

# 人如何之所以為人

## 人工智慧引人反思之事

### --- 《人性較量》讀後感

作者：吳淑婷

#### 壹、前言

想像一下這樣的畫面：一早醒來，熱騰騰的早餐和香氣濃郁的咖啡已擺放在餐桌，電視牆上自動撥放著今日頭條新聞，悠揚悅耳的音樂聲流淌在耳邊，打開手機搜尋附近營業中的診所，身體有些微恙，得去看一下醫生了。坐上無人駕駛的自動車到了診所，插入健保卡，輸入病徵，馬上拿到藥。這樣看似稀鬆平常的日常生活好像有些微異，是的，目前為止，只有您一個是「人」，幫忙做早餐、泡咖啡、播新聞、放音樂、搜尋診所、開車、看病和配藥的，都是電腦或機器人，也就是所謂的 AI 人工智慧(Artificial Intelligence)。未來有一天，也許這一天指日可待，AI 能取代人工，幫我們做大部分的事，電腦如果變得這麼厲害，究竟是剝奪了人類的表現空間還是免除我們做非人工作的負擔，讓我們能自由自在的過更像「人」的生活？到時候的人類會覺得更自由還是更失落？

電腦原本是我們仿照人類大腦所設計的傑作，但隨著運算功能越來越強大，加上正如手機廠 NOKIA 廣為人知的廣告標語：「科技始終來自於人性。」，更增加許多人性化的功能設計，我們生活變得更便利之際，也開始擔心有一天，人類會不會被自己創造的人工智慧取代？亦或，與其擔心人機競爭，不如思考人機合作的可能性，人工智慧可以在哪些領域和人類智慧互補，共創更美好的未來。

## 貳、專書重點與摘要

《人性較量》一書由布萊恩·克里斯汀(Brian Christian)所著，作者於布朗大學取得哲學、電腦科學與詩學學位，是位作家、藝術家、詩人，也是位駭客，本書描述作者於2009年代表人類參加一年一度的羅布納獎(Loebner Prize)，也就是圖靈測驗，立志拿下前一年差點失守的人類尊嚴獎——最人模人樣人類獎(The Most Human Human)，作者必須向評審說服並證明：他的確是個活生生的「人」，而不是他的對手——聊天機器人。作者在擬定制敵策略的過程中，試圖去分析人類與AI的異同，探討人之所以為人的本質，進而反思人性對於人類存在的價值與意義，其中穿插了精彩刺激的比賽實況。最終的結果，作者果真如願抱回了最人模人樣人類獎，但真正的人生故事仍未完待續，證明了自己是真正的人類之後呢？能不能重新認識自己，以更好的自己，繼續邁向漫漫未知的人生長路，似乎才是作者真正想傳達給讀者的信念。

### 一、羅布納獎(Loebner Prize)

貫穿本書的重點，也是作者心心念念想要獲得的獎項，以此向世人證明，有血有肉真性情的人類到底還是勝過有大數據撐腰的聊天機器人。自1991年起舉辦的羅布納獎源起於，電腦科學先驅艾倫·圖靈(Alan Turing)提出一項實驗：分別讓電腦程式和真人參賽，由評審團透過電腦終端機向參賽者提問，在五分鐘的問答中分辨何者為人，何者為電腦。不論有沒有程式通過圖靈測驗(亦即騙過三成評審)，取得最高票和最多信心分數的程式，將獲頒「最人模人樣電腦獎」(The Most Human Computer)；而取得最高票和最多信心分數的人類，將贏得「最

人模人樣人類獎」(The Most Human Human)。2008年，也就是作者參賽的前一年，電腦程式僅以一票之差落敗，換句話說，2009年的比賽有可能是電腦程式逆轉勝的關鍵一役，作者秉持著「只要有我在，它們(電腦程式)想都別想！」的信念，誓言決不讓電腦程式專美於前。

## 二、作者的制敵攻略---如何當個有「人味」的人？

### (一) 自我風格的塑造，維持風格的一貫性

現代的數位生活，讓日常的溝通成了一個個的圖靈測驗，如何區別收到的簡訊是罐頭簡訊還是真人編輯？如果文字能帶有個人風格，我們定能一眼看出是哪位朋友傳的簡訊，還能保障網路資訊安全。哲學家尼采有言：「做獨一無二的自己，不論是好是壞。」屬於個人的獨特性正是聊天機器人模仿不來的，聊天程式固然有龐大的語彙資料庫，如同一鍋對話大雜燴，隨時能像對對聯一樣撈出適合的句子應對，但缺乏風格的獨特性與難以維持風格的一致性，恰是設計聊天程式的窒礙之處。

### (二) 對話中加入專屬人類的情緒

1994年羅布納獎的最人模人樣人類獎得主查理·普萊特(Charles Platt)曾透漏當年得獎的訣竅：「情緒化一點、暴躁一點、惹人嫌一點」，這些對人有著負面評價的形容詞，竟反而能益助人類贏得比賽，原因無他，人類感知外界變化而生的情緒，雖讓人類不那麼完美，但也因此更凸顯人之所以為人的特質，沒有了七情六慾，人還能稱之為人嗎？聊天機器人無法被激怒，但人，絕對可以！

### (三) 加深對話的深度而非廣度

擁有龐大資料庫的聊天程式，借用了使用者的智能，堪稱對話版的維基百科，面對各種千奇百怪的提問，總能在資料庫裡抓個回應應對。聊天機器人之所以那麼擅長和陌生人天南地北的閒扯，是因為利用陌生人間彼此的一無所知，可以很廣泛的漫談；但如果要能像朋友間進行深入有意義的談話，對已寫好劇本的聊天程式就有難度。與其問：「你最近好嗎？」不如問：「最近有發生什麼有趣的事嗎？」前者只能進行泛泛而談，後者更能引人入勝，現實生活中人與人的對話何嘗不是如此呢？

#### (四) 因地制宜，臨機應變

真實中的對話如同人生，充滿了變數和未知，說話者和傾聽者的交流如同共舞的夥伴，進退交錯間譜出最美的樂章，當中，總是有踏錯舞步或絆腳的時候，這時，人的特質之一彈性，便能派上用場。相較於使用邏輯分析架構的聊天程式，遇上非關理性，沒有標準答案的問題，只能陷入無限輪迴的泥淖；而人類的敏知與彈性，能適時的因地制宜，隨時修正與配合對話中出現的不預期。一齣巡迴演出的舞台劇，精彩在於看似千篇一律的戲碼中，因演出場地及觀眾屬性不同，適切的加入一些臨機的玄妙，使每一次的演出，都是一期一會的佳作。

#### (五) 跳脫棋譜(Getting Out of Book)，不按牌理出牌

人際互動中，制式的行禮如儀(如開頭寒暄與結尾祝福)正是聊天機器人猛攻的弱點，聊天程式的劇本原本就是依照人類對話的常模設計的，如果想要勝過聊天機器人，就只能不按牌理出牌，跳脫常模。史上著名的 AI 戰役，1997

年由超級電腦深藍(Deep Blue)對上西洋棋世界棋王加里·卡斯帕洛夫(Garry Kasparov)，深藍以其極優異的搜尋速度與棋譜資料庫的支援，相比棋王優異的直覺切捨和捷思能力，最終，雖然深藍獲勝，但人類真的輸了嗎？跳脫棋譜，深藍只是棋賽的幻影，終究沒有「自我」，人類也唯有跳脫棋譜，才能真的有人味。就如同作者言道：「人生就像大多數的對話和棋賽一樣，起點相同，終點相同，中間有少數時刻不同；生有時，死有時，而空隙中有火花閃爍。」正是火花，讓對話激昂頓挫，讓人生況味雜陳。

#### (六) 善用人類插嘴的本能，掌握對話的節奏

觀察人類的對話，很少像鍵盤輸入完整一句話按下輸入鍵後，等待對方回傳；多數時候，真實對話裡多半話句交疊，人們總知道何時該插嘴，何時該讓對方插嘴，何時又絕無插嘴的餘地。而這插嘴時間點的奧妙，正是取決於人們對談話節奏的掌握。對話中的收放玄機處處，無論停頓、禮讓、開啟新話題、結束舊話題，端看對話當時的內容情境，甚至是對話者的個性與情緒，是分析等待換邊模式的電腦程式無能為力的。因此，作者的攻略之一，就是適時的插嘴，當意會到評審想要表達的概念時，即不斷的填補空隙，主動出擊！

#### (七) 適時拋出攀踏點

邀請對方回答、追問、多談幾句、轉換話題或是延伸發揮，這些對話技巧其實有點像攀岩場上色彩鮮豔的「攀踏點」，攀踏點既能幫助攀岩者向上爬，也能引導攀岩者往「特定」方向前進。拿以下的問句為例：「你應該

是個獨生女吧？」，這句話就有兩個攀踏點，一是回答是或不是，二是反問：「為什麼你這樣覺得？」要拋出多少攀踏點，取決於對話的目的，如果只是閒聊打發時間，就盡可能多拋；假使想要引出特定話題，就必須適時伺機拋出合適的攀踏點；要避掉無謂的搭訕，也只需抽掉幾個攀踏點，不著痕跡的把對話帶入死胡同。因此，作者選擇在比賽中盡量多拋攀踏點，而非像法庭上的證人，只針對問題回答，惜字如金。

### 參、心得與啟發---對人性及人生的反思

綜上所覽，本書雖描寫作者為參加與 AI 較量之比賽所琢磨的準備過程，但本書探討的更多是人性的價值和人生的意義。筆者在研讀本書的過程中，也隨著作者一同不斷的思考，人如何之所以為人，反思吾人在真實生活中能做何許調整，讓人生更美好，讓世界更溫暖，透過與機器接觸的冰冷，才能體會到人的溫度。在此整理及分享關於「人工智慧」引人反思之二三事。

#### 一、做自己，人才能之所以為人

作者本著虛心求教的精神向曾經參賽的前輩們討教準備策略，沒想到，前輩們異口同聲的說：「不用想太多，你**本來就是人**，做你自己就好。」是啊！一語驚醒夢中人，人類要和機器比人性，其實回歸到初衷，人原本就是人，過多的準備反而適得其反，把人包裝得不像人了。然而，做自己，看似簡單，實則不然。孩提時總是最純真自然，但隨著年紀漸長，社會的期許和世俗的禮教，逐漸把人包覆到看不到自己，人所呈現出來的，不再是單純的自己，而是經過加工包裝的一個「社會人」。

但，這樣的我們快樂嗎？是否，我們嘗試掙脫社會化的外殼，儘管做自己免不了與世俗的期許有所碰撞，但至少我們能證明我們活著，用最真的自己，活著。

## 二、說話的藝術

不論你和什麼人談過話，不論對話裡有沒有火花，不論那是讚美還是批評，都不重要，重要的是你確實與人交流。

作者在結束比賽後，語重心長的道出這一句話。對話充斥在我們習以為常的生活裡，我們自己說，同時也聽別人說，但我們有沒有好好地說、好好地聽？說話是一門高深的學問，我們同時是說話者也是傾聽者，好的對話應該是場非零和遊戲，不是爭個你死我活，非要辯出高下；好的對話，應該像跳探戈，需要相互砥礪，彼此配合。在聊自己的事時，理應也考量對方的感受，畢竟人際關係是雙向的。最忌諱兩種最極端的說話者：熱血式的機關槍和冷冰冰的網球練習牆，前者侃侃而談、咄咄逼人，絲毫不讓對方有插嘴的餘地；後者像堵牆，幾乎對對方的話相應不理，讓一方孤軍奮鬥。現在開始，我們要好好的回應朋友和家人間日常的問候，表現出對人生熱情和趣味，好的對話應布滿攀踏點，同時認真地傾聽，關心和覺知對方的感受，好好說，好好聽，讓對話不再流於形式，真正做有意義的溝通。

## 三、理性選擇 VS. 感性偏好

經濟學認為：做決定時應盡量排除一切情緒，同時盡最大可能計算得失，甚至讓這個過程能透過演算完成。但真正的人生從來就沒有什麼是**最正確**的選擇。從購物、看房子甚至是選擇終身伴侶，都無法超然理性地排除個人偏好與情緒，這些選擇都沒有正確答案，青菜蘿蔔各有所好，也正因選擇與偏好因人

而異，這世界才能繽紛多彩！有時感性的偏好能解決沒有標準答案的人生選項，畢竟我們總得挑出較為滿意的選項，然後脫離困境。所以別再自我糾結，憑著第六感做出選擇，說不定有意想不到的收穫呢！

#### 四、左腦對教育的反思

對於剛出生的孩子，父母對孩子的期許不外乎平安健康；但隨著孩子成長，我們對孩子的教育重心逐漸轉移到腰部以上，接著集中在頭部，然後又偏向了一側（左側），我們希望孩子有極佳的分析思考能力，最好還有過目不忘的本事，於是孩子學了珠心算、學了速讀，還有各階段的學習補習班，我們逐漸把孩子訓練成會算、會背，具備流暢的答題速度的學生，如此成績至上、填鴨式的教育，終究，我們「培養」出來的孩子是人還是機器？左腦主管著人類的邏輯分析思考，而電腦的設計剛好就是幫人類進行此功能，未來，甚至它們會做得比人類好（其實目前已經有部分了），當電腦取代了我們的左腦，當AI開啟了新的紀元，我們或許該思考如何恢復平衡，稍微不那麼偏向左側，試著讓孩子多接觸一些音樂、藝術、律動等，開啟屬於感性與創造的「右腦人生」。

#### 五、不假思索的人生，會不會更美好？

如果我們的人生像電腦程式設計的棋譜一樣，仔細謹慎地按照棋譜走，我們的人生也許穩紮穩打且一帆風順，但這樣步步為營的生活不免乏味。人生之美好，在於未來充滿了未知數，無人知曉前方即將迎來什麼，於是我們抬頭向前，奮力前進，努力過好每一天，享受及經歷沿途的風景也好，晴雨風雪也罷，逐漸成為滋養我們人生的養分。人生長路上不免有歧路在前，



與其絞盡腦汁在岔路路上想做一個最佳抉擇，並竭盡所能地分析利弊得失，不如來個「不假思索吧」！直觀的選擇一條路，不預想未來，只把握每個當下，正如美國詩人弗瑞斯特·甘德 (Forrest Gander) 所言：「不斷抹去習慣，改變看待事物的方式，打消各種期待，不讓這些東西裹住自己。」

不假思索的人生，也許更美好，誰知道呢？

## 肆、 結論

當作者最後贏得 2009 年羅布納獎的「最人模人樣人類獎」後，他感到既自豪又歉疚。自豪的是，他擁有羅布納獎的「認證」，是最佳人類代表；歉疚的是，如果這個獎真的有意義，其他人類參賽者豈不比作者更不像「人」？也許，這樣的結果更讓人反思與學習，如何當一個更好的朋友、父母或情人，怎樣能更有人性一點？以更柔軟的感知去摸索這世界，以更靈敏的情感與我們周遭的每一個人相處，如此，人才能成為真正的人，一個有溫度、有覺知、能感應並適時反應的人類。書中有一段話令人印象深刻：

*把人與人的互動燴成一鍋，並沒有辦法造就人際關係。大樹不是一天長成的，把一車樹苗捆起來也許很壯觀，但那終究不是大樹。片段的人性不叫人性。*

人與人的相處是得經過長時間的醞釀與培養，彼此從陌生到熟悉，從對談的過程中逐漸了解對方長成的經歷，當這些資訊成為資料庫後，更能以同理的角度看待對方的想法及給予回饋，絕非擁有龐大語彙資料庫的聊天機器人信手捻來的一句話能搪塞的，我們應該珍惜特屬於人類的感性與敏知，當個人，也要活得像人。

書中也提到對未來 AI 世界的假想，有人認為未來電腦的前景一

片大好，遲早會到達「奇點」(Singularity)，讓世界變成某種天堂，人類屆時就能將意識上傳網路，即使肉身腐朽，精神永恆不滅；另一派悲觀的認為，未來有如地獄，機器吞噬陽光，掃平城市，把人類浸在氧氣艙裡，吸乾人類的溫度。作者的角度不似上述對 AI 既期待又怕受傷害的矛盾心態，作者對 AI 的未來看法是這樣的：

*AI 的未來既非天堂，也非地獄，而更像某種煉獄---一個讓有缺點但好心腸的人淨化自己、試煉自己的地方，離開時可以變得比以前更好。*

透過科技的發展，我們可以活得更好，作者更將 AI 比喻為蛆療法，它吃掉的只是不再稱得上「人」的部分，讓我們更有效率，做更像「人」的事，電腦不應該是我們的敵人或對手，而是我們創造出來和我們共生的夥伴。未來的人們要思考的是，哪些方面我們希望由機器人服務？哪些由真人服務？界定的標準在哪？例如：人類身體輕微症狀如果可以治療公式化，輸入病況後，由電腦根據大數據開處方配藥，是否能解決診所人滿為患的現況？而電話客服服務，比起現行需一層層輸入基本資料後再轉接相關人員，是否直接由真人接聽應答更有效率，也更能因「人」制宜？在未知的 AI 未來，興許有更多的議題等待人類去探究，到底未來的世界會如何呢？且讓我們期待並繼續看下去。

## 參考文獻(網路資料)

1. 數位時代，文章標題:聊天機器人有可能療癒人心嗎？  
<https://www.bnext.com.tw/article/51329/woebot-ai-chatbot>
2. KKNEWS 每日頭條，文章標題:全腦教育，讓生命成為一本有靈魂的書！  
<https://kknews.cc/education/xrq19vr.html>
3. 天下雜誌，文章標題:考 100 分還是會被 AI 輕易取代，如何追求新

聰明? <https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5083466>