

---

# 한국 플랫폼 스토리텔링에 나타난 인간 관리자의 서사와 감정 자본주의\*

유인혁 (서울시립대학교, 연구교수)

## 〈목 차〉

- I. 인간 관리자의 서사
- II. 관리자 서사의 특성 : 조직 역량, 감정의 관리, 실용적 친밀성
- III. 관리자 서사의 쾌락 : 게이미피케이션, 혹은 즐거운 성장
- IV. 새로운 자본주의 서사

## 국문초록

이 글은 현재 웹소설 및 웹툰 등 대중서사에서 유행하는 ‘관리자 서사’의 사회문화적 의미를 분석한 연구다. 현대적 자본주의가 인간의 정신적 영역을 어떻게 생산에 동원하고 있으며, 이러한 양상이 어떻게 문화적으로 재현되고 있는지 점검하였다. 이 글의 2장에서는 관리자 서사의 내용적 특성을 살펴보았다. 특히 관리자 서사가 인간의 감정을 경제활동의 자원으로 삼는 감정 자본주의를 반영하고 있음을 제시하였다. 3장에서는 관리자 서사가 대중적 쾌락을 생성하는 지점을 살펴보았다. 특히 관리 행위가 긍정적인 쾌락의 놀이로서 표현되는 서사적 ‘게이미피케이션’의 양상을 점검했다. 이러한 과정을 통해서, 이 글은 관리자 서사가 자본주의의 새로운 전략과 주체성 형태를 예시하고 있음을 입증하고자 했다.

주제어: 관리자 서사, 웹툰, 웹소설, 스토리텔링 플랫폼, 〈전지적 독자 시점〉, 〈내가 키운 S급들〉, 〈회귀자 사용 설명서〉, 감정 자본주의, 서사의 게이미피케이션, 인적 자원 관리의 서사

---

\*이 글은 국제한국문학문화학회(INAKOS)/성균관대학교 비교문화협동과정 공동주최 학술대회(2023년 9월 9일)의 발표문을 수정 보완한 것이다. 값진 토론을 해주신 손진원 선생님 및 익명의 심사자 선생님들께 감사드린다.

## 1. 인간 관리자의 서사

이 연구는 현재 웹소설 및 웹툰 등 대중서사에서 유행하는 인간 관리자 서사의 사회문화적 의미를 분석하는 데 목적이 있다. 현재 대중서사에서는 주인공이 조직 구성원의 역량을 향상시키기 위해 ‘인적 자원 관리(human resource management)’를 수행하는 이야기가 유행하고 있다. 이러한 서사를 분석함으로써 현대 자본주의가 인간의 정신적 영역을 어떻게 생산에 동원하고 있으며, 이러한 양상이 어떻게 문화적으로 재현되고 있는지 점검하겠다.

현재 카카오페이지와 네이버 시리즈 등 한국의 대표적인 스토리텔링 플랫폼에서는, 단연 주인공이 인적 자원을 관리하는 서사가 눈에 띈다. 예를 들어 〈전지적 독자 시점〉<sup>1)</sup>의 주인공 김독자는 사람들의 신체적·심리적 상태를 파악할 수 있는 초능력을 가졌다. 그는 이러한 능력을 동원하여 동료들의 스트레스를 관리하고 잠재력을 개발한다. 그러므로써 함께 종말(apocalypse)의 대격변 상황을 헤쳐나간다. 〈내가 키운 S급들〉<sup>2)</sup>의 주인공 한유진은 누군가와 애착관계를 형성하면 그 사람의 잠재력을 개발할 수 있는 특수한 능력을 갖추고 있다. 이에 따라 한유진은 주변 사람들의 호감을 얻고, 나아가 인재의 능력을 성장시키는 일에 착수하게 된다. 이는 주로 높은 불안이나 낮은 자존감 때문에 자기 능력을 십분 발휘하지 못하는 인간들을 돌보는 과정으로 재현됐다. 〈회귀자 사용설명서〉<sup>3)</sup>의 주인공 이기영 역시 타인의 신체적·정신적 상태나 잠재력을 확인할 수 있는 초능력을 얻었다. 이기영은 이 능력을 활용하여 우수한 인재를 발굴하는 한편, 그들의 정서적인 요구나 갈등을 효과적으로 관리한다. 그는 굉장히 유능하지만 끔찍한 PTSD에 시달리고 있는 김현성을 관리하여, 더욱

1) 심송, 〈전지적 독자 시점〉, 문피아(2018~); UMI·슬리퍼-C, 〈전지적 독자 시점〉, 네이버 시리즈(2020~)

2) 근서, 〈내가 키운 S급들〉, 문피아(2018~2022); seri·비완, 〈내가 키운 S급들〉, 네이버 시리즈(2021~)

3) 흡수저, 〈회귀자 사용설명서〉, 카카오페이지(2017~); 도미·미드나잇 스튜디오, 〈회귀자 사용설명서〉, 카카오페이지(2021~)

뛰어난 역량을 발휘할 수 있도록 돕고 있다. 지금까지 열거한 주인공들은 타인의 정신적 요소를 관리함으로써, 그들을 더 우수한 인재로 만들고, 궁극적으로는 자신의 사회적 지위를 상승시키고 있다.

이 세 작품은 모두 플랫폼에서 상업적 성공을 거두었다. 이를테면 웹툰 <전지적 독자 시점>은 적어도 백만 명의 사용자가 애독하고 있다. 네이버 웹툰의 인터페이스는 작품이 업데이트될 시 '+관심' 탭을 누른 사용자에게 푸시 메시지를 발송하는 시스템을 갖추고 있다. 그리고 <전지적 독자 시점>은 1,001,940명(2023.08.03.현재)의 관심 독자를 확보하고 있다. 알림 메시지 기능을 사용하지 않는 사용자들을 감안하면, 전체 독자의 규모는 더 클 것으로 예상할 수 있다. <내가 키운 S급들>의 경우 약 424,537명의 관심 독자를 확보하고 있다. 이것은 네이버 웹툰 플랫폼 안에서 상당한 수준의 인기다.<sup>4)</sup> 한편 <회귀자 사용설명서>는 약 1,600만의 조회수를 가지고 있다. 카카오페이지의 인터페이스는 네이버처럼 직관적인 순위 확인 방법을 제공하지 않는다. 따라서 <회귀자 사용설명서>가 플랫폼 안에서 어느 정도의 영향력을 가졌는지 파악하기 어렵다. 하지만 현재(2023.08.03.) 이 작품이 약 87회 연재된 것을 생각하면, 편당 독자의 수가 약 18만 명 정도인 것으로 추산할 수 있다. 물론 플랫폼 상품의 특성상 대부분의 조회수는 연재 초반부에 집중되어 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 이러한 수치는 <회귀자 사용설명서>의 대중성을 방증한다.

한편 이 웹툰들은 본래 문피아(<전지적 독자 시점>, <내가 키운 S급들>)와 카카오페이지(<회귀자 사용설명서>)에서 연재된 웹소설을 원작으로 한다. <전지적 독자 시점>은 2018년 1월부터 웹소설로 연재를 시작하여 2020년 5월부터 웹툰으로도 제작되었다. <내가 키운 S급들>은 2018년 6월에 웹소설로 연재를 시작하여, 2021년 11월부터 웹툰으로도 제작되었다. <회귀자 사용설명서>는 2017년 6월에 웹소설로 연재를 시작하여, 2021년 10월에 웹툰으로 제작되었다. 요컨대 이들은 2017~18년도에 등

4) <전지적 독자 시점>과 <내가 키운 S급들>은 각각 수요일, 화요일 조회수 2위에 올라와 있다.(2023.08.03. 기준)

장하여 대중적인 성공을 거뒀고, 2020년도 즈음에는 다른 매체로 확장된 모범적인 플랫폼 IP(Intellectual Property)의 사례다.

이 세 스토리텔링 상품의 성공 여부를 길게 서술한 이유는, 상업적 성공이 그 자체로 비평적 가치로 연결되기 때문이 아니다. 이는 비교적 유사한 시기에 등장한 세 개의 텍스트가 대중적인 관심을 획득했다는 점을 강조하기 위함이다. 즉 세 개의 스토리텔링 상품은 공통점을 가지고 있으며, 동시에 상업적 성공을 거두었다. 따라서 우리는 이 일군의 창작물들이 동시대의 문화적 요구를 적절히 반영했다고 추정할 수 있을 것이다. 즉 세 작품은 플랫폼 사용자의 집단적인 정서적 요구에 응답하고 있으며, 따라서 대중문화 안에서 유형화된 증상을 탐색할 수 있는 적절한 사례라고 볼 수 있을 것 같다.

이 글의 가설은 다음과 같은 두 개의 명제로 요약할 수 있다. 첫째, 인간 관리의 서사는 현재 플랫폼 스토리텔링의 트렌드<sup>5)</sup>를 형성하고 있다. 앞에서 언급한 작품들과 소재적 유사성을 가지는 웹툰이나 웹소설은 아주 흔하다. 이틀테면 <화산귀환><sup>6)</sup>이나 <일타강사 백사부><sup>7)</sup>는 주인공이 혼육을 통해서 인재와 조직을 성장시키는 내용을 주로 하고 있다. <테뷰 못하면 죽는 병 걸림><sup>8)</sup>의 주인공은 타인의 정서적인 결함을 치료함으로써 잠

5) 이 글은 웹소설 텍스트들이 상당한 유사성을 가진다는 학술적·산업적 담론을 수용하고 있다. 오태영의 웹소설 연구사 정리에 따르면 “웹소설은 ‘새로움’을 추구한다기보다는 익숙한 것들의 변주를 통해 서사 구조를 마련하고 있어(...) 하나의 ‘잘 팔리는 상품’으로서 웹소설의 서사 구조는 반복”되는 것처럼 인식되고 있다. (오태영, 『웹소설 연구의 현황과 전망: 학술연구정보서비스 국내학술논문 중심으로』, 『한국문학연구』 70, 한국문학연구소, 2022, 26쪽) 그러나 분명 웹소설에도 ‘주류’를 벗어난 스토리텔링 양식들이 존재하며(이지용, 『웹소설의 정의 문제와 가치에 대한 재고』, 『한국문학연구』 70, 한국문학연구소, 2022, 65쪽), “웹소설의 컨벤션들은 꽤 역동적으로 변화”하고 있기도 하다. (김준현, 『웹소설 소통의 매체성(mediaity)과 독자의 위상 및 비평의 문제』, 『한국문학연구』 70, 한국문학연구소, 2022, 115쪽) 트렌드는 이러한 상황들을 고려한 용어다. 이 용어는 웹소설의 서사가 분명 집단화되어 있지만, 한편으로는 트렌드 바깥의 작품들이 존재하거나, 혹은 여러 개의 트렌드가 존재할 수 있음을 표시한다.

6) 비가, <화산귀환>, 네이버 시리즈(2019~); LICO, <화산귀환>, 네이버 시리즈(2021~)

7) 간짜장, <일타강사 백사부>, 네이버 시리즈(2020~2023); 이석준·오리보리, <일타강사 백사부>, 네이버 시리즈(2021~)

8) 백덕수, <테뷰 못 하면 죽는 병 걸림>, 카카오페이지(2021~2023); 장진·소훈, <테뷰 못 하면 죽는 병 걸림>, 카카오페이지(2022~)

재력을 해방시킨다. 이들은 모두 각각의 플랫폼을 대표하는 상업적 성공작들로서, 현재 인간 관리의 스토리텔링이 상업적으로 유행하고 있음을 방증한다.<sup>9)</sup>

둘째, 관리자의 서사는 현대 단계 자본주의 사회에서 인적 자원의 관리가 점점 중요해지고 있는 맥락을 반영하고 있다. 현재 조직관리 및 경영과 관련된 담론들은 관리자의 동기부여 및 인간관계의 기술들을 강조하는 경향이 있다. 현재 관리자는 “조직구성원들의 욕구차원을 끌어 올리고 공동의 사명과 비전에 대한 몰입을 이끌어냄으로써 조직의 성과”를 높이는 역할을 기대받는다.<sup>10)</sup> 즉 관리자는 조직의 성과를 향상시키기 위해 구성원들의 효능감, 협력, 대인관계, 적응, 직무만족, 스트레스, 사기, 조직몰입, 정신건강, 사회적 적응 등을 도와줘야 하는 감정적 전문가로서의 역할을 수행하게 되었다.<sup>11)</sup> 이것은 자본을 창출하는 힘이 공장에서 사무실로 이동함에 따라, 자본주의적인 주체의 모델 역시 변화했다는 사정을 반영한다.<sup>12)</sup> 즉 과거에는 신체를 기계의 속도에 적응시킬 수 있는 규율화된 노동자상이 요구됐다면, 이제는 자율성, 창의력, 긍정적인 영향력을 끌어낼 수 있는 능력이 기대되고 있다.

이 글은 위와 같은 전제 위에서 다음의 세부적인 목표를 제시하고자 한다. 우선 이 글은 현재 웹소설과 웹툰에서 유행하고 있는 관리자 서사의 양상을 자세히 소개하고, 거기에서 새로운 감정 자본주의<sup>13)</sup>의 내러티브

- 9) 이러한 텍스트들은 모두 웹소설에서 시작하여 웹툰으로 만들어진 OSMU의 구체적 사례다. 이 글은 이렇게 ‘미디어 전환’된 텍스트들을 분석 대상으로 삼을 것이다. 그것은 플랫폼 환경 속에서 미디어 전환이 대개 상품성 및 대중적 영향력을 갖춘 IP를 중심으로 이루어지기 때문이다.
- 10) 서인택·이원형, 「조직문화, 리더십 그리고 조직시민행동 간의 관계에 있어서 리더 신뢰 및 조직 몰입의 매개효과」, 『인적자원관리연구』 13(4), 한국인적자원관리학회, 2006, 72쪽.
- 11) 함규정·윤위석, 「리더의 감성지능이 팀내 정서적 갈등, 응집성 및 창의성에 미치는 영향」, 『인적자원관리연구』 15(4), 한국인적자원관리학회, 2008, 269쪽.
- 12) 이에 대한 자세한 논의는 마이클 하트, 「정동적 노동」, 질 들뢰즈 외, 『비물질 노동과 다중』, 서창현·김상운·자율평론번역모임 외 옮김, 갈무리, 2014, 139~156쪽을 참조.
- 13) 감정 자본주의는 에바 일루즈의 용어로서 감정의 영역을 동원하는 자본주의적 생산양식을 가리킨다. 또한 그것은 자본주의가 가지고 있는 “고도로 특화된 모종의 감정 문화”를 가리키는 용어이기도 하다. (에바 일루즈, 『감정 자본주의』, 김경아 옮김, 돌베개,

브 유형을 재구성하겠다. 다시 말해 감정의 영역을 동원하는 자본주의 체제의 문화적 재현 양상을 살펴볼 것이다. 둘째로는 이러한 서사가 쾌락을 생산하는 기제를 분석할 것이다. 이는 긍정적인 주체성의 형태가 서사적으로 구현되는 양상을 살펴봄으로써 수행될 것이다.

## II. 관리자 서사의 특성 : 조직 역량, 감정의 관리, 실용적 친밀성

이 장에서는 인간 관리의 전문가가 대중서사의 새로운 주체 유형으로서 재현되는 양상을 살펴보겠다. 그리고 이러한 서사적 특징이 기존의 대중적인 텍스트들과 어떠한 차이가 있는지 탐색할 것이다. 나아가 관리자 서사가 새롭게 드러내고 있는 집단적 욕망은 무엇인지 분석하겠다.

관리자 서사의 특징들을 열거하자면 다음과 같다. 첫째, 관리자 서사의 주인공은 문제 해결을 위해 개인적 역량만이 아니라 조직의 역량을 동원하는 경향이 있다. 둘째, 현재 관리자 서사의 주인공은 감정을 관리의 영역에 포함시킨다. 셋째, 현재 관리자 서사에서는 인간관계를 중요한 경제적 자원으로서 다룬다.

우선 관리자 서사의 주인공이 조직의 역량을 활용하는 주체라는 점을 자세히 살펴보겠다. 서론에서 살펴봤던 <전지적 독자 시점>의 주인공 김독자는 '김독자 컴퍼니'라는 집단을 결성했다. <내가 키운 S급들>의 한유진은 '도담 기승수 사육소'라는 기업을 창설했다. <회귀자 사용설명서>의 주인공 이기영은 '파란 길드'라는 이익 집단을 운영하고 있다. 여기서 우리는 관리자 서사의 주인공들이 모두 조직을 경영하고 있음을 확인할 수 있다.

여기서 경영이란 인간 관리의 성격을 가진다. 이것은 조직구성원을 적재적소에 배치하고, 적절한 역량을 습득할 수 있게 조력하는 일 등을 포함한다. 예컨대 <전지적 독자 시점>의 김독자는 방어와 관련된 특기를 가

진 이현성에게는 방어의 임무를, 격한 성정과 정의감을 가진 정희원에게는 공격수의 역할을, 작은 동물과 의사소통이 가능한 이길영에게는 수색자의 역할을 맡긴다. 여기서 감독자는 사람들이 각자의 개성에 따라 최대의 능력을 발휘할 수 있도록 역할을 분배하고 있다.

한편 관리는 조직구성원의 자아실현과도 연관된다. <내가 키운 S급들>의 초반부는 주인공 한유진이 숨은 인재들을 발굴하는 내용을 중심으로 한다. 예를 들어 유명우는 대기만성형의 인재이기 때문에 초반에는 두각을 드러내지 못한다. 그리하여 성과 중심의 사회로부터 외면당하고 있었다. 한유진은 유명우를 지속적으로 후원함으로써, 그가 재능을 꽃피울 수 있는 시간을 확보해준다. 또한 박예림의 경우 무책임한 보호자 때문에 적절한 교육을 받지 못하고 있었다. 한유진은 박예림의 새로운 보호자가 됨으로써, 그녀가 성장할 수 있는 환경을 만들어줬다.

이러한 이타적 행위는 궁극적으로 주인공 자신의 상황을 개선하는 기능을 한다. 감독자는 사람들을 적재적소에 배치함으로써, 팀의 전체적 역량을 상승시키고, 이를 통해 장애물을 극복한다. 한유진 역시 우수한 동료들을 최대한 많이 확보함으로써 예견된 파국을 극복하고자 한다. 이때 감독자와 한유진이 조직을 성장시키는 것은, 결국 자기 목표를 성취하기 위한 일이라고 할 수 있다.

이러한 양상은 지금까지 플랫폼 스토리텔링 독자들이 선호했던 문법과 차이를 보인다. 플랫폼에서 큰 상업적 성공을 거둔 작품들은, 대개 일신상의 뛰어난 능력을 바탕으로 문제를 해결하는 주인공을 내세우고 있다.<sup>14)</sup> 이를테면 <나혼자만 레벨업><sup>15)</sup>의 주인공 성진우는 ‘나 혼자만 발

14) 전성규와 광지은에 따르면 현재 웹소설 “현대 판타지 및 판타지 장르”의 제목에서 가장 빈번하게 나타나는 어휘는 ‘천재’, ‘재벌’, ‘S급’, ‘SSS급’ ‘만렙’, ‘최강’, ‘혼자’ 등이다. 이것은 “주인공들의 사회적·경제적·지식적 지위와 능력을 제시”하는 것으로서 “주인공들이 서사 진행에 있어서 ‘꾸준히 우위를 점하는’ 구조를 만들기 위하여 사용된다.”(전성규·광지은, 『웹소설 제목의 어휘 기호적 특징: 문장형 제목의 증가와 장르 교섭의 실상』, 『한국문학연구』 71, 한국문학연구소, 2023, 356~357쪽)

15) 추공, <나혼자만 레벨업>, 카카오페이지(2016-2018); 현군·장성락, <나혼자만 레벨업>, 카카오페이지(2018-2021)

휘할 수 있는 초능력을 사용하여, 모든 경쟁자들을 압도하는 인간이다. 성진우가 세운 기업의 이름은 ‘솔플 길드’인데, 이러한 작명은 이 소설이 제공하는 쾌락의 성격을 압축적으로 표시한다. ‘솔플’은 ‘솔로 플레이’의 줄임말이며, ‘팀플레이’의 반대말이다. 그것은 대개 팀단위의 협력이 전제 되는 MMORPG<sup>16)</sup>를 홀로 수행하는 양상을 가리킨다. 한편 길드 역시 MMORPG에서 플레이어들이 결성한 집단을 가리키는 용어다. 즉 ‘솔플 길드’는 오직 자기의 역량만으로, 집단을 넘어서는 성과를 내는 유능한 개인의 모습을 표현한다. 현재 카카오페이지에서 ‘나혼자’가 제목에 삽입된 소설은 총 207편에 이른다. 네이버 시리즈에서는 203편이다.<sup>17)</sup> 이는 홀로 세상과 대결하는 초인의 이야기가 플랫폼 안에서 유형화됐음을 의미한다.

그런데 관리자 서사의 주인공들은 혼자만의 힘으로 성공하지 않는다. 그들은 협업을 조직함으로써 그러한 일을 한다. 사실 관리자 서사의 주인공들은 개인 능력이 뛰어나지 않거나 다른 사람들보다 열등한 것으로 설정된 경우가 많다. 예를 들어 〈회귀자 사용설명서〉의 주인공 이기영은 “아무리 열심히 한다고 해도 3류 수준”<sup>18)</sup>인 ‘일반 이하’의 잠재력을 타고났다. 〈내가 키운 S급들〉의 주인공 한유진 역시 신체능력이 ‘F등급’이다. 또한 앞으로의 성장 가능성도 크지 않은 것으로 그려진다. 그래서 한유진은 “고양이가 커서 호랑이 되는 일은 없다는 것”<sup>19)</sup>이라며 쓸쓸히 자조하기도 했다. 이러한 맥락에 따르면 이기영과 한유진이 적극적으로 타인의 역량을 개선하려는 이유는, 결국 자기 자신의 한계를 보완해야 한다는 필요성 때문이다.

요컨대 관리자 서사는 경영과 관리에서 재능을 발휘하는 주체를 재현하

16) 대규모 다중 사용자 온라인 롤플레이링 게임(Massively Multiplayer Online Role-Playing Game)의 약자다. 〈월드 오브 워크래프트〉나 〈리니지〉와 같이 여러 플레이어의 집단적인 협업을 요구하는 비디오 게임을 가리킨다.

17) 2023.08.25 기준.

18) 흡수저, 〈회귀자 사용설명서〉 1화, 카카오페이지(2017~).

19) 근서, 〈내가 키운 S급들〉 4화, 문피아(2018~2022).

고 있다. 많은 대중서사가 뛰어난 능력을 발휘하는 초인들을 주인공으로 삼는다면, 관리자 서사는 타인의 역량을 성장시키는 데서 두각을 드러내는 인물을 주인공으로 삼는 것이다.



그림 1 <전지적 독자 시점> 40화, <내가 키운 S급들> 28화, <회귀자 사용설명서> 10화

두 번째로 살펴보고자 하는 부분은, 관리자 서사에서 감정적 차원이 갖는 중요성이다. 그림1에서 우리는 감정적 돌봄의 양상이 여러 작품을 가로질러 재현되고 있음을 확인할 수 있다. 가장 왼쪽의 이미지는 <전지적 독자 시점>의 감독자가 친구의 죽음 이후 일종의 PTSD에 시달리고 있는 이지혜를 상대하는 장면이다. 감독자는 여기서 이지혜가 자신의 죄책감을 정면으로 직시하도록 설득하고, 평정심을 회복시킴으로써 만전의 역량을 발휘할 수 있도록 조력했다. 가운데 이미지는 <내가 키운 S급들>의 주인공 한유진이 낮은 자존감을 가진 유명우를 상대하는 장면을 보여준다. 이 장면 이후 한유진은 유명우를 위로하고 궁극적으로는 자기효능감을 회복할 수 있도록 도왔다. 그림으로써 유명우가 재능을 계발하고 유능한 인력으로 거듭날 수 있도록 했다. 가장 오른쪽의 이미지는 <회귀자 사용설명서>의 등장인물 정하얀을 보여준다. 정하얀은 보살핌을 받고 싶다는 욕망 때문에 일부러 무능한 모습을 연출하고 있었다. 그래서 이기영은 정하얀

의 인정욕과 경쟁심을 자극했다. 즉 부정적인 애착을 긍정적인 방식으로 전환시켰다.

여기서 우리는 감정 관리의 에피소드들이 상호텍스트적인 차원에서 재생산되고 있음을 확인할 수 있다. 즉 조직구성원의 감정적인 문제점을 관리·해결하는 장면을 연출하는 것이, 일종의 서사적 관습으로 자리매김한 것이다.

이러한 특성 역시 기존의 플랫폼 스토리텔링의 문법과 차이를 보인다. 앞서 말했던 바와 같이, 플랫폼 스토리텔링에서 주류화된 주인공 유형은 바로 초인이다. 그리고 초인의 서사는 동료의 도움 없이 개인의 역량만으로 장애물을 극복하는 것을 특징으로 한다. 따라서 초인 유형의 주인공은 돌봄을 통해 조직원의 역량을 상승시키는 서사를 진행하기 어렵다.

예를 들어 〈달빛조각사〉<sup>20)</sup>의 주인공 이현은 엄격한 자기관리 능력을 무기로 삼아 성공가도를 달리는 인물이다. 그는 특히 장기간의 노동에도 흐트러지지 않는 강력한 집중력을 가지고 있다. 이것은 이현의 장점이지만, 동시에 동료를 만들기 어려운 원인으로 작동한다. 어떤 사람도 이현 처럼 수십 시간에 걸쳐 일에 몰두할 수 없기 때문이다.

〈나혼자만 레벨업〉의 성진우는 동료와 함께 일하는 것이 아니라 하인을 부린다. 성진우는 마치 드라큘라가 렌필드와 세 신부에게 그랬던 것처럼 타인을 마술적으로 굴복시킬 수 있다. 그래서 성진우는 자신과 대결했던 적수들의 자유의지를 빼앗아 조종한다. 여기서 성진우는 진정한 의미에서 동료를 가질 수 없다.

즉 이현과 성진우는 모두 협업하지 않는 인물들이다. 그들은 타인의 도움을 필요로 하지 않으며, 타인과 의사소통하며 일할 필요성 역시 갖고 있지 않다. 이는 〈달빛조각사〉나 〈나혼자만 레벨업〉에서 동료를 돌보는

20) 남희성, 〈달빛조각사〉, 카카오페이지(2013~2019); 이도경·김준형·김태형·신C·박정열, 〈달빛조각사〉, 카카오페이지(2015~). 이 텍스트는 2007년에 종이책으로 출판을 시작하여, 2013년에는 카카오페이지에서 연재를 시작했다. 카카오페이지의 상업적 성공을 이끈 초기 베스트셀러로서, 조회수가 4.3억에 달한다. 〈달빛조각사〉는 웹툰(카카오페이지), 모바일 게임(카카오게임즈) 등으로 전환되기도 했다. 즉 가장 성공한 IP의 사례라 할 수 있다.

에피소드가 등장하지 않는 직접적인 원인이라 할 수 있다.

이러한 초인적 인물들의 돌봄은 대개 사적영역에서, 시혜적인 형태로 이루어진다. 앞에서 열거한 두 주인공은 모두 소년 가장으로서 여동생을 홀로 부양하고 있다. 이때 여동생에 대한 돌봄은 무조건적인 증여의 형태로 수행된다. 그들은 여동생에게 대가를 요구하는 일 없이 무제한적인 사랑을 베푼다. 이것은 성애적 관계를 맺을 때도 마찬가지다. 그들은 반려자에게 도움을 기대하지 않는다. 더 정확히 말해 반려자는 어떤 도움도 주기 어려운데, 두 사람의 능력차가 현저하기 때문이다. 이러한 서사에서는 남성-보호자가 여성-피보호자에게 ‘사심없는’ 호의를 베푸는 양상이 두드러지게 된다.

정리하자면 관리자 유형의 주인공이 이해적이지만 호혜적인 방식으로 돌봄을 행한다면, 초인 유형의 주인공들은 순수하지만 시혜적인 방식으로 돌봄을 행한다. 여기서 우리는 관리자 서사의 인간관계가 공적이며 또한 사업적(business)인 성격을 가진다는 점을 확인할 수 있다. 이것은 다음으로 살펴볼 관리자 서사의 세 번째 성격과 연결된다.

마지막으로 살펴볼 부분은 관리자 서사에서 인간관계가 실용성을 띠고 나타나며, 유용한 경제적 자원으로서의 성격을 가지고 있다는 점이다.<sup>21)</sup>

21) 안상원은 ‘감정 자본’이라는 용어로서 웹소설에 나타나는 실용적 친밀성의 양상을 지시한 바 있다. (안상원, 「모험서사와 여성혐오의 결합과 독서 욕망- 웹소설 로맨스판타지 장르에 나타난 성장물의 양가성」, 『이화어문논집』 53, 이화어문학회, 2021, 177쪽)



그림 2 <전지적 독자 시점>18화, <내가 키운 S급들> 14화, <회귀자 사용설명서> 2화

그림2는 현재 관리자 서사에서 인간관계가 경제적인 성격을 띠고 나타난다는 점을 표시한다. 여기서 <전지적 독자 시점>, <내가 키운 S급들>, 그리고 <회귀자 사용설명서>의 주인공은 모두 자신의 초능력을 활용해서 우수한 잠재력을 가진 인재를 선별하고 있다. 즉 주인공이 누군가와 인간 관계를 맺는 것은, 그들이 '막대한 잠재력', 'SS등급', '마력 10 전설'이라는 가능성을 보유했기 때문이다.

관리자 서사에서는 이렇게 실용적인 인간관계의 양상이 비판적으로 재현되지 않는다. 예를 들어 <전지적 독자 시점>에서는 주인공 김독자가 동료들에게 식량을 판매하는 장면이 등장한다. <전지적 독자 시점>은 '포스트 아포칼립스'적인 배경을 가진 작품이다. 여기서 모든 인간들은 가혹한 생존경쟁을 벌이고 있으며, 음식은 중요한 희소자원이다. 이러한 배경 속에서 김독자는 자신이 수집한 음식들을 동료들에게 증여하는 것이 아니라 거래한다. 그리고 “처음에야 이런 판단이 야속해 보일 수 있지만, 얼마 지나지 않아 일행들도 이 선택이 옳았다는 것을 깨닫게 될 것이다”라고 생각한다.<sup>22)</sup> <회귀자 사용설명서>의 주인공 역시 극한의 생존경쟁 속에 놓여 있다. 그는 생존을 위해 믿을만한 협력자를 찾으면서도, 그들이 도

22) 상송, <전지적 독자 시점> 18화, 문피아(2018~).

움보다는 짐이 될까 걱정한다. 그의 구체적인 걱정은 다음과 같았다. “새로운 인원이 합류한다는 건 반가운 상황이기도 하지만 한편으로는 반갑지 않은 상황이기도 하다. (중략) 이쪽은 자선사업가가 아니다. 함께 싸워줄 동료가 필요한 것이지 짐이 필요한 것은 아니다.”<sup>23)</sup>

여기서 인간관계의 실용적 측면은 전경화되어 있다. 감독자와 이기영은 엄격한 교환의 원리에 따라 인간관계를 형성한다. 그들은 시혜적인 증여를 베풀지 않는다. 이것은 주인공이 맺는 인간관계가 전적으로 사업적(business)이어서, 사적인 친밀성이 부재한다는 의미는 아니다. 실제로 감독자나 이기영은 직원들의 생명을 보호하기 위해 자기를 희생하며, 반대로 직원들이 리더를 구하기 위해 희생적인 면모를 보일 때도 많다. 다만 이러한 애착은 무조건 형성되지 않는다. 그러한 수준의 친밀성은 오직 상호적인 이득(win-win)의 관계 사이에서만 발달할 수 있다.

이러한 양상은 관리자 유형의 주인공이 다른 대중서사의 ‘리더’들과 가장 큰 차이를 보이는 지점이다. 사실 지도자 유형의 주인공은 대중서사의 계보 내에서 큰 비중을 차지한다. 예를 들어 『삼국지연의』나 『수호전』에서 유비나 송강 등의 인물은 인(仁)이나 의(義)라는 덕목을 통해 사람들을 매료시키고, 강력한 지도력을 발휘했다. 리더의 인덕, 용맹, 신의 등이 추종자를 감화시키는 식의 이야기는 이를테면 『롤랑의 노래』같은 서구의 무훈담에서도 나타난다. 이것은 <원피스>(1997~)나 <나루토>(1999~2014)와 같은 일본 만화, <신의 탐>(2010~)과 같은 한국 웹툰에서도 발견할 수 있는 요소다. 즉 주인공이 ‘리더십’을 발휘하는 서사 자체는 동서고금에 걸쳐 재생산되어 왔다. 그러나 이러한 서사에서 이해에 기초한 인간관계는 결코 긍정적으로 재현되지 않았다. 자신의 이득에 따라 사람을 사귀는 것은 대적자(antagonist)의 성격으로 환원되는 경우가 대부분이다.

지금까지의 논의를 더욱 압축하자면, 관리자 서사는 실용적인 친밀성을 다루고 있다고 정리할 수 있다. 관리자 서사의 주인공들은 조직의 성과를 향상시키기 위해 인간관계를 활용한다. 그리고 이러한 행위들은 부도덕하

23) 흡수저, <회귀자 사용설명서> 50화, 카카오페이지(2017~).

기보다는 긍정적인 것으로서 포착된다. 즉 그것은 자기 이익에 충실하면서도, 타인에게 호의를 베풀 수 있는 삶의 양태로서 제시되었다.

한편 이러한 서사가 동시다발적으로 출현하고 있다는 사실은, 독자의 집단적인 욕망이 표현된 결과로 해석할 수 있을 것 같다. 이 글에서 중심적으로 다루고 있는 작품들은 모두 2010년대 후반 웹소설로 작성된 후, 2020년대부터는 웹툰으로 만들어져 더욱 대중화되었다. 즉 유능한 관리자 유형의 인물은 점점 더 많은 독자들의 감정이입과 환상적 동일시를 이끌어내고 있다.

이것은 현재 관리자의 역할이 경영학 및 자기계발의 담론 속에서 계속해서 그 중요성을 더해가고 있다는 사실과 무관하지 않다. 지금 시대의 자본주의는 집단적인 협업을 강조하는 경향이 있다. 그것은 집단이 “훌륭한 개인보다 우수한 성과”를 낼 수 있고, “개인이 달성할 수 없는 업적을 달성”할 수 있어서, 더 높은 생산성을 발휘할 수 있다고 기대되기 때문이다.<sup>24)</sup>

이러한 상황 속에서 “상호간의 관심과 가치를 공유하는 비배제적인 작업장 관계”<sup>25)</sup>로서의 팀워크(teamwork), 그리고 그러한 관계를 조직할 수 있는 리더십에 대한 관심은 점차 높아진다. 2023년 8월 3일 현재 ‘팀장’이 제목에 포함된 책은 온라인 서점 교보문고에서 총 295편이 검색된다. 그중 2023년에 출판된 책이 18편, 2022년에 출판된 책이 26편이다. 이러한 책들은 어떻게 “팀원을 성장시킬 수 있는가?”, 어떻게 “승리하는 분위기를 불어넣을 수 있는가?”, 어떻게 “멘탈을 다스릴 수 있는가?” 등의 질문을 던지고 있다. 즉 조직구성원의 역량을 상승시키고, 일에 대한 몰입도를 높이며, 의욕을 상실하지 않게 돌보는 방법 등을 ‘코칭’하는 것이다.<sup>26)</sup>

24) Stephen P. Robbins · Timothy A. Judge, 『핵심 조직행동론』, 김광점 · 박노윤 · 설현도 옮김, 시그마프레스, 2018, 230쪽.

25) 이재훈 · 김충현 · 이도형, 「직장 내 프렌드십 수준과 조직유효성간의 관계에 관한 연구: 호텔 종사자를 대상으로」, 『호텔경영학연구』 21(6), 한국호텔외식관광경영학회, 2012, 87쪽.

26) 김규철, 『팀장의 관점』, 경이로움, 2023.

한편 유튜브와 같은 뉴미디어에서도 팀장의 역할에 대한 조언은 인기 콘텐츠다. 이를테면 “팀원들과 잠시 일만 같이 하는 리더가 아닌 팀원들의 인생에도 긍정적인 변화를 줄 수 있는 리더가 되고자 늘 고민”을 하는 어느 팀장의 조언은 약 32만명의 사람들에게 의해 시청되었다.<sup>27)</sup>

이러한 맥락을 염두에 둘 때, 감독자와 한유진, 이기영은 모두 “감정을 경제활동의 영역과 결합한 (...) 완전히 새로운 생산관”<sup>28)</sup> 안에서 능력을 발휘하는 주체로 볼 수 있을 것 같다. 이들은 타인의 행동과 감정을 바르게 해석하고, 또한 올바르게 대응할 수 있는 힘을 가지고 있다. 그리고 바로 그러한 능력을 활용하여 문제를 해결하고 목표를 성취한다. 이러한 인물들은 현재 자본주의 사회에서 인간관리가 주요한 능력으로 인정받으며, 그러한 일을 잘 할 수 있는 사람이 선망의 대상이 되고 있음을 드러내는 표상이다.

### III. 관리자 서사의 쾌락 : 게이미피케이션, 혹은 즐거운 성장

우리는 2장에서 관리자 유형의 인물이 새로운 주체성의 모델로서 재현되고 있음을 확인했다. 이에 따르면 관리자 주인공은 사회적 성공을 위한 새로운 경로를 서사화하고 있으며, 그 가운데 새롭게 각광받는 개인적 역량과 자질을 표현하고 있다.

그러나 사회·경제적으로 필요한 주체성 모델이 존재한다는 사실과, 그러한 모델이 대중적인 욕망의 대상이 되는 것 사이에는 간극이 존재한다. 이때 중요한 물음은 다음과 같다. 관리자 서사에서는 어떻게 고된 노동인 관리 행위가 긍정적이며 심지어 즐거운 경험으로 표현되는가. 그러니까 관리의 노동은 어떻게 쾌락으로 재현되는가.

27) <처음 리더가 된 사람들을 위한 조언 by 전 메타 수석팀장>

(<https://www.youtube.com/watch?v=UADiwl9SHss>); 2023.08.03 접속.

28) 예바 일루즈, 김정아 옮김, 『감정 자본주의』, 돌베개, 2010, 33쪽.

여기서 내가 제시하고자 하는 가설은, 바로 관리자 서사에서 관리가 높 이처럼 재현됨으로써 노동의 고통이 쾌락으로 전환되어 나타나고 있다는 것이다. 다시 말하자면, 관리자 서사는 관리의 노동을 게이미피케이션의 방식으로 재현하고 있다.

관리노동의 게이미피케이션이란 두 가지 상호관련적인 차원에 따라 설명할 수 있다. 우선, 관리자 서사에서는 실제 관리의 노동이 게임의 인터페이스에 따라 표현된다. 앞서 살펴봤던 그림1은 이러한 상황을 예시한다. 여기서 각 작품의 주인공들은 동료 인물의 신체능력, 잠재력, 성향, 감정적 상태 등을 ‘상태창(status window)’이라고 하는 비디오 게임 인터페이스를 통해 확인하고 있다. 상태창이란 비디오 게임에서 플레이어가 조작하는 캐릭터의 정보를 시각화하는 장치다. 이는 〈달빛조각사〉가 카카오페이지에서 커다란 상업적 성공을 거둔 이후 웹소설 전체에서 관습화된 장치가 되었다. 그리고 웹툰에서도 쉽게 찾아볼 수 있는 대중적 장치라고 할 수 있다.<sup>29)</sup>

김독자, 한유진, 이기영 등의 인물이 동료들을 관리하는 것은, 마치 육성 시뮬레이션 게임이나 RPG를 플레이하는 경험처럼 표현된다. 그림으로써 독자들은 비디오 게임의 경험에 매개된다. 이를테면 육성 시뮬레이션 게임에서 플레이어는 캐릭터를 성장시키는 보호자의 위치에 정체화된다. 여기서 플레이어는 캐릭터에게 특수한 교육이나 활동을 시킴으로써, 자신이 원하는 방향으로 잠재력을 계발해나간다. 한편 RPG에서 플레이어는 다양한 개성을 갖춘 캐릭터들을 한데 모아 조직[party]을 만든다. 그리고 각각의 캐릭터들을 역할에 따라 배치하고, 각각의 특성들을 발달시킨다. 이것은 바로 〈전지적 독자 시점〉이나 〈회귀자 사용설명서〉의 주인공들이 하는 일이다. 사실 이 작품들은 게임 판타지라 불리는 장르에 속해 있다. 즉 게임 경험의 차용은 이 작품들의 기본적인 틀에 해당한다.

29) 예를 들어 현재 네이버 시리즈 월요 웹툰에서 ‘상태창’ 요소를 활용하는 작품 중 〈신화급 귀속 아이템을 손에 넣었다〉와 〈리턴 투 플레이어〉는 동명의 웹소설을 원작으로 한다. 하지만 〈퀘스트 지상주의〉, 〈만렙돌파〉, 〈랭커〉, 〈버그 이터〉 등은 오리지널 웹툰이다.

그런데 여기서 게임 형식의 차용은 더 심층적인 수준의 게이미피케이션 양상을 대개한다. 바로 서사의 게이미피케이션이다. 게이미피케이션의 가장 일반적인 정의는 “게임적인 사고와 기법을 활용해 유저를 몰입시키고 문제를 해결하는”<sup>30)</sup> 것이다. 이것은 게이미피케이션이 기본적으로 게임이 아닌 형식을 게임처럼 바꾸는 실천이라는 뜻이다. 이러한 맥락에서 서사의 게이미피케이션이란, 서사적 사건을 마치 게임처럼 조직함으로써, 게임의 효과와 유사한 서사적 효과를 발생시키는 양상이라고 할 수 있다.<sup>31)</sup>

그림 3은 게임의 장치가 서사의 원리로 기능하는 양상을 보여준다. 바로 도전(challenge)이다. 게임에서 도전이란 사용자에게 특정한 과제를 부여함으로써, 전체 활동에 흥미를 가지고 자발적으로 참여하도록 유도하는 전략을 말한다.<sup>32)</sup>

많은 비디오 게임들은 이러한 도전의 형식을 적극적으로 활용하고 있다. 이를테면 〈스페이스 인베이터〉나 〈슈퍼 마리오 브라더스〉 등에서 알 수 있듯이, 많은 게임들은 여러 개로 분절된 스테이지를 갖고 있다. 이때 각각의 스테이지들은 처음에는 쉽지만, 점점 더 어려운 난이도로 변화하도록 구성되어 있다. 그래서 플레이어들은 각각의 스테이지를 ‘클리어’할 때마다 게임의 시스템에 익숙해지고 또한 캐릭터의 조작법에 점점 더 능숙해지게 된다. 이것은 플레이어들이 ‘발사’나 ‘점프’와 같은 단순한 행위들을 반복하는 이유가 된다. 즉 순차적인 도전은, 플레이어들이 계속해서

30) 게이브 지커맨, 크리스토퍼 커닝햄, 『게이미피케이션: 웹과 모바일 앱에 게임 기법 붙여넣기』, 정진영 외 옮김, 한빛미디어, 2012, 24쪽.

31) 조형래는 웹소설 〈전지적 독자 시점〉이 “오늘날 일반화된 게임의 서사적 특성 및 조건과 많은 부분에서 상응하는 일종의 메타-게임적 서사”의 특성을 가진다고 주장했다. (조형래, 『웹소설의 사상』, 『한국문학연구』, 한국문학연구소, 2022, 153쪽) 이때 조형래는 웹소설의 게임적 요소가 다만 소재적 차원이 아니라 형식적 차원과 조응하고 있음을 인식하고 있다. 한편 조형래는 〈전지적 독자 시점〉이 차용하고 있는 게임적 요소가 “미션이나 퀘스트를 잘 통과하기 위해서 그것에 몰입하면서도 동시에 다음 단계나 레벨 업 등을 염두에 두고 냉철하게 이해득실을 따지는 상인적-관조적 태도”(같은 글, 152쪽)로 나타난다고 분석했다. 이러한 분석은 대중문화에서 게임의 장치(mechanics)가 다만 오락(entertainment)적 요소만이 아니라 경제적 맥락을 가지고 있음을 잘 보여주고 있다.

32) 김영준·김유상·김태희, 「피트니스 애플리케이션의 게이미피케이션 전략이 사용자 몰입과 지속사용의도에 미치는 영향」, 『한국스포츠허보학회』 24(2), 한국스포츠허보학회, 2019, 58쪽.

자발성과 동기를 유지하게 만드는 장치라고 할 수 있다.<sup>33)</sup>



그림 3 <내가 키운 S급들> 6화

그림3은 <내가 키운 S급들>의 주인공 한유진이 특정한 미션(mission)을 수행하고 있음을 보여준다. 그는 ‘사랑한다’는 고백을 통해 다른 사람을 감화시킴으로써 성장을 촉진할 수 있는 능력을 갖고 있다. 이 능력은 ‘사랑한다’는 말을 여러 사람 앞에서 하면 더욱 큰 효과를 낼 수 있다.

<내가 키운 S급들>의 초반 서사는 이러한 미션의 연쇄과정으로 구성된

33) 이것은 미하일 칙센트미하이(Mihaly Csikszentmihalyi)가 몰입이라고 불렀던 경험의 한 사례다. 칙센트미하이에 따르면 인간은 너무 어려운 활동에서는 좌절을, 너무 쉬운 활동에서는 지루함을 느낀다. 그러나 그 사이의 지역에서 우리는 한층 더 높은 수행을 할 수 있도록 도와주는 ‘몰입’의 상태에 진입한다. 사실 게이미피케이션의 이론은 게임의 구성원리를 활용하여 이러한 몰입의 상태를 인위적으로 유도하는 데 목적이 있다. 이와 관련된 자세한 논의는 Scott W. Vann & Andrew A. Tawfik, “Flow Theory and Learning Experience Design in Gamified Learning Environments”, Matthew Schmidt, Andrew A. Tawfik, Isa Jahnke, & Yvonne Earnshaw(ed), *Learner and User Experience Research*, Independently published, 2020 ([https://edtechbooks.org/ux/flow\\_theory\\_and\\_lxd](https://edtechbooks.org/ux/flow_theory_and_lxd); 2023.08.03 접속)을 참조.

다. 주인공 한유진은 동생 한유현에게 '사랑한다'는 말을 하여 도전 과제를 성공시켰다. 그러나 이러한 임무를 면식이 없는 동년배 남성이나 어린 소녀에게 수행하는 것은 어려운 일이었다. 따라서 한유진은 갖가지 궁리를 짜내며 도전과제를 창의적 방식으로 수행해나가게 된다. 여기서 플롯상의 사건의 연쇄는 게임적인 과제의 연쇄와 유사하게 나타나고 있다.

즉 <내가 키운 S급들>에서 게임의 장치(mechanics)는 단순히 소재에 지나지 않는다. 그것은 주인공의 행동 양상과 플롯의 구성 원리 자체에 आरोसा져져 있다. 여기서 한유진의 행동은 도전 과제의 반복적인 수행이라는 일정한 틀을 가지고 있다. 이에 따라 <내가 키운 S급들>의 플롯은 게임 미션의 반복과 유사해진다.



그림 4 <전지적 독자 시점> 24화

그림4 역시 게임의 장치가 주인공의 행동원리로 기능하는 양상을 보여 준다. 바로 보상(reward)이다. 이것은 사용자의 성과나 임무 달성 여부에 따라 보상을 제공함으로써, 만족감과 성취욕을 자극하는 전략이라 할 수

있다.<sup>34)</sup>

감독자는 앞서 말했던 ‘상태창’이라는 게임 인터페이스를 활용하여 등장인물 정희원의 잠재력 및 심리 상태를 파악하고 있었다. 그는 이러한 능력을 활용하여 정희원의 성장(‘특성 개화’)을 도왔다. 그리고 정희원의 신뢰를 보상으로 얻었다. 이는 단순히 정희원이 감독자를 더 친밀하게 여기는 데 그치는 것이 아니라, 더욱 자발적이며 적극적으로 사업에 참가할 것임을 뜻한다.

여기서 두 개의 컷은, 〈전지적 독자 시점〉의 에피소드가 도전과 보상이라는 단락으로 구성되어 있음을 가시화한다. 〈전지적 독자 시점〉에서 감독자는 등장인물들의 ‘특성 개화’를 반복적으로 수행하고 있다. 그리고 이러한 일을 마치게 되면 해당 인물들은 감독자를 전폭적으로 신뢰하게 된다. 이러한 선순환의 양상은 〈전지적 독자 시점〉의 이야기 전반에 걸쳐 계속 반복된다. 즉 이 작품의 서사는 ‘특성 개화’라고 하는 도전과제와 그 보상으로서의 신뢰가 연속되는 구조로 이루어져 있는 것이다.

도전과 보상의 연계는 게임의 가장 기초적인 원리 중 하나다. 많은 비디오 게임은 플레이어에게 임무(mission)를 제시하고, 플레이어가 이를 수행하면 적절한 보상을 준다. 이 보상은 대개 게임 내의 유용한 도구나 경험치(exp)라고 불리는 특수한 자원의 형태를 띤다. 〈월드 오브 워크래프트〉와 같은 다중접속온라인게임은 대규모의 협업이 필요한 미션을 제공한 뒤, 어려운 임무일수록 더 큰 보상을 주는 방식으로 사용자의 참여를 유도하기도 한다. 여기서 보상은 게임을 수행시키기 위한 가장 기초적인 전략이 된다.

이러한 보상의 장치는 서사 내에서 어떤 효과를 발생시키는가. 관리자 서사의 주인공들은 도전과 보상이라고 하는 단락을 통과하며, 즐겁지 않은 노동을 자율적이며 적극적으로 수행하게 된다.

34) 김영준·김유상·김태희, 앞의 글, 58쪽.



그림 5 <전지적 독자 시점> 7화, <내가 키운 S급들> 12화, <회귀자 사용설명서> 5화

그림 5의 이미지들은 관리가 고된 노동이라는 점을 표시한다. 특히 인간관리가 상당한 수준의 감정노동이라는 사실을 강조하고 있다. 가장 왼쪽의 이미지는 <전지적 독자 시점>에서 감독자의 내면적 갈등을 보여준다. 그는 한편으로 리더십을 발휘하여 구성원의 자발적 참여를 독려하고 성과를 상승시키기 위해 노력하고 있다. 그러나 한편으로 감독자는 자신의 행위가 인간을 도구화하는 것이라는 죄책감에 시달린다.

두 번째 이미지는 <내가 키운 S급들>에서, 한유진이 경험하는 관리의 어려움을 예시한다. 여기서 한유진은 인간적인 불화를 겪고 있는 조직원 사이를 중재하고 있다. 두 팀원은 모두 한유진 개인에게는 높은 친밀성을 보여주고 있다. 그러나 두 사람 사이에는 별다른 친밀성이 존재하지 않으며, 오히려 강한 반목이 자리 잡고 있다. 그래서 한유진은 두 조직원 사이의 '찌늘한 눈길'을 의식하며 "뒷목이 다 아파"오는 것을 느꼈다.<sup>35)</sup> 여기서 우리는 한유진이 조직의 갈등을 중재하는 과정에서 스트레스를 경험하는 것을 확인할 수 있다.

35) 근서, <내가 키운 S급들> 15화, 문피아(2018~2022).

마지막 이미지는 <회귀자 사용설명서>에서 이기영이 경험하는 관리자의 난점을 예시하고 있다. 이 작품에서 이기영은 자기 자신의 능력이 높지 않아 고민하고 있다. 그는 권력자에게 ‘쓸모 있는 인재’로 인식되기 위해 다른 역량을 어필해야 한다고 믿는다. 즉 실무의 참여도가 낮은 상태에서, 자신의 가치를 강조해야만 하는 입장 위에 있는 것이다.

여기서 주인공들은 현실 속의 관리자가 경험할 만한 곤경 속에 있다. 요컨대 그들은 일 때문에 자신의 감정을 통제해야 하는 필요를 느끼고 있다. 그들은 타인의 감정을 관리하기 위해 역설적으로 자신의 감정은 드러낼 수 없으며, 타인의 감정적 분쟁을 중재하기 위해 자신의 감정을 소모하고, 조직 내에서 자신의 지위를 유지하기 위해 협상을 벌여야 한다. 이때 관리자 유형의 주인공들은 포괄적인 의미에서 감정노동을 수행한다고 정리할 수 있다.<sup>36)</sup> 그들이 직업의 영역에서 적절히 기능하기 위해 자신의 감정을 통제하고 있기 때문이다.<sup>37)</sup>

그런데 도전과 보상이라고 하는 게임적인 장치들은, 이러한 감정노동을 일종의 도전과제로 전환시킨다. 이는 긴밀하게 연관된 두 가지 효과를 발생시킨다. 첫째로 주인공의 견인(堅忍)은 주체적 행위가 된다. 주인공은 높은 덕성 때문에, 혹은 그냥 자포자기 상태에서 감정적인 곤란을 견디는 것이 아니다. 그는 명확한 보상을 염두에 두고 그러한 일을 한다. 이때 감정노동은 다만 주체에게 주어진 책무나 고난이 아니라, 일종의 기회로

36) 최근 많은 자기계발서들은 관리자의 감정노동의 중요성과 그에 따른 자기 돌봄의 필요성을 동시에 강조하는 경향이 있다. 이러한 담론에 따르면 관리자는 자기 자신의 의욕을 유지하기 위해 “팀장의 할 일에 치여 자신의 소중한 감정들이 다치지 않도록” 노력해야 한다. 이는 관리자가 “감정이 없는 척, 아무렇지 않은 척, 괜찮은 척” 등 다양한 감정노동을 수행하면서 취약한 존재가 되기 쉽다는 인식을 표현하고 있다. (김연의, 『팀장의 감정사전』, 플랜비 디자인, 2023) 그런가 하면 관리자는 “승진·실적·평가를 둘러싸고 끊임없이 내부 경쟁을 벌이는 조직”을 다루기 때문에 언제나 갈등을 중재해야 한다. 또한 그는 종종 “회사가 우리에게 주는 압박감과 부담감”을 최전선에서 맞닥뜨리는 존재가 된다. 그가 전문성을 띤 실무자가 아니라 관리직의 노동자라는 사실은, 이러한 압박을 더욱 강화한다. (김경준, 『팀장이라면 어떻게 일해야 하는가』, 원앤원북스, 2015, 72쪽)

37) 현재 경영학에서는 “구성원만이 아닌 리더에 초점을 맞춘 감정노동의 연구”가 활성화되고 있다. (이종현·문영국·양영은·박지수, 「리더 감정노동의 확장: 척도 개정 및 매개효과 연구」, 『경영학연구』 52(1), 한국경영학회, 2023, 60쪽)

전환된다. 그리하여 감정노동은 경제적 맥락에서 가치있는 행위가 된다.

둘째로, 게임의 장치는 긍정적인 쾌락의 모델을 제시한다. 도전과 보상의 연쇄 구조는 노력과 성장이라고 하는 회로와 연결되어 있다. 그리고 여기서 성장이란 무엇보다 자아의 성장이다. 김독자의 ‘김독자 컴퍼니’, 한유진의 ‘도담 기승수 사육소’, 이기영의 ‘파란길드’는 성공적인 관리의 결과에 따라 성장한다. 그리고 이것은 사실상 경영자(manager) 자신의 성장을 의미한다. 그가 동원할 수 있는 인적 자본의 총량이 증가하는 것이기 때문이다. 이때 김독자, 한유진, 이기영의 감정노동은 아무리 과정이 힘들어도 궁극적으로는 즐거운 행위가 된다. 자기 자신의 성장이라고 하는 가장 긍정적 형태의 보상을 추구하는 일이기 때문이다. 즉 게이미피케이션에서 보상이란 그저 몇몇 쾌락의 도구를 획득한다는 의미로 축소되지 않는다. 그것은 ‘자아의 실현’이라고 하는 가장 고차원적인 욕구를 충족시키는 일과 맞닿아 있다.<sup>38)</sup>

여기까지 살펴보게 되면 관리자 서사의 게임적 구조가 환상적인 주체성의 형태를 제시하고 있다는 점을 확인할 수 있다. 관리자형 주인공들은 적극적이며 능동적인 형태로 과제를 수행한다. 그것은 도전과 보상이라는 단락이 지속적인 성장을 견인하기 때문이다. 다시 말해 관리자 서사에서 게임은 다만 대중문화적인 스펙타클로서 인용되는 것이 아니다. 여기서 게이미피케이션은 성장지향적인 주체에 대한 감정이입을 유도하는 원리로서 기능하고 있다.

요컨대 관리자 서사에서 관리자는 긍정적인 주체로서 제시되고 있다. 그는 수동적으로 고통받는 것이 아니라, 적극적으로 도전하는 주체다. 그는 고된 노동 속에서 인격과 감정이 마모되고, 나아가 정신적 에너지가 소진(burn out)되고 마는 ‘소외된 노동자’가 아니다. 그는 점진적으로 더

38) 매슬로에 따르면 ‘자아실현’에 대한 바램은 고등하면서도 기초적인 욕구에 해당한다.(에이브러햄 매슬로, 『매슬로의 동기이론』, 소슬기 옮김, 유엑스 리뷰, 2018) 긍정심리학 역시 자아실현을 인간적인 삶의 필수적인 요소로서 취급한다. 미하이 칙센트미하이는 인간이 “우리가 이전에 기대했던 바를 성취하거나 어떤 욕구를 충족시킬 때”, 즉 “우리의 자아가 확장”할 때 가장 고등한 수준의 즐거움을 느낀다고 주장했다.(미하이 칙센트미하이, 『몰입, FLOW』, 최인수 옮김, 한울림, 2004, 98쪽)

큰 장애물을 돌파하고, 그럼으로써 더 큰 성공을 거두며, 궁극적으로 점점 더 높은 수준의 자아실현을 성취하는 주체다. 여기, “우리가 좋은 사람이라고 부르는 삶 속에 거주하며 그것에 정동적 애착을 가지도록 자극”<sup>39)</sup>하는, 그러한 행복한 실천의 모델이 있다.

#### IV. 새로운 자본주의 서사

지금까지 한국 스토리텔링 플랫폼에서 유행하는 관리자 서사의 양상을 살펴보았다. 2장에서는 우선 관리자 서사의 요소들을 분석·정리했다. 그럼으로써 관리자 서사의 주인공들이 조직의 역량을 자신의 역량으로 전환시키고, 타인의 감정을 돌보는 전문성을 갖고 있으며, 실용적인 차원에 따라 친밀성 관계를 형성하는 인물이라는 점을 확인했다. 한편 3장에서는 이러한 인물형이 서사적으로 재현되는 양상을 살펴보았다. 더 자세히 말해 관리자 서사의 주인공들이 ‘도전’과 ‘보상’이라는 게임의 원리에 따라 일종의 ‘자아의 성장’을 수행하고 있음을 확인했다. 정리하자면 관리자 서사는 인적 자원의 관리를 통해서 자기실현을 추구하는 인물을 다루고 있다. 바로 이것이 최근 플랫폼 스토리텔링의 트렌드라고 말할 수 있겠다.

이러한 서사와 그 행위자는 우리에게 긍정적인 삶의 모델을 제시한다. 관리자는 공감과 소통의 전문가이다. 따라서 그들은 타인의 삶에 긍정적인 영향력을 행사할 수 있다. 그리고 그러한 이타적인 수행들은 이기적인 동기에도 부합한다. 관리자들은 타인을 도움으로써 궁극적으로는 자기 자신을 성장시키는 것이다.

이러한 문법은 상호연관적이면서 서로 구분되는 두 가지 사항을 반영한다. 첫째, 여기서 관리자 서사는 이기적인 주인공의 대안으로서 존재한다. 유능하고 강단이 있는 주인공은, 2000년대 후반부터 지금까지 꾸준히 사

39) 로렌 벌렌트, 「잔혹한 낙관주의」, 멜리사 그레그 편, 『정동이론』, 최성희·김지영·박혜정 옮김, 갈무리, 2015, 169쪽.

량을 받았다. 〈달빛조각사〉, 〈나혼자만 레벨업〉, 〈재벌집 막내아들〉 등 성공적인 IP들은 모두 자기를 착취하려는 시스템에 저항하는 주인공을 내세웠다. 그들은 대개 세계에 존재하는 모든 희소자원을 독점하는 행보를 보였다. 이러한 서사는 실로 강력한 정서적 만족감을 제공했다. ‘먼치킨’이나 ‘사이드’ 같은 용어는, 현대 독자들이 이러한 이기적 주인공들을 애호하고 또 정서적으로 응원했음을 보여준다.

하지만 일단 유형화된 서사관습은 비판적으로 차용될 수 있다. 관리자 주인공은 이기적 주인공에 대한 패러디의 성격을 가지고 있다. 예컨대 〈전지적 독자 시점〉의 김독자에 따르면 “혼자 다 해쳐먹고, 혼자 살아남고, 혼자 평평거리면서” 사는 것은 행복하지 않을뿐더러 실용적이지 못하다.<sup>40)</sup> 이것은 〈전지적 독자 시점〉을 관통하는 주제다. 여기서 우리는 세상의 부와 자원을 독점하는 것이 아니라, 동반자(companion)의 성공과 자신의 성공을 일치시키고자 하는 새로운 형태의 욕망을 발견할 수 있다. 즉 관리자 서사는 이기적인 주인공들과는 전혀 다른 서사적 행보를 보여줌으로써, 전혀 다른 동일시의 쾌감을 만들어내고 있다.

둘째, 관리자 서사는 이기적인 자본주의적 주체성을 강화한다. 관리자 들은 타인을 돌봄으로써 궁극적으로는 자기 자신을 강화하는 주체들이다. 그들의 동기는 자기이해에 기초한 것이며, 인본주의적이거나 인류애적인 이타심은 큰 비중을 차지하지 않는다. 다시 말해 관리자 서사는 자본주의를 넘어선 인간적 가치를 드러내려 한다기보다는, 자본주의적 체제 안에서 긍정될 수 있는 인간적 가치를 강조하고 있다.

정리하자면 관리자 서사에서 관리자는 이기적이면서 이타적인 인물로서 형상화되고 있다. 그는 이기적이다. 그의 이타적 행위들은 사실 이기적인 동기에 기반하기 때문이다. 요컨대 관리자에게 있어 타인을 돕는 일체의

40) 상송, 〈전지적 독자 시점〉 31화, 문피아(2018~); 유인혁은 이러한 장면이 웹소설의 일반적 관습 중 하나인 ‘회귀물’의 주된 문법을 패러디하는 측면이 있다고 지적했다. 이에 따르면 〈전지적 독자 시점〉은 기존 웹소설의 문법을 혁신하는 가운데, 이기적 주인공이 가진 독점 자본가의 성격을 비판적으로 패러디하고 있다. (유인혁, 『사랑의 사이보그 : 한국 웹소설에 나타난 디지털 사이보그와 친밀성 자본의 상상력』, 『현대비평』 9, 한국문학평론가협회, 2021)

행위들은 자기 자본을 증식시키기 위한 투자라는 측면을 가진다. 그러나 관리자는 또한 이타적이다. 그는 분명히 실용적인 관계를 추구하지만, 이것은 관리자들이 진정성 없는 친밀성만을 경험한다는 의미가 아니다. 그는 인적 자원을 관리하며 직업적인 효능감만을 얻는 것이 아니라 인간적인 결속과 유대감, 타인을 돕는 데서 오는 만족감 등을 경험한다. 바로 여기에 관리자의 매력이 있다. 그는 “자기 목적으로 전제된 자본증식에 대한 관심을 개인의 의무로 여기는 사고방식”<sup>41)</sup>을 가진 자본가이면서도, 다른 한편으로는 인간적인 얼굴을 가질 수 있는 존재다.

요컨대 관리자 서사는 도덕적으로도 만족스러운 성공의 경로를 형성화하고 있다. 바로 이것이야말로 관리자 서사의 트렌드가 문제적인 이유라 할 수 있을 것이다. 즉 관리자 서사에서 독자의 ‘대리만족’은 단순히 강건한 신체나 마술적 능력, 무진장의 부나 무소불위의 권력에 투사되는 것이 아니다. 더 정확히 말해 그러한 대상들은 다만 쾌락의 일부를 구성할 뿐이다. 보다 심오한 쾌락은, 이러한 이기적 욕망이 도덕적으로도 만족스러운 방식으로 획득된다는 데서 주어진다. 이때 독자들은 사회적 영역과 경제적 영역 양쪽에서 긍정적인 역량을 발휘할 수 있는 주체성을 만나게 된다. 바로 여기서, 우리는 인간성을 희생하는 것이 아니라 강화할 것을 요구하는 새로운 자본주의의 전략과 마주하게 된다.

41) 막스 베버, 박성수 옮김, 『프로테스탄티즘과 자본주의 정신』, 문예출판사, 2013, 75쪽.

## 참고문헌

### 1. 기본자료

- 심송, <전지적 독자 시점>, 문피아(2018~)  
UMI·슬리퍼-C, <전지적 독자 시점>, 네이버 시리즈(2020~)  
근서, <내가 키운 S급들>, 문피아(2018~2022)  
seri·비완, <내가 키운 S급들>, 네이버 시리즈(2021~)  
흠수저, <회귀자 사용설명서>, 카카오페이지(2017~)  
도미·미드나잇 스튜디오, <회귀자 사용설명서>, 카카오페이지(2021~)

### 2. 논문 및 단행본

- 게이브 지커맨, 크리스토퍼 커닝햄, 『게이미피케이션: 웹과 모바일 앱에 게임 기법 불어넣기』, 정진영 외 옮김, 한빛미디어, 2012.
- 김경준, 『팀장이라면 어떻게 일해야 하는가』, 원앤원북스, 2015.
- 김규철, 『팀장의 관점』, 경이로움, 2023.
- 김연의, 『팀장의 감정사전』, 플랜비 디자인, 2023.
- 김영준·김유상·김태희, 「피트니스 애플리케이션의 게이미피케이션 전략이 사용자 몰입과 지속사용의도에 미치는 영향」, 『한국스포츠산업경영학회지』 24(2), 한국스포츠산업경영학회, 2019.
- 김준현, 「웹소설 소통의 매체성(mediality)과 독자의 위상 및 비평의 문제」, 『한국문학연구』 70, 한국문학연구소, 2022.
- 로렌 벌렌트, 「잔혹한 낙관주의」, 멜리사 그레그 편, 『정동어론』, 최성희·김지영·박혜정 옮김, 갈무리, 2015.
- 마이클 하트, 「정동적 노동」, 질 들뢰즈 외, 『비물질 노동과 다중』, 서창현·김상운·자율평론번역모임 외 옮김, 갈무리 2014.
- 미하이 칩센트미하이, 『몰입, FLOW』, 최인수 옮김, 한울림, 2004.
- 서인덕·이원형, 「조직문화, 리더십 그리고 조직시민행동 간의 관계에 있어서 리더 신뢰 및 조직 몰입의 매개효과」, 『인적자원관리연구』 13(4), 한국인적자원관리학회, 2006.
- 안상원, 「모험서사와 여성혐오의 결합과 독서 욕망- 웹소설 로맨스판타지 장르에 나타난 성장물의 양가성」, 『이화어문논집』 53, 이화어문학회, 2021.
- 에바 일루즈, 『감정 자본주의』, 김정아 옮김, 돌베개, 2010.

- 에이브러햄 매슬로, 『매슬로의 동기이론』, 최인수 옮김, 유엑스 리뷰, 2018.
- 오태영, 「웹소설 연구의 현황과 전망: 학술연구정보서비스 국내학술논문을 중심으로」, 『한국문학연구』 70, 한국문학연구소, 2022.
- 유인혁, 「사랑의 사이보그 : 한국 웹소설에 나타난 디지털 사이보그와 친밀성 자본의 상상력」, 『현대비평』 9, 한국문학평론가협회, 2021.
- 이재훈 · 김충현 · 이도형, 「직장 내 프렌드십 수준과 조직유효성간의 관계에 관한 연구: 호텔 종사자를 대상으로」, 『호텔경영학연구』 21(6), 한국호텔외식관광경영학회, 2012.
- 이종현 · 문영국 · 양영은 · 박지수, 「리더 감정노동의 확장: 척도 개정 및 매개효과 연구」, 『경영학연구』 52(1), 한국경영학회, 2023.
- 이지용, 「웹소설의 정의 문제와 가치에 대한 재고」, 『한국문학연구』 70, 한국문학연구소, 2022.
- 전성규 · 광지은, 「웹소설 제목의 어휘 기호적 특징: 문장형 제목의 증가와 장르 교섭의 실상」, 『한국문학연구』 71, 한국문학연구소, 2023.
- 조형래, 「웹소설의 사상」, 『한국문학연구』 70, 한국문학연구소, 2022.
- 함규정 · 윤위석, 「리더의 감성지능이 팀내 정서적 갈등, 응집성 및 창의성에 미치는 영향」, 『인적자원관리연구』 15(4), 한국인적자원관리학회, 2008.
- Stephen P. Robbins · Timothy A. Judge, 『핵심 조직행동론』, 김광점 · 박노운 · 설현도 옮김, 시그마프레스, 2018.
- Scott W. Vann & Andrew A. Tawfik, “Flow Theory and Learning Experience Design in Gamified Learning Environments”, Matthew Schmidt, Andrew A. Tawfik, Isa Jahnke, & Yvonne Earnshaw(ed), *Learner and User Experience Research*, Independently published, 2020(<https://edtechbooks.org/ux>)

**Abstract**

**Narratives of human management and emotional capitalism represented in Korean Platform Storytelling**

Yu, Inhyeok (University of Seoul, Research Professor)

This article is a study analyzing the sociocultural meaning of the ‘manager narrative’, which is currently popular in platform storytelling such as web novels and webtoons. By analyzing manager narratives, I reconstructed the context in which current capitalism utilizes human mentality.

The main body of this article consists of two chapters. In chapter 2, this article examined the characteristics of the manager narrative. It especially straightens that these narratives reflect ‘emotional capitalism’, which uses human emotions as a resource for economics.

In chapter 3, this article scrutinized the way management behavior was expressed as a positive and enjoyable experience. In other words, actions of management were directed through the mechanics of ‘gamification’, thereby transforming hard labor into positive pleasure.

Ultimately, this article sought to demonstrate that manager narratives exemplify new strategies and forms of subjectivity in capitalism. The manager narrative presents a protagonist who can ultimately expand their capabilities by caring for and nurturing others. Here we can see a new capitalist strategy that calls for strengthening, rather than sacrificing humanity.

Keywords: manager narrative, webtoon, webnovel, storytelling platform, “Omniscient Reader’s Viewpoint”, “The S–Classes That I Raised”, “Regressor Instruction Manual”, emotional capitalism, narrative gamification, narrative of human resource management.

논문 투고일: 2023년 09월 17일  
심사 완료일: 2023년 10월 13일  
게재 확정일: 2023년 10월 19일