



※ 본 아티클은 CMP MEDIA LLC와의 라이선스 계약에 의해 국문으로 제공됩니다

## 온라인 게임과 사회적 행동: 심리학적 접근 (Fixing Online Gaming Idiocy: A Psychological Approach)

Bill Fulton  
2008. 4. 2

([http://www.gamasutra.com/view/feature/3604/fixing\\_online\\_gaming\\_idiocy\\_a\\_.php](http://www.gamasutra.com/view/feature/3604/fixing_online_gaming_idiocy_a_.php))

*저자 풀턴은 마이크로소프트의 '새도우런'에서 사회적 환경 조성 작업에 참여한 경험을 바탕으로 "고객이 온라인에서 보이는 행태가 매출에 어떤 영향을 끼치는지" 논한다. 그리고 인터넷 게이머들의 행동을 제어하는 방안을 설명한다.*

**경고:** 이 글에는 공식적인 웹사이트에는 부적절한 표현이 들어 있다. 그래도 실제 온라인 게임에서 흔히 보는 표현보다는 훨씬 정화된 표현이다.

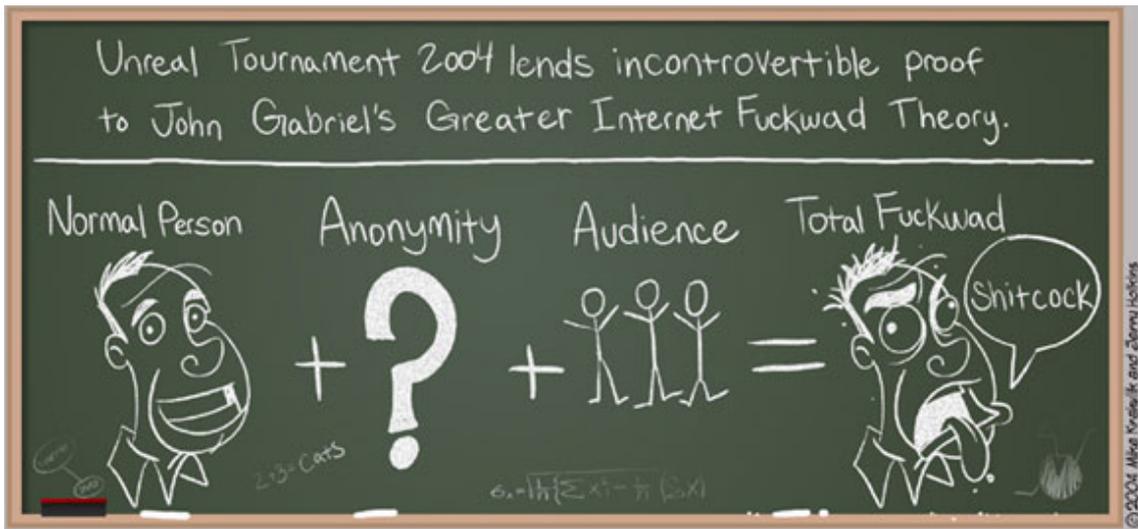
**게이머 중에는 꼭 '미꾸라지'가 있다.**

필자가 여가 시간을 보내는 방법 중에서 온라인 게임만이 "상당히 야만적"이라는 표현이 어울린다. 부모에 대한 모욕과 개, 소를 운운하는 욕설이 난무한다.

내가 아는 한 여성은 온라인 게임을 즐기면서 자신이 여자임을 드러내는 짓은 채팅을 포함하여 그 무엇도 하지 않는다. 불필요한 (대부분 부정적인) 주목을 받기 싫어서다.

플레이어들은 의도적으로 그런 모욕을 한다. 더 이상 게임을 하기 힘들 만큼 욕을 해대는 인간들도 많다.

속임수, 집단 공격, 고의적 지연, 중간 퇴장은 일상화된 지 오래다. 얼마나 만연되어 있으면 만화(페니 아케이드)의 소재로도 쓰인다. '보통 사람이 온라인에서 어떻게 '미꾸라지'가 되는가' 라는 주제로.



### 페니 아케이드의 한 장면

그래서 어쩌라고?

필자가 무슨 상관이냐고? 흑자는 “그런 희롱조차 감당하지 못한다면 온라인 게임을 하지 말아야 한다.”고 할지 모르겠다. 그런데, 실제로 그런 사람들이 많다. 온라인 게임을 그만두는 사람들 말이다.

온라인에서 몇 번 게임을 해 보고는 아예 발길을 끊는 사람들이 늘고 있다. 이는 필자의 개인적 추측이 아니다. 온라인 게임의 가장 심각한 문제는 플레이어들의 태도라고 지적하는 연구 자료 두 편이 이를 뒷받침한다. 비용도 아니고 연결 문제도 아니고 게임의 품질도 아니다. 사람들이 온라인에만 들어가면 야만인이 된다는 게 문제다.

좀 더 구체적으로 설명하기 위해 다음과 같은 상황을 가정해 보자. 당신이 어떤 식당에 처음 가서 미트로프를 주문한다. 그런데 옆 테이블에 앉아 있던 덩치 큰 녀석이 그 말을 듣고 당신을 보며 “뭐 미트로프? 이거 어디서 굴러먹다 온 놈이야? 어이, 여기들 봐, 이 멍청이가 미트로프를 주문했네.

내가 너랑 한 테이블에 앉지 않은 게 천만 다행이다.”라고 큰 소리로 말한다. 그러자 주변 테이블에서 웃음 소리가 여기 저기서 터져 나온다. 그 멍청이가 누군지 고개를 빼어 쳐다보는 사람들도 있다. 식당 직원은 코빼기도 안 보이고 당신은 어쩔 줄을 모른다. 그런데 여기서는 이런 일이 일상적으로 일어나고 있음을 당신은 간파한다. 음식이 아무리 맛있다고 해도, 또 아무리 싸다고 해도, 그런 곳에 다시 가고 싶겠는가? 사람들 대부분은 절대 다시 가지 않을뿐더러 다른 사람들까지 가지 말라며 말리고 나설 것이다.

자, 다시, 필자가 왜 참견이냐고? 왜냐하면 일부 고객의 태도 때문에 게임의 매출이 크게 떨어지고 나아가 게임 산업 전체의 성장이 정체되기 때문이다. 온라인에서 겪는 각종 불쾌한 경험을 모두 참아낼 만큼 게임을 열정적으로 좋아하는 사람은 많지 않다. 게임을 온라인에서 한다 함은 다른 사람들과 즐기기 위함일진대 그런 즐거움을 얻을 수 없다면 일부 골수팬을 제외한 대다수 게이머들은 온라인에 접속하지 않을 것이다.

### 해결할 길은 있는가?

간단하게 말하면, 있다. 환경과 문화를 만들면 된다. 좋은 게임 디자인이 게임의 재미를 높여 주듯, 환경을 잘 조성하면 즐겁게 게임을 즐길 수 있다. 그런데 온라인 게임들 다수는 이 같은 환경 조성에 큰 투자를 하지 않는 듯하다.

솔직히 말하면, 필자는 투자 부족이 문제의 원천은 아니라고 생각한다. 그 보다는 사람들 대부분이 문제 해결이 불가능하다고 생각하기 때문이라고 본다. 문제 해결에 적극 나서지 않는 이유로 가장 흔히 접하는 변명이 바로 “한 번 미친놈은 영원한 미친놈이다.”라는 것이다.” 사람들은 대체로 다음과 같은 믿음을 지니고 있다.

1. 행동은 인성에서 비롯된다.
2. 인성은 바꾸지 못한다.

두 번째 진술은 맞지만 첫 번째 진술이 지난 60 년간 심리학 연구를 통해 꾸준히 반박을 받아 왔기 때문에 현실성이 없다. 인간의 행동은 복잡하며 여러 가지 요인으로 결정된다.

인성은 분명 한 가지 요인이다. 그러나 비중은 생각보다 그렇게 높지 않다. 행동을 결정하는 가장 큰 요인은 사회적 환경이다. 이는 희소식이다. 사회적 환경과 그것에 대한 인식은 통제가 가능하기 때문이다.

허나, 어떤 믿음에 동조하지 않는다고 하여 그것이 타당한 주장이 되지는 않는다. 증거가 있어야 한다. 사회적 환경이 행동에 미치는 영향을 입증해 주는 증거는 두 가지 원천에서 나온다. 하나는 현실 세계의 관찰, 다른 하나는 사회심리학적 학술연구이다.

(두 가지 원천 외에 “만화가”들을 덧붙여야 할 듯하다. 페니 아케이드 만화는 보통 사람이 온라인 게임만 하면 미꾸라지가 되는 상황을 잘 묘사하고 있기 때문이다).

## 사회적 환경이 행동에 미치는 영향

일상 생활에서 사람들은 굉장히 다양한 행동을 한다. 토요일 밤에 술집에 갔다가 일요일 아침에 교회에 가는 생활을 잘도 영위한다. 어떻게? 술집에서 찬송가를 부르거나 기도를 하지 않고 예배를 보는 중에 담배를 피우거나 술을 먹지 않기 때문이다.

사회심리학자들은 환경을 통제함으로써 인간의 행동을 얼마나 극단적으로 할 수 있는지 연구를 통해 보여주었다. 필자가 좋아하는 연구로 1973년 달리와 뱃슨이 진행한 “방관자 개입”에 관한 것이 있다. 두 학자는 환경에 따라 사람들이 어려움에 처한 타인을 도와 줄 확률이 어떻게 변하는지 밝히고자 하였다.

두 사람은 프린스턴 신학과 학생들에게 옆 건물로 가서 설교를 하나 녹음해야 한다고 한 뒤, 그 중 몇몇에게만 따로 늦었으니 빨리 가야 한다고 말했다. 나머지 학생들에게는 시간이 좀 있으니 가서 기다리라고 말했다. 그리고 한 남자를 학생들이 지나갈 통로에 누워 있게 했다. 동시에 거짓 기침과 신음 소리를 내게 했다.

늦었다는 말을 들은 학생들 중에서는 10%가 그 남자를 도와주었다. 반면 시간이 좀 있다는 말을 들은 학생들 중에는 63%가 그 남자를 도왔다. 일부는 연설을 되뇌며 걷느라고 그 남자를 밟기도 했다.

설교의 주제는? 물론, 착한 사마리아 사함의 우화였다 (누가 심리학자더러 유머 감각이 없다고 했던가?)

## 성공적인 환경 조성의 사례

심리학적 실험은 분명 흥미롭기는 하지만 실제 생활에서 사회적 행동에 영향을 미치지 못하면 아무런 가치가 없다. 상황은 우리에게 빈번히 또 크게 영향을 미치기 때문에 사람들 대부분은 환경 조성 자체를 인지하지 못한다. 환경 조성의 좋은 예를 바텐더에게서 찾아 볼 수 있다.

바를 찾는 단골 손님들에게 영업 시간이 끝났으니 술을 더 이상 줄 수 없다고 얘기해야 하는 상황은 바텐더에게 난감하기 이를 데 없다. 그래서 이렇게 한다. 먼저 영업 시간 종료 1시간 전에 안내방송을 하고 15~20분 전에 다시 한 번 안내방송을 한다.

마지막 안내 방송을 하기 전에 미리 경고를 해 동으로써 영업시간이 끝났다고 취객을 놀라게 해야 하는 난감한 (때로는 위험한) 상황을 크게 줄일 수 있다. 바텐더는 경찰을 부르거나 귀찮은 단골은 상대하지 않는 등 다른 방법을 강구할 수도 있다. 하지만 그렇게 극단적으로 나가면 손님이 끊어질 위험이 있다.

또 다른 예로 영화 산업을 들 수 있다. 극장들이 관객의 휴대전화 문화를 어떻게 바꾸었는지 살펴보자. 휴대전화가 대중화되기 전, 사람들은 전화가 울리면 습관적으로 그냥 전화를 받았다.

휴대전화가 보급되었어도, 일부 사람들은 극장은 물론이거니와 때와 장소를 가리지 않고 “그냥 받았다.” 그럼 어떻게 했어야 할까? “그냥 받지” 말아야 했을까?

극장 업계는 다른 관객에게 피해를 주는 이 같은 행동에 개의치 않았다. 그러다가 몇 년 전부터 영화가 시작하기 전에 “휴대 전화 소리가 나지 않게 해 주십시오” 라는 자막을 넣기 시작했다.

필자 경험으로 보면 영화를 볼 때 휴대 전화가 울리는 빈도가 10 년 전보다 확실히 줄었다. 이동 중에 전화를 받는 사람들도 이제는 드물다. 극장 업계는 (집에서 영화를 볼 때와 비교하여) 극장이 갖는 독특한 가치가 바로 사회적 경험임을 인식하고 휴대전화 소리 제어에 적극 나섰다. 극장 업계의 발전이 극장 안에서 적용되는 사회적 행동 기준의 변화에 있음을 깨달았던 것이다.

필자가 위 예를 통해 하고자 하는 말은 게임 시작 전에 “미꾸라지가 되지 맙시다”라는 문구를 내보내야 한다는 것이 아니다. 요지는 소수 단골이 다수 단골을 내쫓는다는 사실을 극장 업계가 알았다는 것이다.

그래서 여러 가지 조치를 취해 이를 최소화하였다. “한 번 미친놈은 영원한 미친놈”이라는 믿음은 사실도 아니고 또 아무런 도움도 안 된다. 고객을 확대할 기회를 스스로 포기하는 꼴 밖에 안 된다. 극장 업계와 실정은 다를지라도 경제적 동기는 매한가지다.

### 게임 내 환경 조성의 사례

멀티플레이어 게임과 플랫폼 대부분은 이미 훌륭한 행동 제어 장치를 가동하고 있다. 친구 목록, 길드/클랜, 파티 시스템 등이 대표적인 예이다. 이 같은 장치를 통해 멀티플레이어 게임의 재미가 커진다는 데 대해 모두 동의하리라 생각한다.

하지만 위와 같은 장치만으로는 부족하다. 온라인에 친구가 있을 때에만 유용하기 때문이다. 멀티플레이어 게임이 새 플레이어를 잘 받아들이려면 처음 온 플레이어들을 위한 사회적 장치가 있어야 한다.

이 중 유용한 장치가 대화창에서 욕설을 걸러내는 필터이다. 모더레이션이 잘 되는 대화창에서도 분위기가 험악해 지기도 한다. 그러나 필터가 욕설이나 모욕적인 단어를 각종

부호 등으로 바꾸어 주면 욕설에 대한 반응은 크게 줄어든다. 욕한 사람이 오히려 바보처럼 보이기 때문이다.

초보자 중에는 욕설 필터 같은 장치가 있는 줄도 모르고 있다가 자신이 쓴 욕이 “정화”되었음을 알고 이를 깨닫게 되는 경우도 있다.

환경 조성의 또 다른 예는 필자가 참여하고 있는 팀 단위 멀티플레이어 슈팅 게임인 새도우런(Shadowrun)에서 찾아 볼 수 있다. 팀 단위 게임의 가장 근본적인 문제는 태생적으로 팀 게임을 하지 못하는 플레이어들이 있다는 점이다.



팀 멤버가 적을 무찌르지 않고 명예(높은 점수 등)를 위해 팀 동료를 치는 데 몰두하는 일이 자주 발생한다. 팀 데스매치 도중 팀 동료를 보고 “도둑놈”이라며 악을 써대는 옛된 목소리를 가끔 듣는다. 팀 승리보다는 개인의 스탯 높이기에 열중하는 같은 팀 게이머에 화가 난 것이다.

이 같은 돌출 행동을 막기 위해 새도우런은 개인적 성과보다는 팀워크를 중시할 때 더 큰 보상을 하는 스탯 시스템을 도입하였다.

즉, 적을 죽이는데 따르는 경험치의 보상을 기여도에 따라 차등화하였다. 한 플레이어가 타격(damage)의 90%를 담당했는데 팀 동료가 그것을 훔쳐갔다면 첫 번째 플레이어가 크레딧(그리고 돈)의 90%를 가져가고 훔쳐간 플레이어는 10%만 받는다.

필자는 새도우런에 처음 온 플레이어가 경험치를 훔쳐가는 관행에 대해 불평하면 다른 동료들이 “이 게임은 그렇지 않다”며 얘기해 주는 장면을 심심치 않게 목격한다.

멀티 플레이어 슈팅게임 중에는 “강퇴 투표(vote kick)”를 통해 성가신 플레이어를 게임에서 추방시키는 제도를 도입한 곳도 있다. 원칙적으로는 좋은 생각이지만 강퇴 투표 자체가 말썽의 요인이 되는 경우도 적잖이 발생한다.

일명 그리퍼(griever)라고 하는 악질 게이머들끼리 투표를 해서 선량한 사람들을 게임에서 쫓아내는가 하면 두 플레이어가 결탁 해서 투표를 통해 나머지 한 플레이어를 강퇴시키기도 한다. 다수가 투표를 원치 않아 강퇴 자체가 무산되기도 한다. 귀찮고 그냥 게임만 하면 된다는 생각에서다.

새도우런에 도입된 또 한 가지 장치는 플레이어들에게 권한을 부여해서 그리퍼를 퇴치하는 방법이다. 새도우런은 위와 같은 강퇴투표 두 가지 부작용을 최소화하기 위해 투표를 요구할 수 있는 상황을 심각한 경우(플레이어 대부분이 투표에 참여할 가능성이 높을 때)로 제한하였다. 이에 따라 기존 강퇴투표 시스템에서 다음과 같이 두 가지를 바꿨다.

- **투표 요구를 함부로 못하게 하였다.** 기존 시스템에서 투표자들은 투표 대상을 목인하거나 강퇴시키거나 둘 중 하나를 선택해야 한다. 그런데 새도우런에는 선택 사항을 한 가지 더 추가하였다. 바로 투표를 요구한 사람을 강퇴시키는 것이다. 그리하여 그리퍼가 아무 때나 투표를 요구하면 그리퍼가 퇴출될 위험이 생기게 하였다.
- **두 번째 투표에서 반목하지 못하게 하였다.** 일반적인 강퇴투표 시스템을 바꿔 반목의 개념을 이해하게 하였다. 즉, 한 플레이어가 다른 플레이어에 대하여 투표를 요구하면 서버는 두 사람이 서로 반목하는 상태에 있다고 간주한다.

만일 두 플레이어 중 어느 하나가 상대 플레이어에 대해 투표를 요구하면 이 투표는 다른 방식으로 진행된다. 즉, 둘 중 누구도 퇴출되지 않을 가능성을 없애고 두 플레이어 사이에 투표가 진행된다면 둘 중 어느 한 사람은 반드시 퇴출되게 하였다. 이 같은 변화로 게임을 떠날 각오를 하지 않고는 단지 상대를 싫어한다고 하여 감히 투표를 소집하지 못하게 하는 분위기가 만들어졌다.

이 같은 투표 강퇴 시스템의 변화로 환경은 훨씬 좋아졌다. 플레이어 대부분은 여전히 성가신 플레이어를 쫓아낼 수 있는 반면 그리퍼들은 강퇴투표 시스템을 이용하여 분위기를 흐리지 못하게 되었다.

더불어, 두 플레이어가 서로 반목하더라도 오래 지속되지 않아 다른 플레이어들이 두 플레이어 때문에 생긴 어색한 분위기에서 빨리 벗어날 수 있게 되었다. 일단 싸움이 벌어지면 무엇보다 두 사람을 떼어 놔야 한다.

필자가 환경 조성과 관련하여 장황하게 예를 들어 설명한 이유는 멀티플레이어 게임에 이미 사회적 장치와 환경이 조성되어 있음을 강조하기 위해서다.

하지만 환경 조성에는 더 많은 투자가 필요하다. 사회적 장치 대부분은 하드코어 게이머를 목표로 하고 있지 신규 플레이어에게 환영 받는 커뮤니티를 만드는 일과는 연관성이 적다.



하드코어가 아닌 일반 플레이어를 위한 환경을 조성하는 게임과 게임 플랫폼은 더 많은 고객과 더 충성스런 고객이라는 보답을 받는다. 모두 부러워하는 월드 오브 워크래프트의 성공의 이면에는 하드코어 게이머뿐만 아니라 처음 오는 플레이어에게도 낯설지 않은 환경을 조성하는 블리자드의 능력이 자리잡고 있다.

## 결론

일부 미꾸라지들이 멀티플레이어 게임의 인기나 매출을 저해하도록 내버려 뒀서는 안 된다. 사회적 환경 조성을 통해 악행을 최소화 할 수 있다. 대립은 온라인 게임에서 불가피하다. 그러나 지금처럼 쫓고 격렬해서는 곤란하다.

게임 업체가 나서서 환경을 적절히 조성하지 않는다면 그 업체의 게임은 그야말로 옛 서부처럼 무법천지가 되고 말 것이다.

낭만적인 상상과 달리 서부로 간 이들은 가난하고 절망에 빠진 사람들과 범죄자들이었다. 나머지 사람들 대부분은 도로에서 총에 맞을 약간의 확률을 감수하고 포장도로, 의사, 근사한 식당이 있는 동부에 남았다. 멀티플레이어 게임이 성장하기를 바란다면 미꾸라지나 하드코어 게이머가 아니라 일반 사람들을 위한 환경을 조성해야 한다.

심즈, 월드 오브 워크래프트, 위, 하모닉스 등을 필두로 게임 산업이 바야흐로 부흥기를 맞고 있다. 그리고 게임을 찾는 사람들도 점점 더 많아지고 있다. 하지만 처음 멀티플레이 게임을 접했을 때 따뜻한 환영을 받은 사람들이 몇이나 될까? 환경을 조성하지 않으면 답은 “거의 없다.”가 되고 말 것이다.