

前例のない課題。未知の問題。それらに対しデザイナーの思考プロセスを活用して解決を図る、それをデザイン思考と呼んでいます。デザイン思考は大雑把に云うと4つのステップに分けられますが、その最初のステップが“察する”ことです。対象の動きを観察し、気持ちを洞察し、本質を推察して問題を提起し定義する。観察、洞察、推察。今回はこの“察する”ということについて考えてみます。

問題を解決するために絶対必要なもの

問題を解決するために絶対必要なものは?と聞かれたら、どう答えますか。いろいろ考えられますが「絶対必要」となると、その答えは「問題」です。そもそも問題がないと解決のしようがない。「そんなの当たり前や」と思われるかも知れませんが、近年この「問題」のあり方が変わってきています。

何が問題なのか わからない時代に

以前は「問題」が目の前にありました。誰が見ても明らかで、割と単純な問題。解き方も明確で、それに向き合って解決していけばよかったです。解決が比較的容易な「問題」の時代でした。

その後「問題」を「発見」する時代になりました。すぐには見えないけれども、探せば見つかる問題。複雑だけれど時間をかけて取り組めば「何が問題なのか」が分かり、「どう解けばよいのか」が見えてくる、そんな「問題」の時代でした。

そして現代は「問題」を「発明」する時代になりました。探すだけでは見つからない、解き方を考える以前に問題自体が明確でない。何が問題なのかを定義することが困難で、それこそ問題を「発明」しないことには解決することができないのです。

問題を「発明」するために

では、何が問題なのか分からないという状況の中で問題を「発明」する、つまり問題を提起し定義していくためにはどうすればいいか。まずは現状を把握することが大切で、そのためには従来から当事者や対象となるゾーンの人々に対しアンケートやヒアリング等のリサーチを行います。対象者の回答や意見をそのまま真に受けるだけでは問題は発明できません。じつは対象者自身もよく分かっていなかったり、対象者が思っているのとは別のところに問題があったりします。そこで重要になるのがデザイン思考の“察する”というステップです。

対象者が回答しているときの表情や動きを観察し、その奥にある感情の動きを洞察し、なぜそうなるのかを推察していく。さらにはヒアリングの対象を当事者だけでなくもう少し広げてみる。ちょっと突飛な考えを持っていそうな人にも聞いてみる。

“察する”力を育てる

“察する”力を養い育てるためには、普段から感度を磨く、研ぎ澄ましていくことが大切です。感度とは、まずは直観、つまり「多くの人がこう思うだろう」ではなく、とにかく自分が感じる。感じる、気づく、気になる、そして見過ごさない力。目に見え

るものや聞こえてきた声を鵜呑みにしてしまうと、誰でも思いつくような平均的な答えしか出てきません。目の前で起きていること(現象)に惑わされずに、なぜそうなっているのか(本質)を捉えていく。それが“察する”力になります。

例えば1300年前の人物の気持ちを“察する”

京都から奈良へと向かう途中、井手町の山腹の丘の上に「橘諸兄公旧跡」という観光スポットがあります。橘諸兄(たちばなのもろえ)は奈良時代の左大臣で、井手の地を愛し別荘も建てて



いたそうです。でも「旧跡」なので今は近年に建てられた石碑と彼の由緒を刻んだ石板だけが、周りは360°竹林に囲まれていて眺望もありません。私は正直

云ってこの石碑をわざわざ見に行きたいとは思えませんでした。

ここで“察する”です。推察してみるのです。望めばどこにでも居を構えられたであろう権力も財力もあった奈良時代の左大臣がどうしてここに住みたいと思ったのだろうか、どうしてこの地を推したいと思ったのだろうか。

「跡」ではなく今も魅力ある観光スポットに

秋の夕刻、そんなことを考えながらの帰り道、坂を下りながらふと前を見ると、眼下に息を飲む風景が広がっていました。向こうに広がる丘陵は逆光で黒い影となり、丘の端を縁取るスキは金色に輝いて。さらに下りて行くと横たわる木津川の川面が陽に光っていて「あ。彼はこの風景を手に入れたくて、井手の高台に別荘を構えたんだ」と直観しました。これはあくまで推察で実際のところは不明ですが、こう定義すると観光スポットとしての紹介の仕方も変わってきます。石板にあるような「ここには昔、橘諸兄の屋敷がありました。諸兄は奈良時代の左大臣で…」という説明ではなく、「奈良時代の左大臣であった橘諸兄が、別荘を建ててまで手に入れたと思った風景が1300年後の今もここにあり。彼が愛したこの風景を、ぜひこの場所に立って見てみませんか」と。どうです? 行きたくありませんか。そのためには竹林を伐り拓いて眺望を確保する必要がありますが、

問題を定義したら解決のためのアイデアを出して実際に作ってみる。デザイン思考の次のステップになります。