

La qualità del trattamento nei discorsi entro il contesto carcerario

Gian Piero Turchi, Simona Fanelli, Francesco Andreolli,

Mariarosa Lamanna, Martina Sarasin, Luisa Zani

Dipartimento di Psicologia Generale – Università degli Studi di Padova

Via Venezia, 8 – 35131 Padova – Italy

gianpiero.turchi@unipd.it

Abstract

According to the 'narrativistic paradigm' assumptions, which consider reality as "generated by discursive practices which tell about it" (Turchi, 2002), the objective of the present work is to describe how the "quality" reality of the services offered inside Italian prisons is discursively constructed by the actors of the prison context. In order to get this objective, the research uses protocols with open and close questions submitted to the investigation group, constituted of 539 operators, 635 imprisoned foreign persons and 563 imprisoned Italian persons.

Coherently with the theoretical and epistemological assumptions, text analysis results the strategy that allows the individuation of different reality configurations, starting from discursive practices produced in a particular context.

Text analysis of the answers through SPAD-T software allows to point out the discursive repertoires generating "quality" reality, that, according to the theoretical and epistemological framework, assumes a meaning referring to implicit and explicit theories used by the three investigation groups.

The results show, in general, how there isn't a shared definition of the criteria used to evaluate the "quality" of the services offered inside Italian prisons, but every group uses specific discursive practices that configures three different "quality" reality. In particular, referring to the operators, the individuated criteria for the "quality" reality definition inside the prison context are generated by personal theories rather than by operational definition of the objectives. So, since quality criteria are not shared but they are based on personal objectives, the intervention evaluation about the offered quality is impracticable, and so a comparison between interventions into different Italian prisons it's not possible.

Riassunto

In accordo con gli assunti del paradigma narrativistico, secondo cui "la realtà è generata dai processi discorsivi che la nominano in quanto tale" (Turchi, 2002), il presente contributo si pone l'obiettivo di descrivere come la realtà "qualità" dei servizi offerti negli Istituti di Pena italiani venga costruita discorsivamente dai differenti attori del contesto carcerario. A questo scopo è stato costruito un protocollo a domande aperte somministrato ad un gruppo oggetto d'indagine costituito da 539 operatori, 635 persone detenute straniere e 563 persone detenute italiane.

Coerentemente con gli assunti teorico-epistemologici adottati, l'analisi del testo risulta essere la strategia di elezione in quanto consente di individuare "differenti" configurazioni di realtà a partire dalle pratiche discorsive prodotte entro un certo contesto.

Analizzare il testo ottenuto in risposta alle domande attraverso l'ausilio del pacchetto statistico SPAD-T, consente, quindi, di rilevare i *repertori discorsivi* attraverso i quali viene generata la realtà "qualità" che, in accordo con gli assunti teorico-epistemologici adottati, viene ad assumere significato in rapporto alle teorie (implicite ed esplicite) di riferimento utilizzate da ciascun gruppo di rispondenti.

Dai risultati emerge, in generale, come non vi sia una definizione condivisa dei criteri in base ai quali valutare la "qualità" dei servizi offerti negli Istituti di Pena, ma ogni gruppo utilizza pratiche discorsive peculiari che configurano tre diverse realtà "qualità". In particolare, in riferimento agli operatori, è possibile rilevare come i criteri individuati per la definizione della realtà "qualità" entro il contesto penitenziario, si generino a partire da teorie personali piuttosto che da obiettivi operativamente definiti. Pertanto, poiché i criteri di qualità non sono condivisi ma si basano su considerazioni personali, si rende impraticabile la valutazione dei singoli interventi in

merito alla qualità offerta, non rendendo possibile, quindi, un confronto tra i gli interventi messi in campo dai differenti Istituti di Pena a livello nazionale.

Parole chiave : Carcere, qualità, repertori discorsivi, analisi dati testuali, domande a risposta aperta.

1. Introduzione

Il contributo presentato prende le mosse da un Progetto di Ricerca denominato “Stranieri e Droghe” che ha coinvolto la popolazione carceraria (operatori, persone detenute italiane e persone detenute straniere) di 23 Istituti di Pena e 7 C.S.S.A. (Centro Servizi Sociali Adulti) presenti sul territorio italiano, con l’obiettivo di descrivere le produzioni discorsive relative a costrutti quali ‘stranieri’ e ‘droghe’ generate entro il contesto carcerario che costruiscono la realtà “Istituto di Pena”.

L’assunto teorico di base, infatti, considera la realtà non indipendente dalle categorie conoscitive degli interagenti, ma, al contrario, essa si sviluppa e si costituisce a partire dai processi conoscitivi utilizzati per definirla in quanto tale. In questi termini, quindi, la posizione epistemologica entro cui il lavoro si dipana è di tipo gnoseologico : in quest’ottica, il ‘come’ si conosce stabilisce il ‘cosa’ si conosce (Salvini, 1998). Il contributo di ricerca presentato si colloca pertanto entro un orizzonte di realismo definito *concettuale*, secondo cui la “realtà” sfugge ad una dimensione fattuale, e si colloca entro una dimensione processuale di tipo dialogico, individuabile a partire dalle pratiche discorsive prodotte entro un determinato contesto sociale ; in altre parole : “la realtà si genera a partire dai discorsi che la nominano in quanto tale” (Turchi, 2002). Entro questa cornice teorica dunque l’analisi del testo risulta essere la strategia che consente di rilevare differenti configurazioni di “realtà”, a partire dalle diverse pratiche discorsive utilizzate. In questo senso, l’analisi del testo consente di cogliere gli elementi generativi della “realtà”, in riferimento alle modalità di strutturazione dell’argomentazione, piuttosto che in riferimento ad elementi di contenuto. Tali modalità si connotano quindi nei termini di processi conoscitivi, definiti *repertori discorsivi*¹.

Il presente contributo, nello specifico, propone come *focus* di analisi la descrizione dei repertori discorsivi che, in ambito carcerario, vanno a strutturare e definire la realtà “qualità” dei servizi offerti negli Istituti di Pena italiani , che, in accordo con la cornice teorico-epistemologica delineata, viene considerata in quanto costruito e che pertanto assume significato in rapporto alle teorie (implicite ed esplicite) di riferimento messe in campo dagli attori di un contesto sociale. In particolare, si andranno a cogliere le definizioni della “realtà qualità” in testi prodotti da diversi abitanti il contesto carcerario (operatori, persone detenute straniere, persone detenute italiane).

2. Metodologia

Come illustrato nell’introduzione, il presente contributo si focalizza sulla descrizione delle pratiche discorsive che concorrono a generare la realtà “qualità” in riferimento alle condizioni detentive, attraverso l’analisi dei resoconti degli attori del contesto carcerario (persone detenute e operatori). Nello specifico, il gruppo oggetto d’indagine è costituito da 1737 persone, di cui 539 operatori, 635 persone detenute straniere e 563 persone detenute italiane. Per il gruppo degli operatori sono state considerate variabili quali ‘Sesso’, ‘Ruolo

¹ Per *repertorio discorsivo* si intende una modalità finita di definizione della realtà, linguisticamente intesa con valenza pragmatica, che raggruppa anche più enunciati (intesi in termini di “arcipelago di significato”), articolata in frasi concatenate, e diffusa con valenza di asserzione di verità, volta a generare (costruire)/mantenere una coerenza narrativa.

professionale, *Ambito professionale* e *Utenza*. Per il gruppo delle persone detenute straniere sono state considerate variabili quali *Sesso*, *Nazionalità* (SERBO-CROATO, ALBANESE, RUMENO, LATINO-AMERICANO e ARABO), *Tipologia di reato*, *Tossicodipendenza*, *Trattamento al Ser.T*. Infine, rispetto al gruppo di persone detenute italiane, le variabili considerate sono relative a *Tipologia di reato*, *Sesso* e *Trattamento al Ser.T*.

Per perseguire gli obiettivi posti, è stato predisposto un protocollo d'indagine a domande aperte costruito *ad hoc*; infatti, nella prospettiva adottata, la domanda aperta consente al ricercatore di "avere accesso" ai discorsi generatori di "realtà" praticati dal rispondente. Dati questi presupposti, l'analisi del testo ha consentito di andare a rilevare le pratiche discorsive offerte dai rispondenti alle specifiche domande presentate e che costituivano il protocollo d'indagine. A partire dai testi raccolti sono stati costruiti tre *corpora*, dedicati alle risposte di ciascun gruppo, che sono stati analizzati mediante l'ausilio del software Taltac (Bolasco et al., 2000). I tre *corpora* sono stati ricodificati in unità testuali complesse per approssimazioni successive (forme grafiche, lista di poliformi, estrazione segmenti, corpus lessicalizzato). Pertanto, se in un primo momento si è scelto di studiare i *corpora* rispetto alle forme grafiche semplici, secondariamente si è proceduto ad una ricodifica basata sull'utilizzo di liste di poliformi di uso comune e su l'estrazione di segmenti ripetuti con frequenza superiore a 1, sui quali è stato estratto l'indice IS di Morrone (1996).

In un momento successivo si è proceduto applicando l'analisi delle corrispondenze lessicali ai 3 *corpora*, mediante software Spad-t.

2.1. Descrizione dei corpora

I *corpora* che compongono il testo oggetto d'analisi vengono raccolti a partire dalla domanda aperta *"Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?"* posta ai tre gruppi oggetto d'indagine.

2.1.1. I vocabolari

Dal *corpus* generato a partire dalla domanda *"Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?"* rivolta agli operatori (N = 7839), si è ottenuto un vocabolario di 2120 (V) forme grafiche distinte. Dal *corpus* relativo alla domanda rivolta alle persone detenute straniere (N = 4533), si è ottenuto un vocabolario di 1145 (V) forme grafiche distinte. Infine, dal *corpus* relativo alla domanda rivolta alle persone detenute italiane (N = 5786), si è ottenuto un vocabolario di 2011 (V) forme grafiche distinte. Per quanto riguarda i *corpora* della presente ricerca, gli indici di ricchezza lessicale (Tuzzi, 2003 : 76) sono rispettivamente di 27,0% per il *corpus* relativo alla domanda rivolta agli operatori, 31,7% per il *corpus* relativo alla domanda rivolta alle persone detenute straniere, e infine di 34,8% per il *corpus* relativo alla domanda rivolta alle persone detenute italiane, segnalando un linguaggio più ricco rispetto al *corpus* relativo alla domanda rivolta agli operatori.

TINOTTONE 22/2/06 11:41

Mise en forme : Puces et numéros

TINOTTONE 22/2/06 11:41

Mise en forme : Puces et numéros

2.2. Procedure d'analisi

Il materiale presentato descrive i risultati ottenuti dall'applicazione delle analisi delle corrispondenze lessicali mediante il *software* SPAD-T ed è stata applicata ai tre *corpora* presi in esame. La procedura prescelta per effettuare le analisi delle corrispondenze sui *corpora* testuali oggetto della ricerca è l'Asparm. Attraverso tale procedura è possibile costruire una tabella di contingenza con in riga le risposte e in colonna le parole distinte (Bolasco, 1999).

3. Esposizione e discussione dei dati

3.1. Criteri seguiti per l'esposizione e la discussione dei dati.

Nelle seguenti tabelle vengono illustrati i primi tre fattori emersi dall'analisi Asparm effettuata sulla domanda posta ai tre gruppi oggetto d'indagine :

NUM.	VALORE PROPRIO	PERCENT.	PERCENT. CUMUL.	
1	.7734	1.01	1.01	*****
2	.7628	1.00	2.01	*****
3	.7582	0.99	3.00	*****

Tabella 1 : *Istogramma dei primi tre fattori relativi al corpus della domanda posta agli operatori.*

In risposta alla domanda posta agli operatori, sulla quale è stata effettuata l'analisi Asparm, sono emersi 15 fattori rispetto ai quali la varianza totale si è distribuita in maniera abbastanza omogenea. Si è deciso dunque di considerare i primi due fattori, sebbene coprano il 2.01% della varianza totale, tenendo in considerazione anche la rilevanza delle forme che li costituiscono.

NUM.	VALORE PROPRIO	PERCENT.	PERCENT. CUMUL.	
1	.7582	1.77	1.77	*****
2	.7421	1.74	3.51	*****
3	.7344	1.72	5.23	*****

Tabella 2 : *Istogramma dei primi tre fattori relativi al corpus della domanda posta alle persone detenute straniere.*

In risposta alla domanda posta alle persone detenute straniere, sulla quale è stata effettuata l'analisi Asparm, la varianza totale è spiegata da 15 fattori, rispetto ai quali la varianza totale si è distribuita in maniera abbastanza omogenea. Allo stesso modo, si è deciso di considerare i primi due fattori, sebbene coprano il 3.51% della varianza totale, tenendo in considerazione anche la rilevanza delle forme che li costituiscono.

NUM.	VALORE PROPRIO	PERCENT.	PERCENT. CUMUL.	
1	.6960	1.58	1.58	*****
2	.6556	1.49	3.08	*****
3	.6475	1.47	4.55	*****

Tabella 3 : *Istogramma dei primi tre fattori relativi al corpus della domanda posta alle persone detenute italiane.*

In risposta alla domanda posta ai persone detenute italiane, sulla quale è stata effettuata l'analisi Asparm, sono emersi 15 fattori rispetto ai quali la varianza totale si è distribuita in maniera abbastanza omogenea ; anche in questo caso, sono stati considerati i primi due fattori

che coprono il 3.08% della varianza totale, considerando anche la rilevanza delle forme che li costituiscono.

A partire dalla configurazione grafica, è stato dunque possibile rilevare i *repertori discorsivi* utilizzati dai parlanti nella generazione della realtà oggetto di indagine.

Rispetto alle risposte alla domanda in oggetto, sono stati individuati i seguenti sette repertori discorsivi :

REPERTORI	DESCRIZIONE
Repertorio del reinserimento	Si riferisce a pratiche discorsive che fanno riferimento ad attività volte al reintegro sociale della persona detenuta quale criterio che indica la qualità del trattamento. Pertanto, solamente laddove venga assicurato il reinserimento delle persone detenute è possibile dire che la qualità del servizio offerto possa considerarsi alta.
Repertorio delle opportunità	Si riferisce a modalità discorsive che individuano nelle occasioni offerte alle persone detenute un criterio per la valutazione della qualità dell'Istituto di Pena.
Repertorio dei bisogni primari	Si riferisce a modalità discorsive che pongono in luce aspetti che vengono trattati come elementi di prima necessità. Ad esempio, l'utilizzo di tale modalità va a caratterizzare l'alimentazione e l'igiene come un bisogno della persona.
Repertorio del trattamento	Si riferisce a modalità discorsive che connotano la "qualità" dell'Istituto a partire dalle opportunità offerte alle persone detenute dall'Istituto stesso.
Repertorio dei diritti	Si riferisce a modalità discorsive che individuano come criterio di qualità la possibilità di soddisfare le "esigenze umane", come ad esempio il diritto alla 'cura'.
Repertorio del rapporto con gli operatori	Si riferisce a modalità discorsive che definiscono la qualità di un Istituto di Pena facendo riferimento ad aspetti relativi alla relazione che si può instaurare tra il personale carcerario e le persone detenute.
Repertorio dell'organizzazione	Si riferisce a modalità discorsive che mettono l'accento sul 'come' si organizza l'Istituto di Pena.

Tabella 4 : *Descrizione dei repertori discorsivi emersi in risposta alla domanda "Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?", posta ai tre gruppi di indagine.*

3.2. Descrizione del piano fattoriale relativo alla domanda "Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?" posta agli operatori

Di seguito si riporta il grafico a dispersione relativo all'analisi svolta sui testi delle risposte alla domanda :

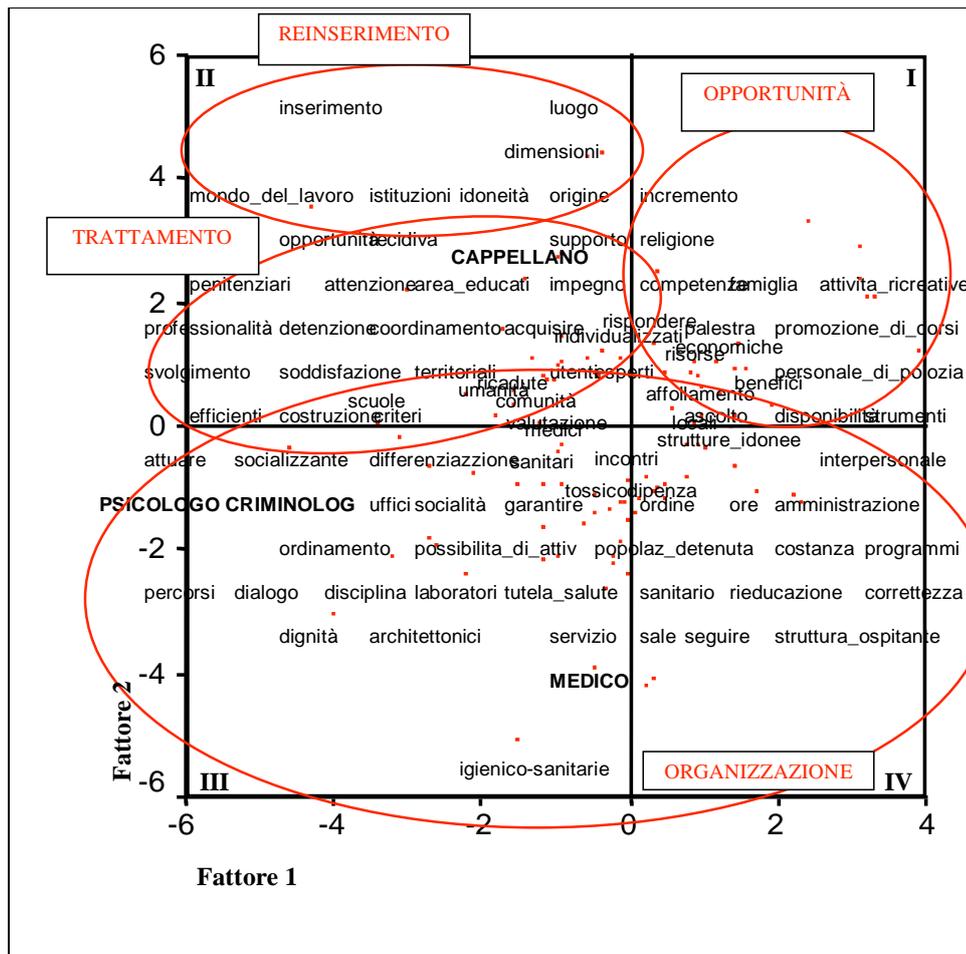


Grafico a dispersione 1 : “Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?” (OPERATORI)

In riferimento alla domanda posta, il testo costituito dalle risposte del gruppo di ricerca degli operatori, si organizza rispetto a quattro repertori discorsivi: repertorio del “REINSERIMENTO”, delle “OPPORTUNITÀ”, del “TRATTAMENTO” e dell’”ORGANIZZAZIONE” (vedi tabella dei repertori, I colonna).

Il repertorio del “REINSERIMENTO”, caratterizzato dalle forme grafiche “mondo_del_lavoro”, “istituzioni” e “idoneità”, si riferisce a modalità discorsive che fanno riferimento a pratiche di inserimento come criterio che indica la qualità del trattamento da parte del personale che opera all’interno dell’Istituto di Pena. Le forme grafiche “incremento”, “promozione_di_corsi”, “attività_recreative” e “benefici”, concorrono alla generazione del repertorio delle “OPPORTUNITÀ”, il quale si riferisce a modalità discorsive che connotano la qualità dell’Istituto di Pena facendo riferimento alle opportunità offerte alle persone detenute.

I discorsi praticati dagli operatori in risposta alla domanda presa in considerazione, si articolano anche in riferimento al repertorio dell'“**ORGANIZZAZIONE**”, costituito da forme grafiche quali: “costanza”, “disciplina”, “struttura idonea”, “differenziazione” e “impegno”. Il suddetto repertorio, si riferisce a modalità discorsive che individuano come strategia per il raggiungimento dell'obiettivo “trattamento” le modalità organizzative, ovvero il “come” si organizza l'Istituto stesso.

Infine, il repertorio del “**TRATTAMENTO**”, costituito dalle forme grafiche “area educativa”, “coordinamento”, “professionalità”, “efficienti” e “supporto”, si riferisce a modalità discorsive che individuano le attività trattamentali offerte alla persona detenuta, come elemento di qualità.

A fronte del grafico, è possibile mettere in luce come il repertorio dell'“**ORGANIZZAZIONE**” risulti associato nella configurazione del testo a quelli dell'“**OPPORTUNITÀ**” e del “**TRATTAMENTO**” (vedi grafico a dispersione 1, quadranti III-IV). Questi ultimi due repertori discorsivi inoltre risultano associati, nell'organizzazione del testo, anche a quello del “**REINSERIMENTO**” (vedi grafico a dispersione 1, quadranti I-II).

Viceversa, è possibile mettere in luce come il repertorio del “**REINSERIMENTO**” sia posizionato in una porzione del grafico distante rispetto a quello nominato dell'“**ORGANIZZAZIONE**” (vedi grafico a dispersione 1, quadranti II e III-IV).

In relazione alla collocazione delle variabili, si può osservare come la modalità CAPPELLANO e la modalità MEDICO della variabile *Ruolo professionale* si collochino in riferimento al repertorio discorsivo del “**TRATTAMENTO**”. Inoltre risulta relata al repertorio dell' “**ORGANIZZAZIONE**” la modalità PSICOLOGO-CRIMINOLOGO della variabile *Ruolo professionale*. (vedi tabella dei repertori, I colonna).

3.3. Descrizione del piano fattoriale relativo alla domanda “Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?” posta alle persone detenute straniere

Di seguito si riporta il grafico a dispersione relativo all'analisi svolta sui testi delle risposte alla domanda :

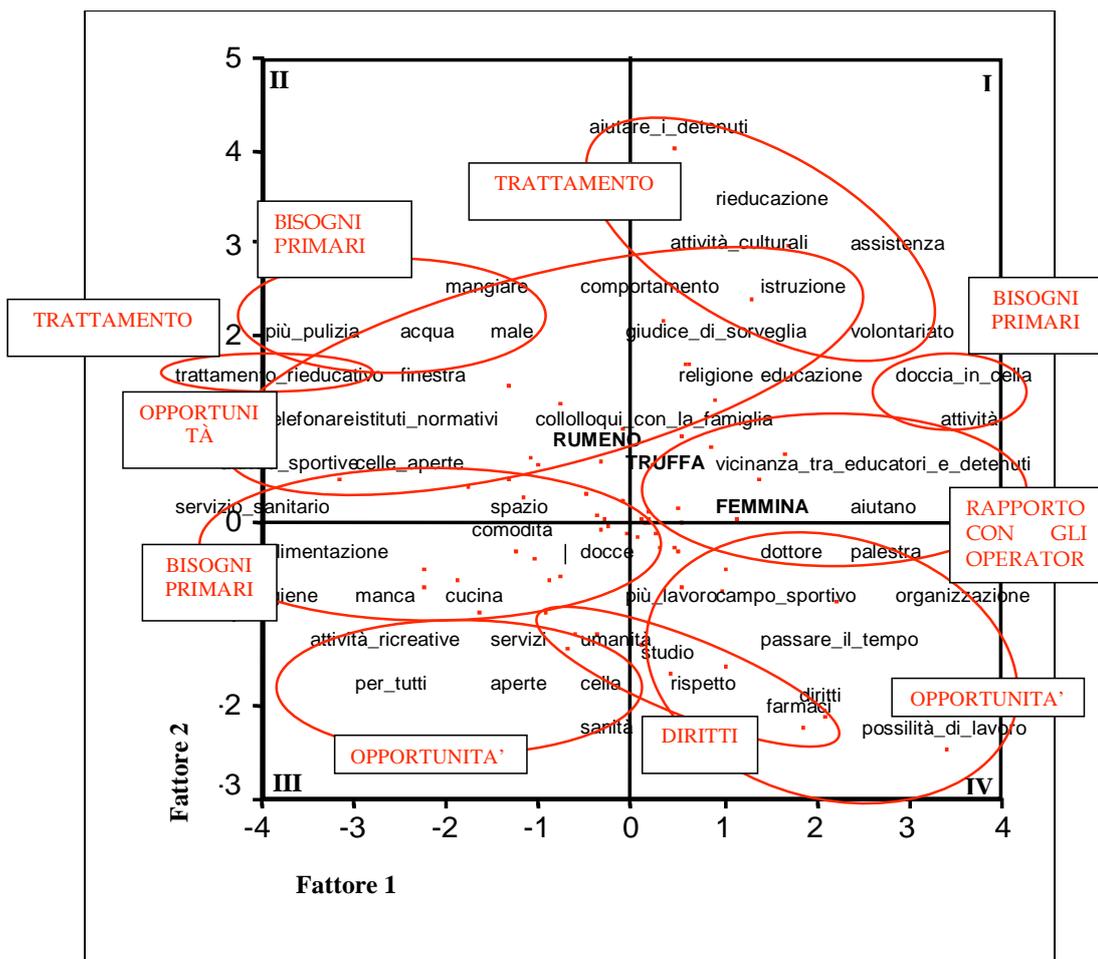


Grafico a dispersione 2 : “Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?” (PERSONE DETENUTE STRANIERE)

In riferimento alla domanda rivolta alle persone detenute straniere, il testo costituito dalle risposte del gruppo di ricerca in oggetto si organizza rispetto a cinque repertori discorsivi : repertorio delle “**OPPORTUNITÀ**”, dei “**BISOGNI PRIMARI**”, del “**TRATTAMENTO**”, dei “**DIRITTI**” e del “**RAPPORTO CON GLI OPERATORI**” (vedi tabella dei repertori, II colonna).

Il repertorio dell’ “**OPPORTUNITÀ**”, caratterizzato dalle forme grafiche “più_lavoro”, “diritti”, “rispetto”, “studio” e “farmaci”, si riferisce a modalità discorsive che connotano la qualità dell’ Istituto di Pena facendo riferimento alle opportunità offerte alle persone detenute.

Considerando, invece, le forme grafiche “doccia_in_cella”, “alimentazione”, “igiene”, “servizio_sanitario” e “spazio”, queste concorrono alla generazione del repertorio denominato

dei **“BISOGNI PRIMARI”**, ovvero modalità discorsive che pongono in luce aspetti che vengono considerati come elementi di prima necessità.

Il repertorio del **“TRATTAMENTO”**, costituito dalle forme grafiche “trattamento_rieducativo”, “sanità”, “all’aria_aperta”, “possibilità_di_lavoro” e “mondo_esterno”, si riferisce a modalità discorsive che individuano le attività trattamentali offerte alla persona detenuta, come elemento di qualità.

È stato individuato, inoltre, all’interno delle pratiche discorsive dei rispondenti, il repertorio dei **“DIRITTI”**, costituito dalle forme grafiche “umanità”, “studio” e “rispetto”. Attraverso tale repertorio le persone detenute straniere si riferiscono ad elementi considerati di “diritto” che stabiliscono la qualità dell’Istituto di Pena che li ospita.

Infine, il repertorio del **“RAPPORTO CON GLI OPERATORI”**, individuato dalle forme grafiche “vicinanza_tra_educatori_e_detenuti” e “aiutano”, si riferisce a pratiche discorsive che fanno riferimento alla relazione tra persone detenute ed operatori come elemento che può caratterizzare la qualità dell’Istituto di Pena.

Per quanto riguarda l’associazione argomentativa dei repertori è possibile sottolineare che, il repertorio nominato dei **“BISOGNI PRIMARI”**, risulta associato ai repertori discorsivi dell’**“OPPORTUNITÀ”**, del **“TRATTAMENTO”** e dei **“DIRITTI”** (vedi grafico a dispersione 1 quadranti I, II, III). Inoltre compaiono nella stessa porzione di grafico, dunque si associano nella produzione discorsiva, i repertori dell’**“OPPORTUNITÀ”**, dei **“DIRITTI”** e del **“RAPPORTO CON GLI OPERATORI”** (vedi grafico a dispersione 2, quadranti I, IV).

Viceversa, è possibile mettere in luce come il repertorio del **“TRATTAMENTO”** sia posizionato in una porzione del grafico distante rispetto a quello dei **“DIRITTI”** (vedi grafico a dispersione 2, quadranti I, III, IV).

In relazione alla collocazione delle variabili, si può osservare come la modalità FEMMINA della variabile *Sesso*, la modalità RUMENO della variabile *Nazionalità* e la modalità TRUFFA della variabile *Tipologia di reato*, si collochino in riferimento al repertorio discorsivo dell’**“OPPORTUNITÀ”**. La modalità FEMMINA della variabile *Sesso* risulta relata inoltre, al repertorio del **“RAPPORTO CON GLI OPERATORI”** (vedi tabella dei repertori, II colonna).

3.4. Descrizione del piano fattoriale relativo alla domanda “Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?” posta ai persone detenute italiane

Di seguito si riporta il grafico a dispersione relativo all’analisi svolta sui testi delle risposte alla domanda :

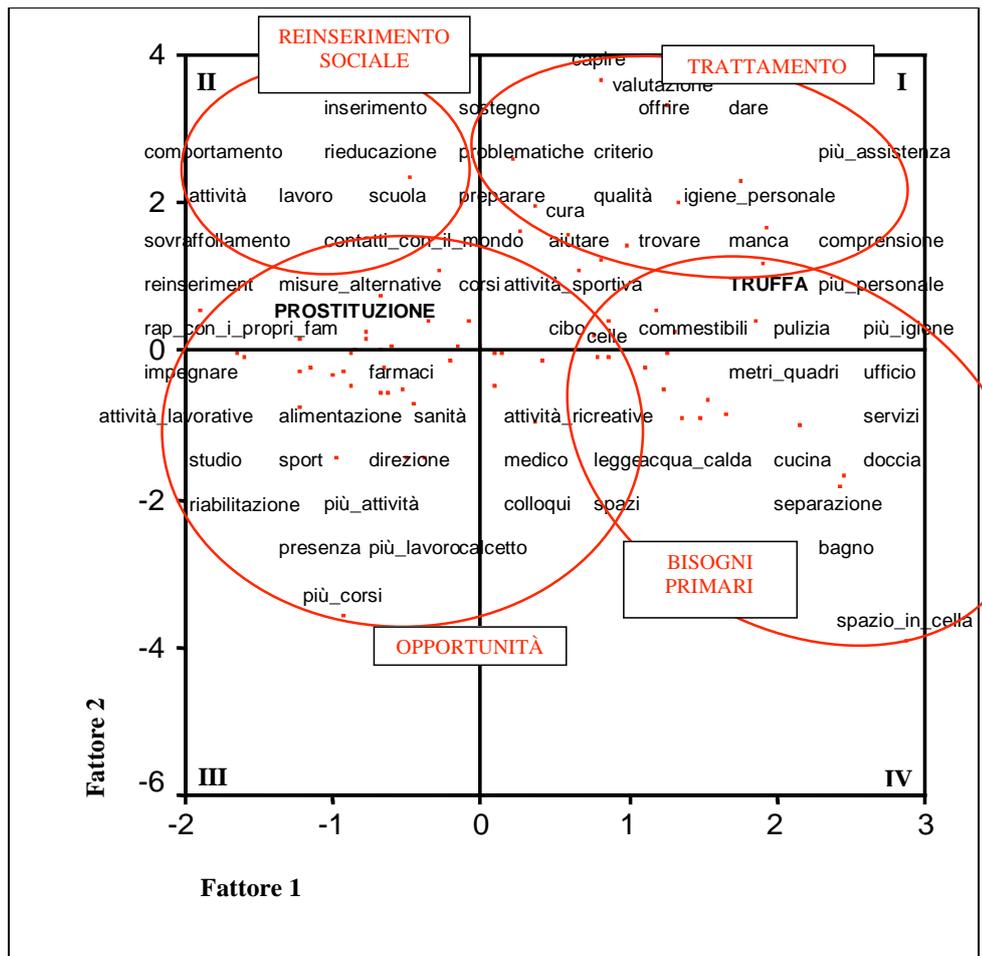


Grafico a dispersione 3 : “Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?” (PERSONE DETENUTE ITALIANE)

In riferimento alla domanda rivolta alle persone detenute italiane, il testo costituito dalle risposte del gruppo di ricerca in oggetto si organizza rispetto a quattro repertori discorsivi : repertorio del “**REINSERIMENTO**”, delle “**OPPORTUNITÀ**”, dei “**BISOGNI PRIMARI**” e del “**TRATTAMENTO**” (vedi tabella dei repertori, III colonna).

Il repertorio del “**REINSERIMENTO**”, caratterizzato dalle forme grafiche “contatti_con_il_mondo”, “rieducazione”, “lavoro”, “misure_alternative” e “scuola”, si riferisce a modalità discorsive che fanno riferimento a pratiche di inserimento come criterio che indica la qualità del trattamento. Le forme grafiche “più_attività”, “più_lavoro”, “rapporto_con_i_propri_familiari” e “più_corsi”, concorrono alla generazione del repertorio delle “**OPPORTUNITÀ**”, il quale si riferisce a modalità discorsive che connotano la qualità dell’Istituto di Pena facendo riferimento alla numerosità delle opportunità offerte alla persona detenuta.

I discorsi praticati dalle persone detenute italiane in risposta alla domanda presa in considerazione, si organizzano anche in riferimento al repertorio dei **“BISOGNI PRIMARI”**, costituito dalle forme grafiche “acqua calda”, “metri quadri”, “commestibili”, “pulizia” e “servizi”. Il suddetto repertorio si riferisce a modalità discorsive che pongono in luce aspetti che vengono trattati come elementi di prima necessità.

Infine, il repertorio del **“TRATTAMENTO”**, costituito dalle forme grafiche “più assistenza”, “cura”, “più personale”, “offrire” e “sostegno”, si riferisce a modalità discorsive che individuano le attività trattamentali rivolte alla persona detenuta come elemento di qualità.

Facendo riferimento al grafico a dispersione, si può evidenziare che il repertorio nominato del **“TRATTAMENTO”** risulta associato nell’organizzazione del testo sia al repertorio discorsivo del **“REINSERIMENTO”** sia a quello dei **“BISOGNI PRIMARI”** (vedi grafico a dispersione 3, quadranti I-II). Inoltre compaiono nella stessa porzione di grafico, dunque si associano nella produzione discorsiva, i repertori del **“REINSERIMENTO”** e delle **“OPPORTUNITÀ”** (vedi grafico a dispersione 3, quadrante II).

Infine il repertorio discorsivo dei **“BISOGNI PRIMARI”** risulta associato a quelli nominati delle **“OPPORTUNITÀ”** e del **“TRATTAMENTO”** (vedi grafico a dispersione 3 quadranti I-IV). Al contrario, è possibile mettere in luce come il repertorio del **“REINSERIMENTO”** sia posizionato in una porzione del grafico distante rispetto al repertorio discorsivo dei **“BISOGNI PRIMARI”** (vedi grafico a dispersione 3, quadranti II e IV).

In relazione alla collocazione delle variabili, si può osservare come la modalità PROSTITUZIONE della variabile *Tipologia di reato* si collochi in riferimento al repertorio discorsivo dell’ **“OPPORTUNITÀ”**. Inoltre la modalità TRUFFA della variabile *Tipologia di reato* risulta relata sia al repertorio dei **“BISOGNI PRIMARI”** sia al repertorio discorsivo del **“TRATTAMENTO”** (vedi tabella dei repertori, III colonna).

3.5. Tabella dei repertori : descrizione

<i>“Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?”</i>		
OPERATORI	STRANIERI	ITALIANI
Repertorio del reinserimento		Repertorio del reinserimento
Repertorio delle opportunità	Repertorio delle opportunità (FEMMINA, TRUFFA, RUMENO)	Repertorio delle opportunità (PROSTITUZIONE)
	Repertorio dei bisogni primari	Repertorio dei bisogni primari (TRUFFA)
Repertorio del trattamento (CAPPELLANO)	Repertorio del trattamento	Repertorio del trattamento (TRUFFA)
	Repertorio dei diritti	
	Repertorio del rapporto con gli operatori (FEMMINA)	
Repertorio dell’organizzazione (PSICOLOGO- CRIMINOLOGO, MEDICO)		

Tabella 5 : *Tabella riassuntiva dei repertori emersi dalle risposte alle domande “Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?”*

Nella tabella sopra riportata vengono riassunti i repertori discorsivi utilizzati dalle persone intervistate per rispondere alla domanda “Se dovesse stabilire dei criteri per valutare la qualità di ciò che può offrire un Istituto di Pena, quali elementi prenderebbe in considerazione?”.

Nella prima colonna, si riportano i repertori discorsivi utilizzati dal gruppo di indagine operatori, ovvero i repertori del: “**REINSERIMENTO**”, dell’ “**OPPORTUNITÀ**”, del “**TRATTAMENTO**” e dell’ “**ORGANIZZAZIONE**”.

Nella seconda colonna sono riassunti i repertori discorsivi utilizzati dalle persone detenute straniere, ovvero i repertori dell’ “**OPPORTUNITÀ**”, dei “**BISOGNI PRIMARI**”, del “**TRATTAMENTO**”, dei “**DIRITTI**” e del “**RAPPORTO CON GLI OPERATORI**”.

Nella terza colonna, infine, i repertori discorsivi utilizzati dalle persone detenute italiane : repertorio del “**REINSERIMENTO**”, dell’ “**OPPORTUNITÀ**”, dei “**BISOGNI PRIMARI**” e del “**TRATTAMENTO**”.

4. Commento e Considerazioni conclusive

4.1. Commento

La descrizione della realtà che viene a generarsi in merito alle pratiche discorsive utilizzate per definire la realtà “*qualità*” dei servizi offerti negli Istituti di Pena italiani, rappresenta un passaggio importante in termini conoscitivi, ma risulta anche funzionale a obiettivi operativi quali l’individuazione dei fabbisogni formativi degli operatori penitenziari. Pertanto si è andati ad indagare quali si ritiene dovrebbero essere i criteri da applicare per poter affermare che un determinato Istituto di Pena fornisca un servizio e/o attui un’organizzazione di qualità. Si evidenzia che quanto offerto in termini di risposta dai gruppi degli operatori, delle persone detenute straniere e delle persone detenute italiane, è accomunato dalla presenza dei repertori dell’ “opportunità” e del “trattamento”.

I repertori del “diritto” e del “rapporto con gli operatori”, presenti esclusivamente nelle risposte fornite dall’utenza straniera, risultano rilevanti per la definizione di un servizio-intervento di qualità e allo stesso tempo possono essere considerati come criterio di valutazione. Dunque l’assenza/presenza di questi elementi diviene aspetto critico su cui volgere l’attenzione per la costruzione di prassi definibili “di qualità”, soprattutto per le persone detenute straniere.

E’ inoltre rilevante evidenziare che il repertorio del “reinscimento” non emerge nelle descrizioni dell’utenza straniera ; ciò a sottolineare che la popolazione straniera non utilizza questo elemento per valutare la qualità. Viceversa questo è un ‘discorso’ che caratterizza le risposte sia delle persone detenute italiane, sia degli operatori. A fronte di quanto emerso si mette in luce come, mentre le persone detenute italiane considerano rilevante ciò che attiene al “reinscimento” come elemento che, se presente, entra nella definizione di servizi-interventi “di qualità”, le persone detenute straniere non individuano questo come uno degli aspetti principali su cui basare una valutazione rispetto alla qualità.

In riferimento alle produzioni discorsive degli operatori, non si individuano aspetti specifici in relazione ai differenti ruoli professionali, ad esclusione del repertorio dell’ “organizzazione” che caratterizza le qualifiche di tipo sociosanitario. Dunque è possibile rilevare come,

all'interno della realtà generata nell'Istituto, non emergano differenze in virtù della diversa tipologia di ambito in cui gli operatori svolgono il proprio lavoro, né rispetto agli obiettivi di ruolo. Pertanto, non si individuano peculiari competenze entro cui riconoscere specifici ruoli professionali, ma emerge come i campi d'azione, le responsabilità e, non in ultimo, gli obiettivi professionali non consentano di identificare precise identità di ruolo in riferimento a quanto pertiene alla qualità dei servizi-interventi offerti.

Inoltre, i repertori utilizzati nei processi discorsivi generati dagli operatori, vanno a giustificare e a legittimare in modo autoreferenziale ciò che si svolge nel contesto intramurario, sottolineando esclusivamente che la presenza di taluni trattamenti diviene necessaria e imprescindibile, senza sostenere tale posizione con alcun elemento aggiuntivo. In questo modo non si va a cogliere una possibile definizione di qualità, bensì si sostiene quanto è già esistente. Non potendo mettere in atto una valutazione non sono consentiti spazi di miglioramento nella gestione degli interventi. Oltre a ciò, i repertori discorsivi utilizzati in riferimento alla valutazione di qualità da parte degli operatori non individuano criteri che permettano di declinare in modo omogeneo quanto posto come oggetto d'indagine : è dunque possibile rilevare come all'interno del contesto intramurario non vi sia una definizione condivisa in riferimento alla "qualità". In questo senso ogni nucleo operativo che pianifica e attua un servizio-intervento, considererà "di qualità" il servizio offerto sulla base di criteri di tipo personale.

4.2. Considerazioni conclusive

Rispetto a quanto emerso dall'analisi, in virtù del fatto che i criteri di qualità non sono condivisi ma si basano su considerazioni personali, oltre che essere impraticabile la valutazione dei singoli interventi in merito alla qualità offerta, non si rende perseguibile un confronto fra gli interventi messi in campo dai differenti Istituti di Pena a livello nazionale. In conclusione quindi, è possibile affermare che gli operatori nell'attuare i piani di intervento non seguono criteri di qualità condivisi. Inoltre, in virtù del fatto che i criteri di qualità non sono condivisi, ma si basano su considerazioni personali, non è possibile valutare un intervento come preferibile ad un altro in virtù della definizione di qualità descritta a partire dal testo raccolto.

5. Bibliografia

- Berger P. e Luckmann T. (1966). *The social construction of reality*. Garden City.
- Bolasco S. (1999). *Analisi multimediale dei dati*. Carocci.
- Bolasco S. et al.. (2000). *Taltac ver. 1.0*. CISU, Roma.
- Goffman E. (1969). *La vita quotidiana come rappresentazione*. Il Mulino, Bologna.
- Harrè R., Gillett, G. (1996). *La mente discorsiva*. Raffaello Cortina, Milano. Ed. Orig ; *The discursive mind*, Sage, London, 1994.
- Lebart L. et al. (1998). *Exploring textual data*. Kluwer Ac. Press, Boston.
- Salvini A. (1998). *Argomenti di psicologia clinica*. UPSEL, Padova.
- Turchi G.P. et al. (2000). Identity as social and self narration : an approach to clinical psychology. *International Journal of Psychology*, vol (35), Dorè Ed.
- Turchi G.P. (2002). *Tossicodipendenza, generare il cambiamento, mutamento di paradigma ed effetti pragmatici*. UPSEL. Padova.

Tuzzi A. et al. (2004). Molto sono emozionato. Il linguaggio artistico nei testi prodotti con la Comunicazione Facilitata. In *Applicazioni di analisi statistica dei dati testuali*, a cura di Aureli Cutillo E. e Bolasco S., Casa editrice Università la Sapienza.

Tuzzi A. (2003). *L'analisi del contenuto*. Carocci ed., Roma.

