

113-2 民主社會與現代公民 分組報告

研究報告主題：

由影片《火神的眼淚》探討消防員職業困境

主題大綱：社會議題探討

小組名單：

11146065 姜筱雲、11146067 連湘琪、11146074 邵紫綺、
11146079 李曼鈺、11146082 范雅淇

目錄

壹、 前言	1
貳、 影片內容簡介與省思	1
參、 火神的眼淚報告方向	1
肆、 職業風險	2
一、 立即性危害：災難現場中的生死考驗	2
(一) 高溫與爆炸風險	2
(二) 有毒氣體與濃煙	2
(三) 結構坍塌與物體掉落	2
(四) 水域與山難危機	2
二、 慢性健康風險：積累的看不見的傷害	3
(一) 肌肉骨骼疾病：	3
(二) 聽力損傷：	3
(三) 癌症風險：	3
(四) 呼吸系統與肺部疾病：	4
(五) 皮膚疾病與熱傷害：	4
三、 心理壓力：沉默的創傷	4
(一) 創傷後壓力症候群 (PTSD)：	4
(二) 輪班與睡眠障礙：	4
(三) 家庭與人際關係壓力：	5
伍、 社會大眾與媒體認知差距	5
一、 社會大眾對消防員的認知差距	5
(一) 英雄化	5
(二) 強烈的工作風險	5
(三) 心理創傷	6
(四) 家庭與工作平衡	6
二、 媒體如何影響社會對消防員的理解與支持	7
(一) 報導焦點偏差	7
(二) 促進社會支持	7
(三) 政策改革呼籲	7
(四) 改變公共認知	7
陸、 制度困境	8

一、 勤務過載與人力制度失衡	8
二、 薪資待遇與工作風險不對等	8
三、 福利制度不足，生活品質被犧牲	9
四、 心理健康支持體系薄弱	9
柒、 政策改革.....	10
一、 薪資提升與待遇改善	10
(一) 薪資調整：	10
(二) 福利政策：	10
二、 勞動條件改善	10
(一) 工時調整：	10
(二) 休息設施：	11
三、 心理健康支持	11
(一) 心理輔導：	11
(二) 建立支持系統：	11
四、 加強訓練與保障措施	12
(一) 專業訓練：	12
(二) 安全保障措施：	13
捌、 我們的看法	14
玖、 結語	14
一、 我們必須記得一件事——火場不是演戲。	14
二、 而回到家以後呢？	14
三、 更讓人難過的是——制度卡太死。	14
四、 我們要記得——不能只是感動。	15
壹拾、 參考資料	16

壹、前言

消防員被譽為「無名英雄」，他們不畏危險，日夜守護人民的生命與財產安全。但這份職業背後隱藏的高風險與極大壓力，卻往往不為社會大眾所理解。近年來，媒體與影視作品開始關注消防員的工作環境與困境，例如台灣影集《火神的眼淚》便是其中的代表作。本報告將以《火神的眼淚》為研究基礎，探討消防員的職業困境，並分析社會大眾對消防員的認知差距。

貳、影片內容簡介與省思

《火神的眼淚》是一部台灣消防職人劇，劇情圍繞一群消防員的日常工作與生活，並深入描繪他們在救災過程中所面臨的挑戰與困境。故事主要聚焦於幾位核心角色，包括資深消防員與新進消防員，透過他們的視角，觀眾能夠更直觀地了解消防員在第一線執勤時所遭遇的危機與壓力。

劇中呈現了多起重大案件，如火災、化學氣體外洩、交通事故、救護勤務等，這些情節皆取材自真實事件，使觀眾能夠更深入地理解消防工作的艱辛。然而，除了火場與災難現場的危險，劇情同時揭露了消防員在體制內的困境，例如人力短缺導致工時超長、裝備老舊影響救災效率、政策不完善造成消防員的權益受損等問題。此外，劇中也描寫了消防員的心理壓力，包括面對生離死別的無力感、社會與家人的不理解，以及消防隊內部的階級壓力等。

透過真實且感人的故事，《火神的眼淚》引發社會對消防職業的關注，讓大眾開始思考消防員所面臨的職業風險與挑戰，也促使政府與相關單位重新檢視消防體制的問題。

參、火神的眼淚報告方向

- 消防員的職業風險與制度困境
 - 高壓工作環境與心理創傷
 - 消防體制與政策盲點（如人力不足、工時過長、裝備匱乏）
- 社會大眾與媒體認知差距
 - 消防職業的刻板印象與忽視的辛勞
 - 媒體如何影響社會對消防員的理解與支持

肆、職業風險

消防人員是維護公共安全的第一線守護者，無論是撲滅火災、進行山海域搜救、處理車禍與化學災害、或是在重大災變中擔任搶救生命的角色，他們的職責遍及社會的每一個角落。然而，消防工作的高風險與高強度也讓這群「無名英雄」長期處於身體與心理的極限狀態中。與此同時，制度面的支援不足，更加重了他們所面對的壓力與健康風險。

本報告將從四大面向探討消防員的職業風險：立即性危害、慢性健康傷害、心理壓力以及制度性問題，期望引起社會與政策制定者的關注，進而促成實質性的改善與保障。

一、立即性危害：災難現場中的生死考驗

消防人員在各類災難現場中，面臨著多樣且高度危險的環境條件。為便於分析與理解，以下依據風險來源進行分類說明：

（一）高溫與爆炸風險

火場中，溫度可達攝氏數百度，不僅對人體造成灼傷與熱衰竭的危險，更可能因現場存在油品、瓦斯罐、化學溶劑等易燃物，引發二次爆炸。消防員若無法及時脫困或裝備不足，即可能導致生命危險。

（二）有毒氣體與濃煙

燃燒過程中常會釋放出一氧化碳、氰化氫、苯等毒性氣體，即使穿戴呼吸器，也無法完全避免微量吸入長期造成呼吸道損害，嚴重時甚至窒息或昏迷。

（三）結構坍塌與物體掉落

火災或地震導致建築物結構脆弱，隨時可能坍塌。消防員進入建築物內搜索、疏散人員或滅火時，極易遭遇屋樑、牆面、玻璃等物體掉落，造成嚴重外傷、骨折甚至壓死。

（四）水域與山難危機

在山區、水域或隧道等特殊地形執行救援任務時，地形不穩、視線不良、地面濕滑或水流湍急等因素，亦構成高度危險，且緊急應變空間有限，一旦發生意外後果往往難以挽回。

消防人員被賦予預防火災、搶救災害與緊急救護等多重任務，不僅處理傳統火警與緊急救護，更須應對如水災、土石流、地震、山水域事故及化學災害等各類天然與人為災變。這些危險任務使得消防人員時刻面對高度的立即性風險，威脅其生命安全。

火場中高溫與濃煙對人體的危害極為嚴重，特別是在有油漆、天然氣罐、易燃化學品等危險

物質存在的情況下，不僅火勢蔓延速度更快，爆炸風險也相對提高。濃煙中的有毒氣體（如一氧化碳、氰化氫）會對呼吸系統造成重大損傷，嚴重者甚至會當場昏迷、窒息。

此外，火災損壞的建築物結構極易坍塌，或有掉落物品（如天花板、玻璃、設備）傷及人員。山區、水域或化災現場更因地形複雜、視線不良而增加困難與危險。而在緊急出勤過程中，消防或救護車輛需快速穿越交通路口，亦顯著提高了車禍事故發生機率。

以 2014 年高雄氣爆事件為例，消防員進入地下管線搶救時因不明瓦斯洩漏而遭遇大規模爆炸，造成多人傷亡。此案例顯示，在面對不確定性化學災害時，缺乏即時資料與感測裝備將導致災情惡化。而 2021 年「城中城大火」案中，多名消防員因建築內部老舊且空間狹窄而受困，凸顯老舊建物內部結構與通風設計亦為救災風險來源。

依據消防署 111 年度消防人員傷亡案件初步統計分析報告指出，消防人員主要受傷類型包括：肌肉軟組織傷害、骨折、鈍傷／穿刺傷、擦挫傷、燒燙傷、蜂螫、動物致傷、壓砸傷、撕裂傷、冷熱急症、急性心肌梗塞、脫臼、橫紋肌溶解症、爆炸傷等。這些資料顯示，消防工作現場的風險高度複雜且難以預測，需要更強化的防護機制與風險教育作為支撐。

二、慢性健康風險：積累的看不見的傷害

消防員也承受許多難以察覺卻極為嚴重的慢性職業病風險，這些問題長期積累，對身體造成不可逆的損傷，涵蓋以下幾項：

（一）肌肉骨骼疾病：

長年搬運水帶、傷患與器材，重裝負擔導致腰部、肩膀與膝蓋慢性損傷。調查顯示超過 80% 消防員曾經歷肌肉骨骼疼痛，顯著高於其他職業族群。依據高屏地區的研究，93% 的消防員表示至少一處部位有不適，主要原因包括傷患搬運、器材起落與不當姿勢等。

（二）聽力損傷：

持續暴露於警報聲、破拆機具與高音頻通訊中，易造成感音性耳聾，特別是外勤人員，左耳受損比例高於右耳。根據針對屏東地區消防人員的研究，外勤人員聽損比例顯著高於內勤，需定期檢查與改善降噪設備。消防人員若未於勤務後即時進行休息與聽力復原，也會加劇損傷累積。

（三）癌症風險：

消防人員經常進入火場或其他高風險環境執行勤務，長期下來容易暴露於多種致癌物質，如多環芳香烴（PAHs）、苯、石棉等。研究指出，消防員罹患某些癌症的機率顯著高於一般人，

尤其是前列腺癌、惡性間皮瘤、膀胱癌與呼吸道相關癌症。根據美國國家職業安全與健康研究所（NIOSH）的長期研究，消防人員的整體癌症診斷率比一般人高出 9%，癌症相關死亡率亦高出 14%。

目前台灣尚未建立正式的消防職業病認定制度，導致消防員罹病後常因證明困難而無法獲得應有補償與醫療支持。相較之下，像美國、加拿大等國家已將多種與消防勤務高度相關的癌症納入職業病列表，並設立追蹤系統與專責補償機制，這些制度設計可為我國未來政策發展提供具體參考。

（四）呼吸系統與肺部疾病：

火場或化學品洩漏地點作業時，長期吸入懸浮微粒與毒氣會造成肺功能下降，導致慢性支氣管炎、肺氣腫與其他呼吸道疾病，影響生活品質與壽命。另有研究顯示，消防員肺活量下降幅度高於一般人群，且隨年資累積情況更加嚴重。

（五）皮膚疾病與熱傷害：

長期穿戴不透氣防護衣、接觸熱源或燃燒殘留物質，易引發皮膚過敏、灼傷與熱斑現象，並可能因汗水積聚滋生細菌造成感染。

三、心理壓力：沉默的創傷

消防員長期處於高度壓力環境之下，其心理層面的風險經常被忽略。面對各類高張力災害現場與重大傷亡事件，加上勤務制度的不友善與社會支持資源不足，使得消防人員承受極大的心理與情緒負擔。以下依常見類型分類說明：

（一）創傷後壓力症候群（PTSD）：

頻繁處理死亡、重傷、火警與自殺案件，長期下來造成情緒失調與焦慮、憂鬱症狀。研究顯示台灣消防員 PTSD 盛行率超過 26%，且年資較淺者為高危族群，常因 OHCA、墜樓與兒童事故而引發創傷。部分消防員即便有症狀亦因文化氛圍或職場壓力不願就醫。台灣目前仍欠缺常態化的創傷事件後支持機制，災後心理照護多數仰賴臨時調派或個人尋求協助，導致心理傷口常年無法痊癒。

（二）輪班與睡眠障礙：

消防勤務採 24 小時輪班，影響生理時鐘與睡眠品質，導致長期疲勞與情緒不穩。睡眠障礙亦會造成記憶力下降、判斷力受損，進一步增加現場作業風險。國外部分消防隊已改為 12 小時

排班制度，並建立勤務調整期以降低睡眠負債，值得台灣借鏡與導入。

（三）家庭與人際關係壓力；

高頻率勤務與假日出勤常導致家庭關係緊張，加上值勤後心理疲憊無法即時紓解，容易產生人際孤立與社會支持不足情形。部分消防員因長期無法參與家庭生活，與配偶或子女漸行漸遠，甚至造成婚姻破裂與親子斷裂問題。消防員不僅需承受實體風險，更需面對看不見的情緒與心理重壓，亟需建構完整的心理健康支持體系與家庭支持資源。

伍、社會大眾與媒體認知差距

一、社會大眾對消防員的認知差距

（一）英雄化

消防員被視為「無名英雄」，這一形象在社會大眾心中根深蒂固。消防員在災難現場的英勇表現無疑是他們被社會讚揚的原因之一。無論是在火災、化學災難、車禍還是其他各種突發情況下，消防員總是第一時間到達現場，並且冒著生命危險去拯救生命和財產。然而，這樣的英雄形象往往掩蓋了消防員在災難現場背後所承受的艱辛與壓力。

社會大眾對消防員的認知通常集中於他們在災難中的拯救行為，將其視為理所當然的「英雄」。然而，消防員的工作並非只有英勇的部分，還包括高強度的體力勞動、極端環境的長時間待命以及面對巨大心理壓力的日常工作。例如，消防員每次進入火場，都面臨著高溫、濃煙，甚至是結構坍塌的危險。這些環境下的風險，對消防員的身心健康構成了巨大的挑戰。當社會和媒體過於強調消防員的英雄形象時，往往忽視了他們所面臨的真實困境。這樣的認知偏差，使得消防員的辛勞與痛苦未能得到足夠的關注，甚至在某些情況下，這種英雄化的形象還可能導致對他們職業風險與心理健康問題的忽視。

（二）強烈的工作風險

消防員的工作充滿了高風險，這是他們職業的一部分，然而，這一點在社會大眾中往往未能得到充分的認識。雖然消防員的工作環境極具挑戰性，並且涉及到眾多不可預測的危險因素，例如火災中的高溫、煙霧、化學品外洩、結構崩塌、爆炸等隱形風險，但社會卻對消防員所承受的風險缺乏足夠的了解。大多數媒體報導消防員的英勇行為，較少深入探討他們在工作中所面臨的實際風險與隱形威脅。

例如，在火災現場，消防員常常面臨極端的高溫與灼熱的火焰，這些危險對他們的生命構成直接威脅。而當火場中存在危險物品，如化學溶劑、天然氣罐等時，風險會進一步加劇。除此之外，結構坍塌和爆炸風險也是消防員在每一次救援過程中必須承擔的現實風險。儘管如此，社會大眾和媒體對這些隱形的危險認識不足，往往將焦點集中在消防員的成功救援行為上，而忽略了他們所面臨的極端工作環境與高風險性。

（三）心理創傷

長期在高壓工作環境中，消防員承受的心理壓力和創傷不容忽視。消防員在災難現場經常目睹生死、傷害和災難的情景，這些情景對他們的心理健康造成極大影響。例如，消防員需要處理因災難而遭受重傷甚至死亡的事件，這些事件無法輕易消除他們的心理陰影，甚至可能造成創傷後壓力症候群（PTSD）。然而，這些心理創傷往往被社會所忽視，社會普遍認為消防員是堅強的，不會受到這些心理影響。

此外，消防員的心理創傷並不容易察覺。他們往往因為工作中面對的壓力和情感負擔，無法及時向外界表達或尋求幫助。即使他們出現情感困擾或心理問題，往往也因為擔心被視為弱者而選擇隱忍。這種情況使得消防員的心理健康問題未能得到足夠重視，也導致他們無法在面對困難時得到應有的幫助。

（四）家庭與工作平衡

由於消防員的工作時間不穩定，且經常需要輪班或 24 小時待命，這使得他們在家庭生活與工作之間的平衡變得極為困難。消防員無法固定地陪伴家人，長時間的待命和出勤使得他們難以履行家庭角色，尤其是在有孩子或家庭成員需要照顧的情況下，這會對家庭關係產生重大影響。

許多消防員在工作中面對高壓和高風險，回到家中時往往疲憊不堪，無法與家人有效交流或共同度過時間。這不僅影響到家庭的情感連結，還可能導致婚姻關係的疏遠或親子關係的冷淡。儘管社會大眾習慣將消防員視為英雄，但很少有人關注他們在家庭與工作之間所面臨的矛盾與困境。這使得消防員在家庭生活中所面臨的困難未能引起足夠的關注，並且缺乏有效的解決方案。

二、媒體如何影響社會對消防員的理解與支持

（一）報導焦點偏差

大部分媒體對消防員的報導過於強調他們的英雄行為，尤其是在災難現場的勇敢表現。這些報導通常專注於消防員在災難中的成功救援，而對他們在工作中所面臨的身心勞累、長時間的工作負荷、以及心理創傷的問題則缺乏足夠的關注。這樣的報導方式使得消防員的形象變得過於理想化，社會大眾往往忽略了他們在日常工作中所面臨的各種挑戰。

媒體如果能更加全面地報導消防員的工作與生活情況，將有助於社會對消防員真實需求的理解。例如，若能更多報導消防員面對長時間輪班、過勞、心理健康問題等情況，將有助於促進公共關注並改變社會對消防員的看法。

（二）促進社會支持

儘管部分媒體報導過於集中於消防員的英雄形象，但近年來，越來越多的媒體開始關注消防員的身心健康問題，這一點是非常值得肯定的。媒體的報導開始關注消防員長時間工作的身心壓力，並指出消防員在過度勞累後可能面臨的心理困境。這些報導有助於促進社會對消防員心理健康問題的認識，並推動政府和社會提供更多的支持資源。

隨著媒體逐漸報導消防員的心理健康問題，社會開始意識到這一問題的重要性，並促使相關機構和政府加強對消防員心理健康的關注。例如，社會可以更加注重為消防員提供心理輔導服務，並建立起系統性的心理健康支援網絡。

（三）政策改革呼籲

媒體在揭示消防員工作困境和身心壓力方面，發揮了極為重要的作用。這些報導通常揭示消防員在工時過長、人力不足、裝備缺乏等方面的困境，並且向政府呼籲政策改革。隨著這些報導的發酵，社會對消防員的關注度逐漸提高，政府和相關機構開始更加重視消防員的福利和工作條件。

媒體的報導有時候能成為政策改變的催化劑。例如，當某地消防員因過度勞累或工時過長而導致健康問題，這類報導通常會引起社會討論，並促使相關部門針對消防員的工時、工資等方面進行改革，從而提高消防員的工作環境和生活質量。

（四）改變公共認知

媒體在報導消防員的故事時，能夠呈現他們在災難後面對的心理健康挑戰，這有助於社會

大眾改變對消防員的認識。通過媒體報導消防員在面對心理健康問題，如創傷後壓力症候群（PTSD），社會可以更加理解消防員不僅是救援者，也是需要心理健康支援的普通人。

隨著媒體的改變，社會對消防員的認識也在逐步改變。人們開始意識到消防員在保護公共安全的同時，必須承受巨大的身心壓力，這促使更多人支持消防員的心理健康需求，並為他們提供更多的關懷和資源。

陸、制度困境

一、勤務過載與人力制度失衡

消防員長期面臨勤務過重與輪班制度不合理的問題。許多基層單位人力不足，導致同一批人員需連續值勤超過 24 小時，甚至無法獲得完整休息便需立即再度出勤。部分偏遠地區更常出現「一車兩人」的情況，不僅影響勤務效率，也增加人員風險。如此長期超時的工作模式，極易造成慢性疲勞與專注力下降，進一步提升災害現場的操作風險。

此外，除了火警與緊急救護勤務外，消防員還被賦予如捕蜂捉蛇、送醫協助、協助破門、搬運病患等與專業職責無關的勤務項目，造成工作內容的繁重與模糊，讓原本應專注於火災預防與緊急救援的角色逐漸變質。這類非本職勤務不僅增加工時，更容易消耗人力資源並使專業訓練時間被擠壓。

另一方面，原本應定期執行的專業訓練，例如高樓救援、特殊災害應變、火場戰術演練等，也因勤務壓力過大而被迫壓縮或取消，嚴重影響整體救災應變能力的養成與團隊默契的建立。久而久之，不僅降低個人能力提升的機會，也削弱整體部門的戰力與災時效率。

二、薪資待遇與工作風險不對等

目前，消防員的薪資未能充分反映其面臨的高風險工作與長時間的工作負擔。消防員的工作性質要求他們在極端危險的環境中執行任務，這不僅是身體上的挑戰，也包含巨大的心理壓力。從高溫濃煙中搶救生命，到應對爆炸、有毒氣體、建物倒塌等複合性災難，消防員每日處於潛在危險之中，卻未獲得足夠的待遇回饋。

消防員薪資結構與一般公職人員大致相當，卻無法體現其高風險、高壓力工作的實際價值。許多消防員反映，在現行制度下薪資偏低，無法兼顧家庭與生活負擔，部分人甚至為了生活選擇額外兼職。此外，現行制度亦缺乏危險津貼與勤務獎勵措施，無法針對從事高風險、高強度任務

的單位與人員提供額外補償。

更令人憂心的是，部分基層消防員仍需自費購買個人裝備，例如無線電、強光手電、護具、防毒面具等，這顯示出政府對消防資源分配與裝備汰換的重視不足。再者，升遷與獎勵制度不透明、激勵力道薄弱，也使許多消防員對未來缺乏信心，進而影響其長期投入與專業發展的意願。

三、福利制度不足，生活品質被犧牲

除了薪資結構的問題外，消防員的整體福利制度也長期被忽視。由於勤務性質特殊，消防員需經常值勤、出動與輪班，卻未獲得相應的家庭與生活支援。特別是在子女教育、醫療保險、住房補助等層面，制度未能提供有感支持，導致許多消防員必須自行承擔龐大的生活壓力。

在基層或外島單位，資源配置更加不足，住宿條件簡陋、設施老舊，消防人員長期居住於狹小、通風不良、缺乏衛浴設備的寢室空間，嚴重影響身心健康。而休假制度設計不夠彈性，導致消防員難以安排與家人相處的時間，進一步衝擊家庭關係與心理平衡。

現行的退休制度與勞保保障亦未針對消防員高風險、高工時的特性進行設計。許多消防員雖長年服勤，但無法提早退休，反而因健康耗損與年齡限制被迫留任至滿額年限，影響退休後的生活品質與尊嚴。

四、心理健康支持體系薄弱

消防員經常面對各種重大災難現場，包括火場救援、交通事故、跳樓自殺、甚至兒童死亡等情境，這些經歷容易造成創傷後壓力症候群（PTSD）與情緒障礙。然而目前制度中，心理健康照護仍屬邊緣角色，缺乏制度性輔導機制與定期追蹤系統，且多數心理資源僅限於書面宣導，缺乏實際可及性。

部分消防員即便出現情緒異常，也因職場文化壓力或擔心被貼上「不適任」標籤而不願求助，加上組織內缺乏傾訴管道與情緒轉化空間，使得問題難以被發現與協助。現場同仁雖多半互相支持，但若無專業心理人員介入，仍難有效提供創傷處理與調適建議。

災後心理支持多數仰賴臨時調派或同事間非正式支持，缺乏結構化介入與長期陪伴。長期下來，這些無聲壓力不僅影響個人健康，也會削弱團隊效能與職場穩定性，甚至導致職業倦怠或人員流失，成為潛在的人力風險。

柒、政策改革

一、薪資提升與待遇改善

（一）薪資調整：

目前，消防員的薪資未能充分反映其所面臨的高風險工作與長時間的工作負擔。消防員的工作性質要求他們在極端危險的環境中執行任務，這不僅是身體上的挑戰，也包含巨大的心理壓力。因此，為了吸引和保留優秀的人才，必須根據工作危險性及負擔調整薪資。

建議調整消防員的基本薪資，並根據其所執行的任務性質設立專屬的危險津貼。例如，對於經常執行高風險任務的消防員，應設立更高的津貼，以補償他們面臨的工作風險。同時，應設立基於績效的激勵機制，根據消防員的工作表現、完成的任務或特殊貢獻，發放獎金或提供晉升機會。這樣不僅可以提升消防員的工作動力，還能確保他們在長期的服務中保持高度的專業水準。

（二）福利政策：

除了薪資調整，消防員的福利系統也需要進行改善。尤其是在子女教育補助、健康檢查與退休保障等方面，現行政策未能充分解決消防員的生活壓力。消防員的家庭負擔往往因長時間的工作與高風險任務而加重，這使得他們在照顧家庭的同時，難以承擔過多的經濟壓力。

因此，應設立專屬的消防員福利體系。具體來說，建議政府或相關機構為消防員提供子女教育補助，幫助他們減輕孩子的學費負擔，這樣可以提高他們的家庭幸福感。另外，應定期為消防員提供全面的健康檢查，包括身體檢查、心理健康檢查等，並針對工作性質提供專門的職業病防治措施。同時，應為消防員設立穩定的退休金計劃，確保他們在退休後能夠擁有較為舒適的生活，減少未來生活的不確定性。

二、勞動條件改善

（一）工時調整：

消防員的工時安排是影響其工作效率與健康的重要因素。長時間的工作與待命可能會導致消防員的身體疲憊，甚至影響其心理健康。因此，工時調整是一項重要的改革措施。

建議制定合理的工作時間規範，避免消防員過度勞累。具體來說，應該確保消防員的每日工作時間不超過 8 小時，並且每週工時應該不超過 40 小時。這樣的安排可以讓消防員有足夠的時間進行休息，避免職業疲勞積累對健康造成長期影響。此外，應對待命時間進行調整，減少消防

員長時間的待命壓力，並為消防員提供更多的休息日，讓他們有足夠的時間從繁重的工作中恢復體力。

（二）休息設施：

消防員的工作環境大多是極為苛刻的，無論是救火、處理事故，還是等待下一次出警，都需要高度的專注力與體力支持。然而，消防隊站的休息設施往往不能滿足消防員的基本需求，這對於長時間工作後的身心恢復十分不利。

因此，改善消防隊站的休息設施至關重要。應為消防員提供更舒適的休息區，並確保每個消防員都有獨立的休息空間。休息區內應配備舒適的床鋪、乾淨整潔的環境、良好的空氣流通等設施，以促使消防員在短暫的休息時間內能有效恢復體力。此外，應設置放鬆區域，如健身設施、閱讀區、娛樂設施等，這些設施有助於消防員減輕工作壓力，保持身心健康。

三、心理健康支持

（一）心理輔導：

消防員長期處於高壓和高危的工作環境中，無論是火災救援、災難應急還是處理事故，他們都承受著巨大的心理壓力。這樣的工作環境容易讓消防員出現情緒困擾、焦慮甚至創傷後壓力症候群（PTSD）。

因此，設立心理健康支持系統，為消防員提供定期的心理健康檢查與心理輔導服務至關重要。消防員應定期接受心理評估，及早發現心理健康問題。對於已經出現情緒困擾或心理問題的消防員，應提供專業的心理輔導服務，幫助他們處理工作中的壓力與情緒波動，減少心理疾病的發生風險。

此外，應設立專門的心理熱線，消防員可以隨時與專業心理學家進行溝通，並且在重大災難後提供心理創傷的應急干預服務，幫助消防員快速從重大事故中恢復。

（二）建立支持系統：

除了專業的心理輔導資源，消防員之間的內部支持系統同樣扮演著關鍵角色。在高壓、高風險的工作環境中，隊員之間的互助與支持不僅能提升彼此的信任與默契，也有助於減輕心理壓力與情緒負擔。當消防員能感受到同袍之間的理解與接納，就更容易開放心扉分享工作上的壓力與困難，從而減少壓力累積所帶來的心理創傷或職業倦怠。

為了促進這種正向的互動文化，建議消防單位定期舉辦隊內團隊建立活動，例如共同參與

戶外拓展、團體運動、聚餐交流或心理成長工作坊等。這些活動不僅能促進隊員之間的情感交流，還能強化彼此的信任關係與團隊凝聚力。特別是在日常工作節奏緊湊、值勤時間不固定的情況下，這類非正式但有意義的聚會提供了一個喘息與重建連結的機會。

此外，單位亦可設置專責人員，定期安排心理健康講座與經驗分享會，協助消防員認識壓力管理、自我覺察與情緒調適的重要性。藉由制度化的關懷機制與持續的心理支持，能有效提升消防員在面對重大災害或突發事件時的心理韌性與應變能力，確保他們在保護民眾安全的同時，也能維持自身的身心健康與工作熱情。

四、加強訓練與保障措施

（一）專業訓練：

消防員在執行任務時，面對的往往是瞬息萬變、充滿危機的災難現場，無論是火災、爆炸、車禍、化學災害或地震搜救，情況常常錯綜複雜且風險極高。因此，消防員的專業訓練必須具備高度彈性與前瞻性，並隨著社會發展與災害型態的變化持續調整更新。消防單位應將定期訓練制度化，從新進人員基礎訓練到在職進修與進階課程，皆須納入長期規劃，以確保每位消防員都能隨時因應各種任務需求。

除了強化基本的火場操作、救災器材使用與個人防護技能，還應加強實務層面的訓練，例如高空救援、毒化災應變、水域救援與大型事故指揮協調等。透過模擬真實災害情境的實戰演練，可有效提升消防員面對突發事件的臨場反應與團隊協作能力，讓其在緊急時刻能冷靜判斷、迅速行動。此外，應重視心理韌性與壓力管理等軟實力的培養，提升消防員在壓力情境中的決策與抗壓能力。

同時，隨著救災科技的演進，消防員也須具備操作新型設備與數位工具的能力，例如無人機操作、數位監控系統、災害模擬系統與智慧派遣平台等。這些新興科技若能與傳統技能結合，將大幅提升救援效率與現場判斷準確度。持續而全面的訓練制度，不僅保障消防員自身安全，更是守護民眾生命財產安全的關鍵基礎。

（二）安全保障措施：

消防員的安全保障不僅關係到個人的生命安全，更關係到整體救災行動的成敗。在執行高風險任務時，若無完善的裝備與制度保障，將可能使消防員在關鍵時刻陷入險境。因此，消防機關應將裝備更新與安全制度視為首要任務之一。除了配發基本裝備如防火衣、消防靴、防熱手套、氧氣瓶與呼吸器等，更應定期導入最新科技成果，例如智慧穿戴設備、熱顯影儀、無線監控系統等，進一步提升前線人員的安全防護能力與作業效率。

然而，單靠配發裝備仍不夠，關鍵在於落實制度與使用標準。每次出勤前，必須由專責人員或消防員自主進行完整的裝備檢查與功能測試，確保設備處於最佳狀態。若發現任何破損或異常，應即時更換或維修，以避免危險因設備故障而擴大。同時，也應將風險評估制度化，針對不同災害類型（如高樓火警、化學品洩漏、山林火災等）制定對應的安全預案與應變機制，並透過模擬演練讓消防員熟悉流程與應對方式。

此外，災後的安全檢討也極為重要。應設立回饋機制，讓現場人員能主動反映裝備使用過程中的問題，作為未來採購與制度修訂的依據。唯有建立一套動態調整、實時回應的安全保障系統，才能讓消防員在面對未知風險時更有信心與能力，同時也體現對前線英雄應有的尊重與照顧。

捌、我們的看法

觀看《火神的眼淚》後，我們對消防員的工作環境與心理狀態有了更深刻的認識。消防員的職業風險遠超過一般人的想像，他們不僅要面對高溫、濃煙、爆炸等危險環境，還需要應對各種緊急狀況，如心肺復甦、車禍救援、跳樓勸導等，這些工作對體能與心理素質都有極高的要求。

劇中反映的消防體制問題值得深思。許多消防員長期處於人力短缺的狀態，必須輪班值勤且工時過長，導致身心疲憊。裝備與資源的不足也讓救災工作變得更加艱難，某些消防單位甚至需要自掏腰包購買裝備。此外，社會大眾對消防員的認知仍存在偏差，許多人認為消防員只是「滅火」的角色，忽略了他們在救護、災害應變等方面的付出。

透過這部影集，我們覺得中央應該重新審視消防員的工作環境與權益，並思考社會應如何提供更多支持。例如，政府應改善消防政策，確保人力資源充足並提供更完善的裝備；媒體應更加真實地報導消防工作的全貌，減少對消防員的刻板印象；社會大眾則應提高對消防工作的認識，給予消防員更多的尊重與理解。

玖、結語

一、我們必須記得一件事——火場不是演戲。

我們常在影劇中看到消防員英勇救人，那畫面好像很帥、很刺激，但實際上，那不是劇本安排的場面，而是他們真實的生死瞬間。他們面對的，是高溫、毒氣、爆炸物，甚至每往前一步，都有可能是生命的終點。他們不是為了成名，而是為了讓別人可以活下來。他們替我們，擋下了最危險的那一刻，只希望自己能平安回家。

二、而回到家以後呢？

我們看到的是制服濕透、滿臉灰塵的他們，覺得「好辛苦喔」，但看不見的是他們深夜無法入眠的眼神，是面對孩子時的愧疚與崩潰，是那些無法說出口的心理創傷。他們已經習慣不被關心、習慣逞強，因為他們知道：沒有人可以替他們補位。所以再累，也只能撐著。

三、更讓人難過的是——制度卡太死。

有些人以為消防員的裝備、待遇應該都被保障了，但事實並非如此。有的隊員要自掏腰包買裝備、有的連值勤超時都無法休息，更別說休假制度或心理支持幾乎是缺乏的。這不是個人的責

任問題，而是整個體制早就沒有跟上他們的需求。如果再不改善，所謂的英雄只會慢慢被耗乾、被遺忘，然後再換下一個人補上。

四、我們要記得——不能只是感動。

看完《火神的眼淚》，我們可能會掉淚、會覺得心疼，但如果只停在情緒上，那對他們來說，其實什麼都沒有改變。他們需要的，不只是掌聲，而是實質的改革。薪資、裝備、心理照護、家庭保障，都是他們應得的。只有當我們整個社會願意一起承擔，願意為他們發聲，這些真正站在第一線的勇者，才不會繼續獨自承擔所有苦痛。

壹拾、參考資料

1. <https://oshlink.org.tw/about/issue/osh51/495>
2. <https://www.harpersbazaar.com/tw/culture/drama/g36515001/quotes-from-tears-on-fire/>
3. <https://www.youtube.com/watch?v=1Eld4C6XTEM>
4. <https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php?act=download&ids=19863>
5. <https://udn.com/news/story/124384/8546577>