

# 방송 실무교육으로서의 일터학습 사례 연구

## Workplace Learning as a Broadcasting Job Training for the College Students

오미영

가천대학교 신문방송학과

Meeyoung Oh(ohmy@gachon.ac.kr)

### 요약

방송 제작현장에서 이뤄지는 일터학습은 예비 방송 인력의 전문성 향상을 위해 필요한 교육과정이지만 대학 커리큘럼에 적극적으로 활용되지 못하고 있다. 이에 본 연구는 언론 관련 학과 학생들이 경험한 일터 학습 사례를 제시하고 일터학습이 지닌 장단점과 효과 및 향후 방송 실무교육의 나아갈 방향을 살피고자 하였다. 14명의 대학생들을 대상으로 포커스그룹 토론을 통해 도출된 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 대학생들은 기존의 대학 실무교육이 제공하지 못하는 구체적인 현실 상황을 일터학습에서 경험한 것으로 파악되었다. 이로써 학생들은 현장 적응력과 콘텐츠 생산자로서의 인식을 갖추게 되었으나 생존경쟁이 심화되고 있는 방송산업계 현실 앞에서 직업 선택에 다소 혼란을 느끼게 된 것으로 나타났다. 둘째, 대학생들은 일터에서 시행착오나 실수, 피드백, 선의의 경쟁, 모방을 통해 자발적으로 학습하는 무형식학습을 경험하였으며 일터학습 결과 인터뷰 요령, 촬영 및 편집, 틀짓기, 사회적 대인관계 영역 등에서 암묵지를 형성한 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과는 향후 방송 실무 강 의자들이 일터학습에 보다 관심을 갖고 이를 적극적으로 활용할 필요성을 보여주는 것이다.

■ 중심어 : | 일터학습 | 커리큘럼 | 무형식학습 | 암묵지 |

### Abstract

Workplace learning is actually vastly underutilized as of yet even though it is necessary preparation course for the skilled broadcasting people. This paper pays attentions to the workplace learning that carried out by the college students as a class activity to find the way to get a desirable result for the job training. Data obtained from the focus group discussion comprised of 14 college students majoring broadcasting. Based on the results of the discussion, it finds that students faced detailed broadcasting environments let them adjust to and realize the position and role of contents providers who are struggling to survive competitive period. The students experienced informal learning reached to the tacit knowledge - including interview skill, camera and editing details, news framing, and interpersonal relationships - through a various routes such as mistakes, feedbacks, competitions and imitations while they practiced in the workplace. From these findings, this paper can conclude that the lecturers who are leading job training courses need to be concerned and utilize workplace learning actively.

■ keyword : | Workplace Learning | Curriculum | Informal Learning | Tacit Knowledge |

\* 본 연구는 가천대학교 연구과제로 수행되었습니다(GCU-2012-R281).

접수번호 : #121029-002

접수일자 : 2012년 10월 29일

심사완료일 : 2012년 12월 18일

교신저자 : 오미영, e-mail : ohmy@gachon.ac.kr

## I. 서론

방송콘텐츠 생산의 핵심 인력으로 꼽히는 기자와 프로듀서 직종은 전문성이 요구되는 특수 직종에 속한다. 이들 직종 종사자에게는 전문적인 자질도 중요하지만 조직 구성원으로서의 적응력을 기를 수 있는 현장 경력이 매우 중요하다. 기자와 프로듀서의 경우 변호사나 의사 같은 여타 전문직종과 달리 조직에 진입하여 역할을 맡는 가운데 전문인으로 길러지는 측면이 상대적으로 크기 때문이다[5]. 따라서 이들 직종에 진출하려는 취업 지망생들에게 있어 방송 현장 경험은 매우 중요한 학습 과정이 된다고 볼 수 있다.

국내 80여개에 달하는 4년제 언론 관련 학과들은 이러한 인식하에 교과과정상 대부분 실무교육을 도입하고 있으나 그 형태는 대학 내에서의 구조화된 형식적 학습(formal learning)에 머물러 있는 경우가 대부분이다. 이에 비해 방송 현장을 직접 체험하는 일터학습(workplace learning) 기회는 매우 부족한 것이 현실이다. 방송직종의 전문성이 상당 부분 현장 경험을 통해 형성된다는 점을 고려할 때 아쉬운 부분이다. 최근 방송산업계가 급속한 기술변화와 경쟁체제에 놓여있는 현실임을 감안하여 방송 예비인력들의 현장 적응성을 높일 수 있는 일터학습의 중요성을 보다 크게 인식할 필요가 있다.

방송 제작현장은 그 어느 일터보다 역동성이 강하다는 특성을 지닌다. 기자와 프로듀서들에게는 정형화된 업무 지식보다 경험에 따른 판단과 상황 대응이 빈번히 요구된다. 구조화된 대학교육 체계만으로 방송직종에 대한 전문성 함양을 기대할 수 없는 이유가 여기 있다. 최근의 방송사 인력 채용형태 변화도 일터학습의 필요성을 보여준다. 기존의 지상파 방송사 인력 채용은 전공 여부와 상관없이 일반기업 입사제도와 유사한 공채 형식 위주로 진행되어왔으나 케이블 등 신생 방송사들 사이에서는 수시 채용 형태가 일반화되는 추세이다. 수시 채용은 지필 능력만이 아닌 실행 능력을 중시하는 측면과 함께 현장에서의 경험을 우대하는 경향을 보인다.

언론학 교육은 다른 사회과학 교육과 달리 이론중심 학습만으로는 부족한 측면 때문에 이론중심 교육과 실

무중심 교육 사이에 적지 않은 논쟁이 있었고, 그 해결책으로 인턴제도 활성화 필요성이 제기되어온 바 있다. 하지만 그간 언론학계에서는 인턴제도 참여를 통한 일터학습 체험의 중요성을 인식하는데 그쳤을 뿐, 일터학습 자체에 대한 적극적인 관심과 연구는 부족한 상태가 계속되어왔다고 볼 수 있다.

이러한 가운데 최근 언론 관련 학과 학생들에게 인턴제도와는 구별되는 일터학습 기회가 새로 생겨나고 있다. 방송위원회 지원에 힘입어 시청자 참여 프로그램이 확산되고 있는 가운데, 특히 군소 방송사를 중심으로 언론 관련 학과 대학생들을 짝막한 프로그램 제작에 참여하게 하는 사례가 눈에 띄고 있는 것이다. 방송사 입장에서는 영상제작 능력과 참신성을 갖춘 언론 관련 학과 재학생들을 가용 인력으로 활용하여 안정적인 콘텐츠 수급을 꾀할 수 있다는 측면에서, 재학생 입장에서는 실제 방송 현장에서 자신의 역량을 검증받으며 훈련할 수 있다는 측면에서, 그리고 담당교수 입장에서는 방송현장과 연계된 살아있는 수업을 시도할 수 있다는 측면에서 3자 이해관계가 부합하는 구도가 형성되고 있다고 볼 수 있다.

그간 언론 관련 학과에서 실무교육을 담당해온 강의자들이라면 구조화된 교과목의 부족한 부분을 채워줄 수 있는 일터학습 참여 방법을 한번쯤 고심해온 것이 사실이다. 그러하기에 최근 방송계 일각에서 나타나고 있는 이러한 현상은 비록 작은 변화이긴 하나 충분히 주목할 만하다고 본다. 이에 본 연구는 실제 수업과 연계해 방송제작 현장 참여를 경험한 학생들의 사례를 중심으로 일터학습과 대학 실무교과 과정의 차이가 무엇이며, 학생들은 일터학습을 통해 무엇을 배웠는지를 살피고자 하였다. 학생들이 생각하는 일터학습의 장점이 무엇이고 그를 통해 무엇을 얻게 되었는지 분석함으로써 향후 언론 관련 학과 실무교육 운용에 도움을 줄 수 있으리라는 판단에서다.

본 연구는 특히 방송제작에 참여한 언론 관련 학과 재학생들이 일터라는 무형식학습 공간을 통해 형성하는 지식을 암묵지(tacit knowledge)라는 관점에서 살펴 보았다. 이를 위해 먼저 이론적 고찰을 통해 직업교육으로서 일터학습이 갖는 의미를 살피고, 암묵지 개념에

대해서도 알아보았다. 분석을 위해서는 참여 학생들을 대상으로 포커스그룹 토론과 심층면접을 함께 실시하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직업교육으로서의 일터학습

대부분의 국내 언론 관련 학과들은 방송계 전문 인력 양성을 위한 직업교육의 일환으로 실무교육을 실시하고 있다. 방송산업계가 요구하는 특정 기술이나 지식을 대학 교육과정에서 미리 가르침으로써 산업인력 양성에 기여하려는 의도이다. 전문가로서의 능력 습득을 강조하는 전문주의(specialist) 관점에 따르면 실무교육은 세부 기능이나 기술, 지식을 습득할 수 있도록 교육체제를 갖추는 것이다[2]. 그러나 대학 내에서 이뤄지는 실무교육은 실제 방송환경에서 일어날 수 있는 모든 상황변수가 통제된 일종의 진공상태로 진행될 수밖에 없으므로 전문 직업교육으로서의 역할을 충분히 감당하기에 역부족이다. 일터학습은 이러한 한계를 극복할 수 있는 대안이 된다. 실제로 일터학습은 현대사회 전문 직업교육에서 빼놓을 수 없는 것으로 인식되고 있다. 전문직 수행에는 전문직 지식 외에도 경험이 수반되어야 하는 것인데, 일터만큼 유용한 경험을 제공하는 곳은 따로 없기 때문이다.

최근의 일터학습 이론들은 일터의 일상적 실천 활동 - 행위, 계획, 대화, 문제해결, 교육, 프로젝트 등 - 이 다양한 맥락 속에서 발생한다는 점을 인정한다[10]. 이에 따라 특정한 문제해결이 필요한 상황에 적절히 대응할 수 있게 만드는 학습전략이 중시되었고 액션러닝, 코칭, 멘토링, 도제학습 등의 일터학습 프로그램이 고안되기에 이르렀다[15].

일터학습은 일상적인 실천 활동과 일터에 산재한 다양한 교육적 자원에 영향을 받는 무형식학습(informal learning) 활동에 많은 관심을 기울인다[4]. 무형식학습은 학습이 단지 제도화된 교육을 통해 이뤄지는 것이 아니라 언제 어디서나 발생할 수 있음을 말하는 것이다. 이는 종종 경험과 성찰을 중시하는 경험학습과 비

교되지만 경험학습이 일터에서의 구조화되고 제도화된 학습을 중시하는데 비해 무형식학습은 일상적인 상황에서 일어나는 학습 자체에 관심을 두고 있다는 점에서 차이가 있다. 이는 무형식학습의 중요한 특징의 하나가 비의도적이라는 점 때문이다[3][12][13].

제도화되고 위계적인 구조를 지닌 교육시스템인 형식학습과 달리 비조직적이고 비의도적으로 이뤄지는 무형식학습은 직무성과, 대인관계, 시행착오 등을 통해 얻을 수 있는 우연적 학습을 포함한다. 즉, 일과 학습이 분리된 개념이 아니다[11]. 여기서 우연적(incidental) 학습은 일상생활과 활동 가운데 우발적(accidental)으로 발생하는 학습과는 구별된다. 우연적 학습은 학습자의 바람직한 변화 방향을 염두에 두고 그들의 자발적 변화가 전개될 수 있는 상황과 환경을 조성하는 가운데 이뤄지는 학습이다[9].

무형식학습은 구조적인 교육과정은 아니지만 주변 사람들이 무형식적인 방법으로 교사나 멘토 역할을 할 수 있다. 교수자가 반드시 따로 지정되어 있지 않으며, 주변의 친구나 동료가 그 역할을 대신할 수 있는 것이 무형식학습의 특성이다. 이로써 무형식학습은 사전에 미리 특정 결과를 설정하지 않으며 상황에 따라 발생할 수 있는 학습자와 환경 간 상호작용 과정에 초점을 맞춘다. 세부적이고 구체적인 교육목표를 세우기보다, 교육이 지향하는 포괄적이고 일반적인 목적을 중시하는 것이다[9]. 일터학습이 중요한 학습 과정을 제공하는 것은 바로 이러한 무형식학습의 특성 때문이다. 일터학습은 이와 함께 반응적인 학습자가 아닌 주도적인 학습자 관점을 강조하고, 학습의 장으로서 일터를 강조한다[1]. 이 때문에 일터학습 연구는 주로 “훈련하는 사람이 무엇을 하는가?”가 아니라, “학습자가 무엇을 학습하는가?”에 초점이 맞추어져 있다.

이러한 점들을 바탕으로 볼 때 현행 대다수 언론 관련 학과가 실시하고 있는 실무교육은 교수 커리큘럼(teaching curriculum) 중심이라는 점에서, 상황을 기반으로 하는 과제 실행 위주의 학습 커리큘럼(learning curriculum)인 일터학습과 뚜렷한 차이를 지닌다고 할 수 있다. 이에 본 연구는 학습자인 언론 관련 학과 재학생들이 대학 내 교실에서 진행되어온 실무교육과 일터

학습을 실제로 어떻게 달리 인식하는지 알아보고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1 : 대학생들은 일터학습과 기존의 대학 실무학습 간 차이를 어떻게 인식하는가?

## 2. 무형식학습과 암묵지

지식은 단순한 정보나 자료와 달리 판단과 행동에 필요한 능력을 말한다. 지식은 기존 정보를 판단하고 가공하여 재구성하는 과정을 통해 가치를 만들어내고 활용하는 것으로, 크게 형식지(explicit knowledge)와 암묵지(tacit knowledge)로 나뉜다. 형식지는 정형화되고 문자화된 지식이며 교과서 등 책으로부터 습득되는 것이다. 반면 암묵지는 언어로 표현하기 어려운 주관적이고 개인적인 지식이다. 주로 실연하는 모습을 관찰하거나 반복적인 경험을 통해 체득된다[16]. 암묵지는 상황 대처 방식과 연관되어 있고, 실제 일터 현장에서 상호작용을 통해 학습되는 것이 보통이다. 방송 현장과 같이 특히 상황 의존성이 강한 곳에서는 암묵지의 중요성이 더욱 강조된다고 볼 수 있다.

암묵지는 궁극적으로 어떤 환경에서 무엇을 해야 하는가와 관련이 있는, 행위와 관련된 지식이다[19]. 암묵지는 단순히 일에 대한 서술적 지식이 아닌, 일을 추진하는 방법을 알려주는 절차적 지식이기 때문이다[17]. 암묵지가 행위와 관련된 지식이라는 점은 그것이 실천을 위한 능력, 즉 실천지능의 바탕이 된다는 것을 뜻한다. 실천지능은 암묵지를 습득하고 활용한 결과물이자 행동중심적인 지식이다[18]. 이러한 실천지능은 직업적 성공을 이끄는 성공지능의 하위요소로 분류된다. 실생활에서 부딪치는 문제를 성공적으로 해결하는 능력이 되기 때문이다[17]. 요컨대 실천지능은 학문지능과 달리 일상생활이나 직업현장 등 업무수행 과정에서 상황 맥락적으로 발휘되며, 실제 생활에서의 성공적인 수행가능성을 예측할 수 있는 지능 개념이다. 또한 실천지능은 보편적이며 일반적인 능력이라기보다 특정 영역이나 상황과 연계된 특수한 능력이며 주관성, 불명료성, 특수성이 증시된다. 이 때문에 실천지능은 언어를 통해 배우는 형식지보다 실제적인 경험에서 체득하는 암묵

지에 기반을 두게 된다. 암묵지는 현실세계에 적용하기 위해 필요한 지식이며, 공식적인 교육을 통해 배우는 것이 아니라 일상생활의 장면에서 얻어지는 경험의 지식이자 실용적 지식임을 알 수 있다. 암묵지가 ‘노하우(know-how)’, ‘상식(common sense)’, ‘길거리 지혜(street smart)’, 혹은 ‘실천적 지혜’라고도 불리는 이유다[8]. 이러한 암묵지는 비공식적인 경험의 산물로서 직업사회화 과정에서 보이지 않게 전수되며, 개인이 암묵지를 학습한 순간에도 그것을 명시적으로 의식하거나 표현하지 못하는 경우가 많다[6].

일터학습은 일상적인 업무라는 무형식학습에 참여하면서 내재적이고 암묵적인 지식을 축적하도록 만든다. 미디어 종사자에게 있어 이러한 내재적이고 암묵적인 지식의 형성은 매우 중요한 부분이다. 예컨대 언론의 구성주의적 관점에 따르면 매일의 뉴스생산 과정에서 중요하게 작동하는 것은 보도 전문가 집단의 내재적이고 암묵적인 지식이다[14]. 매스미디어는 실제 현실을 완전하고 객관적으로 반영하지 않는다. 다른 모든 이야기처럼 뉴스 이야기는 사건과 경험을 구조화하며 현실의 복잡한 것들을 걸러낸다. 특히 TV방송에서는 보도와 오락, 사실과 허구, 사건과 이야기를 통합하여 현실과 허구가 거의 구분되지 않는 상징적 환경을 형성하는 미디어 특징이 극대화된다. 따라서 뉴스를 능숙하게 다루는 기자들은 실제 현실을 자신의 방식으로 선택하고, 해석하고, 평가한다. 이것은 불가피한 미디어 보도의 특성이며, 미디어의 임무는 곧 사회적 환경으로부터 사건을 선택하고 가공하며 해석하는 것이다[7]. 이 때문에 방송기자의 전문성은 일터 현장에서 이뤄지는 반복적인 학습을 통해 미디어의 특성을 암묵적으로 내재화하여 자신의 방식으로 선택하고 해석하고 평가하는 방법을 익히는 과정에서 길러진다고 볼 수 있다.

이러한 논의를 바탕으로, 본 연구는 실제로 일터학습이라는 무형식학습에 참여한 언론 관련 학과 재학생들이 과연 어떠한 암묵지를 내재화하고 형성하였는지 알아보기 위해 다음의 연구문제를 설정하였다.

연구문제 2 : 대학생들은 일터에서의 무형식학습을 통해 어떠한 종류의 암묵지를 형성하는가?

### III. 연구방법

본 연구는 질적 연구방법인 포커스그룹 토론을 이용하여 언론 관련 학과 재학생들이 일터학습과 대학 실무 학습의 차이를 어떻게 인식하며, 일터학습 경험을 통해 어떠한 암묵지를 형성하는지 살펴보았다. 포커스그룹 토론은 한 명의 토론자가 언급한 내용을 듣고 다른 토론자가 계속 이어가며 생각을 발전시켜나가는 토론방법이다. 본 연구는 포커스그룹 토론이 개개인을 대상으로 하는 심층면접에 비해 훨씬 다양한 얘기들을 오랫동안 이어나갈 수 있는 장점을 지닌다는 점에서 대학생을 대상으로 하는 질적 연구에 적절하다고 판단하였다. 포커스그룹 토론에서는 의견 개진에 소극적이거나 표현 방식이 서투른 대학생들도 타인의 의견에 자신의 의견을 보태는 과정에서 충분히 얘기할 수 있는 분위기가 조성되기 때문이다.

토론 참여자는 수도권 소재 모 대학 신문방송학과에 재학 중인 3, 4학년 남녀학생 14명으로, 모두 케이블 TV 및 SO 뉴스 프로그램 제작에 참여한 경험을 지니고 있었다. 이들의 제작 참여는 2011년 2학기 방송뉴스 관련 실무교과목 수업의 일환으로 시작되었으며 따라서 활동 기간은 최소 6개월이었다. 토론자 선정이 같은 대학 재학생들로 이뤄졌다는 점에서 대학생 집단으로서의 대표성을 갖추고 있다고 보기는 어렵다. 하지만 대다수 국내 언론 관련 학과들은 커리큘럼 등 수업 내용이나 환경에서 큰 차이가 없는 형태로 실무교육을 운영하고 있는 것이 현실이다. 따라서 토론 참여자들은 특정한 대학 재학생의 의견을 대변한다기보다 모든 언론 관련 학과 재학생들의 공통된 의견을 제시하는 것으로 볼 수 있다고 판단하였다.

토론은 2012년 6월 21일 토론 참여자들이 재학하고 있는 대학 내 세미나실에서 실시되었다. 토론 사흘 전인 6월 18일 연구자는 한 시간 가량에 걸쳐 참가 학생들 개개인에게 연구 목적과 토론의 요지를 알려주고 생각할 시간을 갖도록 하였다. 이 과정에서 연구자는 참여자들에게 연구목적을 쉽게 이해시키는 의미에서 용어 사용을 일반화하도록 유도하였다. 즉, ‘무형식학습’, ‘암묵지’와 같은 용어 대신 ‘알게 되었다’, ‘배웠다’, ‘업무

를 익혔다’, ‘노하우가 생겼다’와 같은 말을 사용하였다. 실제 토론도 이러한 용어 사용을 유지하는 가운데 진행하였다. 토론 시간은 세 시간 반가량에 걸쳐 이루어졌으며 토론 내용은 노트북을 소지한 두 명의 참관 학생들로 하여금 기록하게 하였다. 토론 진행은 연구자가 맡았으나 특별한 순서와 형식을 따르지 않고 토론자들의 자유로운 토론을 유도하였다. 진행자는 토론자들이 주제 틀을 벗어났을 경우에 한해 최소한 개입하였다.

토론은 대학 내 실무학습만으로는 결코 알 수 없었던 일터학습의 경험이 무엇이었는데 대한 논의를 중심으로 펼쳐졌다. 시간 경과와 더불어 자연스럽게 터득하게 된 이치를 떠올리고 열거하도록 하였으며, 방송 제작현장 경험과 실무 교과과정에서의 학습에서 어떤 차이를 느꼈는지 사례 중심으로 얘기하도록 유도하였다. 토론자가 언급한 내용에 대해 보충 질의와 확인이 필요한 경우 추후 일대일 심층면담을 추가로 실시하였다. 토론 참여자의 현황은 [표 1]과 같다.

표 1. 토론 참여자 현황

사례	성별	연령/학년	참여 활동	비고
1	남	27/06	KTV 캠퍼스 리포터/아름방송 시민기자단	
2	남	26/07	KTV 캠퍼스 리포터	인터뷰 경험 소지, 심층 인터뷰 추가 실시
3	남	26/07	KTV 캠퍼스 리포터	안전 경험 소지
4	남	25/07	KTV 캠퍼스 리포터/아름방송 시민기자단	심층 인터뷰 추가 실시
5	남	25/08	아름방송 시민기자단	
6	남	25/08	아름방송 시민기자단	
7	남	25/08	KTV 캠퍼스 리포터	
8	남	24/08	KTV 캠퍼스 리포터	안전 경험 소지
9	여	23/10	아름방송 시민기자단	심층 인터뷰 추가 실시
10	여	22/10	KTV 캠퍼스 리포터	
11	여	23/10	KTV 캠퍼스 리포터/아름방송 시민기자단	
12	남	22/10	KTV 캠퍼스 리포터	심층 인터뷰 추가 실시
13	남	24/10	KTV 캠퍼스 리포터	
14	남	28/06	KTV 캠퍼스 리포터	

## IV. 연구 결과

### 1. 일터학습과 실무학습 간 차이에 대한 인식

토론에 참여한 대학생들은 2인 1조로 케이블 TV 한 군데와 SO 한 군데로 나누어 일터를 배정받고 현장 책임자의 지시 하에 3분 내외 분량의 뉴스제작 현장에 투입된 경험을 가지고 있었다. 학생들은 소정의 편당 제작비를 받고 프리랜서로 활동하는 형태로 입했다. 즉, 주어진 아이템을 제작 완료하면 프로그램이 방영되는 과정을 거쳤다. 학생들이 한 학기 동안 납품한 프로그램 양은 각 조별 수행능력에 따라 달랐다. 토론 참여 학생들은 모두 이전에 실무교과 학습을 수강한 경험을 지니고 있었다. 이들은 일터학습이 기존의 대학 실무학습과 다른 점을 “구체적인 현실 상황을 제공해주어 현장 적응력을 강화시키는 것”이라고 보았다. “학교에서는 배워본 적이 없는 몸싸움도 필요하다.”(사례자 4), “학교에서 배운 대로라면 분명히 삼각대를 놓고 찍어야겠지만 현장 상황이 도저히 그렇지 못한 경우 카메라를 들고 그냥 뛰어야 한다.”(사례자 2)는 것이다.

학생들은 또 “학생 신분에서 머물러 있는 한 제대로 된 책임감을 체험하기 어려운데, 일터학습은 이 부분에서 매우 효과적인 기회를 제공한다.”는데 의견의 일치를 보았다. “학교과제는 낙제점을 받아도 꾸짖는 사람이 없다. 방송을 만드는 일은 다르다. 내가 하기에 따라 방송에 나가기도 하고 못 나가기도 한다. 내가 넣은 방송멘트 하나 때문에 언론중재위를 갈 수도 있고 안 갈 수도 있다.”(사례자 1)는 말은 이러한 책임감을 대변하는 것이다.

언론 관련 학과 학생들은 교과과정을 통해 자연스럽게 올바른 수용자 인식을 갖추게 된다. 실무교육 역시 이러한 범주 안에서 이뤄진다고 볼 수 있다. 학생들의 영상제작 활동은 미디어리터러시 체험의 일환으로 장려되는 측면이 있다. 그러나 참여 학생들은 실제 일터학습을 통해 수용자가 아닌 송신자의 위치와 입장을 보다 생생하게 경험한 것으로 나타났다. “취재 시작부터 끝까지 데스크 수정 지시를 따랐다. 데스크에 맞추어 원하는 기사 형태로 만들어야 했다. 방송기자들이 처한 상황과 입장을 이해할 수 있었다.”(사례자 7)는 것이다.

학생들은 일터학습에서 직업세계 현장을 경험한다. 이는 미디어 현실과 실체를 파악하는데 도움을 주지만 학생 입장에서는 혼란스러운 경험이 되기도 한 것으로 보인다. “한 자자체 시장을 인터뷰하기 위해 관계자를 만났는데 대뜸 광고료로 얼마를 내야 하느냐고 물어 당황했다. 미디어는 진실 보도를 한다고 믿었는데 밥벌이 수단으로 여기는 사회인식이 혼하다는 걸 알게 되었다.”(사례자 4)와 같은 얘기로, 일터학습이 오히려 학생들에게 미래 직업 선택에 회의적인 시각을 갖게 만든 경우도 적지 않았다. “통상적인 갑·을 관계에서부터 비정규직 문제에 이르기까지 냉엄한 방송 현실에 대해 생생한 경험담을 들을 수 있었다. 나중에 회사에 들어가면 내가 어떤 위치에 처하고 어떤 역할을 해야 하는지 알게 되니 도리어 이 직업을 택해야 하는가를 고민하게 되었다.”(사례자 2)는 얘기이다

토론 참여자 가운데 일부 학생은 일터학습 이전에 방송사 인턴활동을 경험한 바 있다. 인턴활동 역시 직업세계 현실과 미래 직업 선택에 영향을 준 것으로 나타났다(사례자 3), 업무상 인턴과 일터학습은 엄연히 구별된다는 인식이 존재했다. 즉, “인턴활동은 필요 인력이 완비된 회사 집단 내부에서 관찰자이자 단순 업무 조력자로서 역할을 하는 것임에 비해 일터학습 참여자는 제작자 역할을 그대로 체험할 수 있다.”(사례자 2, 사례자 8)는 것이다. 이로써 인턴은 제3자로서 현장업무 과정을 배우는데 그치지지만, 일터학습 참여자는 스스로 주체가 되어 활동하면서 개인 능력 발휘에 따른 성과를 낼 수 있다는데 주목하게 된다. 그러나 토론 참여 대학생들은 일터학습의 강도가 높은 편(사례자 10)이기 때문에 꾸준히 지속하기 어렵다는데 대체로 동의했다. 따라서 일터학습이 대학 교과수업과의 연계활동으로 진행된 것을 긍정적으로 평가하고 있었다. “수업이 가이드라인을 제공해주어 어려움을 덜 수 있었다.”(사례자 14), “현장에서 느꼈던 부족한 점을 학교수업에서 보완할 수 있었다.”(사례자 9), “수업을 중도에 포기할 수 없는 강제성 때문에 결과적으로 도움이 되었다.”(사례자 3), “수업에서 지적받은 내용을 바로 현장에서 적용할 수 있었다.”(사례자 4)는 등의 의견이 그것이다.

이러한 의견을 종합해보자면 참여자들 사이에서 일

터학습과 기존의 교수 커리큘럼 위주의 실무교육은 확실히 다르게 인식되고 있다는 것을 알 수 있다. 참여자들은 일터학습이 기존의 대학 실무학습에서 접하지 못한 구체적인 현실 상황을 제공하고 책임감을 유발해 현장 적응력을 키워주었다는 것을 장점으로 받아들였다. 이는 참여자들이 다양한 맥락 속에서 무형식적으로 이뤄지는 일터학습을 통해서야 비로소 실제 상황에서 발생할 수 있는 다양한 문제를 진지하게 마주하고 이를 책임감 있게 해결하려는 자세를 갖추게 되었음을 의미한다. 비조직적이고 비의도적으로 이뤄지는 무형식학습 형태로서의 일터학습이 구조화된 실무학습에 비해 자연스럽고도 효과적인 학습 결과를 낳고 있고, 참여자들 또한 이러한 사실을 분명히 인식하고 있다는 사실이 확인된다.

이와 더불어 일터학습이 참여자들에게 미래 직업 선택과 관련해 갈등을 안겨준 것은 무형식학습의 우연적 학습 결과로 풀이된다. 무형식학습은 주변 사람들과의 대인관계와 시행착오 등을 통해 우연적 학습의 기회를 제공한다. 참여자들은 일과 학습이 분리되지 않는 무형식학습 과정에서 방송 실무는 물론 방송산업계 현실을 이해하는 우연한 학습효과를 얻고 있음을 보여주었다.

## 2. 무형식학습을 통한 암묵지 형성

학생들이 일터에서 경험하는 무형식학습과 그를 통해 내재화하는 암묵지야말로 구조화된 대학 커리큘럼이 달성하기 어려운 학습 성과일 될 것이다. 토론 참여 학생들은 실제로 제작에 참여하는 횟수가 늘면서 자연스럽게 방송뉴스 제작 방식을 습득하게 된 것으로 나타났다. 이 과정에서 학생들은 시행착오 혹은 실수로 인한 우연적 학습을 경험한 것으로 나타났다. 자료조사를 철저히 하지 않아 낭패를 겪고(사례자 10) 현장 촬영에서 중요한 부분을 놓치고 돌아오거나(사례자 5), 현장음 녹음상태가 불량해 편집할 때 찢찢맨(사례자 13) 것과 같은 시행착오 사례가 그것이다. 학생들은 이러한 시행착오가 귀중한 학습 경험이 되었으며(사례자 1, 사례자 4, 사례자 6) 이후 활동에 많은 도움을 주었다는데 동의했다. “한 번 실수한 것은 머리가 아닌 몸으로 받아들여지게 되고, 절대 잊지 않는다.”(사례자 2)는 것이다.

학생들은 데스크를 거치는 과정에서 실무 책임자의 조언을 들을 수 있었다. 그리고 제작물이 방영된 후에는 수업시간에 교수 및 수강생들로부터, 혹은 친구·가족 등 일반 시청자로부터 피드백을 받을 수 있었다. 이러한 피드백은 학생들에게 상당히 중요한 무형식학습의 경험을 제공하였음을 알 수 있다. “피드백은 매우 두려운 것이었지만 그 때문에 많이 배울 수 있었다.”(사례자 3, 사례자 5)는 것이다.

학생들은 2인 1조를 기본으로 활동했고, 대외 활동이 그만큼 타대학 재학생들과 함께 하는 경쟁 체제에 속해 있었다. 이는 또래 집단에서 유발되는 경쟁심과 함께 자발적인 학습 욕구를 증대시키는 효과로 이어진 것으로 보인다. “나보다 더 뛰어난 학생들을 보면서 스스로 부족한 점을 느끼게 되었고 어떻게 하면 그 부분을 채울 수 있는지 고민하게 되었기”(사례자 12) 때문이다. 학생들은 경쟁 체제에서의 생존의식과 더불어 인정받고 싶은 개인 욕구가 빠른 습득을 가능하게 했다는데 동의했다(사례자 3, 사례자 5, 사례자 11). 이에 비해 조별 활동 대상과는 “학교 실무수업에서와는 달리 훨씬 긴밀한 협조 관계를 구축했고, 서로를 통해 배운 점이 많았다.”는 의견(사례자 4)이었다. 학생들은 경쟁 관계에서든 협조 관계에서든 자신보다 나은 대상을 통해 스스로 배우며, 이것이 곧 무형식학습이 되었음을 알 수 있다. “남이 가르쳐서가 아니라 나 스스로 많은걸 배우게 되었다.”(사례자 2)는 것이다. 이 때 주로 사용되는 학습 방식은 모방이다. “장점으로 생각되는 것을 나중에 그대로 따라 했다.”(사례자 7), “상대가 일하는 방식을 어떻게든 흉내 내려 애썼다.”(사례자 9)는 것이다.

암묵지는 일상생활 가운데 얻는 경험의 지식이자 실용적 지식이다. 본 연구가 주목하는 암묵지는 방송 제작 현장에서 보이지 않게 전수되는 노하우와 같은 것이다. 참여 학생들이 “눈치껏 배웠다.”거나, “저절로 터득하게 됐다.”고 표현한 것들이 이에 속한다고 볼 수 있다. 학생들이 노하우와 관련해 가장 많이 언급한 것은 일반인을 대상으로 한 인터뷰 요령이다. “학교 실무수업에서 중요하게 다룬 적이 없는 인터뷰가 가장 어려웠다.”(사례자 4), “처음 인터뷰 나갔을 땐 도대체 어떻게 해야 할지 막막하기만 했다.”(사례자 10)는 의견이었으

나, 제작 경험이 쌓이면서 자연스럽게 인터뷰 요령을 터득한 것으로 나타났다. “가령 약국에 관련한 인터뷰는 젊은 사람보다 나이 든 사람이 더 잘 해준다는 것 같은 것을 알게 되었다. 어느 시간대 어디를 가면 원하는 인터뷰를 많이 얻을 수 있을지에 대한 노하우도 생겼다.”(사례자 9)는 것이다. 학생들은 인터뷰 촬영과 관련해 이전에는 미처 몰랐던 좀 더 디테일한 암묵지를 갖추게 된 것으로 보인다. 가령 이런 언급들이다. “인물의 시선을 오른쪽, 왼쪽 번갈아 촬영해야 편집이 된다.”(사례자 2), “하단에 세 줄 정도 자막이 들어갈 공간이 확보되어 있는지 확인해야 하고 시선은 카메라가 아닌 질문하는 사람 쪽으로 향하게 해야 한다.”(사례자 5), “4:3 화면에서 인물이 잘리는 경우가 생긴다. 중앙에서 약간 오른쪽 혹은 왼쪽으로 찍어야 한다.”(사례자 4)

토론 참여 학생들은 실무교과목 수업을 통해 이미 영상제작에 익숙한 상태였지만 실제 방송제작에 참여하면서야 비로소 방송이 요구하는 촬영 및 편집기법에 대한 암묵지를 갖추게 된 것으로 보인다. “방송은 16:9 화면이지만 4:3에 맞춰서 찍어야 한다.”(사례자 3)거나, “컴퓨터에서 볼 때는 중요하지 않았던 세이프라인이 생명줄”(사례자 4), “PIP 편집할 때는 사람이 잘리지 않도록 조심해야 한다.”(사례자 1)는 것과 같은 것들이다. 또 뉴스 영상의 경우 “실험적인 컷과 무빙은 최대한 자제”(사례자 2)하고 “영상 앞뒤로 디졸브를 사용하지 않고 컷 편집을 위주로”(사례자 7)하며, “편집 효과도 최대한 사용하지 말아야”(사례자 2)한다는 것을 배웠다고 말했다. 또, “허가받지 않은 사람을 촬영하거나 개인의 인적 사항이 드러나는 화면의 경우 반드시 모자이크 처리하는 것이 왜 중요한지도 체험”(사례자 13)하게 된 것으로 나타났다.

학생들은 방송제작 경험이 쌓일수록 “마치 영화나 드라마처럼 방송뉴스 제작에 있어서도 거부감 없이 보여줄 수 있는 포맷이 있다는 것을 이해하게 되었다.”(사례자 3), “뉴스에는 어느 정도 정형화된 틀이 있어서 공장에서 찍어내듯이 만드는 것이다.”(사례자 4)고 얘기했다. 이는 곧 방송 제작 시 제작자가 다루기 쉬운 틀이 존재하며, 학생들이 틀짓기의 관습을 자연스럽게 받아들일게 되었다는 얘기이다.

뉴스의 틀은 기자가 원하는 의도를 표현하는 방식이다. 틀짓기는 취재 대상의 어느 부분에 카메라 앵글을 맞추는가, 어떤 스토리에 초점을 맞추는가와 같은 취사선택의 행위를 통해 이뤄진다. 학생들은 실제 제작과정에서 데스크의 지적을 받아들이면서 이러한 취사선택의 중요성을 경험적으로 인식(사례자 2)하게 되고, 그 이후 작업을 효율적으로 수행하기 위해 틀짓기를 자연스럽게 활용(사례자 9, 사례자 14)한 것으로 나타났다.

학생들 사이에서 ‘방송은 취재 대상과의 약속을 바탕으로 이뤄지는 것이며 기자는 이를 단순하게 가공하는 사람’이라는 인식이 형성(사례자 2, 사례자 4, 사례자 12)되기도 했는데, 이 경우 뉴스 틀의 존재를 더욱 자연스럽게 파악하며 암묵지화하는 경향이 드러났다. 가령 이런 경우이다. “취재 현장에서는 보도 자료가 광범위하게 이용되고 있다. 그러므로 기자는 취재하는 사람이기도 하지만 보도 자료를 일정한 틀 안에서 각색하고 가공하는 사람이기도 하다.”(사례자 2)

일터학습은 일터 현장에서 이뤄진다. 학생들은 이 때문에 업무 자체도 중요하지만 사회적 대인관계를 원활하게 만드는 커뮤니케이션이 매우 중요하다는 것을 경험한 것으로 나타났다. 각 상황에 적절한 커뮤니케이션을 구사하는 방식에 대한 암묵지를 형성한 것이 그 예로, “거리 인터뷰를 위해 지나치는 행인에게 은근슬쩍 듣기 좋은 말을 던지거나”(사례자 7) “알고 싶은 정보를 캐내기 위해 취재원에게 아무렇지도 않은 척 말을 걸면서 반응을 살필 줄 알게 되었다”(사례자 5), “섭외 전화할 때 떨거나 부끄러워하지 않고 자연스럽게 말을 시작할 수 있었다.”(사례자 11)는 것이다. 혼잡한 상황에서의 스탠드업(stand-up: 뉴스에서 기자가 출연하는 부분) 촬영은 공중스피치에 대한 암묵지와 함께 자신감도 부여(사례자 8)해준 것으로도 나타났다. 이와 더불어 학생들은 데스크와의 빈번한 교류 기회를 통해 사회생활에 긴요한 커뮤니케이션 능력을 향상시킬 수 있었던 것으로 보인다. “아이템을 제안해서 취재 허락을 받는 요령, 과다한 업무 지시를 피하고 적절히 둘러대는 방법을 알게 되었다.”(사례자 2)는 것이다. 즉, 학생들은 일터학습을 통해 업무 관철과 거절에 필요한 암묵지의 일종인 효과적인 대화 전략 실행 방법을 익히게 된 것



이다. 학생들은 이외에도 데스크 및 현업 종사자와의 교류를 통해 사소하지만 중요한 암묵지를 형성한 것으로 나타났다. 약속을 지키고 철저한 시간관념을 갖는 것(사례자 1)과 자료조사를 디테일하게 하는 것(사례자 3), 그리고 완성물만 보는 방식에서 탈피해서 사전조사나 기획 문제될 만한 사안을 미리 계획하고 진행하는 방법(사례자 13)이 그것이다.

암묵지는 비록 형성되었다 하더라도 말로 설명하기 힘든 부분이다. 본 연구는 일터학습 참여자들이 ‘알게 되었다’, ‘배웠다’, ‘업무를 익혔다’, ‘노하우가 생겼다’와 같은 말을 사용한 부분을 암묵지 형성으로 간주하여 분석하였다. 이는 참여자들이 기존 대학 실무교육을 통해 이미 습득한 형식지와는 별도로 일터학습을 통해 새롭게 형성한 암묵지가 무엇인지를 묻기 위한 것이다. 참여자들의 응답 내용을 바탕으로, 방송 현장 일터에서 학습이 가능한 암묵지를 형성 경로와 유형으로 나누어 정리하면 다음과 같다.

표 2. 일터학습을 통한 암묵지 형성의 경로와 유형

암묵지	
형성경로	유형
시행착오 / 실수 피드백 경쟁 모방	인터뷰 요령 촬영 및 편집기법 틀짓기 관습 대인관계 커뮤니케이션 능력 (공중 스피치 능력 / 대화전력 구사) 시간관념 자료 조사 및 기획 능력

위의 내용은 암묵지가 현실세계에 적응하기 위해 필요한 지식이며, 공식적인 교육을 통해 배우는 것이 아니라 일상생활 가운데 얻어지는 경험의 지식이자 실용적 지식이라는 점을 다시금 상기시킨다. 참여자들은 일터학습 현장에 적응하는 가운데 이러한 암묵지를 몸으로 체득하고 내재화하였음을 보여주고 있다.

또한, 일터학습은 기존 대학 실무교육 차원에서 실천하기 어려운 학습 기회를 제공하고 있다는데 주목하게 된다. 예컨대 참여자들은 일터학습을 통해 일반 시청자를 포함한 풍부한 피드백에 노출될 수 있었고, 전문 직업인의 작업 방식을 어깨 너머 배우거나 따라할 수 있

었다. 참여자들은 이러한 무형식적이고 우연적인 학습을 자발적이고 적극적으로 수용하는 과정에서 자연스럽게 암묵지를 형성한 측면이 크다. 이는 형식지 위주의 구조화된 수업으로 실시되기 쉬운 언론 관련 학과 실무교육 차원으로는 실천하기 어려운 부분이다. 방송 실무교육으로서 일터학습의 필요성과 중요성을 함께 보여주는 사례가 될 것이다.

## V. 결론

본 연구는 언론 관련 학과 학생들이 일터라는 무형식 상황에서 방송제작을 경험한 사례를 살피고 이것이 어떻게 전문가로서 갖추어야 할 암묵지 형성으로 이어지는가에 관심을 기울이고자 하였다. 이를 위해 대학생들이 일터학습과 대학에서 이뤄지고 있는 기존의 실무학습 간 차이를 어떻게 인식하고 있으며, 일터에서의 무형식학습을 통해 어떠한 종류의 암묵지를 형성하였는가를 중점적으로 살폈다. 이는 대학생들이 실제 방송 현장에서 일터학습을 경험하면서 능력을 갖춘 예비 방송인으로 성장하는 과정을 밝히려는 목적에서다.

일터학습과 관련한 기존 연구는 일과 학습이 분리되지 않는다는 것을 강조하고 있다. 일터에서의 맥락적 상황 자체가 학습 경험을 유발하여 암묵지 같은 실천적식을 쌓을 수 있게 만든다고 보기 때문이다. 일터학습은 특히 비조직적이고 비의도적으로 이뤄지는 무형식 학습 형태이며, 우연적 학습 효과를 얻게 한다는 점이 중요하다. 바로 이러한 측면에서 방송 제작 실무교육은 일터학습에 대한 관심을 필요로 한다. 방송 현장에는 역동성과 가변성이 상존하며, 그에 대한 적응은 현장을 통해서만 이루어지는 측면이 강하기 때문이다. 여타 전문 영역에 비해 방송 제작자에게 실무 경험과 전문성이 크게 요구되는 것 또한 이와 연관이 있다. 그럼에도 불구하고 그간 언론 관련 학계에서는 일터학습에 대한 관심이 부족했고 관련 연구 또한 이뤄지지 않았다는 아쉬움이 있다. 이러한 가운데 본 연구는 탐색적 시도의 일환으로 기존 대학 실무교육에서 본격적으로 시도하지 않았던 방송 제작 현장 참여 과정을 일터학습 사례 연

구 대상으로 삼았다는데 의의를 지닌다고 볼 수 있다.

포커스그룹을 통한 질적 분석 결과 참여자들은 무형식적이고 우연적인 일터학습 과정에서 구조화된 대학 수업과는 차별화되는 암묵지들을 형성한 것으로 나타났다. 이는 일터학습의 긍정적 효과를 확인하게 하는 것으로서, 대학 실무교육이 지향해야 할 바를 보여준다. 방송 현장의 역동성을 실현하기 어려운 현실적 어려움 속에서 구조화된 교과체계로 운영되는 현행 대다수 언론 관련학과 실무 수업의 문제점을 인식하고, 실무수업과 방송 현장 일터학습의 연계를 적극적으로 검토하여 활용해야 할 필요성을 제시하는 결과라고 볼 수 있다.

본 연구의 한계점은 일터학습 참여자들이 형성한 암묵지가, 그들이 기존 실무교육을 통해 이미 형성한 형식지와 어떻게 연관되고 구별되는지에 대해 심도 있게 다루지 못하고 있다는 데 있다. 추후 연구를 통해 대학 수업을 통한 형식지와 일터학습에서 획득한 암묵지 간 차이를 밝히고, 나아가 일터학습에서 형성한 암묵지가 형식지로 다시 변환되는 과정을 밝히려는 본격적인 시도가 필요하리라고 본다.

#### 참고 문헌

- [1] 김영길, 이기성, “Workplace Learning and Performance 역량모형 타당도 검증 및 전문분야에 따른 HRD 전문가의 역량 인식”, HRD연구, 제12권, 제4호, pp.43-71, 2010.
- [2] 노일경, “생산적 활동학습’의 개념을 통해서 본 일, 학습, 학습자의 위상 탐색”, 직업교육연구, 제27권, 제4호, pp.1-20, 2008.
- [3] 박혜영, “기업에서의 무형식학습에 영향을 주는 조직맥락적 요인에 관한 비교연구”, 교육의 이론과 실천, 제13권, 제2호, pp.83-105, 2008.
- [4] 배을규, “일터학습 이론의 한계와 방향: 세 가지 실천기반 학습이론의 관점에서”, 교육의 이론과 실천, 제12권, 제1호, pp.189-208, 2007.
- [5] 손승혜, 김은미, “지상파방송 종사자의 남녀 차이에 관한 연구: 전문화와 조직사회화 차원을 중심으로”, 한국언론학보, 제48권, 제6호, pp.196-221, 2004.
- [6] 이미나, “여성노동자로서의 예비사회화를 위한 암묵지 논의: 직업적 성공암묵지의 사회과학 공식지 편입”, 시민교육연구, 제36권, 제2호, pp.141-163, 2004.
- [7] 최용주, “정치적 현실구성에 관한 이론적 연구: 급진적 구성주의적 접근”, 언론과학연구, 제3권, 제3호, pp.133-162, 2003.
- [8] 최윤미, “비서용 실천지능검사의 개발을 위한 탐색적 연구”, 비서학논총, 제17권, 제2호, pp.119-138, 2008.
- [9] 최윤진, “교육의 형식성과 형식화 과정에 관한 고찰”, 교육철학연구, 제33권, 제2호, pp.181-206, 2011.
- [10] D. Beckett and P. Hager, *Life, Work, and learning: Practice in postmodernity*, NY: Routledge, 2002.
- [11] D. Boud, and J. Garrick (eds.), *Understanding Learning at Work*. London and New York: Routledge, 1999.
- [12] D. A. Kolb, *Experiential learning: Experience as the source of Learning and Development*, Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1984.
- [13] D. A. Schön, *Educating the reflective practitioner*, San Francisco and London: Jossey-Bass Publishers, 1997.
- [14] G. Tuchman, *Making News: A Study in the Construction of Reality*. London: The Free Press, 1978. 박홍수 역, *메이킹 뉴스: 현대사회와 현실의 재구성*, 나남, 1995.
- [15] L. H. Lewis and C. J. Williams, “Experiential Learning: Past and Present”. *New Directions for Adult and Continuing Education*, Vol.62, pp.5-16, 1994.
- [16] M. Polanyi, *The Tacit Dimension*. London: Routledge and Keagan Paul, 1966.
- [17] R. J. Sternberg and J. A. Hovarth, *Tacit*

*Knowledge in professional practice*, NJ: Erlbaum, 1999.

[18] R. J. Sternberg, R. K. Wagner, W. M. Williams, and J. A. Hovarth, "Testing common sens", *American Psychologist*, Vol.50, No.11, pp.912-927, 1995.

[19] R. E. Wagner, H. Sujan, M. Sujan, C. A. Rasbotte, and R. J. Sternberg, "Tacit knowledge in sales," In Sternberg, Robert, J. and Horvath, Joseph, A. (eds.) *Tacit knowledge in professional practice*, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 1999.

#### 저 자 소 개

오 미 영(Meeyoung Oh)

정회원



- 1980년 : 외국어대학교(문학사)
- 1993년 : 중앙대학교(문학석사)
- 2002년 : 중앙대학교(언론학박사)
- 2003년 3월 ~ 현재 : 가천대학교  
신문방송학과 교수

<관심분야> : 커뮤니케이션, 방송영상, 문화콘텐츠