

## 〈리그 오브 레전드〉 트롤링의 유형과 발생 원인에 대한 인식 -사용자 심층인터뷰를 중심으로-

서성은, 김치요

한경대학교 미디어문예창작학과

seongeun@hknu.ac.kr, mychiyo111@naver.com

Recognition of the Type and Cause of <League Of Legend> Trolling

Seong-Eun Seo, Chi-Yo Kim

Hankyung National Univ. Dept. of Media Practical Korean Language & Literature

### 요 약

본 연구는 온라인 게임 <리그 오브 레전드>에서 발생하는 트롤링(trolling)의 유형과 발생 원인에 대한 사용자 인식을 심층 인터뷰를 통해 살펴보고자 한 것이다. 온라인 게임 트롤링이란 다른 사용자들의 화를 부추기는 행동을 의도적으로 행함으로써 실제 반응을 이끌어내는 반사회적 행동을 가리킨다. 사용자 심층 인터뷰 결과 온라인 게임 트롤링의 유형은 언어폭력, 그리핑, 게임에 대한 지식 부족, 사용자 규칙에 대한 몰이해 등이 있었다. 개발사나 기존 연구에서는 언어폭력을 가장 심각하고 만연한 트롤링으로 보았는데 실제 사용자들은 게임을 고의적으로 지게 만드는 아군의 행위, 즉 그리핑을 보다 심각한 트롤링으로 인식하고 있었다. 또한 사용자들은 한 판 승부의 압박과 비참한 실패, 높은 익명성과 공동체意識의 약화, 팀플레이 강요와 사회적 응집력의 부재라는 모순을 트롤링을 발생시키는 게임의 메커닉스적 요인으로 인식하고 있었다. 따라서 온라인 게임 트롤링을 감소시키기 위해서는 단지 트롤 개인을 제재하는 것이 아니라 트롤링을 발생시키는 게임 구조적 층위의 개선이 선행되어야 함을 유추할 수 있다.

### ABSTRACT

This study aimed at identifying user recognition of the types and causes of online game trolling through in-depth interview with users of <League of Legend>. Online game trolling refers to anti-social behaviors to do acts provoking other users to anger intentionally so induce their actual reaction in online games. Types of online game trolling contained flaming, grieving, unskilled player and lack of understanding on user's rule. And users are recognizing as problems that anonymity is excessively high in the game, a single game has undue significance, team play is given too much emphasis in a situation lacking in social cohesiveness as the structural causes of trolling in <League of Legend>. Accordingly, in order to decrease online game trolling, it is urgent to improve the game-structured layer causing trolling rather than regulate trolls only.

**Keywords :** Online game trolling, anti-social behavior, League of Legend, grieving

Received: July, 06, 2015

Revised: July, 28, 2015

Accepted: Aug, 05, 2015

Corresponding Author: Seong-Eun Seo(Hankyung National Univ)

E-mail: seongeun@hknu.ac.kr

© The Korea Game Society. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1598-4540 / eISSN: 2287-8211

## 1. 서 론

### 1.1. 연구배경 및 목적

온라인 게임에서 비매너 행동으로 인한 피해가 확산되고 있다. 온라인 게임 사용자들은 게임 내 비매너 행위를 ‘트롤링(trolling)’이라고 부르는데, 트롤링으로 인해 정신적 피해를 입은 사용자가 현실 세계에서 직접 가해자를 고소하는 일도 발생하였으며[1], 여성 사용자를 상대로 음담패설과 부모 욕을 서슴지 않은 사용자 2명이 법적 처벌을 받기도 했다[2]. 이에 게임 개발사에서는 게임 내외적 방법을 동원해 규제하고 있지만 트롤링의 발생 빈도와 강도는 점점 더해가고 있는 실정이다.

‘트롤링(trolling)’은 인조 미끼를 배 뒤에 걸고 물고기를 유인하는 견지낚시 및 제물낚시를 기원으로 하는 용어다. 혹은 북유럽 신화에서 인간을 상대로 나쁜 장난을 치거나 해악을 끼치는 심술쟁이 거인과 같은 캐릭터를 지칭하기도 한다. 이후 온라인 공간에서 다른 사람들의 화를 부추기는 행동을 의도적으로 행함으로써 상대방의 반응을 이끌어내는 반사회적 행동을 가리키는 말로 확대되었다[3].

트롤링 관련 연구는 온라인 토론 그룹 등 커뮤니티 게시판에서 발생하는 트롤링을 대상으로 시작되었다. Herring은 페미니스트 포럼의 게시판 분석을 통해 온라인 트롤링을 “사람들을 무의미하고 시간낭비뿐인 토론으로 유인하는 것”으로 본다. 따라서 트롤링은 상대방을 고의적으로 모욕하고 힐책하기 위한 언어폭력인 플레밍(flaming)과 엄밀히 다르다면서 플레밍의 목적이 청중을 공격하고 선동하기 위한 것이라면 전형적인 트롤링의 목적은 주로 순진한 초보 유저를 유인하는 것이라고 말한다. 그러나 그 또한 일반적으로 트롤링과 플레밍이 구분 없이 쓰이는 것을 인정하면서 양쪽 모두를 포괄하는 개념으로서 트롤링을 “진행 중인 담화를 방해하고 악질적인 논쟁을 확장시키는 것을 목적으로 하는 행위”로 정의한다[4]. Hardaker는 온라인 트롤링의 목적은 공격(aggression), 기만(disruption), 분열(disruption), 성공(success)의 네 가지 특성을

지니고 있다고 말한다[5]. Rafferty는 사이버 폭력(cyber bullying)과 온라인 공격(online aggression)의 범주에서 온라인 트롤링을 설명하면서 트롤링으로 고통 받은 유저가 복수를 목적으로 2차 트롤링을 발생시키는 현상에 주목한 바 있다[6].

Thacker의 연구는 온라인 비디오 게임에서 발생한 트롤링에 주목한 것이다. 그는 트롤링을 “온라인 환경에서 상대 유저의 분노를 유발하기 위해 고의적으로 행하는 행동”으로 정의하고, 상습적인 트롤러들은 대부분 10대 남성이며, 트롤링의 유형은 타인의 게임플레이를 의도적으로 방해하는 그리핑(griefing), 성/인종 차별행위(sexism/racism), 기만적/의도적 실수(faking/intentional fallacy) 등으로 구분되며, 트롤링의 발생 원인은 재미, 지루함, 복수심과 같은 심리적 요인에서 기인한다고 보고한 바 있다[7]. Kou는 온라인 게임의 트롤링을 “온라인 게임 공간에서 일어나는 반사회적 행동(anti-social behavior)”으로 폭넓게 정의하면서 허술한 규제 시스템이 트롤링 발생을 강화시키고 있다고 본다[8].

한편 정돈욱의 연구는 국내에서 온라인 게임 트롤링에 본격적으로 주목한 최초의 연구라 할 만하다. 그는 온라인 게임 트롤링을 “온라인 게임 상에서 특정 유저 혹은 집단에게 지속적인 박해를 가해 정신적, 게임적 피해를 입히는 행위”로 규정하고, 그 발생 원인을 온라인 게임의 익명성, 실시간성, 다중성에서 찾고 있다[9]. 이상의 연구는 온라인 트롤링의 심각성을 인식하고 학문적 연구의 대상으로 삼았다는 점에서 의의를 가진다.

그러나 온라인 게임 트롤링에 관한 연구가 양적으로 매우 미흡하다는 점을 비롯해 온라인 게임 트롤링 연구가 기존 커뮤니티 게시판 대상 논의에서 크게 벗어나지 못했다는 점, 대부분 신고내용에 대한 정량적 분석과 평가에 기반하고 있다는 점, 트롤링의 발생 원인을 사용자 개인의 심리적 요인에서 찾고 있다는 점 등에서 논의의 폭을 확대할 필요가 있다.

이러한 맥락에서 본 연구는 온라인 게임 트롤링의 유형과 발생 원인에 대한 사용자 인식사례를 분석함으로써 트롤링 행위를 둘러싼 사용자 문화에

대한 깊이 있는 이해를 시도하고자 한다. 사용자들이 직접 경험한 트롤링의 구체적인 유형은 무엇이며, 트롤링을 발생시키는 게임 메커닉스 층위의 요인과 개발사 대처에 대한 사용자들의 인식을 살펴보고자 한다.

특히 게임 메커닉스 층위의 발생요인에 대한 사용자 인식을 검토하고자 하는 것은 플레이어의 반사회적 행동이 전적으로 개인의 심리 문제로 귀결될 수 없기 때문이다. 온라인 게임은 게임 공간과 플레이어의 상호작용을 통해 구현되는 가상 세계이다. 플레이어의 비매너 행동을 촉발시키는 게임 메커닉스 층위의 문제가 보다 근본적인 원인일 수 있다. 트롤링은 게임 메커닉스란 “게임 구성을 위한 형식요소이며 데이터 재현과 시스템 알고리즘을 통해 게임 문맥 하에서 플레이어의 다양한 행위를 발생시키는 역할을 담당하는 것”이라고 말한다[10]. 미구엘 시가트(Miguel Sicart) 또한 게임 메커닉스란 “게임 상태 변화와 상호작용에서 발생 가능한 에이전시를 유도하는 형식 체계이며 결과적으로 시스템 층위에 존재하는 게임 규칙을 포괄한다”고 정의한 바 있다[11]. 즉, 게임 메커닉스란 플레이어와의 상호작용을 통해 게임의 상태 변화를 발생시키는 형식화된 규칙이다. 따라서 플레이어의 반사회적 행동을 이해하기 위해서는 심리적 동인에 영향을 끼치는 게임 메커닉스 층위의 요인을 함께 검토할 필요가 있다.

이상의 연구를 통해 이론적으로는 온라인 게임 트롤링의 특성과 발생 원인을 분석하는 틀을 마련하는데 기반을 제공하고, 현실적으로는 개발사의 효율적인 제재 및 개선 시스템 마련에 유의미한 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

## 1.2. 연구대상 및 방법

본고에서는 Thacker의 개념을 토대로 온라인 게임 트롤링을 ‘온라인 게임에서 다른 사용자를 자극하고 분노를 유발함으로써 정상적인 게임 플레이를 방해하는 행동’으로 정의할 것이다.

연구대상은 라이엇게임즈(Riotgames)의 <리그

오브 레전드(League of Legend:이하 LOL)>이다. <LOL>은 2014년 1월 기준 동시접속자 수 750만 명을 기록한 바 있을 정도로 전 세계에서 가장 많은 사용자수를 보유한 게임이다[12]. 국내 PC방 게임 순위에서도 148주 연속 1위, 점유율 40.63%의 압도적인 수치를 기록하고 있다[13]. 무엇보다 <LOL>은 국내에 트롤링이란 말을 보편화시킨 게임이라고 해도 과언이 아니다. 사용자들 사이에서 <LOL>은 “한 명의 트롤이 발생하면 다음 판에 열 명의 트롤이 발생하는 게임”(G7)이다. 사용자들은 “롤이 망한다면 그 이유는 트롤링(G16)”이며, “<카오스>나 <도타>에서 트롤을 만나게 되는 비율이 열 판 중 한 판이라면 <LOL>은 세 판 중 한 판(G12)”이라면서 “결국 롤에는 게임을 잘하는 사람 아니면 트롤밖에 남지 않았다(G6)”고 한탄한다.

이에 개발사인 라이엇게임즈에서는 ‘비매너 플레이 개선 시스템’이라는 이름하에 게임 내외적으로 다양한 대응책을 마련하고 있다. 게임 플레이의 특성상 트롤링은 피해 유저들의 신고에 주로 의존할 수밖에 없는데, 개발사에서 신고 대상으로 지정하고 있는 ‘비매너 행동’은 ①공격적인 언어 사용(Harassment: Offensive Language), ②욕설(Harassment: Verbal Abuse), ③ 악의적인 행동(Griefing: Assisting Enemy Team), ④ 의도적으로 적에게 죽음(Griefing : Intentionally Feeding), ⑤ 게임에서 나감/자리비움 (Leaving the Game/AFK), ⑥ 부정적인 태도(Negative Attitude), ⑦ 팀원과 의사소통 거부(Refusing to communication with Team), ⑧ 게임에 대한 지식이 부족한 플레이어(Unskilled Player), ⑨ 부적절한 이름(Inappropriate Name), ⑩ 의도적으로 같은 메시지 전송 반복(Spamming)이다[14].

<롤 인벤>등 관련 커뮤니티 사이트에서도 트롤링 신고 페이지를 별도로 운영하고 있는데, 정돈욱은 <롤 인벤>의 사건사고 게시판에 고발된 트롤링의 유형을 ① 언어폭력, ② 패배유도, ③ 탈주, ④ 죽음, ⑤ 남 탓, ⑥ 실력남용, ⑦ 의사소통, ⑧ 어뷰징, ⑨ 협박, ⑩ 사기, ⑪ 복수 등 약 11가지

항목으로 구분하면서 언어폭력, 의도적 죽음, 패배 유도, 복수 트롤, 의사소통 거부, 탈주(접속 종료), 부정적인 태도(협박, 실력남용, 남탓)를 ‘핵심 트롤링’으로 규정하고, 게임 지식이 부족한 플레이어, 부적절한 이름, 메시지 전송 반복(도배)등은 상대적으로 악의성이나 위해성이 덜한 ‘부수적 트롤링’으로, 사기, 어뷰징(abusing)<sup>1)</sup>을 ‘악성 트롤링’으로 분류한 바 있다[9].

그러나 본고에서는 사기나 어뷰징과 같은 부정행위는 트롤링의 범주에서 논외로 한다. 이와 같은 부정행위는 다른 사용자를 자극하거나 화를 유발하기 위한 목적이 아니라 자신의 이득을 위해 행해지는 경우가 많으며 논란의 여지없이 처벌 대상이 되기 때문이다. 라이엇게임즈 측에서도 게임 내에서 일어나는 불건전 행위를 부정행위와 비매너 행위로 구분하여 적시하고, 부정행위의 경우에는 게임이용 제한, 회원 가입 제한 등 엄격하게 처벌하고 있다. 이정훈도 계정 거래, 사이버폭력, 인터넷 사기, 가상 테러, 온라인 도박 등 캐릭터를 통해 온라인 공간의 정상적인 이용을 방해하거나 타인의 권리를 침해하는 행위를 ‘가상범죄’로 개념화한 바 있다.[15] 따라서 본고에서는 부정행위와 같은 가상범죄를 제외한 비매너 행위만을 온라인 게임 트롤링으로 규정하고 연구 대상으로 삼는다.

온라인 게임 트롤링의 유형과 발생 원인, 개발사 대처에 대한 사용자 인식을 규명하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제1) 사용자들이 인식하는 트롤링의 개념과 유형은 무엇인가?

연구문제2) 사용자들은 트롤링을 발생시키는 게임 메커닉스 요인에 대해 어떻게 인식하고 있는가?

연구문제3) 개발사의 트롤링 대처 시스템에 관해 사용자들은 어떻게 평가하고 있는가?

연구방법은 문헌조사와 함께 <LOL> 사용자 20명을 대상으로 심층인터뷰(depth interview)를 실시하였다. 이것은 특정한 사회 문화 현상에 담긴 인간의 주관적인 인식, 상호 관계에 대한 깊이 있는 이해를 위해서는 심층 인터뷰와 같은 질적 연

구방법이 유용하다는 점에 근거한 것이다. 특히 트롤링과 같은 반사회적 행동의 경우 표면적으로 잘 드러나지 않는 특징이 있어 사용자 문화를 심도 있게 이해하기 위해서는 심층인터뷰가 더 적합하다고 판단하였다.

인터뷰 대상은 <LOL>의 사용자로서 20대 남녀 대학생 20명을 눈덩이 표집 방법을 통해 선정하였다. 이는 <LOL>을 즐기는 전 세계 사용자 중 85%가 16세부터 30세까지로 젊은 연령층이며[16], 특히 AOS장르에서는 20대 유저들이 핵심 사용층으로서 적극적인 의견 개진을 통해 게임 문화를 선도한다는 점[17]에 근거한 것이다. 또한 트롤링을 행하는 사용자의 상당수가 10대 남성이라는 점을 고려할 때[7] 20대 사용자들이 보다 객관적이고 중립적인 시각에서 의견을 개진할 수 있으리라고 판단하였다.

인터뷰 참여자들의 <LOL> 플레이 경험은 적게는 3개월에서 많게는 5년까지 다양했으며 폭넓은 이해를 위해 레벨 제한을 따로 두지 않았다. 사용자들은 대부분 트롤링의 피해자였지만, 공격적인 언어 사용 등 트롤링을 행한 경험이 있는 사용자도 다수 있었다. 대부분 <LOL>외에 <스타크래프트>류의 RTS 게임, <월드 오브 워크래프트>와 같은 MMORPG, <서든어택>류의 FPS게임 등 다른 장르의 게임을 플레이한 경험을 가지고 있어 비교 분석이 가능했다.

[Table 1] Depth Interview participant

	age	sex	period of use	level
G1	23	m	2yr	Lv.30
G2	21	m	4yr	platinum
G3	28	m	3yr	gold
G4	24	w	2yr	gold
G5	25	m	2yr	bronze
G6	20	w	5yr	Lv.30

1) 어뷰즈(Abuse)는 게임에서 허용하지 않는 방법이나 시스템의 허점을 악용해서 부당한 이득을 취하는 행위를 말한다. 게임 자체의 버그(Bug), 게임이 허용하지 않은 외부 프로그램, 복수 계정 등을 활용하는 경우가 많다.

G7	23	m	1yr	silver
G8	24	m	2yr	silver
G9	24	m	6mo	Lv.22
G10	20	m	4yr	gold
G11	26	m	5yr	gold
G12	27	m	5yr	silver
G13	26	m	3yr	silver
G14	21	w	2yr	gold
G15	24	m	2yr	gold
G16	22	m	3yr	diamond
G17	20	m	1yr	gold
G18	25	m	2yr	gold
G19	21	m	4yr	platinum
G20	24	m	3mo	Lv.20

심층 인터뷰는 2015년 1월부터 2015년 4월까지 진행되었으며, 평균 인터뷰 시간은 1시간 30분~2시간 정도 소요되었다. 인터뷰 진행과 녹취 작업은 보조연구원의 참여 아래 실시하였다. 연구자는 인터뷰에 앞서 인터뷰 내용에 대한 질문 요지를 미리 전달하였으며, 인터뷰의 질문 형식은 자유응답식 설문(open response questions)을 채택하였다. 자유응답식 설문은 구조적인 비자유응답식 설문에 비해 응답자의 자발적인 응답과 광범위한 반응을 도출할 수 있고 질문자에게는 상황에 맞는 추가적인 질문이 허용되므로 본 연구에 적합하다고 판단하였다. 질문은 가급적 간단히 제시함으로써 인터뷰 대상자가 편안히 기술하도록 하였으며, 필요한 경우 2회 이상 인터뷰를 실시하였고, 이메일이나 전화 통화를 통해 질문과 응답을 보완하였다. 인터뷰와 함께 추가적으로 이들의 실제 게임 행위에 대한 관찰과 게임 관련 커뮤니티 게시판, 개발사 홈페이지 게시판 참조를 병행하였다.

인터뷰 질문은 트롤링의 개념과 유형, 트롤링을 발생시키는 게임 메커닉스 요인, 트롤링 관련 개발사 대처에 대한 평가 등 크게 세 가지 맥락으로 구성되었다.

트롤링의 개념과 유형에 대해서는 <LOL>플레이 과정에서 트롤링 피가해(被加害) 경험의 유무, 트롤링 피가해(被加害) 경험의 내용, 트롤링의 대표적인 행동 유형, 트롤링의 판단 기준 등을 질문하였다.

트롤링을 발생시키는 게임 메커닉스 차원의 요인과 관련해서는 <LOL>에서 유독 트롤링이 심각한 이유, <LOL>의 게임 메커닉스 층위의 문제요인, 다른 장르의 게임 메커닉스와 비교 등을 질문하였다.

마지막으로 트롤링 관련 개발사 대처에 대한 사용자 인식을 알아보기 위해서 트롤링 신고 경험의 유무, 신고 시스템에 대한 평가, 트롤링 제재 및 개선 시스템에 대한 인식, 트롤링 제재 시스템의 개선 방향에 대한 제안 등을 질문하였다.

## 2. 온라인 게임 트롤링 유형에 대한 인식

온라인 게임에서 일어나는 비매너 플레이와 관련하여 가장 먼저 떠오르는 것은 욕설과 강도 높은 비방 등을 의미하는 플레밍(언어폭력)일 것이다. 실제로 기존 트롤링 연구에서도 가장 빈번하게 다뤄지고 있는 이슈가 플레밍에 관한 것이다.

인터뷰 결과도 크게 다르지는 않았다. 사용자들은 트롤링의 대표적인 행동 유형으로 빈도 수가 많은 플레밍(flamming)을 우선적으로 꼽았다(G2, G3, G4, G5, G6, G11, G13, G17, G18, G19). 그러나 사용자들은 플레밍에 비해 게임을 고의적으로 패배하게 만드는 행위인 그리핑(griefing) 문제를 보다 악의적인 행동으로 인식하고 있었다(G2, G3, G4, G5, G6, G7, G8, G9, G10, G11, G12, G13, G14, G17, G18, G19, G20). 아울러 게임 지식이 부족한 플레이어의 행동도 트롤링으로 간주하는 사용자들도 있었으며(G3, G4, G9, G19, G20), 사용자 규칙에 대한 몰이해도 트롤링으로 인식하는 경우가 많았다(G2, G3, G4, G8, G9, G10, G11, G12, G14, G16, G17, G19).

고질적인 병폐였던 자리 비움, 일명 ‘탈주’ 행위에 대해서는 개발사의 제재가 강화된 이후 발생빈도가 현격하게 낮아졌다고 인식하고 있었으며(G2, G9, G12, G18), 팀원과의 의사소통 거부(채팅 차단), 무차별적 게시(spamming), 부절절한 이름 사용과 같은 행동에 대해서는 발생빈도가 낮아 트롤

링으로 심각하게 인식하지 않거나 트롤링으로 보지 않는 경우가 대부분이었다.

## 2.1. 플레밍(flamming: 언어폭력)

온라인 플레밍은 온라인 공간에서 발생하는 언어적 공격으로서 욕설, 비방과 같은 적대적인 커뮤니케이션 현상을 가리킨다. 온라인 플레밍은 인품(character), 능력(competence), 배경(background)에 대한 공격, 모욕(insult), 헐담(malediction), 조롱(ridicule), 모독(profanity), 협박(threat), 욕설(swearing) 등의 형태로 나타나며[18] 온라인 트롤링에서 빈번하게 일어나는 트롤링 중 하나이다.

온라인 게임 트롤링에서도 플레밍 문제는 관련 연구에서 가장 빈번하게 논의되는 이슈이며 통계적으로도 최다 발생 빈도를 보여준다. <LOL>의 비매너 플레이 제재 시스템인 ‘배심원단 시스템(tribunal system)’에 신고된 250건의 트롤링 중에서 욕설(58건)과 공격적 언어(52건)가 도합 116건으로 전체의 약 44%에 달하며, <롤 인벤> 사건사고 게시판에 고발된 1,000건의 사례 중에서도 플레밍은 306건으로 1위였다[9]. 이에 개발사 측에서는 금지어와 금지어 필터링 시스템을 도입하였지만 사용자들이 해당 언어 중간에 특수기호를 삽입하는 등의 방식으로 필터링을 피하고 있다는 것은 널리 알려진 사실이다. 따라서 개발사에서는 유저 신고 제도를 통하여 적발 및 처벌하는 방식을 함께 채택하고 있으며, 잦은 플레밍으로 신고당한 플레이어에게는 채팅 제한 시스템을 통해 제재를 가하고 있지만 크게 효과를 보지 못하고 있다. 특히 최근 들어 부모 등 가족에 대한 욕설 이른바 ‘패드립’<sup>2)</sup>이 급증하고 있어 유저들 사이에서 <LOL>은 “형으로 시작해서 엄마 없는 사람이 되는 게임”으로 회자될 정도이다. 유저들이 서로를 형이라고 부르며 즐겁게 게임을 시작했다가 게임이 뜻대로 풀리지 않으면 실력이 부족한 팀원이나 실수한 팀원에게 책임을 전가하며 패드립을 행한다는 것이다.

“상위 티어들이 멘탈이 좋다는 것은 유명한 얘기다. 반면 하위 티어에서는 자기 라인 안 풀린다고 욕을

하게 되고, 게임에서 지게 되고 이게 지속되면 하위 티어에 남게 되고, 하위 티어에서는 못하는 사람, 욕하는 사람만이 있게 되고, 이로 인해 다른 사용자는 상처를 받는다. 못하는 사용자에게도 ‘괜찮아 할 수 있어’란 말보다는 네 에미 욕부터 나오게 되니까 위축된다.”(G6)

“게임과 상관없이 너희 엄마 창녀, 너네 아버지가 네 어머니 강간해서 내가 나온 것이다...같은 얘기도 들어봤다. 어머니 몸 판 돈으로 스킨 샀냐. 어머니 힘들게 일하시는데 넌 게임하냐. 너희 어머니 미군부대 앞에서 몸 팔고 있는데 게임하고 있냐. 그 돈으로 스킨 샀냐 등등”(G12)

어느새 <LOL>은 난무하는 패드립에 흔들리지 않을 정도의 정신력이 없으면 레벨업을 하기 힘든 지경에 이르렀다. 언어폭력은 상대 플레이어가 여성이라고 생각되면 더욱 극심해진다. 이에 여성 유저들은 게임 플레이 시 여성이라고 밝히지 않거나, 남성 유저와 매칭되는 것을 피하기 위해 모바일 메시징 서비스를 통해 여성유저들만을 위한 비밀 커뮤니티를 만들기도 한다.(G6)

플레밍은 대개 게임 플레이어의 부정적 상황과 관련해서 발생한다. 팀원의 실수, 비협력과 같은 유저 간의 사소한 갈등에 의해 비롯되는 경우가 많다. 경돈옥에 따르면 배심원단 시스템에 신고된 250건의 모든 채팅 로그에서 플레밍 행위를 발견할 수 있었으며, 이와 같은 욕설행위는 다른 트롤링과 함께 이루어지거나 혹은 시발점으로 작용하여 2차 트롤링을 파생시키고, 결국 팀워크 와해로 이어지는 것이 대부분이었다.[9] Kou의 연구에서도 온라인 게임에서 플레밍은 대개 게임 플레이가 지고 있거나 질 수도 있는 위기 상황에서 발생한다고 보고한 바 있다.[8] 이것은 플레밍이 게임 플레이 상황과 밀접하게 관련 있으며 게임 플레이에 대한 분석을 통해 대응책을 마련할 수 있다면 언어폭력 문제를 눈에 띄게 감소시킬 수 있음을 시사한다.

2) ‘패륜적 드립’의 줄임말. 디씨인사이드에서 만들어진 신조어로 부모나 조상과 같은 윗사람을 욕하거나 개고 소재로 삼아 놀릴 때 쓰는 말.

## 2.2. 그리핑 (griefing)

신고된 트롤링 사례 중에서 통계적으로는 플래밍(언어폭력)이 가장 많은 부분을 차지하고 있지만 실제 사용자들이 심각하게 인식하고 있는 것은 ‘게임을 고의적으로 패배하게 만드는 행위’, 그리핑(griefing)이었다. 물론 이것은 같은 팀원에 의해서 행해지는 것이다. 게임을 패배하게 만드는 방법은 다양했다. 의도적으로 적에게 죽여주는 일명 ‘피딩(feeding)’을 비롯해 적 팀을 도와주거나, 팀의 사기를 떨어뜨리는 것, 같은 팀원을 공격하는 것, 잘못된 스킬의 사용, 상황에 적절하지 못한 아이템을 구입하는 행위 등이었다. 플래밍의 경우 채팅을 차단하거나 무시하면 되지만 그리핑은 자신의 정상적인 플레이를 방해하고 결국 게임 패배의 상황으로 이끈다는 점에서 보다 악의적인 행동으로 보고 있는 것이다.

“난 욕하는 것은 트롤링이 아니라고 본다. 욕하는 것은 그냥 기본적인 소양, 네티켓의 부재라고 본다. 고의적으로 게임을 지게 만드는 것이 트롤링이다.” (G12)

“트롤이라고 하면 처음으로 생각나는 게 고의적으로 게임을 지게 만드는 것이다. 포탑에 몸을 대주거나 상대방에게 죽여주거나 이런 것이 트롤인 것 같다.” (G8)

“제일 기분 나빴던 것은 내 게임을 방해하는 것으로 볼 수 있는데, 지속적으로 일부러 죽은 다음에 골드를 초기화시키기 위해 일부러 킬을 먹는 트롤링이다.” (G19)

“상식에 벗어나는 행동들이 있다. 누가 봐도 다른 팀원들을 엿먹이는 행동들... 일부러 죽여준다던가, 앞비진을 쓴다던가, 갱오는데도 불구하고...말로 설명할 수 없는 그 느낌이 있는데.” (G6)

“타인의 게임 플레이를 방해하면 그 게임을 자연스럽게 패배하게 만드는 것 같다. 탈주 같은 경우는 요새 페널티가 커져서 자주 하지 않는다. 타인의 게임 플레이를 방해하는 것은 내가 미드라이너인데 강타 스펠을 들고 흑한의 강타로 딜교환을 하겠다고 우리 편을 설득시킨다. 하지만 정작 정글러가 우리 정글에 없을 때 내가 정글 몸을 다 빼먹고 일부러 상대방에게 죽여준다. 또 용시간이나 바론 트라이 같은 것을 상대방에게 알려준다.” (G2)

G2의 경우는 게임을 패배하게 만들기 위해 자신이 그리핑을 행한 사례를 설명한 것이다. 그리핑을 행하는 이유는 다양했다. 게임플레이 시작 전 챔피언 선택에서부터 의견 충돌을 겪은 사용자가 복수심에 정상적인 게임을 방해하기 위해 행하는 경우도 있고(G2, G3, G10), 게임의 승리 가능성이 낮아지자 항복을 유도하기 위해 그리핑을 하는 경우도 있었으며(G11, G18), 오로지 자신의 재미를 위해 하는 경우(G10, G15, G17, G19)도 있었다.

사실 그리핑과 같은 행위는 최근의 현상도, 온라인 게임의 전유물도 아니다. 그것은 놀이학의 역사 속에서 일찍부터 논의되어 왔다. 하위징하는 놀이의 규칙을 위반하거나 파괴하는 사람을 ‘놀이 파괴자’로 명명하면서 ‘사기 놀이꾼’과 달리 놀이판에서 제거되어야 할 대상으로 본다. 사기놀이꾼은 적어도 표면적으로 놀이를 인정하는데 반해 놀이파괴자들은 놀이 자체를 붕괴시키고 놀이에 관여하고 있음을 의미하는 환상(illusion)을 앗아가기 때문이라는 것이다[19]. 까이와도 놀이의 규칙을 위반하는 사람은 놀기를 거부함으로 인해 놀이를 무의미하게 만드는 부정자(不定者)이며 규칙의 성격을 인정하지 않는 사람은 명백한 부조리라고 주장한다[20]. 가다머는 놀이를 진지하게 받아들이지 않는 사람이 놀이를 망치는 사람이라고 말한다. 그는 놀이의 목적이 실현되는 것은 놀이하는 사람이 전적으로 그 놀이에 몰두할 때라고 본다. 놀이를 벗어난 진지성이 아닌 놀이에서만 드러나는 진지성이 그 놀이를 전적으로 놀이로 만든다는 것이다[21]. 이상의 논의에 비추어 볼 때 그리핑은 전형적인 놀이파괴자의 행동 유형이다. 그들은 놀이를 진지하게 받아들이지 않으며 놀이의 목적을 위해 설계된 규칙을 위반함으로써 타인의 게임 플레이를 방해하는 사람들이다. 이와 같은 행위는 타인의 분노를 유발하는 것을 넘어 놀이의 환상을 파괴함으로써 놀이 공간의 지속 자체를 어렵게 만든다. <LOL>의 사용자들이 그리핑을 보다 악의적인 행동으로 인식하는 이유도 비매너 행동으로 인한 불쾌감을 넘어 놀이

공간 자체가 파괴된다는 것에 대한 분노임을 미루어 짐작해 볼 수 있다.

### 2.3. 게임 지식 부족(Unskilled Player)

온라인 게임 트롤링이 일반 온라인 트롤링과 다른 점은 ‘게임 지식이 부족한 플레이어’가 신고 항목에 들어 있다는 사실이다. 게임 지식이 부족한 플레이어, 즉 실력이 부족한 플레이어가 과연 트롤링에 포함되어야 하는가에 대해서는 의문이 있을 수 있다. 실제로 관련 연구에서 실력 부족은 논의로 설정되는 경우가 많았다[9].

그러나 실제 사용자들의 반응은 달랐다. AOS 장르 특히 단판 게임이 중요한 <LOL>에서 실력 부족은 곧 트롤링으로 인식되는 경우가 많았다. 즉 ‘실력 부족’은 ‘다른 사용자를 자극하고 분노를 유발함으로써 정상적인 게임 플레이를 방해하는 행동’에 해당됐다. 실제로 플레밍을 당한 유저들은 단지 실력이 부족하다는 이유로 “트롤” 취급을 받았다고 말한다. G20의 경우 <LOL> 플레이 시간이 약 3개월에 불과한 저레벨 유저인데 트롤링을 당해본 경험이 있느냐는 질문에 없다고 대답하면서 자신이 바로 트롤이라고 말한다.

“내가 트롤이다. 해본 경험뿐이다. 근데 사실 내가 하는 행동이 트롤인지 아닌지 확실히 모르겠다. 게임에 여유가 없는 것 같다. 내가 게임을 잘 모르는 것에 대해서 잘 알려주지 않고 욕부터 한다. 엄청난 문화충격을 받았다. 지인이랑 게임을 할 때도 게임을 즐긴다는 기분보다 내가 욕을 먹고 있는지 안 먹고 있는지부터 신경 쓰인다. 그로 인해 물을 잘 안하게 되는 것 같다. 지금의 롤 문화가, 사용자 문화가 정형화 되어서나 같은 초보 유저는 진입하기 어려운 것 같다.” (G20)

“게임에 대한 지식이 부족한 플레이어가 트롤이다. 일부로 그랬던 몰라서 그랬던 결국 트롤이라고 욕을 먹는다.” (G9)

“(실력이 부족한 플레이어) 난 솔직히 트롤링이라고 본다. 이해는 가지만 내 말을 안 듣고 켄 주는 사람들 보면 욕을 한다. 게임 결과에 영향을 주기 때문이다. (모두) 승리를 하고 싶어 하고, 승리하는 과정에서 패감을 느끼고 기분이 좋아지는 것인데 게임 못하는 사람 때문에 지면 그런 감정을 느끼지 못한다.” (G4)

사용자들은 팀플레이가 가능할 만큼 충분한 실력을 갖추지 않은 채 게임 공간에 진입하는 것은 게임 결과에 영향을 주고, 그로 인해 다른 사용자들이 게임 플레이를 통해 즐거움을 느낄 수 없다는 점에서 다른 사용자에게 피해를 주고 결과적으로 화를 유발하는 행위로 본다. 어떤 사용자는 ‘게임 지식 부족’이야말로 모든 트롤링의 시발점이며 2차, 3차 트롤링을 발생시키는 근본 원인으로 인식하기도 한다. 다음은 게임 지식이 부족한 플레이어에 의해 플레밍과 그리핑이 연쇄적으로 발생하는 과정을 설명한 것이다.

“트롤링이 발생할 때 게임에 대한 지식이 부족한 것으로 발생한다. 그 다음 욕설과 패드립이 나온다. 그로 인해 화가 난 지식이 부족한 플레이어는 상대방을 도와주는 플레이를 한다.” (G2)

모든 유저들이 게임 실력 부족을 트롤링으로 간주한 것은 아니었다. 어떤 고레벨 유저(G12)는 랭크 게임의 경우로 한정짓기도 했다. 일반 게임에서는 실력 부족이 트롤링으로 간주되지 않지만 랭크 게임에서는 문제적이라는 것이다. 단순히 승패만 기록되는 일반 게임과 달리 랭크 게임은 승패의 결과가 점수로 기록된다. 이에 랭크게임에서의 실력 부족은 게임 결과에 심각한 영향을 주고, 결국 자신의 재미 혹은 연습을 위해 같은 팀원에게 피해를 준다는 점에서 트롤링으로 볼 수 있다는 것이다.

‘게임 실력 부족’은 다른 트롤링에 비해 신고 비율이 현저하게 낮은 편이다. 따라서 표면적으로 드러나는 통계만 감안한다면 자칫 간과하기 쉬운 항목이다. 그러나 문제는 사용자들의 인터뷰에서 드러나듯이 2차 트롤링을 발생시키는 요인이 된다는 점에서 주목할 필요가 있다. <LOL>과 같은 AOS 장르는 실력을 겨루는 게임이며 팀플레이가 요구되는 장르다. 대립과 경쟁이 중시되는 아곤(agon)의 게임에서 게임 지식을 갖추는 것, 기본 이상의 실력을 갖추는 것은 플레이어의 덕목으로 요구된다.

실제로 트론스타드(Tronstad)는 <WOW>에서의 전투 서버와 RP(Role Playing)서버를 비교하면서 전투 서버에서는 게임 세계 내의 위험한 도전 과제



와 그것을 극복할 수 있는 플레이어의 능력이 완벽한 균형을 이룰 때 몰입이 발생한다고 말한다. 따라서 전투서버의 플레이어는 도전 과제를 해결하기 위해서 게임 세계의 조작법과 게임 메카닉을 ‘내면화’해야 한다. ‘내면화’는 플레이어의 육체가 게임을 할 때 의식적인 개입이나 방해 없이도 자동적으로 게임 상황에 반응하는 몰입의 단계로 나아가기 위해 필요한 과정이다[22]. 다시 말해 AOS 게임에서 게임 메카닉을 내면화하는 것은 몰입의 단계로 진입하기 위해 반드시 필요한 과정이다. 이에 <LOL>의 사용자들은 팀플레이에 참여하는 플레이어가 기본 이상의 실력을 갖추는 것을 하나의 규칙이며 조건으로 보고 있는 것이다. 물론 처음부터 실력을 갖추고 있는 사람은 없다. 누구나 숙련 단계를 거쳐야 한다. 그런데 <LOL>에서 유독 초보 유저들이 트롤 취급을 받는 것은 초보 유저들을 위한 게임 기획적 측면의 배려가 부족하다는 방증일 수 있다. 초보 유저들이 충분히 실력을 갖추지 못한 채 실전에 뛰어들 수밖에 없는 게임의 구조적 요인이 트롤링을 발생시키는 원인일 수도 있다는 것이다.

#### 2.4. 사용자 문화에 대한 이해 부족

짐머만(Zimmerman)에 따르면 게임의 규칙은 운영적 규칙, 구성적 규칙, 암묵적 규칙으로 분류된다. 운영적 규칙이란 게임을 플레이하기 위한 공식 가이드이며, 구성적 규칙은 공식적인 규칙 뒤의 기초적인 작동 원리를 의미한다. 암묵적 규칙이란 게임 밖에서 작용하는 ‘적혀 있지 않은 규칙’으로서 에티켓이나 게임에 대한 태도 등을 의미한다. 대개 암묵적 규칙은 내재되어 있지만 개발자들에 의해 운영적 규칙에 포함되어 가시적으로 나타나는 경우도 있다[23].

암묵적 규칙은 개발자가 아닌 사용자들에 의해 자체적으로 형성되기도 한다. <LOL>에서 대표적인 사용자 문화로 자리 잡은 ‘EU스타일’은 시즌1 롤드컵 당시 유럽팀인 ‘프나틱’을 우승으로 이끌어 준 전술이다. 이전까지 게임에서 사용된 전술은 단순히 밸런스가 좋거나 상성이 좋은 챔피언을 통해

라인전에서 상대방을 제압하는 방식이었다. 이와 같은 전술은 효과적이었지만 매 게임마다 발생하는 변수에 대하여 대처하기 어려운 불안정한 모습을 보였다. 이에 반해 EU스타일은 각 포지션별로 일정 수준의 역할과 성장을 정형화시킨 전술이다. 게임을 즐긴다는 관점에서 EU스타일을 반드시 고집하거나 따를 필요는 없지만 국내 <LOL>에서는 EU스타일을 따르지 않으면 트롤링이라는 인식이 강하게 자리 잡고 있다. 심지어 프로게이머들이 출전하는 e스포츠 대회에서도 EU스타일은 승리에 최적화된 전술로 자리 잡았다.

이에 따라 EU스타일에 대한 거부 혹은 무지는 사용자 문화에서 트롤링으로 취급된다. EU스타일을 따르지 않는 사람은 게임 플레이 시작 전 챔피언 선택 과정에서부터 공격을 받는다. <LOL>에서는 선택할 수 있는 챔피언이 백여 개가 넘지만 EU스타일의 전술에서 선택 가능한 챔피언은 매우 제한적이기 때문이다.<sup>3)</sup> 사용자가 플레이하기에 가장 자신 있고 잘하는 챔피언이라도 EU스타일에 부합되지 않으면 트롤링으로 치부된다. <LOL>의 사용자들은 특정 챔피언에 대한 숙련도가 높아 뛰어난 컨트롤 능력을 보유한 유저를 이른바 ‘장인’이라고 부르는데, ‘장인’이 비주류 챔피언을 자주 플레이해서 뛰어난 실력을 보유했음에도 불구하고 그 챔피언이 EU스타일에 맞지 않을 경우 같은 팀원의 비난을 받게 된다. 심지어 게임 내 상점을 통해 추천되는 아이템이 ‘상황에 적절하지 못한 아이템’이 되는 경우도 종종 발생한다. 다시 말해 개발자가 추천하는 아이템을 그대로 따라 했음에도 불구하고 플레이어들 사이에서는 비상식적 행위로 간주되는 기현상이 발생하는 것이다. 따라서 대다수의 플레이어는 커뮤니티에 올라오는 EU스타일에 맞는 챔피언, 아이템, 스킬 공략을 따라 플레이를 진행한다[24].

3) <리그 오브 레전드> 시즌3 대회에서는 일명 ‘노잼톤 또바나’라는 말이 등장했다. ‘노잼톤 또바나’는 매 게임마다 탑 솔로 라인에 ‘레넥톤’과 ‘쉬바나’라는 챔피언이 선택되는 것을 풍자한 신조어이다. 지속적으로 등장하는 ‘레넥톤’과 ‘쉬바나’를 보는 것이 ‘노잼’, 재미가 없다는 뜻이다. 획일화된 전략, 전술의 등장이 게임의 보는 재미를 반감시켜 버린 사례이다.

다음 [Fig. 1]은 랭크게임에서 한 사용자가 EU스타일에 맞지 않는 ‘트위치’라는 챔피언을 선택했을 때 발생한 채팅을 캡처한 것이다. “진짜 왜이럼”이라는 비난이 시작되고 “닷지4)하라”는 내용의 채팅이 발생한다. ‘트위치’는 ‘원거리 딜러’로서 대회에서도 자주 선택되는 챔피언이지만 ‘원거리 딜러’가 아닌 ‘정글러’ 역할을 하겠다고 하자 다른 사용자들의 비난이 시작된 것이다.



[Fig. 1] condemnation against denial to EU style

EU스타일을 벗어나는 것이 트롤링인가 아닌가에 대해서는 사용자들의 의견도 엇갈렸다. 찬성하는 쪽에서는 승리를 위한 가장 효율적인 전술임을 강조했다. 특히 고레벨 사용자일수록 EU스타일은 사용자가 만들어낸 암묵적 규칙이며 게임문화임을 강조했다.

“난 EU스타일이 되게 중요하다고 생각하는데 암묵적으로 동의하고 있는 사용자 문화를 무시하고 꼴픽5)하는 사용자가 있으면 정말 화가 난다. (EU스타일에서 벗어나도) 안될 건 없다. 그런데 재미가 없다.”(G2)

“(EU스타일에서 벗어난 사용자를 보면) X 났다고 생각하고 게임한다. 각자 라인전이란 개념이 있는데 여기서 공식화된 전술이나 컨트롤이 있다. 이를 대입하면서 내가 이기기도 하고 지기도 하는데 거기서 변형이 되어버리면 모든 것이 엉켜버리고 플레이 자체가 파괴되어버린다. 난 이미 EU스타일에 대한 노하우를 축적했는데 이를 못써먹게 되는 것이다. 완전 트롤링으로 본다.”(G3)

반면 이와 같은 사용자 규칙의 강요가 지나치게

폭압적이며 트롤링이 될 수 없다고 보는 견해도 있었다.

“굉장히 아둔한 규칙이다. 그것을 벗어나도 상관없다. 나 같은 경우는 이상한 챔프로 포지션에 서지만 (다른 유저들이) 이를 트롤링으로만 인식하고 그 챔프의 효과적인 면에 대해서는 인지하지 못한다. 우리나라 특유의 문화인 것 같다. 외국에서는 신기한 챔프나 플레이를 하면 오히려 좋아한다.”(G16)

“처음에 트롤이라고 막 욕을 한다. 난 이것도 괜찮다고 어필한다. 그래서 게임을 잘하면 ‘잘하네’라고 인정 해주지만 못하면 ‘그럴 줄 알았다 이 새끼야’ 라면서 욕한다.”(G5)

EU스타일이 사용자 규칙이 될 수 없으며 트롤링이 아니라고 보는 사용자들은 결국 실력의 문제라고 꼬집었다. 일반 사용자가 EU스타일에 벗어난 새로운 챔피언을 시도하면 트롤링으로 취급받고, 프로게이머가 해당 챔피언을 선택해서 출전하면 이후 너도나도 따라하는 현상이 이를 방증한다는 것이다. 즉, EU스타일은 하나의 전술일 뿐이며 암묵적 규칙이 될 수 없다. 따라서 EU스타일을 따르지 않는 것이 규칙을 위반하는 행위이나 게임 지식에 대한 부족으로 취급될 수 없다는 것이다.

반면 트롤링으로 간주하는 사용자들은 개발사 측에서도 EU스타일을 감안하여 패치를 적용하고 업데이트를 행하는 것을 감안할 때 EU스타일은 사용자 간의 암묵적 규칙이 넘어 구성적 규칙의 수준으로 인식해야 됨을 강조한다. 따라서 EU스타일을 따르지 않는 것은 트롤링 행위로 인식될 수 있다고 보는 것이다.

사용자 규칙을 지키느냐 지키지 않느냐의 문제가 아니라 결국 사용자의 태도가 문제라는 의견도 있었다. 즉 효율성이 충분히 검증된 EU스타일에 적합한 챔피언 대신 다른 챔피언을 시도하는 경우, 팀원들의 의견을 충분히 물어보고 양해를 구하는

4) 게임 플레이 전 챔피언을 선택하는 대기실에서 게임을 강제 종료하고 나가는 것을 가리키는 용어다. 닷지를 하면 일정 시간 동안 게임에 접속할 수 없는 페널티가 발생한다.

5) ‘꼴리는 대로 픽하다’를 의미하는 사용자 속어. 즉 다른 유저와 상호협이나 조율 없이 독단적으로 챔피언을 선택하고 ‘준비 완료’를 누르는 것을 의미한다.

과정이 선행한다면 언어폭력 같은 2차 트롤링을 발생시키거나 팀원들로부터 트롤링으로 취급받지 않을 수 있다는 것이다. 또한 랭크게임의 경우에는 승패가 중요하므로 비주류 챔피언을 선택하거나 처음 하는 챔피언을 선택하지 않는 신중함이 필요하다고 주장한다.

“게임의 승리가 아니라 자신의 재미만을 위해서 게임하는 것은 트롤링이라고 생각한다. 암묵적인 룰이 있는 상황에서 이를 벗어나기 위해서는 다른 사용자와 상의하거나 동의를 구해야 하는데 그것과 상관없이 독단적으로 행동하고, 그 행동에 대한 이유가 우리를 설득시키는 것이 아니라 너희는 상관하지마. 난 이게 재미있어서 하는 거니까... 이런 마인드는 트롤링이다.” (G16)

이상에서 사용자들이 생각하는 온라인 게임 트롤링의 구체적인 유형을 알아보았다. 기존 연구와 신고 사례에서는 욕설과 강도 높은 비난과 같은 플래밍(언어폭력)이 가장 높았지만 실제 사용자들이 가장 심각하다고 느끼는 것은 그리핑(griefing), 즉 악의적으로 게임 플레이를 방해하고 게임에서 지게 만드는 행위였다. 또한 AOS 장르의 특성상 게임 지식이 부족한 플레이어를 트롤링으로 인식하는 경우가 많았고 사용자 문화에 대한 몰이해에 관해서는 의견이 엇갈렸다. 다음 절에서는 이와 같은 트롤링이 발생하는 원인에 대한 사용자 인식을 개인의 심리적 문제가 아니라 게임 메커니즘 층위에서 살펴보고자 한다.

### 3. 게임 메커니즘 층위의 트롤링 발생 요인에 대한 사용자 인식

#### 3.1. 한판 승부의 압박과 비참한 실패

트롤링을 발생시키는 <LOL>의 게임 메커니즘적 원인에 대해 사용자들이 공통적으로 지적한 것은 “한 판의 의미가 지나치게 크다”라는 것이었다.(G2, G3, G5, G7, G8, G9, G10, G11, G13, G15). “한 판의 의미”가 무겁다고 보는 첫 번째 이유는 플레이 시간이었다. 실제로 <LOL>의 플레이

시간은 최소 20분, 평균 40~50분이다. 오래 걸릴 때는 한 시간이 넘는 경우도 있다.

“다른 게임에 비해 한 판의 길이가 길다. 짧게는 20분, 길게는 한 시간이 넘어간다. 랭크게임 같은 경우 승급을 위해 4~5시간 한 번도 지지 않고 게임을 플레이해야 한다. 하지만 정작 게임은 이기고 지고를 반복하다보니 승급 한 번 하는데 걸리는 시간이 많이 든다. 이러니 한 판을 트롤링당하거나 지게 되면 화가 나게 된다.”(G5)

“게임 시간의 문제인 것 같다. 한 판 기본이 20분 이상이다. 다른 게임에서는 마음에 안드는 사용자를 만난다면 바로 떠날 수 있지만 <LOL>은 이게 안 된다. 같은 팀원이고, 싫던 종던 (항복하기까지는) 20분을 기다려야 하기 때문에 트롤링이 발생하는 것 같다.”(G1)

“<LOL>은 들이는 시간이 많다 보니까 패배에 대한 불만족이 커지는 것 같다. <서든(서든어택)>은 저도 플레이타임이 짧으니까 다시 게임을 할 수 있는데 <LOL>에서는 한 판 지고나면 더 이상 마우스를 잡고 싶지 않다.”(G8)

실제로 장시간 플레이는 <LOL>의 장점이자 단점으로 자주 논의되는 이슈 중의 하나다. “최소 20분이라는 게임 시간 제약에 따라 집중력과 친밀도 상승이라는 장점이 있지만, 호홉이 맞지 않는 유저와 한 팀이 될 경우 이탈자가 빈번히 속출해 5 대 4 혹은 5 대 3 등 비율이 깨졌음에도 불구하고 20분간 게임을 해야 하는 경우가 과다하다”[12]는 것이다.

사용자들은 여기에 덧붙여 평균 플레이 시간이 약 40분 내외라는 점도 트롤링을 발생시키는 한 요인이 된다고 말한다. 즉 귀중한 시간 40분을 들여서 플레이를 했는데 그 결과가 좋지 못할 경우 실패의 의미가 더욱 크게 느껴져 팀원 간의 불화가 쉽게 발생한다는 것이다.

한편 승리했을 경우 보상은 크지 않고, 이에 반해 실패했을 경우 페널티는 지나치게 크다는 점을 지적한 사용자도 상당수였다. <LOL>에서 승리를 통해 얻는 점수는 패배로 인해 잃어야 하는 점수와 같다. 예를 들어 승리했을 경우 30점을 얻을 수 있다면 패배했을 때도 30점을 고스란히 잃게 된다는 뜻이다. 다음 인터뷰는 MMORPG 등 다른 장르의 게임과 비교해서 <LOL>의 패배와 보상이 어

떤 의미를 지니는지를 시사한다.

“목적이 명확하면 트롤링이 발생하지 않는데 <LOL>에서는 보상이 승리 혹은 IP<sup>6)</sup>로 한정되다보니 승리를 원하지 않는 사람도 나오게 된 것이다. 이로 인해 트롤링이 발생한다. RPG는 보상이 확실하기 때문에 고의로 잘못해야겠다는 생각이 적게 든다. 실수가 발생할지라도 고의성이 가미된 경우는 드물다. <LOL>에서는 픽창부터 ‘나는 지겠다’라고 말하는 사용자가 있다. 승리에 대한 보상이 낮고 보상 자체가 명확하지도 않다. 한 판 한 판 승리로 기록될 뿐이다. 랭크 게임의 티어제는 별로라고 생각한다. 점수제를 꺾었던 사람으로서, <LOL>같은 경우 IP는 게임에 영향을 미치는 경우도 거의 없고, 랭크를 높인다는 것이 내 실력을 보여주는 것이긴 하지만 이마저도 잘 믿지 않는 사람이 많다.”(G11)

사용자들은 승리와 게임 플레이에 대한 명확한 보상이 없는 상황에서 패배할 경우 경험하는 시간적 손해, 게임 자원적 손해가 과도하다고 느끼고 있다. 한판 승부가 가진 과중한 의미는 사용자들의 압박과 긴장을 높이고, 갈등과 경쟁 상황을 고조시키며 결국 팀원의 작은 실수나 패배에 더욱 민감하게 반응하는 결과를 낳고 있다.

맥고니걸(Mcgonigal)에 따르면 게임이 학습이나 노동과 다른 점은 실패조차도 즐겁게 받아들인다는 점이다. “즐거운 실패(fun failure)”는 게이머들이 전체 게임 시간 중 80%를 실패로 보내면서도 계속 게임을 즐기는 이유이다. “즐거운 실패”를 위해서는 적절한 유형의 실패 피드백이 필요하며, 긍정적인 실패 피드백이 있으면 유저들은 자신이 게임의 결과를 좌우한다는 느낌을 가지게 되며 목표 지향적 게임 환경에서 이 지배감은 강력한 성공 동력으로 작용한다[25]. “즐거운 실패”는 게임을 게임답게 만드는 핵심이다. 게이미피케이션(gamification)을 통해 게임을 다른 분야에 접목시키려는 시도의 상당수는 “즐거운 실패”를 통해 회복탄력성을 높이고 재도전의 의지를 강화하려는 목적 때문이다. 이러한 관점에서 살펴볼 때 <LOL>은 사용자들에게 “즐거운 실패”를 제공하지 못한 것으로 보인다. 장시간의 플레이타임과 적은 보상, 과도한 페널티 시스템은 <LOL>의 실패를 ‘비참한 실패’로 만들었고, 패배의 원인에 대한 팀원 간의 책임 전가, 강

도 높은 비난을 양산하는 것으로 유추할 수 있다.

### 3.2. 높은 익명성과 공동체의식 약화

익명성은 온라인 커뮤니티 게시판에서 발생하는 트롤링의 발생 원인으로 가장 많이 지목되는 특성이다. 온라인 게임 트롤링과 관련해서도 익명성 요인은 쉽게 간과할 수 없는 문제다. 실제로 사용자들도 <LOL>의 게임 시스템이 다른 게임에 비해 익명성을 강화한다고 말한다(G1, G4, G7, G11, G13, G18, G19). <LOL>은 게임 공간에서 자신을 대표하는 페르소나를 소유하지 않는다. 120여개에 달하는 챔피언 중 하나를 선택해서 플레이하며 매 회 챔피언을 다르게 선택할 수 있다. 그러므로 <LOL>의 게임 세계에서는 ‘나’를 대표하는 제 2의 페르소나, 아바타가 존재하지 않는다. ‘소환사’라 불리는 플레이어의 정체성으로 존재할 뿐이다[26].

그러나 게임 세계에서 소환사(플레이어)의 정체성은 쉽게 드러나지 않는다. 플레이 할 때는 오직 챔피언으로 대표되고 해당 챔피언은 게임 플레이가 끝나면 휘발된다. 소환사명(아이디)은 손쉽게 다시 만들 수 있다. 이로 인해 사용자들은 <LOL>은 다른 장르의 게임에 비해 평판이나 명성에 크게 신경 쓸 필요가 없다고 말한다. 매 판 다른 플레이어와 매칭되는 ‘무기명 매칭 시스템’은 이와 같은 익명성을 더욱 강화한다.

“같이 게임을 했던 사람이라 다른 매칭 때 만날 확률이 적기 때문에 ‘다음 판에 볼 사람도 아닌데 그냥 막 해야지’란 마인드가 있는 것 같다.”(G18)

“<와우> 같은 게임은 내 캐릭터가 쌓아올린 평판이나 명성이 있는데 이를 무너뜨리면 서버에서 대인관계를 유지하기 어렵다. 반면에 <LOL>은 아이디를 새로 만들 수 있기 때문에 트롤링에 대한 페널티가 약한 편이다. 와우에서는 트롤링하면 홈페이지에 ‘이 새끼 트롤’이라고 게시글이 올라온다. 게시글이 올라오면 서버에서 아무도 파티를 꺼주지 않는다. (<LOL>에서는) 게임 머니로 아이디(소환사명)를 바꿀 수 있다. 그리고 트롤을 잡기 위해 용쓰는 사람도 없다. 게임 자체가 자동매칭 시스템이기 때문에 그런

6) <LOL>에서 게임 플레이를 통해 얻을 수 있는 게임머니. 현금을 통해 구입할 수 있는 게임머니는 ‘RP’라고 부른다.

것이다. (소환사는) 익명 그 자체다. 아이디어가 물음표라고 보면 된다.”(G7)

높은 익명성은 유저들의 관용과 배려를 약화시키는 것으로 보인다. 예를 들어 실력이 부족한 사용자와 게임을 할 경우, 해당 사용자가 아는 사람이거나 다시 만날 확률이 높으면 무조건적인 비판이나 비하, 언어적 공격을 자제하는 경우가 많다. 또한 지인과 게임을 하거나, 사용자들의 합의에 의해 팀을 결성하였을 경우에는 자신의 게임 실력이 부족하다거나 처음 하는 챔피언을 하는 것에 대해서 충분한 이해를 구하고 그것이 맞지 않을 경우에는 아예 플레이를 하지 않을 수도 있다. 그러나 무기명 매칭 시스템에서는 이와 같은 이해와 합의의 과정이 생략된다는 것이다. 생전 처음 보는 사람과 팀플레이를 해야 하는 상황에서 자신의 개인적인 사정에 대해 이해를 구하는 과정은 양쪽 모두에게 어려운 과정일 수밖에 없다. 관련해서 이동은은 소셜 게임에서 호혜는 우연히 무작위적으로 발생하지 않는다면, 호혜성에 기반한 협력 메커니즘이 발생하기 위해서는 고정된 멤버가 지속적으로 만날 수 있어야 한다는 것을 의미하는 ‘고정성’과 ‘지속성’을 중요한 특질로 꼽은 바 있다[27]. 이에 따라 사용자들은 익명성을 약화시키는 방안으로 소환사명에 개인정보가 드러났으면 좋겠다거나(G1), 혹은 롤에서 자신만의 캐릭터를 꾸미는 방법 등을 통해 익명성을 약화시키고(G4) 평판과 명성 시스템을 강화할 필요가 있음을 주장한다.

관련해서 <LOL>은 영속적인 세계(persistent world)로서 ‘게임사회’를 구성함에 있어 일정 부분 실패한 듯 보인다. 사용자들의 심리적 측면에서 <LOL>은 하나의 가상 사회가 아니라 극적인 긴장감을 제공하는 탈일상적 놀이 공간 그 이상도 그 이하도 아닌 것이다. 익명성 높은 캐릭터 시스템과 무기명 매칭 시스템은 게임 세계를 특별한 경험과 기억을 공유하는 ‘장소’로 만드는 데 부정적 영향을 끼치는 것으로 보인다. 좋은 게임은 공통의 게임 플레이 경험을 기반으로 모두가 함께 성장하고 이를 통해 사회적 현존감을 제공한다. 이러한

관점에서 <LOL>의 매너 플레이 시스템 기획은 유저들로 하여금 <LOL>이라는 가상 사회의 일원임을 상기시키는 방향으로 진행될 필요가 있음을 유추할 수 있다. 함께 플레이하는 사용자와 연대 의식을 강조하는 시스템을 강화함으로써 커뮤니티 정신을 고취시켜야 한다. 반사회적 행동을 무조건적으로 근절시키기에 앞서 하나의 ‘사회’를 만드는 작업이 선행되어야 한다는 것이다.

### 3.3. 팀플레이 게임과 사회적 응집력 부재라는 모순

<LOL>은 팀플레이 게임이다. 다섯 명의 팀원이 고루 성장해야 최상의 결과를 얻을 수 있다. 물론 한 플레이어가 압도적인 기여도로 팀 전체를 승리로 이끄는 경우도 있지만 결코 흔한 사례는 아니다. 유저들에게 있어 <LOL>은 “네 명이 잘해도 한 명이 못하면 지는 게임”이다. 이에 사용자들은 팀플레이를 지나치게 강조하는 것이 트롤링을 촉발시키는 문제요인이 될 수 있다고 보았다. 팀플레이의 강조는 한 명 한 명의 역할이 중요하다는 점에서 의미 있는 전략이지만, 플레이어 개인의 입장에서 자신의 플레이가 게임의 승패에 결정적인 영향을 미친다는 점에서 엄청난 압박감을 느낄 수밖에 없다는 것이다. 더구나 초보 유저나 실력이 부족한 플레이어, 실수가 잦은 플레이어들의 경우에는 그 압박감이 더욱 크다고 말한다(G2, G4, G5, G7, G9, G10, G11, G12, G17, G19, G20).

“<LOL> 같은 경우는 팀플레이를 강제하는 것에 정점에 있는 게임이다. 팀플레이에서 한 명이 어긋나버리면 직접적으로 팀 전체에 영향을 끼친다.” (G11)

“<LOL>은 팀플레이가 갖고 있는 힘이 다른 게임보다 확연히 세다. <스타크래프트>에서의 팀플레이는 전력에 도움이 되지 않더라도 다른 사람을 망칠 수는 없다. 하지만 <LOL>에서는 한 사람이 게임을 망칠 수 있기 때문에 역권력이 생기는 것이다.” (G12)

“<피파온라인>에서 트롤링은 공을 돌린다거나, 리플레이를 안 넘긴다거나 상대방을 짜증나게 하는 것이다. 하지만 일대일 게임이기 때문에 <LOL>보다 심각하지 않다. <카오스>는 유즈맵 게임이라서 규칙이

롤처럼 강하지 않다. <LOL>에서는 팀워크가 중요하지만 <카오스>에서는 잘 큰 한 명이 상대방을 모두 제압할 수 있기 때문에 트롤링의 영향을 크게 받지 않는다. 반면 <LOL>에서는 한 사람의 역할이 중요하기 때문에 우월감에 젖어 있는 것 같다. 내가 이 팀의 운명을 좌지우지할 수 있다는 걸로 다른 사용자의 관심을 얻으려고 한다.”(G5)

팀플레이 상황에서 실력만큼 중요한 것은 팀원들 간의 응집력이다. 이한규에 따르면 스포츠 집단이 수행하는 과제 중 상호의존도가 매우 높은 ‘상호반응과제’의 경우 매우 높은 수준의 집단 응집력을 필요로 한다[28]. 응집력은 개인 응집력과 집단 응집력, 과제 응집력과 사회 응집력으로 구분될 수 있는데, 구성된 간의 커뮤니케이션 만족은 개인적 사회응집력, 집단적 사회응집력, 개인적 과제응집력, 집단적 과제응집력 모두에서 유의미한 영향력을 미친다[29]. 또한 팀 구성원간의 응집력은 과제 수행의 결과에도 직접적 영향을 끼친다. Connolly와 Rotella는 효과적인 커뮤니케이션이 스포츠 팀의 운동수행이나 팀 성공에 중대한 요소로 작용한다고 보고한 바 있으며[30], 김종철은 스포츠 집단에서 응집력은 선수들이 공통된 목표를 달성하기 위한 결속력이며 선수들 개인에 작용하는 여러 힘들의 총합으로서 팀의 과제 수행과 직접적으로 관련이 있다고 보고한 바 있다[31].

응집력은 분열하려는 힘에 대한 저항이다. 집단 내 구성원이 집단을 이탈하거나 와해시키려는 것을 막는 힘이 응집력이다. <LOL>에서 다섯 명의 팀원들은 갈등과 경쟁을 강조하는 게임 환경 안에서 ‘승리’를 목표로 과제 수행에 대한 응집력을 가질 수 있다. 그러나 문제는 사회적 응집력이다. 이것은 앞서 무기명 매칭 시스템과 구조적으로 연결되어 있는데, 함께 플레이를 해야 하는 다른 4명의 팀원은 ‘지금 처음 만난 사람들’이며, ‘원해서 함께 팀원이 된 것이 아니라 랜덤으로 매칭된 것’이며 그들은 이번 판이 지나면 ‘다시 볼 필요가 없거나 보기 힘든 사람들’이다. 이러한 상황에서 다섯 명이 한 몸처럼 움직여야하는 팀플레이 스포츠가 갈등 없이 가능하기를 바라는 것은 무리한 요구일지

도 모른다. 숨 가쁘게 진행되는 게임 플레이 상황에서 같은 팀원의 실수와 능력 부족을 격려하고 승리의 희망을 고취시키는 커뮤니케이션을 기대하는 것은 지나치게 이상적이다. 사회적 응집력이 강한 집단에서도 팀플레이의 경우 갈등과 분열이 생길 수 있는데, 하물며 지금 처음 만난 사람들에게 오차 없는 유기적인 팀플레이를 강요하고, 비매너 플레이를 오직 개인의 인격 문제로 돌리는 것은 개발사의 직무유기일 수도 있다는 것이다.

관련해서 사용자들은 <LOL>의 게임 기획에 있어 초보 유저들을 위한 배려가 없다는 점을 재차 지적했다. 초보 유저들이 <LOL>의 플레이에서 가장 압박을 느끼는 것이 바로 팀플레이라는 것이다. 매 판의 의미가 중요한 상황에서 초보 유저들은 충분히 숙련될 시간적 여유 없이 실전에 뛰어들어야 한다. 개발사 측에서는 AI 대전을 통해 연습 가능하다고 주장하지만 사용자들은 AI 대전과 실제 유저들과의 플레이는 확연하게 다르다고 말한다. AI대전의 난이도가 실전에 비해 너무 낮아서 실전 연습이 될 수 없다는 것이다. 따라서 초보 유저들은 충분한 숙련 기간 없이 팀플레이 실전에 투입되고, 같은 팀원들은 장시간 플레이와 실패로 인한 페널티가 큰 상황에서 초보 유저나 실력이 부족한 플레이어로 인해 패배와 실망감을 맛볼 수밖에 없는 악순환의 고리가 형성되고 있는 것이다.

#### 4. 개발사 대응책에 대한 사용자 인식

현재 라이엇게임즈에서는 트롤링에 대한 사용자들의 불만이 높아지자 ‘매너 플레이 시스템’이라는 이름으로 다양한 대응책을 내놓고 있다. 매너 플레이 시스템 기획 3대 원칙은 개선, 제재, 보상이다. “제재는 개선을 유도하도록 설계되었을 때 가장 효과적이므로 제재에 앞서 개선을 유도할 것이며, 제재는 오판 확률이 1% 미만인 경우에만 전면적 제재를 가하겠다. 동시에 95%를 차지하는 매너 플레이어들에게 깜짝 보상을 수시로 제공함으로써 자연

스럽게 매너 플레이 문화를 확산시키도록 한다는 것”이 골자다[32].

또한 유저들이 요구하는 <도타>의 ‘트롤론’과 같은 트롤 격리 시스템에 대해서는 부정적 입장을 밝혔다. “격리 시스템은 부정적인 상황을 더욱 부정적으로 만드는 안일한 대책이며 플레이어가 게임에서 비매너 행위에 노출될수록 특정 게임을 완전히 그만둘 확률이 높아지는데, 그 확률이 실제 최대 320%까지 상승한다는 것”이다[32]. 요컨대 트롤링에 대한 제재는 최소화하고 95%에 해당하는 매너 플레이를 확산시킴으로써 비매너 플레이를 자연스럽게 감소시키겠다는 것이 개발사의 입장이다.

“현재 리그 오브 레전드의 탈주 및 자리 비움 관련 통계는 사상 최저치를 기록하고 있으며, 플레이어 커뮤니티의 소환사 여러분께선 차별적인 언어에도 단호한 거부를 보여주고 계십니다. 누적 계산하면, 지나친 비속어나 욕설, 차별적 언어가 사용되는 경우는 전 세계에서 진행되는 모든 게임의 2%에 불과합니다.”

그러나 이와 같은 개발자 인식은 사용자들의 실제 인식과 상당한 괴리를 가지고 있는 것으로 보인다. 위 공지문이 발표되던 날, 게임 커뮤니티 게시판에는 분노한 사용자들의 댓글이 잇따랐다[33].

라이엇은 비매너 유저 처벌에 관해 논할 자격이 없다. 상황은 더욱 심각해져 감에도 몇 년째 방관하고 있고, 법적 대응까지 빈번하게 일어나는 마당에 이만 글 써봤자 명명이 짓는 소리로만 들릴 뿐... 상식적으로 법적 처벌로 이어질 정도의 사안은 최소한 게임 내 규제에서 먼저 제재가 이루어져야 하는 것 아닌가? 얼마나 게임 내에서 당한 분풀이를 해소할 방법이 없었으면 번거로운 고소 절차까지 가려고 할까... 여지껏 몰하면서 단 한번도 욕설 해본 적도 없고, 심지어 아무리 팀원이 못해도 남탓 한 번 해본 적 없는 유저로서 착하게 게임만 하면 나만 병신된다는 생각을 한 두 번 해본 게 아니다. 그런 환경을 제공하고 있는 라이엇은 진짜 반성해야 한다. (뮤즈미카. 2015.3.25. 19:26:16)

심층인터뷰에 참여한 사용자들의 생각도 크게 다르지 않았다. “개발사 대처는 거의 없는 수준이라고 생각한다. 요즘은 탈주나 닳지만 잡고 있는데 이는 전체 트롤링에 비하면 미미한 수준”(G16)이라며 한탄한다. 특히 ‘닳지’라 불리는 게임 시작 전 나가는 행위는 오히려 트롤을 피하기 위해 일반 사용자들이 하는 경우가 많다고 말한다. 매칭된 사용자 중에 트롤이 있으면 정상적인 게임 플레이를 위해 페널

티를 감수하고서라도 시작 전에 나간다는 것이다.

또한 사용자들은 라이엇게임즈에서 2012년부터 시행한 배심원단 시스템에서도 문제를 제기했다. 배심원단 시스템은 탈주자 단속 시스템, 랭크 게임 제한 시스템 등 각종 트롤링 제재에도 불구하고 트롤링 발생 비율이 감소하지 않자 라이엇게임즈에서 선보인 새로운 시스템이었다. 사용자들의 집단 지성에 의존하여 트롤을 심판하는 것이 핵심이었다. 배심원단 시스템은 초기에는 가능성을 주목받았다. Kou는 게임 배심원단 시스템을 온라인 세상의 반사회적 행동(트롤링)을 조절하는 유망한 방법이라고 하였으며, 이를 통해 다른 온라인 영역에서의 규제 방법을 설계, 구상하는 것이 가능하다고 하였다[8].

그러나 사용자들의 생각은 달랐다. 일단 게임 공간이 아닌 홈페이지에 있어 접근성이 현저하게 떨어지며, 설문 사항이 너무 많아서 굳이 내 시간을 들여서 해야 할 이유를 모르겠다는 것이다.

“내 눈엔 배심원단이 이렇게 보인다. ‘우리도 트롤을 어떻게 해야 할지 모르겠다. 그래도 대처는 해야겠으니 너희가 보기에 좋아 보이는 제도를 만들게.’ 난 배심원단이 있어선 안 되는 것 같다. 부작용이 심각하다. 트롤링에 대한 기준을 사용자에게 넘긴 것이다. 사용자들은 트롤링에 대한 객관적인 판단보다는 주관적인 판단이 주를 이루기 때문이다.”(G16)

“배심원단의 문제가 뭐냐면 직접적으로 채팅 내용이 분명하게 드러나지 않는 이상 제재를 잘 안준다. 채팅은 정상적으로 하면서 행동은 트롤링을 해도 배심원단은 잘 모른다. 이런 트롤링은 거의 제재를 받지 않는다. 이런 것을 수십 판을 해보았다. 신고도 많이 당했는데 제재를 받은 적이 없다. 내 본 계정이 배심원단 소속이고 부계정이 트롤링 전용 계정이다. 배심원단을 하다보면 트롤링 사용자가 눈치상 보이지만 채팅이 깨끗하면 제재를 먹일 수 없다.”(G2)

G2의 경우는 채팅 위주의 판결로 인해 그리핑 같은 행위가 걸리지 않는 배심원단 시스템의 허점을 역이용한 것이다. 또한 사용자들이 배심원단 시스템의 가장 큰 문제로 꼽은 것은 신고나 판결에 대한 피드백이 없다는 점이었다.

“리포트(신고)을 하잖아요. 회사에서 강력한 제재를 해

줘야 하는데 그에 따라, 한 번 리폿한다고 해서 개발자에게 전달되는 게 아니라 한 명의 사용자를 지속적으로 리폿해야 1~3일 리폿을 먹으니까 제재에 대한 두려움이 없어서 계속 욕설과 패드립을 하게 된다. 그로 인해 상처받는 사용자가 발생하고 게임을 떠나게 되어 결국 톨에는 게임을 잘하는 사람 아니면 톨밖에 남지 않았다.” (G6)

현재 배심원단 시스템은 업데이트 준비라는 명목하에 일 년 가까이 휴회중이다. 관련 공지를 참조할 때 배심원단 시스템의 업데이트는 신속한 피드백을 강화하고, 매니 플레이에 대한 보상을 강화하는 수준에서 그칠 것으로 예상된다.

이러한 관점에서 볼 때 라이엇게임즈의 트롤링 제재 시스템은 사용자들의 실제 인식과 상당한 격차가 있는 것으로 판단된다. 사용자수 1위라는 안전한 시장성을 기반으로 사용자들의 고통과 호소를 무시하고 안이하게 대응하는 것은 아닐지 되돌아봐야 할 시점이다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구에서는 세계 최대 사용자수를 자랑하는 게임인 동시에 트롤링이라는 말을 보편화시킨 게임이라는 오명을 함께 가지고 있는 <LOL>을 통해 온라인 게임 트롤링의 유형과 발생 원인을 알아보고자 했다. 이를 위해 <LOL> 사용자 20명에 대한 심층인터뷰를 통해 온라인 게임 트롤링의 유형과 게임 메커닉스적 발생 요인, 개발사 대처에 대한 인식을 살펴보았다.

연구결과 실제 사용자들은 기존에 논의가 많이 되었던 플래밍 외에 놀이 행위 자체를 파괴하는 그리핑 행위에 심각성을 느끼고 있으며, 그 외 게임 실력이 부족한 것, 사용자 문화에 대한 이해 부족 등을 대표적인 트롤링 행위로 손꼽았다. 이와 같은 트롤링을 발생시키는 게임 구조적 요인에 대해서는 한 판 승부의 의미가 커서 실패의 페널티가 크다는 점, 높은 익명성으로 인해 호혜적 협력 메커니즘을 구성하지 못한다는 점을 꼽았다. 또한

팀플레이 스포츠와 사회적 응집력 부재라는 모순적 상황도 트롤링을 발생시키는 원인으로 지목되었다.

이상의 논의를 살펴볼 때 온라인 게임에서 트롤링을 감소시키기 위해서는 플레이어 개인에 대한 제재나 처벌 이전에 게임 시스템에 관한 근본적인 수정이 필요함을 알 수 있었다.

익명성을 약화시키고, 개인의 성장이 게임 안에서 기록될 수 있도록 개선하는 작업이 필요하다. 온라인 게임 세계는 머물렀다 떠나는 비(非)장소가 아닌 경험과 기억이 공유되는 장소성을 제공할 수 있어야 한다. 김용영에 따르면 초기 연구에서는 레벨을 높이는 활동 등 성취 욕구에 맞춰 온라인 게임의 수행동기를 파악해왔지만 점차 사회적 상호작용에 기반 한 사회화가 온라인 게임을 지속하게 되는 중요한 동기로 부각되고 있다[34]. <LOL>은 극적인 긴장감을 제공하는 탈일상적 놀이 ‘공간’을 넘어 사용자간 경험과 기억을 공유하는 사회적 ‘장소’로 거듭날 필요가 있다.

또한 게임 시스템 기획에 있어 초보 유저를 위한 배려를 확대해야 한다. 팀플레이에 대한 압박 없이 충분한 숙련 과정을 경험할 수 있도록 해야 한다. 사용자들의 구전 의도(word of mouth)는 신규유저의 유입에 중요한 역할을 한다. 신규 유저들이 큰 노력을 들이지 않아도 쉽게 게임의 기본 조작을 익히고, 게임에 대하여 전반적으로 쉽게 이해할 수 있도록 게임디자인과 튜토리얼을 안내하는 것은 사용자들의 사용 용이성에 영향을 미치고 이것은 사용자들의 구전의도에 영향을 미친다[35].

사용자들의 게임 메커닉스에 대한 불만은 <LOL>이 경쟁 스포츠 이전에 순수한 유희의 즐거움을 회복할 필요가 있음을 시사한다. 모두가 불행한 실패가 아니라 승패에 상관없이 플레이 자체만으로도 충분한 즐거움을 공유할 수 있어야 한다. 게임은 경쟁 상황을 성공적으로 타개해나가고 함께 하면서 얻는 즐거움 속에서 사회적 관계를 추구하는 것이다. 그 결과로서 얻어진 게임 속의 사회적 관계와 소속감의 형성은 게이머로 하여금 게임을 지속하도록 하는데 영향을 미친다. 비록 가상이지



만 전투를 함께 치르거나 어려울 때 도움을 주고 받으면서 다져진 끈끈한 인간관계는 게임을 하는 목적을 바꾸어놓을 정도로 강력한 것이 된다[36].

본 연구는 그동안 게임학 연구에서 비중 있게 다루어지지 않았던 온라인 게임 트롤링 문제를 사용자 심층 인터뷰를 통해 세밀하게 검토하고자 했다. 본 연구가 온라인 게임 트롤링의 학문적 체계화와 활성화에 기여하고, 산업적으로는 온라인 게임 개발사의 효율적인 트롤링 제재 시스템 마련에 의미 있는 시사점을 제공할 수 있기를 기대한다.

## REFERENCE

- [1] Seonjoong Park, Betanews, 2013.1.4  
<http://m.betanews.net/bbs/read.html?4&num=73165>
- [2] Seongsil Kand, Dailyesports, 2013.1.21.  
<http://esports.dailygame.co.kr/view.php?ud=72358>
- [3] [https://en.wikipedia.org/wiki/Internet\\_troll#Origin\\_and\\_etymology](https://en.wikipedia.org/wiki/Internet_troll#Origin_and_etymology)
- [4] Susan Herring, Kirk Job-Sluder, Rebecca Scheckler & Sasha Barab, "Searching for Safety Online: Managing Trolling in a Feminist Forum", The Information Society: An International Journal, Vol.18, No.5, p.372, 2002.
- [5] Hardaker, C., "Trolling in asynchronous computer mediated communication: From user discussions to academic definitions", Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture, Volume 6, Issue 2, pp.215 - 242, 2011.
- [6] Rafferty, R., Motivations Behinds Cyber Bullying and Online Aggression Cyber Sanctions, Dominance, and Trolling Online, Master of Arts (MA), Ohio University, Sociology Arts and Sciences, 2011.
- [7] Thacker, S. & Griffiths, Mark D., "An Exploratory Study of Trolling in Online Video Gaming", International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning, 2(4), pp.17-43, 2012.
- [8] Kou, Y. & Nardi, B. "Regulating anti-social behavior on the internet: The example of League of Legends", iConference Proceedings, pp.616-622, 2013.
- [9] Don-Wook Jung, Online Game Trolling : Occurring Processes and Types, Graduate School of Media, Sungkyunkwan University, 2013.
- [10] Hunicke, R. & LeBlanc, M. & Zubek, R., MDA: A formal approach to game design and game research, Proceedings of the AAAI Workshop on Challenges in Game AI, 2004, pp.1-5.
- [11] Sicart, Miguel, Defining game mechanics, Game Studies, volume 8 issue 2, 2008, pp.1-14.
- [12] Beom-yong Jin, Breaknews, 2015.5.26  
[http://www.breaknews.com/sub\\_read.html?uid=370531&section=sc3](http://www.breaknews.com/sub_read.html?uid=370531&section=sc3)
- [13] Gametrics, 2015.5. <http://www.gametrics.com/>
- [14] <http://www.leagueoflegends.co.kr/>
- [15] Jung-Hoon, Lee, "The Criminal Regulation of Virtual Crime", Korean Journal of Criminology, Korean Association of Criminology, pp.157-167, 2011.
- [16] inven, 2014.10.29.  
<http://www.inven.co.kr/webzine/news/?news=120682&isikin=esports>
- [17] Byung-Ho Kang, gametoday, 2013.12.27.  
[http://www.gametoday.co.kr/news\\_read.html?mode=read&keyno=18791&db=game\\_news](http://www.gametoday.co.kr/news_read.html?mode=read&keyno=18791&db=game_news)
- [18] Gyo-Tae Ku, "A Study on the Triggering and Medicating Factor of Online Flaming", Korean Journal of Communication & Information, vol.39, Korean Association For Communication And Information Studies, pp.224-249, 2007.
- [19] Huizinga, J., Homo Ludens, trans by Yoon-soo, Kim, Ggachi, p.25, 1981.
- [20] Roger Caillois, (Les)jeux et les hommes, trans by Sang-Ryul Lee, Moonye Publishing, p.30, 1994.
- [21] Gadamer, Hans-Georg, Truth and Method 1, trans by Gil-Woo Lee, Munhakdongne, p.152, 2000.
- [22] Ragnhild Tronstad, "Character Identification in World of Warcraft", Digital Culture, Play, and Identity, The MIT Press, 2008.

- [23] Salen, K., & Zimmerman, E., Rules of Play, The MIT Press cambridge Massachusets London, England, 2004.
- [24] Chul-Gyun Lyou, Mi-ri Park, "Study of User Generated Rules on Online game - focused on League of Legends", Journal of Korea Game Society, vol.15(1), Korea game society, p.40, 2015.
- [25] Mcgonigal, J., Reality Is Broken, trans by Go-Myung Kim, RHK, pp.100-110, 2012.
- [26] Byund-Ahn, Lee, Game Critics' Circle Award winning work, 2012.
- [27] Dong-Eun Lee, "A Study of Cooperative Mechanism in Social Games", Journal of Korea Game Society, vol.12 No.4, Korea game society, pp.8-11, 2012.
- [28] Han-Gyu Lee, relationship between structural factors and group effectiveness in sport groups, Seoul National Univ. Department of Physical Education, a thesis for a doctorate, 1992.
- [29] Young-Rae Choi, Mi-Hwa Hong, Yound-Shin Won, "The Relationship between Satisfactions of Communication, Morale, and Group Cohesion in High School Baseball Team", Korean journal of physical eduaction, vol.44, Korean Alliance For Health, Physical Education, Recreation And Dance, pp.109-118, 2005.
- [30] Connelly, D. & Rotella, R.J., "The social psychology of assertive communication: Issues in teaching assertiveness skills to athletes", The Sport Psychologist, Vol.5(1), pp.73-87, 1991.
- [31] Jong-Chul, Kim, Effect of Sports Team's Leader Behavioral Type and Group Cohesion on Team Success and Team Satisfaction, Cheju National Univ. Graduate School of Eudcation, a master's thesis, 2000.
- [32] <League Of Legend> Game Developer Blog. <http://www.leagueoflegends.co.kr/?m=news&cate=devblog&mod=view&schwrd=&p=1&idx=251188&p=1#.Vbd3HZuLdaQ>
- [33] Yeah-Chan Yang, inven, 2015.3.25. <http://www.inven.co.kr/webzine/news/?news=129369&isikin=esports>
- [34] Yong-Young Kim, "The Role of Social Interaction Influencing on the Continuance of Online Game : Bridging and Bonding Social Capital", KMIS proceedings, The Korea Society of Management Information Systems, p.142, 2011.
- [35] Chun-Feng Fang, Don-Gon Lee, Kyeong-Seok Han, "A Study on the Effect of Contents Characteristics and Operating Service Quality in Continued Usage Intention and Word of Mouth : Focus on Online Sports Game", Journal of Korea Game Society, vol.15(1), Korea game society, p.110, 2015.
- [36] Gyong-ran Jeon, "A study of Women in Digital Games and Their Gaming", Journal of Cybercommunication Academic Society, Vol.-No.22, p.101, 2007.



서 성 은(Seo Seong Eun)

1999 이화여자대학교 국어국문학과 학사  
2009 이화여자대학교 대학원 디지털미디어학부 석사  
2015 이화여자대학교 대학원 디지털미디어학부 박사  
2011~현재 국립 한경대학교 미디어문예창작학과 조교수

관심분야 : 트랜스미디어 스토리텔링, 게임 스토리텔링



김 치 요(Kim, Chi Yo)

2013 국립 한경대학교 미디어문예창작학과 학사  
2015 국립 한경대학교 일반대학원 어문학과 문학석사

관심분야 : 온라인게임 트롤링, 디지털 스토리텔링, e스포츠