

능력주의는 어떻게 '트롤링(Trolling)'을 만들어 내는가?

<리그 오브 레전드> 트롤에 관한 연구

이연우

연세대학교 미디어문화연구 석사과정(졸업예정)

게임문화연구

'게이머'(의미, 인식, 활동)에 관심

CONTACT : yeonwoo.lee@gmail.com

01

문제제기

온라인 경쟁 게임

= 다양한 플레이어들이 만나 서로 협력
하고 경쟁하는 분투의 장



01

문제제기

그러나 수많은 플레이어들이 온라인 게임에서의 문제상황을 보고

“81%의 게이머들이 온라인상에서 괴롭힘이나 위협을 겪었다 (ADL, 2020)”



01

문제제기

이스포츠(온라인 경쟁 게임)에서의
문화적 현상으로서 ‘트롤링’

“ <롤>(리그오브레전드)에는 게임을 잘하는
사람 아니면 트롤밖에 남지 않았다(서성은·
김치요, 2015: G6)”

“열 판을 하면 트롤을 정기적으로 3~4번 만
나요(롤루; 제이스)”



두애니원 (애니비아): 아이 ****
두애니원 (애니비아): 블루 처먹지마라고
두애니원 (애니비아): 미쳤나
호틀이즈 (티모): ****
두애니원 (애니비아): 저 십새1끼가
호틀이즈 (티모): 퍼섯갈아야대
두애니원 (애니비아): 아
두애니원 (애니비아): ****
두애니원 (애니비아): 나 뒤질거같아
두애니원 (애니비아): 할업 ****
The Riven (아무무)님이 자꾸만(오리)아나)을 지옥
부산씨원 (블리츠크랭크): ad티모임?
전설의 dkalxkanf님!
호틀이즈 (티모): 네

01

문제제기

트롤링을 줄이기 위한
게임사의 대응

📺 게임메카

라이엇게임즈, 유명인 노린 고의트를 모니터링 강화

라이엇게임즈는 23일, 리그 오브 레전드 공식 홈페이지를 통해 프로게이머 및 유명 개인방송 진행자를 저격하는 '고의트롤'에 대한 실시간 모니터링을...

2021. 9. 24.



📺 디스이즈게임

라이엇, '트롤러와의 전쟁' 선포

라이엇게임즈(이하 라이엇)가 <리그 오브 레전드> 게임을 고의로 망치지만 적발하기는 어려운 '지능형 트롤링'과의 전쟁을 선포했다. 12일 라이엇...

2020. 5. 12.



📺 게임톡

'롤', 트롤 실자리 없어진다... "한국 먼저 도입"

라이엇게임즈의 인기 온라인게임 '리그 오브 레전드'가 이른바 '트롤' 행위에 대한 강력한 제재에 나선다. 새로운 트롤 방지 시스템은 한국에 우선...

2015. 9. 9.



📺 인벤

[뉴스] 고의 트롤은 영구정지? 라이엇, 악성 유저 제재 강화 방침

고의 트롤러를 포함한 악성 이용자에 대한 처벌이 강화될 전망이다. 이용자들의 행동 패턴을 분석하고 이를 개선시키는 작업을 해온 것으로 잘 알려진, 라이엇 게임즈...

2021. 5. 18.



— 게임플

[시선2.0] 점점 심해지는 '고의 트롤'에 대한 고찰

[게임플] 전세계 최고의 인기를 누리고 있는 라이엇게임즈의 대표작 '리그오브레전드'를 비롯한 다양한 PVP 게임에서 고의 트롤은 여전히 해소되지...

2020. 6. 11.



📺 디지털데일리

[취재수첩] 부모 욕 난무하는 LoL...이용자-게임사, 이제는 달라져야

... 야옹해바바! 갈무리 [디지털데일리 왕진화기자] 평소 게임을 즐기는 사람, 특히 LoL(League of Legends, 이하 롤)을 즐기는 이라면 '트롤(Troll)'...

2021. 7. 27.



01

문제제기

트롤링을 줄이기 위한
게임사의 대응은 충분하지 않다

LV
1

-07-23 21:47

이거 그냥 개소리안닌가요
사실상 10판중 5판이상이 팀내 고의트롤이있네요 플레구간에는
이건뭐 게임하란건지 하지말라는건지

답글

LV
70

14-07-23 23:44

비주류픽하는건 트롤이 아님.

일부러 죽어주고 아군 멘탈 부수고 적에게 의도적으로 도와주는게 트롤임

트롤에 대한 개념부터 적립해야 될 사람들 많이 보이네요.

답글

LV
68

'24 06:06

원수로 고의 트롤을 잡아내겠다는거지?...

...

강 우물에서 쳐놓고 있다가 탈주 경고 메세지 누적같은 시스템이나?
그거 정지 먹긴하더마...

근데 솔직히 고의 트롤 하고자 맘 먹으면 걔 폭파는 아주 자연스럽게 된다고...
템은 그냥 일반적으로 가더라도 상대방 자연스럽게 킬주는 행위를
원수로 잡아내나?...ㅋㅋ

답글

01

문제제기

트롤링을 줄이기 위한
게임사의 대응은 충분하지 않다



사후적인 대응에 앞서,
누가 왜 트롤링을 하는지에 대한
기초 연구가 필요

게임메카

라이엇게임즈, 유명인 노린 고의트롤 모니터링 강화

라이엇게임즈는 23일, 리그 오브 레전드 공식 홈페이지를 통해 프로게이머 및 유명 개인방송 진행자를 저격하는 '고의트롤'에 대한 실시간 모니터링을...

2021. 9. 24.



디스이즈게임

라이엇, '트롤러와의 전쟁' 선포

라이엇게임즈(이하 라이엇)가 <리그 오브 레전드> 게임을 고의로 망치지만 적발하기는 어려운 '지능형 트롤링'과의 전쟁을 선포했다. 12일 라이엇...

2020. 5. 12.



게임톡

'롤', 트롤 설자리 없어진다... "한국 먼저 도입"

라이엇게임즈의 인기 온라인게임 '리그 오브 레전드'가 이른바 '트롤' 행위에 대한 강력한 제재에 나선다. 새로운 트롤 방지 시스템은 한국에 우선...

2015. 9. 9.



인벤

[뉴스] 고의 트롤은 영구정지? 라이엇, 악성 유저 제재 강화 방침

고의 트롤러를 포함한 악성 이용자에 대한 처벌이 강화될 전망이다. 이용자들의 행동 패턴을 분석하고 이를 개선시키는 작업을 해온 것으로 잘 알려진, 라이엇 게임즈...

2021. 5. 18.



게임플

[시선2.0] 점점 심해지는 '고의 트롤'에 대한 고찰

[게임플] 전세계 최고의 인기를 누리고 있는 라이엇게임즈의 대표작 '리그오브레전드'를 비롯한 다양한 PVP 게임에서 고의 트롤은 여전히 해소되지...

2020. 6. 11.



Dx 디지털데일리

[취재수첩] 부모 욕 난무하는 LoL...이용자-게임사, 이제는 달라져야

... 야옹해바바! 갈무리 [디지털데일리 왕진화기자] 평소 게임을 즐기는 사람, 특히 LoL(League of Legends, 이하 롤)을 즐기는 이라면 '트롤(Troll)'...

2021. 7. 27.



선행연구 검토

온라인 게임에서의 트롤링을 다루는 선행연구들은 대체로 개인의 심리적/인구통계학적 원인 & 게임 디자인·운영적 측면에 집중

이준명·나정환·도영임, 2016	플레이어 개인의 어떠한 특성이 게임의 트롤링 행위에 어떤 영향을 끼치는지 알아내기 위하여 <리그오브레전드> 플레이어 914명을 상대로 설문지법 연구를 수행. 그 결과 나이가 어릴수록, 신체적 공격성이 높을수록 트롤링을 할 경향성이 높아진다.
Cook, Schaafsma, & Antheunis, 2018	'트롤링'이 무엇인지 밝히기 위하여 자칭 '트롤러'와 심층 인터뷰를 한 결과, 트롤링은 공격, 감각 추구, 및 상호작용 추구라는 세 가지의 주요한 범주에 속한다.
Thacker, & Griffiths, 2012	125명의 게이머를 대상으로 양적 연구를 설문조사를 실시한 결과, 상승적으로 트롤링을 하는 유저는 더 어리고 남성미여, 트롤링은 재미, 지루함, 복수라는 심리적 요인으로 발생한다.
정돈욱, 2013	온라인 게임에서의 트롤링 사례를 검토한 결과 트롤링은 '언어폭력', '패배유도', '탈주', '의도적 죽음', '실력 남용', '의사소통 거부', '어뷰징', '협박', '사기행각', '트롤링에 대한 복수 트롤'이라는 11가지로 분류할 수 있으며, 이는 도발에 의한 고통이 반복되면서 일시적인 만족감 또는 반복적인 즐거움/희열을 느끼기 위하여 이루어진다.
서성은·김치요, 2015	<리그오브레전드> 플레이어 상대로 심층 인터뷰를 수행한 결과 고의 트롤링의 원인에는 '한판 승부의 압박과 비참한 실패', '높은 익명성과 공동체의식 약화', 그리고 '팀플레이 게임과 사회적 응집력 부재라는 모순'이 있다.

선행연구 검토

온라인 게임에서의 트롤링을 다루는 선행연구들은 대체로 개인의 심리적/인구통계학적 원인 & 게임 디자인·운영적 측면에 집중

이준명·나정환·도영임, 2016

플레이어 개인의 어떠한 특성이 게임의 트롤링 행위에 어떤 영향을 끼치는지 알아내기 위하여 <리그오브레전드> 플레이어 914명을 상대로 설문지법 연구를 수행.

개인의 특성을 원인으로 찾는 것의 문제점

1. 문제 상황을 특정한 유저 개인의 것으로 환원시키기에 개개인의 조건 밖에 있는 게임 내지는 사회문화적 차원의 문제를 간과하게 된다.
2. 트롤링 현상이 왜 그렇게 다양한 유저들에 걸쳐, 일반적으로 나타나는지를 설명하지 못한다.

서성은·김치요, 2015

<리그오브레전드> 플레이어 상대로 집중 인터뷰를 수행한 결과 고의 트롤링의 원인에는 한판 승부의 압박과 비참한 실패, '높은 익명성과 공동체의식 약화', 그리고 '팀플레이 게임과 사회적 응집력 부재'라는 모순이 있다.

게임 디자인에서 원인으로 찾는 것의 문제점

트롤링에 있어서 게이머의 역할을 간과한다

선행연구 검토

온라인 게임에서의 트롤링을 다루는 선행연구들은 대체로 개인의 심리적/인구통계학적 원인 & 게임 디자인·운영적 측면에 집중

이준명·나정환·도영임, 2016

플레이어 개인의 어떠한 특성이 게임의 트롤링 행위에 어떤 영향을 끼치는지 알아내기 위하여 <리그오브레전드> 플레이어 914명을 상대로 설문지법 연구를 수행.

개인의 특성을 원인으로 찾는 것의 문제점

1. 문제 상황을 특정한 유저 개인의 것으로 환원시키기에 개개인의 조건 밖에 있는 게임 내지는 사회문화적 차원의 문제를 간과하게 된다.
2. 트롤링 현상이 왜 그렇게 다양한 유저들에 걸쳐, 일반적으로 나타나는지를 설명하지 못한다.

서성은·김치요, 2015

<리그오브레전드> 플레이어 상대로 집중 인터뷰를 수행한 결과 고위 트롤링의 원인에는 환관 승부의 압박과 비참한 실패, '높은 익명성과 공동체의식 약화', 그리고 '팀플레이 게임과 사회적 응집력 부재'라는 모순이 있다.

게임 디자인에서 원인으로 찾는 것의 문제점

트롤링에 있어서 게이머의 역할을 간과한다

➡ **오늘날 디지털 게임에서의 트롤링을 더 잘 이해하기 위해서는 게임과 게이머, 그리고 그들을 둘러싼 문화를 모두 고려해야 한다**

02

'트롤링'이란? (어원)

01

미끼를 배 뒤에 걸고 낚시를 하는 행위

낚시를 하듯이 개인을 자극하여 감정적 반응을 유도하는 것

02

북유럽신화에서의 '트롤'의 행위

다리 밑에 숨어있다 튀어나오는 '트롤'의 모습이나 행위



인터넷에서 사용되는 용어로서의 트롤링은 후자를 따름

학술 영역에서의 '트롤링'

온라인 커뮤니티에서 의도적으로 이루어지는 '반사회적 행동'을 지칭

Donas, 1999

가상 환경에서 자신의 정체성을 속이는 이용자를 트롤이라 지칭하고 그들의 행위에 대해서 트롤링이라 이야기

Herring, Job-Sluder, Scheckler,& Barab, 2002

페미니스트 포럼에서 무의미하고 소모적인 대화를 유도하는 행위를 트롤링이라 정의, '겉으로는 진심인 것처럼 보이는 메시지', '예측 가능한 반응이나 논쟁을 유도하기 위하여 고안된 메시지', '쓸데없는 논쟁을 유발하여 집단의 시간을 낭비하는 메시지'가 이에 해당

Hardaker, 2010

온라인에서 익명으로 이루어지는 소통 중 부적절한 형태를 트롤링 개념과 연관지음. 메시지에 나타나는 트롤들의 목표는 공격(aggression), 기만(disruption), 분열(disruption), 성공(success)이라는 네 가지 특성을 지님

온라인 게임에서의 트롤링

정돈욱, 2013

여타 온라인 영역과는 달리 게임에는 분명하게 주어진 역할이 존재하고, 성장도를 나타내는 수치가 있으며, 특정한 목적이 달성되면 보상이 획득 가능하기에 온라인 게임에서의 트롤링을 별개의 영역으로 바라볼 것을 주장

=> 게임이 다른 미디어와 본질적으로 차별된다는 주장에는 문제가 있지만, 연구대상을 더 잘 이해하기 위해서는 '온라인 게임'이라는 특수성을 고려할 필요가 있음

온라인 게임에서의 '트롤링'



게임을 플레이하는 일은
불필요한 장애물을 극복하려는 자발적인 시도이다.

—Suits, 1978

온라인 게임에서의 '트롤링'



게임을 플레이하는 일은
불필요한 장애물을 극복하려는 자발적인 시도이
—Suits, 1978

- => 게임에서는 확실히 주어진 목표가 있음
 - => 이스포츠에서는 '승리'가 목표
-

온라인 게임에서의 '트롤링'



트롤링

고의적으로 규범에 이탈하는 행위

이스포츠에서 트롤링

게임의 목표(승리/승리에 대한 추구)를 따르지 않거나
고의적으로 목표에 부적합한 행위

02

이스포츠에서의 능력주의

01

온라인 게임은 단순 '플레이'의 의미를 초과

온라인 게임은 게이머들이 지니고 있는 사회문화적 가치와 통념이 투영되고, 교섭하는 현장

02

이스포츠에서의 능력주의

한국사회(특히 청년세대)의 '능력주의' 에 대한 지적
이스포츠는 '능력주의'이데올로기와 높은 친연성을 보이는 영역

이스포츠에서의 능력주의

능력주의 (Meritocracy)

개인의 능력과 성취에 따라
사회적 보상이 결정되는 체제
마이클 영(Micheal Young)에
따르면 능력에 따라 응분의
보상을 받아야 한다는 신념이
차별과 불평등을 강화하는
기제로 사용되고 있음



03

연구문제

01

플레이어들이 트롤링을 하는 동기는 무엇이며, 그들은 트롤링을 통하여 어떠한 결과를 얻어내고자 하는가?

02

플레이어들에게 이스포츠(온라인 경쟁 게임)라는 공간은 어떠한 의미를 지니며, 이는 트롤링이라는 행동과 어떻게 연관되는가?

03

연구방법

온라인 게임에서 트롤링을 해보았다고 응답한 5명의
<리그오브레전드> '트롤'을 상대로 심층 인터뷰를 진행

표1. 심층인터뷰 대상자 (인터뷰 기간: 2023.5.14 - 2023.5.30)

이름(가명)	성별	나이(만)	플레이 기간	포지션	티어
룰루	여	23	8년	서포터	골드
클레드	남	19	9년	탑	플래티넘
나르	여	21	3년	서포터/탑	브론즈
베이가	남	25	10년	원거리딜러	실버
뽀뽀	남	30	3년	정글/원거리딜러	실버

04

연구결과



‘트롤’이 되어버린 게이머

연구참여자들은 모두 게임에서의 ‘트롤링’을 비의도적인 행위까지 확장해서 이해

- 게임을 ‘잘 하지 못하는 것’은 트롤링에 해당
- <리그오브레전드> 운영진 역시 ‘게임 지식 부족’으로 인하여 벌어진 행동을 ‘트롤링’으로 규정
- 플레이어와 운영사, 학계 모두 ‘고의 트롤링’을 트롤링과 구분해서 사용하고
자

=> 중요한 것은 이 게임에서 ‘승리하는 것’과 ‘뛰어난 실력을 갖추는 것’ 이 무엇보다 가치있게 여겨지고 있다는 사실

04

‘트롤’이 되고자 하는 게이머

게이머들이 의도 적으로 게임을 망치는
첫번째 경우는 **자신의 전문성이 침해당했다고 느꼈을 때**

- 게이머들은 복수를 하고자 트롤링을 한다고 응답
- 게이머들이 ‘복수’를 할만큼 화나게 만나는 행동은 욕설이나 게임을 망치는 행위보다도 **게이머의 전문성을 무시하는 것**



제가 만약에 유미를 (사용하고 싶어서) 올려두는데, 팀원
이 물음표 ‘핑’을 막 찍으면 생각해요.
‘그런단 말이지?’ 그리고 개가 좋아할 만한 챔피언
픽(선택)한 다음에 그냥 좀 하는 척하다가
던져버려요(롤루).

04

‘트롤’이 되고자 하는 게이머

트롤은 ‘이기는 게임’보다 ‘내가 잘 하는 게임’을 중요시

- 게이머들은 본인 실력에 대한 칭찬을 받는 것에 큰 의미를 둠
(스트레스를 받으면서도 채팅을 키는 이유)
- ‘내가 잘 하는 것’에 부여하는 가치가 팀이 잘 하는 것’보다 커지기도 함
- 팀의 상황과 관계 없이, 자기가 잘 안 풀리면 트롤링을 통해 게임을 종료하고자 함



전 (제가) 망하면 던지기 시작하는 것 같아요.
(연구자: 왜요?) 제가 재미있으려고 하는 건데 지금 재미를 못 느끼고 있으니까
이기든 말든상관이 없어요. (클레드)

04

‘트롤’이 되고자 하는 게이머

게이머들은 ‘못 하는 사람’이 되기를 기피

- 뛰어난 능력을 발휘해야 한다는 것은 게이머들에게 압박이 되기도 함
- 플레이 중 실수를 하거나 자신이 게임을 잘 못하고 있다는 생각이 들 때 트롤링을 한다고 응답
- ‘못하는 사람’이기 보다 ‘망치는 사람’으로 인식되길 원했기 때문



게임을 하다가 제가 지금 너무 못한다 싶으면 그냥 트롤링을 하는 것 같아요. 진짜 못하는 거 숨기려고 (뽀빠)

04

'트롤'이 되고자 하는 게이머

- 트롤링은 실력을 숨기기 위한 좋은 방법
- 플레이어들은 트롤링을 하면서 실수나 서투른 실력을 숨기고자

이게 진짜 말이 안 되는게 처음부터 '나는 게임을 지고 싶어' 그렇게 하는 사람은 없어요. 아무도 없어요. 뭔가 계기가 있어야 되고 말 못할 사연이 있을 거고, 그게 있으니까 이제 그렇게 하는 거예요. 고의 트롤이라는 건 이 감정에서부터 시작이 되는 거고... 약간 그 마음 심연에는 나 플레(플레티넘) 가고 싶다는 게 있긴 하죠. 그마(그랜드마스터)도 가고 챌린저도 가고 싶기는 한데 어느 순간 벽이라는 게 느껴져요. 아무리 해도 왔다 갔다 왔다 갔다 왔다 갔다 왔다 갔다 왔다 갔다 ... (베이가).



결론

트롤링은 게임 안팎의 능력주의 이데올로기와
긴밀하게 연결되어 있다

- 게이머들은 '현실'의 노동 시간 뿐만이 아니라, 일상의 여가시간에서까지 개인의 능력과 성취를 중 요시하는 가치관을 공유
- 이 가치관은 게이머들이 트롤링을 하는 주요한 요인으로 작용



트롤링을 줄이고 온라인 경쟁 게임의 가치를 제대로 실현하기 위해서는 단순히 어떤 것이 트롤인지 아닌지에 대한 판별을 넘어선 접근이 필요

감사합니다!