

---

# 온라인 가상공간의 커뮤니케이션 활성화방안

## -MMORPG(대규모 다중 사용자 온라인 롤플레이팅 게임) 중심으로-

### Revitalization Plan for Communication Structure Among Users of Online Virtual Space

-Based on MMORPG-

---

임장훈  
홍익대학교 영상학과

Jang-Hoon Lim(baspace@hanmail.net)

---

#### 요약

본고는 유저 활동의 중요성, 유저간의 소통의 중요성, 플레이어 캐릭터의 성장과 변형을 통한 정체성 확립의 중요성을 중심으로 가상공간 커뮤니케이션의 특성을 분석하고, 이를 통해 원만한 사회관계를 활성화하고자 그 방안을 모색하고 유저들이 가상 사회 안에서 보다 책임 있는 행동을 유발하도록 제안하였다. 하루에도 수 천 명이 접속하여 교류하는 가상 공간에서 유저는 솔로스토리를 진행하며 타인과의 인간 관계를 통해 자신의 정체성을 찾게 된다. 무엇보다도 중요한 것은 가상 공간을 사회로 인식하고 타인에 대한 언행에 대해 연대 책임 의식을 갖는 유저들의 자세일 것이다.

■ 중심어 : | 3D 온라인게임 | 대규모 다중 사용자 온라인 롤플레이팅 게임 | 가상세트 |

#### Abstract

This study analyzed the importance of user activity, communication between users and identity establishment by growth and change of player's character through users' communication structure and then it classified such an importance into activity by group, dealings, information sharing, duel and strategy performance. It also looked into the plans to revitalize smooth social relationship and suggested for users to behave with responsibility in virtual society. In the virtual space where thousands of people connect and interact with each other every day, users find out their identities through human relationship with others proceeding solo story. What is more important is that users consider virtual space as a society and feel collective responsibility on words and behavior against others.

■ keyword : | 3D On-line Game | MMORPG | Digital Virtual Set |

---

## I. 서론

인터넷을 통한 의사소통이 활성화되면서 다중적 상호작용 하에서 이루어지는 커뮤니케이션은 실시간으로 이루어지는 상호작용이기 때문에 소수가 다수에게 정

보를 전달한다는 일방적 소통 개념의 메시지 생산자와 메시지 소비자의 경계를 허물고 다수의 혼합적 커뮤니케이션을 생성한다. 일대일의 소통영역에서 일대다·다대다의 소통영역으로 확장된 커뮤니케이션이 가능하게 된 것은 전달 매체가 음성이나 문자이기 때문이다.

가상공간의 문자 매체는 일반적 개념의 문자가 메시지 전달이라는 일반적 속성을 지닌 것과는 달리 쌍방향 속성과 동시 다발적이며 즉시적인 속성을 지녔다. 그래서 음성과 달리 문자는 소음 없는 집단적 소통이 가능한 반면에 메시지 생산자의 의도가 왜곡되어 받아들여지거나 변질될 수 있는 소지가 많아 집단적 비난 행위까지 야기할 수 있는 단점이 있다[4][7]. 본고에서는 가상공간 커뮤니케이션의 문자적 특성이 지니는 쌍방향성·즉시성·동시성·1)미지성(익명성)에 대해 논해보고 이를 바탕으로 가상공간의 커뮤니케이션을 활성화하는 방안에 대해 MMORPG(대규모 다중 사용자 온라인 롤플레이 게임 : Massive Multiplayer Online Role Playing Game)를 예로 들어 모색하고자 한다.

MMORPG는 수천 명의 대규모 유저들이 온라인 가상공간 상에서 상호작용하며 각자의 임무와 역할수행을 이루어 나가는 형식으로 이루어져 있으므로 혼합적 커뮤니케이션의 양상이 더욱 두드러지는데 또한 하나의 가상공간 안에 수천 명이 참여할 수 있는 거대 규모의 장을 갖추어야 함을 전제로 하기 때문에 이용자가 메시지를 입력하는 순간 수많은 메시지들이 동시다발적으로 올라와 결코 음성의 속도에 뒤지지 않는 커뮤니케이션이 이루어지는 것이다.

MMORPG의 제작 개발자는 대다수의 유저들이 각색의 솔로 스토리텔링을 갖도록 시나리오 시스템을 구축하여 다양하고 흥미진진한 커뮤니케이션 활동의 장을 제공한다. 유저는 자신의 관심과 몰입정도, 적응 상태에 따라 제작 베이스 시스템을 통해 자신만의 시나리오를 재창조해 내고 유저들끼리의 상호 커뮤니케이션 활동을 통해 가상공간 상에서의 플레이어 캐릭터의 삶을 살아가는 것이다. 비록 가상공간이지만 유저들의 상호활동은 현실에서의 활동 못지않게 활발하여 가상공간상의 사회가 형성되는 것이다. 사회가 형성되면 그 사회에는 사회를 유지시키는 룰이 필요하게 된다. 때문에 유저들은 길드에 가입하게 되고 길드의 규칙에 따라 행동하는 행동 양식을 배우게 된다. 길드에 가입하지 않더라도 유저들끼리의 관습이나 도덕률이 생기게 되며

스스로를 통제하며 게임에 임하게 만든다. 가상공간이 자유로운 공간이지만 자유보다는 자율이 인간의 심리 상태를 안정적으로 만드는 아이러니가 게임 가상공간에서도 통한다. 가상 사회도 하나의 사회라는 점을 유저들은 올바르게 인식하고 유저의 분신이자 상징인 캐릭터를 통해 가상공간에서 정체성을 확립해 나가야 한다.

본인이 MMORPG(대규모 다중 사용자 온라인 롤플레이 게임)을 예로 들어 분석한 이유는 MMORPG가 온라인 가상공간 커뮤니케이션 중에서도 실시간 사용자들의 규모가 크고 하나의 가상공간 내에서 커뮤니케이션이 이루어져 4대 언어영역(말하기·듣기·쓰기·읽기)에서의 특성들의 혼합된 양상이 두드러지게 드러나기 때문이다. 특히 듣기의 즉시 소멸성과 읽기의 문자적 특성이 동시다발적으로 혼재되어 커뮤니케이션이 이루어지므로 기존의 4대 언어영역에 대한 이해로는 온라인 가상공간의 커뮤니케이션을 활성화하기가 어렵다.

본 장에서는 인터넷 가상공간의 커뮤니케이션의 선행 연구들을 토대로 쌍방향성·즉시성·동시성·익명성의 속성들을 밝히면서, 문자매체로 이루어졌음에도 음성 매체의 속성을 지니고 있는 점과 여전히 문자 매체의 한계점을 지니고 있는 점에 초점을 맞추어 논의하고, 실제 가상공간 게임의 장에서 이루어지는 커뮤니케이션 활동을 분석하여 가상공간의 커뮤니케이션을 활성화하는 방안에 대해 연구해보고자 한다.

## II. 이론적 배경과 구조주의적 연구

2) 맥루한(Herbert Marshall McLuhan, 1911~1980)은 인간을 '해석하는 존재'가 아니라 '감각적인 존재'로 설정하였는데, 인터넷 상에서의 '주체'에 대한 정체성 문제가 야기되고 있는 현재, 즉 주체가 객관세계와 맺고 있는 관계, 객관적 세계에 대한 주체의 관점, 그 세계에서 주체의 위치 등을 그의 이론을 빌어 간파할 수 있다. 인간의 감각 시스템에 관해 오감의 감각 전체가 상호의존 관계의 균형 상태를 갖고 있으며 균형 상태에서 시각과 청각은 상대적인 밸런스를 이루고 있는데 이를

1) 익명성에 대한 유의어이지만, 본인은 익명성의 부정적 속성에 대한 긍정적 속성의 상대적 개념으로 사용하였다.

2) 미디어 이론가로, 미디어를 쿨미디어와 핫미디어로 나누었다.

‘감각배합 비율(sense ratio)’이라고 부른다고 한다. 그러므로 이상적인 의사소통 형태는 인간의 모든 감각이 총동원 되어서 대상을 종합적으로 감각하는 가운데 이루어지는 커뮤니케이션이다. 오늘날 인터넷 상에서 이루어지는 의사소통은 맥루한이 예견한 이상적인 커뮤니케이션 형태와 유사하다. 그가 어느 한 감각의 확장보다는 오감의 종합적 사용을 높이 평가한 것은 원초적 인간 커뮤니케이션의 형태가 오감이 조화로운 균형을 이룬 상태라고 보았기 때문이다. 어느 한 쪽으로 치우친 확장적 사고가 인간 문명을 발전시키기는 했지만 인간의 감각생활을 변화시켜 왔다는 것이다. 그가 텔레비전에 환호한 것은 텔레비전이 시각과 청각을 고루 사용하고 있기 때문이다.

하지만 온라인 가상공간에서의 쌍방향 의사소통이 가능해지면서 문자를 통한 텍스트적 커뮤니케이션이 활성화되기 시작했다. 텍스트를 통한 의사소통은 기존의 편지처럼 짜여진 형식 하에 이루어지는 것이 아니라 즉시적·동시적으로 이루어지기 때문에 내용에 대한 오해와 왜곡이 일어날 소지가 다분하다. 구조주의 언어학자 소쉬르(Ferdinand de Saussure)는 텍스트의 정확한 해석을 위해 언어의 구조를 분석하였는데, 가장 핵심적인 구분은 언어를 랑그(langue)와 파롤(parole)로 나눈 것이다. 랑그는 사회 공동체가 계약한 기호로서 문자도 랑그의 하나다. 랑그는 사람들의 머리 속에 상징화되어 파롤로 실현되는데 가상공간에서의 커뮤니케이션은 비록 파롤들의 실현이지만 랑그로 인식되는 것이다. 그 이유는 커뮤니케이션이 이루어지는 공간이 파롤을 무수히 생산해내는 물리적 공간이 아니라 가상의 공간으로 일대일의 소통이 아닌, 일대다·다대다의 소통이 이루어지기 때문이다. 랑그의 소통은 다분히 텍스트적으로 텍스트 외적요소들이 배제되어 있으므로 의사소통의 의도가 쉽게 오인을 불러일으키거나 집단적 반응을 유발하기도 한다[3].

롤랑 바르트(Roland Barthes)<sup>3)</sup>는 사회구성원들 끼리는 문화적 code를 공유하므로 텍스트의 해석이 같지만 소속된 사회의 이데올로기에 따라 다르게 해석된다고

말한다. 그는 의미를 읽어내는 것은 자신의 문화와 세계에 대한 자신의 지식에 크게 의존한다고 하여 내포적 의미를 다시 랑그로, 개별적 이미지를 파롤로 보았다. 하지만 인터넷 가상공간은 글로벌공간으로 다양한 이데올로기 집단이다. 다양한 이데올로기는 다양한 해석을 만들어 낸다. 그러므로 바르트의 의미의 외연화는 더 이상 중립적이지 않고 마지막 내포화로 남게 된다. 이에 대해 4)자크 데리다(Jacques Derrida)는 차연(difference)으로 설명한다. 차연이란 기표에서 기표로 이어지는 끝없는 소개만 존재한다는 의미로, 문자 텍스트는 말과는 달리 퇴락해 버린 문명의 산물이라는 것이다. 이 말은 가상공간 커뮤니케이션에서 일어나는 수많은 의미의 왜곡과 허무함을 대변할 수 있다[1][2].

### III. 가상공간 커뮤니케이션의 독자성

#### 1. ‘조해리 창’을 통한 가상공간 커뮤니케이션의 분석

‘나’와 ‘타인’간의 커뮤니케이션을 중심으로 연구한 루프트(J.Luft)와 잉그함(H.Ingham)은 ‘조해리 창’<sup>7)</sup>으로 서 인간관계를 설명했다.

표 1. 조해리 창

	나	안다. ↔ 모른다.	
타인		I 영역	II 영역
	안다.	open area	blind area
	↓	III 영역	IV 영역
	모른다.	hidden area	unknown area

I 영역은 개방 또는 공개의 영역(open area)로서 나도 알고 다른 사람에게도 공개되어있는 나에 대한 정보를 말한다. II영역은 가려진 영역 (blind area)로서 나는 모르지만 다른 사람은 알고 있는 나에 대한 정보를 말한다. III영역은 비밀의 영역(hidden area)으로 나는 알고 있지만 다른 사람은 모르는 나만의 비밀을 말한다. IV영역은 미지의 영역 (unknown area)로 나도 모르고

3) 구조주의 신화 언어학자로, 소쉬르의 내포와 외연을 언어 의미작용으로 체계화하였다.

4) 자크 데리다의 ‘차연’ - 한 기호의 진정한 의미는 기표에서 기표로 끝없이 소개될 뿐 진정한 의미는 맥락에 따라 한정된다는 의미.

다른 사람도 모르는 심층적이고 무의식적인 나의 심리 영역을 말한다. 사람마다 자기 공개의 정도와 피드백의 정도에 따라 마음의 창인 4영역의 넓이가 달라진다.

'조해리의 창'이 시사하는 바는 원만한 인간관계를 유지하기 위해서 적절한 자아개방의 기술이 필요함을 깨닫는 것이다. 적절한 자아개방을 통해 대인간의 의사소통의 양과 질을 조절할 수 있고 그러한 과정을 통해서 성숙한 사회인으로 정체성을 확립시켜 나갈 수 있다.

온라인 게임의 가상공간에서도 '조해리의 창'은 유저들간의 소통활동에 큰 도움을 줄 수 있다. 가상공간에서의 의사소통은 조해리의 창 의 3 영역인 hidden area에서 이루어지므로 자아개방이 전혀 이루어지지 않은 상태에서 대화가 이루어지기 때문에 전적으로 텍스트에 의존하여 상대를 파악하게 된다. 텍스트를 둘러싼 여러 상황이나 분위기, 몸짓·손짓·표정 등의 비언어적 요소들과 억양·어조·성량 등의 반언어적 요소들이 제외된 채 커뮤니케이션이 이루어지기 때문에 자신의 의도는 읽는 사람의 상태에 따라 변질되거나 왜곡될 수 있는 문제점이 있다.

그러므로 가상공간에서의 커뮤니케이션을 원활하게 이끌어 나가기 위해서는 3 영역의 특성을 활성화하는 커뮤니케이션의 개발이 필요하다. 그것은 인터넷 가상공간의 커뮤니케이션이 문자를 통해 이루어짐을 고려해볼 때 문자의 특성을 활성화하는 방법에 착안하여 연구해 볼 수 있겠다.

## 2. 음성 매체의 속성과 문자 매체의 한계

### 2.1 즉시성

음성 매체의 가장 두드러지는 속성은 발화 즉시 소멸된다는 즉시성에 있다. 반면에 문자 매체는 오래 보존되고 반복하여 의미를 되새길 수 있다는 점이 특징이었다. 그런데 인터넷 가상공간의 커뮤니케이션은 문자 매체를 이용하면서도 음성 매체의 속성을 갖는다. 채팅창에 메시지를 입력하는 순간 나의 메시지는 사라지고 타인들의 메시지가 우후죽순 격으로 올라온다. 특히 수천 명의 사용자가 의사소통을 하는 게임 가상공간의 경우 문자 매체는 문자의 한계를 넘어 음성화된다. 또한 문자는 한 번 잘못 쓰여진 내용은 얼마든지 수정과 삭

제가 가능하지만 음성의 즉시성이 갖는 치명적인 부분은 한 번 내뱉은 말은 수습하기 어렵다는데 있다. 그런데 인터넷 가상공간의 문자 매체도 이러한 음성의 단점을 갖는다. 그로 인해 자신의 대화 내용을 찾아 삭제한다고 하여도 즉시적으로 일어나는 반응은 삭제할 수가 없는 것이다. 그러므로 이용자는 단어를 신중하게 고려하여 커뮤니케이션에 임해야 한다.

### 2.2 동시성

동시성은 세계 여러 나라 이용자와 물리적 공간의 제약에서 벗어나 동시다발로 실시간 의사소통을 한다는 특성으로, 맥루한의 '지구촌' 공간은 오늘날 컴퓨터 등과 같은 미디어를 통해서 커뮤니케이션하기 위해서 들어가는 공간, 즉 사이버공간(cyber space)으로 변화하고 있다. 사이버공간은 우리가 일상적으로 경험하는 물리적 공간과는 다르다. 인간은 사이버 공간 속에서 물리적인 한계를 넘게 되는데, 자신의 ID를 통해서 무한한 공간 속에 동시에 존재할 수 있음을 경험한다. 인터넷 가상현실이라는 관점에서 보면 인간은 물리적 존재를 넘어 주체와 객체의 경계마저 모호하게 만든다. 따라서 사이버 공간의 주체들은 ID뒤에 가려진 채 과도하게 활발한 의사소통 양상을 띠며 인터넷 공동체의 사회적 연대를 강화한다. 이는 인쇄매체에서 볼 수 없었던 현상으로서 상호작용에 입각한 커뮤니케이션의 결과로서 발생하는 것이다. 동시성이 이용자의 ID가 여러 가상공간에 동시에 현존할 수 있음을 뜻하기도 하지만, 커뮤니케이션이 주고받는 순서로 이루어지는 것이 아니라 거의 동시 다발적으로 이루어짐을 뜻하기도 한다. 그러므로 원활한 커뮤니케이션이 이루어지기 위해서는 자신의 메시지만 입력하기 보다는 타인의 메시지를 수용하는 한 박자의 여유를 갖는데 있다.

### 2.3 미지성과 익명성

미지성은 익명성의 의미도 갖는데, 미지성의 커뮤니케이션 특성이 인터넷 가상공간의 커뮤니케이션을 독자적으로 만든 가장 큰 요인이다. 일상에서의 대화는 상대방에 대한 정보와 나의 정보가 쌍방간에 알려진 상황을 전제로 이루어지기 때문에 자신의 대화 내용에 연

대 책임이 있지만 가상공간의 대화에는 책임감이 미미하거나 없다. 직접 대면하여 대화하는 것이 아니라 가상공간에 설정된 '채팅 창구'를 통해 의사를 주고받기 때문에 격해지면 심한 막말까지 오가도 양심에 거스름을 느끼지 못하는 경우가 많다. 가상 채팅 창구는 '나'를 드러내는 창구인 동시에 '나'를 숨기고 보호하는 창구이기 때문이다. 미지성의 신비감이 익명성의 폭력적 측면에 압도당해 버린다면 자유의 의지는 꺾이어 방종으로 치닫는 불법적 양상이 될 위험을 내포하게 된다. 미지성과 익명성은 야누스의 이중적 특성들이다. 지나친 커뮤니케이션의 규제는 가상공간을 위축시킬 것이고, 과도한 허용은 가상공간을 불법의 온상으로 변질시킬 것이다.

관련 법을 재정비하는 것도 중요하지만 무엇보다도 이용자들 스스로가 자율적인 태도로 상대방을 배려하는 커뮤니케이션을 이루어 나가는 것이 더 중요하다.

## 2.4 쌍방향성

일대일이 아닌, 일대다·다대다의 쌍방향적 커뮤니케이션이 가능한 것은 소통이 문자로 이루어지기 때문이다. 또한 커뮤니케이션이 대기 상태에서 답변의 방식으로 이루어지는 것이 아니라 실시간으로 즉각적으로 이루어지기 때문에 인터넷 가상공간의 커뮤니케이션의 쌍방향성은 실 시간적이고 즉각적인 속성을 지닌다. 커뮤니케이션의 쌍방향적 개념은 메시지 수용자의 능동성을 연구한 Katz<sup>5)</sup>에 의해 제기 되었다. Katz는 수용자가 능동적으로 미디어를 선별하고 접촉하여 원하는 정보를 이용하면서 자신의 욕구를 충족시킨다는 <이용과 충족>모델을 제시하였다. 이 모델은 미디어 효과 연구를 수용자측면이라는 방향으로 전환한 계기로서 의미가 있지만 접근 방법이 지나치게 심리학적이란 비판과 더불어 사회구조적인 부분이 결여되었다는 비판을 받는다. 이러한 미흡점을 보완하는 차원에서 개발된 Sandra J Ball Rokeach와 Melvin L Defleur의<이용과 의존모델>은 수용자의 욕구를 사회체계와 미디어체계의 상호 작용을 통해 충족하고 이용한다는 점을 전제

로 한다. 그들은 '자극-반응' 식의 커뮤니케이션의 습관에서 벗어나 미디어, 수용자, 사회의 상호관계와 상호작용을 바탕으로 수용자들의 의존관계를 밝히고 있다.

메시지 수용자의 능동성에 대한 연구와 논의는 소극적이고 수동적인 수용자의 위상을 전환시킴과 더불어 인터넷 가상공간에서는 메시지 생산자와 수용자의 경계가 없기 때문에 수용자라는 용어 대신 이용자라는 용어로 대체된다. 인터넷 쌍방향 커뮤니케이션에서는 더 이상 생산자와 수용자라는 용어가 어색하기 때문이다.

## IV. 가상공간 내의 정체성과 가상공간의 유저 소통활동

주체와 타자와의 관계를 통해 주체를 자각하려는 철학적 모색이 시작되면서 상징적 상호작용론을 제시한 George Herbert Mead는 주체로서의 자아, 객체로서의 자아, 거울속의 자아를 기초로 연합된 모델을 제시했다. 이는 자신의 주관적인 관점과 타인이 자신을 보는 관점, 타인의 눈에 비춰진 자신을 일반화된 타자의 모델에 부합시켜 나가는 것을 말한다. 또한 그가 「mind, self, society」에서 사회적 상호작용으로부터 인간의 정신이 출발한다고 언급한 것은 사회적 상호작용이 자아의 정체성 확립에 얼마나 큰 영향을 미치는지를 말해 준다. 인간은 다른 동물과 달리 사회적 관계에 의해 생존의 법칙을 구축해 나가며 타인과의 관계 속에서 자신의 존재를 인식하고 정체성을 확립해가는 과정을 거친다. 사회는 다양한 역할의 관계망으로 구성되어 역할 수행을 통해 상호작용하며 자신의 정체성이 형성된다. 사회 공동체 속에서 사람들은 일반화된 타자의 관점을 습득해 나가는 것이다.

다시 말해 일반화된 타자는 소속된 공동체의 가치와 문화를 습득하여 타인과의 관계속에서 자아를 형성시켜 나가는 자아의 사회적 모델링인 것이다. 자아를 타자와의 관계속에서 모색하려는 시도가 본격화한 것은 엠마누엘 레비나스(Emmanuel Levinas, 1906-1995)로 귀인된다. 레비나스는 타자윤리학에서 동일자와 타자를 다음과 같이 설명한다.

5) Katz는 '이용과 충족이론'을 필두로 한 소위 '중효과이론'으로 불리워지는 이론을 제시했다

“자아는 항상 동일하게 유지되는 존재가 아니다. 자아는 자기에게 발생하는 모든 것을 철저히 자신의 동일성으로 돌리면서 존재한다. 이것이야말로 바로 최초의 동일성이고 자기-동일시의 근본작업이다.”

여기서 동일자는 자아이고, 동일자는 타자와의 커뮤니케이션을 통해 타자와의 만남의 관계를 형성하고 타자의 얼굴에서 윤리적 책임을 지는 것이다. 레비나스는 「전체성과 무한」에서 주체성의 의미를 내부적·향유적 주체성과 타자와 윤리적 관계를 통해 얻는 외부적·윤리적 주체성으로 구분하였다. 이는 타자를 자아의 대상으로 여겨 타자를 자아에 융합시키는 것으로 관계를 맺지 말고 타자를 존재 자체로 인정하여 타자와의 거리를 유지하는 윤리적 관계를 형성해야함을 의미한다.

MMORPG의 이용자들은 유저라는 명칭으로도 불리는데 게임 상에서는 유저라는 명칭이 일반화되어 있다. 유저들은 게임 가상공간에서 다양한 커뮤니케이션 활동을 하며 가상 공동체를 경험하게 된다. Ralph Turner는 현대인들이 다양한 방식으로 현대적인 공동체를 형성하는데 그들이 동일시하고 있는 공동체와 얽은 관계를 지니고, 하나가 아닌 다양한 공동체와 관계를 맺는다고 한다. 따라서 현대인은 공동체의 거주자가 아닌 자기 의식적 존재로서 공동체에 자율권을 갖는다고 한다. 그들은 가상공간이라는 새로운 공동체 내에서 새로운 계층을 이루어 소속감과 유대감을 높인다.

MMORPG의 하나인 「대항해시대」를 통해 다양하게 이루어지는 가상공간의 커뮤니케이션 활동을 유추하기 위해 유저들의 활동을 분석해 본다[20].

## 1. 소속활동

MMORPG의 제작자는 ‘길드’라는 베이스 시스템을 시나리오에 설정해 놓고 있다. ‘길드’는 유저들이 가상 공간 사회에서 한 사람의 사회 구성원이 될 수 있도록 도와주는 사회화 시스템이다. 유저들은 ‘길드’를 통해 사회화 과정을 습득하고 가상공간의 삶에 익숙해진다. 말하자면 ‘길드’는 소속원의 가정이자 학교며 출신지역이 되는 셈이다. ‘길드’에 가입된 소속원 들은 같은 양식의 행동을 취하면서 언어를 공유하므로 온라인상에서 같은 계층의 구성원으로 묶이는 것이다. 가상공간의

길드는 각각의 유저들에게 사회공동체로서의 역할과 지위를 부여하고 유저들은 길드 내에서 상호 동질감과 애정을 느끼고 동일시한 감정을 형성하는데 이러한 유대감은 유저들이 학벌·직업·나이·성별·출신지역·경제력 등을 배제한 채 공동체를 이룬다는 점에서 매우 획기적인 사실이다. 유저들은 출신 학교, 출신 지역에 상관없이 새로운 환경에서 새로운 계층으로 소속되기 때문에 그 결속력이 대단하다. 가상공간에서는 학벌이나 학력도 재산정도나 지위정도도 아무 문제가 되지 않기 때문이다. 유저들은 서로 정보와 tip을 교환하고 아이템을 길드 소속으로 공유하면서 서로의 플레이어 캐릭터를 성장시키기 위해 돕고 격려한다. 그렇기 때문에 유저들의 길드 가입은 필수적인 것이 되었다. 물론 가입한 길드에서 구성원끼리 충돌이 생겨 탈퇴하는 경우도 있고 솔로플레이를 하는 경우도 있지만 어느 정도 캐릭터가 성장력을 갖기 전까지는 길드 탈퇴나 솔로플레이는 게임을 지속시키려는 유저에게는 불가능한 설정이다. 왜냐하면 길드를 운영하는 핵심멤버는 초보길드원의 성장에 대한 책임을 지기 때문에 저급의 유저들에게 길드가입은 최선의 플레이를 위한선택이 된다.

## 2. 거래활동

자신의 플레이어 캐릭터가 퀘스트(Quest)를 원활히 수행하기 위해서는 특정 아이템의 습득이 필수적인데 아이템을 획득하기란 여간의 시간과 시행착오를 거듭해야 얻어질 수 있는 게 아니기 때문에 유저들의 일부는 편법을 사용하기도 한다. 「대항해시대」를 예로 들어보면, 「대항해시대」에는 각 나라마다 항구 앞에 시장이 형성된다. 그 중에서도 리스본의 시장이 가장 활력이 넘치는 공간이다. 리스본의 항구 앞에는 온갖 아이템을 사고팔려는 유저들로 발 디딜 틈이 없다. 그리고 아이템을 팔려는 장사꾼들의 외침으로 항구 앞 광장은 시끌벅적 거린다. 그 중에는 아이템만을 팔기위해 게임을 시작한 유저도 있다. 원래 「대항해시대」는 시스템이 현물거래를 필요로 하지 않는 게임이었지만 레벨이 상대적으로 높은 유저들이 넘쳐 나면서부터 초보

6) 온라인 가상공간 게임에서 이용자들이 역할 수행을 하기위해 제작자로부터 부여 받는 임무

유저들을 상대로 현물거래까지 이루어지고 있다. 초보 유저들은 근거리의 앞 바다까지도 나가기가 매우 어렵다. 여기저기 깔려있는 7몹(mob)들이 사정없이 난파시키기 때문에 「대항해시대」는 초반 게임이 무척 힘들다. 물론 '길드'에 가입되어 있는 초보 유저들은 길드의 경험이 많은 유저들에게 도움을 받거나 배를 선물로 받는 경우까지 있어서 금방 레벨을 향상시켜 먼 바다로의 항해가 가능하지만 웬만한 초보유저들은 '길드'의 장점을 몰라서 혼자 궁궁하다가 결국 상인유저들에게 걸려들게 된다.

현물거래의 폐해에도 불구하고 아이템의 희소성과 획득의 어려움 때문에 어느 온라인 게임에서나 아이템의 거래행위는 활성화 되고 있고, MMORPG의 흥미로운 시스템의 하나로 자리 잡고 있다[20].



그림 1. 대항해시대 리스본의 항구 앞

### 3. 정보교환 활동

MMORPG의 제작자들은 레벨이 항상 될수록 퀘스트의 난이도를 높여서 웬만한 방법으로는 퀘스트의 달성이 어렵게 설정해 놓았다. 비교적 레벨의 등급이 높은 유저들은 어려운 퀘스트를 선호하는 경향이 있다. 퀘스트의 달성이 너무 쉬우면 게임 자체가 심심하고 무료해지기 때문에 이들을 겨냥한 퀘스트의 전략이 개발자들의 과제다. 퀘스트 수행의 룰에 익숙해진 유저에게는 전혀 생소한 접근을 통해야 달성 가능한 퀘스트가 필요

하기 때문이다. 하지만 또 너무 생소하여 전혀 실마리를 찾아내지 못하고 있을 때 그러한 점을 감지한 제작자는 NPC(Non Player Character)를 통하거나 또 한 사람의 유저로 분하여 정보의 tip을 흘린다. 한 번 흘려진 정보의 tip은 다른 유저들을 끌어들이는 유인책이 된다. 유저들은 서로 정보의 tip을 주고받으며 퀘스트 달성의 쾌감을 만끽하는 것이다.

유저들이 퀘스트를 수행하는 과정이 너무 어렵거나 불가능해 보이면 그 게임은 매력을 잃게 되므로 유저들을 자극할 수준을 지켜내기란 지극히 어려운 것이다. 또한 유저들의 문제 해결 능력이 친편일률적으로 같지 않고 서로 다르기 때문에 어떤 유저 에게는 너무 어려워 불가능한 퀘스트가 다른 유저에게는 너무 쉬워 무료해져서 양쪽의 유저들에게 외면 받기 십상이다. 제작자들은 게임을 개발하여 제작기반 시스템을 유저들에게 제공하는데서 역할이 끝나는 것이 아니라 지속적인 관찰과 관심을 통해 퀘스트의 수준을 조절할 수 있는 아이템이나 tip을 개발해야 한다.

### 4. 대전 활동

MMORPG에서 대전활동은 몹사냥과 유저간의 전투로 나뉜다. 몹 사냥은 퀘스트 수행과 관련 없이 스킬을 연마하고 레벨을 상승시키는 방법이다. 몹 사냥시의 경험치는 퀘스트 수행 시 얻게 되는 경험치 보다 현저하게 적지만 상대적으로 용이하게 경험치를 올릴 수 있기 때문에 유저들은 파티를 맺고 몹사냥에 참가하는 경우가 많다. MMORPG 서비스가 개통된 초기에는 저 레벨의 유저가 고 레벨의 유저와 파티를 맺어 자신보다 훨씬 높은 레벨의 몹을 쓰러트리게 될 경우 엄청난 양의 경험치를 얻게 되어 퀘스트 보다는 몹사냥에 몰두했었다. 이러한 폐해를 감지한 제작자는 다음 패치<sup>18</sup>부터 레벨 비슷한 유저들끼리가 아니면 경험치를 적절하게 받지 못하도록 시스템을 수정 하였다. 유저와 제작자간의 신경전은 매 달 패치 때마다 게임에 투영되어 유저들의 불만을 불러일으키곤 하는데 게임에 편법적 행위를 근절시키려는 제작자들의 노력도 대단하다. 또 다른 양상의 대전활동은 유저간의 전투다. 유저간의 전투는 제작자들의 이벤트로 진행되는 경우도 있지만 유저들끼리

7) 온라인 가상 게임에서 제작자가 이용자의 플레이어캐릭터를 공격하기 위해 설정해놓은 시나리오의 일부

자발적으로 모집하여 벌이는 경우가 더 많다. 물론 기술의 사용에 의한 사용 경험치 밖에 받지 못하는 못하지만 유저들은 패를 나누어 각종 아이템을 현상금으로 걸고 전투를 벌이는데 그 재미 또한 만만치 않다.

유저들은 전투를 성공적으로 이끌기 위해 자신의 위치를 정한다. 분야별로 높은 기술치를 지니고 있는 유저들끼리 팀을 이루고 자신의 장기를 효과적으로 발휘할 수 있는 역할을 정한다. 「대항해시대」의 '대 해전' 시스템은 유저간의 팀웍이 발휘 될 수 있는 전투 시스템이다. 유저들은 두 패로 나뉘어 공격 팀과 방어 팀, 조달 팀을 구성한다. 조달 팀은 대 해전 장소 인근 해안에 모여 배를 무장시킬 장비들과 캐릭터를 강화시킬 무기들을 만들어낸다. 고도의 숙련 기술을 가진 여러 종류의 상인들이 모여 각종 장비들을 만드는 모습 또한 전투 씬 못지않은 장관을 연출한다[20].



그림 2. 대전 모의 장면

### 5. 전략 수행활동

퀘스트를 명령받은 유저들은 같은 길드 원끼리 합세하여 퀘스트의 전략을 짜고 수행할 수 있다. 독립적으로 수행하는 유저라도 게시판이나 채팅창을 통해 정보의 tip을 주고받거나 의사소통을 하여 게임을 진행한다. 퀘스트가 전투일 경우에는 유저들의 협동적인 전략이 전투의 승패를 좌우한다. 우리나라 유저들의 특징은 전투에서 시간을 끄는 일이 전혀 없이 초반에 전투를 끝내려 한다는 점이다. 이러한 점 때문에 외국의 유저들

은 우리나라 유저들과의 대전을 꺼려한다.

한동안 웹상을 떠들썩하게 만들었던 '스타크래프트'는 전략게임의 대명사로 불리는데 우리나라 유저들의 협동력의 승산이 발휘 된 대표경우다. MMORPG에서는 각자의 역할을 바탕으로 자원을 채취해가며 군대를 조직하여 전투에 입한다. 전략이 전투의 승패를 좌우하기 때문에 전략에 임하는 유저들의 롤플레이는 매우 중요하다. 각자 자신의 롤플레이를 놓쳤을 때 길드 전체에 주는 피해는 막대하기 때문이다. '스타크래프트' 이전에는 웨스트우드의 '듀2'와 블리자드의 '워 크래프트'가, 실시간 전략 게임으로 유명했지만 웨스트우드의 'C&C (Command & Conquer) 시리즈'가 나오자 세계 여러 게임 제작자들의 참여가 시작되었다. '듀2'는 실시간 전략게임의 시초이고 지금까지도 기틀로서 활용되어진다. 하지만 멀티 플레이어에 대한 인식과 관심이 고조되면서 블리자드의 '디아블로'가 출시되고 전 세계적인 온라인 멀티플레이가 새장을 열게 되었다. '퀘이크' 시리즈'는 3D 가속기의 지원을 유발시킨 도화선이다. '퀘이크'의 화려한 영상은 DOS용 게임들을 소멸시키고 윈도우 환경으로 전환시키는 변혁을 몰고 왔다. '디아블로'는 롤 플레이와 멀티플레이를 가능하게 한 게임으로 '스타크래프트'의 등장과 더불어 게임사들의 기술 변혁에 박차를 가하게 했다.

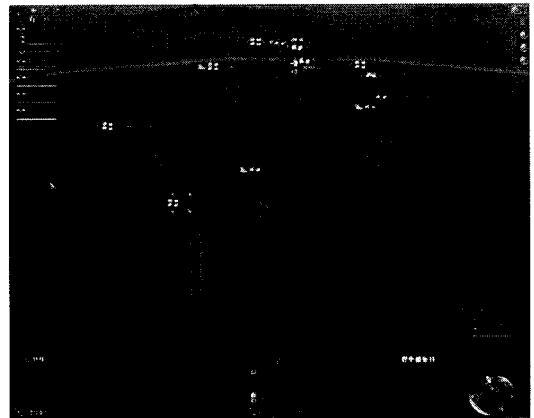


그림 3. 유저들의 전투 장면



3D 액션 전술 게임인 '레인보우 식스'는 유저들 간의 전술로서 전투를 승리로 이끄는 긴박감을 주는 게임으로 시뮬레이션적인 설정을 갖고 있어서 전략이라고 하기에는 조금 미흡하다. 국내최대의 온라인 게임 개발사인 엔씨소프트의 '리니지'는 기존의 플레이어 대 플레이어의 대전구도에서 플레이어 대 NPC 구도를 추가 하면서 '전우애'를 주제로 유저들 간의 화합과 애정을 유발하는 팀플레이를 강화시키는 전략을 도모하였다. 유저들은 게임을 통해 끈끈한 전우애를 간접 체험하는 특혜까지 누린다[16-19].

## VI. 가상공간의 커뮤니케이션 활성화 방안

### 1. 자신의 대화 내용을 재고하면서 일탈된 내용의 원인과 과정을 추정해 본다.

8)하이더(Fritz Heider)는 귀인 이론을 통해 귀인의 유형을 제시 하였는데, 그에 따르면 귀인의 유형은 상황적 요인, 개인적 영향, 능력, 노력, 욕망, 감정, 소속감, 의무, 허용 등이다. 귀인 이론에 의하면, 행동 결과를 야기하는 내부적·외부적 변인들은 내적인 것과 외적인 것·안정적인 것과 불안정적인 것·통제 가능한 것과 통제 불가능한 것 등을 기준으로 나뉘는데 즉 타인을 비난하기보다 상황을 다각도로 재고하여 귀인유형을 피하는 것이 타인과의 원활한 커뮤니케이션을 이끌어가는 방법 중 하나이다. 이는 자신의 행동 결과에 대한 원인을 외적인 변인에서 찾기보다는 자신의 내부에 존재하는 귀인 변인인 '노력'을 통해 모색하여 가변적으로 통제해 나가야 한다는 이론이다. 귀인 이론이 시사하는 바와 같이 온라인 멀티 플레이어 공간에서의 커뮤니케이션도 개인들의 노력에 의해 결과가 좌우된다. 귀인 이론을 도표로 나타내면 다음과 같다.

표 2. 귀인 이론

	내적변인	외적변인
안정적 변인	지능·능력	임무·과제
불안정적 변인	노력	행운

8) 균형이론(balance theory)을 제시. 인지주의 심리학에 기초하여 행동관찰을 연구함

### 2. 타인의 메시지를 판단하는 자신의 신념체계를 돌아본다.

커뮤니케이션의 왜곡은 타인의 의도를 잘못 해석한 자신의 신념체계에 있는 경우가 많다. 셰리프와 호블랜드(Sherif와 Hovland)는 개인은 각자의 경험지식을 토대로 타인의 메시지를 판단한다는 사회 판단 이론을 제시하였다. 이는 개인의 신념체계가 개인의 경험지식에 기초하여 이루어지기 때문에 경험지식이 짧은 사람은 그만큼 타인의 의도를 왜곡할 소지가 많다는 것이다. 일반적으로 사람은 자신의 주관적 판단에 의해 정보의 중요도를 결정하는데, 자아 관여도가 높으면 상대적으로 후한 점수를 주지만 반대로 자아 관여도가 낮으면 부정적으로 타인의 메시지를 오인하고 몰아세우는 오류를 범하게 되기도 한다. 그렇기 때문에 편견과 고정관념을 버리고 자신의 신념체계를 돌아보며 상대방의 의도를 왜곡하는 경우가 없어야 한다.

### 3. 타인의 메시지를 주의 깊게 판단하도록 한다.

타인의 메시지를 오인하는 또 하나의 원인은 타인의 대화의 내용을 주의 깊게 보지 않아서이다. 비록 가상공간의 언어매체가 문자라고는 하지만 음성매체처럼 즉시성과 동시성의 속성을 갖기 때문에 자칫 주의를 기울이지 않으면 의도를 오해할 우려가 높다. 오인된 의도는 커뮤니케이션의 방향을 종종 엉뚱한 쪽으로 이끌어 나가서 메시지 전달자의 입장을 난처하게 만들기도 한다. 특히 온라인 커뮤니케이션의 공간에서는 인권 침해의 수준까지 파행될 수 있으므로 상대방의 메시지를 주의 깊게 보는 훈련이 필요하다.

### 4. 침묵으로부터 자유로워져야 한다.

가상공간이 비록 ID를 통해 '조해리 창'의 비밀의 영역으로 이루어졌지만 ID를 주제로 인식하는 대다수의 이용자들은 여론이 형성될 때 여론의 지배적인 의견이 자신의 의견과 다르면 침묵하는 경향이 있다. 물리적 상황에서는 자신이 노출되기 때문에 집단으로부터 고립되는 것이 두려워 침묵으로 자신을 보호하지만 미지성이 어느 정도 보장되는 가상공간에서는 침묵보다는 소수의 목소리라도 용기를 낼 필요가 있다. 침묵의 행

동은 반대의 행동보다 더 부정적인 결과를 가져올 수 있으므로 커뮤니케이션의 활성화에 걸림돌이 된다.

### 5. 텍스트에 전적으로 의존하여 메시지의 의미를 파악하면 안된다.

텍스트의 정확한 해석을 위한 구조주의 학자들이나 후기구조주의학자들의 연구에서 얻은 결론은 텍스트를 텍스트 자체만으로 파악해서는 안된다는 것이다. 텍스트가 쓰여지고 있는 상황, 텍스트 생산자의 신념체계·감정상태·연령·직업·교육정도·사회적 지위 등의 콘텍스트적 요소를 감안하여 메시지를 파악해야 정확한 의도를 알 수 있는 것이다. 하지만 가상공간 속에서 콘텍스트적 요소를 고려하기가 매우 어렵다. 그렇기 때문에 이용자들은 전적으로 텍스트만을 의존하게 되는데 상황적 요소가 배제된 텍스트만의 해석은 오류와 왜곡된 정보를 전달하는 원인 중 하나이다. 그러한 점을 감안하여 텍스트를 파악해야할 것이다.

### 6. 원활한 커뮤니케이션이 이루어지기 위해서는 자신의 메시지만 입력하기 보다는 타인의 메시지를 수용하는 한 박자의 여유를 갖는다.

가상공간의 커뮤니케이션은 실시간 동시 다발로 이루어지기 때문에 발화 즉시 소멸되는 음성 속성을 갖는다. 그러므로 여유로운 마음가짐으로 타인의 이야기에 귀를 기울이는 자세가 필요하다. 타인의 메시지를 주의 깊게 읽지 않고 자신의 메시지만 입력하다 보면 원활한 의사소통이 이루어지지 않는다. 쓰기과 읽기에서 읽기의 교육이 교육의 전 과정을 통해 이루어지지만 온라인 커뮤니케이션에서의 읽기는 말하기와 듣기에서의 듣기 과정과 흡사하여 듣기 훈련이 미흡한 현실에서 처럼 다중 사용자 온라인 읽기 훈련도 미흡한 현실이다. 다중 사용자 온라인 읽기가 듣기의 소멸성과 읽기의 문자성을 특성으로 하는 점에 감안하여 타인의 메시지를 수용하는 너그러운 마음가짐과 여유가 필요하다.

### 7. 자율적인 태도로 상대방을 배려하는 커뮤니케이션을 이루어 나간다.

가상공간의 익명성을 이용하여 상대방에게 심한 말을

하여 상처를 주거나 상대의 신분을 고의로 노출시켜 명예를 훼손하는 경우는 법적 제재를 받게 되지만 그 전에 상대방을 배려하는 풍토를 자율적으로 지켜 나간다면 보다 활발한 가상공간의 커뮤니케이션이 이루어질 것이다. 개인의 자유는 아이러니컬하게도 타인의 자유를 침범하는 우를 범할 수 있으므로 개인 간에 상대방의 인권을 존중하는 규칙을 세워 이를 자율적으로 지켜 나가야 진정한 자유 문화적 풍토가 완성되는 것이다. 자신의 욕구대로 커뮤니케이션을 이끌어나가거나 반대로 강력한 온라인 제재 속에서 위축된 커뮤니케이션을 이끈다면 원활하고 자유로운 가상공간을 이룰 수가 없다. 그러므로 개인들이 자율적인 태도로 커뮤니케이션을 이루어나가야 한다.

## V. 결론

본 장에서는 인터넷 가상공간의 커뮤니케이션의 선행 연구들을 토대로 쌍방향성·즉시성·동시성·익명성의 속성들을 밝히면서, 인터넷 가상공간의 커뮤니케이션이 문자매체를 매개로 하여 이루어짐에도 불구하고 음성매체의 속성을 지니고 있는 점과 여전히 문자매체의 한계점을 지니고 있는 점에 초점을 맞추어 연구하였다. 또한 MMORPG(대규모 다중 사용자 온라인 롤플레이팅 게임 : Massive Multiplayer Online Role Playing Game)를 예로 들어 이를 바탕으로 가상공간의 커뮤니케이션을 활성화하는 방안에 대해 모색하였다.

MMORPG의 확산과 FPS의 온라인화가 본격화되면서 게임 시나리오의 제작과 진행에 있어서 유저의 역할과 위치는 매우 중요하게 부각되고 있다. 온라인 게임이 제작자의 완성된 시나리오 속에서 움직이는 것이 아니라 제작 시나리오를 베이스 시스템으로 활용하여 유저가 스스로 시나리오를 만들어가는 형식으로 이루어져 있기 때문에 본고는 유저 활동의 중요성, 유저간의 소통의 중요성, 플레이어 캐릭터의 성장과 변형을 통한 정체성 확립의 중요성을 유저의 소통 구조를 통해 체계적으로 분석해 보고, 유저들이 가상 사회 안에서 보다 책임 있는 행동을 유발하도록 제안하였다.

온라인 게임의 가상공간에서 '조해리의 창'은 유저들 간의 소통활동에 큰 도움을 줄 수 있다. 가상공간에서의 의사소통은 조해리의 창의 3 영역인 hidden area에서 이루어지므로 자아개방이 전혀 이루어지지 않은 상태에서 대화가 이루어지기 때문에 전적으로 텍스트에 의존하여 상대를 파악하게 된다. 텍스트를 둘러싼 여러 상황이나 비언어적 요소들과 반언어적 요소들이 제외된 채 커뮤니케이션이 이루어지기 때문에 자신의 의도는 읽는 사람의 상태에 따라 변질되거나 왜곡될 수 있는 문제점이 있다. 그러므로 미지성의 영역에서 활발한 커뮤니케이션을 이끌어 내기 위해서는 가상공간의 커뮤니케이션의 구조와 양상에 대해 이해하고 있어야 한다. 본인은 미흡하나마 가상공간의 커뮤니케이션 활성화 방안을 제시하면서 보다 활발하고 건강한 커뮤니케이션 문화를 기대해 본다.

### 참고 문헌

- [1] 존스토리, 박만준, *대중문화와 문화연구*, 경문사, pp.81-113, 2005.
- [2] 신항식, *롤랑바르트의 기호학*, 문학과 경제, 2003.
- [3] 신항식, *시각영상 기호학*, 나남출판, pp.229-231, 2005.
- [4] 피에르레비, 김동윤, *사이버 문화, 뉴 테크놀로지 와 문화협력 그리고 커뮤니케이션*, 문예출판사, pp.316-317, 2000.
- [5] 피에르레비, 전재연, *디지털 시대의 가상현실성*, 궁리, 2002.
- [6] 이재현, *인터넷과 사이버사회*, 커뮤니케이션 북스, 2000.
- [7] 이재현, *멀티미디어와 디지털 세계*, 커뮤니케이션 북스, pp.357-389, 2004.
- [8] 편집부, *'라스트카오스' 개발2팀 권오혁 팀장*, 3D ARTISAN, 2005(3).
- [9] 편집부, *Lineage II - Chronicle 3 'Rise of Darkness'*, 3D ARTISAN, 2005(2).
- [10] 오세진, *XENO ANIMATION STUDIO 게임*

동영상 제작기, 3D ARTISAN, 2004(4).

- [11] 박경아, *2004년 국내 게임 시장 전망*, 3D ARTISAN, 2004(2).
- [12] 이상근, *온라인게임 'Angel of Silence'*, 3D ARTISAN, 2001(12).
- [13] 김용성, *3D 온라인 게임 'NATUNE'*, 3D ARTISAN, 2001(12).
- [14] 우원제, *게임과 삼차원 컴퓨터그래픽스*, 3D ARTISAN, 2001(5).
- [15] 김용성, 최혁재, *'임진록2-조선의 반격' 제작과정*, 3D ARTISAN, 2001(5).
- [16] <http://www.blizzard.co.kr/starcraft/>
- [17] <http://rainbowsixgame.uk.ubi.com/>
- [18] <http://diablo.hanbitsoft.co.kr/>
- [19] <http://lineage.plaync.co.kr/>
- [20] <http://dho.netmarble.net/>

### 저자 소개

임 장 훈(Jang-Hoon Lim)

정희원



- 2000년 2월 : 홍익 대학교 미술대학 판화과(미술학사)
- 2002년 2월 : 홍익 대학교 대학원 판화과(미술학석사)
- 2005년 2월 : 홍익 대학교 대학원 영상학과 박사과정

• 2006년 2월 : 상명 대학교 디자인 대학 겸임교수

<관심분야> : 3D그래픽, 3D 온라인게임, MMORPG, 디지털가상세트