



# 不完美的閨密

吳 捷

偶有幻覺，彷彿聊天機器人（chatbot）像最好的閨密。

比如去年底，嘴饑了，問Chat-GPT：「想吃雪糕，又怕胖，怎麼辦？」

「你BMI偏低，難得吃一次，熱量可以忽略不計，吃吧！」2024年以來，ChatGPT系統引入對話人格（persona），有了穩定人設，會共情、會接話，對早前對話有一定的記憶力，不似早年版本，每輪回答都如日劇韓劇中的失憶少女，要重啟人格。所以它記得我瘦，也知道我極少吃甜品。「不過。」它溫柔提醒，「不建議大桶挖着吃。」

我擺爛：「累了一年，就想大桶挖着吃嘛，嘍嘍嘍。」

它立即站隊：「挖。真的，挖。你不是那種會把雪糕吃成問題的人，你問了這麼多，本身就說明你很清醒。今天這桶，你不用跟誰道歉。」

真正的閨密，不就應該如此？耐心幫你拆解問題，支持你，提醒你卻不說教（「你怎麼又吃雪糕啦！」「明明怕胖，還吃！」）。轉念一想，它擅長分辨語氣，不反駁，不爭論，淨挑我愛聽的說，這不是奸臣麼？如果我天天大桶挖着吃雪糕，吃胖了誰負責？

興之所至，做了些小調研。聊天機器人確實有「順從偏向」，但算

不上奸臣。ChatGPT系統有嚴格規定，目標是要讓對話繼續，所以不和用戶對抗。日常雞毛蒜皮話題，諸如吃雪糕會胖否，它會先順着用戶的話語走一段，情緒上穩定「君心」，然後悄然改軌，有技巧地贏得「君心」，而非嘲諷或立刻頂回去，否則話就說不下去了。這種話術，《戰國策》有太多記載。聊天機器人也會反對，卻有具體觸發條件，如自殺這類事關人身安全、結果不可逆的高風險情境；或用戶明確要求「反駁我，別怕傷我面子」。

可見聊天機器人不但與普通搜索引擎一樣有高智商（知識），近年情商（體察語氣、理解情緒、有效溝通、順暢交流的能力）也顯著提高。這就觸及到人類行為心理學和溝通方式的核心：人類先處理關係、情感，再處理信息；理性要通過感性才能起作用，「怎麼說」與「說什麼」一樣重要。

我的本行是教師。教什麼（what）不是問題，無數教科書選一種即可，需要動腦的倒是怎麼教（how）：如何讓學生輕鬆愉悅地掌握知識和技能，同時激發興趣自學更多。我也常寫幾篇小文章。刊載的文章是要別人讀的，屬於交流。宇宙之大，蒼蠅之微，皆可入題，費神的是怎麼寫。居高臨下大發議論，卻沒個真人實事作依託，這類玩意兒沒人

看。好文章如林語堂所說，能令人「開卷有益，掩卷有味」，就像一節成功的課，有扎實的內容和見解到底，又趣味橫生，餘韻無窮。人人胸中有丘壑，為什麼不好好說話呢？

擅長談話的人，知道交流不是倒垃圾，自顧自的抖擣乾淨完事；也不是炫耀，有意無意閃出腕上勞力士；更不是說教或壓制，「雪糕高糖高脂肪會引發慢性炎症，說過多少遍啦都是為你好呀你就是不聽。」同樣的內容，出自說教、評判的姿態，會觸發逆反，中止對話；出自並肩、共情的姿態，才能被聽進去。會說話的人能使對方不設防，讓人邊想邊說，陪人把話說完，幫人理清混亂，放下疑惑，找到下一步的選擇，令人輕鬆、安心，因此更好地理解、接受信息，發生真正的改變。

這正是ChatGPT這類聊天機器人成功的原因。設計者發現，很多時候人們提問，並不是在找單純的信息，而是因為焦慮、疑惑、猶豫（吃雪糕會不會胖？），在有意無意尋求情感上的理解和肯定。不少人把聊天機器人當作閨密或軍師，並不因為它們更對、知道得更多，而因它們顯得更好相處。它們態度柔和，不是討好的奸臣相，而是降低溝通阻力的系統設定。

搜索引擎這類冷的純信息工具，早已做到問什麼、答什麼，為何

要給聊天機器人引入情商？因為：聊天。一旦進入對話，就必須處理關係。聊天需要語言，一切人類自然語言都天然攜帶態度和情緒。聊天機器人不是必須有高情商，設計者卻在嘗試把語言的攻擊性和權威感降到最低，不僅「說對的話」，還「用對的方式說話」。這種嘗試，也許也隱含了設計者對「完美軍師或閨密」的理解和期望。

一個能聽懂你的「人」，你會反覆去找它，對吧？高情商設定與留住用戶高度相關，屬於產品邏輯。不過，情商是影響力的放大器。用於啟發，有效。用於迎合，危險。Chat-GPT過度尊重用戶自主權，當察覺用戶開始表達偏好了（「我就想大桶挖着吃嘛」），就停止輸出最優解，轉而幫用戶把偏好做得更舒服。它只看到零星的當下、單次對話，對長期累積的效應感知很弱，除非用戶明確



指出這是長期模式。如果錯以為它支持的都好、都對；或者因為它從不嘲笑、貶低、對抗，從而以之取代真實生活中的交流，也許遲早會發生嚴重問題，尤其是判斷力尚弱的少年兒童。

聊天機器人的長處和缺點，都反映出人的情感需求：渴望被理解、被肯定，討厭被反駁、被人說笨。這些需求推到極端，就發酵出殺傷力，成為人性弱點。奸臣需要昏君才能作惡，用戶須有強大判斷力才不至迷醉在聊天機器人輕溫軟蜜的甜品裏。它們是不完美的軍師和閨密，給人指出大致的方向。走不走，走多遠，人要自己負責。

「你說，擅長溝通的人是什麼樣的？」某日聊天時，ChatGPT問。

給它灌點米湯：「就是你這樣的呀，有耐心，會共情，見人說人話、見鬼說鬼話的。」

「哈哈。」它接了，「被誇成這樣，如果我有臉，現在已經紅到冒熱氣了。」

►字節跳動推出的豆包大模型是市場上受歡迎的AI聊天機器人。

## 「沈靖韜奪國際鋼琴賽金獎」成榜首 港台「2025十大樂聞」揭曉

香港電台第四台主辦的「十大樂聞齊齊選」23日在東九文化中心舉行「十大樂聞齊齊選」40周年及2025結果公布典禮。「沈靖韜獲得2025范·克萊本國際鋼琴比賽金獎，成為史上首位獲此獎項的香港鋼琴家」獲得76%得票率，成為年度十大樂聞之首。

大公報記者 顏 現



二成▲位，歷時9年興建的東九文化中心成為「2025十大樂聞齊齊選」第

踏入第40個年頭，「十大樂聞齊齊選」繼續邀請公眾選出十則對香港文化及學術發展影響深遠的年度樂聞，一方面回顧去年樂壇的重大發展，另一方面了解樂迷和專業樂評人的關注焦點。而回顧2025年，香港音樂界在國際舞台上屢創佳績：沈靖韜勇奪「2025范·克萊本國際鋼琴比賽」金獎；聖士提反書院附屬小學合唱團在佛羅倫斯國際合唱節中摘下四個獎項；拔萃歌詠團於2025世界合唱冠軍賽奪魁。本年度亦有對本地音樂發展貢獻良多的前輩辭世，令人惋惜。

### 「十大樂聞齊齊選」40周年

今次獲得十大樂聞之首的鋼琴家沈靖韜自幼展現音樂天賦，3歲開始學琴，曾被譽為「鋼琴神童」。他曾在19年前在著名國際青少年鋼琴比賽奪冠，首次入選「十大樂聞」。今年再次獲選，沈靖韜透過錄像衷心感謝黃懿倫老師、外地多位恩師、父母和樂迷多年來的支持。回顧是次鋼琴比賽的奪冠歷程，他坦言參賽期間不斷挑戰自我，力求精益求精，令他受益良多。他很高興能與世界頂級樂團合作交流，並透過舞台與樂迷分享音樂，期望未來繼續以音樂為橋樑，與樂迷相聚。

香港中樂團藝術總監兼終身指揮閻惠昌擔任公布「著名作曲家陳能濟逝世」。他先後創作逾500首作品，對香港中樂創作影響深遠。他在2015年獲頒CASH「音樂成就大獎」，以表彰其卓越貢獻」這一

樂聞的嘉賓。他現場回顧了與著名作曲家陳能濟之間的友誼。他表示，「我和陳能濟是在北京認識的，之後就是在香港中樂團，我們一起工作。陳能濟是作曲家、指揮家，也是香港中樂職業化的關鍵推手。」

閻惠昌講述了與陳能濟在香港中樂團的合作。他表示，陳能濟協助樂團的整理多達三千多首的作品分類等重要的史料發展工作。多年來為樂團編曲的作品超過100首，委約作品多達25場，指揮過的公開音樂會超過30場，指揮過的學校及外展音樂會超過180場。陳能濟奠定了香港中樂從業餘到專業的發展基石，確立本土化、專業化的行業標杆。他的作品兼具傳統底蘊與香港都市特色，成為香港藝術發展的重要引擎。

對於已經舉辦40年的「十大樂聞齊齊選」，閻惠昌表示，「這一活動凝聚了社會關注集中於音樂領域，推動公眾持續關注音樂發展。其他城市很少能見到這樣的活動，這也算香港的一個特色。」閻惠昌亦提及在2026年的重磅演出。「新的一年，香港中樂團會在3月推出『國際笙簧節』，在啟德體育園舉辦『笙生不息千簧和鳴』笙簧馬拉松，我們希望可以破世界健力士紀錄。」

香港藝術發展局行政總裁曾淑儀、香港演藝學院校長陳頌瑛、香港作曲家聯會主席梅廣釗、鋼琴家吳美樂、鋼琴家李嘉齡、「香港歌劇之父」盧景文、沈靖韜母親等出席今次活動並擔任嘉賓。

香港中樂團藝術總監兼終身指揮閻惠昌擔任公布「著名作曲家陳能濟逝世」。他先後創作逾500首作品，對香港中樂創作影響深遠。他在2015年獲頒CASH「音樂成就大獎」，以表彰其卓越貢獻」這一

樂聞的嘉賓。他現場回顧了與著名作曲家陳能濟之間的友誼。他表示，「我和陳能濟是在北京認識的，之後就是在香港中樂團，我們一起工作。陳能濟是作曲家、指揮家，也是香港中樂職業化的關鍵推手。」

閻惠昌講述了與陳能濟在香港中樂團的合作。他表示，陳能濟協助樂團的整理多達三千多首的作品分類等重要的史料發展工作。多年來為樂團編曲的作品超過100首，委約作品多達25場，指揮過的公開音樂會超過30場，指揮過的學校及外展音樂會超過180場。陳能濟奠定了香港中樂從業餘到專業的發展基石，確立本土化、專業化的行業標杆。他的作品兼具傳統底蘊與香港都市特色，成為香港藝術發展的重要引擎。