

Quality of relationships, interactions with leadership, and the use of force in the prison context. Findings from two surveys on prison officers

Qualità delle relazioni, rapporto con i vertici e uso della forza nel contesto carcerario. I risultati di due indagini sulla Polizia Penitenziaria.

Laura Squillace | Chiara Chisari, | Alessandra Sacino | Roberto Cornelli

OPEN ACCESS

Double blind peer review

How to cite this article: Squillace L. et al. (2025). Quality of relationships, interactions with leadership, and the use of force in the prison context. Findings from two surveys on prison officers. *Rassegna Italiana di Criminologia*, XIX, 4, 266-281 <https://doi.org/10.7347/RIC-042025-p266>

Corresponding Author: Laura Squillace, email: laura.squillace@unimi.it

Copyright: © 2025 Author(s). This is an open access, peer-reviewed article published by Pensa Multimedia and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited. *Rassegna Italiana di Criminologia* is the official journal of Italian Society of Criminology.

© The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest. This research did not receive any specific grant from funding agencies in the public, commercial, or not-for-profit sectors

Received: 03.03.2025

Accepted: 02.09.2025

Published: 30.12.2025

Pensa MultiMedia

ISSN 1121-1717 (print)

ISSN 2240-8053 (on line)

[doi10.7347/RIC-042025-p266](https://doi.org/10.7347/RIC-042025-p266)

Abstract

The article presents the results of two surveys conducted in correctional facilities in Lombardy, Piedmont, Liguria, and Aosta Valley, aimed at exploring the perspectives of prison officers on key aspects of their work. Using a specifically designed questionnaire based on research from other countries, the opinions of 1,350 officers were collected and analyzed for the first time in Italy. The aim was to investigate the extent to which perceived institutional delegitimation and poor quality of the relationships within correctional facilities may influence the officers' readiness to use force, as suggested by the existing literature. This research contributes to the broader field of prison studies by providing valuable data and insights to address the critical aspects of prison governance from the perspective of those who work there on a daily basis.

Keywords: prison officer; prison management; relationships; institutional delegitimization; use of force.

Riassunto

L'articolo presenta i risultati di due *survey* condotte, rispettivamente, negli istituti detentivi della Lombardia e in quelli di Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta, volte a indagare il punto di vista degli agenti della Polizia Penitenziaria rispetto ad alcuni aspetti rilevanti del loro lavoro. Attraverso un questionario appositamente elaborato a partire da indagini svolte in altri Paesi, per la prima volta in Italia sono state rilevate e analizzate le opinioni di 1.350 agenti. L'intento è stato quello di esplorare quanto il senso di delegittimazione istituzionale percepito e una scarsa qualità delle relazioni intrattenute negli istituti detentivi influenzino la propensione all'uso della forza degli agenti, come suggerito dalla letteratura esistente. La ricerca s'inserisce nel vasto campo degli studi sul sistema penitenziario, offrendo dati e riflessioni utili a interrogarsi sugli aspetti critici del governo delle carceri, a partire dal punto di vista di chi vi lavora quotidianamente.

Parole chiave: Polizia Penitenziaria; governo delle carceri; relazioni; delegittimazione istituzionale; uso della forza.

Laura Squillace, Dipartimento di Scienze Giuridiche "Cesare Beccaria", Università degli Studi di Milano, Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano. Postdoctoral research fellow, Department of Law "Cesare Beccaria", University of Milan. E-mail: laura.squillace@unimi.it | **Chiara Chisari**, Dipartimento di Scienze Giuridiche "Cesare Beccaria", Università degli Studi di Milano, Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano. Postdoctoral research fellow, Department of Law "Cesare Beccaria", University of Milan. E-mail: chiara.chisari@unimi.it | **Alessandra Sacino**, Dipartimento di Neuroscienze, Imaging, e Scienze Cliniche, Università "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara, Via dei Vestini, 31, Chieti. Postdoctoral research fellow, Department of Neuroscience, Imaging and Clinical Studies, University "G. d'Annunzio" of Chieti-Pescara. E-mail: alessandra.sacino@unich.it | **Roberto Cornelli**, Dipartimento di Scienze Giuridiche "Cesare Beccaria", Università degli Studi di Milano, Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano. Full Professor, Department of Law "Cesare Beccaria", University of Milan. E-mail: roberto.cornelli@unimi.it

Quality of relationships, interactions with leadership, and the use of force in the prison context. Findings from two surveys on prison officers

Introduzione

Osservare le pratiche quotidiane nel contesto penitenziario rappresenta un importante strumento per favorire una discussione pubblica sul carcere, tanto utile in quanto luogo troppo spesso confinato nelle periferie fisiche e mentali della società (Santorso, 2018). Indagare la quotidianità penitenziaria è altresì rilevante per approfondire il benessere delle persone che in esso abitano e lavorano e, allo stesso tempo, permette una riflessione riguardo a come vengono socialmente costruiti i problemi connessi alla devianza (Fassin, 2017, p. 9; Garland, 2001).

Rispetto ad altri contesti, non si può ignorare che in Italia vi sia una difficoltà di accesso al campo del penitenziario, così come una certa resistenza delle scienze sociali (Wacquant, 2002) ad approfondire le dinamiche della vita carceraria (Gariglio, 2016; 2017; Maculan & Sterchele, 2022; Sbraccia & Vianello, 2016) e, in particolare, il lavoro del personale addetto alla sicurezza degli istituti di pena (Liebling, Price & Shefer, 2011; Maculan, 2014; Russo et al., 2014).

Al contrario di altre realtà, come quella anglosassone, in cui la ricerca si è concentrata particolarmente sulla figura dei *prison officers*, nel nostro Paese gli studi sul carcere si sono principalmente occupati dei diritti, delle condizioni di vita e del trattamento delle persone detenute, a supporto delle istanze di umanizzazione e costituzionalizzazione delle prigioni. Le ricerche sul vissuto professionale dei poliziotti penitenziari sono scarse e riguardano, per la maggior parte, il benessere organizzativo o lo stress lavorativo (D'Angelo, Gozzoli & Mezzanotte, 2015; Prati & Boldrin, 2011) e la salute organizzativa negli istituti (Maculan, Vianello & Ronconi, 2016), talvolta anche con riferimento al rischio suicidario (Gemmano et al., 2024). Eppure, il governo quotidiano delle carceri è, perlopiù, nelle mani degli agenti e conoscere cosa pensano del proprio lavoro risulta essenziale per dare effettività alle proposte di riforma del sistema.

Con l'intento di arricchire il campo dei *prison studies* e, in particolare, la letteratura in tema di *prison officers*, questo contributo presenta i risultati di due ricerche quantitative sulla Polizia Penitenziaria realizzate negli istituti detentivi dei Provveditorati Regionali dell'Amministrazione Penitenziaria (Prap) della Lombardia (indagine Pol-Pen-XXI) e del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta (indagine Pol-Pen-XXII)¹. Si tratta delle prime *survey* con-

dotte in Italia su interi distretti regionali (cfr. Russo et al., 2014) volte ad approfondire il punto di vista degli agenti rispetto a diversi aspetti critici del loro lavoro: attraverso un questionario elaborato *ad hoc*, sono state rilevate e analizzate le opinioni complessivamente di 1.350 agenti (845 della Lombardia e 505 di Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta) riguardo al senso di delegittimazione istituzionale percepito, alla qualità delle relazioni intrattenute negli istituti detentivi e alla loro propensione all'uso della forza.

L'aspetto relazionale nel governo delle carceri

La Polizia Penitenziaria ricopre un ruolo fondamentale all'interno degli istituti penitenziari poiché gestisce i rapporti con le persone detenute e diversi aspetti connessi al governo delle carceri. Più in particolare, gli agenti svolgono una pluralità di compiti: non solo devono assicurare il mantenimento dell'ordine e della sicurezza all'interno degli istituti, ma, attraverso il "nuovo" mandato previsto espressamente dalla riforma del 1990, partecipano attivamente al trattamento rieducativo dei reclusi (art. 5, co. 2, L. 395/1990).

In contrasto con il carattere apparentemente uniforme e statico che spesso suscitano nell'immaginario collettivo (De Vito, 2009), nel perseguire il mandato istituzionale, gli agenti penitenziari, non solo in Italia (Crawley, 2004; Fassin, 2017), operano a stretto contatto con le persone detenute, con le quali instaurano spesso relazioni complesse, continuative e intense, dovendo occuparsi di quasi ogni aspetto della vita carceraria. Diversi studi evidenziano come la qualità di tali relazioni incida direttamente sulla qualità del lavoro quotidiano e sul benessere degli agenti: rapporti positivi facilitano la convivenza all'interno delle carceri e favoriscono il mantenimento dell'ordine e della sicurezza (Chisari, 2023; Liebling et al., 2011; Maculan, 2015; Sparks, Bottoms & Hay, 1996), mentre rapporti negativi limitano il benessere organizzativo (Crawley, 2004; Griffin, 2002; Prati & Boldrin, 2011). Seguendo i

tifico delle due indagini, ha scritto il paragrafo 1; Laura Squillace il paragrafo 2 e 5; Alessandra Sacino il paragrafo 3; Chiara Chisari il paragrafo 4.

- 1 Le due indagini sono state rese possibili grazie alla collaborazione del Prap della Lombardia e del Prap di Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta. In particolare, desideriamo ringraziare il Dott. Pietro Buffa e la Dott.ssa Rita Russo che, al momento della rilevazione, ricoprivano il ruolo di Provveditori Regionali dell'Amministrazione Penitenziaria e, per loro tramite, tutti coloro che hanno reso possibile la realizzazione della ricerca.

* L'articolo è stato pensato e progettato congiuntamente dalle autrici e dall'autore. Materialmente Roberto Cornelli, responsabile scien-

dettagli della giustizia procedurale (Tyler, 1990; 2001), trattare i detenuti equamente favorisce maggior rispetto e cooperazione tra agenti e popolazione reclusa, agevolando una relazione collaborativa tra le due parti. Inoltre, spiegare chiaramente alle persone ristrette le regole e le decisioni che le riguardano (Crawley, 2004; Liebling et al., 2011), promuovendo un ascolto empatico (Scott, 2008), contribuisce a costruire una collaborazione più efficace, oltre a tutelare maggiormente la sicurezza e l'ordine nelle carceri (Sparks, Bottoms & Hay, 1996).

D'altra parte, la creazione di relazioni positive con i detenuti incontra alcune difficoltà: potrebbe, per esempio, essere ritenuta inopportuna dagli agenti in quanto una maggiore orizzontalità nei rapporti rischierebbe di esporli maggiormente a forme di messa in discussione della loro autorità (Drake, 2008; 2012). In aggiunta, le interazioni nel contesto penitenziario tendono a riflettere le rappresentazioni negative che agenti e detenuti costruiscono reciprocamente e che si sostanziano a partire da una rigida contrapposizione dei ruoli degli attori sociali del penitenziario, racchiusi nelle categorie dicotomiche “noi” *versus* “loro”² (Chisari, 2023; Crawley, 2004; Garland, 2001; Maculan, 2022; Sim 2008; Buffa, 2022; Drake, 2012; Maculan & Sterchele, 2022; Maculan et al., 2023; Sartzotti, 2000; Scott, 2008; Signori, 2017; Vianello, 2018).

Gli agenti vivono in un ambiente di lavoro in cui anche le relazioni con colleghi e superiori risultano decisive per il loro benessere. Diverse ricerche mostrano infatti che instaurare relazioni positive con entrambi migliora le prestazioni lavorative del personale di Polizia Penitenziaria e, in generale, favorisce un clima sereno all'interno dell'istituto di pena, contribuendo a diminuire non solo la sensazione di isolamento sociale (Crawley & Crawley, 2008; Crawley, 2004) – spesso percepita dagli agenti tanto nei confronti dei loro responsabili, quanto della società in generale – ma anche la svalutazione o, a volte, la stigmatizzazione che avvertono su di loro a causa delle mansioni che svolgono (Buffa, 2013a; Fassin, 2017; Maculan, 2022). Al contrario, percepire poco supporto da parte dei superiori e, più in generale, dell'Amministrazione Penitenziaria incide direttamente sulla buona riuscita del lavoro quotidiano degli agenti, contribuendo ad alimentare un senso profondo di delegittimazione che si ripercuote negativamente sul benessere lavorativo degli agenti (Prati & Boldrin, 2011; Shane, 2010).

Gli aspetti relazionali del lavoro di Polizia Penitenziaria sono stati studiati anche in rapporto alla propensione all'uso della forza: è più probabile che gli agenti usino la forza nei confronti dei detenuti quando percepiscono, per esempio, che la loro autorità viene messa in discussione (Bottoms & Tankebe, 2012; Griffin, 1999; Marquart, 1986). Su questo tema, tuttavia, la letteratura criminolo-

gica è ancora scarsa e, con riferimento al contesto penitenziario italiano, risulta quasi inesistente, nonostante diverse inchieste giudiziarie ne abbiano mostrato la rilevanza. Per inquadrare meglio la questione, è utile partire dal dato normativo. La legge sull'Ordinamento penitenziario consente il ricorso alla forza nei confronti dei detenuti solo nel caso in cui “sia indispensabile per prevenire o impedire atti di violenza, per impedire tentativi di evasione o per vincere la resistenza, anche passiva, all'esecuzione degli ordini impartiti” (art. 41 ord. Pen.). Concretamente, la scelta di ricorrere all'uso della forza dovrebbe essere una delle ultime opzioni che valuta il personale di Polizia Penitenziaria per mantenere il controllo dentro le mura, potendo mettere in pratica, con meno rischio personale, tecniche di persuasione ma anche forme di “coercizione implicita”, tra cui rientra l'esclusiva minaccia dell'uso della forza (Gariglio, 2017; 2018). In questo quadro, sono dunque anzitutto gli agenti a dover valutare se e quando il ricorso alla forza sia legittimo perché indispensabile a garantire ordine e sicurezza negli istituti; di conseguenza, diventa imprescindibile comprendere quali siano i limiti di legittimità dell'uso della forza che gli agenti percepiscono di avere nel contesto penitenziario.

Gli studi sull'argomento portano a ritenere che la scelta di usare la forza non sia tanto l'esito meccanico di caratteristiche individuali, come lo stress, l'incapacità di gestire le emozioni, la scarsa adesione alle regole o la presenza di disturbi di vario tipo (c.d. teoria della “mela marcia”); al contrario, sviluppando la prospettiva interazionista, tale scelta s'inscrive in dinamiche relazionali, culturali e istituzionali che vengono filtrate, cognitivamente ed emotivamente, dal singolo agente. Questi, interpretando la situazione, dà un senso a ciò che sta accadendo e interviene per come ritiene più giusto e coerente rispetto al proprio ordine morale. L'agente è, dunque, un “attore sociale”: agisce non in termini meccanici, reattivi o funzionali, bensì in termini riflessivi, contribuendo a definire la criticità della situazione che deve affrontare, in un continuo scambio di significati con tutti gli altri attori sociali, siano essi colleghi o detenuti. In tale processo di attribuzione di senso, l'agente di polizia/attore sociale fa i conti con i propri valori e convincimenti che, nel contesto lavorativo, si ridefiniscono in rapporto alle aspettative sociali e alla cultura istituzionale di cui è parte, costituita tanto da indicazioni normative dall'alto, quanto dalla costruzione di un sapere professionale dal basso attraverso le interazioni quotidiane tra colleghi – la cd. *Canteen culture* (Waddington, 1999) – e le narrative sindacali (Buffa, 2024) o di altri soggetti collettivi (Cornelli, 2020; Cornelli & Chisari, 2022).

In tal modo, oltre allo sguardo dell'agente sul detenuto e alle modalità di relazione che s'instaurano tra agenti e reclusi, anche il rapporto tra gli agenti, i superiori e i vertici dell'Amministrazione Penitenziaria sembra giocare un ruolo cruciale. Infatti, alcune ricerche annoverano tra gli elementi che possono spiegare la propensione all'uso della forza la qualità della supervisione e la chiarezza delle regole

2 In generale, questa separazione così netta e la “differenza morale” tra reo e poliziotto si può riscontrare anche negli altri corpi di polizia e non solo in quello della Polizia Penitenziaria (Cornelli, 2020; Squillace, 2020; Waddington, 1999).

dettate dall'Amministrazione Penitenziaria (Griffin, 1999; 2002). Altri studi sottolineano che, quando gli agenti percepiscono di essere trattati correttamente dai loro superiori, tendono a mostrare attitudini riabilitative nei confronti dei detenuti e quindi una minore propensione all'uso della forza (Akoensi & Tankebe, 2020; Griffin, 2002).

Le indagini PolPen-XXI e PolPen-XXII

Le indagini PolPen-XXI e PolPen-XXII, svolte dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Dipartimento di Giurisprudenza) in collaborazione con i Prap della Lombardia (PolPen-XXI) e del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta (PolPen-XXII), costituiscono le prime *survey* condotte in Italia sul personale di Polizia Penitenziaria di interi distretti regionali. In particolare, le ricerche si sono proposte di approfondire la prospettiva degli agenti su diverse questioni concernenti la loro esperienza lavorativa, quali la qualità delle relazioni che intrattengono quotidianamente in carcere, la (de)legittimazione istituzionale e la propensione all'uso della forza³. Come anticipato, in questa sede si illustreranno i risultati delle indagini e, nell'esposizione degli stessi, si darà rilevanza alle differenze di genere, di ruolo professionale e di dimensione dell'istituto di appartenenza.

Indagine PolPen-XXI (Lombardia)

Materiali e metodi

A seguito dell'approvazione del Prap della Lombardia, le direzioni degli istituti penitenziari della Regione hanno somministrato via e-mail a tutti gli operatori di polizia il modulo di compilazione del questionario attraverso la piattaforma LimeSurvey. Una volta fornito il consenso informato e al trattamento dei dati personali, i partecipanti hanno risposto in modo anonimo a quesiti a risposta chiusa.

Gli *item* sono stati costruiti a partire dalla consultazione di ricerche condotte a livello internazionale da enti pubblici o di ricerca (Griffin, 2011; Kauffman 1988; Kelly, 2014; Liebling et al. 2011; Marquart, 1986; Ricciardelli & Power, 2020; Tracy, 2009).

La fase di rilevazione è iniziata il 9 marzo 2021 e si è conclusa il 21 marzo 2021, con un tasso di risposta del 32.7%.

Campione

845 agenti di Polizia Penitenziaria degli istituti detentivi del Prap della Lombardia hanno completato la *survey*. Si è trattato per il 15.38% ($N = 130$) di agenti donne e per l'80.95% ($N = 684$) di agenti uomini. Al momento della rilevazione gran parte dei partecipanti aveva un'età compresa tra i 26 e i 54 anni (88.40%; $N = 747$). In relazione al titolo di studio, la maggioranza del campione ha conseguito una qualifica o un diploma di scuola media superiore (62.96%; $N = 532$). Inoltre, il 63.55% ($N = 537$) ha dichiarato di lavorare nella Polizia Penitenziaria da oltre 10 anni. L'81.42% ($N = 688$) ha affermato di ricoprire il ruolo di agente o assistente, il 6.51% ($N = 55$) di sovrintendente, mentre l'11.01% ($N = 93$) di svolgere un ruolo direttivo, di ispettore o dirigenziale. Infine, l'11.95% ($N = 101$) ha dichiarato di essere impiegato in un istituto di dimensioni ridotte, il 47.10% ($N = 398$) in un istituto di medie dimensioni e il 38.46% ($N = 325$) in un istituto di grandi dimensioni.

3 Per approfondimenti, si vedano i Report redatti a conclusione delle ricerche PolPen-XXI e PolPen-XXII, disponibili sul sito del Centro di Ricerca in Criminologia e Politiche Pubbliche dell'Università degli Studi di Milano (CRIMEPO): <https://crimepo.it/it/progetto/uso-della-forza-e-i-suoi-limiti-in-ambito-penitenziario/14>.

*Misure*Tabella 1. Dimensioni e *item*.

Qualità delle relazioni con la popolazione detenuta	Le persone detenute, generalmente, riconoscono l'autorità degli agenti di Polizia Penitenziaria (<i>autorevolezza</i>)
	Mi capita spesso che le persone detenute non mi rispettino (<i>autorevolezza</i>)
	Per fare bene il lavoro di Polizia Penitenziaria bisogna avere un buon rapporto con le persone detenute (<i>dipendenza reciproca</i>)
	Se i poliziotti penitenziari non stanno attenti a come trattano le persone detenute, rischiano di dover fare il doppio della fatica (<i>dipendenza reciproca</i>)
	È giusto trattare le persone detenute con rispetto per la loro dignità (<i>correttezza nei rapporti</i>)
Qualità delle relazioni con colleghi e superiori	È giusto spiegare alle persone detenute le motivazioni delle regole e delle decisioni che le riguardano (<i>correttezza nei rapporti</i>)
	Consideri la Sua normale settimana di lavoro: quanto spesso Lei lavora a stretto contatto con altri colleghi?
	Durante una normale settimana di lavoro, quanto spesso Le capita di ricevere consigli da un Suo superiore o discutere con lui sull'attività svolta o su problemi incontrati sul lavoro?
(De)legittimazione istituzionale	Durante una normale settimana di lavoro, quanto spesso Le capita di chiedere consigli ai suoi colleghi rispetto ad attività svolte o a problemi da affrontare sul lavoro?
	L'Amministrazione spesso non comprende le difficoltà dei poliziotti penitenziari (<i>Percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria</i>)
	Anche se dovessi fare un buon lavoro, penso che nessuno lo noterebbe (<i>Percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria</i>)
	I miei superiori chiedono spesso la mia opinione quando si presenta un problema sul lavoro (<i>Percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria</i>)
	La formazione che ho ricevuto è stata utile per fare bene il mio lavoro (<i>Percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria</i>)
	Come poliziotti penitenziari siamo giudicati male, sia quando facciamo qualcosa sia quando stiamo fermi (<i>Riconoscimento istituzionale del ruolo</i>)
	Quando si verifica un problema, vale di più la parola della persona detenuta che la mia (<i>Riconoscimento istituzionale del ruolo</i>)
	Spesso non si sa quale regola o procedura seguire per non sbagliare (<i>Chiarezza delle regole</i>)
Propensione all'uso della forza	Quando si verifica qualche problema, non si sa mai chi debba occuparsene o a chi rivolgersi (<i>Chiarezza delle regole</i>)
	In certe situazioni occorre usare la forza per non apparire deboli
	Per non aver problemi in futuro occorre usare la forza con chi non obbedisce
	Qualche volta è necessario reagire con la forza per rimettere al proprio posto chi insulta me o un mio collega
	Per farsi rispettare qualche volta accade di usare più forza di quanto sarebbe strettamente indispensabile

Tabella 1. Dimensioni e *item*.**a) Qualità delle relazioni nel contesto lavorativo**

La qualità delle relazioni nel contesto lavorativo è stata esplorata attraverso domande sui rapporti con la popolazione detenuta e sulle relazioni tra colleghi e con i superiori. In riferimento ai rapporti con la popolazione reclusa, sono state indagate la percezione di autorevolezza (2 *item*), la dipendenza reciproca (2 *item*) e la correttezza nei rapporti (2 *item*). Per ogni affermazione, i partecipanti alla

ricerca hanno indicato il proprio grado di accordo su una scala da 1 (= per niente d'accordo) a 4 (= decisamente d'accordo).

Per quanto concerne le relazioni tra colleghi e con i superiori, agli agenti sono state poste tre domande per valutare la percezione di collaborazione. Per ogni domanda, i partecipanti avevano a disposizione una scala di risposta da 1 (= mai) a 4 (= continuamente).

b) (De)legittimazione istituzionale

La (de)legittimazione istituzionale è stata indagata attraverso la percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria (4 *item*), il riconoscimento istituzionale del ruolo (2 *item*) e la chiarezza delle regole (2 *item*). Per ogni affermazione, i partecipanti hanno indicato il loro grado di accordo da 1 (= per niente d'accordo) a 4 (= decisamente d'accordo).

Al fine di comprendere quanto il personale si senta complessivamente supportato dall'Amministrazione Penitenziaria, al termine della rilevazione è stato creato un indice composito di delegittimazione istituzionale ($\alpha = 0.67$), dopo aver calcolato il punteggio inverso dei due *item* positivi e la media dei 4 *item*. A punteggi più alti, corrisponde una percezione di minor supporto istituzionale.

Anche in relazione al riconoscimento istituzionale del ruolo è stato calcolato un indice composito ($\alpha = 0.67$) determinando la media dei due *item*, in cui a punteggi più alti corrisponde una percezione di minor riconoscimento istituzionale.

Infine, i due *item* relativi alla chiarezza delle regole sono stati aggregati in un unico indice ($\alpha = 0.75$), calcolando la media. A punteggi più alti corrisponde una minor chiarezza nelle regole.

c) Propensione all'uso della forza

La propensione all'uso della forza dei partecipanti alla ricerca è stata valutata tramite la somministrazione di quat-

tro *item*, rispetto ai quali i partecipanti alla ricerca hanno indicato il proprio grado di accordo su una scala da 1 (= per niente d'accordo) a 4 (= decisamente d'accordo).

Anche in questo caso, al termine della rilevazione è stato calcolato un indice di propensione all'uso della forza, dicotomizzando le risposte: chi ha dichiarato di essere "per niente d'accordo" o "non molto d'accordo" in tutti e quattro gli *item* ha ottenuto un punteggio pari a 0, mentre chi ha indicato di essere "abbastanza d'accordo" o "decisamente d'accordo" in almeno un *item* ha ottenuto un punteggio pari a 1.

Risultati

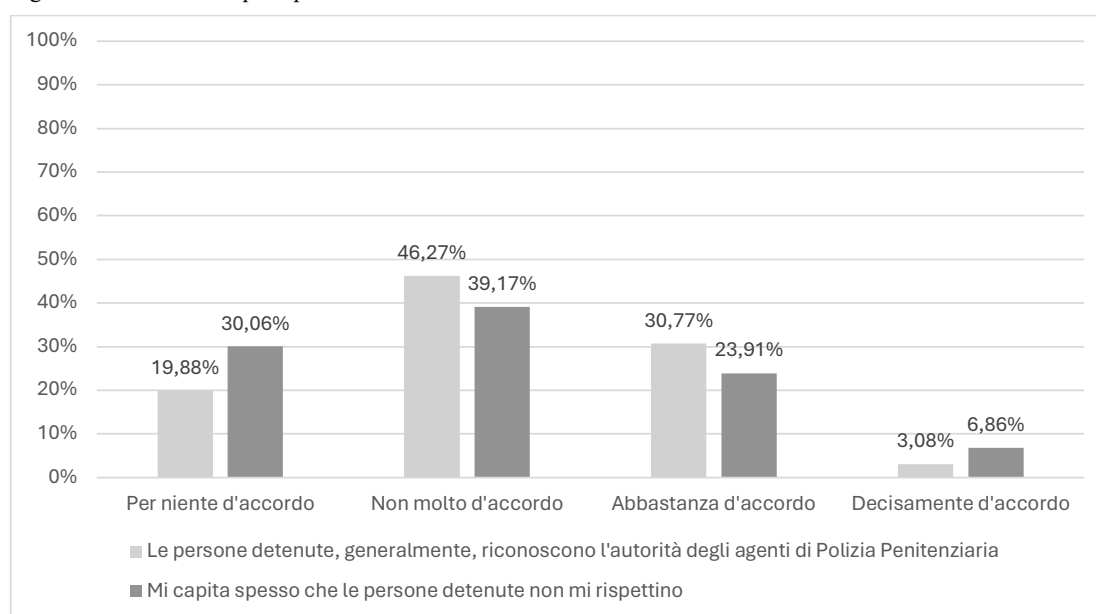
Le analisi statistiche, monovariate e bivariate, sono state effettuate attraverso SPSS (Statistical Software for Social Sciences; IBM), versione 29.01.

a) Qualità relazionali nel contesto lavorativo

i. Qualità delle relazioni con la popolazione detenuta

Con riferimento alla percezione di autorevolezza, la maggior parte degli agenti ritiene che, in generale, le persone detenute riconoscano poco l'autorità della Polizia Penitenziaria (66.15%, $N = 559$). Tuttavia, se portati a riflettere su quanto sperimentato personalmente, gli agenti mostrano una tendenza opposta: il 69.23% ($N = 585$) del campione ha infatti dichiarato che capita raramente di non essere rispettati (Figura 1).

Figura 1. Autorevolezza percepita dalla Polizia Penitenziaria in Lombardia.



Analisi più approfondite, svolte a seguito della dicotomizzazione delle modalità di risposta, hanno mostrato differenze statisticamente significative nell'autorevolezza percepita in base alle dimensioni dell'istituto di appartenenza. In particolare, negli istituti di dimensioni ridotte

le persone detenute tendono a rispettare maggiormente l'autorità del personale rispetto agli istituti di medie e grandi dimensioni ($\chi^2 = 29.35$, gdl = 2, $p < 0.01$) (Tabella 2).

Tabella 2. Autorevolezza percepita in base alle dimensioni

Risposta partecipante	Dimensioni istituto		
	Dimensioni ridotte	Medie dimensioni	Grandi dimensioni
Per niente o non molto d'accordo	45.54% ($n = 46$)	73.12% ($n = 291$)	62.46% ($n = 203$)
Abbastanza o decisamente d'accordo	54.46% ($n = 55$)	26.88% ($n = 107$)	37.54% ($n = 122$)
Totale per colonna	100% ($n = 101$)	100% ($n = 398$)	100% ($n = 325$)

Item: Le persone detenute, generalmente, riconoscono l'autorità degli/delle agenti di Polizia Penitenziaria?

La maggior parte del campione (71.49%, $N = 596$) ritiene che, per svolgere bene il proprio lavoro, occorre avere un buon rapporto con le persone detenute. Inoltre, il 77.28% ($N = 653$) ha dichiarato di essere abbastanza o decisamente d'accordo con l'affermazione secondo cui, "se i poliziotti penitenziari non stanno attenti a come trattano le persone detenute, rischiano di dover fare il doppio della fatica".

Infine, in relazione alla correttezza nei rapporti, la maggior parte degli agenti ritiene che sia giusto trattare le persone detenute con rispetto (96.57%, $N = 816$) e spiegare loro le motivazioni delle regole e delle decisioni che li riguardano (93.37%, $N = 789$).

ii. Qualità delle relazioni tra colleghi e con i superiori

Gran parte del campione (il 71.01%, $N = 600$) ha dichiarato di lavorare continuamente o spesso (21.54%, N

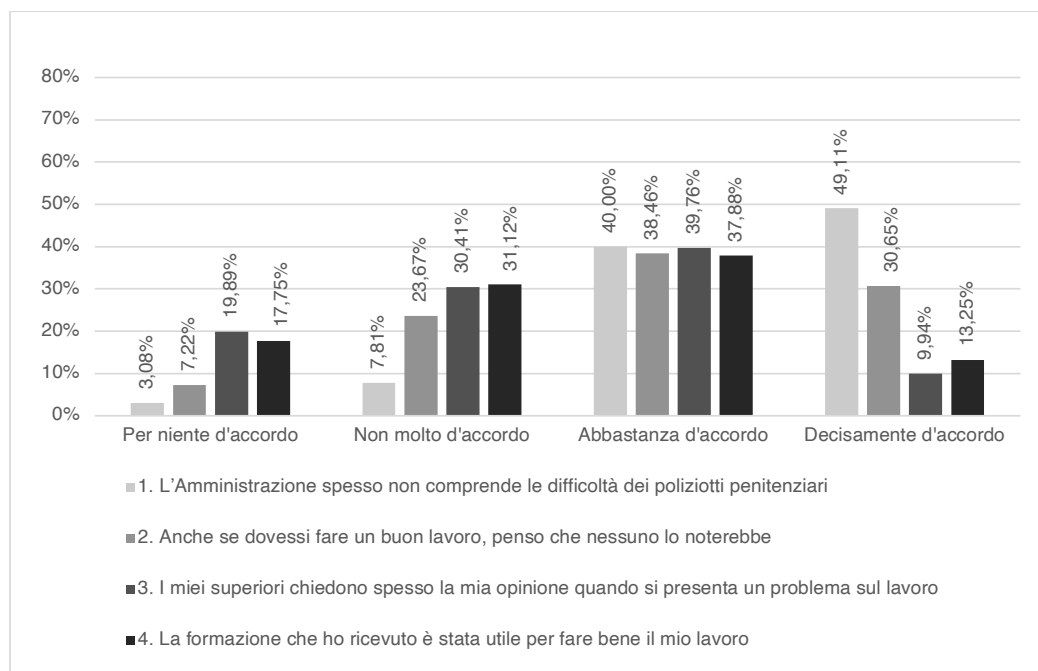
= 182) a contatto con colleghi. Inoltre, nell'arco di una normale settimana lavorativa, la maggior parte dei rispondenti ha affermato di ricevere spesso o continuamente consigli da superiori (61.77%, $N = 420$), mentre il 38.23% ($N = 323$) di riceverne raramente o mai. Infine, il 65.09% ($N = 550$) chiede frequentemente consigli a colleghi rispetto al 34.91% ($N = 295$) che ha dichiarato di chiederne raramente.

b) (De)legittimazione istituzionale

i. Percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria

La maggior parte delle persone intervistate percepisce poco supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria (Figura 2).

Figura 2. Percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria in Lombardia.



I quattro *item*, aggregati in un indice composito di (de)legittimazione istituzionale, presentano una media pari a 2.85 ($DS = 0.62$), evidenziando come i partecipanti si sentano poco compresi e riconosciuti per il lavoro svolto.

Analisi più approfondite, inoltre, hanno rivelato differenze statisticamente significative in base alle dimensioni dell'istituto, $F(1,2) = 10.11$, $p < 0.01$. In particolare, i test post-hoc, effettuati con correzione Bonferroni, mostrano che gli istituti di medie dimensioni ($M = 2.94$, $DS = 0.61$) si differenziano statisticamente sia dagli istituti di dimensioni ridotte ($M = 2.66$; $DS = 0.56$), $t(821) = 4.13$, $p < 0.001$, sia di grandi dimensioni ($M = 2.80$, $DS = 0.65$), $t(821) = 2.94$, $p = 0.010$ nei termini di una minor percezione di supporto istituzionale.

ii. Riconoscimento istituzionale del ruolo

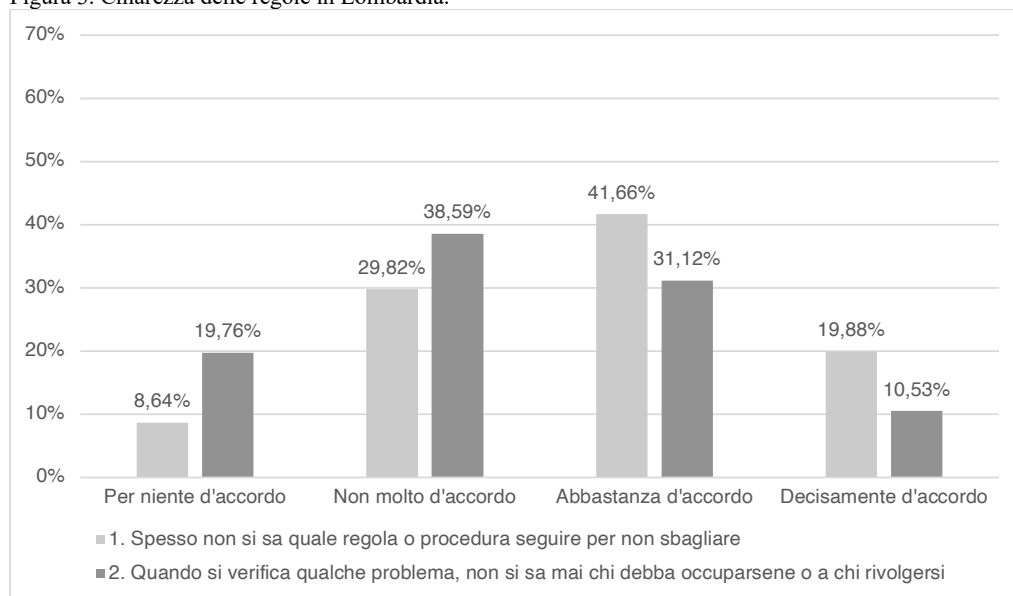
La maggior parte dei partecipanti all'indagine, il 70.89% ($N = 599$), ritiene che gli agenti di Polizia Penitenziaria vengano giudicati male a priori. Tuttavia, il 61.42% ($N = 519$) dei rispondenti ritiene di essere poco o non molto d'accordo con l'affermazione secondo cui, quando si verifica un problema, vale di più la parola della persona detenuta rispetto a quella dell'agente. I due *item* sono stati aggregati in un unico indice, la cui media nel campione risulta essere pari a 2.60 ($DS = 0.84$).

Analisi più approfondite hanno evidenziato differenze statisticamente significative in base alle dimensioni dell'istituto, $F(1,2) = 11.80$, $p < 0.01$, e al ruolo ricoperto dai partecipanti, $F(1,2) = 18.74$, $p < 0.01$. Nello specifico, per quanto riguarda le dimensioni dell'istituto, i test post-hoc, effettuati con correzione Bonferroni, mostrano che gli istituti di dimensioni ridotte ($M = 2.25$, $DS = 0.79$) si differenziano tanto dagli istituti di medie dimensioni ($M = 2.70$, $DS = 0.82$), $t(821) = -4.84$, $p < 0.001$ quanto di grandi dimensioni ($M = 2.58$, $DS = 0.84$), $t(821) = -3.49$, $p = 0.002$, suggerendo che, negli istituti maggiori, vi sia una minor percezione di riconoscimento istituzionale. In relazione al ruolo ricoperto in istituto, i test post-hoc evidenziano che chi ricopre un ruolo di agente o assistente si sente meno riconosciuto ($M = 2.86$, $DS = 0.82$) rispetto a chi ricopre un ruolo di sovrintendenza ($M = 2.23$, $DS = 0.81$), $t(833) = 3.92$, $p < 0.001$ o un ruolo dirigenziale ($M = 2.22$, $DS = 0.83$), $t(833) = 5.05$, $p < 0.001$.

iii. Chiarezza delle regole

La maggior parte degli agenti ritiene che vi sia scarsa chiarezza rispetto alle regole o alle procedure da seguire e che, quando si verifica un problema, non si sa chi deve occuparsene e a chi rivolgersi (Figura 3).

Figura 3. Chiarezza delle regole in Lombardia.

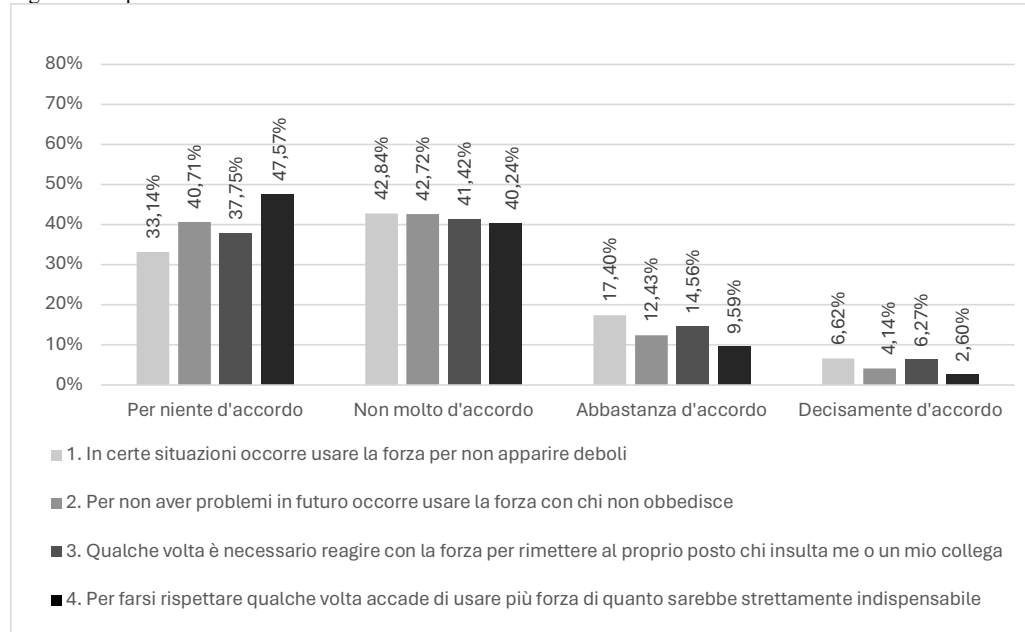


I due *item* sono stati aggregati nell'indice di chiarezza delle regole, che presenta una media di 2.53 ($DS = 0.79$). Ulteriori analisi hanno evidenziato differenze statisticamente significative sia in base alle dimensioni dell'istituto, sia al ruolo ricoperto dai partecipanti. In particolare, la percezione di chiarezza delle regole sembra essere peggiore negli istituti di medie dimensioni ($M = 2.63$, $DS = 0.79$) rispetto a quelli di dimensioni ridotte ($M = 2.36$, $DS = 0.77$), $t(821) = 3.07$, $p = 0.007$ e di grandi dimensioni (M

$= 2.45$, $DS = 0.80$), $t(821) = 3.10$, $p = 0.006$. Riguardo al ruolo, gli agenti ($M = 2.57$, $DS = 0.80$) percepiscono le regole come meno chiare rispetto ai dirigenti ($M = 2.23$, $DS = 0.78$), $t(833) = 3.42$, $p = 0.002$. I punteggi dei sovrintendenti ($M = 2.37$, $DS = 0.72$) non si differenziano statisticamente né dalle medie degli agenti, né dalle medie dei dirigenti, suggerendo una tendenza per cui, al crescere del ruolo, si riduce anche il senso di mancanza di chiarezza delle regole.

c) Propensione all'uso della forza

Figura 4. Propensione all'uso della forza in Lombardia.



Per quanto riguarda l'indice aggregato di propensione all'uso della forza (le risposte ai singoli *item* sono presentate in Figura 4), il 36.7% ($N = 310$) degli agenti ha indicato di essere "abbastanza d'accordo" o "decisamente d'accordo" ad almeno uno dei quattro *item*. Ulteriori analisi hanno evidenziato differenze statisticamente significative in base al sesso dei partecipanti ($\chi^2 = 8.92$, $gdl = 1$, p

$= .003$) e in base al ruolo ricoperto in istituto ($\chi^2 = 6.94$, $gdl = 2$, $p < .05$). I maschi mostrano una maggior propensione all'uso della forza rispetto alle colleghe (Tabella 3). Inoltre, la propensione all'uso della forza risulta essere più diffusa tra gli agenti e decresce al crescere del ruolo (Tabella 4).

Tabella 3. Propensione all'uso della forza in base al sesso dei partecipanti in Lombardia.

Risposta	Sesso partecipante	
	Maschio	Femmina
No	60.82% ($n = 416$)	74.62% ($n = 97$)
Sì	39.18% ($n = 268$)	25.38% ($n = 33$)
Totale per colonna	100% ($n = 684$)	100% ($n = 130$)

Tabella 4. Propensione all'uso della forza in base al ruolo dei partecipanti in Lombardia.

Risposta	Ruolo		
	Ruolo agenti o assistenti	Ruolo sovrintendenti	Ruolo ispettori, ruolo direttivo o dirigenziale
No	61.63% ($n = 424$)	70.91% ($n = 39$)	74.19% ($n = 69$)
Sì	38.37% ($n = 264$)	29.09% ($n = 16$)	25.81% ($n = 24$)
Totale per colonna	100% ($n = 688$)	100% ($n = 55$)	100% ($n = 93$)

Indagine PolPen-XXII (Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta)

Materiali, metodi e misure

Il Prap del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta ha provveduto a inviare direttamente, tramite e-mail, a tutti gli operatori di polizia il modulo di compilazione del questionario attraverso la piattaforma LimeSurvey. Una volta fornito il consenso informato e al trattamento dei dati personali, i partecipanti hanno risposto in modo anonimo a quesiti a risposta chiusa.

Il periodo di raccolta dati è durato dal 26 settembre 2022 al 26 ottobre 2022, con un tasso di risposta del 13.5%.

Nella costruzione dell'indagine PolPen-XXII sono state usate le stesse misure e gli stessi *item* dell'indagine PolPen-XXI. Inoltre, anche in questo caso, sono stati creati indici compositi di (de)legittimazione istituzionale ($\alpha = 0.60$), di riconoscimento istituzionale del ruolo ($\alpha = 0.66$) e di chiarezza delle regole ($\alpha = 0.69$) calcolando la media degli *item* relativi ai tre indici.

Campione

505 poliziotti penitenziari hanno completato la *survey* somministrata negli istituti di pena e nei servizi amministrativi di Liguria, Piemonte e Valle D'Aosta: 359 (71.09%) uomini e 127 (25.15%) donne. La maggior parte del campione (87.00%, $N = 439$) ha un'età com-

presa tra i 26 e i 54 anni e ha conseguito una qualifica o un diploma di scuola media superiore (65.35%, $N = 260$).

Gran parte dei partecipanti alla ricerca (65.3%, $N = 330$) lavora in Polizia Penitenziaria da più di 10 anni. Al momento della compilazione, l'81.98% ($N = 414$) ricopriva il ruolo di agente o assistente, il 4.16% ($N = 21$) di sovrintendente, mentre il 12.28% ($N = 62$) svolgeva un ruolo direttivo o dirigenziale o il ruolo di ispettore.

Infine, il 19.01% ($N = 96$) ha dichiarato di lavorare in un istituto di dimensioni ridotte, il 26.53% ($N = 134$) in uno di medie dimensioni e il 48.32% ($N = 244$) in un istituto di grandi dimensioni. Il 3.76% ($N = 19$) lavorava in un ufficio amministrativo o giudiziario.

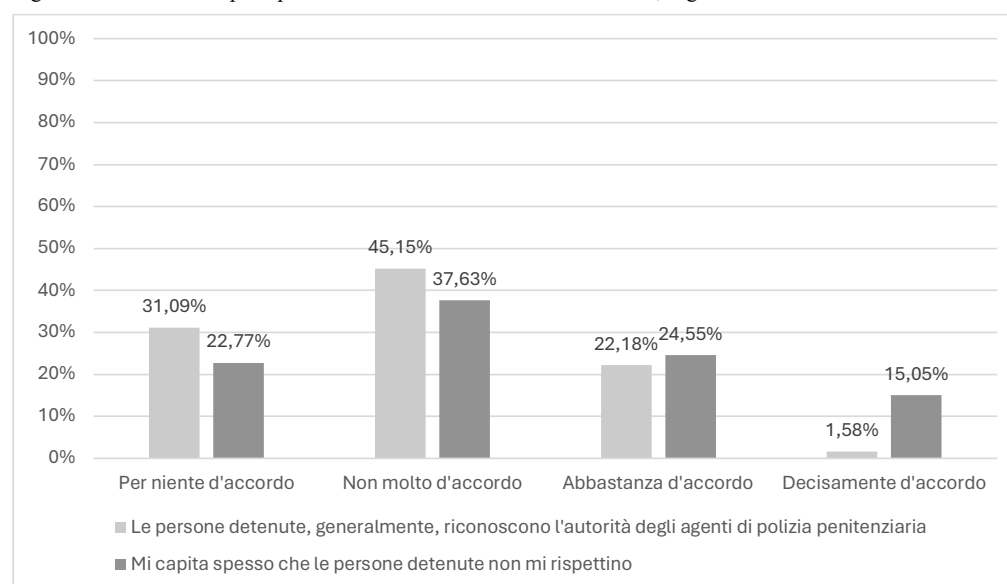
Risultati

a) Qualità relazioni nel contesto lavorativo

i. Qualità delle relazioni con la popolazione detenuta

La maggior parte degli agenti ritiene che le persone detenute, generalmente, riconoscano poco l'autorità della Polizia Penitenziaria (76.24%, $N = 385$). Tuttavia, il 60.39% ($N = 305$) dei rispondenti ha dichiarato di essere poco o per niente d'accordo con l'affermazione secondo cui, spesso, le persone detenute non rispettano la Polizia Penitenziaria (Figura 5).

Figura 5. Autorevolezza percepita dalla Polizia Penitenziaria in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.



Analisi più approfondite hanno mostrato differenze statisticamente significative in base alla tipologia dell'istituto. Nello specifico, chi lavora in istituti di medie e grandi dimensioni ($\chi^2 = 20.64$, $gdl = 3$, $p < .01$) ritiene

che le persone detenute tendano a non rispettare la loro autorità. Le risposte, in percentuale, sono riportate nella Tabella 5.

Tabella 5. Autorevolezza percepita in base alle dimensioni dell'istituto in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

Risposta partecipante	Tipologia istituto			
	Dimensioni ridotte	Medie dimensioni	Grandi dimensioni	Distaccamento in ufficio amministrativo o giudiziario
Per niente o non molto d'accordo	62.50% (n = 60)	79.85% (n = 107)	81.56% (n = 199)	52.63% (n = 10)
Abbastanza o decisamente d'accordo	37.50% (n = 36)	20.15% (n = 27)	18.44% (n = 45)	47.37% (n = 9)
Totale per colonna	100% (n = 96)	100% (n = 134)	100% (n = 325)	100% (n = 19)

La maggior parte degli agenti (71.49%, $N = 361$) si dichiara abbastanza o decisamente d'accordo sul fatto che sia importante avere un buon rapporto con le persone detenute e che le modalità di relazione incidano sul carico di lavoro (77.82%, $N = 393$).

Inoltre, gli agenti ritengono corretto trattare i detenuti con rispetto (96.04%, $N = 485$) e che sia giusto spiegare loro le motivazioni delle regole e delle decisioni che li riguardano (91.09%, $N = 219$).

- ii. Qualità delle relazioni tra colleghi e con i superiori
Gli agenti hanno dichiarato di lavorare continuamente

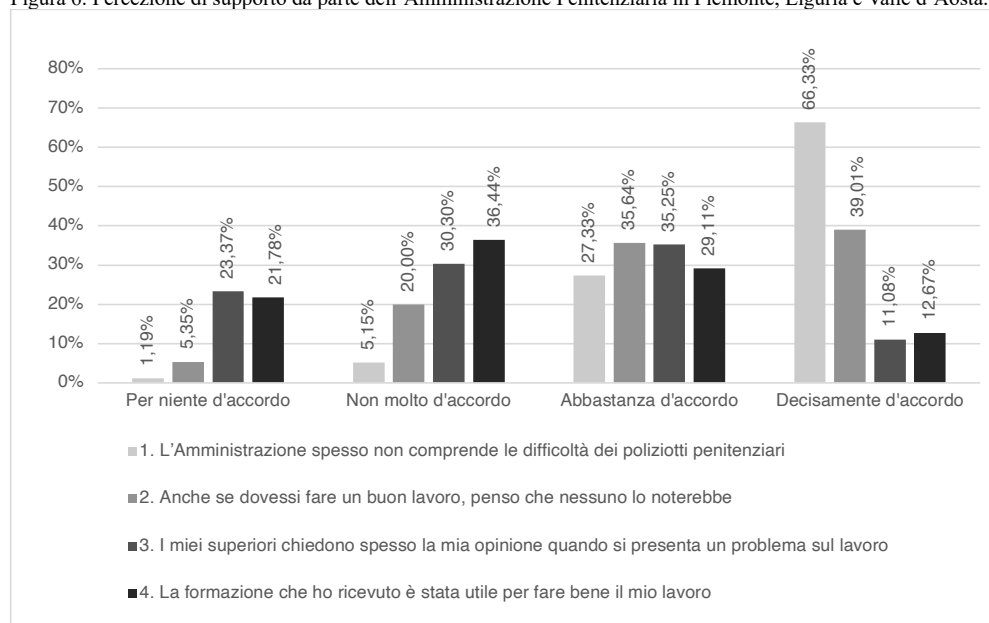
(71.89%, $N = 363$) o spesso (18.61%, $N = 94$) a contatto con altri colleghi. Circa la metà di loro riceve spesso o continuamente (54.46%, $N = 275$) consigli da superiori e colleghi e il 61.78% ($N = 312$) solitamente li chiede.

b) (De)legittimazione istituzionale

- i. Percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria

La maggior parte delle persone intervistate riferisce di sentirsi poco supportata dall'Amministrazione Penitenziaria (Figura 6).

Figura 6. Percezione di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.



I quattro *item*, aggregati in un indice composito di delegittimazione istituzionale, presentano infatti una media pari a 3 ($DS = 0.59$), evidenziando la percezione degli agenti di poca comprensione e scarso riconoscimento per il lavoro svolto da parte dei vertici.

- ii. Riconoscimento istituzionale del ruolo

Secondo la maggioranza dei partecipanti, il personale penitenziario viene giudicato male a priori (73.66%, $N =$

372). Più della metà (52.47%, $N = 265$) ritiene che, quando si verifica un problema, valga di più la parola del detenuto rispetto a quella dell'agente.

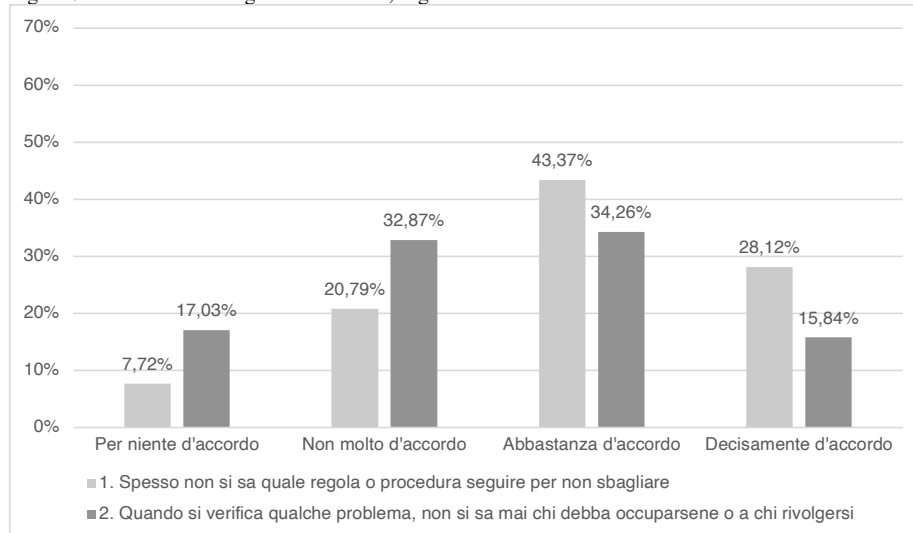
I due *item*, aggregati in un unico indice, presentano una media nel campione pari a 2.81 ($DS = 0.85$). Analisi più approfondite hanno evidenziato differenze statisticamente significative in base al ruolo ricoperto dai partecipanti, $F(1,2) = 9.38$, $p < .01$. I test post-hoc mostrano che chi ricopre il ruolo di agente o assistente si sente meno ri-

conosciuto ($M = 2.89$, $DS = 0.81$) rispetto a chi ha un ruolo dirigenziale ($M = 2.40$, $DS = 0.88$), $t(494) = 4.32$, $p < .001$. Non vi sono differenze significative nei punteggi dei sovrintendenti ($M = 2.76$, $DS = 0.94$) rispetto ad agenti e dirigenti.

iii. Chiarezza delle regole

La maggior parte dei partecipanti ritiene che non vi sia abbastanza chiarezza delle regole o delle procedure da seguire (Figura 7). I *due* item sono stati aggregati nell'indice di chiarezza delle regole, che presenta una media nel campione pari a 2.70 ($DS = 0.80$).

Figura 7. Chiarezza delle regole in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.



c) Propensione all'uso della forza

Per quanto riguarda l'indice aggregato di propensione all'uso della forza (le risposte ai singoli *item* sono presentate nella Figura 8), il 38.42% ($N = 194$), ha dichiarato di essere "abbastanza d'accordo" o "decisamente d'accordo" in almeno uno dei quattro *item*. Ulteriori analisi hanno evidenziato differenze statisticamente significative in base al sesso dei rispondenti ($\chi^2 = 13.56$, $gdl = 1$, $p < .001$), alla

tipologia di istituto ($\chi^2 = 12.37$, $gdl = 3$, $p = .006$) e al ruolo ricoperto in esso ($\chi^2 = 12.37$, $gdl = 2$, $p = .002$). Gli uomini sembrano più propensi all'uso della forza (Tabella 6), che pare più diffusa negli istituti di dimensioni ridotte e nei distaccamenti (Tabella 7). Infine, la propensione all'uso della forza risulta più frequente tra gli agenti e si riduce al crescere della rilevanza gerarchica del ruolo (Tabella 8).

Figura 8. Propensione all'uso della forza in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

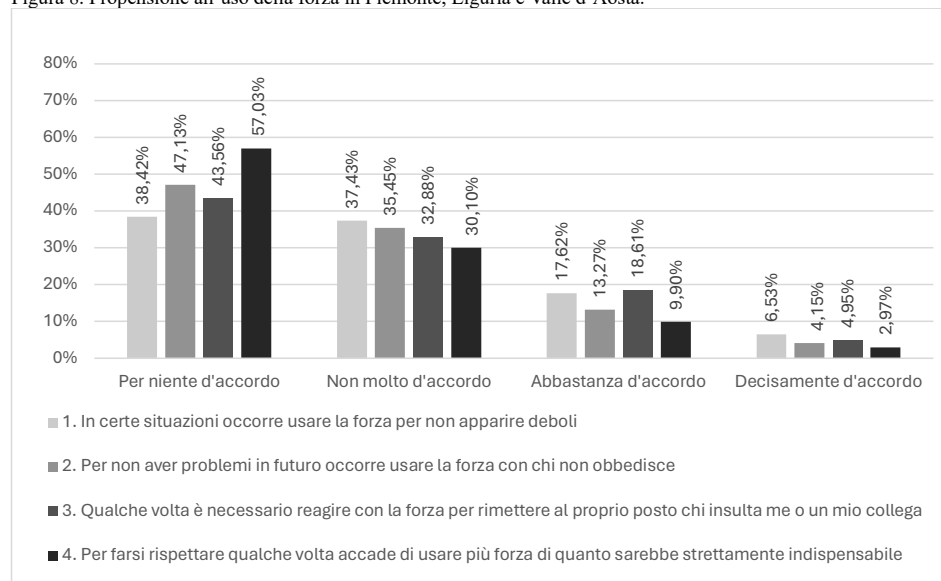


Tabella 6. Propensione all'uso della forza in base al sesso dei partecipanti in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

Risposta	Sesso partecipante	
	Maschio	Femmina
No	56.27% (<i>n</i> = 202)	74.80% (<i>n</i> = 95)
Sì	43.73% (<i>n</i> = 157)	25.20% (<i>n</i> = 32)
Totale per colonna	100% (<i>n</i> = 359)	100% (<i>n</i> = 127)

Tabella 7. Propensione all'uso della forza in base alle dimensioni di istituto in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

Risposta partecipante	Tipologia istituto			
	Dimensioni ridotte	Medie dimensioni	Grandi dimensioni	Distaccamento in ufficio amministrativo o giudiziario
No	45.83% (<i>n</i> = 44)	61.94% (<i>n</i> = 83)	66.39% (<i>n</i> = 162)	57.89% (<i>n</i> = 11)
Sì	54.17% (<i>n</i> = 52)	38.06% (<i>n</i> = 51)	33.61% (<i>n</i> = 82)	42.11% (<i>n</i> = 8)
Totale per colonna	100% (<i>n</i> = 96)	100% (<i>n</i> = 134)	100% (<i>n</i> = 325)	100% (<i>n</i> = 19)

Tabella 8. Propensione all'uso della forza in base al ruolo dei partecipanti in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

Risposta	Ruolo		
	Ruolo agenti o assistenti	Ruolo sovrintendenti	Ruolo ispettori, ruolo direttivo o dirigenziale
No	58.21% (<i>n</i> = 241)	71.43% (<i>n</i> = 15)	80.65% (<i>n</i> = 50)
Sì	41.79% (<i>n</i> = 173)	28.57% (<i>n</i> = 6)	19.35% (<i>n</i> = 12)
Totale per colonna	100% (<i>n</i> = 414)	100% (<i>n</i> = 21)	100% (<i>n</i> = 62)

Discussione

Le indagini PolPen-XXI e PolPen-XXII hanno approfondito l'opinione di alcuni agenti di Polizia Penitenziaria operanti negli istituti di pena della Lombardia, del Piemonte, della Liguria e della Valle d'Aosta rispetto alla qualità delle relazioni che intrattengono in carcere, alla (de)legittimazione istituzionale e alla loro propensione all'uso della forza.

La maggior parte dei partecipanti alle ricerche si è detta consapevole dell'importanza di instaurare relazioni positive con la popolazione detenuta per svolgere correttamente e agevolmente il proprio lavoro, così confermando i risultati di precedenti studi secondo cui i rapporti positivi tra agenti e detenuti facilitano un'ordinata e pacifica convivenza all'interno degli istituti penitenziari (Crawley, 2004; Chisari, 2023; Liebling et al., 2011; Maculan, 2015). Tale prospettiva sembra rafforzata dalle posizioni espresse dagli agenti in riferimento alla correttezza dei rapporti: sia in Lombardia che in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta, la quasi totalità dei rispondenti ha riconosciuto la necessità di trattare le persone detenute con rispetto e di spiegare loro le motivazioni delle regole e delle decisioni

che li riguardano. Come anticipato, dinamiche relazionali ancorate al trattamento equo dei detenuti favoriscono l'ordine e la sicurezza all'interno delle carceri (Sparks, Bottoms & Hay, 1996).

Parallelamente, le indagini mostrano che gli agenti percepiscono di non godere dello stesso rispetto che sono disposti a portare ai reclusi: tanto in Lombardia, quanto in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta, più della metà dei partecipanti alle ricerche ha infatti sostenuto che le persone detenute non riconoscono l'autorità della Polizia Penitenziaria. Tuttavia, spinti a riflettere sulla loro esperienza personale, la maggior parte degli agenti ha dichiarato che capita raramente di non essere rispettati. Lungi dal rappresentare una contraddizione, questa discrepanza tra posizioni espresse a livello generale e posizioni relative al vissuto personale è stata più volte evidenziata dalla letteratura, seppur nell'ambito di studi relativi alla paura della criminalità (per una rassegna sul tema cfr. Cornelli, 2008). Ulteriori approfondimenti sarebbero auspicabili nell'ottica di chiarire la dinamica di tale fenomeno nel contesto penitenziario e, in particolare, rispetto alla percezione di autorevolezza del personale di Polizia Penitenziaria. In questa sede, possiamo solo ipotizzare che le opinioni espresse a

livello generale dagli agenti siano almeno in parte influenzate dalle narrative penitenziarie che permeano la loro *canteen culture* (Chisari, 2023; Crawley, 2004; Garland, 2001; Maculan, 2022; Sim, 2008) e che non corrispondono al vissuto quotidiano dei singoli agenti.

Quanto alle relazioni tra colleghi e con i superiori, entrambe le indagini hanno riscontrato un clima di tendenziale collaborazione e solidarietà negli istituti presi in esame: la maggior parte degli agenti ha dichiarato di lavorare spesso a contatto con colleghi e superiori. Va notato, tuttavia, che un numero considerevole di partecipanti chiede raramente o non chiede mai consigli ai colleghi e/o ne riceve raramente o non ne riceve mai dai superiori, con possibili conseguenze sulla percezione di isolamento sociale e sul malessere lavorativo (Crawley & Crawley, 2008; Crawley, 2004; Griffin, 2002; Maculan, 2014; Prati & Boldrin, 2011).

Allo stesso tempo, i risultati di entrambe le *survey* testimoniano un alto grado di delegittimazione istituzionale. La quasi totalità degli agenti, infatti, percepisce poco supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria, ritenendo, per esempio, che le difficoltà quotidiane dei poliziotti non vengano comprese. Inoltre, spesso gli agenti si sentono soggetti a un giudizio negativo a prescindere dalle azioni concretamente messe in campo e riscontrano una scarsa chiarezza delle regole o delle procedure da seguire. In base alla letteratura, questa percezione influisce negativamente sul benessere organizzativo e sul lavoro quotidiano degli agenti (Griffin, 2002; Prati & Boldrin, 2011; Shane, 2010; Tracy, 2009). Tra i fattori che potrebbero incidere sull'alto livello di delegittimazione istituzionale avvertita dagli agenti, è possibile considerare l'iper-regolamentazione della vita intramuraria e la difficoltà che la Polizia Penitenziaria incontra nel tentativo di conciliare gli obiettivi di cura e custodia insiti nel proprio mandato (*ex multis*, Buffa, 2013a; Cornelli & Chisari, 2022; Maculan, 2014).

Infine, una parte minoritaria ma rilevante di agenti sembra propendere per l'uso della forza in situazioni che, in base alle indicazioni dell'Ordinamento penitenziario, non dovrebbero consentirgli. In entrambe le indagini, emergono, dunque, problemi di percezione dei limiti di legittimità dell'uso della forza, più accentuati nei maschi e negli operatori con ruolo gerarchico inferiore.

Per quanto i dati in nostro possesso non consentano di chiarire da cosa dipenda la propensione all'uso della forza degli agenti, non possiamo trascurare che molti di loro si sentono delegittimati dall'Amministrazione Penitenziaria ed evidenziano alcune criticità nelle relazioni con la popolazione detenuta, con i superiori e con i vertici della propria organizzazione. Diversi studi hanno indicato come il supporto da parte dei superiori e dell'Amministrazione Penitenziaria, la qualità delle relazioni con i detenuti e la chiarezza delle regole entro cui operare incidano sulla scelta degli agenti di usare la forza come strumento di governo delle carceri (Akoensi & Tankebe, 2020; Bottoms & Tankebe, 2012; Griffin, 1999; 2002; Marquart, 1986). Inoltre, la fissazione del limite di legittimità del-

l'uso della forza si definisce nella contingenza, a partire da come il singolo agente interpreta la situazione critica che si trova ad affrontare alla luce di ciò che pensa rispetto all'ambiente in cui lavora e delle indicazioni provenienti dal sistema istituzionale, dalle narrative penitenziarie e dalla *canteen culture* (Cornelli, 2020; Cornelli & Chisari, 2022).

Conclusioni

Il presente articolo si è proposto di illustrare i risultati delle indagini PolPen-XXI e PolPen-XXII, realizzate rispettivamente in tutti gli istituti penitenziari afferenti ai Prap della Lombardia e del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta. In particolare, l'attenzione è stata posta sulla qualità delle relazioni intrattenute quotidianamente dagli agenti, sulla (de)legittimazione istituzionale che percepiscono e sulla loro propensione all'uso della forza. L'analisi ha inoltre considerato le possibili relazioni tra queste variabili, con una specifica attenzione all'incidenza della qualità delle relazioni e della (de)legittimazione istituzionale sulla propensione all'uso della forza.

In entrambi i contesti è emerso un alto grado di delegittimazione istituzionale, nei termini, soprattutto, di percezione di mancanza di supporto da parte dell'Amministrazione Penitenziaria. Inoltre, gli agenti hanno evidenziato difficoltà relazionali nella loro quotidianità lavorativa, sia con la popolazione detenuta, sia con i superiori. Quanto alla propensione all'uso della forza, entrambe le indagini hanno rilevato alcune difficoltà degli agenti nella comprensione dei limiti che distinguono la forza legittima da quella illegittima.

Come precedentemente discusso, la letteratura esistente in argomento porta a ipotizzare un'influenza della delegittimazione istituzionale percepita e della scarsa qualità delle relazioni sulla propensione all'uso della forza. Gli strumenti di analisi quantitativa adottati nel presente studio non hanno però permesso di esplorare a fondo la complessità di queste tematiche. A tale riguardo, è auspicabile affiancare alle *survey* ricerche di tipo qualitativo utili ad approfondire più nel dettaglio la quotidianità della vita carceraria, nell'ottica di coglierne gli aspetti soggettivi, istituzionali e culturali che orientano le scelte che gli agenti compiono nell'espletamento dei loro compiti, inclusa quella di ricorrere o meno a modalità coercitive nella relazione con i detenuti.

Con queste limitazioni, i risultati di ricerca presentati suggeriscono che, per incidere sulla propensione all'uso della forza da parte degli agenti di polizia, con un conseguente miglioramento della gestione quotidiana dell'ordine e della sicurezza nelle carceri, occorre investire sugli aspetti relazionali del lavoro di polizia e su modelli organizzativi e formativi orientati a potenziare il coinvolgimento e il supporto degli agenti da parte dell'Amministrazione Penitenziaria. In senso contrario sembrano andare alcune recenti disposizioni normative che danno esclusiva rilevanza ad approcci incentrati sul controllo e sulla repres-

sione⁴, rischiando di irrigidire ulteriormente il clima carcerario con possibili ripercussioni sull'equilibrio relazionale – già fragile – tra la popolazione detenuta e la Polizia Penitenziaria. In considerazione di questa discrasia tra i dati delle indagini PolPen-XXI e PolPen-XXII e gli orientamenti politico-istituzionali di riforma, si rileva l'importanza di proseguire nella ricerca sulla gestione dell'ordine e della sicurezza nelle carceri nell'ottica di fornire analisi e spunti per l'adozione di misure legislative e amministrative appropriate.

In questo senso, il presente studio non solo contribuisce all'avanzamento della ricerca nel campo degli studi sulla Polizia Penitenziaria e, più in generale, dei *prison studies*, ma segnala l'esigenza che analisi analoghe possano essere svolte a livello nazionale, in modo da rendere possibile una comparazione tra diverse realtà territoriali, nell'ottica di fornire una base conoscitiva utile all'elaborazione di proposte regolative, formative e gestionali in grado di affrontare efficacemente le problematiche delle carceri italiane e del personale che in esse lavora.

Riferimenti bibliografici

- Akoensi, T.D., & Tankebe, J. (2020). Prison Officer Self-Legitimacy and Support for Rehabilitation in Ghana. *Criminal Justice and Behavior*, 47(1), 22-38.
- Buffa, P. (2013a). *Prigioni: amministrare la sofferenza*. Torino: Gruppo Abele.
- Buffa, P. (2013b). Tortura e detenzione: alcune considerazioni in tema di abusi, maltrattamenti e violenze in ambito detentivo. *Rassegna penitenziaria e criminologica* 3, 125-180.
- 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: quadrimestrale di critica del sistema penale e penitenziario*, 17, 1, 1-42.
- Buffa, P. (2024). *Narrazioni e distopie penitenziarie*. Pesaro: Intra.
- Bottoms, A. & Tankebe, J. (2012). Beyond Procedural Justice: A Dialogic Approach to Legitimacy in Criminal Justice. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 102(1), 119-170.
- Chisari, C. (2023). Transitioning from dynamic security in Italian prisons: assessing the influence of perceived insecurity on prison management. *Rassegna Italiana di Criminologia*, XVII, 3, 240-251. <https://doi.org/10.7347/RIC-032023-p240>
- Cornelli, R. (2008). *Paura e ordine nella modernità*. Milano: Giuffrè.
- Cornelli, R. (2020). *La forza di polizia. Uno studio criminologico sulla violenza*. Torino: Giappichelli.
- Cornelli, R. (2024). Il DDL Sicurezza alla prova della ricerca criminologica: prime annotazioni critiche. *Sistema Penale*, 2024(5), 113-119.
- Cornelli, R., & Chisari, C. (2022). Gestire l'emergenza nelle carceri: uno studio sulla Polizia Penitenziaria. In P. Pacini Volpe (Ed.), *Il tempo del carcere. Aspetti criminologici e sociologici della prigione attuale. Modelli a confronto tra Francia e Italia* (pp. 145-190). Pisa: Pisa University Press.
- Crawley, E.M. (2004). *Doing prison work. The public and private lives of prison officers*. London: Routledge.
- Crawley, E., & Crawley, P. (2008). Understanding prison officers: Culture, cohesion and conflict. In J. Bennet, B. Crew, A. Wahidin (Eds.), *Understanding Prison Staff* (134-152). Cullompton: Willan.
- Criminology and Public Policy Research Center, <https://crimepo.it/it/progetto/luso-della-forza-e-i-suoi-limiti-in-ambito-penitenziario/14>
- 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.
- De Vito, C.G. (2009). *Camosci e girachiavi. Storia del carcere in Italia*. Roma-Bari: Laterza.
- Drake, D. (2008). Staff and order in prisons. In J. Bennett, B. Crew & A. Wahidin (Eds.), *Understanding Prison Staff* (pp. 157-167). Cullompton: Willan Publishing.
- Drake, D. (2012). *Prisons, punishment and the pursuit of security*. Londra: Palgrave Macmillan.
- Fassin, D. (2017). *Prison Worlds. An Ethnography of the Carceral Condition*. Cambridge e Malden: Polity Press.
- Gariglio, L. (2016). Threats of force by prison officers in a male custodial institution. An ethnographic account. *Etnografia e ricerca qualitativa* 2, 285-303. Doi: 10.3240/-84122.
- Gariglio, L. (2018). *'Doing' Coercion in Male Custodial Settings An Ethnography of Italian Prison Officers Using Force*. New York: Routledge.
- Gariglio, L. (2017). "La banalità dell'uso della forza" in carcere: peacemaking e/o violenza istituzionale? Note a margine di un'etnografia. *Antigone*, 2, 151-176.
- Garland, D. *The Culture of Control. Crime and social order in contemporary society*. Chigaco: The University of Chicago Press.
- Gemmano, C.G., Manuti, A., Puleo, F., & Grattagliano, I. (2024). Le relazioni tra richieste/risorse lavorative, benessere organizzativo e benessere individuale in agenti di polizia penitenziaria: uno studio correlazionale. *Giornale italiano di psicologia*, 51(3), 489-516.
- Griffin, M.L. (2002). The influence of professional orientation on detention officers' attitudes toward the use of force. *Criminal Justice and Behavior*, 29(3), 250-277.
- Griffin, M.L. (1999). The Influence of Organizational Climate on Detention Officers' Readiness to Use Force in a County Jail. *Criminal Justice Review*, 24(1), 1-26.
- Kauffman, K. (1988). *Prison Officers and Their World*. Harvard University Press, Cambridge.
- Kelly, D. (2014). Punish or reform: Predicting prison staff punitiveness. *Howard Journal of Criminal Justice*, 53(1), 49-68.

4 In questo quadro si collocano, in particolare: il nuovo reato di rivolta in carcere (Legge n. 80 del 9 giugno 2025) che punisce "chiunque partecipa ad una rivolta mediante atti di violenza o minaccia o di resistenza all'esecuzione degli ordini impartiti per il mantenimento dell'ordine e della sicurezza, commessi da tre o più persone riunite", considerando come "atti di resistenza anche le condotte di resistenza passiva"; l'istituzione di un reparto specializzato del Corpo di Polizia Penitenziaria (Decreto del Ministero della Giustizia del 14 maggio 2024) dedicato specificamente a interventi in situazioni di emergenza all'interno degli istituti penitenziari, coordinato dal Capo del Dipartimento e articolato in due unità operative: l'ufficio centrale del Gruppo di intervento operativo (G.I.O.), con competenza a livello nazionale, e gli uffici regionali del Gruppo di intervento regionale (G.I.R.).

- Liebling, A., Price, D., & Shefer, G. (2011). *The Prison Officer*, 2nd ed. Oxon: Willan.
- Maculan, A. (2014). Lo studio della Polizia penitenziaria: uno sguardo al di fuori dei confini italiani. *Sociologia del diritto*, 2, 111-136.
- Maculan, A. (2015). Guardie imprigionate? Uno studio sulla polizia penitenziaria e le rappresentazioni dei detenuti. *Seme e l'albero: rivista di scienze sociali, psicologia applicata e politiche di comunità*, 1, 3, 176-192.
- 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.
- Maculan, A. (2022). *La galera incorporata. Etnografia della polizia penitenziaria*. Santarcangelo di Romagna: Maggioli.
- Maculan, A., & Sterchele, L. (2022). The “left” and “right” arm of the prison: Prison work and the local legal culture of the penitentiary. *Oñati Socio-Legal Series*, 12(6), 1492-1517.
- Maculan, A., Vianello, F., Perasso, G., Paoletti, P., & Di Giuseppe, T. (2023). Comunità carceraria, relazioni e resilienza. Esperienze e riflessioni a partire dall'applicazione del programma “Prefigurare il Futuro” nel carcere di Padova. *Rassegna Italiana di Criminologia*, 8(2), 96-104. Doi: <https://doi.org/10.7347/RIC-022023-p96>
- Marquart, J.W. (1986). Prison guards and the use of physical coercion as a mechanism of prisoner control. *Criminology*, 24(2), 347-366.
- Palazzo, F. (2025). Decreto sicurezza e questione carceraria. *Sistema Penale*, <https://www.sistemapenale.it/it/opinioni/palazzo-decreto-sicurezza-e-questione-carceraria>.
- Prati, G., & Boldrin, S. (2011). Fattori di stress e benessere organizzativo negli operatori di polizia penitenziaria. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 33(3), 33-39.
- Ricciardelli, R., & Power, N.G. (2020). How “Conditions of Confinement” Impact “Conditions of Employment”: The Work-Related Well-Being of Provincial Correctional Officers in Atlantic Canada. *Violence and Victims*, 35(1), 88-107.
- Russo, G., Cosentino, N., Quaglini, S., Delia, D., & D'Arrigo, P. (2008). Caratteristiche e atteggiamenti di 201 operatori penitenziari a trent'anni dalla riforma. *Rassegna Italiana di Criminologia*, (1), 127-145.
- Sarzotti C. (2000). Carcere e cultura giuridica: l'ambivalenza dell'istituzione totale. *Dei Delitti e delle Pene*, 1, 2, 77-126.
- Santorso, S. (2018). Disciplina e sorveglianza: controllo sociale carcerario. In E. Kalica & S. Santorso (Eds.), *Farsi la galera. Spazi e culture del penitenziario* (pp. 68-88). Verona: Ombre Corte.
- Sbraccia, A., & Vianello, F. (2016). Introduzione. Carcere, ricerca sociologica, etnografia. *Etnografia e ricerca qualitativa* 2, 183-210. Doi: 10.3240/84117.
- Scott, D. (2008). *Creating Ghosts in the Penal Machine: Prison Officer Occupational Morality and the Techniques of Denial*. In J. Bennett, B. Crewe, A. Wahidin (Eds.), *Understanding prison staff* (168-186). Cullompton: Willan.
- Shane, J.M. (2010). Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice*, 38(4), 807-818.
- Sim, J. (2008). An inconvenient criminological truth: pain, punishment and prison officers. In J. Bennet, B., Crew, A. Wahidin (Eds.), *Understanding Prison Staff* (187-209). Cullompton: Willan.
- Signori, R. (2016). Autorità e identità in carcere. Le risposte ai cambiamenti organizzativi del personale di polizia penitenziaria. *Etnografia e ricerca qualitativa*, 9, 249-265. Doi: 10.3240/84120.
- Sparks, R.J., Bottoms, A.E., & Hay, W. (1996). *Prison and the Problem of Order*. Oxford: Clarendon Press.
- Squillace, L. (2020). Juventude e controle social: a Operação Verão no Rio de Janeiro através do olhar de agentes de segurança. *Revista Crítica de Ciências Sociais* 121, 25-48. Doi: <https://doi.org/10.4000/rccs.10116>.
- Tracy, S.J. (2009). Il carcere. Potere, paradosso, support sociale e prestigio: un approccio critico al tentativo di affrontare il burnout degli agenti di custodia. In S. Fineman (Ed.), *Le emozioni nell'organizzazione. Il potere delle passioni nei contesti organizzativi* (pp. 35-57). Milano: Raffaello Corina.
- Tyler, T. (1990). *Why People Obey the Law*. New Haven: Yale University Press.
- Tyler, T. (2011). Trust and Legitimacy: Policing in the USA and Europe. *European Journal of Criminology*, 8(4), 254-266.
- Vianello, F. (2018). Norme, codici e condotte: la cultura del penitenziario. Gli attori sociali di fronte alla criticità dell'ambiente carcerario. *Sociologia del diritto*, 3, 67-85.
- Wacquant, L. (2002). The Curious Eclipse of Prison Ethnography in the Age of Mass Incarceration. *Ethnography*, 3, 371-397.
- Waddington, P.A.J. (1999). Police (canteen) sub-culture: an appreciation. *The British Journal of Criminology*, 39(2), 287-309.