

第一章 緒論

本章是本篇論文研究的楔子，不僅交代了筆者的研究動機，也勾勒本篇論文的架構。帶領讀者進入文化變遷的歷程，與伊甸社會福利基金會（以下簡稱伊甸或伊甸基金會）的發展。

首先切入本研究的動機與目的，開宗明義地說明本文的研究背景，與筆者如何因此興起研究動機，以及欲達成之目的。緊接著再回顧與本研究相關之重要文獻，分以文化衝突與適應、伊甸基金會與非營利組織三方面的研究。研究方法與架構，則說明了本研究所採用的研究方法與研究鋪陳。

最後則進入本論文的兩個主角：文化衝突與適應及伊甸基金會。由於本論文的研究主體為文化衝突與適應，並以伊甸基金會作為主要觀察對象，故研究主軸便是自伊甸基金會的服務過程中，來探討組織與其服務對象在面對文化衝突時的適應情形。故筆者先回顧並探討人類學裡文化變遷理論的發展進程與其核心概念，再針對伊甸基金會之概況，分以創建沿革、組織架構、組織發展以及服務對象與內容等面向來陳述。

第一節 研究動機與目的

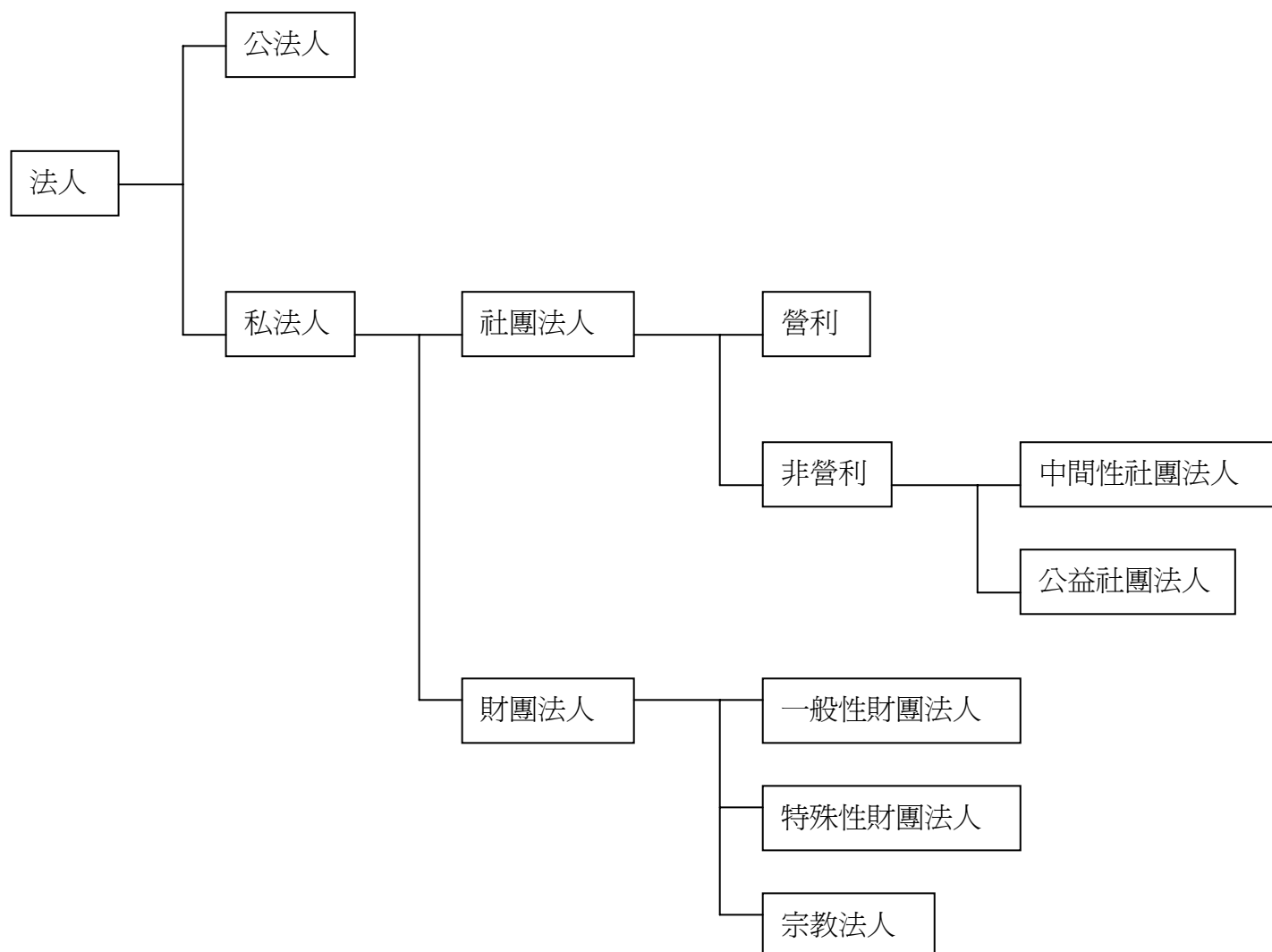
由於人類學研究視野的擴張，應用人類學得以在二十世紀蓬勃發展。有關應用人類學的研究，除了應用人類學的發展進程與範疇外，更旁及應用人類學者的角色功能與應用研究本身，凡此皆顯示人類學在「應用」上的功能與趨勢（謝劍，1989）。二次大戰後，人類學界興起一股反思風潮，特別是反省人類學與第三世界的關係。人類學者體認到其所效勞的體系，正壓迫其所服務的人群，亦即新殖

2 非營利組織在服務過程中的文化衝突與適應

民主主義這個事實。這促使整個人類學界以批判與自省的方式，重新審視西方世界觀對全人類的假設與誤解，並重新界定人類學與第三世界的關係。進而使得人類學者效忠或合作的部門，自第一部門政府逐漸轉向第三部門（The Third Sector）非營利組織（Keesing, 1989）。應用人類學與非營利組織的合作，可以 70 年代初期世界銀行（World Bank）一例為代表。這項合作不僅肯定應用人類學者在非營利組織中所能發揮的功能，也得出人類學應自學術邁向服務的結論（Cochrane, 1976）。

正是由於應用人類學的發展脈絡，自傳統的第一部門邁向第三部門，故促使筆者也將研究目光放在第三部門上，期以應用人類學者所具備的主客觀角度，交互檢視非營利組織在服務過程中的文化衝突現象。

除了應用人類學的趨勢外，台灣非營利組織的激增也是關鍵之一。按民法總則規定，法人可分為公法人與私法人。公法人指具公權力的政府機關，私法人則包括營利與非營利機構或團體。私法人的部分又可再分為「社團法人」與「財團法人」。社團法人又有「營利性社團法人」如公司、行號，與「非營利社團法人」。有關非營利社團法人又再分為「中間性社團法人」如同鄉會，與「公益社團法人」。財團法人有三類：「一般性財團法人」如基金會；「特殊性財團法人」如私立學校、醫療機構或政府捐資成立的財團法人；以及「宗教法人」。（參見圖一）以上只有非營利社團法人與財團法人，可泛稱為「非營利組織」（NPO - Nonprofit Organization）。然而非營利社團法人中的「中間性社團法人」與財團法人中的「政府捐資成立的財團法人」可否界定為非營利組織，則較具爭議性（官有垣，2000a，頁 80-81）。



圖一 台灣法人的類型

資料來源：官有垣，2000a，頁 81。

再根據人民團體法的規定，人民團體有三類：職業團體、社會團體與政治團體。職業團體分為工商團體如商業同業公會，與自由職業團體如律師公會、會計師公會。社會團體則分有學術文化團體、醫療衛生團體、宗教團體、體育團體、社會服務及慈善團體、國際團體、經濟業務團體、聯誼性質團體如同鄉會，及其

他等九類。政治團體即政黨。官有垣認為，只有社會團體可泛稱為「非營利組織」，職業團體與政治團體都不在此界稱範圍內（官有垣，2000a，頁 82）。

80 年代以後，台灣的非營利組織不僅在數量方面成長迅速，在性質上也逐漸多元多樣化，且台灣的非營利組織見證了台灣在經濟發展與政治自由化後的民間社會重組過程（蕭新煌，1999c，頁 3）。1992 年時，內政部核定之社會服務慈善團體計有 2,223 個，至 2005 年 6 月已增至 7,920 個。¹由內政部的統計數據可看出，台灣非營利的社會福利慈善團體正逐年增加。而內政部社會福利慈善團體的統計數據，還僅是台灣非營利組織的一環而已。

隨著非營利組織的激增，其實務面的多元發展與學術上的相關研究，也隨之蓬勃且日漸重要。伊甸基金會於 1982 年成立，是台灣少數擁有二十年以上歷史的非營利組織，且其不僅為台灣本土創立之非營利組織，也在近年將其服務觸角伸向國外地區，擴展其服務版圖。筆者有幸於 2005 年 3 月加入伊甸的服務行列，成為伊甸的志工至今，進而對伊甸有更多的認識。且正是由於筆者參與伊甸的各項活動如 TCBF 〈Taiwanese Campuses Campaign to be Barrier-Free〉台灣友善城市運動與 Working Holiday 海外服務團隊，才能從中逐漸發現其服務過程裡的文化衝突現象，故萌生研究的動機。

筆者期望藉由伊甸服務過程裡的文化衝突現象分析，來解決或避免日後類似的文化衝突問題以利服務的推展。此外也期望論文完成後，能為人類學領域再添一筆對非營利組織的觀察研究；也為非營利組織這塊新興又熱門的研究領域裡，增添一筆人類學觀點的研究，並期望以此提高非營利組織研究中服務過程這部分的關注度。最後，筆者也私心期望，能吸引讀者一同加入服務的行列。

¹ 內政部統計資訊網。內政統計年報：中央政府所轄人民團體、地方政府所轄人民團體。
<http://www.moi.gov.tw/stat/>，檢索日期 2005/11/28。

第二節 文獻回顧

一、文化衝突與適應之相關研究

范家榮針對慈濟訪視原住民照顧戶之經驗，來分析跨文化助人工作所可能產生的衝突，得到服務者在跨文化間的服務中，應秉持人類學裡文化相對論的觀念進行服務的結論。除尊重不同文化外，還能欣賞不同文化的內涵，進而因服務搭起跨文化間的橋樑（范家榮，2001）。文化相對論的論點，確實為跨文化間所應秉持的基本態度，文化沒有優劣只有異同，故不因文化差異而斷定文化優劣。此論點也是本文期望突顯於服務過程中跨文化適應時的態度。

翁睿廷以台商到中國大陸投資子公司的案例，來分析跨文化因素、人力資源管理策略與組織績效之間的關係。證明文化認知間的差異，確實影響子公司的運作，故為有效經營跨文化公司，應培養當地的企業文化，並將該企業文化落實於當地員工上，方可提高組織績效（翁睿廷，2002）。非營利組織拓展其海外分會的狀況也如同企業組織投資海外的情形，無論設置何處都會有跨文化的問題。再者非營利組織也如同企業組織一般，有人力資源管理與組織績效等組織內部問題。兩者的差異僅在組織以營利或非營利為目的與組織規模大小而已。故該研究所反映之企業組織之跨文化投資問題，與伊甸在泰國蘭塔島設立分會所遭遇的困境實有雷同。不僅伊甸在台灣海外人士規章辦法，不適用於蘭塔島的運作外，當地的人力資源與工作效率也不如台灣預期地高。故如何建立伊甸在當地的服務工作文化，也是迫切問題。

藍雅馨是以台商派駐中國大陸人員為主軸，探討跨文化訓練、派外人員能力與海外適應之關聯性。主要分有個人因素與公司因素，前者為個人的背景含年齡、教育程度與能力等，後者則指公司在派駐前的跨文化訓練工作，包括語言、當地文化理解、壓力調適、危機管理與安全管理、關係管理、國際禮儀與工作技能等七個變項。結果顯示跨文化訓練內容實施程度高者，其海外適應較佳（藍雅馨，2002）。以伊甸派駐人員到蘭塔島設立分會的情形而言，伊甸並未為此開辦

任何跨文化訓練課程，故此也點出非營利組織在從事相關業務時，是否也應效法企業組織之相關辦法，以利業務之推行的問題。而這也牽涉組織內部的另一個重要問題，即成本效益與資源分配。假使非營利組織無力為派外人員進行跨文化訓練，以致於影響派外人員的適應與工作推行，則非營利組織所擔負之成本是否高於派駐前的訓練課程。

劉秀燕以台灣外籍新娘家庭環境及其子女行為表現為觀察對象，分析外籍新娘跨國擇偶的動機、結婚過程與其婚姻滿意程度、跨文化衝擊適應、家庭環境與其對子女之影響。研究結果顯示外籍新娘來到台灣的第一個文化難關即語言溝通問題，在克服語言障礙之後則為心靈溝通問題，由於欠缺心靈上的交流，故容易導致夫妻、婆媳與妯娌間的家庭衝突（劉秀燕，2003）。由此可見，語言實為影響溝通的主要因素，即便是所謂的心靈交流，也往往建立在可以相互溝通的前提上。語言不通的問題同時也出現在伊甸於蘭塔島的服務情形，由於派外人員郭詩妤本身不會泰語，導致工作進行的過程中需耗費多數時間在溝通上，為此伊甸還必須向外找尋翻譯人員。

整體而言，有關文化衝突或跨文化適應之研究涵蓋多種面向，有族群文化間之跨文化服務適應，有跨國企業之文化差異問題，也有外籍配偶的文化衝擊與調適情形等，惟少有以非營利組織為對象來討論文化衝突與適應之研究。由文化衝突之研究面向即可知文化衝突問題的範圍極為廣泛，涉及層面大至組織、族群，小至個人，凡此皆顯示相關研究之多元複雜，也突顯文化衝突研究之重要性。

二、伊甸基金會之相關研究

沈經洪比較了伊甸基金會等十個非營利機構的組織策略、運作與服務對象的差異後，得知非營利組織若欲採市場導向的機制，則必須具備高度的市場敏感性，即當社會環境發生變化時，能迅速蒐集情報了解顧客需求。故非營利組織若

要採行市場導向，便須注意顧客的需求反應，但該前提是顧客得具備充足的知識。倘若顧客知識不足，則非營利組織必須先進行教育顧客的工作，才能採行市場導向來滿足目標顧客（沈經洪，1995）。

林怡伶以伊甸基金會等四個非營利組織來分析，影響非營利組織國際化海外進入模式的因素有：組織特性、組織策略與地主國環境。當總部資源愈多、國際化經驗愈豐富時，組織會發展出較多型態的進入模式。相較於營利組織，非營利組織更常採用短期方式的進入模式來參與國際事務。此外非營利組織海外的據點，傾向取用當地資源並以當地人才來操作（林怡伶，2004）。

由官有垣與邱瑜瑾所撰之〈基金會在國際發展與援助的角色—兼論台灣數個基金會從事援外事務的現況及意涵〉一文，則探討基金會在國際發展與援助上的重要性，以及全球化對基金會邁向國際之影響，並以伊甸基金會等四個援外組織來析論，再比較西方基金會與國內基金會在國際援助上的差異。就財務基礎而言，西方基金會具多元化的經費來源，國內基金會的財務則較不穩定，易受經濟景氣影響，相對較難發展長期性的方案。就組織網絡而言，西方基金會擅用合作模式以連結各項資源，國內基金會則偏向單打獨鬥，因而易產生結構性的限制。再以國際救援區域來分，西方基金會援助的區域已自貧困區擴展至其他政治性考量的區域如東歐，但國內基金會的援助區域仍舊放在急難救助與減緩貧窮上，此根因為去政治化的策略使其可以安全地在受援國從事援助活動（官有垣、邱瑜瑾，2003，頁 273-319）。

蕭盈潔對照美國非營利組織事業化學術與實務的發展，以伊甸基金會等四個非營利組織進行綜合分析，得知若非營利組織必須邁向自給自足一途，事業化就是必然的趨勢，且其經營事業的方向應跳脫社會福利的思維，才不會限制了事業體類型的發展。故既然要朝向事業化，就該以經營一個事業的心態開辦，找出組織的競爭力，以在市場上佔有先機（蕭盈潔，2002）。

筆者以為市場導向、國際化與事業化是伊甸基金會的三大主要特質。由伊甸基金會現今多元化的服務方向，便可印證其高度的市場敏感性，也因此才會於

2004 年底南亞海嘯發生後，隨即在 2005 年初於泰國蘭塔島設立服務據點。相較於伊甸在 1991 年馬來西亞檳城成立的分會，也可得知兩者進入模式的差異，前者屬短期後者則為長期。再以伊甸泰國蘭塔島的據點來看其事業化的趨勢，其確實跳脫社會福利的思維，以經辦事業的心態將眼光落在當地的水產銷售上，但回歸到市場導向的前提，是顧客必須具有一定程度的知識。也正是因為伊甸在蘭塔的顧客即服務對象，未具備充足的知識，且伊甸也未妥善地教育其顧客，致使顧客無法滿足，導致水產銷售一案失敗並連帶影響其他服務，最終只能關閉蘭塔島的服務據點。

伊甸志工發展中心主任朱永祥所撰之〈從推行身障體驗活動談社區連結——以伊甸基金會為例〉一文，探討伊甸基金會所推動之台灣友善城市身障體驗活動，如何與學校和社區進行連結合作，以及其推行身障體驗活動之實際成效。台灣友善城市運動從校園著手，逐步向社區推廣，期望能真正落實於城市中，以達無障礙環境的理念。該研究藉問卷分析來了解大眾對身障者的認識程度，再以此為基準設計大眾可接受的身障體驗活動，使參與者能自活動中體會身障朋友的不便，進而發揮同理心投入無障礙環境的相關活動（朱永祥，2002，頁 79-82）。台灣友善城市身障體驗活動也是伊甸對外行之有年的大型活動，不僅成為伊甸的活動品牌，更為了管理活動的志工群而成立了現在的志工發展中心，落實伊甸的志工管理、訓練及運用。

由王順民所撰之〈當代台灣地區宗教類基金會的一般性考察——概況、趨勢以及相關的問題意識〉一文，針對台灣宗教類基金會的運作特質、服務內容及其對社會的影響作比較分析，並以此區別所謂的宗教財團法人，即由寺廟所登記成立的財團法人。同時也質疑伊甸等二十四間宗教類基金會，其宗教意涵與神聖魅力對該基金會所可能造成的影響（王順民，2003，頁 173-206）。以伊甸的基督教信仰而言，其確實在服務過程裡，企圖落實見證基督引人歸主的服務宗旨，故也因此服務過程中埋下了衝突的種子。

現有關於伊甸之研究多偏重於組織發展策略、組織管理與組織特質，惟王順民之研究以其宗教性質切入，但伊甸也僅是其分析對象之一。本論文將探討伊甸的服務過程及過程中文化衝突與適應的面向，並以伊甸在泰國蘭塔島的服務分析語言在溝通中的重要性，以及伊甸志工發展中心的基督教信仰行為來探討宗教在服務裡的影響。本研究面向尚未見於伊甸之相關研究，甚至是非營利組織之相關研究，故此也為本研究的貢獻之一。

三、非營利組織之相關研究

西方的非營利組織之相關定義，未必適合應用在判定台灣非營利組織上，以民法與人民團體法可歸納出，公益社團法人與財團法人基金會是台灣非營利組織最主要的組成分子。台灣的非營利組織之所以能在近十年內蓬勃發展，乃基於人民團體法的修訂，與 60 年代以來累積的經濟實力（官有垣，2000a，頁 75-110）。因此伴隨而來的相關研究也愈來愈多，以碩博士論文的議題分類，非營利組織的管理與領導佔整體研究的 45%，公共政策、非營利組織與政府的互動及角色佔 25%，非營利組織特質、服務功能與社會參與佔 23%，其他佔 7%，總計 1984 至 2000 年間的碩博士論文就有 128 篇（官有垣、吳芝嫻、莊國良，2000，頁 451-496）。此外與台灣非營利組織有關的研討會與出版品也陸續增加，如《台灣的基金會在社會變遷下之發展》，就收錄了十篇重要論文，反映社會變遷下，台灣的基金會組織所顯現的特質、問題與潛力，以及現階段各類型的基金會如何扮演其角色與功能（官有垣，2003）。相應而生的研究機構或單位也紛紛成立，在在顯示台灣非營利組織的研究已形成一股熱潮，但有系統地對台灣社會各類非營利組織進行大規模調查的研究，卻始終付之闕如（官有垣，2000b）。

1980 年之後，台灣的非營利組織不僅在數量上成長迅速，在性質方面也日漸多元。整體發展有朝向全球化的趨勢，且非營利組織間的網絡也逐漸增強，加上企業界與民眾多支持公益與慈善活動，學術圈也關注非營利部門的研究，是以

非營利部門的前景看好（蕭新煌，1999c）。再縮小範圍針對台灣的民間基金會來看，80年代之前，其組成分子多為資本家，然而80年代之後，基金會多由中產階級與專業人士所組成，甚至政治人物也興起成立基金會的熱潮（蕭新煌，2003）。由基金會來源可分為四類：特定企業支持的基金會、官方支持的基金會、企業及官方共同支持的基金會、非官方也非特定企業支持的基金會等。以比例而言，非官方也非特定企業支持的基金會佔多數，特定企業支持的基金會即企業基金會（Corporate Foundation）居次（蕭新煌，1999a）。即便基金會的發展迅速蓬勃，但仍舊面臨人力短缺的問題，特別是專業人才的缺乏，故強化人力資源是當務之急。基金會之間也有共識朝彼此合作邁進，即便合作尚在萌芽且經驗不足，但組織間橫向的互動，不僅可以連結資源，更可進一步建立互助網絡（蕭新煌，1999b）。

綜合以上可知，台灣非營利組織的相關研究也是自80年代以後迅速增加，研究方向除了最基本的定義分類外，更擴及非營利組織的管理與領導、公共政策、非營利組織與政府的互動及角色、非營利組織特質、服務功能與社會參與等，惟少有針對非營利組織的服務過程或服務對象這部分的研究。此外研究者不僅止於學術圈，甚至有相關的非營利組織進行非營利組織的研究與整理。無論是非營利組織的實務發展，或整個學術界對非營利組織的關注與興趣，都可顯示非營利組織及其研究的重要性。

第三節 研究方法與架構

一、 研究方法

本文主要採以質化研究的方式進行，由於文化衝突議題較適合以質化研究來得之其詳盡過程，以及個人在其中的觀感與後續影響，故筆者以文獻分析法與田

野調查法來互補有無。此外在非營利組織的相關研究中，除少數針對組織發展歷程有過訪談的研究方法外，多以量化研究為主，故本文也將有別於其他以量化為主之相關研究。

有關伊甸基金會的研究，多偏向事業化經營管理、邁向國際化的特點以及身心障礙服務等面向，未見有關服務過程裡的衝突與困境研究。故筆者試圖在組織管理外，切入易被忽略的服務過程，期望能有不同的思維。資料蒐集方向包括文化相關理論、非營利組織的相關研究、應用人類學的發展以及伊甸基金會之各項資料。

（一）文獻分析法

筆者所蒐集的文獻資料，除伊甸簡介為伊甸對外宣傳與伊甸網站之統一版本外，其餘資料皆為伊甸內部不對外公開之檔案與工作報告，主要分有三個單位：總會、志工發展中心及蘭塔島事工。

總會檔案包括伊甸基金會九十三年度組織執掌規定、九十四年度組織圖、伊甸各項規定、伊甸簡介標準版。伊甸志工發展中心的檔案有：志工統一窗口發展概念、伊甸志工發展策略、TCBF 發展報告、伊甸志工發展中心九十三年度事工發展報告。泰國蘭塔島的部分含事工報告及相關地圖。

以上文獻來源要特別感謝伊甸企劃室主任張雅淑、企劃室專員郭詩妤及志工發展中心主任朱永祥、志工發展中心志工組組長林雨樵的協助，才得以取得伊甸未出版之相關文獻檔案。這些文獻分別應用於本論文第一章第五節伊甸社會福利基金會之概況、第二章第二節蘭塔島的服務過程與困境及第三章第一節志工發展中心概況。

（二）田野調查法

筆者企圖透過質化研究突顯文化衝突的過程，也期望呈現筆者個人長時間的觀察結果，故在筆者的田野調查法裡，又可再細分為深度訪談與參與觀

察兩部分。此外筆者的田野過程，基本上也是筆者的服務過程。筆者除了自服務過程中，觀察到服務裡的各個現象與問題，也自服務過程裡，和伊甸的同工²與志工培養出互相信任的情感，故得以進行更深入的訪談。

1、深度訪談

本研究以伊甸之同工與志工作個別深度訪談，訪談時間主要集中在 2006 年 3 至 4 月。針對海外與國內的服務，以及衝突面向的差異，試圖從訪談中窺知伊甸於服務過程中所面臨的文化衝突問題，以及其適應情形。

在第二章伊甸基金會在泰國蘭塔島的文化衝突現象，以訪談伊甸派駐蘭塔島的同工郭詩好為主。第三章第二節中心同工與基督教信仰的部分，個別訪談了中心現有的五位同工。第三章第三節志工的基督教信仰適應，則分別訪談了僅參與一次 TCBF 的志工、僅參與一次 Working Holiday 的志工及加入伊甸志工團隊一年以上並參與多類型活動的志工兩位。總計有十位受訪者，其中六位為伊甸同工，四位為伊甸志工。

2、參與觀察

筆者參與伊甸所主辦之各項活動及活動前的籌備工作，以得知其活動進行與文化衝突現象。計有 2005 年 3 月 12 日第五屆與 2006 年 3 月 18 日第六屆的 TCBF〈Taiwanese Campuses Campaign to be Barrier-Free〉台灣友善城市運動、2005 年 5 月 21 日第二屆尋找角落紀錄片影展，與 2005 年 7 月 11 至 31 日泰國蘭塔島的 Working Holiday 南亞海外服務團隊等。此外也於平時的日常工作裡，觀察同工的工作情境與同工和志工的互動狀態。

² 同工即工作人員之意，出自基督教信仰，意為一同在工作的人。

二、 研究架構

筆者在第一次參與伊甸活動時，也曾對其基督教信仰行爲—禱告產生疑惑，但隨即也得知並非因爲參與的志工都是基督徒，才有禱告的信仰行爲。之所以會有如此信仰行爲，乃基於伊甸是一個基督教立會的組織。此外筆者在成爲伊甸志工之初，也曾誤以爲伊甸就僅止於筆者主要接觸的部門，即現在的志工發展中心與當時在其上的雙福發展處。故筆者試圖在第一章研究設計、文獻回顧與文化相關理論後，帶領讀者進入伊甸基金會，認識其發展沿革與組織概況。

第二章則進入本文要探討的核心之一，伊甸的海外服務衝突現象，以泰國蘭塔島分會爲主角。故首先瀏覽蘭塔島的自然環境與人文概況，再進入伊甸進駐蘭塔的緣由。其次切入服務的內涵與困境，最後歸納其文化衝突與適應的狀況。第三章也是本文的核心，探討伊甸國內的服務衝突現象，並鎖定志工發展中心來分析。首先導入志工發展中心的概況，再針對基督教信仰對同工的影響，與志工對基督教信仰的適應作交叉比對。第二章突顯出組織與服務對象是一種直接服務的關係，第三章則表現出組織與服務對象間，經由志工來服務的間接服務關係。同時第三章也點出志工之於組織的角色：志工也是組織的服務對象之一。

第四章進入理論分析與筆者參與觀察的發現，以跨文化適應爲主軸，加入前兩章的訪談內容，解釋並分析其意涵，再呼應第一章的文化相關理論。最後，第五章結論，歸納總結上述各章內容並提出對未來研究與伊甸基金會的建議。

三、 研究限制

由於本論文屬於跨領域對話的研究，故無論是人類學中以非營利組織作文化衝突觀察對象的相關研究，或非營利組織中關注文化衝突與適應議題的研究都不多，故資料蒐集難免不夠完整或有所偏差。再者由於本研究依循田野調查工作，以取得伊甸服務過程的第一手資料，故基於保護當事人原則，部分受訪者將以代

號示之。而不影響個人評論之受訪內容，則依受訪者意願以真名出現。

另外由於筆者本身不會泰語，所以無法針對蘭塔島的漁民進行訪談，加上伊甸在蘭塔島的服務時間僅約一年，故筆者也難以在當地持續觀察，以致於無法取得蘭塔島漁民對伊甸服務的回應。

最後，本研究也較欠缺與其他非營利組織的比較分析。特別是第二章中提及的世界展望會，由於蘭塔島的世界展望會並非台灣支援的分會，故筆者也無法以觀察台灣的世界展望會代替之。再者由於世界展望會在蘭塔島是以聘僱當地人執行任務的模式經營，故筆者同樣有泰語溝通的問題，以致於無法得知當地世界展望會對穆斯林群起反彈的應對措施。

第四節 文化相關理論

全球化是一種社會變化的過程與趨勢，其代表著解開每個社會與文化的界線。文化經傳播擴散後，產生文化間的溝通現象而可能導致文化衝擊與適應的變化，最後形成文化變遷（陳國明，2003）。文化變遷過程有其不同的階段，自文化接觸（Culture Contact）到涵化（Acculturation），而文化變遷理論也有其發展的階段，自古典進化論到新進化論（宋光宇，1984，頁 447-487）。而各個理論皆分別代表了人類學者所採用的文化觀念，以及該文化觀念如何指引其描繪一個人類事件。故文化變遷理論的出現及發展，皆是人類學者為找尋人類行為之普遍原則的手段。因此，各個理論皆反映人類學者的思考脈絡（Hatch, 1984）。

本文將藉由分析伊甸服務過程裡的文化衝突現象，找尋其相對應的文化變遷理論，以釐清現象背後的意涵。

當兩個完全不同的文化相接觸時，英國學者稱之為「文化接觸」（Culture Contact）；而這兩個文化經過長時間地相互採借與適應，並因而發生變化的現象，

美國學者以「涵化」(Acculturation)來表示。文化變遷的原動力，並非發明或發現，而是在與其他文化接觸的過程中，採借其他文化的特質，進而發生變化(宋光宇，1984，頁454)。

文化變遷的幾個重要理論分別是，十九世紀延續啓蒙時代的「古典進化論」亦即「文化演化論」，主要的代表人物有，著有《古代社會》(Ancient Society)的美國人類學家摩根(Lewis Henry Morgan)與英國人類學者泰勒(Edward B. Tylor)。二十世紀承接古典進化論之後的反進化論主導者，就是素有美國人類學之父之稱的鮑亞士(Franz Boas)，以鮑亞士爲首的反古典進化論學派，一般稱爲「歷史批評學派」(Historic Criticism)，或「歷史特殊論」(Historical Particularism)。基於鮑亞士「多元論」(Pluralism)的主張，故衍生出「文化相對論」(Cultural Relativism)。但是二十世紀初，在英國的主流理論則是馬凌諾斯基(Bronislaw Malinowski)的功能論以及芮克里夫—布朗(A. R. Radcliffe-Brown)的結構功能論。二次大戰後，在史都華(Julian Steward)與懷特(Leslie White)等人類學者的努力下，出現了所謂的「新進化論」(Neo-Evolutionism)，至此文化變遷理論大致完備(宋光宇，1984，頁457-486；Harris, 2000，頁465-470)。

文化變遷理論突顯出人類學者在探討文化變遷時的思維模式，但究竟孰爲文化變遷的真正原因實也眾說紛紜。或許兩個文化的接觸，可能導致日後的文化變遷，但文化接觸並非文化變遷的唯一根源，只是文化接觸確實有可能帶來文化的變遷，故文化接觸時的文化間傳播便相當重要，足以影響文化的走向。以下便分述與本研究最直接相關之各個理論：古典進化論、歷史特殊論與文化間傳播。

一、 古典進化論

「古典演化論」的學者在研究工作上，通常有三個基本假設。一、人類會呈現相似的心性特徵(Mental Characteristics)，亦即人類對於相似的情境，會有相

似的反應。故此可用來解釋相似的文化其來源不同的困擾，以及文化在世界各地發展所呈現大同小異的特性。二、基於人類心性的一致性（*Psychic Unity of Mankind*），故衍生出世界各文化皆能「平行演化」（*Parallel Evolution*）的理論。平行演化到最後，就符合摩根在《古代社會》中所區分的三個階段：蒙昧（*Savagery*）、野蠻（*Barbarism*）與文明（*Civilization*）。三、文化在進化時，舊階段會被新階段取代。基於這些假設，進化論者會先臆測一些進化的過程，然後再蒐集民族誌資料佐證，故此也為後世人類學者詬病之處（宋光宇，1984，頁 458-459；Harris, 2000，頁 466）。

泰勒（*Edward B. Tylor*）是十九世紀居領導地位的人類學者之一，其著作中所構成的「主知論」文化理論，正代表著十九世紀英語世界人類學者的思維模式。十九世紀下半葉所出現的進化思想，多承襲自十八世紀的啓蒙運動，其中主知論的人類行為觀與實證主義便是進化理論的精髓。根據主知論的概念，所有行動與制度都由理性原則來支配，故制度建立在理性上，而那些傳統、儀式或象徵的行為，將會因其無理性而被淘汰。實證主義則隱含人類制度與行為皆導因於自然法則，故行為決定論被視為是實證主義的關鍵要素（*Hatch, 1984*，頁 16-19）。

泰勒的理論架構，基本上是矛盾的。一方面他從個人來解釋文化，即制度的起源要自人類思想的過程裡尋求；另一方面，他的理論又認為人類制度自成一個體系，不受理性支配，故部分風俗習慣會在某些情況下，因傳統的力量而持續存在。從個人來解釋文化即主知論的行為觀，這一點並無矛盾，但人類制度自成體系，便和主知論中的理性原則相衝突。泰勒的觀點便反映了英國功利主義思想的傳統，故他認為文化現象必指向某種目的（*Hatch, 1984*，頁 21-22）。

二、 歷史特殊論：文化多元論與文化相對論

進入二十世紀之後，人類學界紛紛興起對古典進化論的撻伐。「文化圈傳播論派」（*Kulturkreislehre*）起於德國，其學說假定為世上的人類都沒有獨立發明創

造的能力，故文化相似的情形，是傳播的結果。而全世界少數幾個曾獨立創造發明各項事物之地，就成為主要的文化中心。在文化傳播論學派中，至今仍保有其重要地位者為「英國太陽學派」(Heliolithic School)。該學派的創始人是史密斯 (Elliot Smith)，他相信世上的人類都沒有獨立發明創造的能力，而世上所有事物的發明，都源自古埃及。由於古埃及人特別崇敬太陽，故稱此學派為太陽學派。故各種文化都自古埃及傳播出去，而新文化之所以和舊文化不同，是因為文化在傳播的過程中，產生了退化現象。至今雖已無人使用該理論，但卻因芮克里夫—布朗與馬凌諾斯基藉用其資料，來駁斥歷史特殊論的說法，而得以使其地位不墜 (宋光宇，1984，頁 462-463)。

然而在反古典進化論的學派之中，影響最大且歷時最久的是以鮑亞士 (Franz Boas) 為首的「歷史特殊論」。故歷史特殊論在人類學史上最大的貢獻，即打倒古典進化論學說，其主要的論點有四。一、古典進化論所擬定的演化序列，純粹出於臆測，無人能證實文化起源的真實情況。二、將世上所有的文化都放在一個發展序列上的排列方式，完全受排列者的「民族自我中心偏見」(Ethnocentrism) 左右。三、當今現存的原始民族，無法代表文化發展的早期階段，故無法作為文化發展早期階段的例證。四、人類心性的一致性或平行演化是無效的，因為現存的人類學資料顯示，文化因素會有創新的情形。一旦有了創新的文化，定會藉由傳播而擴散 (宋光宇，1984，頁 465-466)。

鮑亞士被認為是美國人類學的創始人，他在十九、二十世紀之交所表現出的人類學思想變遷，就反應在他的文化觀念反智論 (Anti-Intellectualism) 上。他認為古典進化論學者所犯的最主要錯誤就是，他們將文化建立在理性原則之上，故產生自相矛盾的謬論。在鮑亞士早期的研究裡，已可顯示其對古典進化論的駁斥。他對特殊的文化現象作詳盡的歷史分析，這致使他視文化為一個衍生的體系。故他從中得到的結論是，每個文化特質都有一複雜的歷史，其起源不能由人類心靈的自然運作來追溯，文化必須就其本身的歷史過程來了解。其次他趨於強調別的思想體系也有其原則，不能都以唯一的理性標準來理解。故他排斥古典進

化論以理性之名，將西歐的思想加諸在其他民族上。依鮑亞士的觀點，理性附屬於情緒，因為情緒是人類將其習以為常的思想與行為模式加以合理化的手段（Hatch, 1984，頁 64-65）。

早期反對古典進化論者，多堅信「一元論」的主張。但鮑亞士與其他美國人類學者對文化史的看法，基本上持「多元論」的態度。由於他們認為每個文化都有其獨特的歷史過程，故最初研究之際，便是蒐集各個文化的相關資料，來剖析其歷史過程。然而當資料累積到一個程度時，也就衍生出另一個研究方法，即比較研究（comparative study）。這方面的研究有兩個重大貢獻，一是「文化」的概念有了明確的定義，且在人類學中廣泛應用。二是發展出新的觀念—文化相對論，並成為現今人類學理論的核心（宋光宇，1984，頁 472）。

文化相對論與文化多元論皆起於鮑亞士等人對十九世紀古典進化論的抨擊。古典進化論無意間促成了民族自我中心偏見，但是文化普同性（Cultural Universal）卻是不能否認的事實，所以文化相對論所主張的概念便更形重要。文化相對論即文化沒有高低優劣之分，故對任何文化的評價都應取決於該民族對事物的看法，亦即要透過該民族的文化脈絡來觀察分析，避免比較性的批評現象。然而無論是文化相對論抑或文化多元論，依舊無法滿足人類學者對文化的解釋，故才又產生了功能論與新進化論的見解（宋光宇，1984，頁 473、475；Harris, 2000，頁 467）。

文化變遷根因的複雜程度，可自諸多文化變遷理論中得知一二，故人類學者以各種文化變遷理論，去追溯文化變遷的起源，或者以各理論來解釋分析正在變遷的文化現象。

三、 文化間傳播

(一) 文化認知

文化在人類的認知歷程中，扮演極重要的角色，甚至制約了人類的認知歷程。文化不僅是認知的基礎，並且還能更進一步引導人選擇與歸納認知的對象。文化對認知的影響特別反映在歸因的過程，歸因即人類解釋他人行為意義的歷程，而歸因的過程又是建立在個人過去的生活經驗中。而過去生活經驗的累積，當然來自文化學習的歷程。因此，不同文化會產生不同的認知系統。認知系統的發展建立在生理因素、社會角色、自我觀念與文化等諸多影響上。而這些影響又顯示人類的認知，其實是種主觀且常有偏頗或錯誤的現象。換言之，人類認知的主觀與侷限性，極容易造成所謂的刻板印象（Stereotype）與偏見（Prejudice），而這兩項偏頗認知常帶給文化間溝通負面的衝擊（陳國明，2003，頁 77）。

所謂的刻板印象則是指對一群人過度簡單（Oversimplified）、過度概括（Overgeneralized）、或誇張（Exaggerated）的看法。其特色有三：以人最明顯的特徵加以歸類、以一組特徵涵蓋全體與用同一種方法對待整群人。人類印象的發展，通常來自人對事物的第一次感知，尤其是眼睛可見最明顯的特徵。此類以最明顯特徵而加以歸類的現象，很容易產生於接觸另一個文化的開端。再者刻板印象也易使人以一組特徵來涵蓋全體，進而用同一種方法來對待這群人，然而這都是一種以偏概全的謬誤。由此可見，刻板印象可能是基於事實的一種陳述，但因為過度簡化與誇張，以致於扭曲了原本的情狀，且此種扭曲常變成負面印象。當人開始建立刻板印象時，容易有意識或無意識地模糊群體中個人的差異與特徵，亦即將整個群體籠統糾結在一塊不加區分。刻板印象雖有助於人理解這個世界，但其中對事實扭曲的部分卻又常成為文化間溝通的障礙（陳國明，2003，頁 86-87、90）。

導致刻板印象扭曲事實的因素有三：過度強調群體間差異、低估群體內差異以及選擇性的認知。過度強調群體之間的差異性，致使事實的扭曲。以彼此不同出發而忽略彼此的共同特徵，在強調差異性的同時，將對方塑造成一個奇特的對

象，甚至是危險的對象。刻板印象在過度強調群體間差異的同時，也低估了群體內的差異性，亦即致使人認為該群體內的所有成員都一樣。最後選擇性的認知，更是徹底地扭曲了事實。人常選擇性地接觸那些符合刻板印象的對象，而避免那些與刻板印象矛盾的部分。這種選擇性的認知，僵化了刻板印象，形成更困難的文化溝通障礙。經由認知發展到刻板印象的歷程，很容易產生偏見的態度（陳國明，2003，頁 90-91、94）。

（二）語言與文化

語言和文化之間存有什麼關係，一直以來眾說紛紜，但無論是文化學者抑或語言學者都同意，語言就像一面鏡子，清晰地反映使用者的文化內涵。同樣地，使用語詞的意義與實用慣例，也會受使用者的文化思想型態所牽制。故文化知識（Cultural Knowledge）和語言知識（Language Knowledge），實為一體之兩面。不僅可透過語言來了解一個人的文化背景，也能自文化意涵來認識一個語言。而語言決定論（Language Determinism）和語言相對論（Language Relativism），即是用來解釋語言和文化間關係的兩個主要理論（陳國明，2003，頁 173、175）。

語言決定論的代表人物為薩皮爾（E. Sapir）與霍夫（B. Whorf），兩人針對美國 Hopi 族印第安人的語言做了系統研究，後發展成著名的「薩皮爾—霍夫假設」（Sapir-Whorf Hypothesis）。這個假設有三個要點：一、語言在文化整體性的建構過程裡，扮演著極為重要的角色。語言除了是溝通工具外，也同時引導與指揮人類的認知系統，並提供使用者一套解釋經驗的慣性模式。故要克服因語言系統所造成的文化溝通障礙，實有其難度。二、語言的結構和語意之間有著密不可分的關係，換言之，無論語意的解釋模式發展到多複雜的程度，仍然受制於語言本身的型態。語言既是協助同時又阻礙人類對事物的探索，而這之中的細節便隱藏在不同文化的意涵裡。三、語言的表達方式，也反映使用者的思考模式，並可用來理解與測量一個人的世界觀，故語言與文化有直接的關係。基於該假設，可見語言不僅反映與傳遞文化，更是人類思想、信仰與行為態度的塑造者。從溝通

面向來看，由於一個人難以完全並完整地認識自己的文化，故使人無法完全地操控自己的語言，而這也是文化間溝通容易產生障礙的原因之一（陳國明，2003，頁 175-177）。

相對於語言決定論，語言相對論則採較保守的態度來探討語言和文化間的關係。語言相對論的學者認為語言只是反映（Reflect）人類的文化，包括其思想、信仰與態度行爲，而不如語言決定論者般相信語言能產生文化。語言相對論學者 H. Hoijer 就曾針對薩皮爾—霍夫假設提出反駁論點。他認為薩皮爾—霍夫假設誇大了語意差異所造成的文化溝通障礙，他主張全球性的交流，與人類在生理、心理與社會特徵上的相似處，使得現有既存的文化存在共通性。此外在語意與語言結構上，其觀察、分析與歸類的過程，有比重上的差異。語言確實反映一個人的思想、信仰與態度行爲，且不僅反映潛意識裡不負責任的態度，也反映一個人所能發揮的權限，更反映了互動雙方的親密關係（陳國明，2003，頁 178-180）。

語言與文化的關係，無論是因為語言才產生文化的語言決定論主張，抑或語言僅是反映文化的語言相對論主張，都可顯示兩者間緊密的關係。經由考察語言使用的過程，便可以確認與預測一個文化的內涵與價值取向（陳國明，2003，頁 180）。

不同語言之間，語言與翻譯的關係在溝通中便更形重要。語言當然可以相互翻譯，但要將一個概念翻譯成另一種語言時，必須使用更繁複的表達方式，才能將其意義表示清楚。故在實際的溝通過程裡，翻譯可能產生的困難有三：一、不同語言間，很難找到對等的辭彙來直接翻譯。二、錯誤的翻譯不僅會引起誤解，甚至釀成悲劇。三、要達到正確可靠的翻譯，多須仰賴專業翻譯人員才得以完成，但培訓一個翻譯專才卻非一蹴可及之事（陳國明，2003，頁 194-197）。

（三）跨文化適應

陳國明(2003, 頁 270)指出跨文化適應(Intercultural Adaptation / Intercultural Adjustment)泛指人對一個新文化環境，逐漸貼切或相稱的過程。故跨文化適應

的研究，通常偏重在居住於異國的人，其適應新文化過程時所產生的矛盾、焦躁、煩惱等心理衝擊上。因此跨文化適應又可再細分為文化震盪（Culture Shock）、涵化（Acculturation）、涵化壓力（Acculturative Stress）、適應壓力（Adaptive / Adjustment Stress）、文化勞累（Cultural Fatigue）、變遷震盪（Transition Shock）、與適應震盪（Adjustment Shock）等數個階段。上述之各個現象都是跨文化適應過程的一個階段，且代表了跨文化適應過程裡最明顯的部分。

自認屬於哪一個文化團體，對文化間溝通影響極深。尤其在跨文化適應的過程裡，對自己原本的文化有了對比與審視的動作，這勢必影響對新文化的認同度。文化認同（Cultural Identity）是指個人對一個文化或族群所具有的歸屬感，而文化歸屬感則是一種社會化的過程，是自然發生的歷程。當人將文化內化（Internalize）後，便與文化合而為一，並自認屬於該文化的一分子。文化認同的形成有三個階段：未審的文化認同期（Unexamined Cultural Identity）、文化認同的搜索期（Cultural Identity Search）與文化認同的完成期（Cultural Identity Achievement）。在第一階段未審的文化認同期裡，容易形成盲目的文化認知，進而變成文化刻板印象（Cultural Stereotype）與文化偏見（Cultural Prejudice），尤有甚者民族自我中心偏見（Ethnocentrism）與文化偏狹（Parochialism）也就因此而生。第二階段文化認同的搜索期，基本上是一種批判性思考歷程，經此思考、比較、反省與批判的摸索過程，可使個人重新體認自身的文化認同，當然也可能帶來認同上的危機。第三階段文化認同的完成期，在經歷過前兩期的洗鍊後，個人已可清晰並有信心地加以肯定與接受自己的文化認同。在這個階段中的人們，已可防止刻板印象、歧視與偏見等認知，同時也能面對來自他人的刻板印象、歧視與偏見。故這個階段是跨文化適應過程，雙文化（Biculturalism）適應期的基礎（陳國明，2003，頁 295-299）。

跨文化關係有四項明顯的特徵：高度動態性（Dynamic）、容易產生誤解（Misunderstanding）、焦慮感（Anxiety）較高以及潛在利益（Potential Benefits）。跨文化關係的高度動態性，不僅因為這是一個互動雙方，經由溝通來影響彼此的

關係，更因為其深入至溝通型態、價值觀念、認知系統、生活飲食習慣等文化所造成的各個差異面向。此外由於文化的期待與刻板印象伴隨文化間溝通而來，故在跨文化關係建立的過程裡，容易產生誤解與衝突。再者因為缺乏互動對象的文化資訊，於是焦慮感便自然提升。這般因文化差異所形成的困難，也為跨文化關係帶來一種回報的機會，即確實可以更認識一個新的文化（陳國明，2003，頁325-327）。

在文化變遷的過程裡，有一條以文化接觸為主而產生的文化變遷現象。本文便是以文化傳播開始，探討分析伊甸在服務過程裡的文化衝突現象，進而再投射到文化變遷理論所秉持的核心態度。由於本研究案例皆起於文化接觸，故較容易將文化變遷之因導向文化接觸。也因此功能論與結構功能論所著重之社會結構面，在此便略過不談。

第五節 伊甸社會福利基金會之概況

一、 創建沿革

二十四年前，患有類風溼關節炎的輪椅作家—劉俠女士（杏林子），因著上帝的呼召與一顆愛身心障礙朋友的同理心，於1982年5月成立伊甸團契，她不僅捐出多年稿費，並在團契中籌畫成立一個殘障朋友的服務機構。同年12月1日劉俠女士和六位志同道合的朋友，創造了這個屬於身心障礙朋友的「伊甸園」。1983年4月4日，台北市政府社會局正式通過立案，全名為「財團法人台北市私立伊甸殘障福利事業基金會」，1994年更名為「伊甸社會福利基金會」。

創會之初只有二個半職的工作人員，而今伊甸分布全台共有1,000多名全職工作人員，其中含近四成的身心障礙員工。在全台十八個縣市有六十個服務據點，提供區域化的身心障礙福利服務，並將台灣的經驗傳遞到馬來西亞的檳城與

吉隆坡。此外因響應國際重大災難，於泰國蘭塔島成立分會，協助 2004 年南亞海嘯的災後重建。總計每日接受伊甸服務之人次超過 5,000 人，二十多年來計有五十多萬的身心障礙者及其家庭接受伊甸的服務。

伊甸自 1985 年起，率先關懷視障者權益，成立「盲人喜樂合唱團」，開啓視障朋友的心靈之窗。二年後，爲了身心障礙者「行」的權利，不僅將輪椅開上街頭，更擔起公辦民營的復康巴士司機。在「愛無國界、救援無礙」的信念下，成爲台灣另類外交的親善大使，進行輪椅捐贈的國際救援行動。因應「支持全球反地雷、愛心輪椅送殘友」的活動，結合 921 災後重建、創造災民就業機會的援助計劃，開設「南投 921 庇護工場」，爲國際合作與災後重建搭起前所未有的橋樑。更爲了響應全球「無障礙環境」理念，深入大專院校推動「校園友善城市陣線聯盟」，期盼結合國內經驗與國際合作。伊甸深信在向國際社會發聲的同時，不僅提升台灣在世界的位置，更充分顯示伊甸參與亞太地區身心障礙福利推動之決心。

2003 年 2 月 8 日創辦人劉俠女士不幸過世，故將「落地成兄弟，何必骨肉親」的棒子，交給了現任董事長王剴鏘先生與執行長陳俊良先生。伊甸基金會從事身心障礙福利服務已二十餘年，基於「全人關懷」的理念，爲各個年齡層提供綜合性的社會福利服務，亦將服務觸角自成年身心障礙者的職訓、就業輔導與心靈重建，延伸至遲緩兒童之早期療育服務、高齡老人的居家照顧與災民的重建工作等。奉行「服務弱勢、見證基督、推動雙福、領人歸主」的服務宗旨，繼續爭取弱勢族群的權益。（資料來源：伊甸基金會之簡介檔案）

二、 組織架構

伊甸的組織架構隨著組織發展而日益擴增，現今在董事會以下設有總會、「愛心事業專業團隊」、「職業重建專業團隊」、「就業服務專業團隊」、「照顧服務專業團隊」與「早期療育專業團隊」等五大團隊，還有「視障服務發展處」（原按摩發展處）、「資源發展處」與「新移民發展處」（原雙福發展處）三個發展處。這

八個體系也各自依其發展目標與服務對象，而分布於全台各地。

目前伊甸在台灣十八個縣市有六十個服務機構，分布於台北市(1982)、台中縣市(1988)、桃園縣(1993)、高雄縣市(1996)、宜蘭縣(1996)、新竹市(1997)、基隆市(1998)、台北縣(1998)、新竹縣(1999)、南投縣市(2000)、屏東縣(2001)、苗栗縣市(2001)、花蓮縣(2001)、嘉義縣市(2002)。國際分會有馬來西亞檳城(1991)與吉隆坡(2000)、泰國蘭塔島(2005)。

伊甸之現任董事長為王剏鏘先生，董監事會下設有「策略規劃委員會」及相關的策略性與專業性委員會，各專業性委員會與各專業團隊體系間，互有監督管理、協調與支援。而伊甸的財務、會計、行管、企劃與資管部門，則在現任執行長陳俊良先生之直接管理下。伊甸的組織結構，在群體成員的共同努力下日趨完備，目前組織成員計有 1,000 餘人。(資料來源：伊甸基金會之組織架構檔案)

伊甸之組織架構圖如圖二所示。