

社会をデザインする：予備的考察

Designing the Society: Preliminary Discussions



山内 裕

YAMAUCHI, Yutaka
京都大学経営管理大学院 講師

1 社会システム

デザインの対象が、プロダクト、グラフィックなどのモノから、体験やサービスへ、そして組織、コミュニティ、社会へと広がってきた。その延長で、京都大学のデザイン学は、「社会システムやアーキテクチャ」をデザインするという目標を掲げ、その対象をさらに広げようとしている。このことをもっと単純に言くと、「社会をデザインする」ということである。このように言くと、「社会」はデザインできないし、それは全体主義だと批判されるだろう。そこで、「システム」や「アーキテクチャ」という概念を差し込むことになる。ここでは紙面の都合上、特にシステム概念に焦点をあてて、この社会のデザインの意味を考えたい。

この「システム」には2つの意味があるだろう。第一に、社会の中のシステムをデザインするという意味である。社会というものが大きくて手に負えないぐらい厄介な対象なので、その中のシステムという手に収まるものに撤退する。例えば、組織はデザインできないが人事制度や情報システムはデザインできる、政治はデザインできないが法律体系はデザインできる、という具合である。あるいは、社会をある程度規則や役割などのように規定できるものに還元し、それらをデザインしようとするアプローチも同様である。例えば、小規模な組織では個人がある程度自由に行動しているが、組織が大きくなるとそれでは管理できないので、組織として規則や役割を決めることがある。しかし、このアプローチでは、社会というものが厄介で扱いにくい存在として、扱いやすいシステムとして捉えられる以上のものとして前提されている以上、デザインとしては不十分であることを自ら認めていることになる。

第二に、社会システムという概念により、社会の中のシステムではなく、社会そのものをひとつのシステムとして見る試みがある。この考え方は、社会自体

がシステム化しているという理解に基づいている。つまり、社会の複雑性が増すことにより、特定の媒介項を持つサブシステムに分化することで、複雑性を縮減するというものであるⁱ。従来それぞれの了解のもとに関係していた世界が、一定のルールや役割などによって規定されるシステム化が起こる。しかしながら、このように規定されたシステムだけでは社会は成立しない。人々が互いに了解し合いながら関係する、ハーバーマスが言うような「生活世界」は縮小（あるいは植民地化）されても、システムが機能するにはそれがなければならないⁱⁱ。あるいは、ルーマン的にこのような生活世界も一つのシステムであると捉えてもいいが、このときのシステムとはルールや役割という実体ではなく、機能によって捉えられており、システムのデザインというイメージとはかけ離れている。システム概念で社会を全体的に捉えようとすると、極度の抽象化を必要とし、デザインの観点からは離れざるを得ない。

とすると、社会をシステムで置き換えてデザインすることは困難に直面する。我々は、「社会をデザインする」という言明に対する批判を避けてごまかすのではなく、この問題に真っ向から取り組まなければならない。京都大学デザインスクールが社会のデザインを目指すとき、この理論を練り上げることは避けて通れないだろう。現時点では、社会をデザインすることの理論は未だ存在しない。ここでは、その輪郭をおぼろげながら素描することを試みる。

なお、この社会のデザインは、デザイン学共通科目「組織・コミュニティデザイン論」で扱う。この授業では、杉万俊夫先生、松井啓之先生、平本毅先生と一緒に、この論考の内容を詳しく議論している。

2 社会の規模の問題

まず、社会というものに対する誤解として、社会とは大きなものであるという誤解から解いていこう。社会というものはデザインできないというとき、人々は社会を「現代社会」とか「日本社会」というように、非常に大きな、デザインには収まらない対象であると誤解している。そのような社会の理解に基づくと、たしかに社会をデザインすることは不可能に近い。しかし、社会と呼ぶものの規模の大小は経験的な差異であって、理論的な差異ではない。小さな規模の社会も理論的には同じ水準で社会であり、規模の大小が変数として問題になるの

ⁱ Habermas, J., & Luhmann, N. (1971). *Theorie der gesellschaft oder sozialtechnologie*. Suhrkamp Verlag (佐藤嘉一、山口節郎、藤澤賢一郎訳『批判理論と社会システムの理論—ハーバーマス＝ルーマン論争—』木鐸社、1984年)。

ⁱⁱ Habermas, J. (1981). *Theorie des kommunikativen Handelns, Band 2, Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft*. Frankfurt: Suhrkamp Verlag (河上倫逸、平井俊彦、フーブリヒト、M訳『コミュニケーション的行為の理論』未来社、1985年)。

は、社会というものの理論的概念化の後であって、その前提ではない。言い換えれば、社会を規模の大きなものと概念化するとしても、それではその規模の大きなものが何でもって社会と言えるのかを説明できなければならないし、規模の小さなものも同様である。例えば、10名の人々が互いの関係性に志向する形で集まっている場合と、100万人の集まりを比較したとき、10名の場合は社会ではなく、100万人の場合だけが社会であると主張することは困難であろう。もし Weberⁱⁱⁱ流に社会をある種類の社会として構成する何らかのエートス（精神的な傾向）のようなものと想定すると、100万人の集まりだとしてもそのエートスに基づかない場合はそのような理念系の社会ではなく、1人でもそのエートスに従って構成されるときそのような社会と言えることになる。

それでは社会とは何か？ 社会を考える上では、何らかの関係性が中心概念となる。社会とは関係性であるというとき、何かと何かの間の関係性である。この何かとは端的には人であり（それ以外ものもの含める議論があるが）、社会とは間主観性の水準の現象である。それを人に、つまり主観性に還元することはできない。間主観性ということは、この関係性が二人の人の間で偶発的に生じるランダムなものではなく、これらの人々がその関係性に志向していることを意味する。つまりこの関係性を理解し、それを利用し、再生産する実践に従事している。そこには、規範があり、手順があり、正当性があり、歴史があり、力がある。

例えば、二人の人が出会い挨拶をするということで社会が現前する。この挨拶という一見取るに足りないものにおいても、社会というものの難しさを十分に含んでいる。我々はその都度挨拶の方法を発明することではなく、挨拶にはルール・規範・儀礼がある。我々は挨拶をする手順を知っているし、この手順は制度として理解されたものである。しかし、この手順は自動的に挨拶を可能としない。例えば、相手が遠くから歩いてきたときいつ目を合わせるのか、どちらから声をかけるのか、どれぐらいの距離を保つのか、挨拶の後やりとりを続けるのか打ち切るのか、それをどのように遂行するのかなど計り知れない問題に直面する。我々はこれらのことを理解した上で、適切なタイミングで適切な行為を取らなければならない。また、ここに力が介在する。例えば、力のある相手には自分から挨拶する、より丁寧に挨拶するなどの選択がなされるし、この選択によって力がより正当化される。つまり、挨拶というだけでも、非常に複雑な社会性を含んでいる。

ⁱⁱⁱ Weber, M. (1922). *Wirtschaft und Gesellschaft* (阿閉吉男, 脇圭平訳『官僚制』恒星社厚生閣, 1987年).

社会というものが規模の大小ではなく関係性であるとする、社会をデザインするということはそれほど厄介な事柄ではないように見えるだろう。逆に言うと、我々は日々社会を実践しているわけであり、その中で常に社会をデザインしているのである。例えば、自分が仲良くなりたいと思う人がいるとき、人は様々な戦略を練り、言説を組み立て、ツールを利用し、いくつかの行為を試行し学習し、そして関係性を構築することになる。理論的には、ここで起こっているデザインは、よく考えられているようなもっと大きな社会のデザインと差異はない。

しかし、一方で、社会のデザインというとき、それほど小さなものは目指していないと反論されるかもしれない。社会で大きな動きを作り出すことが目的であると。しかし、結果的に大きな動きが生まれるとしても、それを大きなものとしてデザインすることは不可能である。まず、社会にインパクトを与えるというとき、広範囲に広まるという意味を含むが、それは社会として成立するから広まるのであって、広まるから社会なのではない。たとえ数名の規模であっても、そこで成立する新しい社会をデザインすることは容易ではない。そこにデザインの難しさがある。そして、ひとたびその規模で社会が生み出されると、それを100名、1000名に拡大していくことは、それよりも容易とは言わないまでも、新しい社会をデザインすることとは別の難しさである。

ところで、サービスという概念は社会の典型例である。社会が匿名で予測可能な関係性になっているという意味で、マクドナルド化しているとか、サービス化社会というような言い方がなされる。デザインの対象がこれまでのプロダクトから、サービスに広がるというとき、サービスという概念の必然性は、その社会的側面である。つまり、人が人として関わる関係性がサービスの基本であり、その意味は社会的である。だからサービスをデザインするとき、ユーザのニーズを掴み、それを実現するというように、単独の人を想定した議論は矛盾である。サービスをデザインするということは、社会をデザインすることに等しい。つまり、新しい人々の関係性を打ち立てることである。

3 社会科学の根拠

社会学者でない限り、社会という対象を「捉えどころがない」と感じるのは自然かもしれない。この捉えどころのなさは、人々の行為は予測できず、自然科学のような法則を適用できないということから来ると言えるだろう。こうだと思ってデザインしても、その通りにはならないことの方が多い。例えば、アメ

リカンフットボールの黎明期には試合中の事故が絶えなかった。そこでヘルメットやプロテクターなどの防具を導入した。防具によって事故が減るというのは、容易に予想された。しかし結果的に事故は増えたのである。なぜだろうか？防具によってより激しいプレイが可能となり、そして激しいプレイを観客に見せることに意味がよりシフトしたからである。

社会科学は科学として自然科学とは全く別の根拠を持っている。社会が捉えどころがないと言っても、我々は日常的に問題なく生活している。我々は誰かと出会って、挨拶できる。他の人の行為を理解しているし、予測もしている。予測が外れることはあっても、社会が崩壊することはなく、問題なく対処できる。つまり、社会科学は科学としての根拠を、我々の「常識」に求めるのである。この常識を根拠とすることで、社会科学は十分に科学たりえる。これはマクロな分析をするときや定量的に個別要因を排除するときも同様で、方法論として抽象化することはありえるとしても、科学としての確実性は常識に見出さざるをえない。

しかし、常識は一つの記述可能な知識体系としての実体なのではなく、常識を用いて行動するという能力、そしてその行動が常識に基づいて理解可能なように見せるという能力を指している。つまり、社会科学の根拠は、常識が常識を使って自らを常識であると示す能力に求められる。この常識を日々の実践から取り出して抽象的に規定したとしても、その規定に従って社会は機能していない。行為というのは、常識に基づいて創出されるが、それが常識に基づいたものであるということを、常識に基づいて理解できるように創出している。言い換えれば、ある行為自体とその行為の「理解」の二つは、再帰的に同じものである。そうすると、この常識を行為から切り離して規定したとしても、社会科学にとっては科学の根拠とはならない。この根拠は社会の外にあるのではなく、その中にある。言い換えれば、社会が常識を用いて自分自身を社会として現前させる様子を理解することが求められる。つまり、社会科学は現象に内在的である。

4 関係性とは何か？

社会とは関係性であると規定したわけだが、この関係性というのは、ある実体と別の実体の間に存在する線のようなものではない。社会をデザインするときに、人々の間のネットワークの構造をデザインするというようなことが議論されることがある。例えば、組織デザインのコンティンジェンシー理論では、環

境の不確実性が高いとき多くの人が多くの人とネットワークを持つことが望ましく、不確実性が低いときにはある程度集約した階層的なネットワークが望ましいというようなことを議論する。あるいは、情報の多様性を高めるには弱い紐帯が必要であるとか、リスクが高いときには強い紐帯が必要であるとか議論される。このときの関係性とは、情報をやりとりするためのパイプのようなものだと想定されている。

間主観的な関係性を考える上では、もう一步議論を進めなければならない。関係性は「力」の関係性である^{iv}。人と人が出会うとき、必ず力が問題となる。我々がある人と出会うとき、その人はレヴィナスの言う「他者」である^v。この他者のふるまいは予測不可能であり、この他者は自分に対して圧倒的な力を持つ「外部性」である。その上で、この他者を迎え入れるということが意味を持つ。関係性とは、すでに規定された二人の人の間の関係ではなく、その当事者にとっての捉えどころのない外部性である。他者との関係性は、このような圧倒的な力に対する関係性なのであり、社会的な関係性は常に緊張感をはらんでいる。緊張感のない関係性はありえないし、あるように見えるとしても、それはマクドナルド化や官僚制化によって緊張感を極力排除することを目的に構築されたものであり、その意味では緊張感が前提である。それでも緊張感を消し去ることは不可能である。

極端な言い方をすると、レヴィナスが言うように、人間の関係性とは常に「戦争」と密接に関係しているし、ヘーゲルの言う「生死を賭した闘い」になるのである。もし人と人の関係が、情報をやりとりするとか、一方の要求を他方が充たすというような場合は、社会の関係性ではない。その関係性を外から見て、それらの人々を物として扱い（物象化）しているのであり、これは社会とは異なる事象である。もちろん、全てを明示的な闘いであるというように捉える必要はない。人を物として措定することを避けるとき、闘いというような過激な言葉でないにしても、何らかの緊張感が生じていることを看取しなければならない。面子、自己呈示、敬意などのGoffman^{vi}の概念もこのような関係性により生じるものである。

このように言うと、そのような社会をどのようにデザインするのか、さらにわからなくなるかもしれない。しかし、このような関係性は、我々が日常的に直面しているものである。繰返しになるが、挨拶するという行為においても、人と人が問題となっているのであり、互いに相手が超越的な存在として対峙するの

^{iv} 山内裕 (2015). 『「闘争」としてのサービス—顧客インタラクションの研究』中央経済社。

^v Levinas, E. (1961). *Totalité et Infini: essai sur l'extériorité* (熊野純彦訳『全体性と無限』岩波書店, 2005年)。

^{vi} Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life* (1st ed.). New York: Anchor.

であり、その限りにおいて大きな緊張感を抱えているのである。あるいは、注文するという行為においても緊張感が見られる。つまり、我々には日常生活において主題化しないが、常に実践するものであり、デザインすることはそれほどかけ離れたものではない。むしろ、このような緊張感を無視し、人を物象化した上で社会をデザインしようとする方が、無理があるように見える。

5 社会の実体化を避ける

我々はナイーブに社会というものを何らかの本質を持った実体として捉える傾向がある。ここで近年の実践的転回 (practice-turn) に基づき、社会と実践の関係を逆転させる必要がある^{vii, viii}。つまり、社会というものが実体として存在し、実践がその社会の中で起こるというのではない。実践が社会を構築するのである。同様に、我々は人を十全な実体として措定してしまう傾向がある。しかし、人のアイデンティティがまず存在し、その人がそのアイデンティティに合った行動をするのではない。行為することで、アイデンティティを構築するのである。

Karl Weick^{ix}は、組織論から名詞としての組織 (organization) を根絶し、動詞としての組織化 (organizing) を理論の基礎とすることを提唱している。これは、固定的な組織、例えば、ルール、役割、ツール、関係などのフォーマルあるいはインフォーマルな実体は、組織における行為を決定することはないからである。これらの組織が行為に対して何らかの効果を持つとすると、それが特定の意味を持たなければならない。そして組織の状況はほとんどが複雑で、あいまい、そして多義的 (意味が複数ある状態) であるため、まず意味を構築するというセンスメイキング (sensemaking) が必要となる^x。そこで実践を通して、意味を構築し、それから行為が可能となるのである。この実践が組織化である。組織とは実践の前提ではなく、結果である。

そうすると、社会のデザインは、言説のデザインと切り離せない。センスメイキングは、言語を通してなされる。特に、ストーリーを構築することで、雑多で移ろいゆく事象に意味が与えられていく。この意味が行為の解釈を可能にし、行為を協調させることを可能にする。つまり、組織が可能となる。ここで構築されるストーリーは、現実を記述したものではなく、それ自体が現実を構築する

^{vii} Nicolini, D. (2012). *Practice theory, work, and organization*. Oxford: Oxford University Press.

^{viii} Schatzki, T. R., Knorr-Cetina, K., & Savigny, von, E. (2001). *The practice turn in contemporary theory*. New York: Routledge.

^{ix} Weick, K. E. (1979). *Social Psychology of Organizing* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

^x Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

ものである。なぜなら、現実はそのままでは理解が難しく、ストーリーによりある種の単純化を経て、行為が切り出されラベルが付与されることによって、一つの現実が打ち立てられるからである。

これは言語論的転回 (linguistic turn) に始まる伝統的考え方である。つまり、まず世界があってそれを言語で記述するのではなく、言語によって世界を構成するということである。もちろん、我々が「京都大学」と言う前に、京都大学は存在している。建物もあるし、総長もいる。しかし、我々が京都大学という言葉を用いるとき、それは単に京都大学という普遍的な存在を参照しているだけではなく、京都大学の特定の意味を呈示している。これを理解するために、Goffman^{xi}の「役割距離 (role distance)」という概念を見てみよう。我々は日常の実践において何らかの役割を演じていると言われる。授業では「教員」、店では「客」、家では「親」などの役割を演じる。しかし、これを完璧に演じることはできない。教員というと教える権威ある存在ということになるだろうが、教員はそういう存在から距離を取ることによって、自分の個性を出すし、授業を面白くする。実は、それぞれの人が役割に期待された行為を完璧に演じるのであれば、社会は機能しない。役割から距離を取って行動することで、社会が成り立つ。ある役割の意味というのは予め与えられるのではなく、それからどのようにズラしていくのかということで規定される。そうすると、世界というものが実践において構築されるという意味がわかるだろう。

6 言説のデザイン

社会を実体化しないと言いつつも、デザインとは社会を実体化することを含んでいる。デザインするという行為は、多くの場合、意図的に主体を定立し、社会を構成していこうという契機である（単に一人の人が意図的にデザインすることから、長期的な視点で、多様な参加者によるデザインを捉えようとする、デザイン学論考vol.1の北雄介先生の議論などを参照^{xii}）。デザインするとは、規則や役割を決めること、空間、技術、ITシステムなどを作り上げることを含む。実際には、我々の実践は、常に実体化しようとする活動でもある。ある人を特定の性別、年齢、役割、名前などに実体化する。あるイベントを特定のカテゴリにあてはめ処理する。

重要なのは、これらの実体化が実践を通してなされるということであり、すでに実体化されたものを自明として受入れているということではない。そして

^{xi} Goffman, E. (1961). *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. The Bobbs-Merrill Company, Inc.

^{xii} 北 雄介. (2014). 長期的デザインプロセスモデルに基づくデザイン論の問い直し. デザイン学論考, vol. 1, pp. 5-13.

これが実践であるということは、そこに何らかの行為主体性（agency）が認められ、歴史的そして社会的文脈が持ち込まれ、そして時には政治的なせめぎ合いの場となる。我々は実体化を批判するとき、実体化を避けるのではなく、実体化を通して批判しなければならない。実体化を避けるということは、実践の外に自らを置きながら、つまり自らを他とは違う位置に置きながら、実体化する実践を実体化することになる。つまるところ、社会をデザインするということは、実体化の実践を通して、社会を構築していく活動である。

そしてすでに見たように、社会とは言語的实践によって構築される。デザインとは言説を構築することに他ならない。こう言うと、デザインやデザイン思考が人工物のプロトタイピングを重視しており、論理的・言語的な観念論は古臭いと反論があるだろう。しかし、すでに見たように、プロトタイピングで生み出された人工物はただの原子の集まりとしての物質ではなく、記号的意味を開示している。そして言語は観念的ではなく、物質的である。

デザインが言説の構築であることは、Klaus Krippendorff^{xiii}が指摘した通りである。「人工物はこの軌道に沿って、ますます流動的で、非規定的で、非物質的で、仮想的な質と関わる」（p. 14）。そして、「このような軌道の行程において、人工物はますます言語に組み込まれる」（p. 14）。もちろん、言語を非規定的、非物質的なものに結びつけるのは性急であり、デザインが言語的であるというとき、それはデザイナーが語るということを示しているのではなく、デザイナーが現在存在しない一つの意味を、社会の中に打ち立てることを提案するものである。その新しい意味というのは、明示的に言葉が与えられるかもしれないし、あるいは既存の言葉が別の意味を負うことや言葉をパロディするようなズラしもありえる。

端的には、デザインとは、既存のテキストを組み合せ、変容させ、そして新しいテキストを挿入し、結果的に一つのテキストを生成する過程である。繰り返しになるが、ここでテキストとは、我々が通常理解している「テキスト」の意味ではなく、つまり必ずしも観念論的なものではなく、本来は物質的なものである。デザインに関わる人は、自分自身がテキストとして、このテキストの織り成しに組込まれる。テキストを読むことも書き込むことと同様、能動的にテキストを構成する行為である。ある人があるテキストをこのように読むということは、そのように読む人であるという一つのテキストとして、その人自体も再帰的に組込まれる。

^{xiii} Krippendorff, K. (2006). *The semantic turn: a new foundation of design*. Boca Raton, FL: CRC Press (小林昭世, 川間哲夫, 國澤好衛, 小口裕史, 蓮池公威, 西澤弘行, 氏家良樹訳『意味論的転回』SiB Access, 2009年).

そして、テキストは一つの統一的な実体ではなく、常に緊張感をはらんでいる。テキストの「両面価値性」とは、テキストが一つの全体性に還元されていくことではなく、各テキスト同士が対話することにより、互いに還元されることなく、相手に闘いを挑み、その中で一つの多声的な総体を生成する動きであるxiv, xv。当然ながら、デザインする人は、このテキストに否応なしに組込まれ、闘いを挑まなければならない。

デザインがこのようなものであるとすると、デザインとは問題を解決することであるとか、ユーザの潜在ニーズを掘みソリューションを考案することであるというような議論はそぐわない。デザインとは、時代の変化を読み取り、新しいテキストを構成し、提案していくことであり、本来は歴史的行為である。よく言われることであるが、問題解決において重要なのは、問題を定義することであり、それは時代の変化を捉えるという読み解きそのものである。あることを問題であると措定することは、一つの言語的行為であり、その時点で多くの意味を前提としている。ユーザの潜在ニーズというような主観性にデザインを還元すると、デザインが、特に社会のデザインがそもそも間主観的な活動であることと矛盾する。そもそもニーズを満たすという枠組みでは、ユーザを単純に実体化してしまい、一人の人としては捉え切れていない。

7 まとめ

本論考では、社会のデザインに関して理論を練るための予備的考察を呈示した。デザイン学では、社会をデザインすることを実践するのであるが、そのためには社会をデザインするということの理論と方法論の構築を進めなければならない。社会はデザインできないから、システムやアーキテクチャという概念に退避するのではなく、社会のデザインをどう考えるべきかを議論し、探究しなければならない。この理論構築という活動は、社会をデザインすることそのものである。つまり、「社会をデザインする」という一つの意味を社会の中に打ち立てることであり、これは再帰的に社会をデザインすることである。

本稿は、予備的な考察に留まるし、ここで呈示した考え方には未解決の部分が多い。今後も継続して、デザイン学共通科目「組織・コミュニティデザイン論」で学生、教員、その他の方々との議論を通して、理論を練り上げていく。

^{xiv} Bakhtin, M. M. (1963). *Problems of Dostoevsky's Poetics (Russian)*. Moscow: Khudozhestvennaja literatura (望月哲男, 鈴木淳一訳『ドストエフスキーの詩学』筑摩書房, 1995年).

^{xv} Kristeva, J. (1970). *Le texte du roman*. Hague: Mouton Publishers (谷口勇訳『テキストとしての小説』国文社, 1985年).

「デザイン学」への問い

- + 社会をデザインするための理論とは?
- + そもそも社会とは何か?