

國立台東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：侯松茂 先生

消防人員工作壓力之研究
-以臺東縣消防局為例

研究生：溫慶榮 撰

中華民國九十五年十一月



博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所
公共事務管理碩士班 九十五 學年度第 一 學期取得 碩士學位之論文。
論文名稱：消防人員工作壓力之研究——以臺東縣消防局為例。

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單 位
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	國家圖書館
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鈎選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：侯松茂 (親筆簽名)
研究生簽名：溫慶榮 (親筆正楷)
學 號：3093014 (務必填寫)

日 期：中華民國 九十五 年 十一 月 十 日

1. 本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。
2. 依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化,並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」



國立台東大學
學位論文口試委員審定書

系所別：公共事務管理碩士在職專班

本班 溫慶榮 君

所提之論文 消防人員工作壓力之研究—以台東
縣消防局為例

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 條件
 博士學位論文

論文口試委員會：

李雲明

(口試委員會主席)

蘇你華

信松茂

(指導教授)

論文口試日期：95年11月10日

國立台東大學

附註：一式二份經考試委員會簽後，送交系所辦公室及進修部教務組存查。

謝 誌

憶起二年前何其幸運能進入國立臺東大學進修，繼續充實自己，的確是人生難得再一次的經歷，讀書、工作、家庭，雖然忙碌但感覺充實，本篇論文得以順利付梓，最要感謝的是指導教授侯松茂老師，這兩年來細心的指導與教誨，使得本論文能順利完成，師恩浩瀚，永銘於心。此外，口試委員魏俊華教授及唐雲明教授，對於本論文句斟字酌，提供許多寶貴的建議，使本論文更臻完備，謹至上最深的敬意與謝意。

在學期間及論文研究過程中，感謝消防局受訪同仁之意見與協助；更感謝局長管建興及長官們在我寫作過程遇到瓶頸時提供寶貴意見指導。同窗好友劍訓、輝宗、江愚、建和、協昌、李來、漢成、世敏及仁維在課堂中隨時對本論文的指正；關山消防大隊、災害管理課與嘉宏、吉廷的協助，在此亦致上十二萬分的謝意。

最後要感謝我的母親，以及賢妻月玲，感謝您們於我進修期間所給予的支持與鼓勵，由於您們的付出及對愛子傑、偉更加細心的照顧，才能讓我順利完成學業，謹將這份完成碩士學業的榮耀與喜悅，獻給我最敬愛的家人。

溫慶榮 謹誌

2006 年 11 月

消防人員工作壓力之研究

—以臺東縣消防局為例

作者：溫慶榮

國立台東大學 區域政策與發展研究所公共事務在職專班

摘要

消防人員因為任務的需要，長時間的服勤，晝夜不分，每天面對不良的工作環境及不可預知的工作特性，而且經常必須輪調單位，對個人的身心狀態甚至家庭的安定而言，確是具有高危險與高壓力的職業，所以有些工作壓力來源是消防人員所獨具的，非外人所能體會。就一般人而言，其工作性質及內容大多屬於能夠預期情況，然而消防人員所面對之勤務，大多是現場狀況無可預期之緊急事件，可說是長時間充滿工作壓力。

本研究蒐集了有關壓力管理的論文、以及相關書籍、期刊、剪報等資料，作文獻的探討回顧，並以質性訪談方式以台東縣消防局之消防人員為訪談對象，計訪談 15 位現職消防人員，訪談資料經探討分析如下：

消防人員工作壓力來源很多，但可歸納為四個主要層面，包括工作本身因素所造成之工作壓力、個人本身與家庭因素所造成之工作壓力、外在環境因素所造成之工作壓力、因組織內部因素所造成之工作壓力，其中以「工作本身因素」層面，受訪者感受到較大的工作壓力。

消防人員面對工作壓力之調適，消防人員必須先健全自己心態，針對壓力要能坦然面對，以沉著、冷靜的態度來分析處理，甚至把壓力所造成的危機視為轉機，當成自我磨練與成長的機會，如此謹慎處理，應當可有效的來化解工作上的壓力。

關鍵詞：消防人員、工作壓力、壓力因應策略

The Study of Working Stress of Firemen – Instance of Taitung County Fire Department

Advisor: Professor Sung-Mao Hou

Author: Ching-Jung Wen

Institute of Regional and Policy Development, National Taitung University

Abstract

Firemen must work around the clock and face the unhealthy environment that is unpredicted for their duty. Most of them usually alternately change the workplaces so that the career has a great danger and pressure to their mind situation or family balance. For others, they can't understand the unique source of working stress with firemen. In general, for everyman, the working characteristics and contents of their jobs can be predicted. However, firemen face the emergency tasks which usually can't be predicted. It's full of pressure in their long working time for them.

The study collects some theses, journals, publications and clippings about management of pressure and recalls from the literatures and gathers useful material from firemen in Taitung Fire Department. There are fifteen firemen visited for the study and the analytic results are listed as follows:

There are many sources of working stress of a fireman. They can be distinguished into four main areas which include working stress that is produced by work itself, personal or family situation, outer environment and inner organization. Most firemen who are visited indicate that the working stress produced by work has more effect to them than other.

For adjust to working stress, a fireman must have healthy thought, confront working stress honestly, be cool and composed to handle work, even regard a crisis as a chance to train himself and grow up. If we handle as above, we may settle the working stress effectively.

Keywords: firemen, stress, method

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究問題背景與動機.....	1
第二節 研究目的與待答問題.....	7
第三節 名詞釋義.....	8
第四節 研究範圍與限制.....	10
第二章 文獻探討	11
第一節 工作壓力之意涵與理論.....	11
第二節 消防人員之勤務特性.....	22
第三節 臺東縣消防局組織概況.....	26
第三節 消防人員工作壓力之相關研究.....	31
第三章 研究設計與實施	47
第一節 研究架構.....	47
第二節 研究對象.....	49
第三節 研究方法.....	51
第四節 研究工具.....	54
第五節 實施程序.....	56
第六節 資料處理與分析.....	58
第七節 研究倫理.....	62

第四章 研究結果分析與討論	63
第一節 工作本身因素與工作壓力之分析.....	66
第二節 個人家庭生活與工作壓力之分析.....	73
第三節 外在工作環境與工作壓力之分析.....	84
第四節 組織內部領導與工作壓力之分析.....	90
第五節 消防人員面對工作壓力的因應方式.....	96
第六節 綜合討論.....	100
第五章 結論與建議	105
第一節 結論.....	105
第二節 建議.....	110
參考文獻	
中文部分.....	113
西文部分.....	116
附錄	
一、訪談大綱.....	119
二、訪談逐字稿.....	121

表 次

表 2-1 國內外學者對壓力定義彙整表	12
表 2-2 國內外學者對工作壓力定義彙整表	15
表 2-3 近十年臺灣地區火災次數與損失統計表	23
表 2-4 臺灣地區天然災害損失統計表	23
表 2-5 近十年臺灣地區執行緊急救護次數及護送傷患人數統計表	24
表 2-6 工作壓力的影響層面與表徵	38
表 2-7 工作壓力造成的反應表	40
表 3-1 深入訪談對象規劃表	50
表 3-2 專家學者名單一覽表	55
表 4-1 質性訪談結果主要範疇一覽表	63



圖 次

圖 2 - 1 工作壓力之 I S R 模式圖.....	18
圖 2 - 2 工作壓力的基本理論模式圖.....	19
圖 2 - 3 工作壓力之一般模式圖.....	20
圖 3 - 1 研究架構圖.....	48
圖 3 - 2 研究流程圖.....	57



第一章 緒論

第一節 研究問題背景與動機

壹、研究問題背景

近年工商業發達，經濟繁榮進步，都市現代化後，建築物趨向高層化，大型化，地下化及多元化，都市災害型態及災害問題趨於嚴重而複雜；另一方面現代化工業社會與家庭生活便利性，各種資料或能源轉換，化學物品大量使用，如液化石油氣，天然瓦斯，易燃易爆化工原料等，充斥於家庭、工廠、營業場所、公共場所、大眾交通工具……等，潛存相當之安全顧慮，一旦災變發生，造成大量民眾的傷亡並危及消防人員生命安全至鉅。

由於火災燃燒迅速，必須在第一時間內加以控制，以免火勢蔓延、災情擴大，消防由早期滅火演進現今火災的預防；隨著時代的演變，消防單位逐漸形成了消防組織，我國消防業務，於民國八十四年以前，一直隸屬於警察機關體系，一般以「警消人員」稱之，但在相關研究上仍以警察為主體，附屬的消防人員則付之闕如（劉泳倫，民92）。由於社會型態的轉變，民眾對於消防各項服務需求日益殷切，遂有提升消防專業功能並設置專責機關之議，確保人民生命財產安全。因此，「行政院消防署組織條例」於八十四年一月二十八日奉總統令公佈，並經行政院八十四年二月十六日核定，「內政部消防署」於八十四年三月一日成立（陳弘毅，民85a）。

消防機關在消、警分立後，因多以即有消防人員移撥，故在勤務上、管理上多係沿自於警察體制。在過去，消防單位隸屬警察機關，因此消防制度的改革與組織的進步其所受到重視程度遠不及警察機關，所以在面臨消、警分立後，消防制度建立、修正之制度、規定便一一浮現，尤其在城鄉差距上更為明顯。臺東縣消防局限於經費，因此在人力之充實及組織擴編上受到相當之限制，造成原本拮

據之人力卻面臨承擔更多之工作內容與任務。如此長期下來，對工作容易產生倦怠感、無力感，而對工作之熱誠降低，間接的影響是對民眾之服務品質及消防人員本身之執勤安全將會受到影響。近年來消防人力增加有限；合理及正常的輪休與休假是消防人員最大希望，當在發生公共安全問題後，如嘉義縣「八掌溪」事件、重大風災造成嚴重傷亡事件後，社會輿論、新聞媒體對消防人員一片撻伐、檢討聲中，忽略了消防人員之辛勞及努力，只是讓消防人員受到不公平之批評與指責，嚴重的打擊了工作士氣，遂造成消防人員有更高工作壓力（陳世勳、鄧子正，民90）。

台灣社會近年來因經濟不景氣、失業率高漲，國人因壓力太大而出現健康問題的比率也日益升高，生活中莫名的頭痛、失眠、胃潰瘍、胸悶等都與壓力脫不了關係。現代科技高度發展，伴隨工商繁忙而來的是人們生活步調的愈趨緊張，加上全球化競爭的潮流、經濟景氣疲弱與失業率高漲等大環境因素影響，工作壓力更甚以往（洪朱璋，民92）。面對生活中充滿著壓力，個人爲了要讓生活適應得更好，對於「壓力的因應」成爲現代人的重要課題。由於過高或過低的工作壓力，對個人或組織均有不利影響，特別是過度的工作壓力，可能造成個人緊張、不安、焦慮、不滿情緒等，進而導致個人身體健康產生問題，當然也會影響到組織的產能。由於工作壓力關係到個人生理和心理的健康，以及整個組織發展，目前各機關相當重視組織成員工作壓力的研究（吳清山、林天祐，民94）。

依據消防法第一條，消防的任務爲預防火災、搶救災害及緊急救護，以維護公共安全，確保人民生命財產（李易倡，民87）。因此站在第一線的基層消防人員，當災難發生時得以扮演著救命先鋒部隊，隨時隨地出現在災難現場，甚至冒著生命的危險進入災區，爲的就是要保護民眾生命及財產的安全。全天候必須在消防隊隨時待命，其所處的工作環境與狀況，是一種精神與肉體承受力的考驗，與長期工作壓力的對抗。我國已於九十年元月一日實施週休二日，休閒活動逐漸

受到人們重視，然而對於工作時間之外的時間仍然無法完全支配。目前大都數的基層消防人員，勤務制度上實施著工作兩天（四十八小時），休息一天（二十四小時），採輪班制，即所謂勤二休一的制度。當家人或親朋好友在休假時，消防人員卻是在服勤中；當家人或親朋好友在工作時，消防人員卻是輪到休假（劉泳倫，民 92）。消防人員長期待命服勤，無法陪伴家人，或多或少易引起家人或親友的不諒解，有時工作上又無法獲得民眾諒解，同時消防人員以救護、救災的角色出現，因此其對工作壓力的調適更顯重要。消防人員本身所承受之各種壓力未能有效疏解，情緒管理上若調適欠當，情緒上可能出現對工作之倦怠、不滿意，造成直接或間接的影響到一般民眾之權益，有時甚至危及民眾與消防人員的安全，影響甚大，因此，研究者認為身為消防人員，探討消防人員之工作壓力，實在是一件非常重要而且有意義的工作。因此，本研究將針對臺東縣消防人員工作壓力及因應策略加以研究，以期能瞭解消防人員工作壓力之情形，並尋求壓力因應之道。

貳、研究動機

近年來因為經濟不景氣，失業人口增加又有各項災難發生以及工業化及社會環境轉變等影響，造成精神緊張，社會氣氛不佳，除了不可預知的天然災害之外，現代人的精神壓力劇增，痛苦指數節節高升，太大的精神壓力無處排解，造成了重大社會安全與秩序的問題，就近年來，各項重大的災難，山難、海難、水災、風災、地震之外，自殺、仇殺、情殺的傷害、精神壓力大而縱火案件急劇攀升。由於各項災難發生的複雜化、頻率增高、案件增加，莫不一一的加重了消防人員的工作量以及工作壓力。

消防人員工作的範圍極為廣泛，民國八十四年八月十一日消防法修正後，即明訂「預防火災、搶救災害及緊急救護」為消防工作的三大任務，而為維護公共安全及確保人民的生命財產安全，捕蜂、捕蛇為民服務等各項勤務，亦為消防人

員的工作範圍。由於消防人員每日的工作所面對的都是潛在的危險性，這造成消防人員心理上的壓力勢必極為龐大，而基於消防人員種種工作性質的特殊性，其工作壓力相較於其他行業是高出許多。Mcevoy（1994）消防人員可以說是每天都在承受著工作壓力，尤其又在民眾的高期望之下，更讓此種現象更為嚴重，工作壓力在其他的行業之中，似乎較為簡單，而不像消防人員所需面對的，是暴露在極度的工作壓力之下（黃麟廬、林宜君，民93）。而陳世勳、鄧子正（民90）認為消防人員承受著多而雜且長時間之工作、勤務、將對人員造成相當之工作上精神集體力之壓力，而消防人員因執行必要之工作、各類救災勤務及所處之工作環境，其所需面對的一切將帶給本身心理、生理上之壓力。當面對組織成員所承受之工作壓力，一旦主管或主管機關未予以重視，未能適時予以協助輔導，影響所及可能就是對工作之倦怠、不滿意，造成對民眾服務品質降低，甚而影響人員及民眾之生命安全；以近年來所發生的各項重大災難案件案為例，造成多位救災人員的傷亡，讓參與救災的救災人員心中一直有著悲慘的情境，不僅無法正常工作，就連要恢復正常的生活都非常困難。就一般公務人員而言，其工作性質及內容大多屬於能夠預期，然而消防人員的勤務工作性質，災難現場狀況無可預期之緊急事件，整日處在待命的工作環境中；甚至於休假時間，隨時與服勤單位保持聯繫心理亦是充滿著相當程度的緊急狀態，如此長期下來對於消防人員生理、心理有著相當之影響作用。因此，研究者認為消防人員是值得關心的一群。

研究者於民國69年自警校畢業迄今，服務公職已26年，除曾於臺東縣警察局服務擔任分駐所長、警察分局組長與督察員五年餘外，餘均服務於消防單位，迄今業已有21年之久，其中經歷隊員、消防分隊長、消防組長、消防大隊長等職務，在研究者多年實際從事消防工作經驗中發現，工作壓力的確造成消防人員心理不適應或情緒困擾，生理方面血壓增高、睡眠障礙、過量飲食等反應，甚至工作效率降低，希冀藉由本研究能夠對消防人員之工作壓力問題有進一步的瞭解。

當人們面對困難、危險及不可預佑的危難時、工作態度及精神將會受影響。

研究指出，在工作壓力探討領域中，包括各行各業的從業人員，如教師、建築師、護理人員、電腦工程師、警察、牙醫師、縣政府人員等，而消防人員這個行業，由於角色及勤務性質的特殊，其每天所面對的工作壓力，甚至大於其他行業（劉泳倫，民92）。但國內在探討消防人員工作壓力的實證研究卻很少，尤其工作壓力所帶來的後果，影響著消防人員的安全工作的績效及連帶社會的安全，因此對消防人員所面對的工作壓力情形值得進一步探討，此為本研究之動機一。

因此如何來研究消防人員所面對的工作壓力情形並尋求解決的方法，應先探究消防人員工作壓力的來源。消防人員的工作壓力方面，陳武雄（民90）指出消防人員因為工作環境特殊，工作時間特長，每天要面對刺激、挑戰、驚險和責任等難以預料的考驗，所以有些壓力來源是消防隊員所獨具的，非外人所能體會。楊昆陵（民90）也指出消防工作是一種高壓力的工作型態，消防人員之壓力來源非常複雜，一天二十四小時都有“備戰狀態”的感覺，此外消防繁雜的任務，均使得消防人員無時無刻、或多或少遭受工作壓力。此外劉泳倫（民92）研究指出，消防人員的工作壓力來自於：對工作的不確定性、生理上對警報產生的反應、人際之間的緊張狀態、時常暴露在人倫悲劇之中即產生恐懼及焦慮。任何人、任何時間不論在，任何職位，任何工作場所都存在著工作壓力，亦即在每個人的職業生涯中，都免不了有壓力的產生。任何人、任何行業存在著壓力，如何發現消防人員工作壓力源的問題所在，降低工作壓力到最低的程度，做好壓力的因應工作，使消防人員皆能有一顆健康的心情，才能達成提昇工作效能、減緩消防人員工作壓力的目的，因此，探究消防人員工作壓力的來源值得去探討，此為本研究之動機二。

基於消防工作是給人一種勞心、勞力的工作，故在面對工作壓力時，消防人員應勇於協助。因此對消防機關來說，瞭解消防人員之工作壓力是不夠的，若工作壓力無法獲得適當有效的因應，不僅對為民服務品質有所影響，並可能影響消防人員身心健康。因此，面對工作壓力時，消防人員所採取的壓力因應方式為何，

此為本研究之動機三。

消防局局長、大隊長、課長、主任、分隊長、小隊長、與資深隊員等消防相關人員若能給予消防人員關懷、支持、協助並在各個層面提供適當的指導、建議與解決策略，將可減少消防人員挫折與摸索的時間，減少工作壓力並提高服務品質。因此，消防局相關人員如何發揮指導、協助及引導功能，協助消防人員減輕工作壓力，抒解心理倦怠，做好壓力的因應工作，此為本研究之動機四。



第二節 研究目的與待答問題

壹、研究目的

根據上述研究動機，消防人員面臨高危險且高壓力的工作時，在工作上產生不同的感受觀感，個人的調適也會有所不同，唯有確實瞭解消防人員所感受到的壓力現況，才能對目前工作有所因應調適，並能讓消防人員在自我工作壓力的管理上有所幫助外，更能提供消防機關在行政措施上的考量依據，以提昇消防人員工作品質，使民眾得到最佳的服務。本研究目的如下：

- 一、瞭解臺東縣消防人員的工作壓力情形。
- 二、探討臺東縣消防人員工作壓力的來源。
- 三、探討臺東縣消防人員面對工作壓力的因應方式。
- 四、瞭解消防人員之工作壓力對家庭生活、組織領導、工作環境等之影響情形。
- 五、依據研究結果提出建議，提供主管消防機關、消防人員培育機構、消防局作為改善消防人員工作壓力之參考。

貳、待答問題

根據前述之研究目的，提出下列待答問題，以做為蒐集資料與分析討論的依據：

- 一、臺東縣消防人員工作壓力之來源為何？
- 二、消防人員工作壓力與個人因素有何關係？
- 三、消防人員工作壓力與外在環境有何關係？
- 四、消防人員工作壓力與組織內部有何關係？
- 五、消防人員如何有效紓解工作壓力？

第三節 名詞釋義

爲使意義明確，避免混淆，茲將本研究使用之重要名詞，界定如下：

一、消防人員

消防人員係指執行各項消防工作，災害搶救及應變、緊急救護、消防裝備使用、消防救災器材檢查維護等工作。本研究所謂消防人員係依據臺東縣消防局「各級消防機關人員遴用標準」，遴選任用之消防人員，包括局長、副局長、秘書、大隊長、課長、副大隊長、課員、分隊長、小隊長及隊員。但不包括義勇消防隊人員及其他約聘人員。

二、工作壓力

工作壓力係指因工作有關的因素而引起的種種內外事件，使工作者心理與生理改變正常狀態的壓力，或是個人在工作場域中，所承受來自工作本身或相關因素所產生的壓力，均稱爲工作壓力。本研究有關消防人員之工作壓力是以個人知覺爲主，也就是工作情境中某些特性，對個體所產生之一種脅迫現象，使個人能力和工作環境及資源的需求產生交互作用，影響個體的心理、生理狀態脫離正常的現象。

三、壓力因應策略

因應策略係指消防人員在遭遇困難或壓力時，所採取的一些較爲積極性的應付手段。因應策略的目的在檢驗焦慮並解決困難，在困難情境下，因應策略可能各不相同。本研究係指透過深度訪談，探討消防人員在面對工作壓力時，所採取的主要因應策略，歸類爲「分析解決」、「尋求支持」、「調適改變」、「延宕逃避」等四種策略。其中分析解決策略乃指在面對壓力時，冷靜思考，加以分析，提出解決辦法，化解壓力；尋求支持策略是指面對壓力時，向家人、同儕或朋友尋求情感性、資訊性及實質性的社會支持以減輕工作壓力；調適改變策略乃指當感受

壓力時，一方面以運動、休閒、閱讀等各種方法，在情緒上得到紓解與調適，或者在不違背工作原則下稍作讓步改變，以減輕工作壓力；延宕逃避策略是指面對問題時，以延宕處理或逃避問題等方式，減輕工作壓力。



第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、研究地區

本研究地區為臺東縣境內各消防單位（含分隊、大隊、消防局局本部）。

二、研究對象

（一）消防人員工作壓力與因應方面：

以臺東縣消防局實際從事消防工作之內、外勤之消防人員，對其工作壓力之因素分析，而其它非消防體系之行政人員，則不在本研究範圍。

（二）臺東縣消防局各相關人員對消防人員工作壓力策略的建議方面：

以臺東縣消防局各級幹部及任職年資十年（含）以上之資深消防人員為取樣對象。

三、研究內容

本研究將針對臺東縣消防人員工作壓力及因應策略加以研究，以期能瞭解消防人員工作壓力之情形，並尋求壓力因應之道。

貳、研究限制

一、研究地區：本研究範圍僅限於台東縣，故推論上有其地域性限制。

二、研究對象：本研究僅擇選部份消防人員加以研究，無法涵蓋全體消防人員。

三、研究方法：本研究訪談部分，礙於本研究之時間及人力等因素，本研究僅針對臺東縣消防局之內、外勤消防人員選取 15 位受訪者進行訪談，其訪談資料是否能適用整個消防機關的所有消防人員有其限制。

第二章 文獻探討

本章主旨係在對以往研究工作壓力與因應方式的相關文獻及理論，進行綜合整理與分析。本章共分為三節，第一節工作壓力的意涵與理論；第二節消防人員的勤務特性相關研究；第三節消防人員工作壓力之相關研究。

第一節 工作壓力之意涵與理論

在探討工作壓力之前，應先對壓力的定義有所認識，因為許多工作壓力的定義，是由壓力的相關研究衍生而來。

壹、壓力的定義

壓力國外有學者將其定義為：壓力係由個人知覺到環境的威脅而喚起生理及心理緊張的一種高負荷狀態 (Albertson & Kagan, 1987)。有學者定義為：壓力係外在的因素加諸於個人身上所產生的不舒適感，且此不舒適的感受會因為個人本身的特質，而有不同程度心理或生理的反應 (Brown & Campell, 1994)。國內有學者對壓力所定義為：壓力係工作或環境呈現的要求超過個人能力與可使用資源之刺激。其過程是一種適應性的反應，其結果因人而異，可導致個人心理與生理正向或負向改變之狀態 (林立曼, 民 89)。有學者對其定義為：壓力是個體處於威脅的情境下，頓時無法脫離困境的壓迫感，是個體對環境中具有威脅性的刺源，經由認知後，所產生的反應 (賴政忠, 民 90)。有學者定義為：壓力是泛指不愉快或有威脅性的刺激，所產生的生理與心理的反應 (黃富順, 民 84)。

關於壓力的定義，國內外學者們就從不同的觀點來定義壓力，茲將國內外學者對壓力的定義彙整如下：

表2-1國內外學者對壓力的定義彙整表

研究者	年份	壓力的定義
林昭男	2001	個體與環境中的交互作用，刺激情境對個體產生威型性時，一時無法消除威脅，因而引起情緒上、生活上集體內產生變化的現象。
王念麒	2002	個體面對外在環境刺激，經個人主觀認知判斷後，所採取的心理與生理反應。
張茂源	2002	壓力係來自於個體與外刺激互動下，經過個人評估，感到身心無法負荷時，所做的負面情感反應。
林曉萍	2002	壓力是個體面對外在環時，透過內在歷程造成生理、心理、環境等三方面的失衡狀況。
李勝彰	2003	壓力是個體與環境互動、知覺環境刺激、超過個體負荷，而產生緊張狀態。
葉子超	2005	壓力是一種外在刺激，身心反應狀態個人主觀的認知，受人與環境互動之影響，以及有正負面之功能。

表2-1國內外學者對壓力的定義彙整表（續）

Brown與Campell	1994	因外在的因素加註於個人身上所產生的不舒適感，且此不舒適的感受會因為個人本身的特質，而有不同程度心理或生理的反應。
Greenberg	1995	壓力是壓力因子與壓力反應的結合，只有在個體將之視為有壓力病產生生理心理反應時，才算遭遇壓力。

資料來源：研究者整理

綜合上述有關壓力的定義大致可分為三類，包括：

一、反應的觀點：將壓力視為依變項，認為壓力是個體對外界刺激所產生的反應，即生活上的點點滴滴，無論愉快與否，都可能造成壓力且無論壓力的來源為何，常造成個人生理和心理相同的反應。

二、刺激的觀點：將壓力視為一個自變項，是原因而非結果，是一種生活情境的變動，其認為壓力的產生是個體遭遇外界事件而失去生活平衡，為恢復原有適應狀態，所需花費的精神以及體力的總量。

三、互動的觀點：是壓力為個體與環境兩者之間互動的結果，認為壓力是環境的要求與個體為滿足環境要求之間的某種關係；亦即個體在面臨壓力情境之下，會對環境作區辨及心理上因應或處理的認知，一旦個體認為情境威脅很大，自己無法處理時，將感受到很大的壓力；反之如果情境不構成威脅時，個體將不會感受到壓力。繆敏志（民82）指出「由於工作壓力(Job Stress or Work Stress)的理論與模式大多由壓力(Strees)的有關研究蛻變而來，故在探討工作壓力時需先探討壓力之意義。」在有關壓力的各種定義中，最早是1956年Hans Selye將其界定為「對任何需求所產生的一種非預期反應」。

歸納前述學者們對壓力所下的定義係指：壓力是個體預期未來可能發生事件的不安，或對環境變動有所知覺，因而產生刺激、警告或有所活動，而且經由對

外在環境的評估，以及對情緒和生理刺激所做的反應。而外在環境之要求只有在被當事人了解及認真考慮時，才足以稱之要求，事件本身並不會引起壓力反應，事件本身及其內容都是中性的，最主要的是人們對於事件的認知或評估而使事件形成壓力。

貳、工作壓力的定義

工作壓力國外有學者將之定義為：當與工作中有關的因素和工作者交互影響下，使工作者心理與生理改變正常狀態之情況稱之（Beehr & Newman，1978）。有學者定義為：個體在工作情境中遇到某些工作特性的威脅所引起的反應（Steer，1988）。國內有學者對工作壓力所作的定義為：凡因工作有關的因素而引起的壓力，都稱為工作壓力（楊國展，民84）。有學者對工作壓力所作的定義為：個人在職場中所遭逢與工作有關的種種內外事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由己身的力量或外界的協助，恢復原先的平靜狀態稱之（田蘊祥，民91）。有學者定義為：因工作感受到壓力，或是個人在工作場域中，所承受來自工作本身或相關因素所產生的壓力，即為工作壓力（賴政忠，民90）。茲將國內外學者對工作壓力的定義彙如下表：

表2-2國內外學者對工作壓力的定義彙整表

研究者	年份	工作壓力定義
蕭武桐	1999	當個人面對一種機會、限制和需求不確定的情境時，所引起的身心受到干擾的自然反應。
朱明謙	2001	工作者對工作環境無法適應，對工作者造成的直接衝擊與影響，所引發個人生理、心理及行為的改變。
林立曼	2001	個體於工作場所內外，所遭遇與工作結果有關之優勢、劣勢、機會、威脅，而形成個人生理及心理之調適狀態，其結果可能是正面或負面的。
陳盈成	2001	工作者在工作情境中，受到某些工作特性的影響，所引發的心理影響反應程度。
田蒞祥	2002	個人在職場中，所遭逢與工作有關的種種內外事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由已身的力量或外界的協助，恢復原先的平靜狀態。
吳清山	2005	工作壓力係指個人於工作情境中，精神與身體對內在和外在事件的一種生理與心理反應，而這種反應會導致個人心理不舒服或有壓迫感受。

表2-2 國內外學者對工作壓力的定義彙整表（續）

Steer	1988	個體在工作情境中遇到某些工作特性的威脅所引起之反應。
Jamul	1990	認為工作壓力是個人對於可能威脅其本身之工作環境的反應。
Pi thers	1995	指出工作壓力之產生來自於外在工作要求、本身所參與的角色、大量工作與期望等所引發的負面情緒。
McCormick	1997	工作壓力係指於工作時，察覺到個人資源不足以因應外在要求，而產生的負面情緒。

資料來源：研究者整理

由於消防人員工作具職業險性，使其壓力來源範圍較為廣泛，消防人員面對壓力無法調適時，便會產生生理上或心理上之不良反應。因此，本研究對工作壓力的定義：「工作者個人本身與工作相關之情境因素彼此交互作用下，促使個體產生調適性反應的一種狀態；而當工作者本身無法調適此作用，進而引發工作者生理上或心理上之不良反應，稱為工作壓力」。

綜合上述國內外學者對工作壓力的定義係指因工作有關的因素而引起的種種內外事件，使工作者心理與生理改變正常狀態的壓力，或是個人在工作場域中，所承受來自工作本身或相關因素所產生的壓力，均稱為工作壓力。也就是工作情境中某些特性，對個體所產生之一種脅迫現象，使個人能力和工作環境及資源的需求產生交互作用，影響個體的心理、生理狀態脫離正常的現象。或在工作環境中，超過個人負荷量的要求，進而造成威脅感，產生緊張、焦慮、挫折、壓迫、

急迫或苦惱的反應，這些反應改變個人身心狀況，引發了消極與無助感。

參、工作壓力的相關理論

由於社會之變遷，時代之進步，現代人每日為生活、工作奔波勞累，所求者基本上僅希望能夠得到全家之溫飽，生活上不虞匱乏，然對於自己本身從事之工作，在此經濟全面不景氣之情況下，或多或少一定會產生工作上之壓力，而工作壓力之理論查國內學者侯望倫於 1985 年曾提出並將之定義，認為工作壓力是工作環境的特質，對於工作者產生特殊生理或心理上的要求而造成的結果。

事實上，工作壓力起緣於 1956 年「壓力之父」Hans Selye 將壓力運用到科學研究領域後，美國密西根大學社會學研究所於 1962 年第一個進行組織中壓力之研究，並發展出工作壓力模式 ISR (Institute for Social Research Model)，使工作壓力研究成為科學研究之新領域，陸續有國內外學者紛紛投入，壓力成為組織行為研究之重要議題。(陳村河，2001)。

工作壓力之理論模式依學者的觀點發展不同而有差異，茲分述如下：

一、工作壓力 ISR 模式

此壓力模式是由 French & Kahn 於 1962 年提出，是由員工知覺在組織所有的環境開始（即客觀環境），經個體知覺客觀環境的表現過程（A→B 階段）（即心理環境），此時員工在評價客觀環境，當客觀環境被評價後，立即出現生理的、行為的、情緒的反應（B→C 階段），員工生理的反應包含心跳與血壓增加，行為的反應包含倦怠與退縮，情緒的反應包含工作不滿足與增加壓力的症狀，此即反應，最後將影響精神上與生理上的健康與疾病（C→D 階段），上述過程因個人的持久性特徵與人際關係之個別差異而有所不同。如圖 2-1（引自陳村河，2001）

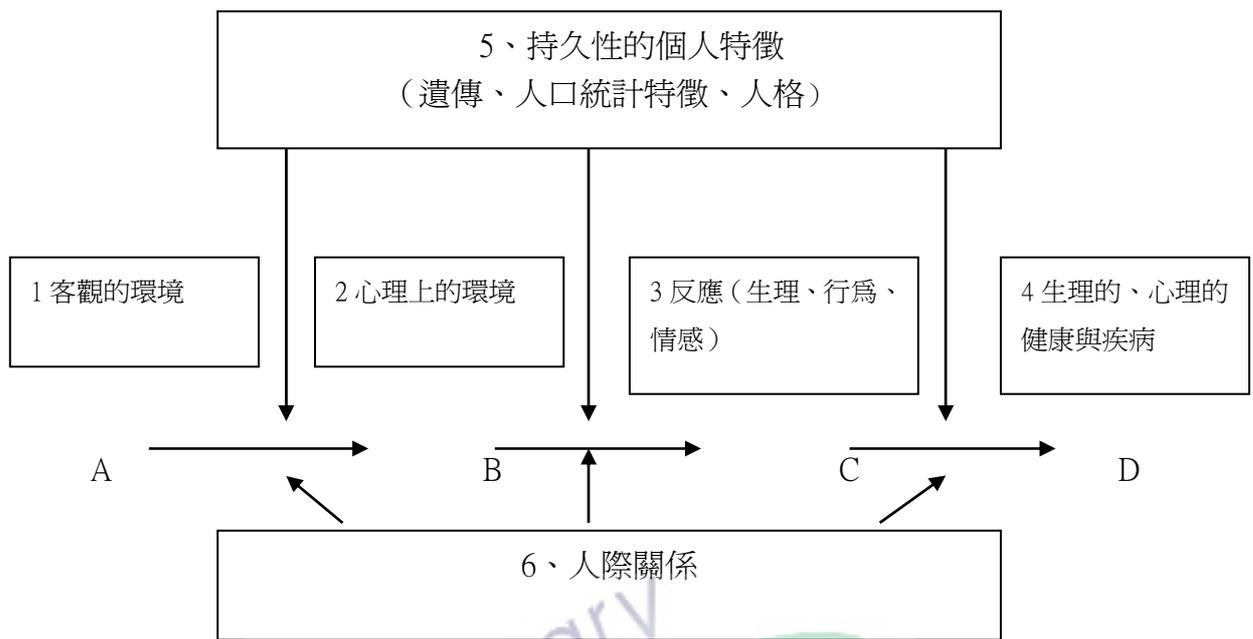


圖 2-1 工作壓力之 ISR 模式
資料來源：引自陳村河，2001

二、工作壓力的基本理論模式

對於工作壓力所產生之生理、心理與行爲上反應之理論模式，依學者劉玉玲之理論分析如下：壓力除發生於工作上外，平常之生活亦會產生壓力，壓力潛在的來源有三種即外在環境、組織與個人為壓力源。這些潛在壓力會不會變成真實壓力，端視個人差異而定，像是工作經驗、性格等差異。當個人感受到壓力時，會有生理、心理及行爲上的反應，同樣的壓力情況，有人深以為苦，有人卻不以為意，如圖 2-2 即可參考。

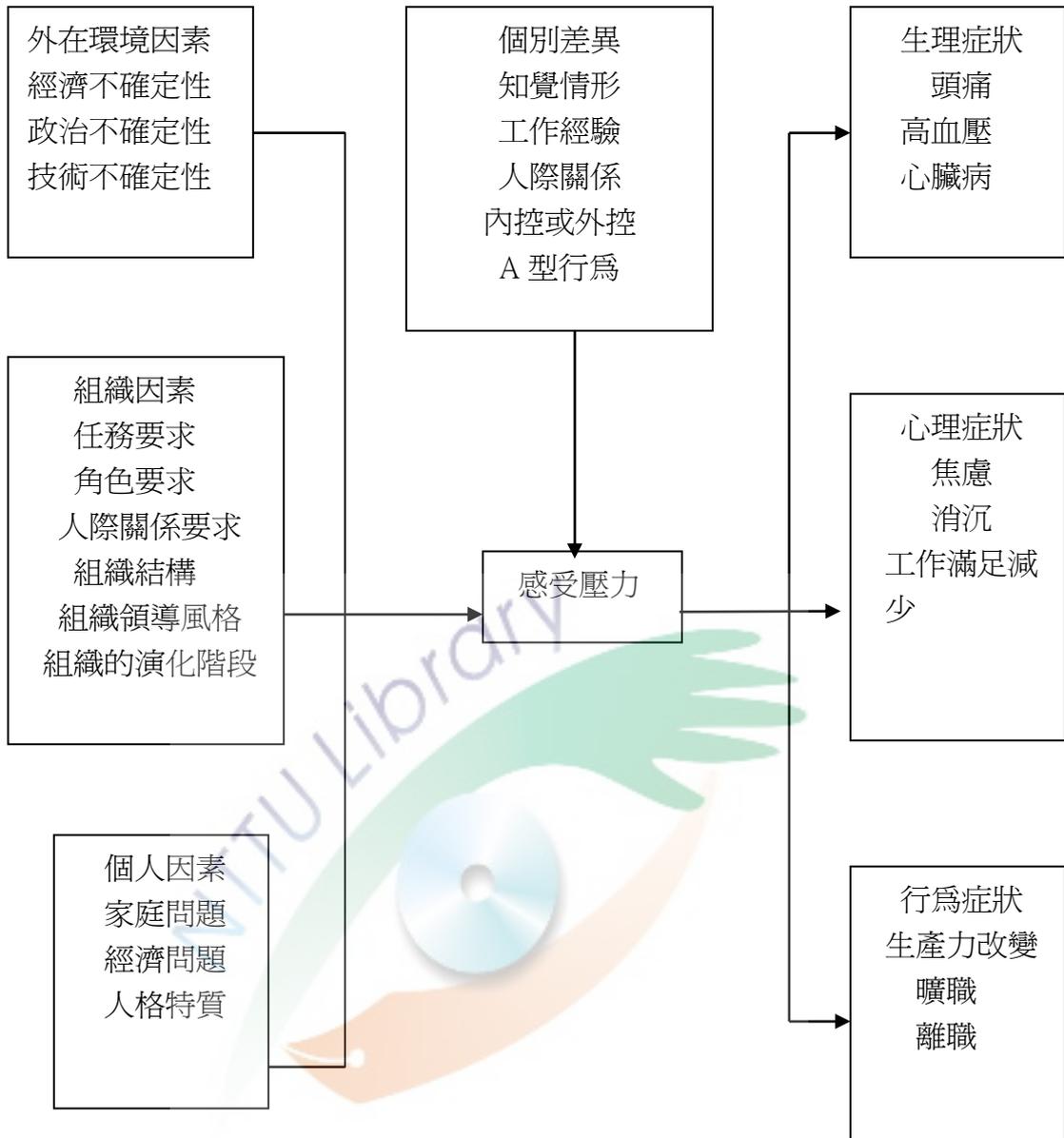


圖 2-2 工作壓力的基本理論模式

資料來源：引自劉玉玲，2001

三、工作壓力之一般模式

此模式是由Beehr & Newman (1978) 年所提出，其工作壓力採用構面分析，把工作壓力要素分為幾個構面：1、環境構面。2、個人構面。3、過程構面。4、人力影響構面。5、組織影響構面。6、時間構面。7、調適反應構面。其中環境構面係指與員工工作環境有關之因素，如工作特性、角色要求、組織結構等；個人構面係指個人之特徵，如人口統計變項、人格、生理特徵等。工作壓力來自環境構面與個人構面，經由過程構面處理而產生人力與組織的影響，如組織績效、曠職、離職等之影響，當人力面與組織面遭受影響後，調適性反應即顯現出來，組織在工作設計、工作環境方面將作修正，個人也將尋求支持系統；而時間構面係聯結其他構面成爲互相關係。如圖2-3所示

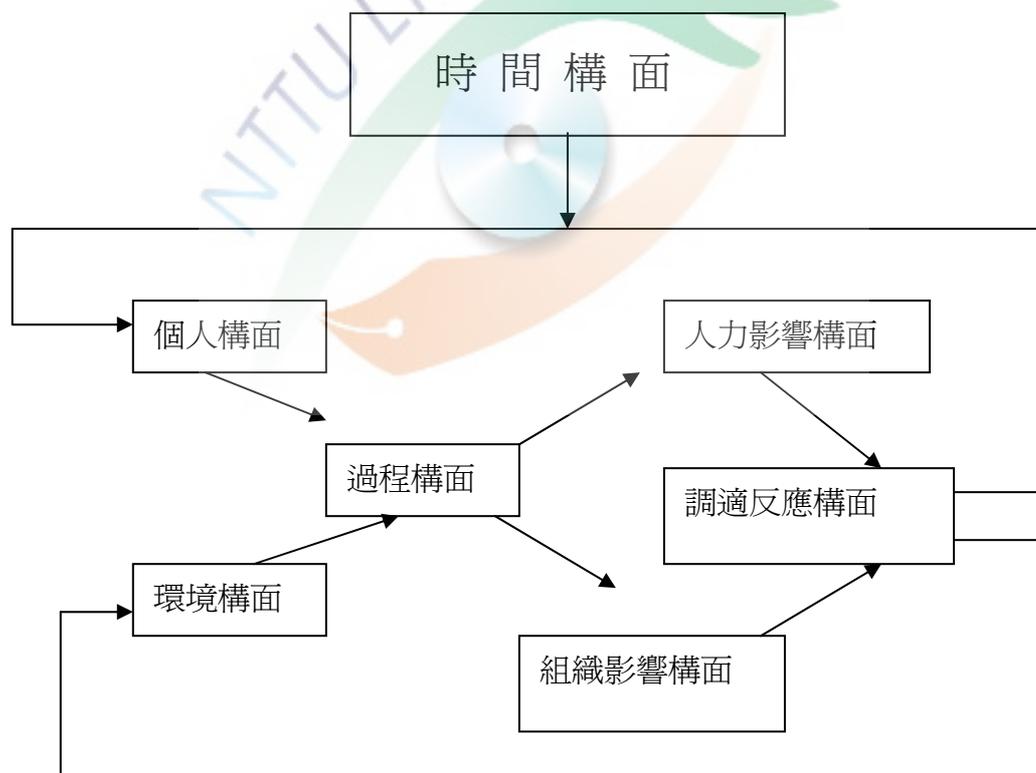


圖2-3工作壓力之一般模式

資料來源：引自陳村河，2001

綜合上述各種理論均有其立論點，顯示工作壓力無時無刻均存在，而因圖2-1工作壓力之ISR模式對於工作壓力所產生之因素以客觀環境為主，與實際工作壓力來源來自主、客觀環境外，尚有個人因素所產生之工作壓力關係有所差異，圖2-3工作壓力之一般模式，未能將壓力所產生之影響包括可能產生之生理、心理及行為上之影響予以說明，故本研究針對工作壓力所作之理論探討乃係以圖2-2工作壓力的基本理論模式來做依據，吾人皆知影響壓力之來源因素很多，不管外在環境、組織或個人因素，當個人感受到壓力時，會對壓力情境產生反應，而採取因應方式藉以降低壓力的感受，若因應方式無效時，可能產生理、心理及行為上的反應與症狀，如生理症狀可能引起頭痛、高血壓、心臟病等症狀；心理症狀可能引起焦慮、消沉、工作滿足減少等症狀；行為症狀可能引起生產力改變、曠職、離職等症狀；由於工作壓力因個別認知上的差異，與所承受的壓力狀況亦有所不同。



第二節 消防人員之勤務特性

壹、消防之意義

「消防」二字，就字義而言，消者滅也，即消滅之意；防者備也，為戒備或預防之意，故消防者，消滅與預防也。「消防」二字之連用，係源自日本，日本於明治三年（1870）東京府設置消防局，負責火災之搶救工作為開端，其後有關滅火、防火事宜，均襲用消防之名稱（陳弘毅，民85b）。我國消防的範圍，包括火災及其他災害之救護，此外消防的任務亦在保障社會安全與減輕災害，主要採取的手段以預防、警戒、鎮壓為主。陳弘毅（民85b）將其定義為「以保護人民生命、身體、財產及防除火災、水災、地震等災害，或以減輕上述災害之被害為目的，並以預防、警戒、鎮壓災害為手段之行政作用。」

貳、消防人員的勤務特性

臺灣近年來工商業發達，人口趨向都市集中，大量使用電、瓦斯及危險物品、易燃物廣泛的被使用，隨時都有發生火災的可能，加上建築物朝著高層化、大型化及地下化的發展，使得救災的工作益形困難。消防人員為了保障人民生命、財產的安全肩負著災害預防、災害搶救及緊急救護等三大任務，根據內政部消防署（民94）統計近十年臺灣地區火災發生次數（表2-3）、重大天然災害（表2-4）、緊急救護次數及護傷患人數（表2-5），發現火災及救護次數具有成長性，而且重大天然災害也有成長的趨勢。

表 2-3 近十年台灣地區火災次數與損失統計表

年度	災害與損失			
	火災次數總計	死亡人數	受傷人數	合計 (千元)
85 年	13,309	275	782	2,814,805
86 年	15,115	226	633	2,637,168
87 年	14,555	306	763	2,882,633
88 年	18,254	230	643	2,610,283
89 年	15,560	262	732	2,343,786
90 年	13,750	234	807	15,561,734
91 年	13,244	193	664	2,197,142
92 年	8,642	228	768	2,143,764
93 年	6,611	160	551	2,089,491
94 年	5,139	139	532	2,842,610

資料來源：整理自內政部消防署災害統計表 (2005) 52 頁

2-4 台灣地區天然災害損失統計表

發生日期			種類	名稱	受傷人數			房屋倒塌	
年	月	日			死亡	失蹤	受傷	全倒	半倒
86	8	17	颱風	溫妮	44	1	84	121	2
87	10	13	颱風	瑞伯	28	10	27	4	26
88	9	21	地震	集集	2,415	29	11,305	51,711	53,768
89	8	21	颱風	碧利斯	14	7	112	434	1,725
89	10	29	颱風	象神	64	25	65	24	32

90	6	22	颱風	奇比	14	16	124	1	6
90	7	28	颱風	桃芝	111	103	188	645	1,972
93	6	28	颱風	敏督利	3	1	4	270	0
93	7	2	水災	702	29	12	16	34	107
93	8	23	颱風	艾利	14	15	395	72	44

資料來源：整理自內政部消防署災害統計表（2005） 53 頁

2-5 近十年台灣地區執行緊急救護次數及護送傷患人數統計表

年份	出勤次數（次）	送醫人數（人）
85 年	277,830	200,877
86 年	305,035	213,536
87 年	336,409	234,743
88 年	368,883	261,822
89 年	412,340	296,565
90 年	464,941	343,076
91 年	483,407	367,011
92 年	551,383	419,523
93 年	614,656	473,967
94 年	678,987	529,319

資料來源：整理自內政部消防署災害統計表（2005） 54 頁

早期的消防工作項目主要是針對火災的預防與搶救，隨著建築科技、各項科技的進步，社會型態的轉變，我國已邁入已開發中國家，步入高科技工業型態等

技術環境的變遷，因此，火災類型更爲複雜與過去不同，現今之火災發生原因及嚴重程度亦日益複雜。陳武雄（民 90）指出現今消防工作的特性如下：

一、工作危險性

消防的工作地點都是深入災變現場，當然危險性也隨之提高，面對多變的現場，消防工作，無論是災害搶救時、從出勤到歸隊途中、災害現場之危害、平常之演習訓練時、火災緊急勤務、到其他非緊急勤務等，無一不是潛藏著相當之危險性，稍有不慎，極易造成本身或民眾之傷亡。

二、科技綜合的特殊性

火災現象變化萬千，消防工作是複雜而特殊的，消防人員必須具備物理、化學、電機、機械、法律、心理等各種專業消防科學的知識和技能。

三、服務全天候的高機動性

在災害發生時，需於最短時間內提供必要之援助，所以，消防工作必須是24小時且全年無休的時時刻刻都在待命與出勤。

四、強調團隊合作

消防工作從火災預防到災害搶救等等工作，往往非個人所能完成，均需發揮高度之團隊精神、分工合作方能達成任務。

五、重視事前的預防工作

災害搶救及緊急救護等工作雖是皆於事件發生後所進行之，惟傷害、損失已造成，故達成事前之防範是消防工作在火災預防及災害防救上的一大重點。

第三節 臺東縣消防局組織概況

目前我國消防機關在中央為消防署，隸屬內政部；在直轄市、縣（市）為消防局，隸屬於直轄市、縣（市）政府，已異於警察機關自中央至地方自成體系之制度。臺東縣消防局在組織制度方面，消防局本部之內勤單位為：災害預防課、災害搶救課、火災調查課、災害管理課、救災救護指揮中心，並設有行政室、會計室、人事室辦理行政幕僚業務，另有外勤單位：三消防大隊、十六消防分隊、另因應特殊任務需要設（包括救助隊、特搜隊、救護隊等單位），而各有不同之工作權責及任務區分，謹概述如下：

一、局本部之（課）、室、中心等

係指消防局內的一級單位，各單位各司其職，舉例說明如下：災害預防課：負責辦理供公眾使用建築物的消防安全設備之會審會勘、消防安全檢查、維護公共安全、防火管理、檢修申報、防焰規制、消防裁處、防火宣導、危險物品管理、其他災害預防工作。災害搶救課：災害防救業務、災害管理、水源管理、救災演習、火災搶救業務、化學災害搶救、民間救難組織管理、防(救)溺工作、義消及替代消防役業務(教育訓練除外)、其他災害搶救工作等。

二、大、分（小）隊

分別為勤務規劃監督單位、勤務規劃監督或勤務執行單位、勤務執行單位，勤務種類包括：防災宣導、備勤、消防安全檢查、水源調查、搶救演練、值班、裝備器材保養、待命服勤等。

三、以所屬單位之運作方式區分

(一)屬課、室者：為局本部之編制，一般係依據一般公務人員上下班作息，其工作內容係以一般消防行政業務為主。

(二)屬消防大、分（小）隊者：基本上依據勤務表排定之勤務及輪休狀況運作，或

執行各項救災、救護勤務，而平日未出勤時，仍於單位內從事相關準備工作，如：技能訓練、裝備保養、相關應勤之資料整理等。

(三)屬救助隊、特搜隊、救護隊者：基本上依據勤務表排定之勤務及輪休狀況運作，其工作內容依所屬單位之任務而異，如救助隊與特搜隊，專門從事災害現場之人命搜索救助；救護隊，專門從事緊急救護之工作；而平日未出勤時，仍於單位內從事相關準備工作，如：技能訓練、裝備保養、相關應勤之資料整理等等，基本上任務較為單純。

四、消防勤務內容

消防人員為執行各項消防工作的第一線人員，消防工作除法定任務（即包括有預防火災、搶救災害、緊急救護及火災原因調查）外，並另增加為民服務項目等。謹說明如下述：

（一）預防火災

其目標係為在火災發生前，施以各種作為，使火災防患於未然，包括：防火教育及宣導、建築消防同意制度、消防安全設備之檢修申報、防火管理、防焰規制、消防安全設備機具之檢定制度、防災體系規劃、易生災害行為之控制及高壓氣體暨危險物品之管理等。

（二）搶救災害

係指災害發生時，動員現有消防人力及裝備所進行的一連串搶救作為，主要係以健全之組織與充分之消防戰力，調度指揮、靈活運用人力、裝備、車輛，迅速、確實、有效的達成人命救助、引導避難、侷限火勢、周界防護、通風及排煙、滅火作業、財產維護、殘火處理等任務，並就相關之災害如搶救火災、天然災害（地震、土石流、水災、風災等）、空難、礦災、化學災害、災害緊急應變系統等提供必要之搶救支援。

（三）緊急救護

係指民眾遇有緊急傷病之情形或大量傷病患之情形時，由領有初級救護技術員（EMT-I），中級救護技術員（EMT-II）證照之人員駕車前往現場作急救處理及施以送醫途中之救護處理，同時將傷病患送往相關醫療單位進行醫治。

（四）火災原因調查與鑑定

雖非為消防法中所列三大任務之一，但卻是消防工作中不可忽視之一環，係指於火災發生後，為了解火災發生之原因與造成的損失所進行的調查與鑑定，以供作火災預防等行政作為之重要依據。

（五）教育訓練

基於消防人員所身負之多重任務，為保持各項技能之熟練，以備勤務之所需，消防人員必須持續接受教育訓練，如：火場之搜索、救助、救災演練、水上操舟、泳訓、各項專業知識之充實等。同時配合社會環境之變遷及科技之進步而充實新知，以協助排除民眾之各種緊急危難。

（六）裝備與財產管理

裝備（如消防車輛、裝備、設施、廳舍等）等為消防三大戰力之一，因消防任務多元化，致具有的裝備種類繁多，從最普遍之各式救災車輛、到各種救助器材、救生器材等救災資源之整備與消防水源之擴充、運用與維護等平日裝備保養檢查及財產管理是消防工作不可或缺的項目，以隨時可供救災使用。

（七）行政文書作業

為利各項政令、規定之宣達、平時人員執行各項勤務之記錄與成果及所陳報上級單位各種資料，行政文書對於政府機關（構）而言是個不可或缺之文件，亦是行政程序中不可或缺之工具，所以，消防人員需利用勤務之餘來完成各項行政文書之作業。

（八）備勤

消防人員為執行所規定之勤務種類外之勤務，及辦理各項公務事宜，編排有備勤勤務，即服勤人員在勤務執行單位內，整裝隨時保持機動待命，以備災害發

生時之緊急出勤救災、救護及災害調查。

（九）為民服務

為充分協助民眾排除及解決生活中之危害及困難，為民服務已成為消防單位另一種非法定任務之勤務種類，範圍相當廣泛，包括捕蜂、捉蛇、及相關具有騷擾性、危害性動物之排除等等。

（十）義勇消防人員及替代消防役人員的管理

消防工作日益繁重，亟需運用民力，義勇消防人員及替代消防役人員是消防組織的主要的協勤人力來源，平日需從事辦理有關義勇消防人員及替代消防役人員之編組、配置運用、訓練、演習、服勤及各項所需的裝備器材、福利等之規劃、督導管理事項。

（十一）關於消防資訊、科技之研究發展事項

消防工作幾乎是包羅萬象，舉凡以民眾為對象，為維護公共安全、確保人民生命財產安全，採取各種行政措施，藉由於現場或處理對象物之積極、消極作為來預防、消弭或減少於各種災害危難中民眾之傷亡及損失，都可歸屬於消防之工作範圍。

伍、小結

綜合以上各方面所探討消防組織與勤務內容之特性，可知消防工作與民眾生命財產安全緊密之結合；依照消防任務性質可瞭解消防工作異於一般行政機關之特性；一般行政機關多以行政文書作業方式為主，而消防工作係以社會為推展工作之範圍，於不特定之現場執行任務為主，且相較於一般工作具有危險性、機動性等等。

依照組織制度可知消防機關除類似一般行政機關之內勤上班方式外，更有設置在各地點之勤務執行機構，以利迅速反應；依照勤務制度而言可知消防工作藉由各種勤務方式執行消防工作之任務。在組織體制上，由於消防、警察機關分立

後，獨自成立為消防組織體系，在人員任用管理上，消防機關因尚無相關之專屬消防人員管理條例，現行以官等職等併立制、警察官制雙軌任用並行，其是屬於較特殊之雙軌制並漸趨朝向迴歸「公務人員任用法」單軌任用之人事制度。在薪資待遇及升遷上，易形成同工不同酬或兩大比較族群，也就直接影響消防人員投入工作及對工作滿意之程度，更間接影響工作士氣。



第四節 消防人員工作壓力之相關研究

消防機關雖與警察機關分立，然現有消防局的消防人員來源全是由既有的警察局消防警察隊內人員全盤移撥而入，因此消防機關中有關組織運作、制度上、管理上、勤務分配、勤務執行、督導制度、工作時間等等，無一不與警察機關相同，由於國內消防人員工作壓力來源之相關文獻較為缺乏，在分析消防人員工作壓力時，從有關警察人員工作壓力之文獻來加以探討；另由於國外之消防工作特性，其文化背景與我國差異甚大，且在勤務執行及編排等等都與國內目前之消防單位運作方式不同，當探討消防人員工作壓力時，參照國內警察人員工作壓力之特性，再以國外消防人員工作壓力之特性為輔。

壹、工作壓力之來源

壓力是由於生活環境之刺激而產生，在我們日常生活中，工作時間佔了生活的大半部份，因此因工作壓力產生的問題時應值得重視。對工作壓力的定義Janal (1990) 指出工作壓力是指個體在面對工作環境中的刺激威脅時，所採取的應變。王廷齡 (民91) 則認為工作壓力引伸壓力定義的意涵，是指個人在工作場域中，所承受來自於工作本身或相關因素所產生之壓力。

在今日的社會，任何的工作場所裡，工作者難免都有過工作壓力的經驗。依據我國勞工安全衛生研究所再九十年九月針對國內17272個受僱者所進行之工作環境安全衛生狀況認知調查結果顯示，勞工自覺工作壓力大的比率男性由1994年的7.6% 攀爬至13.8% ，女性則由6.5% 上升2倍至13.5% ，由此可見，勞工工作壓力問題有越來越嚴重的趨勢 (陳秋容，民92)。而為促進消防組織發展，消防機關在面對消防人員工作壓力沈重這不利於消防組織的變遷因素時，著實質得深思 (鄧子正，民89)。

由於國內消防人員工作壓力來源之相關文獻較為缺乏，先行參照國內警察人員工作壓力之特性。在警察工作環境中，因為治安的需要，警察人員不但工作要求多、服勤時間也長，更肩負著為民服務與干涉取締任務，可見警察與消防人員工作環境及工作特性確實是同屬高危險與高壓力的職業。

吳學燕（1995）提出警察之壓力來源可分內部、外部及個人因素：內部因素的壓力來源包括工作本身、勤務、角色、組織結構與領導方式；來自外部的因素係造成壓力的主要來源，此外警察也是人，個人因素也是壓力源之一，茲分述如後：

一、內部壓力的來源

- （一）工作本身：工作量大、繁瑣、工作時間長、單調煩悶、找不到重點、危險性高。
- （二）勤務的壓力：變動頻繁、機動勤務、專案多。

二、外部壓力的來源

- （一）關說的壓力：講求關係是我們的民族性，彼此相當重視交情，民眾凡有涉及警察機關事項，不管性質如何，均想透過關係來做某種程度的關切，造成警察人員之壓力。
- （二）民眾過度期許的壓力：警察人員被視為聖人，社會大眾不能接受警察人員稍有過錯，造成員警心理相當大的壓力。
- （三）協助事項繁重：由於警察具有強制力，得順利展現公權力，致使原來的協助事項，反變為警察主要工作項目之一。
- （四）治安惡化的壓力：工商業進步，社會結構型態鉅變，人們產生適應不良。
- （五）未受到尊重（重視）：從整個國家政策而言，警察通常是被排除在「決策核心」之外，對於國家重大建設，警察沒有參與之資格，僅僅有被指揮的份而已，無力感乃生。

(六) 物質誘惑的壓力：臺灣目前工商業極為發達，物質豐富，各種享受十分普遍，有些警察人員易受影響。

三、個人因素

警察人員基本上也是人，有人性的需求，有其心靈同於一般人的狀況，因此一般人所感受到的家庭、經濟、生活事件和身心狀況問題所衍生的壓力，亦與警察有所牽連。

楊國展（1995）將基層員警工作壓力來源分為：「組織外部」、「組織內部」、「與工作本身有關」及「與個人有關」四個層面。其研究結果為組織外部壓力來源中以「目前法律過於拘束警察權限」、「法院對於犯罪者過於寬大與放任的態度」使基層員警感到挫折；組織內部壓力來源中以「我常為升遷與考績感到困擾」、「長官不合情理督導與要求」的壓力感受較高；與工作本身有關壓力來源中以「工作時間過長、工作量大」的壓力感受最大；與個人有關壓力來源中以「因工作負擔過重，無法照顧家庭」、「工作改變個人生活步調，連下班、休假也放心不下公事」的壓力感受較高。

林錦坤（2001）將警察人員壓力區分為：在日常生活壓力事件發生數最多的前五名分別為「重要節日因工作無法返家」、「長官要求工作績效」、「睡眠不足」、「各級長官要求不一，無法適從」、「升遷不公平」；覺得日常生活壓力感受最大的前五名分別為「重要節日因工作無法返家」、「升遷不公平」、「長官要求工作績效」、「睡眠不足」、「各級長官要求不一，無所適從」；長期生活壓力感受最大的前五名為「公權力不彰」、「警察社會地位低」、「升遷管道狹窄」、「工作時間冗長零散」、「民眾對警察負面批評」。

關於消防人員工作壓力的來源，Mcevoy（2004）認為對於緊急服務人員（例如：消防人員、警察人員、救護人員等），其工作壓力的來源有以下幾個因素：工作的環境、上司、同仁間人際關係等，可分為兩大主要的部分，一是來自於組織

內部的管理問題，二是來自於社會環境，民眾的高期望待或社會的期盼。林宜君（2003）認為在消防機關中，工作壓力來源關於在工作因素上，像是工作環境的高度噪音、勤務執行時的致命毒氣、爆炸（輻射、致癌）的化學藥劑及同仁間的不和善等，在社會組織因素之中，像是與他人間的互動關係、民眾的期待等，而身體的創傷、飲食、賀爾蒙等個人因素上，亦是工作壓力之來源。黃麟薦（2004）則認為在工作上，對消防人員而言以組織的因素最讓消防人員感受到工作壓力其中包括：

- * 督導因素
- * 升遷機會的缺乏
- * 不適當的獎懲
- * 不合宜的決策
- * 過多的文書工作
- * 裝備不足
- * 生涯發展的不足
- * 管轄權的限制

在Ottlinger（1997）的研究中，他以年齡、性別、職稱、工作年資、婚姻狀況及教育程度等不同背景的消防人員作研究，以分析其工作壓力，發現在消防機關中有五種因素最顯著讓消防人員感受到工作壓力：

- 1.當有消防人員在工作時死亡。
- 2.執行勤務時遭過年經的民眾受傷或死亡。
- 3.在救災（火災）後的事後檢討。
- 4.在工作上對其他消防人員造成傷害。
- 5.有問題卻束手無策。

消防人員之工作壓力：就一般人公務人員，其工作性質及內容大多屬於可預期之情形，而消防人員所面對之災難，大多是現場狀況無可預期之危險事件，可

說是長時間充滿著壓力；甚至是休假時還必須與單位保持聯繫時時充滿著相當之緊張狀態。長期下來對於消防人員之生理、心理有著相當之影響作用。

國外消防工作往往都是以專責為取向，例如專責救災或是專責救護，救災工作及救護工作在同一位消防人員上並不重疊，反觀國內之消防工作，根據消防法之規定，包含以下內容：

(一) 火災預防方面

- 1.危險物品管理
- 2.消防安全設備管理
- 3.防焰物品暨消防器材審驗
- 4.火災預防管理

(二) 災害搶救方面

- 1.災害搶救戰術
- 2.災害搶救體系
- 3.特種災害搶救
- 4.防溺水措施宣導

(三) 緊急救護方面

- 1.到院前救護運送
- 2.各級專業救護技術員訓練
- 3.緊急救護服務品質考核評估

再加上其他文書業務的承接及為民服務等，我國消防工作除了一般救災還必須辦理文書工作，並以社會及民眾為推展工作的範圍，且必須在不特定的現場執行具有危險性的工作，每位消防人員的工作內容是多而繁雜，因此相對的工作壓力的來源也較一般職業來的廣泛。

陳武雄（民90）指出消防人員因為工作環境特殊，工作時間特長，每天要面對刺激、挑戰、驚險和責任等難以預料的考驗，所以有些壓力來源是消防人員所

獨具的，非外人所能體會。消防人員的主要壓力來源包括：

- (一). 心理衝突：消防工作是一項衝鋒陷陣、出生入死的工作，消防人員面對死亡，已是形成日常生活不可避免的一部份，如果長久未能去除這種焦慮，對於心理健康難免產生很大的威脅。
- (二). 工作環境：各種搶險救難現場的危險及可怕，相信非親歷其境的人絕對難以想像；消防人員永遠無法正確知道災難現場可能發生的危機，有時甚至明知危機重重，由於職責所在，仍然必須奮不顧身，勇往直前。
- (三). 勤務時間：消防人員不但勤務時間長，缺乏假期，容易造成職業倦怠；而且待命時間亦長，又於待命期間無所事事，也容易引發工作疲乏；在這種雙重衝擊下，常使消防人員感覺整個人都被綁得緊緊的，毫無自由揮灑的空間。
- (四). 工作負荷：重大災難的發生，消防人員常需用體力與時間作戰，形成生理上的過度負荷；而密集勤務的責任，也在在挑戰消防人員的體力極限，使得消防人員常感心餘力絀，難以承受。
- (五). 角色衝突：消防人員因為必須擔負保衛人民生命財產安全的神聖使命，所以常使職業角色與真實自我之間產生必然的衝突；因為真實自我通常是很人性的，保護自己的生命本就是生物與生俱來的本能，可是面臨必須扮演保護別人的英雄角色時，在生死關頭，消防人員所被期望的應是救人第一。
- (六). 家人期望：消防工作不但工作時間長，家人相聚的時間極不正常；而且危險高，每當救難的鐘聲想起，消防人員必須毫無猶豫的急馳奔赴時，就是家人提心吊膽，憂心忡忡的開始。
- (七). 社會期望：惻隱之心人皆有之；每當災難發生的時候，一般人都期望將災害可能造成的損失降至最低，因此對消防人員的期望也相對提高，甚至會有不合理的需求時，經常均須成為無辜的替罪羔羊。
- (八). 價值觀念：消防人員必須奉公守法，維護自我形象，固然無可厚非，可是消防人員也是人，他絕不是神，或許因為消防人員執行勤務時必須穿著制服，

所以消防人員常須被塑造為一個高道德標準的人，使得他的言行必須比一般人更加格外拘謹。

因此綜合上述文獻，可知目前消防人員工作壓力方面，不僅其工作本身的特性，工作量以及24小時日夜輪流值勤等方式，影響了個人與家庭的生活，產生相當困擾外，更加上消防人員執勤時因公受傷或成殘，甚至因公殉職之事件屢有所聞，且似有愈來愈嚴重之趨勢。這種情況，更使消防人員及其家人覺得生命缺乏保障，工作沒有安全，而整日提心吊膽，精神倍感緊張，呈現了現階段我國消防人員工作的艱辛局面。

貳、工作壓力之影響

健康的身體係指身體、心理之健康與健全。陳仁精（民87）認為健康體適能（fitness）是身心兩面兼顧的一種協調狀態，所以真正的健康除了身體心理狀況保持良好之外，更應該能時時保有愉快的心情及健美的體態。方進隆（民84）認為現代人皆想擁有良好的體適能（physical fitness），體適能較佳者，較有活力完成每日的工作，常感活力充沛，精神飽滿，亦可參與隨性發起的活動，或應付偶發的事情而不會力不從心。他更進一步指出全人健康（wellness）應包含下列特質：

- 一、身體、心理、情緒、社交、精神和智能各方面皆處於理想狀態。
- 二、強調自己為健康負責，且長期以良好的生活方式，不斷提昇自我與開發潛能的過程。
- 三、身心有幸福安祥的感覺，有良好的生活品質且對社會有貢獻。

由以上的健康概念，可以了解到健康不僅指身體沒有疾病而已，同時也包含身心方面的協調狀態，良好的社會人際關係，及良好的生活適應，此外亦包含自我肯定與自我實現，能創造出對社會有用的貢獻。

工作壓力對個人的身心健康有極大的影響，亦會影響到組織的整體績效。對個人而言，在心理上會產生焦躁易怒、不滿足、低自尊及焦慮等；在生理上則會

出現頭痛、胃酸、高血壓及心臟病等不適症狀（邱信憲，民83）。

藍采風（民89）整理出曾經被證實與壓力有關，對個人、組織不利影響之相關研究，如表2-6 所示。

表2-6 工作壓力的影響層面與表徵

1.心理的影響	不安、侵略性、乏味、憂鬱、疲勞、挫折、罪惡感與羞愧感、易怒與壞脾氣、喜怒無常、悶悶不樂、低自我評價、緊張及孤獨感等。
2.行為上的影響	意外事件發生的傾向、藥物濫用、情緒急躁、暴飲暴食或無食慾、酗酒或過度抽煙、過度興趣、強迫性行為、緊張大笑、不停息狀及抖震等。
3.認知上的影響	無法做決策或無法集中精力、健忘、過度敏感、忽然忘卻一切。
4.生理上的影響	小便急促及頻率增多、血糖含量提高、心跳急速、血壓增高、口乾、流汗、瞳孔擴張、呼吸困難、出冷汗或全身發熱、喉嚨哽住之感、四肢無力、麻痺凍僵之感。
5.健康的影響	氣喘、胸與背部疼痛、無月經、冠狀動脈心臟病、下痢、頭暈、眼花撩亂、小便次數增多、偏頭痛與頭痛、神經質、噩夢、不眠症、身心疾病、糖尿病、皮膚紅腫與發炎、潰瘍、性無能及對性失去興趣。
6.組織的影響	缺席、人際關係不良、高轉業率、工作效率低、士氣低落；高意外事件率、工作不滿。

資料來源：藍采風（民89）53 頁

有關工作壓力對於個人所造成的影響，學者亦有不同之見解，茲分述如下：

蔡萬來（2003）認為警察工作壓力將造成警察人員本身個性、健康、工作及家庭生活四個層面之影響。劉祥如（2003）認為警察工作壓力可分五個層面，包括產生生理症狀、心理症狀、行為改變、工作績效倦怠、婚姻問題等之影響。蘇美卿（2004）認為大環境的改變將造成人類生理上及心理上的極大威脅，員警適當的壓力源與良好控制，可激發警察人員潛在力量，但過度壓力將造成身心疾病。

綜合上述學者見解，警察工作壓力所造成的影響可分「生理上之影響」、「心理上之影響」、「行為上之影響」等三方面：

（一）生理上之影響：

當工作壓力產生時，我們必須調整自己的身體狀況以爲因應，或對抗、忍受、或防衛、或選擇逃避來進行調整，而在此一連串的生理反應之中，人體內之免疫系統就變得比較不活躍，因此較易受到傳染病之入侵或感染，或是組織功能之降低。若此種壓力狀態不斷的重覆且頻率變高，可能導致生理狀況功能遭受到破壞而衍生出慢性疾病，而可能出現之生理狀況疾病包括：頭痛、失眠、食欲不振、顫抖、背痛、關節炎、便秘、倦怠、不安、胃潰瘍、皮膚疹（過敏）、心跳加速、高血壓、心臟病等症狀。其主要分爲 1、心臟及血管系統之疾病。2、腸胃系統之疾病。3、呼吸系統之疾病。4、皮膚系統之疾病等症狀。

（二）心理上之影響：

當工作出現壓力時，通常心理上會產生一些壓迫感，並立即產生情緒上的反應，如緊張、嫌惡、生氣、錯愕等伴隨著的行為反應，或引導當事人以面對、或反抗、或退縮、或選擇逃離來進行調整。若一個人長期暴露在壓力事件的影響下，或是需要長期費時費力處理的壓力事件不斷的出現時，其心理容易導致長期的焦慮、憂鬱、無力感、無助等負向感受與情緒，進而形成消極、退縮、或冷漠的心態，對個人之自信、自尊亦造成負面的影響。其心理狀況疾病包括有：憂鬱、不滿足、低自尊、疲勞、緊張、沮喪、投射、攻擊、幻想、健忘等症狀；亦會產生士氣低落、漠不關心、注意力無法集中、無法作決定及對批評過度敏感等反應，

故外勤人員因長期之工作壓力而患憂鬱症者大有人在，此即為例。

(三) 行為上之影響：

對於長期遭受工作壓力者，其行為所表現出來之生活狀況包括：煙量大增、濫用藥物（以對毒品取締接觸而容易因壓力或心理調適而染上）、酗酒（藉飲酒來重拾其情緒）、改變飲食習慣、體重減輕、坐立不安等情形，甚至引發暴力或自殺行為，而顯現在工作方面之行為則為缺勤、怠勤、離職、罷工、績效降低、參與意願降低、逃避責任、缺乏創造力、工作品質低落等症狀。

黃麟薦（民93）認為，消防人員承受到工作壓力之時，心理及生理常會有以下的反應出現（如表2-7）：

表2-7 工作壓力造成的反應表

心理反應	生理反應
易怒	心臟跳動次數的增加
緊張	血壓的升高
焦慮	心臟血管的擴張
害怕	呼吸次數的增加
挫折	氧氣消耗量的增加
猜忌	血液中凝結物的增加
多疑	血糖的升高
憂鬱	瞳孔擴張

資料來源：黃麟薦（民93）299頁

由於長時間處於上述的情況下，消防人員因為工作壓力的因素則會導致：心

臟病、換氣過度、高血壓、肺及血管的萎縮及精疲力竭等疾病的發生。

消防人員因工作性質的特殊，需長時間輪值，並缺乏足夠活動空間與適當娛樂，加上高度的工作壓力，因此少數消防人員以飲酒打發時間，經常性如此而造成慢性肝炎（邱文豐，民86）；不同於一般職業，消防人員在執行救災、救護工作之時，所面對的有時候是大規模的死傷人員的救助，這些目睹過多的死亡事件的工作壓力，容易造成消防人員患有PTSD（post-traumatic stress disorder）即創傷後壓力症候群。

綜合上述學者的研究，工作壓力對消防人員所造成的影響，大致可分為三大類：

- （一）生理：包括血壓增高、心臟病、血糖升高、睡眠障礙、過量飲食等反應。
- （二）心理：容易緊張、焦慮、易怒、消極、多疑、害怕、挫折、沮喪等心理狀況，甚至發生PTSD等心理疾病。
- （三）行爲：濫用藥物、酗酒，而在工作表現上，則會發生工作缺席、工作上錯誤增加、容易與人爭吵及工作績效的降低等現象。對於消防機關而言，往往只重視消防人員在災時的安危，因而隊消防人員救災技能的訓練為重點，但卻忽略了救災後所帶來的心理負擔、工作壓力，瞭解如何去抒解工作壓力，實應為消防人員必須具備的知識甚至是專業技能。

參、消防人員工作壓力之因應之方式

當工作壓力發生時，每個人都會尋求一個適合自己的方式去減輕自己的工作壓力，有時當上級長官要求，工作忙碌到快要喘不過氣來時，我們常會先放下手邊的工作，起身活動或是喝一水，藉此放鬆心情，其實這就是一種抒解工作壓力的方法。

黃惠惠（民91）認為對於工作壓力之因應可分為二部分，（一）消極因應：大部分消極因應方法特性就是逃避。（二）積極因應：此種方法可從壓力因子、個體

本身的因素及資源部分等方面著手，例如：減少不必要的壓力因子、瞭解自己並訂定合理的期望、改變對事情的認知、增強問題解決的能力、有效的時間管理、學習放鬆技巧、運用社會支持網路及尋求專業協助。

壓力調適的基本原則是盡量避免壓力源，但壓力源是無法避免的，那麼個體對壓力就必須有一套適合個人的處理方式，周文祥（民85）提出四種紓解壓力的方法：

- (一). 認知的調整與管理：包括理情思考及思想中斷法。
- (二). 身體的放鬆方式：包括肌肉漸進放鬆法及運動。
- (三). 心智的放鬆法：包括呼吸法、自生訓練、視覺化的心理圖像、靜坐或冥想。
- (四). 社會支持網路的建立：建立適當正面的支持系統（人際網路），也可以成為紓解壓力的一種管道。

對於工作壓力的紓解之道，朱文雄（民88）提出十二項減輕壓力的方法：

- (一). 善用時間管理：如能善用時間、提高工作的效能與效率，必能減少時間壓力。
- (二). 事前妥善規劃：凡事如能事先詳加規劃，必然會使得緊張或壓力降低。
- (三). 休息、換檔、再出發：休息可消除疲勞，保持清新的感覺，亦為走更長遠的路準備。
- (四). 體能運動：體能運動可以活絡筋骨，促進呼吸、循環、排泄系統，加速新陳代謝功能，及清醒腦筋，為工作壓力提供一個紓解道路。
- (五). 從事休閒、育樂、嗜好活動：這類活動不爭勝，沒有壓力，提供工作壓力的紓解管道。
- (六). 運用肌肉筋骨鬆弛操練：如氣功、瑜珈、太極拳、穴道按摩等，可以讓個人的緊張獲得釋放，並帶給人寧靜、安祥，達到減壓的效果。
- (七). 人際間的感情支持：與朋友分享彼此的喜怒哀樂，當有人傾聽你的心事時，便幫你分憂解勞。
- (八). 信仰宗教：藉由宗教之信仰悟出生命的真諦，即不為名利所困惑而輕鬆自在。

- (九). 尋求刺激和衝破傳統：如看電視、唱歌、跳舞、打保齡球。
- (十). 利用合法之破壞性行爲：如遊樂場的射擊、敲打地鼠、拳擊沙包、消氣大榔頭等。
- (十一). 培養豁達的人生觀：樂觀的人，將不幸的事視爲幸運的開始，幽默和笑容，永遠受人歡迎。
- (十二). 其他在生活上所用的減壓方式（鬆弛身心的方法）：如洗三溫暖、享受養魚樂趣、假日接觸大自然、聚餐、購物、閱讀休閒書報、旅遊等。

工作壓力的形成並非由單一因素所形成的，不僅與個人有關而且與組織、社會環境的關係更不容忽視，唯有在瞭解壓力源，才能針對問題，作妥善的處理。

吳劍雄（民88）針對個人、組織及社會環境三方面的工作壓力源，提出因應之道：

- (一). 個人方面：1.改變造成壓力的情境。2.自我評價及分析。3.時間管理。4.適當的運動。5.鬆弛訓練。6.尋求社會性支持。7.建立積極的人生觀。
- (二). 組織與工作方面：1.消除各種歧視。2.工作重新設計。3.目標管理的實施。4.提供建設性的績效回饋。5.提供身心保健的計畫。6.組織溝通的加強。7.建立支持性的工作團體。8.生涯管理。9.發展彈性工作時間。10.多辦理員工育樂活動。
- (三). 社會環境方面：1.加強促進經濟發展。2.安定國家政局。3.建立學習社會。4.減少就業不平等。5.倡導休閒觀念。

彙整學者（藍采風，2000；吳明順，2002；張嫣紅，2003）之研究，工作壓力因應之方式分爲以下四類：

- (一). 個人管理：當個體面對工作壓力時，妥善運用時間的管理，相信對於因應工作壓力是一個非常好的方法；另外找出工作閒暇之餘，到戶外運動，這也不失爲個好方法。
- (二) 組織管理：組織本身理應當認知，工作壓力對於員工所造成的影響是非常大的，對於組織而言，適時輔導員工，辦理減壓課程，或是定期員工的健

康檢查，相信對於員工在抒解工作壓力上必定有所幫助，再者，管理者著手於員工工作目標的訂定、工作量的增減、及政策的推行，倘若能多站在員工的角度著想，作適度的調整，相信也有所幫助。

(三) 社會支持：家庭是每個人最好的避風港，不管在工作上遇到多少的挫折或失敗，家人永遠是最能依賴的。其實在面對工作壓力，能與人溝通，不管是同事、家人、或是朋友，在這情感交流之間，工作壓力也會隨之慢慢減輕。

(四) 延宕逃避：當面對工作問題時，一般人其實都會有逃避、拖延的念頭，雖然這並不是一個解決工作壓力的好方式，卻常會被人來拿當作一時的藉口，然而到頭來，還是得在一次面對；有時更差的情況，就會拿飲酒來逃避現實的問題。

由於國內關於消防人員如何因應工作壓力的方式尙未有詳細之研究，目前僅能以文獻來加以分析。消防人員飲酒問題常為人所詬病，但是否這是因工作壓力所造成之因素，仍須有待更進一步之研究來證實，但是工作壓力對消防人員所造成之影響卻已是不爭之事實。

肆、小結

綜上所述，當感受到工作壓力之時，會讓我們的的生活及工作造成的影響。不同於一般的職業性質，在消防這個職業中，工作是佔了消防人員生活大部分的時間，再長時間接受工作環境的刺激，工作壓力的感受也較一般職業高，而研究顯示消防人員在工作壓力的感受上是高居各行各業之冠的。工作壓力對消防所造成的生理心理以及行為上的影響，例如：血壓升高、睡眠障礙、容易緊張、消極及酗酒等，而對於消防組織而言，最顯著的影響則為工作績效的底落。

藉由相關文獻分析後，我們將消防人員工作壓力的主要來源區分為個人因素、工作本身、組織外部及角色分配等。因此本研究旨探討上述消防人員工作壓

力之來源，藉由深入訪談後，發現主要影響消防人員壓力之因素為何，進而提出建議事項，期望對消防人員工作壓力之管理能有所裨益。





第三章 研究設計與實施

本章針對研究設計與實施的內容和程序進行說明，首先提出研究架構，依序說明研究對象、研究方法、研究工具、實施程序、資料處理與分析及研究倫理等項目，本章分爲七節分別敘述於後。

第一節 研究架構

本研究依據前述之研究動機、研究目的並經由文獻探討，對以往相關之研究與理論加以整合、分析，而提出本研究之研究架構，並以質化研究中之深度訪談法，藉由半結構的訪談進行深度訪談，藉以蒐集資料。本研究所要探討消防人員之工作壓力來源（包括工作本身因素、個人因素、組織內部因素、外在環境因素）、工作壓力狀況反應（包括生理、心理與行爲上之反應）與工作壓力造成對組織領導、家庭生活及工作環境之影響，以及消防人員本身對於工作壓力之調適與因應作爲，本研究之研究架構圖如圖 3-1 所示：

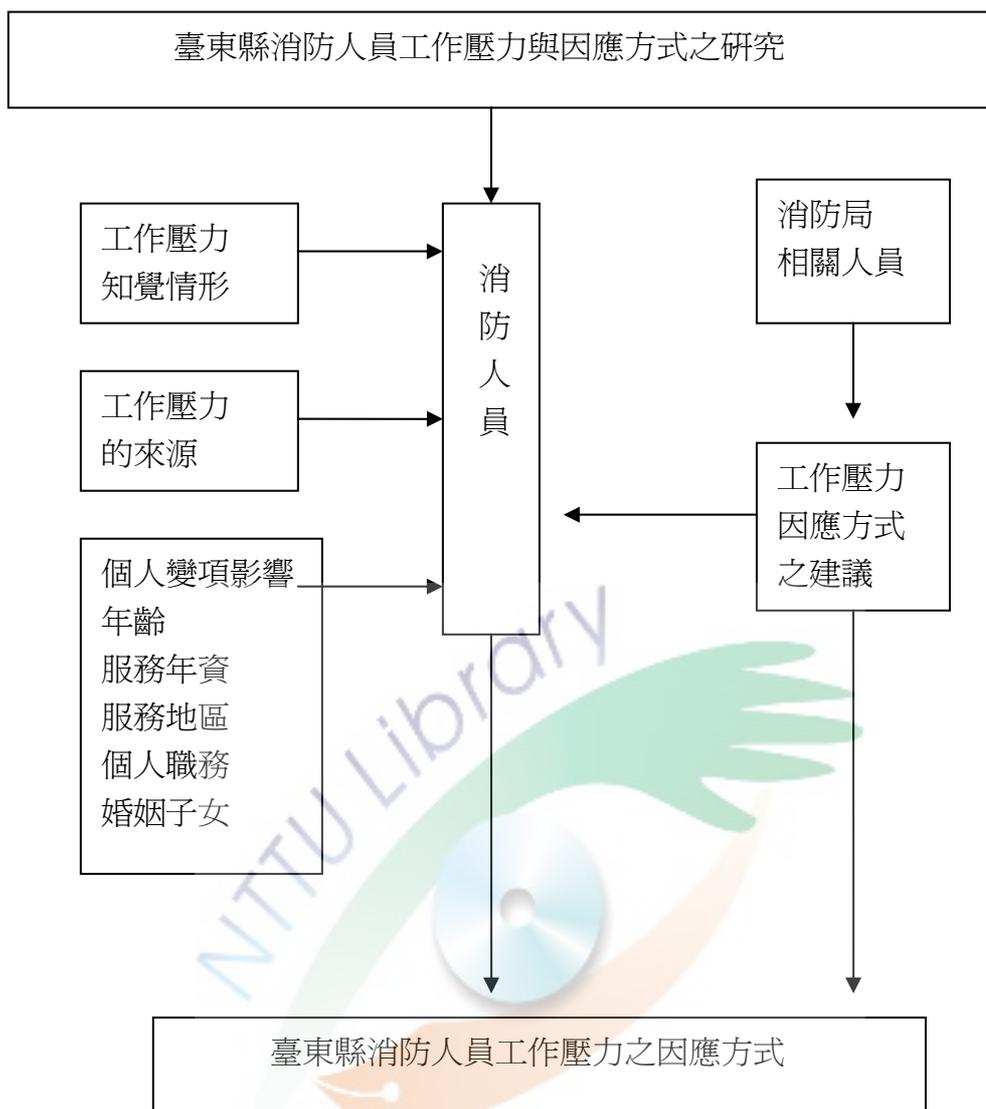


圖3-1研究架構圖

第二節 研究對象

就研究對象選擇而言，質化是要找對議題有足夠瞭解的人且不強求代表性，屬非隨機抽樣，因為訪談人數沒有侷限，所以，質化訪談取決於議題與研究目的而定。

本研究在取樣上以願意參與本研究且能夠提供豐富資訊人，為研究者首要的邀請對象。因此，質性研究的抽樣在原則上乃採用有深度的「立意取樣」，即是以能提供「深度」與「多元社會實況之廣度」的資料為標準（胡幼慧，民85）。而在質性訪談中，其重要的考量點，乃是在於能否獲得豐富的訊息，所以通常訪談的對象是由研究者自我選擇，且是有目的的選擇（葉秀琴，民88）。由於本研究的目的在於深入了解消防人員工作壓力與因應，不是要考驗假設，也不是要預測或控制相關變相。因此，本研究將依據研究需要，採「立意取樣」的方式選取研究對象。

本研究訪談對象採「立意取樣」方法，針對不同服務地區及擔任不同職務等要項，分別篩選出差異性較大的訪談對象接受訪談。

一、消防人員：以臺東縣消防局現職消防人員中，隊員選取9位、小隊長選取3位、分隊長2位、課長1位計15位接受訪談，深入探究消防人員所面對工作壓力來源、影響因素及因應方式等。

二、消防相關人員：以台東縣消防局局長、大隊長、服務年資十年以上之消防人員，選取4位接受訪談，以瞭解消防相關人員對工作壓力因應的建議。

表3-1 深入訪談對象規劃表

代號	職稱	服務地區	年齡	婚姻狀況	工作年資
A	隊員	市區分隊	25	未婚	3
B	隊員	市區分隊	27	未婚	4
C	隊員	市區分隊	27	未婚	5
D	隊員	鄉鎮分隊	30	已婚	5
E	隊員	鄉鎮分隊	41	已婚	15
F	隊員	鄉鎮分隊	42	已婚	17
G	隊員	市區分隊	42	已婚	16
H	隊員	鄉鎮分隊	43	已婚	18
I	隊員	鄉鎮分隊	45	已婚	20
J	小隊長	市區分隊	43	已婚	20
K	小隊長	鄉鎮分隊	41	已婚	18
L	小隊長	鄉鎮分隊	43	已婚	20
M	分隊長	市區分隊	41	已婚	20
N	分隊長	市區分隊	49	已婚	29
O	課長	市區單位	38	已婚	15

資料來源：研究者整理

第三節 研究方法

本研究旨在探究消防人員工作壓力與因應策略，期待能夠透過瞭解消防人員工作壓力的情形，並探究其因應的策略。因此，研究者希望進入被研究者的內心世界，運用深度訪談的技巧來瞭解研究對象對研究問題的詮釋與界定。基於上述理由，本研究採取質性研究方法，過程中不斷參酌相關文獻資料，在資料的蒐集上，則是以深度訪談為主，文件分析為輔。

一、文獻分析

本次研究者先行閱讀國內外有關消防人員工作壓力之相關文獻，作為研究者研究相關理論之主要參考，尤其是前人所作類似消防人員壓力之研究，其中極具價值之精華，更是本研究立論之依據，同時彌補了研究者主觀論述上之不足，不但可從前人研究之結果參照現今之事實，將消防人員工作壓力其相同處作為本次研究論證之依據，對於不足或未予探討部分，亦依據現實狀況予以補充說明，而其來源：

- (一) 相關之研究報告、學術刊物、學位論文等。
- (二) 相關科學之學說與理論。
- (三) 相關媒體報導、具創造性或思考性的文章、報刊雜誌等。

藉以多方面蒐集消防人員工作壓力的相關資料。

二、深度訪談

訪談法可以分為以下三種不同的形式（Patton，1990）：

- （一）非正式的會話訪談：又稱為非結構式訪談，沒有預先設立的主題，而是在談話的自然情境中發現問題，訪談問題亦會隨著時間、地點、目的的不同而改變。
- （二）有引導取向的訪談：又稱為半結構式訪談，首先提供一個訪談架構，預先設定幾個重要的問題，但在訪談過程中，可依情境彈性的決定問題的順序，以及針對某些問題作更深入的探究。
- （三）標準化開放式訪談：又稱為結構式訪談，其訪談的主題與問題順序已經事先擬定，但是受訪者的回答是開放的。

由於半結構式的訪談可以事先提供一個訪談大綱，方便研究者與受訪者進行一系列跟研究主題有關的問答，因此，本研究基於研究的屬性，以「有引導取向的訪談」（即半結構式訪談）為主，也就是在訪談進行前先擬定訪談主題，但是仍需依當時的情境與互動方式進行調整，在視情況與受訪者進行開放對話，以求研究者獲得更完整、更適切的資料，有助於問題的分析。訪談大綱是以消防人員工作壓力相關文獻為主要的理論依據，並就本研究所欲了解的部分與指導教授討論並經部分教授、消防幹部、資深消防人員等專家意見修訂後，形成初稿，再根據實施的情況進行修正，形成正式的訪談大綱。

（四）訪談程序：

- 1、研究者先以電話與訪談對象約定訪談時間，告知本次訪談之目的及全部訪談過程所須之時間（約二小時）。
- 2、徵求受訪談對象之同意於訪談時進行訪談內容之錄音，藉以增加研究之效度。

- 3、訪談前，由訪談者與受訪者協調找尋適當的地點如下班後之辦公室或休假返家時至家中拜訪，使訪談盡可能不受干擾，並於訪談時一邊摘要的記錄受訪者的言談，一邊進行錄音，俾便日後作為內容整理之參考。

三、文件分析

相關文件的蒐集，是質性研究不可或缺的資料。文件分析的用途在於作為其他資料來源的佐證，或增加資料之用。如果發現文件和觀察或訪談所得的資料相互矛盾時，研究者即需進一步的研究（黃瑞琴，民88）。本研究除了採上述訪談記錄外，其他文件對研究之進行與分析，亦有重要的作用，包括：各項簿冊、活動照片、資深義消人員論述、民間通俗典故、為主要參考資源。



第四節 研究工具

壹、研究者

本次研究的效度，關鍵在於進行實地工作者的技巧、能力和嚴謹的執行其工作，因此研究者就是最重要的工具，在訪談中，研究者以本身的觀察力、感受力、以及與受訪者所建立起的信任關係來進行訪談。在資料分析時，更以本身的經驗、所受的訓練，以及對受訪者經驗的理解來進行分析。所以本次研究之角色除具備研究者之角色外，亦為資料分析者，因具備有二十餘年的消防工作經驗，因此具有本次研究所需具有的實務及研究經驗。

貳、錄音器材與訪談備忘錄

由於本研究以深度訪談作為蒐集資料的方法，因此需要對訪談作全程的錄音，所以研究者準備了錄音器材來進行錄音，另為避免錄音中段須準備新電池乙顆備用，在錄音之前並告知受訪者讓其有所心理準備，並於徵其同意後全程錄音，俾便日後資料整理分析使用。另對於受訪者重要的詞語、關鍵字及重大發現應紀錄備忘，作為訪談中深入發問之提示，並在資料分析整理中能提供有意義之訊息。

參、訪談大綱

為蒐集本研究所需之訪談資料，研究者事先將需要瞭解的內容及訪談重點，整理出訪談大綱初稿，經與指導教授討論及參酌部分專家意見後修改訪談內容，並形成正式訪談大綱（如附錄一）。專家學者名單如表3-2。

表 3-2 專家學者名單一覽表

姓 名	單 位	職 稱	備 考
侯 松 茂	國立台東大學	教 授	
魏 俊 華	國立台東大學	教 授	
唐 雲 明	吳鳳技術學院	教 授	
孫 本 初	國立政治大學	教 授	
管 建 興	台東縣消防局	局 長	
陳 宗 標	台北市消防局	大 隊 長	
林 慶 涼	新竹縣消防局	副 局 長	

資料來源：研究者整理



第五節 實施程序

壹、研究流程

本研究經參考相關文獻後，建立研究架構，並開始進行研究，其實施程序如圖3-5-1所示，並簡述如下：

一、準備階段

- (一) 形成研究主題
- (二) 蒐集相關文獻資料
- (三) 確定研究架構及方法
- (四) 確定研究對象
- (五) 擬訂訪談大綱

二、實施階段

- (一) 聯繫訪談對象
- (二) 正式實施訪談
- (三) 蒐集文件資料

三、資料分析階段

- (一) 整理訪談資料及文件分析
- (二) 訪談資料綜合歸納。

四、完成階段

- (一) 撰寫結果與討論
- (二) 撰寫結論與建議
- (三) 研究論文完稿

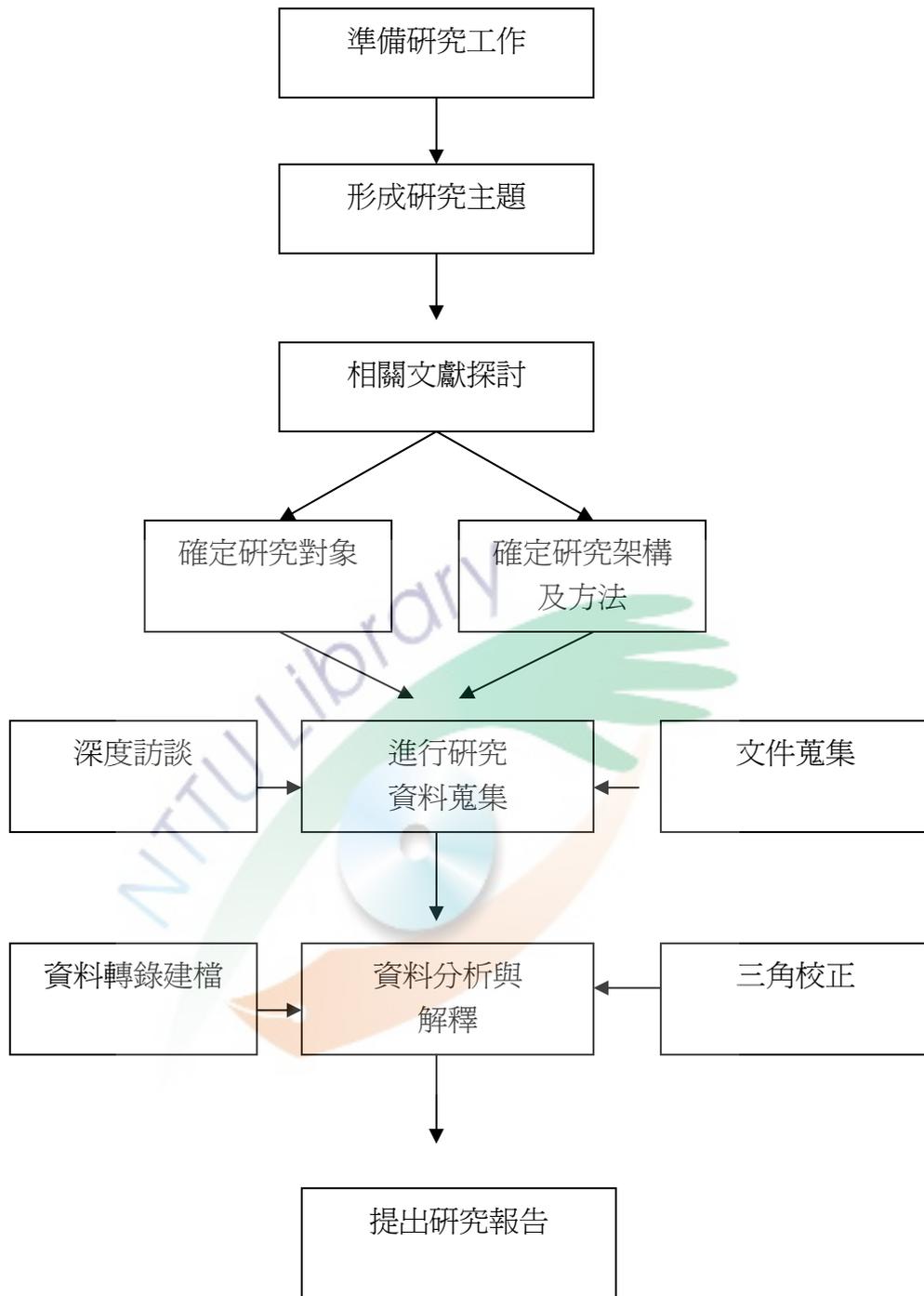


圖3-2 研究流程圖

第六節 資料處理與分析

研究者與符合篩選條件的研究對象進行深度訪談及相關文件蒐集，並將所蒐集資料做如下的整理及分析。

壹、資料處理

一、轉譯訪談資料

在訪談中，將訪談者的資料及收集的錄音帶轉譯成文字，形成訪談逐字紀錄。訪談逐字紀錄註明日期及受訪者、訪談地點、訪談內容等。一面進行訪談，一面進行資料校正工作，核對訪談對象所提供資料是否一致。經過仔細整理後，再進行編碼及分類整理，以分析出初任教師工作壓力及因應策略。

二、訪談紀錄代號說明

為方便呈現資料，研究者將訪談對象加以編號。訪談資料引用在論文時，該資料以標楷體呈現，並加註代號，以完整說明訪談資料的來源及日期。

三、研究的信度與效度

質化訪談是研究者與受訪者的一個互動過程，是不斷在互動過程中創造新的意義和感受，而質性研究中信度是指測量程序的可重複性；效度是指獲得正確答案的程度，然檢驗信度與效度的方法包括本次研究之可信賴性、可轉換性與可依靠性等方法，茲分述如下：

(一) 可信賴性

可信賴性就是研究結果的「真實價值」與「內在效度」相當，針對本次研究資料的真實程度，即研究者真正觀察到所希望觀察的。研究者在與受訪者進行深度訪談的過程中，都以尊重的態度、同理心的感受，認真用心的傾聽、紀錄，使

受訪者能完全信任，毫無保留的表達自己本身的經驗與感受，分享心得與建立良好互動關係，能夠蒐集到受訪者真實的想法與切身經驗，本次研究在徵得受訪者同意後進行訪問過程全程錄音，在訪談錄音資料完成，即反復傾聽錄音內容繕寫逐字稿，並於逐字稿整理後，再次以 email 電子郵件傳送受訪者再次確認訪談的內容資料的真實性，使受訪者所敘述能成為研究者所希望得到之確實資料。

(二) 可轉換性

可轉換性就是研究結果可加以「應用」與「外在效度」相當，指經由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效作資料性的描述與轉換成文字的陳述，增加資料可轉換性的技巧為深厚的描述。對於受訪者在原始資料所陳述的情感與經驗，研究者能謹慎的將資料脈絡、意圖、意義、行動轉換成文字資料。本研究撰寫的過程中，文章中所呈現的方式與詳盡程度，皆為研究者忠實所紀錄的訪談情境與內容，並力求逐字稿能完整重現訪談過程，也能詳盡描述研究的歷程，使本次的研究能夠嚴謹與透明化，同時對於相關受訪者的背景能加以描述，以幫助閱讀人員能自行判斷研究結果與自身情境脈絡的適用性，讓研究發現可被運用於理解和研究情境相類似的情境。

(三) 可依靠性

可依靠性就是研究結果的「一致性」與「信度」相當，指個人經驗的重要性與唯一性。因此在取得可靠性的資料，是研究過程中運用資料蒐集策略的重點。研究者必須將整個研究過程與決策加以說明，以供判斷資料的可靠性。在訪談過程中，研究者以適當的眼神、言語、肢體動作來表達對受訪者的專注傾聽與尊重，並對受訪者言詞中的疑點加以澄清，以確實掌握資料的可靠性。同時在訪談後，反思訪談中之得失，對缺失部分加以檢討改進，藉以增進訪談技巧與資料之可依靠性。

(四) 可確認性

可確認性就是研究結果的「中立性」與「客觀性」相當，係指研究者對研究

資料不加入個人的任何價值判斷，因此在取得資料後，在研究過程中如有任何一點疑問產生，研究者都會與受訪者再進行確認，以確保資料的正確性，且在整個研究過程中，被訪談者針對問題所作之敘述與觀點，為本文研究之依據，絕無個人意見之加註，以確保整個研究之中立與客觀。

貳、資料分析

本研究採用邱兆偉（民85）所建議之五項分析資料的策略來進行資料分析。

一、縮減與組織資料

以研究者預設的概念架構、研究問題，對蒐集到資料進行篩選與摘要。在不斷地解讀資料的過程中，將資料簡化、轉化為具有意義的類型，並對類型間進行初步的編輯。

二、逐漸形成範疇主題類型

將上述初步形成的分類架構，依「聚斂」原則找出哪些事物可以安排在一起以形成同一類型，然後就所形成的類型或主題之間進行互相比較與比對，以達到同一範疇中具「內部同質性」（internal homogeneity），而不同範疇中具有「外部異質性」（external heterogeneity）；依此逐步形成新的類型系統，以便進一步以其他資料探索此類型資料的合宜性。

三、考驗資料

此階段的資料分析，是利用三角測量法，從不同的資料來源、不同的角度來進行資料考驗。

四、尋求變通的解釋

研究者在此階段所形成的範疇、主題、模式都不輕率地做定案，研究者再試圖從各種角度以各種可能的解釋來詮釋資料，進而修訂原有的類型系統，或是以反面的資料來修正已有的解釋，這種尋求反面或變通的解釋方式，使得本研究對

原案資料所作的詮釋更具正確性。

五、撰寫報告

最後階段，研究者綜合這些資料的詮釋結果撰寫成研究報告。



第七節 研究倫理

壹、在深度訪談的部分

一、尊重受訪者的權益

依受訪者的時間安排為優先，選定適當的時間且在受訪者同意之情況下才進行訪談。再者，研究者事先告知，若受訪者在研究過程中有不舒服的感受時，可隨時提出或中斷訪談之權利。

二、受訪者充分被告知的權利

研究者先自我介紹本身現況、本研究目的、進行方式、時間等，並在徵得受訪者同意情況下錄音。

貳、撰寫研究報告部分

為顧及研究對象之隱私及權益，本研究對於研究場域及研究對象均以化名及編號方式呈現，以做好保密工作。在研究場域及研究對象的身分描述方面，亦謹慎處理，避免使人於報告中窺得研究對象的身分，造成當事人的困擾。

參、研究者與受訪者角色部分

本項研究訪談前，研究者先與受訪者充分溝通，說明研究目的及動機，並請受訪者能毫無顧忌的說出對於工作的壓力感受；訪談過程中，研究者依訪談情況適時調整訪談大綱，導引受訪者深入剖析內心世界；訪談結束後，訪談內容也能由受訪者確認檢核訪談資料的真實性。

本項研究研究者盡量站在客觀、中立之立場，以同理、關懷的角度來進行訪談、蒐集來自受訪者生命歷程與經驗。對於受訪者內、外在資訊未有預設立場，以避免落入刻板化的角度評價。

第四章 研究結果分析與討論

本研究針對台東縣消防局現職消防人員進行質性研究深入訪談，以「工作本身因素」、「個人本身因素」、「外在環境因素」及、「組織內部因素」等四大面向為訪談重點，分別訪談了15位現職消防人員，其中課長1位，分隊長2位，小隊長3位，隊員9位。

本研究進行資料分析步驟，乃是透過反覆閱讀每位受訪者的逐字稿內容，在獲得整體性的瞭解後，騰寫內容形成有意義的字句後，將其字句萃取出意涵，對15位受訪者中具有相同概念之言詞特性予以歸類為一個主題或概念，並以適當言詞予以敘述。研究者透過深度訪談及文件資料蒐集分析，再加入相關文獻的對照及研究者個人的思考所得，進一步做分析與討論。全章共分六節：第一節為工作本身因素與工作壓力之分析，第二節為個人家庭生活與工作壓力之分析，第三節為外在工作環境與工作壓力之分析，第四節為組織內部領導與工作壓力之分析，第五節為消防人員面對工作壓力之因應方式，第六節綜合討論。訪談結果主要範疇如表4-1。

表 4-1 質性訪談結果主要範疇一覽表（續）

工作壓力之來源	範 疇	代 碼
工作本身因素	一、工作量大且勤務繁重 二、工作環境危險與不確定性 二、長時間的機動待命 四、常置身於悲劇的環境 五、新法令、新器材的適應	A-3、B-3、D-3、H-1、I-1 L-1 A-1、C-1、E-1、F-1、I-1、K-3 A-1、A-8、C-1、F-2、G-2、K-2、N-2、 B-1、C-6、C-20、E-6、F-21、H-2、I-1 A-2、B-3、D-1、E-3、F-7、L-3

表 4-1 質性訪談結果主要範疇一覽表 (續)

個人本身與家庭分析	個人變項影響	
	一、年齡	A-14、C-14、E-14、F-14、 I-1
	二、服務年資	D-14、E-14、F-14、J-14
	三、服務地區	A-14、B-14、E-14、F-14 J-14
	四、個人職務	C-14、J-14、O-14
	五、婚姻子女	A-14、B-14、C-14、F-14
	家庭生活關係	B-4、C-4、D-4、E-4、F-4、 G-4、H-4、I-4、L-4、M-4
	生、心理健康情況	A-9、B-9、C-9、D-9、F-9、 G-9、I-9、J-9、K-9、N-9
	消防人員經濟狀況	A-5、C-5、D-5、E-5、F-5、 H-5、K-5
外在工作環境分析	民意代表關切	A-12、B-12、D-12、E-12、 F-12、J-12、M-12、O-12
	大眾傳播媒體影響	A-11、B-11、E-11、J-11
	轄區民眾之期望	A-1、B-1、C-2、E-3、M-2
	親友聚會、人際關係	C-4、E-4、F-4、H-4、J-4、 M-4

表 4-1 質性訪談結果主要範疇一覽表 (續)

組織內部領導分析	上級長官之領導風格	A-13、C-13、D-13 F-13、J-13、K-13、N-13
	單位風紀與內部管理	A-1、B-20、E-20
	人事升遷、考核	B-10、C-10、D-10、E-10、 G-10、H-10、I-10、J-10、
工作壓力之因應方式	理性分析策略	A-18、G-18、H-18、L-16
	尋求支援策略	A-18、C-18、F-17、I-17、 J-17、K-19、N-16
	問題解決策略	D-18、E-17、F-16、J-16、 L-18、N-17
	延宕逃避策略	B-19、C-16、D-16、K-16、 M-16、O-16

第一節 工作本身因素與工作壓力之分析

消防人員的工作壓力來源很多，消防人員因為工作環境特殊，工作時間特長，每天要面對刺激、挑戰、驚險和責任等難以預料的考驗。所以有些壓力來源是消防人員所獨具的，非外人能體會。茲將研究者訪談現職消防人員對因工作本身因素造成工作壓力作整理分析如下：

壹、工作量大且勤務繁重

從八十四年消防署成立以後，、、、、、、，工作量也無形增加了很多，工作量增加以外，再來就是說要更專業化，專業化就是說自己本身學習的東西也要更多，相對在勤務上所執行的工作就比較繁雜，相對的工作壓力感覺較大。(訪A-3)

消防分隊隊員人數比較少，一個人可能要負責很多事情，做的事情很雜，各項勤務、業務皆要負責，、、、、、、幫忙捕蜂捉蛇或者是救狗清潔路面，然後還要去做一些防火宣導之類的勤務，教導民眾使用滅火器，然後注意有關居家安全。(訪B-3)

消防人員要負責救護又要負責各項災害搶救，現在消防署又接一個山難搜救勤務，以前山難勤務是由警政署負責搶救，、、、、、、每次動員山難救援勤務時，我們整個分隊就放空城了，實在是消防人力太少了，消防業務太多了。(訪D-3)

消防人員太少，、、、、、、而延平分隊所要管轄的面積範圍相當的廣，所以一天的工作量不管救護勤務、包括火警救災、一般業務都要自己做，如果有火警的話，我們現在每天服勤的人員就是只有一個正職人員。(訪H-1)

現在勤務比較繁瑣，工作項目多，訓練排的滿滿，有時候連正常輪休都沒有辦法正常休。(訪I-1)

有阿，壓力就是人太少，事情越來越多，其他的大概就是現在消防工作項目

越來越多，不像以前那麼單純，相對的你會覺得體力上啊、專業上啊、學識上都
有點跟不上。(訪 L-1)

消防勤務、業務項目既多且繁雜，已明顯對消防人員形成困擾並顯得不夠專
業，每一項消防業務均與民眾的權益息息相關，消防人員自不敢輕忽處理自然感
受到壓力較重。消防人員的工作範圍極為廣泛，只要是確保人民的生命財產安全，
與維護社會的公共安全，包括事前預防措施及事後的災害救助行動，以減輕各種
災害及損失，均為消防人員的工作範圍，由於消防人員不足，工作時間長、工作
量大又繁雜往往造成工作上之莫大壓力。

貳、工作環境危險與不確定性

執行救災救護勤務時，、、、、、、、、，為了儘快到達災害事故現場，
車速開到 80~90 或 100，這個是一種無形中的危險啦，也是一種壓力。(訪 A-1)

消防人員之工作壓力：就一般人而言，其工作性質及內容大多屬於可預期之
情形，而消防人員所面對之勤務，、、、、、、、可說是長時間充滿著壓力；甚
至是休假時間對於來自單位之聯繫亦是充滿著相當之緊張狀態。(訪 C-1)

執行一些比較艱難與危險的搜救任務，、、、、、、、社會對消防人員一片
撻伐、檢討聲，忽略了消防人員之辛勞及努力，讓消防人員受到不公平之批評與
指責，嚴重的打擊了消防之士氣。(訪 E-1)

救災救護現場執行勤務的危險性及不確定因數非大，、、、、、、、、結果
遭受酒醉駕駛當場撞死兩名消防人員，還有在火災現場搶救因閃燃造成消防人員
當場殉職，此種消防工作的危險性及不確定因數，造成我心理嚴重的心理負擔。(訪
F-1)

執行救護救災方面的壓力，在救護救災現場經常目睹車禍、災難悲慘的現場，
有些人頭斷、四肢斷裂、身體大量出血，有些火災現場人被燒成只剩頭顱、或被
燒到皮膚脫落現場慘不忍睹，因此感到消極。(訪 I-1)

近年來工商業快速發展，火災發生的類型以及燃燒的物質與以前比較，現在火災的危險性及燃燒速度有過之、而不及、因此急需高效率消防救災器材，包括消防特種救災車輛、特殊救災器材、通報系統、充足的消防水源、以期能夠在最快、最短的時間內撲滅火災、搶救人命，將災害損失減至最少。(訪k-3)

隨著建築科技、工業技術的進步，社會型態的轉變，我國工業邁入轉型階段，步入高科技工業型態等技術環境的變遷，因此，火災類型更為複雜與過去不同，現今之火災發生原因及嚴重程度亦日益複雜，以往單純之噴水方式已不足以應付，尚需配合許多化學滅火藥劑、現代化的消防專業知識、科技設施及純熟救災技術，方足以迅速達成防（救）災的目的；目前消防工作不論在火災的預防措施與搶救方法上皆須邁入高度專業化與現代化的領域，消防人員更必須具備。消防的工作地點都是深入災變現場，當然危險性也隨之提高，面對多變的現場，消防工作，無論是災害搶救時、從出勤到歸隊途中、災害現場之危害、平常之演習訓練時、火災緊急勤務、到其他非緊急勤務等，無一不是潛藏著相當之危險性，稍有不慎，極易造成本身或民眾之傷亡，在過去因執行災害搶救或緊急救護等勤務時，發生人員傷亡之情形不在少數，而相較於一般行政機關，更是足以凸顯其危險性。

參、長時間的機動待命

壓力當然是有壓力，尤其是在擔任外勤工作，在執行救災救護勤務時，在案件還沒發生之前在隊上待命等待出勤那種緊張的氣氛。(訪A-1)

在災害發生時，消防工作必須是24小時且全年無休的時時刻刻都在待命與出勤，不管任何天候，只要受理報案，隨時準備出動救災，此種全天候高機動性之待命勤務，往往給人相當大的心理壓力。(訪A-8)

消防人員所面對之勤務，大多是現場狀況無可預期之緊急事件，可說是長時間充滿著壓力；甚至是休假時間對於來自單位之聯繫亦是充滿著相當之緊張狀

態。(訪C-1)

另外就是長時間在隊上待命，不知道何時會有救災勤務，就算是家裏有事，有親友來也不敢離開隊上，那種苦只有自己知道。(訪F-2)

工作時間太長，一進來上班就到隔天才能再休息。(訪G-2)

長時間的服勤及工作不定時，無法常陪在子女的身邊，甚至連最重要的生日啦！太太生產時也無法在身旁，真是一輩子的遺憾。(訪K-2)

多少都會有，像是業務上、勤務上、專案性質，毫無預警的長時間處在緊張的情形下，工作突然出現的話會感覺到壓力好大。(訪N-2)

由於消防人員職司災害之搶救工作，在災害發生時，須於最短時間內提供必要之援助，所以必須是 24 小時且全年無休的待命與出勤。消防人員的服務是全天候的，一年三百六十五天，每天二十四小時，不分晝夜，無論寒暑，消防人員隨時保持著待命狀態，精神隨時處於緊張的狀態。諸如：119 火警電話全天候受理報案、隨時準備出勤、儘速趕往災害現場救災，因此消防人員長時間奉獻給工作，而非奉獻給家庭，一直是消防人員的工作信念，爲了工作長時間的服勤，以致精疲力竭，無法和家人好好相處，卻形成日漸疏離，無法以家庭爲重亦無法參與孩子的成长，在孩子成長的過程中缺席，並非是每一位消防人員都願意去承受的，尤其對於家庭、婚姻、子女之照顧，更顯得分身乏術，在家庭、子女最需照顧時，未能予以關懷，在在都影響到消防人員服務的熱忱與心境，難怪部分被訪談者在長時間的待命服勤中疏於對家庭的照顧又未能獲得家人諒解時，有「不如歸去」之感，所以長時間的服勤也是造成消防人員工作上之壓力。

肆、常置身於悲劇的環境中

例如在車禍現場，經常目睹民眾因車禍夾在車體內動彈不得，甚至身、首分離有些血肉模糊自，還有腦漿溢出，執行勤務返隊後現場的慘狀一直留在腦海中。(訪B-1)

有一次工廠火災，我與一位同仁同時出勤，到達現場火勢非常大濃煙瀰漫，因為職責所在只好冒然的往火場裡面衝，結果發生閃燃，我那位同仁當場殉職而我也受了傷，這件事一直留在我心裏，造成我永遠無法抹去的壓力。(訪C-6)

像八掌溪事件，當事人(第一個到達現場的)就是我的同學，、、、、、、目睹四位民眾受困於河水中，眼睜睜看著四人遭洪水沖走，因為那個壓力太大了啊。(訪C-20)

曾經有小朋友到海邊戲水遭海浪沖走，當時浪非常大，消防人員為了救小朋友而遭溺斃。(訪E-6)

我一個學長在台北救災時遭受電擊，最後雖然被救回來但造成腦部嚴重受傷，需長期躺在床上，大小便需有人協助處理，、、、、、、真是讓我感到挫折。(訪F-21)

例如有一年台中市發生卡拉OK火災案件，燒死許多的民眾，當時參與搶救的消防人員至今心中尚留有火災現場民眾的慘狀。(訪H-2)

在救護救災現場經常目睹車禍、災難悲慘的現場，有些人頭斷、四肢斷裂、身體大量出血，有些火災現場人被燒成只剩頭顱、或被燒到皮膚脫落現場慘不忍睹，因此感到消極。(訪I-1)

在災難發生的同時不只是災民受到創傷，消防人員也有可能受到不同程度的傷害。例如：面對屍體、屍臭、痛苦哀嚎聲、搬運屍體等等震撼而又感受無助的現象。即使參與救災人員早已司空見慣，但在其內心的深處或許已留下一道無法抹去的傷痕。在災難搶救的過程當中，尤其以死亡事件留給災難搶救人員的往往是焦慮和害怕，而大多數的焦慮來自無助的感覺。在執行任務完畢之後常會有存在價值觀念的混淆，質疑人活着的意義和目的等問題，如果長久未能去除這種焦慮此，對於心理健康難免產生很大的壓力。

伍、新法令、新救災器材的適應

消防人員執法適當性：目前公共場所的消防安全設備檢查各項消防法令及剛修訂相關法令，尚未能深入瞭解，常引起民眾的質疑，與民眾發生衝突。(訪A-2)

比較專業吧，像現在就是有在專業分工呀，像台東分隊內部就有分救助隊與專責救護隊，專責救護隊它主要的任務就是執行緊急救護工作，那救助隊主要的任務就是執行各項災害的搶救，因此必須時時學習新技能，吸收新法令才能達成上級所交付的任務(訪B-3)

辦理各項業務，例如水源查察、婦女防火宣導隊的宣導業務、清明節防火宣導、防溺宣導、取締液化石油氣逾期鋼瓶、各項防災宣導等，這些業務法令常常在修改，因此必須隨時學習這法令新技能。(訪D-1)

現在的高樓越蓋越高，消防救災技能當然不能像以前一樣，、、、、、、你的搶救技能不再求新求變，不再增進的話，那你就永遠都停留在原步啊。消防人員尤其是外勤同仁，非習得各式各樣之技能、具備無窮之體力否則無法完成任務。(訪E-3)

消防人員負責的救災那麼繁重，例如水災、火災、震災、颱風災害、山難等還有許許多多的為民服務工作捕蜂、捕蛇等因此必須時時學習新技能。(訪F-7)

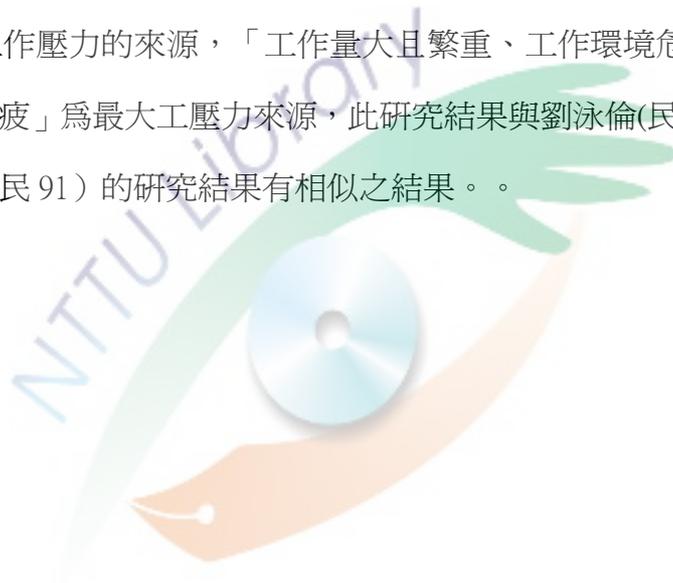
現在社會一直在進步，然後防災的工作大家越來越重視，相對的一些消防安全設備方面等，就是安檢的執行跟以前是完全不一樣，還有救災也是一樣，新災器材不斷的在更新。(訪L-3)

近年來工商業發達，導致人口集中，大量使用電、瓦斯及危險物品、易燃物廣泛的被使用，隨時隨地都有爆發火災的可能，加上建築物朝著高層化、大型化及地下化的發展，使得救災的工作益形困難，因此消防救災人員必須時時學習最新救災器材及救災技能才能達成救災任務。消防各項法令時時更新消防人員

必須隨時充實自己才能順利遂行任務。

陸、小結

消防人員常因任務的需要，不但工作要求多、執勤時間長，不良的工作環境：如血淋淋的災難現場、噪音、燈光不足，空氣不佳的工作環境，且經常輪值。工作本身常帶來危險性與不可預期性，工作性質常影響本人及家庭；換言之消防工作是一項高危險高壓力的職業。消防工作的特性大多為緊急危險及責重事繁之狀態，各項新法令的頒佈，各種新救災器材的使用皆感受到壓力。消防人員直接面對較危險、悲慘的災難現場，更長期暴露在暴力、衝突及高危險的環境中等等，都是消防人員工作壓力的來源，「工作量大且繁重、工作環境危險、工作時間過長，易使身心俱疲」為最大工壓力來源，此研究結果與劉泳倫(民 91)、江欣霓(民 91)、李瑞文(民 91)的研究結果有相似之結果。。



第二節 個人、家庭生活與工作壓力之分析

消防人員在面對多元化的消防勤、業務之下，工作壓力勢必因而產生，在研究者實際從事多年消防工作經驗中，確實感受到工作壓力對於個人及家庭方面確實有很大的影響，這主要還是看消防人員個人之人格強度、個人變項（如年齡、服務年資、服務地區、個人職務、婚姻子女），個人危機（如感情、經濟、工作挫折）處理能力，家庭生活因素，專業學識等等，皆會影響到本身對工作壓力的感受。敘述如下：

壹、個人變項影響

一、年齡

像年齡來講我覺得外勤消防人員的話需要年輕有體力，另外有些消防工作就比較需要有一些經驗的，類似像我們指揮中心的話，那就需要經驗比較多的，學歷的話可能在業務上，那這個就需要去考量啦。（訪A-14）

當然會隨著年齡都會有所改變，你說年資、學歷，這個我應該是不會啦，就是年齡，你的年紀越年長，很多事情想法也會跟著改變，因應壓力的方式也是會跟著改變。（訪C-14）

這一題的話應該是，本人認為跟個人年齡、個人經歷、婚姻等這幾項均與工作壓力有關係。（訪E-14）

以上個人因素本人認為與工作壓力當然有相當關係，因為個人學歷可以影響到個人學習的成效，個人的年齡、服務年資以及經歷可以影響作事的態度與圓融的程度，相對的可以造成壓力的輕重與抗壓能力本人認為跟個人年齡、個人經歷、婚姻等這幾項均與工作壓力有關係。（訪F-14）

對消防人員而言年齡與工作壓力則有相當程度影響，救災能力要靠經驗的累積，年齡越長考慮越多對救災工作壓力感覺越大，消防工作被形容所謂“高危勞”職務的工作。（訪I-1）

都會有感受不同,年齡上,小孩跟大人的反應就不一樣,承受壓力自然就不同,小朋友可能哭一下就沒事了,大人思考就較多。(訪J-14)

消防人員對災害搶救與緊急救護的經驗與搶救時數成正相關係,但是不可諱言的因為年齡越大、服務年資越長對於消防工作的認識也越深,處事態度、經驗也越豐富,對工作所抱持的態度與事情之處理能力也較圓滿,但相對的可能因為年紀越長拼績效方面可能較無幹勁,亦可能守成有餘創新不足。

二、服務年資

個人的年齡、服務年資以及經歷可以影響作事的態度與熟練的程度,相對的造成壓力的輕重與抗壓能力。(訪D-14)

服務年資:年資越久代表就是越有經驗,就可應付自如,服務年資在工作壓力應有相關的關係,在任何不同的職務有不同的工作壓力,而不同的時代中的要求也不同,因為面對的人、事、物、時都在改變,壓力也隨之改變。(訪E-14)

個人的年齡、服務年資以及經歷可以影響作事的能力與圓融的程度,相對的造成壓力的輕重與抗壓能力(訪F-14)

隨著建築科技,工業技術的進步,社會型態的轉變,消防人員必須具備果決正確的火場判斷能力與熟練的消防戰術及救災技能,消防工作許多仍須靠經驗的傳承,但對於服務年資與消防人員工作壓力亦非絕對成正比,倘若服務年資越長,若有子女者,因長時間工作及每天面對危險工作,無法陪伴家人,反而讓家人擔心,形成內心的壓力,年資較資淺者大部份為未婚,在家裡仍受到父母的照顧,不必負擔家庭的經濟,又沒有妻子、兒女的顧慮,顯示較低的工作壓力。

三、服務地區

單純的消防分隊轄區內比較少重大災難案件的發生,繁重的消防分隊重大災害案件是常有的,重大災害案件發生以後如果處置不當,就會常在各種場合被提出來檢討。(訪A-14)

年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、地區特性也會造成不同的壓力。服務地區的不同對因應壓力的方式當然也有所不同，例如現在當我面對壓力時，就會想是應該用何種方式來解決，會適當的來舒緩心情。(訪B-14)

個人認為有關，因為每個地區轄區特性與民情不同，、、、、、、在市區災難狀況複雜、而在鄉村中災難較少，但鄉村人情關係大，在處理各種人情事故就必須考量，但是法、理、情之間都要並顧的時候，倘若無法圓滿時，就會產生壓力。(訪E-14)

地區特性也會造成不同的壓力。(訪F-14)

服務地區當然繁雜的地區一定的工作壓力會比較大。(訪J-14)

服務地區之複雜度亦影響到工作壓力之大小，顯而易見的，服務於複雜地區之消防人員由於面臨日趨複雜的火場搶救問題、天然災害的潛在巨大威脅、核化災害日益危害、緊急救護案件成長迅速、公共安全、居家安全等需求及品質要求日益迫切，再者災害防救得宜與否會影響民眾對消防人員為民服務的印象與政府首長施政的滿意度，間接影響其政治成就成敗與否，所以對於受訪者均一致認為在單純與複雜地區服務，其所承受的壓力絕對不同，在越複雜的地區其所承受的壓力絕對越大。

四、個人職務

個人認為有關，因為有工作壓力來自於相對的工作信心，而職務歷練可以累積出更大的自信，而職稱越高接觸越廣承擔的責任越重，也給人更廣多的視野，自然內心的自信有所不同。(訪C-14)

至於與個人的職務應該有很大的關係，因為職務越高經歷越完整，還有曾經歷練有比較挑戰性高的各方面經歷，他面對工作壓力的調整與工作壓力的比重，他的調整性與變化性會好一點。(訪J-14)

個人職務：個人認為有關，因為有工作壓力來自於相對的工作信心，而職務

的多元歷練可以累積出更大的自信，而經歷也給人更多的視野，自然內心的自信有所不同。(訪O-14)

個人之職稱與壓力的關係，職稱越高對於工作壓力的認識、忍受度與基層人員比較自然不同，但擔任主管職務者，至少是要經中央警察大學畢業，而且必須經火場判斷力、人力資源管理、消防戰術評估、領導統御、管理能力、危機處理、緊急應變能力等的學理的學習，救災技能則依賴平日救災次數來磨練與年資的增長來累積經驗，對於事情的看法與處理，基本處置方式差距應該不會太大，只是個人對紓解壓力的方式有所不同，所以個人職稱之高低，應不致於造成消防人員壓力之來源。

五、婚姻子女

至於婚姻狀況，我是認為我們消防隊員很多不會去昇華自己壓力的，完全是因為婚姻狀況，婚姻狀況很重要，如果在家裡跟老婆吵架再帶來工作上，便沒有辦法好好自己的工作，所以說，最好千萬不要把家裡的狀況帶到工作崗位上，這樣說要好好做事都是不可能的。(訪A-14)

從婚姻家庭關係來講，美好的婚姻創造美滿的家庭，加上有子女的陪伴，成立一個溫暖的家，縱使你所面對工作上有壓力，回到溫暖的家當然就可以紓解壓力。(訪B-14)

至於婚姻狀況，、、、、婚姻狀況很重要，如果在家裡跟老婆吵架再帶來工作上，便沒有辦法好好自己的工作，所以說，最好千萬不要把家裡的狀況帶到工作崗位上，這樣說要好好做事都是不可能的。(訪C-14)

婚姻個人認為有關，有了家庭就有家庭的壓力，有時候家庭與工作無法同時照顧，忠孝不能兩全時之痛苦，而消防人員背後如果沒有一位強力支持的配偶，對於消防人員須要離鄉背井或時夜顛倒的工作而言，將是一個非常痛苦的情境。(訪F-14)

婚姻與有無子女等這個家庭因素，、、、、、、我想工作與家庭這兩方面的困擾就好像蠟燭一樣，兩頭來燒的話，那就會有所謂壓力的存在，那這兩者好像有著衝突上的關係，很難取得到平衡，如果適應不良那恐怕壓力就會產生。(訪 J-14)

消防人員因工時間長，使得與家人相處時間相對較短。尤其關鍵時刻「太太分娩、小孩生病、、、、等」雖因勤務而未盡到丈夫與父親的責任，卻是消防人員心中永遠的內疚，又因工作時間不定作息晨昏顛倒，無法照顧家庭與缺乏休閒生活，連帶地使消防人員承受妻小不能諒解的無比壓力，往往造成了夫妻失和、家庭關係疏離的情事，所以說消防人員無法在眷居地服務，確實是給消防人員帶來很大的壓力。

貳、家庭生活關係

台東縣消防局執勤的時間蠻長的，像這裡的勤務制度是勤二休一，就是服勤兩天四十八個小時都要待在分隊這樣，待在分隊備勤，那工作時間長，所以有時候無法跟家人一起作息（吃飯、休息、出遊）。(B-4)

家裡有什麼事情的時候，我無法陪著家人，我在這裡，在為民眾服務，家裡反而無法照顧到。(C-4)

消防人員工作時間長，使得與家人相處時間相對較少，但家庭氣氛之凝聚皆需要用心，因此在勤務之餘盡量關心家人，並對孩子在校狀況、生活情形多加關注，如果發現孩子有行為偏差立即採取主動關心，增加對家庭事務的參與感，雖然有時無法與家人一起作息（吃飯、休息、出遊），或一起參加親友聚會，難免會感到困擾，但為了工作只好忍耐。(D-4)

消防人員在隊上時間比在家裏長，長時間待命與備勤中是一種比較特殊的職業，與家人見面相處的時間不像一般上班族來得容易，所以與家人溝通更加重要，因此只好透過手機或是電話聯繫來表示對家人的關心。(E-4)

我是小家庭，我已結婚十年因此太太也已習慣，只是有時原本已跟好朋友或親友約好要聚會，或有時已事先排定要參加小孩學校活動，但是臨時一個勤務，例如臨時颱風警報發佈、豪大雨發佈、地震發生，所有的假期就必須停止，但是我個人已經習慣了，等於說是認了，因為畢竟消防人力不足，為了勤務只好犧牲休假，雖然最後獲得家人諒解，但是我自己有時會因無法參加重要的聚會而感到愧疚。(F-4)

家裡小朋友(哥哥的小孩)偶爾是會說的，因為小朋友還小，譬如說某某人生日，就會抱怨我怎麼沒在家等等，其實就是童言童語，大人都知道，但是這都只是一一些小雜音啦，沒有什麼影響。(G-4)

跟家人相處的時間真的非常少，一方面因為我們的勤務不定時，如果說我們該休假的時候，剛好那一天有火警發生時，我們休假人員立即被召回到隊上去值勤，變成說今天應該是可以跟家人相處在一起的，吃飯或是出遊，那都是與我們家人相處的時間，但站在消防工作勤務立場來講，只要一有電話或命令下來我們都會立刻回到隊上執行救災勤務。(H-4)

我與消防分隊同仁相處時間比較多(每個月至少二十天)，而和家人相聚時間較少(每個月最多只有十天)。有時在休假當日遇有救災勤務，由於分隊消防人力嚴重不足，因此也必須緊急出動救災，等任務結束才能休假，所以，回到家的時間縮短了。有時輪休當日遇到業務督導評核必須等到檢查結束才能離隊返家；因此我和分隊同事相處的時間比較多，而和家人相聚時間少。很少在家吃飯或休息，而參加親友相聚活動時間更少。(I-4)

妻子剛開始完全不能接受，因為老公晚上都不在家，48小時才能回家24小時，小朋友也會常覺得爸爸都不在家，他們會打電話問我在做什麼，出勤的時候也是會掛心家裡，說不會是騙人的！(L-4)

由於工作上的壓力有時要放棄輪休或休假，影響到與家人相聚的時間，另外壓力影響情緒，間接的影響到與家人相處的氣氛與和諧，另外長久不在家影響到

夫妻與子女的感情。(M-4)

消防人員，因為工作都是一天二十四小時，包括勤二休一也就是工作四十八小時才能休息，當我剛擔任消防人員時，跟家人相處的時間真的非常少，、、、、、、吃飯或是出遊，那都是與我們家人相處的時間，但站在消防工作勤務立場來講，只要一有電話或命令下來我們都會立刻回到隊上執行救災勤務。(訪H-4)

在工作上所承受之壓力對於家庭關係方面確實有很大的影響，由於勤務時間不定，無法配合家人作息，如遇有假日年節，別人是全家團聚快樂時光；而消防人員正值加強勤務執勤時段，常造成家屬之抱怨。家庭生活品質低落，造成相當大的生活壓力，尤以夫妻相處更為艱辛，促使夫妻感情有疏離感，實不足外人道。對於家庭與工作則無法兼顧，對於妻兒之關心與照顧當然無法與未擔任消防人員前所能比擬。

參、生理、心理與健康情況

身心健康當然會影響工作壓力，我就曾因為工作壓力太大，造成失眠、食慾不振，整日無精打采，長期吃藥，過了一段好長痛苦的日子。所以如果一個人的健康情況不佳，尤其是情緒的控制或者種種調適的狀況不良，一定會影響到工作表現。擔任消防人員必須隨時都要注意到自己的健康，要保持良好的體能與身、心靈都要非常的健康，這樣的話在執行任務、應對、面對各種情境壓力，相對的都比較可以的去做面對。另外這些年來擔任消防人員由於24小時備勤出勤，因此常於夜間出勤，整日精神緊繃，我的胃也較差，當聽到出勤的警鈴響起，我的胃就感覺不舒服，這些都是因為精神緊張而引起的胃痛。(訪A-9)

如果自己的身體健康不佳，擔任消防人員，勤務繁重，當然會有壓力，身體健康情況不好你又要隨時出勤務，那絕對會有相當大的壓力，所以健康的身體是工作上最基本的，如果沒有健康的身體，實在無法擔任消防人員職務，所以我認為個人的健康絕對會影響到並造成消防人員的工作壓力，這是很明確的。(訪B-

9)

原住民身體原本就比較強壯，天性也比較樂觀，因此承受壓力的抗壓性也比較強，雖然有時感覺到壓力但很快就調適過來對健康之影響不大。(訪C-9)

健康是最重要的，因為不論如何只有健康的身體才能談論一切，消防人員的工作日夜作息不定，工作變數又大，隨時出勤會發生什麼事情誰也不曉得，隨時出勤務皆有生命危險，它就等於一顆不定時炸彈隨時會引爆，所以健康對消防人員的壓力有明確的影響，身體健康情況好的話對壓力的忍受度也會好一點。(訪D

-9)

多少都有關係，健康精神良好，遇到壓力自然會設法解決，自然抗壓力就好。

(訪F-9)

這個當然會影響，因為消防工作是 24 小時值勤，如果一個人的健康情況不佳，尤其是情緒的控制不佳或者種種調適的狀況不良，接受民眾的報案一定會出問題，值勤人員一方面要顧慮到健康問題，另一方面要考慮職務的遂行，這都會是雙重的壓力，所以健康情況非常的重要，擔任消防人員必須隨時都要注意到自己的健康，要保持良好的體適能與身、心靈都要非常的健康，這樣的話在執行任務、應對、面對各種情境壓力，相對的都比較可以的去做面對。(訪G-9)

身體健康是一切的基礎，工作必然會對消防人員產生壓力，依目前勤務吃重情況，消防人員如果身體健康欠佳，惡性循環之下，身體保養更顯重要。(訪I-

9)

身體健康是最重要的，曾經有一位學長，服務於高雄市，由於身體健康欠佳又因工作壓力大而在家中的樓梯上吊自殺。(訪J-9)

我曾經因為工作壓力太大，而造成容易緊張、容易疲倦、倦怠感，晚上失眠睡不著覺，長期服藥，相對的影響到親子與家庭間的關係非常大，情緒上容易起伏不定，因而造成身心疾病症狀產生，不僅影響到生理上的健康，進而影響到心理上的健康。(訪K-9)

壓力是會造成生理與健康上的影響，它會對我們整個新陳代謝的系統都會比較差一點，所謂新陳代謝它附帶影響到健康，所以像我就有胃病、高血壓等疾病，這種影響層面是蠻大的。(訪M-9)

長久以來，消防人員因工作型態較諸其他行業更必須日以繼夜，始能扮演好維護公共安全的責任。亦因此導致多數消防同仁體力不濟，甚至因而操勞成疾。而伴隨著工作、績效、家庭、、、等壓力下，也導致不少的消防同仁不知如何規劃休閒娛樂，來紓解工作壓力，排遣疲憊的身心。久而久之，導致體力不濟，疾病纏身，精神不振，當然嚴重影響消防任務的達成與消防形象。

健康是任何人生活得有意義的最基本條件，失去了健康，包括生理與心理的健康，人生就變得灰暗，沒有活力。消防人員要注意自己的健康，保持最佳的健康狀態，才能正常且有活力、有效地去執行艱難且危險的消防救災任務。而工作壓力絕對會造成生理、心理健康上之影響，其影響情形也非常大，除顯而易見的生理上可能造成睡眠不足、不安、頭痛、眼睛紅腫外可能引發高血壓、心臟病等疾病，影響到身心健康外，心理也會造成憂鬱、疲勞、緊張、沮喪、攻擊、幻想、健忘、注意力無法集中與對批評過度敏感等反應與症狀，造成與同事、朋友難以相處，同仁間亦不敢與你過於接近，最好的解決之道只有自己要有健康的心態，適度的休閒、嗜好或運動來調適與紓解壓力，減少因壓力過大而影響到本身之健康。

肆、消防人員經濟狀況

因為家裡的開支還有收入都是我內人在打理，所以對家裏的收入及開支我本人比較不了解、不清楚，依目前的收入如果有小孩要補習，要學習各種才藝，平日就必須省吃儉用，才足夠開支。(訪A-5)

僅有一份收入當然是絕對不夠應付家裡開支，因為現在的社會物價上漲，薪水卻都沒有變，尤其是公務人員，政府要砍也都是砍公務人員的薪資，從我之前

在桃園到現在調回來台東，薪資已經少了一萬多塊，現在物價那麼高，一個月薪水四萬多，其實是很難應付家中開支的。就像以前有人講的「貧賤夫妻百事哀」，可能會發生在我們這些公務人員的身上啦，現在公務人員很多都是卡奴，我自己也一樣，所以一個人的薪資是絕對無法足夠的。(訪C-5)

薪水還可以，實在不夠一家人大小開銷啦！小孩子要參加補習又要參加才藝班，太太已經很久沒有買新衣服及化粧品了，只好省吃儉用嘛！對不對？沒有省吃儉用，賺的錢都不夠花用呀！還不至於為錢發生那個不愉快的事。(訪D-5)

僅有一份薪資收入是不太夠，家裏僅有一份薪資收入是家中唯一經濟來源；因此只能節儉使用，家庭中未因金錢問題發生嚴重爭端。但有時為了小孩是否要補習，當然對錢的部分都有一些爭議性，就是會有一些摩擦，但那也只是小小口角啦，其實都還好啦。(訪E-5)

消防人員的薪資於公務員中算是中上，但由於我的工作時間較為冗長，照顧家庭重擔需仰賴我太太，因此我太太無法外出工作，以我們現在來說一份薪資收入，根本不夠應付家庭開支，例如我現在有房屋貸款的支出，以我目前薪資五萬也都只能剛剛好而已，那如果小孩要參加補習，或假日帶家人去出休閒、旅遊，有時老婆還要購買化妝品，那我這份薪資絕對入不敷出，因此只好省吃儉用，如果萬一小孩子生病了或意外事故發生那只向親友週轉借貸了。因此我的薪資必須審慎規劃，「節約用」，家庭中亦未因金錢問題發生爭執。(訪F-5)

談到這個薪資阿，以我目前這樣的收入來說，因為我現在家庭我一家有七口，七口中有五個孩子都在讀書，還有小的還在讀國小，還有雙胞胎所以這個收入上一定會沒有辦法跟家庭之間的收入平衡，所以這一方面家庭開支我們還是盡量節省，還好我太太也在上班，那我們收入上我們當然都是以剛剛好這樣的一個生活費，當然要談發生了什麼意外問題一定難免都會有，一定有不愉快的事情，但是我們盡量在這個金錢開支上能夠節儉，我想應該能夠不會發生很大的困擾。

(訪H-5)

消防人員的薪資較高於一般公務員，相對的付出的辛勞也較一般人多。因此，當只有一份薪水來維持家庭一切的開銷時，夫妻相互間溝通是相當重要的，當夫妻有相同的共識時，我想不愉快的機率會降到最低。但七年前有一位同事因急需用錢，當時我身邊剛有一筆現金，結果被那位同事知道了，他就想盡辦法向我借用週轉，由於受不了他的再三哀求我就將錢借給他，可是至今已經七年了還沒有還給我，有時我太太還會提起，真的令人感到非常不愉快。(訪K-5)

由於經濟結構的轉變，社會景氣日益變差，家庭生活負擔日益加重。消防人員工作本身壓力大，國家對消防人員的福利做的並不是非常理想，消防人員的待遇雖屬社會中階層收入，但面對消防人員工作壓力及無法預期的工作時段，加上日夜顛倒不正常的勤務作息，跟其所付出的精神體力，其待遇與辛勞不成比例。

伍、小結

消防人員會因不同年齡、服務年資資歷、服務地區的複雜性、各人所擔任的工作職責等不同因素感受到不同壓力，身為消防人員可說絕大部份均對於家庭疏於照顧，除非長官能予考量在眷居地或離眷居較近之消防分隊服務，否則離鄉背井單獨為事業打拼，並非每一位消防人員都願意去承受的，尤其對於家庭、婚姻、子女之照顧，更顯得分身乏術，在家庭、子女最須照顧時，未能予以關懷，在小孩子的成长過程未能積極參與，在在都影響到消防人員熱忱與心境，難怪部分被訪談者在遭遇壓力自己承擔責任時，或已盡力處理事情後尚未能獲得長官諒解時，有「不如歸去」之感，所以家庭、子女因素也造成消防人員工作上之壓力，此點與楊國展（民 84）、林錦坤（民 88）研究結果頗為一致。。

第三節外在工作環境與工作壓力之分析

消防工作是一項衝鋒陷陣、出生入死的工作，各種搶險救難現場的危險及可怕，相信非親歷其境的人絕對難以想像；消防人員永遠無法正確知道災難現場可能發生的危機。當重大災難發生時消防人員必須擔負保衛民眾生命財產安全的神聖使命，消防人員在心態上尚需做好調適，除了必須獨自面對與處理各種災難事故，還需承受來自外界各種因素的壓力，

壹、民意代表關切

民意代表造成執勤的壓力：民意代表來自各個階層，各樣利益的樁腳，本來民代監督公務人員是民主政治一環，是正面的，但因利益的衝突，影響消防權力的執行方式反而變成負面一踐踏公權力。（訪A-12）

我常聽安全檢查隊的同仁也就是檢查消防安全設備的同仁提起，他們的業務就比較常受到民意代表的關心，我認為民意代表關心選民也是應當的，、、、、、、如果他們所關切的是違法行為，我們要很誠懇、懇切、委婉的來跟他們作說明，萬一不能得到諒解，也只好依法辦理。（訪B-12）

有時候民意代表對消防工作的推行有很大的幫助，例如有時候會補助經費購買救災裝備，另外民意代表也會帶給消防人員很大的壓力，、、、、、、尤其是有一些違反消防安全設備的承辦案件，面對這些壓力也只有與民意代表多作協調。（訪D-12）

民代有民代的壓力，他們…可能只是選民拜託他們關心一些案子，但是他來、、、、、、！因為我們辦事就是依法律的程序在走，你申請案件就是依法律程序來走，不可能一個民意代表來，說你這個案子不可以這樣辦，、、、、、、因為他…民意代表也要對選民負責啦，他來到現場不一定就是要關說啦，沒有這種現象…如果違反規定，承辦人員就有可能會觸法啦！

（訪E-12）

對於轄內各級民意代表，應該是互相尊重，彼此之間應互相明瞭對方的立場，才不會帶來更大的壓力感受。(訪F-12)

個人承辦消防安全檢查業務已有一段時間，處理民意代表到場關切案件相當多。首要讓其感受我們對他的尊重，其次讓其瞭解我們的立場，處理民意代表到場關切案件，立場要堅定，不可搖擺，更忌有多重標準，讓其感受“不夠份量”。最好能讓被關切對象瞭解民意代表對其“真正關心”而且相當“盡力”了。合法範圍內，全力協助，不合法的，一定要讓其瞭解我們也已“盡力”了。(訪J-12)

那個這些我告訴你媒體跟民意代表都是老問題的、以前的問題，現在都不會，因為民意代表跟媒體，他們是跟著環境在改變。比如說民意代表他當然有選民的拜託，以前的民意代表來就是關說消防安檢查案子，這個才有壓力。

(訪M-12)

相信長官對於民意代表之關切比較深，都有或多或少的壓力，但如何處理要看個人的經驗、應變能力、思考模式，、、、應聽聽他們的關鍵之聲，瞭解問題的重點在那裡，好好的思考，妥適的疏處處理，但是最基本的就是不要違法。(訪O-12)

對於各級民意代表之關切，擔任主管職務者較基層人員更能感受到壓力存在，民意代表為民喉舌，其服務亦無可厚非，若其關心之案件在本身職責與權限範圍內做得到的事，應予以協助並配合，若涉及到違法案件，只有依法執法依規定辦理，對民代違法之關切案件只有委婉予以說明取得其諒解，若得不到諒解的話也只有算了，頂多只是再請其較親近之樁腳或其親友伺機再予以說明而已。

貳、大眾傳播媒體影響

我認為媒體會造成執勤的壓力：例如嘉義縣所發生的「八掌溪四位民眾遭受暴漲的溪水沖走」新聞媒體在報導時為顯現報導的價值性以個案方式去突顯內

容，接收信息的民眾就會簡單以接收的個案去想像全案的情況，造成民眾對消防單位救災能力的質疑，也嚴重影響消防人員的工作士氣。（訪A-11）

現在的新聞媒體真的好厲害，24小時不斷的重播新聞，新聞媒体之報導因媒體所披露者大家都是可以看得到的，所謂壞事傳千里，這對消防人員而言傷害真的非常的大，如果救災現場有民眾對救災人員的救災表現表示不滿，經新聞媒體報導出來，那全體消防人員所受到的傷害可說非常大，所以我們希望對好事希望透過媒體多來報導，但如果說對影響消防人員形象較大的這些報導，希媒體採訪上，我們還是希望他們能作平衡的報導。（訪B-11）

新聞媒體如同水能載舟也能覆舟，消防人員救災的辛勞與危險總希望能多報導，救災疏失與不力總希望少報導，多報喜少報憂，可是媒體總是希望把問題擴大報導，尤其是消防人員發生違法犯紀時，都是不留情面，當然身為消防人員一份子內心的壓力不言可喻。（訪E-11）

對於大眾傳媒報導當然也是一種壓力，平常態度要非常懇切與媒體記者建立良好的友誼，碰到問題的時候要坦然面對，尋求新聞媒體朋友的諒解或是幫助。（訪J-11）

有關大眾傳媒之報導對於消防人員冒著生命危險完成救災任務優良事蹟或為民服務捕蜂捕蛇好人好事之報導，當然無所謂的壓力存在，但是若是對於消防人員之風紀上有違法違紀或搶救勤務上有失當之報導，對消防人員整體形象的影響非常大，絕對會有很大的壓力存在，對於這一方面的報導個人以為最好的處理方式就是立即查明真相與事實，向傳媒及社會大眾公佈說明事實經過，並立即作適當的反應與處理，該向當事人致歉者應立即道歉，該作補償或調職者亦應立即作補償或召開人評會作適當之職務調整，把整個傷害降低到最低程度，避免媒體一再重複報導才是上策。

參、轄區民眾之期望

在執行救災救護勤務時，在案件還沒發生之前在隊上待命等待出勤那種緊張的氣氛，等到案件發生然後派遣到我們出勤，、、、、、、無形中的啦，經常開 60~70 會很快，那真正遇到救災救護的案件開到 80~90 或 100，這個是一種無形中的危險啦，但是也是一種壓力阿，、、、、、、所以我們到了現場之後，難免都會受現場民眾的責罵，這個都幾乎十件裡面總會有一、二件會遇到類似的情形。(訪 A-1)

民眾為自己的生活品質，、、、、、、會有一些壓力，但是我們還是要仔細的聆聽，我們分發在救護隊的消防人員均接受過中級救護技術員訓練、、、、、、，例如車禍現場我們在現場對傷者實施急救，儘可能減輕傷者的二度傷害，但不明瞭的民眾在現場要求我們儘快送醫，就是這類的工作壓力。(訪 B-1)

其它壓力就是民眾的要求提高，對於的要求我想我們會盡力去作，但是我們要如何處理？有很多民眾的要求，我們會盡量為他們作說明、作服務，在法上講的過去的話，那我想會兼顧情理，依這個次序來滿足民眾，如果民眾他不講理，那我們只好依法以執法的底線來跟他作說明服務。(訪 C-2)

以前的勤務比較單純，現在的勤務比較繁重，民眾的期望也比較高，這樣講好了，因為社會會進步，、、、、、、消防救災技能當然不能像以前一樣，還是停留在很老舊的搶救方法，總是要進步要求新求變。如果你的搶救技能不再求新求變，不再增進的話，那你就永遠都停留在原步啊。消防人員尤其是外勤同仁，非習得各式各樣之技能、具備無窮之體力否則無法完成任務。(訪 E-3)

來自民眾的壓力，例如民眾的申請案件，這一方面我也是有感受到壓力，但、、、、、、來檢討，我們能夠做、方便做的都可以優先來做，這一方面大都是正面的壓力。(訪 M-2)

消防人員職司災害之搶救工作，在災害發生時，須於最短時間內提供必要之援助，當民眾生命財物遭受危害時總是期望救難人員儘快出現來拯救，消防人員可以說是尋聲救苦的活菩薩，甚至比一般的菩薩更有力量、更有靈驗，而且有求

必應，有時遇到災難的危害，菩薩也無法解決，只有靠消防人員來協助解救；事實上消防工作就是保護民眾生命財產安全的工作，由於社會型態的轉變，民眾對於消防各項服務品質提高需求日益殷切。

肆、親友聚會、人際關係

參加親友的聚會，幾乎少之又少，因為平常都是在上班，休假的話就盡量陪自己的家人，不可能再出去跟朋友聚會了，所以說這也是很困擾的地方，做這個工作朋友好像也越來越少，而現在的朋友，也是侷限在工作地方而已。(訪 C-4)

這、因為像我們當消防人員就要灌輸老婆一個觀念，你既然嫁給一個消防員，你就要面對他、接受他，因為消防人員都是輪流勤、休服勤因此工作執勤時間不定，、、、並對孩子在校狀況、生活情形多加關注，如果發現孩子有行為偏差立即採取主動關心，增加對家庭事務的參與感，雖然有時無法與家人一起作息（吃飯、休息、出遊），或一起參加親友聚會，難免會感到困擾，但為了工作只好忍耐。(訪 C-4)

消防人員備勤時間長，執勤時間不定又必須與隊上同仁輪值，、、、。要與家人一起作息（吃飯、休息、出遊），或一起參加親友聚會，只能在輪休日，但實在不好配合，何況我放假時小孩要上課實在不好配合。(訪 E-4)

原本已跟好朋友或親友約好要聚會，或有時已事先排定要參加小孩學校活動，但是臨時一個勤務，例如臨時颱風警報發佈、豪大雨發佈、地震發生，所有的假期就必須停止，但是我個人已經習慣了，等於說是認了，因為畢竟消防人力不足，為了勤務只好犧牲休假，雖然最後獲得家人諒解，但是我自已有時會因無法參加重要的聚會而感到愧疚。(訪 F-4)

普遍上大家都會有這個狀況，我以前在外勤，生活習慣跟家人完全不一樣，放假的時間也需要調整，放假的時間還要跟單位的同事調整，確實是比較少有機會跟家人聚會，一個月三十天，有二十天在消防單位，沒有時間在家裡面，抱怨會比較多，

處理方法也只能跟家人溝通,這就是我的工作,希望他們可以體諒。(訪 J-4)

自己承辦業務的關係,會自己要加班,因為我是承辦志工、義消的職務,所以他們星期六、日辦活動,一定要參與,、、、、、、家人會失落、報怨,跟他們的想像有相當大的落差,所以他們一直沒辦法釋懷,給小孩子和太太的時間,就是因為勤務,沒辦法給他們一個很滿意的交代,、、、、、、、一方面可以看著跟著他們一起成長,沒辦法陪著他們成長的話,對孩子是一個虧欠。(訪 M-4)

消防人員工作作息不定,無法陪家人出遊、參加親友聚會,工作返家即因太過勞累而睡覺補眠。工作執勤時間不定,常讓家人困擾,且常常取消與家人約好的計劃。雖然會盡量與家人溝通,但難免還是會因而發生口角爭執,家人常須忍受聚少離多的日子,又要擔心執勤工作的風險,內心之苦實非身歷其境者可感受的。

伍、小結

消防人員掌握公權力,也是與社會基層結合最緊密的機關之一,消防人員的一舉一動都與民眾福祉息息相關,消防工作是一種正當且神聖的工作也是一種良心事業。媒體及全民監督消防人員的時代來臨,各消防單位平時應建構與媒體溝通的平臺,適時主動提供相關救災資訊或發佈新聞,請新聞媒體廣加報導,使社會大眾瞭解消防人員救的危險與辛勞;並建立與運用發言人制度,遇有錯誤或負面之報導,第一時間與媒體良性溝通或說明澄清,以獲得社會大眾的支持。

消防人員不分日夜辛勤的工作,社會大眾少有讚揚,民意代表的關切、轄區民眾過度的期望、還有消防人員因工作關係無法參與親友的聚會等等,外在工作環境的不同確實令人感受到不同的工作壓力,此研究與關可欣(民 88)研究結果相同。消防人員執行公權力時要講求執行技巧與方法,避免與民眾衝突爭端的發生,除堅守立場外,也讓民眾能感受到消防人員對民眾關懷與同情的誠意。

第四節組織內部領導與工作壓力之分析

處於快速變遷的環境之中，競爭日益激烈，每一個人多少都會感受來自於工作的壓力。壓力是一種考驗，適當的壓力可以激發個體成長，鼓勵人們在與環境不斷互動產生的複雜動態系統中盡己所能的表現，發揮工作潛力，提高工作效率。由於科技的進步，民眾生活品質提升，消防人員的職責更為繁重，社會大眾對消防人員的要求愈來愈多、愈來愈廣，消防人員面對組織內部各項因素如：各級長官之領導風格、單位內部的管理、組織內部之升遷考核等等都是消防人員潛在心理壓力的來源。

壹、長官之領導風格

長官來自社會各個地方，因此每個人的成長背景不同，、、、因此長官的領導風格也是因人而異，每次換了長官就要重新再一次的去適應不同的領導風格，、、、形成不同的壓力這也是絕對的，所以我們也要體諒每個人不同的生活環境、成長的背景不同，自己來調適因應、來接受不同長官的領導風格。(訪A-13)

長官的領導風格當然會感到不同的壓力感受，有些長官的領導統御上，傾向人性管理，有的長官採高壓統治，、、、在人性管理的內容上，對基層隊員的缺失要加以指正，但並不隨意謾罵，對於優良的事蹟則公開表揚，以提高同仁榮譽感，應注意的是人性化管理並不等於鄉愿，對部屬不同的優劣事蹟仍需賞罰分明以維持公義，、、、，不致遭受情緒化的反彈。其次要注意的是長官需以身作則，凡事帶頭去做，給基層同仁學習的榜樣，長官才能有立場去領導基層同仁。(訪C-13)

長官的領導風格不同當然是會有不同的壓力，有的長官會要求部屬要有好的表現，天天都會要有好的績效，有的長官只注重大的目標，小事情則分層負責，有的長官大、小事情都要管，一天到晚嘮叨，所以長官的領導風格會給同仁蠻大

的壓力。(訪D-13)

對於工作上要求不斷追求創新與成長的長官領導風格，確實讓我感受到相當大的壓力，這是每一位公務人員應有的自我挑戰，長官多少都會有求好心切的壓力，尤其是與其他單位評比的比較，但個人都會事先規劃，按步進行完成只求盡力。(訪F-13)

長官的領導風格，讓我感受到不同的壓力，有些長官只要求部屬，本身且無法以身作則，那壓力的感覺就很大。(訪J-13)

不同長官的領導風格，當然壓力是相對不同，人性化領導的長官，那你就非常輕鬆，相對的如果以績效掛帥的長官，勤、業務、壓力相對的倍數存在，同仁之間工作壓力的排擠等等，相互的都會突顯出來，這當然差異性、落差性非常的大。(訪K-13)

長官本身所承受之壓力，應自我調適，不可轉嫁於基層人員身上，不當的發怒或責罵，造成內部反彈，對領導產生反作用，給部屬帶來更大的壓力。(訪N-13)

長官的領導風格不同，絕對會有不同壓力感受，消防工作，責重事繁，壓力重，尤以基層人員為甚。上級長官，除了對工作嚴格要求之外，亦應多予精神鼓勵，少處分，讓同仁了解錯誤所在有改過機會，而不是動不動就處分。每一位長官均有其不同的領導風格與特質，長官所重視的一定都是工作上執行的重點，當然對長官所要求者應盡可能的來完成其所指示的目標。

貳、單位風紀與內部管理

目前消防人員的服勤時數以連續48個小時為主，在勤時難以掌握其生活狀況及執勤情形，一旦其服勤完畢輪休時，直至其返隊服勤時段，無法完全掌握其外在的行蹤，若有發生違紀或違法情事，單位主管需負連帶處分，實有單位主管力有未逮之情事。(訪A-1)

加強幹部的內部管理及統御領導能力，如某分隊主管對所屬分隊同仁勤務缺

失平時也不加以要求督導，一旦雙方感情不睦立即報處分，害那位基層同仁被記過貳次，即是嚴重內部管理出問題的最佳案例。（訪B-20）

加強人員管理，對不適任或行為偏差的同仁，應有所約束，該免職就免職，該淘汰就淘汰。不要等到發生重風紀問題，引起軒然大波才做處置。（訪E-20）

每發生一件貪瀆案件，經新聞媒體大肆報導後，民眾都以奇異的眼光看我消防人員，甚至在執行建築物消防安全檢查，民眾還毫不客氣當面指責，這種內心的屈辱只有默默承受。

發生消防人員重大風紀案件可說是擔任主管最大之壓力來源，因直接影響到的即是主管是否適任的問題，只要是長官認為你督導不周或考核不實，發生影響社會一般大眾所認為嚴重之品德操守上之風紀問題，影響到整體的消防人員形象與榮譽，很可能直屬主管即因此而遭調職，所以當然是主管最大之壓力來源，至於因應之方法個人以為應落實分層負責之責任制度，同時平日即應落實探訪與考核，把有違法違紀傾向之單位或個人確實列管並形成重點，全力投入防範風紀案件發生，若已發生風紀案件，應速戰速決儘速查明原委、釐清責任並公佈事實真相以正視聽，並將傷害降至最低程度方為上策。

參、人事升遷、考核

這方面我個人倒是沒有，我擔任消防隊員一向是淡薄名利、順其自然，但是我看到有很多人為了升遷，不擇手段，甚至有人在縣長選舉時極力出力幫忙選舉，屆時他不須要有什麼能力或好的工作表現就可平步青雲，那相反沒有關係的雖然他奉公守法、認真盡職，也不一定沒有升遷的機會，我想這個是我們升遷和考核制度上的盲點，這個對我們士氣的打擊非常之大。對於任務達成與績效制度之評核這一點是有一點點壓力。（訪B-10）

自從消防自警察體系分立後，消防人員的人事權已歸縣、市首長，雖然還有績分的算法，也就是依你平日的功獎、考績、學歷、訓練來計算，但如果縣政府

有長官極力推薦你，那你升遷的機會就比別人快，至於考核我個人認為比較不客觀，如果與長官關係較好考核資料就比較好，我朝中無人只好默默耕耘，把自己份內工作做好。(訪 C-10)

台東縣消防局對於基層人員的升遷、考核制度大致來講還算公平，但是還是有一些人員平常有作一些公共關係、人際關係，所以還是有一些人是靠著人際關係來升遷的，所以除了工作表現之外，其他的因素我認為也是存在的。(訪 D-10)

以我目前而言，大概只有參加中央警察大學消佐班升職考試，才有機會更上一層樓，如果要擔任小隊長，上級派您到那裡服務就要無條件去報到，否則就是放棄。倘若能以名次來選填志願，讓人有選擇距離家近一點，雖然派任時間晚一點或許也無妨，這也是不失一個不錯的制度。(訪 E-10)

消防人員的升遷管道可以說是非常不暢通的管道啊！因為…當了一輩子的消防人員…因為你當到最後只能當到小隊長而已，永遠…就是…否則必須去參加中央警察大學考試，但是錄取率非常低..就是沒有什麼升遷制度的管道啦！

(訪 G-10)

消防人員的升遷喔，目前大致可能要分兩部分講，因為我們消防人員的養成教育有分兩種：一種是警察專科學校一種，另外一種是警大，警大畢業的人升遷絕對順暢，是那個一望無際，但是我們基層的升遷是無望的，運氣好的話我最高只是升遷至小隊長，如果說警大畢業的話，只要有機會就升了，所以基層和官的升遷差距太大。(訪 H-10)

呃…消防人員之升遷、考核制度比較窄小！對…第一個就是台東縣消防局本身編制就比較少，編制少你要升遷…比方說升小隊長，因為我們升遷就是小隊長升遷，小隊長再考試，很多瓶頸啦！擋住了，升不上去了，所以有時候會感受到壓力。(訪 I-10)

公務人員之升遷、考核制度，長期以來，難以讓人信服，近年尤其明顯。眾所週知，中階幹部的升遷、考核制度有時候不是看表現而是看路線最讓人不解，

為何升遷時，認真工作的人不一定有升遷的機會，待年華老去，空自嘆！解決之道，應嚴格管制升遷管道，以績分、工作表現考量，以實際行動顯示升遷的公平性！（訪J-10）

消防人員最期待能有一套合理的獎懲及升遷制度，而各機關最爲人所詬病的就是人事制度，消防人員努力工作，假若不能獲得應有的肯定，儘管有滿腔熱血和爲民解困的毅力，也會隨著獎勵及升遷的不順（不公平）消磨殆盡。如果消防的人事制度，能夠建立一套公平、公正、客觀、透明的辦法，令大家心悅誠服，必能有效改善消防人員的工作態度及服務品質。對於升遷、考核制度，確實讓消防人員感覺到壓力存在，因爲消防人員職務關係著地方民眾之權益，也與民眾接觸最廣，影響地方民眾觀感極大，故地方各界亦均以高道德標準來衡量，故不管公務之執行或品德操守、生活上之一言一行均應謹言慎行，避免遭致物議或爲人詬病，所以在升遷、考核制度上，消防人員確實感覺到是有壓力存在。

肆、小結

領導統御應是以身作則，就是身體力行，就是賞罰、公私分明、是非清楚，對於長官不斷地在工作上要求創新與成長對每一位消防人員而言係一個加強自我成長的機會，不管是單位內成員彼此團隊精神的發揮或工作與爲民服務整體品質的提昇，確實也發揮其應有之功效，確實也提昇了自我成長機會，雖有時會感受到壓力存在，然凡事盡心努力以赴即可處之泰然。長官的領導風格不同，絕對會有不同壓力感受，消防人員主要還是要看消防幹部之領導作爲，因爲每一位消防局長均有其不同的領導風格與特質，長官所重視的一定都是工作上執行的重點。對於消防人員之風紀與內部管理問題會感到有壓力存在，但雖有壓力仍應全力來防範風紀案件的發生，研究者認爲單位內要求同仁要有良好的風紀，除了身爲主官（管）應以身作則並加強宣導要求外，對於所屬幹部之分層負責很重要。對於升遷、考核制度，確實讓消防人員感覺到壓力存在，由於消防人員職務關係著地

方民眾之權益，也與民眾接觸最廣，影響地方民眾觀感極大，故地方各界亦均以高道德標準來衡量，故不管公務之執行或品德操守、生活上之一言一行均應謹言慎行，避免遭致物議或為人詬病，所以在升遷、考核制度上，確實感覺到是有壓力存在，此研究結果與劉泳倫(民 91)、江欣霓(民 91)、李瑞文(民 91)的研究結果有相似之結果。。



第五節 消防人員面對工作壓力的因應方式

透過深度訪談，研究者將15位受訪消防人員的工作壓力因應方式歸類為「理性分析」、「尋求支持」、「問題解決」及、「延宕逃避」等四種策略，茲分別敘述之。

壹、理性分析策略

積極去瞭解壓力根源並評估可能的後果，使自我在認知上能理性分析，使情況更加有利。部分受訪消防人員面對工作壓力時，會先釐清問題所在，理性去分析，再選擇解決的策略。

由於我的個性比較內向，當我遇到壓力時我首先自己想辦法來解決，思考問題所在然後再加以排除。平時與同仁相處應該沒什麼困難，同仁或許會認為消防人員社會地位不高，我會告訴他們說：先提高本身素質，民眾才會看的起，例如一個消防人員穿著制服，嘴巴咬著檳榔那民眾會看的起嗎？（訪A-18）

錯了才會有壓力，該怎麼把這個錯彌補，甚至把事情做的更好，如何導入正軌，思考解決的方法，如何來把問題處理。（訪G-18）

如果說碰到工作壓力時，大多採用跟同仁之間交換意見，我想個人工作上或生活上的壓力我會去分析問題，然後找人協助，我想大家都互相體諒互相去交換，工作上的壓力我想會減少。（訪H-18）

碰到工作壓力時，有時候自己可以對這件事情有個消化以後，然後自己會想出一個比較…比較適當的方法來做一個解決。（訪L-16）

感受到壓力時立即想辦法去解決，想想問題在那裏，想想看有什麼解決方式？（訪D-18）

貳、尋求支援策略

面對問題時向家人、同儕或朋友尋求情感性、資訊性及實質性的社會支持，以減輕工作壓力。有些受訪的消防人員表示，面對工作壓力時會尋求支援，其中

以尋求家人、朋友、長官支援者居多。

希望得到家人的諒解，長官的指導協助，朋友的鼓勵。(訪 A-18)

民眾對救災與救護服務品質的要求越來越高，所以感覺工作壓力好大，因此只希望當我有壓力時能夠得到長官從旁指導，不要只是一昧的指責，否則只是加重我的壓力而已。(訪 C-18)

我會找好朋友或比較談得來的同事聊聊，畢竟不同領域的人，跟我們感受到的不同，說給他們聽不見得他們能體會。(訪 F-17)

應該會吧！在業務評核上，感覺到有壓力時我會向我太太訴苦，抱怨、罵一罵、發發擾騷、、、紓解一下，心情就好些。(訪 I-17)

外在支援喔，如果真的沒有辦法的時候，我會去問有經驗的同仁，就問他們該怎麼辦，通常他們都會給一些很具體的方法，我就覺得還蠻好的。(訪 J-17)

我覺得我最常用的方法是我會把我的遇到的困難請教資深的長官知道，請他們提供一些好的方法或想法讓我能夠有方法去解決並且把壓力排解掉。(訪 K-19)

我覺得我最常運用的應該是在於人的部分，誠如我剛才所說，我會把我的心事吐露給其他同事知道瞭解，請他們來協助我，大概如此。(訪 N-16)

參、問題解決策略

面對工作壓力，最終在於問題的解決。針對壓力情境，採取積極的因應態度，直接面對問題加以思考、計劃，去解決問題，這是積極正向的因應策略。有些受訪者都表示，會選擇以「問題解決」做為壓力因應的方式。

當我感受到壓力時，我會自行用自己的方式來紓解壓力，並不會尋求他人協助。(訪 E-17)

由於消防隊員的工作需承擔內、外壓力，所以我在工作繁之餘，自己找時間紓解壓力，大部分是睡覺為主，其次是運動來紓解壓力，運動以打桌球或羽毛球為主，如果能有更多的時間陪陪妻子、小孩也是獲得紓解壓力很好的效果。(訪

F-16)

壓力大就要面對, 要想辦法解除他, 因為有壓力代表自己做不好, 如果一直放著不作改變, 對自己的表現也有影響, 跟家人溝通也是辦法, 可以改變的盡量改變, 不能改變的就只能接受了。(訪 J-16)

工作壓力要如何因應? 我覺得就是設法將問題解決, 壓力自然減輕啊! 因此, 我會冷靜的思考, 想出解決的辦法。(訪 L-18)

有時候, 我會先將心情沉澱一下, 然後冷靜的思考如何去解決問題, 用什麼策略來因應工作壓力。(訪 N-17)

肆、延宕逃避策略

面對工作壓力時, 以延宕處理或逃避問題的方式, 消極的去應付工作困擾, 以減輕工作壓力。部份受訪者表示, 面對工作壓力時會選擇「延宕逃避」的策略來因應。

當我有感受到壓力時我大都採取暫時逃避讓步, 人生苦短何必讓自己的生活更加痛苦。(訪 B-19)

不能處理的就是延後處理, 因為時間能解決一切問題, 人家說時間久了就是自然而然就會解決, 一切順其自然這樣。(訪 C-16)

當我感覺到有壓力時我就約幾位好朋友喝酒, 大聲談論把心中的不滿及感覺不平的事發洩出來, 有時喝的爛醉如泥暫時把不愉快的事忘記, 有時就去爬山, 讓自己滿身大汗, 累了晚上就比較好睡覺。(訪 D-16)

當我感到工作壓力時, 我通常利用休假返家與家人團聚, 當我看見家人我心中的心酸、不如意立即一掃而光, 有時利用休假與家人外出旅遊, 暫時遠離工作環境, 放鬆自己以紓解壓力。(訪 K-16)

有時候就是很想快快離開這個單位吧! 快快離開消防分隊, 然後可能會先沉澱一下, 沉澱完之後, 再思考如何去面對這個壓力。(訪 M-16)

如果我真的很不想處理這事情的時候，我會丟給消防分隊，如果我自己可以，我就會自己解決。(訪 0-16)

伍、小結

對於工作壓力之因應方式，每個人都有處理不如意突發事件的方法，有效的壓力管理，有賴於樂觀奮鬥，自覺自省的人生觀，能使自我吸收壓力與排除焦慮。感覺有壓力時首先必須先健全自己心理，要有正面之思維，研究結果與王伯頌（民 89）、林錦坤（民 88）等人的研究發現相同。對於壓力來臨時要能坦然面對，以沉著、冷靜的態度來分析及謀思對策，深入瞭解壓力源之所在，來做思考與因應處理作為，甚至把壓力所造成的危機視為一種轉機，當成自我磨練與成長的機會，如此小心謹慎的處理，應當可有效的來化解工作上的壓力。



第六節 綜合討論

消防工作有其特殊之處，在工作性質上異於一般之政府行政機關；一般行政機關多以行政文書作業方式為主，而消防工作係以社會為推展工作之範圍，於不特定之現場執行任務為主，且相較於一般工作具有危險性、機動性等等。消防人員常處於高心理壓力、高暴力、高危險死亡率的工作情境中，係屬於高壓力的職業，消防人員其工作壓力來源很多，但可由壓力之種類、來源予以歸納區分，另消防人員面對工作壓力時應有適當的因應方式，本節綜合分析包括（一）工作壓力來源分析（二）個人屬性變項在工作壓力上之差異分析（三）消防人員面對工作壓力的因應方式分析（四）個人屬性變項在因應方式上之差異分析等加以說明：

壹、工作壓力來源分析

綜合受訪者整體分析，顯示消防人員整體工作壓力偏高；在各因素中以「工作本身因素」的工作壓力最高，可能因消防人員，長時間工作及每天面對危險工作，無法陪伴家人，反而讓家人擔憂，形成內心壓力。其次依序為個人本身因素、外在環境因素、組織內部因素，其中「工作量大且繁重、工作環境危險、工作時間過長，易使身心俱疲」為最大工壓力來源，此研究結果與劉泳倫(民 91)、江欣霓（民 91）、李瑞文（民 91）的研究結果有相似之結果。由於消防人員的工作範圍極為廣泛，只要是確保人民的生命財產安全，與維護社會的公共安全，包括事前預防措施及事後的災害救助行動，以減輕各種災害及損失，均為消防人員的工作範圍，由於消防人員不足，工作時間長、工作量大又繁雜往往造成工作上之莫大壓力。

貳、個人屬性變項在工作壓力上之差異分析

一、年齡

由訪談資料分析後得知，不同年齡中工作壓力的差異顯示，年紀較長之消防人員感受工作壓力較大，此研究結果與吳政融（民 91）的研究結果相似，其原因可能是年齡較長之消防人員，進入社會時間及從事消防工作較久，在環境的衝擊，角色衝突及人際關係上的挫折較多，亦是造成工作壓力較大的原因。

二、服務年資

由不同服務年資中得知，年資深者工作壓力較大，年資淺者工作壓力較小，此研究與吳政融（民 91）研究結果相似，其原因可能是年資淺者，大部份為未婚，在家裡仍受到父母的照顧，不必負擔家庭的經濟，又沒有妻子、兒女的牽絆。

三、服務地區

服務於性質較複雜地區之消防人員較服務於單純地區之消防人員有較大的工作壓力，此研究與闕可欣（民 88）研究結果相同。其原因可能是較複雜地區之災難現場較具危險性及不確定性、消防人員生理上對救災消防警報器響產生的反應、還有人際之間較複雜的緊張狀態、時常面臨在人倫悲劇之災難現場中，心理即產生恐懼及焦慮等，因此感受到較大的工作壓力。如服務之地區離眷居地過遠或不便，尤其是父母年長生活起居須要照顧、或有病痛須要醫治，身為獨子或妻子為職業婦女仍須上班時，再加上子女年幼或正值青春期時，眷屬未能隨同遷居，家住外縣市者，除須擔心家庭外又要兼顧本身工作，如同蠟燭兩頭燒，根本無法兼顧，感到心有餘而力不足，造成更大之工作壓力。

四、個人職務

隊員以下職務的消防人員在「服勤時間與勤、業務負荷上」較小隊長以上職務之消防人員在工作壓力上較為明顯。此點與楊國展（民 84）、林錦坤（民 88）

研究結果頗為一致。分析其原因，基層消防隊員所擔任的消防工作，由於人少、責重、事繁，又時常需接受上級長官的督導考核，上級長官除了對基層消防人員工作嚴格要求外，有時候打官腔、處分難免會對基層消防人員產生工作上之壓力。

五、婚姻子女

由訪談資料分析後得知，顯示已婚者的工作壓力大於未婚者。此研究結果與吳政融（民 91）、劉泳倫（民 91）的結果相似，其原因可能是未婚者不需要負擔家庭的經濟重擔，而且沒有妻子、兒女牽絆的壓力，而已婚者須負擔家庭的經濟，又得承受無暇照顧妻子、兒女的壓力。

參、消防人員面對工作壓力的因應方式分析

綜合訪談所述，受訪消防人員的工作壓力因應方式，以正向因應策略「理性分析」及「尋求支援」、「問題解決」等策略使用最多，受訪者皆認為面對壓力時，先確定問題，找尋其他可能的解決方法，透過資源及學習來減輕壓力等面對的方式，在此方面，消防人員常採行的策略有：「按步就班、一件件處理問題」、「和同事、朋友討論解決問題的方法」、「去收集解決問題的資料」、「針對問題思考可能的解決之道」另有消防人員則是「安排休閒旅遊活動」、「調整心態，面對現實」、「運動，放鬆心情」。而以「延宕逃避」策略使用最少，只有少數消防人員認為面對工作壓力時暫時逃避問題避免去想它及自責，在此方面，消防人員常採行的策略有：「把感覺放在心裡，不讓他人知道」、「請個假，暫時拋開它」、「覺得自己為什麼這麼倒楣，運氣這麼差」、「試著忘掉整件事情」。本研究結果發現消防人員面對工作壓力時的因應方式，大多與王伯頌（民 89）、林錦坤（民 88）等人的研究發現相同，大部分的消防人員面對工作壓力時大多採取面對問題、改變想法、或穩定情緒的方式，極少部份採取喝酒或服藥的方式。

肆、個人屬性變項在因應方式上之差異分析

一、年齡

訪談資料分析中得知，年長之消防人員較常採用正向因應策略，年紀輕之消防人員較常採用負向之因應策略，此研究結果與林錦坤（民 88）的研究結果相似，其原因可能是年齡較長之消防人員，經驗比較豐富、處事較為圓滑，面對問題較能自行找尋其他可能的解決方法。

二、服務年資

不同服務年資中分析得知，年資深者之消防人員較常採用正向因應策略，年紀輕之消防人員較常採用負向之因應策略，此研究結果與林錦坤（民 88）的研究結果相似，其原因可能是年資深者，大部份需負擔家庭的經濟，責任較重，感受壓力時較能調整心態，面對現實。

三、服務地區與個人職務

個人職務及服務於較複雜與單純地區之消防人員，其因應策略並無明顯的差別，此點與闕可欣（民 88）研究結同相似。

四、婚姻子女

已婚之消防人員較常採用正向因應策略，未婚之消防人員較常採用負向之因應策略，此研究結果與林錦坤（民 88）的研究結果相似，其原因可能是已婚年齡，需教育子女且需負擔家庭的經濟，當面臨工作壓力時告訴自己要面對挑戰。

伍、小結

Justice (1988) 提出「因應矩陣」的方式，將工作壓力因應分為問題取向與情緒取向。問題取向策略指個體直接或間接去作一些事來解決或紓解壓力感受。包括分析探討、擬定行動計畫並確實執行、逃避置之不理或尋求協助；而情緒取向策略是為緩和問題所帶來的痛苦與困擾，使個人能紓解壓力所造成的情緒或身體上

的衝擊。包含討論壓力源、參加聚會、看電影、渡假、運用防衛機轉、聊天、做有興趣的事、運動、鬆弛、洗熱水澡、喝酒或服用鎮定劑等。受訪消防人員的工作壓力因應方式歸類為理性分析、尋求支持、問題解決、延宕逃避等策略，也符合了上述的壓力因應理論。



第五章 結論與建議

本研究旨在探討台東縣消防人員工作壓力之感受及其因應策略。為達成研究目的，首先經由文獻探討，針對消防人員工作壓力來源及因應方式相關理論加以探討與分析，以作為本研究的理論基礎。本研究採質化取向，以台東縣消防人員為研究對象，共計訪談15名消防人員，透過深度訪談及文件分析，了解臺東縣消防人員對工作壓力的感受與因應策略之現況。

本研究在總結研究的討論結果，進一步作成結論並提出建議，以作為改進消防人員工作壓力來源之參考及未來從事相關研究的基礎。本章共分二節，第一節是結論，第二節是建議。

第一節 結論

本節依據前章的研究結果與討論，綜合歸納成以下的結論，以作為提出建議的依據，茲分述如下。

壹、消防人員工作壓力來源

研究者將受訪消防人員的工作壓力來源歸類為「工作本身因素」、「個人本身因素與家庭生活」、「外在環境因素」、「組織內部因素」等四個層面。整體分析，受訪消防人員工作壓力來源，主要在於「工作本身」層面，而「個人本身與家庭生活因素」、「外在環境因素」、「組織內部因素」層面次之。

一、工作本身因素

消防人員由於工作時間不固定以及任務危險性高等原因，經常無法照顧家庭，聚少離多，工作與家庭發生衝突情況比其他職業工作者來的嚴重。消防人員

較感受到來自工作本身的壓力為；工作量大且業務繁忙、無法消化、值勤時間太長、工作需輪班值班、值勤時間不固定且常變動、工作危險性高、常令我擔心等為最大工壓力來源。

二、個人本身與家庭生活因素

大部分受訪者認為消防工作要求多、執勤時間長，晝夜不分，而且經常必須輪調單位，無論對個人生涯發展規劃實在很難如願的去執行又因其工作作息不定，無法陪家人出遊、參加親友聚會，工作返家即因太過勞累而睡覺補眠而影響家庭生活品質。眷屬如未能隨同遷居，家住外縣市者，除須擔心家庭外又要兼顧本身工作，如同蠟燭兩頭燒，根本無法兼顧，一定會感到心有餘而力不足，會造成工作上很大之心理壓力。

三、外在環境因素

外在環境因素主要壓力來源為民意代表關切、大眾傳播媒體報導之壓力、民眾期許良好的救災救護品質壓力、人際關係之壓力等。民意代表對公務人員施壓是常有的事，是無法避免的情事，消防人員在執行各項取締違規爆竹煙火、違規液化石油氣鋼瓶時，常常會接到各級民意代表或上級長官的關心，讓人陷於兩難，若執意取締可能得罪民意代表或長官，後果難料，如果不取締則立場盡失，毫無正義可言。絕大部份受訪者均認為民意代表的關切對消防人員而言，確實是一種壓力，甚至有受訪者認為是最大的壓力。

四、組織內部因素

組織內部因素主要壓力來源為上級長官之領導風格、單位風紀與內部管理、人事升遷、考核等。少數消防同仁認為有部分壓力，主要是上級長官求好心切，加上所要求的創新與變革改變自己原有的生活習慣與處事方式，大部分受訪者均認為上級主官領導風格會造成壓力，主官的領導作風各人不同，當碰到我們認為比較開明、人性化、能體諒部屬的長官領導時，相信同樣的處理事情可能就比較

不會說感到壓力，但是如果遇到比較嚴苛、不講理、求好心切、過度重視績效達成、個性較為急躁、大小事都管，動輒以強勢領導風格來領導之長官時，那所承受的壓力絕對非常大。在人員任用、考核管理上，消防機關因尚無相關之專屬消防人員管理條例，現行以官等職等併立制、警察官制雙軌任用並行，其是屬於較特殊之雙軌制並漸趨朝向迴歸「公務人員任用法」單軌任用之人事制度，在薪資待遇及升遷上，易形成同工不同酬或兩大比較族群，也就直接影響消防人員工作士氣。

貳、不同變項之差異分析

一、年齡方面

由訪談資料分析後得知，不同年齡中工作壓力的差異顯示，年紀較長之消防人員感受工作壓力較大，其原因可能是年齡較長之消防人員，進入社會時間及從事消防工作較久，在環境的衝擊，角色衝突及人際關係上的挫折較多，亦是造成工作壓力較大的原因。

二、服務年資

由不同服務年資中得知，年資深者工作壓力較大，年資淺者工作壓力較小，其原因可能是年資淺者，大部份為未婚，在家裡仍受到父母的照顧，不必負擔家庭的經濟，又沒有妻子、兒女的牽絆。

三、服務地區

服務於性質較複雜地區之消防人員較服務於單純地區之消防人員有較大的工作壓力，其原因可能是較複雜地區之災難現場較具危險性及不確定性、人際之間較複雜的緊張狀態、時常面臨在人倫悲劇之災難現場中，因此感受到較大的工作壓力。

四、個人職務

隊員以下職務的消防人員在「服勤時間與勤、業務負荷上」較小隊長以上職務之消防人員在工作壓力上較為明顯。分析其原因，基層消防隊員所擔任的消防工作，由於人少、責重、事繁，又時常需接受上級長官的督導考核，難免會對基層消防人員產生工作上之壓力。

五、婚姻子女

由訪談資料分析後得知，顯示已婚者的工作壓力大於未婚者，其原因可能是未婚者不需要負擔家庭的經濟重擔，而且沒有妻子、兒女牽絆的壓力，而已婚者須負擔家庭的經濟，又得承受無暇照顧妻子、兒女的壓力。

參、受訪消防人員面對工作壓力的因應方式

一、受訪消防人員工作壓力因應分析

研究者將受訪 15 位消防人員的工作壓力因應方式歸類為「理性分析」、「尋求支持」、「問題解決」、及「延宕逃避」等四種策略。面對工作壓力時，受訪消防人員的工作壓力因應方式，其中以正向因應策略「理性分析」及「尋求支援」、「問題解決」等策略使用最多，受訪者皆認為面對壓力時，先確定問題，找尋其他可能的解決方法，透過資源及學習來減輕壓力等面對的方式。而以「延宕逃避」策略使用最少，只有少數消防人員認為面對工作壓力時暫時逃避問題避免去想它及自責。

三、不同變項之差異分析

本研究選取 15 位受訪者進行深度訪談，在訪談資料代表性、客觀性及推論上，均有其限制。故僅對受訪 15 位消防人員就年齡、服務年資、服務地區與個人職務、婚姻子女等方面做初步分析討論。

(一) 年齡

訪談資料分析中得知，年長之消防人員較常採用正向因應策略「尋求支持」、「問題解決」，年紀輕之消防人員較常採用負向之因應策「延宕逃避」。

(二) 服務年資

不同服務年資中分析得知，年資深者之消防人員較常採用正向因應策略「理性分析」、「尋求支持」，年紀輕之消防人員較常採用負向之因應策略「延宕逃避」。

(三) 服務地區與個人職務

個人職務及服務於較複雜與單純地區之消防人員，其因應策略並無明顯的差別。

(四) 婚姻子女

已婚之消防人員較常採用正向因應策略「尋求支持」、「問題解決」，未婚之消防人員較常採用負向之因應策略「延宕逃避」。

第二節 建議

根據上述研究發現及結論，提出以下各項建議，提供予消防人員、主管單位及後續研究者之參考。

壹、對消防人員之建議

一、善用因應方式，以減輕工作壓力

由本研究發現消防人員在工作壓力的整體感受程度偏高，建議消防人員多利用休假空餘的時間從事運動，運動不僅可使人脫離某些負面的情緒狀態，而且運動可改變人的意識狀態；身體狀況的改善，會使人有種能控制身體功能的感覺。

二、適當的休息

休息也是一種處理壓力的方法，它和運動有密切關係。若是休息合宜，較能好好運動；若是運動合宜，也較能好好休息。所謂「休息是為了走更長遠的路。」休息可以儲備精力以便應付日後的壓力。在選擇休閒活動時應遵守最不協調原則，選擇與日常工作相反的休閒活動，以平衡壓力的質與量。

三、終身學習、分享經驗

消防人員應善用時間多安排家庭活動，注意身心靈的健康；交好友，與朋友相互支持分享經驗，學著釋放壓力；讀好書，並有終身學習的理念和實踐，在持續學習中吸取新知，較不易與社會脈動脫節，俾以提昇生活品質，使家人感情更加凝聚緊密。

貳、對消防機關之建議

一、建立合理的值勤及休假制度

目前基層消防人員的工作與休假分配為工作兩天休假一天，即所謂勤二休一日，每月工作時數長達 480 小時，而一般公務人員的工作時數以周休二日計算，

每月為 172 小時，消防人員的工作量為一般公務人員的 2.79 倍，連續工作時數為一般公務人員的六倍。因此應儘速補足基層消防人員，建立基層消防人員合理的值勤及休假制度。

二、加強機關內部之溝通協調

消防人員工作壓力來源之一為組織內部所致，建議定期辦理內部協調座談會，維持內勤、外勤單位的溝通管道，除能讓外勤人員有適時提出反應或意見的機會，並有助於勤、業務之執行外，更能維持機關內部的和諧。

三、適時補充消防人力

由於消防人力的不足的確造成單位人員的勤務負擔及工作壓力的因素，建議單位人力較少之單位在執行勤、業務工作時，應妥善考量人力之規劃；或是增加該單位之人力。

四、編排壓力管理研習課程

消防人員在工作壓力感受程度明顯偏高且其來源也較為廣泛，建議臺東縣消防局可於定期常年訓練時間，編排壓力管理相關課程，以增加消防人員對工作壓力的瞭解。

五、增加消防單位休閒的活動設施

消防人員在未出勤的狀態下，仍是處於備勤中，然而目前各消防單位缺乏休閒活動設備及場所，如能在各消防單位中增設各項休閒活動設施，讓消防人員從事各項活動，一方面鍛鍊身體，一方面可以減輕備勤中的壓力，更能培養消防人員在休閒活動方面的技能。

參、對未來相關研究之建議

- 一、由於礙於人力及時間之考量，研究者僅探討臺東縣消防局之消防人員工作壓力，並不能完全代表全體消防人員之工作壓力，可再透過更大規模之調查研

究，以建構出消防人員工作壓力之評估指標。

- 二、由於本研究只針對消防人員之工作壓力作探討，未來實可對消防人員工作壓力之管理策略再作分析研究，方能對消防人員之工作壓力，管理能有較深入之瞭解。
- 三、本次研究因限於訪談者職務上之關係，無法有效的深入其內心世界，針對問項作詳盡的說明並提出問題與看法，建議對於未來相關研究者在實施訪談時，應遴選適當人選，避免造成受訪者壓力，無法真正反應出其內心世界之感受，另對於訪談對象之選擇，因各縣市消防局勤務方式與環境之不同，其代表性實有待商榷，對於全省各縣市消防局消防人員之工作壓力，應可再深一層以他縣市消防人員為訪談對象，如此對消防人員工作壓力之探討將可提供有關單位或上級作參考。
- 四、對於消防人員之工作壓力因各縣市消防局其服務地區工作性質與環境之複雜性不同，差異性仍大，本論文以質性訪談 15 位現任台東縣消防局之消防人員，在全國約八仟餘位消防人員中終究是少數，故對於消防人員之工作壓力研究方面，應可以量化方式進行問卷調查後予以分析統計，可能所得之研究結果與本次研究結果仍會有其他差異存在。

參考文獻

中文部分

- 王延齡(2002)。論工作壓力與壓力因應。南開學報，7，3-19。
- 江欣霓(2002)。國小教師工作壓力情緒智慧與身心健康之相關研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李易倡(1998)。消防相關法規。台北：詹氏書局。
- 呂建政(1994)。休閒教育的發展。台灣教育，523 期，18-20 頁。
- 李勝彰(2003)。國民中學教師工作壓力、因應策略與退休態度之研究。國立彰化師大 教育教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 汪巧玲(2003)。國中生活科技教師面對九年一貫課程的工作壓力與因應方式之研究。國立高雄師範大學工業科技教育系碩士論文，未出版，高雄市。
- 吳學燕(2002)。國民中學主任工作壓力與因應策略之研究。國立彰化師範大學教育研究所，未出版，彰化縣。
- 吳學燕(1995)。警察的壓力與管理。警學叢刊，25(4)，3-21 頁。
- 吳劍雄(1999)。工作壓力的形成與因應之道之探討一個人、組織及社會環境的三管齊下。中國勞工，996 期，16-19 頁。
- 吳清山、林天祐(2005)。工作壓力。教育資料與研究雙月刊，65，135。
- 邱文豐(1997)。消防實務工作安全管理對策調查之研究。警專學報 2(2)，119-144。
- 周文祥(2001)。體育活動的設計與實施。國立雲林科技大學，周文祥老師學思資料，62-67 頁，未出版，雲林縣。
- 林立曼(2001)。戶政人員工作壓力之研究。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林清山(1985)。休閒活動的理論與實務。台北：輔仁大學出版社。
- 林宜君(2002)。台灣消防人力系統中消防分隊長之代謝現象。國立交通大學經營

- 管理研究所博士論文，未出版，桃園縣。
- 林錦坤（2001）。「生活壓力、社會支持對警察人員自殺傾向之影響—以臺灣地區基層警察人員為研究對象」，桃園：中央警察大學警學叢刊第三十二卷第一期。
- 洪朱璋（2000）。台北市國民小學教師工作壓力與運動參與行為之相關研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 涂燕玲（2002）。國民小學教師角色衝突之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 郭生玉（1995）。教師的工作壓力對工作心厭的影響。測量與輔導，130，2664-2665。南華大學生死學研究所，未出版，台北縣。
- 曹爾忠（1982）。台灣地區基層警（隊）員工作壓力之調查研究。中央警察大學行政警察研究所，未出版，桃園縣。
- 陳世勳、鄧子正（2001）。消防人員工作滿意度評估內涵分析。中央警察大學災害防救會報，2，159-200
- 陳世勳（2001）。消防人員工作滿意與績效關聯性之研究。中央警察大學消防科學研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 陳弘毅（民1996a）。消防署工作報告書。台北：內政部消防署。
- 陳弘毅（民1996b）。消防學。台北：鼎茂圖書公司。
- 陳武雄（2001）。消防人的壓力調適。消防月刊，90年4月，內政部消防署。
- 張媽紅（2003）。安寧病房護理人員工作壓力、因應策略與工作滿意度之相關研究。
- 翁萃芳（2002）。台灣地區警察人員的工作壓力。中央警察大學警學叢刊，32(5)，33-66頁。
- 楊國展（1995）。警察工作壓力與適應之調查研究。中央警官學校警政研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 劉泳倫（2002）。基層消防人員休閒參與現況與休閒需求之研究—以彰化縣消防人

- 員為例。國立雲林科技大學體育館專題報告，未出版，雲林縣。
- 鄧子正 (1999)。消防行政與現代管理思潮。現代消防，86 期，6-19 頁。
- 藍三印 (1991)。「**道路交通警察學**」。桃園：中央警察大學。
- 顏瑞伶 (2002)。**壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析**。
逢甲大學保險研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 藍采風 (2003)。**全方位壓力管理**。台北：幼獅文化事業公司。
- 關可欣 (1998)。「**某都會地區警察工作壓力源及憂鬱情緒之探討**」，私立高雄醫學院護理學研究所碩士論文，未出版，高雄市。



英文部分

- Antoniou,A.S.,Polychroni,F., & Walters,B. (2000) . *Sources of stress and professional burnout of teachers of special educational needs in Greece*. International Special Education Congress 2000.
- Beehr, Terry A. and Babi S. Bhagat (1985) . *Human Stress And Cognition in Organizations* . New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Beehr, T.A. (1998) . ‘Research on Pccupational Stress: an Unfinished Enterprise’ . *Personnel Psychology*, 51, 835-844.
- Borich, G. D., & Tombari, M. L.(1997). Education psychology.(2nd ed.) *White Plains*, New York: Longman.
- Brown, R.D. (1986) . Stress on campus : An interactional perspective.*Research in High Education*, 24(1),97-112.
- Chaplain, R.P. (1995) . Stress and job satisfaction: A study of English primary school teachers. *Educational Psychology*, 15(4), 473-489.
- Cooper, C. L. (1983) . Identifying stressors at work . *Recent Research Development*. 27(5) , 369-376.
- Davies, B., Clarke, D.,Connaughty, S., Cook, K.,Mackenzie, B.,McCormick, J., O’Loane, M., &Stutzer, C. (1996) . Caring for dying children: Nurses’ experiences. *Pediatric Nursing*, 22(6), 500-507.
- Greenberg, J. S. (1996) . *Comprehensive stress management*. Dubuque: Wm. C. Brown & Benchmark.
- Haslam, C.& Mallon,K. (2003) . A preliminary investigation of post-traumatic stress symptoms among firefighters. *Work & Stress* , 17(3), 277-285.
- Jamal, M. (1990) . Relationship of job stress and Type-A behavior employees,

- Job Satisfaction, Organization Commitment. *Psychosomatic Health Problems and Turnover Motivation. Journal of Human Relations*, 43(8), 727-738.
- Justice, B. (1988). Stress, Coping, and Health Outcomes. In M. L. Russel (Ed.). *Stress Management for Chronic Disease*. New York: Pergamon Press.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New-York: Springer.
- McCormick, J. (1997). Occupational stress of teachers: Biographical differences in large school system. *Journal of Educational Administration*, 35 (1), 18-38..
- Mcevoy, M. (2004). *Straight Talk About Stress: A Guide for Emergency Responders*. U.S.: NFPA
- Ottlinger, James Michael. (1997). *Stress and Firefighter: An Exploratory Study*. Walden University.
- Pithers, R.T., & Fogarty, G.J. (1995). Symposium on teacher stress: Occupational stress among vocational teacher. *British Journal of Educational Psychology*, 65, 3-14.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill.



附錄一 訪談大綱

- 1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉個例子談談。
- 2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？
- 3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？
- 4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？
- 5 問、如果家裡僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？
- 6 問、當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心嗎？你會如何處理？
- 7 問、你會不會覺得消防的職業不好？當你和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到不好意思？
- 8 問、消防人員工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？
- 9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？
- 10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？
- 11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？
- 12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？
- 13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？
- 14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？
- 15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？
- 16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？
- 17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？
- 18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？
- 19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？
- 20 問：消防人員、消防工作，你認為需要有那些協助？

21問：為何消防人員最近紛紛提出退休申請，是什麼原因未達屆齡而辦理提早退休？

22問：其他或建議事項？



附錄二 訪談逐字稿

受訪者 1：

訪談時間：民國 95 年 2 月 24 日 14 時—16 時 30 分

訪談地點：臺東縣消防局救災救護指揮心

受訪者：A（代碼），男性

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉個例子談談。

A-1 答：壓力當然是有壓力，尤其是在擔任外勤工作，在執行救災救護勤務時，在案件還沒發生之前在隊上待命等待出勤那種緊張的氣氛，等到案件發生然後派遣到我們出勤，當然我們的交通工具是車輛嘛，在行駛我們會顧忌到說就是求救者他們希望我們快點到，所以說在車速上無形中的啦，經常開 60~70 會很快，那真正遇到救災救護的案件開到 80~90 或 100，這個是一種無形中的危險啦，但是也是一種壓力阿，然後到達現場之後，因為一般民眾，尤其是在等待的民眾他往往一分鐘會覺得說已經等了十分鐘，甚至一個小時，所以我們到了現場之後，難免都會受現場民眾的責罵，這個都幾乎十件裡面辦理上都會遇到類似的情形，然後再遇到有一些旁觀的民眾尤其是現在民意高漲，就會類似火上澆油阿，會跟著一起鼓譟喔，我舉一個例子，之前我曾經執行過一趟救護，那現場有兩個傷患，那兩個傷患都蠻嚴重的，然後我到了現場之後，就說這兩個傷患我沒有辦法一次載喔，可能要再等另外一部救護車，然後我要再通報我們指揮中心，請指揮中心再加派救護車，然後現場民眾就說，那我給你限時間喔，你多久要到喔，因為那現場我不曉得說民眾是不了解我們勤務的狀況跟我們的單位配置還是怎麼樣，第一個我是很想說趕快救，那你又對我們這種態度有時候會做的蠻心灰意冷的，有時候會有這樣類似就像護士也是一樣阿，本來她是很有愛心，經常遇到一些也可能是很活潑很可愛的一個女孩子，經常接觸這工作久了之後，相對的愛心可能會慢慢的減去，這個當然我不可以這樣子啦，這是我舉例的那個比如說這是在出勤有關出勤時間上的壓力，再來面對就是工作的危險性，剛剛有講到危險性就是路程，因為我們的交通工具都是車子，所以無形中會加速，然後第二個講的就是現場的危險性，比如說火災案件，給一般民眾的觀感消防隊是打火的嘛，火災案件因為火災現場是瞬息萬變的，你可能外觀是火在燒嘛，可是它那時候會爆都不曉得，因為我們是最接近火場的，這是第一個，然後另外比如說救護案件，這個病人他搞不好有什麼傳染性的疾病，本來就莫名奇妙就被他感染了也有可能，如果說自己防護措施有稍微疏漏的話，就被感染了，這是危險性，另外當然也有長官的壓力也蠻大的，長官的壓力一些要求上很多阿類似這些。

2問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

A-2答：

(1)內部管理：由於目前消防人員的服勤時數以連續48個小時為主，在勤時難以掌握其生活狀況及執勤情形，一旦其服勤完畢輪休時，直至其返隊服勤時段，無法完全掌握其外在的行蹤，若有發生違紀或違法情事，單位主管需負連帶處分，實有單位主管力有未逮之情事。

(2)消防人員執法適當性：目前公共場所的消防安全設備檢查各項消防法令及剛修訂相關法令，尚未能深入瞭解，常引起民眾的質疑，與民眾發生衝突。

(3)新聞媒體的報導，有時新聞媒體在事故現場只採用民眾的說法，未能採取比較客觀的報導，對消防人員的工作熱誠澆冷水，另外還有民意代表、里長及地方人士的人情關說壓力。

(4)取締違規爆竹煙火及液化石油氣的績效壓力，訂有評比規定，使得分隊與分隊互評比，壓力倍增。

3問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

A-3答：消防人員工作勤務和過去相較，因為從八十四年消防署成立以後，整個消防業務等於是有了專屬的一個機關在規劃，相對走的就是更專業，所要面對的工作，工作量也無形增加了很多，工作量增加以外，再來就是說要更專業化，專業化就是說自己本身學習的東西也要更多，相對在勤務上所執行的工作就比較繁雜。

4問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

A-4答：這個難免的啦，因為以我本人來說的話，只要有機會、時間我都會跟我的家人相聚，因為雖然說我蠻熱愛消防工作的，可是這也是我的職業，當然家人要能夠體諒，希望家人能夠體諒，當然如果說放假的話，我會盡量都是在家裡陪家人。

5問、如果家裡僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

A-5答：因為家裡的開支還有收入都是我內人在打理，所以對家裏的收入及開支我本人比較不了解、不清楚，依目前的收入如果有小孩要補習，要學習各種才藝，平日就必須省吃儉用，才足夠開支。

6問、當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為

勤務兩三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心嗎？你會如何處理？

A-6 答：這個家人一定會擔心的，就以我本人來說，內人幫我保了好幾份保險，雖然說我們消防人員的保費有比較高，也比一般的行業比較高，但是還是保了好幾個險，危險性蠻高的，因為我們從事的一些都是突發狀況，現場狀況也是沒有辦法預料的。

7 問、你會不會覺得消防的職業不好？當你和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到不好意思？

A-7 答：倒是不會。當我與家人外出，不會因為我是消防人員而感到不好意思，但是消防工作給大家認為是極為危險的工作，因為消防的工作地點都是深入災變現場，當災害發生時民眾是往外面逃生，而消防人員是災難現場衝，當然危險性也隨之提高，面對多變的現場，消防工作，無論是災害搶救時、從出勤到歸隊途中、災害現場之危害、平常之演習訓練時、火災緊急勤務、到其他非緊急勤務等，無一不是潛藏著相當之危險性，稍有不慎，極易造成本身或民眾之傷亡，在過去因執行災害搶救或緊急救護等勤務時，發生人員傷亡之情形不在少數，而相較於一般行政機關，更是足以凸顯其危險性。所以，消防的工作性質比起一般行政機關人員來說，危險性是非常高，消防人員不僅貢獻技能、智慧、體力更必須具備緊急應變與危機處理能力，還得有捨己救人、為民服務的勇氣與決心，時時冒生命危險達成任務。

8 問、消防人員工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

A-8 答：消防救災常常是臨時緊急出勤，因此在災害發生時，消防人員需於最短時間內提供災民必要之援助，所以，消防工作必須是 24 小時且全年無休的時時刻刻都在待命與出勤，不管任何天候，只要受理報案，隨時準備出動救災，此種全天候高機動性之待命勤務，往往給人相當大的心理壓力，消防單位在政府部門中屬於具相當服務民眾迫切需求性質之組織。至目前為止我本人還沒想過要轉任其他正常上下班的職業，因為從事消防工作這麼久了，專長也都在這方面這個領域，要再踏入新的工作領域可能還要再重新適應，再加上也有年紀了，學習上可能比較困難，暫時是沒有這樣的想法。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

A-9 答：身心健康當然會影響工作壓力，我就曾因為工作壓力太大，造成失眠、食慾不振，整日無精打采，長期吃藥，過了一段好長痛苦的日子。所以如果一個人的健康情況不佳，尤其是情緒的控制或者種種調適的狀況不良，

一定會影響到工作表現。擔任消防人必須隨時都要注意到自己的健康，要保持良好的體適能與身、心靈都要非常的健康，這樣的話在執行任務、應對、面對各種情境壓力，相對的都比較可以的去面對。另外這些年來擔任消防人員由於 24 小時備勤出勤，因此常於夜間出勤，整日精神緊繃，我的胃也較差，當聽到出勤的警鈴響起，我的胃就感覺不舒服，這些都是因為精神緊張而引起的胃痛。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

A-10 答：升遷、考核完全在長官的手上，長官的看法，有時候你認真的工作不見得能獲得長官的賞識，因此只好隨緣的去看待升遷，我個人認為只要忠於職務、熱愛你的工作，要勇於任事把自己的工作做好、這一方面的壓力就不把它掛在心上來增加自己的壓力。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

A-11 答：我認為媒體會造成執勤的壓力：

例如嘉義縣所發生的「八掌溪四位民眾遭受暴漲的溪水沖走」新聞媒體在報導時為顯現報導的價值性以個案方式去突顯內容，接收信息的民眾就會簡單以接收的個案去想像全案的情況，造成民眾對消防單位救災能力的質疑，也嚴重影響消防人員的工作士氣。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

A-12 答：民意代表造成執勤的壓力：民意代表來自各個階層，各樣利益的樁腳，本來民代監督公務人員是民主政治一環，是正面的，但因利益的衝突，影響消防權力的執行方式反而變成負面一踐踏公權力。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

A-13 答：長官來自社會各個地上，因此每個人的成長背景不同，所受的教育也不同，因此長官的領導風格也是因人而異，每次換了長官就要重新再一次的去適應不同的領導風格，但唯一不變就是要忠於職務、忠於長官，長官不同的領導風格會形成不同的壓力這也是絕對的，所以我們也要體諒每個人不同的生活環境、成長的背景不同，自己來調適因應、來接受不同長官的領導風格。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力

的感受是否不同？

A-14 答：應該會有啦，應該會有，像年齡來講我覺得外勤消防人員的話需要年輕，另外有些消防工作那比較就是要有一些經驗的，類似像我們指揮中心的話，那就需要經驗比較多的，學歷的話可能在業務上，那這個就需要去考量啦，職務的話還是要看你個人的學經歷阿，本職學能等等，然後服務地區的話，當然也很希望離家近，如果說工作上職務上蠻符合自己的，單純的消防分隊轄區內比較少重大災難案件的發生，繁重的消防分隊重大災害案件是常有的，重大災害案件發生以後如果處置不當，就會常在各種場合被提出來檢討。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

A-15 答：個人自警校畢業至今，曾於89年回警專進修一年，一年的進修個人受益不少，畢竟師資方面就比以前提高不少，如果全國消防人員均有機會進行類似進修，或短期、或以增加資績積分方式以鼓勵基層消防人員進修（甚至免試進修），並有進修效果（制定進修制度），使勤務與服務品質提高「最起碼的不至於陽奉陰違」，將是基層人員之福、民眾之福。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

A-16 答：平日我對音樂就比較喜歡，平常聽音樂是我最大嗜好，當我感受到有壓力時，我會以聽音樂來紓解我的壓力，另外看電視影集或好電影也是一種很好享受，尤其好片子，如感人的勵志影片、警匪片、戰爭片，都是一種好育樂，很好的紓解壓力方法，其次運動，跑步、游泳和爬山也喜歡，保持身體健康又欣賞風景，一舉數得；電視裏的歌唱節目、地方風節目、美食節目、或影片可增加常識、享受育樂又可紓解壓力，我還常利用假日約三五親友小酌、聊聊天、泡泡茶，均不失為很好消遣，或睡個大覺調解勤務後體力，均可達到紓解壓力作用。有時候遇有壓力時，還是要自我調適啦，有很多都是以自我調適為主，甚至有時候同仁在聊天的時候，也是會提供給同仁參考，既然我們是從事這個行業，相對所碰到的壓力一定要跟一般人不一樣，因此必須要自我調適。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

A-17 答：因為我們的工作二十四小時，除了說勤餘的時間，勤務空餘的時間，勤餘的時間有時候同事之間聊天阿談一談這樣子，因為上班都是在隊待命比較多，然後下班就是在家裡，相對在外的朋友也比較少，下班那都是在家裡休息比較多嘛，所以一般都是在隊上找同事聊天這樣子打發。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

A-16 答：由於我的個性比較內向，當我遇到壓力時我首先自己想辦法來解決，

思考問題所在然後再加以排除。平時與同仁相處應該沒什麼困難，同仁或許會認為消防人員社會地位不高，我會告訴他們說：先提高本身素質，民眾才會看的起，例如一個消防人員穿著制服，嘴巴咬著檳榔那民眾會看的起嗎？所以我會認為要加強消防人員在職教育。其次服務多年，如遇到工作上的問題，就是請求支援或報告長官，這也是定律與規定，應不致於有太大困難。

19問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

A-19答：有時讓步有時會堅持，看情況，有一些遇到有關人命的東西你不可以說讓步阿，是跟自己讓步或跟別人讓步，還是要堅持，如果說是業務上的，協調上的，工作協調上的可能會做一些讓步，反正會想說因為工作上還是有上對下的壓力，有時候即使不是應該我們來做的，有時候還是想說沒關係，我們做吧，這不知道有沒有我們這一項的問題。

20問：消防人員、消防工作，你認為需要有那些協助？

A-20答：

(1)增加基層消防人員升遷機會：建議警察大學增加對內招生比率，多讓有基層經驗的消防人員能有機會升到中階幹擔任領導與督導職務，因為他的基層經驗能了解基層，在管理上可事半功倍，也不易發生長官不明就理只一味要求基層，對基層向心力，有不可言喻效果，否則只是以官階領導，易變成事倍功半。

(2)不同工而同酬：外勤人員必須長時間備勤、服勤，但外勤人員的待遇、福利相差不大，難怪部分外勤人員會有不平之鳴，因而造成工作士氣低落。

21問：為何消防人員最近紛紛提出退休申請，是什麼原因未達屆齡而辦理提早退休？

A-21答：以我們現在的學經歷、年齡及各方面條件，是應該能處於高峰期，何以很多

人想退休呢？我認為原因應該是：

(1)時代潮流轉變太快，消防工作越來越不好做，原因很多，壓力很大，而退休後所領的退休俸與上班時所領的薪資相當，因此符合退休資格者，當然選擇退休，並以選擇月退休者居多。

(2)公文電子化，管制越來越嚴格，年紀稍長的消防人員，很多人不會使用電腦，反應有些遲化，再加上排斥學習的心態，因此公文處理上是非常辛苦且常受責備。

(3)未來無發展潛力，警察學校畢業，三十年只當兩個職務—「隊員、小隊長」，如未考上警察大學，再十年仍是小隊長職務，不如退休算了。

(4)目前是上班與退休所領的待遇，只差加班費而已，上班與退休，待遇幾乎相同。

(5)新政府很多政策改變太快了，很多傳言，將來會取消月退休金或延長退休年齡，在個人評估之下選擇「先退休為上策」。

22問：其他或建議事項？

A－22答：

(1)多利用新聞媒體宣導消防人員平日工作之辛勞與消防人員執法取締逾期瓦斯鋼瓶及違規爆竹煙火的觀念與必要性，讓民眾不致於動不動就找議員、民代關說，造成民眾的不平、社會的不公，而由我消防人員來背負罪名。

(2)對基層消防人員的考核宜客觀且多層次，避免在處分和年底考績上造成不公，讓平常的表現，在緊要關頭顯現優劣，不讓工作不力者看笑話，長官威嚴受挑戰，形成諷刺，基層士氣不振。

(3)增加基層消防人員進修機會，等待這些人員晉升到中階幹部之後，自然再次提升整個結構完整性，提早完成應付未來社會更進一步的挑戰。讓服務中的消防人員對未來充滿希望，

對消防工作充滿熱誠。

(4)充實消防人員救災裝備，例如個人防護裝備、登山後勤車輛的充實、無線電等各項救災器材。

(5)希望不再發生消防人員貪瀆案件，以往每發生一件消防人員貪瀆案件，經新聞媒體大肆渲染民眾都會以奇異眼光看我全體消防人員，甚至在取締違規爆竹煙火時時，民眾還不客氣當面指稱，這種樣子可也不能細故將民眾移送法辦，只好委曲求全。

受訪者 2：

訪談時間：民國 95 年 2 月 25 日 9 時—12 時

訪談地點：臺東消防分隊專責救護隊

受訪者：B（代碼），男性

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉個例子談談。

B-1 答：我擔任消防人員從事消防工作服務年資差不多兩年的時間，那工作壓力應該是執行緊急救護的勤務吧！因為我是分發在台東分隊專責救護隊，那工作壓力就是平常執行救護的時候，民眾的要求，平時我們皆處在備勤狀態，一旦接獲民眾的報案，都在最短的時間內出勤執行勤務，但是往往到了現場民眾却抱怨到達太慢，然而我們是以最短的時間到達事故現場，還是得不到現場民眾的諒解。另外還有壓力就是我們救護的處置方法方面，我們分發在救護隊的消防人員均接受過中級救護技術員訓練，救護技術可以說是具有相當的水準，技能也相當的熟練，例如在車禍現場，經常目睹民眾因車禍夾在車體內動彈不得，甚至身、首分離有些血肉模糊自，還有腦漿溢出，執行勤務返隊後現場的慘狀一直留在腦海中。我們在現場對傷者實施急救，儘可能減輕傷者的二度傷害，但不明瞭的民眾在現場要求我們儘快送醫，就是這類的工作壓力。還有我們負責的轄區範圍相當廣，每日要出勤執行的救護案件數又多，深夜出勤執行救護返隊整夜就不必睡覺了，真的感覺好累，尤其開車的時候要特別注意行車安全。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

B-2 答：我們的壓力來源當然還有其他很多，第一個就是來自民眾的壓力，現民意高漲，民眾的要求提高，公務員是公僕「民眾的小事就是我們的大事」，所以民眾遇到不如意事，動不動就上網到縣民信箱檢舉，當然我們也是希望能夠讓民眾滿意，不會動不動就要寫報告說明；所以盡量做好工作，讓民眾滿意，這也是對於來自民眾的壓力；第二個就是來自長官的壓力，長官如果說他對每一件事情都把他看的很重要，每一件事情不管怎麼樣都要有一個好的表現，長官個人要求期待盡善盡美，有好的績效、有好的表現，當然是會帶來工作上的壓力，此為長官方面的壓力。另外就是民意代表的壓力，民意代表是受選民之託，例如送水服務，跨縣、市的緊急救護案件等，有些是與規定不符合的需求，但是對於他們關心民眾的事情總希望能夠讓民意代表有所交代，讓他服務選民能夠滿意，這是來自民意代表的壓力，這也是我們的一個難言之隱，有些民意代表關心民眾事情，沒有圓滿結論時，他自然就會利用各種機會如議會質詢，不然就找長官，像這些都是我們的一個壓力。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在

哪裡？

B-3 答：五年前那時候我還沒有從警專畢業我還沒從事消防工作。但現在與二年前比較起來，現在比較專業吧，像現在就是有在專業分工呀，像台東分隊內部就有分救助隊與專責救護隊，專責救護隊它主要的任務就是執行緊急救護工作，那救助隊主要的任務就是執行各項災害的搶救，例如火災搶救、颱風災害、地震災害搶救、為民服務、捕蜂抓蛇等勤務。所以專業度上會比較受到民眾的認可。不像以前，有些分隊消防隊員人數比較少，一個人可能要負責很多事情，做的很雜各項勤務、業務皆要負責，就是全能，他可能要救火、要救護、要為民服務、幫忙捕蜂捉蛇或者是救狗清潔路面，然後還要去做一些防火宣導之類的勤務，教導民眾使用滅火器，然後注意有關居家安全。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

B-4 答：其實是還好，因為我是台東人，原來就住在這裡的，父、母親也住在這裡。調回來台東服務之前，我在台北縣服務，那時候差不多固定三個月會回來台東一次看看父、母親找找一些朋友，聊聊天、敘敘舊。現在沒有言方面的困擾。只是台東縣消防局執勤的時間蠻長的，像這裡的勤務制度是勤二休一，就是服勤兩天四十八個小時都要待在分隊這樣，待在分隊備勤，那工作時間長，所以有時候無法跟家人一起作息（吃飯、休息、出遊）。畢竟我尚未結婚因此困擾比較少，父、母親也能夠體諒，可是有時候家人一同出遊，而我且因為服勤無法參加內心難免感到酸酸的，但還是要忍耐，因為工作比較重要內心自我調適。

5 問、如果家裡僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

B-5 答：目前我尚未結婚，只有我單獨一人，因此我的薪資足夠開支，領薪水的日子我還會拿一些金錢給我的父、母親，剩下的錢我將它存起來，等如果有一天如果我結婚了身邊存了一些錢日子過的比較不會那麼緊。家裡也不會因為為了金錢而發生不愉快。平時一些開銷比較節儉些，就不會為了金錢而苦惱。

6 問、當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心嗎？你會如何處理？

B-6 答：擔心喔，會啊！但是如果說以我目前擔任專責救護隊來看的話，應該是不會有這個層面上的顧慮，因為我服勤的單位是台東分隊專責救護隊，我們的勤務就是專門跑救護呀，那救災、救助的工作就由其它的人員來擔任。

7問、你會不會覺得消防的職業不好？當你和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到不好意思？

B-7 答：我的父母以及我的親友對我是一位消防人員感覺還蠻光榮的，我並不會避諱向他人介紹我的職業，我介紹我的職業並不會感覺不好意思。

8問、消防人員工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

B-8 答：天下父母心，父母親總是希望自己的子女工作輕鬆、安全，待遇高，消防人員的工作實在太過辛苦，雖然薪水還算可以，但危險性高。有時候父母親會認真告訴我，是否轉行，可是我還是熱愛我的消防工作。

9問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

B-9 答：如果自己的身體健康不佳，擔任消防人員，勤務繁重，當然會有壓力，身體健康情況不好你又要隨時出勤務，那絕對會有相當大的壓力，所以健康的體是工作上最基本的，如果沒有健康的體，實在無法擔任消防人員職務，所以我認為個人的健康絕對會影響到並造成消防人員的工作壓力，這是很明確的。

10問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

B-10 答：這方面我個人倒是沒有，我擔任消防隊員一向是淡薄名利、順其自然，但是我看到有很多人為了升遷，不擇手段，甚至有人在縣長選舉時極力出力幫忙選舉，屆時他不須要有什麼能力或好的工作表現就可平步青雲，那相反沒有關係的雖然他奉公守法、認真盡職，也不一定會有升遷的機會，我想這個是我們升遷和考核制度上的盲點，這個對我們士氣的打擊非常之大。

11問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

B-11 答：現在的新聞媒體真的好厲害，24小時不斷的重播新聞，新聞媒体之報導因媒體所披露者大家都是可以看得到的，所謂壞事傳千里，這對消防人員而言傷害真的非常的大，如果救災現場有民眾對救災人員的救災表現表示不滿，經新聞媒體報導出來，那全體消防人員所受到的傷害可說非常大，所以我們希望對好事希望透過媒體多來報導，但如果說對影響消防人員形象較大的這些報導，希媒體採訪上，我們還是希望他們能作平衡的報導。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

B-12 答：我目前所擔任的工作比較少受到民意代表的關心壓力，但我常聽安全檢查隊的同仁也就是檢查消防安全設備的同仁提起，他們的業務就比較常受到民意代表的關心，我認為民意代表關心選民也是應當的，所以他們的關切我們要去面對，當然消防人員是公務員凡事要依法行政，執法上我們不能因為他們來關心我們就放水而不去作處理，那到頭來我們自己處理的同仁可能就要送法院究辦，如果他們所關切的是違法行為，我們要很誠懇、懇切、委婉的來跟他們作說明，萬一不能得到諒解，也只好依法辦理。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

B-13 答：長官的領導風格當然會讓我感受到不同的壓力，有的長官他的領導風格採取比較高壓、嚴格的方式，凡事一切照規定來，感覺比較不近情理，而有些長官的領導風格就比較講究法、理、情的，這都有不同的領導風格，但是在整個消防的工作體系裡面，我們是說一切依照法令、一切依照規定，對所交付的工作只要我們盡本份、盡心力、用最好的方法、最努力的工作精神去面對，我想我們處之泰然，應不受長官領導風格之影響，這是我個人的感受與看法。

14 問、您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，因應壓力的方式有沒有差別？

B-14 答：年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同對因應壓力的方式當然也有所不同，例如現在當我面對壓力時，就會想是應該用何種方式來解決，會適當的來舒緩心情，從婚姻家庭關係來講，美好的婚姻創造美滿的家庭，加上有子女的陪伴，成立一個溫暖的家，縱使你所面對工作上有壓力，回到溫暖的家當然就可以紓解壓力。至於學歷、職務等因這些年來並沒有多大的改變，因此因應壓力的方式並沒有多大的改變。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

B-15 答：進修..喔這一點的話，這你就問對了，我從小書就唸得不好，對讀書就沒有那麼大的興趣啊，你是說長時間的那種進修嗎..第一點、我們消防人員平時就比較忙也沒有很足夠的時間，因為外勤嘛，沒有足夠的時間，因為如果要進修可能要取捨，喔..你可能沒有那麼多的時間，外勤休假少在這裡工作已經沒有時間陪家人了，你再去進修的話，把本來應該休息、放假的時間又拿去讀書，恐怕在這個..在這個目前工作上覺得很難。如果是短時間的去受訓一、兩個禮拜，這個..這個部分喔，倒是常常在辦訓練和講習，常要到北部去參加消防署的訓練啦，那大概也不是很樂意，那之前喔，我們台東比較少設研究所

或大學..比較沒那麼多進修的管道，等以後有機會調內勤有調整職務，或許會做這方面的考量。

16 問、當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

B-16 答：在台東分隊專責救護隊服務這段日子裏，因長時間睡眠嚴重不足，加上自己給自己的壓力不斷累積，那種承受壓力的週期，現在回想起來確實會由起初的一星期逐漸縮短到每一天、每一個時段，你會有那種喘不過氣來的感覺而且相當焦躁，到最後甚至每次休假後都會厭倦回到消防分隊；所以當時在上班的時段我會利用一天中的一些時間（超過一小時以上），經常是下午的時段在分隊附近慢跑，讓自己跑的滿身大汗，再來就是洗一個時間較長的澡（在家就以泡澡方式）、另外放假時就是找好朋友泡泡茶，有時就是有較長的假期約朋友去外地旅遊把不如意和不愉快的事情暫時忘記或休假時回家找人聊一聊或好好在家裏睡個覺，也是我紓解壓力的方式之一。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

B-17 答：平時我如果有感到工作壓力時通常我不會找人協助，我以運動找人泡茶聊天來紓解壓力。

消防分隊同仁希望有的協助

- (1)加強消防人員法令教育及專業訓練，提供基層消防人員進修管道。
- (2)遇到不講理的民眾，希望消防局能夠從旁協助，遇到棘手問題，也能夠指導，尤其在救護現場對傷患處置已經相當好，但還是遭到民眾不滿，使得同仁沒信心，打擊士氣。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

B-18 答：

- (1)加強消防人員法令教育及專業訓練，提供基層消防人員進修管道。
- (2)遇到不講理的民眾，希望消防局能夠從旁協助，遇到棘手問題，也能夠指導，尤其在救護現場對傷患處置已經相當好，但還是遭到民眾不滿，使得同仁沒信心，打擊士氣。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

B-19 答：當我有感受到壓力時我大都採取暫時逃避讓步，人生苦短何必讓自己的生活更加痛苦。

20 問：其他或建議事項？

B-20 答：

- (1)首先在消防勤務工作上，消防人員服勤備勤時間特別長，因此在尚未找出

一套好的勤務規範前，至少要做到公平合理及勞逸平均的原則。

(2)人事獎勵力求公平合理：有些同仁比較不會表達，只知默默耕耘，認真做事，但在敘獎時卻出現不公的現象，而主管亦睜一眼閉一眼姑息不公，也有可能出現「功高震主」的現象，工作士氣當然低落。

(3)加強幹部的統御領導能力，如某分隊主管對所屬分隊同仁勤務缺失平時也不加以要求督導，一旦雙方感情不睦立即報處分，害那住基層同仁被記過貳次，即是嚴重內部管理出問題的最佳案例。

(4)建立「工作倫理」的觀念，年長同仁應視年輕同仁為自己的子弟，年輕同仁應尊重年長的學長。記得剛從警校畢業，每次服深夜勤時即會遇年長的小隊長垂詢我家近況、父母親的健康狀況，放假時若看見我留守分隊部看書（或幫忙炒菜）即會問我有無心事，並且亦主動幫我介紹女朋友，其關懷之情不亞於父母、兄長之關照。



受訪者 3：C（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 2 月 27 日 18 時－21 時 10 分

訪談地點：關山消防大隊鹿野分隊

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

C-1 答：有。例子要講的話太多了。消防人員之工作壓力：就一般人而言，其工作性質及內容大多屬於可預期之情形，而消防人員所面對之勤務，大多是現場狀況無可預期之緊急事件，可說是長時間充滿著壓力；甚至是休假時間對於來自單位之聯繫亦是充滿著相當之緊張狀態。長期下來對於生理、心理有著相當之影響作用。

另外工作壓力是因為人少、工作多，然後又不能時時刻刻的陪著家人，所以就會有壓力；還有現在是民意高漲的社會，在處理一些事情的時候，只要做的不得體的話，可能馬上就會造成一些糾紛，民眾就會請民意代表來關說等等。其實公家機關的工作最大的壓力就是「民意」，常沒有辦法做到想要做的事情，做什麼事情都必須「依法」，但是往往一通電話或者是有人加以關說，如此一來，想要做的事便無法做的起來了，還有長官不合情理的督導與要求這便是我們最大的壓力。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

C-2 答：除了以上的壓力外，另外對於上級所交付的任務達成與績效制度之評核這些還是有感受到壓力，因為我認為目前種種有關規定與現實實在是脫節，有不符的現象，更有的部分沒有考慮到基層的負擔，完全沒有考慮到消防人力的不足，任務一件件的交付，各項業務的評核只是重績效，因此有些人只為了績效不擇手段，或者不符比例原則以大砲來打小鳥，這種情形就可以獲得改善。「壓力」與「憂慮」是我消防人員工作中的隱形殺手。現在是高度民主化的社會，消防工作所面對的難度和危險性，與昔日相比，實不可同日而語，因此，也造成我消防同仁在工作上常面臨各種危險與挫折。如何管理壓力、排除憂慮，實有必要特加重視，建立起心理的防線，加強心理上的免疫力，才不致對自己的身心造成摧折。有健全的身心，才能全心全力投注於消防工作，造福人群。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

C-3 答：以我而言，五年前我還在桃園縣服務，台東和桃園的勤務差別是在於桃園的人數較多，工作大家可以平均分攤，兩年前，回到台東來，才知道和桃園完全不一樣，在台東很多事情都必須依賴替代役和義消們，而在桃園因

為正職消防人數足夠，則沒有這個必要，台東消防人員少，所以一個人需要身兼數職，在這種情況下，也往往很難把每一件事情做的完美。長官也會應家屬要求會補人數，可是始終每年都只補了三個、四個，根本無法補滿，因為每年退休就十幾個人，這樣相較之下，人數仍然不夠，像台東現今的消防人員只有一百多個人，因此要做什麼事情都比較困難，所以回到問題最初所提的「不同點」，就在於人數的差異，人數多寡都必須要做，事情反而不能做的確實，更有可能產生一種後遺症，就是現在電視常常講的—「過勞死」。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

C-4 答：如同剛剛所提到，長時間無法陪同家人，其實，再如何和他們解釋、溝通，終究到最後還是會產生不愉快，就拿我的情況來講，當初我和我老婆結婚的時候，我老婆也是在公家機關上班，我有跟他講過，如果這個工作（上班的時間比較久、休假的時間少）你能夠接受的話，我們就結婚，結果老婆也是同意，不過現在吵架的原因也是在於我無法陪他們。家裡有什麼事情的時候，我無法陪著家人，我在這裡，在為民眾服務，家裡反而無法照顧到，其實很多地方長官或許也沒有想到，他們認為我調回來台東了，離家裡很近，但其實我卻不這麼認為，因為我住知本，人在這裡（鹿野）服務，一旦家裡有什麼事情，真的要趕回去也實在是太遠了。我是希望，長官不要太常安排調動，像我半年換一個單位，只是現在在鹿野待的比較久一點了，原本去年十月份上面長官又要把我調一個單位，我是跟他們反應我的情況。我也是希望上面長官能夠考量一般我們消防人員，只要沒有做錯事情，也沒有自動說要調單位，最好不要說高興調哪裡就調哪裡，這樣是不太好的。原本我是在關山，然後調台東又再調鹿野，所以家人其實在很多地方會產生不太舒服的感覺，在這個單位才剛剛知道了這邊的電話號碼，下一次打的時候又換一個單位了，因此我也是希望長官能夠體諒。

至於參加親友的聚會，幾乎少之又少，因為平常都是在上班，休假的話就盡量陪陪自己的家人，不可能再出去跟朋友聚會了，所以說這也是很困擾的地方，做這個工作朋友好像也越來越少，而現在的朋友，也是侷限在工作地方而已。再來，如何跟家裡人溝通？溝通如果有用的話，就不會有那麼多離婚的事情了，所以是希望上面長官能替我們稍稍想想，調動單位的事情，除非是說本人寫一個統調單，表示自己要調哪裡，再依這個處理。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

C-5 答：這個問題問到了我的重點了！僅有一份收入當然是絕對不夠應付家裡開支，因為現在的社會物價上漲，薪水卻都沒有變，尤其是公務人員，政府要砍也都是砍公務人員的薪資，從我之前在桃園到現在調回來台東，薪資已經少了一萬多塊，現在物價那麼高，一個月薪水四萬多，其實是很難應付家中開支的。就像以前有人講的「貧賤夫妻百事哀」，可能會發生在我們這些公務人員的身上啦，現在公務人員很多都是卡奴，我自己也一樣，所以一個人的薪資是絕對無法足夠的。而上面要砍也是砍公務人員的薪水，沒有加薪就算了，薪水反而越來越少，所以說家裡不會為了錢發生不愉快這都是騙人的啦。

如何解決？就要靠政府替我們想一想啊，薪水是不是要調薪啊，不要明的說要調薪，暗地裡卻又扣的那麼多，這都是沒有用的，必須要實質的解決這個問題。而這也不是我們一般基層的工務人員能夠解決的，是上層、中央，該替我們想一想。你說面臨這個問題我該如何解決，只好勒緊自己的褲腰帶啊，不然能怎麼辦，反正我是原住民，可以去山上採野菜，種植一些玉米、小米，拿來填飽肚子就好了，可是小孩子就會比較可憐。也是希望中央能夠了解我們基層的苦，不要每次砍都是砍基層，都不是高層人員，基層調薪頂多增加幾百塊而已，而高層一調就是幾萬塊。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

C-6 答：消防人員所面對的救災環境及工作環境：各種搶險救難現場的危險及可怕，相信非親歷其境的人絕對難以想像；消防人員永遠無法正確知道災難現場可能發生的危機，有時甚至明知危機重重，由於職責所在，仍然必須奮不顧身，勇往直前。家人是絕對會擔心我們的安危啊。但自己要懂得與家人聯絡，像我都會打電話回家，先跟家裡的人講今天可能沒有休息等等，家人也就不會那麼擔心。我也是希望我們消防人員，都要隨時與家人保持聯絡，這是最重要的。

關於殉職這一方面，自己要評估它的危險性，有一次工廠火災，我與一位同仁同時出勤，到達現場火勢非常大濃煙瀰漫，因為職責所在只好冒然的往火場裡面衝，結果發生閃燃，我那位同仁當場殉職而我也受了傷，這件事一直留在我心裏，造成我永遠無法抹去的壓力。這可能也跟判斷力或者是經驗有

關，判斷力不夠、經驗不足，就容易發生危險。像我剛從警專畢業時，也是看到火就很高興，只想往火場裡面衝，不過差點在火場死過三次（驚險的情形）後，就改變這種方式了。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

C-7 答：消防人員這個行業沒有什麼不好啊。大家都講說在做善事，但我的觀念不是這樣，其實我們前世所種下的因果，如果前世做了壞事，到了這一世做這個工作來加以回報，也許我的前世是個無惡不做的大壞蛋，所以才來做這個消防的工作。

至於說跟家人外出說自己是消防人員是否感到不好意思，我絕得這個都是在於自己的觀念的問題啦。像之前我坐火車的時候，在大武的一個隧道中火車發生故障，我們在隧道裡面待了兩個多小時，結果有人氣喘發作，需要醫護人員，我說我是消防人員，大家都多麼的尊重我，都讓開來讓我處理。當時在我剛過去的時候是有兩個醫生，但醫生必須要有藥瓶、針才能幫忙處理，而我是以我的技術層面加以處理，使他的氣喘能控制住，然後再把病人接到最後一個車廂。所以說在這種情況，我不會說我是消防人員嗎？我一定是大聲的說我是消防隊的，人家才會覺得說我們做的很好。

這就是在於有的人對自己本身的工作，根本不是很透徹很了解，甚至擔心做的不是很好而不好意思。像我對自己很有自信，我比別人多了一些他們所不會的，就像是救災、救護方面，所以說這有什麼好不好意思的，我隨時都可以跟人家講我是消防人員。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

C-8 答：家裡的人當然是會希望我們能轉任正常上下班的工作啊，但是也不是每個消防人員都能夠說轉任就轉任，像我沒有讀過書的，能轉任什麼職業呢。你說上下班，我們是多麼希望消防人員是上下班的，不要是 48 小時上班，48 小時真的是太久了，工作的壓力也就會無形中增加了。我覺得最好是不要轉任其他職業，而是我們的制度能夠改變，可以像派出所一樣，他們上 12 個小時就可以外宿了，相對的我們就實在是太久了，他們是三班制，而他們的三班制是一天分三班，而我們是兩天輪一班，所以說在制度上就完全不一樣了。當然家裡人都希望你能夠上下班，但這也不是我們能夠決定的，必須要看中

央的規定。

消防人員時常有臨時勤務緊急出勤，台東這種情況是還好，像之前我在桃園的時候，有一次休假已經到高雄了，又緊急召回，921大地震、新航空難事件的時候也是一樣，這些比較重大的災難，我剛好都有去參加，而來台東之後就沒有這樣的情形發生，因為我們這邊也比較不容易發生這麼重大的事情，因此也比較不可能。

但我是希望中央，尤其是立法院，希望他們能夠去改，不是說我們公務人員必須要按照他們怎麼說就怎麼做，他們都沒有考慮到我們消防人員工作時間過長，人數也不足，所以從剛剛第一題到現在其實最大的問題就是在中央，中央不給錢，我們地方上也無法補充人員。當然我是希望能夠正常的上下班，下班回家陪陪家人，就像一首兒歌「我的家庭真可愛」。其實我們消防人員的工作也不是人在做的啦，我對於我們一些老學長是十分的佩服，佩服他們能夠做到退休，像現在政府要改成「85制度」，我就要六十歲才能退休了。

9問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

C-9 答：原主民身體原本就比較強壯，天性也比較樂觀，因此承受壓力的抗壓性也比較強，雖然有時感覺到壓力但很快就調適過來對健康之影響不大。

10問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

C-10 答：自從消防自警察體系分立後，消防人員的人事權已歸縣、市首長，雖然還有績分的算法，也就是依你平日的功獎、考績、學歷、訓練來計算，但如果縣政府有長官極力推薦你，那你升遷的機會就比別人快，至於考核我個人認為比較不客觀，如果與長官關係較好考核資料就比較好，我朝中無人只好默默耕耘，把自己份內工作做好。

11問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

C-11 答：新聞媒體好像細菌一樣無孔不入，現在的記者持有無線電，隨時在監聽我們的訊息，當有重大事故發生，有時候我們救災人員尚未到現場，記者已經到達災害現場，感覺壓力好大。處理方式就是接獲報案趕緊趕到現場，盡力將災害事故處理完全，免得遭受批評。

12問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

C-12 答：我比較不會感受到民意代表的壓力，因為民意代表比較不會直接找我，至目前為止我尚未感受到民意代表的壓力。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

C-13 答：長官的領導風格當然會感到不同的壓力感受，有些長官的領導統御上，傾向人性管理，有的長官採高壓統治，雖在各項工作及業務績效評比均能獲得良好成果，惟容易造成基層同仁反彈，產生意外的內部問題。在人性管理的內容上，對基層隊員的缺失要加以指正，但並不隨意謾罵，對於優良的事蹟則公開表揚，以提高同仁榮譽感，應注意的是人性化管理並不等於鄉愿，對部屬不同的優劣事蹟仍需賞罰分明以維持公義，但長官和基層同仁間維持良性互動，使消防分隊氣氛融洽更能提昇同仁工作士氣及工作意願，不致遭受情緒化的反彈。其次要注意的是長官需以身作則，凡事帶頭去做，給基層同仁學習的榜樣，長官才能有立場去領導基層同仁。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

C-14 答：當然會隨著年紀都會有所改變，你說年資、學歷，這個我應該是不會啦，就是年紀，你的年紀越年長，很多事情改變，因應壓力的方式也是會跟著改變，像是以前年輕，就會發生像剛剛所講的說話場合不對，現在年紀大了，就不能這樣子，必須稍微收斂一下，知道要場合對的時候再講，這個其實是隨著年紀會改變。

至於婚姻狀況，我是認為我們消防隊員很多不會去昇華自己壓力的，完全是因為婚姻狀況，婚姻狀況很重要，如果在家裡跟老婆吵架再帶來工作上，便沒有辦法好好自己的工作，所以說，最好千萬不要把家裡的狀況帶到工作崗位上，這樣說要好好做事都是不可能的。

服務地區的話，則是既來之則安之，就是要認命，反正原住民就只有兩個字「認命」，他們都看的出來，上面長官要我做什麼工作我就做，我也不可能把他退掉，我到哪一個單位都是接這些業務，我還是要做啊。所以說，既然來到這個地方，就要好好為這個地方做事，沒有什麼啊，譬如說我現在在鹿野，我就是鹿野鄉的一份子，我就把我該做的工作做好，所以就沒有什麼壓力啦，最主要的壓力就是去跑救護、救災的時候遇到酒醉的，那個就是最不好的時候，因為酒醉的人你要跟他講道理是沒有辦法的，這個時候壓力就會出來，因為脾氣不好的時候壓力就會出來，但是，你回過頭來去想，如果

這是我的家屬的話，你還會這麼發脾氣嗎？就不可能了，所以說是沒有什麼壓力。

最大壓力的就是年紀和婚姻狀況，只要這兩個你能夠克服的話，年齡慢慢增加的時候，遇到事情處理方式都會不一樣。其他的都沒有什麼大問題了，因為我們上班的時間就這麼長，一年三百六十五天在這裡上班的時間比在家裡還要久，當然家裡人會不高興啊。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

C-15 答：雖然進修、訓練可以增加績分，有助自己的升遷但畢竟有了家庭有了小孩，因此就比較不會想要去進修，目前只求家庭平安，工作愉快。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

C-16 答：遇到壓力該如何昇華情緒，你也知道嘛，我們原住民比較樂觀一點，我喜歡用唱歌的方式，而且不是到卡拉 ok 那一種地方，那種是要花錢的，是不可能的。通常自己拿吉他就開始唱歌了，唱歌唱一唱就能把壓力紓解掉，這樣也比較沒有什麼煩惱，適時的壓力抒發，事情過了以後，工作還是要做的。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

C-17 答：我不會。我不想因為我的工作壓力尋求他人支持而使對方也感受到壓力，我還是會靠自己唱唱歌等方式紓發，不會找人來尋求解套壓力的方法。因為我不喝酒，所以都是以唱歌的方式，我們這個工作喝酒的話會誤事，因為我們這個單位是緊急待命，一有狀況就要出去，如果喝酒民眾會怎麼想，自己開車也危險、救災也危險，因為看過很多都是喝酒誤事，所以說我是不喝酒的。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

C-18 答：民眾對救災與救護服務品質的要求越來越高，所以感覺工作壓力好大，因此只希望當我有壓力時能夠得到長官從旁指導，不要只是一昧的指責，否則只是加重我的壓力而已。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

C-19 答：如果是對的當然是要堅持到底，如果是自己有一些不對的話，當然是要做讓步改變，但是很多事情事要講道理的，「理」最重要，如果說明明就是

對的，你要我改變就是不可能的。

這個就是從事公家機關的工作，我曾經也有遇到這個問題，而被冰凍了四年，四年沒有任何的公獎，這個問題就是我在桃園發生的，我們那時候的隊長，那時候還是消防隊，就是現在的局長，那時候我在值班，他就問我說：「你是原住民阿？」我說對，他就說：「原住民都愛喝酒。」這樣說我就不高興了，我就跟我們隊長講：「原住民、客家人、外省人、平地人哪一個不沾酒，只是喝多喝少的差別而已，原住民比較窮都是在路邊喝酒，你們都看的到，其他的人比較有錢，則都是在酒店喝，你看不到。現在很多外勞，你看到他們再喝的時候，就以為是原住民，可是你今天講這個話就不對了，你要講我莊明福沒有關係，不過你可以問我的同事有沒有看過我喝酒。」結果就是這樣，第三天我就調單位，我在桃園也沒有在喝，我桃園的同學都很清楚，現在在台東勤務指揮中心，他們都知道我不喝酒的。可是就是因為這樣被冰凍了四年，那你說我這個要讓步嗎？我絕對不會讓步嘛，要講道理嘛，難道我做錯了嗎？我沒有做錯，只是說場合不對，讓隊長沒有台階下，這個是我不對的地方。但是對的東西就是要堅持，因為明明我講的是對的，我不喝酒嘛，你不能說原住民都愛喝酒把我扯進來，這個就不對了啊，所以說，對的事情我不會讓步，如果說我有做錯，我就會讓步。

20 問：其他或建議事項？

C-20 答：像我們替代役，不要說台東縣，也許是台灣省每一個替代役，我來這邊才知道有替代役，桃園沒有，台東才知道有替代役，他們替代役也是很可憐啦，向發給他們的制服只有一套，穿到都很髒了，我是希望說上面能多關心一下他們，像我的工作就要照顧他們，我是希望上面長官能替他們想一下，像這一套紅色衣服是上面主管買的，你看我們主管多麼照顧我們，當然我們替代役也要規矩一點啦，我們這個單位是很好。（替代役建議假多一點、人多一點）我的唯一建議是希望上面長官能夠盡量去爭取補人數進來，因為真的到 95 年底的時候，就是每天兩個人上班而已，真的有狀況的時候也是兩個人出去，就沒有人值班了，所以我是希望盡量這個時候就能去爭取要人，沒有人的時候大家不知道怎麼辦。

（另外補充）：像現在我們一般分隊，其實有責任心的都會絕得是一個壓力啦，沒有責任心的就無所謂，像現在我們一般分隊，最主要的，我們的工作多、人少，我們台東縣本來就是有一個安檢隊，現在還丟一些小業務、一般的安檢業務丟給分隊，分隊的人已經不夠了，又要負責救護救災，現在又

丟給分對這些安檢業務，變成分隊原本人數就不夠了現在變得更忙，像現在的業務評比，其實這個安檢隊他們自己去做就好了，變成分隊也要做，那幹麻還要成立這個安檢隊，倒不如安檢隊裁撤到各個大隊去，這樣每個大隊的安全檢查就由安檢隊來檢查，不要再交給分隊嘛，分隊一天上班才兩個人，有的向延平上班才一個人，要叫他做這些事情怎麼做的出來，所以說壓力就很大了。而且每個人都會害怕我的轄區會不會出什麼狀況，一出什麼狀況的話，可能會被關起來，這個就是最大的壓力。

像八掌溪事件，當事人（第一個到達現場的）就是我的同學，他有做過所有的處置，攔截網什麼都有做，可是記者太晚到，都沒有看到他在做攔截網那些，結果就說都沒有作處置，等到電話錄音什麼都調出來，才讓我同學被判無罪，有罪的是消防署的勤務指揮中心，嘉義縣為了要彌補對我同學的愧疚，他就升了小隊長，因為那個壓力太大了啊，他不是沒有處置，但是上面所有的壓力都是針對他，那時候他人人都快要崩潰了，他打電話給我在哭，他說：「我媽媽是因為癌症，我調回嘉義，才回來三個月而已就出這個事情。」輿論所給他的壓力實在是太大了，我站在我們同學又同事的立場，我們也只能是一直幫他開導，紓解他的壓力。

對於上級交辦事項，也讓我感覺到壓力之存在因為消防分隊要辦理的事情非常多，時間、精力有限，亟盼各級長官能多考量基層人員的時間、精力，體恤基層人員的辛勞，有許多不必要的壓力將可迎刃而解。而消防局為了績效評比，有些分隊只好製造一些假資料問題層出不窮，造成不少的不實的防火、防災資料黑數，不但失去評核的公正性，亦影響防災資料的正確性。

受訪者 4：D（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 2 日 18 時－21 時 10 分

訪談地點：臺東大隊特搜分隊

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

D-1 答：特搜分隊人員均接受過三個月特種搜救訓練，可是我們特搜分隊人員還要辦理各項業務，例如水源查察、婦女防火宣導隊的宣導業務、清明節防火宣導、防溺宣導、取締液化石油氣逾期鋼瓶、各項防災宣導等，各項專案評比如此多樣，若評核績效不佳，上級會指謫工作不力，除檢討外，有時還會遭受議處，且評比時間有時一個月或三個月，這樣永無休止業務要求，可說是無時無刻都處在業務評比壓力下生存。取締液化石油氣逾期鋼瓶就遭遇民意代表干涉，去年春安工作期間，其中一項評核項目是取締液化石油氣逾期鋼瓶，我帶領隊上同仁前往台東市區一家瓦斯行取締，當我們發現瓦斯行有違規行為準備開具舉發單時，當場就接獲民意代表來電關心，事實是來電關說，這是常遇到的事情，只期待民眾素質能夠提高，能夠選出操守良好、高知識、高道德標準的民意代表，能全力支持執法，消防人員才能無後顧之憂。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

D-2 答：其他的壓力就是民眾的期許，包括民意代表、義消人員、一般的民眾他們的期許總是希望我們救災救護做的更好，這種的壓力源應該是所謂的正面導向，所以像這一方面我們都會虛心的來檢討，把這個訊息轉達給同仁，那方法也是一樣的把優先順序列出來，比如說加強救護情境演練，加強救災技能的訓練等等，這一方面大都是正面的壓力。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

D-3 答：以前的消防工作比較單純，自從消防署成立後，消防勤務服務項目，包山包海，然；而民眾要求的服務品質愈來愈高嘛！然後你消防人力不增加，定位又不明，消防人員要負責救護又要負責水災搶救，現在消防署又接一個山難搜救勤務，以前山難勤務是由警政署負責搶救，現在由消防署負責，但消防人力並沒有增加，每次動員山難救援勤務時，我們整個分隊就放空城了，實在是消防人力太少了，高山山難搜救的一些專業知識還非常缺乏，目前就是還在一直培養一直訓練中。每次山難出勤救援時行走在崎嶇不平的山路，處處懸崖峭壁，雜草叢生步步充滿著危險，那種心裡壓力不是外人所能明瞭，能夠體會的。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

D-4 答：這、嗯、因為像我們當消防人員就要灌輸老婆一個觀念，你既然嫁給一個消防員，你就要面對他、接受他，因為消防人員都是輪流勤、休服勤因此工作執勤時間不定，輪休時盡量在家陪小孩、陪家人，把一些不必要的應酬盡量推掉，或是常打電話與家人聯絡感情。消防人員工作時間長，使得與家人相處時間相對較短，但家庭氣氛之凝聚皆需要用心，因此在勤務之餘盡量關心家人，並對孩子在校狀況、生活情形多加關注，如果發現孩子有行為偏差立即採取主動關心，增加對家庭事務的參與感，雖然有時無法與家人一起作息（吃飯、休息、出遊），或一起參加親友聚會，難免會感到困擾，但為了工作只好忍耐。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

D-5 答：薪水還可以，實在不夠一家人大小開銷啦！小孩子要參加補習又要參加才藝班，太太已經很久沒有買新衣服及化粧品了，只好省吃儉用嘛！對不對？沒有省吃儉用，賺的錢都不夠花用呀！還不至於為錢發生那個不愉快的事。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

D-6 答：現在新聞媒體報導非常發達，只要有消防人員因救災殉職的消息立即被報導出來，當然會引起家人的擔心。消防人員常因勤務關係時常連續好幾天無法休假返家，還好現在行動電話非常方便可以隨時與家人保持聯絡報平安因此在這方面比較不會感到擔心。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

D-7 答：「不會啦」我認為消防職業並沒有什麼不好或感覺不好意思，因為消防人員是公務人員因此民眾會要求注意行為舉止作民眾的表率，消防人員如果有違法行為（例如酒醉駕車、收受賄賂）將會被媒體以放大鏡檢視，擴大渲染成為全國注意的焦點。消防人員穿制服代表政府執行公權力，必須時時注意自己的行為。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

D-8 答：當然家人是很喜歡轉上下班的啦！但是有時候也必須要經過溝通、協調，然後，這個要就是讓家人能夠溝通到就是說讓他能夠接受你的工作，這樣就應該可以了。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

D-9 答：健康是最重要的，因為不論如何只有健康的身體才能談論一切，消防人員的工作日夜作息不定，工作變數又大，隨時出勤會發生什麼事情誰也不曉得，隨時出勤務皆有生命危險，它就等於一顆不定時炸彈隨時會引爆，所以健康對消防人員的壓力有明確的影響，身體健康情況好的話對壓力的忍受度也會好一點。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

D-10 答：台東縣消防局對於基層人員的升遷、考核制度大致來講還算公平，但是還是有一些人員平常有作一些公共關係、人際關係，所以還是有一些人是靠著人際關係來升遷的，所以除了工作表現之外，其他的因素我認為也是存在的。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

D-11 答：新聞媒體記者時候會擴大報導，所以新聞媒體報導當然也是一種壓力，所以平常與媒體記者要建立良好的友誼，萬一碰到問題的時候要誠懇、坦然面對，尋求新聞媒體朋友的諒解或是幫助。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

D-12 答：有時候民意代表對消防工作的推行有很大的幫助，例如有時候會補助經費購買救災裝備，另外民意代表也會帶給消防人員很大的壓力，有一些地區的民意代表還算蠻講理的，那有些會給消防人員帶來壓力，尤其是有一些違反消防安全設備的承辦案件，面對這些壓力也只有與民意代表多作協調。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

D-13 答：長官的領導風格不同當然是會有不同的壓力，有的長官會要求部屬要有好的表現，天天都會要有好的績效，有的長官只注重大的目標，小事情則分層負責，有的長官大、小事情都要管，一天到晚嘮叨，所以長官的領導風格會給同仁蠻大的壓力。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

D-14 答：這一題的話應該是，消防的工作就是，像我們如果說、服務、市區，這個應該算是服務地區的不同。不然你住市區突然調鄉下的話，這個差別就很大，也就是生活各方面都很大，食衣住行，舟車勞頓奔波，所有的地方的那種公關還要再做各方面的話，變成去面對很多的那種狀況，像年齡比較年輕就比較不會想之類的問題。年輕的話就比較沒有所謂的人情事故。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

D-15 答：身為特搜分隊的小隊長由於平時工作繁重，根本就沒有時間進修。平時消防局編排許多的訓練，有救護訓練、救助訓練、特搜訓練等，另外消防大隊還編排山難訓練、水上救生訓練、消防設備講習等相當多的項目，除了一些消防專業的訓練或講習外，平時沒有另外再進修。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

D-16 答：每一位同仁紓解壓力不同，有人運動，有人放假就回家倒頭大睡，當我感覺到壓力時我就約幾位好朋友喝酒，大聲談論把心中的不滿及感覺不平的事發洩出來，有時喝的爛醉如泥暫時把不愉快的事忘記，有時就去爬山，讓自己滿身大汗，累了晚上就比較好睡覺。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

D-17 答：會呀。就是，感受到壓力時立即想辦法去解決，想想問題在那裏，想想看有什麼解決方式？然後讓人家，就是尋求解決的那種方式，以前因為有一段是面對壓力的時候自己退縮了，然後現在已經比較會學習去面對他，接受他的心態，因為這是後來有一次看郭台銘，不是他兒子娶媳婦還是他那個，…那時候有贈送他幾個字嘛！說凡是遇到什麼事就去面對、接受解決他，然後心態就好一點。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

D-18 答：希望得到家人的諒解，長官的指導協助，朋友的鼓勵。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

D-19 答：現在是面對壓力，如果有壓力的話能夠解決就馬上解決，能夠接受就接受，不能處理的就是延後處理，因為時間能解決一切問題，人家說時間久了就是自然而然就會解決，一切順其自然這樣。

20 問：執勤時常遇見的困難是什麼？

D-20 答：嘿，執勤時常遇見的困難應該是水上救生勤務的困難度吧！記得在 91 年台東縣政府舉辦全國鐵人三項比賽，由於參加比賽的選手來自全國各地對台東市活水湖水溫並不瞭解，因此有二十餘位選手下水後紛紛抽筋溺水那時候我擔任救生員的任務，雖然在那次我救了十餘人，感覺非常有成就感，最後總算完成任務，當時如果有人溺斃或發生意外事故，後果則不堪設想。

21 問：其他或建議事項？

D-21 答：建議上級長官，對於任務達成與績效制度之評核這一點能改進，因為我認為目前種種有關規定與現實實在是脫節，有不符的現象，更有的部分沒有考慮到基層的負擔，那以前的評核只是重業務績效，那最近還好有作調整，有主觀跟客觀的評核，但是我個人覺得這樣還是不夠的，一定要在救災的危險及辛勞上的評核，我想這樣作出來的評核制度才會讓我們感到公平，而且不會為了績效不擇手段，這種情形就可以獲得改善。

受訪者 5：E（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 3 日 14 時－17 時 10 分

訪談地點：臺東消防大隊知本分隊

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

E-1 答：嗯：大概就是業務吧，民國 87 年 11 月臺東縣消防局從臺東縣警察局分立，消防機關雖然在組織上擴編但在經費及人力之充實仍然受到相當的限制，消防局已成立七年但人力才增加 30 人如扣除一般行政人員實際增加消防人員只有 20 人，原本拮据之人力需面臨承擔更多之工作內容與任務。另是執行一些比較困難的搜救任務，如嘉義縣所發生的「八掌溪」事件、「象神」颱風對基隆市造成嚴重的傷亡事件，社會對消防人員一片撻伐、檢討聲，忽略了消防人員之辛勞及努力，讓消防人員受到不公平之批評與指責，嚴重的打擊了消防之士氣。我擔任主管感受到壓力比隊員來的大，而擔任主管最大的工作壓力源應該是自己吧！因為擔任分隊主管是一種責任、榮譽、也是一種挑戰，做的好不好是一種面子問題，我深怕做不好會辜負重視我、提拔我的長官。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其它的壓力源嗎？

E-2 答：其它壓力就是民眾的要求提高，對於的要求我想我們會盡力去作，但是我們要如何處理？有很多民眾的要求，我們會盡量為他們作說明、作服務，在法上講的過去的話，那我想會兼顧情理，依這個次序來滿足民眾，如果民眾他不講理，那我們只好依法以執法的底線來跟他作說明服務。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

E-3 答：以前的勤務比較單純，現在的勤務比較繁重，這樣講好了，因為社會會進步，不像以前的社會很單純，以前的高樓沒有那麼多，那現在的高樓越蓋越高，消防救災技能當然不能像以前一樣，還是停留在很老舊的搶救方法，總是要進步要求新求變。如果你的搶救技能不再求新求變，不再增進的話，那你就永遠都停留在原步啊。消防人員尤其是外勤同仁，非習得各式各樣之技能、具備無窮之體力否則無法完成任務。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

E-4 答：消防人員備勤時間長，執勤時間不定又必須與隊上同仁輪值，有時深夜

出勤，生活作息不定，日夜顛倒，雖然已經十多年，為了工作還是必須忍耐。要與家人一起作息（吃飯、休息、出遊），或一起參加親友聚會，只能在輪休日，但實在不好配合，何況我放假時小孩要上課實在不好配。消防人員在隊上時間比在家裏長，長時間待命與備勤中中一種比較特殊的職業，與家人見面相處的時間不像一般上班族來得容易，所以與家人溝更加重要，因此只好透過手機或是電話聯繫來表示對家人的關心。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

E-5 答：僅有一份薪資收入是不太夠，家裏僅有一份薪資收入是家中唯一經濟來源；因此只能節儉使用，家庭中未因金錢問題發生嚴重爭端。但有時為了小孩是否要補習，當然對錢的部分都有一些爭議性，就是會有一些摩擦，但那也只是小小口角啦，其實都還好啦。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

E-6 答：新聞媒體常報導消防人員因救災殉職或受重傷的消息，家人當然會擔心，曾經有小朋友到海邊戲水遭海浪沖走，當時浪非常大，消防人員為了救小朋友而遭溺斃。但為了生活只好繼續工作。現在通信很方便隨時可以與家人聯絡，這方面沒有多大問題。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

E-7 答：我不會覺得消防的職業不好，跟別人介紹我是消防人員時沒有什麼不好意思。但消防職業在一般社會上感受較為危險，雖然消防工作屬性以服務為本，但有關公共場所的消防安全檢查執法過程上有時難免遭受民眾的怨懟，且社會上對全國消防人員視為一體，若有少數消防人員違法犯紀，必然影響消防人員形象，因此全體消防人員必須以高度道德標準自持，並在與民眾接觸時注意自己的言行，才能建立消防專業形象，使消防人員更受尊敬。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

E-8 答：如果可以再選擇…當然也是想當消防人員啦，比較有挑戰性，消防工作比較有挑戰性，救災現場發生不是都不變的，是因為他…每個環境不一樣…你不知道這種災難現場…你接到的時候，困難點在哪裡，完全不知道，你要投入之後你才知道困難點在哪裡，啊每次每次的救災都不一樣，挑戰性完全

不一樣，累積經驗，如果我有機會…我還是會選擇當消防人員。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

E-9 答：目前我没有這方面的問題，我的身體狀況很好，而且我喜歡運動，所以不管是心理、生理上都很健康，不會有這一方面的問題。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

E-10 答：以我目前而言，大概只有參加中央警察大學消防班升職考試，才有機會更上一層樓，如果要擔任小隊長，上級派您到那裡服務就要無條件去報到，否則就是放棄。倘若能以名次來選填志願，讓人有選擇距離家近一點，雖然派任時間晚一點或許也無妨，這也是不失一個不錯的制度。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

E-11 答：新聞媒體如同水能載舟也能覆舟，消防人員救災的辛勞與危險總希望能多報導，救災疏失與不力總希望少報導，多報喜少報憂，可是媒體總是希望把問題擴大報導，尤其是消防人員發生違法犯紀時，都是不留情面，當然身為消防人員一份子內心的壓力不言可喻。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

E-12 答：應該不會，因為他們民代有民代的壓力，他們…可能只是選民拜託他們關心一些案子，但是他來…他來因為，畢竟處理事情必須依法行政，不是說一個民意代表或是立委來說你們要怎麼辦怎麼辦，不可能這種情形啦！因為我們辦事就是依法律的程序在走，你申請案件就是依法律程序來走，不可能一個民意代表來，說你這個案子不可以這樣辦，不可能這樣子啦，他只是會來關心會來關心給選民說…他有到場來關心了，有可能是這樣，因為他…民意代表也要對選民負責啦，他來到現場不一定就是要關說啦，沒有這種現象…如果違反規定，承辦人員就有可能會觸法啦！

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

E-13 答：長官的領導風格，啊就是…可能…領導統馭，長官跟弟兄間的相處…要了解弟兄欠缺的是什麼，啊…作為一個幹部…什麼情形下要去幫助部屬，領導統馭部屬，我認為就是…把弟兄不會的，不敢去問的…去幫他問，指導、協助，把案子好好處理，我個人感覺是這樣。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

E-14 答：

- (一) 年齡部分：年齡個人認為應是無關，但如以年齡和體力或健康有關聯的話，則年齡或許可以沾上一點關係。換言之，個人認為工作壓力和身體健康狀況和體力有關。
- (二) 服務年資：年資越久代表就是越有經驗，就可應付自如，服務年資在工作壓力應有相關的關係，在任何不同的職務有不同的工作壓力，而不同的時代中的要求也不同，因為面對的人、事、物、時都在改變，壓力也隨之改變。
- (三) 服務地區：個人認為有關，因為每個地區轄區特性與民情不同，以個人工作經驗中來看，在市區災難狀況複雜，而在鄉村中災難較少、人情關係大，在處理各種人情事故就必須考量，但是法、理、情之間都要並顧的時候，倘若無法圓滿時，就會產生壓力。
- (四) 個人學歷：個人認為學歷越高，所學的學識越高，所以有高學歷就比較有高成就，高學歷就做得比較好。
- (五) 個人經歷：個人認為有關，因為有工作壓力來自於相對的工作信心，而經歷的多元可以累積出更大的自信，而經歷也給人更多的視野，自然內心的自信有所不同。
- (六) 婚姻：個人認為有關，有了家庭就有家庭的壓力，有時候家庭與工作無法同時照顧，知忠孝不能兩全時之痛苦，而消防人員背後如果沒有一位強力支持的配偶，對於消防人員須要離鄉背井或時夜顛倒的工作而言，將是一個非常痛苦的情境。
- (七) 有無子女：消防人員服勤時間非常長的，而子女卻在不斷成長，一下子長大成人，但消防人員卻常常來不及參與，子女對父（母）也是印象模糊，這是令人十分遺憾的事。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

E-15 答：沒有，消防局常編排一些訓練課程，例如消防戰術、戰技的訓練，救災技能的演練，消防法令的講解，除了內部的講習、訓練外，我個人平時喜好泡，對進修一事並不感興趣。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

E-16 答：我平時喜歡泡茶，當我感受到工作壓力時，我會找一些好朋友泡茶聊天，述說心中一些不如意的事，把心中的話說出來，心裏就舒坦些。另外我喜歡音樂，音樂是我的嗜好之一，聽音樂可以紓解壓力，有時還會約我太太去看看電影即可消遣時間又可紓解壓力，其次看看電視裏的歌唱節目、益智

節目或影片不但可增加常識、享受育樂又可紓解壓力，或睡個大覺調解勤務後體力，也可達到紓解壓力的作用。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

E-17 答：當我感受到壓力時，我會自行用自己的方式來紓解壓力，並不會尋求他人協助。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

E-18 答：喔…哪些協助…嗯…希望能提供一些物資資源啦，山難救災…車輛部份或是通訊部分是非常重要的，如果能都有相當資源，這樣當然救災起來…就…比較沒有什麼那個…也比較容易達成任務。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

E-19 答：視情況而定，有時候堅持到底有時也會做讓步改變。

20 問：執勤時常遇見的困難是什麼？

E-20：我從事消防工作已服務多年，遇見最困難執行的勤務應該是山難勤務的搜救，四年前有一次民眾報案，延平鄉紅葉山區有民眾跌入山谷，我接獲指示必須立即趕往現場協助搜救，由於事故現場距離延平鄉紅葉村步行時間需四小時，道路崎嶇不平，行走非常困難沿途皆是懸崖峭壁，路面又非常濕滑但為了救災我們只有冒險前進，但到了一個轉彎處，我一不小心，腳一踩空，整個人掉落三十餘公尺的山谷，所幸我命大，右腳大腿骨嚴重骨折，左手手臂斷裂，經同隊同仁使用簡易擔架，花費了四個多小時，全力護送我到醫院急救，才檢回了我這條命。

21 問：其他或建議事項。

E-21 答：

- (1) 業務單純化：以一個分隊只有四位消防人員，除了要負責救護、救災的勤務外，又要承辦消防局各課、室所交辦的業務，另還要實施各項專案的宣導，依現有的人力實在沒有能力完成，應該將業務單純化，讓消防分隊單純負責救護、救災勤務。
- (2) 加強在職訓練：每位消防人員，每年應有短期進修時間回到學校接受新知與訓練，並適時調解身心。
- (3) 廢止各種不當的各項績效評核，為了各項評比與考核，常常製造假資料，非但失去民眾的信賴，也影響正常勤務的運作。
- (4) 訂定一套合理的升遷制度，消防機關最為人所詬病的就是人事制度，因為消防人員的升遷完全掌握在各縣、市長手中，因此往往一位有衝勁、有理想的消防人員，因沒有人事背景永無升遷的機會，致產生心灰意冷及得

過且過的心態。如果消防的人事制度，能夠建立一套公平、公正、客觀、透明的辦法，令大家心悅誠服，大家共同遵守遊戲規則，必能改善消防人員的工作態度及服務品質。

(5) 加強人員管理，對不適任或行為偏差的同仁，應有所約束，該免職就免職，該淘汰就淘汰。不要等到發生重風紀問題，引起軒然大波才做處置。

22 問：談談你的領導統御如何？

E-22 答：除了管理，完成上級所交付的任務，也要獲得人心，以身做則只是一部份，每個人角色、地位、觀念不同，不能以自己的標準來要求別人，只會造成反感，嚴以律己、寬以待人，跳脫權威式的管理，以溝通的方式，凝聚內部的團結。領導統御是一門學問，仍有很大的學習空間；另外本身在處理指揮救災能力、經驗尚不足，有待加強，人是需要不斷學習成長，不管是能力經驗，或是學識需要不斷的充實。



受訪者 6：F（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 3 日 17 時－20 時 30 分

訪談地點：臺東消防大隊臺東分隊

問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉個例子談談。

F-1 答：擔任消防人員以來或多或少都有感覺到工作壓力，現在的壓力舉個例子來談談，五年前我從臺北市請調回自己故鄉臺東服務，從大都市到鄉村消防人力的差異，就是說在都市分隊可以分工專業，分的很細例如可以成立專責救護隊、安全檢查隊、特種搜救隊每個分隊人員至少有 10 位，可是鄉村消防分隊人員只有 2 位至 4 位，因此可要一個人抵三、四個人用，每個人除了各項救災救護勤外還要負責業務，消防人力可以說非不足。另外消防組織領導階層人員需要再增加，例如消防分隊分隊長、小隊長受訓或休假就必須由隊員代理職務，由於我比較資深到了救災現場就必須由我指揮，而我指揮的不是只有消防員，義消、替代役，而救災現場狀況非常多並不是我的能力所能擔任，而現今臺東縣消防局的體制必須由我負責，我並沒有多領主管加給但要我負主管的責任，非常不合理。

另外在救災救護現場執行勤務的危險性及不確定因數非大，例如曾經發生過消防人員在車禍現場實施搶救時，因為在公路旁執行救護結果遭受酒醉駕駛當場撞死兩名消防人員，還有在火災現場搶救因閃燃造成消防人員當場殉職，此種消防工作的危險性及不確定因數，造成我心理嚴重的心理負擔。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

F-2 答：我想是在辦公經費上吧，因為我擔任分隊的總務工作，每個單位都有經費的預算，但經費用完了就沒有了，有時候分隊的聚餐、水費、電費等均需要經費來辦理，最大的困難就是經費的預算啦，沒錢就沒辦法做事啦。另外就是長時間在隊上待命，不知道何時會有救災勤務，就算是家裏有事，有親友來也不敢離開隊上，那種苦只有自己知道。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

F-3 答：五年前與現在最大的不同，就是消防替代役的加入，消防替代役的加入後稍微減少我們的工作量，例如說靜態方面他們能幫助我們協助文書處理，資料電腦建檔，協助值班，救災方面他們能幫我們當後勤，協助佈署水帶，最大的差異在這邊。臺東縣消防局的人員近五年來並沒有增加，近五年來消防局退休人數達二十人，但警專畢業生補充到臺東縣的人數有限，因此

目前尚有人員無法補足。

4 問：消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

F-4 答：我是小家庭，我已結婚十年因此太太也已習慣，只是有時原本已跟好朋友或親友約好要聚會，或有時已事先排定要參加小孩學校活動，但是臨時一個勤務，例如臨時颱風警報發佈、豪大雨發佈、地震發生，所有的假期就必須停止，但是我個人已經習慣了，等於說是認了，因為畢竟消防人力不足，為了勤務只好犧牲休假，雖然最後獲得家人諒解，但是我自已有時會因無法參加重要的聚會而感到愧疚。由於臺東縣消防局的區域非常廣，我們的調動，調整服勤單位後，重新去適應新的環境，重新瞭解轄區內的道路、地區特性，人、事、物等，家人也要重新去適應環境，小孩也要重新去適應學校可是為了工作，家人只好默默的承受了。

問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

F-5 答：消防人員的薪資於公務員中算是中上，但由於我的工作時間較為冗長，照顧家庭重擔需仰賴我太太，因此我太太無法外出工作，以我們現在來說一份薪資收入，根本不夠應付家庭開支，例如我現在有房屋貸款的支出，以我目前薪資五萬也都只能剛剛好而已，那如果小孩要參加補習，或假日帶家人去出休閒、旅遊，有時老婆還要購買化妝品，那我這份薪資絕對入不敷出，因此只好省吃儉用，如果萬一小孩子生病了或意外事故發生那只向親友週轉借貸了。因此我的薪資必須審慎規劃，「節約用」，家庭中亦未因金錢問題發生爭執。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

F-6 答：消防人員因救災而受傷或殉職的消息常被報導，而引起家人的擔心。兩、三天沒有回家是常有的事，但可以使用電話與家人聯絡。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

F-7 答：消防工作不能說不好，只是消防救災體系需要加以改進，消防人員負責的救災那麼繁重，例如水災、火災、震災、颱風災害、山難等還有許許多多的為民服務工作捕蜂、捕蛇等但是人力並沒增加。消防人員給一般民眾的印

象，好像每天沒事幹，每天就是在喝酒泡茶啦！睡覺啦！講難聽點還賭博啦！事實上這是以前民眾對消防人員的看法，現今的消防人員勤務繁重，工作項目多，這些惡習已漸漸改進。但喝酒文化還是有，畢竟我們這種中國文化吃飯喝酒多少難免，但是大家就是認為消防隊就是喝酒，他不知道喝這個酒的意義，人家敬我多少我們就喝多少，一瓶啤酒我也喝，不像人家說的喝完續攤，也影響我們的認知啦！一般民眾認為消防隊員平時沒事就是吃飯喝酒睡覺泡茶，實際上消防為民服務工作還真多，以前我在台北服務時，就曾為救一隻被捕獸夾夾住的貓在民眾住家天花板上爬行，這種勤務如果我們不去，一定遭受民眾的責備！但是這更增加我們的工作量不說，但是去救災的時候，他就認為我們是公務員，你就應怎麼說就怎麼做，這一點我們也要去接受，因為我們不可能在那邊跟他耗，不可能在那邊爭議。大家都認為一個消防員都很會喝酒，有一次我去參加同學的喜宴，當我介紹自己是消防員時，大家要跟我乾杯，我告訴他們，我酒量不好時大家用懷疑的眼光看我，他們說我不願意跟他們乾杯，一般民眾皆有這種錯誤認知。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

F-8 答：我還是會選擇當一位消防人員，雖然消防人員的工作需常常臨時緊急出勤，且回家時間不定但是救人助人有時候感覺非常有成就，消防人員的工作發揮空間很大，啊你說轉任其他的工作，你沒有辦法全力發揮，所以我還是會選擇當一個消防人員。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

F-9 答：多少都有關係，健康精神良好，遇到壓力自然會設法解決，自然抗壓力就好。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

F-10 答：本人從事消防工作多年，平日只知道做好自己的工作，對於升遷、考核制度，個人因為沒有什麼企圖心，所以這方面就沒有壓力之存在。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

F-11 答：不會啦，不會啦，是沒有這種壓力啦。這種不會有壓力啦。因為，媒體是一個跟我們是互動的關係，對不對，你跟他先撇開大家的工作，朋友一場大家也熟了，就會有那個默契彼此知道工作的環境，大家會為對方的立場想，不會有什麼媒體的壓力啦，這不是壓力啦。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

F-12 答：對於轄內各級民意代表，應該是互相尊重，彼此之間應互相明瞭對方的立場，才不會帶來更大的壓力感受。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

F-13 答：對於工作上要求不斷追求創新與成長的長官領導風格，確實讓我感受到相當大的壓力，這是每一位公務人員應有的自我挑戰，長官多少都會有求好心切的壓力，尤其是與其他單位評比的比較，但個人都會事先規劃，按步進行完成只求盡力。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

F-14 答：以上個人因素本人認為與工作壓力當然有相當關係，因為個人學歷可以影響到個人學習的成效，個人的年齡、服務年資以及經歷可以影響作事的態度與圓融的程度，相對的而造成壓力的輕重與抗壓能力，地區特性也會造成不同的壓力。複雜地區與單純地區特性也會造成不同的壓力，另外婚姻的幸福當然也會造成工作上的壓力，因為婚姻不幸福，家庭不美滿必然無心於工作自然會造成工作成效不佳，自然就產生壓力，至於有無子女與工作壓力有關，有了子女經濟壓力與身心壓力自然較重，個人認為有絕對的關係。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

F-15 答：我參加過消防署所舉辦的消防安全檢查班一個月在職訓練個人受益不少，如果有機會參加類似進修，或短期訓練以增加資績積分將有利我的升遷，將是基層消防人員之福。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

F-16 答：由於消防隊員的工作需承擔內、外壓力，所以我在工作繁之餘，自己找時間紓解壓力，大部分是睡覺為主，其次是運動來紓解壓力，運動以打桌球或羽毛球為主，如果能有更多的時間陪陪妻子、小孩也是獲得紓解壓力很好的效果。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

F-17 答：我會，除了太太外我會找好朋友或比較談得來的同事聊聊，畢竟不同領域的人，跟我們感受到的不同，說給他們聽不見得他們能體會。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

F-18 答：什麼的協助喔…對啦…當然有好的…有好的救災器材，會對於消防救災上會有很大的幫助。所以上面應該要買好一點救災器材，能夠跟得上那個科技的腳步…科技的連帶來辦事情啦，不能夠老是買那種…不然沒辦法作更好的工作。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

F-19 答：視情況而定，但我個人認為工作壓力愈大的時候，工作環境的氣氛就會更嚴肅、更緊張。

20 問：執勤時常遇見的困難是什麼？

F-20 答：我曾經在臺東縣消防局安全檢查隊服役過，安全檢查隊是要負責全縣的公共場所的消防安全檢查，如果公共場所的消防設備不符合規定就必須限期改善，如果再不改善為了公共安全就開舉單告發，但業者立即打電話給民意代表，名義上是關心選民實際上上關說施壓。有時候明明法令上規定不合規定，但民眾對法令並不熟悉，而與執法人員產生溝上的衝突，當場遭受到民眾的辱罵，為了工作只好忍氣吞聲。

21 問：其他或建議事項。

F-21 答：今天很高興有研究者來作消防隊員工作壓力的調查，自從九二一大地震後，才有人廣泛的注意到我們，研究消防人員工作壓力的人非常少，以前消防、警察體系尚未分立時，在警察體系中還設有關老師來協助員警心理諮商，目前我們的消防是沒有設置關老師來協助同仁心理諮商。另外消防人員位階編制太低，好不太容易通過三等特考，如果没有考取中央警察大學進修，一輩子只能升至小隊長再來就等退休，而公務人員只要通三等考試就有機會一路往上升遷，所以消防人事制度令我感到沮喪。另外我們需要健全的福利制度，我一個學長在台北救災時遭受電擊，最後雖然被救回來但造成腦部嚴重受傷，需長期躺在床上，大小便需有人協助處理，為他的家人帶來很沉重的負擔，由於無法工作，最後被強迫資遣，雖然領了一筆補助費但必須花錢僱人來照顧他，不久錢就花光了，真是讓我感到挫折。

受訪者 7：G（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 4 日 13 時—15 時 30 分

訪談地點：臺東縣消防局救災救護中心

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

G-1 答：工作壓力喔……因為我從警察學校畢業到現在已十一年多了，大部分的時間都待在勤務中心，勤務中心的工作就是負責接受民眾報案電話 119，主要是長時間坐在那裡，事情處理派遣和後續的追蹤，這個部分有時候是民眾比較不諒解，會打電話來催：怎麼還沒到阿，因為台東很長、很遠，一些單位可能不是那麼近，民眾認為 10 分鐘了，事實上可能只有 3、5 分鐘，等的時間是很期待、很快的，所以說我們這裡的工作壓力，就是在於勤務的指揮派遣部分，其他的到都還好，只是說，工作時間太長，一進來上班就到隔天才能再休息。事實上，我在這個單位也蠻習慣的了，因為之前在北部有待過，那時候我在台北市萬華大隊部，那時案件的狀況和這邊也是差不多，其實性質都一樣，在台東這個單位已經待 3 年了，我覺得是滿 ok 的。

例子方面，像剛剛才發生的案件，一個蘭嶼的釣客落海，我們要協調一些單位，像東巡局 118 還有警察局 110，因為落海的是當地人，當初報案的時候也是輾轉轉報過來，我們這邊提供的協助為派我們的義消部分去處理，後續可能還是要跟他了解有多少人、狀況如何等等，那剛才也已經結束了、尋獲屍體、運回安葬。其實，一個案件、一個案件進來，不論大小，都是盡量能做到最好，就是這樣而已。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

G-2 答：對於任務達成與績效制度之評核，我個人感覺壓力一直存在，雖然消防已脫離警察體系但評核制度始終無法脫離壓力的框架。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

G-3 答：應該有不一樣，我覺得進步很多，就以我勤務中心的部分來講，新的報案系統，整套都是新的，就跟以往的不同。新的裡面有場所的名稱、地址，不會再說都是憑經驗，因為這種單位都是經驗法則，跟你講哪一個地方，你就要知道大概在哪裡，要派哪個單位比較好，甚至可以幫助他找到那個地方，就是會問一些大目標等等的。現在來講，因為我回來才三年多，五年前的話

可能台東的部分我也還不清楚，但是以我三年的經驗來看，整個大環境都已經進步，包含以前的 119 電話都不是我們接，鄉下的鄉下接、都市的台東卑南等地就是我們接，以前的量就很少，以前管 4 個單位，現在要管 15 個單位，工作量就提升。

但是，因為有相對的輔助系統，也算是 e 化吧，政府 e 化，我覺得也是蠻 ok 的，不同的地方大概就是我們這邊比較明顯，受理、派遣系統的進步之類的。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

G-4 答：這個部分對我來講應該沒有，因為至目前止我尚未結婚成家，平常也是跟父母親同住，我家裡蠻習慣我不在家，我當初去台北讀書，畢業就是在台北服務八年，事實上，當時一個月回到家裡的時間也是僅僅三、五天，所以說，當初在北部讀書就是警專，就兩年，接著服務又八年，等於十年的時間不在家裡，現在反而有沒有回家，家人也不會很期待了，家人只知道是你休息，有什麼事要麻煩你等等。還有像題目說的約去吃飯、家庭聚會等等，這個部分我們家倒是不會，會的話也是會事先先說，我們這裡因為就近，倒還是可以換勤務或請假，但有時候不參加也是正常的，但是我家是不太會介意這種事情的，事實上也是有點習慣了啦。

至於家人是否會抱怨，關於這個部分，家裡小朋友（哥哥的小孩）偶爾是會說的，因為小朋友還小，譬如說某某人生日，就會抱怨我怎麼沒在家等等，其實就是童言童語，大人都知道，但是這都只是一些小雜音啦，沒有什麼影響。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

G-5 答：這個問題在我們家沒有，因為我父母親是務農的，他們有自己的收入，我是不用拿給他們的，我哥哥目前在台東縣警察局服務，他是當組長。因為我們全家人都住一起，我妹妹是在家中幫父母親忙，所以說應該都還 ok，錢的部分，我們家裡是沒有這個問題的，薪資的部分，也都是個人花人個的，妹妹在家裡幫忙，父母親也是會給她薪資，老人家種田的事實上他們的花費也不多，一切都足夠。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

G-6 答：新聞報導消防人員因公殉職等等，家人當然會擔心，所以說這也是我在勤務中心的原因之一，在勤務中心就不用出勤，我們這個單位是比較特殊的外勤，就是不用出門的外勤，所謂的內勤是上下班的，而我們不是，我們一樣是外勤，只是說我們在這個職位上不用出勤，所以說，我會來這個地方的原因，主要也是因為這個，家人也比較不會擔心。之前在台北是在救助隊，事實上在以前在那個單位待了四年多，然後就請調區域，那時候在台北是大隊部的勤務中心，那時候台北的勤務中心並不像現在是接 119，那個部分事情比較少，類似於我們現在做總機的事情，因為台北市有分四個大隊，就類似於我們交通組的結構，他們一個大隊有三百多個人，我們消防局（台東）才一百五十個人不到，規模就差很多，只是說我們這裡多一個工作就是接 119 報案電話。

那我來到勤務中心，出勤的部分就沒有，家人也沒有這個疑慮，但是因為勤務有時候兩、三天沒回家也是有可能的，就是臨時跟別人代班，家人沒看到你是會比較擔心，家人也會問，其實跟家人講在這裡上班，沒有出去出勤的話，其實也是沒有什麼危險，家人也不會擔心，這個部分對我來講，是外勤的人比較需要擔心，我們是沒有的。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

G-7 答：我是不會的。事實上我以前不知道要當消防人員，但是這個行業我從進入到現在，一直覺得以這個行業為榮。

我國中的時候，一個叔叔當消防隊員，一個叔叔當航空警察，在當時我就想以後要走警察這條路，只是當時沒有想說還有消防可以學，也是因為當時 81 年，我剛好有考到警專，那時候選項有四個，交通、刑事、一般警察和消防，當時也覺得反正有一個叔叔是消防的，所以也就 ok，我也就填了這個，一路走下來。我哥哥跟我走不同的路，我哥哥他是念警大的，我本身也是因為學歷的關係，我是念東商、哥哥是念東中，因此我們當初一選，走的路便是不一樣的，但我也真的很小就想當這個職業，但只是說不知道是消防，所以說不會覺得不好意思，我覺得還蠻驕傲的。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

G-8 答：因為我在勤務中心，所以我們家沒有這種類似困擾，但是還是要整天上班，勤務中心是上一天班休一天，兩班在換，但是可以請假，因為我們有年

休的部分，可以穿插請假，其實我們跟上下班的差別就在於晚上能不能回家，事實上，對我而言沒有影響，家人也都蠻習慣的，這個月休幾號，家人也都先知道了，如果家裡臨時有是要我請假，也必須先看看勤務，當然答應家人的事，有時候也還是會反悔的。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

G-9 答：這個當然會影響，因為消防工作是 24 小時值勤，如果一個人的健康情況不佳，尤其是情緒的控制不佳或者種種調適的狀況不良，接受民眾的報案一定會出問題，值勤人員一方面要顧慮到健康問題，另一方面要考慮職務的遂行，這都會是雙重的壓力，所以健康情況非常的重要，擔任消防人員必須隨時都要注意到自己的健康，要保持良好的體適能與身、心靈都要非常的健康，這樣的話在執行任務、應對、面對各種情境壓力，相對的都比較可以的去做面對。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

G-10 答：消防人員的升遷管道可以說是非常不暢通的管道啊！因為…當了一輩子的消防人員…因為你當到最後只能當到小隊長而已，永遠…就是…否則必須去參加中央警察大學考試，但是錄取率非常低..就是沒有什麼升遷制度的管道啦！

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

G-11 答：不會啦，沒…台東縣媒體不會啦…我是沒有感受到啦！

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

G-12 答：不會啦…就是…有民意代表的問題我就向長官報告，找上級長官來處理，這樣就沒有關說的問題。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

G-13 答：每位長官有自己的領導風格，是我們學習的機會，能夠適應每位長官不同領導方式的人，在各種職場上，應該比別人更有機會成功，如此”壓力”應屬好事一樁。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

G-14 答：對我而言，年紀越輕便越沒有壓力，年紀越大壓力的部分就不一樣，因為年紀輕在於體能好、敢衝，事情來便是直接處理，事實上，以我現在的年紀，來看我那時候做的事情，會感到有壓力，覺得那時候太敢。像現在我的經驗累積，一些東西你跟我講一個地名，我知道在哪裡，這個就是我的實力，但是我剛進這個圈子的時候，也一定不懂，不懂的話就是會怕，怕的話就是沒信心，沒信心就會有壓力。像現在年齡大了，就等於是年資，因為我們是沒有當兵就來當消防隊，高中一畢業就去念警專的，警專畢業就馬上服務，所以說我們的年齡跟年資一樣。

學歷的部分，是剛好一貫完成，當隊員的大家幾乎都一樣念警專。至於有沒有結婚，因為裡面只有我沒結婚，據我所看到的，他們都調適的還不錯，他們也是蠻羨慕我的，比較自由，事實上，我看他們也都調適的很好，沒有什麼不好，但可能有我不知道的無形壓力，因為我終究是還沒經歷過。

職務的部分，就我觀察，留的住人，因為大家都還蠻得心應手的，像剛才訪問的那個長官是分隊長，他以前也是自己要開救護車、消防車，也是要出去做事情，來這裡相對的就是不一樣的東西。在這裡必須要了解的是整個面，而不是一個點而已，我在現出去要了解有多少車在外面跑，什麼人開的、送到哪裡去、什麼狀況，這個部分腦筋也是要想清楚的，不然如果臨時有一通電話來詢問，情況你不清楚，就比較不好了。

然後，服務地區的不同，我覺得這個有影響。因為地區的不同，和主要的工作量是有很大的差別，台東工作量一定比較大，鄉下地方像綠島等等，一年只有遊客的時間或是一些小疾病、車禍，都送衛生局，又很近只要繞一圈左右。台東市也還 ok，台東市是量多，再大武的壓力就在於它的距離遠，送一趟來台東來回要三個小時，一個晚上若跑三趟救護，那麼一個晚上就毀了、累攤了，其他的也 ok 啦。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

G-15 答：進修是沒有啦！如果時間比較允許…也是有看一些雜誌啦…啊…看一些書啊，準備的書啦，或是一些新的法令，看自己喜歡的…有啦！

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

G-16 答：就把自己再搞忙一點，因為會有工作壓力就是因為事情多，事情多就

再搞累一點也比較好睡。事實上，在這裡我覺得我很得心應手，一切狀況對我來講都還 ok，工作對我來講，上班還比放假好，與之前在台北的兩個階段（救助隊、大隊部勤務中心）的工作比起來，救助隊是最累的，必須自我要求，要跟得上，否則就會被淘汰，那個單位是需要年輕化、需要有實力的，當我們被丟進去的時候，那種感覺就是你負責救災，其他就不用管，不像一般的單位還要管什麼安全檢查、消防設備，這些救助隊都不管。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

G-17 答：會的。一般都是同事之間，就是說做不好或是出現一些小皮漏的時候，會詢問其他人的意見，用類似於聊天，有時候互相商量，甚至是拜託的方式，就是說這個事情已經錯了，錯了才會有壓力，該怎麼把這個錯彌補，甚至把事情做的更好，如何導入正軌，思考解決的方法，如何來把問題處理，尋求支持的對象也差不多是親友和同事，同事是比較多的，因為和同事相處的時間事實上是比家人多的。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

G-18 答：那些協助喔…協助…什麼協助…呃…就是上級長官對我們工作辛勞的認同而已啦！也沒有什麼需要協助啦！就是各消防分隊接受我們的勤務派遣不要不高興就好這樣子。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

G-19 答：要看哪一種壓力，工作上的壓力我覺得我是比較容易讓步改變，因為很多工作，不是你認為這樣做就是可以完成的，事實上有時候需要圓滑一點，甚至是通融，當然不是縱容，一些小問題是可以稍微通融的，有時候堅持到底，反而事情做不好，也容易出問題，因此，在工作方面的壓力，我是會用讓步改變的方式來做處理。

20 問：您曾經遇到難以解決的壓力，因而延後處理或暫緩處理嗎？

G-20 答：目前還沒有遭遇過這個部分，延後處理是有的，不過延後的時間是在於半個至一個小時以內，因為我們這裡事情是有輕重緩急之分，但是一定要處理，只是說會有延後處理的部分，就是會先跟他講，現在是什麼樣的狀況，那我們之後再如何跟你聯繫，先把那個東西往後延，稍加暫緩，但是不可能不處理。

事實上壓力對我而言也不算是什麼壓力，只是說因為有事情一直進來，會在無形中擔子很重，這邊車禍、那邊火燒、溺水，或是某某人要如何、打電話來找誰，有什麼事情要辦、有什麼業務要解釋等等的，我們這裡的電話有效案件很多沒錯，但是無聊案件也不少，也有人打來問辦什麼東西要找誰？現在的 112 會打到我們這裡，有的人都不知道以為是障礙台，撥來求救電話很多類似事情。對我來講，我們這裡就在於事情多、雜，其他的事情壓力這個部分應該還不至於構成。

21 問：其他或建議事項。

G-21 答：這個單位我待的也蠻習慣的，近期之內應該不會再換單位，其實沒有什麼好建議的。我覺得壓力的部分在於個人，但是環境也很重要，我現在體驗到我們整個環境來講，我這個單位的壓力事實上是小於我們樓下消防分隊的，所以說我還蠻習慣在這個環境繼續工作下去。



受訪者 8：H（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 5 日 18 時－21 時 30 分

訪談地點：關山消防大隊延平消防分隊辦公室

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

H-1 答：工作壓力倒是有啦，工作壓力以目前我們勤務上來說，舉一個例子就是我們的消防人員太少，以我們延平消防分隊來說，延平消防分隊目前只配置二名正式的消防隊員，而延平分隊所要管轄的面積範圍相當的廣，所以一天的工作量不管救護勤務、包括火警救災、一般業務都要自己做，如果有火警的話，我們現在每天服勤的人員就是只有一個正職人員，然後搭配替代役二、三個，要留一個替代役當值班，就只有兩個替代役，一個替代役一個正職人員出勤，這樣子工作上的壓力相當大，像是到了救災現場就明顯感覺消防救災人力非常不足了，另外災情如果有擴大或有重大事故我們會立即召集義消人員來支援，在我們的勤務上支援我們的救災救護勤務，另外救護勤務上也是一種壓力，因為我們現在執行一般的救護，像外縣市消防局或臺東消防分隊專責救護隊出勤執行救護是有兩個替代役配一個正職人員，我們這邊是一個替代役一個正職人員，那相對的如果說轄區內有發生山難或是有發生重車禍的話，執行任務一定要有而且必須要有很多人出勤才能達成任務，那相對我們就只有這兩個人出勤的話，壓力上還要做一些其他的急救工作，那搶救時間上都會花費比較多的時間，那一般來講我們現在感覺工作上的壓力就是在這裡，第三應該是業務上的壓力吧！因為如果說今天上面長官要求我們要做業務的話，而所交辦的業務必須在今天完成的話，恰巧今天剛好轄區內碰到救護或火警發生的話，又沒辦法把工作、業務順利的完成，還要拖到隔兩三天，然而上面的要求要我們如期完成，我們只好利用晚上或是空閒時間把它做完，這個是我舉三個例子在工作的壓力。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

H-2 答：除了以上工作壓力外，對於上級臨時交辦事項，也讓我感覺到壓力之存在，因為上級長官有時候會臨時交辦事項，讓我感覺措手不及，例如有一年台中市發生卡拉 OK 火災案件，燒死許多的民眾，上級就要求我們加強對卡拉 OK 場所的消防檢查，又有一次桃園市發生化學工廠的爆炸案造成許多的消防人員受傷，接著上級長官立即來了許多的公文要求對化學工廠加強檢查，問題是我們分隊轄區內完全沒有化學工廠，真是找人麻煩啊。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

H-3 答：當然有一些不同，五年前勤務與現在勤務相比，現在的勤務較為繁重

也較為複雜，因為現在的民眾要求的比較高，以前我們的勤務就是只負責救災救護跟一般的抓蛇啦，現在不同於在哪裡，多了山難的搜救勤務，山難的勤務，山難勤務不是只發生在延平鄉才出勤有時發生在海端鄉我們也要出勤前往支援搜救，以前山難勤務是警察單位的任務，警察派出所執行山難勤務有義警協助，現在山難搜救任務是完全交由我們去做，所以現在的勤務相對的跟以前還是有所差別，另外現在勤務與以前有一點不同就是以前的消防工作本來是只負責救災救護，現在則多了一些一般的為民服務工作，例如抓狗抓貓那些都是，還有一些包括海上救難消防單位也是要出勤，最主要是現在勤務的工作是我剛剛前面所說的就是我們的消防人力相當的不足，而現在的勤務比以前更加繁重與複雜。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

H-4 答：一般像我們消防人員，因為工作都是一天二十四小時，包括勤二休一也就是工作四十八小時才能休息，當我剛擔任消防人員時，要跟家人相處的時真的非常少，一方面因為我們的勤務不定時，如果說我們該休假的時候，剛好那一天有火警發生時，我們休假人員立即被召回到隊上去值勤，變成說今天應該是可以跟家人相處在一起的，吃飯或是出遊，那都是與我們家人相處的時間，但站在消防工作勤務立場來講，只要一有電話或命令下來我們都會立刻回到隊上執行救災勤務，第一是因為我們的消防人力不足，因此必須立即趕回隊上協助執行救災第二個在救災上到了現場我們都是有正職人員來帶隊，由於消防勤務不定時因此跟家人之間有時沒有辦法相處在一起，那要怎麼去處理呢？那這個我們真的希望說是平常有機會安排一些與家人出遊的時間，那當然我們的出遊時間都要先報備，跟上面報備我們現在消防人力有多少，是不是我們去旅遊或是出遊那段時間是否可以配合鄰近的消防分隊，或是我們轄區的義消一起在救災上來執行勤務，所以剛開始家人非常不習慣與不諒解，但是現在家人已經慢慢可以接受了，因為畢竟我們從事這個工作就是以為民服務為主，救災工作上有時間性與急迫性，有時候已經與家人約好但轄區發生火警時，我們一定要到達現場，這個時候我們只好請家人之間相互去容忍、體諒，不管是聚會、出遊、或是與家人相聚如果有所失約只好請家體諒。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

H-5 答：談到這個薪資阿，以我目前這樣的收入來說，因為我現在家庭我一家有七口，七口中有五個孩子都在讀書，還有小的還在讀國小，還有雙胞胎所

以這個收入上一定會沒有辦法跟家庭之間的收入平衡，所以這一方面家庭開支我們還是盡量節省，還好我太太也在上班，那我們收入上我們當然都是以剛剛好這樣的一個生活費，當然要談發生了什麼意外問題一定難免都會有，一定有不愉快的事情，但是我們盡量在這個金錢開支上能夠節儉，我想應該能夠不會發生很大的困擾。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

H-6 答：家人當然擔心阿，當然我們常從新媒體聽到或看到消防人員因救災殉職的消息，當然我們如果發生這樣訊息，家人與我們之間都會非常擔心，尤其是在我們上班執行勤務兩三天都沒有回家，在我們的家人來講，一定都會擔心，在這個時候如果有碰到山難的勤務的話，有時候到五天、四天都沒有回來更會讓家人來擔心這是一定的，當然我們也這麼希望在這個勤務上或是工作上，我們盡量是不要發生這樣的事情，當然家人從新媒體聽到或看到消防人員因救災殉職的消息家人一定擔心到沒有辦法睡眠沒有辦法吃飯，在這兩方面都會互相關心，如何處理我們也都希望說一定有這樣的訊息報導時，我們一定會跟家人相互的聯絡，尤其現在有行動電話我們也有無線電，這樣的聯絡我們無論到哪個地方救災或出勤務都會報平安，這樣家人就不會去擔心到我們目前這樣的一個工作。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

H-7 答：有關對這個消防的職業好不好，其實我站在目前來講，我已經服務十六年的時間，我想從一開始在軍中轉消防這個工作的時候，我一直抱著希望說將來以後也要轉到消防的工作也跟在消防能夠為民服務，這是最盼望，但是我現在已經擔任消防的工作，盡量在這個有關勤務跟轄區民眾能夠打成一片，如果跟家人外出時我當然會跟別人說我是消防人員，這是我的榮幸，跟對方說我是消防人員，如果發生有些民眾有病痛或是怎麼樣的話，有時在救護上可以在極短的時間我們消防人員去協助去幫助去處理。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

H-8 答：有關這些以我這樣的工作，臨時有這樣的緊急出勤的話這個是我應該必做的工作，其實回家時間不定這個已經跟家人前面也說過，跟家人已經互動瞭解這樣在我的勤務的狀況，我的家人說會不會希望我轉任到其他的工作，

我想家人一定會反對，因為這個工作是神聖的都是為民服務，任何一個在轄區內走動受到尊敬的第一個一定是消防人員，因為是為民服務。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

H-9 答：我沒有，我的身體狀況很好，而且我喜歡運動，所以不管是心理、生理上都很健康，不會有這一方面的問題。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

H-10 答：消防人員的升遷喔，目前大致可能要分兩部分講，因為我們消防人員的養成教育有分兩種：一種是警察專科學校一種，另外一種是警大，警大畢業的人升遷絕對順暢，是那個一望無際，但是我們基層的升遷是無望的，運氣好的話我最高只是升遷至小隊長，如果說警大畢業的話，只要有機會就升了，所以基層和官的升遷差距太大。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

H-11 答：至目前為止還好啦，因為像我的話，不太喜歡跟媒體在一起，因為我曾經看過同事遭受新聞媒體修理慘痛的教訓，所以可以的話盡量避開。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

H-12 答：不會，因為現在的縣議員是我的親戚，所以我沒有這方面的困擾！

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

H-13 答：每位長官成長背景不同，長官的領導風格就不同，上級長官關心的重點就是重要的事，身為消防人員服從是天職，每個人都有不同的性格，行事風格自然有所不同，因而在長官的領導風格上，以個人經驗而尚不致形成壓力，但在感受上是會有所不同。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

H-14 答：我說年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區應該解決壓力方式都沒有差別。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

H-15 答：嗯…怎麼講，還好啦！我們是比較沒上進心而已，…但有時候去參加受訓、講習，偶爾看看書。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

H-16 答：如果說碰到工作壓力時，大多採用跟同仁之間交換意見，我想個人工作上或生活上的壓力互相去交換意見，我想大家都互相體諒互相去交換，工作上的壓力我想會減少。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

H-17 答：有關這個方面遇到壓力的時候會尋求其他支持嗎？我想倒是不會，因為壓力是自己製造出來的，壓力怎麼製造出來的，我想我不必一定要請別人來支持，我想很多的壓力每個人都有壓力阿，要怎麼樣把這個壓力紓解要看你自己，或是剛剛前面所講有很多的方式，像跟同仁之間交換意見，我想這個不一定要去請別人來支持。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

H-18 答：每個人皆有各種壓力普遍存在，除寄望藉助妥適方法自我消除外，建議上級長官應正視此一事實，毋讓消防人員壓力繼續加重下去，或許能有助於消防人員士氣，進而提昇整體消防工作。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

H-19 答：面對壓力有時候要看，有時候會讓步有時候堅持到底，要看是什麼狀況或情形，當然之間要先把自已的壓力先控制好，我想到最後你多方面也會讓步改變。

20 問：其他或建議事項？

H-20 答：工作壓力確對工作效率及身心健康確實有重大影響，尤其家庭與工作地點也就是服務地區不同者，工作壓力大時，常會興起不如歸去之感覺，因此建議上級長官在消防人員分發服務地區時能夠考慮到每位同仁的家庭因素。

受訪者9：I（代碼），男性

訪談時間：民國95年3月7日8時—11時0分

訪談地點：關山消防大隊關山分隊

1問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

I-1答：我想擔任消防人員，多少都有壓力。而我最大的工作壓力應該是說太多的業務評核與獎懲吧，「我負責防火、防災、防溺宣導業務及消防水箱車保管人」工作項目琳琅滿目，每半年就評比一次，況且每一項業務評比期間，多則長達三個月，少則亦有一個月之久，單位主管為爭取良好績效，時時叮嚀者，工作壓力隨即而來，而基層隊員只有全力以赴，方能有較好的評核成績，如果未能符合一定水準，則必不可少懲處，影響到年終考績，此種壓力實不可謂不重。還有就是分隊經費短缺，我負責分隊各項經費支出，因政府近年來財政困難，補助分隊經費大幅縮水，惟消防分隊不論是辦公廳舍、水電、電話費、文書作業費等，都需要有充足財源支應。目前在應付內部基本事務費經費不足，同仁常需自掏腰包處理，造成消防人員不小的困擾。在救護救災方面，在救護救災現場經常目睹車禍、災難悲慘的現場，有些人頭斷、四肢斷裂、身體大量出血，有些火災現場人被燒成只剩頭顱、或被燒到皮膚脫落現場慘不忍睹，因此感到消極。

問：你2問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

I-2答：除了以上的壓力外，其他的壓力源應該就是家庭的壓力吧！因為本人擔任消防人員期間時常更換工作地點，家住延平鄉，未能兼顧家庭，子女教育、照顧等問題全部交給我太太處理，偶而只是以電話關切，親子關係疏離，畢竟小孩子的童年只有一次。

3問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

I-3答：哦、有！有就是說，怎麼說，怎麼講，現在勤務和五年前有很大的不同，現在勤務比較繁瑣，工作項目多，訓練排的滿滿，有時候連正常輪休都沒有辦法正常休。民意高漲時代，民眾稍不滿意就找議員，例如有一次火警是一棟民宅遭受縱火，火勢相當大因為是潑灑汽油所以火勢延燒相當迅速，我們接受到報案就立即出動，沿途車速相當快使用最短的時間到達火災現場，但民眾還是不滿意，當場遭民眾指指點點責備我們出動太慢，還找議員質詢，害我們心裏難過好些天，這對我造成重大壓力。

問：4問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作

息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何

I-4 答：我與消防分隊同仁相處時間比較多（每個月至少二十天），而和家人相聚時間較少（每個月最多只有十天）。有時在休假當日遇有救災勤務，由於分隊消防人力嚴重不足，因此也必須緊急出勤救災，等任務結束才能休假，所以，回到家的時間縮短了。有時輪休當日遇到業務督導評核必須等到檢查結束才能離隊返家；因此我和分隊同事相處的時間比較多，而和家人相聚時間少。很少在家吃飯或休息，而參加親友相聚活更少。休假常一回家就倒頭大睡，補充服勤時的不足睡眠。有時偶爾才帶小孩和太太出去走，但是次少很少，雖然不能常陪家人有時雖免有怨懟，但尚能得到家人的體諒。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

I-5 答：我家只有一份薪資收入，因為我太太是家庭主婦沒有工作所以沒有收入，消防人員待遇雖然算不錯，但只靠一份薪資收入是不夠應付整個家庭開支。因此節省開支，克制物質慾望。

家裏平日基本開支、小孩讀書費用及紅白人事故的往來，都需要金錢來支出，諸如此類只有節省開支。但是慶幸家裡不會為了錢的問題發生不愉快，小孩乖巧懂事，稍感安慰。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

I-6 答：就我剛剛講的，因為其實擔任一位消防人員責任還沉重啦，對不對，你如果說在外面災難那麼多，家人當然會擔心啦！

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

I-7 答：當然是不會啊，消防它的，我覺得它揮灑的空間比較大，行政的這些工作比較沒有挑戰性。社會上各行各業總要有人來做，我只有高職學歷，目前社會經濟不景氣沒有什麼工作，想找一份與消防隊員一樣待遇工作還真不容易，只是有時感覺消防人員比較辛苦，陪家人的時間較少。不會感到不好意思，但也不會特別跟人家提起我就是消防隊員。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

I-8 答：現在喔！不會，因為我沒有興趣，因為照這個時機，現在其實消防工作

現在扮演的角色是越來越…凡事都要講為民服務啦!對不對!我們消防人員救災時要站第一線啦!隨時要處理這個危機啦!危機處理也很重要啊!這個你處理不好可能會害到很多的人啊!很多啊，是不是會連帶一同出勤的同事和什麼，所以這個依我們目前消防要走比較專業，比較專業，就是要我們自己我們本身也要自我要求啦!

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

I-9 答：身體健康是一切的基礎，工作必然會對消防人員產生壓力，依目前勤務吃重情況，消防人員如果身體健康欠佳，惡性循環之下，身體保養更顯重要。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

I-10 答：呃…消防人員之升遷、考核制度比較窄小！對…第一個就是台東縣消防局本身編制就比較少，編制少你要升遷…比方說升小隊長，因為我們升遷就是小隊長升遷，小隊長再考試，很多瓶頸啦！擋住了，升不上去了，所以有時候會感受到壓力。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

I-11 答：不會。因為我沒有感受到。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

I-12 答：不會，對我而言目前是不會。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

I-13 答：呃~希望長官的領導是以信任制度的方式來領導統馭消防人員，而不是以監督的方式來領導統馭消防人員！信任的方式！嗯~如果是說~要把消防人員當成是小偷的話，什麼事情都要防止他不要讓他去做的話！不要動不動就派督察人員來查勤務，會讓我感受到壓力。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

I-14 答：“年齡”就一般公務人員而言，或許影響不大，但對消防人員而言則有相當程度影響，救災能力要靠經驗的累積，救災工作壓力，形成所謂”

高危勞”職務。”服務地區”是否會造成消防人員之壓力，取決於其服務地區是否係其”眷居地”，服務地區與眷居地相合者，即較小壓力存在問題，反之，則存有壓力。其壓力大小，又取決於長官之領導風格，講求人性化領導，勤休正常化，壓力小，反之，則產生壓力。早年，此種情況普遍存在各消防機關，近年來，”人性化領導”成為琅琅上口之口號。

”個人學歷、經歷”應不致形成消防人員之壓力，但近年來。婚姻關係良窳，取決於個人修為，過去曾有許多公務員涉及婚外情，探究其原因，眷屬未能同住，身心未能妥適舒緩，為舒緩壓力而發生婚外情，固為理由，但未能與眷屬同住之消防人員不在少數，為何能相安無事，平安度過？可見個人修為之重要性。子女教育問題，對未能與眷屬同住之消防人員而言，確實形成壓力，尤其子女正處於國中叛逆期階段，未能與子女時常相處加以輔導，揆諸青少年犯罪嚴重，形成相當程度之壓力。

15問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

I-15答：平時消防局的訓練就已經相當多，業務繁重實在沒有時間再進修，況且我本人對進修一事不感興趣。

16問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

I-16答：當我感到有工作壓力時我會找朋友聊天，或利用勤餘時間去運動，我喜歡慢跑，在分隊附近慢跑，跑到滿身大汗，把所有一切不如意以及所有壓力暫時拋開。

17問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

I-17答：應該會吧！在業務評核上，感覺到有壓力時我會向我太太訴苦，抱怨、罵一罵、發發擾騷、、、紓解一下，心情就好些。

18問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

I-18答：那些協助喔…協助…什麼協助…呃…就是上級的認同而已啦！也沒有什麼需要協助啦！

19問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

I-19答：視情況而定，救災時堅持到底但其它的事則是做讓步改變，災難現場民眾第一個想到的就是你們消防，但是我們不是全能的，另外還要搞一些業務，因為其實消防人員救災當然是最重要，但是一些捕蜂、捉蛇的事情我們幾乎都全包了。

20問：執勤時常遇見的困難是什麼？

I-20：執勤時最大的困難，我認為是執行緊急救護轉院勤務，因為依據消防局的規定，醫院病患轉院勤務應由醫院負責或由病患家屬聘請私人救護車來轉送，而關山分隊轄區內有一所慈濟醫院關山分院，常有民眾要求我們幫他們轉送甚至有義消人員的眷屬需轉院時也要求我們服務，當我向他們解釋時有些民眾並不見得會接受解釋有時候連義消防人員也無法接受我的說明，角色衝突真不知如何處理較為理想。

21 問：其他或建議事項。

I-21：我只希望台東縣消防局在業務上的評核能夠減少一些各項業務能夠簡化，因為我們消防人員應該以救災救護為主，業務上的評核要少一點，而不該太注重業務上的評核，而影響到整體救災救護的勤務，進而影響到同仁的輪休。



受訪者10：J（代碼），男性

訪談時間：民國95年3月9日18時—21時10分

訪談地點：臺東縣消防局災害預防課

1問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

J-1 答：工作壓力是一定會有的，相信在每個行業都會有，只是看你怎麼去排解，像我們分外勤跟內勤，職位上的不一樣工作壓力也不同，我當分隊長的時候承受的壓力就是同仁是否能夠正常的工作，還有業務是否順利，當時帶的是主要的分隊之一，壓力就是出去跟人家比較要有不錯的成果，再來就是是否有人員傷亡，這部分會比較嚴重，我當主管的時候就有一個同仁因為這樣喪失掉了生命，所以說我認為同仁的安全是最重要的，內勤也有他業務上的壓力，不過我認為業務上的比較容易排解，這部分的壓力來自分隊執行的成效，所以說來自於不同的狀況。

2問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

J-2 答：另外工作壓力源為：

(1) 工作績效壓力

各類場所消防安全設備列管檢查：

本縣轄內應設置消防安全設備之場所列管家數有一、七六三家，依規定主管均應親自規劃每半年排定預定查察進度表執行消防安全檢查，檢查表並依規定設專卷存檔，但列場所多而執行檢查的人力有限，萬一發生火災造成重大傷亡一旦追究責任難免。

危險物品管理：

本縣轄內加油站計有三十家、爆竹販賣場所計有九十一家，每月必須依法列管檢查，但這些均為高度危險場所，一旦發生火災有可能造成重大傷亡。

(2) 人際關係壓力

身為一個主管要八面玲瓏，不僅要和各級長官關係良好，還要和地方仕紳、民意代表維持良好的關係。若和各級長官關係不佳，不僅在局內會常遭受各級長官指責，各項績效評比可能會因主觀因素而無法獲得佳績。若和地方仕紳，民意代表有所過節，亦有可能因此遭受質詢或招惹其他不同形式的麻煩。故會做事的主管不一定能獲得上級賞識，有人際關係的主管才能左右逢源。有的分隊長主管能力頗佳，工作任勞任怨，只因不懂人際關係的奧妙，常常事倍功半。但事實上要和各級長官、地方仕紳、民意代表等等維持良好關係需花費不少時間及精力，就個人而言，明知需找門路認識某些特定長官或人士，惟因個性因素經營得不盡理想所以仍然倍感壓力。

(3) 時間管理壓力

就主管的工作分析而言，主管除了要應付績效壓力之外，仍要負責內部管理工作，包括帶班消防安全檢查及其他一般勤務，另要負責同仁的日常生活考核、轄區掌控、地方仕紳的聯繫交際、上級其他交辦事項、參加各項會議，對內之相關領導統御及內部管理事項等等不一而足，可謂工作項目相當多樣複雜，佔用時間極多。

3問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

J-3 答：消防工作上的內容只有增加沒有減少，對消防從本來簡單的救護搬運到現在比較複雜的任務，人員上還好，這五年多了替代役，對於每個人的勤務負擔會更大，狀況也會更多，法律也將更多東西交給消防人員管理，這造成了消防人員更多的壓力，希望政府再簡化的時候不能光是簡化人員，還要能夠簡化其他處理的程序。

4問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

J-4 答：普遍上大家都會有這個狀況，我以前在外勤，生活習慣跟家人完全不一樣，放假的時間也需要調整，放假的時間還要跟單位的同事調整，確實是比較少有機會跟家人聚會，一個月三十天，有二十天在消防單位，沒有時間在家裡面，抱怨會比較多，處理方法也只能跟家人溝通，這就是我的工作，希望他們可以體諒。

5問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

J-5 答：我認為人有多少收入跟他會花多少錢是相對的，而一般消防人員的薪資又挺高的，家裡面錢夠不夠比較算是觀念的部分，只要不亂花應該都十分足夠。

6問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

J-6 答：事實上家人一定會擔心的，也會特別提問這幾天要去做什麼了，不過面對不同狀況，還是我們自己要調整，安全第一，不回家的話，也只能打電話互相連絡，向家人報平安。

7問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

J-7 答：現階段我們政府對消防的制度，我們是有一些壓力在，加上人手不足，制度福利等等的問題，會讓消防人員懷疑自己的工作認同，但是成功的幫助別人的時候又很有成就感，會抱怨就是跟國內其他體系，如警察單位作比較，跟國外消防人員比較起來的話，我們的尊崇度還沒有向他們這麼高，整體來說是很好的工作，也不會感到不好意思。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

J-8 答：會阿，固定上下班是最希望的，沒有比正常上下班更好的，像我在內勤比較好，以前外勤放假還要支援，現在內勤也比較安全。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

J-9 答：身體健康是最重要的，曾經有一位學長，服務於高雄市，由於身體健康欠佳又因工作壓力大而在家中的樓梯上吊自殺。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

J-10 答：公務人員之升遷、考核制度，長期以來，難以讓人信服，近年尤其明顯。眾所週知，中階幹部的升遷、考核制度有時候不是看表現而是看路線最讓人不解，為何升遷時，認真工作的人不一定有升遷的機會，待年華老去，空自嘆！解決之道，應嚴格管制升遷管道，以績分、工作表現考量，以實際行動顯示升遷的公平性！

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

J-11 答：大眾新聞媒體報導，對消防救災工作影響既深且遠，消防機關與地方媒體一定要有相當良好互動關係，無論建立消防正面良好形象，有了公信力，媒體朋友自然信任你且願意相挺，各項業務好推動，遇有危機，也容易化解。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

J-12 答：個人承辦消防安全檢查業務已有一段時間，處理民意代表到場關切案件相當多。首要讓其感受我們對他的尊重，其次讓其瞭解我們的立場，處理民意代表到場關切案件，立場要堅定，不可搖擺，更忌有多重標準，讓其感受“不夠份量”。最好能讓被關切對象瞭解民意代表對其“真正關心”而且相當“盡力”了。合法範圍內，全力協助，不合法的，一定要讓其瞭解我們也已“盡力”了。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

J-13 答：長官的領導風格，讓我感受到不同的壓力，有些長官只要部屬，本身且無法以身作則，那壓力的感覺就很大。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

J-14 答：都會有感受不同，年齡上，小孩跟大人的反應就不一樣，小朋友可能哭一下就沒事了，年資的話多跟少影響到經驗，學歷比起經驗就沒這麼重要了，婚姻與有無子女等這個家庭因素，如果對一個人來講的話，從事一個外勤工作，如果要有影響，以這個影響力比較大，因為個人如果有家庭的羈絆，我想工作與家庭這兩方面的困擾就好像蠟燭一樣，兩頭來燒的話，那就會有所謂壓力的存在，那這兩者好像有著衝突上的關係，很難取得到平衡，如果適應不良那恐怕壓力就會產生。面對的狀況不同壓力因應的狀況也不同，也許抗壓性會不夠，至於與個人的職務應該有很大的關係，因為職務越高經歷越完整，還有曾經歷練有比較挑戰性高的各方面經歷，他面對工作壓力的調整與工作壓力的比重，他的調整性與變化性會好一點。職務上有所謂的相對性問題，每一層的壓力都不同，最簡單的就說內外勤的差別就十分大了。服務地區當然繁雜的地區一定的工作壓力會比較大。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

J-15 答：身為幹部必須隨時充實自己，否則學識不足如何領導他人，我本人將前往臺東大學進修，充實學識。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

J-16 答：出去走走，或者打球，壓力大就要面對，要想辦法解除他，因為有壓力代表自己做不好，如果一直放著不作改變，對自己的表現也有影響，跟家人溝通也是辦法，可以改變的盡量改變，不能改變的就只能接受了。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

J-17 答：我有時候會找同事，家人大家泡個茶聊聊天，不要再增加家人的負擔。外在支援喔，如果真的沒有辦法的時候，我會去問有經驗的同仁，就問他們該怎麼辦，通常他們都會給一些很具體的方法，我就覺得還蠻好的。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

J-18 答：希望上級長官的工作壓力，不應轉嫁給基層同仁，此應為長官之基本修為，並以此自我要求，才不會對領導產生不利影響。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

J-19 答：有時一時的壓力無法解決，稍微延後一些，不過要盡可能的快速完成，不然心情等等都會被壓力擠壓，所以原則上不做延緩，檢查問題去一一克服。

20 問：執勤時，常遇見的困難是什麼？

J-20 答：(1)我個人擔任主管已經九年的主管，所以在工作上所遇見的困難難免有一些，有一點狀況是在這主管經歷中，普遍存在著而且有愈來愈越嚴重的現象，那就是對執勤人員的素質，與自己的要求落差太大，（我這裡講的素質包括文筆、思路、應對進退、處理事物的能力及工作精神與態度），往往在執勤時執法角度及對法的認知不足、甚至遇有問題連最起碼「以言詞讓人信服」的能力都無法做到。

(2)消防人員調動的頻率也有愈來愈大的現象，過去一些訓練好了、具有實務上工作經驗、對地區治安狀況、地方民情可以掌握、了解的人員，這些人與我之間不論彼此的思維模式及工作默契，已存有相當程度的契合（不論是主動性或被動性），可能會因家居生活的原因、也可能會因社會腳步或主管的作風致其無法再有利可圖（工作或財物方面），進而會想盡辦法遷調偏僻、單純或返回自己的家鄉服務，替補的人員因有來自其他單位、有不具意願、有精神上、有工作態度或工作能力奇差的人（調來的人當然也有能力不錯的但往往只是少數），所以現普遍性存在不管在工作、能力..等各方面都會有明顯不如調走的人，當主管的人又要重新花心思、下功夫讓這些新手在最短時間內跟上腳步，這種過程是一項很累、很痛苦的事，當訓練好了又有人要調走，就這樣一再重覆，這也事我當主管時所遇到的困難。

21 問：其他或建議事項？

J-21 答：政府的支持很重要，消防單位從以前就很缺人，但是目前政策公務員只減不增，用不到法定員工的人數來辦公，大家的壓力都很大，最大的問題就是，政府對這個族群的人有沒有關心，就像種族一樣，公務人員也是有弱勢的，其實最需要改變的就是政府。

受訪者 11：K（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 12 日 18 時—21 時 10 分

訪談地點：關山消防大隊

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

K-1 答：臺東縣土地面積居全省第二廣大，人口散佈在各鄉鎮，各鄉、鎮只設置 1 個消防分隊，各鄉、鎮之間距離又相當的遠，因此各消防分隊之間的距離長達 50 至 60 公里，近年來工商業快速發展，火災發生的類型以及燃燒的物質與以前比較，現在火災的危險性及燃燒速度有過之，因此現原有的消防人員編制，實不足負擔與日遽增的消防防災業務。都會型態城市漸漸增加，人口集、高樓林立、車輛增加造成交通雍塞，因此急需高效率消防消防救災器材，包括消防特種救災車輛、特殊救災器材、通報系統、充足的消防水源、以期能夠在最快、最短的時間內撲滅火災、搶救人命，將災害損失減至最少。臺東縣消防局消防人力編制嚴重不足（現有消防人員只有 130 位），每位消防人員負擔之責任區域與民眾人數過（目前比率約 2000 人/消防人員，先進國家消防人員比率 1000 人/消防人員），短缺的消防人，實不堪應付日益繁重的消防救災工作，亟需增加消防人員。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

K-2 答：救災任務是否能夠達成是一種壓力。績效制度評核也是壓力，本人的個性及自我要求之程度，為完美主義者，要消除壓力並非易事。長時間的服勤及工作不定時，無法常陪在子女的身邊，甚至連最重要的生日啦！太太生產時也無法在身旁，真是一輩子的遺憾。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

K-3 答：現今消防人員工作勤務和過去（五年前）最大不同就是民眾對消防人員出勤救災的速度及品質要求越來越高，例如在民國 89 年發生的八掌溪事件，在第一線的消防分隊接獲報案雖然立即出勤救災但處置稍微粗率，只帶了拋繩槍及救生圈前往，無法在第一時間救出受困之四位工人，又未及時連絡其他單位支援，經電視現場採訪車現場轉在全國民眾眾目睽睽下眼睜睜地看著四位工人慘遭洪水沖走及溺斃，大眾傳播媒體大加討伐，認為是「官僚殺人」致政府部門的行政院副院長、消防署長、警政署長等三名政務官負起政治責任，黯然下，其餘相關人員有些移送法辦追究刑事責任，有些受懲處，受災家屬申請鉅額之國家賠償獲准。可知消防人員對於救災方面之處置如果有所不當，其後果將相當嚴重。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

K-4 答：喔！我擔任消防人員已經 20 餘年了，家人早已經習慣了。當我剛擔任消防人員時，因為需輪流服勤所以常常無法陪伴在家人身旁，那段時間內我非常不捨得，每一個人都會想要陪伴家人度過每一個階段，分享小孩成長與喜悅。而當我無法與家人一起作息（吃飯、休息、出遊），或一起參加親友聚會活動，我會即時給予我的家人及孩子們建立正確的觀念，並會讓他們體認消防人員的工作性質，瞭解到父親工作本身是如何的艱辛及困難；讓家人也學習懂得體諒，我更會利用休假時與家人學習跟分享生活上的點點滴滴或心事。由於我與我太太長時間用心在經營，互相成長，因此雖沒有天天見面，彼此之間也不會因此而感到疏離。

問：5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

K-5 答：消防人員的薪資較於公務員，相對的付出的辛勞也較一般人多。因此，當只有一份薪水來維持家庭一切的開銷時，夫妻相互間溝通是相當重要的，當夫妻有相同的共識時，我想不愉快的機率會降到最低。但七年前有一位同事因急需要用錢，當時我身邊剛有一筆現金，結果被那位同事知道了，他就想盡辦法向我借用週轉，由於受不了他的再三哀求我就將錢借給他，可是至今已經七年了還沒有還給我，有時我太太還會提起，真的令人感到非常不愉快。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

K-6 答：當然會擔心啦！可是這是工作擔心也沒有辦法。隨時可以電話聯絡報報平安。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

K-7 答：現在傳播媒體非常發達，大眾傳播媒體並不了解消防人員之專業能力，有時對消防救災成效作扭曲的報導，進而使民眾對消防人員的專業素養產生誤解，使得消防人員的士氣大為低落；而工作上的不預期性及危險性，卻換不到消防人員應有的待遇及福，以致於消防人員在執行消防工作時必須戰戰兢兢，雖然不會感到消防職業不好，只是有時感到比較氣餒而已。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

K-8 答：希望是希望我轉任其他正常上下班的職業，可是要看機緣是否有長官推薦或提攜，否則只是空想將無濟於事。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

K-9 答：我曾經因為工作壓力太大，而造成容易緊張、容易疲倦、倦怠感，晚上失眠睡不著覺，長期服藥，相對的影響到親子與家庭間的關係非常大，情緒上容易起伏不定，因而造成身心疾病症狀產生，不僅影響到生理上的健康，進而影響到心理上的健康。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

K-10 答：這個是制度的問題，不是只有消防單位的問題，這是整個國家制度的問題。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

K-11 答：這個倒還好，沒有感覺到什麼壓力。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

K-12 答：民意代表及義消的關說最令人頭痛，我曾經因為依法取締違規爆竹煙火而得罪民意代表，連續考績被評定不好的等第。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

K-13 答：不同長官的領導風格，當然壓力是相對不同，人性化領導的長官，那你就非常輕鬆，相對的如果以績效掛帥的長官，勤、業務、壓力相對的倍數存在，同仁之間工作壓力的排擠等等，相互的都會突顯出來，這當然差異性、落差性非常的大。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

K-14 答：以上各項變項與工作壓力當然有相當關係，但必須因人而異吧。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

K-15 答：唉！年紀大了，我已準備退休，年紀輕時我比較不知道上進，那時候也沒有想要去進修，現在已申請退休也沒有進修的打算，擔任消防人員這

20 餘年來，消防人員的在職訓練可以說非常多，各項訓練、講習項目繁瑣，例如消防體能訓練、消防法令講習、消防常年訓練等等，有時為了參加訓練，假期也泡湯，多年來對於進修一事也是止於心想而已，未付諸行動。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

K-16 答：當我感到工作壓力時，我通常利用休假返家與家人團聚，當我看見家人我心中的心酸、不如意立即一掃而光，有時利用休假與家人外出旅遊，暫時遠離工作環境，放鬆自己以紓解壓力。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

K-17 答：不會，遇到壓力時放在心理，因為感覺到難以啟齒，另外我也不想再將壓力轉移給我的家人，自認為說出來也得不到別人有效的幫助，因此我不會尋求他人協助。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

K-18 答：壓力的來源有很多，個人擔任消防人員 20 餘年，壓力主要的還是來自工作上的壓力，民意代表的壓力，義消的壓力，這些都是壓力的來源，依個人的看法，正常的休假自然可使自己壓力得到紓解，身心自然也會較正常、健康。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

K-19 答：我覺得我最常用的方法是我會把我的遇到的困難請教資深的長官知道，請他們提供一些好的方法或想法讓我能夠有方法去解決並且把壓力排解掉。以前是堅持到底，現在視情況而定。

20 問：執勤時常遇見的困難是什麼？

K-20 答：因為為了維護公共安全需要，消防人員不但工作項目要求多，而且執勤時間長，晝夜不分，而且經常必須輪調單位，無論對個人的身心狀態以及家庭的安定而言，消防工作可以說是不折不扣係具有高危險與高壓力的職業。消防人員長時間的工作之下，有時必須與社會大眾保持良好的互動，而在面對民眾，基於法令之規定，必須服務民眾，但是有時必須執行法令因此必須扮演督導的角色，有時就必須取締與處罰民眾，往往造成消防人員內心的矛盾衝突，有時必須承受民眾、親友、長官或民意代表的關說壓力。例如有一年過年前消防局要求我們各外勤單位加強取締爆煙火，如果整個春安工作階段沒有取締成果外勤消防人員將會遭受到行政處分，但當我前往轄區內取締到違規爆竹煙火時，商店老闆立即打電話給認識的消防長官，那位長官立即打電話來給我，希望我能夠放那位業者一馬，如果我没有依法辦理我將會遭受到處罰，如果我依法辦理對那位關說

的長官感覺不好意思，真的好為難。

21 問：其他或建議事項。

K-21 答：臺東縣消防局的人員與其他縣市消防局人員服勤時間比較，因為我們分隊人數比其他縣市分隊人數還要少，因此服勤時間就比較刁女！而每個月所能報的超勤津貼與別的縣市還是有差別，臺東縣消防局人員每個月所能報領的超勤津貼至多一萬塊，且領了好幾年一直沒有再增加，別的縣市超勤津貼可以報領到一萬七仟元，有的縣市消防局還可以報領一萬八仟元，實在有欠公平。另外還有建議如下：

- (1) 臺東縣消防局人員的人力多年來一直沒有增加造成正常的休假都沒有辦法正常休假：常言道「休息是為了走更長遠的路！」正常的休假是政府既定及要求各機關必須落實執行之政策，例如實施國民旅遊卡，但消防人員人數少，講習訓練多，因此所有人員平均休假未能達到應休假之一半，有時執行各式各樣的勤務、颱風季節來臨、救災演習、選舉、重大國家活動等，上級長官均要求全員停止輪休，因此事先與家人約好的假期不得已只好變更。
- (2) 確實落實代理人制度：主管休假、輪休或某位同仁輪休，遇有臨時事、勤務或稍重大事件，均需立即返隊。消防局對消防小隊長的遴選應依一定資格審查，小隊長的職務代理人應積極訓練，才可讓小隊長休假時無後顧之憂。

受訪者 12：L（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 12 日 18 時－21 時 00 分

訪談地點：臺東消防大隊台東分隊

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

L-1 答：有阿，壓力就是人太少，事情越來越多，其他的大概就是現在消防工作項目越來越多，不像以前那麼單純，相對的你會覺得體力上阿、專業上阿、學識上都有點跟不上。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

L-2 答：除了以上的壓力外，還有上級長官交辦事項的壓力，因為要全力以赴爭取最好成績，否則會遭受到長官的責備，還有就是無法正常規劃生活方式。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

L-3 答：差別一定有的，像安全檢查的部分，以前蠻簡單，可是現在社會一直在進步，然後防災的工作大家越來越重視，相對的一些設備方面等，就是安檢的執行跟以前是完全不一樣，還有救災也是一樣，現在民意都蠻高漲的，都需要特別要注意。民意這方面也是會造成困擾，我們的 5 分鐘是他們的 1 小時，其實我們已經是相當快速的出動，他們還是會認為很慢，新聞報紙也常常都看得到，家屬的心態也都跟我們不一樣。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

L-4 答：十幾年了都已經習慣了！當然會有抱怨，事先都會先講，或是可以調假的話我們都會事先調好，比方說下個月的行程，這個月就要先調好。妻子剛開始完全不能接受，因為老公晚上都不在家，48 小時才能回家 24 小時，小朋友也會常覺得爸爸都不在家，他們會打電話問我在做什麼，出勤的時候也是會掛心家裡，說不會是騙人的！就利用假日多跟家人、小孩子互動。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

L-5 答：光有我們的一份絕對不夠啦！如果有小孩子的話，除非省吃儉用大概勉強可以啦，如果真的是說一般啦，小孩子補習那真的是不夠。因為現在家裡有兩份薪水，所以比較不會為了錢的事情爭執，還好就是剛好可以過。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

L-6 答：會阿，也是會唸阿，會趕快打電話給我看如何，我都會打電話回去，用電話的方式，跟他們說我很平安。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

L-7 答：不會阿，還不錯阿，有一份使命感。不會那麼窩囊，不會不敢說。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出動，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

L-8 答：自己都想轉換啦，當然啦，這工作雖然薪水不錯，一般來講，但是犧牲蠻多的，時間阿、體力阿都犧牲蠻多的，有適當機會當然想換。制度如果再完善一點，因為這牽涉到整個制度面的問題，制度面目前我是覺得說還不合理，如果有適當的工作，畢竟人都是選擇對自己最有利的路去走，雖然是很想從事這個消防工作，但是它先天體制就不好，目前台灣這個體制是不好的，當然有機會就會跳脫。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

L-9 答：有時候心情必須放的開，再抽空運動，身體健康精神自然好，自然抗壓力就好。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

L-10 答：對於升遷、考核制度，本人看的很開，而且我本人也沒有什麼企圖心，所以這方面就沒有壓力之存在。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

L-11 答：以台東的媒體來講大概不會啦！因為大家互動都很好，平日如果有救災訊息能夠在不違反規定的情形下提供資料給他們，如果需要辦理防災宣導時，他們也會幫我們這樣子，從頭到尾弄個新聞稿怎樣處理的很好，互動還很好啦。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

L-12 答：對於轄內各級民意代表，平常我們尊重他們，盡量不去得罪他們，保持彼此的良好互動，就不會有壓力的感受。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

L-13 答：確實有不同的壓力感受，差別在長官的要求及方法不同而已。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

L-14 答：當然是會阿，我們台東縣一般來講消防工作是屬於鄉下的地方，相對的勤務那些會比較少，體能各方面大概維持一個程度都還可以接受，像台北市那些大都會又會不一樣，所承受的壓力、各方面都不一樣。在鄉下幾乎都是要全能的啦，外勤也要做、內勤也要做，人數就是少嘛，現在消防面對的問題就是人少，體制上的問題，立法院、政府都不重視，不重視救災這個人力。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

L-15 答：這樣子啦！因為現在消防工作走比較專業，像我有時候我自己會看…看一些消防專業的書籍，很怕人家會問而答不出來啊，所以有時候自己會看一些消防專業的書。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

L-16 答：碰到工作壓力時，有時候自己可以對這件事情有個消化以後，然後自己會想出一個比較…比較適當的方法來做一個解決。大概都是聊聊天阿，泡茶阿，不會回家發洩在家人身上。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

L-17 答：會阿，當然有壓力的時候，就找同事聊聊天阿，說不定他們就會給你建議，還不錯阿！工作上的是比較少跟家人說，他們比較不瞭解，講出來也只是增加他們的煩惱而已。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

L-18 答：工作壓力要如何因應？我覺得就是設法將問題解決，壓力自然減輕啊！因此，我會冷靜的思考，想出解決的辦法。希望上級長官多關心我們基層人員，另外在辦公費上能夠多給予支援協助。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

L-19 答：可以的話，大部分都是馬上給他處理掉，當然有一些是沒有辦法，那就延後阿，所以是堅持到底，可以的話一定是馬上給他做完。

20 問：其他或建議事項？

L-20 答：建議政府多多重視消防、警察這些特殊的職業，一些福利照顧方面，

權益應該要維護，最重要的是人力根本都沒有辦法補充，阿事情是接踵而來，事情是絕對不可能因為你人少就少辦一點。



受訪者 13：M（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 14 日 19 時－22 時 30 分

訪談地點：臺東縣消防局行政室

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

M-1 答：壓力有阿，因為我之前是從外勤轉內勤，內勤工作從來沒接觸過，所以那個時候真的是天人交戰，像公文啦，一些程序都不懂，全都重新學習，那時候壓力真的相當的大，公文有分最速件和普通件，最速件都三天內要決行，所以有的公文不是這麼好辦的！同事也會協助我，但是大家的工作量都相當大，內勤是一個人當三個人在用，人手不夠的問題，還好還仰賴這些替代役，可是因為主導還是在自己，要彙整，像一些義消的阿，義消現在全縣有七百多人，所以中央一下來說要調查，那些資料彙整的話要花很多時間，公文的決行都是要期限內完成，外勤是比較重體力、內勤是絞盡腦汁，外勤的辛苦沒有靠腦力那麼辛苦，沒那麼細膩，例如池上臨時有一個任務，如果沒有辦法達成，還可以請求支援，我在這裡一切就靠自己。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

M-2 答：還有就是來自民眾的壓力，例如民眾的申請案件，這一方面我也是有感受到壓力，但是他們的期許總是希望我們更好，這種的壓力源由應該是所謂的正面導向，所以像這一方面我們都會虛心的來檢討，我們能夠做、方便做的都可以優先來做，這一方面大都是正面的壓力。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

M-3 答：很大的不同，因為現在公關方面啦，民眾越來越懂得對自己的權益錙銖必較，所以說我們都分秒必爭，在最短的時間一定要完成民眾的期許，又不能有落差，落差的話會造成民怨，所以想很多的策略讓民眾的生活水平提升，希望他們能獲得更好的生活保障。因為以前的勤務都著重在搶救，阿現在是預防都要面面俱到，盡量讓災害消彌於無形，消彌於無形的話，範圍就很大了，各方面都要防護，所以工作量會越來越大。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

M-4 答：還不習慣阿，因為像內勤的話，自己承辦業務的關係，會自己要加班，因為我是承辦志工、義消的職務，所以他們星期六、日辦活動，一定要參與，還有義消們的婚喪喜慶、訓練，因為他們是一個志工團體，盡量不要影響他們

平常的上班時間，所以都著重在星期六、日，所以變得比外勤更忙碌。家人會失落、報怨，跟他們的想像有相當大的落差，所以他們一直沒辦法釋懷，給小孩子和太太的時間，就是因為勤務，沒辦法給他們一個很滿意的交代，有的時候會帶給我一些困擾。我都找一個時間安排來彌補，事先排好假，那天就一起出遊，有的時候另外一種補救方法就是不一定要我參與，補助他們出國玩一玩，提供他們經濟上的資助。我會調內勤也是因為小孩子的考量，接送啦、補習啦！一方面可以看著跟著他們一起成長，沒辦法陪著他們成長的話，對孩子是一個虧欠。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

M-5 答：這方面我可能比較慶幸，因為我自己內人是公務人員，比較沒有這種問題。我看我們內勤也有際遇沒有那麼好的，所以他的負擔會很重，可能在育嬰這段期間沒有辦法兼差，小孩子一大，都去外面找副業，因為小孩子現在補習的現在非常普遍，甚至我大女兒的老師也是鼓勵家長帶小孩去補習，因為他說不要輸在起跑點上，東部這個環境競爭力比較低，升學的環境跟西部有落差，因為補習比較有系統，老師在學校是照顧整體，有自己的進度，不能隨心所欲，有意願參加補習的話代表他有求知慾。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

M-6 答：會擔心是正常的，因為我自己也曾經碰過，從火裡受過傷，任務出去也許是你最後一次的參與，因為變數太大，災害環境變數很大，也許你劫數難逃，因為助人為快樂之本，我們執行勤務，看到居民的期望，會對自己賦予神聖的使命感，救苦救難，逢凶化吉。不是每一次都會打電話回家，因為有些地方通訊不許可，如果勤務無法解決耽誤到休假期，就會打電話跟家人溝通。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

M-7 答：不會啦！個人的態度是不會，我是覺得這是一份職業，把它做好是應有的態度，職業不分貴賤，應該要把分內的工作做好。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

M-8 答：因為我現在是不能外調，不能外調當然想換職業，就像人往高處爬，外

調到其他的行政機關。如果自己條件好一點，當然會想換，比較單純、穩定，但是目前門檻還沒開放，因為目前是特考特用，像我比較嚮往大自然，會想去林務局，與大自然為伍。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

M-9 答：壓力是會造成生理與健康上的影響，它會對我們整個新陳代謝的系統都會比較差一點，所謂新陳代謝它附帶影響到健康，所以像我就有胃病、高血壓等疾病，這種影響層面是蠻大的。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

M-10 答：這一部份倒是沒有，因為在我的過程中，就我的認知消防人員的升遷與考核就升遷來講它是按照績分，考核都是由上各級長官在考核，原則上我感覺升遷與考核制度上還算相當的公平。因為我的公務生涯還算是順遂，所以才不會覺得有壓力存在。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

M-11 答：不會啦，也不會啦，是沒有這種壓力啦，這種不會有壓力啦。因為，媒體是一個跟我們是互動的關係，對不對，大家多為對方的立場想，不會有什麼媒體的壓力啦，這不是壓力啦。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

M-12 答：那個這些我告訴你媒體跟民意代表都是老問題的、以前的問題，現在都不會，因為民意代表跟媒體，他們是跟著環境在改變。比如說民意代表他當然有選民的拜託，以前的民意代表來就是關說消防安檢查案子，這個才有壓力。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

M-13 答：不同長官有不同長官的領導風格，長官的領導風格我是領教很多，有的長官非常寬宏大量，有的長官比較求好心切，急迫性也強、還有強勢的領導，常常讓我們感受到不同的壓力，壓力的感受多半是不一樣的，還有長官對事情的處理態度、圓融度、角度還有客觀度夠不夠？坦白講，長官不見得他所決定就是對的，我相信你也有相關的認知，所以有時會有落差，但最後還是要聽從長官。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

M-14 答：當然會有所不同，越年輕的進來，可塑性比較高阿，像我們這些老芋仔，做事都有一定的模式，如果比較年輕的，都會比較有體力去完成；或者你近來內勤比較久的話，事情駕輕就熟，很容易上軌道。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

M-15 答：沒有在進修，目前以照顧家庭為重。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

M-16 答：一方面就是盡量請教別人，一定要找人來輸壓，把苦悶說出來，請教一些至親好友，可以給我幫忙的，效果比較好。嗯…有時候就是很想快快離開這個單位吧！快快離開消防分隊，然後可能會先沉澱一下，沉澱完之後，再思考如何去面對這個壓力。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

M-17 答：看是哪一種，因為有的壓力真的是家人無法解決的，像業務上的，只好請求長官，那感情上的，我是舉個例子啦！就要找專家。因為現在憂鬱症很流行，壓力沒有處理好，可能會沒有辦法，會一直鑽牛角尖。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

M-18 答：上級只要有交辦事項我們都認為要全力以赴，都希望順利的把它完成，但是有時候要完成因為客觀的因素，或以人而言，所碰到的是不是講理的人、理不理解的人，我們會認為上面交辦的事項我們要努力來完成，建議上級長官能夠多給予協助。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

M-19 答：我是比較彈性因應，只要不違反大原則都可以，有的時候太堅持有害身心，也會引起他人的不諒解，有的時候可能自己能力有限，就找同仁或長官溝通，看有沒有其他辦法。

20 問：其他或建議事項？

M-20 答：這個工作有它自己的制度，畢竟成立到現在已經有 10 年的光景，都是一些前人留下來的智慧結晶，它也是一直在改良，也都上軌道了，所以建議是還沒想到，不過一方面是要有人啦，這是整個制度面，要增加人手很不容易，只好在現有的環境裡面趕快增加自己的能力，比較切合實際。

受訪者 14：N（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 15 日 19 時－22 時 40 分

訪談地點：臺東消防大隊臺東分隊

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

N-1 答：多少都會有，像是業務上，勤務上、專案性質，毫無預警的長時間處在緊張的情形下，工作突然出現的話會感覺到壓力好大，加上台東地區人力比較少，業務量也比較大 相對的救災方面的話，有時候到現場會有民眾對速度上的壓力，希望消防人員儘快到達。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

N-2 答：整個消防人員在調制度上，應該給同仁可以有合理期待的可能性，例如：任期制、可以預期下一任的目標或地區、否則時常在調動，家庭小孩無法照顧。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

N-3 答：消防署的成立消防局獨立的前後，那時候業務量比較少，勤務也沒這麼複雜，現在獨立後走比較專業路線，很多事情也都劃分出來變成消防局的業務。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

N-4 答：因為家裡的人已經習慣作二休一，他們也會搭配休息的時間，在市區內還有兩小時的時間可以一起用餐，家人也很能體諒，親友聚會的話，只要提早申請就可以休假，不會有太大問題。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

N-5 答：消防人員的薪資收入只要沒有不良嗜好都很不錯的，唯一的缺點，很久沒有調整薪水了。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

N-6 答：在媒體上看到殉職的弟兄，不只家人會擔心，我們自己也會很難過，家裡面的人我們也會跟家裡面先溝通，特別是有時候要出上山的勤務，就會用電話聯絡。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

N-7 答：消防工作不錯，救人的職業，只有剛畢業的時候不怎麼敢說自己是消防人員，因為那時候消防人員地位比較低，現在獨立出來就還好了。

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

N-8 答：老婆有這個意見，可是自己比較喜歡外勤的工作，因為坐在裡面關八個小時不適合自己。

9 問：您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

N-9 答：這個問題本人有明顯的感受到，當消防人員這些年來，個人而言可見到是頭髮掉了、變白了，臉上有了縐紋，稍微駝背，跑步速度變慢了，跑的距離變短了，稍微運動就氣喘如牛，體力明顯下降，工作壓力感覺加重了。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

N-10 答：對於消防人員之升遷、考核制度，本人沒有特別的感受到壓力。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

N-11 答：大眾新聞媒體報導，對消防救災、救護工作影響既深且遠，應與地方媒體一定要有相當良好互動關係，建立個人正面良好形象，有了公信力，媒體朋友自然信任你且願意相挺，各項業務好推動，遇有危機，也容易化解。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

N-12 答：對於民意代表的關說在合法範圍內，全力給予方便與協助，不合法的，一定要讓其瞭解我們也已“盡力”了。

13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？

N-13 答：長官本身所承受之壓力，應自我調適，不可轉嫁於基層人員身上，不

當的發怒或責罵，造成內部反彈，對領導產生反作用，給部屬帶來更大的壓力。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

N-14 答：應該都有差別，年輕的可能打球，老一點就泡個茶，這會因為人的不同而不同壓力因應部分。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

N-15 答：我個人是沒有啦，這也是個人因素，我平常是比較少啦。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

N-16 答：我覺得我最常運用的應該是在於人的部分，誠如我剛才所說，我會把我的心事吐露給其他同事知道瞭解，請他們來協助我，大概如此。可能再洗澡的時候唱歌，大叫一下，過去就好了，或者跟同事聊天。

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

N-17 答：會阿或許同事有比較好的解決之道，可以提供給我們參考。有時候，我會先將心情沉澱一下，然後冷靜的思考如何去解決問題，用什麼策略來因應工作壓力。

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

N-18 答：各種壓力普遍存在，除寄望藉助妥適方法自我消除外。上級單位應正視此一事實，毋讓消防人員的壓力情況繼續惡化下去，或許能有助消防人員身心健康，進而提昇整體消防工作。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

N-19 答：可能兩者都要進行，如果真的不可行就要溝通，如果上面場觀一定要的話，我們也只能盡量去處理。

20 問：其他或建議事項？

N-20 答：打開新聞電子媒體，只要有關災害都會有關消防人員，但是這些人畢竟不是超人，還是會有人力的問題，所以希望有更多的人力加入。

受訪者 15：0（代碼），男性

訪談時間：民國 95 年 3 月 16 日 9 時－12 時 10 分

訪談地點：關山消防大隊池上分隊

1 問：您擔任消防人員以來有感覺到工作壓力嗎？你目前最大的工作壓力源是什麼？最請舉例談談。

○-1 答：應該是都有壓力，但要試著自己去調適。就以我個人來說，我假日通常會到戶外走走，或是代全家出去玩。到戶外走走是一個很好消除壓力的方式，大自然有助於我們心情產生寧靜。

2 問：除了以上工作壓力外，您還有其他的壓力源嗎？

○-2 答：業務評核的適切性與公平性這是我感受最深的，我認為如果在評核之初可以有所討論的話，這應該作一個非常適切的討論，而且要依地區性還有相關人員的能量等等來作一個評分上的考量，相對的，以做正確的事而且做得到的事來作追求，絕對不要憑空想像這個我想非常重要。

3 問、您覺得現今消防人員工作勤務和過去（五年前）有何不同？若有，不同在哪裡？

○-3 答：以現在目前來說，現在比較重視的是火災的預防部份，緊急救護，宣導不像過去就一直強調救災工作，可能也是因為現在科技比過去發達，知識水平的提升，現代應該將消防的重心著重在對民眾的防火宣導。

4 問、消防人員工作執勤時間不定，家人是否習慣？會不會因此不能一起作息（吃飯或休息）或出遊，或一起參加親友聚會，而感到困擾？您通常如何處理？

○-4 答：當消防人員與家裡的時間不配合是一定的！我的家人是還好啦，因為我的另一半也是從事消防這方面的工作，目前在關山服務，所以我們都彼此適應。但沒有時間可以配合完美的時候，就會和同事調班，但一般我們都會事先就計畫好，所以就比較少這方面的困擾。

5 問：如果家人僅有一份薪資收入，是否足夠應付家庭開支？家裡會不會為錢的問題發生不愉快？如何解決？

○-5 答：公務人員薪水還蠻固定的，那家裡開支是還足以應付，而且另一半也有固定的薪水。目前來說，應該薪水是足夠應付整個家庭的開支。由於我和我的太太都有上班，家裡有兩份薪水，所以家裡就沒有因為前的事情而發生不愉快。

6 問：當新聞媒體報導消防人員因救災殉職的消息，家人會擔心嗎？如果您因為勤務兩、三天沒有回家，家人會不會因好幾天沒看到你而感到擔心？您會如何處理？

○—6 答：每個工作都有每個工作的危險性，因為我的另一半也是在從事相關的工作，所以他了解這份工作的性質，也就不太會擔心，我們也會盡量常常連絡。再說，如果你是一個專業的消防人員，已經受過了專業的訓練，遇到危險也會小心的保護自己，所以應該是不太會擔心。一般來說，鄉下的危險性其實還比都市還高，還是自己要保護自己。

7 問：您會不會覺得消防的職業不好？當您和家人外出時並與別人說您是消防人員，是否會感到很不好意思？

○—7 答：每一份工作都有每一份工作的好壞，既然身為消防人員，我就會以自己身為消防人員為榮，而且我和太太都是從事消防工作，大家都知道我們是消防人員，也不會瞧不起，因為消防這個工作在社會上還是蠻受尊重的。其實如果因為當消防人員不好意思，那就表示他不適合當消防人員，應該也沒有那種人！

8 問：消防人員的工作常常臨時緊急出勤，且回家時間不定，您的家人會希望您轉任其他正常上下班的職業嗎？

○—8 答：我說過了我和另一半都是從事消防這個工作，我們都適應消防這工作，至於轉其他職業應該是不可能。而且我們都在消防界工作那麼久了，消防這個工作我覺得還不錯，所以不會轉業。

9 問、您認為本身的健康情況，是否會影響到您的工作壓力？

○—9 答：擔任消防人員就應該要有一個健康的身體，因為在災害現場如果没有健康的身體絕對無法達成任務，當看見血淋淋的災難現場而情緒失控制或者種種調適的狀況不良，將無法達成任務。體力、體能、體適能不是很優質的話，職務上絕對會形成相對的壓力，一方面要顧慮到健康問題，另一方面要考慮職務的遂行，這都會是雙重的壓力，所以健康情況非常的重要，要保持良好的體適能與身、心靈都要非常的健康。

10 問：對於消防人員之升遷、考核制度，您是否感受到壓力？您如何處理？

○—10 答：個人對於這一方面認為只要忠於職務、喜愛你自己的工作，要隨緣的

去看待你的升遷，相對的對於考核是上級長官的職責，你只要勇於任事把自己的工作做好，讓他平安正常，我想上級對你的考核會有一定的水準以上，所以這一方面的壓力其實不應該隨時把它掛在心上來增加自己的壓力，那你更坦然的去忠於自己的職務。

11 問：新聞媒體是否讓您感受到壓力？您如何處理？

○-11 答：大眾新聞媒體報導，有些負面報導，難免對機關的形象會受到一些指責、批評、影響，當然會承受一些壓力，但若報導是真正是我們的缺失的話，我們要勇於接受立即檢討改進，並跟媒體朋友作回應，絕對不要逃避，逃避只是讓人家覺得更具報導性，相對的如果是負面的、不誠實的報導，我們要立即聯絡相關的報社、記者朋友予以澄清或者請他作更正。

12 問：各級民意代表關切，您是否感受到壓力？您如何處理？

○-12 答：相信長官對於民意代表之關切比較深，都有或多或少的壓力，但如何處理要看個人的經驗、應變能力、思考模式，個人都是勇於面對，接聽電話或是電話不接，應聽聽他們的關鍵之聲，瞭解問題的重點在那裡，好好的思考，妥適的疏處處理，但是最基本的就是不要違法。

○-13 答：長官也是人 13 問：長官的領導風格，是否會讓您覺得有不同壓力感受？，難免有情緒反應，因此長官的領導風格也是因人而異，惟一不變就是把自己的事情做好來接受領導。

14 問：您認為年齡、年資、學歷、婚姻狀況、職務、服務地區的不同，工作壓力的感受是否不同？

○-14 答：公務人員像消防每個地區工作壓力都是差不多的，因應壓力的方法應該也沒什麼差別，因為這都是固定的，至於年齡、年資、學歷等應該也是沒什麼差別，因為我們都是經過專業消防訓練才進來消防單位的，在消防單位的壓力其實都是差不多的，我認為並不會因為問題的那些因素對壓力的因應方式就會有所不同。個人職務：個人認為有關，因為有工作壓力來自於相對的工作信心，而職務的多元歷練可以累積出更大的自信，而經歷也給人更多的視野，自然內心的自信有所不同。

15 問：你平時有無進修，是否有紀錄可稽者？

○-15 答：消防單位就是每季或者是每半年會舉辦一個所謂的在職的講習，比方說，常年訓練的講習，如果是去外面進修是沒有那個時間。讀書、進修之間也可以認識一些朋友從外面得到一些情資回來，因為雖然進修、訓練可以增

加績分，有助自己的升遷但畢竟有了家庭有了小孩，因此就比較不會想要去進修，目前只求家庭平安，工作愉快。

16 問：當您碰到工作壓力時，大多採取什麼因應方式？

○-16 答：壓力，還是要靠自己調適工作壓力。跟家人到戶外走一走，看看大自然的風景，享受一下森林浴呼吸一下新鮮的空氣都有助壓力的舒解；我個人是都這麼做，其實每個人面對壓力的舒解方式都不一樣，看你要如何把壓力消除！

17 問：遇到壓力時，您會尋求他人支持嗎？

○-17 答：如果我真的很不想處理這事情的時候，我會丟給消防分隊，如果我自己可以，我就會自己解決。我的另一半也在從事消防工作，有時候工作上的壓力會向另一半訴苦；因為我們兩個從事的工作都相關，所以工作上還是私人的壓力我都會跟我另一半說。不過有的工作壓力，我會跟大隊長說，大隊長是一個很好的人，他會聽你訴苦並和你一起想解決的方法！

18 問：當您遇到壓力時，您希望有那些協助？

○-18 答：如果因救災、救護而被民眾提起告訴，希望長官能夠主動為我們聘請律師保障我們的權益，不要只是一昧的指責，否則只是加重我的壓力而已。

19 問：面對壓力時，您是堅持到底或是也會做讓步改變？

○-19 答：遇到壓力應該一般都是選擇讓步比較多，因為你堅持到底還是不能解決事情，不如就讓步改變一下，想一想有沒有更好的方法。

20 問：其他或建議事項？

○-20 答：每一項職務、每個人都有程度不同的壓力，自己應該要走出去多接觸一些人，多結交一些正當的朋友，以及培養自己個人的興趣，將有助於紓解工作的壓力，碰到一些事情的時候就能夠提供意見或聽你傾聽，逢凶化吉，化險為夷。