

Jogadores Tóxicos: Uma análise comportamental dos jogadores brasileiros de LOL

Victor Carvalho Carla Teixeira Breno Carvalho

Universidade Católica de Pernambuco, Curso de Jogos Digitais, Brasil
Universidade Católica de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais, Brasil
Universidade Federal de Pernambuco, Pós-Graduação em Design, Brasil



Figure 1: O canal do youtube McRooster tem uma série que aborda os motivos pelos quais as pessoas odeiam determinado herói. O canal apresenta o Mordekaiser como um brasileiro e seu comportamento tóxico na comunidade internacional

Resumo

O presente trabalho apresenta os resultados de pesquisa realizada sobre jogadores brasileiros de League of Legends considerados tóxicos. Estão inclusos nesta categoria aqueles que desobedecem às regras do jogo, agindo de uma forma nociva ao prejudicar a experiência de uma partida ou sendo agressivos com adversários em jogos online. Foram observadas partidas em modo normal do jogo League of Legends, com o objetivo de mapear os elementos comuns a este tipo de jogador e fornecer subsídios para pesquisas futuras sobre o comportamento de participantes de jogos online. Para o desenvolvimento desta pesquisa foram analisados depoimentos de jogadores e moderadores nos fóruns do jogo, que serviram de apoio para a construção de um modelo de tabela no qual está incluso os comportamentos tóxicos observados e o grau de infração do mesmo.

Keywords: Jogadores tóxicos; League of Legends; comportamento virtual;

Contatos dos Autores

victorletayoo@hotmail.com

carla.teixeira3@gmail.com

breno25@gmail.com

1. Introdução

Os seres humanos vivem em comunidade e fazem parte de diversos grupos nos quais podem compartilhar interesses iguais ou equivalentes. A comunidade gamer vem enfrentando um grave problema: o surgimento de jogadores que apresentam mau comportamento em nível elevado, denominados de jogadores tóxicos. Estes jogadores interferem de forma negativa na

experiência dos demais, influenciando-os a agir da mesma forma. Punições são estabelecidas para enfrentar esses elementos, mas é necessário analisar se elas são suficientes para coibir o comportamento e ser adotadas definitivamente como uma solução ou as empresas de jogos deveriam buscar métodos para tentar recuperar esta parcela de jogadores. Neste artigo serão apresentadas as ações da empresa Riot Games em League of Legends, um de seus produtos de maior sucesso. Também será observada a definição do que é um jogador tóxico, suas características principais e como ele pode afetar negativamente uma partida e, também, outras pessoas.

2. Trabalhos Relacionados

A área de pesquisa sobre jogadores tóxicos cresce gradativamente com o sucesso de jogos online como o League of Legends, com trabalhos científicos que tratam de questões similares às propostas neste paper. Artigos como o “HUEHUEHUE BR é só zuera”: um estudo sobre o comportamento disruptivo dos brasileiros nos jogos online, 2014] tratam do comportamento de usuários de jogos online, relacionando-os aos trolls.

Esta gíria da internet foi inspirada nas criaturas da mitologia escandinava, a qual se refere a um gigante de má aparência que vive em cavernas e é petrificado ao ser atingido pela luz do dia. A ligação entre este mito e a gíria está justamente no comportamento feio e mau com o objetivo de atingir pessoas a partir do lugar onde moram, sabendo que nada irá acontecer a eles e que estão completamente seguros. Ligados aos jogadores tóxicos, eles se assemelham no aspecto inconsequente de agir, muitas vezes com um objetivo de atingir alguém. O artigo [Trolls just want to have fun, 2014] associa o tipo de comportamento a uma manifestação

sádica do ser humano. Ou seja, sentir prazer ao ver outras pessoas sofrendo, acabando com a experiência de entretenimento de alguém dentro de um jogo.



Figura 2: Meme trollface ficou famoso na internet. Ele representa a graça de trollar, espalhando a ideia

3. Metodologia

Para a realização dessa pesquisa foi feito um levantamento de artigos publicados sobre o tema em bases científicas. Após identificar que existe uma lacuna no que se refere à análise dos jogadores tóxicos, foi necessário definir o modelo de observação do comportamento dos usuários de League of Legends nas partidas online. Foram escolhidas 10 pessoas aleatoriamente, analisadas de acordo com suas interações com outros jogadores e com o próprio jogo. A observação aconteceu durante uma partida casual no mapa Summoner's Rift. Ele suporta 10 jogadores e é separado em três rotas principais no objetivo de destruir o centro da base inimiga intitulado de Nexus. A escolha deste mapa deve-se à sua popularidade e ao fato do jogo e gênero serem ligados a essa estrutura. Os jogadores foram observados durante dez horas, com início à meia-noite do dia 20/11/2014 e término às 10 da manhã do dia 21/11/2014. Cada jogador da partida foi avaliado em três categorias, distribuídas em 12 elementos, de forma a que pudessem ser classificados caso agissem de maneira tóxica.

As três categorias foram criadas a partir da pesquisa e os elementos atribuídos a cada uma delas distribuídos analisando como uma infração específica atinge um jogador ou uma partida de forma cada vez mais negativa. Estabeleceu-se, portanto, os seguintes níveis:

Leve: Dentro desta categoria foram selecionadas infrações que não atingiram os jogadores e as partidas de forma brusca, sendo o tipo de comportamento que pode ser revertido para o foco dos jogadores no objetivo do jogo. Entre elas estão a ausência nas partidas (jogadores que saíram do jogo sem levar em conta a necessidade de encerrar a partida para não comprometer a sessão). Os spams, quando jogadores fazem algo para chamar a atenção de outros de forma inadequada, como enviar mensagens em massa no chat com objetivo de atrapalhar ou simplesmente ser notado, o que polui a tela aliada ou inimiga.

O comportamento negativo diz respeito àquelas pessoas cujo desempenho é alterado após um fato na partida e que prejudica o jogo pelo envio de mensagens de derrota para sua equipe. O diálogo entre a equipe foi a solução adotada em muitas das partidas para lidar com estes jogadores e continuar a experiência agradável do jogo.

Mediano: Os comportamentos desta categoria foram definidos como perturbadores para os jogadores

e a partida, gerando discórdia entre a equipe e afetando a comunicação.

Abandono de partida: assemelha-se à ausência, com a diferença de que o jogador desertor não volta mais à partida, desequilibrando os times e afetando a experiência.

Ofensas: encontradas em várias partidas da pesquisa, sendo a mais comum. Este tipo de comportamento incita outras pessoas a revidar, tirando o foco da partida e movendo-os para a agressão verbal entre si. Assédio foi considerado mediano devido à opção de se bloquear o contato com outros jogadores. Outro elemento observado foi a difamação, feita para atingir outra pessoa com mentiras destinadas à equipe aliada e/ou inimiga. Os difamadores geralmente querem que todos da partida reportem determinado jogador por algo no qual acreditam serem os melhores.

Os obscenos são aqueles que não medem suas palavras, são grosseiros ou pornográficos. Os comportamentos listados aqui geraram discórdia entre as equipes, afetando a comunicação entre eles devido à possibilidade de usar a ferramenta de bloqueio de usuário, o único meio de agir contra um jogador tóxico durante uma partida.

Grave: Os elementos contidos aqui são considerados extremamente ofensivos, afetando mais o próprio jogador do que a partida.

O racismo é algo que infelizmente existe dentro dos jogos, ambientes para todas as etnias, crenças e tribos se juntarem com o objetivo de entretenimento. Mensagens racistas acontecem mesmo que poucas vezes, com o intuito de atingir um determinado jogador fazendo, frequentemente, com que ele se ausente ou abandone a partida por conta desse tipo de comportamento.

Xenofóbicos também foram detectados. Muitas vezes os brasileiros são alvo de piadas e preconceito pela comunidade internacional de jogos. Os jogadores brasileiros também se mostram intolerantes quanto à região em que outros vivem, fazendo piadas infames ou comentários negativos sobre como alguém mora em determinada região do país. Feed intencional é quando um determinado jogador começa a se matar propositalmente para fortalecer o time adversário, não dando à sua equipe chances de ganhar o jogo.

3.1 Comunidades

Os seres humanos são uma das várias espécies que vivem em comunidade. “A vida dos seres humanos em comunidade certamente não é harmoniosa. Mas, se não a harmonia, ao menos a palavra “todo” evoca-nos a idéia de alguma coisa completa em si, de uma formação de contornos nítidos, de uma forma perceptível e uma estrutura discernível e mais ou menos visível.”[Norbert 1994] Ou seja, grupos de seres que compartilham dos mesmos interesses e são agrupados por uma ou mais causas. Exemplos de comunidade são facilmente encontradas na natureza como, por exemplo, um bando de zebras unido para não ser alvo fácil de predadores como leões. No

entanto, quando se trata de seres humanos, o agrupamento é mais complexo, atendendo tanto às necessidades quanto a interesses e laços como os de família ou amizade, além de tarefas específicas e organizações diversas. “...Numa comunidade podemos contar com a boa vontade dos outros. Se tropeçarmos e cairmos, os outros nos ajudarão a ficar de pé outra vez.” [Bauman 2001].

Ser um gamer não é rejeitar a realidade, mas sim ter a possibilidade de viver várias delas. As comunidades gamers se desenvolvem como todo grupo social e também enfrentam problemas com relação aos seus integrantes. Atualmente se observa a proliferação dos chamados “jogadores tóxicos”, a serem descritos no próximo item.



Figura 3: Evento BlizzCon, a comunidade gamer fora dos jogos

3.2 Os Jogadores Tóxicos

Os jogadores tóxicos são nomeados desta maneira por agirem de uma forma nociva ao meio do qual participam, prejudicando outros jogadores, causando danos dentro dos jogos e até mesmo tendo um comportamento agressivo em relação a outros jogadores. São considerados tóxicos todos aqueles que desobedecem as regras do jogo, constituídas justamente para que o game seja divertido e único. Jogadores tóxicos não necessariamente antiéticos, mas sim pessoas que atingem terceiros frequentemente sem perceber os resultados de suas ações.

“Os animais brincam tal como os homens. Bastará que observemos os cachorrinhos para constatar que, em suas alegres evoluções, encontram-se presentes todos os elementos essenciais do jogo humano. Convidam-se uns aos outros para brincar mediante um certo ritual de atitudes e gestos. Respeitam a regra que os proíbe morderem, ou pelo menos com violência, a orelha do próximo. Fingem ficar zangados e, o que é mais importante, eles, em tudo isto, experimentam evidentemente imenso prazer e divertimento. Essas brincadeiras dos cachorrinhos constituem apenas uma das formas mais simples de jogo entre os animais. Existem outras formas muito mais complexas, verdadeiras competições, belas representações destinadas a um público.” [Huizinga 2008].

Jogadores tóxicos são os infratores do mundo virtual. Eles têm consciência de ser errado o que fazem

e, mesmo assim, agem dessa forma. Vários jogos tratam severamente os infratores do mundo virtual, banindo contas, impossibilitando o acesso a funções dentro do jogo, como o “Chat”, por exemplo. As medidas conseguem, de certa forma, remover da comunidade gamer uma grande parte dos jogadores indesejados. Mas é quase impossível sua exclusão completa. “Já estamos acostumados com a ideia de que nosso comportamento obedece a regras sociais, mas ainda não percebemos que o mesmo vale na internet” [Rutledge 2015] com a idealização que as regras sociais não se aplicam aos jogos, os tóxicos muitas vezes ferem as pessoas ao seu redor com palavras inapropriadas.

Para que esses jogadores estejam em minoria nos jogos, é preciso estudar este público específico, descobrir o motivo de agirem assim e elaborar diretrizes a serem adotadas pelas empresas para, em vez de descartar um cliente mal visto por outros jogadores, transformá-lo em um cliente regular.

4. Resultados

A análise foi feita a partir da observação de 10 partidas jogadas em um período de dez horas, começando à meia noite do dia 20/11/2014, até às 10h do dia seguinte. Cada partida teve duração média de 40 minutos. Em todas elas aparecem pelo menos um jogador tóxico que apresenta dois ou mais tipos de comportamento não adequado, conforme catalogado na tabela abaixo (figura 4). A tabela foi construída com base nas pesquisas realizadas dentro das partidas propostas e por partidas anteriores, jogadas para o próprio entretenimento. Também forneceram subsídios para sua construção os comentários de jogadores e moderadores das comunidades em fóruns do League of Legends, nos quais são relatadas experiências vivenciadas em partidas e as ações adotadas para enfrentar jogadores tóxicos. Os MOBAS estão entre os tipos de jogos mais estressantes do mercado, estudos sobre punições e métodos de recuperações de jogadores com um mal comportamento são realizados e aprimorados eventualmente, “MOBAs are among the most stressfully competitive games, after all.” [Prescott 2015].

A tabela consiste na relação entre os tipos de infração e os comportamentos analisados durante a pesquisa em três níveis, modelo criado pelo autor deste trabalho. Nas 10 partidas existiu pelo menos um jogador, do time aliado ou adversário, que apresentou comportamento tóxico, levando um time ou outro à derrota. “And so the blame game of *League* starts. It doesn't really matter who's right or wrong by then. What's important is that the team has started to lose faith in one another.” [Lejacq 2015] League of legends é um jogo que naturalmente você irá encontrar elementos tóxicos, devido ao seu ambiente propício, desde a decisões em equipe, escolha de itens e por assim em diante.

No mapeamento se observou que as ofensas são frequentes, estando presente em sete das dez partidas

jogadas, além de pessoas negativas que se mostram derrotadas antes do início da partida.

característica presente na partida jogada em análise			LEAGUE OF LEGENDS									
Tipo de infração	Autores	Elementos do tipo de infração	Partida 1	Partida 2	Partida 3	Partida 4	Partida 5	Partida 6	Partida 7	Partida 8	Partida 9	Partida 10
Leve	Lignarius(Support Riot Games)	Ausência em partida		☹	☹							
	Muzin Dead(Forums br Lol)	SPAM(Sending and Posting Advertisement in Mass)										
	Redação Arena(Arena Ig)	Ser negativo					☹		☹		☹	☹
Mediano	Lignarius(Support Riot Games)	Abandono de partida					☹					
	oO(Fox)(Oo)(Forums br Lol)	Ofensa a jogadores aliados ou oponentes	☹	☹	☹	☹		☹	☹			☹
	Juliana2109(Forums br Lol)	Assédio										
	Phsuman (Forums br Lol)	Difamar			☹							☹
Grave	Sky01(Forums br Lol)	Obsceno	☹	☹			☹		☹		☹	☹
	Ericat (lolnews.com.br)	Racismo						☹				
	Ben the Bearded(Forums br Lol)	Xenofobia										
	AdamKadamon(Forums br Lol)	Feed Intencional					☹					
	Eric Arrache(criticalhits.com.br)	Ameaça										

Figura 4: Classificação dos jogadores tóxicos em três níveis de acordo com infração.

5. Conclusão

Com base na análise dos resultados obtidos, pode-se concluir pela relevância em pesquisar sobre jogadores tóxicos para a criação de um ambiente agradável em qualquer tipo de comunidade gamer. Há a necessidade de uma análise comportamental e de personalidade, passo fundamental para a elaboração de um método de recuperação desses jogadores para a sua comunidade de origem. "concise, quick feedback can shape behavior more positively." [Mcwhertor 2012] o feedback de pesquisas na comunidade são bastante lucrativos, tendo em vista que podem ser utilizados para modelar comportamentos melhores entre os jogadores.

Os elementos identificados são considerados comportamentos indevidos praticados durante uma partida e podem levar ao mau desempenho de um jogador ou equipe. Empresas como a Riot já iniciaram projetos com objetivo de incentivar o bom comportamento entre os jogadores, oferecendo recompensas como método para conquistá-los. Além disso, disponibilizam vídeos com dados das partidas nas quais mostram para jogadores experientes e novatos que eles tem mais chance de ganhar se realizarem um trabalho em equipe.

A batalha contra os jogadores tóxicos nunca irá acabar, novos jogadores e o conceito de suas limitações a respeito de regras sociais sempre estarão presentes em todos os jogos do tipo MMO, as empresas tem como obrigação introduzirem a boa conduta entre os velhos e novos jogadores, para que se crie um ambiente harmonioso para todos. "We know that we have a long way to go," Lin admits, "but the data shows that we've made progress in addressing the most negative players." [Skiffington 2014].

Referências

- BAUMAN, ZYGMUNT, 2001. Comunidade: a busca por segurança no mundo atual. 1 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 139p.
- ELIAS, NORBERT, 1994. A sociedade dos Indivíduos. 1 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 204p.
- HUIZINGA, JOHAN, 2008. Homo Ludens. 5 ed. Amazonas: Perspectiva, Estudos 4, 256p.
- MCWHERTOR, MICHAEL, 2012. *The League of Legends team of scientists trying to cure "toxic behavior"* [online] Polygon. Disponível em: <http://www.polygon.com/2012/10/17/3515178/the-league-of-legends-team-of-scientists-trying-to-cure-toxic> [Acesso em 17 Outubro 2015].
- RUTLEDGE, PAMELA, 2015. *"Impotentes e frustrados" são os mais agressivos na internet* [online] BBC. Disponível em: http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/09/150831_salasocial_agressividade_internet_rs [Acesso em 17 Outubro 2015].
- PRESCOTT, SHAUN, 2015. *Heroes of the Storm is getting new reporting tools to combat toxicity* [online] PCgamer. Disponível em: www.pcgamer.com/heroes-of-the-storm-is-getting-new-reporting-tools-to-combat-toxicity/ [Acesso em 17 Outubro 2015].
- SKIFFINGTON, DILLION, 2014. *League of Legends's Neverending War On Toxic Behavior* [online] Kotaku. Disponível em: <http://kotaku.com/league-of-legends-neverending-war-on-toxic-behavior-1636894289> [Acesso em 17 Outubro 2015].
- LEJACQ, YANNICK, 2015. *How League of Legends Enable Toxicity* [online] Kotaku. Disponível em: <http://kotaku.com/how-league-of-legends-enables-toxicity-1693572469> [Acesso em 17 Outubro 2015].
- FRAGOSO, S. E HACKNER, F, 2014. "HUEHUEHUE BR é só zuera: um estudo sobre o comportamento disruptivo dos brasileiros nos jogos online. SBGames 2014 [online] Disponível em: http://www.sbgames.org/sbgames2014/files/papers/culture/full/Cult_Full_HUEHUEHUE%20BR.pdf. [Acesso em 17 Outubro 2015].