


# MEDIACIÓN DE LA DIPLOMACIA PÚBLICA: LOS VIDEOJUEGOS COMO ESPACIO VIRTUAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## MEDIATION OF PUBLIC DIPLOMACY: VIDEO GAMES AS VIRTUAL SPACES FOR CONFLICT RESOLUTION

**Amanda Rodríguez Espinola**

North American Cultural Diplomacy Initiative, México

 <https://orcid.org/0000-0002-5676-9770>

Autor para correspondencia: Amanda Rodríguez Espinola, email: [amanda.rodriguezespino@gmail.com](mailto:amanda.rodriguezespino@gmail.com)

### Resumen

*En la última década, los videojuegos como campo de estudio han ganado mayor relevancia, resultando en el reconocimiento de otros campos de estudio que los incluyen como extensión de su propia investigación, sumando nuevos retos y oportunidades a la forma en que se entienden esos campos. Si bien ha habido un aumento en la producción y estudio de videojuegos en disciplinas de estudios internacionales, como el desarrollo internacional y la salud global, se han realizado pocas investigaciones sobre sus posibilidades como herramientas de diplomacia pública. Empleando métodos cualitativos, este análisis teórico explora el uso de los videojuegos para la resolución de conflictos como parte de una estrategia de diplomacia pública. A partir de la teoría de contacto intergrupala imaginado se argumenta que los videojuegos funcionan como catalizadores para la creación de un tercer espacio virtual en el que relaciones intergrupales pueden fomentar la disminución de prejuicios negativos y el incremento de empatía, elementos necesarios para programas de diplomacia pública.*

**Palabras clave:** videojuegos, juegos serios, diplomacia pública, poder suave, contacto imaginado.

### Abstract

*In the last decade, video games as a field of study have gained more relevance, resulting in the recognition by other fields of study that now include them as an extension of their own research, adding new challenges and opportunities to the way these fields are understood. While there has been an increase in the production and study of video games in international studies disciplines, such as international development and global health, little research has been done on their potential as tools for public diplomacy. Through qualitative methods, this theoretical analysis explores the use of video games for conflict resolution as part of a public diplomacy strategy. Based on the imagined intergroup contact theory, it is argued that video games act as catalysts for the creation of*

*a virtual third space where intergroup relation can promote the reduction of negative prejudices and the increase of empathy, necessary elements for public diplomacy programs.*

**Keywords:** video games, serious games, public diplomacy, soft power, imagined contact.

Recibido: 25/10/2021

Aceptado: 07/12/2021

### Introducción

La diplomacia pública (DP) ha reconocido el valor de los medios de comunicación como vehículo para intercambios culturales exitosos. Las tecnologías de la información y comunicación han servido como puente de entrada para el poder blando y la ejecución de prácticas de diplomacia pública (USC Center on Public Diplomacy, n.d.a). Si bien los recursos digitales se han convertido en una herramienta importante para esta disciplina en las últimas dos décadas dando paso a la noción de diplomacia digital, en la práctica esta se ha reducido comúnmente a las comunicaciones en redes sociales. En octubre de 2005, el Centro de Diplomacia Pública en la Universidad del Sur de California lanzó el proyecto *Diplomacia pública y mundos virtuales*, el cual exploraba el espacio digital como una localidad mediática para los esfuerzos de diplomacia pública (USC Center on Public Diplomacy, n.d.b). Como parte del proyecto, el centro celebró un concurso con el mismo nombre que buscaba reunir a académicos y profesionales en lo que era un campo de investigación nuevo en ese momento: los videojuegos para el bien social, también conocidos como videojuegos serios.

El uso de videojuegos parecía ofrecer la promesa de un nuevo y emocionante espacio para proyectos de diplomacia pública. Más de quince años han transcurrido desde aquel primer acercamiento entre la diplomacia pública y los videojuegos, pero la situación actual no ha visto mucho trabajo reciente en la cobertura de este tema; mientras que otras disciplinas relacionadas, como el desarrollo internacional y la salud pública, se han involucrado cada vez más con el uso de videojuegos serios como herramientas de transmisión de información.

El 7 de abril de 2021, el Departamento de Estado de EE. UU. lanzó un nuevo proyecto llamado Game Exchange, en asociación con Games for Change, una organización sin fines de lucro con sede en Nueva York que apoya la creación de videojuegos que generan un impacto social en el mundo real. A través de las subvenciones de la Iniciativa Stevens, una asociación público-privada administrada por el Instituto Aspen y financiada por los gobiernos de los EE. UU., Marruecos y los Emiratos Árabes Unidos y la Fundación de la Familia Bezos, el proyecto busca involucrar a “estudiantes en los EE. UU., Israel, Emiratos Árabes Unidos y Bahrein en un programa virtual de intercambio de estudiantes centrado en el desarrollo y creación de videojuegos de impacto

social” (Smith, 2021). El programa busca desarrollar el pensamiento crítico y habilidades STEM y de liderazgo. Entre 2021 y 2023, Game Exchange reunirá a casi 3.000 adolescentes de EE. UU., Bahrein, Israel y los Emiratos Árabes Unidos para participar en "diálogo y colaboración basados en videojuegos y diseño de juegos" (Games for Change, n.d.) dirigidos a uno o más Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Este proyecto refleja el creciente interés en los espacios virtuales que facilitan los videojuegos como puntos de conexión entre grupos diversos para generar empatía, desarrollar relaciones y habilidades de liderazgo, y aprender sobre otras culturas, dentro del marco de acciones propias de la DP (Gamesutra, 2021).

Este estudio nace de la necesidad de cerrar la brecha entre las disciplinas de la diplomacia pública y los estudios de juegos. El campo de la diplomacia pública carece de una comprensión de cómo los videojuegos serios, como medios digitales y productos culturales de gran relevancia, podrían usarse como una herramienta para el intercambio cultural. Las actividades de DP están estructuradas para desarrollar empatía entre un grupo y otro como mecanismo para reducir la frecuencia e intensidad de malentendidos que obstaculizan dichos intercambios (Seo & Thorson, 2016). Los videojuegos, basados en su potencial único para facilitar los procesos necesarios para generar empatía intergrupala, pueden operar como una herramienta importante en las estrategias de diplomacia pública. La importancia de este proyecto radica en reunir ambos campos de estudio con el desarrollo de empatía como eje común.

Este artículo sostiene que debe haber un mayor esfuerzo para conceptualizar el rol de los videojuegos en la práctica y teoría de la diplomacia pública con el fin de actualizar el campo, reflejando los cambios tecnológicos y de mediatización que afectan a la sociedad actual. El objetivo es proporcionar un espacio donde ambas disciplinas— estudio de videojuegos (*Game Studies* en inglés) y diplomacia pública— puedan ser reconocidas por la otra, para promover acercamientos que aumenten su visibilidad y faciliten la innovación de proyectos. En particular, se muestra cómo los videojuegos serios se pueden utilizar como herramienta para facilitar proyectos de diplomacia pública para la resolución de conflictos, una temática recurrente en la disciplina. A partir de los cuerpos de literatura de la empatía, elemento clave en la resolución de conflictos, observamos que los videojuegos serios pueden facilitar el desarrollo de empatía entre grupos externos, logrando los objetivos de DP (Darnton, 2020; Fatić et al., 2011; Leonard, 2002; McClory, 2021; Nye, 2019).

El desarrollo continuo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha dado como resultado un

*clima favorable para el uso de juegos digitales para la enseñanza, el aprendizaje y la formación, [y su aplicación] puede resultar una herramienta de aprendizaje activo crucial y relevante para involucrar a una generación de los estudiantes criados en medios interactivos y participativos (Darvasi, 2016, p. 3).*

Los campos relacionados con la DP, como el desarrollo internacional, han tenido un interés creciente en el uso de juegos digitales para lograr sus objetivos. Por ejemplo, en 2012 la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID por sus siglas en inglés) y la organización sin fines de lucro Games for Change, a través de la iniciativa Half the Sky Movement, desarrollaron el juego *9 Minutes*, cuyo objetivo es brindar educación sobre salud durante el embarazo a mujeres en Kenia e India con el objetivo de reducir la tasa de mortandad por complicaciones durante la gestación (Owles, 2012).

Por otro lado, diversos estudios apuntan a los videojuegos como mecanismo para desarrollar empatía en los jugadores, un componente clave para la resolución de conflictos, (McDowell, 2019; Belman & Flanagan, 2010; Darvasi, 2016; Saleme et al., 2021; Shakeri, 2021). Sin embargo, existe un vacío literario en el estudio de los videojuegos como herramientas para la resolución de conflictos y su integración en el campo de la diplomacia pública. La DP ofrece un mecanismo para alcanzar objetivos positivos en la resolución de conflictos al promover la interacción con públicos internacionales, reducir prejuicios negativos y posibilitar la cooperación intergrupala.

### **Empatía y diplomacia pública**

En noviembre de 2016, la UNESCO y el Instituto Mahatma Gandhi de Educación para la Paz y el

Desarrollo Sostenible publicaron un documento de trabajo titulado *Empatía, perspectiva y complicidad: cómo los juegos digitales pueden apoyar la educación para la paz y la resolución de conflictos* (Darvasi, 2016). Este documento de trabajo sirve como fuente inicial para comprender cuáles son las cualidades únicas de los videojuegos para el desarrollo de la empatía entre grupos externos en entornos de resolución de conflictos. Profesionales y académicos en el campo de la resolución de conflictos y la reconciliación señalan a la empatía como un elemento clave para reducir los prejuicios entre miembros de diferentes grupos. En general para los profesionales de los derechos humanos y estudios de la paz, la empatía se entiende como la capacidad de ver los problemas y eventos desde la perspectiva de las personas al otro lado de una disputa (Bajaj & Hantzopoulos, 2016; Belman & Flanagan, 2010; Bermeo, 2016). En consecuencia, la falta de empatía es “una de las barreras para la resolución de conflictos y la reconciliación” (Malhotra & Liyanage, 2005, p. 908).

La empatía puede fomentar la comprensión y la cooperación entre grupos, lo que les permite alcanzar un objetivo común. Es probable que la empatía aumente la voluntad de hacer concesiones en las negociaciones, aceptar acuerdos que involucren a ambos grupos, mejorar la cooperación y la convivencia, así como desarrollar un cierto nivel de confianza (Ferreira et al., 2021). Según Belman y Flanagan (2010), la empatía se puede clasificar en dos grupos principales: 1) empatía cognitiva, que requiere que uno ocupe voluntariamente el lugar o el punto de vista del otro; y 2) empatía emocional, que

puede referirse a la experiencia indirecta del estado emocional de otra persona (empatía paralela) o una respuesta emocional diferente a la que la otra persona está experimentando (empatía reactiva).

Lo más relevante para este estudio son los procesos a través de los cuales se obtiene la empatía, que se conocen como empatía disposicional y empatía inducida. La empatía disposicional se refiere a los niveles existentes de voluntad y capacidad de un individuo para sentir empatía y cómo la voluntad y la capacidad afectan las actitudes y el comportamiento de un individuo hacia los demás. La empatía inducida se obtiene mediante manipulación experimental o un programa de intervención guiado por una fuente externa. Generalmente, es a través del proceso de empatía inducida que los juegos digitales pueden fomentar la empatía en el marco de la DP. Dependiendo del diseño particular del videojuego, se puede obtener empatía cognitiva o emocional.

Hay dos niveles de participación en la empatía inducida. La primera es la participación baja, que requiere bajos niveles de participación cognitiva o emocional (Belman & Flanagan, 2010). Los videojuegos que se diseñan en esta categoría suelen tener una participación a corto plazo y son individuales, en lugar de estar orientados al juego comunitario. El segundo nivel es de participación alta, que anima a los individuos a participar cognitiva o emocionalmente de forma más profunda y a largo plazo. Los juegos que tienen como objetivo este nivel, generalmente requieren que los jugadores se sumerjan en experiencias extensas, que les permitan establecer relaciones con otros jugadores, por ejemplo, a través de juegos multijugador en línea. Es

importante mencionar que tanto los niveles de inducción de baja participación como los de alta participación ofrecen oportunidades para crear efectos conductuales y de actitud positivos y significativos en las personas (Burak & Parker, 2017), y se pueden diseñar juegos serios para lograr diversos grados de participación. En particular los videojuegos serios (juegos diseñados para fines distintos a solamente entretenimiento) se consideran una herramienta viable para generar empatía con ambos niveles de participación, ya que “permiten a los jugadores ocupar los roles de otras personas de una manera inmersiva única” (Belman & Flanagan, 2010, p. 5). Un aspecto clave por la que los juegos son importantes para fomentar la empatía a través de experiencias de inmersión únicas es que crean un tercer espacio virtual en el que se puede producir un primer contacto entre diferentes grupos. El contacto intergrupales como teoría de las relaciones intergrupales es uno de los modelos más influyentes de la psicología social y se relaciona con el desarrollo de empatía y disminución de prejuicios y conflicto exogrupal (Allport, 1954; Amichai-Hamburger et al., 2015). El papel del contacto intergrupales en la generación de empatía se explora a continuación.

### **Contacto intergrupales**

Fomentar la empatía entre diferentes grupos es un proceso que requiere que estos estén en contacto entre sí para crear un cierto nivel de confianza. Varios académicos han utilizado la teoría del contacto intergrupales para explicar el proceso y el entorno en el que pueden tener lugar estas

interacciones (Adachi, Hodson & Hoffarth, 2015; Bagci et al., 2018; Crisp & Turner, 2009; Hasler et al., 2014; Vezzali et al., 2021). La teoría del contacto intergrupal o hipótesis del contacto fue establecida por primera vez por Gordon Allport (1954). Su argumento principal es que el contacto intergrupal puede "reducir eficazmente los prejuicios hacia los grupos externos, en gran parte mediante la reducción de la ansiedad y el aumento de la empatía y el conocimiento del grupo externo" (Adachi, Hodson & Hoffarth, 2015, p. 229).

Allport (1954) identifica cuatro condiciones para que el contacto sea efectivo: igualdad de estatus durante la fase de contacto, un objetivo común, la necesidad de cooperación intergrupal para lograr dicho objetivo y la sanción o apoyo de figuras de autoridad. Algunos estudios han demostrado que "el simple contacto no es suficiente para reducir el sesgo. En cambio, solo cuando los grupos cooperaron entre sí en tareas importantes se redujo el sesgo" (Adachi, Hodson & Hoffarth, 2015, p. 229), apoyando el argumento de Allport (1954) sobre la necesidad de trabajar en conjunto hacia un objetivo común y mutuamente benéfico. Estos elementos respaldan el potencial de los juegos como herramientas para facilitar el contacto entre grupos, ya que estos pueden requerir que los jugadores colaboren para alcanzar los objetivos establecidos por las reglas o el marco del juego. Los videojuegos brindan la posibilidad de conectar en un espacio virtual para el contacto entre exogrupos. El acceso a dicho espacio es útil, ya que el contacto directo no siempre es viable debido a una variedad de razones que incluyen la ubicación geográfica, el estigma social, las diferencias

ideológicas, preocupaciones por la seguridad, o como hemos experimentado durante la pandemia de COVID-19, por emergencias sanitarias.

Crisp & Turner (2009) entendieron las posibilidades de crear un espacio donde las interacciones no tenían que ser en persona pero aún podían tener resultados positivos en el refuerzo de la empatía entre los grupos. Desarrollaron la noción de Imagined Intergroup Contact, o Contacto Intergrupal Imaginado en español, como un espacio de diálogo y cooperación en el mundo virtual. Según los autores

*El contacto intergrupal imaginado es la estimulación mental de una interacción social con un miembro o miembros de un grupo de categoría externa. Al estimular mentalmente una experiencia de contacto positivo, se activan conceptos normalmente asociados con interacciones exitosas con miembros de otros grupos. [...] Cuando las personas imaginan el contacto intergrupal, deben involucrarse en procesos conscientes que asemejen los procesos involucrados en el contacto intergrupal tradicional (p. 234).*

El contacto imaginado efectivo ha demostrado conducir a una mayor proyección positiva de los exogrupos. Una proyección "es un proceso mediante el cual se atribuyen rasgos y actitudes a los demás que pueden constituir una base cognitiva fundamental para el favoritismo intergrupal" (Crisp & Turner, 2009, p. 235). Es decir, las proyecciones de rasgos positivos propios a través del contacto imaginado pueden conducir a la

activación de procesos cognitivos y conductuales similares al contacto en persona. Los resultados se pueden medir mediante la reducción de ansiedad y de la amenaza de estereotipos negativos. Existe un nivel de ansiedad que surge de la expectativa de interactuar con un miembro de un grupo diferente, pero estos niveles se reducen cuando la interacción con “el otro” resulta exitosa. La disminución de la ansiedad se refleja entonces en la reducción de prejuicios.

Por otro lado, el contacto imaginado puede “también reducir los auto estereotipos y, en consecuencia, el impacto de los auto estereotipos negativos en el desempeño cuantitativo” (Crisp & Turner, 2009, p. 235). Los videojuegos son una herramienta única para crear un espacio para el contacto intergrupar imaginado debido a la oportunidad de aprendizaje y enseñanza activos cuando de otra manera no puede ser posible. Además, los videojuegos pueden "usarse para crear artificialmente escenarios de simulación más complejos y estructurados [...] que pueden ayudar a superar la artificialidad, la aleatoriedad y las características fuera de contexto de los juegos de roles y la simulación tradicionales" (Cuhadar & Kampf, 2014, p. 513). La tecnología de los juegos digitales brinda ventajas únicas que otros medios no pueden soportar, entre ellas, la capacidad de construir un contexto para los procesos de toma de decisiones en un ambiente controlado. La complejidad de la vida real se puede capturar a través de juegos digitales que brindan una experiencia de aprendizaje más profunda a través del contacto intergrupar imaginado y construyen nociones de empatía más sólidas. Además, esta tecnología puede reducir costos y unir

a las personas cuando de otra manera no sería posible (West, Hotchin & Wood, 2017). A continuación, se examina la importancia de la teoría del contacto imaginado para la diplomacia pública y el rol que pueden desempeñar los videojuegos en estos esfuerzos.

### **Teoría del contacto imaginado y diplomacia pública**

La diplomacia pública aborda la resolución de conflictos como un espacio para cambiar las actitudes y comportamientos de las masas (Zaharna, 2019), a diferencia de los recursos necesarios para negociar la resolución de conflictos a través de canales de diplomacia tradicionales, como negociaciones a puerta cerrada entre representantes estatales y / u organizaciones internacionales. Entman (2008), quien ha estudiado la mediación de la diplomacia pública, afirma que los objetivos de reconciliación pueden alcanzarse de manera más eficaz mediante la promoción del entendimiento mutuo entre grupos externos. El entendimiento mutuo proviene del compromiso activo y la empatía con la opinión pública. En este sentido, el contacto intergrupar representa un marco teórico para comprender la importancia de la interacción y el diálogo entre comunidades para crear mayor empatía en ambos lados del conflicto para estrategias exitosas de diplomacia pública (Bagci et al., 2018).

Las habilidades de diálogo y escucha de ambas partes deben estar plenamente comprometidas para aumentar el entendimiento mutuo, facilitar las posibilidades de participar en futuras interacciones

exitosas y formar relaciones a largo plazo. En las circunstancias adecuadas, el diálogo “puede ser integral para superar las barreras sociales y fomentar o mejorar la buena voluntad entre los grupos” (Cowan & Arsenault, 2008, p. 20). Las campañas de diplomacia pública que abordan temas de resolución de conflictos deben incluir proyectos cooperativos, los cuales son fundamentales para facilitar el diálogo y la reconciliación. Como se mencionó anteriormente, una de las condiciones para un contacto exitoso es la cooperación intergrupala para lograr un objetivo común. Como resultado de trabajar hacia un objetivo común, las personas permanecen unidas por su experiencia y/o logro en común (García Martínez, 2019).

A pesar del reconocimiento constante de la cooperación como una fuente para establecer relaciones, parece haber una brecha en la literatura sobre los beneficios de proyectos colaborativos que involucran a actores no-estatales en la diplomacia pública y surge un llamado a una mayor colaboración entre los gobiernos y el sector privado. Los videojuegos pueden proporcionar este tipo de colaboraciones para los esfuerzos de diplomacia pública, como lo muestra el proyecto Game Exchange mencionado al inicio de este artículo.

Como parte del proceso de cooperación, los miembros de la sociedad se convierten en agentes diplomáticos cuyas interacciones con grupos externos tienen implicaciones para la adquisición de poder suave que refuerza su imagen o proyecciones positivas. Esto se conoce como diplomacia ciudadana, una forma de DP que se basa en la interacción entre individuos para promover el

diálogo y los intercambios (The Center for Citizen Diplomacy, n.d.). La interconectividad que ofrecen las TIC permiten nuevas formas en las que los ciudadanos pueden interactuar con personas de otras regiones geográficas y entornos sociales, creando un espacio para que se produzca el intercambio de ideas y valores. El contacto intergrupala “reduce mejor los prejuicios cuando [...] los miembros del grupo reconocen que están actuando como representantes de sus respectivos grupos” (Adachi, Hodson & Hoffarth, 2015, p. 229). Dado esto, la diplomacia ciudadana es una herramienta de diplomacia pública eficaz para aumentar el entendimiento mutuo entre los grupos externos. Es en esta circunstancia que la teoría del contacto imaginado se aplica a la diplomacia pública. La teoría del contacto imaginado es un marco dentro del cual es posible entender las actividades de la diplomacia ciudadana cuando el contacto directo no es una posibilidad. Además, la teoría del contacto imaginado puede ayudar a analizar el uso de las TIC, los mundos virtuales y, más específicamente, los videojuegos en el contexto de la diplomacia pública. Cowan & Arsenault (2008) sugieren que los videojuegos han “hecho posible que los interesados en la diplomacia pública vayan más allá de los portales de información en línea y las campañas de divulgación para incluir formas de colaboración más amplias” (p. 26).

Una ventaja distintiva de utilizar programas basados en contacto imaginado en la diplomacia pública es que no requiere experiencia previa de contacto externo entre los grupos (Vezzali et al., 2021). Esto permite a los jugadores, por ejemplo, acceder a nuevas formas de contacto cuando el



contacto en persona no es posible. El contacto intergrupar imaginado también facilita el trabajo de los profesionales de la diplomacia pública, al proporcionar entornos seguros para promover las interacciones. Debido a que los videojuegos permiten el contacto en un entorno de entretenimiento y bajo riesgo, no se requiere experiencia previa con el grupo externo y es más probable que los participantes potenciales se involucren de manera positiva.

En general, el contacto imaginado puede ser efectivo como un primer encuentro dentro de una estrategia de diplomacia pública más amplia y los videojuegos presentan una herramienta atractiva para facilitarlos. La empatía y la confianza generadas en esta etapa serán útiles para futuras acciones ejecutadas por funcionarios o educadores que requieran interacción en persona. Como se mencionó anteriormente, la ansiedad que puede causar el contacto directo con miembros de diferentes grupos, puede resultar en experiencias negativas que afecten el desarrollo proyecciones positivas y de empatía entre ellos. El contacto imaginado reduce esa ansiedad y mejora las actitudes dentro de un grupo y hacia los grupos externos, promoviendo la tolerancia y la empatía. En entornos donde el contacto directo positivo no es posible debido a la segregación u otros impedimentos sociopolíticos, “el conocimiento de que imaginar el contacto puede crear actitudes positivas que se aproximan a las asociadas con el contacto real es invaluable para los formuladores de políticas y los educadores” (Crisp & Turner, 2009, p. 238).

## **Videojuegos serios y diplomacia pública**

Ahora que se ha establecido la importancia de la teoría del contacto imaginado en los esfuerzos de la diplomacia pública, se dará más forma al argumento que apoye por qué los videojuegos deben considerarse herramientas clave para las prácticas de DP. Se ha mencionado que los videojuegos que están diseñados con fines educativos y de aprendizaje son categorizados como juegos serios. Si bien todos los juegos tienen el potencial de proveer oportunidades de aprendizaje de manera incidental, los videojuegos serios, o juegos serios, son un género que se enfoca intencionalmente en tener un elemento educativo. A pesar de que la idea general es que son juegos que tienen un objetivo adicional al meramente de entretenimiento, dentro de la disciplina del estudio de juegos hay varias definiciones para este concepto, que se diferencian sobretodo en los métodos y finalidades educativas (Darvasi, 2016; Marsh, 2011; Sanford et al., 2015). Para los propósitos de este artículo, se emplea la siguiente definición:

*Los videojuegos serios son cualquier forma de software de juego interactivo para uno o varios jugadores que se utilizará en cualquier plataforma computacional y que se haya desarrollado con la intención de ser más que un entretenimiento (Ritterfeld, Cody & Vorderer, 2009, p. 6).*

Adicionalmente, los juegos serios aspiran a modificar activa y cognitivamente las actitudes de los jugadores para cambiar su experiencia en el mundo

real una vez que se ha dejado de jugar. Ha habido cierto debate en espacios académicos sobre la categorización de los juegos serios. Por un lado, hay quienes argumentan que el uso de la palabra *serio* implica que estos juegos son automáticamente mejores o de mayor impacto intelectual que los juegos no serios o comerciales. Otra preocupación que se plantea es el rol del entretenimiento dentro de este tipo de juegos. Es decir, si la “seriedad” le resta al aspecto entretenido, por ende haciéndolos aburridos, o si el entretenimiento le resta virtud a los fines educativos. Marsh (2011) sugiere que “no es importante si el entretenimiento o el propósito educativo son de importancia primordial, sino que el tema crucial es que el propósito sea, hasta cierto punto, exitoso [...] en ser persuasivo, informativo, etc.” (p. 62).

Los juegos serios proporcionan un tercer espacio en el que el contacto intergrupar imaginado logra fomentar el diálogo y la cooperación entre grupos externos para desarrollar un sentido de empatía entre los participantes (Bretag, 2006; Ferreira et al., 2021). Además, ofrecen al usuario un conjunto de características que los convierten en una herramienta adecuada para establecer relaciones, ya que “permiten a los jugadores ocupar los roles de otras personas de una manera única y envolvente” (Belman & Flanagan, 2010, p. 5). Primero, brindan al jugador la capacidad de crear mundos y realidades delimitados (Causado Escobar & Pacheco Bohórquez, 2018; Cheong et al., 2011) ofreciendo al usuario un espacio de simulación en el que experimentar, aprender y explorar las posibilidades de conflicto y resolución en un entorno seguro y sin

consecuencias externas. Segundo, los videojuegos en general, y los juegos serios en particular, desarrollan un conjunto de habilidades a través de la práctica y la internalización que son relevantes para el comportamiento *offline* y pueden transferirse al conocimiento y comportamientos del mundo real (Döveling, Harju & Sommer, 2018).

Recientemente, la investigación académica sobre las relaciones intergrupales se ha centrado en los efectos del contexto en el que se juegan los videojuegos, prestando más atención a aspectos como el juego competitivo y cooperativo (Fernández-Vara, 2019; Kneer & Jacobs, 2018). Las habilidades desarrolladas en estos contextos se pueden aplicar al mundo material en contextos de cooperación de la vida real. Ha surgido “evidencia que sugiere que el contexto social en el que se juegan los videojuegos (por ejemplo, jugar de manera competitiva o cooperativa con otra persona) influye significativamente en la cognición y el comportamiento posteriores” (Adachi, Hodson & Hoffarth, 2015, p. 230). Los efectos del contexto difieren significativamente: si bien el efecto del juego competitivo entre grupos puede aumentar los prejuicios debido a la competencia por recursos limitados, el juego cooperativo puede reducirlos (Adachi et al., 2015; Fernández-Vara, 2019; Pellicone & Ahn, 2018; Schrier, 2017; Shliakhovchuk, 2018). Como se consideró anteriormente, los programas de diplomacia pública que incluyen proyectos de cooperación para reducir los prejuicios y aumentar la empatía tienden a ser exitosos para abordar la resolución de conflictos. Bajo esa lógica, el uso de juegos digitales que están

diseñados para jugarse en un contexto cooperativo puede proporcionar un entorno único para adquirir habilidades que se pueden aplicar a situaciones de cooperación de la vida real, lo que hace que estas simulaciones sean importantes para la creación de una programación de diplomacia pública exitosa en el espacio digital.

Cuando los jugadores cooperan con un miembro de un grupo social diferente para alcanzar un objetivo común, el sesgo intergrupalo puede reducirse. Adachi et al. (2015) consideran los beneficios de la cooperación intergrupalo en los videojuegos analizando el juego *Call of Duty* (COD) en el siguiente ejemplo:

*Un jugador estadounidense llamado John en COD puede optar por proteger una ubicación específica para proteger a otros miembros del equipo (por ejemplo, canadienses) que se han asegurado una posición favorable (por ejemplo, una que les permita matar a muchos oponentes). Aquí, John comparte el objetivo de sus compañeros de mantener la posición favorable y ganar la partida, aunque John personalmente no puede matar a tantos oponentes al proteger la ubicación. Es decir, su puntuación personal se ve comprometida para el beneficio general del recuento intergrupalo. Este tipo de trabajo en equipo hacia un objetivo común puede conducir a evaluaciones más favorables entre los compañeros de equipo a nivel individual ("Me gusta John") y a nivel de*

*grupo ("Me gustan los estadounidenses") (p. 231).*

A partir de este ejemplo, es posible concluir de manera general que John actúa (de manera implícita) como diplomático en representación de su grupo social, en este caso de estadounidenses, en una situación de interacción con otros grupos sociales, los canadienses. El contexto de cooperación en el que se desempeñan los jugadores activó un proceso cognitivo que redujo el prejuicio hacia John y el grupo social que representa debido a la proyección positiva que resultó de completar un objetivo común en el juego.

Es importante señalar que la cooperación puede tener lugar en contextos de juegos violentos y no violentos. Los investigadores han explorado los efectos de la cooperación intergrupalo en un videojuego violento en la reducción de prejuicios. Por ejemplo, el estudio analizaba a estudiantes canadienses quienes durante 12 minutos jugaban un videojuego violento del género *first-person shooter*, de manera cooperativa con un miembro de su universidad o con un miembro de un grupo externo localizado en la Universidad de Búfalo en Estados Unidos. Los participantes tuvieron que trabajar juntos para disparar y matar enemigos zombis en el juego. Los resultados mostraron que la cooperación intergrupalo con el estudiante estadounidense "condujo a una reducción del prejuicio hacia los estudiantes de la Universidad de Búfalo y los estadounidenses desde antes y después del juego" (Adachi, Hodson & Hoffarth, 2015, p. 232). Esto sugiere que incluso los videojuegos violentos en

un contexto cooperativo pueden proporcionar un espacio para reducir los prejuicios contra los grupos ajenos.

Sin embargo, los videojuegos violentos que se desarrollan en un contexto de cooperación pueden producir un efecto secundario de crear percepciones negativas y aumentar el prejuicio contra el grupo social al que se apunta como enemigo, especialmente cuando el enemigo representa un grupo social real (a diferencia de los enemigos no humanos como zombis en el ejemplo anterior). Los profesionales y académicos de la DP deben tener esto en cuenta al elegir el contenido del videojuego. En general, los videojuegos pueden servir como catalizadores en el cambio de percepciones y prejuicios (García Martínez, 2019) pero es necesario comprender el contexto y el contenido del videojuego para lograr el objetivo de reducirlo. Como se dijo anteriormente, reducir los prejuicios es un proceso que implica aumentar la empatía y reducir la ansiedad hacia los grupos externos.

Según Amichai-Hamburger & Hayat (2013), hay siete características que, combinadas en el espacio virtual, crean un entorno psicológico único, protector y propicio para el contacto intergrupar imaginado en línea. Estas son: 1) anonimato, 2) control sobre la exposición física, 3) control sobre la interacción, 4) facilidad para encontrar terceros similares, 5) disponibilidad y accesibilidad universal y constante de Internet, 6) igualdad y 7) diversión. Estos componentes permiten que el contacto intergrupar en línea sea eficiente, especialmente cuando se trata de lograr un objetivo común entre los grupos externos. Tanto el contacto intergrupar

estructurado como no estructurado se benefician de estos factores únicos que proporciona Internet para reducir la ansiedad y los prejuicios hacia el otro, así como para aumentar los niveles de empatía. Los entornos de contacto intergrupar estructurados y no estructurados se refieren a la forma en que se produce el contacto. El contacto estructurado tiene lugar cuando un proyecto de contacto es regulado por una organización, los participantes son previamente seleccionados y las interacciones son monitoreadas y supervisadas. Hay pautas claramente establecidas que sigue el supervisor y se informa a los participantes de las reglas de comportamiento que se espera que sigan. Por el contrario, el contacto no estructurado tiene lugar en sitios web de acceso abierto en los que los participantes se involucran a voluntad. No hay reglas de comportamiento que estén conectadas a un proyecto de contacto intergrupar específico. Más bien, las reglas que se aplican en ese contexto son las establecidas por el sitio web de interés.

En un entorno de juegos digitales, el contacto intergrupar estructurado puede entenderse como un esfuerzo claro de una organización—gubernamental, internacional, no gubernamental, etc.— para reunir a diferentes grupos sociales en un entorno controlado. Este fue el caso del juego *9 Minutes* y será el caso del programa *Game Exchange*. En un entorno de contacto intergrupar no estructurado, los juegos digitales son accesibles para todo aquel que disponga del equipamiento tecnológico necesario. Los jugadores se involucran con el juego a su propio ritmo y pueden interactuar con una gama más amplia de usuarios. Un ejemplo de esto son los jugadores de

*Never Alone*, un juego desarrollado y publicado por Upper One Games y E-Line Media que cuenta la historia *Kunuksayuuka*, de la comunidad indígena Iñupiaq, en la que un niño de una sociedad nómada de Alaska "emprende una búsqueda para salvar a su comunidad de una tormenta de nieve apocalíptica" (Byrd, 2014). El objetivo de este proyecto es contar la historia oral de los nativos de Alaska en un esfuerzo por preservar sus historias tradicionales compartiéndolas dentro de su propia comunidad, especialmente las generaciones más jóvenes y personas de todo el mundo. En este esfuerzo por enseñar sobre su cultura, esperan crear conciencia sobre la importancia de preservar las tradiciones y cosmovisiones indígenas y el respeto al medio ambiente. El juego se puede jugar con una o dos personas. El juego se desarrolló con miembros de la comunidad indígena para darles agencia sobre su historia en lugar de que otros la contaran por ellos. Este juego proporciona una experiencia para los jugadores en la que "pueden servir como embajadores culturales e invitarlos a contemplar visiones del mundo distintas a las propias" (Peckham, 2014).

Siguiendo con los siete factores que juntos ayudan a construir un entorno de colaboración eficaz hacia un objetivo beneficioso común y ayudan a los grupos externos a descubrir similitudes entre ellos, estos son elementos clave para involucrar a los miembros del grupo externo de una manera positiva. Al describir sus características brevemente, se puede establecer la forma en la que se relacionan con el contacto intergrupal imaginado y la DP. Primero, el anonimato es la percepción de los usuarios de que

pueden navegar por sitios web, publicar información e interactuar con otros sin revelar información que pueda identificarlos. Esto podría reducir los niveles de ansiedad, especialmente en contextos de violencia y escrutinio social. En entornos estructurados, asegurar el anonimato durante las interacciones es responsabilidad de la organización a cargo. Sin embargo, dado que los participantes se seleccionan siguiendo un determinado proceso, su identidad se revelará a algunos miembros. En los videojuegos, el "entorno anónimo ayuda a las personas a salir de su personalidad social y recrearse a sí mismas como deseen" (Amichai-Hamburger et al., 2015, p. 517). Esto es útil para fomentar la empatía cognitiva en la que el jugador se pone voluntariamente en la experiencia del otro.

Segundo, el control sobre la exposición física se refiere a la capacidad de interactuar en línea sin revelar características sociales o físicas. Esto libera al jugador de las etiquetas sociales y los estereotipos que las acompañan. Además, los jugadores pueden detener la interacción cuando lo deseen y desde un entorno seguro, reduciendo la ansiedad, que en parte surge de no tener control sobre una situación en persona. En un entorno de contacto intergrupal estructurado, donde se establecen reglas para los participantes y hay supervisión, el contacto puede ser guiado "desde un gusto interpersonal por otro a un nivel de participación intergrupal, que es más probable que lleve a un cambio en el estereotipo" (Amichai-Hamburger et al., 2015, p. 518). Por otro lado, el contacto intergrupal no estructurado puede ser una oportunidad para que los miembros de un grupo se den cuenta de que los miembros de otros

grupos sociales tienen intereses y pasatiempos similares a ellos, por ejemplo, el gusto por el mismo juego.

Encontrar otras personas similares, el tercer factor para un contacto intergrupalo imaginario en línea exitoso, se refiere a encontrar personas con las que los usuarios se identifiquen y puedan crear una comunidad en línea. Esto probablemente enriquecerá sus identidades individuales y, nuevamente, reducirá los niveles de ansiedad que surgen de las diferencias. Esta característica puede permitir el contacto directo en el futuro y fortalecer esas relaciones a largo plazo. Los usuarios están vinculados por una experiencia común que les permite identificarse como semejantes.

Cuarto, la alta accesibilidad y disponibilidad de Internet sugiere que los usuarios pueden estar en línea a través de una variedad de dispositivos, así como interactuar con personas en diferentes momentos del día y en múltiples ubicaciones geográficas en tiempo real. Sin embargo, es importante reconocer que el acceso a Internet y los dispositivos para conectarse aún no están disponibles para todas las poblaciones. El profesional de la diplomacia pública y el académico deberán tener esto en cuenta al crear proyectos basados en juegos para adaptarse a las necesidades de los grupos en cuestión.

Como se vio anteriormente, la igualdad entre los participantes es una de las condiciones para un contacto intergrupalo efectivo y también se reconoce como un elemento importante para el éxito del contacto intergrupalo en línea. Internet, debido al anonimato y al control de los factores de exposición física, permite la igualdad entre los participantes. Sin

embargo, esta puede verse afectada debido a las barreras del idioma y el dominio de la interfaz.

Finalmente, la diversión es el séptimo factor para un contacto intergrupalo imaginado exitoso en el espacio virtual. La comunicación digital proporciona un espacio para el ocio que incluye juego, entretenimiento activo y conversaciones sociables. En el caso particular de los videojuegos, brindan un espacio único para involucrar a los jugadores individualmente o en colaboración con otros en simulaciones de conflictos y su posible resolución a partir de juego de roles (*role play*, un género popular de juego). Recordemos que el aspecto de entretenimiento de los juegos serios no minimiza la relevancia del ejercicio de empatía. Más bien, se trata de que el propósito tenga éxito en la transmisión de significado.

En general, tener en cuenta estos factores proporcionará al practicante y académico de la diplomacia pública las bases para desarrollar proyectos que impacten positivamente en el proceso empático de los participantes. También proporciona un marco teórico multidisciplinario del que la diplomacia pública puede beneficiarse. La teoría del contacto imaginado demuestra ser un enfoque eficaz para la resolución de conflictos e incluso para su prevención. Si se fomenta un sentido de empatía y comprensión hacia el otro entre los diferentes grupos a pesar de no estar en un entorno de conflicto, se pueden reducir las percepciones negativas de los grupos externos. Tener una imagen internacional positiva y confiable es un activo esencial de poder suave y un elemento invaluable para las iniciativas de diplomacia pública.

## **Conclusiones**

A lo largo de este artículo se ha establecido el contexto para argumentar que los juegos digitales son una herramienta que ofrece una oportunidad única para generar empatía. La empatía es un elemento clave en el proceso de resolución de conflictos y reconciliación, un área de gran importancia para la diplomacia pública. La disciplina es consciente de la relevancia que las tecnologías digitales y la cultura popular pueden tener en la ejecución de una programación cultural y de participación exitosa. Por lo tanto, los juegos digitales, como productos culturales de gran relevancia en las primeras dos décadas del siglo XXI, proporcionan un espacio digital en el que puede producirse la colaboración entre miembros de grupos externos.

Por otro lado, es importante tener una comprensión clara de cuál será el objetivo del uso del videojuego. Mover la aguja requiere colaboración de las múltiples partes interesadas. Los juegos por sí solos no son una herramienta que traerá ese cambio. El contexto actual de globalización exige la cooperación entre diferentes campos y el uso de múltiples recursos para lograr un impacto significativo en el mundo. Los desarrolladores de juegos y los profesionales de la diplomacia pública deben comprender las fuerzas económicas que impulsan la industria del videojuego y ser críticos con sus propios usos y perspectivas. Como ocurre con otros proyectos de tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo (TICDs), la colaboración con las personas originarias de las

comunidades en cuestión es fundamental. En otras palabras, se requiere una crítica consciente para tratar de evitar la repetición de retóricas colonialistas que refuerzan estructuras de poder nocivas. Esto resultará más beneficioso a largo plazo para las comunidades donde se llevan a cabo estos proyectos y para quienes implementan los proyectos.

Asumir que una postura en la que la globalización es beneficiosa para quienes están jugando, especialmente en los países en desarrollo, plantea intenciones problemáticas, así como la suposición de que estos elementos son necesarios para que el desarrollo ocurra (Chaudhary et al., 2020). Las instituciones que confían a los desarrolladores el diseño de juegos deberán revisar sus objetivos finales y tener en cuenta sus propios prejuicios. En ocasiones, los juegos promoverán la idea de desarrollo, paz o reconciliación desde una perspectiva paralela a los sistemas capitalistas que no son precisos para todas las sociedades. Esto es irresponsable, ya que puede ignorar el papel que puede tener el sistema en el incremento de la desigualdad en diferentes contextos.

Finalmente, es importante reconocer que los juegos digitales requieren un conjunto de equipamiento tecnológico que no necesariamente está disponible para todos. Si bien los juegos en línea pueden ser más accesibles siempre que haya una conexión a Internet y un dispositivo que admita el software, como es el caso de los teléfonos inteligentes, los juegos que requieren una consola impondrán un cierto acceso a la solvencia económica que dejará a algunos fuera del alcance del proyecto, especialmente si no se lleva a cabo en un entorno

estructurado de contacto intergrupal. Las partes que planean usar juegos en consola deben tenerlo en cuenta al presupuestar el programa, así como pensar en la continuación del mismo en el futuro. Sin embargo, los juegos digitales abarcan una amplia gama de puntos de venta, y se pueden diseñar juegos más simples para adaptarse a diferentes posibilidades tecnológicas.

Finalmente, será importante explorar las formas en que organizaciones internacionales como el Banco Mundial o la UNESCO están justificando el uso de videojuegos para avanzar sus intereses institucionales. En un esfuerzo interdisciplinario, incorporar teorías de relaciones internacionales proporcionaría otra dimensión al uso de videojuegos para contextos como la resolución de conflictos. La

perspectiva psicológica que brinda la comprensión de la empatía como un elemento de cooperación es importante, pero existen factores económicos y políticos que no necesariamente se alinean con este objetivo, por ejemplo, cuestiones geopolíticas que guían los intereses de estas organizaciones institucionales al desarrollar proyectos de cooperación internacional. Los juegos digitales brindan oportunidades únicas para la cooperación y el compromiso, especialmente entre las generaciones más jóvenes, pero todavía hay mucha investigación por hacer con respecto a la ética del discurso, las intenciones, el diseño de juegos y la programación paralela para complementar los proyectos que los usan como herramienta.

### Referencias bibliográficas

- Adachi, P. J. C., Hodson, G., & Hoffarth, M. R. (2015). Video game play and intergroup relations: Real world implications for prejudice and discrimination. *Aggression and Violent Behavior, 25*, 227–236. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2015.09.008>
- Adachi, P. J. C., Hodson, G., Willoughby, T., & Zanette, S. (2015). Brothers and sisters in arms: Intergroup cooperation in a violent shooter game can reduce intergroup bias. *Psychology of Violence, 5*(4), 455–462. <https://doi.org/10.1037/a0037407>
- Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Amichai-Hamburger, Y., Hasler, B. S., & Shani-Sherman, T. (2015). Structured and unstructured intergroup contact in the digital age. *Computers in Human Behavior, 52*, 515–522. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.02.022>
- Amichai-Hamburger, Y., & Hayat, Z. (2013). Internet and personality. In Y. Amichai-Hamburger (Ed.), *The social net: Understanding our online behavior* (2<sup>nd</sup> ed., pp. 1–28). Oxford Scholarship Online.
- Bagci, S. C., Piyale, Z. E., Bircek, N. I., & Ebcim, E. (2018). Think beyond contact: Reformulating imagined intergroup contact theory by adding friendship potential. *Group Processes & Intergroup Relations, 21*(7), 1034–1052. <https://doi.org/10.1177/1368430217690237>
- Bajaj, M., & Hantzopoulos, M. (2016). *Peace education: International perspectives*. Bloomsbury Academic.



- Belman, J., & Flanagan, M. (2010). Designing games to foster empathy. *International Journal of Cognitive Technology*, 15(1), 5–15.
- Bermeo, M. J. (2016). Teaching for peace in settings affected by urban violence: Reflections from Guayaquil, Ecuador. In M. Bajaj & M. Hantzopoulos (Eds.), *Peace education: International perspectives* (pp. 157–173). Bloomsbury Academic.
- Bretag, T. (2006). Developing “third space” interculturality using computer-mediated communication. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(4), 981–1011. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.00304.x>
- Burak, A., & Parker, L. (2017). *Power play: How video games can save the world*. St. Martin’s Press.
- Byrd, C. (2014, December 29). In “Never Alone” Native Alaskans explore the future of oral tradition. *The Washington Post*. <https://wapo.st/3p1IMDZ>
- Causado Escobar, R. E., & Pacheco Bohórquez, M. L. (2018). El aprendizaje basado en videojuegos y la gamificación como estrategias para construir y vivir la convivencia escolar. *Revista Cedotic*, 3(1), 59–80. <https://bit.ly/3cQZjF0>
- Chaudhary, L., Rubin, J., Iyer, S., & Shrivastava, A. (2020). Culture and colonial legacy: Evidence from public goods games. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 173, 107–129. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2020.03.005>
- Cheong, Y.-G., Khaled, R., Grappiolo, C., Campos, J., Martinho, C., Ingram, G., Paiva, A., & Yannakakis, G. (2011, June 29). [Presentation] A computational approach towards conflict resolution for serious games. *Proceedings of the 6<sup>th</sup> International Conference on Foundations of Digital Games*, ordeaux, France, 15–22.
- Cowan, G., & Arsenault, A. (2008). Moving from monologue to dialogue to collaboration: The three layers of public diplomacy. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 616(1), 10–30. <https://doi.org/10.1177/0002716207311863>
- Crisp, R. J., & Turner, R. N. (2009). Can imagined interactions produce positive perceptions?: Reducing prejudice through simulated social contact. *American Psychologist*, 64(4), 231–240. <https://doi.org/10.1037/a0014718>
- Cuhadar, E., & Kampf, R. (2014). Learning about conflict and negotiations through computer simulations: The case of PeaceMaker. *International Studies Perspectives*, 15(4), 509–524. <https://doi.org/10.1111/insp.12076>
- Darnton, C. (2020). Public diplomacy and international conflict resolution: A cautionary case from Cold War South America. *Foreign Policy Analysis*, 16, 1–20. <https://doi.org/10.1093/fpa/orz003>
- Darvasi, P. (2016). Empathy, perspective, and complicity: How digital games can support peace education and conflict resolution. In M. Faetanini & R. Tankha (Eds.), *Social inclusion of internal migrants in India: Internal migration in India initiative*. United Nations Educational Scientific and Cultural Organization.

- Döveling, K., Harju, A. A., & Sommer, D. (2018). From mediatized emotion to digital affect cultures: New technologies and global flows of emotion. *Social Media + Society*, 4(1), 1-11. <https://doi.org/10.1177/2056305117743141>
- Entman, R. M. (2008). Theorizing mediated public diplomacy: The U.S. case. *The International Journal of Press/Politics*, 13(2), 87–102. <https://doi.org/10.1177/1940161208314657>
- Fatić, A., Korać, S., & Bulatović, A. (2011). Empathy in diplomacy. *The Review of International Affairs*, 53(1142), 5–13.
- Fernández-Vara, C. (2019). *Introduction to game analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). Routledge.
- Ferreira, P. C., Veiga Simão, A. M., Paiva, A., Martinho, C., Prada, R., Ferreira, A., & Santos, F. (2021). Exploring empathy in cyberbullying with serious games. *Computers & Education*, 166, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104155>
- Games For Change. (n.d.) *Game Exchange*. <https://bit.ly/3D5705r>
- Gamesutra. (2021, April 7). *Games for Change Receives Stevens Initiative Funding for Program to Virtually Connect Young People Around the World*. <https://bit.ly/3HXQwQe>
- García Martínez, A. (2019). Persuasive qualities of games as an artistic medium with a social function. *The International Visual Culture Review*, 1, 23–31. <https://doi.org/10.37467/gka-visualrev.v1.1775>
- Hasler, B. S., Hirschberger, G., Shani-Sherman, T., & Friedman, D. A. (2014). Virtual peacemakers: Mimicry increases empathy in simulated contact with virtual outgroup members. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17(12), 766–771. <https://doi.org/10.1089/cyber.2014.0213>
- Kneer, J., & Jacobs, R. S. (2018). Grow up, level up, and game on; Evolving games research. *Media and Communication*, 6(2), 56–59. <https://doi.org/10.17645/mac.v6i2.1566>
- Leonard, M. (2002). Diplomacy by other means. *Foreign Policy*, 132, 48–56. <https://doi.org/10.2307/3183455>
- Malhotra, D., & Liyanage, S. (2005). Long-term effects of peace workshops in protracted conflicts. *Journal of Conflict Resolution*, 49(6), 908–924. <https://doi.org/10.1177/0022002705281153>
- Marsh, T. (2011). Serious games continuum: Between games for purpose and experiential environments for purpose. *Entertainment Computing*, 2(2), 61–68. <https://doi.org/10.1016/j.entcom.2010.12.004>
- McClory, J. (2021). *Socially distanced diplomacy: The future of soft power and public diplomacy in a fragile world* (p. 56). Sanctuary Counsel & USC Center on Public Diplomacy.
- McDowell, A. (2019). Storytelling shapes the future. *Journal of Futures Studies*, 23(3), 105–112. [https://doi.org/10.6531/JFS.201903\\_23\(3\).0009](https://doi.org/10.6531/JFS.201903_23(3).0009)
- Nye, J. S., Jr. (2019). Soft power and public diplomacy revisited. *The Hague Journal of Diplomacy*, 14(1–2), 7–20. <https://doi.org/10.1163/1871191X-14101013>
- Owles, E. (2012, November 15). USAID and Games for Change release Half the Sky mobile games. *Games For Change*. <https://bit.ly/3HwoBA7>

- Peckham, M. (2014, November 21). Never Alone is a harrowing journey into the folklore of Alaska Natives. *WIRED*. <https://bit.ly/3xmiBvD>
- Pellicone, A., & Ahn, J. (2018). Building worlds: A connective ethnography of play in Minecraft. *Games and Culture*, 13(5), 440–458. <https://doi.org/10.1177/1555412015622345>
- Ritterfeld, U., Cody, M. J., & Vorderer, P. (2009). Introduction. In U. Ritterfeld, M. J. Cody, & P. Vorderer (Eds.), *Serious Games: Mechanisms and Effects* (pp. 3–9). Routledge.
- Saleme, P., Dietrich, T., Pang, B., & Parkinson, J. (2021). Design of a digital game intervention to promote socio-emotional skills and prosocial behavior in children. *Multimodal Technologies and Interaction*, 5(58), 1–19. <http://dx.doi.org/10.3390/mti5100058>
- Sanford, K., Starr, L. J., Merkel, L., & Bonsor Kurki, S. (2015). Serious games: Video games for good? *E-Learning and Digital Media*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.1177/2042753014558380>
- Schrier, K. (2017). Designing games for moral learning and knowledge building. *Games and Culture*, 1–38. <https://doi.org/10.1177/1555412017711514>
- Seo, H., & Thorson, S. (2016). Empathy in public diplomacy: Strategic academic engagement with North Korea. In J. Pamment (Ed.), *Intersections between public diplomacy & international development: Case studies in converging fields* (pp. 19–34). Figueroa Press.
- Shakeri, M. (2021). Conviction or evocation: On the limits and potentials of the contemporary concept of values of games. *International Journal of Persian Literature*, 6, 54–74. <https://doi.org/10.5325/intejperslite.6.0054>
- Shliakhovchuk, E. (2018, November 12). *Using video games in intercultural, diversity and inclusive education* [Presentation]. 11th Annual International Conference of Education, Research and Innovation, Sevilla, Spain. <https://doi.org/10.4995/ia.2014.3293>
- Smith, N. (2021, April 7). U.S. State Department announces new video game diplomacy program. *Washington Post*. <https://wapo.st/3CTZn1w>
- The Center for Citizen Diplomacy. (n.d.). *Understanding Citizen Diplomacy*. <https://bit.ly/3oVc8DY>
- Vezzali, L., Capozza, D., Di Bernardo, G. A., Falvo, R., Stathi, S., & Hodson, G. (2021). Strategies for the promotion of humanity attribution to outgroups. *European Review of Social Psychology*, 1–40. <https://doi.org/10.1080/10463283.2021.1963156>
- West, K., Hotchin, V., & Wood, C. (2017). Imagined contact can be more effective for participants with stronger initial prejudices. *Journal of Applied Social Psychology*, 47(5), 282–292. <https://doi.org/10.1111/jasp.12437>
- USC Center on Public Diplomacy. (n.d.a). *What is PD?* <https://bit.ly/32AyRxF>
- USC Center on Public Diplomacy. (n.d.b) *Public diplomacy and virtual worlds*. <https://bit.ly/3p0LPfD>
- Zaharna, R. S. (2019). Culture, Cultural Diversity and Humanity-centred Diplomacies. *The Hague Journal of Diplomacy*, 14(1–2), 117–133. <https://doi.org/10.1163/1871191X-14101018>