### **多一些围炉煮茶的温馨 □黄琳斌**

一家人去一个换了新招牌的老饭店打牙祭，坐下后，服务员不冷不热地来一句“扫码点餐”，转身走开。

于是有人感叹：过去到这里吃饭多好啊！会有位热情爽朗、能说会道的大姐笑着迎上来，根据客人是有老有少还是一群年轻人，是全为男客还是全为女客等，分别介绍、推荐菜品，让人感觉宾至如归。现在从点菜到埋单都通过手机，这种数字化、自助式服务让饭店省事了，但也让客人感觉少了人情味、烟火气。

今天，大数据、云计算、人工智能等高新技术发展一日千里，机器变得越来越像人。人们的工作、学习、生活以及彼此间的联系，日益依赖互联网武装下的各种机器。AI客服、自助银行、“黑灯工厂”、无人政务大厅……“无人化”场景越来越多，“无人化”程度越来越高。在“智慧酒店”，你可以自助在线办理入住和退房手续，全程不必和服务员说一句话；将来你到“智慧饭店”吃饭，机器人小哥小妹会为你端茶上菜……

科技发展加上老龄化、少子化等原因，“无人化”时代的到来已是大势所趋。总体来看，这节约了人力、物力、财力，方便了工作、学习、生活，催生了新产业、新业态、新模式，提高了生产效率、经济效益、产品质量。然而，假如我们越来越多地和机器而不是人打交道，人们受机器的影响越来越深，人与人面对面交流的愿望越来越弱、机会越来越少、层次越来越浅、形式越来越单调，会不会导致人际关系日益疏远，人情味日益淡薄，人与人交往的技能、人的共情能力等每况愈下，人们对人生那种种丰富、深刻、生动、细腻的体验感等不断淡化，人们的孤独感、冰冷感持续被放大？会不会导致社会对人的凝聚力日益弱化，人变得越来越像机器？但愿这只是杞人忧天。

人是具有高度社会性的群居生物，有获得关爱、得到尊重、实现自我等种种需求，这些需求只有从同类那里才能得到最大限度的理解和满足。因为只有人与人才是完全对等的，彼此才有最大程度的好感和接纳感；并且，只有人才能完全理解自己的同类，理解其思想、精神、价值观等人之所以为人的东西，理解其一颦一笑那种种只可意会不可言传的微妙之处，并能及时作出相应的反馈。“我现在还坚持‘大查房’，每次我‘大查房’时听到病人的诉求，看着他们的眼睛，听着他们的期待，我就感觉自己又多了动力，我们一定要帮他解决问题。”钟南山院士在第五届中国医师公益大会上如是说。这种面对面的对话，既能激发医者仁心，又能温暖患者及其家属的心。也只有这种眼对眼的交流，最易撞响心与心的共鸣。可以说，当人们面对活生生，甚至彼此能感觉到对方体温、呼吸、心跳的同类，通过彼此的表情、语言、动作即时获得的感受之丰富、深刻、动人，是任何高科技机器都难以实现的。

“绿蚁新醅酒，红泥小火炉。晚来天欲雪，能饮一杯无？”这首唐诗散发的浓浓的人情味和烟火气，打动着一代又一代读者的心。沧海变桑田，人性总相通。在2024年中国连锁餐饮峰会上，一场《餐饮的下一站是人情味》的演讲提出，消费者越来越看重情感需求，天下最好的味道就是人情味。在“无人化”时代渐行渐近之际，我们更需要围炉煮茶的温馨。

伽利略说，科学的唯一目的是减轻人类生存的苦难。人类发展科技，是为了让生活越来越美好，包括精神越来越富有。科技不应当是一堆冷冰冰、让人与人渐行渐远的机器，而应当成为“红泥小火炉”，不断为强化公众对社会的归属感、增进人际交往、丰富人生体验、充实精神世界、提升幸福感增光添暖。就拿推进“无人化”来说，只有以公众福祉为中心，把握好力度、节奏、平衡点，保持和提升“无人化”运作的“人味”，才能让公众在充分享受高科技带来的便利、舒适、新奇的同时，依然能感受到暖暖的人文关怀。