

DAVIDE MAROCCO

***SIMULARE CONFLITTI PER IMPARARE A GESTIRLI:  
IL PROGETTO ACCORD***

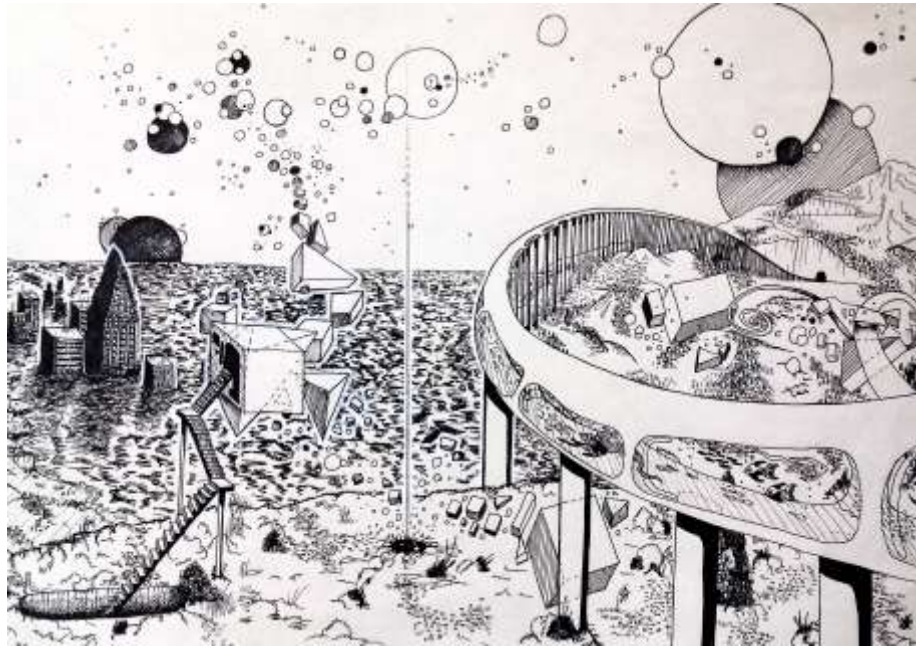
1. *Intro*
2. *Giochi di ruolo virtuali e simulati*
3. *Soft-skills, negoziazione e gestione del conflitto*
4. *Il modello della gestione del conflitto nel progetto ACCORD*
5. *Metodologia*
6. *Conclusioni*
7. *Ringraziamenti*

**ABSTRACT: SIMULATING CONFLICTS TO LEARN HOW TO MANAGE THEM: THE ACCORD**

*Online role-play simulation game has recently received more attention in the training and education fields as a mechanism for providing generative learning in simulated contexts.*

*Simulations can provide a solid platform upon which role-play games can be created and used to promote soft skills development. This form of active learning provides a unique tool for training people in*

*different contexts that may be able to benefit from the availability of open source e-learning tools due to a common lack of access to affordable training and developmental resources. Within this paper a project to develop a new e-learning role-single-play game called, which exploits the output of the European project ENACT, will be described. ENACT is a simulation tool being developed to provide an affordable and accessible means for schools, enterprises, professional training and sport contexts to access on-line training to enhance their "soft skills", and in particular negotiation competence. ACCORD project aim at applying such simulation-based technology for enhancing multicultural negotiation skills in teachers.*



## **1. *Intro***

Utilizzare un simulacro della realtà per comprendere e studiare i fenomeni della realtà stessa attraverso simulazioni computazionali è una recente acquisizione della scienza, che permette di aggiungere un ulteriore metodo, quello delle simulazioni dei fenomeni reali, agli altri strumenti utilizzati dai ricercatori di numerose discipline.

Le simulazioni computazionali rappresentano oggi, insieme alle nuove tecniche messe in campo dall'intelligenza artificiale, un momento centrale nella pratica scientifica, attraverso cui i

modelli teorici vengono “messi in pratica”, messi alla prova, su scale e livelli di dettaglio un tempo inimmaginabili e in contesti molto più grandi e complessi di quelli dei tradizionali esperimenti. In questo modo, attraverso complesse simulazioni computazionali, prendono vita vulcani, molecole, proteine, stelle e galassie che interagiscono tra loro nella realtà simulata del calcolatore. Queste simulazioni raggiungono livelli di dettaglio che oggi permettono di testare teorie sulla creazione dell’universo, di simulare i movimenti atmosferici per le previsioni del tempo, di riprodurre al computer colate laviche catastrofiche, di studiare l’interazione di molecole per sintetizzare nuovi farmaci e ipotizzare nuove cure. Questo è possibile oggi, poiché la potenza delle simulazioni permette di trasformare in maniera dettagliata il mondo reale in digitale e viceversa, così da permetterci di confrontare i risultati delle simulazioni con la realtà, in un continuo scambio tra realtà e rappresentazione digitale, in cui la perdita di informazione in questo processo tende a diventare sempre minore.

Questo processo di trasposizione digitale della realtà attraverso la simulazione interessa tanto le scienze naturali quanto quelle umane (sempre che questo confine sia poi reale). Le simulazioni oggi investono lo studio di fenomeni storici e antropologici, prova ne è il fiorire di studi computazionali sui fenomeni e i processi dell’evoluzione culturale, ad esempio.

La psicologia stessa è stata profondamente trasformata dall’utilizzo delle simulazioni, che a diversi livelli permeano lo studio del comportamento e dei suoi correlati neurali. Simulazioni del funzionamento neurale formano oggi una parte rilevante della ricerca neuroscientifica. Simulazioni ad agenti permettono di studiare fenomeni sociali, mentre modelli cognitivi e robotici sono un moderno e frequente complemento alla ricerca psicologica tradizionale nello studio dei comportamenti individuali. Le simulazioni permettono inoltre di studiare in maniera inedita, e

forse unica, l'interazione tra sistemi di controllo, comportamenti sociali e comportamenti individuali.

È possibile quindi pensare di utilizzare le simulazioni, in maniera tale che riproducano una realtà, una possibile realtà digitale, con la quale un individuo, un essere umano, possa interagire e mettere in atto comportamenti che siano tipici della sua vita reale. In questa realtà virtuale, riprodotta al computer, un individuo potrà sperimentare situazioni e comportamenti mai provati prima e potrà anche mettersi alla prova in contesti nuovi.

I videogiochi, soprattutto i cosiddetti giochi di ruolo, sono una naturale, anche se poco accreditata, incarnazione di questo modo di intendere le simulazioni. I videogiochi, infatti, attraverso il loro schema di gioco, le loro regole di funzionamento e la loro grafica, permettono al giocatore di calarsi in situazioni fantastiche, o realistiche, e di sperimentare una realtà nuova, riprodotta nel computer, ovvero, simulata. Questi giochi sono oggi numerosissimi e vanno dai simulatori di volo e di guida, spesso dotati di dettagliatissimo realismo, ai giochi di management e ai "first person shooter", conosciuti in Italia con l'infelice termine di "sparatutto".

Proprio i videogiochi e la loro natura ibrida, che li vede spesso al confine tra l'uomo e la macchina, tra la realtà degli individui che in essi si applicano e la pura rappresentazione del mondo che restituiscono, sono oggi un terreno di studio e di investigazione per la psicologia, nel tentativo di piegare le loro caratteristiche alla formazione e, soprattutto, alla valutazione psicologica. La tecnologia, infatti, già da parecchi anni ha avviato un processo trasformativo che investe tanto la ricerca quanto le applicazioni della psicologia e nuovi strumenti tecnologici vengono utilizzati a fini applicativi, quali la formazione e la valutazione. Basti pensare ai sistemi di e-learning, ai MOOC (massive open online course), alle

somministrazioni di test per via telematica e ai recenti serious games, ovvero videogiochi sviluppati con l'intento di insegnare qualcosa che possa essere trasferito, applicato, nel mondo reale. Nel seguito di questo articolo presenteremo un videogioco, un serious games, che nasce con l'ambizione di coniugare l'aspetto interattivo proprio del videogioco, con le simulazioni in ambito psicologico, in modo da creare una rappresentazione digitale che incorpori aspetti salienti della realtà, così da favorire un'esperienza di gioco che possa essere trasferita nella vita reale di un individuo. Tale videogioco, denominato ENACT, frutto di un omonimo progetto europeo, è adesso al centro dello sviluppo di un nuovo progetto, denominato ACCORD, che ha come obiettivo quello di sviluppare un serious games che favorisca la formazione di una competenza quale la gestione del conflitto e la negoziazione in contesti multiculturali nelle scuole, in modo da complementare la formazione tradizionale degli insegnanti attraverso metodiche alternative, online e basate sull'elearning, così da ulteriormente favorire una migliore inclusione del crescente numero di studenti di origine migratoria nelle scuole europee.

## ***2. Giochi di ruolo virtuali e simulati***

Negli ultimi anni l'attenzione del mondo dell'e-learning si sta progressivamente allargando dal dominio classico del trasferimento di contenuti al più complesso ambito che si rivolge allo sviluppo delle cosiddette "soft skill". Ovvero, a tutte quelle competenze che coinvolgono interazioni tra persone e che sono indirizzate all'apprendimento di comportamenti legati allo sviluppo di capacità socio-relazionali (ad esempio: comunicazione, leadership, negoziazione, gestione dello stress).

Il metodo formativo più efficace per quanto concerne le soft skill sembra essere quello dei giochi di ruolo (role-play). Con il termine role-play si intende, in termini generali, una modalità

esperienziale organizzata intorno a un processo immaginativo-creativo, che si concretizza attraverso l'interpretazione del ruolo, reale o immaginario, di un personaggio protagonista di una determinata situazione. L'interpretazione di un ruolo consente al partecipante di esperire direttamente una certa situazione e le reazioni che il suo agire produce sugli altri componenti di un gruppo.

Le tecniche di role-play derivano dallo psicodramma classico, nato in ambito terapeutico a opera di Moreno, che fu il primo a verificare l'utilità del gioco e dell'azione drammatica nella espressione di sentimenti repressi e liberazione della propria creatività e autenticità. Moreno definì "tecniche di role-playing" le applicazioni in campo formativo dei principi del teatro della spontaneità, per non ingenerare confusione con lo psicodramma terapeutico. Le tecniche del role-playing in contesti non terapeutici hanno avuto una rapida diffusione e oggi vengono utilizzate in diversi ambiti e in particolar modo in educazione, formazione, e sviluppo organizzativo, selezione del personale e valutazione del potenziale.

Il termine role-playing viene spesso indistintamente utilizzato per indicare diverse tipologie di esperienze che vanno dall'ambito terapeutico a quello formativo e ludico, e che prevedono il coinvolgimento di un gruppo di persone (gioco di ruolo multiutente) o di un solo partecipante (giochi di ruolo per giocatore singolo). In campo ludico ad esempio troviamo i cosiddetti role-playing game che, secondo Fine, corrispondono a un particolare tipo di gioco da tavolo in cui i giocatori assumono i ruoli dei protagonisti di una situazione avventurosa, sotto la guida di un direttore di gioco (il primo della storia è Dungeons & Dragons). Si può affermare che in qualsiasi gioco di ruolo, al di là del suo scopo, l'aspetto comune è l'identificazione con un particolare personaggio o gruppo di personaggi. Dal punto di vista formativo è estremamente interessante osservare come

l'interpretazione di un dato personaggio porta a un'evoluzione nei rapporti con gli altri giocatori e di conseguenza anche con il proprio personaggio.

Recentemente, la ricerca nell'ambito delle nuove tecnologie ha provato a sperimentare numerose trasposizioni della metodologia del gioco di ruolo al mondo digitale. In ambito formativo alcuni di essi prendono la forma di EMORPG (Educational Massive Online Role Playing Game), tecnologia che consente a più individui, rappresentati da avatar, di partecipare simultaneamente, in tempo reale, a sessioni di formazione on-line nell'ambiente virtuale; altri giochi di ruolo sono basati su chat room, dove gli utenti, connessi allo stesso server, possono interagire online sia tramite messaggi di testo sia con messaggi vocali; altri ancora prevedono l'interazione di un singolo utente (rappresentato da un avatar) con uno o più bot controllati dal computer. Per l'utilizzo della maggior parte degli strumenti appartenenti alle prime due categorie è richiesta la presenza di un insegnante o di un tutor che funga da guida; inoltre è necessario che i partecipanti siano connessi tutti contemporaneamente.

All'interno di tale prospettiva, il progetto ENACT si proponeva un duplice obiettivo. Da un lato sviluppare un gioco di ruolo single player per l'apprendimento e lo sviluppo di competenze relative alla negoziazione e alla gestione dei conflitti, in modo tale che funga da vera e propria palestra esperienziale per l'apprendimento, che possa essere usato sia come strumento stand alone che a supporto di metodi di valutazione e formazione tradizionali. L'utente ha modo di sperimentare le proprie capacità in un ambiente sicuro e altamente motivante, capacità che saranno valutate da un tutor artificiale intelligente che fornisce un feedback sui punti di forza e sulle aree di miglioramento. Tali competenze saranno poi trasferite a contesti di vita reale.

All'interno del nuovo progetto ACCORD, attività formative di tipo esperienziale centrate sul soggetto in quanto protagonista

dell'apprendimento mirano a favorire approcci di "Learning by doing". Gli scenari di apprendimento della competenza negoziale saranno quindi realizzati in modo da riprodurre situazioni di vita reale all'interno delle classi e delle scuole, così da facilitare la trasferibilità dei comportamenti e delle competenze apprese nella realtà quotidiana.

### ***3. Soft-skills, negoziazione e gestione del conflitto***

In materia di competenze chiave per l'educazione, la formazione e l'apprendimento permanente, da tempo l'attenzione si è spostata dalle hard skill (conoscenze e capacità tecniche riguardanti un determinato ambito o dominio di conoscenza) alle cosiddette soft skill. Con il termine soft skill si fa quindi riferimento a una serie di qualità e competenze sociali, basate anche su risorse psicologiche personali che si esprimono nella capacità di interagire con le persone in modo costruttivo, di leggere e comprendere l'ambiente sociale di riferimento, utilizzarne le risorse a disposizione in modo coerente e appropriato, di gestire le relazioni, affrontare i problemi, pianificare e prendere decisioni. Tali abilità sono flessibili, modificabili, trasferibili a contesti e situazioni diverse e migliorabili attraverso percorsi di formazione e di sviluppo personale. Comunicazione efficace, gestione positiva dei conflitti, negoziazione, leadership, gestione dello stress e lavoro di gruppo sono solo alcune delle competenze che rientrano nella definizione di soft skill.

Nell'ambito del progetto ACCORD per i gruppi di insegnanti destinatari dell'indagine e per la definizione degli scenari di apprendimento, la negoziazione e la gestione del conflitto in ambito multiculturale è stata individuata come competenza chiave nel miglioramento dei processi di inclusione e mediazione culturale, oltre che nello sviluppo individuale degli insegnanti stessi. La necessità di sviluppare, migliorare e promuovere la

capacità di negoziazione è fondamentale in quanto aiuta a comunicare costruttivamente in ambienti differenti, e fornisce le basi per lavorare sia individualmente che in modo collaborativo. La negoziazione, quindi, si connota essenzialmente come evento comunicativo e relazionale. Conseguentemente, l'idea di negoziazione adottata nel progetto ACCORD, e basata sull'esperienza pregressa del progetto ENACT, è un concetto basato principalmente sulla comunicazione efficace, ovvero la consapevolezza del nostro modo di comunicare con gli altri, di come siamo percepiti nella relazione con l'altro e di come rispondiamo ai feedback del nostro interlocutore. Si tratta di aspetti che possono essere valutati, migliorati e promossi attraverso specifici corsi di formazione e/o programmi di sviluppo personale. Tale obiettivo, nel progetto ACCORD sarà raggiunto attraverso la definizione e la creazione di un role-play game online in ambiente 3D single player per la simulazione della comunicazione e della gestione del conflitto in ambito scolastico.

#### ***4. Il modello della gestione del conflitto nel progetto ACCORD***

Il modello della negoziazione cui si ispira la progettazione degli scenari formativi di ACCORD è fondato sul modello già adottato dal progetto ENACT, che si basa sulla teoria dei cinque stili di gestione del conflitto interpersonale elaborato sulla scorta delle teorizzazioni di Afzalur Rahim: Integrazione, Sottomissione, Dominio, Evitamento e Compromesso. Tale modello costituisce il più rilevante punto di riferimento nell'ambito della letteratura di psicologia organizzativa e questo anche soprattutto in ragione del ROCI-II (Rahim Organizational Conflict Inventory) strumento elaborato dall'autore per misurare le modalità di gestione del conflitto interpersonale. La sfida è stata dunque trovare dall'analisi della letteratura un modello di negoziazione che fosse scientificamente robusto e che potesse essere anche semplice da operationalizzare e, quindi, simulare computazionalmente. Più



specificatamente, la progettazione degli scenari formativi e la relativa modellizzazione delle interazioni utente reale - bot artificiale si basa sui cinque stili di gestione del conflitto di Rahim.

Basandosi sulle concettualizzazioni di Follett, Blake e Mouton, e Thomas, Rahim ha differenziato i cinque stili di gestione del conflitto interpersonale secondo due dimensioni di base: interesse per sé e interesse per gli altri. La prima dimensione spiega il grado (alto o basso) rispetto al quale una persona tenta di soddisfare i propri interessi, bisogni e aspettative. La seconda dimensione spiega il grado (alto o basso) in base al quale una persona tenta di soddisfare interessi, bisogni, e aspettative dell'altra parte coinvolta nel processo negoziale. La combinazione di queste due dimensioni risulta in cinque stili di gestione del conflitto il cui uso può essere più o meno appropriato a seconda della situazione e della natura dell'episodio conflittuale, come brevemente riportato di seguito:

1. Lo stile integrativo (alto interesse per sé e alto interesse per gli altri) implica apertura, scambio di informazioni, analisi e valorizzazione delle differenze per raggiungere una soluzione efficace e accettabile per entrambe le parti. È associata alla dimensione del problem solving che può dare esito a soluzioni creative. Questo stile è appropriato nelle situazioni in cui i risultati da raggiungere sono complessi, quando è necessaria collaborazione, sintesi di idee, accesso alle risorse dell'altra parte per raggiungere risultati e quando c'è tempo a disposizione per risolvere il problema. Non risulta essere appropriato nelle situazioni in cui il problema da risolvere è semplice e quando è necessaria una risposta immediata.

2. Lo stile di sottomissione (basso interesse per sé e alto interesse per l'altro) è associato al tentativo di ridurre le differenze ed enfatizzare la comunanza di interessi per soddisfare bisogni e obiettivi dell'altra parte. Può essere appropriato, per

esempio nelle situazioni in cui il risultato è più importante per la controparte, quando si concede qualcosa ora per ottenere qualcos'altro in futuro, quando si privilegia il mantenimento dei buoni rapporti. È inappropriato nelle situazioni in cui il risultato è importante per noi, quando si pensa che la nostra posizione possa offrire risvolti positivi al processo negoziale.

3. Lo stile dominante (alto interesse per sé e basso interesse per gli altri) è stato identificato con un orientamento "I win - You lose" per il quale si è guidati da un comportamento aggressivo e competitivo allo scopo di perseguire i propri obiettivi ignorando i bisogni o le aspettative della controparte. Può essere appropriato nelle situazioni in cui c'è bisogno di decisioni rapide, o quando c'è maggiore competenza in merito a decisioni tecniche. È inappropriato invece quando per esempio il risultato da raggiungere è complesso o ci si trova in presenza di una controparte con alto grado di competenza.

4. Lo stile di evitamento (basso interesse per sé e per gli altri) è associato a situazioni di abbandono del conflitto o della responsabilità a esso associata, pertanto si assiste al fallimento sia nel soddisfare i propri interessi sia quelli della controparte. Può essere appropriato nelle situazioni in cui il risultato è di poco conto, o quando affrontare l'altro è più disfunzionale dell'utilità del risultato. Invece risulta inappropriato nel caso in cui il risultato è importante per noi, ed è nostra responsabilità prendere una decisione, il problema necessita di attenzione immediata, o quando c'è riluttanza tra le parti nel rimandare il problema.

5. Lo stile di compromesso (interesse moderato per sé e per gli altri) implica la ricerca di intermediazioni tra l'interesse per sé e quello per gli altri, per cui entrambe le parti rinunciano a qualcosa per raggiungere una decisione mutualmente accettabile. È appropriato quando gli scopi delle controparti sono a somma zero, ovvero diametralmente opposti, quando hanno lo stesso livello di

competenza, quando è impossibile raggiungere un consenso unanime, quando gli stili Dominio e Integrazione sono stati usati senza successo, quando è necessaria una soluzione temporanea a un problema complesso. Risulta essere inappropriato invece quando ci trova in presenza di una controparte con un grado di competenza molto più elevato del nostro.

Uno stile di gestione del conflitto definisce una disposizione o «un orientamento generale e coerente verso l'altra parte e le situazioni di conflitto, manifesto in comportamenti osservabili che formano un pattern e condividono caratteristiche comuni attraverso il tempo». In relazione a ciò, per identificare i comportamenti osservabili e misurabili che caratterizzano i diversi stili, abbiamo utilizzato gli indicatori comportamentali basati sui concetti di assertività, passività e aggressività. Per ogni stile, vengono identificati indicatori verbali, non-verbali e paraverbali che sono raggruppati secondo le due principali dimensioni proposte da Rahim per la definizione degli stili di gestione del conflitto, ovvero interesse per sé e interesse per gli altri. La scelta del modello di Rahim è legato a tre aspetti principali. In primo luogo l'enfasi posta sul processo di apprendimento, ovvero il principio per il quale la consapevolezza dei diversi stili di gestione del conflitto consente ai membri di una organizzazione di comprendere e apprendere l'appropriatezza dei diversi stili che può cambiare a seconda delle situazioni. Nei contesti formativi ciò implica che l'appropriatezza di uno stile dipende dalla situazione e dagli obiettivi formativi sulla base dei quali la situazione formativa è stata progettata. Nel caso specifico gli utenti del serious games di ACCORD potranno avere l'opportunità di sperimentare diversi stili di gestione del conflitto all'interno degli scenari di apprendimento, riflettere sugli stili impiegati durante gli episodi di conflitto ed essere consapevoli dello stile più efficace e appropriato al contesto presentato.

Dall'altro lato il modello di Rahim punta su un'idea del conflitto come concetto non intrinsecamente negativo e disfunzionale. Ogni situazione di conflitto è un'opportunità per crescere, imparare e lavorare in modo più efficace. Quando il conflitto è gestito in modo appropriato, le esperienze di apprendimento possono indurre uno sviluppo per l'individuo, il gruppo e, più in generale, la struttura scolastica. Gli aspetti chiave della gestione del conflitto coinvolgono la consapevolezza di sé e la comprensione delle dinamiche di gruppo coinvolte che portano infine alla decisione rispetto alle azioni più appropriate da intraprendere. Infine, la robustezza metodologica offerta dal test ROCI-II che consente di misurare le cinque dimensioni indipendenti che rappresentano gli altrettanti modi di affrontare il conflitto interpersonale. In questo test formato da 28 item, ogni item prevede una risposta su una scala Likert a cinque punti. Il ROCI-II è uno degli strumenti per la misurazione della gestione del conflitto più largamente utilizzato e testato e non soltanto nella forma originale degli autori.

### **5. Metodologia**

L'implementazione della piattaforma ENACT e la conseguente definizione degli scenari di apprendimento in materia di negoziazione si fonda su due componenti principali:

1. Un bot dotato di intelligenza artificiale in grado di interagire in modo efficace con l'utente, rispondere a seconda del comportamento dell'utente e avere un comportamento dinamico;
2. Un Intelligent Tutoring System (ITS) in grado di valutare l'interazione e le performance dell'utente all'interno allo scenario e capace di fornire un profilo personalizzato; inoltre è possibile per l'utente avere accesso a una cronologia delle interazioni con il bot, analizzandone ogni aspetto, in modo da fornire una visione al contempo molare e molecolare sulle scelte intraprese dai due agenti.

Il bot è rappresentato da un agente virtuale 3D all'interno di uno scenario di gioco. Il bot è in grado di esprimere efficacemente una serie di emozioni basiche utilizzando indicatori verbali, come il tono della voce e le strutture delle frasi, e non verbali, come l'espressione facciale, il contatto visivo, la postura e i gesti. L'interazione con l'utente è organizzata in stati, che contengono un turno di parola per ognuna delle due parti. Per ciascuno stato l'utente può scegliere una tra 5 frasi possibili, accompagnata da una componente non verbale. Il bot risponde utilizzando una delle frasi fornite per quel particolare stato in modo coerente allo stato delle variabili interne del bot stesso. Le espressioni non verbali delle emozioni del bot sono codificate attraverso script di movimento che l'agente può eseguire coerentemente al significato della frase scelta<sup>1</sup>.

Il sistema di tutoring intelligente è implementato in modo da intervenire al termine della sessione di gioco per fornire all'utente informazioni utili sulla sua performance in relazione al bot con il quale ha interagito e riguardo il suo comportamento generale in situazioni di gestione del conflitto. L'utente riceverà uno dei 5 profili contenuti nel modello di Rahim e consigli su come migliorare l'efficacia della propria comunicazione. Il profilo emerge confrontando il comportamento dell'utente con quello del bot con il quale egli ha interagito. All'utente è inoltre fornita una cronologia di tutte le scelte fatte all'interno dello scenario e una guida panoramica e stato per stato attraverso la comprensione dei possibili aspetti nascosti della negoziazione.

Un esempio di conflitto e negoziazione preso dal progetto ENACT, a titolo di esempio, vede l'utente vestire i panni di Paolo, un giovane ragazzo che deve trovare un accordo con sua sorella Carla

---

<sup>1</sup> E. Dell'Aquila, D. Marocco, M. Ponticorvo, A. di Ferdinando, M. Schembri, O. Miglino, *Educational Games for Soft-Skills Training in Digital Environments*, Springer Verlag, 2017.

su che potrà utilizzare l'unica automobile disponibile. Lo scopo è trovare un compromesso che possa soddisfare entrambe le parti. La piattaforma è attualmente accessibile sul sito web enactgame.eu in 5 lingue.

## **6. Conclusioni**

Numerose sono le ricerche empiriche che hanno accertato l'efficacia delle tecniche di role-playing come metodo attivo in ambito formativo e pedagogico. L'utilizzo dei giochi di ruolo all'interno di diversi contesti formativi e professionali risponde all'esigenza di creare opportunità di apprendimento motivanti che possano fornire schemi interpretativi flessibili che consentano di entrare in rapporto con la realtà con cui ogni giorno personalmente e/o professionalmente ci si confronta.

Il progetto ACCORD, come prima il progetto ENACT, mira pertanto a promuovere e diffondere l'uso dei giochi di ruolo online come sistema a supporto della valutazione e formazione della competenza negoziale in diversi contesti formali e informali dei gruppi target di riferimento: scuola, sport e azienda.

ACCORD si propone lo sviluppo di scenari formativi nella forma di un gioco online single player nel quale un utente reale interagisce con un bot artificiale dotato di specifiche caratteristiche fisiche e psicologiche. Un tutor intelligente sarà in grado di fornire feedback personalizzati sullo stile di gestione del conflitto adottato dall'utente all'interno di specifici scenari di apprendimento. Questi ultimi saranno realizzati in modo da riprodurre situazioni di vita reale così da facilitare la trasferibilità dei comportamenti e delle competenze apprese nelle realtà degli utenti.

Più in generale, obiettivo strategico di ENACT è testare l'efficacia e la validità del gioco di ruolo online per lo sviluppo e la valutazione della competenza negoziale, e tentarne

nuove applicazioni in diversi contesti sociali e ambiti professionali.

### **7. Ringraziamenti**

Questa ricerca è stata condotta grazie ai fondi di ricerca del progetto ACCORD (580362-EPP-1-2016-1-IT-EPPKA3-IPI-SCO-IN), cofinanziato dal programma ERASMUS+ dell'Unione Europea.