

國立政治大學 社會科學學院
行政管理碩士學程第 16 屆論文



一生奉獻於水火—
六位退休消防人員擔任消防志工的故事
Dedicated Life to Water and Fire—
Story of 6 Retired Firefighters served as Volunteers

指導教授 傅凱若 博士

研究生 蔡庭嘉 撰

中華民國一零八年十二月

謝辭

從 103 年就讀政大到 108 年完成論文，時間整整六年。這六年的時間，算是我人生目前忙碌的階段，職務每年遷調、新居落成、與同是大學同學兼碩士專班同學兼辦公室同事的宣宜結婚，論文也因此斷斷續續，一直處在難產的階段。所幸，在最後一年與宣宜約定一起畢業，並在傅凱若老師及黃東益老師的指導，以及口試委員方凱宏老師的建議下，讓我順利完成撰寫，卸下內心多年的大石。感謝你們。

這篇論文的完成真的很不容易，或許是我反骨的個性，越是難找的研究對象，我就越想找到，曾經有一度想放棄或更改研究對象條件，讓自己好寫一點。但仔細想，也正因為研究對象稀有度高，撰寫起來才有趣。再加上專班同學豐禎、多年未見卻義無反顧幫忙的老同事昭勳、一起公務人員基礎訓的朋友智騰及瓊云等人進行全臺地毯式打聽消息，讓我得以繼續找到符合資格並願意受訪的人。你們的情義相挺，我當然也不能放棄，感謝你們的支持與幫忙，讓我順利畢業。最後，也要感謝這六位受訪者願意將故事與我分享，故事總是動人，而我也會記得故事背後帶給我的啟示。

最後，一定要感謝「尚大嬸」給我的支持還有一切。

庭嘉

2019.12

中文摘要

本文就六位退休消防人員擔任消防志工的故事進行質性研究，從少年家庭環境開始探討加入消防工作的原因、任職消防工作的甘苦談，以及退休後加入消防志工的原因。就如同回憶錄一樣，深入他們的生命歷程，並試圖瞭解這些少數歷經出生入死消防工作，依然願意付出自己人生所餘歲月，奉獻於水火之中並救人無數的故事。同時，也試圖瞭解出這些人的消防工作動機變化、退休後的職場關係的延伸及社會大眾回饋對消防工作者的影響等七項研究發現，進而提出正視消防人員心理壓力問題及重拾民眾對消防專業的尊重等五項建議。

關鍵字：消防員、退休消防人員、消防志工、生命歷程



Abstract

This is a qualitative study on the story of six retired firefighters serving as volunteer firefighters through the discussion of their family and growing environment, the reasons for joining firefighting work, hard work about firefighting, and the motivation of joining firefighting volunteers after retirement. It is like memoirs that explores their deep life experience and try to understand the life-risking work of firefighting and why they are still willing to dedicate themselves to save countless lives. In the meantime, the research discovers seven perspectives, including the change of motivation of firefighting work, the extension of career relationship after retirement, and the impact of society feedback, and then further proposes five suggestions on the mental pressure of firefighters and the public respect on the profession of firefighting.

Keywords: firefighters, retired firefighters, volunteer firefighters, life experience

目次

謝辭	I
中文摘要.....	II
ABSTRACT.....	III
目次	IV
表次	VII
圖次	VIII
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	4
第三節 研究目的.....	6
第貳章 文獻探討.....	8
第一節 志願服務的動機探討.....	8
第三節 生命歷程相關研究探討.....	14
第四節 消防志工與公私協力.....	16
第五節 為故事的敘說構築鷹架.....	18
第參章 研究設計與實施.....	20

第一節 研究方法.....	20
第二節 研究對象與選取.....	21
第三節 研究問題.....	22
第四節 研究倫理.....	22
第肆章 六位退休消防員擔任消防志工的故事	24
第一節 不說，有時候是一種溫柔-A 學長的故事.....	24
第二節 為消防串起情感的脈絡-B 學長的故事.....	32
第三節 傷了身心仍歡喜做甘願受-C 學長的故事	40
第四節 走在英雄的前面-D 學長的故事	47
第五節 團隊是走下去的力量-E 學長的故事.....	56
第六節 像孩子一樣的熱在服務-F 學長的故事.....	66
第伍章 研究分析.....	72
第一節 進入消防前的動機與角色.....	72
第二節 在職期的工作動機與角色.....	75
第三節 退休後加入消防志工的動機與角色	80
第四節 消防生活的延續影響.....	84
第五節 人際、家庭與社會的支持影響.....	89
第六節 職場壓力的影響.....	93

第陸章 結論.....	99
第一節 研究發現.....	99
第二節 研究建議.....	103
第三節 研究限制.....	107
第四節 後續研究建議.....	107
參考文獻.....	109
中文文獻	109
外文文獻	112
網路資源	113



表次

表 1：動機理論解釋層面分類表	10
表 2：退休者在社會的角色與功能面向	14
表 3：各受訪者生命歷程角色抉擇-入職前	75
表 4：各受訪者生命歷程角色抉擇-在職期	80
表 5：各受訪者生命歷程角色抉擇-退休後	84



圖次

圖 1：生命歷程角色抉擇循環模式..... 16



第壹章 緒論

從日治時期消防與消防志工(大多數的人都簡稱為義消)關係、銀髮族志工的興起，以及公部門退休者擔任公部門志工做一個背景概述。另外，也從消防工作者相關職業醫學研究與傷亡統計切入探討消防工作環境的艱困，並以此做為本研究的動機與目的之敘述基礎。

第一節 研究背景

「都退休了，幹嘛還想不開回來」。這是在準備本研究時，最多人跟我說的一句話，其中也包含承辦義消業務的朋友。因為，在他們的印象中，幾乎沒有這一類的人存在，這也是本研究過程最大的困難。消防退休人員退休後，怎麼還會願意回來當義消呢？在我從事公部門人事工作的期間，偶然聽聞有退休的消防員回來當義消，從此我就對這一類的人非常好奇，像這樣的人會很多嗎？有可能會有這樣的人嗎？於是便著手尋找這樣的人。然而，這樣的人非常少且消防工作有著高度地域性，通常只有當地消防主管機關或分隊會清楚知道義消的背景及個人資訊。聯繫上後，也礙於當事人的個性、人際關係距離或職務敏感度等原因而拒絕受訪。有關研究對象選取的困難度部分，會在後面的研究對象做進一步的說明。所幸在親朋好友的聯繫與協助溝通下，探詢臺灣半數地方政府後，終於找到退消擔任義消的人員並願意接受訪談。

在談消防與義消之間的關係，可以先從日治時期開始講起，以瞭解義消的存在的歷史背景。隨著日治時期來臺日人增加而引進的日本生活與文化，臺灣建築也逐漸開始流行木造的日式風格，諸如神社、澡堂、旅社等，但木造建築相較於磚石為主的臺灣傳統建築更容易引起火災及波及鄰居房舍，由於當時未有消防法規或組織，救火的工作就臨時由警察、憲兵及守備隊負責。於此同時，

來臺日人參考原日本消防經驗後，自主性的組成義勇消防組，而以臺人為主的居住區域則在 1895 年由臺灣總督府根據「保甲條例」規定，以青壯年的保甲在警察的指揮下，進行治安維護及防範火、水災等工作(蔡秀美，2015：4-7)。1945 年 11 月消防機關改編為消防隊並屬警察機關內，民間義勇消防於 1946 年 2 月依「臺灣省各縣市義勇消防隊編訓辦法」，由原日治時期消防組、警防團等組成，其後 1949 年國民政府遷臺，基於防災及國防需求，正式納入民防工作成為整體防災體系重要的一環(陳世芳，2015：20-21)。

目前我國義消(或稱消防志工)編組，主要是依據《義勇消防組織編組訓練演習服勤辦法》，其規定的法源為《消防法》第 28 條。在這個辦法中，可以很明確的知道義勇消防人員應接受消防指揮人員之命，協助消防工作。也就是說，義消任務執行必須完全遵守消防人員之指揮，進行救災協助。組織設置方面，各地方政府設有義勇消防總隊，總隊之下可設大隊、中隊及分隊。在職務上，有關管理職務，如總隊之總隊長、大隊之大隊長及副大隊長、中隊成員及分隊之分隊長、副分隊長等，都必須曾擔任義消相關職務經驗及幹部講習訓練合格。分隊的隊員由轄區義勇消防分隊遴選後，報消防局核聘。至於顧問部分，總隊、大隊、中隊及分隊，有各該層級遴選後，報消防局核聘。另外，消防工作對於體力有極大的負擔，因此擔任義消，除了總隊長、副總隊長、顧問外，都有其年齡限制，總隊人員為 68 歲以下、大隊人員為 65 歲以下、中隊人員為 63 歲以下、分隊人員為 60 歲以下。在訓練部分，幹部的訓練分為高級、中級、初級與基礎幹部講習，中級以下(含中級)的幹部講習由各地方政府消防局辦理，高級幹部講習則由消防署辦理。一般常年訓練由消防局辦理，並以分隊、中隊或大隊為單位之方式，集中訓練，每年訓練時數應達 24 小時以上，以維持義消專業能力。而消防局得視勤務需要，召集義勇消防人員實施勤務演練或綜合演習。

美國趨勢專家 Faith Popcorn 曾預言 21 世紀將是志願服務的新世紀，聯合國亦於 2001 年訂為國際志願服務年(林勝義，2003 年：6-7)。根據國家發展委員會「中華民國人口推估(2018 至 2065 年)」報告指出，2018 年我國進入高齡社會，預估 2026 年老年人口占總人口比例將超過 20%，進入超高齡社會，2065 年增至 715 萬人占總人口比例達 41.2%(國家發展委員會，2018)。我國少子化及高齡化的時代來臨，在探討青、壯年人口參與志工服務之外，退休老年人口投入志工服務的議題開始備受社會關注，而政府單位也積極的結合相關長照政策推動銀髮志工，如臺北市之「銀髮貴人薪傳服務及長青人力資源運用方案」、新北市政府之「高齡照顧存本專案」等，無不是將社會人力做積極的再運用及透過社會參與的方式，協助高齡及退休人士轉換心境與自我價值。

在公部門人事成本逐漸偏高且資源相對有限的情形下，退休公教人員在公部門職場上，除了具有較高的專業熟悉度外，也能將豐富的公務經驗做有效的知識管理與傳承。尤其在專業性或風險性較高的特殊職務，如動物保護、消防、山難搜救等，在緊急狀況發生時，能夠視現場狀況隨機應變的實務經驗是非常重要的，而這些從事相關職務具豐富經驗人員退休後，在行有餘力之時，如能透過志願服務將其隱性知識傳承，不僅有助退休人員在社會角色的轉換，同時對於高風險職務人才培養與人力支援上有很大的幫助。

然而，從事工作快半輩子了，退休者會基於甚麼樣的原因願意返回熟悉的環境擔任志工？或者原本的職場環境有甚麼樣的吸引力或誘因，足夠吸引退休者回來？兩者之間的彼此需求，是一廂情願，還是兩廂情願？從組織與社會層面來看，兩者之間似乎存在共利的型態。對組織來說，退休者返回組織交流或擔任志工，有助內隱知識(tacit knowledge)¹的傳承；對退休者來說，退休者可

¹ Michael Polanyi(1967)將知識區分為以文字或數字等表達的外顯知識外顯知識(explicit knowledge)，以及難以具體言傳的內隱知識(tacit knowledge)，並認為提出「我們知道的比

以透過熟悉的職場環境，逐漸適應退休生活，避免直接完全剝離原有生活型態，影響退休後生活適應。

第二節 研究動機

消防工作相當龐雜，依據「消防法」、「災害防救法」、「緊急醫療救護法」及內政部消防署官方網站簡介等相關法規與資料，其所從事工作主要包含風災、水災、震災、火災、空難、海難、路上交通事故、緊急醫療救護工作、災害管理、防火宣導等，甚至非屬其專業及法定業務之捕蜂、捉蛇及貓、狗等動物救援等為民服務項目，在部分地方政府仍劃分在消防業務之中。

對於從事消防工作在生理影響方面，由於消防原則屬輪班工作性質，根據研究指出長期輪班工作可導致「輪班工作睡眠紊亂」(shift work sleep disorder, SWSD)，可能導致失眠、嗜睡症、心血管疾病、內分泌失調、糖尿病、及癌症等疾病(李明和、辜美安、顏廷廷、葉月嬌，2014：224-234)。

在心理影響方面，消防人員須時常處於高度危險環境及負擔人倫情緒與心理衝突(如，生離死別情緒反應、違反自我保護本能、社會與家人期望衝突等)，更進一步加劇消防工作人員的心理壓力(陳武雄，2001：17-24)，甚或在重大災難後罹患「急性壓力症」(acute stress disorder, ASD)²和「創傷後壓力症候群」

我們能說得多」(We can know more than we can tell)的概念。

² 「急性壓力症」(acute stress disorder, ASD)，因一個人經歷極度的創傷壓力事件而且出現病態程度的害怕、無助或恐怖感之情緒反應，此症狀發生在創傷事件後的3天至1個月內(國立臺灣大學附設醫院精神醫學部，2015：8-11)。ASD是在《精神疾病診斷準則手冊》第四版(DSM-IV)新增，ASD與PTSD除了在時間ASD是一個月內、PTSD是一個月以上之外，ASD的診斷須包含創傷事件、解離症狀(如主觀感覺麻木、疏離、或沒有情緒反應；對環境認知能力減少失去現實感；失去自我感；無法回想起創傷事件的重要部分等)、創傷事件持續被再度體驗、逃避創傷回憶、焦慮或警覺度增加、焦慮或警覺度增加及此障礙延

(post-traumatic stress disorder, PTSD)³的風險也較高(Fullerton CS, Ursano RJ & Wang L., 2004 : 1370-1376)。

另外，根據內政部消防署 107 年消防統計年報⁴資料，100 年至 107 年消防員工因公殉職及死亡人數計有 35 人，因公全殘及半殘計有 10 人，因公受傷計有 725 人。另外，100 年至 107 年義勇消防人員⁵傷亡統計部分，因公殉職及死亡人數計有 18 人，因公受傷計有 248 人。而消防員工平均壽命目前我國尚未有相關的官方統計數據公布，但以鄰近亞洲國家韓國為例，消防員的工傷和死亡頻率比例高於其他公職工作，預期壽命也比其他公職還要來的短(Inah Kim & Jaechul Sung, 2008 : 1078-1086)。

綜就上述資料來看，消防工作是充滿高風險、工作不定量、不定時且長期處於心理壓力緊繃的狀態，如從事多年消防工作後能平安退休，回歸正常人的平靜生活，相信是很多消防人員的夢想。而在我短暫於基層消防機關從事人事

續至少二天，但不超過四星期，並在創傷事件發生後四週內即發生，ASD 患者有機會發展成 PTSD(張家銘，2008)。

- ³ 「創傷後壓力症候群」(post-traumatic stress disorder, PTSD)，創傷後壓力症指的是一個人經歷了極度嚴重的創傷壓力事件，感受到害怕、無助感、或恐怖，而且已經達到病態的程度。常見的創傷後壓力症會出現幾種症狀，如創傷經驗再體驗、過度警覺、逃避及麻木及出現與創傷事件相關的負向認知及情緒(國立臺灣大學附設醫院精神醫學部，2015 : 3-8)。
- ⁴ 消防員工因公受傷、殘廢、死亡、殉職，依據「警察人員因公傷殘死亡殉職慰問金發給辦法」規定發給慰問金。該辦法最低慰問金發給基準為連續住院未滿 14 日者，或未住院而須治療 7 次以上者，發給新臺幣 2 萬元。因此，未達前列最低標準者，未列入內政部消防署之統計。
- ⁵ 消防志工、義消或義勇消防人員：依據消防法第 28 條第 1 項規定，直轄市、縣(市)政府，得編組義勇消防組織，協助消防、緊急救護工作；其編組、訓練、演習、服勤辦法，由中央主管機關定之。內政部自民國 90 年 6 月訂定「義勇消防組織編組訓練演習服勤辦法」，依該辦法規定，義勇消防人員應符合年滿 20 歲、身心健康之我國國民等消極資格，並由當地地方政府消防局核聘後取得身份，並應接受消防指揮人員之命，協助消防工作。

服務期間，同時也接觸一些退休的消防前輩回來擔任消防志工(以下簡稱退消防志工)，除了依然保持隨傳隨到、救苦救難的服務奉獻精神之外，更重要的是將「用生命來換取的職場經驗」傳承給新進消防同仁，讓這些英勇的消防雛鳥蛻變成獨當一面的鳳凰。這些大半輩子都在「出生入死」的人，為何得以選擇退休平靜生活之時，仍回來從事消防志工？在他們的生命之中有著什麼樣經歷、轉變的故事，使其一生奉獻於水火之中？而這些故事相信對於消防，甚至整個公部門人力與經驗傳承研究上能有所啟發與反思。

第三節 研究目的

本研究之目的在於透過受訪者的自我敘說，從時間、認同與文化探討消防人員退休後仍從事消防志工的諸多可能原因。這些原因可能包含在青少年時期人格發展所產生的職業認同取向、成人期的特定歷史事件造成的衝擊影響，以及老年期對過往經歷的反思等。

每一位退休消防人員選擇再次赴湯蹈火擔任消防志工都有屬於他們的生命故事，同時在邁入老年生活之後，生命角色展開變化，無論是職業角色的解除，或肩負家庭生計的角色轉變，不變的是一份消防工作的熱忱。這樣的熱忱與執著是如何產生的？以致於長時間輪值工作、危險的工作環境，或者承受夥伴驟然離去的生命無常等過往的負面工作經驗都無法撼動這群人的心志。

在相同的社會時空與歷史背景下，他們有不同的人生際遇並譜寫出不同的故事，但卻通往相同的退休志業。在我國消防人力普遍不足的情形，如何透過這些人的生命故事與社會政策相互呼應，思索讓有經驗的退休消防人員，願意退而不休，並提供更細膩的公共服務，同時將寶貴的經驗繼續傳承下去。以下具體陳列本研究之目的：

1. 探討退消人員參與消防志工之人員的生命歷程，以瞭解選擇加入消防工作

的動機。

2. 瞭解退消人員參與消防志工之人員參與消防志工服務的動機，以瞭解在職時期的工作動機與退休後加入消防志工的連結關係。
3. 探討退消人員參與消防志工之人員在不同的生命階段的課題與角色，嘗試推導出能夠持續參與消防服務之可能的原因。
4. 提供消防人力及消防志工相關政策之推動建議。



第貳章 文獻探討

「都退休了，幹嘛還想不開回來？」要合理並完整的解釋這個問題，事實上是非常的困難。或許我們可以簡單的解釋為什麼要吃飯？為什麼要喝水？為什麼要選擇某某大學就讀？這些都可能有很單純的需求因素，或者是客觀因素影響我們做選擇。然而，持續幾十年以上的消防工作投入，期間會受到很多的主、客觀因素影響，促使退消人員選擇加入或不加入消防志工。因此在文獻探討上，除了最基礎的動機相關理論的探討之外，也簡單的探討生命歷程的角色與任務循環，以及政府與社會大眾的災害風險分擔，試圖為後續六個故事建立起「詮釋的鷹架」，而非以理論套用或驗證的框架做解釋，為此才有機會將他們不平凡的人生底蘊完整的呈現出來。

第一節 志願服務的動機探討

為什麼要這樣做？這樣做的最原始的目的是什麼？這一切要回到個體的動機(motivation)。所謂的動機係指推動個體活動以達一定目的之內部動力或內部原因，常以願望、興趣、理想等形式表現出來(葉至誠，1995)。在心理學上驅力(drive)、需求(need)與動機 3 個詞都帶有連帶關係，並視為促動個體行為的內在動力(張春興，2011)。這也是本研究的主要核心——「動機」，這 6 位受訪者基於什麼樣的動機，會讓他們選擇再次投入風險相對較高的消防志工行列，而不選擇安逸的生活或其他較輕鬆的服務志工。為了可以探究這些問題，首先就必須探討動機的作用、種類與理論應用與相關文獻。

在動機在作用上，可大致區分為 2 種，一種是「活動作用」，也就是單純為了特定目的產生動機並採取活動，例如孩童肚子餓需要進食而採取拾取桌上麵包食用的活動。另一種是「選擇作用」，也就是有複數以上動機需求時，當特定動機需求較為顯著而採取忽略其他需求的活動。例如，上班族基於經濟需

求選擇假日兼差工作而放棄假日休閒生活。另外在動機的種類上，心理學家 Murray(1938)將其分為基於「生理需求」(physiological need)的動機，其包括饑餓動機(hunger motive)、性動機(sexual motive)及母性動機(maternal motive)，以及「心理需求」(psychological need)：非屬維持生理需求，大致分為成就動機(achievement motive)、歸屬動機(affiliation motive)及權力動機(power motive)等。

至於動機相關理論非常之多，不論從教育學的觀點、社會學的觀點，亦或個體心理學與組織、工作心理學等，都有不同的理論解釋和應用，在篇幅有限之下，當然無法逐一討論。但在參與志工的行為動機上，國內幾位學者也提出相關理論來進行解釋，諸如目標設定理論(goal-setting theory)⁶、增強理論(reinforcement theory)⁷、期望理論(expectancy theory)⁸、交換理論(exchange Theory)⁹、人力資本理論(Human Capital Theory)¹⁰、需求滿足理論(Need Fulfillment Theory)、利他主義(Altruism)¹¹等理論(李鍾元，1999；孫本初，2009；

⁶ 目標設定理論(goal-setting theory)，係以個體理性思考為前提，假定個體會設定可接受的目標，並努力以赴追求目標的成功。

⁷ 增強理論(reinforcement theory)認為，個體行為是受到行為之後結果的影響，影響型態有「正面增強」(positive reinforcement)、「負面增強」(negative reinforcement)、「懲罰」(punishment)及「削弱」(extinction)。

⁸ 期望理論(expectancy theory)認為，個體都是一個理性的決策者，並清楚瞭解自己的表現可以決定自己是否可以獲得期望的獎賞，同時也假定付出、表現與獎賞存在必要連接關係。

⁹ 交換理論將人的行為假定為利益為導向，包含物質與精神。當個體認為行動可能獲得的利益大於付出時，個體即會採取行動。學者 Blau(1964)提出信任與互惠、權力、承諾、社會分化及理性求利與分享等架構用來解釋較為複雜的社會關係與結構。

¹⁰ 人力資本理論以「投資」(investment)的觀點出發，強調付出與獲得的關係。

¹¹ 利他主義在於個體對於自身利益並非首要考量，其行為是以滿足他人需要而得到心理滿足。

林勝義，2017)。除此之外，值得一提的是「逆轉理論」(reversal theory，或稱反轉理論)¹²，此理論主要應用在運動心理學中，其認為個體處於相當程度的覺醒時可能激發完全相反的情緒反應，這就可以解釋為什麼許多人會進行跳傘運動或搭乘雲霄飛車這些高度刺激，甚至可能危及自身安全卻又感到興奮的行為。

前述理論大至可從 3 個面向來進行分類(如表 1)，以便於詮釋後續受訪者故事與選擇動機。首先是「動機強化層面」，此層面的理論主要解釋個體行為動機的塑造，然而行為越是複雜，塑造行為動機的因素越多元，所以這些理論可以用來解釋行為的養成，屬於此層面的理論大至上為目標設定理論、增強理論與期望理論。其次還有強調互動影響的「組織互動層面」，如交換理論及人力資本理論。另外是「心理衡平層面」，如需求滿足理論、利他主義以及逆轉理論，此層面著重於個體心理平衡與滿足。

表 1：動機理論解釋層面分類表

解釋層面	相關理論
動機強化	目標設定理論、增強理論、期望理論
組織互動	交換理論、人力資本理論
心理衡平	需求滿足理論、利他主義、逆轉理論

資料來源：本研究自行整理。

從上述解釋層面來看，何種管道可以滿足這些動機需求？趙芝良與林詩萍(2011：99-111)就雲林縣義消隊研究發現，參與動機主要為增進自我、利他價值、學習新知及發展社交職涯，同時也發現參與動機並不是單一選擇，而是可

¹² 逆轉理論(reversal theory)或稱反轉理論，可以用來解釋個體的情緒與覺醒水準會因為不同的情境而產生反轉，例如高度危險的跳傘、賽車衝浪等冒險性運動並從中獲得高度興奮感，是近代運動心理學探討及解釋焦慮、情緒、覺醒與運動成績表現的理論，並可以適用在心理學相關領域的研究。

能有數種不同動機混合。就自我實現獲得管道上，徐欽祥、陳奕伸及柯錫昌(2015, 45-52)在義消人員休閒涉入與自我實現關係之研究中指出，義消休閒涉入程度越高，對於自我實現皆有正向影響，並建議管理者可以提供專業成長的環境使其認同自己所投入的成本具有價值與獲得滿足。至於不同類型的志工在參與動機上是否有特別的不同？王仕圖等 3 人(2007: 17-39)針對警察志工參與動機與組織公民行為進行研究發現，充實生活與學習、自我成長、社會責任、成就感等構面對於組織公民行為有不同程度的正向影響。吳慧卿(2009: 75-89)針對 2007 全國大專院校運動會志願服務研究中認為，奉獻服務是首要參與動機，而具有運動背景的人在動機與參與考量上均較無運動背景的人強調，因此可將具有運動背景者列為人力尋求的指標。另外 2007 年高雄世界大學運動會志工參與動機研究，張廖麗珠(2011: 64-81)發現，參與志工對於自己能參與盛事與提供服務是一種榮譽，同時能獲得自我成長與他人互動的學習機會。陳雅鈴等 6 人(2017: 206-217)，針對水土保持志工參與動機相關研究中也發現，志工參與服務主要動機為服務他人與自我成長，還有林智芬(2011: 9-15)就林務局國家森林志工研究等，不同的志願服務研究上，在參與動機上並未有太大的分歧。不過龍紀萱、李依臻、施勝烽(2014: 72-93)、李秀貞(2011)、莊宮齡(2008)、黃馨嬌(2004)等人探討醫院推行志工服務績效評估發現志工普遍認同需要接受績效評估。從動機理論來看，這意味著績效評估所帶來的回饋可以強化從事志願服務的動機，以及更進一步獲得自我成長。

第二節 退休者在社會的角色與功能

人為什麼要退休？退休在人生的意義是什麼？許多人在青壯年努力著工作，縝密的規劃個人財務，無不是希望在退休之後能夠閒暇生活、衣食無憂。倘若幸運成真，努力一輩子的目標終於達成，但人生就到了終點而無追求目標了嗎？Atchley 及 Barusch(2004)認為退休是一個事件、一個社會角色、以及在

生命過程中的一個階段與過程。我們來看發展心理學家 Erik H. Erikson 的社會心理發展階段理論¹³，老年期的發展階段關注在於能否整合一生的經驗與前面 7 個階段的心理社會力量，使個體足支持自我生命的肯定，並透過有意義性的活動，持續增強自我心理社會力量來面對未來的老化與死亡。從此理論來看，退休是對一生下註解的進行式，從微觀的「讓現在的我更好」轉變為宏觀的「讓這一生更好」，並透過明確的行動來完成或彌補人生故事。

在微觀轉變為宏觀的過程之中，退休者選擇投入社會參與，許多學者對此進行研究並提出相關的理論與見解。例如早期的撤退理論(Disengagement Theory)與持相對看法的活動理論(Activity Theory)¹⁴，以及彌補前 2 種理論對立看法的持續理論¹⁵(Continuity theory)之外，還有功能理論(Functionalism)及角色理論(Roleless role)。上述 5 種理論，雖然觀點不盡相同，但仍可從幾個共同面向來探討，這有助於後續訪談中，瞭解受訪者在不同時期下的心境。

¹³ Erikson 在 1950 年《Childhood and Society》提出社會心理發展階段理論，其分為嬰兒期、幼年期、童年早期、童年中期、青春期、成人前期、成熟期及老年期，在不同的階段都有不同的發展階段，而現階段發展完整與否則取決於前階段的發展基礎。

¹⁴ 撤退理論認為老年人從社會角色中退縮是普遍的現象，老年人若要安樂生活，需減少專職性和組織性的社會活動(Cumming & Henry, 1961)。但撤退論忽略了人格因素對於退縮過程的影響，以及老年人面對社會脫離與減少互動的必然(國立編譯館，2001)。活動理論與撤退理論相對立，Havighurst(1963)及 Lemon(1972)等學者認為老化須維持相當程度的活動參與以享有較好的生活滿意度與適應能力。因此，老年生活是延續中年生活狀態，在老化過程應持續的社會活動，同時適應生理變化並尋找替代的角色、關係與嗜好。

¹⁵ 持續理論強調人格的發展與持續性。Neugarten, Havughurst & Tobin(1968)人有追求保持過去、現在及未來的延續性的傾向，而人們將依循自己中年時期性格特質模式發展出不同的老年生活。Atchley(1989)認為，人會持續參與相似的活動以維持現有的生活型態，並隨著年齡的增長而逐步的順應變遷。

首先是角色轉化的認知，撤退理論是從社會的角度來看退休者必然從幕前角色退居於幕後，強調的是角色的喪失。活動理論就強調退休者在心理與社會需求依然存在的情形之下，如何重新適應身心衰退並確認自我。持續理論甚至在「退休調適階段」¹⁶更進一步提出 8 個退休角色階段。角色理論更點出個體在客觀環境的不同，而有數個不同的角色需要擔任，並對應出不同的期許 (Phillips, 1957)，退休者在老化後原有的角色功能將遞減，形成「沒有角色的角色(roleless role)」，並重新定位自我開創新的角色(Burgess, 1960)。而功能理論就直接強調退休者在社會具有知識與經驗的傳承的存在角色。

再來是角色功能的發揮，撤退理論將退休者的功能著重在社會層面，認為退休者的功能就是適時的撤離，原有的功能必須還歸社會並退離就業市場，以利新陳代謝。從活動理論提倡學者 Moddox(1964)及 Miller(1965)相關探討中可瞭解，活動理論認為退休者與一般人無異，只是須藉由其他替代性的活動找尋可立足於社會的功能，以坦然面對身心的衰退所導致心靈空虛並平衡生活滿足感。持續理論認為社會對於退休者賦予相當的義務功能，包括避免全職、能夠獨立於家庭、提供知識經驗等。角色理論並未對功能直接性的強調，而是回到退休者的年齡、地位或身分的不同，而擔任多種角色並發揮不同的功能。功能理論即明確的將退休者傳承的功能定位出來(如表 2)。

¹⁶ Atchley(1989)提出的「退休調適階段」有以下 8 個階段，包括退休前期、蜜月期、立刻退休期、休息放鬆期、醒悟期、在適應期、穩定期至終止期。但每一個人的退休時點不一樣且發展影響也不一定完全相同，所以 8 個階段不一定是循序發展。

表 2：退休者在社會的角色與功能面向

探討面向	撤退理論	活動理論	持續理論	角色理論	功能理論
角色面	消極面對 角色喪失	積極面對 角色喪失	延續發揮 原有角色	開創自我 多元角色	傳承者
功能面	完成 新陳代謝	重新 確認自我	順應並 延續自我	重新開創 自我價值	傳承智慧

資料來源：本研究自行整理

第三節 生命歷程相關研究探討

Ryder(1965)對於社會學的探討認為應該重視同齡群體，並觀察歷史社會發展對其群體的生命歷程影響。在試圖瞭解某一群體時，歷史是群體共同的脈絡，但個體面對相同的生命並不一定表示他們的轉捩是一樣的(翁康容，2016)，但為何又殊途同歸匯集在一起？選擇同一種志願服務。可以理解的是，在同一個歷史環境但不同的生命故事之下，他們或許有不同的需求卻都從同一個地方得到滿足。

張煜麟(2015：197-213)在媒體迷研究中發現，持續與穩定之情感關係的社會心理需求，是引導個體長期承擔媒體迷角色的關鍵社會心理因素，同時也發現透過不斷的參與群體活動，建構並維持媒體迷、媒體文本及支持團體之間某種複雜的「緊密情感關連」。可以理解的是，當一個群體共同參與一件事時，除了個體本身過往生命歷程引導他做出選擇參與外，參與後的交流互動及情感關連也是個體持續維持參與動機，這對於後續分析與解釋受訪者如何保持熱忱與付出是有幫助的，畢竟消防工作在這些受訪者的過去經驗，有很大一部分是較為負面，例如受傷、死亡、持續備勤的心理高度壓力等。

在情感關連上，我們也很容易理解退休者所面臨的情感空巢的困境，包括子女離家獨立的事實、離開職場後的人際變化及身體逐漸老化的事實(林美伶，

2006), 這些因素也可能迫使受訪者就現有的資源中, 尋找可能補償的情感。當然除了情感的關連, 在研究的過程中還是必須尋找出受訪者生命歷程的共鳴, 這個共鳴能夠引起受訪者們提供他們的故事與經驗。

《女人生命歷程與布對話》(吳瑪俐, 2003)一書中, 「布」聚集了一群女人並在拼布藝術與女性意識的結合之下, 發展出獨特的藝術風格, 在創作過程中她們改變自己、家庭, 甚至自己與社會的關係。我試圖回想我在消防局工作期間, 有什麼樣的共鳴足以讓所有受訪者們改變他們的人生, 甚至擴散到家庭、他人與社會。鄭麗珍(2010)認為, 救災社會工作者經驗的分享可確認與減輕救災時相關的壓力源。吳鄭善明(2013)就八八風災社會工作者在救災期間的生命歷程研究, 對於同儕團體的經驗分享也是持正面看法。循著這條脈絡, 似乎「災害」與生命歷程的對話能夠讓受訪者引起足夠的共鳴, 雖然從情感上這不是一個很好的共鳴, 甚至受訪者有可能會迴避, 但曾經身為消防員, 在本質上是必須與災害共存, 現如今成為消防志工, 相信他們的故事大多伴隨著災害而且深刻。

如同侯文詠的《我的天才夢》:「每個人都得去尋找自己的故事, 為自己發現不同的鑰匙。」故事的主角歷經人生不同的視野, 每一個階段都有不同的自我與他我所賦予的價值與角色任務, 當主角認同新的任務時, 新的故事也就此展開, 新的歷程也開始產生影響並為下一個階段奠下基礎。從生命故事的角色認同來看, 個體生命歷程轉換的抉擇反映著社會主流的規範與價值觀(倪鳴香、黃心怡、林欣宜、廖怡佳, 2002)。

當我們面臨轉換抉擇時, 會受到哪些規範與價值影響? 最簡單的例子大概就像現在青少年選擇普通高中或技職教育的問題? 除了自我認知外, 政府政策、父母期許、同儕模仿及社會風氣的多重影響下, 個體進行抉擇或被迫的接受角色與其任務, 同時又重複的受到多重影響下, 再次面臨選擇高等教育或就業等

等的問題並肩負新的角色與任務。每位個體都歷經不同的選擇與承擔，但卻很一致性的重覆此種循環模式，不斷的在新的角色之中，以過往的經歷承擔新的任務，於自我認知、他人反饋與社會學習的交互作用之下，不斷的調整自己與學習重新認識自己，並逐步的建立新的價值與人生觀。然而，這個不斷自我修正的過程並沒有一個終點，自我修正的路徑就像一個迴路 (如 圖 1)，重複著一個程序，直到生命的終章，讓社會給予評價，讓後人予以緬懷。誠如 Giele and Elder(1998)所說，生命歷程是有秩序的人生，包含著社會所劃定的事件與角色。



第四節 消防志工與公私協力

災害防救是一個跨領域的公共議題，甚至幾乎與每一個個體、團體息息相關，我們可以從近年幾次不幸的重大災難，如 2018 年 2 月 6 日花蓮大地震、2017 年 2 月 11 日臺南大地震等，在災害預防、救援與重建的過程中，政府、企業、非營利組織與民眾間相互支援與整合是降低損失的重要關鍵。日本學者河田惠昭(1997)研究認為，1995 年日本阪神大地震中，政府機構是無法單方面

有效率的完成救災工作，在 3.5 萬的災民中，有將近 7 成以上是由非政府力量獲救。

從宏觀的治理層面來說，公私協力治理與社會風險分擔是政府在規劃整體災害防救時必須要考量，若以微觀的層面來探究災害防救，除了討論如何有效的串聯與動員民間的力量之外，提升基層災防的質與量並在災害發生時能夠及時發揮應變與救災能量也是政府所面臨的課題之一，畢竟災害的規模我們永遠無法預測，小至居家火災，大至如地震所引發的火災、海嘯，甚至核災的複合型災害，這些都嚴峻考驗著整個國家社會，對此，當代許多學者開始探討「協力」與「培力」治理的概念，藉以健全災害防救網絡體系與厚植能量(江大樹、張力亞、梁鎧麟，2014)。

至於如何累積民間災害防救的力量？除了一般政府宣導與學校災防教育之外，綜觀臺灣消防歷史，最直接的民間力量之一就屬消防志工或所謂的義消，也就是「第三造消防人力」，就現今的專業分工上也包含消防體系的救護志工與宣導志工等。在 1921 年以前義勇性質的消防組是地方救災組織(當時仍以救火為主)的主力，直至 1922 年臺北消防組首設常備消防手之後，救災的主力才逐漸邁向常備消防編制(蔡秀美，2009)。

然而，義勇消防隊並未因常設消防編組而消失，1963 年我國頒布「臺灣省各縣市義勇消防隊編訓管理辦法」後，在救災的人力運用上逐漸有了整合動員的思維。時至今日，消防志工仍是災害防救一股重要的力量，根據內政部 106 年消防統計年報，義勇消防人力從 1999 年 2 萬 2,601 人增加至 106 年 4 萬 967 人，顯示消防志工人力深受我國政府重視。第三造消防人力的概念與第三造警力是相通的。李宗勳(2007)在研究相關議題時，引用 Mazerolle 及 Ransley(2005)的觀點：國家在管理功能上轉讓給私人部門稱為第三造警力(third-party policing)。而第三造消防人力所擔任的角色是與政府共享風險治理與安全資訊

的團體成員，與政府有上、下互動的夥伴關係(樊光華，2013：293-318)。但如何有效的互動與激勵，來增進第三造消防人力能量，藉此將災害防救意識深入民間，是政府須持續努力且無止盡的方向。

第五節 為故事的敘說構築鷹架

生命的篇章可以用不同的角度去呈現，但每一個角度所做的詮釋之總和也不一定是故事的全部。誠如完形心理學所認為，人對於事物的感受並非根據事物的片斷，而是以一個有意義的整體。所以，本研究相關文獻的探討並非單純用來解釋退消人員加入義消的動機或理論驗證的研究框架。相反的，文獻的探討是構築故事的鷹架，讓我更能融入他們的世界、想法與感受，而非以理論去切割他們的故事做為行為解釋與驗證。

會一次性探討多種動機相關理論，最主要的原因在於退消人員加入消防志工的原因是極為複雜的，他可能涉及到早年的過往經驗、特定事件影響、工作經驗所帶來的感受，甚至是步入晚年後對人生經歷圓滿的期許。當我們要探討退消人員為什麼要這樣選擇的同時，與其以特定領域或單一理論去解釋，倒不如嘗試用多樣性的文獻及思維為他們的故事做詮釋。因此，為了讓後續的故事更容易萃取與編排，上述所探討的生命歷程、動機與退休者角色將匯集成一個脈絡，從入職前的故事瞭解當時的時空背景與角色任務，以理解加入消防工作的動機，而對於在職時期的工作經驗與角色，是否也能更進一步的述說驅使他們繼續留在災害前線堅守崗位的原因。最後，退休讓他們的角色與自我價值所產生的變化，讓他們最後決定加入消防志工，這其中的故事，我們也或許可以用這樣一個脈絡去做詮釋。另外，消防是一個與社會積極互動的工作，故事的主角們，他們與社會大眾的交流過程與經驗，一探消防與民間的互動最前線，進而從這些願意持續付出血汗在災害現場的人，瞭解消防實務與民間的協力的矛盾。

退消加入義消的原因難以單一解釋，他們選擇的背後有近 25 年以上的主、客觀因素存在，所以將涉及的相關文獻整理出一個大致的脈絡，並如同鷹架般的構築在生命故事外圍，讓研究者以陪伴的方式，讓敘說者回憶「過往的我」，並逐步往上探詢，直到「當下的我」所描繪的現實。因此，有了上述的文獻探討之後，得以有機會將他們不平凡的人生底蘊完整的呈現出來，也更能理解他們的想法。



第參章 研究設計與實施

瞭解與傾聽受訪者的經驗故事，來探索環境脈絡與他們的互動影響，但礙於本研究調查對象特殊罕見，在尋找調查對象時挫折連連，僅能透過人際關係，以滾雪球的方式去探訪受訪者，邀請其加入本研究。另外，為了讓受訪者可以自由的闡述過往經歷與自我想法，本研究採取非結構式訪談，並利用訪談機會，加入受訪者之後的義消聚會，藉此更深入瞭解受訪者的生活。

第一節 研究方法

本研究採取質性研究的理由在於希望透過質性研究，從多元的角度切實呈現受訪者內心感受與生活情境下的自我意義，同時捕捉受訪者在退休後仍然選擇消防志工的真實情感，以及探索環境脈絡與他們的互動影響。因此，為能充分瞭解受訪者的故事、經歷與內心想法，本研究以敘述訪談法(Narratives Interview)及分析法作為資料蒐集與分析方法。

敘述訪談法為德國社會學家 Fritz Schütze 在 1970 年代發展的資料蒐集方法，研究者在訪談過程中，由訪談者的角色轉化為傾聽者的角色，在過程上分為主敘述、回問及平衡整理等 3 個階段(倪鳴香，2004：26-31)。此種方式能透過語言溝通來獲取受訪者的訊息，並且如觀看電影故事一般，從過程中不斷發現、好奇、探索及對談，進而取得研究所需要的資訊。

在訪談結構上，為充分讓受訪者真實呈現過往歷程，使受訪者在沒有限制的情形下自由的闡述想法，本研究採取的訪談方式為非結構式訪談，受訪者在會談之前，僅大約知道訪談之目的，研究者會透過重點集中訪問，以少數的問題導引會談的方向，讓受訪者在自由表達意見。因此，訪談時會根據前述研究動機、目的等，以及所搜集的相關文獻資料，進行適當的交談互動。另外，訪談之後研究者也會盡可能在訪談場合進行田野觀察，例如義消聚會或聚餐等機

會，藉此更深入瞭解他們的文化與互動。

在資料分析上，本研究運用 Schütze 提出的解讀工具，如認知指標(Kognitive Indikatoren)：敘述、描述及評論三種指標。分析過程中去原始文字所有非敘說的部分，以精煉的進行文字資料切割以將內容結構式的鋪陳並建構起整體歷程模式之後，再將非述說的部分加入分析。最後，將分析結果與其他個案進行對照，藉以完整架構出本研究。

第二節 研究對象與選取

基於前述研究動機背景與動機，本研究在訪談對象選擇條件有以下 3 項：

1. 曾擔任公職消防人員至符合公務人員退休相關法令規定之自願或屆齡退休者。
2. 退休後依「義勇消防組織編組訓練演習服勤辦法」相關規定加入義消。
3. 至本研究結束前，受訪者之認知及精神等狀況均能確保訪談內容之完整。

本研究進行前，研究者試圖透過正式管道瞭解退消加入義消的情形、分布及相關基礎資料，但礙於義消相關資料分散於各地方政府消防主管機關，且涉及個人資料等隱私問題，在研究對象尋找上有著相當大的困難度。另外，符合上開選擇條件的人非常的少，再加上消防工作有著高度地域性，也就是義消人員的詳細資訊，通常只有當地消防主管機關或分隊較為清楚，跨縣市，甚至同縣市內跨鄉鎮市區的情況，也可能所知甚少。因此，在本研究對象選擇上的空間非常小的情形下，採取「滾雪球取樣法」(snowball sampling)，意即在調查對象的條件特殊且不易搜尋情形下，僅能透過人際關係相互引介，就像滾雪球一樣一個推薦找到下一個人。但如同之前提到，消防工作有著高度地域性，通常受訪者在提供推薦名單時，也僅能推估可能符合條件的人，或者有可能有符合

條件者的地區，研究者必須基於不完整的線索，嘗試探訪並邀請加入本研究。研究對象類別上，過往消防工作大多數都是由男性所擔任且幾乎侷限於警察訓練學校畢業，以致目前研究對象未有女性受訪者。另外，由於本研究涉及受訪者極為少數，相關背景資料極有可能間接指涉受訪者，且受訪內容涉及家庭、工作及救災任務等個人或業務隱私，甚至可能對於原機關或現在參與的組織有批評與建議，因此受訪者資料並不特別呈現。

第三節 研究問題

1. 退消人員加入消防志工，是基於職業使命？還是過往經驗與情感？
2. 退消人員參與消防志工之人員，在入職前、在職期間及退休後，對於消防工作的動機有何不同？
3. 同樣從事消防工作，從公部門公權力執行者角色轉換到協助者角色，有何不同？

第四節 研究倫理

由於本研究涉及受訪者過去家庭、工作等個人隱私，甚至對於原機關或現在參與的組織批評、建議，基於保護受訪當事人及其相關之關係人，受訪前均向研究參與者詳細說明研究目的，在過程中受訪者隨時得要求停止錄音(影)或訪談，描述事件、機構單位及相關之關係人任何能識別受訪者或不宜完整陳述的任務、事件或業務情形之內容，會以匿名等方式呈現(如人名、地區、任務名稱等，以○○方式掩蓋)。

另外錄音檔也會在研究完成後銷毀，以保障受訪者的隱私與權益，使他人無法藉由研究而得知真實身分或造成他人之權益受損。由於本研究受訪對象極為特殊且少數，而研究中會有大量描述受訪者的早年經驗、退休前工作情形及

退休後的參加志工情形。因此，為了避免受訪者直接或間接暴露真實身分，造成受訪者或其相關第三人之困擾，本研究在年齡、任職地區、退休前及現任志工職務等資料，會進行適當的模糊描述，以信守與受訪者之承諾。



第肆章 六位退休消防員擔任消防志工的故事

六位受訪者的故事，其實有很多是別人的痛苦，他們有些不願提起，有些是眼眶泛紅的回憶訴說。他們退休之後，會回來這個曾帶給他們操勞、心痛與憤怒的地方，內心都是對人的不捨。很榮幸，在我訪談過程中，有學長事後跟我聯繫並感謝我，讓他說出來，有一種壓力釋放的感覺。其實，真正要說感謝的人是我，他們的故事讓我體會平凡與安逸的代價。本章的每一節是一個退休消防員回來擔任消防志工的故事，我會將他們的訪談內容重新萃取與編排，以方便瞭解他們的經歷與故事。另外，有些訪談之後應受訪者邀請繼續留下聚會或聚餐的情形，會在每節的後記做簡單的敘述。

第一節 不說，有時候是一種溫柔-A 學長的故事

一、開始，不一定總是雄心萬丈

沒錯，標題的一開始就清楚地敘述 A 學長踏入消防路的心境，這是我第一位訪談對象，在前往的路途上我的腦海裡也曾上演過小劇場，把漫畫中的熱血的情節想像在 10 幾分鐘之後的訪談，例如小時候被消防員救過，縱而立志成為消防員，或者父親也是消防員，那堅強的背影深深烙印在幼小的腦海裡等等……，但在某個紅綠燈過後，我的理智很快的把我拉回來。在民國六十年代以前，消防工作還停留在警察工作的一部分，再加上設備器材及訓練離現代化消防還有很大一段的距離，同時台灣也才剛準備從農業社會準備轉型，似乎不應該以現代的觀點來幻想早期消防工作情形，這樣的理性思考與現實是比較接近的。

小時候比較沒有消防這種工作，搞不好沒有消防工作。大概就國中有一點印象，就看到消防車過去就這樣。(A-1-4-2-1-0)

「他的話似乎不多，但眼神卻透露出很多的想法」，這是我與 A 學長訪談時的感覺。的確，他的內心比他的言語多了一份細膩，而這份細膩在後面的故事一覽無遺。一開始，我問起怎麼進入消防體系工作時，他只是為微笑了一下，簡單說著故事。消防路的開始，其實只是單純對未來的路模糊，在爸媽的建議下，考量兵役與收入的現實利益，偶然的開啟這條路。

我那時剛畢業，父母說了就想說去考看看，那時候好像也不是很難考，考的人也不多，考進去就開始受訓，然後就抽籤，就進入消防這個體系。(A-1-1-1-3-0)

我是高職畢業，是唸工科的。小時候沒有想到做這行，當初就是誤打誤撞，完全沒想到，就是要閃兵役。(A-1-3-1-3-0)

對於消防這條路，A 學長其實根本沒想到會走這麼遠，在當時政府警政需求開始增加，提供 A 學長這些限期役的人一個成為正式警員的機會，通過補訓進入警察體系，但在台灣經濟轉型，正要起飛的年代，何不放膽地去闖一闖？這個問題 A 學長也很誠實地以「穩定」來回答我，這個穩定不只是薪資待遇，在限期役的日子裡，他已經對於這樣的生活很是習慣，雖然消防工作具有相當危險性，但家人也還算支持，因此就繼續的走在消防這條路。

那時候時代背景，有感覺就是有一個正當職業，倒也不會說有特別的要求，時代背景很重要，那時我的背景就是比較希望安逸啦，我父母親也不會希望我闖出一片天，爸爸媽媽也會叮嚀我要小心，也支持我，反正也是公家機關也不會突然倒閉。(A-2-2-1-3-0)

二、路上，永遠都有人陪伴

A 學長對於團體生活似乎很能適應，消防工作是一個講求團隊的工作，跟警察還是有一些不一樣，這在後面的訪談者也有類似說法。也或許這樣的團隊生活，在不知不覺中加深 A 學長對於消防工作的認同，而這種認同感並不會因為正式或非正式隊員有差別。

因為消防的工作性質有一點不一樣，因為 24 小時大家都在一起，大家對於正式或非正式的差別，不會。(A-2-6-3-3-0)

在 A 學長述說第一次進入火場時，團隊情感似乎跟著現場的溫度而加深，這種危急時刻相互支援的凝聚力，是我們一般人無法想像的，尤其在災害的現場，很多突發事件並不如教科書一樣循規蹈矩。

在火場的實際，跟你在教科書上的有實際的落差，現場火勢裡面，發生甚麼狀況你不知道。(A-2-8-4-1-0)

我直接的問起他，出勤時有沒有讓你印象很深刻的事？畢竟，剛入行的菜鳥總會有些事需要適應。他回憶著些許時間，開始說著剛成為實習生時，在某場火警看到學長將小孩抬出來後，在牆壁上一直摩擦他的手。還是菜鳥的他，好奇問了學長：「你手是怎樣，你在擦什麼？」學長就說：「哇嘎哩共，阿都嬰仔ㄟ皮攏黏哩哇ㄟ手(閩南語，譯：我跟你說，就那小孩的皮肤都黏到我手上)」。

那小孩被燒到，燻到皮都爛掉了。他拉他的手，拉到擔架上，那個皮都黏到手上。所以學長一直在牆壁上把那小孩的肉黏到手上的部分擦到牆上。有點像烤三層肉脆皮那樣，而且都燻黑了，自己看了就覺得消防工作，有一點震撼，印象很深刻。(A-2-18-6-1-0)

但這就是消防工作，這些消防員一定要面對。當然，這些壓力與心理影響

是需要協助引導的。

因為學長會跟你說，這就是你的工作，就是要面對與接觸，給我的印象中，給我的教育就是這樣，慢慢的一定要接觸與接受。心裡很難受啊，我同事也是，心裡都 2、3 天都不敢吃豬肉，會有這個壓力。(A-2-19-6-1-0)

團隊或前輩的引導在極大的壓力下發揮很大的作用，面對生死交關，個人顯得如此渺小，但一群人的堅定或許可以讓生命找到出路，在團隊的生活，讓每一次的任務都會有學習。

但進去之後，學長會慢慢教你，要蹲低姿勢，會教你姿勢一定要蹲低。然後，瞄子先掃一下，怕有掉落物，先掃一下，遇熱啊，一定會有掉落物，先掃一下，然後順便煙趕一下，這是學長教的。其實就是這樣慢慢學，然後就是要沿著牆，進去，才會退出來的時候，方向怎麼退，這些是慢慢學長教，慢慢吸收。(A-2-7-3-3-0)

三、勇氣，有時是與生俱來的

面臨災害的恐懼，不會因為披上防火衣或取得消防警察人員考試及格證書就理所當然的無畏，每位消防員入行的原因不一樣，可能為了生計、可能是社會新鮮人的茫然所做暫時的選擇，但民眾的期望與災害的威脅，並不會因為入行的原因不同而有差別待遇。此時，與生俱來的「勇氣」倒是這份職業不可或缺的天賦。

應該說，是你敢不敢進去，真的啊，真的派到你，就是進，有些人就是喜歡進去。不太想進去火場的，就給要進去的，反正要進就給他進。(A-2-11-6-1-0)

這份天賦，不見得都是滿腔熱血勇往直前，有時候是冷靜壓抑自己淚水的力量。A 學長訴說著 921 大地震後的善後工作，雖然獲派的工作並非到第一線救災，但善後的工作卻也非一般人所能承受。

就整個廢棄物裡面，有財物啦、證件啦，甚至於有時候會有手啦、腳啦，一些遺體殘肢，通通都送到那邊，再慢慢清理，清出來再放旁邊，再慢慢整理。(A-2-12-6-1-0)

此時，A 學長想到 2001 年象神跟納莉風災的往事：「水淹的很快、很高，就斷訊了」。當時雨正大，部分地區開始淹水，他與幾位同仁前往協助民眾撤離，完成任務返回分隊途中時，斷訊了，A 學長與隊上指揮幹部失聯了。當下我內心有個疑惑，「失聯就失聯，返回隊上等待聯繫不就好了？」但我錯了，災害的現場不能用我的生活經驗來事後諸葛。那水來的又快又急，一片汪洋，怎麼還分的清哪裡是路？哪裡是河？哪裡是溝？回程的路上其實是拿自己的命來探路。

鐵道沒有障礙物，水是不是匯流的比較快，對不對，你有房子會慢慢積，可是你在鐵路的時候是沒有障礙物，就類似一條小河，我就很擔心消防車走過去，就到時候停在那邊動不了，我就有一個同事就比較高，他就走前面知道水的高度，我就慢慢開，是這樣子的。(A-2-13-6-1-0)

「所以你們其實是拿自己的命來量淹水高度？」，我疑惑又覺得不可思議的問。「對啊，那也沒辦法，四處開始淹水啦，一定要回去隊上，一定要過去那個平交道。」A 學長無奈的這麼說。回到隊上，水真的把消防分隊給淹掉了，很多車子都沒了，通訊也沒了。當時他們靠著無線電輾轉知道民眾受困的訊息，依然駕駛汽艇來回救援受困民眾。我好奇地問：「大概多久？從發生事情到第一次回到家？」

好像大概有 10 天，將近 10 天沒回家。(A-2-14-6-1-0)

四、不說，有時候是一種溫柔

A 學長回想起實習生的恐怖往事，當時是一個木造建築火警，他與同事忙著拉水線準備救火。「那火太大，我在旁邊看，那消防車的車燈都開始融化」，他歪著頭回憶著。此時，他一反往常輕聲細語，突然大聲說：「那消防車的油箱就是在那一面。」他與學長迅速從車輛的另一邊上去把車移走。他說著往事，感嘆道：「那一次我真的覺得很危險」。我很好奇的向他詢問，工作上的事回到家會跟家人告知嗎？他搖搖頭。

這些喔，這些工作上的事情我比較少講，因為跟家人講了一定會擔心。

(A-2-15-7-1-0)

這種驚心動魄的事，一般人一輩子有那麼 1、2 次吧。但搶救災害這麼大的事，總會有新聞跑出來，難道家人都不會問？不會擔心？

會啊，就怎樣怎樣大概聊一下，自己遇到的倒是不敢說，講了家裡會擔心，把這些壓力放在心裡就好。不過家人倒也不會叫我不要做，只希望叫我注意。(A-2-16-7-1-0)

當我以為最驚險的莫過於那短短幾秒時，A 學長說起最折磨人的往事。故事是發生在 2003 年 SARS 爆發那一年。當時，A 學長收到通知，開始清查轄區內獨居老人並確認是否有疑似感染 SARS。某一日，收到破門任務通知，A 學長一如往常的帶著同仁前往協助，到達報案地點時看到一名人員，全身就穿著防護衣站在門口。上前詢問，那位工作人員說：「這裡面有一個獨居老人，我來送便當給他，我門打不開，他疑似 SARS 病患。」訪談時，A 學長彷彿回到現場，突然高分貝說：「你報案怎麼沒講。同仁！！先撤！！」隨後，重新整理裝備並破門進入現場，協助將無法下床的獨居老人交給工作人員做後續處

裡。那天晚上，A 學長的妻子來電，說女兒高燒。「但是 SARS 發病不會那麼快」，他當時心裡是這樣想的。後來，清查獨居老人名冊的同仁回報：「剛剛那獨居老人，我們上次有查。」A 學長緊張地重演對話：「有查！那你防護有沒有戴？」那位同仁回：「有啦，有戴有戴。」A 學長的神情及語氣似乎還深深記憶著當時的恐懼。因為，如果當時清查沒有做好防護，那就表示整個分隊及家人都可能受到感染。所幸那位獨居老人並非 SARS 患者，事後才跟家人坦白這件事。

不敢講，都不敢講，我還是裝作沒事。我也不敢留在隊上，隊上要留給上班的人，我一定要離開，就是回家，回家我也不敢講。真的啊，後來我請同仁去追，這獨居老人到底是不是 SARS，因為說是疑似 SARS，那就不一定是。同仁去追，後來確定不是，後來我才敢跟我老婆講出來。(A-2-20-6-1-0)

這種壓力，是否該說出來？一切的過程都做好防護，但總是有那麼一絲絲的機會可能引發不敢想像的悲劇。這種壓力，伴隨著每次出勤，也許選擇自己承受，是對身邊的人一種溫柔。

這個不敢講，這無形的壓力，真的不敢講，就印象很深刻。(A-2-21-6-0)

即便風險這麼高，A 學長也習慣這種生活，也正因為後輩們走上與他相同的路，退休後是否要離開這工作，他倒也沒想那麼多。

這就是工作，倒也不會想那麼多，只是不只有我，還有我同仁大家都要去注意，帶他們的時候要一直去注意，但說要離開這個工作倒也還不會這樣想。(A-3-22-6-1-0)

五、後記

訪談結束後，我受邀繼續留下與義消幹部聚會，除了值勤人員以茶代酒之外，現場還有當地仕紳一起小酌聊天。因為參加的人知道受訪者來到現場的主要目的，聊天的過程中也不免開學長 A 的玩笑並回憶以前的往事。這是一個很純粹的哥兒們聚會，從義消朋友的動態、消防業務工作、各縣市消防、警察部門職務異動到消防圈交誼近況，從南到北都聊了一圈，或許小酌之後讓性情更為奔放，彼此之間的話題也越來越辛辣。過程之中，轄區的基層主官、隊員也時不時過來打個招呼，彼此寒暄交流。

在聊天過程中我問大家，這是很常有的聚會嗎？他們說有空大家就聚一聚，大家都是朋友，這樣的聚會有時是很好的溝通平台。他們彼此之間也會互相鼓勵與督促，那種感覺並非溫和、感性的，而是大聲，有時帶一點嘲諷的言語，但卻又這麼直接的「相挺」，例如「最好你是可以，少在那邊臭彈，如果真的，我就真的佩服你，要怎樣我挺你。」聚會當中，還有一位年輕的替代役，他是土木建築相關類科，正在準備專門職業及技術高等考試，他的言談之中可以感受這些消防界的大哥、阿伯非常的照顧他，除了鼓勵他堅持下去，不要因為替代役期間荒廢之外，在業務有空之餘還會督促他念書。

聚會至深夜 10 點左右，會晚嗎？不，一點都不會，他們的聚會是在他們的第二個家-「消防隊」，聚會的人來來去去，有些剛處理完業務，有些剛值完班，走過來看一看打個招呼，這是他們日常的生活，那種感覺很像傳統大家族的感覺，他們的情感與人際網絡，就是如此一點一滴地建立起來，沒有大張旗鼓的儀式、酒席或餐點，只有一壺茶、幾瓶酒，加上幾份小菜或消夜，彼此隨意來去。肚子飽了，心情好了，繼續待命，等待下一個任務鈴響起，又是一次生死的考驗。

第二節 為消防串起情感的脈絡-B 學長的故事

一開始聯繫這位學長，心理壓力倒是不小。原因在於說話的方式及語調跟我生活圈接觸的對象大相逕庭。他嗓門大、說話直接，不知道狀況的人還以為在吵架，但交談一陣子後會發現，嗓門只是他的熱情、說話直接是對於人與人坦承的態度，他言談中帶一點幽默，總是讓人會心一笑。B 學長在退休前就因為業務而廣泛的接觸義消。正因為如此，「義消」對他來說一點都不陌生，甚至比一般消防人員還來的透徹。訪談結束後，我內心帶點小小的愉悅，因為從他的角度可以依稀見得退休消防人員參加義消的心理困境與矛盾。

一、消防是警察嗎？意外中的人生旅程

B 學長一開始就很直接的開始自我介紹了起來，他的情形與之前訪談的 A 學長類似，都是民國六十至七十年代限期服務警隊員出生，因為台灣社會與經濟正快速發展，警察與消防等公共服務需求大量提升而急速擴編。然而急速擴編的狀況，也導致很多人「誤入」消防這塊領域，許多人進來都會以為將成為維護治安的警察，而非進出火海與死神拔河消防，雖然從法制面來看，消防人員是「消防警察」也是警察，但就被分發的人來說，似乎還是有著不小的差距，畢竟一個是拿「真槍」，一個是拿「水槍」。

抽起來才知道。就莫名其妙啊，靠妖，消防是警察嗎？而且是台北市，只能死在台北市，你的分發就是台北市，心裡覺得非常不平衡。(B-1-23-1-2-0)

學機械的 B 學長家中有 6 男，他排行老五，本來迫於家庭經濟打算從軍，但大哥、二哥已是職業軍人，三哥、四哥是義務役服役中。「所以小時候想當軍人嗎？」我好奇地問。個性開朗豪爽的他，眼神閃過一個無奈。

不是，是我家裡太窮了。我必須想辦法養活我自己，給爸爸幫忙啊。

(B-1-25-2-1-0)

在當時的社會家裡沒錢，男孩子要自己求生存，當時義務役的錢不多而且有很大的機率要當 3 年，所以 B 學長就拿著畢業證書以考大學名義辦緩徵。

「一個月領 1500 塊，跟去當 4 年 7 個月，1 個月領 10000 塊，你選哪一個？」

B 學長突然問了我，我也愣了回答：「去工作比較多錢。」沒錯，在那個時代很多事情並沒有選擇的餘地，然而很多時候又不經意地開啟了人生意想不到的道路。

我本來要去讀三年半的憲兵領導士官班，至少每個月還有 8000 塊志願役。後來剛好在家裡吃飯看了(註：限期服務役招募)，69 年的 4 月開報名，69 年 6 月考試，8 月放榜，10 月進去，就進去了，抽籤就是剛剛抽到消防隊，莫名其妙，見鬼啊。(B-1-26-2-1-0)

消防人員在生與死之間拔河，他們對於自己的職業似乎都會有一種信念在支持，這份支持也促使他們願意學習多元的技能，因為只要是能救命，在他們的學習能力與訓練強度的允許範圍內，就想盡辦法學會。

那個術科，射擊、柔道、消防隊該用的消防技能跟學科，占比大多，但那是一個過程，那時最主要的是上課的當中，有一些老前輩，一直在灌輸的一句話，消防就叫活菩薩，在民國七十幾年就教你這句話，消防隊除了自己生小孩不會，其他你都要會。(B-1-24-2-1-0)

民國七十年代末，社會民主運動興起，警政需求大增，當時在保安警察隊急速擴編情形之下，現職警察人員(含消防)因具備基本警政技能，因此很多現職人員轉任保安警察隊，具備相當經驗者便有很高的機會晉升基層主管的機會，而 B 學長也因此轉換到保安警察的體系。

我在台北市當消防隊員，七十七年的 520 事件，群眾事件，七十七年也是解嚴，記住這些時間點，他需要保一總隊需要極速擴編，需要從 3000 多人，要變成 15000 多個人，三年之內，所以我到保一總隊去，擔任鎮暴警察。(B-2-27-1-1-0)

二、如果你是消防人，一輩子就是消防人

B 學長升遷尚算順利，但所服務的保安總隊轄區太大，對於家庭及生活或多或少都有影響，便思考返回原本服務的單位，也正因為如此，開啟了與義消業務接觸的機會。

一個跳板，然後再考上警佐班，等於說要升到分隊長，因為保一總隊他是從基隆到新竹到花蓮，整個北部地區都是保一總隊，但是他太大。我又想說當初從○○市出去，所以就想要回○○市，剛好○○市有消防的缺，就回來。(B-2-28-1-1-0)

為什麼要擔任義消？還會跟義消接觸？就是從那個時候開始，因為我在○○擔任分隊長，○○路那邊的消防分隊，我在那裡擔任分隊長，我第一次接觸義消在那裡，因為他才有管義消，我以前待的單位是沒有義消的單位，特種單位、救災單位，消防隊在這裡有，警察那邊沒有，再回來以後，我擔任分隊長才接觸到義消。(B-2-29-4-1-0)

從入伍的第一天到退休的那一天，B 學長在公職消防人員的資歷將近 30 年，我與 B 學長談到，如果把擔任義消時間都算進去，就快 40 年了。B 學長突然放下啤酒罐，小聲地一句話說著：

如果你是消防人，一輩子都是消防人。(B-3-30-3-1-0)

我好奇的覺得，有如此誇張？消防工作高度壓力，並非適合退休人員從事

的志工業別，更何況一輩子都是消防人？抑或，B 學長想闡述的是消防人員對於職業的高度認同感？我滿是疑問的繼續訪談下去，但我並沒有追問這個議題，然而疑惑的表情似乎被 B 學長看透，聊完我接續的問題之後，他微笑並喝了一口啤酒，緩緩地回到一輩子都是消防人的話題。

其實每一個退休的消防人員，他都是一個義消的心態，只要需要他，就會出來，不一定說平常他會很主動或者是很怎麼樣的熱心，但是因為消防這個東西已經是他的生活。(B-3-34-3-1-0)

「消防已經是他的生活」，這句話讓我終於瞭解 B 學長剛才所言，消防不就是經常處理我們日常生活的危難事件？除了火警，家中長輩跌倒、路上車禍、颱風、地震、山難、酒醉路邊，甚至有民眾被反鎖後請消防人員協助破門，舉凡充斥我們生活周邊任何可能的危難，都有他們出現的身影。

找幾個退休的，他不是義消的，如果說今天有火警在身邊發生，第一時間會不會去做什麼幫忙？一定會啊，如果他不是消防隊，他也會啊。(B-3-35-3-1-0)

救人，這件事似乎是變成一種本能。B 學長回憶民國 107 年的時候，目擊一起車輛翻覆的車禍，在消防工作多年的反應下，他積極、快速地將周遭熱心的民眾分工，在眾人的努力下將受傷人員救出。

107 年在汐止○○街有一臺車子翻路，我剛好路過，我還是用消防人員的感覺，因為我剛好車禍救助是我的長項，他們夫妻兩個坐在前面，我們就找路人輔助車子，然後有人要敲玻璃，有人要幹什麼。他玻璃都沒破嘛，我就問問看你那個人是不是還好？可不可以打開？把後面的椅子壓下來，你能不能把後車箱打開？後車箱打開所有的東西丟一丟，讓他們兩個從慢慢從哪兒爬出來。(B-3-37-3-1-0)

三、沒有一個退休消防員會主動加入義消

我斷然沒想到在我做這篇研究時，會有受訪者會這麼坦白說出這句話：

沒有一個退休消防員會主動加入義消，這句話很重要。退休的消防員
不會主動要加入義消。(B-3-39-1-1-0)

這句話雖然從嚴謹的研究角度來說，是要抱持一種疑問，但這也凸顯退休消防人員加入義消的心理矛盾。在訪談的過程中，B 學長經常有意無意地提到人脈關係的經營與維持，這篇故事的收尾會談到的部分。在此之前，「沒有一個退休消防員會主動加入義消」的這句話，其實就是 B 學長加入義消工作的關鍵。在這裡會出現 2 個疑問，第一：為什麼 B 學長認為，退休消防員不會主動加入義消？第二：B 學長是主動還是被動加入義消？在整理訪談稿的時候，也逐漸釐清。

首先，為什麼 B 學長認為，退休消防員不會主動加入義消？在訪談的過程中，B 學長用很堅定的語氣說：「你記住！你記住！」

消防人員退休一定是人家邀約進來當義消，沒有自願，每個都願意進來可是你開口，不一定人家要，而且居於一個很莫名其妙的感覺啦，我本來管你的，我現在要跟你同階層，沒人能放得下來。(B-3-40-1-3-0)

B 學長提到幾個關鍵。首先，是主動性，退休消防人員如果是一般小隊長或隊員退休，在申請時沒有太大的問題，尤其是安排職務跟工作，但職等、職務較高時，申請過程可能因為退休前的職務關係而影響正常審核程序。

我也是在喝酒的當中他跟我講說要加入○○義消，結果資料都送上去
了義消分隊說吞不下去了，會噎到，因為我是組長退休，然後就送到
大隊去。(B-3-41-7-3-0)

再者，義消在災害發生時，必須依據現場指揮官指示協助救災，但退休前的職務與公務經驗的關係，從職場倫理以及救災經驗來說，對於現場指揮官可能有指揮不便的壓力。這種情形有點類似，年輕教授邀請以前的碩、博士班的退休恩師來當課堂助教，亦或公家機關，協助公務員的志工是剛退休的機關首長的尷尬情形。

對你說我要加入○○義消的隊員，他說好，你來，吞不下去啊。他也
不知道怎麼指揮我啊。他看到我要立正還是稍息？(B-3-44-7-3-0)

接著，B 學長是主動還是被動加入義消？在探討上一個問題時，大約可以了解部分退休消防員可能不會主動加入義消的原因，但 B 學長與消防局是如何克服這問題？答案很簡單，透過人際關係的訊息傳遞，再由資深或官職等高的現職人員邀請，此種邀請的方式既非 B 學長主動，也非完全被動，會有這樣複雜溝通模式，其原因在於過往職場關係殘留，以及彼此相互尊重。因此，B 學長在表明意願時，會由中間人傳遞給更高層來進行一個邀約。

其實大隊長知道我要加入義消啦，那因為第二承辦人有跟義消大隊長
講一下，那大隊長找到一個很明確的機會，很明確的問我說要不要加
入？所以我就加入這樣子。(B-3-51-7-3-0)

四、為消防串起情感的脈絡

B 學長從保安警察轉調回消防工作後，因為轄區的關係，開始比較常與義消接觸。然而，早期消防人力仍不足，很多時候還必須仰賴義消，但慢慢的人員補足後，義消也逐漸回歸到輔助救災的功能。

那以前的義消，真的講，○○市三十年前的義消很兇悍，消防救災要靠他們，三十年前，四十年前要靠他們，但是慢慢的，○○市消防局的人多了，他們就回到協助的角色。(B-2-53-6-1-1)

部分義消的個人行為較難拘束，管理上很難單靠規定約束，此時「情理法」的管理方式，似乎比「法理情」來得有效。在「情」的部分就是喝酒、泡茶、聊天與吃飯等聚會來搏感情，這在幾位主角的故事或後記都有提到這一部分，但理跟法就是很基本的約束，不賭博、不打架。

在那個年代，要吃要喝會互打，你聽得懂嗎？會在單位賭博，吃飯，消防救災又不用他們出去，後來就變成那樣。(B-2-54-6-1-1)

講實在話，義消他們還是只有賭博跟喝酒，我不允許他們賭博、打架，那喝酒你要跟他們喝，才能夠搏感情。(B-2-55-6-1-1)

除了聚會搏感情，轄區內的信仰中心也是維繫情感的重要橋樑，且彼此緊緊聯繫。

85年到93年，我管○○、○○、○○，三個義消分隊，這三個義消分隊，在○○市裡面，算是最有行情的，因為○○宮是此區的信仰中心，每一次的抬轎活動，都需要這三個分隊幫忙。(B-2-56-6-1-1)

在轄內信仰中心活動助瀾，也就是「抬轎」。B學長的信仰與義消串連起情感，雖然在轄區內當主管時，沒有特別多的時間參與信仰活動，但調升為組長後，因為業務涉及義消的管理與聯繫，而他的信仰與義消的接觸上更為頻繁。

還有一件事情，就是抬轎，因為我對媽祖有一個信仰，我有抬轎的習慣，反而我在中隊長的時候我沒有時間去接觸抬轎，抬轎、信仰只是跟義消的相處，不代表我會加入義消，我跟他們非常好，每次抬轎我們出去都是一天，大家都是好朋友，三個分隊都是好朋友。(B-2-58-6-1-1)

過去B學長的職務關係，除建立起義消人脈之外，搭起義消情感的網絡，甚至成為窗口，在大大小小的聚會當中，擔任起串連溝通的角色。

包括現在整個○○組，人沒有變，都是我以前帶的，9年、10年都一樣，這就是我跟義消的淵源，那在這個當中，其實我退休了，○○吃飯也會叫我，○○吃飯也會叫我，因為我去抬轎也會叫我，一直都在這個區塊叫我，但就是沒有那個名稱，還不是義消，那我現在跟我這個系統的○○大隊大隊長，他其實從○○大隊的顧問，到副大隊、再到包括所有大隊，○○市消防局義消所有的人事跟來龍去脈，我一清二楚。(B-3-64-7-1-0)

然而，在沒有加入義消之前，總是缺少了一個名正言順的溝通理由，再加入義消後，也更順理成章的經營這一地區的義消網絡，也成為義消與消防局的溝通橋樑。

你有一個名份你更可以輕鬆大膽的做，可是我在這裡這個9年當中，○○、○○、○○、○○分隊，每次還會主動打電話叫我來，就是因為我以前擔任過他們的管理，我管他們的，那彼此之間的互動還在。(C-3-67-7-1-0)

第三節 傷了身心仍歡喜做甘願受-C學長的故事

與C學長訪談的分隊還算熟悉，因為幾年前業務的關係，借用了分隊的場地與人員。在抵達分隊後，與隊上的同仁及義消寒暄一陣後才知道，等等就是他們的重要聚會，大概會有5、6桌以上，C學長也提出邀約，希望在訪談之後到一起參加，順便也讓我看看義消的聚會及生態。這樣難得的機會，我當然心存感激的答應。在與C學長的訪談過程中，他給我的感覺與A學長相似，給人的感覺是情感較為細膩及內斂，言談簡短且語氣平和。這樣的特質也反映出他的人生經歷，雖然消防服務的過程讓他多有感慨，甚至受到傷害，但仍無怨無悔地默默走下去。

一、被騙進來的消防人生

C學長家中共有四個兄弟，除了大哥不是軍公教外，一位哥哥是職業軍人，兩位哥哥是從事警職工作，這也影響退伍後他的人生規劃，他不諱言地回憶，當時退伍後也沒甚麼事可以做，也沒有想過當消防員，其實是在兩位從警的哥哥建議下，報考了警校。

退伍以後，我哥就說，你這樣子在蕩不太好，後來就剛好看到警察學校招考，我就去報名，然後就考上了。(C-1-68-1-1-0)

但2位警職哥哥愛弟心切，不希望C學長跟他們一樣擔負繁重的勤務，就建議他填「消防」。我開玩笑地問C學長：「所以你進消防其實有被騙的感覺？」他靦腆的笑一笑說：「對啊對啊」。

因為哥哥都是警察，他們說警察的勤務比較繁忙比較危險，叫我填消防，所以我就進入消防，來到消防以後發現消防的危險性很高。(C-1-69-1-2-0)

C 學長與之前 A、B 兩位學長不太一樣，是受過完整警察教育體系，若訓練時間較長，相關的專業是否也會較為充足？C 學長的回答似乎不太肯定，他認為在學校其實都比較偏向理論。

一般來講分發消防隊的時候都不夠，因為在學校讀的是那個比較重理論。那下分隊是實務，所以你理論跟實務就差別很大很大。(C-2-71-4-1-1)

因此，真正救災的技能要在分發到分隊之後，透過實務與前輩的指導，很多現場注意的細節才能學習到，畢竟救災如戰場，一個小小關鍵可能都是生與死的區別。

一般像那個救災，我們下來的時候是跟著學長，學長會教，警察學校的時候它只有教一些基本的理論，但是像最基本的，消防車開出去怎麼布線？怎麼打火，然後要注意哪些？這些都沒有辦法，都要下分隊才能實際瞭解。(C-2-71-4-1-1)

前輩指導後輩的觀念，在 C 學長的故事後面也會提到，而且這個觀念也是影響他加入義消的原因之一。

二、救人的心，會亢奮也會受創

火場或者事急救現場，就像戰場一樣，很多時候事必須靠臨場反應。與 C 學長聊完「誤入」消防的歷程後，便順著他的話題回憶起菜鳥出任務的往事。那是他第一次出火警任務，C 學長帶點不好意思的口吻，小聲地說：「第一次看到火很興奮」。

那時候是第一次遇到火警，因為剛下分隊，那每個人都同學大概有將近 10 個，第一次看到火很興奮，所以那個時候布線大家是用搶，搶

那個瞄子，每個人都想搶瞄子試看看，因為第一次嘛，所以打火的時候會有那種人家講不好聽叫快感。(C-2-73-6-1-0)

對於這樣的情形，我非常好奇，我緊接著問：「當時環境是對一般人來說高壓、危險的環境，可是對於你們來說是一種？很特別的感覺？就是想要嘗試去把它解決？」C 學長點點頭，並補充解釋。

對對，也不是說開心，就像人家講得消防隊員一般，那個遇到事情的時候，腎上腺素都會都會……，會很亢奮。(C-2-74-6-1-0)

這樣的特殊情形，我好奇地接下去問，任務圓滿完成後，是否有一種壓抑釋放的感覺？C 學長「嗯」的一聲，聲音低沉了，整個訪談的情緒瞬間冷了下來，話語中多了感慨。

嗯，但如果一場火，我們我從事這麼久最怕最怕就是遇到有人員傷亡，傷了還好，因為你傷他你把他救出來，傷他都有辦法救，可是亡的時候往後那幾天的那個心情就會很不一樣，很不一樣。(C-2-75-6-3-0)

災害無法避免，降低損害程度是大家所期望的，但生死有命，不免碰上重大傷亡的結果，消防員的內心過的去嗎？

內心…他們是說我們會有創傷症候群，可是我不曉得我有沒有？因為從事這麼多年…也沒有看過醫生也不知道是也不知道有沒有？(C-2-77-6-3-0)

三、身體的疲憊能撐著，但心理的傷呢？

消防人的故事與傷痛，太多太多了。C 學長開始說著最令他難忘的救援故事，那是一起山難故事，一個外籍的登山客，在溯溪途中被落石砸到，雖然只是輕傷，但登山客的身分特殊，驚動了中央部會，C 學長便不眠不休的搜救。

因為太累了，躺在床上睡不著，累過頭了以後，我第一次體會什麼叫過勞，就是躺在會感覺到天旋地轉，我嚇到不敢平躺，差不多 4 個小時以後，山上的電話又來了說因為當天我是第一個到現場的指揮官，然後叫我還要再回去。(C-2-78-6-2-0)

C 學長彷彿打開了時空閘子，接著說另一個故事，那是一個不幸的悲劇。這件往事就在幾年前的除夕夜發生，那是一場住宅火警。「因為除夕夜真的事很緊張」，他喘了一口氣說。當時的濃煙非常大，又是集合住宅大樓，非常容易發生錯誤的逃生。「結果真的」，C 學長搖頭說。

在我記得好像是 6 到 7 樓的樓梯間一摸就摸到 4 個，全部全部那個倒在那裡。(C-2-79-6-2-0)

C 學長感慨地並發揮專業的說明，如果他們當初如果在房子裡面，然後把那個門縫用濕毛巾堵住，不要離開家也不要沿著安全梯逃，可能就不會死。因為那一次火雖然很大，但僅侷限在起火戶，旁邊只有延燒一點點而已。這件不幸事件，也讓 C 學長更願意專注在消防戰技以外的業務，「防火宣導」上。

所以後來我們一直希望說去防火宣導，防火宣導，告訴民眾要怎麼逃生？那就是因為這件事情真的是他太可惜了，錯誤的逃生，結果造成嚴重的傷亡。(C-2-80-4-1-0)

這個故事，除了身體累，罹難者更讓 C 學長痛苦，假如這場火警沒有人傷亡，民眾能安然被救出，身體的疲憊也許休息 1、2 天就好，但事實並非如此，心理的痛苦與遺憾，也許是永遠無法彌補的。

那一次我從 21 點開始忙，忙到隔天的中午大概 2 點也是一樣，那躺在床上真的是…睡不著，太累了，第一個太累了，第二個又遇到嚴重的傷亡，那真的是很痛苦。(C-2-81-6-2-0)

四、傷了身心仍歡喜做甘願受

「我從好像 30 幾歲以後就開始，一直睡都是不是睡得很好」(C-2-82-6-2-0)，C 學長輕鬆地說著這一句，但他的心理壓力以壓抑很久，長期的壓力造成他失眠或淺眠的困擾，是看得太多生離死別，又沒有釋放的管道。

對，因為慢慢的這一行做久了又看看太多生死離別，慢慢的那種壓力，心裡的壓力，然後最主要我們沒有那種溝通管道說可以釋放的。(C-2-83-6-2-0)

長期或短期的壓力，對於身體或心理多少都會有傷害。在訪談過程中，我推估了 C 學長的經歷，可能參與過某建築倒塌及納莉風災，於是向他詢問重大災害中，救難人員心理影響的情形。C 學長眉頭皺著說○○建築倒塌有參與，但那時不算救難，只能算善後了，當時倒塌的情形太嚴重，根本很難進行挖掘，過了黃金救援 72 小時後，那個味道太濃了。

我們去的時候大概第三天還是第四天，那個整個都是都是味道，可是你一下去那個味道實在太濃了，可是不挖又不行，所以我們就是輪流下去，一個人大概都挖半個小時，然後中午的時候發便當是發排骨便當，沒有一個人有辦法吃，看到肉都吐了，因為那個那個味道實在，還有那個你看到那個屍體那時候，真的那時已經算是善後了。(C-2-84-6-2-0)

但最痛的，莫過於同伴的離去。消防是一個團隊，團隊的每一位成員彼此相處、訓練與生活，相互的情感依賴是消防工作走下去的支柱之一。然而，同伴因公驟然離去，會影響的不只是整個團隊，更影響每一位共事過的夥伴。

○○大淹水我們有一個同仁被那個大樓的那個那個地下停車場它那個閘門不是倒了嗎？被吸進去，然後我那時候心情就很很複雜，因為是自己的同仁。(C-2-85-6-2-0)

在短暫的壓力與長期的壓力的交錯下，C 學長身體慢慢地撐不太下去。消防人員的工作，是警鈴一響就馬上衝出去進行任務，縱使在備勤休息狀態，也必須時時刻刻保持警戒，久而久之身體受不了了。

想退休的時候第一個是我有高血壓，高血壓的壞處就是它很怕你突然間，那我們這一種工作就是警鈴一響的時候你就是整個，第一個動作你就是衝下來，然後我很怕說突然間血壓飆高了，然後身體受不了，還有心理壓力。(C-2-90-6-2-0)

聊到這裡，我不經問了：「退休之後是甚麼樣的原因，讓你想再回來？」這個問題，其實也是我的論文研究核心問題，C 學長的經歷與故事，與我的論文當初的構想最為接近。

我想說不如我也回到消防當義消。第一個就是我自己已經做了這麼多年的工作，我可以貢獻我的所長，第二個有時候也可以打發時間，算是熟悉的生活圈。(C-3-91-3-1-0)

再者，義消並非都受過完整的消防專業訓練，在災害壓力下能否依照現場指揮官的指揮行動，這也是搶救成功與否的關鍵之一，受過完整訓練的 C 學長，即可發揮溝通的角色，協助義消完成任務並順利協助消防員搶救。

然後最主要是幾乎啦，現在的救災比較單純的我都會，然後我可以到現場，然後我當中間人，因為現在的義消你說要一場火警你說叫他衝進去，他們一般都不大敢。因為受的訓不是那麼多，那遇到的火警也少。那剛好我可以從中間銜接的角色，我會跟他講你怎樣做。(C-3-91-7-1-1)

在回顧的過程中，C 學長不免抱怨組織制度、民眾的無理取鬧與毫無尊重，以及年金改革等，但 C 學長認為這是 2 件不同的事，既然選擇了這條路，就承擔起這條路的責任與義務，回報的多寡與時間並不是那麼重要，他回憶以前老局長的話：「歡喜做甘願受。」

雖然幹在心裡口難開，可是志工我們還是要會做，因為兩碼事不一樣，就像之前老局長講的，歡喜做甘願受，就是人家講得我這一輩子，無私的付出，然後多多少少積一點德，不管是報應在我的我自己身上，或者是我的子孫都沒有關係。(C-3-92-4-1-0)

五、後記

在與 C 學長訪談完之後，他便邀約我一起去參加義消的聚會。這個聚會是分隊辦理義消訓練完之後的聚會，而剛好分隊的主管近期將異動，所以分隊同仁及義消都齊聚一堂，一起提前歡送有為的少年分隊主管。酒席安排上，我被安排與婦宣隊的姊妹同桌。婦宣隊是內政部消防署自民國 88 年發起結合社區婦女志工，成立全國性社區婦女防火宣導組織開始，消防署已訂有《防火宣導組織訓練服勤要點》，其任務在於結合政府部門、人民團體、民間單位、慈善組織等熱心公益之志工，成立防火宣導組織，協助深入社區、家庭進行防火宣導家戶訪視。而婦宣隊的成員大多是對社區服務具有相當熱情的婦女，成員組成相當的多元化，有家庭主婦、上班族及家庭經營中小企業等。當然，也有少數是因為家庭成員有消防工作者的關係而加入。

酒酣耳熱之際，很多義消的熱情指數直線上升，當天很多義消幹部到到場同樂，之間彼此寒暄問候，一旁的分隊的義消負責人，他是這場活動主要的聯繫者，他負責分隊轄區義消的聯繫、管理與訓練等相關工作。我向他詢問，這樣的聚會是常有的嗎？他解釋，這種活動通常會配合義消的訓練，因為義消白天都有自己的工作，通常召集他們辦理訓練時，晚上也會趁大家難得相聚的機會辦理聚會。C 學長也跟我提到，藉由這個場合聚在一起把感情凝聚，雖然很多分隊都會有類似的集會，但每一個分隊的管理者管理方式以及轄區傳統不一樣，感情的凝聚程度也不一。聚會期間，也有不少義消朋友過來跟我聊天，或許是因為我是一堆紅色義消制服中，唯一穿著白色衣服的人。許多人聊天的過程當中，幾乎每一個人都不約而同地向我闡述這個團體的凝聚力。

事實上，聚會的時間並沒有很久，因為大多數的義消隔天都還有自己的工作，但聚會並沒有結束的儀式或特別的交代，人來來往往，從原本的 6 到 7 桌，慢慢的變為 1 桌，此時還有剛忙碌完自己工作的義消成員趕來致意。他們之間的情分或許不在意於這一桌酒席，而是人際關係的維持與同為團隊一份子而驕傲。

第四節 走在英雄的前面-D 學長的故事

與大多數的消防員不同，D 學長是一個多才多藝、樂於分享經驗的人。退休之後，他的生活更多采多姿，而他的經歷也如他的退休生活豐富。訪談的過程中，他總是很快的反應，甚至把我接下來想問的，都直接回答了，彷彿上了一堂 TED。原來，退休以後的他，積極的參與各項志工活動或講師，現在的生活對他來說，就是一種享受。故事標題取為「走在英雄前面」，要描述的並不是他如何英勇的走在災害現場的前鋒，而是他幾十年的時間奉獻在「災害預防」的崗位，許多重大工程的消防安檢都有參與到，他半開玩笑的說：「你隨便跟我講新北市哪一棟建築物，這個社區有幾棟，它的隔間怎麼樣情況怎麼樣，沒

有記憶只有回憶啊，因為走過必留下痕跡啊」(D-2-157-6-1-1)。D 學長走的路，是走在災害搶救者的前面，每一棟建築物的消防安全在建設時都要考量進去，為了災害預防，為了災難時民眾如何逃生，為了日後深入火場的消防英雄要如何前進救援，他已經先走過、先思考、先規劃。

一、子曰：吾少也賤，故多能鄙事

D 學長在講述年輕時的往事時，讓我想起《論語》子和第六：大宰問於子貢曰：「夫子聖者與？何其多能也？」子貢曰：「固天縱之將聖，又多能也。」子聞之，曰：「大宰知我乎！吾少也賤，故多能鄙事。君子多乎哉？不多也。」孔子年少生活困苦，為了生活，忙碌工作，四處奔波，這也造就了他豐富的經歷與多才多藝。D 學長雖然沒有引經據典的這樣描述自己，但年輕時的他確實為了生活而多才多藝。在訪談時，可以感受他認真嚴謹的工作態度，而這種態度是年輕時就如此，在課業上，農家子弟為了減輕家裡負擔，他努力的用成績來爭取念書的機會。

我是農家子弟，我從小務農，跟著長輩在家裡種田，讀桃園農校畢業。因為當年我畢業 67 年全國賽我第一名畢業，所以說保送屏東農專。長輩講啦，家裡沒錢，如果考上公立才讓你去讀書，所以只有發憤圖強，運氣好考上桃農，然後畢業然後當兵。(D-1-140-2-1-0)

他會音樂，在他當兵時是軍樂隊，為了生活與貼補家計，休假時候到禮儀公司兼職。當時消防隊還是在警察局底下的大隊，因為業務支援而偶然接觸到消防，但此時還僅止於軍樂隊的工作支援。但生活與工作經驗如此豐富，為什麼會進入消防體系？是有接觸過消防工作嗎？他搖搖頭。

沒有，這一塊完全不認識，是蠻陌生的，是因為當兵的時候認識當時

台北市政府警察局消防大隊的同事，因為有業務需要我們，我那時候還在當兵，有需要我們支援，那接觸了以後，剛好那一年民國 69 年警校要招生，就直接報名表丟給我，我就莫名其妙去考了，就這樣進了就這樣走來。(D-1-139-2-1-0)

考上警校分發到地方政府，這一待就是將近 37 年的日子，這期間也只待過 3 個單位，一開始分發的單位、家裡附近的分隊及局本部的預防單位。說到服年輕剛進去的時候，他很得意地回憶他在消防的認真付出與成就，踏實並做到最好，加上從小就是背負家庭的一些責任，很多事必須勇於去做，因此讓他「從來沒怕過」，並成為少數的種子教官。

從小就是背負家庭的一些責任，不管是經濟或者是，我從來沒怕過。因為什麼事都是我自己去做，所以說雖然說初學階段我還是往前衝。(D-2-141-2-1-0)

種子教官，所以我什麼都是往前衝，所以我對訓練非常贊成，因為是為了保護自己才有辦法去救人，所以我從來沒有怕過。(D-2-142-2-1-0)

二、工作是人生圓滿的條件之一，但不是全部

D 學長很重視家庭，但也因此錯過很多升遷機會。他笑著說，他很顧「家」，顧到養成習慣。這個家不只是家庭，還有分隊。

同事要應酬我值班都是這樣，你們去，我值班，所以我其實顧家的，養成了習慣，到最後也是一樣，有一些升遷機會我也是讓同事先去，因為有一些長官把家庭放著，一直往上爬。(D-2-143-5-4-0)

圓滿一詞，其實可以很貪心。事事圓滿、工作順利，或者升官發財等，都

會是圓滿。如何圓滿，就看人的慾望有多大。而 D 學長緊接著說，他拼命地做基層，不會想做大事。

因為放下了以後，感覺有生之年就這麼一點剩餘價值，能夠有機會回饋自己，所以我拼命做基層，我不會想做大事，我只是說能夠生活快樂，然後圓滿順利，家庭美滿。(D-2-145-5-4-0)

消防工作的勤休制度，對於家庭是非常難以兼顧，災害發生時，自己也是受災戶，家裡的人害怕、擔心，他卻必須繼續在不遠處執行任務。「回來差一點離婚」，D 學長笑著說。所幸，最後乾脆掏腰包買了房子，給了家人安定的感覺後，事件平安落幕。

〇〇年水災，我住老街那邊下大雨，山上土石流加山洪爆發整個水沖下來，我家跟人家租房子，我們家〇〇市，這邊是租房子，我有兩個小孩，我老婆住樓下淹水，淹水你就知道多快，我人在哪裡？在〇〇山上救災，你看家裡我老婆又怕，衣服又濕了，帶兩個小孩在那邊哭沒人管，叫我叫不應啊，因為那時候也沒有手機嘛，所以說我在山上救災回來已經很晚了，回來差一點鬧離婚。(D-2-146-6-2-1)

但 D 學長還是有一些小小的遺憾，那就是錯失升任小隊長的機會，當時保安警察隊擴編，現職警察(包含消防警察)不僅可以轉任到保安警察隊，而且有很大的機會得以快速升遷。D 學長事後回想，還是有一點的不甘心，因為家人的反對，讓他從隊員升到小隊長的路走了 14 年。

四年半了就升小隊長，我不甘心，因為家庭反對，家人一天到晚在那邊所以沒去，在消防這邊等了 14 年才升了小隊長。(D-2-147-1-3-0)

之後，D 學長因為消防政策開始注重火災預防及消防安全檢查業務，因此到任到消防局工作。圓滿，不一定是個人的成就，在他的故事可以感受到「圓滿」其實也包含對世代改變成就。

因為安檢出了問題消檢出了問題，全部換一批啊新的，那當時我們進來，他們都退了。我們對外從不應酬，因為以前的時代，跟業主怎麼樣都不講，我們新進來新血進來認真讀書研讀法令，對外從不應酬，所以說整個風氣就是從那時候改掉，從我們這一代我們的手中全部把那個風紀跟風氣全部改過來。(D-2-148-5-4-1)

退休之後經歷過年金改革，退休金比原本預期的少，訪談過程中雖然還是有不少的抱怨，但他也笑笑的說，中央規定沒去抗議，家裡一定夠用。他喜歡生活的快樂，縱然有些小抱怨，還是願意當志工、做義工。他說，活的快樂是最重要的，夠用就好。

年改那個制度是中央的意思，所以年改我也沒有去抗議，我根本不在乎薪水啊，我是覺得我活得快樂才最重要啊，這個薪水領多少，家裡夠用就好，當志工、義工我忙我忙得很快樂。(D-2-150-5-4-0)

三、從基層到安檢，帶點不平的道路

D 學長回憶，剛分發的單位待了一年就調到現在退休的分隊，雖然中間到消防局晃了快 20 年，但退休前能回來，是一種回饋的心態。他描述剛到分隊的那幾年，他的轄區發生礦災，死傷近百人僅 1 人生還。當時他是負責救災支援及救護車調度，他還記得當時下著雨，他待了 9 天。

那次礦災那邊總共待了 9 天，去那邊就馬上聯絡這邊需要救護車，大量的救護車，因為裡面的人數超過 100 人，當時把轄內所有單位有空的救護車全部調過來，其他鄰近縣市總共 64 部，因為淋著雨啊，整

身都濕了，我還是一個一個單位抄啊，車牌號碼駕駛是什麼名字無線電幾號，整個就是要掌控現場。(D-2-152-6-2-1)

在基層服務的時間裡，除了一班救災救護之外，因為轄內山區多，他參與的山難救援不下 20 次。然而訪談過程中，他對於擔任火災預防職務的感慨最多。一部分是基於消防安全的重要性，因為事前的準備與防範遠比事後救災還來的重要。在消防安檢的業務中，D 學長細數經手過的案子，整個大台北已完工的捷運線幾乎快被他念完了，每一條捷運線，將近 4,000 多張 A1 的圖，安全、逃生等等的重要消防安全規劃，一張一張的規劃與審查。另外還有一些國道隧道工程。他開玩笑地說，他很傻，每一棟建築物的用途、捷運會在哪裡設站，他都會先知道，如果有人找他，或自己去投資就賺翻了。

很多建設整個規劃我都知道，在哪裡設站哪裡設點，那一棟建築物樓高幾層做什麼用途我都知道，可是都沒有人問我，我從來都沒有說啊。隨便一個人找我，哪裡有站，我去搜刮一些土地賺翻了，我就是一個傻子，就是少了一個“貪”字。因為第一個我很傻，第二個我從來都不貪。(D-2-154-5-4-0)

做這一行，不免碰到民意代表的施壓，D 學長拍拍胸開始說著，他能做這麼久，長官沒把他換掉的原因，就是照規定走。大家照規定做，如果案件很趕，他可以努力幫忙，但不照規定做施壓也沒用。

我就做我自己的工作，長官很難把我換位置，就算有民意代表給我施壓也不一定有用，要簽可以啊，照規矩來，一句話，你說關說對不對，所以施壓沒有用啊，民意代表跟我很好，為什麼？如果他是照規定做的話，哪一件在趕，我沒話說，如果不照規定做，你來跟我施壓也沒有用。(D-2-155-5-4-1)

整個地方，大大小小的建設都快跑遍了，D 學長眼睛睜大著開始細數他跑過的地方及建築物，感覺很像天真的孩子數著自己的成就。的確，當辛苦一輩子之後，如果能回想自己曾經歷過、努力過的成果，告訴自己過去的付出並沒有白費幾十年的光陰。訪談到這裡，發展心理學家艾瑞克森(Erik H. Erikson)的社會心理發展階段理論，所述老年期課題在於生命到了最後要整合，彷彿具體的呈現在我面前。

你隨便跟我講新北市哪一棟建築物，這個社區有幾棟，它的隔間怎麼樣情況怎麼樣，沒有記憶只有回憶啊，因為走過必留下痕跡啊。(D-2-157-6-1-1)

對於感慨的另一部分是為消防安檢前輩及從事相同工作的同事被指控而抱不平。在他服務的縣市，曾經發生知名廠辦大樓大火，許多知名企業都受到波及，損失金額達九位數並轟動政商。D 學長忿忿不平的回憶說。

消防隊只管消防設備跟消防制度而已嘛，訓練每年都有做啊，現場火災燒的時候，為什麼消防設備沒有動作？單子在這邊啊，限改限期都有開單，證據很清楚啊，都有按照程序在做而已。(D-2-159-7-2-1)

他的老師因為這個案子被起訴，還有很多同事也因此被捲入，案子審理多年仍尚未看到結果，但他的老師癌症去世了，同事中風了，他們的家庭失去經濟支柱，生活陷入困苦。之前自信地侃侃而談，頓時間變成忿忿不平的無奈，他的不平，帶點對消防安檢背負過多責任的氣憤。

四、從消防安檢再回到基層，放下與回饋

其實 D 學長回到基層擔任分隊長前，職務已經是中階主管以上。他說，他想要的是一個圓滿，回到自己開始生活的地方，向圓一樣繞回來

我是降調回來的啊，當分隊長，我退職在這邊退，我故意的啊，因為我老婆這裡人，我在這邊服務當小隊員的時候娶我老婆，想說地方上也很熟啦。(D-2-160-1-3-0)

他回來基層之後，也沒閒著。從業務面繁忙，轉變為勤務面，救災救護的經驗又發揮了作用。他說，這裡是大家說好山、好水、好人情味，但對消防隊來說，是好山、好水、好多事。山難、溺水總是跑不完，回到分隊沒幾年，山難就跑了快 20 趟。

因為這裡都是好山好水好人情味，你消防勤務其實就是多山多水好多事，回來當主管這一段時間，真的，參與山難我在這邊幾年不下 20 次。(D-2-161-6-2-1)

消防工作需要大量的經驗累積，以山難為例，D 學長又滔滔不絕地說起山難如何進行救援。他是一位樂於分享的人，總是在他述說經歷故事或專業領域時能侃侃而談，這樣的人格特質，似乎真的很適合擔任志工。

有時候有受傷的叫直升機過來，也只有指揮官才有這個權利，你要研判啊松山機場到那邊不能飛，我說怎麼不能飛，我這邊大太陽為什麼不能飛？我這邊在下雨，我說過來再看看，不要太快，為什麼？因為我現在才要攻頂，等到我上去的時候你再過來，不然你在那邊會緊張啊，等到幾點山上在那邊吊掛的點弄好了樹鋸好了，那剛好到，這個是經驗，山上救援你要看空間好不好。(D-2-162-5-4-1)

說起執行任務，消防員普遍的無奈就是面對民眾的情緒，D 學長也對這部分有一點抱怨。有人說他冷血，但其實是冷靜。

再難看的畫面我都看過，所以很多人像我的親朋好友說實在都認為我很冷血，其實是冷靜。冷血的意思就是說沒什麼表情，沒什麼感覺，

大家都在哭，人又不是害，不是我殺的，你要看我們的作為再下評論
嘛，消防隊跟你有仇嗎？(D-2-163-6-2-2)

面對社會及民眾質疑，他堅定的語氣用「冷靜」、「經驗」堅定自己，不被
周遭影響並專心的執行任務。任務完成，才是最重要的。

我們來的時候他們就在講怎麼樣，那麼慢，裝會，看熱鬧，用嘴巴看，
不是這樣救，你知道有一些人都亂講，我都不聽這些，冷靜思考用你
的經驗，像這種才是我們要做的，不多話。(D-2-164-4-2-2)

退休之後，D 學長很樂意的回到原服務機關擔任志工，他說差一點就成為
全國第一位，但因為職場關係而略顯尷尬，原服務機關再三的考慮。

本來我可能是全國第一位警消轉義消，但就有人講話，你回來當隊員，
以前是中階主管，現在回來當義消隊員，我們怎麼指揮你？(D-3-158-
7-3-0)

消防志工只是 D 學長退休後的志業之一，他的多才多藝、積極熱情、消防
專業、樂於分享，使得他每天馬不停蹄地擔任各種志工、講師，退休的生活更
多元、更充實。他用他的經驗與故事，走在英雄的前面做宣導，他相信預防總
是比搶救來得重要。

所以說我是走教育這一塊，可是宣導、預防，因為預防總是比搶救來
得重要。當然你剛剛講得案例分析我們都會分析給他，所以我會不顧
公部門的那種保守官方講法，我會很大刺刺地跟他們講，你的權益在
哪裡？你要為你的權利爭取，我的上課你不可以睡覺，為什麼？我提
醒你的權利不要睡著。(D-3-167-1-1-0)

第五節 團隊是走下去的力量-E 學長的故事

經過輾轉的協助，終於聯繫到 E 學長，他的服務單位遠在 200 多公里外的地方政府。聯絡的過程中，本來預計用電話或通訊軟體訪談，但為了與受訪者能更進一步的探討內心的想法與感受，甚至觀察受訪者述說故事時的情緒變化，最後仍然決定親自到 E 學長的服務單位。邀約的時間是晚上 8 點，邀約的地點是位於市中心附近的分隊，訪談大約 1 個半小時。雖然是晚上，但分隊的警報聲及救護鳴笛聲仍一直不斷，現場值勤的隊員與 E 學長卻也非常鎮靜，值勤的隊員踏著快速的腳步，不慌不忙熟練的著裝出動，看似輕鬆、沉著，但整裝出發的確非常的快速。出發的隊員在聽到警報聲時，哀號了一聲，無奈的大嘆：「為什麼……。」值班台的同仁說：「算你衰，還差 5 分鐘，你就去吧。」原來，5 分鐘過後他就可以換班回家，嘴巴說著無奈，但著裝速度依然很快，直到我訪談結束，差 5 分鐘下班的同仁才剛回來。

一、關鍵的推手，家中的老學長

E 學長投入消防工作大多是受到家庭影響。父親是公職，高職畢業後在父母建議下報考警專，但考運似乎沒那麼順利，並未被錄取，之後就要準備面臨兵役問題。

其實我那時候考警校，高中畢業的時候因為我是讀那個職業學校，那我就是說在讀書方面，就比較，就差一點。(E-1-173-1-3-0)

剛好，當時的社會環境在警力需求大增的情形下，通知書上另外給了 E 學長再一次的機會。

警專時候我有去考，不過可能就是說書讀的比較差一點，我沒有考上，不過那時候應該是警察人員比較缺，人員缺得比較多，所以他也有寄那個通知函給我們，說你警專沒考上，不過我們這裡面還有所謂的甲

種警員班跟限期役，那時候他就說有兩個方案可以選擇讓我進到警校。

(E-1-175-1-3-0)

在他的外公建議下，限期服務役成為 E 學長另外一個好出路，一方面解決兵役問題，另一方面也符合家中的期待。這幕後的推手，就是家中的消防老學長「外公」。

所以那時候畢業的時候，其實最主要有影響的是我那個外公，因為他那時候是在○○市的消防隊，他那時候還在台南市消防隊，不過後來我進到消防隊的時候，他正好退休了。是他建議我父母說，叫我去考看看。那因為我考的那個是所謂叫做，叫做等於說代替服兵役。(E-1-174-1-1-0)

基本訓練 4 個月之後，開始抽籤了，他抽到的是消防。在當時，大多數的人都想要抽到行政警察，很少人是願意抽到消防籤。

同期的同學，有一些抽到消防的，他還去特地跟，去跟人家換行政警察。(E-1-177-1-3-0)

但 E 學長對於消防籤並沒有特別排斥，主要的原因在於受到外公的影響。

那時候其實我外公還是比較希望我幹消防，因為畢竟他是在消防幹過。

那正好我也是抽到消防。(E-1-178-1-1-0)

另外，家中對於消防的觀感，比警察這種具強制、拘束及取締的刻板印象來的要好，再加上警察對於 E 學長來說有一種莫名的距離感、疏離感。

大家老一輩的對警察雖然有尊敬，不過因為他是屬於那種會取締的方面。所以說跟那個老百姓就感覺就比較有距離、疏離感，也說就是說比較不能接受。(E-1-179-1-1-0)

二、魂都快飛的工作，還是要做

大概是分隊隊員出勤的救護車鳴笛聲頻繁，E 學長回憶起以前救護出勤的故事，有特別的感慨。老實說，這些故事都有點驚悚，甚至讓人不忍想像。「上吊的」，E 學長突然說。有一次接獲通報抵達現場，家屬只說人在裡面，屋內並沒有開燈。一進門，那個人就直接吊在一樓到二樓的樓梯間。

那進去真的是嚇一跳，那個那一場真的是魂都快飛掉了，因為他也不講說那是上吊啊，就吊在那邊，然後我們進去的時候，就就正好就撞到了。(E-2-181-2-2-0)

像這一類的案子，現場還是必須有相當專業與經驗，因為事發現場可能是命案現場，所以不能如家屬期望的立即解下來急救。

他說他進去沒多久他就報案了，結果我們去的時候，他家屬就一直要求說，趕快把他解下來啊，解下來趕快送醫院啊。一般以我們那時候對這種上吊的，有時候不敢直接就把他解下來，就是怕什麼樣？因為他那個有一些是所謂的第二現場，就是說人可能在其他地方被人家害死了，然後再故意把他吊上去。(E-2-182-2-2-0)

但不解下來怎麼救人？解或不解，常為消防工作者碰到這一類案子棘手的問題，另外民間習俗也會有一些禁忌，種種的問題造成理性專業與民眾之間的矛盾。

我們那時候比較不敢直接去處理，不過因為家屬一直要求。他說這個是自己家裡的人，他進到裡面關起來。就也沒辦法，就只好趕快用那個剪刀就直接剪了，但人家那個民間習俗這樣不好。(E-2-183-2-2-0)

很多救護現場都會很深刻。像跳樓的，現場身體沒有太大的異樣，但卻是

仰躺且兩個眼睛是睜開。或者，從高處天井摔落，墜樓後手腳變形，骨肉分離。E 學長回憶，有一次出勤一個透天厝的救護，一個男孩子為了一條吊在屋簷的毛巾，不甚踩空摔落，而樓下正好有一個鋼管，那男孩子就直接被刺穿。E 學長回憶，那時還沒有專業救護技術員訓練，根本不知道怎麼處理，只能問上頭經驗。

他就直接被一個那個管子刺穿。然後我們去到那邊那時候，對這一種救護案件，還沒有那時候我們也都還沒有開始什麼 EMT-1¹⁷，那時候還沒。那時候就是去，就問上面說，這個要怎麼處理啊？上面說你如果有辦法先把他那個管子切掉，然後人一起搬到救護車上。(E-2-180-2-1-1)

E 學長也說，以前消防就是打火，跑救護的業務是民國七十年代開始，那時候學長也沒有甚麼經驗。

以前就是消防是個打火的，那時候救護這一塊他們也沒有，那是到七十幾年的時候他們救護也開始執行沒多久，所以說一些我聽到學長其實他們的適應力那時候也很差。(E-2-184-2-2-1)

但不管有沒有經驗，縱使有千百個不願意，早期處理程序也不是非常完備，裝備也不充足情形，都要硬著頭皮也要下去做，因為學長都下去做了。

第一次出去出勤救護的時候，看到那個車禍現場那個，那個一灘血，我真的是不敢過去摸啦，但那個學長人家就下去了，然後因為出勤只有出勤兩個人，你一定要幫他嘛，那時候又沒有像現在很講究那個衛

¹⁷ 依據《救護技術員管理辦法》，救護技術員(Emergency Medical TechnicianI，簡稱 EMT)分為初級救護員(EMT-1)、中級救護員(EMT-2)及高級救護員(EMT-P)。

生的安全，那時候根本沒有手套啊，你就出去之後把人抱到擔架上
就對了，那個手到弄到血，所以說第一次接觸到的時候，真的會怕，
不過後來慢慢的就習慣了。(E-2-186-6-2-0)

很多事都會出於無奈，一般民眾可能有一些忌諱，哪裡可以不要去，怎樣
要盡量避免。但消防工作很多時候就是在做別人口中避免、不要的事，總是要
有人去做。

那其實所以說感覺，從事消防工作，其實有時候對這一種那個民俗的
一些那個，人家在講得說不可以怎麼樣？不可以怎麼樣，其實幹久了
就習慣了啦，要不然人家也是，那個有一些人講說，盡量不要去醫院。
我說我們幹這消防這種工作，哪有不可能去醫院的？對呀，所以說醫
院我們一定要常常去啊。(E-2-185-6-2-0)

三、有事沒事聚一起聊聊吧

消防人員在救災之後，內心難免有時候因為現場畫面的衝擊，讓當事人心
裡不太好受，我好奇問了 E 學長，這樣的情形該怎麼辦？他歪了一下頭，想了
一下說。

其實遇到那一種的話，大概也是大家聚在一起，也是就是說半聊天嘛，
然後就講到這些問題，其實也靠聊天去疏解而且啦。(E-2-187-6-1-1)

聊到這個話題，E 學長又感慨的回憶起一件往事，這是一件無助的感覺。
兩個小孩子困家中，家中發生大火，已經燒到鐵窗旁邊，他們嘗試用破壞器材
去剪鐵窗，但才要準備開始剪的時候，大夥就慢慢吞噬那兩個孩童，呼救聲也
慢慢的微弱，直到結束。

那個在心理上跟現場的話，真的是會感覺比較無助啦。感覺就是人明明在那邊救不到，真的是心理上會，那時那幾天很難過地去。(E-2-188-6-2-0)

生命其實很脆弱，想救卻不一定就的到，遇到這種狀況，真的會影響很多天的心理，睡覺時都會想到，他感慨說著這些無奈。

會感覺有時候你說想睡，睡覺的時候閉起來，還是會去想到那個。那其實因為慢慢接觸久了，其實對這些也不是說無感，就是比較會感覺說，人的生命就是比較脆弱，有時候我們就是想去救他也不一定救得到。(E-2-191-6-2-0)

很多人都說消防員很危險，但消防工作者有時會看得很開，久了，也就習慣了，在外面工作，其實危險處處有。

所以就感覺說，對呀，人的生命不一定我們幹消防就很危險。其實你只要是工作，你在外面你看我們一天的救護量這麼多，你看載到那個車禍救護案件這麼多。很多都是年輕人，所以也不會去感覺到說自己的工作有什麼危險？(E-2-192-5-4-0)

難道沒有一個消防沒有一個體制會提供類似的協助嗎？我內心有著疑問，雖然我知道有的機率很高，但我裝作不知道的問。我希望透過聊天的方式，來了解基層對於這一類的協助的實際想法與需求。

有，他那個好像是設在人事的單位裡面，不過他那個單位很很少就是有人會直接去，那個單位去做所謂的那個心理的調適。(E-2-196-6-1-1)

剛剛回憶這麼多的往事，有些畫面確實讓人揮之不去，我進一步問 E 學長，是否需要主動介入來協助消防同仁面對這些工作壓力？他覺得是有需要的，不一定要很正式，主動找這些同事，坐下來，聊一聊。

我感覺這種單位是有需要的，而且他們應該可以的話，就是說知道了有這個案件，然後這個單位應該是可以的話就是主動來來找這個同事，看他哪個時候有空？就也不要說很很，很正式啊，大家坐下來聊一聊沒關係啊，我感覺這一個管道是有需要的。(E-2-197-6-1-1)

在訪談的過程中，E 學長常常有意無意的說起，坐下來聊聊天，他認為這是一個溝通與紓解的過程。的確，就我的經驗來看，幾乎每一個分隊、中隊，大隊，甚至是局內的行政單位，大多會準備一個茶桌，遇到事情泡杯茶，坐下來溝通，一起想辦法。在分隊備勤之餘，經過公共活動區域時，熱一壺水，拿杯茶提神，聊聊工作與家庭生活近況，都是他們互相解放壓力的管道。他們的生活，只有他們能懂。

其實我們這個是工作兩天，48 小時都在一起。其實有時候就是反正大家泡茶的時候，然後聊天，其實也都是在算一種溝通。(E-2-199-6-1-1)

對他們來說，工作上的夥伴相處久了，可能比家人更了解自己，他們之間的情感，遠比一般職業的夥伴來的更緊密。

我們在這邊的時間比在家裡還長，其實反而感覺說跟同事的之間的那個處得好一點的話，還比較重要。(E-2-201-3-1-1)

四、團隊感是一種走下去的力量

E 學長的消防生涯幾乎都在同一個地方，他見證這個地方從鄉村到繁榮都

市的發展，也見證消防工作在這片土地上的變化與日漸沉重的壓力。大概在民國 78 年左右，那時候經濟開始一直慢慢好轉的時候，大樓開始蓋得多，公共場所也越來越多，安全疑慮也開始令人擔憂。很多的公共場所大火，逐漸引起社會關注。

早期救災很少，火警多的時候大概都是在民國 78 年左右。因為那時候經濟開始一直慢慢好轉的時候，大樓蓋得多，公共場所也越來越多，所以後續的有一些像 KTV 的那種大火。(E-2-202-3-1-1)

社會大眾對於消防安全的重視，很多時候都是經過重大傷亡之後才有所體悟，這個體悟也包含現場的工作制度，他開始回憶同期的同學休假時，還跑去救災，但救災現場比較亂，不像現在的指揮體系比較健全。

他自己開一部車跟著去，然後那個去的時候，他那個單位主管也不曉得說他也開一部車去。因為在救災的時候，現場會比較稍微比較亂一點。不像現在指揮體系，搞得比較健全一點，以前是真的是，誰去誰沒有出來，真的是有時候沒有，沒有在現場清查的話，有時候真的不曉得說人有沒有出來？(E-2-204-6-2-1)

直到支援任務結束，E 學長返隊後收到無線電通知，發現人員數不太對並回到現場搜查，他的同學被倒塌的木板壓在火場內殉職。

我們是屬於支援單位，我們回來在路上一半，結果我們那個隊長他就用無線電就通報，就是說叫各個單位趕快清查人員，因為有某一個單位的一個人沒有出來，找不到人，後來就去，就上去開始清查，結果他是在二樓的地方，被那個裝潢的那個板子蓋著。(E-2-203-6-2-2)

他在受訪接近尾聲時，對於消防的體制與訓練有很多的想法。以救災訓練來說，他認為救災是做中學，去得到經驗。

救災能力很多要靠你在救災中去學習，去得到那些經驗。(E-2-205-2-1-0)

他說，現在消防的業務真的跟以前不一樣了，業務不僅多了，救災還要靠經驗去學，而且過程之中不一定可以吸收的到。不過目前台灣有專門的消防訓練中心，E 學長對此抱持肯定的態度。

因為畢竟救災去吸收那些經驗，有一些不一定說，你真的可以吸收到，不過訓練中心那邊他搞那些訓練真的是，你如果去體驗的話，真的是幫忙很多啦，幫助很多啦。(E-2-206-6-1-1)

當我問起社會大眾對消防的期許，以及他從事消防工作對於民眾給予他的回饋感受時，E 學長也坦承有一些挫折感。他的感受是，很多工作真的不一定是消防工作，甚至不是業務主管，但基於服務民眾的心態去協助，難免不能盡善盡美，但民眾不瞭解，有時甚至責怪或者透過民意代表施壓。

有時候會比較有那個挫折感，真的，因為有一些為民服務的工作很多，其實也不一定說是我們的所謂消防的工作，那做了以後，不是我們主管的嘛，所以可能不是很理想，那老百姓他也搞不清楚，那就會有時候會有那個責怪，還是說透過民意代表去跟我們指責說我們，就是說去處理什麼這一件事情啊，沒處理好，幹嘛？對呀，那個會有挫折感。

我好奇地問，這會影響你們的工作心態嗎？E 學長不好意思地笑一笑，點一點頭，過了一陣子才緩緩地說。

那個在心理上，就是有一些反彈，比較會，當然啦，因為是既然是做公務的工作。當然也就變成說有可能我這一件事大概原本可以做 100%，有可能會想說，做個交差，大概做個 60%，80%，反正可以交差就好。所以會有那一種，會有那一種心理。(E-2-208-6-2-2)

「而且年紀到了，真的是有差」，E 學長突然這樣說。雖然訓練很重要，但他也舉例一些消防工作，年紀到了真的不能跟年輕夥伴比。

因為現在的一些，當然訓練是很重要，不過有一些訓練就是會卡到你那個體能的問題。你那個 50 幾歲的跟那個學校剛出來 20 幾歲的。你看我們做的那個體能是一樣的，他們的時間需要在短時間就要做完。

(E-2-209-6-2-1)

「那學長怎麼會願意退休之後還會再回來？」他說，「團結」。他很喜歡這種團結的感覺，雖然義消不是正式的編制，但就是那種團隊感，讓他想回來。

團結，因為我其實我那時候，義消的工作，那個業務我也有承辦過一段時間，感覺義消他們是等於就是說，義務的，然後奉獻自己的心力，不要說講得說很偉大還是什麼？，雖然不是說像警消它是正式編制的，就是說比較制度化，不過它這個團體感覺就是一種團隊感，就是感覺就是很不錯。(E-3-211-3-1-1)

他還說，雖然已經不是正式的警消，但每一次救災回來，內心感覺很快樂。那種同進同出，一起完成任務感感覺。也許，團隊感是一種讓人持續走下去的力量。

每一次救災回來，有的就感覺他們好像出勤救災雖然不是正式的警消，不過他們在救災回來的時候，也是感覺很，很快樂，感覺啦，所以說這個團體就我那時候就是退了會想進來。最主要就是說看他們一起這樣子。(E-3-212-3-11)

第六節 像孩子一樣的熱在服務-F 學長的故事

幾經輾轉探訪下，終於找到第六位受訪者，訪談的地點在南部的一個純樸小村。F 學長的熱情，受到當地村民的愛戴，在退休後擔任村長服務鄉親。路程上，我也用網路搜尋了一下他的資料，由於他曾擔任公職消防工作多年，對於基層服務及政府部門行政都很熟悉。因此，村內事務很貼近政府推動的公共事務，在執行上也都能切中要點，找到適合解決的方法。抵達的時候，剛好 F 學長與村民在陰涼處喝茶聊天，這畫面很傳統，很有鄉土感。當然，訪談的過程也很熱鬧，旁邊的鄉親也會跟著訪談的話題，你一言，我一語。當然，鄉親們的談話方式也非常的在地化，流利、快速又道地的台語，常常讓我招架不住，所幸 F 學長貼心的會在重點談話部分以國語呈現，讓我好理解。

一、消防這檔事，從小就耳濡目染

問起 F 學長為什麼會擔任消防員，小時候應該對消防工作很陌生吧？他笑咪咪的說很陌生阿，但當消防員是受到哥哥的影響，而且小時候村裡的人很多人都當消防員。至此，我終於知道他一開始的笑容是一個陷阱，他的早年生活，對於消防並不完全陌生，甚至在那個年代比一般準備進入消防工作的青年來的熟悉。

我大哥啊，我大哥也是在消防隊，村裡也很多個，然後就耳濡目染，就覺得這個工作還不錯。(F-1-227-1-1-0)

但除了受到哥哥影響，他最常掛在嘴邊的是「服務」2 個字，他對於服務鄉親的熱情，在訪談之中讓我非常深刻。

也是自己有興趣，以前小時候我就很喜歡幫助別人了，也是做一些公益，我也很喜歡做。(F-1-228-1-1-0)

例如，討論火警案例時，他就興致沖沖跑到屋內拿出住宅火警警報器，跟我分享如何使用以及推廣安裝，頓時間我彷彿變成鄉民在學習著。

現在我們的消防隊也是都去做這個預防宣導。最好是家家戶戶都有裝這顆，我們的客廳也可以裝啊，這就是一種預防。(F-3-231-6-1-0)

他的服務轄區大多是農業地區，消防業務的複雜程度與都市地區應該有很大的差別，這樣的差距對於他們來說應該壓力上會相對輕鬆，我內心有這樣的想法，於是我就問了 F 學長，他笑咪咪的表情有著微微的轉變。雖然是農業地區，但有很多的地下爆竹工廠。

農業社會是比較沒有什麼，再來就是以前本來就是爆竹工廠。最風行的，最多的，爆竹在，不知道民國幾年，我們的縣政府剛搬過來這邊，地下爆竹工廠在那邊爆炸，爆炸嘛，那邊也死好幾個，在那邊找，找屍體，都找到腸子而已，其他都沒有了，整個受傷的，整個都脫光光裸體出來，都用爬的哦，爆炸像飛機爆炸這樣。(E-2-229-6-2-2)

還有鄰近的大型化學工業區，如果發生爆炸，常常會大範圍的受到波及，甚至農作物都會受到影響。

他在工業區，那次也爆炸，爆炸整個東西，那個煙，到這邊農作物也都乾掉了，看嚴不嚴重，在嘉太工業區，在交流道那邊，也幾十公里到這邊，農作物都乾掉就對了，好像鹽酸那類的，也是都用那個靠砲塔，也不敢靠近啊。(E-2-230-6-2-2)

加上近年來暴雨，風災跟淹水也是他們經常要處理的問題。而這也是他擔任村長後，經常對排水溝跟水圳加強疏導的原因。

所以說我們當村長，我們了解就是說有需要就是我們這個，讓那個排水溝，我們比較注重這個東西，如果排水溝有順暢，就不會積水，就不會水災，就是要，大部分是注重水災這個。(F-3-230-6-2-2)

二、這份工作是一份良心與道德

消防工作是一個重視團隊的工作，F 學長也發揮起老學長兼村長的本領開始解釋著團隊運作，旁邊的鄉民也很逗趣的發問與回應。

你如果出動，有車長嘛，車長就負責車，操作消防車，其他就是拿瞄子、放水帶、接消防栓，就是這樣，拿瞄子的就要衝到火場裡面啊，看他的火勢，工作大概就是這樣，一台消防車基本上最少要配五個。
(F -2-231-3-3-0)

F 學長也是很重視傳承，他認為這份工作要靠現場實際教學，有前輩的經驗帶領，很多的危險就可以避免。

我們的新進人員進來也是要把他教導好，他工作也是永久的，也是要做到五六十歲，我們也是要把他教好，畢竟政府算是受訓這個東西，就是我們的經驗要傳承給他，他以後也有個後續，以後也是照我們的步驟去走，下次遇到火警或是什麼，也比較不會受傷或是什麼。(F-2-232-3-3-0)

在學長傳承的過程中，會有一個循序漸進的階段，這跟一般職場有一些不同。通常新進職場會希望業務盡量先多接觸，先瞭解後，再來向前手討論或請教。但消防業務的學習會先按部就班地讓新進人員重複的演練學習，之後再慢慢的上手與獨立。

我們去報到，第一就是要了解消防車要怎麼操作，學長也是要去教你，也是這樣慢慢傳承，早上、傍晚這樣教你，就是這樣傳承，其實菜鳥進去，消防車都不能碰，你也沒辦法開消防車，也是都這樣慢慢教起來的。(F-2-233-3-3-0)

他認為工作的傳承是一個良心，做也可以，不做也可以，但就是有一份心讓他繼續做下去。

我們工作也都是要傳承這個，其實工作都是良心道德你沒做也沒關係啊，有做是一種積德，良心工作而已，沒什麼，消防工作就是良心工作，我的概念是這樣啦。(F-2-234-5-4-1)

三、諒解與愧疚的微笑

他回憶著過往的重大災害，尤其是爆竹與化學工廠的爆炸，旁邊的鄉親提到這件事都七嘴八舌回憶起來當時恐怖的情景。工業區的爆炸案，不僅讓整個救災環境因為化學氣體瀰漫而更加惡劣，化學物品更讓火勢持續延燒而難以撲滅，這場火警讓他好幾天無法回家。

印象最深刻的就是○○爆炸，○○第一次的爆炸，那也很恐怖啊。對啊，以前那邊就火災，我就是在那邊睡了好幾天，都沒走。(F-2-237-6-2-2)

F 學長的專業熱情特別提到，這一類的火警需要經驗累積，對於當地的物品、地形、地物及相關水源位置都要清楚。

經驗啦，也是要經驗，大部分都是這樣，如果遇到這個都很注意，因為工廠密閉式的，都在，就是要了解，要了解內部什麼東西，我們消防隊就是，剛進去要了解第一個就是消防栓，地形地物，工廠裡面甲

類乙類什麼去了解，我們要處理火災就比較能了解化學的問題，或是就近的水源，道路從哪裡比較快，就是這三方面都要了解，進去就是這三方面一定要去了解，這樣。(F-2-235-6-1-2)

他回憶，早期剛分發到基層時，因為人力不足，常常很多節日民眾活動等關係，被停休以致很多天都不能回去。

以前剛剛下來，遇到國慶假日什麼都，前二三天不能放假，早期就是停休啦，停休，前後三天，還有過年，什麼日都一定要前後。(F-2-240-6-2-1)

F 學長的妻子也在旁邊，我微微一笑的問，那家裡的人可以諒解學長這樣熱心嗎？他們倆大笑了一下，他的妻子小小聲地說：「已經習慣他們的工作型態是這樣子，要怎麼抱怨？他的工作性質就是這樣子，他不是跑去玩，是真的有工作，不能不做。」F 學長摸摸頭帶著一點愧疚的樣子。

內心就，對太太比較那個而已，顧小孩，以前都這樣，可能勉強諒解。(F-2-241-6-2-1)

四、彼此鼓勵，讓熱情持續下去

說到愧疚，他也說有人命受困的時候，如果救的到當然心裡會很開心，但如果救不到心裡多少還是會很愧疚。

其實我們第一時間如果有人命受困，就是水線一定布置兩條，前後都要，前後一直進去，因為那時候它的高溫，有時候穿消防衣也受不了，就是要進去搜索，有辦法的話，盡量能救到就要救出來啊，知道他的位置我們就是兩個水線進去才有辦法，但救不到講實在也會很無奈、愧疚。(F-2-242-6-2-1)

但有時民眾的指教，也讓他們覺得心灰意冷，覺得氣餒。他說，做一行，怨一行，忍下來，聊聊天舒解壓力。

我們也是會有點心灰意冷，會降低啊，也是會，沒辦法，從事這個工作就是，人家說做一行怨一行，我們也是忍下來，大家聊天講一講，算大家抒解一下壓力之後就會降低這個壓力。(F-2-243-6-2-2)

他們會聚在一起，說出來，把壓力釋放，用團隊互相去影響對方，這方法在他當村長的時候也帶到社區做老人共餐，讓一些村民能夠多說說話，讓患有憂鬱症的村民能夠走出來。

用團隊的方式互相去影響對方，讓他說出他的壓力出來，這樣就 OK，因為人就是如果說，憂鬱症那個，就是要找人講，不找人講，這個壓力還在，會越來越嚴重。(F-2-244-6-1-0)

有這麼多的負面情緒，F 學長還願意回來，願意與消防體系持續接觸？他說這份工作是有一份感情在，還是一份神聖的工作。

說實在消防也是一份神聖的工作，有時候要叫他去衝人家要衝嗎？不可能嘛，對不對，我們有這個感念消防工作，我們才會從事這個東西，屬於救世這樣。(F-2-246-6-1-0)

對他們來說，彼此鼓勵是一個持續下去的動力，儘管社會有時會有不理性的指責，但透過相聚泡茶的時候，讓自己重新調整。

對，鼓勵啦，鼓勵你一下，遇到困難都會啦，遇到困難也都會，所以就是，其實我們會用泡茶。有時候都會開勤教嘛，勤教就是大家會討論，看怎麼那個改進。(F-2-247-6-1-0)

第五章 研究分析

本章將 6 位受訪者的故事與訪談內容進行整理後，就受訪者的入職前、在職期及退休後的課題進行探討，另外也針對受訪者所提到的狀況與工作情形進行分析討論，如消防生活的延續影響、家庭、社會與人際圈的支持影響及職場壓力的影響進行探討。

第一節 進入消防前的動機與角色

早期消防工作是在警政體系之下，其職業色彩不如現在鮮明。因此，可以發現六位受訪者在剛進入社會時，並沒有對消防這個職業有特別的意向。

小時候比較沒有消防這種工作，搞不好沒有消防工作。大概就國中有一點印象，就看到消防車過去就這樣。(A-1-4-2-1-0)

不是啊，警察不應該有消防吧。我也不知道為什麼會這樣。鬱卒很久啊，沒辦法就抽到，抽到就到警校報到。(B-1-92-1-2-0)

因為哥哥都是警察，他們說警察的勤務比較繁忙比較危險，叫我填消防，所以我就進入消防，來到消防以後發現消防的危險性很高。(C-1-69-1-1-0)

在選擇職業上，六位受訪者對於消防都沒有太大的主觀意願。因此，試圖從客觀環境或他人影響的方向進行分析後發現，幾位受訪者大多是因為經濟或父母、家中成員等遊說影響。在此時，他們對於消防工作並非是一種志業，究動機來說大多只是單純滿足基本生活需求的心理衡平，以及在家人說服或客觀環境簇擁下的動機強化，所產生的選擇行為。

那時候我是應屆畢業，高中畢業，那父母親就跟我講，就你這樣當兵，很多都是 2、3 年兵，很容易抽到 3 年兵，反正人家現在正在招考限

期役的警察，反正也是 3、4 年，倒不如去考一下。(A-1-93-1-3-0)

家裡只有一個爸爸在賺錢，工作馬上拿著拿著那個那個高職畢業證書，省立○○農工，畢業證書去兵役科跟他講辦緩徵，說我要考大學，然後要去報考(限期服務警察)。(B-1-94-1-3-0)

退伍以後，我哥就說，你這樣子晃不太好，後來就剛好看到警察學校招考，我就去報名，然後就考上了。(C-1-68-1-1-0)

外公他也了解說，這個限期役等於說取代當兵，你如果不喜歡當兵，如果進到這個單位以後，就是說你服務四年半，就等於取代那個服兵役。那時候一方面是他的影響啦，那一方面想說，好啊，既然那外公在講，不然就考考看吧。(E-1-213-1-1-0)

我大哥啊，我大哥也是在消防隊，村裡也很多個，然後就耳濡目染，就覺得這個工作還不錯。(F-1-227-1-1-0)

在剛出社會，準備入職前，可以很明顯發現幾位受訪者的故事中，對於消防工作都沒有特別的好感，甚至有一定程度的期望落差，主要進入消防的原因在於「協助家中經濟」、「追求穩定工作」及「謀求正當職業」等想法。六位受訪者在探索階段的重要課題與角色，大致如表 3：

1. A 學長，穩定生活的追求者：兵役問題讓 A 學長選擇限期役，也因此開啟消防工作的道路，除了穩定的薪水，還有對消防警察的生活適應，在役期屆滿後，仍選擇續投入消防工作。

因為自己知道，踏入社會要重新開始，而且要有一技之長，直接進入社會有一些風險，警察生活適應得還不錯，那就一直繼續留著。(A-1-5-1-3-0)

2. B 學長，家庭經濟的分擔者：服兵役的薪水並無法支撐家庭的經濟，讓 B 學長選擇限期役，雖然消防工作並非他的預期，但家庭因素使他役期屆滿後繼續投入消防警察。

那個是，那個只有一個觀念就是哪裡有錢賺？我就去哪裡。(B-1-97-1-3-0)

3. C 學長，自我價值的探索者：年輕的 C 學長對於未來還沒有特定的規劃，不過受到家中兄弟，進入了警察專科學校並選擇消防工作。

因我們家有 5 個兄弟，然後除了大哥不是公務人員，二哥是職業軍，然後三哥四哥是職業警，我本來不會踏入這一途的，但受到他們的建議就到消防。(C-1-95-1-3-0)

4. D 學長，家庭經濟的分擔者：為分擔家計尋找可以工作的機會，在當兵時的偶然機會下，接觸消防隊並巧合地進入消防體系。

因緣際會就走了這一條路，那時候還是警察，消防專業警察，到 84 年各縣市分開成立消防局，我當然還是留在這邊。(D-1-168-1-3-0)

5. E 學長，自我價值的探索者：E 學長也是對未來也沒有特定的規劃，受到家裡成員的影響，進入消防體系。

因為我的老爸是，他也是幹公務人員。那他就想說好，要不然你讀職業學校書而已，不讀得不怎麼樣，就去考看看吧。而且而且又是可以取代當兵嘛，你等於說你如果進去以後就等於取代當兵嘛。那後來就進到，就這樣進到警校啊。(E-1-176-1-1-0)

6. F 學長，耳濡目染的認同者：F 學長的哥哥也是消防員，在他的成長環境也偶很多消防工作者。因此，消防對他來說並不陌生，他也認同消防工作。

對啊，我哥哥是消防，我就很明確知道自己想要去做消防。(F-1-248-1-1-0)

表 3：各受訪者生命歷程角色抉擇-入職前

入職前的 課題與角色	A 學長	B 學長	C 學長	D 學長	E 學長	F 學長
重要課題	確保穩定 的生活	分擔 家庭經濟	確定未來 方向	分擔 家庭經濟	確定未來 方向	加入消防 工作
角色	穩定生活 的追求者	家庭經濟 的分擔者	自我價值 的探索者	家庭經濟 的分擔者	自我價值 的探索者	耳濡目染 的認同者

資料來源：本研究自行整理。

第二節 在職期的工作動機與角色

正式進入消防工作後，幾位受訪者的大致對於團隊生活有高度的適應，尤其部分受訪者有充分重新選擇機會時，仍繼續選擇投入消防工作，例如 A 學長、B 學長，他們在限期役服役期滿後，順著當時政府的政策繼續留下，可以相信他們對於消防團隊的生活以轉化為一種生活習慣，也或許可以從工作的過程產生的組織互動需求，延續物質利益(與政府提供穩定的薪資)與觸發精神利益(消防的團體生活習慣與依賴)，讓受訪者得以延續現有的消防工作動機。

我們會有一個團隊，又比一般工作單位不一樣，出勤、吃飯、睡覺都在一起，都很習慣了。(A-2-102-3-3-0)

對，留在消防體系。我實習在○○市，因為○○市比較少，因為很多的那些隊員認識的，我還沒有當警察就認識，所以我回去那邊待了一

年就回來○○縣。(D-2-169-3-1-1)

E 學長及 F 學長則是在家庭環境的耳濡目染之下，對於消防生活有著相當程度的心理建設，也並未有極大的排斥。

那時候其實我外公還是比較希望我幹消防，因為畢竟他是在消防幹過。

那正好我也是抽到消防。(E-1-178-1-1-0)

我大哥啊，我大哥也是在消防隊，村裡也很多個，然後就耳濡目染，就覺得這個工作還不錯。(F-1-227-1-1-0)

除了自己適應團隊生活之外，部分受訪者在擔任基層主管時，也協助新進同仁一起適應消防的團隊生活，在個人意識較為高漲的成長背景，團進團出且必須服從紀律的生活，確實需要適當的溝通。

每個團體每個分隊都一樣，都因為現在的現在的分隊至少都有 10 幾、20 幾個，一定會有一、兩個比較難融入，然後盡量讓你能夠融入這個團體，畢竟救災不是個人英雄，是一個團隊。(C-2-106-3-1-1)

其實我們這個是工作兩天，48 小時都在一起。其實有時候就是反正大家泡茶的時候，然後聊天，其實也都是在算一種溝通。(E-2-199-6-1-1)

團隊生活的強調是幾位受訪者的共同特點，這個在下一節會更詳細的探討，而現階段可以理解的是，團隊的共同維繫者是幾位受訪者的共同課題與角色，讓消防組織具有相當程度的歸屬感。

另一方面，每一位受訪者在工作細節領域的不同，或者職務與業務指派的不同，其所著重的角色也略微不同。例如，A 學長大部分時間都服務於分隊，他所重視的就是團隊與訓練，因為分隊是派往災害現場的最前線，團隊的重視、

扎實的訓練及足夠的經驗，在訪談過程中常常被強調。

換我值日我就會規定早上幾點，早上就要做運動，做體能就對了，啊晚上 7 點到 8 點就做晚上體能，我覺得體能就是要顧好，體能不好怎麼去救災，怎麼去救市民。(A-2-107-5-4-0)

B 學長的工作較為頻繁接觸義消業務，對於組織關係與溝通較能駕輕就熟，在公務門與民力運用之間，建立起管理與溝通的角色。

我升組長以後，我又管義消，我又是二組組長，我主要業務，義消算我的主要業務，我的督導考核跟管理、訓練都是我，那所以跟義消的接觸更密切了。(B-2-108-6-1-1)

同時也因為「抬轎」的地方信仰活動，讓 B 學長的信仰與地方活動緊密結合，除了職務管理的關係，透過友情強化了與義消間的情感，進一步的提升角色功能的作用性。誠如 B 學長所言。

還有一件事情，就是抬轎，因為我對媽祖有一個信仰，我有抬轎的習慣，反而我在中隊長的時候我沒有時間去接觸抬轎，抬轎、信仰只是跟義消的相處，不代表我會加入義消，我跟他們非常好，每次抬轎我們出去都是一天，大家都是好朋友，三個分隊都是好朋友。(B-2-58-6-1-1)

與 C 學長聊天時比較容易提到身心感受問題，例如創傷壓力症候群、團隊氛圍、新進成員適應問題等，可以感受到他對團隊成員之間的情感與照顧有特別的注意與維護。

一個團一定會有人，會有幾個比較難融入團體，因為這種這種人你不能強迫他，那就是靠其他的人或者是他自己，一起溝通，把他的心打

開。(C-2-105-5-1-1)

D 學長在基層分隊及內勤單位都待過很長的時間，內勤單位是負責消防安全業務。因此，除了重視訓練、經驗之外，他對於消防制度上也有很多的感想。

種子教官，所以我什麼都是往前衝，所以我對訓練非常贊成，因為是為了保護自己才有辦法去救人，所以我從來沒有怕過。(D-1-142-2-1-0)

因為我從來都沒有做過官，我只做到主管，這個管理像竹子的其中一截你要這一個竹子長得好，對不對？這個基礎要穩，然後上面空間才會發展，這個竹子才長得好，你主管只是其中一節，可是就不能壞，你壞掉這一枝竹子就長不好，不是中間折斷就是風一吹就倒了。(D-2-170-2-1-1)

D 學長相信，認真做好自己該做的，縱然有民眾或民意代表施壓，按照規定就盡力協助。

我沒有背景，長輩跟我講在外面不要，留一點給人家探聽，遇到狀況，真的很趕，所以沒關係，你要案子可以先幫你，因為辦久了，我也知道哪一件可能會有人來催辦，早就準備好了，我把小組準備好了馬上到現場看。(D-2-156-5-4-1)

E 學長經常提到，有事沒事就要坐下來一起聊一聊，是感情凝聚的重要方式，消防隊員相處的時間有時候還比家人經常在一起。而出任務時，彼此的感情也是團隊運作的重要關鍵。

因為你想你在這邊如果處得不好的話，那個你上班要上兩天。那如果有一些那個救災出勤的話，有時候你搭配的人不是固定的。有可能現

在是跟那一個，下一次跟那一個，都不一定，所以團隊情感很重要(E-2-200-3-1-1)

F 學長對於團隊與經驗傳承有相當程度的重視，在訪談的過程中，他經常舉出實際的案例並詳細的說明團隊的分工與因應方式。這也表示消防生活的團體性，他非常能夠認同。

老的帶，對，進去，有看到不行就要退出來，不能再待在那裡，現在他們如果，其實遇到鐵皮屋的工廠，大部分，我們的做法是如果沒有人命受困，我們是都算是控制就好。(F-2-239-6-2-2)

你如果出動，有車長嘛，車長就負責車，操作消防車，其他就是拿瞄子、放水帶、接消防栓，就是這樣，拿瞄子的就要衝到火場裡面啊，看他的火勢，工作大概就是這樣，一台消防車基本上最少要配五個。(F-2-231-3-3-0)

在職期的工作動機與角色會隨著職務與生活而有所改變。例如，幾位學長在擔任隊員及基層主管時，都會有不同的職場角色問題，這些部分當然或多或少都會影響後續行為的可能。但整體而言，依據現有受訪人的談話內容著重部分，並加以過濾出可能影響退休後加入消防志工的課題與角色的因素，整理歸類受訪者在職的課題與角色(如表 4)，才能以此為基礎而進一步的分析受訪者在退休後選擇加入義消的可能動機，但這些動機並不一定是絕對的唯一因素，然而不可否認的是，在職的工作狀態是能夠影響受訪者選擇繼續加入消防工作的重要因素。

表 4：各受訪者生命歷程角色抉擇-在職期

在職期的 課題與角色	A 學長	B 學長	C 學長	D 學長	E 學長	F 學長
共同課題	團隊的維繫者					
重要課題	精實戰技 與體能	管理及維 繫志工	維護團隊 的情感	堅持本分 盡力協助	維護團隊 的情感	經驗與心 態的傳承
角色	消防戰力的 督促者	民力情感的 串聯者	團隊情感的 平衡者	擇善固執 的執行者	團隊情感的 平衡者	服務熱情的 傳播者

資料來源：本研究自行整理。

第三節 退休後加入消防志工的動機與角色

退休後的心境與在職時截然不同，這是受訪者的共通點，其生命課題亦會有所變化，過去基於職務上使命感而強勢的命令與指導，開始轉化為協助與建議的性質。對他們來說，職場生涯算是告一段落，職場的目標、期望與需求滿足都已經獲得相當程度的滿足，或者很難有機會完成更進一步的目標。此時，利他主義的心理平衡層面，以及過往消防生活的經驗促使下，讓他們願意並持續地投入消防工作。

有些事經驗上可以給一些幫忙，也沒有特別想，就找一找，幫個忙。

(A-3-110-4-1-0)

那後來的慢慢的當了以後，遇到災害的時候還是，會跟他們一起警消一起，那然後因為說實在的，最簡單的你就想破門，如果沒有實際破門你根本不曉得，訣竅在哪裡？然後我就可以從旁邊說這怎麼怎麼提供意見這樣子，那只要一、兩次就他們就會。(C-3-111-4-1-0)

會啦，經驗交流就是說有時候關心一下，這一場災害救的比較久啊或者怎樣我就會去看一下，不敢講說指揮啦，不能指揮啦，就是想說有

什麼協助的大家討論。(D-3-171-4-1-0)

不過在我的想法，我都我都是比較屬於想說，因為畢竟在做是義務的，義務的當然就是在時間上允許的話，可以的話就是盡量出來協助。(E-3-215-4-1-0)

做了大半輩子的消防工作，高度的危機意識與專業消防技能，讓救災成為一種本能。縱使退休了，在面對緊急危難時，仍保有消防人員的心態去協助。

你會覺得說莫名其妙，沒有人講到這一點，其實每個退休的消防人員都是一輩子的消防人員。(B-3-33-3-1-0)

對於消防的團體生活仍有相當程度依賴，甚至影響退休後的重新社會化，並重新尋找退休後的角色定位，C 學長訪談時有一段這樣的談話。

退休以後我本來有再找事業第二春，然後不知道是因為個人的原因還是還是脫離社會太久，就覺得還是格格不入。(C-3-112-3-1-0)

不過 B 學長在退休後依然很明確的找到自己的角色與定位，不只是他的信仰，還有他對於消防志工的長期接觸，使得他願意回來加入消防志工。而且，在義消工作的長期耕耘，使得他在退休後仍然繼續為消防志工與消防主管機關之間穿梭聯繫，作為雙方的聯絡窗口與情感的橋樑。

其實我還沒加入義消以前，我已經在義消了。那個是每個人不同的環節。你今天問到的是我嘛，我一直在這個裡面轉。(B-3-113-3-1-1)

我以前是管義消呀，他們也歸我管呀，他們的理事長，升起來當小隊長，義消中隊長，那從那樣子連繫之後，理事長是一個交一個，一個交一個，他們一直把我當成他們的跟消防局，聯繫區塊的一個對口。(B-3-63-7-1-0)

除情感的聯繫之外，C 學長也提到他在災害現場的獨特角色。大部分的義消所受訓練仍不比消防人員扎實，有時候指揮官所下達的指令消防志工在接收後也不一定能快速反應，此時 C 學長的專業背景就可以扮演起消防人員與消防志工的溝通的腳色，以利整體救災的順遂。

然後最主要是幾乎啦，現在的救災比較單純的我都會，然後我可以到現場，然後我當中間人，因為現在的義消你說要一場火警你說叫他衝進去，他們一般都不大敢。因為受的訓不是那麼多，那遇到的火警也少。那剛好我可以從中間銜接的角色，我會跟他講你怎樣做。(C-3-91-7-1-1)

D 學長則是天生的好動分子，退休之後的生活到是更加豐富，參加各項志工，以及發揮自己的價值，到各地進行防災講習，與其說是宣導，倒不如說是傳道者，傳授災害防救意識的人。

所以說我是走教育這一塊，可是宣導、預防，因為預防總是比搶救來得重要。當然你剛剛講得案例分析我們都會分析給他，所以我會不顧公部門的那種保守官方講法，我會很大刺刺地跟他們講，你的權益在哪裡？你要為你的權利爭取，我的上課你不可以睡覺，為什麼？我提醒你的權利不要睡著。(D-3-167-1-1-0)

E 學長則是對於團體生活有著一份獨特的感受，讓他願意繼續回到這樣的生活。

每一次救災回來，有的就感覺他們好像出勤救災雖然不是正式的警消，不過他們在救災回來的時候，也是感覺很，很快樂，感覺啦，所以說這個團體就我那時候就是退了會想進來。最主要就是說看他們一起這樣子。(E-3-212-3-11)

至於 F 學長則是自始自終的熱腸古道，退休後除了回到消防體系擔任義消，還擔任村長服務鄉親，在村長的工作上也發揮消防的專業與行政的經驗。最重要的，還是一份情感。

其實消防工作有一份感情在，比較會，說實在我們的消防是都付出而已，颱風雨天都要往外衝，對不對，對啊，所以說有這份感情在，大家都比較有感情在，有那個存在。(F-2-245-6-1-0)

對於這些退消來說，投入消防工作的動機以擺脫入職前的基本需求，取而代之的是自我實現的可能，他們對與目標與期望的設定並不會十分的執著，重要的是讓自己的心理能夠得到精神上的滿足。由於警消在我國退休制度上，適用危勞降齡的規定，因此大部分警消的退休年齡比一般人來的早(大約 60 歲前)，而依據「義勇消防組織編組訓練演習服勤辦法」的規定，除了總隊長、副總隊長、顧問沒有年齡的限制外，其餘的成員根據服務的階層，有不同的年齡限制，例如分隊人員的年齡須為 60 歲以下。換言之，消防人員退休大約有 5 到 10 年的時間可以繼續協助消防工作，在這期間仍可以與退休前的生活作部分的重疊，以適應退休後的生活，不至於像一般退休人員頓失生活重心。從這個角度來回顧幾位受訪者在退休後重要課題與角色定位(如下表 5)，可以發現他們對於消防職業仍有相當的向心力，並以協助的角色存在於組織或社會之中，或者持續以溝通窗口身分居中協調。

表 5：各受訪者生命歷程角色抉擇-退休後

退休後的 課題與角色	A 學長	B 學長	C 學長	D 學長	E 學長	F 學長
共同課題	生活型態的延續					
重要課題	經驗傳承 貢獻所長	維繫消防 志工情感	經驗傳承 救災溝通	經驗傳承 貢獻所長	團隊情感 延續	團隊情感 延續
角色	救災經驗 傳承者	公私之間 溝通窗口	救災現場 的溝通者	災害預防 的傳道者	團隊情感 的延續者	團隊情感 的延續者

資料來源：本研究自行整理。

第四節 消防生活的延續影響

本研究在稱呼受訪者時，大都以「學長」稱呼，最主要原因在於警政體系的「學長(姐)」不成文慣例。這個慣例在於警察學校的養成制度，在校期間即以學長(姐)、學弟(妹)相互稱呼，畢業任職後對於期別也有相當程度的鑑別度，這與一般公部門略有不同。此種組織的互動，持續影響對消防生活的投入。

第一次進去喔，是跟學長進去，當副瞄子手，在限期役的時候。(A-1-115-2-1-1)

那如果以我進來的時候，那時候聽老學長講，當然是那時候有一件那個，大概也是好像是也是高樓。也不算高樓啊，因為他們那時候的樓，樓層都不高了。不過他們有雲梯車有一個學長是超雲梯車上去，然後在上面去觸到高壓電，當場被電到的時候，手腳都爆裂了。(E-2-217-6-2-0)

學長(姐)制度也在某個程度上具有「經驗」與「技術」形式化鑑別度。換言之，通常越資深的學長姐，也代表救災經驗的程度，在進行災害搶救時，學長(姐)負有指導、帶領、信念傳承、及保護後輩的責任。

因為學長會跟你說，這就是你的工作，就是要面對與接觸，給我的印象中，給我的教育就是這樣，慢慢的一定要接觸與接受。(A-2-19-6-1-0)

對對，完全跟書本上完全不一樣。因為警校它沒有，它不會告訴你那個實際火場的情況怎麼樣，都是到現場前輩、學長在教。(C-1-116-2-1-1)

那如果學長教你，然後你再去遇到他講得正好是，正是他有提到的，然後你再去接觸到，在吸收方面會比較快一點。(E-2-216-3-3-0)

幾位受訪者都特別強調，消防是一種團隊，在執行救災救護的時候，並沒有個人的英雄，所有到現場執行任務的，在他的背後都會有一群人支援及保護，使得整體的救災能順利執行。這種在危難時刻所凝聚而來的團隊精神，遠超過我的認知。我們可能常在新聞節目或好萊塢電影看到英勇的英雄劇情，一個人上山下海，無畏無懼的救出所有人，但事實上進入火場的人能安然無恙，並順利走出火場，是依靠整個團隊有效控制災害現場，並確保撤退的路線。

救人都是一個團隊，不可能一個人，大家都是一起。(A-2-120-3-1-1)

不是你救就是我救，我沒有這些裝備器材，我沒有水線我也救不了這個人，後面還要有司機有水線大家幫我，所以消防隊沒有個人英雄。(B-2-104-3-1-1)

因為我們說實在消防隊沒有那個個人英雄，不像警察，刑警我一個人開槍怎麼了，相對你沒有靠團體不可能，因為你一場火警到現場一定要有時機放水，一定要有瞄子手，副線，沒有一個團隊不可能把這一場火警成功的救下來。(C-2-100-6-3-0)

我們不像那個有時候好像派出所他們有時候出勤，有可能是自己一個人，就可以去處理一些事情。不過消防這個工作，除了救護，如果救災的話，一次出勤就是要靠那麼多人才會完成啊。(E-2-218-6-3-0)

警政體系的「學長(姐)」不成文慣例，在教學相長的互動之下，彼此情感與團隊凝聚力也越加深化，並形成一種照顧、提攜後輩觀念，這種觀念與情感有可能會延續到退休之後。

就是譬如說一到火場的時候，他們會經驗比較少，而我經驗會比較多。然後我就會跟他們講那個怎麼怎麼，怎麼弄怎麼弄這樣。(C-3-117-4-1-1)

做學長，所以說你盡可能把你所學的趕快教給他們，讓他們進入狀況的話，在救災方面還是不管是什麼，什麼處理什麼工作的話，可以順暢一點。(E-2-220-6-2-2)

這種職場的關係，似乎也影響到退消人員加入消防志工的過程。在與 B 學長訪談過程中，他不斷的強調消防人員不會貿然說要加入義消。

沒有一個退休消防員會主動加入義消，這句話很重要。退休的消防員不會主動要加入義消。(B-3-39-1-1-0)

其主要原因大致有三。其一，過往職場關係影響到加入可能性。也就是說，退休消防員如果是基層主管，甚至中階主管以上，在執行任務時，會產生學弟(妹)指揮學(長)姐的尷尬情形。再者，消防志工加入程序審核時，有可能產生較低職務的主管去審核以前較高主管的情形。誠如 B 學長受訪時說的：「吞不下去。」

我也是在喝酒的當中他跟我講說要加入○○義消，結果資料都送上去

了義消分隊說吞不下去了，會噎到，因為我是組長退休，然後就送到大隊去。(B-3-41-7-3-0)

本來我可能是全國第一位警消轉義消，但就有人講話，你回來當隊員，以前是中階主管，現在回來當義消隊員，我們怎麼指揮你？(D-3-158-7-3-0)

其二，現職人員災害搶救的經驗或階級，若不如退消的消防志工，在現場只會上難免或有顧忌，甚至一般訓練或集會時都會有尷尬的情況。

消防人員退休一定是人家邀約進來當義消，沒有自願，每個都願意進來，可是你開口不一定人家要。而且居於一個很莫名其妙的感覺啦，我本來管你的，我現在要跟你同階層，沒人能放得下來。(B-3-40-1-3-0)

我說我都願意放下，從隊員開始做，不行嗎？我不用再訓練了，因為我以前擔任主管對不對？我消防待那麼久，我不用訓練我就能直接當義消的隊員，這樣不好嗎？結果局裡面也同意了，但結果因為有聲音啊，就拖到了。(D-3-165-7-3-1)

會你說現場不好意思講，對呀，會私底下再去，再去探討啦。(E-3-221-7-3-0)

在與 C 學長、D 學長、F 學長訪談時有討論到這樣尷尬的狀況，就如 C 學長描述的，義消是一個協助者，人不在其職，就不要干涉到人家的責權。

我的那個做法是我不會，不會再干涉。因為人講得，你人不在其職，你就不要那個，不要去干涉到人家的責權。雖然你的想法跟他的想法，因為人都不一樣，然後譬如說帶隊官說要怎麼做？我們就執行就好了。

雖然跟我們想法有時候會不一樣，但是你已經從警消變成義消，警消是執行，執行命令者，義消就是協助者。(C-3-136-7-3-0)

會啦，經驗交流就是說有時候關心一下，這一場災害救的比較久啊或者怎樣我就會去看一下，不敢講說指揮啦，不能指揮啦，就是想說有什麼協助的大家討論。(D-3-171-4-1-0)

人家正職的在那邊，人家正職的消防人員就在救火了，還去參一腳，我也覺得怪怪的，為什麼怪怪的，我們就退休了，不要再參與這個東西，如果說幫忙收一些工具，消防器材去收沒關係，人家正職的消防人員在那邊，我們就讓他們去發揮，不要去插手，這樣有時候會，感覺會去妨礙到人家的工作。(F-3-249-7-3-0)

要解決尷尬的狀況，勢必由機關更高層來思考能否接納並提出邀約，這過程不同於一般民眾加入消防志工的過程，有點像是一種人際關係儀式，來讓雙方都在有相當默契的前提下，再進行形式上的共識。

我所認識的這三個全部都是人家邀約進來，我們不會主動去報名加。是人家看你份量夠、行情好才給你，你聽得懂嗎？(B-3-65-7-1-0)

我真的很想講就是說，我們對於消防這一塊不可能忘情。那離開拿薪水的消防，我要加入沒有薪水的消防，也得人家願意接納我。(B-3-48-3-1-0)

我們這個承辦人也也是有先問那個我們局裡面的那個總承辦。就是說我這種情形要來參加有沒有什麼問題？他那時候他也不清楚，因為畢竟我們這樣來的真的是很少。(E-3-222-7-3-0)

其三，嚴謹的體制的反面是一種束縛，對於 20 幾歲就在高度束縛的環境生活的消防工作者來說，退休是他們擺脫過往束縛的途徑。

真正退休的消防員不會主動加入義消，你知不知道我現在講得意思？

跑都來不及了，不願意再被束縛了。(B-3-137-7-2-1)

嚴謹的團隊向心力或許可以歸功於警察教育體系，然而這種團隊與職場的關係延伸到消防志工的時候，過往的階級、學長(姐)照顧等關係，有可能產生阻礙退消人員加入消防志工的流程與意願因素。這種困境可能需要透過人際關係的傳遞，在雙方都有一個共識之下，由服務機關較高層級的人來提出邀約。

第五節 人際、家庭與社會的支持影響

誠如之前所提到，消防人員因為是用退休法規的「危勞降齡」規定，退休年齡較一般人來得早，在身體還能充分活動與退化時，若沒有提早規劃退休生活而貿然退休，重新社會化的過程也必須費一番心力。我們可以發現，部分的受訪者會延續退休前的人際圈。

會回來，就習慣，好朋友在這邊。(A-3-109-4-1-0)

我一直在這個裡面轉，因為我從頭到尾我都喜歡這個區塊。(B-3-96-3-1-1)

對呀，對。義消有時候要怎麼講？它還是一個算一個團體，它有有苦有累，但是也有歡笑。(C-3-98-3-1-1)

都很熟，都很熟，像兄弟一樣，以前都是我帶的，現在那些幹部這些幹部都是我帶的，以前我的隊員啊。(D-3-172-3-1-1)

其實因為我們這個警消義消因為互動都還算不錯，那時候是我們這個

現任的中隊長，他有私底下聊天跟我們現在的主管，就是那個我們的分隊長，去跟他就是跟他反應說是不是可以叫我回來幫他？那時候是這個這個方面然後他去透過，透過我們分隊長來跟我講。(E-3-223-3-1-0)

其實消防工作有一份感情在，比較會，說實在我們的消防是都付出而已，颱風雨天都要往外衝，對不對，對啊，所以說有這份感情在，大家都比較有感情在，有那個存在。(F-2-245-6-1-0)

從事消防工作，除了同僚之間相處，家庭也是很重要的支持之一，在幾位受訪者談話來看，受訪者的家庭在工作談話上不會特別提得太多，但對於工作生活型態也只能給予諒解。

會啊，就怎樣怎樣大概聊一下，自己遇到的倒是不敢說，講了家裡會擔心，把這些壓力放在心裡就好。不過家人倒也不會叫我不要做，只希望叫我注意。(A-2-16-7-1-0)

已經習慣他們的工作型態是這樣子。要怎麼抱怨？他的工作性質就是這樣子，他不是跑去玩，是真的有工作，不能不做。(F2-2-250-6-2-1，F 學長的妻子)

家庭與救災的兩難，在 B 學長的談話中特別的深刻，內心的掙扎必須壓抑下來，專心地執行任務。另外，A 學長在處理 SARS 任務時的驚險，也很難對家人開口。這種違反常人的處理情緒，對於後續加入志工的因素算是一個負面影響。

講實在話，921 大地震的時候，第一通電話我打電話給我太太她有接。那個是年輕的時候，在○○當中隊長，921 的時候，我打電話回去我家裡，我太太有接掛掉了，然後就 3 天沒有聯絡。(B-2-123-6-2-1)

不敢講，都不敢講，我還是裝作沒事。我也不敢留在隊上，隊上要留給上班的人，我一定要離開，就是回家，回家我也不敢講。真的啊，後來我請同仁去追，這獨居老人到底是不是 SARS，因為說是疑似 SARS，那就不一定是。同仁去追，後來確定不是，後來我才敢跟我老婆講出來。(A-2-20-6-1-0)

C 學長甚至是受災戶，家中淹水的同時，基於消防人員的職責，他必須在家裡附近繼續救災，甚至差一點鬧離婚。而 E 學長也對於家庭多少有一點愧疚感。

○○年水災，我住老街那邊下大雨，山上土石流加山洪爆發整個水沖下來，我家跟人家租房子，我們家○○市，這邊是租房子，我有兩個小孩，我老婆住樓下淹水，淹水你就知道多快，我人在哪裡？在○○山上救災，你看家裡我老婆又怕，衣服又濕了，帶兩個小孩在那邊哭沒人管，叫我叫不應啊，因為那時候也沒有手機嘛，所以說我在山上救災回來已經很晚了，回來差一點鬧離婚。(D-2-146-6-2-1)

因為尤其又是，如果小孩子不是已經很大了。還小的話，老婆一定是有時候會有怨言。因為不過就是說，我們都會盡量找時間去跟她溝通，就是今天我從事這個工作，在有一些就是類似像沒有辦法時常在家這個，就是你要去了解，然後我不在的時候，你要靠你自己去處理。(E-2-225-6-2-1)

然而在訪談之中，隱約可以感受家人對於這樣的工作形態已經適應，要突然完全的改變或脫離是需要一點時間，家庭對於幾位受訪者加入消防志工抱有相當程度的尊重。

到義消也沒有特別意見，就習慣了，叫我小心一點。(A-3-125-1-1-0)

我自己是沒有要轉換跑道啦，因為是從年輕就學學這一套，然後來就是做到差不多中年的時候，退休在外面也想說要尋找事業第二春很難，然後就家人就講說小心一點。(C-3-126-1-1-0)

是回來當義消，家裡沒有什麼反應啊。(D-3-166-1-1-0)

家裡不特別去講，我還是有先溝通，還是先溝通一次，因為對呀，因為畢竟你說勤務不是像你在幹警消的時候那一個時間會壓縮得比較緊，不過還是有時候，還是會不在家啊，對呀，還是要先溝通一下。(E-3-224-7-1-0)

近年社會大眾對於公共事務關心程度提高，以及政府部門對於公共服務的品質自我要求的日益提高，公職人員服務與民眾互動管道與機會也越加多元且頻繁，在溝通上難免會有誤解情況發生，而導致消防工作者的負面情緒產生，進而可能產生災害搶救者與民眾的對立。

所以我們做得時候，我們的心態就是以人命搶救第一重要，但是民眾對我們的感激是，從以前的是滿口的謝謝。到現在感覺是慢慢的變成拼命抱怨，不知道是時代的改變？還是怎麼樣？(C-3-127-6-2-2)

我們來的時候他們就在講怎麼樣，那麼慢，裝會，看熱鬧，用嘴巴看，不是這樣救，你知道有一些人都亂講，我都不聽這些，冷靜思考用你的經驗，像這種才是我們要做的，不多話。(D-2-164-4-2-2)

我們也是會有點心灰意冷，會降低啊，也是會，沒辦法，從事這個工作就是，人家說做一行怨一行，我們也是忍下來，大家聊天講一講，算大家抒解一下壓力之後就會降低這個壓力。(F-2-243-6-2-2)

讓消防工作者產生付出與期望的不對等，這種不對等並非實質的報酬，而

是一種人與人之間的情感互動。當民眾將公共服務，尤其是高風險或高度專業性質，當作一般服務或物質交易時，彼此的尊重也會逐漸地喪失，並動搖服務提供者的意願。這也意味著，社會大眾有可能將災害的風險一味的由政府來做承擔，而忽略正向的互動與風險分擔的問題。

長官讚美其實是一回事，是民眾對於我們的期許跟回饋相對以前會比現在來得好？你久而久之你就會覺得，我們這麼認真的付出，可是所獲得的那個那個，那個代價好像好像不符合比例，現在的民眾跟以前的民眾真的差很多。(C-3-130-6-2-2)

那就在心理上就會想說，反正我就擺爛嘛，然後就跟你在耗啊，然後慢慢幹地幹到屆齡。對呀，現在很當有一些心理上的那一種想法都是這樣。還沒退的啦，就是大概已經超過 55 歲的，然後還沒退的，有一些想法其實都這樣。(E-2-211-6-2-2)

第六節 職場壓力的影響

部分的受訪者在描述消防生活當中的任務執行的時候，有提到類似的情緒與行為，就個案來看似乎與運動心理學的「逆轉理論」(reversal theory)，有很大的相符。

好像，就是一個壓力感覺，完成之後很累，釋放。(A-2-118-6-1-0)

只要遇到這個我們都會有那種莫名其妙的亢奮。會去想要幫助人家，可是會留分寸，你要記得一點，我們不是無敵鐵金鋼。(B-2-46-5-1-0)

對對，也不是說開心，就像人家講得消防隊員一般，那個遇到事情的時候，腎上腺素都會都會……，會很亢奮。(C-2-74-6-1-0)

這種情緒行為對於消防工作者在心理上是天秤兩端的感受，如果任務圓滿

完成當然執行的消防工作者來說是一個值得欣慰的感受。

就是到現場，看到火場裡面有人救出來，火火勢很大，但是你搶救成功，你沒有讓它延燒，然後成功的就侷限這個火勢就在這裡，反正災害能夠成功的搶救下來這樣子，感覺到很欣慰，所以是這樣子而已。

(C-2-133-6-1-0)

其實我們第一時間如果有人命受困，就是水線一定布置兩條，前後都要，前後一直進去，因為那時候它的高溫，有時候穿消防衣也受不了，就是要進去搜索，有辦法的話，盡量能救到就要救出來啊，知道他的位置我們就是兩個水線進去才有辦法，但救不到講實在也會很無奈、愧疚。(F-2-242-6-2-1)

然而，任務中有重大的損失，例如民眾重傷、死亡，或者同伴重傷，甚至死亡，都會造成消防工作者極大的心理壓力。

那一次我從 21 點開始忙，忙到隔天的中午大概 2 點也是一樣，那躺在床上真的是…睡不著，太累了，第一個太累了，第二個又遇到嚴重的傷亡，那真的是很痛苦。(C-2-81-6-2-0)

現場看著這樣慢慢的這樣離開這個人世，心裡都會不好過。(E-2-226-6-2-2)

因此執行任務的成就感，能否成為消防人員在退休後加入消防志工的動機，必須抱持質疑的態度，畢竟這種情緒行為是一種兩面刃，一方面可能讓消防人員獲得救苦救難的感覺，但任務有傷亡反而嚴重打擊到士氣。若從目標設定理論來看，災害搶救任務的目標都是降低生命財產的損害，但目標達成與不達成的回饋顯然不能成正比，生命的損失是無法承擔的情緒壓力。

你只能教他你想盡辦法去救啊，遇到了你要自己去處理，不是我跟你講你要怎麼處理啊。我是指揮官我一定罵你啊，為什麼不救啊？水啊、灑啊，但是就在我眼前這樣子喊，喊到沒聲音了你怎麼辦？他就明明在鐵柵欄裡面啊，那個安全鐵窗裡面啊。(B-2-122-6-2-1)

再難看的畫面我都看過，所以很多人像我的親朋好友說實在都認為我很冷血，其實是冷靜。冷血的意思就是說沒什麼表情，沒什麼感覺，大家都在哭，人又不是害，不是我殺的得，你要看我們的作為再下評論嘛，消防隊跟你有仇嗎？(D-2-163-6-2-2)

從上述的訪談分析來看，任務執行的成功與否所帶來的心理影響，對於消防人員是否回來擔任志工，似乎影響程度不大，其原因在於目標成果與代價超過常理，我們不能武斷地將救災時亢奮的執行任務，或者任務完成的欣慰與搭乘雲霄飛車的「逆轉理論」亢奮心態相提並論，因為就長期而言，處於一種情緒極端的變化，對於當事人是一種心理壓力與傷害。C 學長對於高度壓力所帶來的傷害談到很多，甚至以自己的身心狀況為例。

那個無形的壓力，你很難講出說到底壓力在哪兒？可是它就是它就是有一種無形的壓力讓你讓你覺得那，那個上班的時候就會有一點點怪怪的這樣。(C-2-131-6-2-1)

在災害搶救的過程中，難免遇到不堪入目的畫面，幾位受訪者在回憶過去救災時都明確的指出當時的情景，彷彿還在現場一樣的訴說不堪回首的往事。

心裡很難受啊，我同事也是，心裡都 2、3 天都不敢吃豬肉，會有這個壓力。(A-2-119-6-2-0)

我們去的時候大概第三天還是第四天，那個整個都是都是味道，可是你一下去那個味道實在太濃了，可是不挖又不行，所以我們就是輪流

下去，一個人大概都挖半個小時，然後中午的時候發便當是發排骨便當，沒有一個人有辦法吃，看到肉都吐了，因為那個那個味道實在，還有那個你看到那個屍體那時候，真的那時已經算是善後了。(C-2-84-6-2-0)

然而，夥伴的痛失對於消防工作者是最難過，也是最無奈的事。他們是一個向心力極高的團體，團隊的每一份子都因為學習背景、職務與工作的特殊性而互相依賴，縱使未曾共事過，彼此的情感似乎都是維繫著。這種情緒氛圍 B 學長毫無遮掩的表露出來。倘為同一組出任務的團員，其對於心理壓力可能又比其他的隊員更大。

○○市一次那麼多個這樣子搞，幹他媽的，○○市到底是有鬼還是○○市是什麼世界？我也不懂還是○○市教不好？還是○○市的消防隊笨，還是消防隊太勇敢了？心裡面的不捨你又不能多說什麼，我們不在現場。(B-2-121-6-2-0)

那就如果是同船的壓力照理講是很大，因為你三個人一起出去，兩個活著回來，另外一個死掉了。(C-2-87-6-2-0)

你的心情又很沮喪，想救可是又救不了，明知道同仁在裡面，可是你沒辦法，就後來就，就是一直一直所有的人一直輪流從那裡講難聽一點叫熱鍋上的螞蟻，就是一直想辦法想要衝進去。(C-2-89-6-2-0)

警消的心理協助確實必須重視，他們的壓力必須適當地做釋放，或許當事人不擅表達，或許消防工作者已經習慣忍耐，從受訪者的過來人立場，他們由衷的希望可以給他們協助。

所以我們沒有，我們沒有那一種主動的諮商體系，然後有一個心理諮師跟你談，然後可以讓你有沒有釋放，後來服務機關開始有，但它是

屬於比較被動的。(C-2-134-6-2-1)

壓力對於消防工作者是一個非常大的挑戰，當民眾期許消防人員領國家薪水，就必須冒死前進災害現場的同時，是否要反思他們獲得的反饋與付出是否成正比，又或者自以為是地以上帝角度予以批評或事後諸葛的檢討。生命不分貴賤，每一個人都知道性命的寶貴，在災害發生的同時，冒死前進搶救災害的人，能否每一個人都可以救出？或者在最危難的時候，用最理性的方式仔細分析的做出最完美的判斷？

你講說消防員最怕人家問什麼？就是問你要選擇救誰？你問救生員說你要救哪一個？還在水上能夠漂的那個我先拉，那如果他還在水上可以浮浮沉沉的我不會動他對不對？已經沉下一個人，你只能救一個嘛，你能救誰？你當然是救那個還能救的嘛，是不是？給你 10 個你要選哪一個？最近的我拉了我就走了嘛，其他的人還用選擇嗎？你連選你都沒得選。(B-2-135-6-3-1)

有時候會比較有那個挫折感，真的，因為有一些為民服務的工作很多，其實也不一定說是我們的所謂消防的工作，那做了以後，不是我們主管的嘛，所以可能不是很理想，那老百姓他也搞不清楚，那就會有時候會有那個責怪，還是說透過民意代表去跟我們指責說我們，就是說去處理什麼這一件事情啊，沒處理好，幹嘛？對呀，那個會有挫折感。(E-2-207-6-2-2)

他們遇到挫折感或壓力時，大都回利用備勤等空檔時間，聚在一起泡茶、聊天，藉以紓緩情緒，同時互相交流。這種組織內習慣性的團體行為，除了讓處於長期高度緊張消防工作者得以紓解情緒壓力之外，經常性的深度溝通，有助於整體團隊的凝聚，這對於重視團隊默契的消防工作有一定程度上的幫助。

其實我們這個是工作兩天，48 小時都在一起。其實有時候就是反正大家泡茶的時候，然後聊天，其實也都是在算一種溝通。(E-2-199-6-1-1)

對，鼓勵啦，鼓勵你一下，遇到困難都會啦，遇到困難也都會，所以就是，其實我們會用泡茶。有時候都會開勤教嘛，勤教就是大家會討論，看怎麼那個改進。(F-2-247-6-1-0)

其實如果類似像這個情形就是，有時候泡茶的時候聊天，都會用一些經驗跟他傳承，教給他們，也是要心理建設啊，大概就是要這樣講，講一些那些，有經歷的案件，講給他了解，傳承給他，他有心理建設就比較不會怕，這個工作就是要這樣。(F-2-251-6-1-0)

部分的受訪者有提到，如果機關能主動或定期的提供心理諮商，對於消防工作者的心裡有相當程度的幫助。

然後這個單位應該是可以的話就是主動來來找這個同事，看他哪個時候有空？就也不要說很很，很正式啊，大家坐下來聊一聊沒關係啊，我感覺這一個管道是有需要的。(E-2-197-6-1-1)

社會大眾期許消防工作者能克服心理壓力來面對災害現場，但相對來說，社會大眾，乃至於公部門又能給予消防人員甚麼樣的協助。近年來，政府部門開始重視心理問題，也在各部門推動所謂的「員工協助方案」或者在警消等壓力較大的機關引進心理輔導機制時，須思考機制的主動介入程度，更積極的朝向預防、適度宣洩的作為前進。

第陸章 結論

透過上一個章節的分析討論，大大致可以發現消防工作的動機從基本需求逐漸提升到自我實現等 7 項研究發現，並以此為基礎提出 5 項研究建議。希望透過這 6 位少數退休消防擔任消防志工的故事與啟示，讓消防前輩更願意回來消防團隊貢獻畢生經驗與所學，讓台灣的消防公共安全能進一步的提升。最重要的，是同時喚起民眾對於消防工作者，以及對消防安全的重視。

第一節 研究發現

一、消防工作的動機從入職前基本需求逐漸提升到自我實現

受訪者的年齡大都在 55 歲以上至 65 歲以下之間，入職前時間，大約是在民國六零年代中期至七零前期，此時處於工業、民生經濟發展階段，公共服務需求大增而增加許多人公職服務的機會。雖然，社會經濟的發展創造了社會上許多創也與就業機會，但礙於家庭經濟因素而選擇經濟上風險最低、短期最快、最為穩定的公職，而解嚴時代下的產物，「限期服務警(隊)員制」¹⁸，也就是幾位學長所提到的「限期役」，成為這些需求的最佳出路之一。另外，也有部分學長屬於一般警察學校教育後，進入消防體系，多數的原因也是受到家庭生活與經濟的影響，亦或考量公職的生活穩定性而加入消防工作。隨著生活逐漸穩定，受訪者在退休之後大都可以擺脫高度的壓力生活，選擇更愜意的生活，但消防工作對於他們來說，有很大的一部分已經從基本生活需求，逐漸提升到回

¹⁸ 內政部為適應警察機關平時戰時治安警力之需要，實施限期服務警(隊)員制並訂定「警察機關限期服務警(隊)員管理辦法」，限期服務警(隊)員，其由警察專科學校、警察學校招考高中(職)以上學校畢業生，施予憲兵預備士官教育及警察專長訓練合格後，並以後備軍人列管，分發警察機關服務三年，期滿退職，其薪資除了比一般兵役來的高，還可以依兵役法相關法規，視為服過兵役。

饋社會、經驗傳承等自我實現的動機需求層級。尤其，消防工作的特殊性所形成的團隊情感、階級尊重與教學相長，加深了在這個自我實現的滿足感。

二、不同階段的角色與任務，卻有相同的循環模式

家庭的期許，賦予受訪者相當的責任。這個「賦予」，不見得言語上明確的指示，家庭成員身份也會無形影響受訪者的選擇。幾位受訪者的成長背景中，都可以發現他們的平輩中都有相似的背景，例如B學長的兄長有職業軍人，C學長的兄弟有警察，對於剛畢業找工作，或者正在思考未來出入的年輕小伙子來說，明明白白的範例就在眼前，再加上穩定的收入，很難不被引導到類似的道路。

但進入消防體系之後，開始以「學弟」的身分開始學習當一位消防員，跟著學長做，跟著學長進入火場，學習在嚴酷的救災環境中存活下來並援救受困者。雖然也些人對於消防工作並不十分認同，例如在家庭經濟及家庭成員仿效的雙重影響下，雖然強化了受訪者們早期選擇軍警職的原因之一，且我國現行警察人事及警察教育的制度來看，消防人員是警察。但實際任務的執行卻與一般認知的警察有非常大的差異，導致受訪者早年對於消防工作不一定完全的認同，然而在職期間也有機會可以轉任到其他公職，如保安警察，但綜合受訪者談話與經歷，主要因為家庭或生活型態轉變的成本等因素，讓幾位受訪者最終仍繼續選擇從事消防工作，並習慣於現有生活的穩定型態。

而隨著自身的救災與消防業務的經驗與能力提高，在消防團隊中的角色功能也日益重要，除肩負起救災任務成敗、民力運用的聯繫、消防安全的把關等，甚至也承擔起提攜後進的責任與角色。當然，退休之後的他們，也在自己擅長的消防領域繼續貢獻自己的心力，同時也為退休消防人員的角色之外，增加了消防志工的角色與功能。他們在生命各個階段都有不同的角色與任務，但隨著時間走下去，從整個生命歷程來看，其實就是角色、功能與任務的不斷循環。

或許，這些人的生命故事不盡相同，但他們的循環模式卻是相同的。

三、團隊生活是一種情感，也是一種拘束

受訪者都有特別提到消防工作是一個「團隊取向」的工作，在警察養成階段的軍事化管理教育，即對於個人化進行相當程度的畫限。而在進入消防工作之後，勤務輪休的制度，讓消防單位幾乎是消防隊員的第二個家，團隊成員的長期共同生活，以及共同面臨高壓環境工作，讓彼此的溝通更加頻繁。另外，災害搶救工作並非能獨立完成，很多任務環節是層層相扣，就如受訪者所描述，進入火場不會是一個人的事，後面還有很多夥伴分工合作的控制整個火勢，確保災害範圍的不被擴大、撤退的路能夠順暢、水線不被中斷等等，每一個環節失誤都有可能將危險擴大。因此，團隊生活對於消防工作者來說，已經是一個習慣，甚至是一種面對災害的生存需求展現。但部分的受訪者也坦然，離開消防工作也是離開拘束，是擺脫高度團隊及制式的生活。

四、無形的學長(姐)責任與義務

本研究在稱呼受訪者時，多以學長作為稱呼，這也是消防人員彼此習慣的稱呼。這個習慣於警察學校的養成教育時，在校期間即以學長(姐)、學弟(妹)相互稱呼，畢業任職後對於期別也有相當程度的鑑別度，這個慣例比較常看到的，大概就是在學生時期。學長(姐)的稱呼，彷彿是一種責任感的賦予，無形的讓學、經歷較長者負有指點協助學弟(妹)的責任。受訪者在剛入職時，都會強調在校學習與實務上的差距。關於教學與實務上的落差，並不在本研究討論的範疇，因此不特別進行深入研究。

然而，兩者的落差就必須靠實際操作的經驗養成，而學長(姐)制度在此處發揮極大的成效，受訪者在提到入職初期都是在有經驗的學長帶領下，視現場狀況與學長邊執行任務邊提點指導。A學長在受訪時，更指出新進消防同仁其

實很容易受傷，但隨著經驗學習四、五年後，才開始比較穩定。學長(姐)的無形責任與義務，仍影響受訪者的退休心境，並希望自己的經驗與專業能回饋給後輩。

五、職場關係的延續，反而更必須牢記協助者的角色與功能

在訪談的過程當中可以發現，學長(姐)的慣例、高度講求實務經驗，及重視效率的消防工作，建構出嚴謹的階層體系。退休的消防人員，往往在實務經驗與判斷上較為有效率，有著經驗豐富的進行救災協助，對於任務的執行有很大的幫助。然而，救災現場強調的是迅速與命令的確實執行，若前任主管或經驗豐富的成員在團隊之中，指揮上會略顯的尷尬。因此，受訪者也都有提到從公部門公權力執行者角色轉換到協助者角色時，更要清楚地保持協助者的角色，避免影響救災體制，反而造成指揮上的困難。

另外，申請加入消防志工時，退休消防人員受到在職的階層與地位影響，流程上也較一般民眾多了幾分組織政治與人際關係的考量。出於這些因素，部分受訪者也明確地表示，在過程上都會與原服務機關的主管階層進行相當程度的間接溝通，並事先安排職稱等細節，在彼此都同意後再做正式的確認。因此，過往職場關係與間接的事先溝通，意外地成為退消人員加入消防志工的特別流程與動機影響，原服務機關與退消人員，彼此之間都不會貿然的直接進行邀請或申請。

六、成敗的正、負向回饋過於極端，影響加入消防志工動機

在幾位受訪者的故事裡，可以發現他們都樂於執行任務，並在情緒上有極大的亢奮情形。這種情形，可以從運動心理學當中「逆轉理論」來做解釋。幾位受訪者都有表示，長期的消防工作以來，任務成功的執行所帶來的欣慰，對他們是一種正向的回饋，C學長也坦然而言，民眾事後的感謝比長官的嘉許還

來的有用。然而，任務的傷亡卻會造成消防人員的心理壓力，假使是救災同伴，其所帶來的傷害將更大，甚至可能產生自責等創傷後壓力，導致急性壓力症。另外，受訪者也提到民眾對於消防專業的質疑，或基於對家人緊急事件的求好心切所引發的誤解等負面回饋，讓受訪者產生消極負面的工作情緒，雖然受訪者在受訪時，均未將此負面回饋連結到消防志工的加入，但在受訪時可以感受此負面回饋已造成服務積極度的影響。

七、社會大眾的回饋影響消防工作動機

近年來，社會大眾對於公共服務品質的高度要求，加上年改期間社會輿論的激烈溝通，幾位受訪者都坦言，在執行任務與民眾的溝通過程難度逐漸提高，從早期彼此尊重與正向回饋，到如今容易被事後檢討，責難受罰，多多少少都會影響消防工作者的服務動機。搶救生命並不是一個絕對的付出與回報成比例的工作，在面對重大災害時，儘管救災指揮官預想現場救援成功的可能性非常的低，但迫於對生命的尊重與後續民眾的輿論或非難，搶救人員仍必須盡力執行任務。

第二節 研究建議

一、採取正面行銷，強化消防工作的投入動機並轉化成志業

在研究分析中得知，受訪者在入職前對於消防工作的熟悉度與認同度並非十分明確，即使任職後受到多方面的正向回饋，但每一個人的人格特質不一，在將近 30 年以上的團隊、高壓的生活，能否對於消防工作保持熱情，這是一個極大的挑戰。尤其，入職前的認同度與熟悉度不高的情形之下，職業很容易淪為單純餬口的工作，其退休之後很難有機會回到原服務機關擔任志工。我們經常在電視、廣播、網路及就業博覽會看到國軍、警察等招募廣告，但對於消防人員卻是少之又少。

雖然消防是屬於警察教育體系的其中一部份，在警察專科學校、警察大學或警察特考招考時會「順便」的提及，但事實上兩者的工作與專業截然不同，一般民眾對於消防工作的了解程度又能知道多少？現代社會資訊發達且傳播管道多元，消防主管機關可以適度的形塑消防工作的價值，讓消防從一個職業轉化為一種志業。例如，新北市曾以仿電影的大型看板刊登採用消防人員蘇筱璇利用「共生面罩」成功搶救的動人畫面獲得報導(王鴻國，2019)、消防人必看的漫畫《烈燄赤子 - の組大吾》，或者其他消防戲劇或電影等，這些題材都是值得做為形象轉化工具的參考。也許，消防的道路上有許多的悲劇令人扼腕，但因為有他們的付出，讓生命與機會得以延續。

二、保持與退消人員的聯繫，讓團隊的凝聚延伸的更長遠

幾位受訪者的訪談之中，都透露出消防工作者對於團隊的重視，這個「團隊」並非只是執行任務的團隊，而是整個消防工作的團隊凝聚力，誠如受訪者所說「如果你是消防人，一輩子都是消防人」。這句話不僅僅是對一份工作的驕傲，更是對所有消防工作者不分你我的認同。

退消人員不見得在退休之後，都能義無反顧地回來擔任消防志工，如同受訪者所說：真正退休的消防員不會主動加入義消，跑都來不及了，不願意再被束縛了。這是制度化管理所衍生的問題，出於災害搶救的急迫性與執行效率需求，高度服從性是有存在的必要。但退休之後，過往的服從性與束縛感逐漸退去，所保留下來的可以是過往團隊的情感，例如共同生活與工作的記憶、學長(姐)責任的羈絆等，聯繫與交流可以更加頻繁與多元，甚至更主動的輔導退休人員組成協會，並賦予職業傷害、權益爭取的研究功能。除了減少退消人員離職後的團隊疏離感，也讓退消人員的人際關係圈保持穩定與健康，並達到充分的情感聯繫基礎，達到退休人力再運用的可能因素。

三、原服務機關主動規劃且坦承的提出邀約

坦承，是人與人之間最簡單、直接的溝通，但卻也是最困難、冒險的溝通方式。在過往職場關係的延續下，消防人員加入消防志工有時要顧慮的比一般民間人士還來的多，最主要的原因受到組織政治的影響。過往的職務層級與無形的職場前輩慣例，讓現職人員與退消人員同處於一個任務或辦公環境時，在執行公務上總會有尷尬的氣氛存在，幾位受訪者也表示這種狀況會有發生可能，但彼此之間的尊重與分際大多能適度捏。在加入的過程中，也透過間接溝通方式達成一定共識之後，再進行正式的邀約。

這個間接的人際關係儀式似乎成為一個阻礙退消人員加入消防志工的隱形圍牆。退消人員是一個非常珍貴的人力資源，倘若在退休之後，因人際關係活躍性低，或者疏於聯繫溝通，是否有可能遺漏了有意願持續參與災害防救的退消夥伴。像這一類型的，你不說，我不說，透過中間人來傳達的間接溝通模式，貌似尊重雙方意願而避免造成對方困擾的禮貌儀式，其實對於退休人力再運用反而增加阻礙。站在整體社會人力運用的角度來看，消防主管機關針對即將退休的人，例如 53 歲以上的消防人員，採取積極、主動及正向的消防志工推廣與規劃，坦誠地主動邀約，正視退消人力再運用的重要性，將這些人的力量做適當的引導與發揮。如同受訪者所言：「因為消防人，讓民力無窮啊」。

四、正視消防人員心理壓力問題，建立主動的心理輔導機制

美國佛羅里達州立大學在 2015 年針對 1,000 多名消防員進行有關自殺與心理健康的調查研究，曾有過自殺念頭、計劃或嘗試和非自殺性自殘的比率大約分別為 46.8%，19.2%，15.5%和 16.4%(Ian H. Stanley, Melanie A. Hom, Christopher R. Hagan, & Thomas E. Joiner, 2015)，而美國殞落消防員基金會(National Fallen Firefighters Foundation's, NFFF)在 2018 年 5 月也開始啟動自殺預防工作調查(NFFF, 2018)。

消防人員心理壓力防治議題，一直以來都備受關注，最主要的原因在於工作環境所帶來的衝擊，如同幾位受訪者的訪談之中，都提到災難現場的慘痛經歷，例如大體殘肢畫面、搶救生命失敗的自責與無奈、甚至同伴的傷亡等，這些都是消防工作的負面回饋。政府機關會希望退消人力能夠更有效的運用，但在職時的負面影響卻有可能將有意願的繼續參與消防工作的退消人員向外推出。更有受訪者在受訪時，特別希望消防主管機關能夠正視消防人員心理壓力問題，能夠更主動的提供協助。當政府或社會大眾期望消防工作者忍受心理壓力執行任務的時候，相對的是否曾思考給予完善、主動的心理輔導機制。讓他們的壓力得以釋放，讓他們的情緒得以舒緩。

五、重拾社會大眾對於消防專業的尊重

在撰寫本篇論文時，立法院在 2019 年 10 月 29 日上午通過消防法部分條文修正案。這次修法在退避權部分，將消防署原本以行政規定的方式，更進一步提升到法律位階，在消防法第 20 條之 1 第 1 項明文規定：「災害現場無人命危害之虞，消防人員得不執行危險性救災行動」。而內政部也將陸續訂定相關行動準則，讓消防人員處理災害現場時，能更靈活選擇消防戰術，並兼顧救難人員的安危。

「退避權」，是基於消防工作者對於災害現場的專業風險判斷，在民意高漲的時代，尊重專業的基本理性反而顯得荒唐，打開電視機或網路新聞，可以經常看到專業與熱情遭到質疑，例如「救護員拒跨區送醫 家屬怒罵揚言控告」(徐慧珠、武紹隆、林義邦，2019)、「無人受困為何要進入火場 基層消防員透露：做給受災戶看」(林昀，2019)，尊重感、光榮感的喪失，讓消防工作者的熱情一點一點失去，為了滿足民眾視覺(看起來比較快)、聽覺(聽別人說)上的「感官享受」，搶救災害漸漸的淪為民眾滿意取向的服務。

然而生命的價值不是在於民眾的滿意程度，政府與民眾都應負起應有的責

任。社會大眾是需要被提醒，甚至是被教育，在搶救災害面對緊急危難時，給予專業人員應有的尊重與發揮的餘地，並對於救災人員給予正面的支持，讓消防工作者願意持續的付出，而退休後也願意繼續在消防安全上，再為社會盡一份力，無論是返回消防工作圈，抑或從事其他相關的志願服務。

第三節 研究限制

1. 由於本研究對象之工作屬性具有高度危險性、技術性及長期待命的心理壓力等特性，且薪資待遇等法制規定與民間企業及公務人員不盡相同，因此本研究的發現與建議可能無法完全適用與一般民間單位或其他公職人員。
2. 每個人的過往經驗不盡相同，縱使都是消防人員，但其所經歷的共同事件也有可能因為過往經驗不同而有不一樣的想法與動機產生，無法全盤考量及分析所有可能的動機與影響因素。
3. 由於研究母體的尋找上有著相當大的困難度極稀少度，因此僅能就目前探詢到的資訊進行分析。
4. 非消防人員的身分在探討議題上或許能從不同的角度切入，但也礙於如此身分，可能與受訪者有溝通上的誤差，甚至讓受訪者談話有所保留。

第四節 後續研究建議

1. 誠如文中所提，目前的研究對象是一個少數族群，對於後續相關的研究，也許可以從在職者的角度切入，例如針對在職者進行退休後是否願意擔任消防志工的量化或質化研究，應可得到更為豐富的研究結果。
2. 近年來，消防人員與社會大眾的對話經常成為議題，消防專業受到的質疑能否檢驗，其對話過程的言語文字對於消防人員的尊嚴又有何影響，甚至

在工作動機會造成什麼樣的改變，這也是後續研究者可以朝向的研究方向。

3. 消防人員的心理壓力逐漸受到國內外政府機關的重視，但我國各消防機關目前尚未有「主動」的心理輔導機制。因此，後續研究者可以從本文所提「正視消防人員心理壓力問題，建立主動的心理輔導機制」之建議，更進一步的探討國內、外消防人員(或其他高度危險工作人員)心理輔導機制的建構。



參考文獻

中文文獻

- 王仕圖、葉上葆、溫裕宏(2007)。警察志工參與動機與組織公民行為間關係之研究。人文社會科學研究，1(2)，17-39。
- 江大樹、張力亞、梁鎧麟(2014)。深耕地方災害防救網絡治理能力：協力與培力策略分析。民主與治理，1(1)，1-31。
- 吳瑪俐主編(2003)。女人生命歷程與布的對話。臺北：女書文化事業有限公司。
- 吳慧卿(2009)。2007 年全國大專院校運動會志願服務人員參與動機、考量因素之研究。臺灣體育運動管理學報，(8)，75-89。
- 李秀貞(2011)。探討醫院志工參與動機對績效考核態度與感受之影響-以中部某醫學中心為例。中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 李宗勳(2007)。政府業務委外經營：理論策略與經驗。臺北市：智勝。
- 李明和、辜美安、顏廷廷、葉月嬌(2014)。勞工安全衛生研究季刊，22(3)，224-234。
- 李鍾元(1999)。我國文化義工制度之評估與展望。臺北：行政文化建設委員會。
- 林勝義(2003)。服務學習指導手冊(修正版)。臺北：行政院青年輔導委員會。

林勝義(2017)。志願服務與志工管理: 做快樂的志工及管理者(第 2 版)。臺北: 五南圖書出版股份有限公司。

林智芬(2011)。林務局國家森林志工參與動機及解說訓練成效之研究。林業研究季刊, 33(1), 9-15。

倪鳴香(2004)。敘述訪談與傳記研究。教育研究月刊, 118, 26-31。

倪鳴香、黃心怡、林欣宜、廖怡佳(2002)。社會變遷中幼師專業角色形成與認同歷程之研究(I)。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告(編號: NSC91-2413-H-004-011-), 未出版。

孫本初(2009)。新公共管理。臺北: 一品文化出版社。

徐欽祥、陳奕伸、柯錫昌(2015)。義消人員休閒涉入與自我實現關係之研究。運動與觀光研究, 4(1), 45-52。

翁康容(2016)。台灣民眾轉至成人的生命歷程研究。國立政治大學社會學系博士學位論文, 未出版, 臺北市。

翁慧敏(1994)。退休準備之研究—以台北市屆齡退休人員為例。東吳大學社會工作研究所碩士班論文, 未出版, 臺北市。

國立編譯館(2001)。教育大辭書。臺北, 文景書局股份有限公司。

張家銘(2008)。臺灣中部地區地震創傷後壓力相關精神疾病罹病盛行率與危險因子-兩年追蹤研究。中山醫學大學醫學研究所博士論文, 未出版, 臺中市。

張煜麟(2015)。生命歷程觀點的媒體迷敘述研究。生命述說與心理學傳記, (3), 197-213。

- 張廖麗珠(2011)。2009年高雄世界運動會志工參與動機、工作滿足、知覺價值與再參與意願之相關研究。**休閒產業管理學刊**，4(3)，64-81。
- 莊宮齡(2008)。志工績效指標建構之研究－以林口長庚醫院志工隊為例。淡江大學公共行政學系公共政策碩士在職專班碩士論文，未出版，新北市。
- 陳世芳(2015)。戰後義勇消防隊之成立及演變。**臺灣學通訊**，(90)，20-21。
- 陳武雄(2001)。消防人員的壓力。**消防人員月刊**，4，17-24。
- 陳雅鈴、詹勳全、吳延陵、林侑輝、柯勇全、黃國鋒(2017)。水土保持志工之參與動機、組織承諾與工作滿意度。**中華水土保持學報**，48(4)，206-217。
- 黃馨嬌(2004)。社區健康營造中心保健志工績效評估之研究－以花蓮縣為例。國立台灣大學公共衛生學院醫療機構管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 葉至誠(1998)。**組織經營與管理-兼論管理心理學**。臺北，世新大學出版中心。
- 趙芝良、林詩萍(2011)。志工工作參與動機、組織承諾與認真性休閒特質關係之研究－以雲林縣義消隊為例。**工作與休閒學刊**，2(2)，99-111。
- 蔡秀美(2009)。從常備消防手到特設消防署：日治時期臺灣常備消防之引進與發展。**臺灣師大歷史學報**，(41)，69-108。
- 蔡秀美(2015)。臺灣近代消防制度的建立。**臺灣學通訊**，(90)，4-7。
- 鄭麗珍(2010)。社會工作者在災變事件中的角色。**社區發展季刊**，131，92-95。

龍紀萱、李依臻、施勝烽(2014)。探討影響醫院推行志工服務績效評估之相關因素-以志工觀點為例。 *社會發展研究學刊*，(15)，72-93。

外文文獻

Atchley, R. C (Ed.). (1989). A continuity theory of normal aging. *The Gerontologist*, 29(2), 183-190.

Blau, P. M (Ed.). (1964). *Exchange and power in social life*. New York: J. Wiley.

Burgess, E. W (Ed.). (1960). *Aging in Western Societies*. Chicago : University of Chicago Press.

Cumming, E., & Henry, W (Eds.). (1961). *Growing old : The process of disengagement*. New York : Basic Books.

Erikson, Erik H (Ed.). (1950). *Childhood and society*. New York: Norton.

Fischer, L. R., & Schaffer, K. B (Eds.). (1993). *Older volunteers-A guide to research and practice*. Newbury Park, California: SAGE Publications.

Fullerton, C. S., Ursano, R. J., & Wang, L.(2004). Acute stress disorder, posttraumatic stress disorder, and depression in disaster or rescue workers. *The American Journal of Psychiatry*, 161(8), 1370-1376.

Ian H. Stanley., Melanie A. Hom., Christopher R. Hagan., & Thomas E. Joiner. (2015). Career prevalence and correlates of suicidal thoughts and behaviors among firefighters. *Journal of Affective Disorders*, 187, 163-171.

Inah Kim., & Jaechul Sung. (2008). Occupational Health and Fitness for Work of Firefighters *Journal of the Korean Medical Association*, 51(12), 1078-1086.

Lemon, B. W., Bengtson, V. L. and Peterson, J. A.(1972). An Exploration of the Activity Theory of Aging: Activity Types and Life Satisfaction Among In-movers to a Retirement Community. *Journal of Gerontology*, 27(4), 511-523.

Lock, E. A., & Latham, G. P (Eds.). (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs, N J : Prentice Hall.

Mazerolle, L., & Ransley, J (Eds.). (2005). *Third Party Policing*. New York: Cambridge Uni. Press.

Murray, H. A (Ed.).(1938).*Explorations in Personality*. New York: Oxford University Press.

Phillips, B. S. (1957). A role theory approach to adjustment in old age. *American Sociological Review*, 22(2), 212-217.

Polanyi, M(Ed.). (1967). *The Tacit Dimension*. New York: Anchor Books

Skinner, B. F(Ed.). (1938) *The behavior of organisms*. New York: D. Appleton & Company.

網路資源

National Fallen Firefighters Foundation (2018). National Fallen Firefighters

Foundation Launches Survey on Suicide Prevention Efforts, Retrieved

November 4, 2019, from

<https://www.everyonegoeshome.com/2018/05/04/survey-suicide-prevention>.

內政部(2019)。消防法立院三讀內政部：生命 3 權入法 確保救災安全，2019 年 11 月 4 日，取自：

https://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?sn=16982&type_code=02&pages=0&src=news。

王鴻國(2019)。記功嘉獎不夠看新北用看板公開表揚績優同仁，2019 年 8 月 22 日，取自：<https://www.cna.com.tw/news/alloc/201908220266.aspx>。

林昀(2019)。無人受因為何要進入火場基層消防員透露：做給受災戶看，2019 年 11 月 4 日，取自：

https://www.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=72589。

林美伶(2006)。空巢期之探討。網路社會學通訊期刊，55。2018 年 12 月 17 日，取自：<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/55/index.htm>。

徐慧珠、武紹隆、林義邦(2019)。救護員拒跨區送醫家屬怒罵揚言控告，2019 年 11 月 4 日，取自：<https://news.tvbs.com.tw/local/1223736>。

國家發展委員會(2018)。中華民國人口推估(2018 至 2065)，2018 年 10 月 16 日，取自：

https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=84223C65B6F94D72。