

공무원 채용담당자가 직접 들려준 면접의 기술

올해 국가직 공무원 9급 채용 시험의 경쟁률은 사상 최고를 기록했다. 외환위기 이후 높아진 공무원직의 인기는 식을 줄 모르고 매년 치솟고 있으며, 수험생도 급증하고 있다.

최근 공무원 시험은 필기시험 못지 않게 면접 시험의 비중도 높아지는 추세다. 면접전형은 과거 형식적으로 진행된 측면이 있었지만 최근에는 필기 합격자의 30%가량이 면접에서 탈락된다. 면접을 준비하는 수험생의 부담이 커질 수밖에 없다. 이에 공무원 시험을 총괄하는 행정안전부 최낙영 채용관리과장을 만나 수험생이 궁금해 하는 면접시험에 대해 들어봤다.

Q. 올해 공무원 시험의 면접전형은 어떻게 진행되는가? 또 요즘 면접전형의 추세는?

A. “올해 국가직 9급 면접시험이 31일부터 5일간 치러지는데, 면접 일정이 다가 오면서 수험생의 긴장감도 높아질 것이라 생각된다. 공무원 면접시험은 과거에는 다소 형식적으로 운영됐지만, 최근에는 필기시험 합격자의 30%정도가 면접시험에서 당락이 결정된다. 따라서 공무원 면접시험에서 가장 중요한 것은 시험의 공정성과 객관성을 확보하는 것이다.”

Q. 면접할 때 마이너스가 되는 단어가 있는지?

A. “면접관의 판단을 흐리게 할 우려가 있는 개인 신상에 관한 말은 일절 해서는 안 된다고 수험생에게 철저히 교육하고 있다. 간혹 수험생 중에는 자신에게 유리한 정보를 면접관에게 의도적으로 드러내기 위해 개인 신상에 관한 사항을 말하는 경우가 있다.

일례로 친·인척중 유명인사나 고위직이 있다거나, 성장관계, 출신지, 학력, 유학경력 등을 알리는 경우, 동점심을 유발하기 위해 전년도 면접시험에서 탈락한 경험 등을 말하는 경우가 있는데 이러면 오히려 마이너스(감점) 요인으로 작용한다.”

Q 블라인드 면접이 진행되는 것으로 하는데 정말 아무것도 모르고 면접이 진행되는가? 성적 정도는 알지 않는가?

A. “공무원 시험이 그동안 지식측정 위주로 운영되다보니 인성이나 자질 등을 제대로 측정하지 못했다는 비판이 있었다.

이에 정부는 2004년부터 면접시간을 늘리고, 기법을 다양화하며, 면접관을 증원해 전문성을 키워 왔다. 최근 면접은 역량 면접을 구조화하고, 블라인드 면접 방식 도입 등 강화된 제도로 운영하고 있다.

2005년부터 공무원 면접시험은 면접관의 선입견을 방지하기 위해 필기성적, 출신학교, 경력, 연령 등 자료를 제공하지 않는 것을 원칙으로 하는 무자료 면접(블라인드 면접)으로 운영하고 있다. 면접관은 수험생의 정보가 전혀 없는 상태에서 면접이 진행되다보니 필기성적이 우수한 수험생도 면접시험에서 불합격하는 경우가 종종 생기고 있다.”

Q 외모가 평가 항목이 아니라는 것을 알지만, 그래도 외모(복장이 아닌)가 면접에 영향이 있지 않나?

A. 공무원 면접시험의 5대 평정요소는 ‘공무원으로서 정신자세, 전문지식과 응용능력, 의사발표의 정확성, 논리성’이다.

외모는 평정요소가 아니기 때문에 전혀 영향이 없으며, 다만 태도나 몸가짐 등은 면접관에게 인상을 줄 수 있다. 정부는 면접관에게 수험생의 외모나 첫인상에 선입견을 갖고 면접을 진행하는 잘못을 범하지 않게 철저히 교육하고 있다.”

Q 면접시험에 떨어져도 다음해에 다시 면접을 보고 합격하는 친구가 있는데, 이런 경우 1년 더 수험생활을 해야 하는데 면접관계서는 어떻게 보시는지?

A. “공무원 필기시험 합격자의 시험준비 기간은 대체로 3년 안팎이다. 치열한 경쟁을 뚫고 필기시험에 합격한 수험생이라면 공무원에게 필요한 전문지식은 갖췄다고 봐야 한다. 그러나 전문지식만 있다고 해서 공무원으로 뽑을 수는 없는 것이다.

공무원에게 필요한 가치관과 품성, 각 분야별로 요구되는 직무역량을 검증하기 위해서는 면접 진행이 필수적이다.

이러한 이유로 공공기관, 기업체 등에서도 면접시험의 비중을 높이고 있는 추세다. 물론 면접관도 어려운 필기를 통과하고, 면접시험에서 떨어지는 것을 보면 가혹하고 안타까운 면이 많이 있다는 생각이 든다. 그러므로 수험생은 면접시험의 중요성을 충분히 인식하고, 필기 준비 못지않게 면접에 대비한 본인의 역량 개발도 게을리해서는 안 될 것이다.”

Q 면접과정에서 면접관에게 호감을 줄 만한 답변 자세와 불합격되기 딱 좋은 면접 자세가 있다면?

A. “면접시험은 필기시험으로 평가하기 어려운 수험생의 잠재된 역량을 파악하는 것이다. 면접관 질의에 대한 응답 내용 못지 않게 수험생의 언행과 태도도 무시한다는 점을 인식해야 한다.

면접관에게 호감을 줄 수 있는 자세는 분명한 음성, 밝은 표정, 단정한 자세, 긍정적 언어사용, 개성있는 이미지, 침착하고 자신감 있는 태도 등이다.

바람직하지 못한 자세로는 잘 모르면서도 거짓으로 말하거나 적당히 얼버무리 대답하는 행위, 부정적 언어사용 등이다.

시선을 돌린다든지 손을 비비는 행위, 발장난이나 손장난, 잘못 대답할 경우 머리를 긁적거린다든지 등의 나쁜 버릇도 나타나지 않도록 해야 한다.”

Q. 면접에 합격하는 사람과 불합격하는 사람의 가장 큰 차이는 무엇인가?

A. “최근 공무원 면접시험이 강화되면서 수험생도 많은 대비를 하고 있다. 면접시험을 치러본 면접관들도 수험생이 면접 준비를 많이 해 응시자간 변별력이 크지 않아 전형에 상당한 어려움이 있다고 호소하기도 한다.

불합격자의 대부분은 절대평가에 따라 공직부적격자로 평가돼 탈락했다기 보다는 상대평가에 따라 불가피하게 탈락시킬 수밖에 없어 불합격한 것이므로 합격자와 불합격자간 현격한 역량 차이가 있는 것은 아니다. 다만, 역량면접에서 평가하는 행동역량은 단기간 내에 얻어지는 것이 아니기 때문에 개인별로 근소한 차이는 어느 정도 있을 것으로 생각된다.”

Q 면접시험에 합격하는 사람과 불합격하는 사람의 공통적인 성향이 있다면?

A. “합격 또는 불합격한 수험생의 공통적인 성향에 대해 파악한 자료나 통계가 없다. 그러나 개인적 견해로 본다면 합격가능성이 높은 응시자는 훌륭한 직무수행 역량을 가지고 있으면서 본인의 역량을 과학적이며 논리적으로 면접관에게 충분히 전달하는 능력을 갖고 있다. 콘텐츠와 의사표현능력을 두루 겸비했다고 할 수 있다.

반면, 훌륭한 역량이 있지만 본인의 역량을 면접관에게 제대로 전달하지 못하거나, 답변은 논리적이며 막힘이 없으나, 알맹이가 없는 응시자는 합격가능성이 낮다고 보여진다.”

Q 모르는 것을 솔직하게 모른다고 하는 것이 나은지, 아니면 틀리더라도 자신감 있게 말하는게 좋은가?

A. “면접시험은 수험생이 다 아는 문제 만 나오는 것이 아니므로 잘 모르는 질문이 나오면 머뭇거리거나 더듬거리지 말고 5~10초 정도 생각해 본 뒤, 그래도 생각이 나지 않으면 “솔직하게 모르겠습니다” 라고 명료하게 대답하는 것이 좋은 방법이다. 면접시험도 정직이 무기다. 대답이 논리에 어긋나면 “긴장되어 대답이 잘 나오지 않습니다. 정리해 다시 말씀 드리겠습니다” 라고 양해를 구한 뒤 고쳐 말하는 것이 좋은 인상을 줄 수 있다. 면접시험에서는 심층적인 질문이 이어지므로 자신의 경험이 아닌 것을 꾸며 말한다든지, 타인의 경험을 자신의 것처럼 답변하면 거짓임이 판명돼 면접을 그르칠 수도 있다.”

Q 면접관은 면접시 면접자의 불합격(단점) 요소를 찾아, 합격(장점) 요소를 찾나? 어느 쪽에 비중이 있는가?

A. “공무원 면접시험은 공무원임용시험령에 규정된 면접평정 5개 요소(전술참고)을 모두 평가하도록 하고 있다.

그러므로 면접관은 공정성에 입각해 모든 응시자를 같은 절차와 질문 문항으로 이뤄진 구조화된 질문을 통해 5개 평정요소별로 수험생의 역량을 비교해 공직자 업무수행에 필요한 종합적이고 총체적인 역량을 검증하는데 초점을 두고 있다. 불합격 요소(단점) 만을 집중적으로 끄집어내는 것은 아니다. 다만, 선발 예정인원을 초과해 합격시킬 수 없으므로 전체적인 평가내용을 바탕으로 응시자간의 상대평가(비교)로 합격, 불합격을 결정한다는 점을 이해해 주시기 바란다.”

Q. 끝으로 면접관으로서 수험생에게 당부하고 싶은 것이 있다면?

A. “공무원은 국민에게 봉사, 헌신하는 마음가짐을 가져야 한다. 따라서 공무원 면접시험은 응시자의 경험과 행동사례를 통해 잠재 역량이나 발전가능성까지 내다보고 조직에 필요한 공직직무수행능력을 갖고 있는지, 공복으로서 필요한 가치를 겸비하고 있는지를 중점적으로 검증하고 있다. 특히, 지난해부터는 봉사정신, 준법정신, 윤리의식 등 공직 적합성 검정을 강화해 운영하고 있다. 공무원이 되고자 하는 자는 기본적으로 국가와 국민을 위해 헌신하려는 마음가짐을 가져야 하고, 공직업무수행에 필수요소인 목표달성 의식과 성과지향적 사고, 문제해결능력, 정보분석능력, 논리적 의사표현능력 등을 평소 다양한 경험으로 꾸준히 체득해 공직자로서 준비된 모습을 보여줘야 할 것이다.”