



세상의 모든 직무, **OZIC**에서 만나세요 ▼

본 내용은 인싸담당자 제이콥의 저서 '취업준비솔루션'의 일부를 발췌한 내용으로 강점찾기 보조 자료로 활용하고자 재편집 하였습니다.

저작권은 OZIC (<https://www.ozic.com>) 및 인싸담당자 제이콥에게 있으며 무단 전재 및 복제, 재배포를 금합니다.

이를 위반시 민사 및 형사상의 법적 책임을 질 수 있습니다.

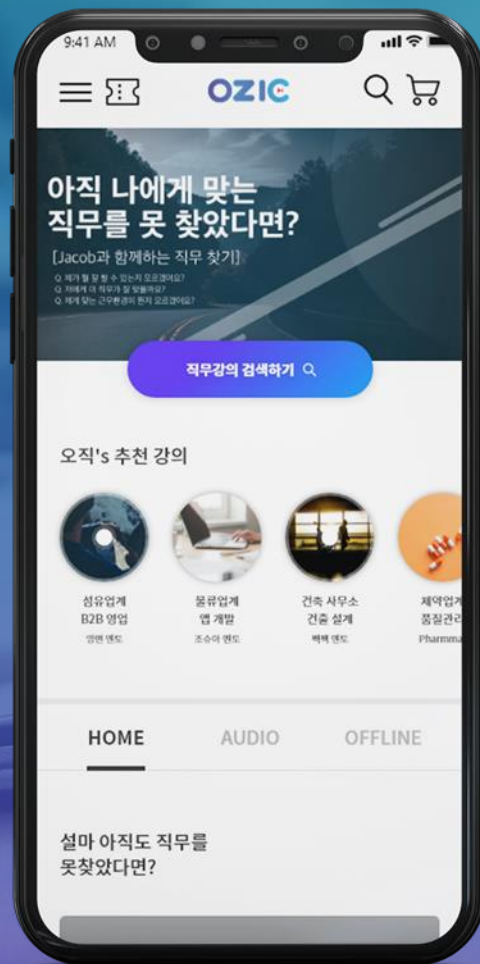
© 2020. (OZIC) All rights reserved.

오직

오디오 직무교육 콘텐츠 플랫폼

매달 책 1권의 가격으로,
오디오 콘텐츠 **무제한 이용** 가능!

현직자가 한 번에 정리해주는
직무, 업계, 취업준비 오디오 콘텐츠



1. 경험 맵핑 (Experience Mapping)

간혹, “저는 경험이 없어요.” 라고 하는 분들이 있다. 그러나 경험이 없는 사람은 없다. 경험이 없다고 생각하는 이유는, 경험을 단편적으로 해석하기 때문이다. 한 가지 경험이라도 그것을 다방면으로 바라볼 수 있다.

다음 페이지의 경험분해 테이블을 통해 경험을 다방면에서 바라보는 방법을 배워보자.

학창시절, 해외 문화 탐방 경험을 ‘우수상을 받은 성공경험’으로만 보지 말자. 해외 문화 탐방을 함께 한 팀원들 간의 불화가 있었다. 그 가운데서 어떻게 갈등을 해결했는가? 이 경험에서 발휘된 역량은 무엇인가?

미국인들이 설문에 응해주지 않은 문제도 있었다. 왜 그랬으며, 어떻게 이 문제를 극복했고, 이 때 발휘된 역량은 무엇인가?

이렇듯 한 가지 사건에도 여러가지 문제가 있기에, 많은 역량을 뽑아낼 수 있다. 이제 본격적으로 **경험 맵핑**에 들어가 보자.

[경험 분해 테이블 (예시)]

<https://www.mind3.co.kr/> 홈페이지 접속 후 게시판 자료실에서 '경험 분해 테이블'을 다운로드

Situation / Result	Problem	What I did	Competence
학창시절 해외 문화 탐방 과제에 서 수상하여 ... 미국에서 설문조사를 했다 ... 우수상을 받았다	팀원들 간의 불화	1. 갈등을 보이는 팀원들간 소통	커뮤니케이션
		2. 땅에 떨어진 사기 → 동기부여	리더십
	과제 수립에서의 갈등	1. 갈등의 원인 파악	분석력, 주도성, 문제해결
		2. 의견 조율 회의 4회	커뮤니케이션
	설문에 응해주지 않는 미국인들	1. 설문에 응해주지 않는 원인 분석	분석력
		2. 시도 ①	실행력, 적극성, 아이디어
		3. 시도 ②	
		4. 시민들의 반응 → 피드백 재실행	문제해결
	맡은 역할에서 생긴 문제	1. 큰 형으로서 동기부여 / 격려	리더십, 팀워크, 조직
		2. 설문지 작성 책임	책임감
		3. 교수님과 학생들과 다리 역할	커뮤니케이션
		4. 팀원 충원 문제	적극성, 주도성

먼저 제일 가운데 칸의 ‘나’를 중심으로, 내가 갖고 있는 **직무 핵심역량**은 무엇인지 적어보자. 그 다음에 가운데를 둘러싸고 있는 8개의 표의 가운데 칸에 각각의 핵심역량을 적는다. 그리고 그 핵심역량을 중심으로 그것을 증명할 **경험**이 무엇인지 적어보자.

역량1에 쓰인 경험이 역량4에도 중복될 수 있다. 끝까지 채우려고 노력해보자. 그만큼 자소서와 면접 때 할 말이 많아진다. 필요할 때마다 이 테이블에서 적은 경험을 꺼내 사용할 수 있다.

경험과 역량 매칭이 어려운 경우에는 다음에 나오는 역량사전을 참고하여 작성해보자.

<https://www.mind3.co.kr/> 홈페이지 접속 후 게시판 자료실에서 '경험 맵핑 테이블'을 다운로드

[경험 맵핑 테이블 (예시)]

경험 1	경험 2	경험 3					
경험 8	역량 1	경험 4		역량 2		역량 3	
경험 7	경험 6	경험 5					
			역량 1	역량 2	역량 3		
	역량 8		역량 8	나	역량 4		역량 4
			역량 7	역량 6	역량 5		
	역량 7			역량 6		역량 5	

[경험 맵핑 테이블] S: Situation A: Action R: Result

S: A: R:								
				나				

2. Mind3 역량 사전 (Competence dictionary)

Mind3 역량사전은 어떤 경험이 포함되어야 원하는 역량을 잘 설명할 수 있는지 알려준다.
경험 맵핑뿐만 아니라 자소서를 작성할 때도 참고하여 자신의 역량이 잘 어필될 수 있도록 활용해 보자.

NO.	역량 항목	역량 정의	자소서에 반드시 들어가야 할 핵심 액션 지표
1	갈등관리	갈등이 발생했을 때 적극적으로 대화를 유도하여 타협을 이끌어내는 역량 이견과 공감적 요소들을 잘 파악하여 합의점을 도출하는 역량	1. 객관적 정보를 바탕으로 문제의 원인과 핵심 이해관계자를 파악한 경험 2. 갈등상황 중에도 긍정적이고 개방적인 태도로 협력을 이끌어낸 경험 3. 대화를 주선하고 중재함으로 공통의 목표를 도출하여 WIN-WIN하는 합의점을 이끌어낸 경험 4. 의견 충돌과 갈등을 합리적이고 개방적인 방식으로 이끌어 감정적 갈등을 감소시킨 경험
2	계획력	관련 정보를 최대한 활용하고 예상되는 장애요인을 감안하여 실현 가능한 구체적 계획을 수립하는 역량 우선순위를 고려하여 계획을 세우고 자원을 배분하는 역량	1. 업무의 우선순위와 비중을 적절히 안배하여 계획을 수립한 경험 2. 예상할 수 있는 각종 장애 요인들을 감안하여 계획을 수립한 경험 3. 초기계획의 효과가 부진한 경우에 대비하여 위기대응계획을 수립한 경험 4. 소요시간, 인원, 비용 등을 정확하게 산출하여 성과 낸 경험 5. 수립된 계획에 따라 시간과 자원을 효율적으로 활용하여 성과 낸 경험
3	고객지향성	고객의 입장에서 생각하고 고객의 기대 및 요구사항에 대해 신속하게 대응함으로써 고객의 만족과 감동을 이끌어내는 역량	1. 나만의 방식으로 고객데이터를 수집하고 분석한 경험 2. 내/외부의 고객 만족도를 확인할 수 있는 나름의 지표를 만들고, 수시로 만족 여부를 점검한 경험 3. 고객의 요구를 능동적으로 찾아낸 경험 4. 고객들의 불만을 줄이기 위한 방안을 지속적으로 강구해서 실행한 경험 5. 고객의 불만이나 질문에 앞서서 반응하고 행동한 경험 6. 고객의 기대사항을 파악하기 위해 지속적으로 의사소통한 경험 7. 고객 서비스 효과성 검증을 위해 고객의 피드백을 얻어낸 경험 8. 고객의 관점에서 상황을 분석하고 이해한 경험 9. 장기적 관점에서 고객의 문제를 처리하고 장기적 관계를 고려하여 일시적 비용이나 노력을 아끼지 않은 경험 10. 원가 절감이나 조직의 이익을 유지하면서 고객의 니즈를 효과적으로 만족시킨 경험

NO.	역량 항목	역량 정의	자소서에 반드시 들어가야 할 핵심 액션 지표
4	기획력	상급 조직의 방침과 목표를 정확히 숙지하여 담당 부서의 목표 달성 전략을 체계적으로 제시하고, 구체적 추진전략을 독자적으로 기획하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 조직의 중장기적 목표를 고려하여 주어진 업무의 중장기적 세부 목표를 수립하여 실행한 경험 2. 분석 자료 및 통계자료, 실적 등을 바탕으로 현실을 명확히 분석한 경험 3. 장기적 비전을 바탕으로 세부적인 실행 사업 계획을 수립해본 경험 4. 고객의 니즈를 파악, 다양한 분석을 통하여 세부적인 전략, 계획을 수립한 경험 5. 시장 상황의 변화, 고객 동향을 파악하여 미래 대응전략을 수립한 경험 6. 잠재적인 기회를 포착하여 목표 달성을 위한 전략을 수립하여 성과 낸 경험 7. 프로젝트 진행 시 결과물에 대한 큰 그림을 그린 후 체계적으로 계획하여 진행한 경험
5	도전정신	자신감을 가지고 자신의 영역을 벗어나는 새로운 과업에 도전하는 역량 새로운 가치를 창출할 수 있는 변화나 개선의 기회를 찾아내고 이를 실행하기 위한 구체적인 방법을 모색, 과감히 현상을 타파하여 난관을 극복하고자 하는 태도	<ol style="list-style-type: none"> 1. 현재의 상황에서 더 나은 앞날을 위해 위험을 감수하더라도 목표 이상을 달성하고자 노력한 경험 2. 과거 경험이나 관례에 맞지 않더라도 새로운 방식을 과감히 실행에 옮긴 경험 3. 새로운 계획 실행에 자원과 시간을 과감하게 투입한 경험 4. 결과가 다소 불분명하더라도 기회를 포착하거나 새로운 목표로 간주하고 과감하게 시도해 본 경험
6	리더십	팀원 각자에게 전체 조직이나 팀의 공통된 비전과 목표를 명확하게 제시하고, 효과적인 업무 지시와 동기부여를 통해 팀원들을 효과적으로 이끌고 자극하여 업무 목표달성을 촉진시키는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 어려운 환경에서도 팀원들에게 동기부여하여 문제를 해결하고 목표를 달성한 경험 2. 팀원의 의견을 적극적으로 검토하고, 이를 효과적으로 활용하여 의사결정한 경험 3. 업무수행의 과정과 품질을 지속적으로 점검하고 부족한 부분을 효과적으로 지원해준 경험 4. 업무 목표를 달성하기 위해 장애요인을 사전에 체크하고, 이에 대한 대응방안을 주도적으로 마련하고 해결한 경험 5. 많은 면에서 솔선수범하여 팀원들의 역할모델이 된 경험
7	문제해결력	익숙하지 않은 문제에 직면해도 당황하지 않고, 논리적으로 문제해결의 실마리를 찾아내며, 객관적인 자료를 근거로 문제의 원인을 정확히 파악할 수 있고, 문제의 핵심에 빠르고 정확히 접근하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 객관적 자료를 토대로 문제의 원인과 결과를 논리적으로 파악한 경험 2. 문제의 핵심을 빠르게 파악하고 신속하게 대응한 경험 3. 문제해결을 위한 다양한 대안들을 만들고 그 현실성을 검토하여 성과 낸 경험 4. 최적의 문제해결 방안이 무엇인지 신속, 정확하게 판단한 경험 5. 눈앞에 보이는 문제를 넘어서 앞을 내다보며 생각하고 해결책을 만든 경험 6. 부족한 자원에도 문제해결에 최선을 다한 경험 7. 일시적인 해결보다는 근본적인 해결을 위해 문제의 핵심적인 원인을 파악하여 해결한 경험 8. 전문가나 타 구성원들의 의견을 적극 수렴함으로 가능한 대안을 모두 도출하여 문제해결한 경험

NO.	역량 항목	역량 정의	자소서에 반드시 들어가야 할 핵심 액션 지표
8	분석능력	주어진 상황/과제/문제를 체계적으로 분해하여 분석하고, 논리적으로 상황, 데이터 속에서 인사이트를 찾아 과제, 문제의 의미와 원인, 상호 연관성 등을 파악하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 과거사실, 통계 자료에 대하여 깊이 있게 분석하여 성과 낸 경험 2. 각종 대안의 장단점을 체계적이고 종합적으로 파악하여 성과 낸 경험 3. 경제 지표를 주시하고 향후 트렌드가 어떻게 변화할 지 예측하여 성과 낸 경험 4. 결정을 뒷받침할 수 있는 객관적 분석방법(예: 통계적 분석 등)을 사용하여 가정이 타당함을 입증한 경험 5. 패턴이나 동향 파악을 위해 조사에서 나온 양적, 질적인 자료를 비교, 종합하여 정확한 결론을 도출해낸 경험 6. 업무를 수행할 때 그 결과가 조직에 미치는 영향을 다각도로 시뮬레이션 하여 예측한 경험
9	설득력	자신의 입장과 견해를 논리적이고 설득력 있는 방식으로 제시하여 타인들로부터 필요한 지지와 지원을 이끌어내는 역량 효과적인 지지를 얻어내는데 필요한 정보와 데이터를 효율적으로 이용하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자신의 생각과 아이디어를 설득력 있게 제시하여 상대방을 설득한 경험 2. 구체적인 시각자료, 실례, 시범 등을 통해 자기 입장을 다양한 형태로 표현한 경험 3. 어려운 상황에서도 협상을 이끌어 낸 경험 4. 개인 및 집단에 영향력을 행사하여 자신의 견해를 관철시키고 타인의 생각과 행동을 변화시킨 경험 5. 자신의 제안의 이점과 위험성을 적절히 강조하여 설득력을 높인 경험 6. 질문과 반대를 미리 예측하여 준비하고 대안을 제시한 경험
10	성과(성취)지향성 목표달성능력	여러 가지 장애에도 불구하고 결과와 목표달성에 강하게 집착하는 태도 어떤 어려움이 있어도 쉽게 목표를 수정하지 않고 추진하는 역량 높은 목표를 세우고 최고의 수준에 도전하고자 하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자신에게 요구된 것 이상의 목표를 설정하고 이를 추구한 경험 2. 목표 달성을 위해 가능한 자원, 기술, 인력 등을 최대한 동원한 경험 3. 항상 자신이 수행한 업무 결과를 검토하여 문제나 미비점, 보완점을 찾아 개선한 경험 4. 주변 직원들의 높은 목표 달성을 독려하고 지원한 경험 5. 새로운 목표 고객, 영업 대상을 찾으면 끈기 있게 접촉하여 원하는 결과를 얻어낸 경험
11	수리감각 및 수익성	계산이 빠르고 정확하며 매출액, 인원수, 비율 등 숫자로 표현되는 데이터를 잘 다루는 역량 경제적 가치와 손익에 민감하여 이윤창출을 이뤄내는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 정량적 자료를 정확하고 실수 없이 다룬 경험 2. 회계, 통계 등의 데이터를 능숙하게 다루고 의미있는 결과를 도출해낸 경험 3. 정확하고 시기적절한 예산 및 비용관리를 통해 성과 낸 경험 4. 수익성을 고려하여 가장 효율적인 방안을 제시하여 성과 낸 경험 5. 장기적 수익성과 성과를 고려한 의사결정을 한 경험

NO.	역량 항목	역량 정의	자소서에 반드시 들어가야 할 핵심 액션 지표
12	의사결정, 판단능력	객관적 근거와 논리를 가지고 타당한 결론을 내리는 역량 의사결정을 위한 정보가 불충분한 상황에서도 신속, 정확하게 의사결정 함으로써 타이밍을 놓치지 않는 역량 의사결정의 파급효과를 정확히 예측하여 결정하는 역량	1. 의사결정시 다양한 의견을 수렴한 후 결정 변수에 대해 충분한 토론을 거쳐 합의점을 끌어낸 경험 2. 적절한 타이밍의 의사결정으로 성과 낸 경험 3. 다소 자료나 정보가 미흡하고 불확실한 경우라도 정확하고 소신 있게 결정한 경험 4. 수집된 정보의 가치와 중요도를 잘 분별하여 결정에 반영한 경험 5. 의사결정의 결과의 파급 효과를 정확하게 예상하고 결정한 사례 6. 논리적인 근거에 입각해서 판단, 결정한 경험 7. 예상치 못한 일이라도 그 중요도를 판단하여 신속히 대응한 경험
13	자기개발	자신을 발전시키기 위해 다양한 기회를 추구하는 역량 자신에 대한 주변 사람들의 피드백을 적극적으로 수용하는 역량	1. 상대방의 조언을 수용하여 개선한 경험 2. 본인의 부족한 부분을 파악하고, 이를 보완하기 위해 적극적으로 노력한 경험 3. 자기개발 계획을 세우고 실행한 경험 4. 업무에 관련한 새로운 정보 및 전문 지식을 적극적으로 찾아낸 경험 5. 다양한 교육에 적극적으로 참여하여 새로운 접근법을 습득한 경험
14	적응력	다양한 환경 변화에도 신속하고 적절하게 대처하는 역량 상반된 견해와도 타당한 부분이 있다면 변화를 수용하는 역량	1. 예상치 못한 변화에 당황하지 않고 처리한 경험 2. 새롭게 바뀐 업무 프로세스를 완전히 이해하기 위해 노력한 경험 3. 현재의 상황에 맞춰 새롭고 효과적인 방식을 적극적으로 도입한 경험 4. 새롭거나 상반된 견해를 가진 정보를 유연한 태도로 수용한 경험
15	전략적 사고력	문제 해결과 목표 달성을 위해 내/외부적, 중장기적 요인을 고려하고, 체계적이고 조직화된 실행방안을 기획하며 효율적으로 자원을 배치하는 역량	1. 주어진 업무를 난이도, 시급성, 중요도 등의 여러 기준을 활용하여 체계적으로 분석, 비교한 경험 2. 업무 처리절차에 관한 갈등 발생시 전략적으로 우선시되는 사항들을 먼저 찾아내어 처리한 경험 3. 프로젝트 진행시 잠재적 문제점이나 상황 변화를 고려하여 미리 대응방안을 수립한 경험 4. 프로젝트 진행시 핵심이슈를 구체적으로 파악하고 목표를 달성하기 위한 실행방안을 기획한 경험 5. 잠재적 기회를 포착하여 조직의 목표를 달성할 수 있도록 새로운 전략을 수립한 경험
16	정보수집능력	일이나 행동 및 그와 관련되는 정보들을 일정한 순서에 따라 지속적이며 체계적으로 수집하고 분류하여 이를 업무에 활용하는 역량	1. 의사결정을 위해 꼭 필요한 고급 정보를 적시에 획득하여 사용한 경험 2. 최종적인 의사결정에 이르기 전에 다양한 사람들로부터 조언과 자문을 구한 경험 3. 필요한 정보를 스스로 알아내어 비교/분석/활용한 경험 4. 주변 정보에 관심을 가지며 다양한 네트워크를 통해 정보를 얻은 경험 5. 얻은 정보를 체계적으로 분류하고 관리하여 공유한 경험

NO.	역량 항목	역량 정의	자소서에 반드시 들어가야 할 핵심 액션 지표
17	정직, 윤리의식	도덕적 기준이 높고 양심과 조직의 가치와 기준을 준수하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 윤리적 문제가 생겼을 경우 자신의 이익을 포기하더라도 윤리적 기준에 따른 경험 2. 불이익이 있더라도 바른 도덕적 신념을 지킨 경험 3. 다른 사람의 비윤리적인 행동을 보고 이익을 제기하고 수정하도록 한 경험
18	주도성 (적극성)	자발적으로 업무와 관련되는 미래를 예측하여 조치를 취하고 적극적으로 일을 실행하려는 역량 개인의 범위를 넘어서 적극적으로 일에 참여하고 주도하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 맡겨진 역할과 요구받은 것 이상의 일을 실행한 경험 2. 주변의 다양한 환경 변화에도 영향을 받지 않고 본인의 계획한 바를 이룬 경험 3. 주어진 과업 또는 일 외에 스스로 목표를 세우고 목표달성을 위해 노력한 경험 4. 예측되는 상황을 미리 대응하고 대비한 경험 5. 자신의 책임 범위가 아니더라도 자발적으로 업무를 추진한 경험
19	창의력	다양하고 독창적인 아이디어를 발상, 제안하고 이를 적용 가능한 아이디어로 발전시켜 나가는 역량 개념적 추리를 통해 기존 지식을 응용하거나 새로운 지식을 만들어 낼 수 있는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서로 무관하거나 상반된 기존의 개념들을 연결하여 새로운 개념을 만들어 낸 경험 2. 다양한 각도에서 여러가지 새로운 방법을 생각해 낸 경험 3. 새로운 아이디어나 절차를 실제로 적용하고 업무에 반영하려 노력한 경험 4. 다른 사람이 보기 힘든 연계나 패턴을 찾아낸 경험 5. 실패할 위험성이 있더라도 새로운 방식으로 접근하거나 시도하여 성과 낸 경험
20	책임감	조직인으로서 자신의 역할과 책임을 충분히 인식하고 최선을 다해 업무를 수행하는 태도 책임회피와 전가를 하지 않고 끝까지 목표를 완수하는 태도	<ol style="list-style-type: none"> 1. 끝까지 완수하고자 하는 의지로 마감일과 달성하고자 하는 일의 질, 양을 만족시킨 경험 2. 추진업무의 오류 시 책임을 회피하지 않고 실패에 대한 적절한 대응을 한 경험 3. 정해진 목표를 철저히 완수하고 업무와 성과에 책임을 진 경험 4. 주인의식을 가지고 자발적으로 기여하는 사람이라는 평가를 받은 경험
21	체계적 사고	명료하지 않은 현상의 규칙을 파악하여 복잡한 상황을 단순화시켜 과정을 도출해내는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 업무 프로세스를 재구성하여 새로운 성장과 수익을 창출한 경험 2. 조직의 업무 패턴을 파악한 뒤 종합적인 시각에서 업무를 처리하여 성과 낸 경험 3. 현재의 상황이나 문제를 체계적인 범주로 처리하여 성과 낸 경험 4. 현 업무 패턴의 비효율성과 개선 요소를 파악하여 개척한 경험
22	추진력	업무수행과정에서 나타나는 장애와 난관을 제거하고, 진행상황을 정기적으로 점검하며, 상황에 따라 목표달성을 위한 접근방식을 융통성 있게 변경할 수 있는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 업무 진행 상황을 정기적으로 점검해서 목표달성에 차질이 없도록 이끈 경험 2. 예상치 못한 문제점 발생시 목표달성을 위한 접근 방식을 적절하게 수정하여 대처한 경험 3. 시간에 쫓기고 반대에 부딪혔을 때에도 일관성 있게 추진한 경험 4. 적극적으로 개입하여 업무상 필요한 인력과 자원을 확보한 경험 5. 업무 단계마다의 의사결정을 신속하게 처리하고 의사결정이 늦어지더라도 일단 목표를 향해 역션을 취한 경험 6. 업무 수행 중 어려움이 있더라도 이를 극복하거나 과정을 수정하여 최종 결과를 만들어 낸 경험

NO.	역량 항목	역량 정의	자소서에 반드시 들어가야 할 핵심 액션 지표
23	치밀성	업무 결과에 영향을 미치는 부분들을 반드시 확인하고 점검하여 업무상 오류를 최소화하는 역량 각종 정보나 데이터의 정확성을 수차례 확인하고 꼼꼼하게 점검하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 아무리 작은 일이라도 결과물에 영향을 미치는 모든 영역을 철저히 검토하고 준비한 경험 2. 업무 점검을 위한 방법과 절차를 준비한 경험 3. 각종 정보나 데이터의 정확성을 이중으로 확인한 경험 4. 품질에 영향을 주는 모든 부분을 확인 후 꼼꼼하게 점검한 경험 5. 목표나 계획에 대비해서 진척도를 점검하고 오류를 찾아 낸 경험 6. 정확도를 높이기 위해 상세한 체크리스트를 만들어 오류를 줄인 경험
24	커뮤니케이션 능력	상대방의 의견을 경청하며, 상대방의 수준과 상황을 고려하여 자신의 의견이나 정보를 정확하게 전달하는 역량 언어적, 비언어적 방법이나 글로써 자신의 의견이나 생각을 명확하고 논리적으로 전달하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상하·좌우간 인간관계에서 정확하게 의사를 전달하여 성과 낸 경험 2. 팀원의 수준에 맞게 의사를 표현하거나, 의사전달의 목적이 무엇인지 이해시켜 성과 낸 경험 3. 언어 외의 다른 표현능력을 동원하여 의사전달의 왜곡을 피해 성과 낸 경험 4. 제대로 전달되었는지 꼭 피드백 하거나 대화를 부드럽게 이끌어 성과 낸 경험 5. 목적에 맞게 일이 진행되고 있는지 중간과정을 체크해 사고를 예방한 경험 6. 일방이 아닌 쌍방향의 의사소통으로 팀원의 참여를 유도한 경험 7. 객관적인 사실에 입각한 자료를 바탕으로 합리적인 대안을 제시한 경험 8. 조직 내 공식적, 비공식적 의사소통 채널을 알고 활용한 경험
25	팀워크	조직의 목표 달성을 위해 팀원들 간의 협조를 이끌어내는 역량 업무와 관련된 다양한 정보를 팀원과 공유하려고 노력하며, 어려움에 처한 동료 를 적극적으로 나서 도와주고자 하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 업무 수행에 도움이 되는 정보를 팀원이나 타 부서 사람들과 적극 공유한 경험 2. 팀 분위기를 잘 조정해서 팀원들의 목표 달성을 위해 동기부여한 경험 3. 동료들이 도움을 필요로 할 때나 도움을 요청하기 전에 먼저 동료들에게 도움을 준 경험 4. 팀의 최종 결정사항이 자신의 입장을 충분히 반영하지 않을지라도 그 결정에 따른 경험 5. 팀 구성원 각자의 개성을 인정하고 각자의 역량을 조화롭게 활용한 경험 6. 팀 구성원 전체의 의사를 적극 반영해서 의사결정한 경험 7. 다양한 스타일이나 배경을 가진 사람들과 공감대를 형성하며 일 한 경험 8. 자신의 기여도를 높이기 위해 적극적으로 참여한 경험
26	혁신사고력	기존의 업무방식, 프로세스에 대한 문제 의식을 가지고 좀더 효율적이고 효과적인 방안을 제시하는 역량	<ol style="list-style-type: none"> 1. 전통이나 관례에서 문제를 발견하고 이익을 제거한 경험 2. 기존의 업무 프로세스를 검토하고 새로운 개선안을 제시하여 성과낸 경험 3. 문제에 봉착했을 때 기존의 방식이 아닌 새로운 방식과 대안으로 해결한 경험 4. 서로 다른 업무 방식이나 아이디어를 조합하여 다양한 대안을 제시한 경험 5. 지속적으로 기존의 일하는 방식을 개선하여 효율성, 효과를 높인 경험