

南華大學管理學院文化創意事業管理學系

碩士論文

Department of Cultural & Creative Enterprise Management

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

藝文活動對消防人員工作紓壓之研究－以新北市消防局為例

A Study of Pressure Relief through Cultural Activities for

Firefighters of Fire Department in New Taipei City

高聖凱

Sheng-Kai Kao

指導教授：趙家民 博士

賴文儀 博士

Advisor: Chia-Ming Chao, Ph.D.

Wen-Yi Lai, Ph.D.

中華民國 110 年 1 月

January 2021

# 南華大學

管理學院文化創意事業管理學系

碩士學位論文

藝文活動對消防人員工作紓壓之研究－以新北市  
消防局為例

A Study of Pressure Relief through Cultural Activities for  
Firefighters of Fire Department in New Taipei City

研究生：高毅凱

經考試合格特此證明

口試委員：蔡雅慧

張林怡

趙宇元

指導教授：趙宇元 賴文儀

系主任(所長)：張林怡

口試日期：中華民國 109 年 12 月 26 日

## 謝誌

從小到大，在我的求學過程中，從來沒有想過會有讀研究所的一天，因消防的工作在外奔波，有了想要調動回家鄉的念頭，因自己的學歷分數不足無法如願，因此在這機緣下，才讓我重拾課本，進入南華大學這座大家庭就讀研究所。

能順利完成論文的撰寫，首先要感謝指導教授趙家民教授及賴文儀教授，引導論文研究方向及精心指導，也感謝口考老師洪林伯教授、蘇雅蕙教授的指正，謝謝他們提供我修正論文的寶貴意見，糾正我的觀念、指導我如何論文寫作，終於完成本論文。

也感謝研究所一起努力的同學們願意拉著我一起完成論文，最後還是要再一次謝謝幫助過我的人，在人生的過程中獲得滿滿的友誼和學識，最後以此論文獻給我的太太，不辭辛苦的照顧兩位還在唸幼稚園的女兒，還要維持整個家，讓我無後顧之憂，如果沒有她，是不可能完成這份論文的，老婆謝謝你。

高聖凱 謹誌 2021.01

## 中文摘要

消防人員的工作性質相當特殊，具有高危險性、需專業技能及高強度體能，可想而知所承受的工作壓力定是異於常人。爰此，本研究主要目的在探討藝文活動對於消防人員工作壓力的關聯性，另外能夠瞭解消防人員之基本背景結構、藝文活動的實際參與狀況對於工作壓力減輕的情形。本研究採取專家訪談法，以新北市政府消防局之消防警消人員為研究對象，分別訪問九位具有代表性的消防幹部及資深隊員，主要是希望透過消防人員長年累積的經驗分享，來瞭解消防工作環境與合適的藝文活動，再以文獻分析法輔助支持研究的理論，歸納統整出對於消防單位環境的改善措施及建議，提供消防單位規劃藝文活動的配套措施，讓各級長官做為參考依據及研擬政策，以減輕人員工作壓力，進而增進消防工作品質及效能。研究結果發現：

1. 消防人員普遍感受工作壓力過大，參與藝文活動確實能有效地消除工作壓力，若能符合自身興趣，將會提升更大的效益。
2. 消防人員實際參與的藝文活動因受單位環境限制，多為靜態或室內為主，與自身興趣的藝文活動不盡相同。

**關鍵詞：**消防人員、藝文活動、工作壓力

## Abstract

With the high risk and the requirement of special skills and physical strength, the nature of the work of firefighters is unique, and their pressure at work is thus different from others. Based on this, this study aimed to discuss the relation between cultural activities and the work pressure of firefighters, and to find out the backgrounds of firefighters and the impact of participation in cultural activities on work pressure relief. This study adopted the method of expert interviews, with the firefighters of the fire department in New Taipei City being the study subjects. The researcher interviewed nine representative experienced firefighters and leaders to understand their working conditions and suitable cultural activities. Literature review is conducted to provide supportive theories to the findings and further propose suggestions for the improvement of the working conditions of firefighters. This study hoped to shed light on the arrangement of cultural activities in fire departments and offer references for policy making so as to relieve the work pressure of firefighters and increase the work quality and efficiency. The study found out that:

1. Firefighters generally feel overwhelming work pressure and the participation of cultural activities can effectively relieve work pressure. The effect can be further increased if the cultural activities match personal interests.
2. Due to the limits in the workplace, firefighters mostly participate in static or indoor cultural activities, which don't necessarily match their personal interests.

Keywords: Firefighter, Cultural Activities, Work Pressure

## 目錄

謝誌 .....	I
中文摘要 .....	II
ABSTRACT .....	III
目錄 .....	IV
表目錄 .....	VI
圖目錄 .....	VII
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的 .....	2
1.3 研究對象 .....	2
1.3.1 新北市簡介.....	2
1.3.2 新北市消防局.....	3
1.4 研究流程 .....	7
<b>第二章 文獻探討.....</b>	<b>8</b>
2.1 文化創意產業.....	8
2.1.1 文化的定義.....	8
2.1.2 文化創意產業的本質與定義.....	9
2.1.3 文化創意產業的特性與發展.....	9
2.2 藝文活動 .....	11
2.2.1 藝文活動的定義.....	11
2.2.2 藝文活動的分類.....	11
2.3 工作壓力 .....	12
2.3.1 壓力的定義.....	12
2.3.2 工作壓力的定義.....	12
<b>第三章 研究設計與執行.....</b>	<b>13</b>
3.1 研究方法 .....	13
3.1.1 訪談法.....	13
3.1.2 半結構型訪談法.....	13
3.2 訪談資料整理.....	14
3.3 研究設計 .....	14
3.3.1 訪談對象設定.....	14
3.3.2 訪談大綱設定.....	15

<b>第四章 研究結果與分析</b> .....	17
4.1 探討消防隊員對於藝文活動的現況：.....	17
4.1.1 個人資料.....	17
4.1.2 喜愛的藝文活動.....	19
4.1.3 調查實際參與的三項藝文活動.....	24
4.2 訪談题目的陳述.....	26
<b>第五章 結論與建議</b> .....	41
5.1 研究結論.....	41
5.1.1 消防人員工作壓力之來源.....	41
5.1.2 消防人員實際參與藝文活動之統計.....	42
5.1.3 藝文活動之現況.....	42
5.1.4 藝文活動對消防人員工作壓力之關係.....	43
5.2 研究建議.....	43
5.2.1 人力補充.....	43
5.2.2 業務簡化.....	43
5.2.3 增設影音設備.....	44
5.2.4 藝文活動自主選擇.....	44
5.2.5 成立交流社團.....	44
<b>參考文獻</b> .....	45
中文文獻.....	45
英文文獻.....	46
網路資源.....	46
<b>附錄</b> .....	47
附錄一 訪談逐字稿.....	47
附錄二 訪談大綱.....	79

## 表目錄

表 3- 1 本研究訪談對象及其背景 .....	15
表 4- 1 消防工作壓力來源 .....	29
表 4- 2 喜愛的、感興趣的藝文活動 .....	32
表 4- 3 實際從事的藝文活動 .....	34
表 4- 4 能有效改善工作壓力的藝文活動 .....	37
表 4- 5 如何改善消防人員的工作壓力 .....	40





## 圖目錄

圖 1- 1 新北市消防局組織架構圖 .....	4
圖 1- 2 本研究之流程圖 .....	7
圖 2- 1 文化創意產業的基本要素 .....	10
圖 4- 1 性別年齡分佈圖 .....	17
圖 4- 2 年資職位分佈圖 .....	18
圖 4- 3 壓力程度分佈圖 .....	18
圖 4- 4 視覺藝術類藝文活動選擇人次分布圖 .....	19
圖 4- 5 工藝類藝文活動選擇人次分布圖 .....	19
圖 4- 6 設計類藝文活動選擇人次分布圖 .....	20
圖 4- 7 音樂類藝文活動選擇人次分布圖 .....	20
圖 4- 8 戲劇類藝文活動選擇人次分布圖 .....	21
圖 4- 9 舞蹈類藝文活動選擇人次分布圖 .....	21
圖 4- 10 說唱類藝文活動選擇人次分布圖 .....	22
圖 4- 11 影片類藝文活動選擇人次分布圖 .....	22
圖 4- 12 民俗類藝文活動選擇人次分布圖 .....	23
圖 4- 13 語文類藝文活動選擇人次分布圖 .....	23
圖 4- 14 圖書類藝文活動選擇人次分布圖 .....	24
圖 4- 15 實際參與的藝文活動分佈圖 .....	25

# 第一章 緒論

此章為緒論總共有四小節，第一節是闡述研究背景與動機、第二節說明研究的目的、第三節介紹研究對象及範圍，最後第四節是擬訂研究的流程。

## 1.1 研究背景與動機

隨著科技的日新月異，媒體的快速傳播，現今社會型態的變異，已跟早期的農業、工業時代是完全不同。大都市的人口過於集中、生活水準提升、大眾的教育普及化、國人壽命延長、家庭結構改變等，如此劇烈的環境變遷不只改變社會發展也影響了大眾的生活，家庭組成、生活環境、工作型態、社會組織都跟以前大不相同，人們生活的頻率步調逐漸加快，所產生累積的壓力也自然與日俱增。

經統計在 1994-2004 年間美國共計有 368 名消防人員於執勤時喪生，其中 59% 為救災時喪生、39% 為心臟病發作喪生，而有關心臟病發作喪生部分，有 97% 係因工作壓力及過多的工作量造成（Morbidity and Mortality Weekly Report, 2006），另依據美國消防部門（USFA）指出在 2005 年之一年間有 106 名消防人員於執行勤務時喪生（Fire Engineering, 2006），2018 年桃園敬鵬工廠大火 6 死 1 傷、2015 年桃園新屋保齡球館大火 6 死，近 5 年來，台灣的消防員因救災而殉職高達 26 人（消防統計年報）。全國各消防機關編制員額雖然逐年的朝目標數上升，但是歷年的火災、緊急救護的案件總數卻是一直居高不下，甚至還有些許增加的趨勢，現有的消防人員根本應接不暇、分身乏術，導致救災救護的能量低落、成效不彰，如此人民的生命財產安全如何能獲得保障。參照美國紐約的消防員服務人口比例約 1:500，而台灣的消防員平均每人要保衛的民眾人數竟高達 1,468 人，整整相差將近三倍之多。政府的政策常因法令、施政程序的限制而無法對應現況立即採取反應，基層人員只能夠藉由調適心情、釋放壓力來改善工作效率，進而增進工作效率。

當今消防所包含的工作項目也跟以往我們所理解的內容大不相同，我國於民國 74 年 11 月 29 日開始制定公布消防法，其中所訂的三個主要任務「預防火災」、「搶救災害」及「緊急救護」，除了上述法定任務外，捕蜂、捉蛇等「為民服務」

事項，也列為便民重點工作之一。自從 98 年起因災害防救法的公布實施，更增加了許多災害防救相關的業務項目，「災害防救」包含緊急應變、災害預防和災後復原，導致工作項目及業務內容的增加，使得消防人員工作量加重，勤業務繁雜、基層人力不足的問題也就突顯了出來，所以各單位首重的目標就是先充實基層的消防人力，及對如何改善工作環境以減輕人員壓力，為目前當務之急，故如何減輕消防人員的工作壓力，並且藉由藝文休閒活動來紓緩及推廣消防人員參與藝文活動，此乃本研究之主要動機。

## 1.2 研究目的

本研究是依據前項的研究背景與動機，以基層消防隊員的觀點，透過訪談的方式來了解消防人員的工作壓力來源，並且探討目前消防人員實際參與那些藝文活動，以及是否能有效的減輕工作壓力。以供消防單位及上級主管機關做為改善消防人員工作壓力之措施及提升各項消防勤業務工作效率之方針。

本研究目的如下：

- 一、探討消防人員藝文活動選擇的現況。
- 二、探討藝文活動對消防人員工作壓力之研究。

## 1.3 研究對象

本研究的對象是針對新北市政府消防局所屬之消防人員。因為新北市地理位置特殊，有山有海，人口密度高，城鄉差距大，消防人員的工作對於人民及環境均有著密切的關係，因此新北市的救災救護的複雜性及發生的次數也列於全台之首，工作難度相對高，壓力也會增加，故有必要針對新北市的消防人員來研究如何降低其工作壓力。

### 1.3.1 新北市簡介

1.地理位置：

新北市地處於台灣的西北部，中心位置在石碇區之石碇。東面與宜蘭縣相接，最東處為貢寮區田寮洋；西邊面臨台灣海峽，最西處為林口區小南灣；最南端為烏來區棲蘭山；最北端為石門區富貴角。新北市幅員廣闊，共劃分為 29 個行政區，有繁榮的都市區板橋、中永和，也有遼闊的北海岸萬里、石門，還有偏遠的

山區烏來、平溪。境內與台北市與基隆市交錯環繞，俗稱北北基，形成了大台北都會區共同生活圈，並相鄰宜蘭縣、桃園市。土地面積約為 2,052 平方公里，占了全台灣總面積的 6%。

## 2. 人口概況：

統計至 109 年 10 月，新北市共有 402 萬 9920 人，相較於 98 年 10 月 386 萬 6378 人共增加了 16 萬 3542 人，增加的幅度為 4.22%。以新北市的土地面積 2,052 平方公里與總人口數 4,029,920 人計算可得出人口密度為每平方公里容納 196,336 人，在全台灣的 6 個直轄市、13 個縣及 3 個市之中只僅次於首都台北市，人口密度為全國第二高。（內政部戶政司，2020）

### 1.3.2 新北市消防局

#### 1. 消防起源：

「消防」的由來，從字義上面來解釋，消字為滅，就是消滅、消除的解釋；防字為備，是防備或預防的意思，所以消防，就是消除與防患。廣義的來解釋是預防及解決人們生活中所遇到的不論是人為、自然或偶然發生之災害的總稱。狹義的說法則是：撲滅火災的意思。「消防」二字起源於日本，日本政府最早在明治三年於東京府設立消防局，當時是專責火災搶救之工作，後續有關於滅火、防火相關之事宜才開始沿用消防之名詞（陳弘毅，民 85）。

#### 2. 消防局沿革與組織架構：

於民國 87 年 7 月 1 日最先成立了臺北縣消防局，當時編制的員額有 1,657 人。2010 年 12 月 25 日因地方制度法修正，臺北縣也正式升格改為「新北市」，消防局也因此改名稱為「新北市政府消防局」，改制為直轄市後，依現行組織規程設有 11 科 5 室 2 中心等業務單位，並設有 9 個救災救護大隊與 1 個特搜大隊等派出單位；108 年底現有單位為：火災預防科、災害搶救科、緊急救護科、火災調查科、教育訓練科、民力運用科、危險物品管理科、減災規劃科、整備應變科、資通管考科、消防宣導科、督察室、秘書室、救災救護指揮中心、車輛保養中心、會計室、人事室、政風室，及 7 個救災救護大隊與 1 個特搜大隊。員額編制不變仍維持 3,500 人，現有員額 2,248 人。（詳圖 1-1）（新北市消防局，2020）

# 組織架構



圖 1- 1 新北市消防局組織架構圖 資料來源:新北市消防局

### 3. 消防局各單位之職掌如下：

- (1) 火災預防科：防火教育、宣導與管理、消防安全設備審查、檢查之策劃、執行、研究、諮詢、督導及考核等事項。

- (2) 災害搶救科：災害搶救業務之規劃、督導、管理、考核及裝備等事項。
- (3) 緊急救護科：到院前緊急醫療救護、救護技術員教育訓練、衛生機關醫療機構協調聯繫、救護車輛與器材之規劃、督導、管理、考核等事項。
- (4) 火災調查科：火災原因之調查、鑑識、統計、分析及火災證明之核發等事項。
- (5) 教育訓練科：消防人員教育訓練進修、消防教育訓練課程教材、教具之編撰、策劃與執行、政策研擬及推動、施政計畫、研究發展及管制考核等事項。
- (6) 民力運用科：民力運用之規劃、組訓、管理及考核等事項。
- (7) 危險物品管理科：公共危險物品、可燃性高壓氣體與爆竹煙火管理、危險物品存放場所消防設計審查與會勘及工廠防火宣導等事項。
- (8) 減災規劃科：重要災害防救措施及對策法規命令之擬訂、災害防救計畫之擬訂、災害潛勢、危險度、風險評估之調查分析、防災宣導、社區防災等事項。
- (9) 整備應變科：災害防救訓練及演習之規劃與執行、救災資源整備管理之規劃與執行、緊急應變體系及災害現場指揮體系之建立與檢討、核子事故相關業務等事項。
- (10) 資通管考科：資訊管理及教育訓練推動、資訊系統軟硬設備及耗材之規劃建置及維護管理、有線及無線通訊之規劃建置及維護管理、災害防救資通訊系統之規劃建置與災情蒐集、災害防救業務及會報之推動、協調整合及督考等事項。
- (11) 消防宣導科：防災宣導、消防資訊與措施之宣導推廣、宣導推廣之教育訓練、消防學術倡導、防災科學教育館之規劃與管理、媒體府會公共關係推展及危機處理等事項。
- (12) 督察室：消防人員勤務之規劃督導與管理考核、消防人員執行勤務傷病之急難救助、慰問及其他有關勤務作為之督察等事項。
- (13) 秘書室：文書、檔案管理、公文管理、事務、出納、財產管理、法制、綜合企劃、廳舍營繕、後勤、採購及不屬於其他各科、室、中心之事項。
- (14) 救災救護指揮中心：一一九報案受理、指揮調度、協調聯繫、各項救災救護與服務成果統計等事項。
- (15) 車輛保養中心：辦理救災車輛、器材、裝備之保養與維護等事項。

- (16) 會計室：依法辦理歲計、會計及統計事項。
- (17) 人事室：依法辦理人事管理事項。
- (18) 政風室：依法辦理政風事項。
- (19) 救災救護大隊：下設中隊、分隊，並依轄區劃分若干消防責任區，辦理救災、救護、消防安全檢查及為民服務事項。
- (20) 特搜大隊：負責執行重大災害人命救助事項。

#### 4. 消防勤務內容：

依照消防勤務要點第 11 條規定，消防各項勤務種類如下：

- (1) 防災宣導：對機關學校公司行號之民眾實施各項災害之防治宣導。
- (2) 備勤：值勤人員在值勤單位內，隨時保持裝備整備機動待命，在有災害狀況發生時能立即出勤執行各種救災、救護及災害察看。
- (3) 消防安全檢查：針對各類場所之消防安全設備、防火管理、消防安全設備進行檢修申報，及對於管制防焰規制和危險物品安全管理。
- (4) 水源調查：列管、檢查單位轄區內各式消防使用水源，以備救災使用。
- (5) 搶救演練：包括各項體技能之訓練、救災救護裝備器材的操作訓練、消防救護情境演練及其他消防相關應變之演習訓練。
- (6) 值班：由值勤人員在值班台值守，主要是執行傳達指揮命令、通訊連絡、維護駐地安全及受理民眾報案。
- (7) 裝備器材保養：執勤項目包括有測試消防栓水壓、測試救災車輛、測試雙節梯及其相關救災器材裝備的檢查及保養。
- (8) 待命服勤：服勤人員要保持隨機待命，以隨時能出勤救護、救災、災害查看或其他臨時交辦派遣的任務。

## 1.4 研究流程

為完成研究的目的，主要步驟如下，按照步驟的重點內容製作流程圖(詳圖 1-2)。

1. 藉由研究背景來了解所要研究的主題，及延伸發想的動機來確立研究方向。
2. 依據研究之背景與動機來訂定研究目的、範圍及對象。
3. 依照研究的主題大量的蒐集相關文獻來分析、歸納及整理探討，以協助佐證、驗證本研究之理論。
4. 擬定設計訪談大綱並反覆審視修改大綱內容，為正式研究問題並進行訪談。
5. 綜合整理訪談結果並依研究架構作資料的統整，以客觀詮釋與系統描述來分析資料內容進而撰寫成研究成果報告，最後提出研究結果與建議。

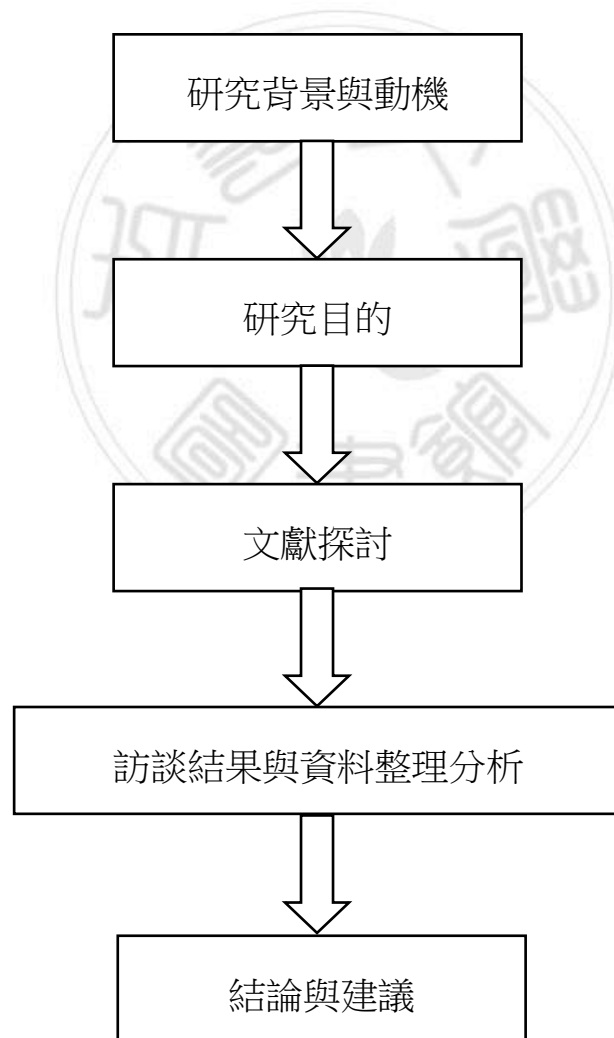


圖 1-2 本研究之流程圖



## 第二章 文獻探討

### 2.1 文化創意產業

文化創意產業發展法於民國 99 年公布實施，目的是在於促進發展文化創意產業，建造富有文化、創意涵養的整體環境，運用新創研發及科技來建設培育文化創意的產業人才，且主動投入國際市場的開發。

文化創意產業是指來自創意或是文化的累積，藉智慧財產的形成與運用，而產生出創造財富及就業機會的潛能，且能增進全國民眾的美學素養，提升國民的生活環境素質之產業如下：一、視覺藝術產業。二、音樂及表演藝術產業。三、文化資產應用及展演設施產業。四、工藝產業。五、電影產業。六、廣播電視產業。七、出版產業。八、廣告產業。九、產品設計產業。十、視覺傳達設計產業。十一、設計品牌時尚產業。十二、建築設計產業。十三、數位內容產業。十四、創意生活產業。十五、流行音樂及文化內容產業。十六、其他經中央主管機關指定之產業（文化創意產業發展法，2019）。

#### 2.1.1 文化的定義

「文化」(culture) 這個詞在英文中，一開始的用法是指農地耕作、栽培、養殖，十六世紀之後，這個字的意義轉變為心靈方面的栽培，也可以用來指藝文方面的培育，到了十九世紀更擴大變成描寫人類文明中包括心智與精神的能力發展，甚至包括了各種人類的社會生活方式 (Throsby, 2001)。

文化的定義可以用廣義及狹義二部份來解釋，廣義的來說，人類自古以來的所有生活方式都可以稱之為文化；狹義的說法，文化是指精緻、細膩的文化，與文明的層次概念有關，也就是指較為細緻的藝術文化，而非一般大眾的普遍文化 (黃光男, 2007)。

## 2.1.2 文化創意產業的本質與定義

文化創意產業為新時代的高價產業，結合高科技產業，而成為全球化的高競爭力產業。文化產業起源於人；文化可說是生活的表徵，也是生活的一部分，故文化創意產業的基點就是生活與人的關係連結。(鄭自隆，2005)

文化就是生活型態的模式，產業則是一種生產行銷的方式，本質不同的兩者，相關聯的連結點就是創意；文化創意產業所代表的不只是文化創意的產業而已，而是概括到「生活文化的創意產業」(鄭自隆，2005)。

依據聯合國教科文組織(UNESCO)的定義「文化產業(cultural industries)」：「其本質是以無形、文化為內容，再經過生產、創造及結合商品化的產業」。所以文化創意產業可以區分成：文化服務、文化產品與智慧財產權三大類，文化服務包括出版新聞傳播服務、表演服務、視聽服務、圖書館服務、博物館、檔案與其他服務；文化產品指的是軟體、雜誌、書本、電影、唱片、錄影帶、多媒體產品、聲光娛樂及工藝時尚設計；智慧財產權則包含專利、商標、著作權等人類創作(馮震宇，2004)。

## 2.1.3 文化創意產業的特性與發展

文化跟創意兩個詞，從字面來看可發現到，「文化創意產業」是將文化當作創作基底的產業，創意又包括創新與發明，因此有時是用新發明的事物來拓展文化，有時則是將文化的元素創新，讓原本平凡無奇的既有文化重新塑造，再次燃起新的生命；換而言之，即是「發明文化」和「創新文化」，讓文化重新獲得一個不同的面向(楊凱程，2010)。

吳思華(2004)認為文化創意產業的生態形成與生態發展，需要永續的文化資本支持，並追求注重專業的產業經營，再加上具有區域特色的城市基盤。三者相輔相成才能形成一個互動構面，即是成功發展文化創意產業的基本三元素。(詳圖 2-1)

1.文化資本：文化創意產業主要是以文化資本為生產要素。每個地區都有自己獨特的文化資本，這決定了該地區文化創意產業的主要核心。文化資本的優點就是容許不斷的加值、重組、創造的特性，以原本的資本

為基底，再加入新的創意構想，或將其順序打亂重組，也可能得到出其不意的收穫與結果。不論有形的或是無形的文化財產，或是文化創作者本身，都必須要廣義的妥善保存、重視及維護其文化資本。文化資本最寶貴的就是其創意元素的原創性，切勿一味的抄襲模仿。

2. 創意經營：以學理得知，創意文化受到了產權化、原創性、商品化、產業化及企業化的考驗。單是把獨特的創意文化轉變成大眾消費者能接受、感興趣的商品，再進展成為產業模式，是需要專業的經營。

3. 城市基盤：文化創意產業與城市之間有著密不可分的關係，城市在兩者的互動之中分成三種類型：

- (1) 傳統再生：傳統文化的保存，並且給予新的生命。
- (2) 新創平台：設計獨特的體制，集合創意人集思廣益。
- (3) 媒介服務：適合業者、消費者聚集的城市體制。

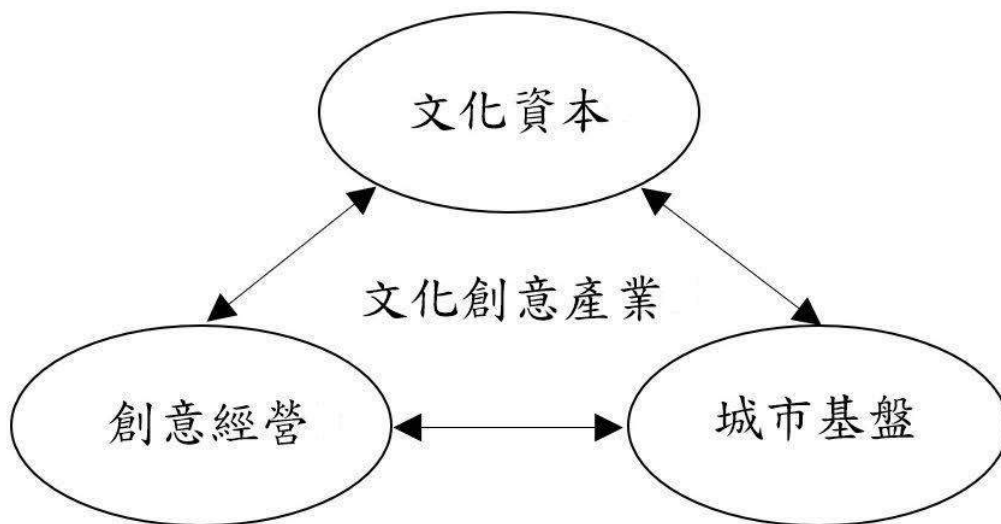


圖 2-1 文化創意產業的基本要素 資料來源: 吳思華(2004)

## 2.2 藝文活動

### 2.2.1 藝文活動的定義

藝術與文化統合起來就是藝文活動，藝文活動也是文化的基礎，提供人們於時間、空間裡自我價值的認知、未來理想的實現與規劃以及自我表現的行為準則（郭俊廷 2012）。

藝術是人類文化裡不可欠缺的一部分，藝術的演進與人類文化歷史是同步進展的，所以藝術也就是人類文化的代表。「藝術」這個名詞在古時候著重在技巧面及知識面，而如今全世界的知識與訊息傳遞量大增且迅速，在時代的潮流帶領之下，藝術的定義不僅僅是精細、高尚的藝術，隨著多元化且全方位的人類文化帶領之下，有了更高層次的解釋，只要是美的應用及個人對於藝術的各種形式的表達，用來呈現出是人的思想或是其感的創作及活動，皆可以謂之為藝術。

文化（culture），來自於拉丁文的 *cultura*，原本是形容對於土地的耕種及對於農作物的種植，後來演變成爲對於人的身、心方面的培養。在中國文化的意涵就是文化的治理與教化的總和。

行政院文化建設委員會（1998），藝文就是文化藝術，所有人都可以利用言語，文字，來當作溝通想法、傳遞意念的工具；利用聲音、形體、色彩，再加入情感的元素，便產生了文學、美術、戲劇、音樂、舞蹈以及相關類型的藝術創作（龐配甄 2012）。

### 2.2.2 藝文活動的分類

以傳統的方式來區分藝文活動，大致上分爲 8 種類型，文學類、繪畫類、音樂類、雕刻類、舞蹈類、電影類、建築類及戲劇類，也稱做八大藝術。

各家學者因為研究屬性不同，常常對於「藝文活動」的分類方式也有不一樣的觀點，不過雖然依照不同屬性的分類，而分出 4 種主要的項目類型，大多分屬於戲劇類、音樂類、舞蹈類及文學類等。行政院文化建設委員會將藝文活動分爲 13 種類型，工藝類、音樂類、設計類、戲劇類、說唱類、舞蹈類、綜藝類、語文類、影片類、民俗類、圖書類、視覺藝術類及其他類等。

## 2.3 工作壓力

### 2.3.1 壓力的定義

「壓力」這個名詞最早是用於物理、工程科學方面的專有名詞，代表物體遭受外界作用力時所產生的一種抵抗力（張德聰，1992），至今壓力早已為各界所廣泛應用，包括醫學、教育、心理學、生理學等眾多學科研究議題所研討。

張春興（1991）認為壓力是指個體生理或心理感受到威脅時的一種緊張狀態。此種狀態，使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。

壓力的有關研究從人與環境交互作用的觀點出發，現今如此高張力的社會環境，生活中所接觸的一切事物都可能是一種壓力，加上近年來天然災害頻傳，社會事件也層出不窮，光是追求安穩、維持生活就很不容易，民眾不安定感升高，壓力也與日俱增，輕者影響精神狀況、重者身體產生病痛，可說是現代人的通病。

### 2.3.2 工作壓力的定義

所謂的工作壓力，簡單來說就是在與工作有相關的因素與執行者的交互作用的關係，而會改變個體的生理與心理狀態的一種因素（Beehr & Franz, 1987），然而產生工作壓力的來源就稱為壓力源，就是使個人感受到壓力的刺激事件，這些刺激事件大多來自於周遭的人事物，或個體內在的想法（Lin & Ensel, 1989）。工作環境壓力的來源大多與工作特性、環境及組織有關（Spark & Cooper, 1999）。

劉泳倫（2003）認為壓力是工作者對於其工作環境中相關之因素互相影響，而引起個體在心理及生理上不同的反應程度及行為模式的改變。每當消防人員在執行各項救災勤務時，其所處的工作環境、所面對的一切事物，將直接造成自身的心理及生理上的壓力（陳世勳，2001）。

總結來說工作壓力的定義，在考量個體上的差異之下，可以用個人與環境的互動歷程來解釋，簡單來說，就是在工作當中或是職場環境所遭受的各種情況，經由個人與環境的互動過程，所產生出心理上、生理上的感受及影響，即為工作壓力。

## 第三章 研究設計與執行

### 3.1 研究方法

#### 3.1.1 訪談法

訪談法是一種取得資料的方法，研究者經過事前計劃與掌握的方式施行訪問，以能獲得受訪者的內心想法、感覺，彙整後就可以獲得想要的答案。分為正式與非正式的訪問，訪問題目內容可以藉由開放型、非標準型或非結構型的方式來訪問，可由最外層逐漸進入主要探討的核心（萬文隆，2004）。（胡幼慧，2008）指出，訪談法大致分成：結構型、半結構型與非結構型，結構型訪談又可稱為「標準型訪談」或「調查型訪談」，有固定式的題目與訪問的標準程序，受訪人要在事先擬定好的題目中來作答，優點是可以突顯出研究結論比較的差異；非結構型的訪談方式就像平時與友人聊天閒談的形態來和受訪者或專業人員訪談以取得資訊；半結構型也可稱作「引導型訪談」，研究人員設計題目時是以較開放、較不設限的題目來實施訪問，優點是能引導受訪者表達出較真實的感覺及內心面的想法，而且不會因問題題目受限而得到單調、相似的回答，得出的結論也較能符合實際狀況。

本研究題目設計便是以半結構型的方式來實施訪談，在實施訪談之前，依據研究的目的與動機來設計訪談題目大綱，請受訪者依照訪談題目的大綱來回答，並能依據受訪者的實際回答狀況，隨時彈性的調整訪問題目的順序及內容，如此能獲得受訪者更真實、更豐富的真實狀況，及更具有價值性的實際結論。

#### 3.1.2 半結構型訪談法

所謂半結構型訪談也稱引導式訪談（guided interviews）此訪談的形態，主要是著重在研究探討的過程中對於受訪人員不會有過多的限制，且避免預先設立框架而侷限研究者的研究成果，以期能蒐集到更真實詳細的資訊，因此會依據受訪人員當下的答案再由研究者彈性調整訪談內容及題目順序；另外，盡量以較少的控制因素影響之下，使受訪者能有自由的空間且使其充分表達出內心感想，也

不會偏離題目太多，才能使研究者掌握重要的關鍵答案，而發掘出重要的研究結論。

## 3.2 訪談資料整理

本研究為求達到相對客觀及提升研究內容的信效度，除了訪問擔任消防工作至少十年以上且擁有相當豐富實務經驗的資深消防隊員及小隊長為受訪者，並確實的記錄所有訪談的內容並反覆核對，並且請受訪者將逐字訪談內容詳細逐字核對，確認訪談內容的文字是否忠於原意。再用邏輯的方法針對訪問對話紀錄、現場重點筆記及現場蒐集所得的資料實施歸納分析。

分析步驟共有 4 點：1.訪談所得資料逐一編碼並依序每個段落詳細檢視資料內容，將資料內容中所包含的主旨與類別予以分類，並於逐字訪談稿的欄位清楚標示紀錄 2.將編碼好的資料再進行歸納、分類、比較，然後將性質相似的內容分類在同一類別 3.依照各分類再加以分組，重新編輯並組成有系統的架構 4.以重新修整後的組織架構為基準，完整的呈現訪問內容，並呼應研究題目，再分析訪談內容將其作為研究結論。

如於分析訪問內容時發現資料內容過於瑣碎、零亂，則依照前項的設計理念，重覆研討訪談紀錄內容，先將與研究目的有關聯的內容擷取出來，並且再參考研究主軸及相關參考文獻，作為資料的比對分析及詮釋，最後綜合整理得出結論。

## 3.3 研究設計

### 3.3.1 訪談對象設定

為探討消防基層單位人員的工作壓力，因此訪談對象主要是以新北市消防局各分隊的隊員及小隊長為主。為避免訪談對象同屬同一消防單位而造成工作屬性太相近，每一位受訪者皆來自不同消防分隊。

表 3-1 本研究訪談對象及其背景

受訪者編號	受訪者背景	訪談日期
A	消防隊員，37 歲男性，任職 10 年，已婚	2020/09/10
B	消防隊員，36 歲男性，任職 10 年，已婚	2020/09/15
C	消防隊員，39 歲男性，任職 13 年，未婚	2020/10/05
D	消防小隊長，46 歲男性，年資 26 年，已婚	2020/10/17
E	消防小隊長，40 歲男性，年資 16 年，已婚	2020/10/20
F	消防小隊長，42 歲男性，年資 15 年，已婚	2020/10/23
G	消防隊員，43 歲男性，年資 15 年，已婚	2020/10/24
H	消防隊員，42 歲男性，年資 20 年，已婚	2020/10/28
I	消防隊員，35 歲男性，年資 13 年，未婚	2020/10/30

資料來源: (吳思華, 2004)

### 3.3.2 訪談大綱設定

本研究為探討藝文活動對於消防人員的工作壓力之影響，期盼透過此研究能了解消防員感興趣及實際上所從事的藝文活動之差異，並且可以對消防工作上產生之壓力的降低及改善有更深入的了解，提供建議給消防同仁及上級長官作為減輕自身工作壓力及改善消防職場環境之參考。本研究是依照研究動機與目的，擬定具體的研究方向，再根據研究者所要探討了解的問題設立訪談對象並制定訪談大綱，實施訪談前大量蒐集閱讀相關期刊、論文與及文獻，並且與指導教授再三討論並修改最終確認訪談大綱和訪談的問卷題目，訪談問卷架構如下：

#### 第一部分 消防人員之工作壓力：

- 一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。
- 二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。
- 三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。



## 第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：

- 四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。
- 五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。
- 六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。
- 七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。



## 第四章 研究結果與分析

### 4.1 探討消防隊員對於藝文活動的現況：

本研究主要是在探討那些藝文活動可以有效的消除消防人員的工作壓力，首先要知道藝文活動有哪些，藝術的種類很多，分類也無統一類別，這裡依照文建會將藝文活動分類為 13 大類，包含：視覺藝術、工藝、設計、音樂、戲劇、舞蹈、說唱、影片、民俗、語文、圖書、其他、綜藝等。

為研究探討消防人員實際參與的藝文活動為何，這裡將 13 大類中所有細項的藝文活動都列出，再以問卷調查方式由新北市消防局所屬各單位的消防隊員來填寫，彙整統計他們最喜愛及平時參與的藝文活動。本問卷分為二個部分，第一部分為個人資料及感受壓力程度，第二部分為喜愛的藝文活動的勾選，總共收集了 63 位分別任職於新北市消防局不同消防分隊隊員的回應資料，資料統計如下：

#### 4.1.1 個人資料

參與問卷調查的 63 位消防人員，目前均任職於新北市消防局各消防分隊擔任隊員，其中女性隊員有 3 位，男性有 60 位，男性佔總人數的 95.2%；年齡層大約分布在 20~40 歲，佔總人數的 90.4%，40 歲以上的人員只有 6 位，佔總人數的 9.5%；消防的年資則平均分布在 1~15 年區間，佔總人數的 95.2%，年資 15 年以上者僅有 3 位。（詳圖 4-1、圖 4-2）

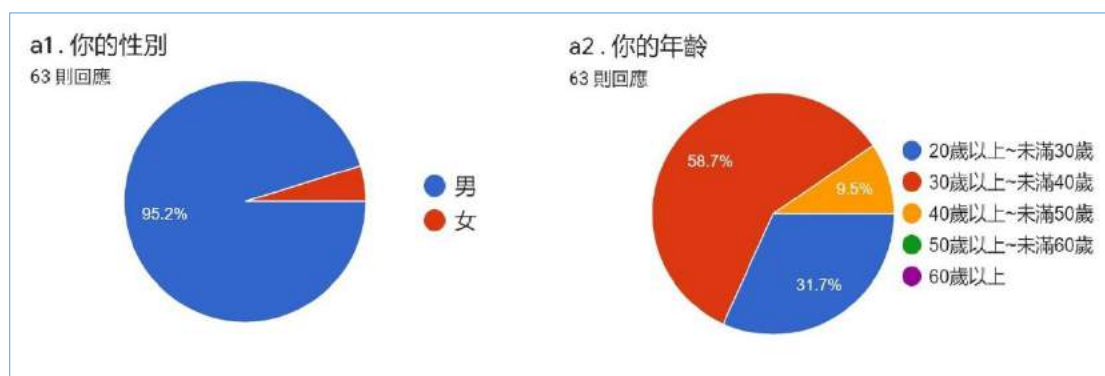


圖 4-1 性別年齡分佈圖

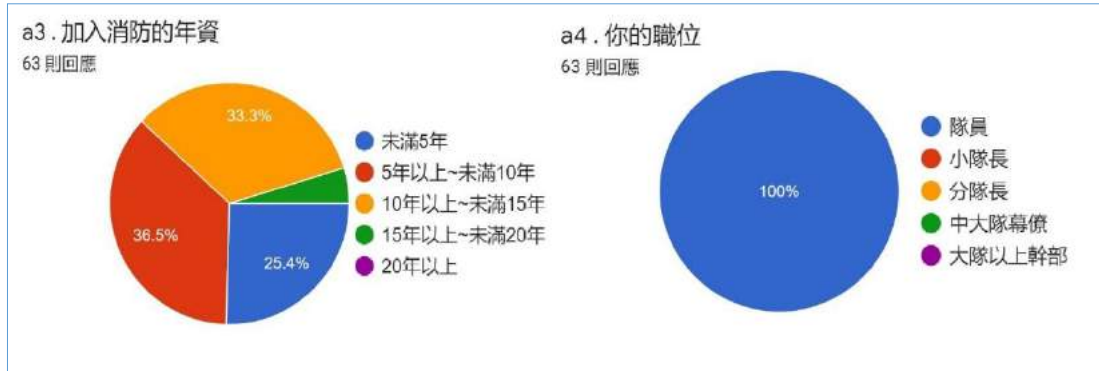


圖 4- 2 年資職位分佈圖

所有人員在 a5 的壓力程度調查中，只有 1 人選擇[沒有甚麼壓力]，其餘 62 位均表示有壓力，其中選擇[有一點壓力]及[壓力適中]兩個選項為最多，分別佔總人數的 36.5% 及 30.2%。(詳圖 4-3)

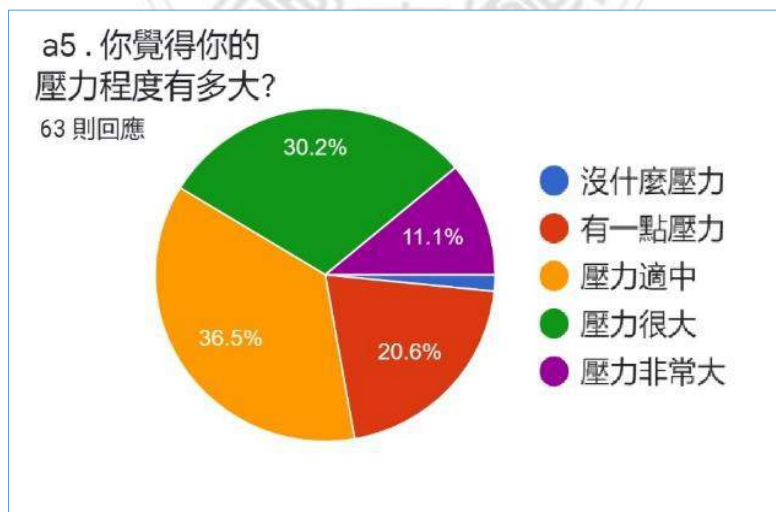


圖 4- 3 壓力程度分佈圖

#### 4.1.2 喜愛的藝文活動

視覺藝術類方面結果如下（詳圖 4-4），拍照、攝影類佔 14 位（22.22%）為最高，其次欣賞以上展覽的有 12 位（19.05%）。

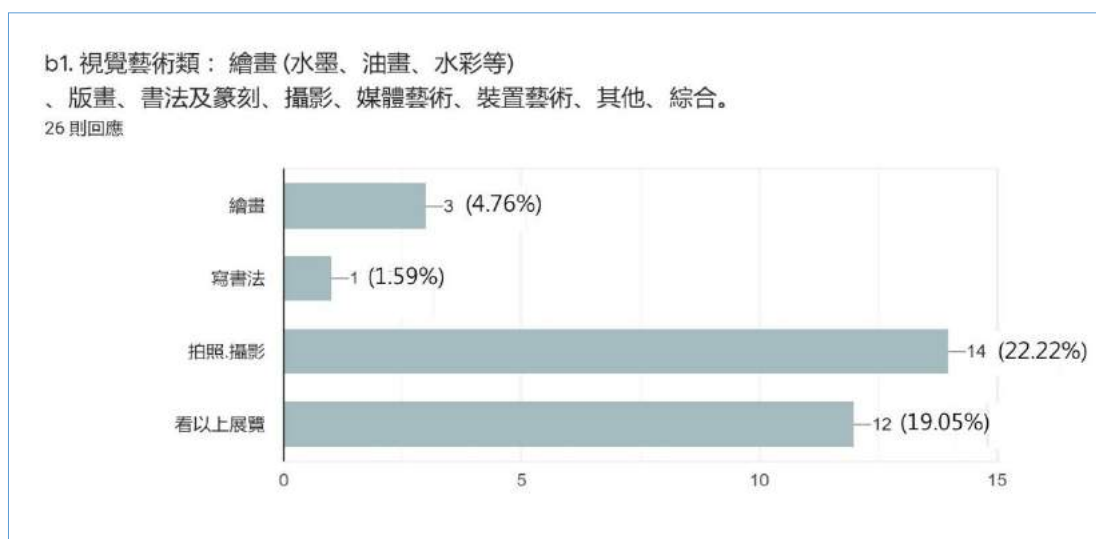


圖 4-4 視覺藝術類藝文活動選擇人次分布圖

工藝類方面結果如下（詳圖 4-5），陶塑佔 6 位（9.52%）為最高。



圖 4-5 工藝類藝文活動選擇人次分布圖

設計類方面結果如下(詳圖 4-6), 主要建築裝潢、室內設計類佔 6 位(9.52%) 及平面設計類佔 5 位(7.94%) 為最多。

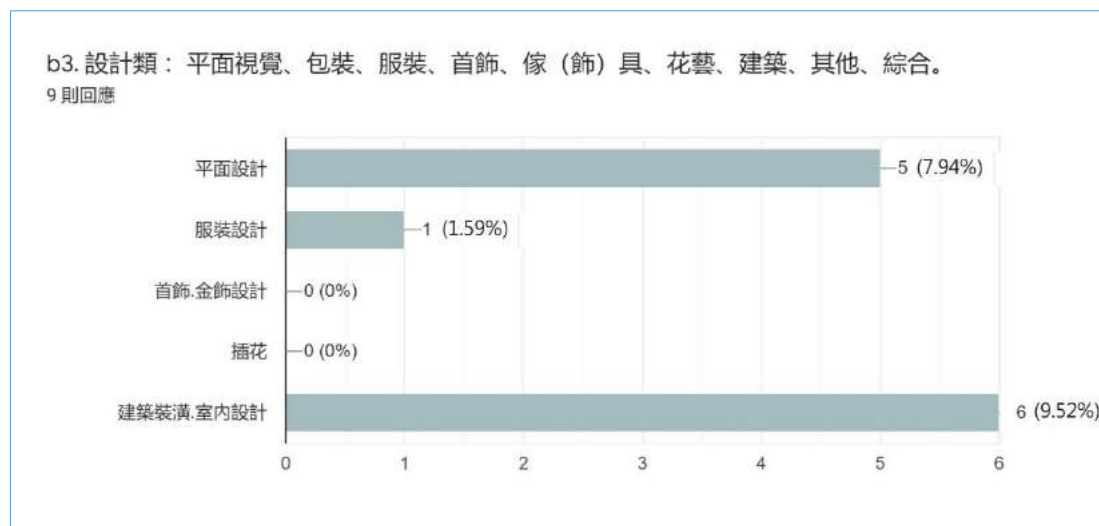


圖 4- 6 設計類藝文活動選擇人次分布圖

音樂類方面結果如下(詳圖 4-7), KTV 唱歌類佔 40 位(63.49%) 為最高, 其次看演唱會的有 19 位(30.16%), 第三看歌劇、音樂劇類佔 8 位(12.70%)。

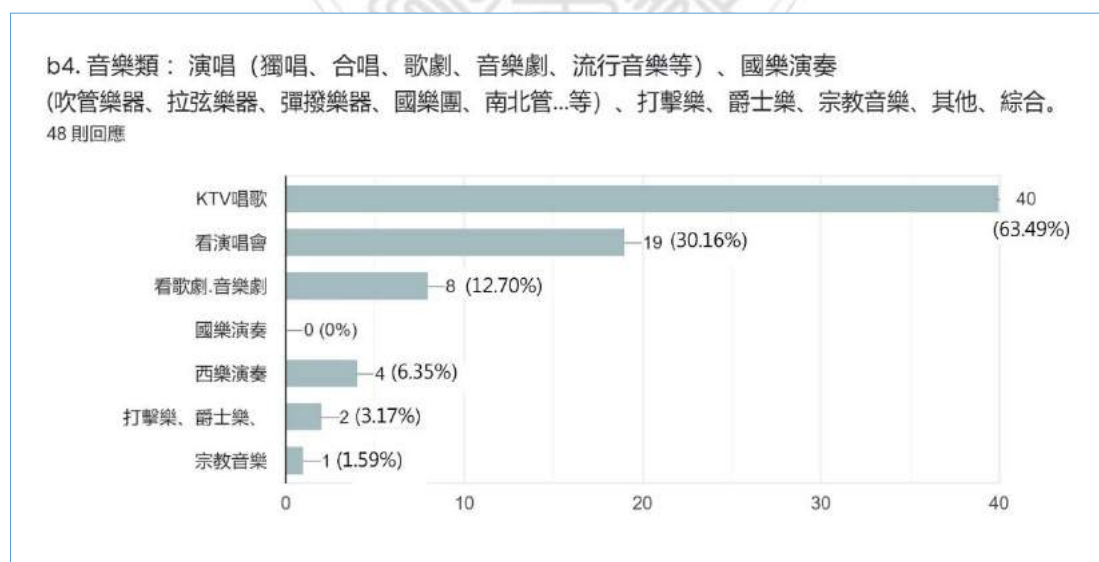


圖 4- 7 音樂類藝文活動選擇人次分布圖

戲劇類方面結果如下(詳圖 4-8)，舞台劇、默劇類佔 10 位(15.87%)為最高，其次台灣本土劇的有 7 位(11.11%)。

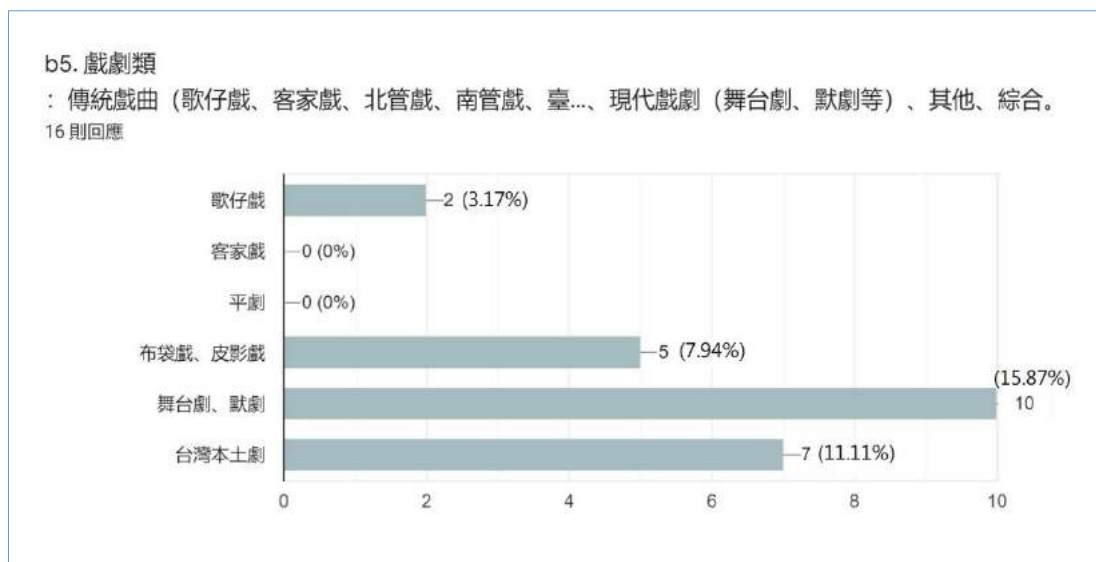


圖 4-8 戲劇類藝文活動選擇人次分布圖

舞蹈類方面結果如下(詳圖 4-9)，街舞類及現代舞各佔 3 位(4.76%)。

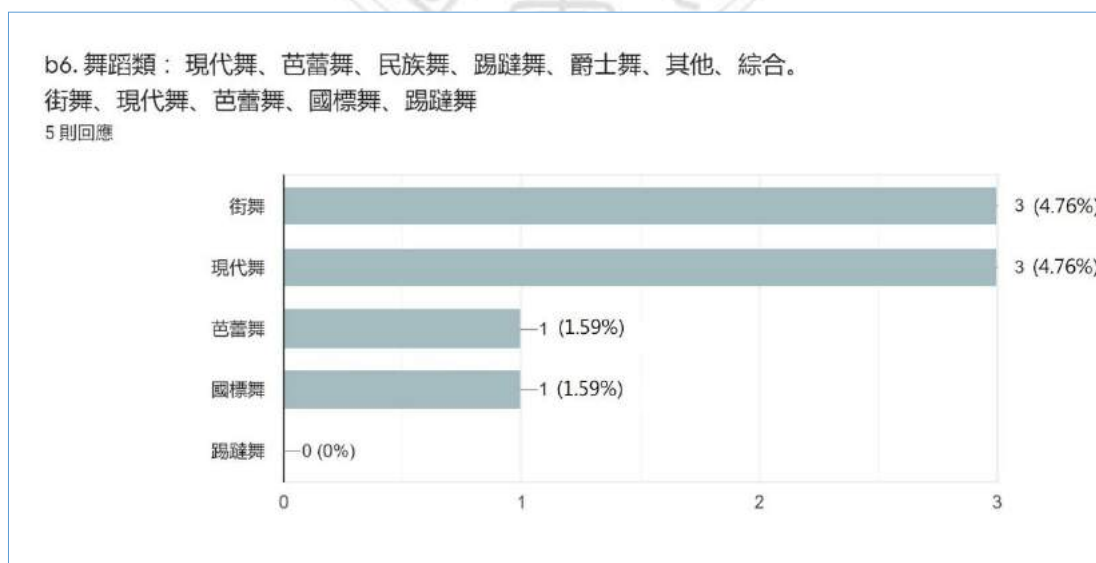


圖 4-9 舞蹈類藝文活動選擇人次分布圖

說唱類方面結果如下（詳圖 4-10），脫口秀類佔 11 位（17.46%）為最高，其次相聲類有 9 位（14.29%）。

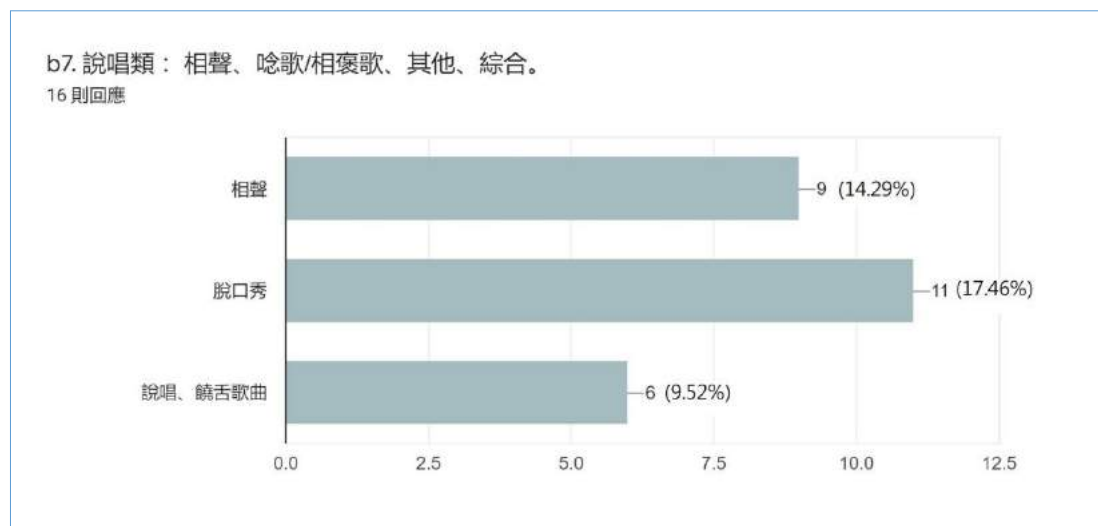


圖 4- 10 說唱類藝文活動選擇人次分布圖

影片類方面結果如下（詳圖 4-11），電影類佔 57 位（90.48%）為最高，其次電視劇類的有 40 位（63.49%），第三動畫類佔 39 位（61.90%）紀錄片佔 32 位（50.79%），影片類為大家最喜愛的藝文活動。

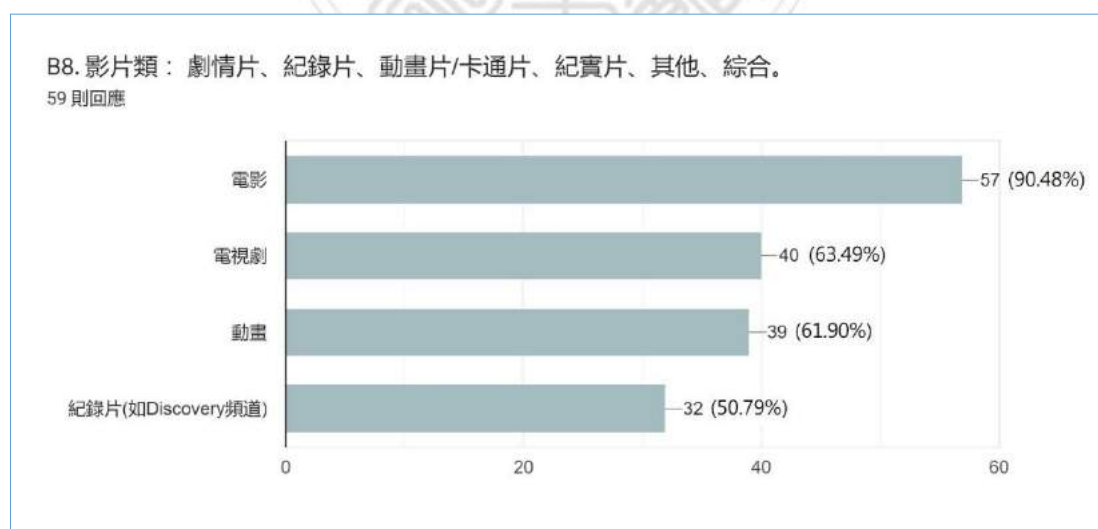


圖 4- 11 影片類藝文活動選擇人次分布圖

民俗類方面結果如下（詳圖 4-12），主要古蹟類佔 19 位（30.16%）為最高，其次陣頭、廟會活動的有 17 位。（26.98%）

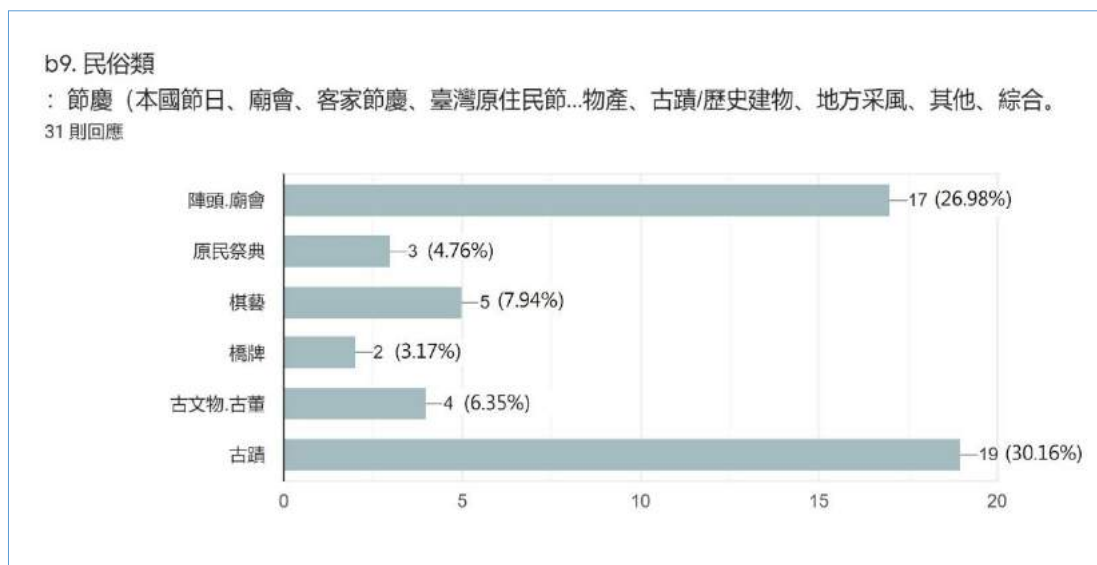


圖 4- 12 民俗類藝文活動選擇人次分布圖

語文類方面結果如下（詳圖 4-13），一般書籍閱讀類佔 32 位（50.79%）為最高，其次文學類書籍閱讀的有 11 位。（17.46%）。

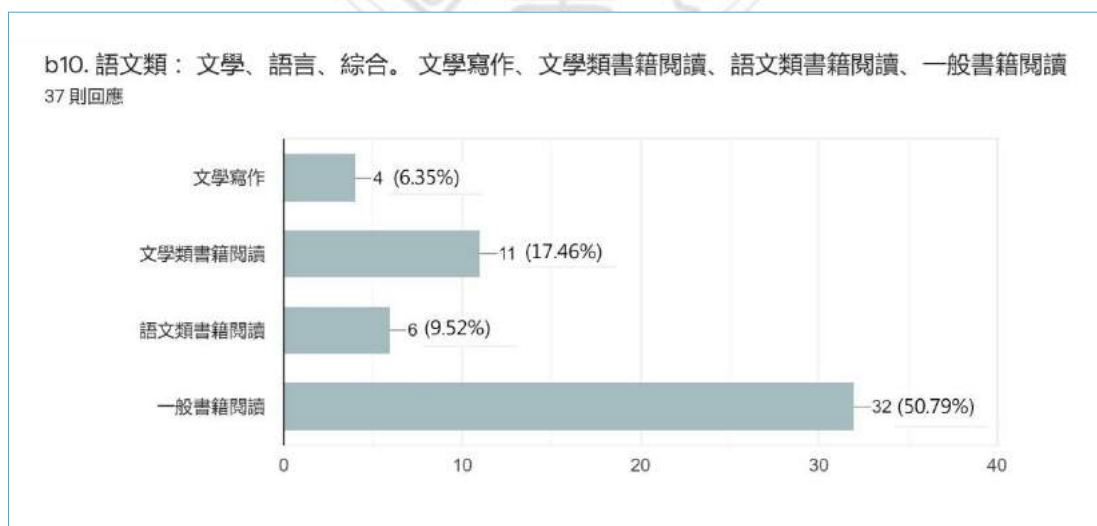


圖 4- 13 語文類藝文活動選擇人次分布圖



圖書類方面結果如下（詳圖 4-14），書店類佔 35 位（55.56%）為最高，其次圖書館閱覽的有 20 位（31.75%）

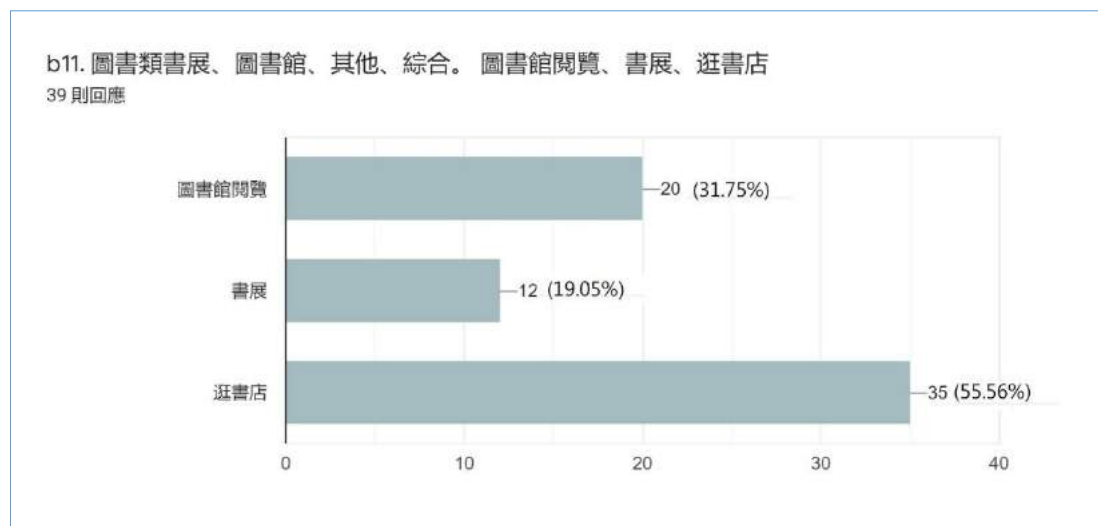


圖 4-14 圖書類藝文活動選擇人次分布圖

#### 4.1.3 調查實際參與的三項藝文活動

本項目與前項不同為消防員實際參與的前三項藝文活動調查，結果電影院類佔 39 位（61.9%）為最高，其次 KTV 唱歌類的佔 26 位（41.3%）及動畫類的佔 25 位（39.7%），第四項為電視劇類佔 19 位（30.2%）。在這前 4 名當中，除了 KTV 唱歌類為音樂類別，其餘 3 項均為影片類別，顯示此調查中影片類別為最受歡迎的藝文活動類別。（詳圖 4-15）

實際參與的3項藝文活動~

63 則回應

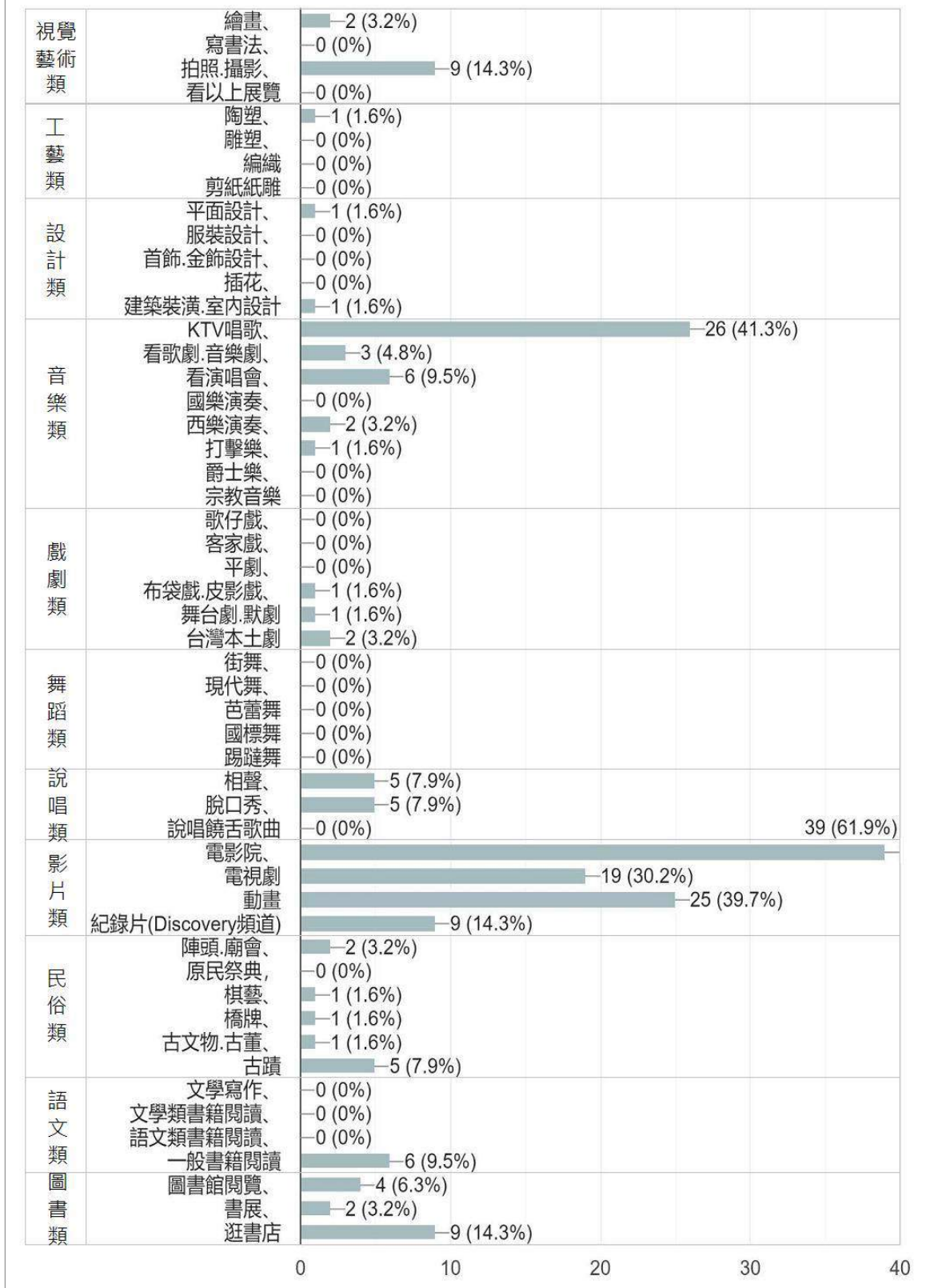


圖 4- 15 實際參與的藝文活動分佈圖

## 4.2 訪談題目的陳述

**W1**、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。

**A**：擔任 EMT 救護志工時，覺得救護的工作還滿有意義的，可以看到很多人事物，也可以幫助很多人，為了要更加強自己，增進救護技術、吸收經驗及能力，考進消防隊做更專業的救護工作。(A-1-1)

**B**：主要是經濟不景氣，工作被裁員，想找份穩定的工作。開始訓練後發現很喜歡大家庭的感覺，大家一起度過難關的感覺很好。(B-1-1)

**C**：我加入是家庭的影響，爸爸是警察退休，家人覺得警消工作很穩定，所以家裡希望能去警專，考上警專然後當上消防員就一直工作到現在。(C-1-1)

**D**：沒特別的原因，家人覺得想要我尋求穩定的工作，消防隊的工作好像蠻有趣的，薪水也不錯。(D-1-1)

**E**：動機是因為可以幫助需要幫助的人，消防工作穩定且收入不錯，幫助別人也是要有固定的收入才能維持。(E-1-1)

**F**：消防工作有穩定的收入，具有多元性、挑戰性，可以執行很多一般人所無法接觸到的工作環境 (F-1-1)

**G**：之前是消防替代役，覺得消防是有意義的工作，退伍後就選擇消防工作，家人都多少會擔心消防的危險性，不過我在當消防替代役的時候就已經能適應了，所以才會選擇這個消防的工作。(G-1-1)

**H**：民國 87 年大環境開始走下坡，想要找穩定的工作，不喜歡太死板、一成不變的工作，消防工作可以幫助別人，又具挑戰性，就決定考進警專當個消防員。(H-1-1)

**I**：高中時社會的經濟不好，同學介紹去考警專，畢業之後就有穩定的工作，就只想說畢業後要有一個鐵飯碗的工作。(I-1-1)

**W1** 綜整受訪者意見如下：

加入消防隊的原因不外乎是因為大環境不好想求個穩定的工作，找個鐵飯碗有個固定的收入，或是希望能挑戰自己的能力完成各項救災、救護的工作，不但能夠幫助別人又可以自我肯定。

**W2**、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。

**A**：只要是上班就非常壓力，因為每天接觸不同狀況的案件，不知道會遇到甚麼突發狀況，因會要更加進修精進自己，才能輕鬆應對工作需求。(A-2-1)

**B**：我會感受到壓力，正視所面對的工作問題，想辦法去解決困難，壓力自然迎刃而解，觀看電視劇是抒發壓力方式(B-2-1)

**C**：會感到壓力是正常的，身為消防隊員要隨時精進自己的技能，學習不足之處，在高危險環境中不會手忙腳亂。會透過跑步、打球等運動來抒發壓力。(C-2-1)

**D**：在消防圈這麼久，還是會感受到壓力，我會利用放假時在家休息恢復體力，或戶外踏青，放鬆一下心情以抒發工作壓力。(D-2-2)

**E**：平時待命消防員也要維持備戰，會感受到很大的壓力，(E-2-1) 透過運動使體能維持，同時運動也能使我身心靈放鬆，達到抒解壓力的效果。(E-2-2)

**F**：消防的工作長時間，高風險、高危險性，所以壓力都沒有減少過，再來公務人員行政業務必須配合執行，也是壓力來源。(F-2-1) 面對壓力，我選擇健身、運動，維持體能。(F-2-2) 再來就是烹飪可以放鬆心情，享受美食及吃健康的食物，更可以提升自己的耐性，休假把家裡整理舒服的居住環境，身心靈都可以放鬆 (F-2-3)

**G**：出勤的不定性，上班 24 小時都要戰戰兢兢，業務也蠻複雜、多樣的，二十四小時的待命，造成睡覺很淺眠，睡眠不足。(G-2-1) 我選擇的舒壓方式就是唱歌，家裡買一台卡拉 OK，在家裡自己唱歌、也喜歡打保齡球跟跑步，都可以做壓力的紓解。(G-2-2)

**H**：消防是個高壓的工作，上班就會有無形的壓力。(H-2-1) 面對壓力，會利用運動:健身、跑步、看電視：綜藝節目、看電影，作為面對壓力時的紓壓方式。(H-2-2)

**I**：消防人力不足、業務多，造成消防員過勞、壓力大、危險性相對也高，(I-2-1) 但是現行制度跟規定就這樣，沒法改變環境，只能多要求自己體能訓練。要多看多學，當你懂得越多，才能知道甚麼是危險，才能提早應變處理。(I-2-2)

**W2 綜整受訪者意見如下：**

消防的工作需要隨時待命機動出勤，自然會有壓力，增進自己的體技能，才能應付各種狀況，適當的運動、休息放鬆及參與藝文休閒活動可以有效的紓解壓力。

**W3、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。**

A：消防的業務很繁雜且重複，常事倍功半，還要利用自己的休息時間去辦業務，造成體力跟精神的壓力都很大。(A-3-1) 減壓的方式有海邊潛水、深潛、浮潛都有、玩電子遊戲、聽音樂。(A-3-2)

B：出勤遇到有成災或有人員受傷、受困的災害現場，我會覺得壓力爆表，因為這是會直接影響到人民的生命財產，且救災現場對消防人員也有一定的危險性。(B-3-1) 我喜歡觀看美國或日本的電視劇，放假回家看電視劇有助於減壓。(B-3-2)

C：我的壓力主要是來自承辦業務上，消防人員的工作不僅是救災及救護，還有許多業務，甚至有進度上的壓力，長官總是以業務的業績表現來衡量績效，未達到目標績效，就會施加壓力。(C-3-1) 我現在都是以運動方式來減壓，有游泳、跑步、打籃球。(C-3-2)

D：我的工作壓力來自於上級長官對於勤業務評比的績效壓力，隊員的業務做不好，長官的壓力就會落在我們的身上，又要注重分隊績效又要照顧好同仁權益，真的是很兩難。(D-3-1) 上班就是適當的休息或培養喜歡的休閒活動(例如下棋、聽音樂...等) 來抒緩精神上的壓力。(D-3-2)

E：我認為消防隊的工作壓力主要來自上班時面對各種未知的挑戰，救災或是救護現場，每個決定、動作，可能都會影響人命，一般人可能是很少遇見，但是在消防生涯卻天天在發生，消防人員執行任務時所承受的壓力也是一般人所無法想像；(E-3-1) 而我減壓的方式是瘋狂的運動及健身來減輕壓力。(E-3-2)

F：主要的工作壓力，除了來自於高風險高危險的工作之外，還有行政上的業務，都會增加許多的壓力，業務的種類繁雜考驗邏輯思考、處理事務及危機管理

等能力，所以壓力會增加；(F-3-1) 那減壓的方式主要是以運動為主，運動的時候流汗達到放鬆心情，聽音樂等等。再來就是運動完準備食物煮飯給自己吃，對於心情也會有幫助，都是有效的減壓方式。(F-3-2)

G：消防工作壓力是來自於消防工作因為二十四小時待命，不曉得任務什麼時候來，火警還要限制 120 秒內要人車出勤完成，上班時的心情會一直很緊張不能安穩下來。(G-3-1)減壓的方式就是家裡唱歌聊天、還有打保齡球。(G-3-2)

H：消防工作的壓力來源有很多，上級長官業務、任務交付、救災出勤時效的限制、現場面對民眾應對進退的壓力。(H-3-1) 面對這麼多不同的壓力，我用上班備勤待命及休假的時間，透過運動、追劇、音樂，來釋放壓力源，減輕自己的壓力。(H-3-2)

I：我的工作壓力來源，大概是跟單位裡不好相處的長官跟隊員一起上班時候的壓力最大吧。(I-3-1) 我的減壓方式，上班時間就只能靠吃甜食喝飲料，有空閒還會玩一些生存遊戲的玩具槍。(I-3-2)

### W3 綜整受訪者意見如下：

消防災害搶救需長時間待命、時限內出勤，常遭遇未知的危險環境的壓力；行政業務複雜因業務評比及長官的績效產生壓力。人力不足加上勤務、業務的雙重壓力，讓消防員無法負荷。多數人是以運動及休閒活動來紓解壓力，休假充分的休息、音樂、影音的娛樂也是放鬆心情的方法

表 4-1 消防工作壓力來源

編號	消防工作壓力來源	如何面對壓力
A	消防的業務繁雜且重複，還要用休息時間辦業務，造成體力跟精神的壓力大	潛水、玩電子遊戲、聽音樂。
B	遇到成災或有人受困的災害現場，攸關人命財產，且救災現場也有危險性	觀看美國或日本的電視劇
C	壓力主要來自承辦業務上，不僅要救災救護，還有業務，有進度上的壓力，並以業務業績衡量績效	運動，有游泳、跑步、打籃球。

<b>D</b>	壓力來自長官對業務評比的績效壓力，要注重分隊績效又要顧好同仁權益很兩難	適當的休息或喜歡的休閒活動（下棋、聽音樂）
<b>E</b>	執行任務時面對未知的挑戰，救災救護現場每個決定、動作都會影響人命	瘋狂的運動及健身來減輕壓力
<b>F</b>	消防工作除了高風險高危險外，行政業務的種類繁雜，考驗邏輯、事務處理及危機管理等能力	以運動為主還有自己準備食材烹飪煮飯
<b>G</b>	因為 24 小時待命，火警限 120 秒內出勤要完成，心情會很緊繃不能放鬆	唱歌、還有打保齡球
<b>H</b>	壓力來源有很多，長官業務、任務交付、救災出勤時限、面對民眾應對進退的壓力	備勤及休假時，以運動、追劇、音樂來釋放壓力
<b>I</b>	工作壓力來源，跟單位裡不好相處的長官跟隊員一起上班時候的壓力最大	上班只靠吃甜食喝飲料，有空閒會玩生存遊戲的玩具槍。

**W4、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。**

**A：**我喜歡靜態的活動，像是棋藝：下象棋、西洋棋、閱讀書籍：像是小說阿、科幻小說、看紀錄片：就是看一些國外的生態紀錄片。(A-4-1) 我在做這些事情的時候，會沉靜在當下，就會忘記煩惱，比較放鬆，可以減輕我的壓力。  
(A-4-2)

**B：**因為最近在學英文，對英文較感興趣，所從事的活動是看外國的影集、電影、電視劇，可以減輕壓力，也可以順便學一下英文。(B-4-1)

**C：**我放假喜歡約朋友一起看電影及去 KTV 唱歌，我認為看電影及去 KTV 唱唱歌也都能幫助我放鬆心情，這些活動可以幫助我紓解壓力，是能夠有效的減輕我在消防工作上的壓力。(C-4-1)

**D：**我喜歡的藝文活動，假日到戶外走一走，去景點遊玩順便參觀博物館的展覽像是八里的十三行博物館、宜蘭的蘭陽博物館、故宮等等，再者就是看電影，順便可以逛街走走，在家裡休息就會自己聽音樂、下象棋...等；(D-4-1) 做

這些藝文活動都會讓我身心愉快也能夠減輕我的壓力。(D-4-2)

E：我喜愛的藝文活動是看電影，我很喜歡看電影，各種類型電影都看，也常常上網研究電影評論，(E-4-1)看電影、分析電影可以減輕我的壓力，而且好的電影可以讓一家人一同觀賞，一起歡樂。(E-4-2)

F：第一主要是電影，本身有看電影的習慣，對於國內外影片或是影集。電視劇都覺得不錯，是長期執行的藝文活動，(F-4-1)再來就是看人文相關的紀錄片，了解歷史，中外比較有名的紀錄片，都是滿喜愛的，研究古蹟、介紹古蹟或是實地參訪等，自己居住環境的一些歷史。也相當感興趣，(F-4-2)再者，一起聚會唱歌，也是很棒的選項。上述活動都能減輕壓力，看電影是長期在做觀看，是主要減輕壓力，再者就是唱歌，可以有效的減輕壓力。(F-4-3)

G：我喜歡的藝文活動就是看電影、看演唱會，電影方面喜歡看的類型比較像是動作片、喜劇片之類的，看演唱會的話，比較喜歡聽的就是台語類的歌手，像是江蕙的演唱會。(G-4-1)上述看電影及看演唱會，確實可以有效減輕我的壓力，在當下可以讓我忘記工作繁雜的事，讓自己專注在欣賞表演中。(G-4-2)

H：我喜歡的藝文活動還滿廣泛的，像是戲劇、歌劇、音樂會、電影等，(H-4-1)透過這些藝文活動，都能讓我的身心靈可以得到短暫的放鬆。(H-4-2)

I：我喜愛的、感興趣的藝文活動就是看電影，我會去電影院看動作片，我不看愛情藝文類的影片。(I-4-1)只要能脫離這個上班工作的環境，不再去接觸上班的業務、分隊的人事物，就不會煩躁，心情就很放鬆。(I-4-2)

**W4 綜整受訪者意見如下：**

每個人的興趣不盡相同，靜態、動態、室內、室外都有，但是只要是能夠符合自己的需求，就能有效的放鬆心情、減輕壓力。



表 4-2 喜愛的、感興趣的藝文活動

編號	喜愛的、感興趣的藝文活動	是否減輕壓力
A	靜態活動，像棋藝：下象棋、西洋棋、閱讀書籍：像小說、科幻小說、看紀錄片：國外的生態紀錄片。做這些事情時，會沉靜在當下，就會忘記煩惱，比較放鬆，可以減輕我的壓力。	是
B	對英文較感興趣，看外國的影集、電影、電視劇，可以減輕壓力，也可以順便學一下英文。	是
C	放假看電影及去 KTV 唱歌，能幫助我放鬆心情，紓解壓力，是能夠有效的減輕我在消防工作上的壓力。	是
D	假日到戶外景點遊玩，參觀博物館展覽像是八里的十三行博物館、宜蘭的蘭陽博物館、故宮，看電影，在家也能聽音樂、下象棋...等；做這些藝文活動都會讓我身心愉快也能夠減輕我的壓力。	是
E	我喜愛看電影，各類電影都看，常上網研究電影評論，看電影、分析電影可以減輕我的壓力，家人一同觀賞歡樂。	是
F	第一是看電影，國內外影片、影集或電視劇，再來是人文相關的紀錄片，了解中外歷史、介紹古蹟；另外還有唱歌。看電影、唱歌都可以有效的減壓。	是
G	看電影、看演唱會，看電影方面就動作片、喜劇片；演唱會，較喜歡台語歌手，像是江蕙。上述可以有效減輕我的壓力，可以忘記工作繁雜，讓自己專注在欣賞表演中。	是
H	我喜歡的藝文活動還滿廣的，像戲劇、歌劇、音樂會、電影等，這些藝文活動，都能讓我的身心靈可以得到短暫的放鬆。	是
I	我喜愛看電影，會去電影院看動作片，我不看愛情藝文類的。只要能脫離上班工作的環境，不再去接觸上班的業務、分隊的人事物，就不會煩躁，心情就很放鬆。	是

**W5、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的藝文活動有落差及其原因。**

**A：**我實際從事的是書籍閱讀，在分隊也沒什麼自己的活動空間就只能看書，執行比較方便簡單；(A-5-1) 棋藝類的話還需找到人陪我對弈，身邊缺乏類似同好，只好作罷；紀錄片需要播放器等影音設備，目前分隊缺乏播放類的設備，也並非每一主題紀錄片都會觀看。(A-5-2)

**B：**沒有特別喜歡類型的藝文活動，唯一想做的活動就只有觀看電視劇，每次放假回家就是打開電視、電腦搜尋影集、影片，沒有其他特別的藝文活動，(B-5-1) 每次放假時必看，現實與實際的活動沒有落差。(B-5-2)

**C：**我實際從事的活動有看電影，像美國好萊塢院線片或是網路追劇韓劇、日劇還有動漫類的也有，看電影的頻率大概一個月兩次，網路追劇差不多每週都有。(C-5-1) 我實際執行的活動跟我喜歡的沒有甚麼落差。(C-5-2)

**D：**看博物館展覽大約 1 年約 1 至 2 次、看電影比較多大約每 2 個月 1 次，看有甚麼好看的電影上映、聽音樂的話分隊上班休息時間隨時有空就可以聽；(D-5-1) 我喜愛的與實際上從事的藝文活動一致，沒有甚麼落差。(D-5-2)

**E：**我所喜愛的藝文活動是看電影跟繪畫。我一到二個月會看一部電影。不過最近我從事的是繪畫，因為最近在學繪畫，也開始跟著子女一起研究繪畫的世界。(E-5-1) 落差應該是沒有拉，放假還是去會去看電影。(E-5-2)

**F：**我實際從事藝文活動主要以電影跟唱歌為主，頻率電影每週會有一到兩次，唱歌每個月一次。(F-5-1) 古蹟跟紀錄片取得上不易、紀錄片要有管道去做購買或是收看，古蹟必須搭配假期及特定的展覽，或是需要有同好同行且要安排假期所以古蹟的頻率比較少，是落差最大的。(F-5-2)

**G：**我比較喜歡 KTV 唱歌。我家自己有卡拉 OK，每個月會約朋友來聚會唱歌，壓力上就會獲得紓解；(G-5-1) 還有看電影，就要看是什麼類型的影片，有興趣的才會去看，頻率就不固定；要看演唱會也是要自己喜歡的歌手，所以頻率也不一定，(G-5-2) 比較有固定執行的就是唱歌，大概就一個月就會有一次的聚會唱歌。喜愛的實際執行的沒有差別。(G-5-3)

H：我實際參加的藝文活動只有電影欣賞、看電視，偶爾聽個音樂會，(H-5-1)  
但喜歡的藝文活動就比較廣泛，沒有設限，但也沒有時間從事其他藝文活動，  
目前就是看電影及看電視居多。(H-5-2)

I：我實際從事的藝文活動就是看電影。我只要有喜歡的電影就會去看，我都去  
西門町有很多電影院及各種影片可以選擇，我看電影的頻率很常看吧，最多  
一個禮拜看 3 次。(I-5-1) 我喜愛的藝文活動與實際上從事的沒有落差，我  
休假就只有看電影。(I-5-2)

#### W5 綜整受訪者意見如下：

消防員在分隊的空間設備有限，無法提供專業的影音娛樂設備，而且每個  
人的喜好不同也很難找到興趣相同的同好，因此只能執行室內的、較簡單、較靜  
態的像是看書、看電視、聽音樂、繪畫等。

表 4-3 實際從事的藝文活動

編號	實際從事的藝文活動	實際與喜愛的藝文活動 是否有落差及其原因
A	我實際從事的是書籍閱讀，在分隊也沒 什麼自己的活動空間就只能看書，執行 比較方便簡單	棋藝類還需找人陪我對弈；紀錄 片需要播放器影音設備，分隊缺 乏播放設備。
B	沒特別喜歡的藝文活動，唯一只有觀看 電視劇，放假回家就是打開電視、電腦	現實與實際的活動沒有落差。
C	實際從事的活動有看電影，美國院線片 或是網路追劇韓劇、日劇及動漫類，看 電影的頻率大概一個月兩次，網路追劇 差不多每週都有。	我實際執行的活動跟我喜歡的 沒有甚麼落差。
D	聽音樂，分隊上班休息時間隨時有空就 可以聽音樂	看博物館展覽大約 1 年 2 次、電 影每 2 個月 1 次，要等好電影上 映。喜愛的與實際上從事的活動 沒甚麼落差。

<b>E</b>	看電影跟繪畫。我一二個月會看一部電影。最近在學繪畫，也開始研究繪畫。	落差應該是沒有拉，放假還是會去看電影。
<b>F</b>	電影跟唱歌為主，頻率電影每週一兩次，唱歌每月一次。	古蹟跟紀錄片不易取得、紀錄片要購買或是收看，古蹟必須搭配假期及特定的展覽，或是需要有同好且要安排假期
<b>G</b>	喜歡 KTV 唱歌。自己有卡拉 OK，會約朋友來聚會唱歌，唱歌大概就一個月就會有一次的聚會唱歌。	看電影，看是什麼類型片，有興趣才看，頻率就不固定；要看演唱會也是要自己喜歡的歌手，所以頻率也不一定喜
<b>H</b>	我實際參加目前就是看電影及看電視居多。	電影欣賞、看電視，偶聽音樂會，但喜歡的藝文活動就比較廣泛，沒有設限，但也沒有時間從事其他藝文活動
<b>I</b>	我實際從事的藝文活動就是看電影。我只要有喜歡的電影就會去看，看電影的頻率最多一個禮拜看 3 次。我休假就只有看電影。	我喜愛的藝文活動與實際上從事的沒有落差，

**W6、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力？**

**A：**時下現在很流行去 KTV 唱歌、跳舞，因為唱歌比較動態可以大喊大叫；跳舞可以消耗體力都可以釋放壓力、解放一下；另外我是覺得棋藝對我來說應該能有效的改善壓力，下棋對弈需要動腦筋、具有挑戰性，都能分散注意力、達到放鬆的效果。(A-6-1)

**B：**對我來說，KTV 唱歌、看演唱會、看電影、看電視劇、看動畫，主要還是要看個人的興趣喜好，有符合自己的興趣的話，才能真正有效的放鬆，比較能減輕壓力。(B-6-1)

- C：我建議消防人員可以依照自己的興趣，去從事一些像拍照攝影、KTV 唱歌、看電影、音樂劇、書籍閱讀等，有生活的目標，內心有寄託，都是不錯的活動，應該都可以提升自己的藝文素養，而且也可以改善工作上的壓力。(C-6-1)
- D：我認為只要有機會、時間去做自己喜歡、有興趣的藝文活動，可以只專注在藝文活動上，就不會去在意上班時的工作壓力，就能夠有效的改善工作壓力。(D-6-1)
- E：接觸繪畫之後，需要安靜的環境，也要能夠靜下心來，沉靜的狀態，可以讓我思考很多事情，也讓我不再那麼容易緊張，也能改善工作的壓力，也能增進親子間的關係。自身的壓力也會減少，對於減輕工作負擔提升效率來說也是有幫助的。(E-6-1)
- F：第一個我認為找同伴 KTV、喝酒、唱歌、因為可以抒發情緒，利用唱歌抒發心情；(F-6-1)第二個藉由參觀古蹟了解人文歷史、放鬆身心靈，介紹人文、歷史背景。那更能了解自己所居住的地方，也是有效的減低工作壓力。(F-6-2)
- G：我就是比較傾向於去 KTV 唱歌，我就是每個月都約朋友來我家裡唱歌，唱歌的時候可以把心裡的情緒發洩出來、吶喊出來。(G-6-1)然後還有看電影，就是因為喜歡它的燈光效果，像是動作片的影音燈光效果真的還滿能刺激到自己內心感官，讓自己忘卻一些煩惱。(G-6-2)
- H：我認為每一種藝文活動都能改善消防人員的工作壓力，只要是自己喜歡的、有興趣的藝文活動，就可以沉醉在其中。(H-6-1)放假的時候，離開消防圈，找自己喜歡的活動，都是釋放壓力、紓解壓力的方式。(H-6-2)
- I：從事藝文活動與減輕工作壓力應該是有相關，只要自己喜歡的、有興趣的藝文活動時，就會沉浸在自己的世界裡，暫時忘記一切，達到放鬆、舒壓的效果。(I-6-1)

**W6 綜整受訪者意見如下：**

唱歌、看電影因為取得方便、沒有使用時間及參與的條件限制，普遍獲得多數人的喜歡，可以吶喊、發洩情緒；另外也有人認為只要是符合自己喜歡的藝文活動，就能有效的改善消防人員的工作壓力。

表 4-4 能有效改善工作壓力的藝文活動

編號	能有效改善工作壓力的藝文活動
A	去 KTV 唱歌、跳舞，唱歌較動態可以大喊大叫；跳舞可以耗體力都能釋放壓力；另外棋藝具挑戰性，下棋對弈需要動腦筋，能分散注意力、達到放鬆的效果。
B	KTV 唱歌、看演唱會、看電影、電視劇、動畫，主要還是要看個人的興趣喜好，有符合自己的興趣的話，才能真正有效的放鬆，比較能減輕壓力。
C	我建議可以依自己的興趣，去從事像拍照攝影、KTV 唱歌、看電影、音樂劇、書籍閱讀等，有生活目標，內心寄託，可以提升自己的藝文素養，也可以改善工作上的壓力。
D	我認為只要是有機會、時間去做自己喜歡、有興趣的藝文活動，可以只專注在藝文活動上，就不會去在意上班時的工作壓力，就能夠有效的改善工作壓力。
E	繪畫需要安靜的環境，也要能靜下心來，沉靜的狀態可以思考很多事，也不易緊張，能改善工作壓力，增進親子間關係。壓力也會減少，對於減輕工作負擔提升效率來說也是有幫助的。
F	KTV 唱歌可以抒發情緒，抒發心情；第二參觀古蹟了解人文歷史、放鬆身心靈，介紹人文、歷史背景。了解自己居住的地方，也是有效的減低工作壓力。
G	KTV 唱歌，唱歌時可以把心裡的情緒發洩、吶喊出來。還有看電影，因為影音燈光效果能刺激到自己內心感官，讓自己忘卻一些煩惱。
H	我認為每一種藝文活動都可以改善消防人員的工作壓力，只要是自己喜歡的、有興趣的藝文活動，就可以沉醉在其中。放假的時候，離開消防圈，找到自己喜歡的活動，都是釋放壓力、紓解壓力的方式。
I	從事藝文活動與減輕工作壓力應該是有相關，只要自己喜歡的、有興趣的藝文活動時，就會沉浸在自己的世界裡，暫時忘記一切，達到放鬆、舒壓的效果。

**W7、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。**

**A：**我覺得消防局應該要請各科室協調，去除多餘且繁雜的業務、或成立業務的特別專隊。將消防的勤務、業務、救護分門專責化，工作相對單純，才能減輕工作壓力。(A-7-1) 藝文活動方面有相同藝文活動興趣的同仁，可成立活動社團，利用假日休息時間，聚會聯誼。(A-7-2)

**B：**我認為消防局應該要加強注重員工的康樂活動的建設，增加康樂活動經費，擴大辦理或增加實施頻率，如員工旅遊、團隊聚餐、欣賞劇團、看電影。(B-7-1) 增加休假天數，連續上班，心理跟身體的壓力就會一直累積，休假才是真正能降低工作壓力。才能夠提高同仁參與意願。

**C：**我覺得消防局可以利用假日多舉辦藝文活動讓同仁去參加，比如說藝文展覽或是演唱會，休假的同仁可以攜家帶眷一起參加，也可以增添文藝氣息及釋放工作壓力，促進家庭和樂。(C-7-1)

**D：**希望消防局能夠增加經費及預算來增購影音娛樂硬體相關設備（視聽設備、投影機、音響），在分隊可以播放影劇、紀錄片；(D-7-1) 另外補助購買或提供展演免費的展覽票或優待票卷，同仁自己能找有興趣的參加。可以提昇消防隊員的藝文氣息，適時的抒緩工作上的壓力。

**E：**我覺得消防局可以辦親子戶外寫生繪畫的活動，讓同仁與家屬可以一起參加，不但可以減輕工作壓力，到一些郊外大自然的風景名勝踏踏青、繪畫寫生，促進員工出門旅遊，也能夠增進親子間的關係。(E-7-1)

**F：**消防人員屬於公務人員，所以行政業務只能夠簡化，沒有辦法完全變少，或省略，第一個，每個月固定的藝文活動時間，定期舒壓，維持藝文活動的習慣；(F-7-1) 第二個就有優惠的票券或專案，多提供給消防人員，鼓勵從事相關的藝文活動。或是優惠票券，去看劇場、聽相聲，或是說聽聽演唱會、藝文訪談或讀者見面會。(F-7-2) 消防局可以設立團康的社團、讓同仁可以加入，社團裡互相交流的管道個人的壓力就能抒發，可以分享彼此情緒。這樣壓力上、情緒管控或是壓力釋放能有比較好的一個出口。(F-7-3)

G：我覺得消防局可以定期辦藝文活動的比賽。像歌唱比賽，希望每年或半年舉辦一次，讓喜歡唱歌的朋友有個目標、有舞台去表現。(G-7-1) 另消防隊也可以設置一些視聽室，讓大家公餘的時間可以在裡面看看電影、唱唱歌，可以放鬆一下，也可以凝聚單位裡人員的向心力，這樣都是蠻不錯的一個娛樂活動。(G-7-2)

H：最好的能夠改善消防人員壓力的方式，就是補足缺額的消防人力，才能夠分攤龐大的消防工作量。(H-7-1) 如果在消防單位裡面，可以透過運動來紓壓，可以強健體魄，才能夠去面對消防工作的不確定性，又可以釋放腦內啡，讓自己減壓，抗憂鬱；(H-7-2) 再來就是看電影，人員在分隊的時間長，單位也都有電視，每週固定一個時段一起電影欣賞，可以放鬆心情、聚在一起培養感情、培養默契。有增進團隊合作的效果。(H-7-3)

I：消防局可以推廣參加藝文活動，可以促進員工放鬆紓壓、提升生活水準，不過還是要看個人興趣，每個人喜歡的藝文活動都不同，如果舉辦電影、音樂會，不喜歡的人來參加，只會覺得無聊，不會減輕壓力，(I-7-1) 所以應該推廣選擇自由度高的措施，像是發放藝文活動的點數、禮券，可參考類似政府的藝 FUN 券的型式，讓每個人自由選擇有興趣的藝文活動參加，才能有效的達到舒壓放鬆的效果。(I-7-2)

#### W7 綜整受訪者意見如下：

主要還是要降低消防人員的工作量，可以增加人員編制補足缺額、或是業務簡化專責人員辦理；再來藝文活動確實能有效降低人員工作壓力，可以增加單位內影音設備，備勤待命時可以唱歌看電影；休假時也可以舉辦聚會活動與同事、家人互動；發放選擇自由度高的藝 FUN 券可以提升人員的參與興趣。



表 4-5 如何改善消防人員的工作壓力

編號	如何改善消防人員的工作壓力
A	消防局要請各科室協調，去除多餘且繁雜的業務、或成立業務的特別專隊。將勤務、業務、救護分門專責化。相同藝文興趣的同仁，可成立社團，利用假日休息時間聚會聯誼。
B	應加強康樂活動的建設，增加康樂活動經費，擴大辦理或增加頻率，如員工旅遊、團隊聚餐、欣賞劇團，看電影。增加休假天數，休假才是真正能降低工作壓力。才能夠提高同仁參與意願。
C	利用假日多舉辦藝文活動像藝文展覽、演唱會，休假同仁可以攜家帶眷一起參加，可以增添文藝氣息及釋放工作壓力，促進家庭和樂。
D	增加經費及預算增購影音娛樂設備（視聽設備、投影機、音響），在分隊可以播放影劇、紀錄片；另外補助購買或提供免費的展覽票或優待票卷，能找自己有興趣的參加。
E	可以辦親子戶外寫生繪畫的活動，讓家屬可以一起參加，不但減輕工作壓力，促進員工出門旅遊，也能夠增進親子間的關係。
F	第一，排定固定的藝文活動時間，養成維持藝文活動的習慣；第二提供優惠的票券或專案，鼓勵從事藝文活動。第三設立團康的社團，社團裡互相交流分享，個人的壓力就能抒發。
G	定期辦藝文活動的比賽。像歌唱比賽，讓喜歡唱歌的朋友有目標、有舞台去表現。另設置視聽室，公餘的時間可以看電影、唱歌，放鬆一下，也可以凝聚單位裡人員的向心力。
H	最好就是補足缺額的消防人力，才能夠分攤龐大的消防工作量。如果在消防單位裡面，可以透過運動來紓壓；再來是看電影，單位都有電視，每週固定一個時段一起影片欣賞，可以放鬆心情、培養感情、默契。有增進團隊合作的效果。
I	推廣參加藝文活動，應該選擇自由度高的措施，像是發放藝文活動的點數、禮券，可參考政府的藝 FUN 券的型式，讓每人自由選擇有興趣的藝文活動參加，才能有效的達到舒壓放鬆的效果。

## 第五章 結論與建議

本研究主要目的為瞭解「藝文活動對消防人員工作壓力之研究」，依據研究目的蒐集相關文獻以此作為理論基礎，並針對任職於新北市消防局的分隊資深隊員及小隊長做深度訪談後，將所得資料進行分析歸納。本章將依研究所得的資料分析歸納結論回應研究目的，並提出相關的建議。

### 5.1 研究結論

#### 5.1.1 消防人員工作壓力之來源

##### 1. 高危險性

災害搶救與消防人員息息相關，由於火場救災環境的危險性、不確定性與複雜性因素，造成深入火場搶救的消防隊員，逃生不及葬身火窟，不幸殉職或受傷。消防人員的工作環境處處存在著對於人身安全、生命危險的威脅，執勤中的任何一個決定都有可能造成人命傷亡；身為消防人員的家眷更是對於消防工作的危險擔心害怕，消防人員既要面對危險的工作又要安撫家人的擔憂，壓力之大自然不言而喻。

##### 2. 疲勞工時

台灣現行消防員的工作型態為大多勤二休一，少數人力較充足之縣市如台北市、桃園市為勤一休一。勤二休一乃是執勤兩天，休假一天。執勤的兩天 48 小時中若無勤務也需要機動待命。經統計消防人員工時少則 337 小時，高至 458 小時，已遠超過勞基法的工時最上限 225 小時。長時間的工作待命，無法充分獲得足夠的休息，不僅加重消防人員的疲勞感也加重了他們的身心壓力。

##### 3. 業務繁雜

國外的消防隊工作性質單純只需專注救災、救護即可。反觀台灣的消防局則與全國的公家機關一樣，數十個業務科室每年度都有業務計劃規章、每年的業務評鑑考核、基層單位的績效競賽、行政單位缺失的檢討報告，救災出勤時要面對體力及精神上的考驗，回到單位備勤待命時也無法休息，還要處理業務上的瑣

碎事物，應付上級長官績效考核的壓力、面對民眾要友善便民服務，對內對外的雙重負擔，業務方面的壓力甚至超越了面臨救災危險的恐懼。

### 5.1.2 消防人員實際參與藝文活動之統計

經過調查目前消防人員最常參與的藝文活動，以總票數來區分的話，依序排列如下第一名為電影院類佔 39 位( 61.9% )，其次 KTV 唱歌類的佔 26 位( 41.3% )、第三是動畫類的佔 25 位( 39.7% )，第四為電視劇類佔 19 位( 30.2% )。在這前 4 名當中，除了 KTV 唱歌類為音樂類別，其餘 3 項均為影片類別，此調查中電影院類為最受歡迎的藝文活動。

以類別來區分的話，最多人參與的是影片類，其中紀錄片、動畫、電視劇、電影都有蠻多人喜愛的；再者第二多的類別則是音樂類，其中 KTV 類為第二高票，再來是演唱會與歌劇、音樂劇也都有人喜愛，第三多的類型為圖書類，雖然每個單項票數不是最多，但整個類別中都有人選擇。

總結起來目前消防人員經常參與的藝文活動是以影片類、音樂類、圖書類這三大類，可見目前消防人員藝文活動的現況是以較靜態的休閒娛樂為主。

### 5.1.3 藝文活動之現況

藝文活動排行調查中排行前二名是電影院類及 KTV 類，都是休假在外時才能參加，在分隊備勤待命時所能執行的藝文活動就只是看電視、看劇、看動畫、閱讀書籍、聽音樂等，都是屬於比較簡單，方便個人執行的活動。經訪談後發現其原因如下：單位空間狹小會影響他人、相關軟硬體設備不足、缺乏同好一齊研究等等。

消防員目前因分隊環境無個人空間及設備不足所受限，大多無法參與自己喜愛的藝文活動，只有休假時才能外出參加自己想要的活動，但休假時間有限、且無同好可以一齊研究，往往就疏離了自己最愛的藝文活動，而改為簡單的靜態活動或影視欣賞類型活動為主。

### 5.1.4 藝文活動對消防人員工作壓力之關係

新北市消防人員的工作壓力因執行勤務、業務、因應民眾的期待及符合長官的要求，種種的因素之下，普遍有九成的人表示感受到極大的壓力，相對這也是國內各縣市消防單位的縮影，確實消防主管機關還有極大空間可以檢討、改善。

然而調查結果顯示參與各項的藝文活動均確實能有效降低工作壓力，無論是簡單的聽音樂、看電影，都能使人放鬆心情、減輕疲勞。若再能針對個人的喜好興趣相符的話，則將達到事半功倍的效果，能大幅消除內心的工作壓力。

消防局推廣藝文活動之政策規劃應該給予員工有充分的選擇自主權，應調查基層的聲音，了解單位人員的需求，充分滿足員工的休閒興趣，自然的員工滿意度上升、幸福感增加，才能有助於改善消防工作壓力，提升消防工作效率。

## 5.2 研究建議

根據本研究之目的與結論，提出以下建議供後續研究者及消防上級單位與相關機構作參考。

### 5.2.1 人力補充

人力補充規劃部分，以自 108 年起以 5 年增補 3000 人為推動目標，使全國消防人員（服務人口數比）於 112 年達 1:1300，117 年達 1:1100，各縣市勤休運作達勤一休一，部分人力較為充裕直轄市縣市可採勤一休一及勤一休二混合勤務，增補人力以改善勤務分配及休假情形，才能夠舒緩消防人力不足及超時服勤現象，進而降低消防人員的工作壓力。

### 5.2.2 業務簡化

消防局本為公家機關，各項行政業務均難以免除，政府行政便民的政策使得各項業務卻日益複雜，造成基層隊員應接不暇，應當召集各科室之業務幕僚，將各單位有相關聯之業務合併統整，去蕪存菁把業務精簡化，如此，單位的業務壓力減輕了，消防人員的工作壓力自然也會降低。

### 5.2.3 增設影音設備

因應大部分的需求為影視欣賞類型，如聽音樂、唱歌、看影集及電影，消防局應將年度有限的預算用於最有效率的建設上，增設相關影音播放設備器材，是最受多數人歡迎的項目，能改善員工藝文活動環境，帶動藝文活動的風氣，使隊員的工作壓力得以改善，增進工作效率。

### 5.2.4 藝文活動自主選擇

每個人的成長、教育環境不同，興趣、喜愛也不一樣，實在很難有單一項藝文活動能夠符合大眾的需求，與其推廣單一項的藝文活動而不受大眾喜愛，不如可以參考藝 FUN 券的型式，讓每人自由選擇自己感興趣的藝文活動參加，才能有效的達到舒壓放鬆的效果。

### 5.2.5 成立交流社團

消防局各單位人數眾多，所喜愛的藝文活動也是有各自的喜好，可以集合志同道合的同好，成立共同的藝文活動社團，才能有共同話題、興趣可以互相討論切磋，每月每週可以排定固定的藝文活動時間，讓同仁養成習慣，培養藝文素養，提升員工生活水準。

## 參考文獻

### 中文文獻

1. 吳思華 (2004), 文化創意的產業化思維, 典藏今藝術, 137 期, 134 頁。
2. 胡幼慧 (2008), 質性研究：理論、方法及本土女性主義研究實例 (初版), 台北：巨流。
3. 陳弘毅 (民 85), 消防法修訂後重點與未來消防政策走向, 現代消防, 74 期, 6~17 頁。
4. 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。
5. 郭俊廷 (2012), 大專生參與藝文活動現況與其對美感教育之觀點, 國立屏東教育大學音樂學系碩士論文。
6. 張春興 (1991), 工作壓力對職場偏差行為之研究：以領導者謙遜為干擾變項, 中山大學人力資源管理研究所學位論文。
7. 張德聰 (1992), 教師工作生涯壓力的調適。教師天地, 57 期, 40-48 頁。
8. 黃光男 (2007), 博物館企業, 台北：藝術家。
9. 馮震宇 (2004), 解開文化創意產業發展的緊箍咒, 能力雜誌, 580 期, 56-65 頁。
10. 萬文隆 (2004), 深度訪談在質性研究中的應用, 生活科技教育月刊, 37 卷, 4 期, 17-23 頁。
11. 楊凱程 (2010), 文化創意產業之著作權研究-以公共文化財產之改作為中心, 亞洲大學數位媒體設計學系碩士論文。
12. 鄭自隆、洪雅惠&與許安琪 (2005), 文化行銷, 台北：國立空中大學。
13. 劉泳倫 (2003), 基層消防人員休閒參與、工作壓力與工作滿意之相關研究。國立雲林科技大學休閒運動學系碩士論文。
14. 龐配甄 (2012), 高雄市國小教師藝文活動參與類型喜好、涉入程度與參與動機之研究, 國立臺南大學音樂學系碩士論文。

## 英文文獻

1. Anonymous(2006) .USFA: Fire service lost “too many firefighters in 2005”.Fire Engineering, 159 (3), 60-61.
2. Beehr & Franz(1987) . The current debate about the meaning of job stress. In J.M. Ivancevich and D.C. Ganster(Eds.) .Job stress: From theory to suggestion(pp.4-18) .New York: Haworth.
3. David Throsby(2001) . Economics and Culture, Cambridge.
4. Lin & Ensel(1989) . Life stress and health: Stressors and resources. American Sociological Review, 54, 382-399.
5. Proudfoot, Hales, Struttman & Guglielmo(2006) . Fatalities Among Volunteer and Career Firefighters-United States, 1994-2004. MMWR. Morbidity and Mortality Weekly Report, 55(16), 453-455.
6. Sparks & Cooper(1999) . Occupational differences in the work – strain relationship: towards the use of situation – specific models. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 72(2): 219-229.

## 網路資源

1. 行政院文化建設委員會（1998），文建會文化白皮書。台北：文建會。
2. 內政部戶政司（2020），人口統計資料，取自：  
<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>
3. 新北市政府消防局（2020），組織架構，取自：  
<https://www.fire.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=69aaea7a71818a80>
4. 文化創意產業發展法（2019），第一章第一條，取自：  
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0170075>。
5. 內政部消防署（2020），消防統計年報，取自：  
<https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=335>。

# 附錄

## 附錄一 訪談逐字稿

訪談編號：A

訪談對象：消防隊員，37 歲男性，任職 10 年，已婚

訪談時間：2020/09/10

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p>一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</p> <p>我以前在外面工作的時候，那時原本就有擔任 EMT 救護志工，哪個時候是因為覺得救護的工作還滿有意義的，可以看到很多人事物，也可以幫助很多人，所以為了要更加強自己，增進救護的技術、吸收更多救護經驗及能力，所以就想要考進來消防隊，進來消防隊的話，就可以做更專業的救護相關的工作。</p>	<p>以前就有擔任 EMT 救護志工時，覺得救護的工作滿有意義的，可以看到很多人事物，也可以幫助很多人，所以為了要更加強自己，增進救護的技術、吸收更多救護經驗及能力，所以就想要考進來消防隊做更專業的救護相關的工作。(A-1-1)</p>
<p>二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。</p> <p>當然會阿、我覺得只要是上班就是非常有壓力，因為每天要接觸不同狀況的火災救護的案件，都不知道等一下會遇到甚麼特殊的突發狀況，因此我會想要更</p>	<p>當然會阿、只要是上班就非常壓力，因為每天接觸不同狀況的案件，都不知道會遇到甚麼突發狀況，因此會想要更加進修精進自己，才能輕鬆應對工作需求。(A-2-1)</p>



<p>加進修自己，精進自己的技能，才能輕鬆地應對各式各樣的工作需求。</p>	
<p>三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。</p> <p>我覺得目前消防的業務很繁雜且實際意義性不高，而且很多同樣的事情一直重複執行，事倍功半，造成我們執行勤務像是值班、跑救護結束後就很累了，結果想休息還不能休息，卻還要利用自己的休息時間去辦業務，這樣造成我體力跟精神的壓力都很大。</p> <p>我減壓的方式有海邊潛水、深潛、浮潛都有、玩電子遊戲、聽音樂。</p>	<p>消防的業務很繁雜且重複執行，事倍功半，執行勤務像是值班、跑救護結束後就很累了，結果想休息還不能休息，卻還要利用自己的休息時間去辦業務，這樣造成我體力跟精神的壓力都很大。</p> <p>(A-3-1)</p> <p>我減壓的方式有海邊潛水、深潛、浮潛都有、玩電子遊戲、聽音樂 (A-3-2)</p>
<p>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</p> <p>四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。</p> <p>我平常是喜歡比較靜態的活動，我的興趣就像是棋藝：下象棋、西洋棋都有；閱讀一般類書籍：像是小說阿、科幻小說；看紀錄片：就是看一些國外的生態紀錄片。我在做這些事情的時候，整個人會沉靜在當下，就會忘記很多煩惱，就比較放鬆，可以減輕我的壓力。</p>	<p>我喜歡靜態的活動，像是棋藝：下象棋、西洋棋、閱讀書籍：像是小說阿、科幻小說、看紀錄片：就是看一些國外的生態紀錄片。(A-4-1)</p> <p>我在做這些事情的時候，會沉靜在當下，就會忘記煩惱，比較放鬆，可以減輕我的壓力。(A-4-2)</p>

<p>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>我實際在分隊從事的是一般類書籍的閱讀，因為在分隊也沒什麼自己的活動空間就只能看書，執行上來說比較方便簡單；棋藝類的話還需找到人陪我對弈，身邊缺乏類似同好，也沒有人天天這麼閒，只好作罷；紀錄片需要有電視或影音播放器等影音設備，目前分隊裡只有一台電視也都有人在看新聞，缺乏播放類的設備，而且我也並非每一主題紀錄片都會觀看。</p>	<p>我實際從事的是書籍閱讀，在分隊也沒什麼自己的活動空間就只能看書，執行比較方便簡單（A-5-1）</p> <p>棋藝類的話還需找到人陪我對弈，身邊缺乏類似同好，只好作罷；紀錄片需要播放器等影音設備，目前分隊缺乏播放類的設備，也並非每一主題紀錄片都會觀看。（A-5-2）</p>
<p>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</p> <p>我覺得現在時下不管是同學還是朋友們都很流行相約去 KTV 唱歌、跳舞，因為唱歌比較動態可以大喊大叫；跳舞可以消耗體力都可以釋放壓力、解放一下；另外我是覺得棋藝對我來說應該能有效的改善壓力，下棋對弈需要動腦筋、具有挑戰性，都能分散注意力、達到放鬆的效果。</p>	<p>時下現在很流行去 KTV 唱歌、跳舞，因為唱歌比較動態可以大喊大叫；跳舞可以消耗體力都可以釋放壓力、解放一下；另外我是覺得棋藝對我來說應該能有效的改善壓力，下棋對弈需要動腦筋、具有挑戰性，都能分散注意力、達到放鬆的效果。（A-6-1）</p>
<p>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組</p>	<p>我覺得消防局應該要請各科室協調，去除多餘且繁雜的業務、或成立業務的特別專隊。將消防的勤務、業務、救護分</p>

<p><b>織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</b></p> <p>我覺得消防局應該要請各<u>科室協調一下，能不能去除多餘且繁雜的業務、或成立業務的特別專隊。將消防的勤務、業務、救護分門專責化，工作相對單純一點，才能減輕同仁的工作壓力。</u></p> <p><u>藝文活動方面如果有相同藝文活動興趣的同仁，可自行成立活動社團，利用假日休息時間，聚會聯誼。</u></p>	<p>門專責化，工作相對單純，才能減輕工作壓力。(A-7-1)</p> <p>藝文活動方面有相同藝文活動興趣的同仁，可成立活動社團，利用假日休息時間，聚會聯誼。(A-7-2)</p>
---	---

訪談編號：B

訪談對象：消防隊員，36歲男性，任職10年，已婚

訪談時間：2020/09/15

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p><b>一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</b></p> <p>一開始主要是95、96年<u>哪個時候剛好遇到經濟不景氣，我原本的工作被裁員，想找一份穩定的工作，剛好看到有補習班的消防警察特考的廣告就想說來報名考看看，後來沒想到就通過考試，進來消防中心開始訓練後，發現自己很喜歡一個大家庭的感覺，大家同甘共苦一起把遇到的災害</u></p>	<p>哪個時候剛好遇到經濟不景氣，工作被裁員，想找一份穩定的工作，看到消防警察特考就想說來報名考看看，開始訓練後，發現自己很喜歡一個大家庭的感覺，大家同甘共苦一起把遇到的災害案件完滿的處理成功，十分的有成就感。(B-1-1)</p>

<p>案件完滿的處理成功，就很像打電動成功過關的感覺，<u>十分的有成就感。</u></p>	
<p>二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。</p> <p><u>面對消防的工作當然有一定的危險性，而且體能的要求也很嚴格，面對這樣的工作我當然會感受到很大的壓力，但是就是因為有壓力，我才會好好正視自己所面對的工作問題，想辦法去解決所遇到的困難，壓力自然會迎刃而解。</u></p> <p><u>我覺得觀看電視劇像是台灣本土劇、韓劇和大陸古裝劇，是很好的抒發壓力方式。</u></p>	<p>消防的工作當然有一定的危險性，我會感受到壓力，因為有壓力，才會正視所面對的工作問題，想辦法去解決困難，壓力自然迎刃而解，觀看電視劇像是台灣本土劇、韓劇和大陸古裝劇，是抒發壓力方式（B-2-1）</p>
<p>三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。</p> <p><u>我覺得我出勤如果是遇到有成災的案件或是有人員受傷、受困的災害現場，我會立刻腎上腺素激增，立馬覺得壓力爆表，因為這是會直接影響到人民的生命財產，而且這樣的救災現場對我們消防人員來說也有一定的危險性。</u></p> <p><u>我從小時候開始就喜歡觀看美國或日本的電視劇，所以我放假回家有空的</u></p>	<p><u>出勤如果是遇到有成災的案件或是有人員受傷、受困的災害現場，我會覺得壓力爆表，因為這是會直接影響到人民的生命財產，且救災現場對消防人員也有一定的危險性。（B-3-1）</u></p> <p><u>我喜歡觀看美國或日本的電視劇，放假回家看電視劇有助於減壓。（B-3-2）</u></p>

<p>時候，也是會看一下這些電視劇，有助於減壓。</p>	
<p><b>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</b></p> <p><b>四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。</b></p> <p>目前因為最近剛開始在學英文，對於學英文開始較<u>感興趣</u>，所以目前想要從事的活動大概就是觀看外國的<u>影集、電影、電視劇</u>，不但可以減輕壓力，也可以順便學一下英文。</p>	<p>因為最近在學英文，對英文較感興趣，所從事的活動是看外國的影集、電影、電視劇，可以減輕壓力，也可以順便學一下英文。(B-4-1)</p>
<p><b>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</b></p> <p>我其實也<u>沒有特別喜歡甚麼類型的藝文活動</u>，我<u>唯一會想要去做的活動</u>就只有觀看電視劇，每次放假回家時就是<u>打開電視、電腦搜尋影集、影片</u>，再來也<u>沒有其他特別的藝文活動</u>了。<u>每次放假時必看</u>，所以<u>現實與實際的活動沒有落差</u>。</p>	<p>沒有特別喜歡類型的藝文活動，唯一想做的活動就只有觀看電視劇，每次放假回家就是打開電視、電腦搜尋影集、影片，沒有其他特別的藝文活動，(B-5-1)</p> <p>每次放假時必看，現實與實際的活動沒有落差。(B-5-2)</p>

<p>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</p> <p>我感覺如果對我來說，應該是<u>KTV 唱歌、看演唱會、看電影、看電視劇、看動畫，主要還是要看個人的興趣喜好，有符合自己的興趣的話，才能真正能夠有效的放鬆，才會比較能減輕壓力吧。</u></p>	<p>對我來說，KTV 唱歌、看演唱會、看電影、看電視劇、看動畫，主要還是要看個人的興趣喜好，有符合自己的興趣的話，才能真正有效的放鬆，比較能減輕壓力。(B-6-1)</p>
<p>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</p> <p>我認為消防局應該要加強注重員工的康樂活動這一塊的建設。像是<u>增加康樂活動的經費，可以擴大辦理或是增加實施的頻率次數，例如像是員工旅遊、團隊聚餐、大家一起揪團去欣賞劇團，看電影。再來就是要增加人員的休假天數，如果一直連續上班，不管是心理跟身體的壓力就會一直累積，休假才是真正能降低員工的工作壓力的根本。如此一來才能夠提高同仁參與意願。</u></p>	<p>我認為消防局應該要加強注重員工的康樂活動的建設，增加康樂活動經費，擴大辦理或增加實施頻率，如<u>員工旅遊、團隊聚餐、欣賞劇團，看電影。(B-7-1)</u></p> <p><u>增加休假天數，連續上班，心理跟身體的壓力就會一直累積，休假才是真正能降低工作壓力。才能夠提高同仁參與意願。(B-7-2)</u></p>

訪談編號：C

訪談對象：消防隊員，39 歲男性，任職 13 年，未婚

訪談時間：2020/10/05

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p>一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</p> <p>我會加入消防的原因是家庭影響的關係，因為爸爸也是當了二十幾年的警察退休的緣故，就是家人覺得警消的工作就是很穩定，所以家裡就是希望我能去準備警專的考試，又因為消防科考試的科目是理科，我想說我應該比較在行，所以就順其自然地就考上警專，然後就去報到、訓練，警專畢業當上消防員就一直工作到現在。</p>	<p>我加入消防是家庭影響的關係，因為爸爸也是警察退休，家人覺得警消工作很穩定，所以家裡希望去考警專，自然就考上警專然後當上消防員就一直工作到現在。(C-1-1)</p>
<p>二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。</p> <p>會感到壓力是正常的，應該每一個消防員都會感受到壓力吧，但是我覺得身為消防員應該要隨時精進自己的技能，學習自己能力所不足之處，可以在高危險的環境中遇到狀況才不會手忙腳亂。我平常時會透過跑步、打球等運動來抒發工作上的壓力。</p>	<p>會感到壓力是正常的，應該每個消防員都會感受到壓力吧，我覺得身為消防員應該要隨時精進自己的技能，學習自己能力所不足之處，在高危險環境中遇到狀況才不會手忙腳亂。會透過跑步、打球等運動來抒發壓力。(C-2-1)</p>
<p>三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。</p> <p>我目前的壓力主要是來自於承辦</p>	<p>我的壓力主要是來自承辦業務上，消防人員的工作不僅是救災及救護，還有許多業務，甚至有進度上的壓力，長官總</p>

<p>業務上的壓力，<u>消防人員的工作不僅僅只是要救災及救護，還要做許多紙本上或是其他方面的業務，有些甚至有進度上的壓力，而上級的長官總是以業務的業績表現來衡量人員的績效，只要未達到目標績效，就會開始施加壓力。我現在都是以運動方式來減壓，有游泳、跑步、打籃球。</u></p>	<p>是以業務的業績表現來衡量績效，未達到目標績效，就會施加壓力。(C-3-1)</p> <p>我現在都是以運動方式來減壓，有游泳、跑步、打籃球。(C-3-2)</p>
<p><b>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</b></p> <p><b>四、您喜愛的、感興趣的藝文活動有哪些？你認為上述藝文活動能減輕你的壓力嗎？</b></p> <p><u>我平常放假就喜歡約一些朋友一起看電影及去 KTV 唱歌，而且我認為看電影及去 KTV 唱唱歌也都能幫助我放鬆心情，我覺得這些活動可以幫助我紓解壓力，是能夠有效的減輕我在消防工作上的壓力。</u></p>	<p>我放假喜歡約朋友一起看電影及去 KTV 唱歌，我認為看電影及去 KTV 唱歌也都能幫助我放鬆心情，這些活動可以幫助我紓解壓力，是能夠有效的減輕我在消防工作上的壓力。(C-4-1)</p>
<p><b>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</b></p> <p><u>我實際從事的活動有看電影，像是一些美國好萊塢院線片或是網路追劇韓劇、日劇還有動漫類的也有，看電影的頻率大概一個月兩次，網路追劇差不多每週都有在看看吧。我實際執行的活動</u></p>	<p>我實際從事的活動有看電影，像美國好萊塢院線片或是網路追劇韓劇、日劇還有動漫類的也有，看電影的頻率大概一個月兩次，網路追劇差不多每週都有。(C-5-1)</p> <p>我實際執行的活動跟我喜歡的沒有甚麼落差。(C-5-2)</p>



<p><u>跟我喜歡的沒有甚麼落差。</u></p>	
<p><b>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</b></p> <p><u>我是可以建議消防人員可以依照自己的興趣，去選擇從事一些像拍照攝影、KTV 唱歌、看電影、音樂劇、書籍閱讀等，內心有個寄託，應該都是不錯的活動，應該都可以提升自己的藝文素養，而且也可以改善工作上的壓力。</u></p>	<p>我建議消防人員可以依照自己的興趣，去從事一些像拍照攝影、KTV 唱歌、看電影、音樂劇、書籍閱讀等，有生活的目標，內心有寄託，都是不錯的活動，應該都可以提升自己的藝文素養，而且也可以改善工作上的壓力。</p> <p>(C-6-1)</p>
<p><b>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</b></p> <p><u>恩~我覺得消防局可以利用假日期間多舉辦一些藝文活動讓同仁去參加，比如說藝文展覽或是演唱會等，讓休假的同仁可以攜家帶眷一起參加，也可以增添自己的文藝氣息及釋放工作上的壓力，促進家庭和樂。</u></p>	<p>我覺得消防局可以利用假日多舉辦藝文活動讓同仁去參加，比如說藝文展覽或是演唱會，休假的同仁可以攜家帶眷一起參加，也可以增添文藝氣息及釋放工作壓力，促進家庭和樂。(C-7-1)</p>

訪談編號：D

訪談對象：消防小隊長，46 歲男性，年資 26 年，已婚

訪談時間：2020/10/17

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
---------	------

<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p><b>一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</b></p> <p><u>我當初也沒想甚麼特別的原因，就也只是是家人覺得想要我尋求一個穩定的工作，我就看消防隊的工作好像蠻有趣的，薪水也不錯，所以我就報考消防了。</u></p>	<p>當初沒想甚麼特別的原因，就也是家人覺得想要我尋求一個穩定的工作，消防隊的工作好像蠻有趣的，薪水也不錯，所以我就報考消防了。</p> <p>(D-1-1)</p>
<p><b>二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。</b></p> <p><u>在消防圈子工作了這麼久，工作上班時還是會讓我感受到壓力，我會利用放假時好好在家休息補眠恢復體力，或是假日帶家人小孩一起到戶外踏青散步走走，放鬆一下心情以抒發工作上的壓力。</u></p>	<p>在消防圈子工作這麼久，工作上班時還是會讓我感受到壓力 (D-2-1)</p> <p>會利用放假時在家休息恢復體力，或是假日帶家人到戶外踏青散步，放鬆一下心情以抒發工作上的壓力。</p> <p>(D-2-2)</p>
<p><b>三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。</b></p> <p><u>對我而言我的工作壓力是來自於上級長官對於分隊各項勤業務評比的績效壓力，如果隊員的業務做不好，長官的壓力就會落在我們的身上，幹部夾在兩者之中，又要注重分隊績效又要照顧好同仁權益，身為小隊長真的是很兩難。平時上班就是多多適當</u></p>	<p>我的工作壓力來自於上級長官對於勤業務評比的績效壓力，隊員的業務做不好，長官的壓力就會落在我們的身上，又要注重分隊績效又要照顧好同仁權益，真的是很兩難。(D-3-1) 上班就是適當的休息或培養喜歡的休閒活動（例如下棋、聽音樂...等）來抒緩精神上的壓力。(D-3-2)</p>

<p>的休息或自己培養喜歡的休閒活動 (例如下棋、聽音樂...等)來舒緩精神上的壓力。</p>	
<p><b>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</b></p> <p><b>四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。</b></p> <p>我喜歡的藝文活動如下，我假日帶全家人到戶外走一走，去一些景點遊玩順便參觀博物館的展覽，像是八里的十三行博物館、宜蘭的蘭陽博物館、故宮等等，再者就是喜歡去看電影，順便可以逛街走走，如果是在家裡休息的話就會自己聽音樂、下象棋...等；做這些藝文活動都會讓我身心愉快也能夠減輕我的壓力。</p>	<p>我喜歡的藝文活動，假日到戶外走一走，去景點遊玩順便參觀博物館的展覽像是八里的十三行博物館、宜蘭的蘭陽博物館、故宮等等，再者就是看電影，順便可以逛街走走，在家裡休息就會自己聽音樂、下象棋...等</p> <p>(D-4-1) 做這些藝文活動都會讓我身心愉快也能夠減輕我的壓力。(D-4-2)</p>
<p><b>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</b></p> <p>我通常去景點看博物館展覽大約1年約1至2次、然後看電影比較多一點大約每2個月1次，也是要看有甚麼好看的電影上映、聽音樂的話就是在分隊上班休息時間隨時有空就可以聽；我喜愛的與實際上從事的藝文活動大多一致，沒有甚麼落差。</p>	<p>看博物館展覽大約1年約1至2次、看電影比較多大約每2個月1次，看有什麼好看的電影上映、聽音樂的話分隊上班休息時間隨時有空就可以聽</p> <p>(D-5-1) 我喜愛的與實際上從事的藝文活動一致，沒有甚麼落差。(D-5-2)</p>

<p>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</p> <p><u>我認為只要是有機會、有時間能夠去做自己喜歡、有興趣的藝文活動，應當都可以讓自己只專注在藝文活動上，就不會去在意上班時的工作壓力，這樣就能夠有效的改善工作壓力。</u></p>	<p>我認為只要是有機會、時間去做自己喜歡、有興趣的藝文活動，可以只專注在藝文活動上，就不會去在意上班時的工作壓力，就能夠有效的改善工作壓力。(D-6-1)</p>
<p>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</p> <p><u>我希望請消防局能夠增加經費及預算來增購各單位的影音娛樂硬體相關設備（例如視聽設備、投影機、音響），在分隊自己就可以播放一些影劇、紀錄片；另外可以補助購買或是提供一些外面的展演有免費的展覽票或優待票卷，讓同仁自己能找一些自己有興趣的場次去參加。也可以讓提昇消防隊員的藝文氣息，可以讓我們適時的抒緩工作上的壓力。</u></p>	<p>希望消防局能夠增加經費及預算來增購影音娛樂硬體相關設備（視聽設備、投影機、音響），在分隊可以播放影劇、紀錄片 (D-7-1)</p> <p>另外補助購買或提供展演免費的展覽票或優待票卷，同仁自己能找有興趣的參加。可以提昇消防隊員的藝文氣息，適時的抒緩工作上的壓力。</p> <p>(D-7-2)</p>

訪談編號：E

訪談對象：消防小隊長，40 歲男性，年資 16 年，已婚

訪談時間：2020/10/20

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p><b>一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</b></p> <p>我加入的動機是因為我覺得消防員的工作很有意義，像是那些救災救護的工作就可以幫助很多需要幫助的人，另外加入的原因之一，當然也是因為消防工作穩定而且收入算還不錯，要幫助別人也還是要有固定的收入才能長久維持下去。</p>	<p>我的動機是因為我覺得消防員的工作很有意義，救災救護的工作可以幫助需要幫助的人，另外，消防工作穩定而且收入算還不錯，幫助別人也是要有固定的收入才能維持。(E-1-1)</p>
<p><b>二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。</b></p> <p>消防員在面對消防的工作實際上是需要高強度體能及具有高危險性，這的確會讓我感受到很大的壓力，就算是平時待命沒有災害的時候，消防員也是要維持著備戰狀態，心裡也是一直負擔著很大的壓力。我本身就會透過運動像是跑步、跳繩、騎腳踏車，一些有氧的運動，可以使我的體能維持，同時運動時大腦好像也是會分泌一些腦內啡，感覺能使我身心靈放鬆，達到抒發壓力的效果。</p>	<p>消防員在面對消防的工作實際上是需要高強度體能及具有高危險性，會讓我感受到很大的壓力，平時待命的時候，消防員也要維持備戰，心裡也是負擔著很大的壓力。(E-2-1) 我會透像是跑步、跳繩、騎腳踏車，一些有氧的運動，可以使我的體能維持，運動時大腦也會分泌腦內啡，能使我身心靈放鬆，達到抒解壓力的效果。(E-2-2)</p>
<p><b>三、請說明您目前消防工作所產生壓力</b></p>	<p>我認為消防隊的工作壓力主要來自</p>

<p>的主要來源，並說明自我減壓的方法。</p> <p>我認為消防隊的工作壓力主要來自上班時需隨時隨地面對各種未知的挑戰，不管是救災現場或是救護現場，每一個決定、一個動作，可能都會影響一條或數條人命，這種情況在一般人可能是很少遇見，但是在消防生涯卻是天天在發生的，所以消防人員執行任務時所承受的壓力也是一般人所無法想像的大；而我減壓的方式是靠瘋狂的運動及健身來減輕我的壓力，可能也是一種發洩吧。</p>	<p>上班時面對各種未知的挑戰，救災或是救護現場，每個決定、動作，可能都會影響人命，一般人可能是很少遇見，但是在消防生涯卻天天在發生，消防人員執行任務時所承受的壓力也是一般人所無法想像（E-3-1）而我減壓的方式是瘋狂的運動及健身來減輕壓力。</p> <p>（E-3-2）</p>
<p><b>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</b></p> <p><b>四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。</b></p> <p><u>我喜愛的藝文活動是看電影，我從以前學生時代就很喜歡看電影，我各種類型的電影都會看，也常常上網研究一些電影評論，看電影、分析電影可以有效減輕我的壓力，而且我覺得一部好的電影可以讓一家人一同觀賞，一起度過歡樂時光。</u></p>	<p>我喜愛的藝文活動是看電影，我很喜歡看電影，各種類型電影都看，也常常上網研究電影評論，看電影、分析電影</p> <p>（E-4-1）</p> <p>看電影可以減輕我的壓力，而且好的電影可以讓一家人一同觀賞，一起歡樂。</p> <p>（E-4-2）</p>

<p>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>我所喜愛的藝文活動應該就是看電影跟繪畫。我大約一到二個月會看一部電影。不過最近我實際上從事的是繪畫，因為我兒子跟女兒最近開始在學繪畫，所以我也開始跟著子女一起研究繪畫的世界。說有沒有落差，應該是沒有拉，放假還是去會去看電影。</p>	<p>我所喜愛的藝文活動是看電影跟繪畫。我一到二個月會看一部電影。不過最近我從事的是繪畫，因為最近在學繪畫，也開始跟著子女一起研究繪畫的世界。(E-5-1) 落差應該是沒有啦，放假還是去會去看電影。(E-5-2)</p>
<p>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</p> <p>跟子女一起去學畫，接觸了繪畫之後，我覺得繪畫時需要安靜的環境，自己也要能夠靜下心來，這樣沉靜的狀態，常常可以讓我思考很多事情，也讓我不再哪麼容易緊張，也能改善工作的壓力，同時跟家人一起畫畫也能增近親子間的關係。親子間的關係改善了，家庭的壓力也會減少，自身的壓力也會減少，對於減輕工作負擔提升效率來說也是有幫助的。</p>	<p>接觸繪畫之後，需要安靜的環境，也要能夠靜下心來，沉靜的狀態，可以讓我思考很多事情，也讓我不再哪麼容易緊張，也能改善工作的壓力，也能增近親子間的關係。自身的壓力也會減少，對於減輕工作負擔提升效率來說也是有幫助的。(E-6-1)</p>
<p>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</p>	<p>我覺得消防局可以辦親子戶外寫生繪畫的活動，讓同仁與家屬可以一起參加，不但可以減輕工作壓力，到一些郊外大自然的風景名勝踏踏青、繪畫寫生，促進員工出門旅遊，也能夠增進親</p>

<p>我覺得消防局可以辦一些親子可以一同參加的戶外寫生繪畫的活動，讓同仁與家屬可以一起參加，不但可以減輕工作壓力，同時可以到一些郊外大自然的風景名勝踏踏青、繪畫寫生，促進員工出門旅遊，也能夠增進親子間的關係。</p>	<p>子間的關係。(E-7-1)</p>
--	----------------------

訪談編號：F

訪談對象：消防小隊長，42歲男性，年資15年，已婚

訪談時間：2020/10/23

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p>一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</p> <p><u>我選擇加入消防工作的動機及原因，是因為消防工作有穩定的收入，會有一個穩定的生活所以是一份很不錯的工作再來原因是因為消防工作具有多元性、也富挑戰性，可以執行很多一般人所無法接觸到的工作環境，這也是我加入消防工作的原因。若有完善的訓練這份工作的危險性是可以掌控的，家人的部分需要長期的溝通以及耐心的協調才有辦法支持這份工作。</u></p>	<p>我選擇加入消防工作的動機及原因，是因為消防工作有穩定的收入，再來是因為具有多元性、挑戰性，可以執行很多一般人所無法接觸到的工作環境，這也是我加入消防工作的原因。若有完善的訓練危險性是可以掌控的，家人需要溝通以及協調才有辦法支持這份工作。(F-1-1)</p>
<p>二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度</p>	<p>消防的工作的確會感受到不少的壓力，主要是因為要有強健的體魄，去</p>



<p>來面對這樣的環境所造成的壓力。  <u>消防的工作的確是會感受到不少的壓力，主要是因為必須要有很強健的體魄，或去應付長時間，以及高風險、高危險性的值勤工作以及環境，所以工作上的壓力從來都沒有減少過，再來因為我們是屬於公務人員，所以還是有許多的行政業務必須配合執行，這部分也會是壓力的來源。面對壓力，我所選擇的方式第一個是健身、運動，可以維持工作所需要的體能。例如重訓、打籃球及游泳、腳踏車這幾個項目，再來就是烹飪、煮飯可以放鬆自己的心情，而且藉由享受美食及吃一些健康的食物跟食材對自己的身體也比較好，藉由學習烹飪廚藝更可以提升自己的耐性，再來休假時可以把自己家裡整理成一個比較舒服的居住環境，讓自己的身心靈都可以放鬆，這是我用來抒發壓力的幾個方法。</u></p>	<p>應付長時間，高風險、高危險性的值勤工作及環境，所以工作上的壓力都沒有減少過，再來因為是屬於公務人員，有許多的行政業務必須配合執行，這部分也會是壓力的來源。(F-2-1)          面對壓力，我選擇健身、運動，可以維持工作所需要的體能。例如重訓、打籃球及游泳、腳踏車，(F-2-2)          再來就是烹飪、煮飯可以放鬆自己心情，藉享受美食及吃一些健康的食物對自己的身體也比較好，烹飪更可以提升自己的耐性，再來休假時把自己家裡整理舒服的居住環境，讓自己的身心靈都可以放鬆，這是我用來抒發壓力的幾個方法。(F-2-3)</p>
<p>三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。  <u>主要的工作壓力，除了來自於高風險跟高危險的執行工作之外，還有許多在行政上的相關業務，這些承辦的業務時，都會增加許多的壓力，畢竟業務的種類相當的繁雜然後考驗的是邏</u></p>	<p>主要的工作壓力，除了來自於高風險高危險的工作之外，還有行政上的業務，都會增加許多壓力，業務的種類繁雜考驗邏輯思考、處理事務及危機管理等能力，所以壓力會增加(F-3-1)          那減壓的方式主要是以運動為主，運動的時候流汗達到放鬆心情，聽音樂等等。再來就是運動完準備食物煮飯</p>

<p>輯思考、以及<u>處理事務以及危機管理</u>等等的<u>能力</u>，所以<u>壓力相對來講會增加</u>；那<u>減壓的方式</u>主要還是以<u>運動為主</u>，<u>運動的時候流汗達到放鬆心情</u>，<u>聽音樂等等</u>。這些東西很不錯的<u>鎮壓的方式</u>、那再來就是像剛剛講的部分，就是<u>運動完為自己準備的食物煮飯給自己吃</u>，對於心情也會有很大的幫助，這些都是很有效的減壓方式。</p>	<p>給自己吃，對於心情也會有幫助，都是有效的減壓方式。(F-3-2)</p>
<p><b>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</b></p> <p><b>四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。</b></p> <p>第一個<u>主要是電影</u>，我本身其實有看<u>電影的習慣</u>，對於國內外影片或是影集呀。一些<u>電視劇都覺得還不錯</u>，是一個<u>長期執行的藝文活動的種類</u>，然後再來就是看一些比較<u>人文相關的紀錄片</u>，了解一下<u>歷史的部分</u>，不管是<u>中外一些比較有名的紀錄片</u>，其實也都是<u>滿喜愛的</u>，就像是<u>研究古蹟、介紹古蹟或是說實地參訪等等</u>，要介紹自己居住環境的一些<u>歷史</u>。過去這也是相當感興趣的，再者，如果有朋友一起<u>聚會唱歌</u>，也是很棒的活動選項。那<u>上述這幾種活動都能很有效的減輕壓力</u>，看電影的部分是長期在做</p>	<p>第一主要是電影，本身有看電影的習慣，對於國內外影片或是影集。電視劇都覺得不錯，是長期執行的藝文活動 (F-4-1)</p> <p>再來就是看人文相關的紀錄片，了解歷史，中外比較有名的紀錄片，都是滿喜愛的，研究古蹟、介紹古蹟或是實地參訪等，自己居住環境的一些歷史。也相當感興趣，(F-4-2)</p> <p>再者，一起聚會唱歌，也是很棒的選項。上述活動都能減輕壓力，看電影、唱歌，可以有效的減輕壓力。(F-4-3)</p>

<p>觀看，也是一個<u>主要減輕壓力的首選</u>，再者就是<u>唱歌</u>，可以非常有效的<u>減輕我的壓力</u>。</p>	
<p><b>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</b></p> <p><u>我實際從事藝文活動主要的項目以電影跟唱歌為主</u>，<u>頻率的話電影原則上每一週可能會有一到兩次</u>，<u>那唱歌的話可能每個月一次</u>。喜愛的部分跟實際上所從事的藝文活動會有比較大的落差，是因為<u>古蹟跟紀錄片在於執行上比較不容易</u>、<u>紀錄片必須要有特別的管道去做購買或是收看</u>，才可能比較會有感興趣的紀錄片可以收看，那<u>古蹟的部分必須搭配假期以及特定的展覽</u>，或是需要<u>有同好一起同行而且要安排假期</u>所以古蹟的從事古蹟的藝文活動的<u>頻率在實際上會比較少</u>，這是<u>落差最大的</u>。</p>	<p>我實際從事藝文活動主要以電影跟唱歌為主，頻率電影每週會有一到兩次，唱歌每個月一次。(F-5-1)</p> <p>古蹟跟紀錄片執行上不易、紀錄片要有管道去做購買或是收看，古蹟必須搭配假期及特定的展覽，或是需要<u>有同好同行且要安排假期</u>所以古蹟的頻率比較少，是落差最大的。(F-5-2)</p>
<p><b>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</b></p> <p><u>第一個我認為就是如果可以找同伴一起到 KTV 唱歌的方式</u>、<u>因為可以大聲的抒發情緒</u>，以及平常壓抑的一些心情利用唱歌抒發心情，其實是最好的一種改善工作壓力的方式，<u>第二個藉</u></p>	<p>第一個我認為找同伴 KTV 唱歌、因為可以抒發情緒，利用唱歌抒發心情 (F-6-1)</p> <p>第二個藉由參觀古蹟了解人文歷史、放鬆身心靈，介紹人文、歷史背景。那更能了解自己所居住的地方，也是有效的減低工作壓力。(F-6-2)</p>

<p>由參觀古蹟了解人文歷史、可以很容易去放鬆自己的身心靈，藉由導遊介紹了解一下自己所居住環境的人文、歷史背景。那更能了解自己所居住的地方，會更珍惜自己所現在擁有的一切，這也是可以很有效的減低工作壓力，而且跳脫工作時候的環境到另一個完全放鬆的地方。這樣子的效果其實是相當的可行。</p>	
<p><b>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</b></p> <p>現行制度上面主要是因為消防人員是屬於公務人員，所以那些行政業務只能夠簡化，但是沒有辦法完全變少，或是完全省略，所以在現行的工作環境之下，比較建議的是，第一個，每個月有個固定的藝文活動時間，大家可以定期的舒壓，然後也可以有一些舒壓的選擇項目及管道，利用假日或上班的時候有一個時段是藝文活動的時間、這樣子可以讓大家有維持藝文活動的一個習慣；第二個就是如果有優惠的藝文活動的一些票券或專案，其實可以多提供給消防人員，可以鼓勵消防人員積極去從事相關的動。比</p>	<p>消防人員屬於公務人員，所以行政業務只能夠簡化，沒有辦法完全變少，或省略，第一個，每個月固定的藝文活動時間，定期舒壓，維持藝文活動的習慣（F-7-1）</p> <p>第二個就有優惠的票券或專案，多提供給消防人員，鼓勵從事相關的藝文活動。或是優惠票券，去看劇場、聽相聲，或是說聽聽演唱會、藝文訪談或讀者見面會。（F-7-2）消防局可以設立團康的社團、讓同仁可以加入，社團裡互相交流的管道個人的壓力就能抒發，可以分享彼此情緒。這樣壓力上、情緒管控或是壓力釋放能有比較好的一個出口。（F-7-3）</p>

如說一些讀書禮卷可以拿來買書、買雜誌。或是說一些影劇、歌劇的一些優惠票券，那鼓勵大家就是去看劇場、聽相聲，或是說聽聽演唱會、藝文訪談或讀者見面會，讓大家多接觸工作以外的一些人文、藝文的一些活動。再來消防局可以設立多一點的團康的社團、讓同仁可以多加入，在社團裡面，大家可以互相交流，有一個交流的管道個人的壓力就比較能做抒發，可以分享彼此的情緒。比如說像讀書會，大家對於一本雜誌，選定這主題的書大家念完這本書後，大家一些意見的一些交流分享，那如果說可以請到書的作者來專題演講，讓大家可以多聽聽看，這樣一來就是壓力上，情緒管控或是壓力釋放能有比較好的一個出口。這是我比較建議的一些改善工作壓力的一些管道。

訪談編號：G

訪談對象：消防隊員，43 歲男性，年資 15 年，已婚

訪談時間：2020/10/24

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容

編碼分析

<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p>一、<b>消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</b></p> <p><u>因為我</u>之前當兵的時候是當消防替代役阿，覺得消防是一件還滿有意義的工作，因此我退伍之後就選擇從事消防工作，家人都多少會擔心消防工作的危險性，不過因為我在當消防替代役的時候就已經能適應了，所以退伍之後才會選擇這個消防的工作。</p>	<p>我之前是當消防替代役，覺得消防是有意義的工作，退伍後就選擇消防工作，家人都多少會擔心消防的危險性，不過我在當消防替代役的時候就已經能適應了，所以才會選擇這個消防的工作。(G-1-1)</p>
<p>二、<b>消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。</b></p> <p><u>我覺得感受壓力的部分</u>，因為出勤的不定性阿，每次都不曉得什麼時候會發生火警，因此上班 24 小時都要戰戰兢兢的，還有業務方面也是蠻複雜的、滿多樣的，還有加上二十四小時的待命，造成我睡覺變的很淺眠，睡眠上會有不足的情形。然後我選擇的舒壓方式就是唱歌阿，像我家裡就會買一台卡拉 OK，想唱歌時，就在家裡自己唱歌、那也喜歡打保齡球跟跑步，這些都可以做一個壓力的紓解。</p>	<p>我覺得感受壓力的部分，是出勤的不定性，不曉得什麼時候會發生火警，上班 24 小時都要戰戰兢兢，還有業務方面也蠻複雜、滿多樣的，加上二十四小時的待命，造成睡覺很淺眠，睡眠不足。(G-2-1)</p> <p>我選擇的舒壓方式就是唱歌，家裡買一台卡拉 OK，在家裡自己唱歌、也喜歡打保齡球跟跑步，都可以做壓力的紓解。(G-2-2)</p>
<p>三、<b>請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。</b></p>	<p>我的消防工作壓力是來自於，消防工作因為二十四小時待命，不曉得任務什麼時候來，火警還要限制 120 秒內</p>

<p><u>我的消防工作主要的壓力是來自於說，消防工作主要是因為二十四小時待命，就是你不曉得任務什麼時候會來，尤其是火警還要限制 120 秒內要人車出勤完成，讓我上班時候的心情會一直懸在那裡，會很緊張不能安穩下來。</u></p> <p><u>阿我減壓的方式就是喜歡約朋友來我家裡一起唱歌聊天、還有打保齡球。</u></p>	<p>要人車出勤完成，上班時的心情會一直很緊張不能安穩下來。(G-3-1)</p> <p>我減壓的方式就是家裡唱歌聊天、還有打保齡球。(G-3-2)</p>
<p><b>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</b></p> <p><b>四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。</b></p> <p><u>像我喜歡的藝文活動就是看電影、看演唱會，電影方面喜歡看的類型比較像是動作片、喜劇片之類的，看演唱會的話，比較喜歡聽的就是台語類的歌手，像是江蕙的演唱會、不過她已經引退了，現在我主要就是看喜歡的歌手，像謝金燕也是還滿喜歡的。上述看電影及看演唱會，確實是有效的減輕我的壓力，因為在那個當下是可以讓我忘記上班工作繁雜的事情，讓自己專注在欣賞表演中。</u></p>	<p>我喜歡的藝文活動就是看電影、看演唱會，電影方面喜歡看的類型比較像是動作片、喜劇片之類的，看演唱會的話，比較喜歡聽的就是台語類的歌手，像是江蕙的演唱會。(G-4-1)</p> <p>上述看電影及看演唱會，確實可以有效減輕我的壓力，在當下可以讓我忘記工作繁雜的事，讓自己專注在欣賞表演中。(G-4-2)</p>

<p>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>像我比較喜歡就是 <u>KTV 唱歌</u> 嘛。因為我家自己有安裝 <u>卡拉 OK 設備</u>，所以 <u>每個月大概會約朋友來我家聚會一起唱唱歌</u>，然後一起同樂，這樣 <u>壓力上就會獲得紓解</u>。然後像是還有看電影，有些電影就要看是什麼類型的影片，有興趣的才會去看，所以頻率就不是那麼的 <u>固定</u>，要看演唱會也是一樣，要自己喜歡的歌手，所以它的頻率也是 <u>不一定</u>，較有固定執行的就是唱歌，大概就一個月就會有一次的聚會唱歌。</p>	<p>我比較喜歡 <u>KTV 唱歌</u>。我家自己有卡拉 OK，每個月會約朋友來聚會唱歌，壓力上就會獲得紓解 (G-5-1)</p> <p>還有看電影，就要看是什麼類型的影片，有興趣的才會去看，頻率就不固定；要看演唱會也是要自己喜歡的歌手，所以頻率也不一定 (G-5-2)</p> <p>比較有固定執行的就是唱歌，大概就一個月就會有一次的聚會唱歌。喜愛的實際執行的沒有差別。(G-5-3)</p>
<p>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</p> <p>像我就是比較傾向於去 <u>KTV 唱歌</u>，我就是每個月都約朋友來我家裡唱歌，唱歌的時候可以把心裡的情緒發洩出來、吶喊出來。然後還有看電影，就是因為喜歡它的燈光效果，像是動作片的影音燈光效果真的還滿能夠刺激到自己內心感官，讓自己忘卻一些煩惱。</p>	<p>我就是比較傾向於去 <u>KTV 唱歌</u>，我就是每個月都約朋友來我家裡唱歌，唱歌的時候可以把心裡的情緒發洩出來、吶喊出來。(G-6-1)</p> <p>然後還有看電影，就是因為喜歡它的燈光效果，像是動作片的影音燈光效果真的還滿能夠刺激到自己內心感官，讓自己忘卻一些煩惱。(G-6-2)</p>



<p>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</p> <p>我覺得以消防局可以定期辦一些藝文活動的比賽。像是歌唱比賽，希望可以每年或每半年舉辦一次，讓那些喜歡唱歌的朋友有一個目標、有一個舞台。另外消防隊也可以設置視聽室，讓大家公餘的時間可以在視聽室裡面看看電影、唱歌，可以放鬆一下，也可以凝聚單位裡人員的向心力，這樣都是蠻不錯的一個娛樂活動。</p>	<p>我覺得消防局可以定期辦藝文活動的比賽。像歌唱比賽，希望每年或半年舉辦一次，讓喜歡唱歌的朋友有個目標、有舞台去表現。(G-7-1)</p> <p>另消防隊也可以設置一些視聽室，讓大家公餘的時間可以在裡面看看電影、唱唱歌，可以放鬆一下，也可以凝聚單位裡人員的向心力，這樣都是蠻不錯的一個娛樂活動。(G-7-2)</p>
---	--

訪談編號：H

訪談對象：消防隊員，42 歲男性，年資 20 年，已婚

訪談時間：2020/10/28

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p>一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</p> <p>民國 87 年的時候，那時候整個大環境開始走下坡，就想說要找一份穩定的工作，加上自己不喜歡太死板、太一成不變的工作，剛好想到消防的工作可以幫</p>	<p>民國 87 年大環境開始走下坡，就想要找一份穩定的工作，自己不喜歡太死板、一成不變的工作，剛好消防的工作可以幫助別人，又極具挑戰性，就決定選擇考進警專，當個消防員。(H-1-1)</p>

<p>助別人，又極具挑戰性，是個不錯的選擇。所以就決定選擇考進警專，當個消防員。</p>	
<p>二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，是否會讓你感受到壓力？您會如何面對你的壓力？</p> <p>民國 89 年畢業至今，已經 20 個年頭，一直覺得消防是屬於個高壓的工作，只要是來上班就會有無形的壓力。我在面對壓力時，我會利用運動:健身、跑步、看電視：綜藝節目、看電影，作為我面對壓力時的紓壓方式。</p>	<p>畢業至今已經 20 年，一直覺得消防是個高壓的工作，只要上班就會有無形的壓力。(H-2-1)</p> <p>在面對壓力時，我會利用運動:健身、跑步、看電視：綜藝節目、看電影，作為我面對壓力時的紓壓方式。(H-2-2)</p>
<p>三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。我覺得消防工作的壓力有很多來源，大部分是來自於上級長官業務、任務交付的壓力、救災出勤時效限制的壓力、現場面對民眾應對進退的壓力。面對這麼多不同的壓力，我只能利用上班備勤待命及休假的時間，透過運動、追劇、音樂，來釋放這些壓力源，達到減輕自己的壓力。</p>	<p>消防工作的壓力有很多來源，上級長官業務、任務交付、救災出勤時效限制、現場面對民眾應對進退的壓力。</p> <p>(H-3-1) 面對這麼多不同的壓力，我用上班備勤待命及休假的時間，透過運動、追劇、音樂，來釋放壓力源，減輕自己的壓力。(H-3-2)</p>
<p>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</p> <p>四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。</p> <p>我喜歡的藝文活動還滿廣泛的，像是戲</p>	<p>我喜歡的藝文活動還滿廣泛的，像是戲劇、歌劇、音樂會、電影等 (H-4-1)</p> <p>透過這些藝文活動，都能讓我的身心靈可以得到短暫的放鬆，讓我能繼續面對下一次的挑戰。(H-4-2)</p>

<p>劇、歌劇、音樂會、電影等，透過這些藝文活動，都能讓我的身心靈可以得到短暫的放鬆，讓我能繼續面對下一次的挑戰。</p>	
<p>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>我實際上有在參加的藝文活動應該就只有電影欣賞、看電視，或者偶爾會去聽個音樂會，但喜歡的藝文活動就比較廣泛，比較沒有設限，但因為現在放假都要在家裡陪小孩，也沒有時間從事其他藝文活動，目前就是看電影及看電視居多。</p>	<p>我實際參加的藝文活動只有電影欣賞、看電視，偶爾聽個音樂會，(H-5-1) 但喜歡的藝文活動就比較廣泛，沒有設限，但也沒有時間從事其他藝文活動，目前就是看電影及看電視居多。</p> <p>(H-5-2)</p>
<p>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</p> <p>我認為每一種藝文活動都可以改善消防人員的工作壓力，只要是自己喜歡的、有興趣的藝文活動，就可以沉醉在其中。在放假的時候，可以離開消防圈，自己找到自己喜歡的活動，都可以是一種釋放壓力、紓解壓力的方式。</p>	<p>我認為每一種藝文活動都可以改善消防人員的工作壓力，只要是自己喜歡的、有興趣的藝文活動，就可以沉醉在其中。(H-6-1) 放假的時候，離開消防圈，找到自己喜歡的活動，都是釋放壓力、紓解壓力的方式。(H-6-2)</p>
<p>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</p>	<p>最好的能夠改善消防人員壓力的方式，就是補足缺額的消防人力，才能夠分攤龐大的消防工作量。(H-7-1)</p> <p>在消防單位裡面，可以透過運動來紓壓，可以強健體魄，才能夠去面對消防</p>

<p>我真心建議<u>最好的能夠改善消防人員壓力的方式，就是要補足嚴重缺額的消防人力，才能夠分攤目前龐大的消防工作量。如果在消防單位的工作環境裡面，我想應該是可以透過運動來紓壓，既可以強健體魄，才能夠去面對消防工作的不確定性，又可以釋放腦內啡，讓自己減壓，抗憂鬱，何樂而不為呢？再來就是看電影，消防人員在分隊的時間長，每個單位也都有電視，如果能每週固定一個時段，大家一起來做電影欣賞，可以放鬆心情，同事們也可以聚在一起培養感情培養默契。有增進團隊合作的效果。</u></p>	<p>工作的不確定性，又可以釋放腦內啡，讓自己減壓，抗憂鬱（H-7-2）</p> <p>再來就是看電影，人員在分隊的時間長，單位也都有電視，每週固定一個時段一起電影欣賞，可以放鬆心情、聚在一起培養感情、培養默契。有增進團隊合作的效果。（H-7-3）</p>
---	--

訪談編號：I

訪談對象：消防隊員，35歲男性，年資13年，未婚

訪談時間：2020/10/30

訪談方式：深入訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><b>第一部分 消防人員之工作壓力：</b></p> <p><b>一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。</b></p> <p>我就讀高中那幾年，社會的經濟不是很好，然後當時的我對念書也沒甚麼興趣，剛好有同學介紹說一起去考警專好像不錯，畢業之後就有一個穩定的工</p>	<p>我就讀高中，社會的經濟不是很好，同學介紹一起去考警專，畢業之後就有穩定的工作，想說就考上了就去念。就只是想說畢業後想要有一個鐵飯碗的工作這樣而已。（I-1-1）</p>

<p>作，也沒特別想法，想說就考上了就去念。就只是想說畢業後想要有一個鐵飯碗的工作這樣而已。</p>	
<p><b>二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。</b></p> <p><u>消防員在工作的時候，壓力當然是會有，消防人力不足、業務又很多，造成消防員過勞、壓力大、危險性相對也高，但是現行制度跟規定就是這樣，也沒辦法改變整個大環境，無奈就只能多加要求自己，下午體能訓練時間就自己運動一下，啞鈴槓片拿起來多動幾次。我是覺得要多看多學，當你懂得越多，才越能知道甚麼是危險，才能提早應變跟處理。</u></p>	<p>消防員工作時壓力當然是會有，消防人力不足、業務多，造成消防員過勞、壓力大、危險性相對也高（I-2-1）</p> <p>但是現行制度跟規定就是這樣，沒法改變大環境，就只能多加要求自己體能訓練多動幾次。我是覺得要多看多學，當你懂得越多，才越能知道甚麼是危險，才能提早應變跟處理。（I-2-2）</p>
<p><b>三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。</b></p> <p><u>我的工作壓力來源，大概是跟單位裡不好相處的長官跟隊員一起上班時候的壓力最大吧，因為常常要幫他們擦屁股背黑鍋，單位裡面的每個同事們的工作氣氛就很不好，大家都無法放開心胸去與人交流，工作上不管做甚麼事都還要處處小心，像在防範小人一樣。我的減壓方式喔，像我上班時間就只能靠吃甜食喝飲料吧，不然如果有空閒的話還會玩一些我生存遊戲的玩具槍。</u></p>	<p>我的工作壓力來源，大概是跟單位裡不好相處的長官跟隊員一起上班時候的壓力最大吧。（I-3-1）</p> <p>我的減壓方式，上班時間就只能靠吃甜食喝飲料，有空閒還會玩一些生存遊戲的玩具槍。（I-3-2）</p>

<p>第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：</p> <p>四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。</p> <p><u>我喜愛的、感興趣的藝文活動，那應該就是只有看電影而已吧，我會自己去電影院看一些有大明星主打的動作片，我比較不看那些愛情藝文類的影片。我是覺得我只要能脫離這個上班工作的環境，不要再去接觸去處理上班的業務、分隊的人事物，那我就比較不會那麼煩躁，心情就很放鬆了。</u></p>	<p>我喜愛的、感興趣的藝文活動就是看電影，我會去電影院看動作片，我不看愛情藝文類的影片。(I-4-1) 只要能脫離這個上班工作的環境，不再去接觸上班的業務、分隊的人事物，就不會煩躁，心情就很放鬆。(I-4-2)</p>
<p>五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p><u>我實際從事的藝文活動就是看電影。我幾乎是只要院線上檔有喜歡的電影就會利用放假時間去看，我都去西門町那附近很方便有很多電影院及各種不同的影片可以選擇，我看電影的頻率應該算很常看吧，最多一個禮拜看3次。</u></p> <p><u>我喜愛的藝文活動與實際上從事的沒有落差，我休假會做的活動就只有看電影。</u></p>	<p>我實際從事的藝文活動就是看電影。我只要有喜歡的電影就會去看，我都去西門町有很多電影院及各種影片可以選擇，我看電影的頻率很常看吧，最多一個禮拜看3次。(I-5-1)</p> <p>我喜愛的藝文活動與實際上從事的沒有落差，我休假就只有看電影。(I-5-2)</p>
<p>六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。</p>	<p>從事藝文活動與減輕工作壓力應該是有相關，只要自己喜歡的、有興趣的藝</p>

<p><u>我覺得從事藝文活動與減輕工作壓力應該是有一點相關，就是只要當你去參加自己喜歡的、有興趣的藝文活動時，就會讓自己沉浸在自己的世界裡，就會暫時忘記一切，達到放鬆、舒壓的效果。</u></p>	<p>文活動時，就會沉浸在自己的世界裡，暫時忘記一切，達到放鬆、舒壓的效果。(I-6-1)</p>
<p><b>七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。</b></p> <p><u>我覺得消防局可以推廣消防人員多多參加一些藝文活動，可以促進員工放鬆紓壓、提升生活水準，不過主要還是要看個人興趣，每個人喜歡的藝文活動都不同，如果舉辦電影、聽音樂會，那不喜歡看電影、聽音樂會的人來參加，他們也只會覺得無聊，不會減輕壓力，所以我是認為應該盡量推廣以個人選擇自由度高的措施，像是發放藝文活動的點數、禮券，或是可以參考類似像政府發放的藝 FUN 券的型式，可以讓每個人自由選擇自己有興趣的藝文活動再去參加，如此才能有效的讓員工達到舒壓放鬆的效果。</u></p>	<p>消防局可以推廣參加藝文活動，可以促進員工放鬆紓壓、提升生活水準，不過還是要看個人興趣，每個人喜歡的藝文活動都不同，如果舉辦電影、音樂會，不喜歡的人來參加，只會覺得無聊，不會減輕壓力</p> <p>(I-7-1)</p> <p>所以應該推廣選擇自由度高的措施，像是發放藝文活動的點數、禮券，可參考類似政府的藝 FUN 券的型式，讓每個人自由選擇有興趣的藝文活動參加，才能有效的達到舒壓放鬆的效果。(I-7-2)</p>

## 附錄二 訪談大綱

第一部分 消防人員之工作壓力：

- 一、消防人員是需要勇敢、冒險犯難且樂於助人的，請您簡單說明選擇加入消防工作的動機及原因。
- 二、消防的工作需要高強度體能及具有高危險性，您會以甚麼方式及態度來面對這樣的環境所造成的壓力。
- 三、請說明您目前消防工作所產生壓力的主要來源，並說明自我減壓的方法。

第二部分 藝文活動與消防工作壓力之關聯性：

- 四、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕你的壓力。
- 五、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外你所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。
- 六、您認為從事那些藝文活動，能有效的改善消防人員的工作壓力。
- 七、檢視您目前的消防工作環境與制度，您認為主管機關有哪些現行制度需要改進，或是應如何增設藝文活動組織、推廣社團，來改善消防人員的工作壓力。