

淺談交通專業人員應具備之基本思維

會員：林良泰

食、衣、住、行乃是人類之基本需求，人們一離開居住處所，即需面臨交通問題，因此，交通專業人員較其它專業之工程師與民眾日常生活更息息相關，也正因為如此，若身為交通專業之教育者，無法向莘莘學子之新世代傳達較為正確之專業基本思維，其對整體交通環境之影響可能會有數代之久，也因為「經師易求、人師難得」，因此，個人願拋磚引玉，以若干不成熟之見解，提供給有志從事交通運輸領域之新世代專業人員，若干個人之淺見：

1.專業倫理之建立

於相關交通工程建設中，其興建與否或設計方案，往往與眾多民眾、組織及利益團體具有高度相關，甚至亦會與其他領域之專業人員溝通協調，此時，交通專業人員應以安全、效率、經濟、環保及永續發展等面向，且對所有之交通影響程度本於專業，確實、公平的敘述，而不是一味降低或輕忽衝擊程度，且需對所有衝擊均予以完整且清楚的定義，並不宜針對本身不熟悉之領域或課題發表高論甚至堅持己見，若無法發自內心對於其他專業人員或相關組織團體之尊重，則難以整合出各方均樂於接受之方案。

2.與決策者溝通技巧之掌握

重大交通建設亦往往是主政者最關心之議題，因此，如何說明或說服決策者接受交通專業人員所建議之方案，亦是需學習之課題。因此，向決策者簡報方案時，即需同時考量民眾之需求與決策者之思維，可設身處地並角色互換，事先虛擬，若本身為決策者會注意何種環節、會最在意何種課題及期望產生何種方案等，並備妥所謂之「十八套劇本」，以供不時之需，並充份證明自己已思慮周全並面面俱到，簡報時亦需以決策者能理解之語言與報告格式，太專業之術語與用詞，只會增加彼此距離；且亦需事先掌握決策者聽取簡報時間長度，太冗長或毫無重點之說明，只會創造彼此之不信任感。

3.以全球視野、在地關懷之思維，培養三項基本能力

交通專業既與人們生活密不可分，因此，交通專業人員之決策結果將會深深影響民眾之生活品質，於此謹建議交通專業人員應儘早培養資訊掌握能力、外語能力及嚴謹之思考邏輯等三項基本能力，所謂資訊掌握能力係指需能具有迅速將各種原始資料轉化為有用資訊，並進而內化成專業知識之能力；而外語能力則是建立與世界最先進觀念與技術同步對話之機制；而思考邏輯則在於能有效率且有效果地完成各項專業工作，並避免落入「決策錯誤比貪汙更嚴重」之惡果。再者，由於交通問題之解決方案，極需充份了解在地用路者行為、路網結構與決策邏輯之當地交通專業人員方可提出較為適當之良方，而並非「遠來的和尚會念經」，因此，愈早訓練自己成為具有全球視野、在地關懷的專業人員，應當會更有機會一展個人之抱負。

吾人任職於台中市政府交通局時，即透過上述思維，推展台中市高潛力公車及構建「台中e卡通」電子票證，且於推動時亦學到若干心得，亦期盼供後續交通專業人員參考：

1.全民共識為改善基石

台中市自 2000 年以來的高潛力公車計畫，係以改善公車服務水準為目標之整體交通改善計畫，因當時道路交通狀況不佳、交通違規狀況屢見不鮮、停車位不足、空氣污染日益嚴重

與公車使用率偏低等狀況，故「有效改善交通狀況」與「促進大眾運輸使用」即成為民眾普遍的企盼與共識。

基於爭取民眾認同、擴大共識基礎及說服不同意見者之想法，市政府順應民意需求，經計畫研擬並修正後，多次與市議員磋商與溝通，方將相關預算需求提送市議會審議，於「提升公車服務品質與改善交通狀況」的政策目標與民意企盼下，獲得行政與經費上的大力挹助，方能化計畫為實際。此外，於計畫實施初期，幸有民眾積極參與試乘，並支持相關交通改善措施，方使政策推動得達事半功倍之效。

2.政策應有完整性配套規劃

高潛力公車計畫之推展所牽涉之層面廣，且所遭遇之情境亦複雜，為使政策順利執行，於政策方向訂立時，即預擬相關問題情境，並配合規劃完整性配套措施，以利於政策推動時，適時推出辦理，以建立政府精緻化施政之口碑與增進民眾配合意願，並利政策推行成功率。

3.兩點間最近之距離不一定是直線

高潛力公車計畫於相關配套措施執行時，曾歷經計程車業者抗爭、SARS 疫情、台中客運罷駛與更換經營團隊、強力取締交通違規引起議員大力撻伐等事件。惟於台中市政府針對目標不斷思考因應策略，與多方溝通以尋求可能的解決方式，加上持續努力不懈並戮力貫徹，終將公車服務及交通狀況導向正向循環。公共政策的執行，絕非有特效良方或萬靈丹，多需依實際狀況修正執行策略，並與相關單位溝通協調，因此對公共政策而言，兩點間之最近距離並不一定是直線，而為多次曲折轉進的結果，但需確定願景，且堅持貫徹到底，方有成功的希望。

4.以良幣效應終結惡性循環

陷入惡性循環的公共服務常需被檢討，並被要求針對主要缺失進行改善，但往往由於收效較慢，而未能使民眾感受到明顯改善之效果。高潛力公車計畫則採「良幣效應終結惡性循環」之策略，以引入新業者、新服務、新運具營運後，提供令人耳目一新的公車服務，除使公車承載率大幅提升外，亦建立起台中市公車服務標竿。此外，於台中市政府持續行銷宣導、大規模違規取締、擴大停車收費區域並補助辦理電子票證後，十足展現「鼓勵民眾搭乘公車」與「改善都市交通狀況」之政策企圖心，方使多數業者起而效尤，而以良幣效應導正公車服務水準不佳之惡性循環。亦即，惟有將關鍵少數之觀念，導引成多數之觀念與共識時，即可引發良幣效應。

以目前之大環境而言，政府部門於進行相關交通建設時，抗爭似乎已成為民眾爭取權益之必要手段，因此，妥善的溝通能力與決策時的格局及願景，可能就是交通政策成敗的關鍵，交通專業人員看問題應避免搶功及短視，不一定需要有立竿見影的方案，若事前不重視溝通及程序正義，反而容易演變成時間與經費的浪費。交通專業人員切不可只有專業知識而忽略常識，其所提供之決策方案應努力異中求同，並找到平橫點，就像具有多面色彩的多角錐體，若從單一平面看，永遠只看到一種色彩，但交通專業人員或決策者應該學習加以俯瞰，以求看到豐富色彩，並創造多元融合與多贏的機會。（作者為逢甲大學交通工程與管理學系副教授）