

# SiSiNe: apprendere a negoziare on-line

di Davide Berruti, Vindice Deplano, Andrea Di Ferdinando, Orazio Miglino, Luisa Nigrelli<sup>1\*</sup>

Un gruppo di persone alle prese con un problema comune può venirne a capo cercando una soluzione accettata collettivamente con un processo di negoziazione. Il processo, lungo e faticoso, mira a coinvolgere tutti i membri del gruppo, promuovendo la loro capacità di esporre le proprie ragioni e di comprendere quelle altrui. Numerosi studi scientifici hanno mostrato come il metodo della negoziazione contribuisca a diminuire la conflittualità interindividuale e produca soluzioni stabili e durature nel tempo (Fox, 1987).

Nella realtà, però, dinamiche e limitazioni tipiche delle comunità umane (elevata numerosità, strutture gerarchico/organizzative sedimentate, barriere geografiche, linguistiche, culturali e storiche, ecc.) e alcune caratteristiche psicologiche dei singoli (scarsa capacità comunicativa, difficoltà a entrare in relazione empatica con gli altri, difficoltà a controllare le emozioni sollecitate da una lunga e prolungata discussione, ecc.) rendono impraticabile l'adozione di una strategia di *problem solving* basata esclusivamente sul negoziato. Affinché la pratica della negoziazione si diffonda, è necessario un enorme sforzo in ambito educativo. Fortunatamente, da qualche decennio psicologi, pedagogisti e formatori, studiando le strategie di *problem solving* collettivo, hanno individuato diverse metodologie didattiche e formative per insegnarle (Qin, 1995; Lewicki, 1997). Di particolare efficacia si è rivelata l'applicazione in chiave psicopedagogica della tecnica terapeutica dello psicodramma (Moreno, 1958), una sorta di rappresentazione teatrale dove un terapeuta/regista delinea un canovaccio iniziale e assegna un ruolo a ogni paziente/attore. Il terapeuta osserva lo svolgersi dell'azione scenica e, quando lo ritiene opportuno, interviene. Alla fine guida il gruppo nella riflessione sugli eventi (seduta di *debriefing*). La declinazione formativo/didattica di questa metodologia è per lo più nota come "gioco di ruolo", dove il formatore ha le funzioni del terapeuta e i discenti quelle dei pazienti. In letteratura, sono presenti numerosissime applicazioni in vari campi della vita sociale e professionale (aziende, sindacati, scuole, partiti politici, ecc.; per qualche esempio concreto, vedi Asherman e Asherman, 2003).

---

<sup>1</sup> D. Berruti, presidente coop. Mediazioni; V. Deplano consulente; A. Di Ferdinando, ricercatore Istit-Cnr; Orazio Miglino, ordinario di Psicologia Generale Università Federico II Napoli; Luisa Nigrelli, Tils.

## 1. Dal gioco di ruolo al MMORPG

Una dirompente applicazione dei giochi di ruolo è rappresentata dalla realizzazione industriale di videogiochi con finalità esclusivamente ludiche, con cui una persona entra in un mondo digitale con un determinato ruolo e può giocare da solo o interagendo in rete con altri. Negli ultimi anni, grazie anche al grande sviluppo di internet, si sta assistendo alla fruizione di massa di una particolare classe di videogiochi di ruolo i cosiddetti *Massive Multiplayer On-line Role Playing Games* (Dell'Aquila, 2005). I MMORPG (esempi famosi sono *Second Life* e *Active Worlds*), consentono a un numero elevatissimo di persone (da qui "massive") di partecipare a una specie di psicodramma virtuale. L'utente guida un personaggio digitale (*avatar*) nell'esplorazione di estesissimi e variegati universi artificiali tridimensionali, impersonando un ruolo, e con questa "maschera" si mostra e interagisce con altri utenti remoti che a loro volta controllano e sono rappresentati da altrettanti *avatar*. Si interagisce attivando le differenti modalità comunicative del proprio *avatar*: posture, gesti, mimiche facciali, frasi per iscritto o via audio. In buona sostanza, l'utente diviene una specie di burattinaio virtuale. Dal punto di vista psicologico, rispetto ai loro corrispettivi "reali", i giochi di ruolo elettronici ridurrebbero le inibizioni degli attori/giocatori (Fleming Seay e Kraut, 2007). Il giocatore spogliato dalla sua identità sociale e psicologica e dalla sua concreta corporeità può, con maggiore facilità, essere libero di immedesimarsi in altre vite (altri ruoli). Con effetti collaterali opposti: l'uso eccessivo può portare fenomeni di dissociazione dalla realtà e dipendenza, mentre un uso equilibrato ed episodico stimola l'abilità del giocatore ad esplorare con grande libertà molteplici scenari.

Gli effetti positivi dell'uso dei videogiochi e la loro consistente presenza nella vita quotidiana di ragazzi e giovani adulti ha incoraggiato i ricercatori a indirizzarne l'utilizzo in contesti educativi (De Freits e Griffiths, 2007; Miglino et al., 2007). Un esempio è il sistema SiSiNe (Sistema di Simulazione per la Negoziazione) nato da un progetto di ricerca finanziato dal programma Leonardo della Commissione europea<sup>2</sup>.

## 2. Negoziare nelle organizzazioni

### 2.1. Perché è importante?

Eccoci di fronte a una domanda retorica-non-retorica. Sembrerebbe, infatti, che la risposta sia scontata: ogni attività sociale (ma anche individuale, inter-personale e internazionale) richiede una costante mediazione tra convinzioni, obiettivi, desideri, bisogni propri (o del proprio gruppo/organizzazione/azienda) e quelli degli altri (cfr. Glasl, 1982). Eppure le competenze relative all'attività di mediazione o di negoziazione non sono così diffuse (Arielli e Scotto, 2003), né l'esperienza acquisita nella formazione a tali competenze consente di avere già un quadro di riferimento preciso e definito. In

---

<sup>2</sup> Il partenariato comprende centri di ricerca – Istituto di Scienze e Tecnologie Cognitive del Cnr (Italia), coordinatore del progetto, e Intelligent Artificial Systems research group dell'Università di PARIS XII (Francia) - aziende di produzione di sistemi di edutainment - Entertainment Robotics (Danimarca), Institute of Communication and Information Technologies (Polonia) e Glaux, S.r.l. (Italia) – e aziende di formazione professionale - Tils (Italia), Mediazioni S.c.a.r.l. (Italia), Partners for Democratic Change Slovakia (Slovacchia).

questo contesto così fluido, l'unica certezza è la risposta alla domanda di partenza: negoziare (o mediare) è importante perché attraverso questo processo:

- ci sono più possibilità di raggiungere un buon livello di soddisfazione rispetto ai propri obiettivi di partenza;
- il livello di benessere raggiunto, sia durante il processo negoziale (anche se visto come attività conflittuale) che dopo (sotto forma di risultati concreti), è sempre più alto di quello in cui persistono le cause del conflitto.

Unica eccezione è la cosiddetta BATNA (*best alternative to a negotiated agreement*), quando si presenta l'opportunità di risolvere il conflitto con una soluzione "altra" rispetto al processo negoziale. Ma questo, come è intuibile, si traduce di solito nel cercare il miglior risultato oggi, senza porre le basi per un beneficio duraturo e diffuso.

## 2.2. Quanto è difficile fare formazione?

In Italia, senza ombra di dubbio, la formazione in questo campo è agli inizi. La scuola di Harvard ha diffuso e approfondito il modello di "negoziato integrativo" già nei primi anni '90 (cfr. Arielli e Scotto, 2003: 164). Questo modello si oppone al cosiddetto modello "distributivo" fin dalle sue premesse filosofiche e scientifiche. La scheda riporta le principali differenze:

	Approccio Distributivo	Approccio Integrativo
<b>Teoria</b>	Modello <i>win-lose</i>	Modello <i>win-win</i>
<b>Metodo</b>	Orientato al risultato	Orientato al processo
<b>Prassi</b>	Competenze competitive	Competenze cooperative
<b>Strumenti</b>	Aspetti razionali	Aspetti emotivi

Mentre nei paesi anglo-sassoni e nord europei questa distinzione nasceva nel contesto accademico, per essere poi applicata al mondo aziendale o *profit*, l'Italia rilegge questa evoluzione attingendo alla tradizione della nonviolenza e della trasformazione costruttiva dei conflitti o vivendola direttamente all'interno del contesto sociale.

Nel primo caso, si verificano, a partire dalla fine degli anni '90, interessanti sperimentazioni di percorsi formativi nel settore *no-profit*, rivolti prevalentemente alla mediazione nei conflitti e caratterizzati dalla marcata impronta valoriale legata alla tradizione gandhiana occidentale. Nel secondo caso, si sviluppa il filone della formazione degli operatori sociali, in particolare nella mediazione, prima culturale, poi sociale (Centro Studi Difesa Civile, 2007). Oggi in questo filone si rilevano interessanti avanguardie nella formazione alla mediazione penale, come il modulo professionalizzante per "Esperti nella mediazione sociale e penale" dell'Università di Firenze.

Ma, a causa di una realtà aziendale e commerciale ancora arretrata, in Italia, il settore della negoziazione aziendale è ancora ai primi passi e quindi può costituire un mercato importante per l'immediato futuro.

## 2.3. L'approccio negoziale di SiSiNe

All'interno del progetto SiSiNe, abbiamo cercato di esplorare tutti i possibili scenari, scegliendo tre diversi settori:

- socio-culturale (il mondo della scuola italiana);
- socio-economico (organizzazioni della società civile slovacca);
- aziendale (piccola e media impresa polacca).

L'approccio è quello del negoziato integrativo, con particolare riferimento alle competenze relazionali, tra le quali abbiamo scelto quelle legate alla comunicazione e all'empatia. Sono forse le competenze più difficili da trattare con una formazione prevalentemente on-line.



Ma è evidente che, se il progetto avrà successo, si aprirà una strada molto interessante per fare formazione in tutti i settori in cui sono coinvolte le relazioni tra persone.

### 3. La metodologia

Anche se, e non potrebbe essere altrimenti, le prime sperimentazioni sono state condotte con modalità *blended* (aula più rete), il punto di forza del progetto SiSiNe è l'interazione a distanza. Le attività principali sono due:

1. Incontri di gruppo (fino a 6-7 partecipanti) in un ambiente virtuale.
2. Palestre relazionali, in cui il singolo partecipante si allena a tu per tu con un interlocutore artificiale (dal comportamento non troppo accomodante).

L'obiettivo è sfruttare le potenzialità dello strumento innovativo (ampio numero di utenti, superamento delle distanze, basso costo a regime...), superandone alcuni limiti, per stimolare l'apprendimento non solo di conoscenze, ma anche di abilità e comportamenti.

### 3.1. Incontri di gruppo

Come ogni rappresentazione, anche questa parte da un copione, che i partecipanti conoscono in anticipo, predisposto dal formatore. Comprende uno scenario, in cui ciascuno incarna un personaggio con la sua storia e i suoi obiettivi. Ma si recita a soggetto: l'interazione è assolutamente libera, mentre il tutor si limita a supervisionare e, al massimo, a inviare messaggi o attivare eventi predefiniti.

Come in ogni MMORPG che si rispetti, i partecipanti si muovono in un ambiente tridimensionale (significa che possono esplorare la stanza, girare intorno a un tavolo, avvicinarsi o allontanarsi dagli altri *avatar* e persino girarsi dall'altra parte in segno di rifiuto). La comunicazione è prevalentemente testuale, ma sono stati inseriti alcuni importanti elementi paraverbali:

- il tono e il volume della voce (rappresentati con una tecnica analoga a quella dei fumetti);
- le espressioni del viso (al momento rappresentate attraverso simboli, ma si sta lavorando per renderle più realistiche);
- alcuni gesti predefiniti.

L'obiettivo di una sessione è, naturalmente, raggiungere un non facile accordo (anche perché ciascuno ha i propri di obiettivi). Ma, naturalmente, l'aspetto più interessante sono i meccanismi relazionali che portano al successo o al fallimento del negoziato. Il sistema permette un triplice livello di riflessione:

- gli interventi del tutor nel corso dell'azione;
- una sessione successiva di *debriefing*, sempre all'interno dell'ambiente virtuale, che può essere usato come una qualunque stanza di *chat*;
- le registrazioni delle sessioni.

Quest'ultimo aspetto è un elemento davvero originale, perché non si tratta di rivedere la scena come se fosse un film. La registrazione è essa stessa tridimensionale: significa che è possibile modificare il punto di osservazione, spostandolo a piacere come se fosse una telecamera per scoprire particolari (movimenti, facce, gesti) che in diretta erano sfuggiti. Quante volte vorremmo fare lo stesso nella vita "reale"? Inoltre è possibile corredare di commenti ogni passo della registrazione, scambiarsi le registrazioni commentate, commentare i commenti... Tutte possibilità che stiamo ancora esplorando.

### 3.2. Palestre relazionali

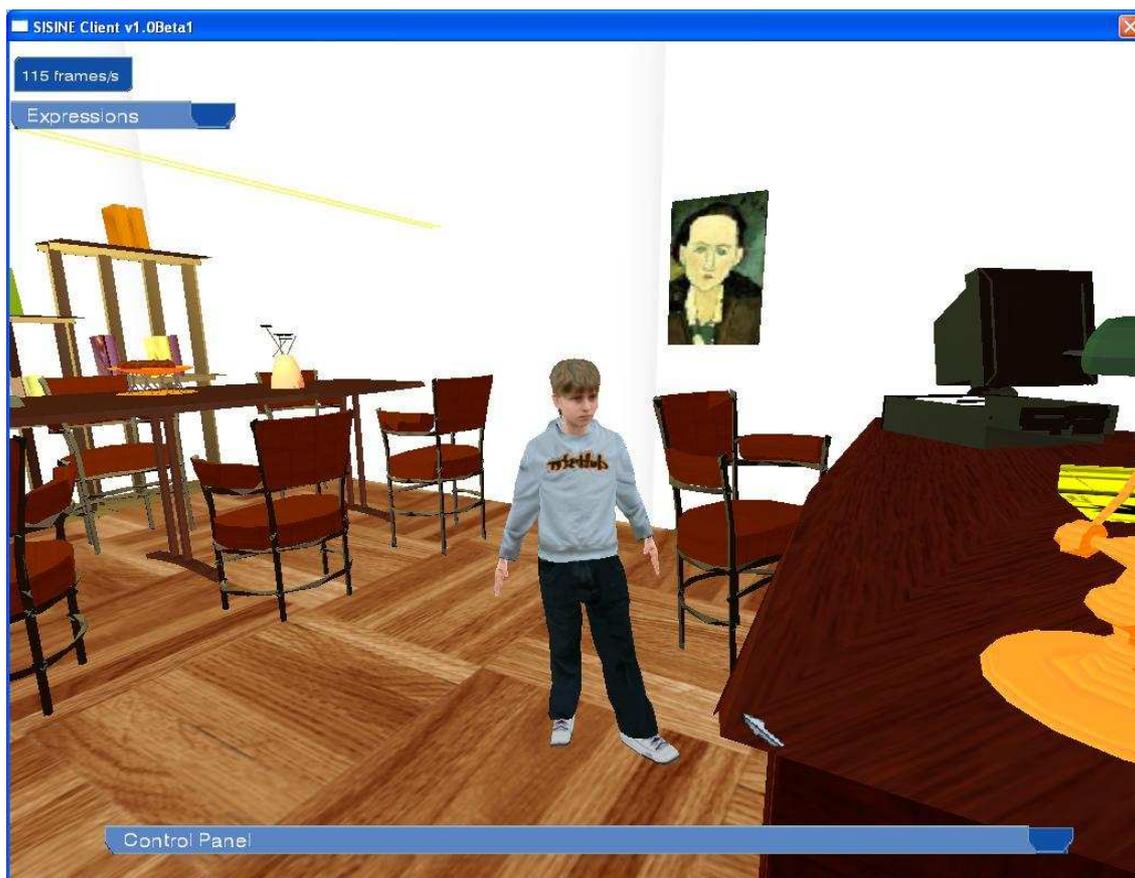
Anche le palestre relazionali partono da un copione. Il primo è, in apparenza, semplice fino a rasentare la banalità: una coppia deve negoziare sul luogo in cui trascorrere le vacanze, impiegando più di mille frasi predefinite (bastano per esprimere la maggior parte dei contenuti).

Solo che uno degli interlocutori è un "agente intelligente" (chiamato di solito *bot*, abbreviazione di robot) che reagisce in base a tre fattori:

1. Le **informazioni nuove** che cambiano la situazione (per esempio, la disponibilità o meno di una casa al mare).
2. L'**escalation** della relazione, lungo una dimensione, i cui estremi vanno dall'accordo alla rottura, che tocca tre livelli intermedi:

- *Difesa delle posizioni*, in cui si discute sul merito del problema, difendendo le proprie posizioni e tentando di convincere l'altro ("Penso che sarebbe meglio andare al mare, perché...").
- *Attacco alla posizione dell'altro*, dove l'obiettivo non è rafforzare le proprie idee, ma screditare quelle altrui ("Tu vuoi andare in montagna solo per risparmiare!")
- *Attacco all'altro*, quando il problema concreto passa in secondo piano ("Vedo che ti stai innervosendo"...).

3. Il **carattere** del *bot*, che può tendere a essere conciliante o aggressivo.



Dal momento che questi tre fattori cambiano in continuazione per effetto della comunicazione, il risultato è un'interazione difficilmente controllabile, in cui ben presto le persone dimenticano di avere a che fare con un *bot*.

#### 4. Gli strumenti

SiSiNe ha reso necessaria la realizzazione ex-novo di alcuni strumenti software, una vera piattaforma tecnologica per giochi di ruolo on-line. La piattaforma, unica nel suo genere, integra alcune tecnologie sviluppate in anni recenti, come i MMORPG, le *chat* tridimensionali e le tecniche di "vita artificiale".

Per il partecipante è una vera e propria palestra di formazione alla negoziazione (e alla comunicazione), per il formatore è un insieme di strumenti per portare avanti il percorso formativo assumendo ruoli diversi: *sceneggiatore* quando scrive il copione del gioco di ruolo, *regista* quando assegna corpo, ruolo e obiettivo a ogni allievo, "*deus ex-machina*" nel progressivo svolgimento del gioco.

#### 4.1. L'editor

Il modulo *editor* permette di organizzare sessioni di formazione a distanza e di creare i copioni che saranno alla base dell'interazione fra i partecipanti-*avatar*. Ciascuno di essi, infatti, dovrà assumere un certo ruolo, perseguire determinati obiettivi, informarsi circa gli altri personaggi della storia, e così via.

In qualche misura, il formatore predispone anche il carattere dei personaggi, inibendo alcune possibilità comunicative: se il personaggio è autoritario e arrogante, il volume della voce sarà sempre medio-alto, il tono non potrà essere conciliante, l'espressione facciale non potrà essere sorridente e così via.

E' la presenza di un copione e di personaggi ben definiti che fa di una sessione un gioco di ruolo, piuttosto che una semplice chiacchierata tra amici.

#### 4.2. Client e Tutor

L'interazione richiede non un semplice *browser* (come quelli già presenti nei nostri computer), ma un *client* dedicato, con un ambiente virtuale tridimensionale nel quale ogni utente governa il comportamento di un *avatar*. Gli *avatar*, come abbiamo già accennato, possono muoversi liberamente e interagire con lo scenario in cui sono calati. Gli utenti hanno pieno controllo sulle modalità di visualizzazione della scena, con inquadrature in prima e in terza persona (in questo caso c'è la possibilità di muovere a piacimento il punto di osservazione), e possono comunicare tra loro mediante brevi testi che appaiono in forma di fumetto sul capo del proprio *avatar*. Ogni messaggio è caratterizzato da volume e tono: il primo parametro controlla la grandezza del fumetto (e dei caratteri), mentre il secondo ne regola la forma. Gli utenti possono modificare le espressioni facciali dei loro *avatar* (che possono apparire sorridenti, irrosi, stupiti e così via) e far compiere loro alcune azioni (salutare, abbracciare qualcuno, puntare il dito con fare minaccioso, ecc.).

Il *client* contiene tutte le funzioni necessarie per partecipare alle attività previste dal progetto (sessioni di negoziazione e palestre relazionali), ma anche incontri di *chat* senza copione. Inoltre, è possibile registrare la sessione.

Per i tutor è previsto un *client* specializzato (*Tutor*, appunto), che consente di:

- Preparare la sessione di simulazione (scelta del copione e dei partecipanti, assegnazione dei ruoli).
- Intervenire attivamente nella simulazione interpretando uno dei personaggi, scrivendo in diretta messaggi di commento per gli altri utenti o attivando alcuni "eventi" predefiniti dal copione (per esempio far entrare un *avatar* che annuncia la necessità di sgombrare la stanza entro pochi minuti).

#### 4.3. Il player

Il *player* è il programma per rivedere le registrazioni, muovendosi a piacimento attraverso una telecamera virtuale. Ma non è solo un evoluto videoregistratore in 3D, perché permette anche di:

- visualizzare il copione associato alla sessione;
- inserire commenti;
- variare la velocità di riproduzione;
- inserire capitoli, come in un DVD;

- effettuare tagli.

Grazie al *player*, i formatori hanno a disposizione uno strumento per registrare e monitorare le varie fasi di gioco e distribuire agli allievi una versione commentata del filmato per il *debriefing*.

## 5. La sperimentazione

Il progetto SiSiNe prevede due sperimentazioni, ciascuna su tre *target*, diversi per dislocazione geografica e settore di appartenenza:

- negoziazione in ambito commerciale (affidato a Itti, Polonia);
- negoziazione negli organismi non governativi (Pdcs, Slovacchia);
- negoziazione in ambito scolastico (Tils, Italia).

La doppia sperimentazione permette di testare in momenti diversi l'ambiente, i ruoli degli attori coinvolti e l'efficacia delle attività formative, così da raccogliere i feedback per un miglioramento costante del modello.

La presenza di *target* diversificati fornisce un ampio spettro di dati, che consente di realizzare un'analisi più ampia dei punti di forza e di debolezza dell'ambiente, della sua efficacia formativa e dell'usabilità della piattaforma.

### 5.1. La prima sperimentazione

Ciascun gruppo comprende venti partecipanti, che operano professionalmente (anche non come attività principale) nel campo della negoziazione e/o della mediazione e che hanno conoscenze almeno basilari del mezzo informatico.

La prima sperimentazione, conclusa nel giugno 2007 aveva obiettivi molto precisi:

1. individuare (e correggere) i problemi di affidabilità e di usabilità del software;
2. verificare l'impatto di questi strumenti così inusuali per una popolazione non abituata né ai videogiochi, né tanto meno ai MMORPG;
3. verificare l'efficacia formativa;
4. sviluppare la base di conoscenza per la seconda sperimentazione e per i futuri sviluppi.

L'articolazione dalla sperimentazione segue un modello *blended*:

- Primo incontro in presenza, finalizzato a stipulare il patto formativo, presentando le finalità, i contenuti, le metodologie e gli strumenti del progetto SiSiNe in generale e della sperimentazione in particolare.
- Quattro sessioni di negoziazione on-line in piccoli gruppi sotto la supervisione del tutor. Ciascuna sessione comprende l'incontro di simulazione vero e proprio e una restituzione da parte del tutor ai partecipanti.
- Quattro sessioni di simulazione individuale contro un *bot* (palestre relazionali).
- Secondo incontro di *follow-up* in presenza, finalizzato a una valutazione finale dell'apprendimento e alla raccolta dei feedback.

La coerenza della sperimentazione è garantita dall'uso di strumenti di rilevamento trasversali ai *target* e alle localizzazioni geografiche:

1. Questionari anonimi di inizio e fine corso.
2. Intervista nominativa strutturata per i tutor
3. Griglia di osservazione dell'interazione in presenza per le sessioni d'aula.
4. Griglia di osservazione delle registrazioni per le sessioni a distanza.
5. Rilevazione delle segnalazioni spontanee per tutta la durata del corso.

La sperimentazione italiana ha coinvolto diciotto docenti provenienti da classi e scuole diverse e due dirigenti scolastici. E' stata pensata come un'opportunità di formazione e apprendimento sui temi della negoziazione interculturale nella scuola, dove iniziano a manifestarsi con forza i problemi (e le opportunità) legati alla presenza di allievi provenienti da culture molto diverse.

### 5.2. Primi risultati

I primi risultati della sperimentazione sono decisamente incoraggianti:

- Molti partecipanti (soprattutto quelli meno abituati agli ambienti virtuali) lamentano qualche problema, soprattutto iniziale, nell'uso del software.
- Nonostante queste difficoltà, circa il 40% racconta di aver provato emozioni forti: rabbia, frustrazione, affatto.
- L'80 % dei partecipanti dichiara di avere appreso nuove strategie di comunicazione. Un dato notevole per una formazione basata quasi esclusivamente su esperienze on-line.
- Quasi tutti (il 90%) ritengono che lo strumento sia valido anche contesti diversi dalla negoziazione.

Infine un coro di lamentele sulle palestre relazionali. Più che "poco conciliante", il *bot* era insopportabilmente antipatico, al limite della prepotenza. Proprio come le persone *vere* che vogliono avere sempre l'ultima parola.

### 5.3. Una sperimentazione allargata

La sperimentazione on-line non è tutto. Dal momento che ha l'obiettivo di diffondere una nuova modalità di formazione, il progetto prevede una sperimentazione allargata, con coinvolgimento di aziende, enti di ricerca e di formazione, che possono richiedere (senza alcun onere) i prototipi della piattaforma SiSiNe e degli ambienti per inserirli all'interno della propria organizzazione e/o di eventuali progetti formativi<sup>3</sup>.

In cambio sarà richiesto un feedback sui risultati ottenuti, le difficoltà incontrate, la praticità d'uso, le possibilità di miglioramento.

---

<sup>3</sup> Chi desidera partecipare alla sperimentazione allargata può rivolgersi agli autori e/o accedere al sito [www.sisine.net](http://www.sisine.net).

## Infografia

- Active Worlds*, <<http://www.activeworlds.com/edu/>>.
- Arielli E., Scotto, G., 2003, *Conflitti e mediazione*, Bruno Mondatori, Milano.
- Asherman I. G., Asherman S., 2003, *25 Role Plays to Teach Negotiations. Vol. 2*, HRD Press.
- Centro Studi Difesa Civile, 2007 (in corso di stampa), *Operatori/operatrici di pace e Mediatori/mediatrici interculturali*, Provincia Autonoma di Bolzano.
- De Freits S., Griffiths M., 2007, "On-line gaming as an educational tool in learning and training", *British Journal of Educational Technology*, 38.
- Dell'Aquila E., 2005, Oltre il gioco, la formazione, *For*, 62.
- Fleming Seay, A., Kraut R. E., 2007, "Project massive: self-regulation and problematic use of on-line gaming", in *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, ACM Press, New York.
- Fox W. M., 1987, *Effective Group Problem Solving: How to Broaden Participation, Improve Decision Making, and Increase Commitment to Action*, Jossey-Bass.
- Glasl, F., 1982, "The process of conflict escalation and the role of third parties", in Bomers, G. B., Peterson, R. B., *Conflict management and industrial relations*", Kluwer-Nijhof, Boston.
- Lewicki, R. J., 1997, "Teaching Negotiation and Dispute Resolution in Colleges of Business: The State of the Practice", *Negotiation Journal*, 13.
- Migliano 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.
- Moreno J. L., Zelany L. D., 1958, "Role theory and sociodrama". in J. S. Roucek, (a cura di), *Contemporary Sociology*. Philosophical Library, New York .
- Progetto SiSiNe*, <[www.sisine.net](http://www.sisine.net)>.
- Qin Z., Johnson D. W., Johnson R. T., 1995, "Cooperative versus Competitive Efforts and Problem Solving", *Review of Educational Research*, Vol. 65.
- Second life*, <[www.secondlife.com/education/](http://www.secondlife.com/education/)>.