

온라인 게임 내 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 유저의 성별이 대응전략에 미치는 영향

Effects of Harassment Experiences in Online Games, Expectation on Organizational Response, and Gender on Coping Strategies

김민채, 노혜경
숙명여자대학교 사회심리학과

Min-Chae Kim(minchae.k@gmail.com), Hea-Kyung Ro(rrhkk@sookmyung.ac.kr)

요약

본 연구는 온라인 게임 내 괴롭힘 상황에서의 대응전략 유형에 영향을 미치는 요인에 대해 탐색적으로 조사하였다. 온라인 게임을 이용하는 만 19세 이상의 성인 남녀 416명을 대상으로 게임 내 괴롭힘 경험과 조직대응에 대한 기대 수준, 대응전략 유형을 조사한 결과, 여성 유저는 남성 유저에 비해 더 많은 괴롭힘을 경험하며, 특히 성적 괴롭힘은 주로 여성 유저들만을 대상으로 이루어졌다. 여성 유저들은 남성에 비해 성별가리기, 도움구하기, 회피, 미러링을 자주 선택하였으며, 남성은 자기비난을 더 많이 선택하였다. 구조방정식 모형을 이용해 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 성별이 각각의 대응전략 유형에 영향을 미치는 경로를 분석하였다. 성적 괴롭힘 경험은 모든 대응전략에 직접적인 영향을 미쳤으며, 조직대응에 대한 기대가 높을수록 유저들은 성별가리기보다는 도움구하기를 선택하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 향후 온라인 게임 내 괴롭힘에 관한 대처방안 마련의 가능성을 논의하였다.

■ 중심어 : | 온라인 게임 | 괴롭힘 경험 | 조직대응에 대한 기대 | 대응전략 |

Abstract

This study is an exploratory study on the factors that affect the types of user's coping strategies in online game harassment situations. A survey(N=416) was conducted to investigate the experiences of harassment in online games, expectations on organizational response, and the frequencies of selecting each type of coping strategy. The result shows that the female users usually experience more harassment than the male users, especially in sexual harassment. Female users often choose gender masking, seeking help, avoidance, and mirroring strategies compared to males, while males choose self-blame. The effects of harassment experiences, expectation on organizational response, and gender on each type of coping strategy were analyzed using the structural equation model(SEM). Sexual harassment experiences significantly affect all types of strategies, and the higher the expectation on organizational response, the more likely users to seek help rather than to select gender masking. These results are expected to serve the basis for establishing harassment-related regulations in online games.

■ keyword : | Online Game | Harassment Experience | Expectation on Organizational Response | Coping Strategies |

I. 서론

현대 사회에서 게임은 단순한 오락의 역할을 뛰어넘어 하나의 콘텐츠 문화 산업이 되었으며, 사람들의 여가와 일상을 함께하는 대중문화로 자리 잡았다[1]. 국내 게임시장 규모는 2016년 기준 10조 8,945억 원으로 2015년 대비 1.6% 증가하였고, 글로벌 시장 점유율은 약 6.7%로 세계 5위의 점유율을 기록하고 있다[2]. 그러나 빠르게 성장하는 게임 산업의 규모와 함께 다양한 부작용 역시 심각한 사회적 문제로 떠오르고 있다. 온라인 공간 내의 익명성을 기반으로 한 커뮤니케이션 방식은 면대면 커뮤니케이션에 비하여 일탈행동에 대한 책임을 덜 느끼도록 하며, 다른 유저들에게 쉽게 공격성을 표출할 수 있게 한다[3]. 이는 유저들 사이의 다양한 괴롭힘 행동을 유발하며, 게임 철회나 이탈 등의 결과로 이어진다[4].

이러한 온라인 게임 산업의 규모와 사회적 문제의 심각성에도 불구하고, 온라인 게임과 관련된 제도적 기반은 아직까지 부실한 상황이다. 온라인 게임 분쟁에 적용되는 법안의 경우 오프라인 상황이나 일반적인 인터넷 공간에 적용되는 제도를 그대로 활용하는 경우가 많으며, 이는 온라인 게임 상황의 특수성을 반영하지 못하기 때문에 피해 상황에 대한 적절한 구제와 해결을 어렵게 만든다[5]. 온라인 게임 산업의 지속적인 발전을 위해서는 온라인 게임의 특수성을 고려한 제도의 마련이 무엇보다 시급하다. 이를 위해서는 국내 온라인 게임 실태에 대한 객관적이고 정확한 진단이 선행되어야 하며, 특히 게임 내에서 발생하는 괴롭힘 현황과 이 때 유저들이 취하는 대응전략에 대한 이해가 뒷받침 되어야 한다. 그러나 현재까지 게임 내 괴롭힘 관련 연구는 주로 해외에서, 그리고 여성 유저들에 초점을 맞추어 이루어져 왔으며 국내 온라인 게임 유저를 대상으로 한 연구는 희박한 실정이다.

본 연구는 국내 온라인 게임 유저들의 게임 내 괴롭힘 경험과 조직대응에 대한 기대 수준, 그리고 괴롭힘 상황에서 유저들이 선택하는 대응전략에 대해 조사하였다. 더불어 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 성별을 예측변인으로 하여 각각의 대응전략에 영향을 미치

는 경로를 구조방정식 모형을 이용해 알아보았다. 이를 통해 국내 온라인 게임 유저들의 게임 내 괴롭힘 경험과 대응전략에 대한 기초 자료를 제공하고, 향후 온라인 게임 내 괴롭힘 관련 정책수립에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 온라인 게임 내 괴롭힘 경험

김경은(2011)[6]은 온라인상의 괴롭힘에 대하여 가해자와 피해자가 온라인 활동에 참여하게 되면서 발생하는 즉흥적인 폭력상황으로, 댓글, 이메일, 채팅 등의 매체수단 등을 통하여 타인의 인권을 침해하는 행위라고 정의한 바 있다. 주로 언어표현을 통해 이루어지며, 신체적 접촉을 통한 것이 아니기 때문에 비교적 덜 심각한 것으로 인지될 수 있으나 이로 인한 정신적/심리적 피해는 결코 적지 않다[7]. Fox와 Tang(2014)[4]은 온라인 게임 내 괴롭힘을 성별과의 관련 여부에 따라 크게 두 가지 형태로 구분하였다. 첫 번째는 일반적 괴롭힘(General harassment)으로, 상대 유저의 게임 실력이나 지능을 모욕하는 행위, 상대 유저의 게임 플레이를 방해하는 행위 등이 포함된다. 두 번째는 성적 괴롭힘(Sexual harassment)으로, 게임 공간에서 특정인이나 불특정 다수를 성적으로 괴롭히는 행위를 의미하며, 원치 않는 성적인 언어나 이미지로 상대에게 불쾌감이나 위압감을 느끼게 하는 것을 포함한다.

Cote(2017)[8]는 그의 연구에서 최근 몇 년 동안 미국 사회에서 온라인 게임 사용자 폭이 늘어났음에도 불구하고 여전히 백인 남성을 중심으로 게임 내 상황이 진행되고 있으며, 다른 피부색과 성별은 차별 상황에 놓여 괴롭힘의 대상으로 인식되고 있음을 밝혔다. 일부 연구들에서 남성 게임 유저와 여성 게임 유저의 숫자가 동등하다고 밝히고 있음에도 게임 내 여성 유저가 더 소수일 것이라는 인식이 존재하며, 이는 여성 유저를 배제하거나 괴롭히는 행동으로 이어지기도 한다[9-11]. 실제로 게임 내에서 여성의 목소리를 들려주도록 한 집단은 아무 목소리도 들려주지 않거나 남성의 목소리를 들려주도록 한 집단에 비해 평균적으로 3배에 달하는

부정적인 코멘트를 받았다[12]. ‘오버워치’, ‘배틀그라운드’와 같은 게임에서는 유저의 아이디, 캐릭터 뿐만 아니라 목소리를 통해 성별이 드러날 수 있으며, 여성으로 확인된 유저는 직접적인 성적 괴롭힘의 피해자가 되기도 한다. 성별과 관련된 욕설, 모욕적인 발언을 포함한 온라인 게임 내 성적 괴롭힘 행동은 게임 내에서 경쟁이 치열하거나, 지고 있는 상황일 때 더 심하게 나타났다[1].

2. 유저들의 조직대응에 대한 기대

온라인 게임 내 괴롭힘 상황이 발생했을 때, 게임 회사는 괴롭힘 상황을 인지하고 그것을 방지하려는 시도를 할 수 있다. 조직대응에 대한 기대란 Minder-Rubino와 Cortina(2007)[13]의 연구에서 소개된 개념으로, 조직이 문제가 발생했을 때 그 문제를 해결하기 위한 체계적인 시스템을 가지고 있는지, 문제 발생의 가해자가 누구든 성심성의껏 문제를 해결하려는 의지가 있는지, 그리고 문제의 경중에 상관없이 문제 해결을 위해 노력하는지에 대한 기대를 의미한다. 유저들의 조직대응에 대한 기대는 게임 지속 여부를 결정하는 중요한 요인이다. Fox와 Tang(2017)[4]은 유저들의 조직대응에 대한 기대가 낮을수록, 즉 게임 회사가 괴롭힘 상황을 심각하게 인지하지 않는다고 생각할수록 더 빈번한 게임 철회로 이어짐을 보였다.

현재 대다수의 게임 회사들이 게임 내 괴롭힘 신고 시스템을 운영하고는 있지만, 신고 처리 과정과 결과에 대한 피드백을 제공하지 않는 등의 미약한 대응 방식을 보이고 있는 실정이다[14]. League of Legends를 운영 중인 라이엇게임즈는 유저들이 운영자에게 도움을 구하는 것을 장려하기 위해 게임 내 괴롭힘 상황에 대한 신고 시스템을 개선하였으며, 괴롭힘 상황에 놓인 이들의 목소리를 듣기 위한 최적의 방법을 찾기 위해 노력하겠다는 발언을 하기도 하였다.

3. 괴롭힘에 대한 유저들의 대응전략

괴롭힘 상황에 처한 유저들은 나름의 대응전략을 통해 게임을 지속해나가거나 게임을 철회한다. Fox와 Tang(2017)[4]은 여성 게임 유저들을 대상으로 설문을

통해 온라인 게임 내 괴롭힘에 대처하기 위한 전략을 조사하였으며, 탐색적 요인분석을 통해 여성들이 게임 내 괴롭힘에 대응하는 5가지 요인(성별가리기, 도움구하기, 회피, 부정, 자기비난)을 추출하였다. ‘성별가리기(Gender masking)’란 성별을 알기 어려운 닉네임이나 캐릭터를 사용함으로써 본인의 성별이 드러나지 않도록 하는 전략을 의미하며, ‘도움구하기(Seeking help)’는 다른 유저들 혹은 게임 회사에 괴롭힘 상황을 알리고 사회적 지지를 구하는 것이다. ‘회피(Avoidance)’란 게임 접속을 끄거나 다른 유저들과의 게임 상황을 피하기 위해 개인전을 택하는 등의 전략을 의미하며, ‘부정(Denial)’은 괴롭힘 상황이 본인에게 별 일 아니라고 스스로에게 이야기하는 방법이다. 마지막으로 ‘자기비난(Self-blame)’은 괴롭힘 상황이 전적으로 본인 때문에 발생한 일이며, 본인이 그런 일을 당할 만하기 때문에 당한 것이라고 생각하는 것을 의미한다.

유저들의 대응전략 유형은 온라인 게임 환경 및 게임 지속 의도에 영향을 미친다. 우선 성별가리기 전략은 게임 내에서 여성의 성별이 점차 사라지는 근본적 이유가 되며, 게임은 남성들의 전유물이라는 주장을 더욱 공고히 하는 결과를 낳기도 한다[15]. 여성 유저들이 게임 내에서 성별을 드러내지 않을수록 게임 속에서 그들은 소수집단으로 남을 수밖에 없으며, 이는 다시 여성 유저에 대한 배제와 차별로 이어진다. 온라인 게임 공간의 현실 세계와의 유사성에 비추어 볼 때, 학교 및 직장 내 괴롭힘 관련 연구를 살펴봄으로써 온라인 게임에서 각 대응전략이 가지는 효과를 유추할 수 있다. Knapp et al.(1997)[16]은 직장 내 괴롭힘 관련 연구에서 회피, 부정, 자기비난은 효과적이지 않으며, 타인에게 도움을 구하는 것이 괴롭힘을 줄이기 위한 가장 효과적인 방법이라고 주장하였다. 회피 전략은 단순히 괴롭힘 순간을 모면하는 데에는 효과적이나 온라인 게임 내 괴롭힘 문제에 대한 근본적인 해결책이 될 수 없으며[16], 자기비난은 우울 및 외상 후 스트레스 증후군과 같은 심각한 결과로 이어질 수 있다[17]. 반면 도움구하기 전략은 다른 사람들과 문제를 상의하면서 그것이 직장 내에서 공문화해야 하는 문제라는 인식을 만들 수 있고, 대화에 참여하는 모든 이들이 그 상황을 괴롭힘

으로 이해하는 계기를 마련하여 방관자 개입을 촉진한다[18].

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설

선행연구를 토대로 온라인 게임 내 괴롭힘 경험(일반적 괴롭힘/성적 괴롭힘), 조직대응에 대한 기대, 그리고 유저의 성별을 대응전략 유형의 예측변인으로 선정, [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다. 본 연구를 통해 검증하고자 하는 가설은 다음과 같다.

- 가설 1: 유저의 성별은 게임 내 괴롭힘 경험(일반적 괴롭힘/성적 괴롭힘)에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2: 유저의 성별은 조직대응에 대한 기대에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3: 게임 내 괴롭힘 경험은 각각의 대응전략에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4: 유저의 성별은 각각의 대응전략에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5: 유저의 조직대응에 대한 기대는 각각의 대응전략에 영향을 미칠 것이다.

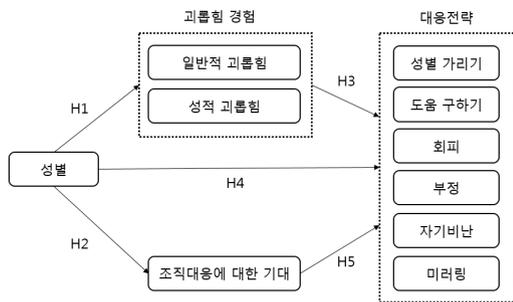


그림 1. 연구모형

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 온라인 게임 이용 경험이 있는 만 19세 이상의 성인 남녀를 대상으로 진행되었다. 설문은 2018년 6월 17일부터 6월 30일까지 약 2주에 걸쳐 실시되었다. 온라인 게임 커뮤니티 이용자 수와 대형 포털의 게임

카페 순위를 토대로 두 곳의 커뮤니티를 선정하여 설문 참여 요청 글을 게시하였으며, 설문지는 구글 설문 링크를 통해 온라인으로 제공하였다. 총 435명의 응답자 중 설문지 미완성 등의 불성실 응답자를 제외한 416명을 본 연구의 분석대상으로 삼았다. 표본 연령은 만 19세에서 34세 사이로, 평균 연령은 24.68세(SD=3.59)였다. 전체 응답자 중 여성은 222명(53.37%), 남성은 194명(46.63%)이었다. 응답자들의 일주일 게임 이용 시간은 22시간 이상이 31.01%로 가장 많았으며, 17시간(24.28%), 8~14시간(25.00%), 15~21시간(19.71%) 순으로 나타났다.

3. 측정도구

3.1 게임 내 괴롭힘 경험

온라인 게임 내 괴롭힘 경험을 측정하기 위해 Fox와 Tang(2013)[19]이 개발한 게임 내 괴롭힘 행동(The Video Game Harassment Behaviors) 척도를 번안하여 사용하였다. 본 척도는 일반적 괴롭힘과 성적 괴롭힘 두 개의 하위요인으로 구성되어 있으며, 일반적 괴롭힘 경험을 측정하기 위한 5문항(예: '당신의 게임 실력에 대한 비방을 들은 적이 있다.')과 성적 괴롭힘 경험을 측정하기 위한 5문항(예: '당신에 대한 성차별적 발언이나 모욕을 경험한 적이 있다.'). 총 10개의 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 없다(1)'에서 '매번 그렇다(7)'로 응답하는 Likert식 7점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 괴롭힘 경험이 많은 것을 의미한다.

척도의 타당도를 검증하기 위해 주성분 분석과 베리맥스 방법을 이용하여 탐색적 요인 분석을 수행하였다. 선행 연구와 마찬가지로 두 개의 요인(일반적 괴롭힘, 성적 괴롭힘)이 추출되었으며, 요인 적재량은 모두 0.7 이상으로 나타났다. 신뢰도를 측정한 결과는 다음과 같다(일반적 괴롭힘: .91, 성적 괴롭힘: .92).

3.2 조직대응에 대한 기대

Miner-Rubino와 Cortino(2007)[13]의 조직대응에 대한 기대 질문지(The Organizational Unresponsiveness to Sexual Harassment Questionnaire)를 활용하여 참가자들의 조직대응에 대한 기대 수준을 측정하였다. 본

질문지는 ‘괴롭힘의 종류가 무엇이든 그 문제 상황을 조사할 것이다.’, ‘괴롭힘 발언을 막기 위해 공식적인 조치를 취할 것이다.’ 등의 9문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 ‘전혀 아니다(1)’에서 ‘매우 그렇다(7)’까지 Likert식 7점 척도로 측정하였다. 9개 문항의 내적일관도는 다음과 같이 나타났다(Cronbach’s α = .97).

3.3 대응전략

온라인 게임 내 괴롭힘 상황에서 유저들이 선택하는 대응전략 유형을 알아보기 위해 Fox와 Tang(2017)[4]이 개발한 대응전략(Coping Strategies) 질문지를 번안하여 사용하였다. Fox와 Tang은 유저들의 대응전략을 조사하고 탐색적 요인분석을 통해 괴롭힘 상황에서의 대응전략을 성별가리기, 도움구하기, 회피, 부정, 자기 비난 다섯 가지로 분류하였다. 본 연구에서는 괴롭힘을

당한만큼 그대로 되돌려주고자 하는 유저들이 많다는 국내 연구 결과를 수용하여 새로운 전략인 ‘미러링’을 위한 두 개의 문항을 기존 질문에 새롭게 추가하였다 [1]. 모든 문항은 ‘전혀 선택하지 않는다(1)’에서 ‘매우 자주 선택한다(7)’까지 Likert 7점 척도로 평가하였으며, 점수가 높을수록 해당 대응전략을 자주 사용함을 의미한다.

수정된 문항들이 6가지 대응전략 유형을 잘 반영하고 있는지 확인하기 위해 주성분 분석과 베리맥스 방법을 이용하여 탐색적 요인분석을 수행하였다. 분석 결과, 도움 구하기 4번 문항과 부정 4번 문항의 요인 적재량이 .4 미만인 것으로 나타나 해당 문항을 제외한 24개 문항에 대해 재분석을 실시하였다. 분석 결과는 [표 1]과 같으며 연구자의 의도와 같이 6개의 요인이 제대로 추출됨을 확인할 수 있다. 요인 적재량은 모두 .5 이상으로

표 1. 대응전략에 대한 탐색적 요인분석 결과 및 신뢰도

요인	문항	요인 적재량	고유값 (분산의 %)	Cronbach's α
성별 가리기	성별을 알기 어려운 캐릭터를 사용한다.	.80	3.48 (15.41)	.86
	게임할 때 상대방이 나를 다른 성별로 느낄만한 닉네임을 사용한다.	.76		
	다른 유저들에게 내가 다른 성별로 보이도록 한다.	.75		
	게임할 때 본인의 성별과 같은 성별의 캐릭터 사용을 피한다.	.69		
	게임할 때 성별을 알기 어려운 닉네임을 사용한다.	.69		
회피	게임할 때 본인의 성별과 다른 성별의 캐릭터를 사용한다.	.62	3.25 (13.53)	.81
	팀플레이[파트플레이]를 피하고 개인플레이[싱글플레이]만 한다.	.75		
	게임 접속을 끈다.	.72		
	보이스챗을 피한다.	.71		
	게임 중에 다른 유저들과의 대화 상황을 피한다.	.70		
도움 구하기	다른 서버에 접속한다.	.69	2.94 (12.26)	.80
	게임 공간 내의 사람들에게 이야기한다(논의해본다).	.84		
	다른 유저들에게 도움을 요청한다.	.76		
	나에게 어떤 일이 있었는지 다른 사람들에게 이야기한다.	.75		
	게임 공간 이외의 사람들에게 이야기한다(논의해본다).	.69		
자기 비난	괴롭히는 사람에게 그의 행동이 불쾌하다고 직접 이야기한다.	.60	2.27 (9.45)	.79
	스스로를 비난한다.	.84		
	그러한 불쾌한 일들을 겪은 스스로가 한심하다고 생각한다.	.82		
부정	일어난 일에 대해 정당화한다(내가 그런 일을 당할만해서 당했다고 생각한다).	.78	1.93 (8.05)	.73
	게임 상의 불쾌한 일은 나에게 별일 아니라고 스스로에게 이야기한다.	.87		
	그 일이 나에게 불쾌감을 주지 않는 것처럼 행동한다.	.84		
미러링	잊기 위해 노력한다.	.54	1.89 (7.85)	.89
	괴롭히는 사람의 발언을 듣고, 이와 동일하거나 유사한 표현을 사용하여 대응한다.	.91		
	내가 느낀 감정을 상대방이 그대로 느낄 수 있도록 당한만큼 되갚아준다.	.90		

Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) = .833, Bartlett의 구형성 검정: $\chi^2=4,485.59$, $df=276$, $p<.001$

나타났으며, 6개 요인이 총 변량의 66.55%를 설명하는 것으로 나타났다. 모든 대응전략 유형의 Cronbach's α 는 .73이상으로 나타났다.

IV. 연구결과

1. 온라인 게임 유저들의 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 대응전략 수준

본 연구에서 측정된 변인들의 평균과 표준편차는 [표 2]와 같다. 전체 응답자의 게임 내 일반적 괴롭힘 경험 수준은 4.47점이었으며, 성적 괴롭힘 경험 수준은 3.27점으로 나타났다. 조직대응에 대한 기대 수준은 3.33점이었다. 대응전략 유형별 평균을 살펴본 결과 미러링이 3.92점으로 가장 높았고, 도움구하기가 3.74점, 회피와 부정이 3.67점으로 그 뒤를 이었다. 성별가리기는 3.18점이었으며, 자기비난은 1.67점으로 가장 낮았다.

유저의 성별에 따라 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 대응전략 수준에 차이가 있는지 알아보기 위해 t 검정을 실시하였다. 일반적 괴롭힘 경험의 경우 여성 ($M=4.60, SD=1.64$)과 남성($M=4.33, SD=1.67$)의 평균 차이가 유의하지 않았으나($p<.1$), 경향성을 보이는 것으로 나타났다($t=1.68, p=.094, Cohen's d=0.16, \eta^2=.007$). 성적 괴롭힘 경험 수준은 여성($M=4.31, SD=1.94$)이 남성($M=2.07, SD=1.39$)에 비해 유의하게 높은 것으로 나타났다($t=13.66, p<.001$). 조직대응의 대한 기대의 성차

는 유의하지 않았다($t=-1.39, p=ns$). 각 대응전략 유형의 성차를 살펴본 결과, 성별가리기($t=12.77, p<.001$), 도움구하기($t=6.90, p<.001$), 회피($t=8.64, p<.001$), 부정($t=1.80, p<.1, Cohen's d=0.13, \eta^2=.008$), 미러링($t=6.38, p<.001$)은 여성 유저가 더 많이 선택하는 것으로 나타났다. 자기비난은 남성 유저가 더 많이 선택하였다($t=-2.50, p<.05$).

2. 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 대응전략의 상관관계

온라인 게임 유저들의 게임 내 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 대응전략 간의 상관관계를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시하였으며, 결과는 [표 3]과 같다. 일반적 괴롭힘 경험은 성적 괴롭힘 경험과 가장 큰 정적 상관을 보였으며($r=.54, p<.01$), 여섯 가지 대응전략 모두와 유의한 정적 상관관계를 보였다. 성적 괴롭힘 경험은 자기비난을 제외한 다섯 가지 대응전략과의 정적 상관관계가 유의했으며, 특히 성별가리기와 가장 큰 정적 상관을 보였다($r=.56, p<.01$). 괴롭힘 경험과 조직대응에 대한 기대 간의 상관관계는 유의하지 않았다. 조직대응에 대한 기대는 도움구하기와 가장 큰 정적 상관을 가졌으며($r=.21, p<.01$), 자기비난과의 정적 상관관계도 유의하였다($r=.16, p<.01$).

표 2. 온라인 게임 내 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 대응전략 수준 및 성별에 따른 차이

변인		전체		여성		남성		t (p)
		M	SD	M	SD	M	SD	
괴롭힘 경험	일반적 괴롭힘	4.47	1.66	4.60	1.64	4.33	1.67	1.68(.094) ⁺
	성적 괴롭힘	3.27	2.04	4.31	1.94	2.07	1.39	13.66(.000) ^{***}
조직대응에 대한 기대		3.33	1.92	3.21	2.02	3.47	1.80	-1.39(.167)
대응전략	성별가리기	3.18	1.71	4.01	1.84	2.24	.86	12.77(.000) ^{***}
	도움구하기	3.74	1.40	4.16	1.36	3.26	1.30	6.90(.000) ^{***}
	회피	3.67	1.63	4.26	1.60	2.99	1.39	8.64(.000) ^{***}
	부정	3.67	1.55	3.80	2.56	3.52	1.52	1.80(.072) ⁺
	자기비난	1.67	1.11	1.54	1.08	1.81	1.14	-2.50(.013) [†]
	미러링	3.92	2.15	4.52	2.11	3.23	1.98	6.38(.000) ^{***}

N = 416, ⁺p<.1 [†]p<.05, ^{††}p<.01, ^{***}p<.001

3. 온라인 게임 유저들의 대응전략에 영향을 미치는 요인

게임 내 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 유저의 성별이 괴롭힘 상황에서 유저들이 선택하는 대응전략에 영향을 미치는 경로를 알아보기 위해 구조방정식 모형을 이용하여 분석을 수행하였다. 성별은 더미변수로 여성을 '0', 남성을 '1'로 설정하였다. 모형과 자료가 일치하는 정도를 나타내는 χ^2 지수의 경우 영가설이 매우 엄격하여 모형이 너무 쉽게 기각되는 경향이 있기 때문에 다양한 적합도 지수를 이용하여 모형의 적합도를 평가한다. 본 연구에서는 모형의 간명성과 부합도를 모두 고려하기 위해 SRMR(standardized root mean residual), TLI(tucker-lewis index), CFI(comparative fit index), RMSEA (root mean square error of approximation) 지수를 이용하여 적합도를 판단하였다. 일반적으로 SRMR은 .08이하이면 비교적 양호한 적합도로 보며, TLI, CFI는 .90이상, RMSEA는 .05이하이면 좋은 적합도, .08이하이면 괜찮은 적합도로 본다[20].

구조모형 검증에 앞서 측정변인들이 잠재변인을 잘 설명하고 있는지 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. Russel et al(1998)[21]에 따르면 문항의 개수가 많은 경우 개별 문항들을 측정변인으로 곧바로 사용하기보다는 문항꾸러미를 이용할 것을 권고하고 있다. 본 논문에서는 문항의 개수가 네 개 이하인 부정, 자기비난, 미러링을 제외한 나머지 척도들(문항의 개수가 다섯 개 이상인 변인들)을 각 척도별로 세 개의 꾸러미로 묶어 모형을 구성하였다. 각 척도의 꾸러미들이 잠재변인에 동일한 요인부하량을 갖도록 하기 위해 각 척

도별로 요인 개수를 한 개로 지정하여 탐색적 요인분석을 수행하였으며, 가장 높은 요인부하량을 지닌 문항과 가장 낮은 요인부하량을 지닌 문항을 짝짓는 과정을 통해 최종적으로 세 개씩의 문항꾸러미를 제작하였다. 최대우도법을 이용하여 확인적 요인분석을 수행한 결과, 측정변인들이 모든 잠재변인들을 잘 설명하고 있는 것으로 나타났다($\chi^2=684.46$, $df=306$, $\chi^2/df=2.66$, SRMR=.06, TLI=.92, CFI=.94, RMSEA=.06 (90% CI=.06~.07)) 평균 분산추출(AVE) 및 개념 신뢰도(C.R.)는 각각 기준치 .5와 .7 이상으로 집중타당성에 문제가 없었으며, AVE 값이 상관계수의 제곱보다 높게 나타나 판별타당성에도 문제가 없었다[표 3].

다음으로 각 잠재변인 간의 경로를 나타내는 구조모형에 대해 검증하였다. 우선 온라인 게임 내 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 유저의 성별이 여섯 가지 대응 전략 모두에 영향을 미치는 기본모형을 [그림 2]와 같이 구성하였다. 최대우도법을 이용해 기본모형의 적합도를 검증한 결과, 모형이 적합도 지수 요건을 모두 만족하는 것으로 나타났다($\chi^2=769.00$, $df=318$, $\chi^2/df=2.42$, SRMR=.07, TLI=.93, CFI=.94, RMSEA=.06 (90% CI=.05~.06))[표 4]. 그러나 전체 경로 중 유의하지 않은 경로들이 존재하였다. 성별가리기와 자기비난의 경우 일반적 괴롭힘의 직접 경로가 유의하지 않았으며, 도움구하기는 성별, 회피는 조직 대응에 대한 기대의 직접 경로가 유의하지 않았다. 부정과 미러링의 경우 성적 괴롭힘을 제외한 모든 직접 경로가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 기본모형을 수정할 필요가 있는 것으로 판단되었다.

표 3. 온라인 게임 내 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 대응전략의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	AVE	C.R.
1. 일반적 괴롭힘	-									.80	.92
2. 성적 괴롭힘	.54**	-								.78	.91
3. 조직대응에 대한 기대	.07	-.03	-							.93	.98
4. 성별가리기	.24**	.56**	-.09	-						.70	.88
5. 도움구하기	.17**	.39**	.21**	.24**	-					.62	.83
6. 회피	.26**	.37**	-.03	.53**	.16**	-				.58	.81
7. 부정	.22**	.18**	.04	.24**	.15**	.36**	-			.51	.75
8. 자기비난	.16**	.07	.16**	.09	.16**	.16**	.34**	-		.59	.81
9. 미러링	.28**	.43**	-.03	.32**	.35**	.22**	.09	.03	-	.81	.89

*p<.05, **p<.01

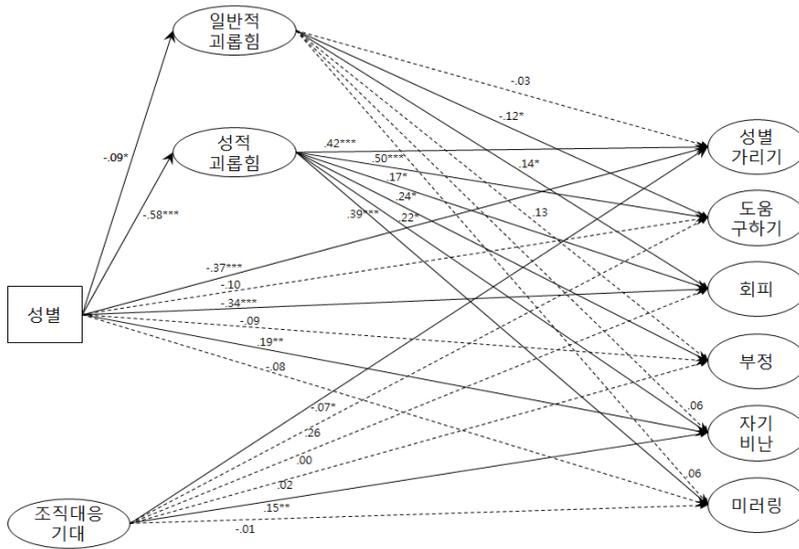


그림 2. 기본모형의 표준화 경로계수 (* $p < .1$, ** $p < .01$, *** $p < .001$)

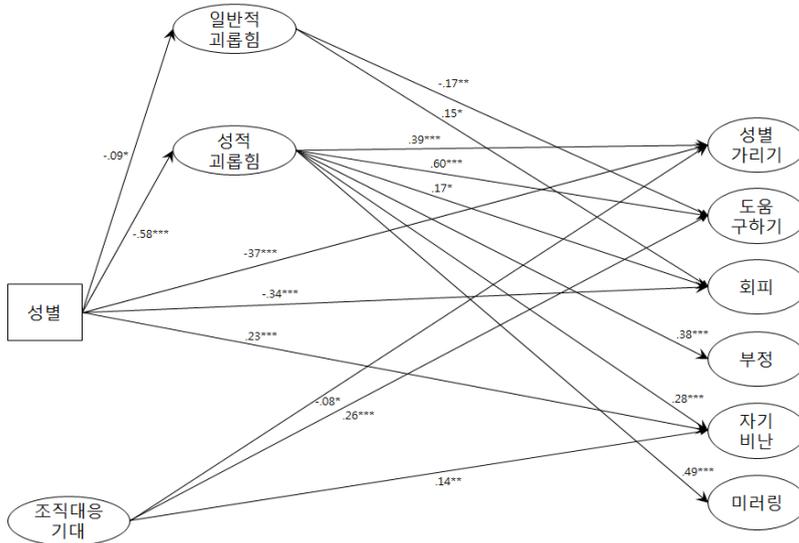


그림 3. 수정모형의 표준화 경로계수 (* $p < .1$, ** $p < .01$, *** $p < .001$)

기본모형에서 유의하지 않은 경로들을 모두 제거한 수정모형을 [그림 3]과 같이 구성하였다. 수정모형에 대한 검증 결과, 수정모형 역시 표본 자료에 적합한 것으로 나타났다($\chi^2=776.11$, $df=328$, $\chi^2/df=2.37$, SRMR=.07, TLI=.94, CFI=.94, RMSEA=.06 (90% CI=.05~.06))

[표 4]. 기본모형과 수정모형은 서로 내포된(nested) 관계에 있기 때문에 χ^2 검정을 통해 두 모형의 비교가 가능하다. χ^2 검정 결과, 기본모형의 χ^2 값의 감소량이 자유도 감소를 상쇄할 만큼 충분하지 못한 것으로 나타났다으며, 이러한 경우 두 모형 중 보다 간명한 모형인 수

정모형이 더 우수하다고 할 수 있다. ($\Delta\chi^2=7.11, df=10, p=0.72$). 따라서 수정모형을 본 연구의 최종모형으로 선정하였다.

표 4. 기본모형과 수정모형의 적합도 지수 비교

	χ^2	df	χ^2/df	SRMR	TLI	CFI	RMSEA (90% CI)
기본모형	769.00	318	2.42	.07	.93	.94	.06 (.05~.06)
수정모형	776.11	328	2.37	.07	.94	.94	.06 (.05~.06)

최종모형에서 변인들의 간접효과가 통계적으로 유의한지 검증하기 위해 95% 신뢰구간을 설정하여 200회의 비모수 부트스트랩을 실시하였다. 최종모형의 직접효과, 간접효과, 전체효과, 크기 및 다중상관치(squared multiple correlation: SMC) 값은 [표 5]와 같다. 본 연구에서 여성은 0, 남성은 1로 설정되었기 때문에 성별의 효과가 (-)인 것은 여성이 남성에 비해 더 많이 경험하거나 선택함을 의미하고, (+)인 것은 남성이 여성에 비해 더 많이 경험하거나 선택함을 뜻한다. 성별가리기의 경우 성별의 직접효과($\beta=-.38, p<.001$) 및 간접효과($\beta=-.23, p<.01$)가 모두 부적으로 유의하였고, 조직대응에 대한 기대의 직접효과는 근소하게 부적으로 유의하였다($\beta=-.08, p<.05$). 성별가리기의 SMC 값은 .48로, 모형에 포함된 변인들이 성별가리기의 약 47.8%를 설명함을 의미한다. 도움구하기는 조직대응기대의 직접효과($\beta=.27, p<.001$)와 성별의 간접효과($\beta=-.33, p<.01$)가 유의한 것으로 나타났다. 모형 내 변인들은 도움구하기의 약 32.7%를 설명하는 것으로 나타났다. 회피의 경우 성별의 직접효과($\beta=-.34, p<.001$)와 간접효과($\beta=-.11, p<.05$)가 부적으로 유의하였으며, 전체 변인들의 설명력은 약 27%였다. 부정($\beta=-.22, p<.01$)과 미러링($\beta=-.28, p<.01$)은 성별의 간접효과만이 부적으로 유의하였고, 모형 내 변인들은 부정과 미러링을 각각 14.2%, 23.6% 설명하는 것으로 나타났다. 자기비난은 성별의 직접효과($\beta=.23, p<.001$)와 간접효과($\beta=-.16, p<.01$)가 서로 다른 방향으로 유의하였으며, 조직대응에 대한 기대의 직접효과 역시 유의하였다($\beta=.14, p<.01$). 그러나 자기비난의 경우 다른 대응전략들에 비해 낮은 SMC값

을 보였는데, 이는 성별, 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대가 자기비난을 약 7.7% 밖에 설명하지 못함을 의미한다.

표 5. 수정모형(최종모형)의 직접효과, 간접효과, 전체효과

경로	직접효과	간접효과	전체효과	SMC
일반적 괴롭힘 ← 성별	-.09 ⁺	-	-.09	.01
성적 괴롭힘 ← 성별	-.58 ^{***}	-	-.58	.34
성별가리기 ← 성별	-.38 ^{***}	-.23 ^{**}	-.60	.48
성별가리기 ← 조직대응에 대한 기대	-.08 [*]	-	-.08	
도움구하기 ← 성별	-	-.33 ^{**}	-.33	.33
도움구하기 ← 조직대응에 대한 기대	.27 ^{***}	-	.27	
회피 ← 성별	-.34 ^{***}	-.11 [*]	-.45	.27
부정 ← 성별	-	-.22 ^{**}	-.22	.14
자기비난 ← 성별	.23 ^{***}	-.16 ^{**}	.06	.08
자기비난 ← 조직대응에 대한 기대	.14 ^{**}	-	.14	
미러링 ← 성별	-	-.28 ^{**}	-.28	.24

⁺ $p<.1$, ^{**} $p<.01$, ^{***} $p<.001$

V. 논의 및 결론

본 연구는 국내 온라인 게임 유저들의 게임 내 괴롭힘 경험과 조직대응에 대한 기대 수준, 대응전략 유형별 선택 빈도를 알아보고, 각 대응전략 유형에 영향을 미치는 요인에 대해 탐색하였다. 온라인 게임 내 괴롭힘 경험을 살펴본 결과 여성은 남성에 비해 괴롭힘을 더 자주 경험하였으며, 특히 성적 괴롭힘은 주로 여성 유저를 대상으로 이루어졌다. 괴롭힘 상황에서 여성은 남성에 비해 성별가리기, 도움구하기, 회피, 미러링 전략을 자주 선택하였다. 남성은 여성에 비해 괴롭힘을 덜 경험함에도 불구하고 자기비난 빈도는 더 높은 것으로 나타났는데, 이는 여성의 주요 게임 이용 동기가 인간관계에 있는 것과 달리 남성의 동기는 경쟁에서의 승리, 성취감에 있기 때문에 생긴 결과로 보인다[22].

구조방정식 모형을 이용하여 각 대응전략에 영향을 미치는 경로를 살펴본 결과, 대응전략 유형에 따라 게임 내 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 성별의 영향이 다르게 나타났다. 우선 성별가리기는 성별과 성적

괴롭힘, 조직대응에 대한 기대에 영향을 받았는데, 여성이 남성에 비해 온라인 게임 내에서 본인의 성별을 가리는 경우가 많았으며, 성적 괴롭힘을 많이 경험할수록, 조직대응에 대한 기대가 낮을수록 더 많이 선택하는 것으로 나타났다. 도움구하기는 괴롭힘 경험과 조직대응에 대한 기대의 영향이 존재했다. 조직대응에 대한 기대가 높을수록 다른 유저 혹은 게임 회사에 도움을 구하는 경향이 두드러졌으며, 성별보다는 괴롭힘 경험 자체에 영향을 받았다. 회피의 경우 성별과 괴롭힘 경험에 영향을 받았으며, 괴롭힘 경험이 많은 여성이 게임 내 괴롭힘 상황을 회피하는 경향이 높았다. 부정과 미러링은 오직 성적 괴롭힘 경험에만 영향을 받는 것으로 나타났으며, 성적 괴롭힘을 많이 경험할수록 게임 내 괴롭힘 상황을 부정하거나 상대에게 되갚아주는 것으로 이어졌다. 자기비난은 일반적 괴롭힘을 제외한 모든 변인들에 영향을 받았지만 본 연구에서 고려된 예측변인들로 설명하기에는 한계가 있었다.

본 연구결과를 통해 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다. 첫째, 온라인 게임 내 성적 괴롭힘 경험은 일반적 괴롭힘과 달리 모든 대응전략에 직접적인 영향을 미치며, 이는 온라인 게임 내에서 이루어지고 있는 성적 괴롭힘을 보다 심각하게 인지해야 함을 의미한다. 성별가리기 전략은 온라인 게임에서 여성 유저의 존재감을 지움으로써 게임의 주 이용자가 남성이라는 편견을 재생산 할 위험이 있으며[15], 미러링 전략은 게임 내 괴롭힘 상황과 유저간의 갈등을 더욱 심화시킬 위험이 있다. 이러한 전략들은 게임 내 괴롭힘 환경을 더욱 악화시킬 수 있기 때문에 온라인 게임 내에서 이루어지는 성적 괴롭힘에 대한 대책 마련이 요구된다. 둘째, 조직대응에 대한 기대 수준은 유저들이 도움구하기를 선택하는 데에 중요한 역할을 하였다. 만약 게임 회사가 유저들로 하여금 온라인 게임 내 문제 상황이 발생하였을 때 즉각적이고 적극적으로 대응할 것이라는 기대를 심어줄 수 있다면, 유저들은 성별가리기 전략보다는 도움구하기를 선택할 것이다. 도움구하기 전략은 회사 혹은 다른 유저들과의 소통을 통해 괴롭힘 상황에 대한 문제 인식을 가질 수 있고, 타인의 게임을 촉진시킬 수 있다는 점에서 가장 효과적인 대응전략으로 알려져 있다

[18]. 따라서 온라인 게임 내 괴롭힘 문제를 개선하기 위해서는 조직대응에 대한 기대를 높이는 것이 무엇보다 중요하다.

그러나 본 연구에는 몇 가지 한계점이 존재한다. 우선 대응전략 중 자기비난과 부정의 경우 본 연구에서 설정한 예측 변인인 괴롭힘 경험, 조직대응에 대한 기대, 성별만으로 설명하기에는 한계가 있으며, 개인의 성격 특성을 비롯한 다른 요인이 추가적으로 고려되어야 할 것으로 보인다. 또한 본 연구는 모든 온라인 게임을 대상으로 하였으며, 각 게임/회사의 개별 특성을 고려하지 않았다. 게임의 장르, 목적, 스토리에 따라 협동, 경쟁 등의 상황적인 조건이 다르며, 이로 인해 유저들의 대응전략 및 조직대응에 대한 기대에도 차이가 존재할 가능성이 있다. 마지막으로 본 연구는 만 19세 이상의 피험자들만을 대상으로 설문이 이루어졌다. 한국콘텐츠진흥원의 ‘게임이용자 실태조사 보고서’에 따르면 10대 청소년의 66.3%가 온라인 게임을 이용하는 것으로 나타났으며, 이는 전체 연령대 중 가장 높은 수치이다[23]. 청소년들의 높은 온라인 게임 이용률을 고려하였을 때, 추후 청소년을 대상으로 한 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 최수연, *온라인 게임에서 나타나는 여성에 대한 차별 양상 연구 : 오버워치 이용자를 중심으로*, 부산대학교, 석사학위논문, 2018.
- [2] 이지훈, “온라인 게임 규제 정책이 게임 산업에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국엔터테인먼트산업학회논문지*, 제12권, 제4호, pp.363-371, 2018.
- [3] J. Suler, “The Online Disinhibition Effect,” *Cyberpsychology & Behavior*, Vol.7, No.3, pp.321-326, 2004.
- [4] J. Fox and W. Y. Tang, “Women’s Experiences with General and Sexual Harassment in Online Video Games: Rumination, Organizational Responsiveness, Withdrawal, and Coping Strategies,” *New Media & Society*, Vol.19, No.8,

- pp.1290-1307, 2017.
- [5] 박현아, “온라인게임 공간의 명예훼손 및 모욕죄에 대한 고찰,” 문화정책논총, 제31권, 제2호, pp.193-215, 2017.
- [6] 김경은, *청소년의 사이버폭력에 관련된 생태체계 변인 탐색*, 충북대학교, 박사학위논문, 2011.
- [7] 이미정, “사이버성폭력과 규제,” 사이버커뮤니케이션학보, 제10호, pp.37-73, 2002.
- [8] A. C. Cote, “I Can Defend Myself” Women’s Strategies for Coping With Harassment While Gaming Online,” *Games and Culture*, Vol.12, No.2, pp.136-155, 2017.
- [9] M. E. Ballard and K. M. Welch, “Virtual Warfare: Cyberbullying and Cyber-Victimization in MMOG Play,” *Games and Culture*, Vol.12, No.5, pp.466-491, 2017.
- [10] K. L. Gray, “Intersecting Oppressions and Online Communities: Examining the Experiences of Women of Color in Xbox Live,” *Information, Communication & Society*, Vol.15, No.3, pp.411-428, 2012.
- [11] A. Salter and B. Blodgett, “Hyper Masculinity & Dickwolves: The Contentious Role of Women in the New Gaming Public,” *J. of Broadcasting & Electronic Media*, Vol.56, No.3, pp.401-416, 2012.
- [12] J. H. Kuznekoff and L. M. Rose, “Communication in Multiplayer Gaming: Examining Player Responses to Gender Cues,” *New Media & Society*, Vol.15, No.4, pp.541-556, 2013.
- [13] K. Miner-Rubino and L. M. Cortina, “Beyond Targets: Consequences of Vicarious Exposure to Misogyny at Work,” *J. of Applied Psychology*, Vol.92, No.5, p.1254, 2007.
- [14] 맹옥재, 김혁, 우준희, 허영진, 이서영, 최지원, 이준환, “온라인 게임 내 성차별 실태 조사 및 제재 시스템 디자인 연구,” 한국 HCI 학회 학술대회, pp.470-475, 2018.
- [15] A. Eden, E. Maloney, and N. D. Bowman, “Gender Attribution in Online Video Games,” *J. of Media Psychology*, 2010.
- [16] D. E. Knapp, R. H. Faley, S. E. Ekeberg, and C. L. Dubois, “Determinants of Target Responses to Sexual Harassment: A Conceptual Framework,” *Academy of Management Review*, Vol.22, No.3, pp.687-729, 1997.
- [17] S. E. Larsen and L. F. Fitzgerald, “PTSD Symptoms and Sexual Harassment: The Role of Attributions and Perceived Control,” *J. of Interpersonal Violence*, Vol.26, No.13, pp.2555-2567, 2011.
- [18] C. Diehl, T. Glaser, and G. Bohner, “Face the Consequences: Learning About Victim’s Suffering Reduces Sexual Harassment Myth Acceptance and Men’s Likelihood to Sexually Harass,” *Aggressive Behavior*, Vol.40, No.6, pp.489-503, 2014.
- [19] J. Fox and W. Y. Tang, “Harassment in Online Video Games and Predictors of Video Game Sexism,” Annual Conference of the National Communication Association, 2013.
- [20] L. T. Hu and P. M. Bentler, “Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives,” *Structural Equation Modeling: a Multidisciplinary Journal*, Vol.6, No.1, pp.1-55, 1999.
- [21] D. W. Russell, J. H. Kahn, R. Spoth, and E. M. Altmaier, “Analyzing Data from Experimental Studies: A Latent Variable Structural Equation Modeling Approach,” *J. of Counseling Psychology*, Vol.45, No.1, p.18, 1998.
- [22] N. Yee, “Motivations for Play in Online Games,” *CyberPsychology & Behavior*, Vol.9, No.6, pp.772-775, 2006.
- [23] 한국콘텐츠진흥원, *2018 게임이용자 실태조사 보고서*, pp.21-22, 2018.

저 자 소 개

김 민 채(Min-Chae Kim)

준회원



- 2017년 3월 ~ 현재 : 숙명여대
사회심리학과 석사과정

<관심분야> : 온라인 게임, 젠더, 커뮤니티 문화

노 혜 경(Hea-Kyung Ro)

정회원



- 2001년 : Diplom-Psychologin,
Univ. Tuebingen
- 2006년 : Dr. rer. nat. Univs.
Tuebingen
- 2014년 ~ 현재 : 숙명여대 사회
심리학과 교수

<관심분야> : 그룹다이내믹스, 조직심리, 사회심리