

UTJECAJ TIMSKE KOMUNIKACIJE U VIDEO IGRAMA NA REZULTAT I OSJEĆAJE IGRAČA

Valentina Prevarek¹, Tanja Grmuša²

MB Frigo Grupa¹; Poslovno veleučilište Zagreb, Zagreb, Hrvatska²

Sažetak

Esport je grana industrije zabave koja je u eksponencijalnom rastu te svake godine privlači sve više igrača, fanova i pratitelja. Esport podrazumijeva natjecanje u igranju video igara. Cilj ovog rada je analizirati nužnost i značaj komunikacije u svijetu igrača video igri s obzirom na to da se u ljudskoj svakodnevici komunikacijske vještine nameću kao najznačajnija kategorija vještina koja dijeli uspješne od neuspješnih. O komunikaciji u timu uvelike može ovisiti sam ishod igre zbog čega je važno da su igrači svjesni načela i elemenata komunikacije, ali i značaja potrebe za jednom osobom u timu koja će, između ostaloga, biti idealan posrednik informacija, odnosno vješti komunikator. Rezultati istraživanja provedenog pomoću online anketnog obrasca u razdoblju od 10. do 17. rujna 2021. godine, na uzorku od 126 igrača igre League of Legends: Summoner's Rift čije se prebivalište nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, pokazali su kako je većina ispitanika svjesna značaja komunikacije za vrijeme igre, odnosno da je komunikacija vrlo važan element koji može direktno utjecati na ishod igre.

Ključne riječi

esport, komunikacija, komunikacijski kanali, virtualni tim, vođa

UVOD

Konstantan razvoj esporta donosi nove poglede na oblike komunikacije u video igrama. Dok se većina klasičnih sportova odvija s vrlo malo verbalne komunikacije, u esportu verbalna komunikacija i komunikacija znakovima presudna je te često odlučuje o ishodu samog natjecanja. Način utjecaja komunikacije najbolje se može uočiti prilikom analize igre na profesionalnoj razini gdje svaka riječ i svaki znak moraju biti dobro iskorišteni i tempirani.

Kod ležernog načina igranja, isključivo iz zabave, prevladava spontana komunikacija koja ponekad može uključiti i neke druge teme koje nisu povezane sa samom igrom. U današnje vrijeme postoje brojna istraživanja o negativnim utjecajima video igara na djecu koja su većinom usmjerena na istraživanja o tome kako video igre izazivaju agresiju i socijalnu izoliranost kod osoba koje provode vrijeme intenzivno igrajući video igrice. Naime, najpopularnije video igre u sklopu kojih se razvila industrija esporta kao najbrža rastuća

grana industrije zabave, podrazumijevaju komunikaciju s ostalim igračima s kojima zasnivaju timove. Igrači u timovima komuniciraju strategiju, analiziraju virtualnu okolinu, definiraju ciljeve i delegiraju zadatke. Ova komunikacija koja povlači određene sličnosti s poslovnim modelima komunikacije najčešće se vrši pomoću glasovnih i tekstualnih chat sustava. Najčešće s profesionalnim igračima rade menadžerski timovi i treneri koji rade na razvoju njihovih komunikacijskih vještina i timske ozračja. Cilj je ovog rada spoznati i interpretirati oblike komunikacije koji se koriste u esportu i razumjeti na koji su način značajni za igrače, njihovo mentalno stanje i postizanje određenih rezultata u video igrama.

KONCEPT ESPORTA

Wagner /1/ je esport opisao kao područje sportskih aktivnosti u kojem ljudi razvijaju i treniraju mentalne ili fizičke sposobnosti u korištenju informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Pojam esport označava natjecateljsko igranje video igara. Newzoo /2/ definira esport kao natjecateljsko igranje na profesionalnoj razini i u organiziranom formatu (turnir ili liga) sa specifičnim ciljem odnosno osvajanjem naslova prvaka ili novčane nagrade te jasnom razlikom između igrača i momčadi koji se međusobno natječu. Esport nema klasično sportsko borilište već virtualnu arenu, tj. prostor u video igri (programu). „Uz svladavanje tehnike igre, igrači za uspjeh u natjecanju moraju imati različite motoričke (koordinacija pokreta, brzina reakcije) i kognitivne sposobnosti (prostorna orijentacija, pregled igre, razumijevanje igre, taktička orijentacija, koncentracija, predviđanje i kreativno razmišljanje)“ /3/. Esportovi obično su organizirani oko određenih žanrova igara, stoga tvore mnoge subkulture? unutar esporta, na isti način na koji to rade tradicionalni sportovi. Esport često koordinira različite lige, ljestvice i turnire gdje igrači obično pripadaju timovima ili drugim „sportskim“ organizacijama koje sponzoriraju razne poslovne organizacije. Natjecanja u esportu se kao i kod ostalih sportova organiziraju lokalno, regionalno i internacionalno. Posljednjih godina esport je postao jedan od najbrže

rastućih oblika novih medija pokrenutih sve većom zastupljenošću (internetskih) igara i tehnologijom emitiranja na internetu.

Integracijom videoigara u popularnu kulturu, globalni investitori, brendovi, mediji i potrošači obraćaju sve više pažnju na njih. Radi važnosti drugih jednako važnih pogodnosti, poput prihoda koji se generira esportom, mnoge zemlje su sada počele priznavati profesionalne esport igrače kao sportaše. Na primjer, američka vlada već nekoliko godina tretira profesionalne igrače kao sportaše koji se natječu u sportu, a međunarodni igrači mogu dobiti sportske vize kada se natječu na američkim esport turnirima /4/. Prema Newzoo-ovom globalnom izvješću o esportu i prijenosu uživo /5/, 2021., evidentno je kako 2020. godina za esport nije bila sjajna i nije ostvarila rast u prihodu, što se i moglo očekivati od pandemijske godine koju je obilježilo svjetsko „zatvaranje“ (engl. lockdown) /6/ i druge epidemiološke mjere koje su onemogućile okupljanja, pa samim time i organizaciju događanja, kao što su natjecanja u esportu. Nadalje, 2020. godinu nije obilježio samo koronavirus, već su i mobilne igre nastavile rasti – polako, ali sigurno i dalje nadmašuju određene računalne igre na vrhu.

Popularnost igara u esportu koje se nerijetko nazivaju i disciplinama, varira od godine do godine, a može se promatrati prema raznim pokazateljima. Zahvaljujući eri videoprijenosa uživo (engl. live streaming), esport iz godine u godinu prikuplja sve više publike, odnosno gledatelja. Navedenim pokazateljem možemo izdvojiti najpopularnije videoigre prema količini sati koje su gledatelji utrošili gledajući prijenose natjecanja iz tih disciplina. Prema Esports Charts-u /7/, /8/, najgledanija igra 2020. godine bila je League of Legends, (dalje u tekstu skraćeno LoL) iz produkcije Riot Games (580,8 milijuna sati gledanja u godinu dana). Drugo i treće mjesto zauzele su igre iz iste produkcije: Valve korporacije. Counter-Strike: Global Offensive za koji se koristi skraćeni izraz CS: GO (354,2 milijuna sati gledanja) i Dota 2 (253,3 milijuna sati gledanja) na trećem mjestu na ljestvici. Popularnost disciplina u esportu može se promatrati i prema ukupnom iznosu novčanih nagrada koje se osvajaju na turnirima koje privlače sve veći broj igrača k određenim igrama. Iznosi nagrada ovise o veličini turnira,

što utječe na popularnost discipline. Iz razloga što 2020. godina nije mjerodavna kada su u pitanju turniri u esportu koji uglavnom nisu održavani, za usporedbu i rangiranje disciplina prema nagradnim fondovima treba gledati 2019. godinu. Ovisno o pokazatelju koji se gleda, tako se i ljestvice popularnosti esport disciplina razlikuju. Osim spomenutih može se promatrati i broj aktivnih igrača ili broj natjecatelja na turnirima prema igrama, broju jedinstvenih gledatelja i slično.

Iskustvo igranja čimbenik je koji u većoj mjeri dijeli igrače na profesionalne, strastvene i povremene igrače. Prema Juulu /9/, igrači koji troše znatno vrijeme i novac na igre smatraju se strastvenim, intenzivnim (engl. hardcore; skr. HC) igračima. Poboljšanje vlastitih karakteristika unutar igre motiv je koji potiče takvu vrstu igrača da troše puno vremena za postizanje svojih ciljeva u virtualnom okruženju. Manero i sur. /10/ naznačili su da je primarna karakteristika strastvenih igrača da će njihovo vrijeme igranja biti duže od običnih, povremenih igrača. S druge strane, povremene, ležerne (engl. casual) igrače možemo definirati kao pojedince koji troše manje od prosječnog vremena u igri i ne ulažu mnogo truda kako bi pobijedili ili unaprijedili svoje vještina igranja. Umjesto toga, vjerojatno će igrati igre jednostavno kako bi uživali u razonodi s prijateljima i nemaju previše izražen poriv za natjecanje. Dakle, prepoznamo visoku i nisku učestalost igranja (tj. strastvene i ležerne igrače). Strastveni igrači nisu nužno profesionalni igrači, ali zbog vremena i volje koje posvećuju igrici imaju predispoziciju postati profesionalcima. Za profesionalnog igrača igra je više od zabave, to je posao i način na koji stavljaju hranu na stol, dok strastveni igrači mogu provesti puno vremena igrajući i biti „zaluđeni“ igricom, no to im nije primaran izvor prihoda. Profesionalni igrači vježbaju igru svakodnevno, više od osam sati dnevno. Za ležerne igrače takva, čak i manja količina igre može rezultirati umorom, dosadom ili nizom poraza i time učiniti igru nefunkcionalnom, čak i neugodnom zato što se više ne zabavljaju. Kao logična reakcija na takav osjećaj ležeran igrač ugasi igricu i pronade drugu zanimaciju. Profesionalni igrači moraju izgraditi svoju vještinu i zadržati čvrstu predanost, a pri tome

ih motivira unaprjeđivanje vještina i u konačnici novac.

Bivši profesionalni igrač Sirlin /11/ sugerira da postoje određene kvalitete i vještine koje su potrebne kako bi se netko nazvao profesionalnim igračem, kao što su poznavanje turnira, dubinsko znanje o igrici, ljubav prema igri, mentalna čvrstoća, ispravan mentalni stav prema pobjedi ili prihvaćanju gubitka te poboljšanja, tehnička vještina, odnosno spretnost, prilagodljivost, znanje i sposobnost igranja u drugim igrama tog žanra i poznavanje uma protivnika /12/, što znači da igrač mora poznavati igru toliko dobro da može predvidjeti sljedeći potez protivnika u velikom rasponu mogućnosti, a da pri tome poznaje i sve te mogućnosti. Još jedan aspekt koji se razlikuje između ležernih i profesionalnih igrača je komunikacija. Za većinu igrača jednostavne prozivke i šaljivost suštinski su dio igre i jedna od komponenti koje igru čine zabavnom. Na profesionalnoj razini, odgovarajuća komunikacija znači osigurati da cijeli tim ima potpunu svijest o bojnom polju, što je zapravo teška, zahtjevna i stresna težnja. U djeliću sekunde nepažnja bi mogla značiti razliku između pobjede i poraza, a tu nepažnju u većini se slučajeva može spriječiti pravovremenom razmjenom informacija. Radi elementa natjecanja u video igrama, od igrača koji se natječu u igranju igrica podrazumijeva se unaprjeđivanje, odnosno nadograđivanje skupova vještina kako bi bili konkurentniji (taktičko-kognitivne sposobnosti, senzorno-motoričke i koordinacijske sposobnosti, psihičke i mentalne sposobnosti, socijalne i komunikacijske vještine). Ovo se ne odnosi samo na profesionalne igrače koji se natječu na najvišim razinama, s obzirom na to da su i u amaterskim i prijateljskim krugovima igre i dalje natjecateljske te motiviraju igrače da budu bolji suiigrači i bolji protivnici. Pozitivni učinci esporta najviše se odražavaju kroz te vještine koje igrači razvijaju iz dana u dan. Naravno, pri tome je potrebno imati na umu da su neki od utjecajnih faktora manje ili više utjecajni ovisno o disciplini odnosno igri.

PSIHOLOŠKI ASPEKTI KOMUNIKACIJE U ESPORTU

Priroda natjecanja u video igrama izaziva poseban pritisak kod igrača zbog čega oni, u kontekstu esporta, moraju biti emocionalno stabilni i fleksibilni dok djeluju brzo, točno i precizno. Himmelstein, Liu i Shapiro /13/ prema Nagorsky i Wiemeyer /14/ navode kako igrač trenira da bi uspio prevladati neke od osobnih i općih barijera uspjeha:

- neučinkovito održavanje pažnje
- percepcija počinjenih grešaka
- mentalna i emotivna frustracija te uznemiravanje
- ograničena sposobnost kontrole emocija
- poteškoće u radu pod pritiskom
- problemi s povjerenjem
- neadekvatna fizička i psihička priprema.

Lefever (nee Cole), H. i Griffiths, M. /15/ u svom su istraživanju, u kojem su istraženi socijalni faktori igrača iz žanra MMORPG /16/ igri, došli do rezultata koji upućuju kako su MMORPG igre visoko socijalno-interaktivne. Prema njima, više od 70 posto muških i ženskih igrača tvrde da su stvorili dobra prijateljstva s drugim igračima kroz igru /17/. Nadalje, više od jedne trećine ispitanika navelo je da će o osjetljivim pitanjima o kojima ne žele razgovarati sa svojim stvarnim životnim prijateljima, razgovarati sa svojim online prijateljima u igri /18/. Navedeno sugerira da za neke igrače mrežni odnosi predstavljaju način za sigurnu raspravu o ozbiljnim temama o kojima bi bilo teško razgovarati s članovima obitelji i prijateljima iz stvarnoga života. Prednost online prijateljstva je anonimnost koja kod nekih može potaknuti češće ili intenzivnije djelovanje nego što bi to bilo u realnoj sferi. Anonimnost ne znači nužno da online prijatelji ne znaju neke istinite i stvarne činjenice jedni o drugima, kao što su prava imena, mjesta prebivališta ili slično. Anonimnost se odražava i na način da osobe u takvom online kontaktu većinom ne žive u istim mjestima, ne znaju iste ljude te, ukoliko je nužno, mogu vrlo lako i jednostavno prekinuti komunikaciju. S offline prijateljima najčešće se dijeli određen krug poznanika, ovisno u kojem okruženju je došlo do poznanstva (obiteljskom,

poslovnom, obrazovnom, sportskom itd.) zbog čega postoji vjerojatnost da se osjetljive i povjerljive informacije prenose unutar socijalnog kruga protiv volje osobe koja ih je iznijela. Također, radi takve povezanosti ljudi u socijalnim krugovima, prekid komunikacije s jednom osobom može izazvati daljnje distorzije u socijalnom krugu. U online okruženju, ljude privlače teme kao što su seksualnost, jer anonimnost omogućava lakoću traženja i dijeljenja savjeta. Studija je pokazala da se više od 40 posto sudionika u stvarnom okruženju susrelo s prijateljima koje su upoznali na mreži, što opet sugerira da je online igranje društvena aktivnost i / ili da olakšava društvenu aktivnost /19/. Igrači su otkrili da se „osjećaju više svojima“ online, odnosno da se osjećaju slobodnije i ugodnije jer ih drugi u online okruženju ne procjenjuju na temelju njihovog izgleda, spola, dobi ili druge osobne informacije /20/.

U esportu posebna pozornost pridaje se sposobnosti komuniciranja. Komunikacija između igrača utječe i doprinosi zbližavanju igrača ukoliko su igrači dobronamjerni i osviješteni u vezi njezinih prednosti. Esport razvija komunikacijske vještine i koordinacije s članovima tima. Suradnja unutar tima važna je komponenta uspješnog nastupa u esportu. Nielsen, R. K. L. i Hanghøj, T. /21/ (2019, 537) u svojoj studiji, koja je provedena intervjuirajući igrače CS: GO igre u obrazovnom programu esporta, navode kako igrači postaju vještiji, komunikacija postaje važnija od ostalih vještina i radnji u igri. Također, kako igrači i timovi prelaze s pozicije početnika na stručnjaka, iz nestrukturirane u strukturiranu igru, osnovna mehanika prelazi s pucanja i borbe na komunikaciju. U intervjuu s igračima zaključili su kako igrači dijele mišljenje da se komunikacijske vještine iz igre prenose u druga područja njihovog života. Harry, jedan od intervjuiranih igrača rekao je da su on i njegovi roditelji primijetili razlike u njegovim komunikacijskim i međuljudskim vještinama koje je stekao zahvaljujući esportu, navodeći primjer da je kroz treninge sa svojim timom shvatio kako je imao problema s prihvaćanjem i priznavanjem svoje krivice i isprikom te da je, kada je to promijenio u ponašanju tijekom igre s timom, počeo to primjenjivati i u ostala

područja života. Drugi igrač, Ron, kaže kako je imao naviku previše psovati te je također kroz treninge s timom shvatio da to negativno utječe na raspoloženje njegovih suigrača /22/. Intervjuirani igrači bili su raspoređeni u timove s jednim trenerom koji je s njima radio između ostalog i na komunikacijskim i međuljudskim odnosima. Igrači u intervjuu spominju njegov doprinos njihovim komunikacijskim vještinama, navodeći da u jednom od timova nemaju još komunikaciju koju bi nazvali dobrom te im on često sugerira na koji način da komuniciraju međusobno, kako se neke emocije mogu izraziti na način koji nije agresivan, prisilan, impulziv i slično. Nielsen, R. K. L. i Hanghøj, T. zaključuju da se komunikacija u sportu odnosi na riječi koje se koriste, ton ohrabrenja i podrške, emocionalnu uravnoteženost izrečenog i na svjesnost razlike komuniciranja putem interneta i licem u lice /23/.

KOMUNIKACIJSKI OKVIR U ESPORTU

Istraživanja Mortensena i suradnika /24/ ispitala su učinke suradničkog ponašanja u virtualnim timovima i krajnjeg rezultata te su ustanovili pozitivnu vezu. Suradnja pruža plodan prostor u kojemu se povećavaju mogućnosti učenja i uživanja. MMOG /25/ pružaju nekoliko okvira za komunikaciju i suradnju: klanovi i mrežne zajednice; forumi, oglasne ploče i web stranice trećih strana koje se koriste kao izvori znanja za igru. Okviri navedeni u samoj igri pomažu u njegovanju i određivanju prioriteta komunikacije putem glasa, teksta, znaka ili kombinacije navedenoga. Mnogi formirani timovi video igara privremene su prirode. World of Warcraft, League of Legends i DOTA 2 nekoliko je igara MMOG žanra koje zahtijevaju timski rad za napredak. U igrama kao što je World of Warcraft, igrači se mogu okupiti kako bi formirali timove za dovršavanje zadataka, raidova i instanci. U posljednje vrijeme igre u kategoriji MOBA bilježe brzi rast, a igre u toj kategoriji, League of Legends i Dota 2, oslanjaju se na stvaranje timova koji će se natjecati s drugim timovima. Ti timovi moraju surađivati i intenzivno komunicirati kako bi porazili drugi tim /26/. Komunikacija podrazumijeva dijeljenje informacija s drugima, „uz uvjet da svaki od

sugovornika prilikom razmjene izrečenih misli i značenja tih misli ispravno interpretira, razumije i shvati primljenu informaciju, te da uzvratno odgovori na nju“ /27/. Komunikacijski proces mora biti nesmetan i primatelj mora shvatiti poruku kako bi komunikacija bila uspješna. Uspješna komunikacija u timu mora biti razumljiva svima. Načela uspješne komunikacije su /28/:

- Načelo jasnoće: poruku treba proslijediti na najjednostavniji mogući način;
- Načelo jezgrovitosti: ovo načelo upućuje na umjerenost u broju informacija i poruka koje se upućuju sugovorniku (ni previše, ni premalo);
- Načelo omeđenosti sadržaja: sugovornici međusobno očekuju jedan od drugoga da se pridržavaju teme razgovora;
- Načelo točnosti: prije nego što se uputi informacija primatelju, potrebno ju je provjeriti;
- Načelo oblikovanja: sastavni dio interakcijskog procesa u poslovnom komuniciranju je pravilna forma.

U kontekstu video igri, postoje određena ograničenja u komuniciranju. Računalno posredovana komunikacija (engl. Computer-mediated communication – CMC) krovni je pojam za svu komunikaciju koja se odvija posredstvom mreže i koju, između ostalog, tvorci video igara pružaju igračima kao sredstvo za komunikaciju. MOBA igre (kao što su LoL i Dota 2) pružaju brojne komunikacijske okvire koji nastoje dati prioritet i upravljati komunikacijom u timu i poboljšati timske performanse /29/. Komunikacijski okviri dostupni igračima koriste tekstualnu, vokalnu, znakovnu komunikaciju i fizičku interakciju avatara. Okviri za komunikaciju mogu uključivati više podražaja i varijabli stvarajući nekoliko jedinstvenih kategorija komunikacijskih okvira specifičnih za svaku videoigru kako bi poboljšali tu specifičnu vrstu igranja. Riot Games, tvorci League of Legends, prilagodili su svoje komunikacijsko sučelje tako da ono uključuje više podražaja koji tvore komunikacijski okvir ping sustava /30/. Okvir ping-a uključuje animaciju i zvučne efekte za označavanje različitih pokreta i unaprijed

odabranih definiranih izjava. League of Legends koristi dvije vrste alata za stvaranje ping sustava. Riot Games stvorio je ping-ove kao metodu za korištenje neverbalnih gesta koje omogućuju igračima da brzo i često komuniciraju s fiksnim porukama, izbjegavajući potrebu za tekstualnim chatom. Simbol ping-a označen je na vidnom polju upozorenjem na mini karti tako da su igrači na udaljenim lokacijama svjesni komunikacije. Automatizirana poruka također se pojavljuje u području za tekstualni chat, tako da su svi članovi tima svjesni vrste pinga i korisnika koji je ping izdao. Ping poruku prati karakterističan zvuk upozorenja. Način na koji se ping-ovi koriste najbolji je pokazatelj zrelosti komunikacije u timu. 'Ping za nestanak neprijatelja' prvenstveno služi kako bi se suigrače upozorilo da protivnički igrač nije vidljiv na mapi, najviše kada ode sa svoje staze. Osim ovog značenja, ovaj ping se među igračima jako često komunicira i u obliku koji predstavlja pitanje najsličnije: „Čemu sada to?“, „Zašto si to napravio?“ ili „Zašto nešto nisi napravio?“. Kada se upotrebljava u ovom drugom kontekstu, to često znači i lošu komunikaciju koja se svodi na optuživanje i zamjeranje suigraču zbog njegovih poteza. Glasovna komunikacija najčešće se odvija putem glasovnih, odnosno voice /31/ kanala koji mogu biti integrirani u igru ili mogu biti zaseban softverski program koji se pokreće odvojeno od igre. Prema Digital Trends Media /32/, jedan od najpopularnijih takvih programa koji se koristi u svrhe igranja igrice (engl. gaming) je Discord čija popularnost doseže 250 milijuna korisnika. Discord je besplatna platforma čije korisničko sučelje sadrži popis kanala koje kreiraju korisnici te podsjeća na rasprostranjenu poslovnu chat aplikaciju Slack. Discord omogućuje tekstualni chat, glasovne razgovore (poput TeamSpeaka), video razgovore (poput Skype-a) i video prijenose uživo (engl. live stream, poput Twitcha). Prema Nordlander u /33/, glasovna komunikacija donosi pozitivnije iskustvo u igri i čini ljude manje 'otrovnima' (engl. toxic) i to zbog sposobnosti da brzo i lako komuniciraju sa svojim suigračima. Međutim, postoje ljudi koji ne vole komunikaciju putem voice kanala. Komunikacija putem glasovnih kanala može učiniti iskustvo igranja ugodnijim i timski

fokusiranim. Tekstualna, odnosno chat komunikacija gotovo je uvijek sadržana u igrama u kojima je predviđena komunikacija s drugim igračima, te se češće koristi za komunikaciju s nepoznatim igračima.

Jurkic, esportski bloger i entuzijast, za EsportsTalk opisao je /34/ koji je po njemu bio nedostatak komunikacije u amaterskom timu LoL lige. Pored ostalih nedostataka, njihova timska komunikacija nije imala strukturu. Navodi kako su svi istovremeno vikali u određenim situacijama i okrivljavali jedni druge. S godinama, igrajući izvan određenog tima, shvatio je da komunikacija igra veliku ulogu u postizanju timske pobjede. Jurkic smatra vrlo zanimljivim promatrati komunikaciju, kako pobjedničkih, tako i gubitničkih timova na velikim esportskim natjecanjima /35/. Zaključio je da timovi koji manje pričaju ili pričaju istovremeno, nadglasavajući se, općenito igraju lošije i imaju lošije rezultate od onih koji imaju promišljenu komunikaciju. U takvim timovima postoji jedna do najviše dvije osobe u timu koje komuniciraju najbitnije informacije ostatku tima i to ne čine u isti glas. Jurkic naglašava /36/ da u LoL-u kao i u svakom drugom sportu, mora postojati kapetan, tzv. shot-caller /37/ koji vodi tim u strategiji, motivaciji i vodstvu. Njegov je zadatak da kontrolira tijek igre svog tima i u većini slučajeva usmjerava njihove radnje. On je najodgovornija osoba u timu i sposoban je voditi ostale prema svojoj viziji uspjeha /38/. U terminologiji klasičnog sporta, tu osobu nazivamo kapetanom tima ili u drugim okruženjima vođom tima ili zajednice.

Prema Nikiću /39/ ljudske zajednice, organizacije i timovi, ukoliko žele dobro i uspješno funkcionirati, trebaju imati svoga vođu ili lidera. Često uspjeh zajednice ovisi o uspješnosti i zrelosti njezinog vođe. Od vođe se također očekuje da bude dobar organizator, sudac (arbitar) i informator. Vođa mora biti dobar organizator, odnosno znati razdijeliti posao među članovima, delegirati zadatke, tako da svatko radi ono što mu najbolje odgovara, odnosno za što ima najviše smisla i volje. Vođa koordinira rad svakog pojedinca s drugim članovima. U slučaju sukoba među članovima, mora imati dovoljno autoriteta da se pojavi kao sudac u raznim sukobima i da ih rješava na najbezbolniji način za grupu i pojedinca. Od

vođe se traži da može zadovoljiti određene stručne zahtjeve, tj. da zna i može riješiti specifične, stručne probleme s kojima se suočava njegova grupa /40/. Primjerice, u kontekstu igre LoL-a, od vođe odnosno kapetana tima očekuje se da ima određeno bolje razumijevanje igre od svojih suigrača, upravo kako bi mogao donositi odluke za cijelu grupu. U timovima u esportu, gotovo najvažnija karakteristika vođe je da bude posrednik informacija, glavni primatelj i glavni izvor informacija o svemu što se događa u igri.

PROBLEMI U KOMUNIKACIJI U ESPORTU

Komunikacija među članovima tima može se opisati kao jedan od najvažnijih aspekata rada u virtualnom timu. Često virtualni timovi ne uspijevaju postići svoje ciljeve zato što članovi tima ne uspijevaju međusobno komunicirati. Iako postoje u nešto manjoj mjeri, tehnički problemi u komunikaciji nisu toliko značajni kao što su problemi loše komunikacije u timu. Članovi tima mogu osvještavanjem i usavršavanjem svojih komunikacijskih sposobnosti spriječiti brojne probleme koji se mogu javiti tijekom igre.

Prema Čulo i Skenderović /41/ kritični zadatak za vođe timova je angažirati tim u stvaranju učinkovite komunikacijske strategije, gdje je težnja usmjerena na stvaranje i slijeđenje komunikacijske strategije koja dodaje vrijednost, a ne stvara preopterećenje. Previše komunikacije o pogrešnim stvarima jednako je problematično kao i premalo komunikacije o važnim stvarima. Osnovna pitanja su:

- Što, kada i koliko ćemo komunicirati?;
- Gdje i kako ćemo komunicirati?;
- Tko će igrati koje uloge u komunikaciji tima? /42/.

Jurkic tvrdi da je šutnja najveći neprijatelj tima. U esportu nedostatak komunikacije može poremetiti cijelu strategiju tima, bez obzira na to što je dogovoreno tijekom priprema za meč (odabir championa, odabir pozicija itd.). Jurkic također navodi da niti tim s pet superzvijezda ne može uspjeti ukoliko međusobno ne razgovaraju. Nedostatak komunikacije u kombinaciji s povećanom razinom stresa, ponekad i bijesa ako stvari krenu naopako, prema Jurkicu, postaje recept za katastrofu. Timovi koji ne govore o problemu ili jednostavno ne slijede 'naredbe' obično ne prolaze dobro /43/.

Radnje koje stvaraju lošu atmosferu ostalim igračima u igri naziva se 'otrovno' ili 'toksično' ponašanje (engl. toxic). To mogu biti radnje poput prijateljske paljbe ili verbalnog zlostavljanja. Toksičnost je jedan od ozbiljnijih problema koji se javlja u industriji video igri, tj. gaming industriji, kod igri MMO žanra. Prema MSU /44/, djeca i odrasli se u MMO video igrama susreću s toksičnosti poput seksualnog uznemiravanja, prijetnji nasiljem, kršenja privatnosti i agresivnog slanja neželjene pošte. Počinitelji su često mladi igrači muškog spola koji imaju visoku emocionalnu reaktivnost i impulzivnost, a potaknuti su anonimnošću ovih okruženja. Problem su i drugi igrači koji se često ponašaju kao promatrači, racionalizirajući toksičnost kao kulturnu normu igranja. Istraživanje koje je provelo Anti-Defamation League /45/ pokazalo je porast uznemiravanja u mrežnim igrama: 81 posto odraslih Amerikanaca općenito je doživjelo uznemiravanje u mrežnim igrama za više igrača u usporedbi sa 74 posto u 2019. godini. Pogrešna komunikacija i pogrešno tumačenje komunikacije u chatu ili radnji unutar igre mogu uzrokovati 'otrovno' ponašanje. Faktor anonimnosti na internetu utječe na nedostatak osobne veze s drugim igračima i može pogodovati razvoju neprijateljskog ponašanja /46/. Nordlander /47/ tvrdi da nije tajna da internetske igre poput Overwatch-a, League of Legends-a i mnoge druge pate od 'otrovnih' zajednica i da je toksičnost već duže vrijeme ogroman problem u industriji igara. Veličina tog problema može se percipirati kroz činjenicu da se velike tvrtke za igre udružuju u zajedničkoj borbi protiv toga. Problemi toksičnosti izlaze iz nedovoljno optimalnih sastava timova ili nedovoljno uspješnih suigrača i reflektiraju se kroz uvrede obojane rasizmom, seksizmom i homofobijom. Gledajući s pozitivne strane, dobro je što je taj problem osviješten na globalnoj razini te se aktivno nastoji suzbiti toksičnost u gaming industriji /48/. Kakva je situacija među igračima u Hrvatskoj nastojat ćemo prikazati u istraživačkom dijelu rada u nastavku.

ISTRAŽIVANJE UTJECAJA KOMUNIKACIJE U TIMU NA REZULTAT I OSJEĆAJ IGRAČA

Istraživačka pitanja

Predložena tema definira sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kakva je povezanost između prevelike količine informacija razmijenjenih u igri između igrača i rezultata igre?
2. Koji su negativni / pozitivni učinci komunikacije koja se odvija u video igrama? Kako se ona reflektira na mentalno zdravlje igrača?
3. Kakva je povezanost između hijerarhije unutar tima i kvalitete komunikacije u istom?

Postavljene hipoteze:

H1: Prevelika količina informacija razmijenjena tijekom igre utječe negativno na koncentraciju igrača.

H2: Igrači se prijavljuju u igru kada žele socijalni kontakt.

H3: Komunikacija tijekom igre ima negativan utjecaj na mentalno zdravlje igrača, posebice na njegove osjećaje i misli.

H4: Vođa tima na ležernoj razini igranja ne definira se posebno, već se prirodno ističe.

H5: Komunikacijske sposobnosti vođe tima utječu na izvedbu ostalih igrača u timu.

Metoda i uzorak

U ovom istraživanju korištena je metoda ispitivanja mišljenja putem ankete među populacijom koja igra League of Legends, propitujući njihova iskustva i doživljaje o razmjenjivanju informacija unutar nasumično odabranog tima stranaca i komunikacije u predodređenim timovima. Za uzorak su izabrani igrači igre League of Legends koji predstavljaju prigodan uzorak. Istraživanje je provedeno na uzorku slučajno odabranih jedinica, u razdoblju od 10. rujna do 17. rujna 2021. godine. Podatci su prikupljeni pomoću online anketnog upitnika u aplikaciji Google Forms. Pri tome je poveznica za pristup online upitniku distribuirana putem društvenih mreža, gdje su ispitanici svoje odgovore davali na anonimnan način. Prikupljeno je 126 upitnika. Ograničenja istraživanja

Istraživanje uključuje nekoliko ograničenja koja su utjecala na veličinu uzorka. Ispitano je 126 igrača igre League of Legends: Summoner's Rift na području Republike Hrvatske. Područje istraživanja je vrlo usko, odnosno ispitanici su ograničeni geografskim područjem, poznavanjem igre League of Legends i mod-a unutar igre, Summoner's Rift. U uzorku nisu zastupljene sve županije Republike Hrvatske budući da iz određenih nije zaprimljen niti jedan odgovor. Također ne obuhvaća sve dobne skupine budući da nije bio nijedan sudionik u dobnoj skupini 46 godina i stariji. Pristup link-u online ankete imali su članovi grupe na društvenoj mreži Facebook: League of Legends: Hrvatska koja broji nešto više od osamnaest tisuća članova u trenutku trajanja istraživanja.

Socio-demografske karakteristike ispitanika U uzorku od 126 ispitanika, većinu ispitanika čine muškarci, njih 108, odnosno 85,7 posto. Uz njih, upitnik je ispunilo ukupno 18 žena koje čine 14,3 posto ukupnog uzorka. Iz ovih rezultata primjetno je da muški spol prevladava među igračima ove igre. U dobnoj strukturi uzorka prevladava dobna skupina od 19 do 25 godina sa 65,9 posto. Ostali ispitanici pripadaju dobnim skupinama manjeg udjela: od 26 do 35 godina (25,4 posto) i maloljetnici (7,9 posto). U dobnoj skupini od 36 do 45 bio je samo jedan ispitanik (0,8 posto), dok u dobi od 46 godina ili više nije prikupljen niti jedan odgovor. Može se zaključiti da većinu uzorka igrača League of Legends: Summoner's Rift čine mlađi punoljetnici. Prema mjestu prebivališta, većinu uzorka čine ispitanici iz županije Grada Zagreba (36,5 posto) iza koje slijedi Zagrebačka (16,7 posto) i Zadarska (5,6 posto) županija. Ispitanici iz ostalih županija čine udjele manje od 5 posto s izuzetkom Ličko-senjske i Šibensko-kninske županije iz kojih nije prikupljen niti jedan odgovor na anketnom upitniku. Prema stupnju obrazovanja najveći udio ispitanika ima srednju stručnu spremu odnosno završenu srednju školu (61,9 posto). Manje zastupljeni su ispitanici više stručne spreme, tj. sa završenim preddiplomskim studijem (19,8 posto) i završenim diplomskim studijem ili višom razinom obrazovanja (10,3 posto). Završenu osnovnu školu imalo je 10 ispitanika (7,9 posto), dok nije bio zabilježen niti jedan odgovor ispitanika s nezavršenom osnovnom školom. Vezano uz radni status

ispitanika, većina je zaposlena (48,4 posto), dok približno toliki udio čine i ispitanici u statusu studenata i učenika. Manji broj ispitanika je nezaposleno (8,7 posto), dok nije zabilježen niti jedan ispitanik u statusu umirovljenika.

Diskusija

Hipoteza 1 : Prevelika količina informacija razmijenjena tijekom igre utječe negativno na koncentraciju igrača.

Tvrdnja „Sva komunikacija na glasovnom kanalu tokom igre ometa moju koncentraciju.“ ocijenjena prosječnom ocjenom 2,04 što znači da se većina sudionika ne slaže ili je neodlučna u vezi s navedenom tvrdnjom. Tvrdnje s kojima se većina ispitanika složila su „Komunikacija je ključan dio igre.“ (prosječna ocjena 3,81), „Kada me igrači u glasovnom kanalu upozoravaju ili obavještavaju o zajedničkim akcijama, na taj način usmjeravaju moju pažnju prema cilju.“ (prosječna ocjena 3,71), „U igri s prijateljima postoji više nepotrebne komunikacije nego u igri s nepoznatim igračima.“ (prosječna ocjena 3,44). Navedeno upućuje da većina sudionika smatra da u igri s prijateljima postoji suvišna komunikacija, no također smatraju da je komunikacija ključan dio i da ih komunikacija, posebice putem glasovnog kanala usmjerava u postizanju cilja odnosno povećava njihovu razinu koncentracije. Na pitanje putem kojeg kanala smatrate da se razmjenjuje najviše komunikacije koja narušava koncentraciju igrača (osobna pitanja, vicevi, psovke itd.)? većina je igrača dominantno izabrala tekstualni kanal (70,6 posto) te ukazala na narušavanje koncentracije komunikacijom koje se najviše odvija putem tekstualnog chata (Grafikon 1).

Grafikon 1 - Pitanje o utjecaju oblika komunikacije na koncentraciju (N=126)



Izvor: Vlastiti rad autorice.

Hipoteza 2: Igrači se prijavljuju u igru kada žele socijalni kontakt.

Tvrdnja „U igru se prijavljujem kada se želim družiti s prijateljima.“ je ocijenjena prosječnom ocjenom 3,0 što znači da je većina ispitanika neodlučna s navedenom tvrdnjom. Tvrdnja „Osjećam se sramežljivo u komunikaciji s drugima u igri.“ ima prosječnu ocjenu 2,06 što znači da se većina sudionika ne slaže s navedenom tvrdnjom. Na pitanje koji oblik komunikacije najviše vole koristiti u igri su se većinom odlučili za glas (45,2 posto) i ping sustav (37,3 posto), a svega 6 sudionika je odgovorilo da nisu aktivni u komunikaciji. Na temelju ocjena i odgovora navedenih tvrdnji i pitanja može se reći da sudionici ne ulaze u igru samo kako bi se družili s prijateljima, ali također se ne osjećaju sramežljivo u komunikaciji s drugima i velika većina ih aktivno komunicira.

Hipoteza 3: Komunikacija tijekom igre ima negativan utjecaj na mentalno zdravlje igrača, posebice na njegove osjećaje i misli.

Za tvrdnju „Drugi igrači se često vrijeđaju tijekom igre.“, prosječna ocjena 3,78 znači da se većina sudionika slaže s tvrdnjom kao i s tvrdnjom „Kada su drugi igrači otrovni (toksični) onda im to dam do znanja.“ koja ima prosječnu ocjenu 3,31. Naime tvrdnje s kojima se sudionici ne slažu su: „Često me drugi igrači u igri nazivaju otrovnim (toksičnim) igračem.“ (prosječna ocjena 2,11), „Riječi drugih igrača u igri me jako pogađaju.“ (prosječna ocjena 1,94) i

„Općenito sam zadovoljan/a s načinom komunikacije drugih igrača u igri.“ (prosječna ocjena 2,22). Iz navedenog može se zaključiti da sudionici smatraju da je način komuniciranja igrača kroz uvrede poprilično čest, ali također smatraju da te uvrede nemaju značajan utjecaj na njihove osjećaje. Uz to, većina sudionika se ne smatra igračem koji je 'toksičan' prema drugim igračima odnosno da komunicira uvrede drugim igračima. Od ukupnog broja ispitanika njih 15 (11,9 posto) se slaže ili se u potpunosti slaže da ih drugi igrači često nazivaju 'toksičnim'. Na posljertku, sudionici su općenito nezadovoljni načinom komunikacije drugih igrača u igri što potvrđuje činjenicu da postoji prostor za promicanje obzirnije vrste komunikacije u igri, no i dalje ostaje pitanje preciznijeg definiranja negativnog utjecaja na mentalno zdravlje, osjećaje i misli igrača.

Hipoteza 4: Vođa tima na ležernoj razini igranja ne definira se posebno, već se prirodno ističe.

Na pitanje prikazano u grafikonu 2 koje je nastojalo definirati način kojim se utvrđuje postojanje vođe u timu, većina je igrača izabrala tvrdnju „U igri se najčešće slijedi u akcije igrač koji preuzima inicijativu komuniciranja timskih akcija.“ (53,2 posto) [grafikon 2]. Sljedeća tvrdnja s najvećim brojem odgovora je bila „U igri se najčešće slijedi u akcije igrača s najboljim rezultatom tijekom igre.“ (35,7 posto), koju zatim slijedi tvrdnja „U igri se najčešće slijedi u akcije igrača s najvećim rankom“ (7,1 posto). Samo je nekolicina sudionika (4 posto) odabrala tvrdnju „U pravilu prije početka meča sa svojim suigračima određujemo jednu osobu koja će koordinirati timske akcije.“ koja je u suprotnosti s navedenom hipotezom budući da podrazumijeva da će se igrači prije meča dogovoriti koga će od njih ostali igrači slijediti kao vođu tijekom igre. S obzirom na to da je anketa provedena nad igračima koji igraju igru na ležernoj razini i većina sudionika je izabrala tvrdnje koje su u skladu s hipotezom da se vođa tima na ležernoj razini ne definira posebno, već se prirodno ističe, hipoteza je potvrđena iz razloga što u svakoj od tvrdnji s većim brojem odgovora se podrazumijeva da se igrač bez prethodnog dogovora na određen način istaknuo i drugi igrači ga radi toga slijede.

Grafikon 2 - Pitanje o izboru vođe tima (N=126)



Izvor: Vlastiti rad autorice.

Hipoteza 5: Komunikacijske sposobnosti vođe tima utječu na izvedbu ostalih igrača u timu.

Prethodno navedeno pitanje u kojem je većina sudionika izabrala tvrdnju „U igri se najčešće slijedi u akcije igrač koji preuzima inicijativu komuniciranja timskih akcija.“ (53,2 posto) objašnjava da većina sudionika smatra kako su komunikacijske sposobnosti najznačajniji faktor vođe tima te će ga slijediti u igri. Tvrdnja „Kada me igrači u glasovnom kanalu upozoravaju ili obavještavaju o zajedničkim akcijama, na taj način usmjeravaju moju pažnju prema cilju.“ S prosječnom ocjenom 3,71 znači da se većina igrača složila s tvrdnjom. Navedeno znači da se kroz komunikaciju može usmjeriti pažnja igrača prema određenom cilju, a prema tome komunikacijske sposobnosti vođe tima će utjecati i na izvedbu igrača na način da će ih usmjeravati prema timskim ciljevima.

ZAKLJUČAK

Komunikacija virtualnih timova u video igrama iznimno je važan, a ponekad zanemaren element u ovakvoj vrsti natjecanja. Razlika u načinima i intenzitetu komunikacije se razlikuje na profesionalnoj razini gdje se igrači obučavaju u svim elementima koji mogu utjecati na pobjedu i na ležernoj razini igranja gdje se igrači prvenstveno žele zabaviti pa tom cilju i prilagođavaju svoju komunikaciju. Provedeno istraživanje je ograničeno geografskim područjem Republike Hrvatske, poznavanjem igre League of Legends i mod-a

unutar igre, Summoner's Rift. Kao što je navedeno u istraživanju, postoji suvišna komunikacija prilikom igre s prijateljima, a ona se događa upravo iz tog razloga što je cilj te komunikacije da bude zabavna na način da uključuje privatne teme, humoristične dosjetke ili slične oblike koji se ne pojavljuju tijekom igre na recimo profesionalnim turnirima. Nadalje, problemi u komunikaciji u video igrama leže u neobazrivosti prema drugim igračima koja potencijalno svoje korijene vuče iz anonimnosti osoba s druge strane ekrana. Igrači se u igri često vrijeđaju i općenito nisu zadovoljni s komunikacijom drugih igrača što je potvrđeno u istraživanju. Pri tome, postoje određene razlike u ponašanju igrača ovisno o izboru komunikacijskog oblika, no svedene na osobnu razinu mogu ovisiti od osobe do osobe. Na profesionalnoj razini igranja komunikacija je organizirana, postoji definiran vođa tima koji filtrira komunikaciju, dok se na ležernoj razini čini da igrači nisu pretežito svjesni takvog učinka. Kroz istraživanje je potvrđeno da vrlo mali broj sudionika definira vođu tima prije samog početka meča, dok većina uglavnom slijedi drugog igrača za kojeg misli da se ističe po određenoj vještini, bilo da jedini preuzima inicijativu komuniciranja timskih akcija ili jednostavno ima najbolji rezultat za vrijeme trajanja meča i slično. U konačnici, postoji svjesnost većine igrača da je komunikacija značajan element u igri te nada da će se moralni kompas igrača promijeniti u korist pozitivne i podržavajuće komunikacije radije nego vrijeđanja i omalovažavanja suigrača. S obzirom na to da je ovo istraživanje ukazalo na postojanje određenog nezadovoljstva igrača s komunikacijom koja se odvija u igri, a s druge strane manjak priznanja da takva komunikacija utječe na njihove osjećaje - za buduća istraživanja trebalo bi preciznije definirati kakav negativan učinak proizlazi iz nezadovoljstva igrača komunikacijom koja se odvija tijekom igre.

NAPOMENE

* Članak donosi prikaz dijela rezultata istraživanja nastalog u sklopu diplomskog rada „Vrijednost komunikacije u esportu – komunikacija virtualnih timova“ kojeg je Valentina Prevarek izradila i obranila na Poslovnom veleučilištu Zagreb u 2021. godini, pod mentorstvom doc. dr. sc. Tanje Grmuša, v. pred.

* The article presents a part of the research results created within the diploma thesis "The value of communication in esports - communication of virtual teams" which Valentina Prevarek created and defended at the Zagreb School of Business in 2021 under the mentorship of Tanja Grmuša, PhD, Assistant Professor.

Notes

- /1/ cf. Wagner, M. On the Scientific Relevance of eSports. International Conference on Internet Computing., 2006, str. 437- 440., str. 3., https://www.researchgate.net/publication/220968200_On_the_Scientific_Relevance_of_eSports (26. 10. 2021.).
- /2/ cf. <https://help.platform.newzoo.com/en/articles/3615815-newzoo-s-esports-terminology>, (16. 9. 2021.)
- /3/ Brnabić, R. (2021). E-sport i pitanje pravnog ustroja e-klubova. Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Bačić, A., ur., Vol. 58, No. 1., str. 163-183, str. 163., <https://doi.org/10.31141/zrpfs.2021.58.139.163>, <https://hrcak.srce.hr/clanak/366488> (26. 10. 2021.).
- /4/ cf. Gamespot. „US government recognizes League of Legends players as pro athletes“. Dostupno na <https://www.gamespot.com/articles/us-government-recognizes-league-of-legends-players-as-pro-athletes/1100-6411377/>, 16. 9. 2021.).
- /5/ cf. Newzoo. „Newzoo's Global Esports & Live Streaming Market Report 2021, Free Version“. Dostupno na <https://newzoo.com/insights/trend-reports/newzoos-global-esports-live-streaming-market-report-2021-free-version/>, 16. 9. 2021.
- /6/ Odnosi se na provođenje epidemioloških mjera izolacije u svrhu sprječavanja širenja virusa COVID-19.
- /7/ Esports Charts je jedinstvena analitička usluga koja pruža opsežne mjerne podatke za esports emitiranja i streamove uživo. cf. <https://escharts.com/about>, 16. 9. 2021.
- /8/ cf. "Esport games rating for 2020". Dostupno na <https://escharts.com/blog/most-popular-esports-games-2020>, 16. 9. 2021.
- /9/ cf. Juul, J. A Casual Revolution: Reinventing Video Games and Their Players; MIT Press: Cambridge, MA, USA, 8., 2010., str. 8. Dostupno na https://www.jesperjuul.net/casualrevolution/casual_revolution_chapter1.pdf (21. 9. 2021.).
- /10/ Manero, B., Torrente, J., Freire, M. i Fernández-Manjón, B. An instrument to build a gamer clustering framework according to gaming preferences and habits. *Comput. Hum. Behav.*

- 2016, 62, 353–363, str. 355.,
10.1016/j.chb.2016.03.085.
<https://www.semanticscholar.org/paper/An-instrument-to-build-a-gamer-clustering-framework-Manero-Torrente/46c88a3ef325b72fd35db1bf54e6b97b1a5823db> (21. 9. 2021.). (26. 10. 2021.).
- /11/ Sirlin, D. Playing to Win: Becoming the Champion. 2005., str. 43. Dostupno na <https://pdfcoffee.com/playing-to-win-pdf-free.html> (26. 10. 2021.).
- /12/ cf. Ibid., str. 43.
- /13/ cf. Himmelstein D, Liu Y i Shapiro JL. An Exploration of Mental Skills Among Competitive League of Legend Players. *International Journal of Gaming and Computer-Mediated Simulations*. 2017; 9: 1–21, str. 9., <https://doi.org/10.4018/IJGCMS.2017040101> (26. 10. 2021.)
- /14/ Nagorsky E. i Wiemeyer J. (2020). The structure of performance and training in esports. *PLoS ONE* 15, 8., str. 9., <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0237584> (26. 10. 2021.).
- /15/ Lefever (nee Cole), H. i Griffiths, M. (2007). Social Interactions in Massively Multiplayer Online Role-Playing Gamers. *Cyberpsychology & behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*. str. 575 – 583.10.1089/cpb.2007.9988. https://www.researchgate.net/publication/6129334_Social_Interactions_in_Massively_Multiplayer_Online_Role-Playing_Gamers (26. 10. 2021.)
- /16/ Masivna mrežna online igra uloga (engl. Massively Multiplayer Online Role-Playing Game).
- /17/ cf. Lefever i Griffiths, nav. dj., str. 577.
- /18/ cf. Ibid., str. 579.
- /19/ cf. Ibid., str. 582.
- /20/ cf. Ibid., str. 582.
- /21/ Nielsen, R. K. L. i Hanghøj, T. Esports skills are people skills. 13th European Conference on Games-Based Learning (ECGBL-2019). 10.34190/GBL.19.041., 2019., str. 537. https://www.researchgate.net/publication/334884563_Esports_skills_are_people_skills (26. 10. 2021.).
- /22/ cf. Ibid., str. 537.
- /23/ cf. Ibid., str. 540 – 541.
- /24/ cf. Mortensen, M., Caya, O. i Pinsonneault, A. Virtual Teams Demystified: An Integrative Framework for Understanding Virtual Teams and a Synthesis of Research. *SSRN Electronic Journal*. 9, 13., 2009., str. 13., 10.2139/ssrn.1282095. https://www.researchgate.net/publication/228139982_Virtual_Teams_Demystified_An_Integrati ve_Framework_for_Understanding_Virtual_Teams_and_a_Synthesis_of_Research (26. 10. 2021.).
- /25/ Masivna online video igra (engl. Massively Multiplayer Online/Game).
- /26/ cf. Kou, Y., i Gui, X. (2018). Entangled with Numbers: Quantified Self and Others in a Team-Based Online Game. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 2(CSCW), 2018., str. 1-25, str. 3., https://www.researchgate.net/publication/327406038_Entangled_with_Numbers_Quantified_Self_and_Others_in_a_Team-Based_Online_Game (26. 10. 2021.).
- /27/ Lamza-Maronić, M., Glavaš, J. Poslovno komuniciranje. *Studio HS internet d.o.o, EFOS. Osijek*, 2008., str. 8., http://www.efos.unios.hr/jglavas/wp-content/uploads/sites/50/2021/03/Poslovno-komuniciranje_KNJIGA.pdf (26. 10. 2021.).
- /28/ cf. Ibid, str. 21 – 23.
- /29/ Wuertz, J., Bateman, S., i Tang, A. Why Players use Pings and Annotations in Dota 2. *Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2017., str. 1978-2018, str. 2. <http://hcitang.org/papers/2017-chi2017-dota2.pdf> (26. 10. 2021.). 10.1016/j.chb.2016.03.085
- /30/ cf. Ibid. 1978 – 2018.
- /31/ Hrv. glas, odnosi se na glasovnu komunikaciju.
- /32/ cf. Digital Trends Media. „What Is Discord?“ Dostupno na <https://www.digitaltrends.com/gaming/what-is-discord/> (16. 9. 2021.)
- /33/ Nordlander, E. The different emotional effects of voice and text communication in a game environment (Disertacija), 2018., str. 13., <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:bth-17225> (26. 10. 2021.).
- /34/ cf. <https://www.esportstalk.com/blog/the-importance-esports-communication-20713/>, (16. 9. 2021.)
- /35/ cf. Ibid.
- /36/ cf. Ibid.
- /37/ Naziv za osobu u timu koja donosi odluke za cijeli tim.
- /38/ cf. <https://www.esportstalk.com/blog/the-importance-esports-communication-20713/> (16. 9. 2021.).
- /39/ Nikić, M. Temeljna načela timskog rada. *Diacovensia*, Vol. 12., No. 1., 2004., str. 115-129, str. 126., <https://hrcak.srce.hr/40170> (26. 10. 2021.).
- /40/ cf. Ibid., str. 127.
- /41/ Čulo, K. i Skenderović, V. Paradigms of virtual teams in the communication process. *Informatologia*, Vol. 42., No. 3, 2009., str. 197-204, str. 198., <https://hrcak.srce.hr/41114> (26. 10. 2021.).
- /42/ cf. Ibid., str. 198.

- /43/ cf. <https://www.esportstalk.com/blog/the-importance-esports-communication-20713/> (16. 9. 2021.).
- /44/ cf. Michigan State University (MSU). „Gaming and toxicity“. Dostupno na <https://msutoday.msu.edu/news/2021/faculty-voice-gaming-and-toxicity> (16. 9. 2021.)
- /45/ cf. Anti-Defamation League. „Free to Play? Hate, Harassment and Positive Social Experience in Online Games 2020“. Dostupno na <https://www.adl.org/free-to-play-2020#results> (16. 9. 2021.)
- /46/ cf. Michigan State University (MSU). „Gaming and toxicity“. Dostupno na <https://msutoday.msu.edu/news/2021/faculty-voice-gaming-and-toxicity> (16. 9. 2021.)
- /47/ cf. Nordlander, E., nav. dj., str. 6.
- /48/ cf. Ibid., str. 6.
- Literatura*
- Aleksić, V. Preferencije, navike i ovisnost mlađih adolescenata o digitalnim igrama. *Croatian Journal of Education*, Vol. 20., No. 2., 2018., 463-500. Dostupno na <https://hrcak.srce.hr/204141> (21. 9. 2021.).
 - Bavelier, D., Green, C., Han, D., Renshaw, P., Merzenich, M., Gentile, D. Brains on video games. *Nature reviews. Neuroscience*. 12., 2011., 763-8. Dostupno na https://www.researchgate.net/publication/51811015_Brains_on_video_games (21. 9. 2021.).
 - Brčić, I. Utjecaj video igara na djecu. In *medias res*, Alić, S., ur., Vol. 9, No. 17, 2020., str. 2669-2684. Dostupno na <https://doi.org/10.46640/imr.9.17.6> (21. 9. 2021.).
 - Brown, J. D. Emerging adults in a media-saturated world. In Arnett, J. J., Tanner, J. L. (Eds.), *Emerging adults in America: Coming of age in the 21st century*, 2006., pp. 279-299. Washington, DC: American Psychological Association. Dostupno na <https://content.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F11381-012> (21. 9. 2021.).
 - Feng J, Spence I, Pratt J. Playing an action video game reduces gender differences in spatial cognition. *Psychol Sci*. 2007; 18, str. 850-855. Dostupno na https://www.researchgate.net/publication/5949257_Playing_an_Action_Video_Game_Reduces_Gender_Differences_in_Spatial_Cognition (21. 9. 2021.).
 - Gómez-Gonzalvo, F., Devís, J. i Molina, P. Video game usage time in adolescents' academic performance. *Comunicar*. Vol. 28, 2020., Dostupno na https://www.researchgate.net/publication/342637970_Video_game_usage_time_in_adolescents%27_academic_performance (21. 9. 2021.).
 - Insider Intelligence. „Esports Industry in 2021: Key Market Stats & Growth Trends“. Dostupno na <https://www.insiderintelligence.com/insights/esports-ecosystem-market-report/> (21. 9. 2021.).
 - Labaš, D., Marinčić, I. i Mujčinović, A. Percepcija djece o utjecaju videoigara. *Communication Management Review*, Vol. 4., No. 1., str. 8-27. Dostupno na <https://hrcak.srce.hr/223650>, <https://doi.org/10.22522/cmr20190137> (21.9.2021.).
 - Landau, S., i Nguyen, T. Effects of Gaming on Children's Brains: Depression and Social Isolation. *Advances in Social Sciences Research Journal*, Vol. 6., No. 9., 2019., str. 291-302. Dostupno na <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ASSRJ/article/view/4856> (21. 9. 2021.).
 - Lucić, M. Gaming industrija - žene kao gejmerice, gamedeveloperke i glavne junakinje video igara. 2020., (Završni rad). Dostupno na <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:251:619263> (21. 9. 2021.).
 - Medijska pismenost, Flinčec, V. „Znate li što su FPS, MOBA, NPC...?“. Dostupno na <https://www.medijskapismenost.hr/znate-li-sto-su-fps-moba-npc-lag-donosimo-vam-mali-rjecnik-videoigara/> (21. 9. 2021.).
 - Mišković, I. Asperger sindrom i empatija., 2018., (Diplomski rad). Preuzeto s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:523571> (21. 9. 2021.).
 - Mužić, J. Štetan utjecaj virtualnog svijeta na djecu. *Obnovljeni život*, Vol. 69, No. 3, 2014., 395-404. Dostupno na <https://hrcak.srce.hr/129187> (21. 9. 2021.).
 - Padilla-Walker, L., Nelson, L., Carroll, J. i Jensen, A. More Than a Just a Game: Video Game and Internet Use During Emerging Adulthood. *Journal of youth and adolescence*. Vol. 39., 2010., str. 103-113. Dostupno na https://www.researchgate.net/publication/41057121_More_Than_a_Just_a_Game_Video_Game_and_Internet_Use_During_Emerging_Adulthood (21. 9. 2021.).
 - Reeves, S., Brown, B. i Laurier, E. Experts at PlayUnderstanding Skilled Expertise. *Games and Culture - Game Cult*, Vol. 4, No. 13., 2009., str. 205-227, Dostupno na https://www.researchgate.net/publication/252032236_Experts_at_PlayUnderstanding_Skilled_Expertise (21. 9. 2021.).
 - Ružić, N. The Internet and Video Games: Causes of Increased Aggressiveness Among Young People. *Medijske studije*, Vol. 2, No. 3-4, 2011., 16-27. Dostupno na <https://hrcak.srce.hr/87874> (21. 9. 2021.).
 - Spence I. i Feng J. Video Games and Spatial Cognition. *Review of General Psychology*. 2010; Vol. 14, str. 92-104. Dostupno na <https://www.semanticscholar.org/paper/Video->

- Games-and-Spatial-Cognition-Spence-Feng/f9fae39e4ffb7af1d6ffbacb310aa93e3df62745 (21. 9. 2021.).
18. Spyridonis, F., Daylamani-Zad, D., i O'Brien, M.P. 2018. Efficient In-Game Communication in Collaborative Online Multiplayer Games. 2018 10th International Conference on Virtual Worlds and Games for Serious Applications (VS-Games), Vol. 1-4., 2018., Dostupno na https://www.researchgate.net/publication/327885168_Efficient_In-Game_Communication_in_Collaborative_Online_Multiplayer_Games (21. 9. 2021.).
19. Szczecinski, L., i Djebbi, A. Understanding draws in Elo rating algorithm. *Journal of Quantitative Analysis in Sports*, 16, str. 211 – 220, 2020, Dostupno na https://www.researchgate.net/publication/341384358_Understanding_Draws_in_Elo_Rating_Algorithm (21. 9. 2021.).
20. Tejeiro Salguero, R. A., i Morán, R. M. B. Measuring problem video game playing in adolescents. *Addiction*, Vol. 97, No. 12, 2002., str. 1601–1606. Dostupno na <http://atarazanas.sci.uma.es/docs/articulos/16637586.pdf> (21. 9. 2021.).
21. Tudor, G., Srića, V. Menadžer i pobjednički tim: čarolija tinskog rada. MEP Consult Zagreb, 2006.
22. Uttal DH, Meadow NG, Tipton E, Hand LL, Alden AR, Warren C, i sur. The malleability of spatial skills: A meta-analysis of training studies. *Psychological bulletin*. 2013; 139: 352. Dostupno na <https://groups.psych.northwestern.edu/uttal/vittae/documents/ContentServer.pdf> (21. 9. 2021.).
23. Zamani, E., Kheradmand, A., Cheshmi, M., Abedi, A., i Hedayati, N. Comparing the social skills of students addicted to computer games with normal students. *Addiction & health*, Vol. 2, No. 3-4, 2010., str. 59–65. Dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3905509/> (21. 9. 2021.).

THE INFLUENCE OF TEAM COMMUNICATION IN VIDEO GAMES ON THE RESULT AND FEELINGS OF PLAYERS

Valentina Prevarek¹, Tanja Grmuša²

MB Frigo Group¹; Zagreb School of Business²

Abstract

Esport is a branch of the entertainment industry that is growing exponentially and attracts more and more players, fans and followers every year. Esport implies competition in playing video games. The aim of this paper is to analyze the necessity and importance of communication in the world of video game players, given that in human everyday life communication skills are imposed as the most important category of skills that separates the successful from the unsuccessful. The outcome of the game can largely depend on the communication in the team, which is why it is important that players are aware of the principles and elements of communication, but also of the importance of the need for one person in the team who will be an ideal mediator, that is a skillful communicator. The results of a survey conducted using an online survey form in the period from September 10 to September 17, 2021, on a sample of 126 players of the game League of Legends: Summoner's Rift whose residence is located in the Republic of Croatia, showed that most respondents are aware of the importance of communication during the game or of the fact that communication is a very important element that can directly affect the outcome of the game.

Keywords

esport, communication, communication channels, virtual team, leader