

國家隊開啟了自動駕駛模式

《人性較量》讀後感

藍汎偉*

壹、前言—呃加嘻的圖靈測試對話

幸運的是，我的確是個人；不幸的是，我不見得能讓他們相信我是人。

近日，新加坡總理夫人何晶於臉書分享臺灣援贈新國醫療口罩新聞，寫下「Errrr...」(呃)後引發熱議。未料，日後又貼出謎樣發文，含有多個「heehee」(嘻嘻)字眼的文字。數小時後，何晶更新內文自稱剛吃完晚餐，享受與家人相聚的時光，朋友問她是否被盜帳號，讓她忍不住笑了，到底何晶夫人是連想都沒想，就像自動駕駛模式，直接拋出呃跟嘻嘻訊息，還是另一場機器與人的圖靈測試對話，我們似乎無法從發文內容臆測其深意，留下許多遐想空間（如圖 1）。

*花蓮縣壽豐鄉公所人事主任。



圖1 何晶臉書謎樣「嘻嘻」貼文

資料來源：自由時報。

讀完《人性較量》專書，感慨人與電腦的競爭已非昔日所想，做為公務人員該有一番創意與省思，故綜整寫作的心得架構如圖 2 所示。

國家文官學院

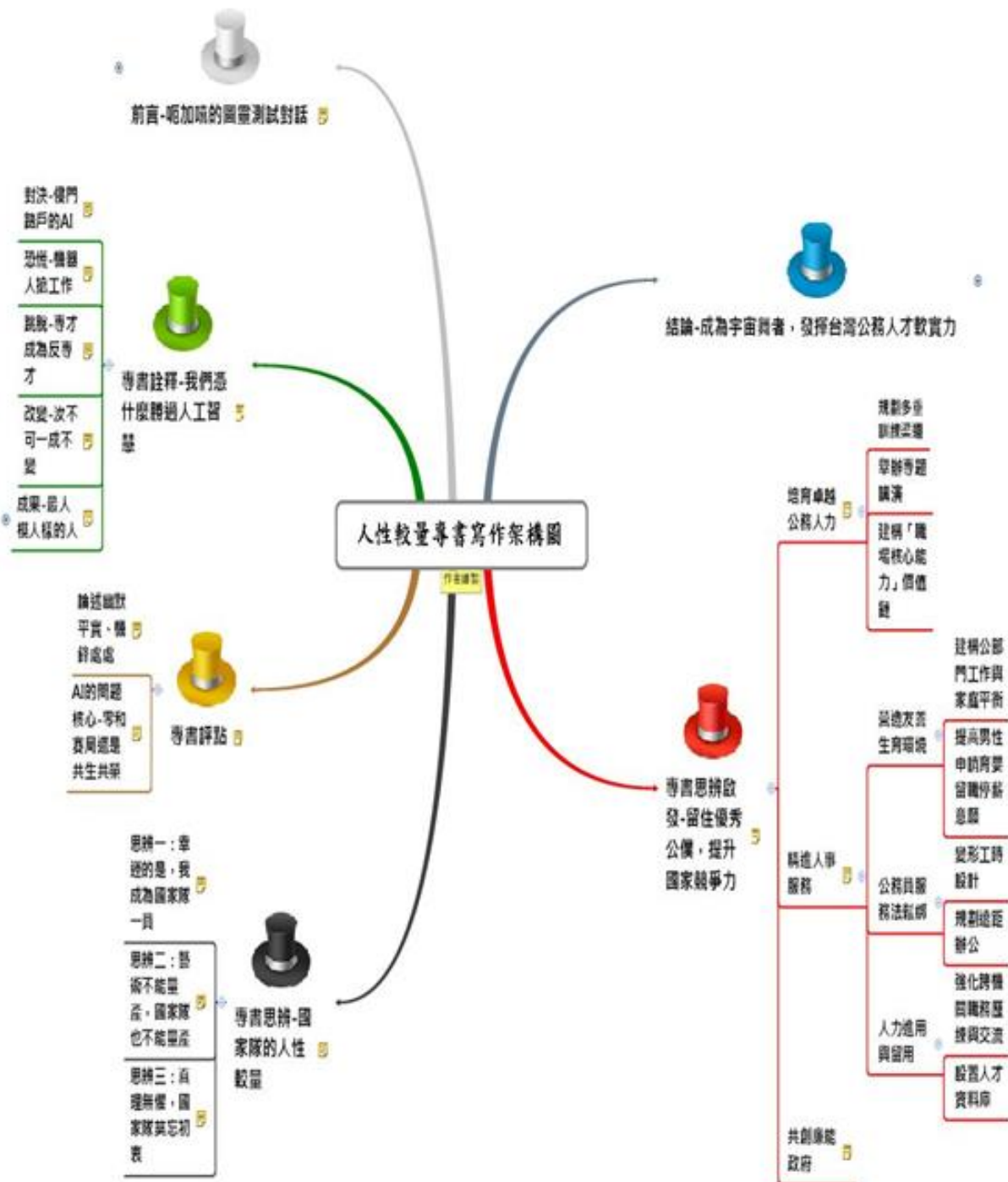


圖 2 寫作架構圖

資料來源：作者繪製。

貳、專書詮釋—我們憑什麼勝過人工智慧

人工智慧（AI）當道，大家在閒聊中難免提及 AI，以顯得符合時尚，作者布萊恩·克里斯汀從聊天機器人的人機比賽—圖靈測驗談起，評審分別跟真人及電腦程式線上聊天 5 分鐘，然後判斷哪一個是真人，如果電腦能騙過 3 成評審，相信互動對話的是真人，便可視為電腦能「思考」。藉由閱讀本書，AI 都有思考的可能性，人類是否更應思考人何以為人，重新發現自己無以取代的特質，體現做人的可貴。茲將本書重點（如圖 3）闡釋如下：

一、對決—侵門踏戶的 AI

如果有一天我們能製造出精巧到可思考的機器，要怎麼知道它有這個能耐？電腦科學先驅艾倫·圖靈從 1991 年首次提出 AI 族群的年度盛事「圖靈測驗」（羅布納獎）比賽，直到 2008 年時，某電腦程式僅以一票之差敗北。2009 年，AI 侵門踏戶的關鍵時刻到來，為維護人類榮譽，作者毛遂自薦與世界頂尖的 AI 程式對決，花費一年準備，不只是輕鬆做自己，而是火力全開證明我是人。

二、恐慌—機器人搶工作

電腦設計原是仿人腦的傑作，沒想到隨著電腦的運算能力日漸強大，人類在許多領域遠遠看不見它的車尾燈，AI 開始威脅，令我們質疑起智人的「自我良好感覺」，甚至恐慌認為 AI 將搶走你我的工作。

提摩西 (Timothy Ferriss) 把公司業務外包，並沒有讓他覺得負擔減輕，因為外包人員還是諸事向他確認，本來想設定 SOP 流程，減少詢問次數，後來他靈光乍現，外包員工不是機器人啊，覺得怎麼對就那樣做，不用徵求他的許可，瞬間就沒有問題再進來了。我們似乎忘記什麼值得讚嘆，你必須相信員工會思考、靈活反應，可以自行決定一些事情，否則組織無論有再多員工，上位者工作量不會減少只會更多，諸葛亮會英年早逝，就是因為事必躬親，超人也會想逃。

三、跳脫—專才成為反專才

羅布納獎剛舉辦那幾年，當時的 AI 多半聚焦研究於「專才系統」，例如專精特定任務或技能的西洋棋程式。主辦方為讓電腦有拚命一搏機會，限縮對話主題，就像客服電話選單的語音辨識系統中固定選項，不是報「數字」，就是說「總機」，不然就是撻一句「幹恁老師」，不得不說「幹恁老師」完美演繹人類跳脫窠臼的渴望，活在選擇題而非申論題的無力感。但更糟的是，接電話的人往往也是專才系統，跟聊天機器也

沒兩樣，要是你想真正來場對話，就請跳脫人肉零件，從專才到反專才，肯定全人的我，對太陽底下的每件事都有自己情緒想法。

四、改變—汝不可一成不變

善易能變真大師，喬治歐威爾在《政治與英文》書中表示，不斷重複類似語彙的演說者，已然把自己變成機器人。當代人會輕易受誘惑使用無義空話或陳腔濫調，就像是「手肘下永遠有一包阿斯匹靈」，尤其是所謂為寫作者架構好的寫作模式，剝奪了清晰思考的功夫。人腦神經元具複雜突觸可塑性，神經元開火就會改變自己與其他神經元的連結結構，我們只要和別人混熟，生命中重要的人事，就或多或少會改變我們的人生。人類語言永不安份，不是棋局，它沒有固定規則與必殺絕技，它不斷在變，雲遊於一切「解決方案」之外。

五、成果—最人模人樣的人

2009 年圖靈測試最人模人樣人類獎得主是—布萊恩·克里斯汀，沒錯，就是本書作者，是經過羅布納獎認證最像人的完美人類樣本。另外令人振奮的一件事，這次圖靈測試電腦連一票都沒拿走，電腦從 2008 年只差臨門一腳，到 2009 年澈底慘敗，人類固守城池，不讓電腦越雷池一步，維護智人尊嚴，漂亮扭轉在 2008 年的頹勢。

何時，萬能的人類居然淪落到要和仿人的 AI 一決高下，曾被認為唯一會思考的萬物之靈，在每一次的人機比賽對決，智人神話開始幻滅，人類所擁有的智能似乎什麼都不是。慶幸的是，幻滅是成長的開始，一招半式走天下，已不足應付多變的年代，江湖險惡，練就各門各派武學，打破框架，那才是我們變得比以往更具人性的時刻。

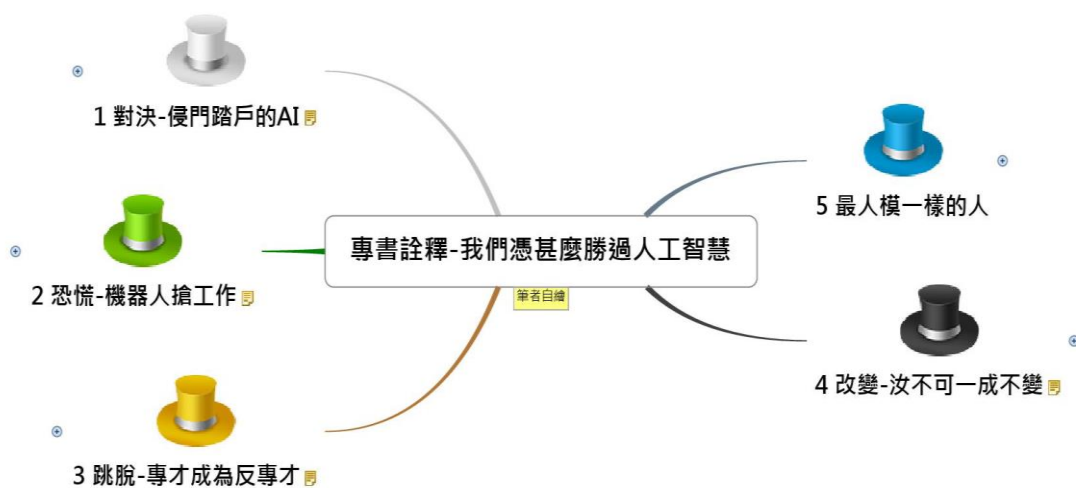


圖 3 專書詮釋圖

資料來源：作者繪製

參、專書評點

一、論述幽默平實、機鋒處處

作者是位電腦科學家、哲學家及寫作者，報導領域以科學和哲學為主，尤其關注科學和哲學在日常生活中的交集。本書從人文的角度切入，層層剖析 AI 與人的差異，筆調幽默平實、機鋒處處又饒富新意，

探討人性複雜與變動的多向連結核心價值。隨者電腦智能的發展，迫使人類反思，重新發掘人類不可取代的優勢，好好思考，不要讓大腦本能的處在自動駕駛對話系統中，用最不燒腦的模式回應，雖然不用腦真的很輕鬆，但為了維護有頭有腦的驕傲，請各位關閉自駕思考模式，發揮人所以為人的獨特性，就像作者提到的，很幸運的是，我的確是個人；但不幸的是，我不見得能有足夠的人味，讓他們相信我是人。

二、AI 的問題核心—零和賽局還是共生共榮

工業革命的到來，機器替代更多的勞動力，工作樂趣在同質化過程中逐漸被吸乾，人力由勞力變成腦力的勞動。AI 經歷數年的發展，有了重大持續突破，小從交通狀況大至國家經濟，AI 逐漸攻佔我們的生活。電影《機械公敵》中 AI 為了保護人類，避免走上滅絕之路，甚而控制人類，更加不惜殺害人類，反映出人類對 AI 的恐懼。但目前對於 AI 的恐懼似乎劃錯重點，因為 AI 問題根源是持續進逼，不是科技帶來的壓力，人類與 AI 不是零和賽局，就讓電腦歸電腦，人腦歸人腦，發揮人的智慧，追求最多數人的最大幸福，建立 AI 預防機制，共生共榮，才能真正獲得 AI 帶來的寶藏。

肆、專書思辨—國家隊的人性較量

樹木和灌木能生長茁壯，我也一樣，但我有才情。臺灣國家隊—公務員除了工作穩定、有社經地位、福利不錯，在婚姻市場熱搜度頗高外，其實近年來，公務員福利縮水，兼職限制也多，錄取名額鳳毛麟角，花費時間也不知猴年馬月，才可以金榜題名，現在賺錢職業百百種，連水電工都比公務員賺的多，國家考試報名人數仍居高不下，公務員莫名成為搶破頭的 304 不銹鋼鐵飯碗，身為國家隊的我們，是否在午夜夢迴，思考過公務員的初衷與使命？個人謹以本書—人性的較量，以階層放射思考，重新發現公務員無以取代的才情特質，體現其獨特與可貴，思辯之內容如圖 4。

一、思辨一：幸運的是，我成為國家隊一員

「我對人生的基本期待是什麼？」古奧義書對於人的討論極為細膩透徹，尤其關於人的自我問題，如果認為幸福是由外而來、經由創造財富而來的外在導向期待，那就永遠會留在追逐金錢的循環。我們所食、所穿、所用，都是由社會網絡上千百萬人提供情感、物質、資訊支助，工作中除了養活自己，更高目的是感受到助人的成就感，為別人點一盞燈，照亮別人，也照亮了自己！

打敗眾多敵手加入國家隊，曾細想自己要的是什麼，政府的工作除提供自身生活溫飽外，還協助實踐個人社會理念抱負，提供許多公共資源幫助弱勢族群，追求最多數人的最大幸福，在臺灣，公務員不僅是行政機器，而是具理想、熱忱、憧憬、能用來創造出一個更好的臺灣的職業。

二、思辨二：藝術不能量產，國家隊也不能量產

公部門的龐大結構，形成獨樹一格的運作模式，公務員為了求平安退休，在群體中漸漸融入，喪失個人特質，成為沒有分別的同質化群體，這樣雖然安全，卻很難創造出類拔萃、富有創意的人才，最終走上把公務員變成機器人的路。

曾經社會的中流砥柱，經過時間的掏空，工作的樂趣被吸乾分解成機器人，人才變成機械化的奴才，在被科技不斷加速的年代，改變的速度愈來愈快，藝術不能被框限，國家隊也不能量產。國家隊的執行模式，雖然可以不斷複製貼上，讓做事方便有效率，但每個人生命歷程有異，培養因地制宜摸索這個世界的的能力，少點機器味，多點人味，相信國家隊隊員每天早上起床將不再是今昔如常而醒，而是為一期一會而醒。

三、思辨三：真理無懼，國家隊莫忘初衷

電影《漢娜鄂蘭：真理無懼》一幕中精采描述，德國軍官艾希曼在二次大戰期間，擔任清洗猶太人的劊子手，戰敗後艾希曼接受審判，自謂奉命行事殺人，他不明白殺人何錯。當社會中多數人集體盲從，缺乏思考，最終可能將整個社會推向極致的犯罪，這種邪惡的平庸，才是人類漫長罪惡史中，無法言喻又最難以理解的惡。

身為臺灣最大公司—政府的員工，同時肩負臺灣兩千多萬納稅人的共同期待，我們是否有思考如何妥善運用國家資源？還是不明就裡完成長官及民代的交代？這些反思不是要對公務體系絕望，反而是因為愛之深責之切的期待，希望公務員雙肩承擔社會人民重任下，思考不集體盲從，都有尋回最初的勇氣，擁有讓臺灣 2000 萬人民感受到國家的幸福溫度的能力，真理無懼，莫忘初衷，臺灣會走出不同的路。



圖 4 思辨圖

資料來源：作者繪製。

伍、專書思辨啟發—留住優秀公僕，提升國家競爭力

面對全球化競爭，文官素質良窳是政府與國家競爭力的決定性因素，AI 崛起，大家熟悉的職場生態圈已被打破，過去經驗所堆疊出的職涯法則將被推翻，為提升國家競爭力，優化公務人力素質，打造第一流公務人才，留住優秀公僕，組織應該建構多重訓練渠道，培育卓越公務人力，使政策充分符合民眾期待，讓民眾幸福有感。

當公務員很好嗎？為什麼很多人擠破頭考公務員？美國猶太裔心理學家亞伯拉罕·馬斯洛需求層次（如圖 5）理論闡明，公務員屬於人類的最上層心理需求的自我實現，當個體在適宜的社會環境中得以充分發揮能力，驅使自我實現個人理想和抱負，也就是說，人必須做稱職的工作，才能滿足高層次需要，這樣才會使他們感到最大的快樂，使自己成為自己所期待的人物。



圖 5 Maslow 需求層次理論圖

資料來源：維基百科（2017）。

要讓員工成為組織珍貴資產，而不是成本，組織需要作許多努力創造內外環境激勵員工，才能讓員工心甘情願發揮自己的價值。政府機關可從下列面向體現臺灣國家隊價值，說明如下：

一、培育卓越公務人力

面對全球化競爭，優化公務人力素質，打造第一流公務人才，組織應該建構多重訓練渠道，培育卓越公務人力，說明如下：

- (一) 規劃多重訓練渠道：規劃策略性、政策性及專業培力在職訓練，另提供人文、藝術、音樂及電影等生活美學相關課程，鼓勵或遴派所屬同仁參與多元學習機會。
- (二) 舉辦專題講演：邀請專業人士講演政策或人文素養等相關專題，並將專題演講內容擇要刊載於內部網站及人事服務簡訊等刊物，以擴大學習成效。
- (三) 建構「職場核心能力」價值鏈：從了解人力市場與時代趨勢、政策行銷、民眾服務到管理資訊，形成一個循環結構，通過學習和培訓，幫助提升職場核心能力價值。

二、精進人事服務

人事是政通人和之關鍵、百事俱興之基礎、追求卓越之張本，組織人事政策幕僚，自當積極擘劃創新優質人事服務與政策，提供專業協助，說明如下：

(一) 營造友善生育環境

1、建構公部門工作與家庭平衡：隨著少子化及高齡化的社會來臨，公務員是國家社會推動建設發展的重要基石，各機關得擇優企業辦理托育服務措施，落實辦理員工子女托育服務，讓公務員兼顧工作與家庭的平衡，提升國家競爭力。

2、提高男性申請育嬰留職停薪意願：育嬰假是國家用以達到保護母性和維護兒童健康，透過政策調和職場工作與家庭角色衝突。臺灣男性長期被形塑「男主外、女主內」的男子漢傳統框架，加上家庭需求及性別薪資結構差異，公務員中女性申請育嬰假遠多於男性，建議可利用文宣及加強媒體宣導，鼓勵男性參與育兒和照顧工作，建立新父職角色和性別認同，另外可效法瑞典父職假，藉以提升男性申請育嬰假的意願。

（二）公務員服務法鬆綁

1、變形工時設計：現代社會產業型態多元化，朝九晚五的工時已經無法滿足企業及個人需求，我國目前針對適用勞基法行業已開始實施週變形工時，公務部門現行雖有彈性上班時間，惟選擇性仍非常有限，建議可比照德國變形工時，明定每日、週、月或每年正常工時、輪班制、延長工作、工時帳戶制予以給薪或補休等條件，兼顧產業特殊生態與正當需求。

2、規劃遠距辦公：遠距工作在歐美國家已實施一段時間時，臺灣受到新冠肺炎疫情的影響，許多企業增加遠端辦公形態，公部門同時也思考遠距辦公的可能性，透過遠距辦公差勤管理，運用資訊加密技術，透過目標導向適時評估管理，促進員工工作與家庭生活平衡，建立友善家庭職場環境。

（三）人力進用與留用

1、強化跨機關職務歷練與交流：為利人才培育發展，促進人才交流，強化機關內職務遷調，減少公務員因媳婦熬成婆心態，導致職業倦怠、定向性思考的本位主義窠臼，並藉由平時舉辦相

關實習培訓與實務經驗合而為一，改善長期任職弊端，提升工作的豐富度、適應能力及成就感。

- 2、設置人才資料庫：透過物聯網概念與人力供應鏈，蒐集公務員的特長、屬地、時間性、歷史紀錄等，匯集成一個大數據人才資料庫，加以分類集中控管，隨時依需求快篩，選出最佳化的選擇方案，發揮公務人力數據資源治理，使人力運用得到最機動、最大效益的價值。

三、共創廉能政府

透過培育卓越公務人力及提供優質人事服務，建立以人為本之人事關懷制度，期能提升公務人員服務士氣及工作績效，並使「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」的核心價值深化公務員心中，改善服務品質，推動整合服務效能，促進跨機關合作，讓民眾感受有溫度、更親近的便民服務，全面躍升政府效能及國際競爭力。

陸、結論—成為宇宙舞者，發揮臺灣公務人才軟實力

英國文豪狄更斯所著《雙城記》的開場白：「這是最好的時代，也是最糟的時代」。而 21 世紀的我們，政治上雖相對和平，實際上卻面臨全球暖化、能源短缺、氣候環境變遷高度經濟競爭的年代，讓這句名言如預言般

地適用於今日，生育率降低及人口老化等社會結構的改變，臺灣在少子化及知識經濟的時代下，人才資源更顯彌足珍貴，任何組織想要發展，都離不開人才團隊的貢獻，從來就沒有無緣無故的成功，組織要追求永續，就要滿足員工身心需求層面。機關的首長、主管如果願意放棄過往思維，對於業務能更深入探討、協助改善，只要願意和員工分享，只要團隊足夠拼搏，就有無限可能，就是最好的時代。尼采曾比喻，世界萬物都是被召喚來做宇宙舞者，不會沉重地停在一個定點上，而是輕盈的從一個位置轉身跳躍到另一個位置，宇宙萬物都在追求生命力量的擴張，作為世界公民，臺灣正是宇宙舞者，持續創造無限潛能，關掉慣性自駕思考模式，發揮臺灣優秀公務人才軟實力，展現其國家競爭活力，做個擁抱世界的宇宙舞者。

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

國家文官學院

參考文獻

行政院人事行政總處。願景與改革。取自 <https://www.dgpa.gov.tw/archive?uid=97>

魚凱 (2016)。公門菜鳥飛。

自由時報。取自 <https://news.ltn.com.tw/news/world/breakingnews/3140320>



NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

國家文官學院