su una popolazione carceraria di circa 56.700 detenuti, il 31,3% sono stranieri, i tossicodipendenti sono circa il 30% e i soggetti sottoposti a cure psichiche il 40%.

[4] Come si legge nella sentenza della Corte di Cassazione del 16 marzo 2022: "il pomeriggio del 6 aprile 2020, (…) nel carcere di S. Maria Capua Vetere, numerosi agenti di Polizia Penitenziaria - giunti anche dalle carceri di Secondigliano e di Avellino - hanno esercitato una violenza cieca ai danni di detenuti (…)".

la richiesta di armamento speciale di reparto (19,2%) e di più ore di addestramento al poligono di tiro (4,9%).

Il tema della formazione e della sua incompletezza porta con sé una serie di considerazioni legate a quell'ambiguità di ruolo che, come abbiamo visto, viene messa in luce da numerosi autori in letteratura e che emerge fortemente nel contesto carcerario oggetto della nostra indagine. Gli agenti intervistati si trovano infatti ad interpretare un nuovo ruolo nell'ambito della mission introdotta con la legge del 1990, che prevede la loro partecipazione al trattamento rieducativo per i detenuti. Le criticità emergono proprio nell'interpretazione di tale "partecipazione al trattamento" e dalla valutazione di quali siano i limiti entro i quali essa debba adempiersi. Nella percezione degli intervistati tali limiti sono stati ampiamenti superati, tanto da trovarsi a svolgere mansioni a loro dire imputabili agli educatori:

> L'assistenza psicologica non la possono fare le guardie, loro possono supportare il servizio ma niente di più. Chi sta tutto il giorno con il detenuto è il collega agente e questo è un problema. (Vicecommissario)
> Noi siamo chiamati a fare gli educatori, nonostante non abbiamo una formazione per fare questo. Molte situazioni critiche non dovremmo gestirle noi, noi dovremmo semplicemente mantenere la sicurezza nel carcere. (Agente 4)
> Il vero lavoro in sezione non lo fanno gli educatori, stanno dietro le quinte. È come quando butti un sasso nel mare, chi sta più vicino si prende le onde più forti. Loro hanno una palazzina fuori quindi non sentono nemmeno le urla, arrivano dopo che il poliziotto ha fatto il grosso. (Ispettore Superiore)
> Io non sono un educatore, non posso essere il cattivo e allo stesso tempo l'educatore, sono una figura dello Stato e basta, devo solo far rispettare la legge. (Ispettore Superiore)

Dalle testimonianze riportate, emerge chiaramente il sentimento di dissonanza cognitiva provato dagli agenti nel dover svolgere una funzione, quella della riabilitazione del detenuto, che non sentono propria e che a loro avviso contrasta con quello che viene letto come il loro mandato primario: il mantenimento della sicurezza all'interno delle mura carcerarie.

Tale questione è collegata a tre circostanze strettamente collegate tra loro. La prima è rappresentata dalla scarsa numerosità di educatori presenti in una istituzione penitenziaria. Secondo la riforma dell'ordinamento penitenziario del 1975, la figura dell'educatore avrebbe dovuto coordinare tutte le attività trattamentali interne ad un Istituto, avvalendosi di quella "osservazione scientifica della personalità" di fatto resa impossibile dalla scarsità dell'organico (Torrente, 2004; 2014). Nel caso della Circondariale oggetto del nostro studio, al momento della rilevazione gli educatori erano solo sei, un numero oggettivamente esiguo per riuscire a

sopperire tutte le esigenze di un carcere che ospita più di 500 detenuti. Seconda circostanza, aggravante della prima, l'area educativa dei penitenziari è andata col tempo sempre più burocratizzandosi, con la codificazione di prassi e di attività che attengono più che ad una visione progettuale ad un ritualismo amministrativo che smorza nei fatti l'attenzione al principio fondamentale dell'individualizzazione dell'osservazione e del trattamento (Torrente, 2014). Terza ed ultima circostanza, l'assenza di un adeguato supporto psicologico per la salute mentale del poliziotto stesso.

Come precedentemente accennato, numerosi studi evidenziano come gli agenti di custodia sperimentino molto frequentemente frustrazione e ansia, emozioni accentuate dalla percezione di dover interpretare quotidianamente un ruolo ritenuto ambiguo. Il mandato rieducativo della pena, affiancato al tradizionale mantenimento della sicurezza, può portare infatti negli agenti di custodia a esiti di confusione di ruolo, generando in alcuni casi forme di "schizofrenia" (D'Angelo, Gozzoli, Mezzanotte, 2015). Anche tra gli intervistati del nostro studio, molti sottolineano la difficoltà nello scindere la vita privata dal lavoro. Ascoltare tutto il giorno il detenuto e doverlo aiutare emotivamente aggrava la percezione della realtà degli agenti che trovano così impossibile scindere il proprio stato di benessere da quello del detenuto. A tal proposito affermano alcuni di loro:

> Noi siamo come pentole a pressione. Non essendo ascoltati da nessuno è difficile non sfogarsi a casa, non è facile tenere i problemi del carcere nel carcere. È difficile staccare i ruoli. (Agente 4)

> Qui c'è bisogno di incremento psicologico, soprattutto per la Polizia [Penitenziaria] stessa. Ci sono 70-80 suicidi di colleghi di polizia per lo stress. Lo stress è per tutto, per il rapporto con i detenuti ma anche nei confronti dell'istituzione carceraria. (Agente 1)

Se la mancanza di un'adeguata formazione e le contraddizioni di un ruolo ritenuto ambiguo risultano essere le due principali criticità lamentate dagli operatori intervistati, la relazione con la popolazione detenuta permane come costante fonte di problemi e stress. Viceversa, laddove è gestita positivamente, risulta essere la principale fonte di soddisfazione professionale e umana.

## 6. TRA DETTATO LEGISLATIVO E SPIRITO DI GRUPPO: IL RAPPORTO CON I DETENUTI

Le relazioni tra operatori addetti alla sicurezza e popolazione detenuta possono dispiegarsi differentemente a seconda dell'Istituto di pena considerato, delle diverse sezioni di uno stesso carcere, delle singole individualità degli attori coinvolti (Maculan, 2015). I contributi empirici su questo tema, a partire dai già citati *prison studies* degli anni '40, concordano però nell'evidenziare alcune linee di tendenza come l'opposizione tra i due gruppi, la loro asimmetria di potere e la tendenza alla reciproca delegittimizzazione. Un ambiente così complesso e coinvolgente fa infatti sì che le due parti, coercitivamente strutturate in uno scenario essenzialmente dicotomico, si osservino e si studino con diffidenza, riconoscendosi l'un l'altro in due ruoli ben distinti (Vianello, 2012). Negli ultimi anni, ancor più a fronte dell'istituzione nel 2013 del Garante delle persone private della libertà personale, è apparso come la conflittualità tra custodi e custoditi sia enfatizzata dal timore che "uno spazio concesso ad una delle due parti possa costituire una proporzionale perdita di uno spazio dall'altra parte" (Buffa, 2012: p.58). All'interno degli Istituti penitenziari l'ampliamento dei diritti dei detenuti può infatti essere percepito come contrapposto al riconoscimento dei diritti del personale di Polizia Penitenziaria (Pirè, 2014), configurando una sorta di *trade off* tra il potere degli uni e degli altri.

Tali tendenze si riscontrano, più o meno marcate, nei racconti dei nostri intervistati:

> Il detenuto prima era molto più rispettoso, ora da quando è cambiata la gestione si tende a tenerli più liberi e aperti ed è come se istaurassero dei clan fra di loro e pensano che loro debbano combattere i poliziotti. I detenuti pensano che i poliziotti vadano combattuti, ma non è così. Loro vogliono aiutarli, dovrebbero capire che possono essere alleati. Ovviamente non è facile perché alcuni detenuti non ci stanno più psicologicamente. Se i detenuti sono tranquilli lo sono anche i poliziotti e quindi tutti ottengono tutto. (Vicecommissario)

> Per i detenuti i poliziotti sono nemici in quanto fanno parte dello Stato, secondo loro è colpa del poliziotto se sono chiusi. I detenuti se la prendono con i poliziotti; da una parte hai l'uso legittimo della forza ma se poi succede qualcosa ti denunciano. È controverso, c'è troppo garantismo per i detenuti e troppa poca sicurezza al di fuori del carcere. (Agente 4)

Prevedibilmente, le situazioni di più difficile gestione fronteggiate all'interno dell'istituto penitenziario sono proprio le dinamiche legate alle

condotte dei reclusi: da un lato abbiamo il racconto di episodi di autolesionismo, di tentato suicidio e di suicidio dei reclusi, dall'altro la gestione di comportamenti aggressivi tra detenuti o da parte dei detenuti nei confronti degli agenti. Ancora una volta emerge la percezione di lavorare in un perenne stato di allerta e di una pericolosità incrementata dal sistema di sorveglianza dinamica che prevede una maggiore apertura delle celle, con la possibilità di circolazione dei detenuti e la presenza di un solo poliziotto per sezione:

> Le situazioni più drammatiche sono quando le persone si uccidono. Altrimenti episodi di violenza, di rivolte, quando non sai se ne esci fuori, come quando mi hanno chiuso in una cella e ho dovuto trovare una soluzione per risolvere il tutto senza danni. Insomma, stai sempre in allerta. (Ispettore Superiore)

> Oggi le celle sono aperte e questo è molto pericoloso perché spesso noi agenti siamo uno per sezione, quindi da soli circondati da centinaia di detenuti. L'amministrazione concede tutto, quindi loro hanno con sé qualsiasi cosa: bombolette, lamette, mini-fornelli per cucinarsi da soli. (Agente 5)

Se vi è pieno accordo su quali siano le principali situazioni di crisi rinvenibili all'interno di un istituto penitenziario, emerge contemporaneamente la centralità della *working personality* di ogni agente nella gestione delle stesse. Così come rilevato da precedenti studi (Scott, 2012; Maculan, 2015; Maculan e Santorso, 2018), tra gli agenti di Polizia Penitenziaria intervistati vi è chi tende a disumanizzare la popolazione detenuta, sottolineando l'importanza di mantenere "la giusta distanza" e la necessità di "limitarsi al rispetto reciproco" e chi, vista la lunga condivisione di spazio e di tempo con i detenuti, tende a superare la visione monolitica e stigmatizzante del recluso. La maggior parte degli operatori intervistati dichiara di avere un atteggiamento distaccato con i detenuti, così da mantenere una "giusta distanza" basata sul rispetto:

> Con il passare del tempo ho trovato un equilibrio e si imparano a conoscere le varie tipologie di detenuti. Dalla paura ti inizi quasi a sentire un supereroe. Spesso si hanno pensieri tipo "io sono un poliziotto, tu sei un detenuto e non vali niente e fai quello che ti dico", dopo però è subentrato anche l'equilibrio e la comprensione del fatto che il detenuto è un uomo (…) In generale però non voglio avere rapporti troppo umani col detenuto, il tutto si deve limitare al rispetto. (Agente 4)

Vi è poi chi lamenta di non poter adottare un comportamento sufficientemente autoritario a fronte di «un'amministrazione troppo lasciva e permissiva»:

> I detenuti non devono superare le linee, ma siccome lo fanno spesso il poliziotto è costretto ad agire in un determinato modo, anche se bisogna stare calmi per proteggersi dalla legge. Bisogna avere una doppia prudenza. (Agente 2)

> I detenuti vogliono sempre fregarti e per questo i nuovi ragazzi fanno difficoltà. I detenuti ora ti menano, sono diventati più violenti e questo perché la polizia ha perso la sua autorevolezza, il suo ruolo e la sua immagine. (Agente 6)

Nonostante vi sia piena consapevolezza che gli agenti di custodia non possano ricoprire un ruolo neutrale rispetto ai custoditi proprio per la natura del loro compito (Sarzotti, 2000), tra i nostri intervistati vi è anche chi ritiene accettabile l'instaurarsi di un rapporto confidenziale ed empatico con la popolazione detenuta:

> Il mio rapporto con i detenuti paradossalmente è meno complicato, mi prodigo molto per loro e per il loro reinserimento nonostante le fregature prese col tempo. Lavoro molto con loro e con il tempo ho appreso la capacità di scindere il reo dalla persona. (Agente 7)

> Riconosco il diritto della rieducazione del detenuto e ho un rapporto molto rispettoso e pacifico, con un linguaggio calmo e sereno, autorevole e comprensivo. (Agente 1)

A prescindere dallo stile di comportamento adottato, alcuni intervistati dichiarano di ottenere le maggiori gratificazioni professionali proprio dal rapporto con i reclusi riuscendo, attraverso una quotidiana condivisione di spazi e di tempi, ad attenuarne la rappresentazione disumanizzante. In tal senso c'è chi afferma che le soddisfazioni maggiori provengono dalla consapevolezza di «aver salvato delle persone, aver aiutato i detenuti a mantenere i rapporti con la famiglia ed essere riuscito a rieducarli». Similmente, vi è chi ribadisce: «501 detenuti vogliono dire più di mille problemi diversi da gestire e quando riesci a risolverli i detenuti si tranquillizzano e tu ti senti soddisfatto».

Nello stesso tempo altri intervistati sottolineano come le principali gratificazioni provengano dal rapporto con i colleghi, considerato come l'elemento di maggior valore all'interno dell'organizzazione penitenziaria, a conferma di quella centralità dello "spirito di gruppo" riscontrata

più volte in letteratura (Jacobs e Retsky, 1975; D'Angelo, Gozzoli, Mezzanotte, 2015; Buffa, 2022; Cornelli et al., 2022). Significativa a tal riguardo la testimonianza di un intervistato che, pur rilevando la tendenza verso una minore compattezza fra operatori, ribadisce la forza che possono fornire i colleghi, perché «noi non siamo un Corpo di polizia, ma una famiglia». Al riconosciuto "spirito di gruppo" sembra non corrispondere un altrettanto sentito "spirito di Corpo", perché «la Polizia [Penitenziaria] ha perso la sua autorevolezza, ha perso il suo ruolo e la sua immagine» (Agente 6), così come afferma un agente intervistato:

> Quello della polizia penitenziaria ad oggi è un ruolo inutile laddove non puoi né intervenire con la forza ma neanche usare degli altri attrezzi per intervenire, anche se spesso siamo costretti a spegnere l'umanità, perché siamo noi a dover fare tutto. (Ispettore Superiore)

## 6. OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Come abbiamo più volte osservato in queste pagine, il poliziotto penitenziario svolge all'interno del carcere un lavoro altamente stressante, percepito dagli stessi operatori come sovradimensionato rispetto alla *mission* originaria, ma contemporaneamente sottovalutato a livello dirigenziale da un lato e dall'opinione pubblica dall'altro. Ad acuire il senso di frustrazione vi è inoltre la complessità di una relazione, quella con i reclusi, che è per sua natura conflittuale, strutturalmente caratterizzata da una forte asimmetria di potere e delegittimazione reciproca. Le dinamiche mutuamente ostili da sempre messe in atto dai due gruppi sono accentuate da una costante sensazione di pericolo avvertita, più o meno giustificatamente, dagli agenti di custodia e amplificata dalla composizione odierna della popolazione detenuta, in combinazione con l'istituzione della sorveglianza dinamica.

Queste condizioni di contesto rendono difficile l'accettazione di un ruolo ampiamente modificato dalla legge 395 del '90 che prevede il coinvolgimento degli operatori di polizia penitenziaria, oltre che nel mantenimento dell'ordine e della sicurezza all'interno dell'istituto penitenziario, nella rieducazione dei detenuti. Una mansione, quest'ultima, avvertita come non pienamente consona al proprio ruolo dai diretti interessati, che si sentono snaturati e di conseguenza frustrati nello svolgimento dei propri compiti. Tale percezione distanzia ulteriormente gli agenti di custodia da una dirigenza avvertita come lontana e disinteressata alle loro problematiche e porta anche ad un disincanto nei confronti della stessa mission dell'istituzione penitenziaria. Quest'ultima è ritenuta infatti non in grado

di rispondere al suo mandato costituzionale di rieducazione e di reintegro per via di fattori contingenti quale il numero estremamente sottodimensionato degli educatori. A questo si aggiunge un pregiudizio nei confronti dei reclusi che «non vogliono essere rieducati, in primis».

Nonostante il dibattito presente in letteratura sull'opportunità o meno di parlare ancora oggi di *istituzioni totali* in riferimento ad una realtà carceraria maggiormente aperta all'ambiente esterno, la contrapposizione goffmaniana tra *staff* ed *internati* non sembra tramontare. Dallo studio presentato in queste pagine emerge come la "lotta tra poveri", così come definita dagli stessi attori in campo, perdurerebbe nonostante le riforme legislative promosse in tale ambito e l'istituzione di figure atte a garantire i diritti dei detenuti. Trattandosi di una ricerca esplorativa, il condizionale è d'obbligo e rimanda a un successivo approfondimento maggiormente estensivo. Quello che è certo, invece, è che l'istituzione carceraria, troppo spesso dimenticata dai legislatori e dalla stessa opinione pubblica, necessita di una iniezione di risorse, economiche ed umane, così da far fronte a quei fattori contingenti che ostacolano il raggiungimento del fine costituzionale della pena e, attraverso l'attivazione di una più adeguata formazione ed un sostegno, anche psicologico, a chi opera in una realtà così disumanizzante, ne aiuti a riscoprire il volto umano.

## BIBLIOGRAFIA

Baudino, M. (2014). La polizia penitenziaria tra sovraffollamento carcerario e burnout: Il dibattito interno. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza, 8*(2), 104–119.

Birzer, M. L. (2003). The theory of andragogy applied to police training. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 26*(1), 29–42. https://doi.org/10.1108/13639510310460288

Bradford, D., & Pynes, J. E. (1999). Police academy training: Why hasn't it kept up with practice? *Police Quarterly, 2*(3), 283–301. https://doi.org/10.1177/109861119900200302

Buffa, P. (2011). La profezia penitenziaria: Se il carcere diventa un laboratorio sociale. *Rassegna Italiana di Criminologia, 5*(3), 49–64.

Buffa, P. (2013). *Prigioni: Amministrare la sofferenza*. Edizioni Gruppo Abele.

Buffa, P. (2022). Analisi della percezione situazionale sull'uso della forza in ambito penitenziario in un campione di funzionari del Corpo di Polizia penitenziaria. *Antigone, 17*(1), 1–42.

Chappell, A. T., & Lanza-Kaduce, L. (2010). Police academy socialization: Understanding the lessons learned in a paramilitary-bureaucratic organization. *Journal of Contemporary Ethnography, 39*(2), 187–214. https://doi.org/10.1177/0891241609342230

Clemmer, D. (1940). *The prison community*. The Christopher Publishing House.

Cornelli, R., Chisari, C., Sacino, A., & Squillace, L. (2022). *PolPen-XXI: Prima indagine sulla Polizia Penitenziaria in Lombardia* [Rapporto di ricerca]. Università degli Studi di Milano-Bicocca.

Crawley, E., & Crawley, P. (2008). Understanding prison officers: Culture, cohesion and conflict. In J. Bennett, B. Crewe, & A. Wahidin (Eds.), *Understanding prison staff* (pp. 134–153). Willan.

Crawley, E. M. (2004). Emotion and performance: Prison officers and the presentation of self in prisons. *Punishment & Society, 6*(4), 411–427. https://doi.org/10.1177/1462474504046121

Crozier, M., & Friedberg, E. (1995). *Attore sociale e sistema: Sociologia dell'azione organizzata*. Etas Libri.

D'Angelo, C., Gozzoli, C., & Mezzanotte, D. (2015). Nuove culture detentive: Vissuti e ricadute sul ruolo e sul benessere della polizia penitenziaria. *Narrare i Gruppi, 10*(3), 233–251.

Favretto, A. R., & Sarzotti, C. (1999). *Le carceri dell'AIDS: Indagine su tre realtà italiane*. L'Harmattan Italia.

Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford University Press.

Festinger, L. (1962). Cognitive dissonance. *Scientific American, 207*(4), 93–107.

Giordano, F., Salvato, C., & Sangiovanni, E. (2021). *Il carcere: Assetti istituzionali e organizzativi*. Egea.

Goffman, E. (2010). *Asylums: Le istituzioni totali. I meccanismi dell'esclusione e della violenza* (F. Basaglia, Trans.). Einaudi. (Original work published 1961)

Irwin, J. (1980). *Prisons in turmoil*. Little, Brown.

Jacobs, J. B., & Retsky, H. G. (1975). Prison guard. *Urban Life, 4*(1), 5–29. https://doi.org/10.1177/089124167500400102

Kalica, E., & Santorso, S. (Eds.). (2018). *Farsi la galera: Spazi e culture del penitenziario*. Ombre Corte.

Liebling, A. (2000). Prison officers, policing and the use of discretion. *Theoretical Criminology, 4*(3), 333–357. https://doi.org/10.1177/1362480600004003005

Maculan, A. (2014). Lo studio della polizia penitenziaria: Uno sguardo al di fuori dei confini italiani. *Sociologia del Diritto*, (2), 111–136.

https://doi.org/10.3280/SD2014-002005

Maculan, A. (2015). Guardie imprigionate? Uno studio sulla polizia penitenziaria e le rappresentazioni dei detenuti. *Il Seme e l'Albero: Rivista di Scienze Sociali, Psicologia Applicata e Politiche di Comunità, 1*(3), 176–192. https://doi.org/10.17386/SA2015-001018

Maculan, A., & Santorso, S. (2018). Quotidianità detentiva: Cella, sezione e soggettività recluse. In E. Kalica & S. Santorso (Eds.), *Farsi la galera: Spazi e culture del penitenziario* (pp. 35–67). Ombre Corte.

Maculan, A., Vianello, F., & Ronconi, L. (2016). La polizia penitenziaria: Condizioni lavorative e salute organizzativa negli istituti penitenziari del Veneto. *Rassegna Italiana di Criminologia*, (1), 18–31.

Pirè, V. (2014). *Carcere e potere: Interrogativi pedagogici*. Aracne.

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 Suppl. B), B33–B39.

Ricci, A., & Salierno, G. (1971). *Il carcere in Italia: Inchiesta sui carcerati, i carcerieri e l'ideologia carceraria*. Einaudi.

Sarzotti, C. (2000). Carcere e cultura giuridica: Ambivalenza dell'istituzione totale. *Dei Delitti e delle Pene*, (1–2), 77–126.

Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management, 7*(1), 19–48. https://doi.org/10.1023/A:1009514731657

Sbraccia, A., & Vianello, F. (2010). *Sociologia della devianza e della criminalità*. Laterza.

Scott, D. (2012). Guarding the ghosts of time: Working personalities and the prison officer-prisoner relationship. *Prison Service Journal*, (201), 18–23.

Shane, J. M. (2010). Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice, 38*(4), 807–818. https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2010.05.008

Signori, R. (2016). Autorità e identità in carcere: Le risposte ai cambiamenti organizzativi del personale di polizia penitenziaria. *Etnografia e Ricerca Qualitativa, 9*(2), 249–266.

Torrente, G. (2004). C'era una volta il trattamento. In G. Mosconi & C. Sarzotti (Eds.), *Antigone in carcere: Terzo rapporto sulle condizioni di detenzione* (pp. 99–130). Carocci.

Torrente, G. (2014). Il ruolo dell'educatore penitenziario nel processo di criminalizzazione: Osservazioni da una ricerca sul campo. *Studi sulla Questione Criminale, 9*(1–2), 137–155.

Torrente, G. (2018). *Le regole della galera: Pratiche penitenziarie, educatori e processi di criminalizzazione*. L'Harmattan Italia.
Vianello, F. (2012). *Il carcere: Sociologia del penitenziario*. Carocci.
Vianello, F. (2019). *Sociologia del carcere: Un'introduzione*. Carocci.
Weinberg, S. K. (1942). Aspects of the prison's social structure. *American Journal of Sociology, 47*(5), 717–726. https://doi.org/10.1086/219003