

第二章 伊甸基金會在泰國蘭塔島的文化衝突現象

伊甸基金會在泰國南部蘭塔島（Ko Lanta）的服務，起於 2004 年底的南亞海嘯。南亞海嘯重創了數個國家，在泰國部分，除了舉世聞名的觀光勝地普吉島（Ko Phuket）遭受大規模地侵襲外，其南方較顯為人知的蘭塔島，亦遭受海嘯波及。故在因緣際會下，伊甸便在蘭塔島開展其另一個海外服務。本章便要探討伊甸在蘭塔的服務過程裡，所面臨的文化衝突問題，例如語言差異、服務者與服務對象的文化背景差異，以及伊甸之基督教信仰在服務過程中所造成的衝突與其適應。

首先切入蘭塔島的概況與服務源起，伊甸如何從無生有而得以在蘭塔開展其服務，以及因應海嘯災害而生的補助計畫為何。緊接著深入伊甸在蘭塔的服務過程與其困境，除了補助漁民之外，伊甸也陸續開展了英語教學、水產銷售、衛生教育與電腦課程等服務。其中水產銷售的部分，由於和漁民的生計直接相關，故成為服務的核心，也因此衍生出許多相關問題。最後則探討服務過程裡所遭遇的文化衝突問題，分別自語言困境、宗教差異與民情步調三方面切入，並談論伊甸在蘭塔服務的調適情形以及其後續發展。

第一節 服務源起與蘭塔島概況

一、 蘭塔島概況

（一） 自然環境

蘭塔島（Ko Lanta）位於泰國西部海岸的安達曼海（Andaman Sea）上，隸屬喀比省（Krabi Province）蘭塔群島（Ko Lanta Archipelago）。距離首都曼谷

(Bangkok) 約一千公里，在喀比省南方約七十公里處，普吉島 (Ko Phuket) 在其西北方。蘭塔島本身由兩個小島構成，分別稱為大蘭塔 (Lanta Yai) 與小蘭塔 (Lanta Noi)。

整個蘭塔群島 (Ko Lanta Archipelago) 共有五十二個小島，分布面積超過一百八十平方公里，80%是海洋。蘭塔群島在 1990 年被列為泰國第六十二號國家公園 (Ko Lanta National Marine Park)，用以保護其珍貴且脆弱的海岸生態環境。這個群島主要由四個島群構成，其中之一便是蘭塔島群 (Ko Lanta groups)，其中大蘭塔 (Lanta Yai) 是整個蘭塔群島中最大的島嶼。整個蘭塔群島有許多石灰岩懸崖峭壁、雨林山區和綿延的紅樹林，特別在大蘭塔還有很多未開發的山區叢林地，且大蘭塔也是旅遊蘭塔群島的中心。

大蘭塔 (Lanta Yai) 是一個狹長型的島嶼，寬約六公里，長約四十公里。山區自北至南居中分布，山勢向南逐漸陡峭，國家公園辦公室就座落在島的末端，此處也是絕佳的鳥瞰地點，適合健行。西海岸由北向南共有九個白色沙灘，沿海岸線有超越七十個島嶼，遍佈珊瑚礁群。

蘭塔的氣候是典型的熱帶季風型 (Tropical Monsoon) 氣候，主要分有兩季，夏季和雨季。兩個季風影響蘭塔的氣候，西季風始於五月，是為蘭塔的雨季。雨季期間海浪波濤洶湧，但卻是全年用水與叢林生長的依據。雨量最高在七月與八月期間，但多半是一週下雨幾天，或一天下雨幾小時的情形，且下雨過後通常都是大晴天。東季風來自中國，始於十月，風向將自西季風的反方向而來，此時也是觀光季節的開始。不僅雨季結束，且拜西季風所賜，潮汐將沙灘上的垃圾帶走，留下潔白無暇的海灘。蘭塔島的年均溫在攝氏 24 到 38 度之間，海洋溫度約在攝氏 30 度左右。⁵

⁵ 資料來源：Ko Lanta Island, Ko Lanta Krabi, Thailand. Home, Home→About Ko Lanta→Climate & Geography. <http://www.lantainfo.com/>，檢索日期：2006/5/13。

（二） 人口分布

蘭塔島的人口約一萬八千人，人口組成主要有三：泰國穆斯林(Thai-Muslim)占 90%、海上吉普賽人(Chao Lay / Sea Gypsies)與泰籍華人(Thai-Chinese)。島上穆斯林相較於泰國南部的激進穆斯林，屬於較溫和的伊斯蘭教信仰者。

流浪的海上吉普賽人，約在五百年前抵達蘭塔島，帶來他們獨特的語言、母系社會與泛靈信仰。現今他們正為了保存自己的文化，而與發達的觀光產業及西方文化對抗。海上吉普賽人源自印度馬來(Indo-Malay)地區，靠著船隻在海上捕魚生活。現在的海上吉普賽人，被泰國政府賦予土地、姓氏與公民權。即使逐漸現代化，但這群人仍保有自己的語言和文化，也和海洋維持密切的關係。

位於蘭塔島東南方的花蓮村(Ban Hua Laem)與山佳霧村(Ban Sangka-U)，即海上吉普賽人現在的分布區域。另外鄰近撒拉旦(Ban Saladan)鎮上，尚有一個在紅樹林潮間帶的小聚落刀巴留，這裡保存了一個海上吉普賽人的祖屋(Sea Gypsy House)，除供奉三個祖先神像外，也留有傳統的音樂工具。

泰籍華人是自毛澤東所領導的共產主義壓迫下，逃出中國流散東南亞，部分逃到蘭塔島，至今多為商人、農人或漁夫。⁶

（三） 伊甸在蘭塔的服務據點

伊甸在蘭塔島的服務，主要針對大蘭塔，故辦公室設立在大蘭塔北方的鎮上撒拉旦。服務對象是因海嘯而受到衝擊的漁村，而幾個漁村分布在鄰近撒拉旦的刀巴留、空刀(Klong Dao)、乃賴與島東南方的花蓮與山佳霧。

二、 服務源起

2004年12月25日印尼大地震後引起的南亞海嘯，造成南亞地區數個國家的舉世災難，其中位於泰國西南方的蘭塔島亦遭受重創。身為島上居民也是台灣

⁶ 資料來源：Ko Lanta Island, Ko Lanta Krabi, Thailand. Home→About Ko Lanta→Island People. <http://www.lantainfo.com/>，檢索日期：2006/5/13。

人的羅秀珍，與其夫婿泰國人三毛（自稱的中文名字），決定為當地居民尋求外援。故他們展開初步調查，並統整登記蘭塔島漁民的需求。羅秀珍於 2005 年 1 月返台尋求非營利組織的協助，但由於慈濟與世界展望會都各自有其服務系統，而伊甸此時也正想開展泰北之外的服務據點，剛巧羅秀珍帶來當地人民的需求，加上她本身也願意協助伊甸，故最後和伊甸達成共識。由伊甸主責蘭塔島的救補助工作，她和三毛予以協助支援。

故伊甸便於一月下旬派人至蘭塔島視察，了解羅秀珍的這份資料與當地的實際狀況，也評估在第一階段補助完成之後，是否有長期服務駐點的需求性，並於二月正式派同工郭詩好長駐蘭塔，設立伊甸在蘭塔的辦公室。但由於伊甸在蘭塔的辦公室並未正式登記，故郭詩好難以取得工作簽證，只得以為期三個月的觀光簽證到蘭塔島工作。

伊甸蘭塔辦公室成立之初的分工模式為郭詩好主責財務、行政、英文課與水產協助，三毛主責水產買賣與管道，羅秀珍教英文。但羅秀珍因懷孕故於 6 月 5 日離職，離職後也曾聘請其回來短期協助，直至八月初她回台灣待產。三毛於 9 月 10 日離職，十月底郭詩好也離開蘭塔回台灣，正式交棒給自泰北來的華人岳國銀。後來伊甸就其開銷與需求評估，在 2006 年 1 月暫停其蘭塔島的服務工作。

第二節 服務過程與困境

伊甸在蘭塔的工作，按展開的時間程序，分有初期的漁具補助，以及後期的英語教學、水產銷售、衛生教育與電腦課程。其中水產銷售是服務工作的重心，也和漁民生計直接相關。相較於其他的教育課程，由於性質上的差異，水產銷售的推展過程也更為複雜與困難。以下便按照發展時間詳述其服務內容。

一、 漁具補助

伊甸對蘭塔的重建，採不發放現金的模式，且鎖定當地的漁民為其服務對象。採以住址登記的方式，添購各戶所需之捕魚工具。由於郭詩好不會泰語，加上當地漁民的教育程度多僅達小學階段，故無法以英語溝通，是以確認名單的工作便由三毛負責登記分類，再向島外的廠商購置。

第一階段的主要工作為添購與修復漁民的捕魚工具，補助船身、引擎、螺旋槳與漁具四項，其中漁具又再細分為蝦網、漁網、花枝網與螃蟹網。主要困境來自交通不便，以及交貨時間不準確，故整個購置動作耗時兩個月才完成。一來因南亞海嘯之故，致使整個泰國南部需要大量的捕魚工具，故特別費時。二來由於泰國的民情步調，較為緩慢隨性，故交貨時間也經常莫名延遲。在添購漁具的過程中，郭詩好也趁機訪視各漁村，企圖了解其他需求狀況，以便擬定第二階段的輔助計劃。

表一 伊甸漁具補助一覽表

村名	螺旋槳					
	支架	葉片套管	軸心套管	軸心	齒輪鏈條	葉片
空刀	9	12	12	12	12	12
乃賴	1	1	1	1	1	1
花蓮二村	2	4	9	7	1	5
山佳霧	14	13	0	0	39	37
數量總計	26	30	22	20	53	55

村名	漁具				船身	引擎
	花枝網	螃蟹網	蝦網	漁籠		
空刀	45	0	57	23	0	2
乃賴	71	0	79	27	1	1
花蓮二村	9	7	15	13	一批	0
山佳霧	0	41	0	26	0	0
數量總計	125	48	151	89	1	3

資料來源：伊甸基金會之蘭塔島工作報告，筆者彙整繪製

二、 英語教學

第二階段工作於四月底開始，鎖定衛生教育、電腦教室與英語教學三個目標，對象仍是漁民。其中又以英語教學最先開始，英語教學對象有國小學生、國中學生與成人。國小教學時間為每週二四的下午四到五點，國中則為每週一三五的下午四到五點，成人班是週一至週五的下午兩點到三點。第一期的英語教學以鄰近伊甸辦公室的兩個漁村空刀與乃賴為主，上課地點就在伊甸辦公室。

泰國學制為國小六年、國中三年、高中三年、大學四年。一般而言，上學期始於五月底至十月底，緊接著兩週寒假，寒假後開學至三月底，又接有兩個月的暑假。義務教育達國中，但小學並未有英語教學，國中才開始有英語課程，故伊甸的小學英語教學從基礎字母開始。國小國中的英語教學起初皆由三毛擔任泰語翻譯，國中班於兩週後獨立，可不需翻譯在旁，但國小由於沒有英語基礎故仍需翻譯協助。

空刀與乃賴村第一期的英文課程於 6 月 21 日全部結束。第二期課程於 7 月 11 日開始至九月底。且只有成人與國小班順利開課，其中國小班上課人數由前期將近二十人銳減至十人。第二期的國小課程翻譯，則由成人班的同學志願擔任。國中班因學校剛開學，課外活動較多且學校課程裡也有英語課，故學習意願低，因此無人來上課。原本也期待能在較遠的花蓮村與山佳霧村開課，但因找不到合適師資故無法進行。

三、 水產銷售

此外第二階段的工作還有水產銷售。在充分觀察島上生態之後，伊甸覺得可以嘗試進行水產交易。由於漁民的主要收入就是水產，但卻又被長期剝削，一則是收購漁貨的價格偏低，特別是島上與島外在水產收購上的差異，甚至有一倍的價差。二則漁民又因為欠債，所以不得不以低價販售漁貨給債主，且由於欠債，以致於漁民也無法將漁貨賣給其他價格較佳的中盤商。

在伊甸加入收購漁貨的中盤商之前，島上的中盤商多為穆斯林、鎮上的村長與村代表。因為這是一個有錢賺的工作，所以多半有能力的人都會加入中盤商的行列。郭詩好說：⁷

其實應該說最一開始，我們不是要自己做中盤商的角色，我們是想要成

⁷ 以下為郭詩好小姐受訪內容。

立有點像合作社的模式。但是後來發覺，第一個漁民他們欠錢的人太多了，第二個合作社是要當地的人自己有那樣的意識，有人出來去做領導，跟有人做那樣的規劃。雖然我們可以帶著他們做，可是他們那邊人的程度沒有辦法到那樣，他們是屬於那種被動型，他們不會想要積極去爭取，他們會只安於他們現在知道，跟他們能做的。那如果有機會教他們多一點，就是像說做生意還是什麼那些的，他們會怕。而且合作社的概念是一開始每個社員你都要自己拿股金出來，那你還要再他們先掏錢出來，去做一個他們不熟悉的東西，他們不敢。所以後來才轉成說，伊甸我們自己先做中盤商，那希望這個模式能夠逐漸形成了之後，再慢慢轉由當地的人，他們自己的漁民或代表自己來經營。

約近九成的漁民有欠債與借款的習慣，且金額自數千至數萬泰銖 (baht)⁸不等。債主不會強制討債且借款免息，甚至不用還錢。漁民只要持續賣漁貨給債主即可抵債，由於漁貨收售的利潤甚過利息，更可以隨時買低賣高以賺取價差，再加上部分漁民沒有還債的觀念，故養成沒錢借錢，有錢也未必還錢的壞習慣，也已有不少漁民來尋伊甸借錢。郭詩好說：⁹

後來我們沒有借款，因為其實之前就像剛提到，最一開始期望成立合作社的模式，那其實合作社本來就可以有貸款，跟那不叫小型借貸，他們有另一個詞，微型金融與微型商業的模式。那因為我們沒有成立合作社，加上如果以基金會的名義借錢，他們要還不還，不還又不好意思去催人家錢，那種身分跟角色都很尷尬，所以就是全部都說不要。

空刀與乃賴村的漁貨都收到撒拉且鎮上，鄰近伊甸辦公室的水產總部，另外

⁸ 泰銖與台幣的匯率約為 1 : 0.8

⁹ 以下為郭詩好小姐受訪內容。

在較偏遠的花蓮村與山佳霧村也各設有一個收貨點，都在漁民家門口。水產銷售自 6 月 19 日開始，到六月底的情況，大致還算穩定。主要就是三個收貨點，一個直營兩個加盟，收購花蓮二村、山佳霧、空刀與乃賴四個村的蝦子。先按蝦的大小分類，之後再運至當省（Trang Province）銷售，總收蝦約 2,600 公斤，交易金額約五十六萬泰銖，每天收穫量最高可達八百五十公斤，最低時而沒有或僅十幾公斤，要視天氣與洋流狀況而定。

直營店即總部，是直接雇用人員協助收購魚、蝦及作帳。較遠處的收貨點即加盟店，則按公斤數與價格來抽成，蝦每公斤抽五泰銖，漁獲抽收購價格的 5%，也是幫忙收漁貨、分類及作帳。

七月之後，三個點變為兩個點，一個直營一個加盟，其中山佳霧村退出伊甸機制。剩下兩個點同樣收購蝦與魚貨，再按大小分類，之後運至島外，由中盤商來接貨運至馬來西亞銷售。平均每天收貨量最高僅達一百七十公斤，因山佳霧村量最大卻不肯賣貨給伊甸，且花蓮二村也出現別的收購廠商競爭。故七月之後最大的問題就是收貨量不穩定與貨源缺乏，但水產總部最多累積四天就一定得出貨，否則會不新鮮。郭詩好說：¹⁰

山佳霧退出的原因，其實也有一半算是我們自己伊甸的錯。其實山佳霧的漁貨量是，不管魚或蝦，他們的收貨量都是最大的。然後那時候就是卡在六月底那時候，我們收了很〔多蝦〕，那陣子因為都是蝦的季節，加上蝦的價格一向比較好，所以那時候大家全部都是抓蝦。就是山佳霧本來收貨的，我們是叫他老太婆。那個老太婆本來有賣給另外一個中盤商，那後來他就說好那來我們這邊試試看，所以山佳霧那時候就是在老太婆那邊收貨，然後我們去載。然後那時候六月底的時候，因為全部泰國整個南部的蝦子，全部都賣到馬來西亞，因為馬來西亞價格又比泰國更好，所以一定是貨全部往那邊流。可是結果變得，因為蝦子就是隨潮流，是這樣一大波一大波來，所

¹⁰ 以下為郭詩好小姐受訪內容。

以那一大波來，全部的蝦子太多到馬來西亞，所以馬來西亞政府宣布關閉邊境，不准蝦過去。所以我們的蝦本來也都是送到馬來西亞賣，然後全部都暫時都沒有辦法賣。那那時候因為我們 6 月 19 日才開始嘛，那 6 月差不多 28、29 那時候，所以真的是一下錯亂掉了，我們收了幾百公斤的蝦在那邊，不曉得能夠賣到哪裡，所以對我們來講，我們那時候的確是也一下慌掉了。那所以那時候才會先跟山佳霧的那個老太婆講是說，接下來那幾天，因為馬來西亞這樣子，所以我們先暫時不收貨。可是對那個老太婆來講，他就覺得，可能我們不穩啊，或沒有保障什麼，或者是加上他在我們這邊能抽得成好像有比較少一點，因為我們給漁民的價格是比較高的，所以他們就覺得，他就覺得這樣不好，他就覺得他那兩三天虧很多，所以後來他又轉回他原本的那個中盤商那邊。

原本伊甸賣蝦的售貨點有兩處，皆售往馬來西亞。但六月底馬來西亞政府臨時關閉邊境一週的舉動，導致伊甸的蝦無處可賣，最後遠拉至曼谷低價出售，嚴重虧損五萬多泰銖。之後為避免類似狀況再度發生，故又多找兩個售貨點，以減少意外的損失。

在花蓮村與山佳霧村，各自有三四個中盤商，不乏有當地代表、漁民與外地人，形成割據的局面。由於山佳霧是最大的漁村，加上地形偏屬狹長型，分有一到七村，故後來伊甸仍有零星搶到六七村的漁貨，也穩守住花蓮二村的收貨點。

伊甸加入中盤商之前，空刀與乃賴村原有的銷售點，分別由村長與村代表經營，兩人為兄弟，故伊甸加入後自然與之形成心理與利益的衝突。加上不少漁民仍欠其錢或人情，須以漁貨還債，且六月與七月底又分別有村長與村代表選舉，漁民可以從中獲取小利，故空刀與乃賴村的漁民鮮少賣漁貨給伊甸。故選舉過後，伊甸便分別與之協商收購機制以穩定價格。

原本空刀與乃賴兩村都各有與伊甸友好的領導人物，但之後皆無法繼續協助伊甸。一為空刀村的詹倫，他從三月中生病至今尚未復原，脊髓與神經受傷導致

下半身癱瘓，即使復建後可能也無法再完全站立，更遑論出海捕魚。二為乃賴村的阿賢，由於他做出令漁民都厭惡他的事情，使其失去領導地位。故目前兩村都處於群龍無首的狀態，原期待透過領導人登高呼籲帶頭跟進的方法便因此失效。

此外由於不少漁民極容易道聽塗說以致誤解伊甸，故需與漁民再次懇談說明伊甸的服務理念與回饋機制，促使其賣魚給伊甸。漁民都認為，魚蝦買賣一定賺錢，但其實中盤商也要看天氣與收貨量多寡。出島一趟有其一定的運輸成本，漁貨愈多相對才會賺錢。故伊甸在六月剛開始投入中盤商時，確實有賺錢。七月之後由於山佳霧退出，所以收貨量減少，大概是賺一天賠一天的情況，因為數量不穩定。郭詩好說：¹¹

但是漁民，對他們來講，他們不會去考量到這麼多，反正他們就是覺得他們賣給你，你就是一定有賺，所以他們想要對你貪小便宜，或是想要從你身上摳到什麼東西，他覺得是理所當然的。加上我們又是慈善機構，他就覺得，你慈善機構你賺錢，當然我也要賺錢。加上還有一個，有一個心態是說，本來魚蝦的價格都沒那麼好，等於是我們進去了之後，我們把價格整個抬高。可是抬高了之後，那別的，原本有的，有一些中盤商生意被搶掉，他們不甘心，他們的確價格都拉得比我們高。當他們價格拉更高的時候，相對之下，我們不太可能再跟著，就是我們有那個底限，所以我們也不可能跟著再一直拉高。所以變得說，你的價格比我好，他們全部賣去你這邊，我這邊就變得沒有。可是有時候，有一些幾個漁民或是固定的漁民，貨送來的時候，你又要考量到新鮮度的問題，你撐了兩三天，你還是不得不對外送貨，可是當你的量不夠的時候，就是虧錢跑在做。可是漁民他們沒有去想到那麼多說，是因為我們進了這個市場之後，才導致價格全部都上來。

漁民心態、價值因素與同業打擊都直接影響伊甸收購漁貨。哪裡價格好，漁

¹¹ 以下為郭詩好小姐受訪內容。

民就往哪裡跑，自從伊甸加入漁產生意後，當地的漁貨價格開始持續上升，如空刀與乃賴村的蝦價從每公斤 130 泰銖上漲到每公斤 160 泰銖，再漲至 175 泰銖。山佳霧村的蝦由每公斤 190 泰銖漲到每公斤 205 泰銖。伊甸並沒有刻意玩價格戰或抬高價格，但原有的銷售點爲了打擊伊甸的競爭，自動抬高價格並四處放話要弄垮伊甸。對多數漁民而言，哪裡價格高就往哪裡賣，伊甸陷入若不跟著提高價格就收不到漁貨的僵局。就伊甸本身而言，在漁貨量少的情況下，跑一趟虧一趟，但不跑只會虧更多，無計可施卻又不願跟著掉入哄抬戰中。中盤商打擊伊甸的主因就是因爲伊甸拉高的原本的魚蝦價格，此外伊甸對漁民也很友善，都會免費提供冰塊給漁民保鮮。

另外，買賣方式差異與價格變動的價差風險，也導致伊甸在營運上的困難。由於伊甸向漁民購買蝦時，是不分大小一起秤重購買。但向外銷售時則是依大小分算價格，倘若小蝦過多，又或當天蝦價下跌時，即會造成虧損。之所以有這般買賣差異，一來因爲島上中盤商也都是以秤重方式買進，二來賣出對象也多是分類批價。若要漁民配合分類批價，也得視其意願與時間而定。

由於伊甸也是初次嘗試漁貨買賣，部分行政費用、雜支、數量、交通與交貨狀況和時間都無法精確掌握，導致銷貨成本提高。此外泰國的油價不斷地持續上升，柴油每公升由一月時的 17.79 泰銖，漲至七月每公升 23.49 泰銖，漲幅高達 35%，且仍持續的上漲中，致使運輸成本提高，並連帶影響部分民生用品的價格，如冰塊，自每包 32 泰銖調漲爲 40 泰銖，故伊甸成本也不斷提高。

伊甸的水產銷售到九月初收攤，一來因爲陸續都有虧損，二來也由於三毛要離職。原本的水產銷售就是由三毛負責，但由於和伊甸合作有其限制，收貨對象相形之下被限定在島內，無法彈性到島外收貨，以補足販售到大盤商的出貨量平衡收支。而無法到島外收購的原因之一，就是因爲郭詩妤不會泰語，以致於三毛無法長期離島買賣，故伊甸決定停止水產銷售，轉讓三毛自行經營。但漁蝦價格沒有因伊甸退出而向下掉，還是維持之前抬高後的價錢。

四、 衛生教育與電腦課程

衛生教育課程在十月中開課，上課地點也是在伊甸辦公室。伊甸從外島聘請護士到蘭塔上課，針對漁民的婦女與小孩，開設簡單的醫療與衛生教育課程。找島外護士是因為漁民對島上的醫療沒有信心，且漁民普遍也害怕上醫院，所以才選擇自島外找資源進來開課，但相對成本也較高。

電腦課在十一月初開課，適逢一個漁民的小孩大學畢業回島工作，且其大學就讀電腦相關課程，故伊甸採以次計費臨時聘用的模式請他上課。先對漁民發放報名表，再請講師規劃時間與內容，主要教授電腦使用、Word、上網等課程，以梯次的方式進行。採小班制，最多兩人使用一台電腦，俾使其能實際操作，並限定成人報名。

第三節 文化衝突與適應

一、 語言困境

服務過程中最大的困難在語言溝通，由於郭詩好不會泰語，故若無三毛居中翻譯，勢必影響許多工作的推行。她本身只能跟幾個特定成員用英語溝通，其他人都需要翻譯才能互動。蘭塔島當地漁民皆須以泰語溝通，無法以英語溝通，而從台灣來的人力資源也因語言問題，導致其難以發揮專業。三毛本身已花費大多時間在水產與漁村聯絡，難以做全職翻譯。故伊甸曾經嘗試從泰北找華人來擔任翻譯，但效果不佳。

2005年3月時，曾自泰北聘請一位華人到蘭塔工作，但他到了蘭塔之後，發現工作內容與環境和他的想像不同，加上他的個性也較害羞內斂，且泰北與泰南在地形氣候與口音上的差異，都造成他強烈地不適應。另外，由於他本身是雲南人，故他的泰語也沒有伊甸期待的那麼流利，所以不久後他便返回泰北。

2005年9月中，一樣也自泰國北部聘請了一位華人岳國銀，由於他自幼便

在泰語國語雙語環境中成長，故他的泰語極流利，且本身也做過翻譯的工作，相較於前一個，岳國銀便十分適任，故後來便由他接替郭詩好的工作。在郭詩好離開蘭塔後，持續蘭塔島的服務，直至 2006 年 1 月伊甸決定暫停蘭塔的服務為止。

二、 宗教差異

伊甸本就是一個基督教立會的組織，且其服務宗旨也有宣教的期望。故在蘭塔島宣揚基督教自然是一種期待，郭詩好雖然是基督徒但並非宣教人員，且宣教工作也需經過一段服務之後才能真正展開。故蘭塔的宣教工作，原本期待能由泰北神學院的同工來協助，一來是泰北的宣教工作已持續一段時間，二來也可解決語言溝通的困境。

但之後伊甸也發現，蘭塔島上已有其他的教會團體在進行宣教的工作。一位在蘭塔島工作五年的韓國牧師，透過與當省（Trang Province）泰國教會的合作，於海嘯後每週在漁村內進行宣教活動，已成功地在漁村旁募得一塊土地，由居住島外的基督徒地主捐贈，並有近五十位的漁民慕道友¹²。且將於九月開始興建教會，預計於兩個月後正式啓用。倘若伊甸想針對漁民設立教會，定會造成重疊，故考慮以策略聯盟的方式來進行宣教事工。

伊甸並沒有跟這群漁民慕道友特別親近，因為伊甸並不知道這個教會團體的詳細情形。原也想和這個教會有宣教上的合作，但可惜沒有成功。一來是因為伊甸這邊尚未有牧師或宣教人員，二來是對方也比較傾向於獨立宣教。就郭詩好的評估，由於漁民人口也不多，若已有宣教資源，且對方也已在蘭塔生根，那伊甸也無需重複。

海上吉普賽人有其信仰，位於刀巴留村的神廟，即其祖先神像。蘭塔的漁民都知道郭詩好是基督徒，但他們認為相較於伊斯蘭教，基督教是比較溫和的宗教，尤其近年泰南穆斯林又較為激進。最初，當地的穆斯林對於伊甸進駐，並無

¹² 仰慕並靠近基督信仰的人。

太多反彈，因伊甸的服務對象主要為當地的漁民，即海上吉普賽人。但伊甸進駐後不久，世界展望會也於 2005 年 3 月在蘭塔設立辦公室，且就在伊甸辦公室的隔壁，由於世界展望會也帶有基督教色彩，且其服務對象是整個蘭塔居民，包括穆斯林與漁民皆為其救補助對象，故之後穆斯林有出現反彈世展的情況。

在蘭塔島上長期服務的非營利組織有伊甸、世界展望會與上述之教會團體，短期有過慈濟捐贈船隻。世界展望會在當地的補助以發放現金為主，至 2005 年 9 月底，當地穆斯林出現禁止接受世界展望會資助的不成文規定，且當地穆斯林開始對有這麼多基督教組織進駐服務出現反彈。郭詩好說：¹³

其實世展也算是基督教的一個宗教團體，那伊甸也是，到後來他們小帽（即穆斯林）反彈到他們自己村裡都放話，誰敢拿世展的錢或去世展那邊就試試看。可能私底下都已經被警告過或被打過吧。針對伊甸的部分是沒有，因為我們伊甸主要也都是針對漁民，那因為世展是整個全體性的，所以比較會影響到小帽。是會有小帽想來問，像說我們開英文課或電腦課，他們可不可以參加，那我們是跟他說可能很抱歉沒辦法，這樣子可能有被放話或什麼的話，就我知道的，伊甸是沒有被這樣的情況。我們跟他說，我們當然不會明講說因為你是小帽，可能已經名額滿了，或是什麼之類的，比較婉轉地拒絕他們。在我們資源有限的情況之下，加上小帽本來就比較有排他性，如果真的在蘭塔島你要做比較起來，小帽手上握有的資源跟他們的教育程度，又遠比漁民好多了，所以我們那時候，優先只鎖定漁民來做服務。

再者據郭詩好在當地的觀察，她認為漁民處於社會地位的下層，除了人口較少外，經濟活動也偏向勞動階層，較無能力經營水產銷售或民宿管理。而在當地佔多數人口的穆斯林，經濟地位也在上層，多為經營觀光業或水產中盤商的角

¹³ 以下為郭詩好小姐受訪內容。

色，故資源也多掌握在穆斯林手中。郭詩好說：¹⁴

漁民會怕小帽，因為資源都握在小帽手上，他們講話又大聲，甚至那時候在那個，那個村刀巴留那邊，不是有他們的那個神廟，小帽為了要爭那塊地，還動手殺人，就是有出事過。像漁民的那個領袖，叫詹倫也被刺過。就都有這樣子的衝突在，所以漁民他們的狀況就是，他們是一直在退縮，他們吵也吵不贏人家，然後要去爭取資源，也沒有人家狠，或是他們沒有門路，長期以來就是一種惡性循環。就是他們長期是弱勢，他們就一直處於那樣子的狀況。他們也或許是沒想過，也不敢去想說要怎麼樣翻轉，或縱使想過也不知道要如何去處理這樣子的狀況，這樣就一直處於被挨打的狀況。

此外由於郭詩好本身是基督徒，故她不認同島上穆斯林過於擾人的信仰行為，加上漁民長久處於弱勢地位的狀況，都連帶影響郭詩好對穆斯林的看法。她說：¹⁵

然後加上小帽，我會覺得說我都尊重宗教信仰，可是你要考慮到不是跟你同信仰的人，你不能去逼人家都要跟你接受同樣的東西，像他們那個清真寺，早上五點開始放歌，他們一天要拜五次嘛，所以那我覺得你拜你拜在你的教會裡，可是他非要放一個喇叭在外面，對全村播放，對整個島播放，那我就覺得又不是全島的人都是回教徒，你就自己在家裡好好去拜，你幹麻要吵得全部，從五點就開始吵人家。我覺得這是尊重問題，他們很尊重他們自己的宗教，但是前提是你也要去尊重不是跟你同一個宗教的人，那他們覺得不是我們宗教的人，就好像比較不是人，我覺得這是很有問題的。

¹⁴ 以下為郭詩好小姐受訪內容。

¹⁵ 以下為郭詩好小姐受訪內容。

基本上，島上穆斯林對伊甸並無攻擊性或不滿，其主要只針對漁民有所攻擊或掠奪的行動，就如同搶奪漁民在刀巴留村的土地一般，即使漁民不與之為敵，穆斯林依舊會有所動作。再者郭詩妤認為，穆斯林對伊甸與世展的反應差異，可能是源於服務對象與方式的不同。她說：¹⁶

我們是幫漁民，可是他們覺得沒有什麼威脅感，可能我們（比較低調）。因為世展後來會引起一些反應，是因為他們會做現金發放，而且他們的金額還不小。那我們伊甸的話，除了一開始漁具的發放之後，我們沒有再任何實質物品，金錢是從一開始就沒有。漁具買完之後就沒有再任何實質物品上的給予，所以我想說這樣比較起來，感覺是比較低調，所以他們對我們還沒有太大的反應。二來就是我們只針對漁民，應該說我們一開始宗教的色彩也沒打得這麼強烈，我們只服務漁民，也沒去碰到小帽，所以他們也就覺得反正你不來碰我。可是世展他們是現金發放，他們也會針對只要來申請，或是只要蘭塔島的，所以也包含小帽在內，都可以去請到這個錢，或拿到他們實際的補助。他們就覺得，我，小帽幹麻去拿你基督教的東西，所以在這個層級上就有差。

三、 民情步調

泰國人的作業模式較為緩慢、思考模式也不同、漁民的教育程度較低、加上蘭塔島地處偏遠交通較不便利、伊甸之當地人脈也才開始建立，故在服務的推動、水產銷售、取得外地資源和資訊與行政作業上，無法如在台灣般快速有效率，需耗費較多的時間在等待與教導上，若能加速拉進曼谷的資源、捐款、領導人才與人力，以泰國人做泰國事，加上伊甸的服務經驗在地化，應能較快速地推動當地服務。郭詩妤說：¹⁷

¹⁶ 以下為郭詩妤小姐受訪內容。

¹⁷ 以下為郭詩妤小姐受訪內容。

他們很慢、很被動。被動是不管在各種事情上，不管做事比較被動，或者是說在一些資源的爭取，什麼是該他們的權利，他們在這種事情上都是比較被動的，都是很被動的。像我有問過幾個成人英文比較好的，問他們說，你們怎麼什麼都不愛問，或者什麼都不問，就什麼都哼哼哈哈，都說好好好對對對。他說他們自己也知道，他們那邊的模式，他們也是試過要問。他們要爭取資源，去問政府官員，政府官員就是不知道，要不然就是要給紅包，要不然就是一問就說有，要拖多久不知道。整個大環境那樣子，所以也促使他們說，縱使想要問，也知道問過了沒用啦，所以就後來都懶得問了，所以普遍性都是這樣。應該說其實最困擾我的是語言問題，其他說像他們比較被動，或者是比我們做事的速度慢了一點，其實我覺得那都還好。你知道他們是這樣子，就調整自己的步伐，對我個人來講，那都還是比較好處理的部分。那我覺得在語言上，你不能直接做溝通，你沒有辦法直接做溝通，我覺得這是事情最難處理的部分。

漁民對服務與慈善團體有認知上的偏差。海嘯過後的援助，養成漁民依賴的心態。漁民發現開口求助即可獲得滿足，便開始需索無度且產生抱怨，而伊甸又是島上唯一有從事營業行為的慈善團體，故漁民期待伊甸的服務能更迅速。部分漁民開始抱怨，為何在英文課之外遲遲尚未有其他服務。他們會期望能有更多的服務，如借款還債或獎學金補助等，但他們對既有的服務如英語教學，又無法持之以恆，致使英文課人數不斷減少。只知要求新增服務項目，卻又無法消化吸收已有的服務內容，於是形成服務工作的黑洞與工作人員的無力感。

漁民的薪水也不如伊甸想像中的低，經訪查得知，漁民每月漁貨收入約六至九千泰銖，扣除開銷後實際可用金額約為三至四千泰銖。島上其他零工，每日最低薪資為女生一百七十泰銖、男生為兩百泰銖，再按其專業程度可上達五百泰銖。當地多為服務業與旅遊業，故抽成制度也相當普遍，女生在旅館當服務生每

月至少可有四千四百泰銖外加津貼，男生在旅館工作也至少自六千五百泰銖起跳，且會隨淡旺季而有增減。伊甸若欲留住或吸引人才，薪資勢必要比其原有的工作高，故人事費也會因此提高。

再者當地人力資源素質不高，漁民多為國小畢業，如培訓則需大量時間。少數教育程度較高的漁民，因有穩定的工作與收入，較無轉職伊甸的意願，若從島外尋找專業人員，人事費用又會提高，必須外加住宿與伙食補助。伊甸欲有計畫地培訓當地有工作意願的漁民，但若其原已有工作，則觀光旺季開始時也相對易離開伊甸，回去原本可獲高薪的工作。除非伊甸在薪資或福利上相對較佳，否則難以留人。而原本便較無工作能力與意願的三十五歲以上婦女，其受訓與就業意願也相對較低，且需耗費大量時間教育。此外在觀光淡旺季須有不同的服務模式，以符合島上漁民之需求。觀光旺季來臨時，有工作能力、願意受訓與服務的漁民皆會投入職場而不會來接受服務訓練，故旺季時可持續的服務只剩水產買賣、托嬰、老人服務、無工作能力之婦女的衛生教育與職業訓練等。觀光淡季時，除上述服務之外，還可以增加英文與電腦的基礎訓練。

雖然觀光是島上極重要的經濟活動，但漁民對觀光業的認知與意願，仍停留在開船載客出島的一日觀光或在旅館兼差工作，並無經營民宿或組成船隊的概念、金錢與能力。伊甸若要協助漁民從事觀光業，可能要待兩、三年的長期經營與教育後方可執行。為發展漁業與觀光之外的經濟活動，伊甸曾派農業專家朱貴和探勘蘭塔的地形與地質，結果顯示當地先天環境適於耕作。但是否真能推行農耕教育，仍須依當地漁民的意願、接受度及勤勞度而定。

四、 伊甸的調適

伊甸對於蘭塔島與國際服務的事工策略、人才培育、經濟支援與配搭措施的制定都尚未完備。伊甸目前並無泰語能力且對泰國事務熟悉的專職人員，故對於後續的服務及定位，需要更明確的規劃及人選。

以伊甸馬來西亞的海外服務成功案例來看，由馬來西亞的牧師，從台灣帶伊甸的服務系統回去，成功地在檳城與吉隆坡成立分會。故伊甸之後的海外服務也傾向，由當地人做當地事的模式。越南與泰國的部分，則是由台灣先派人過去，先連結當地資源，然後才開始找尋當地願意投入的人。郭詩妤說：¹⁸

最大的問題在語言上，因為台灣派過去的人，一定都是一開始需要翻譯，縱使書上看過去玩過，可是你對於當地人民的狀況跟情況，你不是生長在那邊的，你還是要花一點時間去磨合或者是去了解，跟我們馬來西亞直接是找馬來西亞長大的人，他是來台灣唸書，然後認同伊甸了解伊甸之後再回去，那種狀況我覺得是有很大的差別。

此外海外分會人士規章、薪資制度及外派人員管理辦法，皆尚未有完整的制度規章，也是服務工作的困境之一。伊甸目前並無相關的辦法，然而越南及泰國分會卻早已開始成立運作，故擬定辦法以利海外人員管理確實迫在眉睫。蘭塔的情況，是以泰銖兩萬，幹事一職聘請三毛，然其工作內容、責任、專業、上班時間皆超出所值。尤其出島銷售漁貨時，通常都會超過一般八小時的上班時間，晚上有時甚至趕不回島上。故為求留住人才且職薪相符之下，應及早訂立其內部的相關辦法。

其他在財務管理方面，由於當地並無發票制度，只有大型連鎖店及超商有開立發票。但蘭塔島上多為小型雜貨店或攤販，故無開立收據，導致部分開銷無法取得收據。郭詩妤的因應之道是隨身攜帶收據本請老闆開立，若有困難再請三毛協助開立收據，並加註購買人與三毛的簽名，以避免因缺少收據而導致財務作帳困難。再者並非所有收據都可以寄回台灣報帳，譬如加油收據可以退稅故需留正本，電話、電費、租屋及購車單據需保存以備查，購買漁貨單據須與漁民核對收據，故部分收據須以影本代替。此外收據數字與實際開支也有差距，基本上為實

¹⁸ 以下為郭詩妤小姐受訪內容。

際開支小於收據數字，因部分店家有殺價的空間。故財務也須因應海外據點的設立，而制定國外分支機構財務管理辦法及查核流程，以掌控因國情及語言差異，而拉長相關作業的時間及流程。

2005年10月，郭詩好返回台灣後，蘭塔的業務就交給來自泰北的華人岳國銀。由於岳國銀接替郭詩好的職位，故他的定位也是專責找尋各項資源，不直接從事專業服務，此外也展開下一階段的服務即家訪工作。郭詩好離開前，原有的服務中，水產銷售已於九月初收攤、英文教學第二梯次也到九月底結束。岳國銀接手後於十月中開設衛生教育課程，十一月初電腦課程第一梯次也正式開課。但蘭塔的服務最終在伊甸的整體評估後，由於開銷與需求難以平衡，故於2006年1月暫停其服務。

第四節 小結

伊甸在蘭塔的服務過程裡，無論是服務本身曾面臨各種困難，抑或是文化差異所造成的衝突，都反應出服務過程的複雜與不易。單就服務項目裡的英語教學，就可以突顯出語言在服務過程裡的重要性。基於當地需求而開辦的英語課程，卻也相對受限於語言不通而需要翻譯協助。語言的需求與困境，在此形成了弔詭的現象。這似乎也突顯出海外服務能順利推展的前提，就是先得克服語言問題。

再者入境隨俗，也是服務過程中極重要的一環。就如同郭詩好的自我調適一般。泰國與台灣在民情步調上的差異，曾造成郭詩好服務上的困擾，當然也形成伊甸管理上的難題。倘若以台灣的速度效率來要求蘭塔的服務成效，那定形成莫可奈何又束手無策的情況。此外蘭塔的漁民在接受部分服務之後，相應而生的依

賴與責怪現象，也突出服務的難以預期，同時也反應了伊甸所秉持的基本態度：服務並非予取予求，而是一種量力而為的過程，服務也不該是種施捨，接受服務的人才該自服務之中，自己站起來。所以無論是步調緩急，或者服務的基本態度，除了需要服務者的調整配合外，也會在無形中影響服務對象，故服務時間的長短與深入與否便是關鍵。

服務的層次，也可以反應服務對象的接受度。漁民普遍都能接受，漁具補助這類簡單且短暫的物資補給。相形之下，較為複雜且長期的水產銷售，就未必人人都能接受。少部分漁民會因為伊甸曾給予漁具補助，便支持伊甸的各項活動，然而大部分漁民在考量生計之下，將漁貨賣給其他較高價的中盤商，於是水產銷售才會面臨貨源不穩定的困境。當服務回歸到日常生活後，漁民也必須優先考量自己的生計，就如同郭詩好所反應的欠債現象，漁民當然不可能欠債還不將漁貨賣給債主。而伊甸又無法解決這種普遍存在的問題，於是只能就其可為而為之，間接拉高了漁貨的銷售價，無形中增加了漁民的收入，但也陷入價格哄抬戰的僵局。當服務變成了生意上的惡性競爭時，伊甸只能再次堅守自己的尺度。但是漁民在這場價格戰之中，並未因此感念伊甸起頭拉抬售價，而只是單純地將漁貨賣給價格更好的中盤商，甚至還因為伊甸加入中盤商的行列，而要求伊甸應該給予更多的服務。當伊甸加入中盤商的行列之際，其在漁民眼中的角色扮演，也自普通的慈善團體，轉為營利的商人。非營利組織不以營利為目的地自行營利以維持組織運作，在蘭塔的水產銷售案例來看並非成功。一則在陌生的環境從事不熟悉的業務，二則服務對象不能完全理解與接受，都是其最後不得不結束水產銷售的原因。

伊甸在蘭塔島的穆斯林出現反基督教現象時並未遭受波及，其主因便是其最初的服務方向與態度。以蘭塔島的人口生態而言，穆斯林屬於社會上層的強勢族群，而漁民則屬於被壓迫的弱勢族群。伊甸在充分調查蘭塔島之後，直接鎖定漁民為其主要的服務對象，此舉便迥異於島上另一個長期服務團體世界展望會。世界展望會並未像伊甸一般鎖定特定族群服務，而是針對整個蘭塔島服務，其服務

方式也僅停留在金錢發放，未如伊甸尚有其他後續服務。由於服務方向對象以及態度上的差異，造成島上穆斯林不同反應。兩相比較下顯示，開展一個服務的初步調查與後續，是一個服務能持續推展的關鍵。此外伊甸雖以宣揚基督教為己任，但也不會在伊斯蘭教較強勢的地區，過度宣揚其基督教色彩，以引起不必要的衝突與反感。伊甸鎖定漁民服務進而宣教，自然和穆斯林無關，故得以明哲保身。另外世界展望會相較於伊甸基金會，是屬於國際知名的大型非營利組織，其無需刻意彰顯其基督教色彩，就已然因其知名度而廣為人知。故在蘭塔島的服務，相形之下較樹大招風。此外由於世展的聘僱人員有穆斯林在其中，故自然引起其他穆斯林的反彈聲浪。

服務過程裡的困境與文化差異所造成的衝突，其實是一而二二而一的問題。不難從伊甸在蘭塔服務的案例觀察到，服務困境時而是由於文化差異所造成，文化差異也可能形成另一個服務困境。這般一體兩面的問答題，不僅需要時間才會發生，也需要時間才能解決。

