한국컴퓨터정보학회 하계학술대회 논문집 제28권 제2호 (2020. 7)

온라인 게임에서 그리핑의 발생 원인에 대한 심리적 요인에 대한 연구

신승진*, 이종원O
*청강문화산업대학교 게임콘텐츠스쿨,
O청강문화산업대학교 게임콘텐츠스쿨
e-mail: tnfl0825@gmail.com*, jw@ck.ac.krO

A Study on the Psychological factors about the Causes of Griefing in Online Game

Seung-Jin Shin*, Jong-Won LeeO
*School of Game, ChungKang College of Cultural Industries,
OSchool of Game, ChungKang College of Cultural Industries

● 요 약 ●

본 연구는 트롤링의 유형 중 하나인 그리핑을 목격해 본 경험이 있는 플레이어를 중심으로 설문을 진행해, 사회 심리 현상과 함께 결과를 살펴보고 대처방안에 대한 개선안을 제시하고자 한 것이다. 그리핑은 트롤링의 유형 중 하나로 고의로 게임을 패배하게 만드는 행위이다. 그리핑의 원인으로 게임 내 동조현상이 발생하지 않는다는 점과 복수의 딜레마가 부재하고, 게임의 시스템이 매슬로우의 욕구단계 중 안전욕구를 충족하지 못한다는 점이 해당할 수 있다. 그리핑을 예방하기 위해서는 트롤링의 유형에 대해 개발사 측에서 명칭과 의미를 정립하고 구분 기준과 처벌 수위를 체계적으로 관리할 필요가 있다. 또한, 적발된 그리퍼에게 확실한 처벌을 내려 그리핑을 반복할 수 없도록 해야 함을 제안한다.

키워드: 트롤링(Trolling), 그리핑(Griefing), 온라인게임(Online Game)

I. Introduction

게임에서 트롤링은 다른 플레이어가 '화'를 내도록 의도적으로 방해하는 도발 행위를 의미한다[1]. 이때 '화'는 감정에 해당하며, 감정은 동일한 상황 속에서도 개인의 심리에 따라 다양하게 변화하고 표출된다. 행위의 결과가 감정과 심리에 치우쳐 있기 때문에 원인도 그로부터 시작될 수 있다고 판단하여 본 연구는 트롤링에 대한 플레이어의 심리를 알아보고, 기존에 제시된 대처 방안의 개선안을 제시하려고 한다. 다만 트롤링의 범위가 넓은 만큼 트롤링의 유형 중 하나인 '그리핑(Griefing)'을 중심으로 연구를 진행한다[2]. 그리핑은 게임을 고의로 패배하게 만드는 행위, 혹은 의도적으로 남의 게임을 망치는 행위이다[2,3]. 서성은, 김치요의 선행 연구 속 인터뷰에서 플레이어들은 모욕적인 말, 욕설, 적대적인 언어를 포함하는 흥분되고 억제되지 않은 커뮤니케이션 현상인 플레밍(Flaming)보다 그리핑을 더욱 악질적인 행위로 보았다. 보통 플레밍은 채팅 차단을 통해 비교적 쉽게 제재가 가능하나 그리핑은 제재 방법이 명확하게 제시되지 못한 실정이다.

이에 본 연구에서는 그리핑에 관한 설문조사를 진행하여 설문 결과를 사회 심리 현상과 연관 지어 구체적인 원인을 살펴본다. 나아가서 개발사의 대처방안에 대한 개선안을 제시하고자 한다.

II. The Main Subject

트롤링이 게임 내에서 나타나는 비매너적인 행위를 일컫는 큰 범위라면 그리핑과 플레밍은 트롤링 내의 구체적인 행위라고 볼 수 있다. 플레밍은 욕설, 인신공격 등 언어폭력을 통해 게임 시스템 외부에서 상대방을 괴롭히는 행위인 데 반해, 그리핑은 게임 시스템 내부에서 게임의 승, 패에 관여하여 게임에 대한 상대방의 경험을 직접적으로 변화시키는 행위이다. 그리핑의 구체적인 사례로는 다른 플레이어를 죽이는 행위인 PK(Player Killing)와 현격한 실력 차이 등의 이유로 인해 상대방에게 일방적으로 죽는 행위, 나아가서는 적을 성장시켜 아군을 불리하게 만드는 행위인 피딩(Feeding)이 존재한다[4,5]. 피딩의 경우 그리핑의 한 사례로서 고의로 행하는 예도 있으나 실력 차이 등으로 의도치 못하게 행하는 경우도 존재해 머신러닝과 같은 자동화 도구를 통한 구분이 어려운 상황이다.

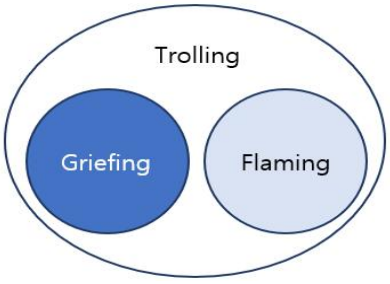

Fig. 1. Type of Trolling

그리핑의 발생 원인에 대한 심리적 요인을 탐구하기 위해 100명의 플레이어를 대상으로 설문을 진행하여 플레이어들의 그리핑 대처 방법과 그에 대한 그리퍼의 반응, 그리퍼의 그리핑 동기를 알아보았다. 설문 대상은 그리핑을 목격해본 적이 있는 플레이어를 중심으로 한정하였다. 설문은 총 11개의 문항으로 이루어져 있으며, 크게 목격과 경험으로 나눠진다. 목격에서는 다른 플레이어의 트롤링을 목격해본 경험에 대해, 경험에서는 본인이 직접 트롤링을 해 본 경험에 대해 설문이 진행된다. 설문 결과는 사회적으로 공인된 심리 현상과 연결해 보다 구체적인 그리핑 원인을 제시하였다.

2.1 동조 현상

보편적으로 사람들은 본인을 제외한 모든 사람이 같은 답을 할 때 상황적 압력에서 벗어나기 어렵다. 이에 개인의 의견이나 행동을 내세우지 않고 다수의 의견에 동화하는 경우가 많은데, 이와 같은 현상을 '동조 현상'이라고 한다[6]. 그리핑은 다른 플레이들이 모두 '승리'를 목표로 게임을 플레이할 때, 유일하게 '실패'를 목표로 삼는 점에서 동조 현상에 어긋나는 행위로 볼 수 있다. 사회 심리학자인 챌런 네메스는 동조 현상의 해결 방안으로 '익명성의 강화'와 '네트워크 환경 속 소통'을 제시하는데[7] 이는 그리핑의 원인으로 나타난다. 대부분의 온라인 게임에서 플레이어는 실명이 아닌 '닉네임'을 사용해 캐릭터라는 존재를 만들어 네트워크로 연결된 가상의 세계에서 다른 플레이어와 소통을 진행한다. 즉, 온라인 게임은 동조 현상이 일어나지 않는 최적의 환경에 속해 있다.

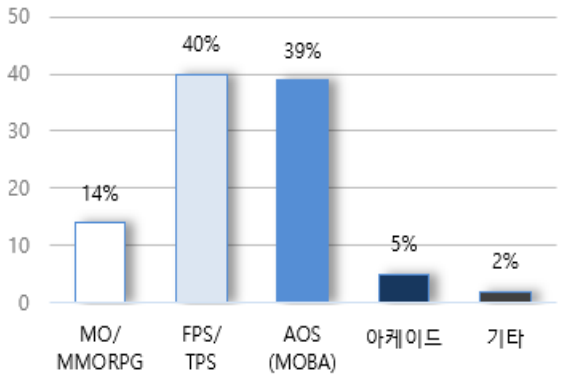

Fig. 2. Game Genre that witnessed Griefing

그림2는 그리핑을 목격한 장르에 대한 응답이다. 오버워치(FPS)나 리그 오브 레전드(AOS)와 같이 매 게임마다 플레이어가 플레이하는 캐릭터의 변화가 자유로운 게임의 경우 그렇지 않은 게임과 달리 플레이어를 특정할 수 있는 고유한 캐릭터가 존재하지 않아 그리핑에 더욱 취약한 환경에 놓여 있는 것을 알 수 있다. 따라서 그리핑의 발생률을 낮추고 동조 현상을 지속시키기 위해서는 익명성을 약화해 네트워크라는 가상 공간 속에서도 플레이어가 하나의 자아를 가질 수 있도록 해야 한다.

2.2 매슬로우의 욕구 단계

매슬로우의 욕구 단계는 일반적으로 피라미드 형태를 통해 총 5개의 단계로 표현된다. 매슬로우는 하위 단계의 욕구가 충족되었을 때 다음의 더 높은 단계의 욕구를 추구한다고 설명했다[3]. 각각의 단계는 게임 속 시스템 및 콘텐츠와 연관 지어 다음과 같이 구성해볼 수 있다

Table 1. Game System and Maslow's Needs Theory

단계	욕구 단계	게임 시스템
5	자아실현 욕구	개인의 목표
4	존중 욕구	랭킹, 티어, 캐릭터 외형
3	애정과 소속 욕구	팀 플레이, 길드, 파티
2	안전 욕구	장비, 아이템, 승리
1	생리적 욕구	캐릭터의 생존, 재미

이때 그리핑은 애정과 소속 욕구에 어긋나는 행동으로 매슬로우의 이론에 따라 분석해보면 그리퍼는 애정과 소속 욕구 이전의 안전 욕구가 제대로 충족되어 있지 않을 확률이 높다. 즉 팀플레이를 하기 전 플레이어 본인의 실력이 게임의 흐름을 따라가지 못했거나, 노력한 것과 다르게 게임에서 실패(패배, 캐릭터의 죽음…)하여 게임 플레이에 대한 두려움을 느꼈을 가능성이 존재한다. 이는 게임의 시스템 중 특정 구간의 난도가 급격히 상승했거나, 실패에 대한 처벌이 가혹했다는 의미이기도 하다.

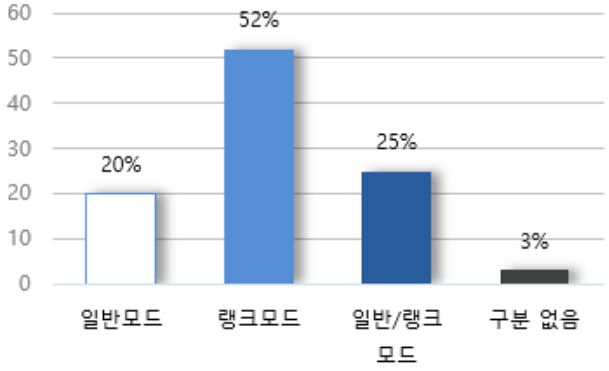

Fig. 3. Game Mode with Griefing

그림3은 설문에서 그리핑을 한 게임 모드에 대한 응답이다. 따라서 안전 욕구가 제대로 충족되지 않으면서 그리퍼는 존중 욕구를 실현하

는 방법의 하나인 '티어'에 구애받지 않고 랭크모드에서 그리핑을 하는 경우가 많았다.

2.3 복수의 딜레마

그리핑의 동기에 대해 설문했을 때 가장 많은 응답을 받은 건 '복수'였다. 그림4를 보면 목격을 넘어서 그리핑을 직접 해 본 적이 있다고 응답한 47명의 플레이어 중 41%의 플레이어가 다른 플레이어의 트롤링에 대한 보복으로 그리핑을 선택했다고 응답했다.

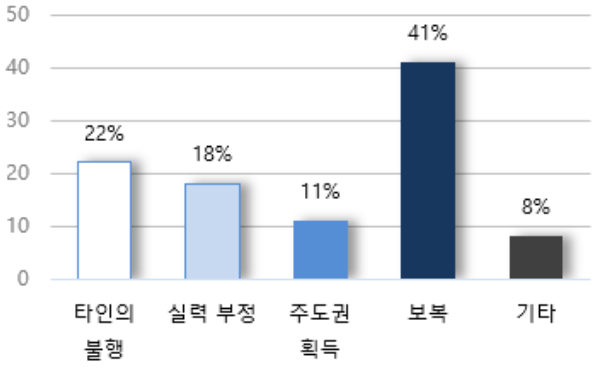

Fig. 4. Reasons for Griefing

이러한 설문 결과는 '복수의 딜레마'와 연관 지어 볼 수 있는데, 복수의 딜레마는 복수로부터 얻는 이익과 처벌 사이에서 갈등하는 것을 의미한다[8]. 즉 플레이어는 그리핑을 통해 개인적인 이득을 취하고 처벌을 받을 것인지 아니면, 처벌을 받을 경우 원활하게 게임을 즐길 수 없다는 점을 고려하여 그리핑을 하지 않을 것인지 그 사이에서 고민해야 한다. 하지만 다른 플레이어의 트롤링에 대한 보복으로 그리핑을 선택했다고 응답한 41%의 플레이어는 처벌을 자각하지 못해 복수의 딜레마에 빠지지 않았거나, 복수의 딜레마에 빠졌지만 이익과 처벌 중 이익을 더 중시했다고 파악된다.

이에 대한 근거로 다음에 이어진 설문 결과를 확인해 볼 수 있다. 47명의 플레이어 중 16%는 그리핑에 대한 처벌을 자각하지 못했다고 응답했다. 처벌을 자각한 나머지 응답자들이 처벌에도 불구하고 그리핑을 한 이유에 대한 응답이 그림5에 나타나있다.

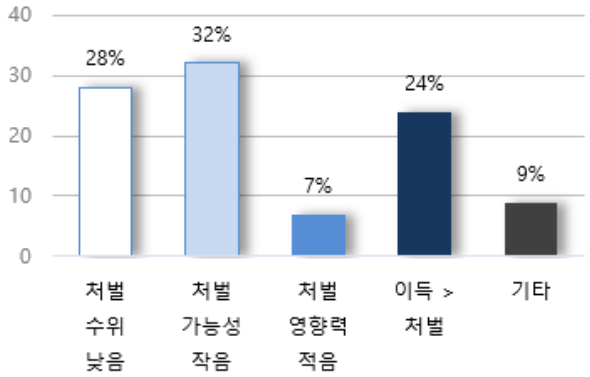

Fig. 5. Reasons for Griefing Despite Punishment

혹여 처벌을 자각하고 있더라도 28%의 플레이어는 그리핑에 대한 게임 운영 측의 처벌 수위가 낮다고 보았으며, 24%의 플레이어는 그리핑으로 얻는 이익을 위해 처벌을 감수할 수 있다고 응답했다. 해당 응답을 통해 게임 시스템 내 행위에 대한 처벌이 제대로 이뤄지지 않아 플레이어가 딜레마를 느낄 수 없는 환경이 조성되었다고 볼 수 있다. 따라서 그리핑에 대한 처벌을 강화하여 복수를 이유로 그리핑을 하려는 플레이어가 복수의 딜레마를 느낄 수 있게, 그리핑에 대한 일종의 브레이크를 제공해야 한다는 점을 시사한다.

나아가서 32%의 플레이어는 게임 운영사 측으로부터 처벌을 받을 가능성이 작다고 응답했다. 이는 운영사 측에서 그리퍼를 모두 색출할 수 없다는 점을 의미하기도 한다. 물론 그리핑의 원인을 파악하고 그리퍼를 모두 색출해 내는 것도 중요하지만, 이것이 현실적으로 불가능한 상황 속에서 색출한 그리퍼에게 확실한 처벌을 주는 것이 더욱 효율성 있는 대처 방안이라고 파악된다.

2.4 개발사의 대처방안과 그에 대한 개선방안

트롤링에 대한 대처방안으로 가장 대표적인 것은 도타(Dota)의 트롤촌이며, 최근에는 리그 오브 레전드가 트롤링과 관련하여 다양한 대처방안을 제시하고 있다. 리그 오브 레전드의 개발사인 라이엇 게임즈는 배심원단에게 트롤러로 신고된 플레이어의 채팅 기록과 게임 플레이 기록(Kill/Death/Assist)을 제공하여 배심원단이 트롤링 여부를 판단하는 플레이어 참여형 시스템을 선보였다. 또한 AI(Artificial Intelligence)에 트롤링의 패턴을 학습시켜 그와 부합하는 플레이를 보인 플레이어를 트롤러로 인식, 처벌을 주는 머신러닝을 최근까지도 계속 사용한 바 있다. 나아가서 2020년 5월 12일에는 트롤러와의 전쟁을 선포하며 개발자 블로그를 통해 지능형 트롤링을 찾아낼 방법을 테스트하고 도입할 것이라고 밝혔다. 또한, 처벌 알림 시스템과 챔피언 선택 단계에 신고 기능을 추가하는 등의 구체적인 방안도 제시한 바 있다[9]. 최근 발표한 대처방안에 대한 플레이어의 반응은 대체로 긍정적이나, 이전에 시행되었던 배심원단 시스템과 머신러닝에 대한 반응은 다소 부정적이었다.

그리핑, 나아가서 트롤링을 해결하기 위해서는 우선 개발사 측에서 트롤링에 대한 구체적인 행위의 명칭을 정립하고 이를 플레이어에게 알릴 필요가 있다. 앞서 언급한 서성은, 김치요의 선행연구에서는 트롤링에 포함되는 특정 행위에 대해 플레밍과 그리핑이라는 명칭을 붙여 구체적으로 그 사례를 언급하지만, 게임개발사 측에서는 이러한 모든 행위를 '트롤링'이라는 한 단어로 통합하여 언급한다. 이에 따라 설문 진행 중 많은 플레이어가 그리핑과 플레밍을 혼동했으며 그리핑을 트롤링과 같은 명칭으로 보았다. 이러한 상황의 문제점은 트롤링이라는 단어 하나에 포함된 행동의 범위가 굉장히 넓어진다는 점에 있다. 이는 그리핑이 가진 심각성을 감소시키고, 그리핑 신고 및 제보 절차에서 불명확한 정보 제공을 야기한다. 불명확한 정보는 그리퍼를 처벌하는 과정에 있어 오랜 시간이 소모되게 하고 처벌 수위를 판단하기 어렵게 만든다. 따라서 그리핑에 대한 정의를 플레이어에게 알리고 이에 대한 신고 항목을 명확하게 구분하여 개발사가 더 빠르게 대처할 수 있도록 해야 한다.

평균적으로 그리퍼는 전체 플레이어 인원수에 약 3%밖에 해당하지 않는다고 한다[3]. 아주 적은 수로 볼 수 있으나 현재 트롤링으로 골머리를 앓고 있는 리그 오브 레전드의 경우 동시접속자 수가 수백만 명인 만큼 3%를 실제 사용자수로 계산하면 수만명의 사용자가 트롤링을 하고 있다고 볼 수 있다. 또한 '지능형' 트롤링으로 그리핑의 판단이 모호하거나 그 수위가 낮아 신고되지 않은 사례도 분명 존재하기 때문에 현실적으로 그리퍼의 수는 3% 이상이 될 것으로 판단된다. 이에 대한 근거로 그림6과 같이 그리핑을 직접 해본 적이 있냐는 설문에 42%의 플레이어가 그렇다고 응답했다.

Fig. 6. Griefing in the Game

따라서 인적자원이 한정된 게임개발사가 스스로 해결하기보다 플레이어의 도움을 받을 필요가 있다. 하지만 이러한 사고를 바탕으로 진행된 리그 오브 레전드의 배심단원 시스템이 좋은 성과를 거두지 못한 만큼 해당 시스템의 문제점을 파악하는 과정도 필요하다. 신고, 제보를 통해 그리퍼를 적발했다면 해당 플레이어에게 확실한 처벌을 주는 것도 중요하다. 처벌은 복수의 딜레마를 강화하고 나아가서 그리핑의 이익에 가려진 처벌을 플레이어가 자각하게 만든다. 설문의 응답에서 일부 플레이어는 '그리핑을 참고 게임을 플레이하는 것보다 본인도 그리핑을 하는 것이 낫다'라고 생각하며, 이로 인해 처벌을 받게 된다면 '그리핑을 참고 억지로 게임을 하는 것보다 차라리 처벌을 받아 게임을 관두는 것이 낫다'라고 응답했다. 이는 그리퍼에 대한 단호하고 확실한 처벌이 절실한 상황임을 시사한다.

그리핑 동기에 대해 설문했을 때 기타 응답으로 일부 등장했던 것은 '어뷰징'과 '핵'이었다. 일부 플레이어들은 금전적인 이익을 취득하기 위해, 혹은 핵 사용에 대응하기 위해 그리핑을 한다고 응답했다. 이는 그리핑이 그 자체에만 국한된 것이 아닌 보다 다양한 이슈와 연결되어 있음을 의미한다. 따라서 그리핑을 근절하기 위해서는 다른 이슈와의 연관성을 연구할 필요가 존재한다.

III. Conclusions

게임에서 트롤링은 다른 플레이어가 비정상 플레이를 하도록 의도적으로 방해하는 도발 행위이다. 다만 트롤링의 범위가 넓은 만큼 트롤링의 유형 중 하나인 그리핑을 대상으로 분석하였다. 트롤링의 유형 중 하나인 그리핑을 목격해 본 경험이 있는 플레이어를 중심으로 설문을 진행해, 사회 심리 현상과 함께 결과를 살펴보고 대처방안에 대한 개선안을 제시하고자 하였다.

설문 조사의 결과를 사회 현상 이론으로 분석한 결과 그리핑의 원인으로 게임은 익명성이 강해 동조현상이 발생하지 않는다는 점과 처벌 수위가 약해 복수의 딜레마에 빠지지 않는 경우가 많고, 게임의 시스템이 매슬로우의 욕구단계 중 안전욕구를 충족하지 못하는 것으로 나타났다.

게임사에서는 트롤링과 그리핑의 정의를 명확하게 구분하지 않고 있다. 따라서 현재 그리핑을 구분하는 기준이 모호하다고 할 수 있으며 이와 동시에, 수많은 그리퍼를 색출할 수 있는 효율적인 방법이 제시되지 않아 그리핑 자체의 근절이 불가능한 상황이다. 그렇기에 먼저 그리핑에 대한 정의를 명확하게 정립하고 색출한 소수의 그리퍼에게 확실한 처벌을 내려 적어도 그리핑을 반복할 수 없도록 해야 한다. 또한, 개발사 혼자 문제를 해결하려고 하기보다 플레이어의 도움을 받을 수 있는 시스템을 고려해 봐야 하며, 나아가서는 익명성의 약화와 전반적인 게임 시스템의 난이도를 살펴보는 것이 하나의 예방책으로 작용할 수 있다. 또한 그리핑을 포함한 게임의 부정 이용을 근절하기 위한 추가적인 연구가 필요하다.

REFERENCES

[1] Naver Terms, https://url.kr/CSxNh7
[2] S.E.Seo, C.Y.Kim, "Recognition of the Type and Cause of <League Of Leagend> Trolling", Journal of KCGS, Vol.15, No.4, pp.93~110, 2015.08, DOI:10.7583/JKGS.2015.15.4.93
[3] W.Despain, "*100 principles of game design*", San Francisco: New Riders, pp.176~206, 2012.
[4] Naver Terms, https://url.kr/v1tHVT
[5] Naver Terms, https://url.kr/86cjBF
[6] Naver Terms, https://url.kr/Dx8WBs
[7] C.Nemeth, "*In Defense of Troublemakers: The Power of Dissent in Life and Business*", New York: Basic Books, 2018.
[8] J.M. Jasper, "*Getting Your Way: Strategic Dilemmas in the Real World*", University of Chicago Press, 2006.
[9] Meddier Blog, "*QUICK LOL THOUGHTS: GAME-RUINING BEHAVIOR*", https://url.kr/IiCQHv