스트로크(Stroke)란

 : 인간관계에서 쌍방간에 자극을 주고 반응을 하는데 사용하는 일체의 수단으로 대화는 결국 스트로크의 교환이다. 협업소통의 중요한 수단이라고 할수 있다.

1. 스트로크(Stroke)의 종류

스트로크는 의도도 중요하지만 더 중요한 것은 바로 지각이다.

**부정**

**긍정**

 VS

**정신**

**신체**

 VS

**무조건부**

**조건부**

 VS

1) 종류

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 스트로크 | 신체적 | 정신적 | 조건부 | 무조건부 |
| 존재인지 | 접촉에 의한 직접적 | 말에 의한 간접적 | 행위나 태도에 대해서 | 존재나 인격에 대해서 |
| 긍정적 스트로크 | 머리를 쓰다듬는다. 손을 잡아준다.꼭 안아준다. | 칭찬말을 듣는다.금일봉, 미소, 표창. | '심부름 해 줘서 고맙다'' 친절하게 대답해서 감동했어''좋은 일을 했다' | '자네하고 같이 있는것이 행운이야''나는 너를 좋아한다''나는 너를 믿는다' |
| 부정적 스트로크 | 때린다.놀린다.꼬집는다. | 꾸중한다.흘겨본다.얕잡아본다.무시한다. | '공부 안하면 안돼''이런 또 망쳤구나''또 실수했니' | '병원을 그만 두지''헤어지자' |

2). 스트로크 기아는 긍정적 스트로크가 부족하여 부정적 스트로크로 인한 사회적 문제를 야기할 수 있다

3) 스템프(Stamp)

 : Stroke에 쌓인 감정

 ① Gold Stamp : 긍정적 감정

 ② Gray Stamp : 부정적 감정

→ 긍정적 Stroke를 통해 서로에게 믿음과 신뢰가 형성된다.

→ Gold Stamp가 모이면 밝고 긍정적이며 명랑해지는 분위기가 되며 시너지 효과가 난다.

→ Gray Stamp가 모이면 실망하고 자신감이 떨어지고, 남 탓을 하고 힘을 잃는다.

2. 협업소통의 3가지 형태

1) 상보대화

: 목적을 달성하는 상보교류

★ 상보대화를 통해 신뢰를 형성하라

 수간호사 : “오늘 컨퍼런스가 몇시에 있지요”

 김간호사 : “ 11시에 5층 노보에서 있을 예정입니다”

수간호사 김간호사

2) 교차대화

: 목적을 저해하는 교차교류

★ 교차대화는 갈등을 유발시킨다.

 수간호사 : “오늘 컨퍼런스가 몇시에 있지요?”

 김간호사 : “아마 11시일걸요”

수간호사 김간호사

3) 이면대화

: 의도가 숨겨진 이면교류

★ 이면대화는 심리적 수준에서 결정된다

 엄마 : “오늘 집안이 왜 이렇게 지저분하니? 아직도 엄마가

 정리정돈해야 하니?”

 아들 : “ 엄마가 도와주셔야 해요, 전 아직 어리잖아요”

 엄마 아들