

La costruzione del ruolo del volontario in ambito penitenziario: una ricerca esplorativa nella Casa Circondariale di Udine

*Francesca Filauri*¹

Riassunto. Lo statuto del volontariato in ambito penitenziario è sancito da un punto di vista formale e normativo, tuttavia non sempre si riscontra uniformità nella sua definizione da parte di chi partecipa a questo tipo di servizio, nonché da parte di chi ne è il diretto destinatario o testimone all'interno dell'istituto. La presente ricerca, condotta all'interno della Casa Circondariale di Udine, intende esplorare attraverso un'intervista semi-strutturata la costruzione del ruolo del volontario in carcere, così come la rappresentazione del ruolo della persona detenuta. Ponendo a confronto le prospettive di volontari, operatori e persone detenute, verranno delineate analogie e divergenze fra i gruppi considerati, sulla base dall'analisi del contenuto. Verrà messa in risalto la sostanziale confusione che riveste il ruolo del volontario in ambito penitenziario, problematizzandone le implicazioni di natura relazionale.

Parole chiave: ambito penitenziario; volontariato; carcere; detenuti.

Abstract. The statute of the voluntary service in the penitentiary context has been formally and legally determined. However, it is not possible to observe uniformity among the definitions provided by volunteers as well as by direct recipients of the service and/or observers within the correctional facility. This research, conducted at the Udine Prison, aims to explore, through a semi-structured interview, the construction of the role of the volunteer that operates within the penitentiary as well as the representation of the role which the detained person plays. By comparing the perspectives of volunteers, operators and detained persons, similarities and divergences between the considered groups will be outlined, on the basis of the related content-analysis. The substantial confusion of the role of the volunteer in the penitentiary context will be highlighted, problematizing its relational implications.

Key words: penitentiary context; volunteers; prison; detained persons.

1. Introduzione

Da un punto di vista normativo, all'interno dell'Ordinamento Penitenziario, l'art. 78 chiarisce lo statuto del volontariato penitenziario come segue: "L'amministrazione penitenziaria può, su proposta del magistrato di sorveglianza, autorizzare persone idonee all'assistenza e all'educazione a frequentare gli istituti penitenziari allo scopo di partecipare all'opera rivolta al sostegno morale dei detenuti e degli internati, e al futuro reinserimento nella vita sociale. Gli assistenti volontari possono cooperare nelle attività culturali e ricreative dell'istituto sotto la guida del direttore, il quale ne coordina l'azione con quella di tutto il personale addetto al trattamento". Le modalità d'azione del volontariato penitenziario vengono esplicitate all'interno del Protocollo Operativo fra

¹ *Psicologa.*

Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria e la Conferenza Nazionale Volontariato Giustizia², sottoscritto il 13 novembre 2014. Questo prevede che l'opera dei volontari sia coordinata dall'area educativa, sotto il controllo della Direzione, con la finalità di promuovere una positiva collaborazione tra il Volontariato e il personale dell'Amministrazione Penitenziaria.

Sorge dunque spontaneo interrogarsi sui motivi che spingono i volontari a svolgere questo tipo di operato, sugli obiettivi che sottostanno agli interventi e sulla loro personale visione sulle persone detenute. Risulta inoltre interessante approfondire il punto di vista sul volontariato degli altri attori sociali coinvolti, come gli operatori e le persone reclusi stesse. In letteratura, Kort-Butler e Malone (2015) hanno esplorato le motivazioni dei volontari che sono state ricondotte principalmente a imperativi religiosi, all'importanza di aiutare gli altri, all'aver vissuto eventi turbolenti nella propria vita o ancora all'aver rapporti personali con alcune persone private della libertà. Altre ricerche, focalizzate sul punto di vista dei volontari, hanno approfondito il tema del pregiudizio sociale nei confronti delle persone reclusi (Chui & Cheng, 2013; Cohen, 2012). La letteratura sul volontariato penitenziario comprende poi numerose ricerche che hanno coinvolto le persone detenute domandandosi, ad esempio, se i volontari possano contribuire a problematizzare alcuni loro preconcetti sulle leggi (Andrews, Wormith, Kennedy & Daigle-zinn, 1977), o analizzando la relazione fra volontariato e recidività (Duwe & Johnson, 2016). Altri studi hanno trattato il rapporto fra volontari e istituzione, trovando nei volontari un espediente utile a prestare *accountability* e testimoniare quanto avviene entro le mura carcerarie (Roffee, 2017). Alcune ricerche, infine, hanno studiato gli atteggiamenti degli operatori nei confronti delle persone detenute (Levy & Reuven, 2016; Kjelsberg, Skoglund & Rustad, 2007).

Da questa rassegna sullo stato dell'arte sulla ricerca inerente il volontariato in ambito penitenziario emerge dunque come i ricercatori si siano focalizzati ora sui volontari, ora sugli operatori, ora sulle persone detenute, trascurando il ruolo dell'interazione fra queste diverse figure. Il presente lavoro di ricerca, mosso dal desiderio di fare più luce sul volontariato all'interno della realtà carceraria di Udine, abbraccia un approccio multiprospettico che parta dalla visione del volontario ma contemporaneamente tenga conto della voce di tutti coloro che vi interagiscono, dalle persone detenute, agli addetti alla sicurezza e al personale dell'area educativa. Coerentemente con i principi del costruzionismo sociale di Berger e Luckmann (1966), infatti, il ruolo emerge dalle azioni "tipizzate" che gli individui compiono all'interno del contesto sociale d'appartenenza: essi agiscono secondo un senso soggettivo che presenta radici socialmente determinate.

Attraverso questo studio esplorativo, utilizzando una serie di interviste, si è cercato di delineare quali implicazioni possa generare la presenza di membri della società che entrano in carcere a titolo gratuito, con l'intenzione di instaurare una relazione con persone che hanno commesso reati. Nondimeno, si è posta attenzione allo sguardo degli operatori penitenziari, nonché a quello delle persone private della libertà, con l'obiettivo di effettuare dei confronti fra questi diversi punti di vista per riscontrare orizzonti comuni ed eventuali discordanze fra essi.

² La Conferenza Nazionale Volontariato Giustizia rappresenta un tavolo di lavoro comprendente vari enti, associazioni e gruppi impegnati nel volontariato in ambito penitenziario, quali Antigone, la Caritas Italiana, l'Associazione Ricreativa e Culturale Italiana (ARCI), la Comunità Papa Giovanni XXIII, Libera e il Coordinamento Enti ed Associazioni di Volontariato Penitenziario (SEAC).

2. Inquadramento teorico

La prospettiva teorica di riferimento è l'interazionismo simbolico, che poggia su tre premesse fondamentali: 1) ogni essere umano agisce sulle cose in base al significato che esse stesse rivestono per lui; 2) il loro significato deriva dall'interazione sociale; 3) il significato si modifica sulla base del processo interpretativo che lega le persone alle cose (Blumer, 1966). Secondo l'interazionismo simbolico, il significato emerge da un processo di interpretazione che si presenta attraverso due fasi: durante la prima fase l'attore, interagendo con se stesso sulla base delle proprie interiorizzazioni sociali, si indica le cose verso cui agire; nella seconda fase egli manipola i significati adattandoli alla situazione alla quale sta prendendo parte (ibidem). Questa posizione è largamente condivisa dalla prospettiva di Berger e Luckmann, infatti, secondo gli autori i singoli individui compiono azioni separate "pensate non come eventi isolati, ma come parti legate fra loro in un universo soggettivamente significativo, i cui significati non sono specifici dell'individuo, ma socialmente articolati e condivisi" (Berger & Luckmann, 1966; trad. it. 1969, pg. 89). Secondo gli autori, la formazione dei ruoli all'interno della società passa attraverso un processo definito "istituzionalizzazione". Tale processo presuppone che lo sviluppo degli esseri umani sia in larga parte determinato da uno specifico ordine culturale e sociale: nel confronto con l'ambiente circostante l'individuo costruisce e consolida la propria identità e su di esso basa la propria condotta (ibidem). Un organismo, quindi, diventa "persona" nel momento in cui assume una precisa collocazione all'interno di uno spazio sociale (Castiglioni, Faccio & Veronese in Castiglioni & Faccio, 2010). Nel processo di formazione della propria identità, diventa particolarmente influente lo sguardo dell'altro su di noi e il nostro modo personale di costruirlo per "guardarci" secondo la sua prospettiva. A tal proposito, Cooley (1922) utilizza l'espressione *looking glass-self* per riferirsi ad uno specchio metaforico in cui ciascuna delle persone significative rimanda all'individuo una precisa immagine di sé. Guardarsi con gli occhi dell'altro è un processo fondamentale nella costruzione della propria identità, anche quando questa diventa "deviante" (Castiglioni, Faccio & Veronese in Castiglioni & Faccio, 2010). Secondo i labelling theorists è la società a costruire la devianza, definendo il codice normativo la cui infrazione farà sì che l'attore venga etichettato "deviante" (ibidem). I labelling theorists introducono la differenza fondamentale fra devianza primaria e devianza secondaria (Lemert, 1969), ove la prima definisce un comportamento che, pur essendo etichettabile come deviante, non viene censurato e dunque non comporta una ri-definizione dello status sociale dell'attore, mentre la seconda si attribuisce ad un comportamento deviante nel momento in cui acquisisce visibilità, sollevando una reazione sociale (Castiglioni, Faccio & Veronese in Castiglioni & Faccio, 2010). Per utilizzare le parole di Goffman (1963), ci troviamo di fronte ad una differenza fra lo "screditabile" e lo "screditato". Nel momento in cui la persona incapperà in una condizione di devianza secondaria, dovrà fare i conti con il proprio riposizionamento all'interno della società, il che comporterà inevitabilmente l'essere considerato deviante ed esposto al discredito.

3. Obiettivi

Un primo obiettivo della ricerca è stato quello di comprendere la *costruzione del ruolo istituzionale del volontariato*, esplorandone mansioni e compiti, infatti "I ruoli appaiono non appena comincia a formarsi un comune bagaglio di conoscenze che contengono tipizzazioni reciproche della condotta" (Berger & Luckmann, 1966; trad. it. 1969, p. 100). Un'ulteriore curiosità è stata quella di esplorare le *motivazioni* retrostanti l'operato

dei volontari con l'obiettivo di individuare i significati legati al comportamento e alla loro decisione di impegnarsi nel volontariato. Chiarire il significato e lo scopo di un comportamento consente infatti l'emergere della definizione del ruolo: "Da un punto di vista interattivo, e quindi comunicativo, il ruolo è un insieme coerente di atti dotati di un significato attraverso cui gli individui definiscono il tipo di relazione e di situazione a cui danno vita." (Salvini, Faccio & Dondoni in Salvini & Dondoni, 2011, p. 215).

Un obiettivo della ricerca è stato inoltre quello di comprendere il modo di descrivere la *relazione* delle persone detenute e degli operatori nei confronti dei volontari, e dei volontari nei confronti di persone detenute e personale penitenziario: accogliere il punto di vista di tutti gli interlocutori circa la natura del rapporto consente di analizzare il processo interattivo secondo angolature differenti, offrendo preziosi spunti di confronto in ottica interazionista. Il modo di porci in relazione all'altro riflette il modo di pensarlo, ovvero le rappresentazioni e costruzioni basate sull'idea di lui. È stato inoltre rilevante comprendere *il modo in cui la persona detenuta si sente percepita dal volontario*, proponendole di guardare il proprio "lo riflesso" (Cooley, 1902) emergere dall'altro. Un'ultima curiosità è stata quella di approfondire la *visione dei volontari e degli operatori circa il ruolo della persona detenuta*, per osservare se e fino a che punto l'"identità sociale" di persona detenuta prevalga sull'"identità personale" (Goffman, 1963).

4. Descrizione del contesto

La Casa Circondariale di Udine è un istituto che ospita al suo interno 132 persone detenute, 117 agenti di polizia penitenziaria, 3 educatori, 1 psicologo e 13 amministrativi. Le attività scolastiche proposte dall'istituto includono corsi di alfabetizzazione, corsi di lingue, la scuola secondaria e corsi di formazione professionale. Le altre iniziative portate avanti all'interno del carcere vengono per lo più gestite dai volontari appartenenti a due diverse associazioni: un'associazione laica che si occupa di attività culturali e un'associazione religiosa di stampo cattolico. I volontari della prima conducono un laboratorio di arte terapia, promuovono l'arricchimento culturale attraverso convenzioni con la biblioteca civica di Udine, forniscono il vestiario alle persone meno abbienti e partecipano a colloqui individuali; i volontari dell'associazione di stampo cattolico animano la messa domenicale, svolgono incontri di catechesi e colloqui di sostegno morale, organizzano gli intrattenimenti per i bambini, figli delle persone detenute, che vengono a trovare i genitori durante la festa annuale di inizio anno. Entrambe le associazioni, in alcuni casi, mantengono i contatti con le persone che hanno concluso il periodo di detenzione.

5. Metodologia

Per il presente studio si è scelto di basarsi su una metodologia qualitativa, in quanto soltanto a questo livello è possibile avere accesso alle costruzioni di significato dei partecipanti. È stata selezionata l'intervista semi-strutturata come strumento di raccolta dei dati in modo tale da favorire l'*esplorazione*, nell'ottica di Blumer (1969): uno studio esplorativo lascia spazio ad adattamenti in itinere, senza irrigidirsi nel rispetto del protocollo e mantenendo, perciò, una certa flessibilità. L'intervista semi-strutturata ha reso possibile accedere al processo attraverso cui i volontari costruiscono i significati legati al proprio operato (Romaioli, Nencini & Meneghini, 2016), così come alle prospettive personali delle persone detenute e degli operatori coinvolti. Le risposte alle domande proposte nel corso delle interviste sono state trascritte manualmente, in

quanto il Provveditorato regionale per il Triveneto non ammette l'utilizzo dell'audio-registrazione all'interno degli istituti.

Le interviste sono state condotte fra settembre e dicembre 2017. Hanno partecipato un totale di 30 persone: 13 volontari (di cui 9 appartenenti all'associazione religiosa e 4 all'associazione laica), 5 operatori (di cui un agente di polizia penitenziaria, uno psicologo e tre educatori) e 12 persone detenute. I partecipanti sono venuti a conoscenza dell'iniziativa direttamente da parte della ricercatrice, appartenente a una delle due associazioni, e mediante l'affissione di alcuni avvisi all'interno dell'istituto.

La metodologia che è stata scelta per l'analisi del materiale emerso dalla prima domanda di ricerca, ossia comprendere la *costruzione del ruolo istituzionale del volontario*, è consistita in un'analisi quali-quantitativa. In questo caso, quindi, è stata in primis effettuata una categorizzazione delle risposte, le quali sono state poi numerate all'interno di ogni categoria e messe in relazione a seconda del gruppo di partecipanti considerato. Si è quindi provveduto ad effettuare il lavoro di categorizzazione ricavando i codici a partire da gruppi di elementi simili emersi dai dati testuali raccolti (Polkinghorne, 1995).

Nello specifico, per ogni risposta considerata, sono state estrapolate le espressioni più significative, che in molti casi hanno designato i nomi delle categorie dando origine a codici in vivo (Flick, 2009), ossia ricavati dalle stesse parole dei rispondenti. Procedendo con l'analisi delle risposte successive, si è valutata la possibilità di includere parte di esse all'interno delle categorie già formulate, in caso contrario ne venivano create di nuove. Ogni volta che si creava un'altra categoria, anche le risposte già esaminate venivano nuovamente passate in rassegna per vagliare la possibilità che fossero incluse all'interno delle nuove categorie. Alcune categorie sono state fuse fra di loro per incorporare gli elementi all'interno di un insieme unico: in tal caso, non potendosi più servire delle precise espressioni dei partecipanti, si è cercato, attraverso un processo di astrazione, di utilizzare il linguaggio delle scienze sociali per riassumere i contenuti della categoria, creando un codice costruito (ibidem).

Le risposte alle successive domande di ricerca sono invece state analizzate prettamente secondo un punto di vista semantico, dunque qualitativamente orientato alla comprensione dei significati emersi dalle narrazioni, piuttosto che alle differenze fra gruppi in termini numerici.

La ragione di questa scelta metodologica ibrida risponde all'esigenza di adattare il metodo al dato, così come alla natura delle domande di ricerca sulle quali si sta lavorando. Quindi, se per le prime domande si ritiene utile un confronto quantitativo fra dati emersi da rispondenti appartenenti a gruppi distinti, negli altri casi questo aspetto lascia il posto alla priorità del significato inteso dai rispondenti, ciascuno dei quali considerato un rappresentante del gruppo al quale appartiene.

6. Risultati

6.1 Comprendere la costruzione del ruolo istituzionale del volontario

- Analisi delle risposte alle domande: "Cosa ti aspetti che faccia? Quali mansioni dovrebbe svolgere? Quali compiti potrebbero essergli attribuiti?"

COMPITI DEI VOLONTARI	Volontari (ass. religiosa)	Volontari (ass. laica)	Operatori	Persone detenute
Impiegare il tempo dei detenuti	4	1		2
Attività varie (cultura + corsi professionali)	8	4	1	2
Ascolto	1	1		7
Contatti con le famiglie	2	1	1	2
Necessità materiali	1	1		4
Sopperire alle mancanze dell'istituzione			3	
Limiti della struttura	3	2		

Tab. 1 Codici e frequenze relative ai compiti dei volontari

Per giungere alla comprensione del ruolo istituzionale del volontario, per come viene inteso dai partecipanti, ci si è focalizzati sui compiti che gli sono attribuiti o che potrebbero essergli attribuiti. Osservando le risposte emerse, risulta che volontari, persone detenute e un operatore considerino compito del volontario organizzare attività varie, di stampo culturale, religioso, professionale; tuttavia, se un simile compito risulta essere quello maggiormente menzionato dai volontari, soltanto una minima parte delle persone detenute ha fornito una risposta nella medesima direzione (Tab. 1). Inoltre, l'aspetto interessante è che sia alcuni volontari (5), sia alcune persone detenute (2), si sono espresse in merito all'importanza di occupare il tempo e rompere la noia che spesso invade la quotidianità delle persone private della libertà. Seguendo le parole di un volontario: *"Se ci fosse la possibilità di coinvolgerli in più cose, ti impegni tu a fare qualcosa di utile ma impegni anche loro che quindi non sono abbandonati all'ozio. Altrimenti sono tutto il giorno davanti alla tv, alcuni leggono ma altrimenti non fanno nulla. Chi entra anche in qualità di volontario dovrebbe coinvolgerli in qualsiasi attività, dalla pittura, alla scuola, al corso religioso, di musica, o le riflessioni leggendo libri, o il far imparare la nostra lingua, in modo tale che qualcuno poi si adatti anche all'ambiente e sia coinvolto nell'ambiente in maniera diversa"*. Compito del volontario diventa allora quello di creare una routine che regolarizzi e scandisca la vita delle persone detenute, in modo simile a quanto avviene all'esterno.

Un altro compito menzionato all'interno di tutti i gruppi concerne il prendere contatti con le famiglie delle persone recluse, un impegno delicato che deve necessariamente essere condotto sotto il controllo dell'amministrazione penitenziaria, come sottolineato da un operatore: *"I volontari devono sopperire alle problematiche che i vari uffici non riescono a svolgere. Faccende amministrative e di collegamento con le famiglie, autorizzati però. Attraverso richieste specifiche possono informarsi sui parenti, si può creare un ponte dentro/fuori ma sempre autorizzato"*. Quest'ultimo intervento introduce un altro punto emerso dalle considerazioni degli operatori (3), che intravedono nel

volontario una figura che all'occorrenza svolga mansioni alle quali l'istituzione non può sopperire in quanto non è previsto un ruolo professionale che se ne occupi, ad esempio: *"Mansioni di svolgimento di procedure amministrative che non sono di competenza delle figure istituzionali ma che nella vita di una persona sono necessarie, come l'ISEE"*. Il compito che viene maggiormente attribuito al volontario da parte delle persone detenute (7) è invece l'ascolto, come suggerisce la seguente risposta: *"Secondo me prima di un aiuto materiale o economico deve saper ascoltare. Perché una persona che è in difficoltà ha bisogno di essere ascoltata e spesso è in difficoltà proprio perché si è abituata a nascondere i suoi problemi"*.

Un ulteriore compito, identificato prevalentemente dalle persone detenute (4) e da alcuni volontari (2), è quello di provvedere alle necessità materiali di cui abbisognano le persone detenute, vestiario in particolare, e fornire un sostegno economico.

Secondo una persona detenuta: *"A volte c'è una dicotomia fra gli auspicati e i reali poteri del volontariato. Spesso lo si carica di aspettative che non sono reali. [...] Io poi non so quali siano i poteri nello specifico, cosa potete fare e cosa no. Quello che noi ci aspettiamo dal volontariato è che ci spieghi i suoi margini d'azione, cosa che non viene mai esplicitata. Non c'è una presentazione della vostra funzione"*. Questa risposta esprime una sostanziale confusione attorno al ruolo del volontariato e la mancanza di una comunicazione chiara rispetto alle sue reali possibilità.

Nell'ambito delle mansioni delle quali potrebbero occuparsi i volontari in ambito penitenziario, non sono mancate osservazioni di questi ultimi (5) in merito ai limiti istituzionali che rischiano di divenire un ostacolo per l'avanzamento di iniziative. Citando un volontario: *"Il problema è quello della collaborazione con l'istituzione, che è lenta e sembra che tutto sia fatto per impedirti di produrre qualcosa. Questa è una cosa disturbante"*.

- Analisi delle risposte alla domanda: "In che modo i compiti dei volontari dovrebbero differenziarsi da quelli degli altri operatori del carcere (psicologi, educatori, ...)?"

DIFFERENZE COMPITI VOLONTARI E OPERATORI:	Volontari (ass. religiosa)	Volontari (ass. laica)	Operatori	Persone detenute
Compiti simili attuati in modo diverso	1	1		3
Formalismo vs persona	2		1	3
Limiti del protocollo vs libertà	3		3	
Finalità dell'intervento vs accompagnare il detenuto	2	3	1	

Tab. 2 Codici e frequenze relative alle differenze fra compiti dei volontari e degli operatori

Per quanto riguarda la differenza fra i compiti dei volontari e quelli degli operatori (Tab. 2), alcune persone detenute (3) e alcuni volontari (2) hanno evidenziato la similarità dei compiti, sostenendo che vengano compiuti in modo differente. Fra le risposte delle persone detenute: *"Il volontario praticamente fa le stesse cose che fa l'educatrice ma l'educatrice ha il 'potere esecutivo' nel senso che serve un foglio firmato da lei per avere l'autorizzazione a fare percorsi diversi, mentre il volontario ti dà solo un*

consiglio". Un modo di distinguere i ruoli è stato fondato su una differenza di approccio, più "formale" per gli operatori e più "personale" per i volontari. Si riporta la risposta di un volontario: *"Li differenzio per il fatto che lo psicologo ha una base professionale, il volontario invece ha un lato personale. Credo che il carcerato di fronte allo psicologo possa avere l'impressione di essere 'studiato', esaminato, cosa che difficilmente dovrebbe avvenire con il volontario"*.

Diversi volontari (3) e operatori (3) hanno differenziato i loro compiti attribuendo una rigida aderenza al protocollo agli operatori e una maggiore libertà ai volontari. Un operatore: *"Gli educatori hanno compiti più specifici e inquadrati dai quali non ci si può discostare molto"*.

Frequentemente, nelle risposte dei volontari di entrambe le associazioni (5), il volontario è stato paragonato ad un accompagnatore: *"Ritengo che il compito del volontario esuli dalla figura professionale, è proprio la persona che mantiene il contatto con il mondo esterno senza per forza avere un fine ultimo: quello di educare o di insegnare... è semplicemente un accompagnare il detenuto in un momento in cui è staccato dal resto del mondo"*.

Riassumendo, il ruolo istituzionale del volontario viene descritto a partire dai compiti che gli sono attribuiti e da come essi si differenzino da quelli degli operatori. Secondo i volontari i compiti che spettano loro consistono prevalentemente nell'organizzazione di varie *"attività che possano mirare all'occupazione del tempo"*, nonostante le *"ristrettezze dell'ambiente"* possano divenire ostacolo all'avanzamento di proposte. Gli operatori ritengono che il volontario debba perlopiù occuparsi di *"problematiche che i vari uffici non riescono a svolgere"* e che implicino, ad esempio, uscire dalle mura dell'istituto. Le persone detenute, invece, ritengono importante che il volontario sia pronto a prestare ascolto e a *"fornire un aiuto economico o materiale, beni di prima necessità"*. Le differenze fra i ruoli istituzionali del volontario e dell'operatore vengono prevalentemente costruite attorno alla libertà di azione che caratterizza il primo e ad una maggiore costrizione del secondo, secondo un volontario infatti *"l'operatore stipendiato ha dei limiti o si dà dei limiti che sono circoscritti dal protocollo"*. Compiti di volontari ed operatori paiono spesso *"simili"* e secondo il punto di vista delle persone detenute sembra che volontario e operatore facciano in sostanza *"la stessa cosa ma in modo diverso"*.

6.3 Comprendere il modo di descrivere la relazione con i volontari, secondo il punto di vista della persona detenuta e dell'operatore

- Analisi delle risposte alle domande: *"Come vivi il tuo rapporto con i volontari?"*

Codici emersi: rapporto positivo, distacco, scetticismo.

La maggior parte degli operatori e delle persone detenute ha riferito di vivere 'positivamente' la sua relazione con i volontari. Ad esempio, le parole di un operatore e di una persona detenuta sono state, rispettivamente: *"Il rapporto è estremamente positivo con un volontario che abbia queste caratteristiche, e che guidi queste persone consigliandole in modo corretto"*, *"Bene, mi trovo bene... anzi, è uno degli appuntamenti della settimana che aspett"*.

Un operatore, discostandosi da queste risposte, ha invece descritto *"distaccato"* il rapporto con i volontari: *"È distaccato. In quanto è una figura che attualmente molti detenuti non meriterebbero, non per colpa loro ma a causa della politica che è volta al permissivismo. La figura del volontario sarebbe adatta per lavorare con le persone 'raccomandate' dalle varie figure professionali dell'istituto in quanto meritevoli di un"*

aiuto in più. Ci vuole meritocrazia che incentivi il comportamento. Per noi i volontari sono sprecati, per noi il volontario deve stare con le persone che hanno subito". Da questo stralcio emerge una visione del volontariato come di un supporto immeritato dalle persone detenute e, al contempo, si sottolinea la trascuratezza nei confronti delle vittime dei reati.

Alcune persone detenute hanno invece descritto un rapporto con i volontari caratterizzato da scetticismo: *"Per me è una cosa nuova. All'inizio ero scettico a pensare a persone che vengono a fare volontariato in carcere, mi sembrava un paradosso. Pian piano ho scoperto che è una volontà interiore che li spinge, e questo mi ha stupito molto", "Ho dato [al volontario] i contatti della mia famiglia ma poi non so cos'abbia fatto. Non si fa così, non devi solo chiedermi che problemi ho ma devi anche aiutarmi. Assistente volontario dovrebbe essere una persona che aiuta, che fa qualcosa".*

6.2 Comprendere il modo di descrivere la relazione con le persone detenute e con gli operatori, secondo il punto di vista del volontario

- Analisi delle risposte alla domanda: "Come vivi il tuo rapporto con le persone detenute?" Codici emersi: accoglienza e accettazione, esperienza forte.

Per quanto riguarda il modo di vivere la relazione con le persone detenute, i volontari di entrambe le associazioni hanno descritto un rapporto sereno, costruito sull'accoglienza e sull'accettazione dell'altro: *"[Il rapporto è] tranquillo e sereno, non mi chiedo mai perché sono lì. Prima di tutto cerco di conoscerli come persone, poi qualche volta la cronaca ti porta a conoscere... Da parte mia non c'è l'ansia di redimere, il primo approccio è quello di accogliere la persona, il riconoscimento di un essere umano in quanto tale, esattamente come avviene nella realtà civile, nel resto della società", "in generale è un rapporto basato sull'accettazione della persona, io non sono lì per giudicare o sapere per quale motivo sono lì. Io sono lì come una boccata d'aria, poi se loro vogliono approfondire un discorso in un colloquio, io sono lì per loro".* Nel descrivere la relazione con le persone detenute, alcuni volontari hanno parlato di un'esperienza forte e alle volte "traumatica": *"Il primo impatto può essere stato un po' traumatico perché entrando in questo ambiente con la porta d'accesso che deve essere aperta, sai, la prima impressione è stata forte", "È stato emblematico un fatto. Dopo aver conosciuto una persona molto educata e carina nei nostri confronti, siamo venuti a sapere dai fatti di cronaca che questa persona ne aveva combinata una grossa. Quando sono ritornata in carcere la volta dopo, e l'ho rivista... io avrei preferito non aver saputo... preferirei non conoscere tutti i collegamenti...", "Beh non erano [incontri] a cuor leggero, per me. Perché io non sono una persona così aperta e disinvolta nell'incontrare persone che non conosco, sono abbastanza riservata. Però, ad esempio, io venivo anche usata. Magari ti chiedono un colloquio e poi vogliono solo chiederti qualcosa".* In questo caso, venire a conoscenza di determinati reati commessi o percepire un rapporto fondato sull'utilitarismo diventa un ostacolo al consolidamento di un rapporto sereno.

- Analisi delle risposte alla domanda: "Come vivi il tuo rapporto con gli operatori del carcere (agenti di polizia penitenziaria, educatori, ...)?" Codici emersi: rapporto buono, percezione di essere un fastidio, rispetto.

Anche diversi volontari riferiscono un rapporto "buono" con gli operatori del carcere: *"Per quanto riguarda l'amministrazione e gli agenti il rapporto è buono, mi sono sempre*

sentita rispettata. A volte la comunicazione è difficile con l'area educativa e l'amministrazione ma i limiti non sono dati dalle persone ma dalla burocrazia, non è un problema personale ecco".

Capita che il volontario si senta un fastidio per il personale dell'istituto: *"È un rapporto che va vissuto con equilibrio e sdrammatizzando determinate situazioni. Con gli educatori c'è un dialogo, un filo che ci lega ma non è strutturato, è superficiale, non qualcosa che abbia spessore. Per gli agenti sai di essere una rottura di scatole, qualcosa che li obbliga a fare più lavoro".* In ogni caso, anche nelle situazioni in cui il volontario non si sente totalmente riconosciuto da parte dell'operatore, il rapporto viene gestito all'insegna dell'accettazione e del rispetto: *"Con gli agenti io cerco di essere molto rispettosa perché non sono a casa mia, le problematiche le conosco e non le conosco. Se tutto va liscio accetto, se hanno da ridire, accetto lo stesso, perché sono lì come ospite, loro sono 'i padroni di casa', o meglio quelli che aprono la porta".*

6.3 Comprendere le motivazioni dei volontari

- Analisi delle risposte alle domande: "Secondo te, cosa spinge i volontari in ambito penitenziario a portare avanti il loro operato? Da quali motivazioni sarebbero mossi?"
Codici emersi: altruismo, motivazione indefinita (caso), bisogni personali, curiosità, giustizia, fede.

La motivazione principale che sembra spingere i volontari nel loro prestare servizio in carcere è l'altruismo, l'essere d'aiuto verso chi è bisognoso. Questa dimensione emerge dalle risposte dei partecipanti di tutti i gruppi considerati. Ad esempio, la risposta di un volontario: *"La mia motivazione principale è che se io sento di avere qualcosa in più allora posso aiutare chi si trova in difficoltà... i miei doni possono essere determinate capacità, l'intelligenza, esperienze di vita ma anche la stessa libertà".* Un operatore: *"Voglio credere che esista gente che vuol far del bene agli altri".*

Diversi partecipanti, le persone detenute in particolare, hanno fatto fatica ad inquadrare le motivazioni alla base del volontariato, fornendo risposte vaghe e facendo riferimento a motivazioni indefinite, varie e al caso: *"Uno se non è mai stato qua dentro non riesce a pensare. Il volontario non è uno che si alza la mattina e dice 'vado in carcere', è uno che entra in carcere per caso, ad esempio perché va a trovare qualcuno che conosce".* Alcuni operatori hanno poi individuato come motivazioni alla base dell'opera di volontariato il rispondere a determinati "bisogni personali": in tutti questi casi, in contrasto con la visione altruistica appena trattata, emerge un'idea di volontariato come esperienza che porti qualcosa in più al volontario, piuttosto che alla persona detenuta. Si riporta l'esempio di una risposta data da un operatore: *"Ciascuno di noi è mosso da un proprio bisogno. Si potrebbe dire 'dimmi qual è il tuo problema e ti dirò cosa farai nella vita', o, più banalmente, se ho un figlio disabile mi avvicinerò alle associazioni che aiutano i disabili. Se ho avuto carenze affettive, aiuterò gli altri; se ho avuto problemi di droga, aiuterò gli altri".*

Un altro interessante gruppo di risposte riguarda la curiosità verso l'ambiente, come possibile motivazione alla base della scelta di intraprendere un percorso di volontariato in ambito penitenziario. Le parole di un operatore e una persona detenuta, a tal proposito, sono state: *"Alle volte il carcere può stimolare una certa curiosità, per capire la realtà all'interno", "Secondo me vengono a vedere da vicino cosa succede in questo luogo, per capire meglio. Vengono vicino e sentono le storie dei detenuti".*

Alcune risposte fornite hanno fatto riferimento al senso di giustizia e di cittadinanza, come motore alla base dell'operato dei volontari, si riporta la risposta di un operatore:

“Di solito si tratta di persone che nelle loro esperienze di vita si sono impegnate nel sociale e quindi hanno la motivazione di stare nella società per partecipare attivamente alla risoluzione dei problemi”.

Infine, un ultimo aspetto emerso prevalentemente dalle parole dei volontari consiste nelle motivazioni religiose, toccando la dimensione della fede: *“Io non mi sento di entrare in carcere da volontario, ma mi sento mandato dal Signore. Mi sento chiamato ad andarci, è più una vocazione”.*

6.4 La costruzione del ruolo della persona detenuta

- Analisi delle risposte alla domanda poste alle persone detenute: “Secondo te, cosa pensano i volontari delle persone detenute, come potrebbero descrivere le persone detenute?”, e a quella posta a volontari e operatori: “Cosa pensi delle persone detenute, come potresti descriverle?”

Codici emersi: esseri umani, implicazioni ambientali, idee diversificate, persone bisognose (vittime), criminalità come mestiere.

Le persone detenute hanno spesso risposto di sentirsi percepite dai volontari come esseri umani, ognuno diverso dall'altro: *“Se non li vedessero come esseri umani non sarebbero qua”, “Posso solo immaginare che i volontari ci guardino non per il nostro reato ma per essere persone umane”.* In effetti, alcuni volontari si sono espressi in termini simili: *“Mi ha sempre colpito l'umanità di queste persone, c'è un'umanità... ti accolgono, ti sorridono, ti abbracciano, sentono che tu sei lì per loro”.* Anche alcuni operatori hanno abbracciato una visione “umana” della persona detenuta: *“Io ci provo a vederli con occhi diversi. Per me loro sono prima di tutto persone, poi c'è chi mi va meno a genio”.*

Alcune persone detenute hanno risposto, inoltre, che i volontari potrebbero considerare le circostanze e l'ambiente come aspetti determinanti il loro ingresso in carcere: *“La maggior parte di noi viene da condizioni di vita difficilissime e i volontari da vicino capiscono bene queste cose”.* Le risposte di alcuni volontari, in linea con questo pensiero, sono state: *“Penso che siano persone che vivono situazioni difficili, legate spesso a vissuti familiari in contesti critici. Si trovano a pagare un prezzo che deriva dalle condizioni critiche delle zone in cui sono cresciuti. L'ambiente li ha condizionati a vivere in un certo modo”.* Anche un operatore, pensando alle persone detenute, ha fornito una risposta simile: *“Senza generalizzare... ci sono persone che per lo stile di vita e le vicissitudini perdono la dignità, però alle volte non è una volontà personale, bensì colpa delle circostanze”.*

Diversi volontari hanno fornito risposte che lasciano immaginare una visione delle persone detenute come “bisognose” o “vittime”: *“Penso che abbiano bisogno di tutto quello che non hanno ricevuto nella vita o per causa loro o per causa di terzi, o semplicemente per causa della loro storia. In particolare, credo abbiano bisogno di istruzione, affetto e comprensione, ma anche di un gran senso di legalità e correttezza nei rapporti”, “Molti di loro si sentono vittime di un'ingiustizia”, “[La persona detenuta è] Una persona che ha subito un qualcosa di molto forte, che è la detenzione”.*

Alcune persone detenute hanno poi ritenuto che i volontari non si fissino su un'idea precisa della persona detenuta, e che le loro risposte possano essere molto variabili: *“Nessuno pensa la stessa cosa. Qualcuno pensa ‘se lo merita’, qualcuno pensa ‘come posso aiutarlo?’, non possiamo sapere i loro pensieri ma speriamo di incontrare quelli giusti che vogliono aiutare”.*

Qualche operatore, infine, ha descritto il comportamento deviante come un “*mestiere*”: *“Lo stato delinquenziale è quasi un mestiere che l’attuale comportamento politico sta incentivando. Ha coerenza e leggi molto più forti delle leggi dello stato. Ad esempio l’omertà, se tocchi un bambino ti spaccano la faccia”, “c’è uno che si sta professionalizzando, sta facendo carriera”.*

7. Discussione

La confusione in merito al ruolo emerge con trasparenza nel momento in cui si considerano i compiti da attribuire al volontario, il quale, nell’assolvimento delle proprie funzioni, dovrebbe, secondo la prospettiva dei volontari stessi, proporre attività e iniziative alle persone detenute utili a impiegarne il tempo; secondo la visione di queste ultime, dovrebbe prestare ascolto e fornire beni di prima necessità; mentre, dal punto di vista degli operatori, dovrebbe provvedere a tutte quelle mansioni da svolgersi all’esterno dell’istituto. Rischia allora di generarsi una discrepanza fra quanto i volontari sentono di poter offrire, quanto richiesto dalla popolazione detenuta e quanto consentito e auspicato dall’amministrazione, con importanti implicazioni pragmatiche. A rendere il quadro ancora più fumoso, le risposte alla richiesta di effettuare un confronto fra i compiti dei volontari e quelli degli operatori fanno emergere come i ruoli vengano distinti sulla base di una differenza di approccio nei confronti delle persone detenute, piuttosto che sulla base della diversificazione delle mansioni. Nel momento in cui non si presenta con chiarezza il confine dei compiti attribuibili alle diverse figure, si corre il rischio di incorrere in una sovrapposizione di ruoli che rende difficile crearsi anticipazioni realistiche circa le reciproche condotte. Inoltre, il fatto che alcuni operatori descrivano fra i compiti dei volontari quello di portare a termine mansioni che le figure professionali non possono compiere, può portare a soppiantare il significato stesso del volontariato, facendo emergere l’immagine di un privato sociale adibito a colmare le lacune del pubblico.

All’interno di una simile cornice, in riferimento alla relazione con i volontari, è possibile ricondurre lo “scetticismo” nutrito dalle persone detenute nei loro confronti, all’operato svolto in carcere dai volontari, non sempre in linea con le aspettative della popolazione detenuta. Questo aspetto risulta legato all’opacità che riveste il ruolo del volontario, la quale impedisce alle persone detenute di comprendere le sue reali possibilità. Inoltre, il fatto che alcuni operatori ritengano i volontari “non meritati” dalle persone private della libertà, o quantomeno non da tutte, potrebbe scoraggiare un atteggiamento accogliente nei loro confronti, e questa scarsa accoglienza facilmente potrebbe portare i volontari a sentirsi un disturbo all’interno dell’istituto, nonostante nessuno degli operatori abbia fornito una risposta che confermi tale percezione. Il modo di vivere la relazione con le persone detenute, da parte dei volontari, viene generalmente descritto come sereno, per quanto vi siano momenti di forte impatto emotivo, in particolare nel momento in cui si viene a conoscenza dei precedenti penali. Non conoscere i reati commessi dalle persone detenute si presenta allora come prerogativa dei volontari e differenza rispetto al ruolo degli operatori, nonché condizione utile a favorire una relazione basata sull’accoglienza dell’altro.

In merito alle motivazioni, le risposte fornite dai partecipanti mostrano come i volontari siano prevalentemente mossi dall’altruismo, dal desiderio di aiutare il prossimo e, in alcuni casi, da motivazioni religiose, in linea con i risultati emersi dalla ricerca di Kort-Butler e Malone (2016). Secondo Pearce (1993), parlare di “altruismo” può comportare una controversia dovuta al fatto che il termine si riferisce generalmente al sacrificio di

sé in favore dell'altro, invece, parlare di "comportamento sociale" implicherebbe "atti destinati a produrre il benessere degli altri senza esclusione di altre potenziali remunerazioni" (Rushtone & Sorrentino, 1981; in Pearce, 1993, p. 100). Assumere che il volontario sia mosso da un comportamento sociale significa quindi riconoscere che egli possa ottenere una qualche forma di tornaconto dal proprio operato, aspetto che si ricollega all'attribuzione ai volontari di bisogni personali retrostanti la decisione di prestare servizio.

I volontari di Udine hanno inoltre parlato di una spinta dettata dalla curiosità e dall'attrazione verso l'ambiente carcerario, una dimensione che potrebbe essere messa in relazione con il desiderio di fornire *accountability* di cui parla Roffee (2017): la presenza di volontari all'interno dell'istituto diventa una testimonianza della vita penitenziaria che può essere utile portare fuori dalle mura e condividere con i cittadini, in modo tale da favorire sensibilizzazione e informazione nel mondo esterno.

Per quanto riguarda la costruzione del ruolo del detenuto, lo studio di Levy e Reuven (2016) esprime chiaramente i rischi di assumere nei confronti delle persone detenute un atteggiamento vittimizzante, in particolar modo da parte di chi riveste un ruolo educativo. Da alcune delle risposte dei volontari di Udine sembra trapelare una visione simile e questo aspetto potrebbe rivelarsi non semplicemente inutile ma anzi deleterio: il fatto di percepire nell'altro una vittima (della condizione detentiva e/o delle circostanze ambientali) implica porlo in una condizione di passività e dunque bloccare qualsiasi possibilità di azione e cambiamento. Soltanto vedere nell'altro un essere umano responsabile delle proprie azioni e intraprendere con lui un percorso atto a comprendere il significato attribuito alle stesse azioni può aprire la possibilità di collaborare insieme a lui nella costruzione di significati diversi e di una nuova linea di condotta. A tal proposito, le risposte di alcuni operatori lasciano intendere che la perpetuazione di reati possa essere intesa come un mestiere, ricollegandosi al costrutto delle scienze sociali di carriera deviante, che riconosce ed enfatizza la ricerca di coerenza attuata attraverso il comportamento deviante: "Il termine carriera sta ad indicare il ruolo sociale che un individuo progressivamente ricopre, la sistematizzazione di un comportamento a modello di vita, l'impegno del soggetto nello svolgimento di sequenze di azione connotate in senso deviante" (De Leo & Patrizi, 2002; p. 36). In riferimento a ciò, si osserva come lo sguardo istruito di alcuni operatori verso la persona detenuta sia caratterizzato da una maggiore consapevolezza del contesto e del background culturale entro cui si consolida l'identità deviante e dal quale partire necessariamente per una comprensione dell'esperienza "deviante".

8. Conclusione

I ruoli sociali vengono dipinti secondo sfumature differenti, a seconda della prospettiva d'osservazione da cui si pone ciascun interlocutore considerato, la quale determina le zone di luce e di ombra che definiscono i contorni dell'oggetto. Questo scenario comporta una serie di problematiche che si ripercuotono sulla prassi, in termini di azioni reciproche condotte da diversi attori sociali, ove appare evidente come sia auspicabile una visione il più possibile omogenea e condivisibile, in modo tale da stabilire una linea di condotta dotata di una sua coerenza e di un suo riconoscimento sociale. A partire da questa considerazione, la ricerca presentata ha messo in chiaro la necessità che i volontari che operano all'interno della casa circondariale di Udine instaurino un dialogo tra loro, questo nell'ottica di stabilire un confronto che consenta di giungere ad un punto di accordo rispetto agli obiettivi e alla natura degli interventi

proposti, in quanto inseriti all'interno del medesimo istituto e destinati al medesimo target. Per dirlo con le parole di Berger e Luckmann (1966): "Le origini di ogni ordine istituzionale risiedono nella tipizzazione delle azioni proprie e altrui. Questo implica che uno condivide con altri alcuni fini specifici e fasi d'azione comune, e inoltre che non solo le azioni specifiche ma anche le forme dell'azione siano tipizzate" (ibidem; trad. it. 1969, p. 97). Comprendere il proprio ruolo istituzionalizzato sottende anche il riconoscimento degli altri ruoli in relazione con il proprio e la loro legittimazione. Il volontario che racconta di essersi sentito domandare da un agente di polizia "*Cosa vieni a fare qua, che perdi il tuo tempo con queste persone?*" vede il proprio ruolo spogliarsi di legittimità; allo stesso modo, il volontario che non è in grado di distinguere i propri compiti dai compiti degli educatori contribuisce a sbriciolare l'"ordine istituzionale" (ibidem). A tal proposito, si sente l'esigenza di instaurare un rapporto di sinergia e collaborazione fra volontari e area educativa attraverso incontri condotti fra volontari ed educatori, frequenti e a cadenza regolare, come occasioni di confronto atte a definire un significato condiviso di volontariato e a concordare i suoi margini d'azione, così come valutare l'andamento delle attività proposte in itinere. La definizione dell'operato dei volontari, quindi, passa attraverso la coordinazione e supervisione da parte del personale educativo, e richiede di: a) tenere in considerazione i vincoli istituzionali e amministrativi, dunque la regolamentazione che determina quale tipo di intervento possa essere effettivamente attuato; b) accogliere, comprendere e valutare le richieste dei destinatari degli interventi. Quest'ultimo punto deve diventare il perno di qualsiasi proposta di volontariato, in quanto le attività presentate devono essere volte all'utilità della popolazione detenuta, prima che al "far sentire utile" il volontario. È necessario perciò prioritariamente partire dalle esigenze degli autori di reato, evitando di darle per scontate e tenendo conto delle loro aspettative rispetto al ruolo del volontario e al tipo di contributo che questo possa apportare alla loro condizione detentiva. In questo modo il volontario può allinearsi al bisogno delle persone detenute, il tutto, naturalmente, entro i vincoli normativi posti dall'Ordinamento Penitenziario e tenendo conto dei limiti dettati dall'istituto.

Il volontario, mosso ad intraprendere questa esperienza dalla curiosità di conoscere cosa avviene oltre le mura del penitenziario, parlando di carcere fuori dal carcere può contribuire a combattere lo stigma verso le persone reclusi, ponendosi come esempio di persona disposta ad accogliere l'altro al di là degli errori che ha commesso e rendendosi testimone dell'umanità ritrovata all'interno dell'istituto. Parallelamente, è importante che il volontario trasmetta questo messaggio alla popolazione detenuta, al fine di proporre ai suoi membri un'immagine di sé non più "deviante". È a partire da questo punto che si generano possibilità di cambiamento, restituendo alla persona reclusa una differente versione della propria identità che sia in grado di generare "sentimenti di discontinuità, talvolta di estraneità, nell'autopercezione di sé" (Salvini, Faccio & Dondoni, in Salvini & Dondoni, 2011, p. 217).

Per quanto riguarda i limiti della ricerca, è opportuno menzionare come prima criticità lo strumento utilizzato, ossia l'intervista trascritta a mano, che ha parzialmente inficiato la fedeltà alle risposte dei partecipanti, mentre sarebbe stato auspicabile servirsi dell'audio-registrazione, non autorizzata dal Provveditorato regionale per il Triveneto, per consentire una maggiore aderenza alle narrazioni. Un secondo limite da evidenziare è lo sbilanciamento dei gruppi, con una maggiore presenza di volontari e persone detenute, rispetto agli operatori, dettaglio che ha reso difficoltoso compiere un

equilibrato confronto fra le risposte, in particolar modo in riferimento alle domande per le quali è stata rilevante la frequenza delle risposte.

Nonostante queste criticità, il presente lavoro di ricerca si pone come un principio di indagine sul volontariato all'interno di una piccola realtà carceraria come quella di Udine, sollevando perplessità circa il suo ruolo e le implicazioni di natura relazionale ad esso legate. A tal proposito, e in conclusione, risulta particolarmente illuminante il seguente contributo di Romaioli (2010): "La psicologia interazionista viene legittimata attraverso criteri di attendibilità e validità che valorizzano la pratica sociale come elemento di garanzia e correttezza e che implicano il riconoscimento dell'esistenza di molteplici "verità", socialmente e storicamente date, tutte meritevoli di accurata descrizione e comprensione".

Riferimenti bibliografici

- Andrews, D.A., Wormith, J.S., Kennedy, D.J. & Daigle-Zinn, W.J. (1977). The Attitudinal Effects of Structured Discussions and Recreational Association Between Young Criminal Offenders and Undergraduate Volunteers, *Journal of Community Psychology*, 5, 63-71.
- Becker, H. S. (1963). *Outsiders: Studies in The Sociology of Deviance*, Free Press: New York.
- Berger, P.L. & Luckmann, T. (1966). *Social Construction of Reality*, Garden City, New York (trad. it. *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino: Bologna).
- Blumer, H. (1969). *Symbolic Interactionism Perspective and Method*, Prentice-Hall: Englewood.
- Bruner, J. (1990). *Acts of Meaning*, Harvard University Press, Cambridge – London (trad. it. *La ricerca del significato. Per una psicologia culturale*, Bollati Boringhieri: Torino).
- Castiglioni, M. & Faccio, E. (2010). *Costruttivismi in psicologia clinica. Teorie, metodi, ricerche*, UTET: Torino.
- Chui, W.H. & Cheng, K.K. (2013). Effects of Volunteering Experiences and Motivations on Attitudes Toward Prisoners: Evidence from Hong Kong, *Asian Criminology*, 8, 103-114.
- Cohen, M.L. (2012). Harmony Within the Walls: Perception of Worthiness and Competence in a Community Prison Choir, *International Journal of Music Education*, 30, 46-56.
- Cooley, C.H. (1922). *The Social Self – The Meaning of "I"*, in *Human Nature and the Social Order*, Charles Scribner's Sons: New York.
- De Leo, G. & Patrizi, P. (2002). *Psicologia della devianza*, Carocci editore: Roma.
- Duwe, G. & Johnson, B.R. (2015). The Effects of Prison Visits From Community Volunteers on Offender Recidivism, *The Prison Journal*, 96, 279-303.
- Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research, fourth edition*, SAGE Publications: Thousand Oaks, California.
- Goffman, E. (1963). *Stigma. Notes on The Management of Spoiled Identity*, Simon & Schuster: New York (trad. it. *Sitigma. L'identità negata*, Ombre Corte: Verona 2012).
- Kort-Butler, L.A. & Malone, S.E. (2015). Citizen Volunteers in Prison: Bringing The Outside In. Taking The Inside Out, *Journal of Crime and Justice*, 38, 508-521.

- Lemert, E.M. (1967). *Human Deviance, Social Problems and Social Control*, Prentice-Hall, Engelwood Cliffs, New Jersey (trad. it. *Devianza, problemi sociali e forme di controllo*, Giouffré: Milano).
- Levy, I. & Reuven, Y. (2016). Educational Instructors' Attitudes Toward Juvenile Inmates: The Effects of the Inmate's Role in a Criminal Event and the Instructors' Belief in a Just World, *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 62, 1000-1017.
- Pearce, J.L. (1993). *Volunteers*. Routledge, London (trad. it. *Volontariato*, Raffaello Cortina: Milano).
- Polkinghorne, D.E. (1995). Narrative Configuration in Qualitative Analysis, *Qualitative Studies in Education*, 8, 5-23.
- Richmiller, M.G. (1992). Study of the Residual Effects of Music Education Experiences of a Prison Choir, Twenty-nine Years of Participation. Unpublished master's thesis, Southeast Missouri State University, Cape Girardeau: Missouri.
- Roffee, J.A. (2017). Accountability and Oversight of State Functions: Use of Volunteers to Monitor Equality and Diversity in Prisons in England and Wales, *Sage Open*, 1-13.
- Romaioli, D. (2010). Paradigmi interazionisti e ricerca psicosociale: premesse conoscitive e criteri metodologici, *Scienze dell'Interazione*, vol. 2, n. 1, 38-45.
- Romaioli, D., Nencini, A. & Meneghini, A.M. (2016). How to foster commitment among volunteers: A social constructionist study in Italian nonprofit organizations. *Journal of Social Service Research*, 42(5), 718-728
- Rushton, J.P. & Sorrentino, R.M. (Eds) (1981). *Altruism and Helping Behavior: Social, Personality and Developmental Perspectives*. Hillsdale: Erlbaum.
- Salvini, A. & Dondoni, M. (2011). *Psicologia clinica dell'interazione e psicoterapia*, Giunti: Firenze.