

# European Training Organization Programme for Innovative and Alternative Mediation Tool: Apprendere mediation skills attraverso una piattaforma MORPG

Autori: Alessandra Delli Veneri (1), Angelo Rega (1), Alberto Venditti (2), Michela Ponticorvo (1)

(1) Laboratorio di Cognizione Naturale e Artificiale - NAC, Dipartimento di Scienze Relazionali, Università di Napoli "Federico II" ([www.nac.unina.it](http://www.nac.unina.it))

(2) Laboratorio di Robotica Autonoma e Vita Artificiale - LARAL, Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione, CNR, Roma (<http://laral.istc.cnr.it>)

## Introduzione

Obiettivo della ricerca è stato quello di verificare l'applicabilità di strumenti web-based alla formazione di giovani che operano nell'ambito della mediazione nelle dinamiche socio-culturali conflittuali con l'intento di identificare gli elementi innovativi dell'introduzione delle nuove tecnologie e esplorare la potenziale facilitazione dei processi di sviluppo e formazione. Gli ultimi vent'anni hanno visto lo sviluppo di tecniche per lo sviluppo e l'insegnamento delle competenze trasversali. In questo contesto, il gioco di ruolo rappresenta una metodologia ampiamente diffusa, in quanto il processo di apprendimento viene a caratterizzarsi per una dimensione esperienziale che rende più completo l'apprendimento. Ciononostante, tale approccio presenta ancora aree problematiche non ancora superate, tra cui l'influenza esercitata sull'azione scenica dalla conoscenza della reale identità dei giocatori, il possibile rallentamento del processo di apprendimento causato dal coinvolgimento emotivo e, infine, gli alti costi richiesti per l'organizzazione di una sessione di role-playing in presenza. EUTOPIA-MT (Miglino et al., 2008) è un progetto di ricerca europeo che si è proposto di superare tali limiti con l'utilizzo di una piattaforma MORPG. L'efficacia di questa soluzione è stata testata in tre paesi europei con radicati conflitti inter-comunitari. In Italia, a Napoli nei quartieri spagnoli dove c'è un forte conflitto tra residenti ed immigrati; in Irlanda del Nord, a Belfast, città divisa tra protestanti e cattolici; a Cipro, dove il conflitto fra greco-ciprioti e turco-ciprioti è ancora fortemente radicato. In questo contributo vengono esposti i risultati della prima fase sperimentale del progetto.

## Metodo

La piattaforma on-line utilizzata permette la produzione di un particolare tipo di serious games, i cosiddetti MORPG (Multiplayer On-Line Role Playing Games). Oltre alle normali funzionalità MORPG (Madani, Chohra, 2008), il software prevede funzioni aggiuntive che permettono al formatore di strutturare un gioco, intervenire durante la sessione di gioco, registrare specifiche fasi di gioco, condividere le registrazioni e gli appunti con i giocatori-discenti. EUTOPIA-MT consente la definizione di esercitazioni di gruppo (giochi di ruolo), in cui le interazioni fra i partecipanti riproducono situazioni di conflitto, mediazione e negoziazione. La definizione di un nuovo gioco non richiede nessuna conoscenza tecnica specifica. All'interno dello strumento ciascun giocatore è rappresentato da un avatar (fig. 1), collocato in un ambiente 3D (fig. 2), il "luogo virtuale" in cui si svolge la mediazione o la negoziazione. Gli strumenti messi a disposizione consentono la comunicazione tramite chat che si accompagna all'utilizzo di segnali non-verbali quali le espressioni facciali, i gesti, la modifica del tono della voce. La metodologia didattica utilizzata si basa sul modulo di "gestione dei conflitti" focalizzato sullo sviluppo delle competenze pratiche nei campi del negoziato, del problem solving e della mediazione. La sperimentazione è stata condotta in modalità *blended* (formazione in aula e role-playing on-line). Inoltre, va rilevato che la negoziazione on-line in luoghi di conflitto, a volte, risulta essere l'unica forma di incontro in cui le parti (almeno quelle disposte a negoziare) entrano in relazione con sufficiente disponibilità e basso coefficiente di rischio. Questa nuova dimensione della relazione apre scenari positivi e fruttuosi lì dove ce n'è maggior bisogno.

## Risultati

La popolazione target coinvolta nella sperimentazione è costituita da giovani professionisti interessati alle pratiche di mediazione integrativa all'interno di alcune specifiche situazioni di conflittualità inter-comunitaria. In quanto giovani, sono interessati a una diversa dimensione della formazione e pratici dello strumento informatico; in quanto professionisti cercano una formazione di tipo pratico-manageriale. Si tratta di un gruppo che cerca non solo di acquisire nuove conoscenze (obiettivo per il quale non ci sarebbe bisogno di innovazione) ma anche di sperimentare nuovi spazi e modalità per "gestire" la propria formazione permanente. In questo contesto, gli strumenti e le metodologie proposte da EUTOPIA-MT hanno costituito uno stimolo interessante. I risultati della prima fase sperimentale (analisi dei questionari di inizio/fine corso e report didattici dei tutor) dimostrano che la piattaforma ha favorito l'apprendimento di nuove strategie comunicative in ambito conflittuale da parte degli utenti coinvolti. Inoltre lo strumento ha mostrato un elevato indice di adattabilità a situazioni estremamente conflittuali in cui la dimensione della distanza e del filtro comunicativo è apparsa utile nel raggiungimento di posizioni di accordo tra le parti.

## Risultati

Il gioco di ruolo è una metodologia didattica particolarmente diffusa nei contesti di formazione. Tuttavia essa si trova ad affrontare problemi a tutt'oggi non ancora superati (conoscere l'identità di coloro che sono coinvolti nel role-play influenza l'andamento dell'azione scenica; il coinvolgimento emotivo determinato dall'esperienza del gioco di ruolo potrebbe invalidare il processo di apprendimento e l'organizzazione di sessioni di role-play in presenza implica elevati costi di gestione). Eutopia-mt ha favorito il superamento di questi limiti, rappresentando un'alternativa efficace nei processi formativi. EUTOPIA-MT rappresenta uno dei primi tentativi di applicare le strategie del gioco di ruolo e l'intelligenza artificiale all'ambito della psicologia della formazione. Sebbene il sistema sia attualmente disegnato sulle necessità dettate dal dominio della mediazione, esso presenta un forte potenziale di applicazione ad altri scenari.



Fig.1 Esempi di avatar disponibili nel software



Fig.2 Ambiente 3D

## Bibliografia di riferimento

- De Freits, S.; Griffiths, M. (2007). Online gaming as an educational tool in learning and training. British Journal of Educational Technology. British Journal of Educational Technology 38 (3), 535-537.
- Madani, K. & Chohra, A. (2008). Towards Intelligent Artificial Avatars' Implementation in a Negotiation Training dedicated Multi Player On-line Role playing Game Platform. International Journal of Computing, vol.7.
- Miglino, O., Delli Veneri, A., Di Ferdinando, A. & Benincasa, B. (2008). EUTOPIA-MT: La Formazione alla Mediazione attraverso un Gioco di Ruolo On-line. In Proceedings XIV edition of AIP- sezione sperimentale, Padova.
- Miglino, O. Di Ferdinando A., Rega, A., Ponticorvo, M.(2007). Le nuove macchine per apprendere: simulazioni al computer, robot e videogiochi multi-utente. Alcuni prototipi. *Sistemi Intelligenti*, 18(1), 103-136.
- Miglino, O., Di Ferdinando A., Rega, A., Benincasa, B. (2007). Sisine: teaching negotiation through a Multiplayer Online Role Playing Game. *Proceedings of the 6th European Conference One-Learning*, 439-448, Academic Conferences Limited, Reading (UK).
- Moreno, J. L. (1946). Psychodrama and group psychotherapy. Reading at American Psychiatric Association Meeting, Chicago.
- Susskind, L. E. & Coburn, J. (1999). Using Simulations to Teach Negotiation: Pedagogical Theory and Practice, Working Paper 99-1. Cambridge, MA: Program on Negotiation, Harvard Law School.

EUTOPIA-MT is a project funded by European Commission, Lifelong Learning Programme Leonardo da Vinci (2007-2009). Website [www.lanas.unina.it/eutopia](http://www.lanas.unina.it/eutopia)

*"This project has been funded with support from the European Commission. This publication communication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*