

ごんだけ通信

■「具体」「抽象」とコミュニケーションギャップ■

前回号では、具体と抽象のそれぞれの視点からモノゴトを捉え、日常の“ある・ある”的整理をしました。

仕事やプライベートなどで起きてしまう「コミュニケーションギャップ」について、具体と抽象からそのメカニズムを見ていき、解消していきましょう。

令和3年

9&10月号

No.59



「具体」と「抽象」からコミュニケーションギャップを解消する

～「頼む」・「頼まれる」のメカニズム～

① 日常の“ある・ある”分析(前回のおさらい)

前回号では、「具体」と「抽象」から日常の“ある・ある”ということで、『なんだか 話がかみ合わない！？』と『メディアで炎上する』を見てきました。

「**具体**」と「**抽象**」は絶対的なものではなく、お互いの関係性で変わっていくものであったり、「**具体レベル**」と「**抽象レベル**」の視点をそれぞれ「**二項対立**」と「**二者択一**」の反応と理解とを権威者の失言を例に説明してみました。

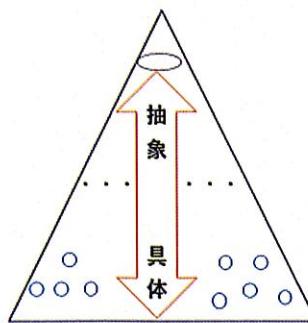
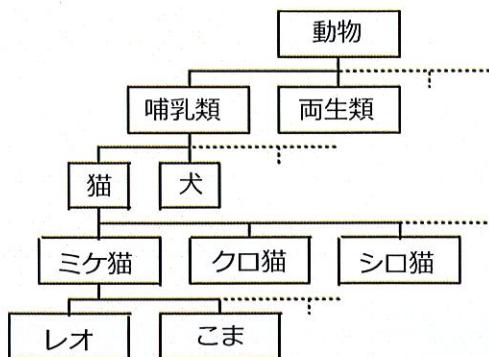
今月号では、「具体」と「抽象」の関係性からコミュニケーションギャップが起きる理由とその解消のヒントを説明します。

② 「抽象化」することで、より自由に！？

「具体」と「抽象」の特徴のうち、赤丸で囲んでいる部分を言い換えると「具体」は自由度が小さく、「抽象」は自由度が大きいと解釈できます。

再度、「猫」を「抽象化」することで自由度が大きくなることを見ていきましょう。

具体	抽象
・目に見える	・目に見えない
・個別の事象を扱う	・関係性や構造を扱う
・実務と直結しやすい	理論的
解釈が狭い	・解釈が広い
応用が利かない	・応用が利く



まず、「動物」だけでは無数にいますが、「哺乳類」に限定すればそれなりに絞れますね。そこから「猫」に絞り、更に品種や模様でより具体化していくと最終的には鈴木家の「レオ」、荻原家の「こま」などと限定され選択肢がなくなる、つまり、**「具体化」されるにつれて、自由度が小さくなります**。反対に、**「抽象化」される場合、より様々な選択肢があることから、自由度が大きくなる**ことがわかります。

③ 依頼を“する” “受ける”場面での「具体」と「抽象」

具体と抽象の自由度について、ビジネスの場面で取り上げてみます。

上司は部下へ仕事を依頼しますが、その時の依頼が「抽象」又は「具体」であることによって、依頼者側と依頼を受ける側でどのようなメリット・デメリットが生じるでしょうか。

ここで、最も大切なポイントが『自由度』の違いです。

抽象的な依頼をする・受ける場合

〈依頼をする側〉

メリット

- ・期待を上回る結果が出るかも
- ・指示がラク

デメリット

- ・期待を下回るおそれがある

〈依頼を受ける側〉

メリット

- ・自分の考えで仕事ができる
- ・上手くいけば昇進できるかも

デメリット

- ・考えるのが大変
- ・悪い評価を受ける可能性がある

具体的な依頼をする・受ける場合

〈依頼をする側〉

メリット

- ・依頼通りの結果を受けられる

デメリット

- ・期待を上回る結果はほとんどない
- ・指示が大変

〈依頼を受ける側〉

メリット

- ・あまり考えなくてラク
- ・経験や知識が無くてもできる

デメリット

- ・自分の考えを仕事に反映できない

抽象的な依頼の場合、部下の仕事の自由度(幅)が高いため期待以上の結果が出るという反面、期待を下回る結果となる可能性もあります。

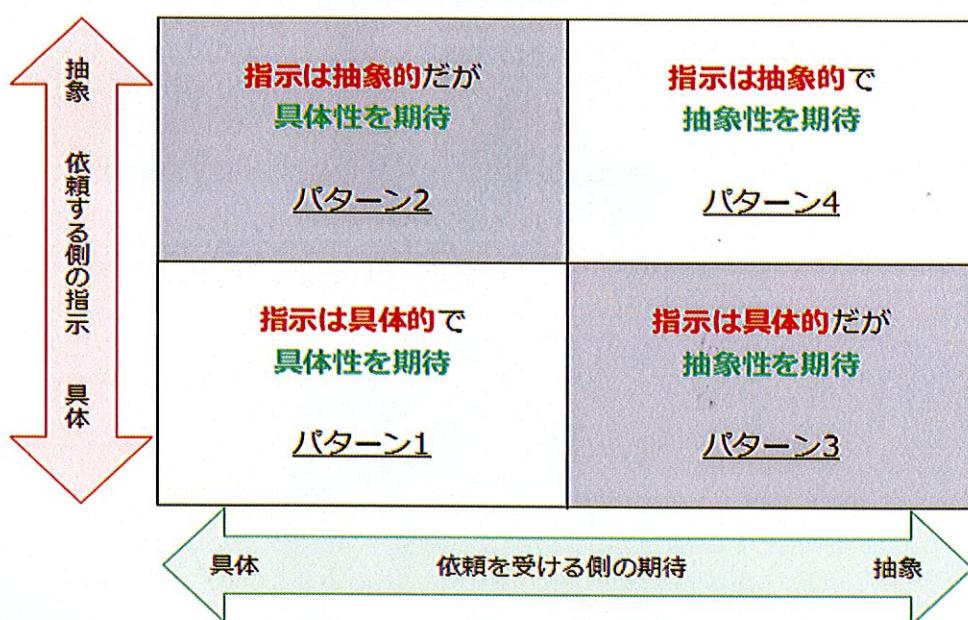
一方、具体的な依頼の場合は部下の仕事の自由度(幅)が低いため、依頼結果がプラスにもマイナスにも振れ幅が小さくなり、結果の期待幅は小さくなります。

④ 依頼を“する” “受ける”で生まれるコミュニケーションギャップ[®]

仕事の指示をする側、受ける側にも「抽象的」「具体的」な視点があるため、コミュニケーションギャップが生じることがあります。

その点について、依頼する側(上司など)の指示が抽象的か具体的かの視点と、依頼を受ける側(部下など)が抽象的な指示か具体的な指示かを期待しているかの視点を、縦軸と横軸に位置付けると以下の4通りとなります。

〈依頼する側の指示と依頼を受ける側の期待の4つのパターン〉



パターン1と4の場合、実際の指示と期待する指示が一致しているためコミュニケーションギャップが生じませんが、パターン2と3の場合は実際の指示と期待する指示にズレが生じているため、コミュニケーションギャップが起こることになります。

左記の図表を上司と部下の関係で表すと以下のような感じになります。

パターン1 新人などに丁寧に具体的な指示

部下視点⇒面倒見が良いと感じる

パターン4 自由にやりたいと思っている部下に「好きにやっていいよ」と指示

部下視点⇒任せるのが上手と感じる

パターン2 具体的な指示を待っているにも関わらず「好きにやっていいよ」と指示

部下視点⇒大雑把で仕事を丸投げされたと感じる

パターン3 自由にやりたいと思っている部下に細かい指示

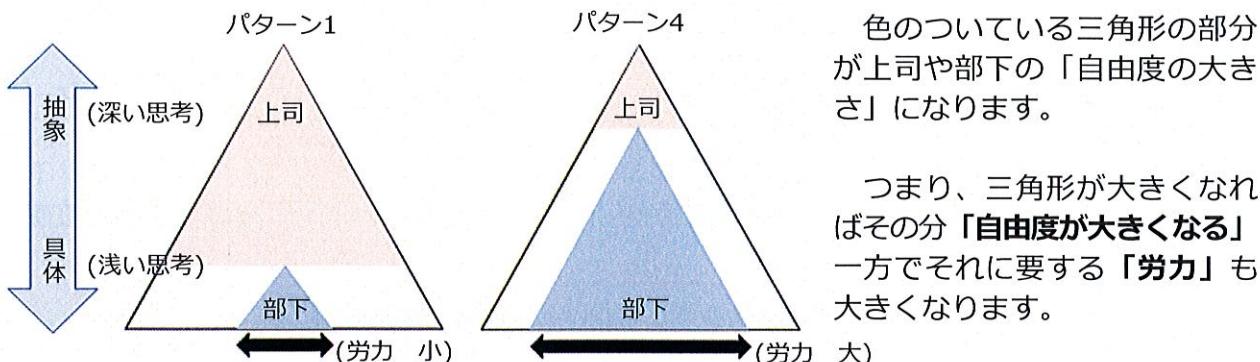
部下視点⇒重箱の隅をつつくように細々とうるさく感じる

陸上のリレーに例えると、パターン1と4ではきれいにバトンを渡せていますが、パターン2では部下が待っているかなり手前でバトンを放すことになり、パターン3では部下が待っている所を過ぎてからバトンを渡すため、ここにギャップが生じます。

ただ、上司からすると、失敗をしないように細かく指示をしたり(パターン3)もしくは、いつまでもおんぶに抱っこではなく、自ら考えて仕事をして欲しいと部下の成長を期待するところ(パターン2)で部下とコミュニケーションギャップが生じるのかもしれませんね。

⑤ 依頼を“する” “受ける”の「具体→抽象のピラミッド」

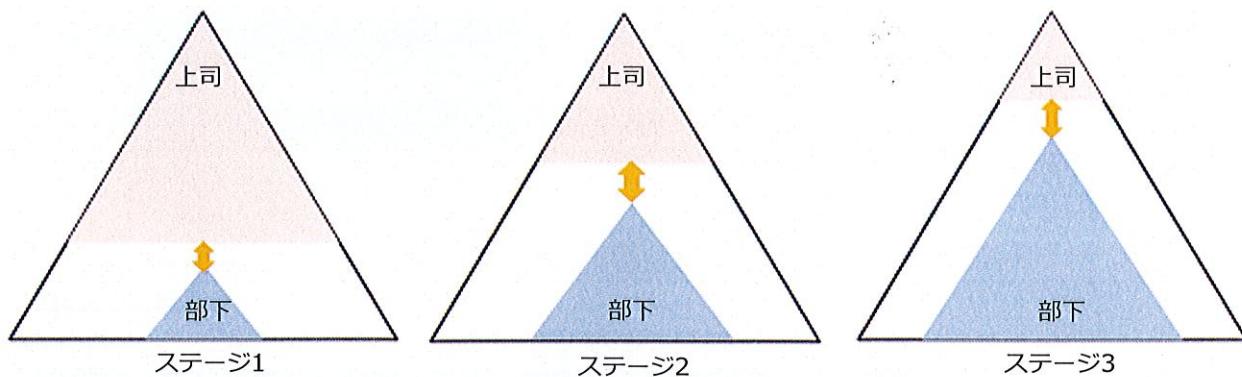
依頼をする、受けるを、「具体→抽象のピラミッド」に当てはめると以下のようになります。



この場合の「労力」は時間だけでなく、「具体と抽象」の縦の動きも考えなくてはいけません。自由度が大きいということは時間的労力だけでなく、より深く思考する訓練も含まれるということです。

④のきれいなバトンの受け渡しの場合、コミュニケーションギャップは解消されますが、それでは部下の方が成長する機会が無くなってしまいます。

そのため、部下のステージに合わせて、バトンを取りに行かせる幅(矢印部分)を作ることも要所要所で必要になるということですね。



さて、今回は事務所の従業員が『ごんだ会計通信』を作成しました。「具体と抽象」を題材にしてあとは自由に作って!ということだったので、上記の「具体→抽象のピラミッド」でいえば、ステージ2くらいの指示のもと作成した感じですかね。

ただ、ある程度自由度が大きいということは、(従業員の成長を期待する)所長から見て今回号は「期待を上回る・下回る」どちらの出来になったのか・・・(^▽^;)

改めて、コンセプチュアルスキルは経営者のみならず、従業員であっても必要なスキルと思いました。

<参考文献>細谷功著『「具体→抽象」トレーニング』、(株)PHP研究所、2020年

『具体と抽象 世界が変わって見える知性のしくみ』、(株)d ZERO、2014年

◎当事務所では、MF ITツールを始め、アイデア出し実践のためのサポートを行っています。お気軽にお声かけください。



発行元：

権田公認会計士・税理士事務所
〒373-0853 群馬県太田市浜町3-6
太田商工会議所会館4階

※無断転載はご遠慮ください。



T E L : 0276-49-5575
F A X : 0276-49-5576
H P : <http://gonda-office.com/>