

國立臺灣大學社會學研究所

碩士論文

Graduate Institute of Sociology

National Taiwan University

Master Thesis

理性化、性別與消防員的勞動過程

Rationalization, Gender and Labor Process of

Firefighters



鄭雅菱

Ya-Ling Cheng

指導教授：何明修 博士

Advisor: Ming-Sho Ho, Ph.D.

中華民國 102 年 1 月

January, 2013

國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書

理性化、性別與消防員的勞動過程

Rationalization, Gender and Labor Process of
Firefighters

本論文係鄭雅菱君 (R98325003) 在國立臺灣大學社會學系完成之碩士學位論文，於民國 101 年 12 月 7 日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明

口試委員：(指導教授)

何明修

(簽名)

林文蘭

林文蘭

吳嘉芬

謝辭

經過三年多的摸索，終於完成這本論文。這本論文的研究初衷是想要瞭解與危險拼搏的消防員處於什麼樣的勞動困境之中。即使個人的力量有限，仍企求這本社會學研究能讓讀者開始反思現代社會控管危險的方式，以及嘗試理解這些承擔危險的第一線工作者正面臨的困難與挑戰。另外，如果這份研究有那麼一丁點兒的貢獻，那都要歸功於所有在過程中不吝於給予我幫助的人們。

首先，我必須向那些曾經幫忙引薦受訪者以及撥冗受訪的消防員們獻上最真摯的謝意。你們用血汗寫下的生命與勞動經驗，不僅確保社會大眾的生命與財產安全，更成為本論文最重要與珍貴的資料來源。另外，我還要感謝臺北市鳳凰志工給予我進入田野的機會，使我得以「半個消防人」的身分執行救護，並進一步觀察消防分隊的內部運作。因為有這些消防員與志工朋友的協助，我才能更精確且生動地描繪臺灣消防員的勞動現狀。除此之外，他們不畏救難工作的危險與不確定性，仍然懷抱對生命的熱情與使命，是溫暖且正面的光，照亮著隱藏於我內心深處時而軟弱的靈魂。

於臺大社會系求學已然五年多，衷心感謝系上眾位老師的啟蒙與教導，能在這裡逐步長出關懷社會的具體能力，是我人生目前為止最有收穫之事。感謝指導教授何明修老師，老師清晰的思路與理論洞見，引導我於茫茫的資料海上進行抽象概念的思考與分析。其次，感謝三位論文口委：吳嘉苓老師、林宗弘老師與林文蘭老師，你們發揮不同專長給予本論文的各種批評與建議，不僅幫助我拓展研究的既有框架，也教會我撰寫學術文章應該有的嚴謹態度與寫作技巧。其中，我要特別感謝林文蘭老師，在我幾乎失去信心的時候，願意耐心理解我各種不成熟的研究發想，並給予多種實在又深具關懷的建議。正因為受到老師熱情又細膩的研究精神鼓勵，我才能重拾初衷，繼續向前邁進。我還要感謝曾嫻芬老師幫助我確立研究興趣，並給予我長期的工作機會，使我能無後顧之憂地專心於學術研究之中。藍佩嘉老師嚴謹、細緻與深刻的治學之道是我一直努力的方向，非常謝謝老師於研究初期階段給我的啟發。另外，這本論文的部份內容曾二度參加分別由臺灣大學與京都大學主辦的國際研討會，感謝當時帶隊的林國明老師與范雲老師，以及會中不吝分享寶貴意見的老師與同學們，跨國學術交流經驗確實有助於視野的開拓。

能在漫長不見底的研究生活中擁有一群朋友相互照應，是再幸福不過的事情。謝謝博士班學長傳凱、岱思與龍達，從學術討論到生活瑣事，你們深厚廣博的智識與經驗都是莫大的幫助。謝謝一起修習「勞動、工作與社會」的清大同學們給予本論文各種建議，特別是曉蝶與沛廷於課程結束後還幫忙介紹受訪者與借書等相關事宜。謝謝臺大社會所 R98 與 R99 的同學與學弟妹，與你們相互扶持、苦中作樂，甚至最後火燒屁股時卯起來督促彼此論文進度的生活，是

最充實且難忘的美好時光。謝謝摯友景瑞、小汪、孟穎、壹雯與雅婷，有妳們一同成長奮鬥，共享細瑣生活的煩惱與快樂，我從來不感覺孤單。

感謝我的父母親鄭修國先生與黃嘉珍女士。因為您們給予我富足又自由的生長環境，並且總是無條件地包容與相信，我才有條件為理想放手一搏，也才能發自內心地喜歡自己與現在正在努力的事情。感謝姊姊雅菁，我們是兩個最相似又互補的靈魂，妳總是理解我的憤世嫉俗，同時提醒我記得溫柔堅定。人生路上有妳作陪，我從來不感覺缺乏。

最後，感謝廖欽輝先生。你最溫柔與善良的內心總能撫平我的不安與混亂，進而鼓勵我提起勇氣迎接接踵而來的挑戰與未知。你更是這份研究得以開啟且持續的原因，而我嘗試千百次的問題與解釋，你正持續用生命回答著。因此，謹以此論文獻給你，以及所有守護生命的消防英雄／雌。願你們平安、自由，且終有一天也有能力守護自己，為自己發聲。

2013年1月31日 於臺北



中文摘要

在現今臺灣社會中，消防工作幾乎囊括所有「消除」與「預防」危險之情形，包含於第一線搶救災難、執行救護與為民服務，還有各種預防災難發生或確保救援工作運行的業務。本研究運用資料分析、田野觀察、深入訪談與工作日誌等研究方法，欲回答：消防勞動如何可能？也就是說，是什麼機制使得消防員一方面順利克服緊急救援現場的危險與不確定性，另一方面忍受各種繁瑣、低成就感、甚至可能是無意義的例行勞動？

本研究發現理性化管理制度、學長學弟制與性別分工是使消防勞動可能的三項不可或缺且互有關聯的機制。首先，消防勞動的理性化，指的是為了達到效率、可計算性、可預測性等目標，所設計出的一套包含科層制與標準化的管理機制。一方面，消防上級透過明確的層級組織、監控科技與評比制度，對各分隊進行嚴密且有效的勞動控制；另一方面，標準化救災與救護過程，透過固定且明確的任務編組與標準作業流程，以降低緊急救援過程中的危險與不確定性。

然而，理性化並不如宣稱那般全面且有效。一方面，它沒有辦法完全消除救災、救護過程中的危險與不確定性，以此消防分隊召喚學長學弟制，讓資深學長負責作戰編組的關鍵位置，並將經驗傳承給學弟妹；另一方面，消防分隊以學長學弟制與性別分工來緩解高度理性化的後果。將高度理性化、好上手但繁瑣、制式與低成就感的業務分配給不具有消防核心能力的資淺學弟與女性。值得一提的是，以時間序列作為劃分基礎的學長學弟制，雖然將男性劃分資深學長與資淺學弟，界線之間仍有流動性，且彼此共享了同為男人的想像共同體。相對地，以生理性別為劃分基礎的性別分工，阻絕了生理女性進入火場等救援前線的資格。因此，學弟有機會透過消防核心能力的培養與累積，晉升為學長以擺脫業務勞動的束縛；而學妹則可能因為被排拒在核心救援勞動之外，而長期受困於性別化的理性鐵牢籠之中。

關鍵字：消防員、勞動過程、理性化、學長學弟制、陽剛氣質、性別分工

Abstract

This research aims to examine the labor process of firefighters and indicates the mechanism of turning labor power into labor in Taiwan. I conduct fieldwork, interviews, and data analysis to explore why and how firefighters handle manifold duties, which include dangerous as well as tedious ones.

My research shows that the rational management, the seniority, and gender division of labor are three integral and inter-related mechanisms, which essentially operate the labor process among firefighters. In order to increase efficiency, calculability and predictability, they form two ways of rational management. The higher authorities control over the fire brigade through the hierarchical organization, technology and the rating system. On the other hand, they build Standard Operating Procedure and training system to minimize the potential danger and uncertainty in the labor process.

However, the rational management does not always work perfectly. On the one hand, the rational management cannot erase all the danger and uncertainty in the process of the firefighting and Emergency Medical Service. Therefore, the managers in fire brigade assign the senior to do the key job in flames, and to teach the junior how to fight, too. On the other hand, rational management also makes firefighters struggle in the boring and routine work. Therefore, the seniority and gender division of labor are to solve the outcome from over-rationalization. That is, the managers assign the junior and the women, who do less rescue work, do more routine work.

Interestingly, the seniority divides people by individual working experience, while the gender division of labor divides people by sex. Therefore, the male-junior can become the senior someday by learning the knowledge of firefighting, and then they will be free from the routine work; while the female-junior may struggle in the routine work, since they do not have the opportunity to prove their ability of firefighting. Max Weber said when the rationalization starts to run, no one can escape from it. But I found the power relationship decide who stay in the iron cage. In this case, iron cage is gendered.

Key words: firefighters, labor process, rationalization, masculinities, seniority, gender division of labor.

目錄

謝辭	i
中文摘要	iv
Abstract.....	v
目錄	vi
圖目錄	viii
表目錄	ix
楔子	1
第一章 緒論	3
第一節 研究背景與問題緣起	3
第二節 文獻回顧與評述	7
一、定位消防勞動研究.....	7
二、消防相關的經驗研究.....	11
三、看見勞動現場與社會關係.....	14
第三節 研究設計與方法	17
第四節 全文結構	22
第二章 從打火英雄到萬能消防員：理性化管理的歷史軌跡	24
第一節 前理性化時期（1949-1989 年）	24
第二節 過渡時期（1990-1999 年）	26
第三節 理性化時期（2000 年迄今）	30
一、控制與保護並行的科層制.....	32
二、搶救過程標準化.....	39
第四節 小結	42
第三章 理性化與不確定性之間：消防員的勞動過程	44
第一節 救災現場：當人們急於逃命	44
一、理性化的施展與限制.....	44
二、不確定性與因應策略.....	46
第二節 緊急救護：不只救病更是救人	53
第三節 業務：預防做得好，災難自然少？	57
第四節 為民服務：比起超人我們更像服務生	59
第五節 小結	62
第四章 消防分隊的學長學弟制與性別	64
第一節 我們都是一家人？	64
第二節 學長學弟制	68
一、勞動與經驗的交換機制.....	68
二、用救護證明我比你強：逸祥.....	73

第三節 巾幗不讓鬚眉？女消防員的處境與選擇	75
一、成為女消防員之前：招募與訓練制度.....	76
二、消防組織中的性別分工.....	77
三、可是我也想進火場：名模美少女.....	81
第四節 誰能逃離理性鐵牢籠：資歷與性別的交織與競逐	84
第五章 結論	89
第一節 消防勞動如何可能：理性化、學長學弟制與性別	89
第二節 理性化理論的反省與補充	92
第三節 研究限制	93
第四節 研究建議	96
一、重新檢討理性化管理制度.....	96
二、修訂〈消防法〉，重新界定為民服務.....	97
三、重新定義消防核心能力與價值.....	98
附錄一 訪談大綱	100
附錄二 評比表	104
附錄三 救護記錄表	110
參考文獻	111



圖目錄

圖一 臺北市消防局組織架構圖.....	33
圖二 新舊消防衣之示意圖.....	38
圖三 消防工作階序、理性化與文武連續體.....	86



表目錄

表一	消防員大雄的二個上班日.....	5
表二	製造業、銷售勞動與消防勞動的比較.....	7
表三	深度訪談立意抽樣對照表.....	19
表四	受訪者特性一覽表.....	20
表五	歷年錄取人數統計表.....	31
表六	統計案件分析表.....	36
表七	消防理性化的歷史三階段.....	42
表八	大雄的 11 月工時一覽表	57
表九	比較四類消防勞動.....	62
表十	消防人力之性別比.....	76
表十一	體能測驗各實施項目之合格標準.....	98



楔子

21:00，志龍、Luc 和我跑完一趟救護返隊。Luc 正在補寫救護紀錄表，志龍邊簽入¹邊抱怨剛剛的救護案例根本沒有到需要叫救護車的程度。3 分鐘不到，警鈴大響。

Luc 一臉錯愕地抬起頭：「又來？不是吧？！」

志龍則是不可置信地瞅著值班台上的小玉：「妳把我們改成可派遣²了喔？對我們這麼好喔？」

志龍、Luc 和我快步跳上救護車。警鈴一響，勤務中心隨即開始記錄分隊出車、抵達現場與醫院的時間，超過時間可是要被檢討的。

第二趟救護是轄區內常見的老人摔跌傷，³我們將老人簡單包紮與固定完，送往附近醫院。約 21:25 返隊，停好車，一進門，志龍第一件事就是查看值班台電腦：「你該不會已經改成可派遣了吧？」

「是啊。你們不是回來了嗎？」

「啊，好啊。你喔...」志龍竟一時語塞，似乎對小玉的理直氣壯感到意外與無奈。他沉默數秒，說道：「那你幫我跟勤務中心說救護車要消毒⁴十分鐘。」

「可是我不會改耶...」剛分發至天龍分隊不到一個月的她顯然不知道怎麼處理這個「例外狀況」。

「吼！」志龍手指向電腦，提高音量：「妳就是在備註欄上面打 2130 消毒，然後 2140 再改成可派遣這樣。」

¹「簽入」為消防分隊的用語。消防員在上班期間出入分隊都要在分隊人員出入簽名冊上簽名，以便人力管理與事後追責。

²勤務中心透過電腦連線密切掌控分隊人力。值班人員必須依據分隊隊員的出入，與勤務中心即時連線與更新人力記錄。

³分隊位於臺北市中心，老人疾病與外傷為轄區內常見的救護案例。此病患雖不慎摔倒，但血在現場即止住且生命徵象正常，為「BLS」（非緊急案例）。救護員在現場不需做太多處置，也不用在醫院停留太久，故只花 25 分鐘即返隊。

⁴依照〈消防工作實務手冊〉規定，救護車使用完後應消毒。但大部分分隊遇到血、嘔吐、疑似罹患傳染病的病患才予以消毒。而上一趟救護並未留有明顯髒污，志龍利用消毒為自己製造短暫的十分鐘空檔。

這時候建宏剛做完轄區的安全檢查例行業務⁵回來，一臉疲憊地在值班台前翻閱人員出入登記簿。

小玉見大家都歸隊了，遂打開擴音器，對全分隊廣播：「因為勤務關係，原調動的人力已調整回來，請各位同仁依原班表備勤。」

建宏出聲抗議：「欸！我還沒簽入耶，你幹麼要改回來？」

「可是你不是已經回來了嗎？」

「我告訴你啦！我還沒有簽入就是不算，我排班是排到 10 點的耶。」建宏就沒有志龍這麼好脾氣了，他瞪大的眼睛彷彿要噴出火來。

志龍順勢勾著建宏的肩，笑著搭腔：「啊，好啊！你看學妹對我們這麼好，我們是不是好好給人家照顧一下啊？」

「啊，我這樣做哪裡錯了？」小玉小聲嘟囔，似乎開始感受到兩位資深學長的壓力。「嗯，學長。那...你要記得跟勤務中心通報救護車消毒。」

志龍收起笑臉，拿起話筒撥打至勤務中心：「兩號兩號⁶，天龍分隊通報，救護車返隊消毒十分鐘。」

這時電話又響起，志龍、Luc 和建宏不約而同地一驚，緊張地看著時鐘又望向電話。小玉掛上電話，緩緩地說：「是『為民服務』⁷啦，不要緊張。」說完打開廣播：「為民服務。天龍國小地下室漏水，請智偉學長前往查看。」

(2011/5/3 田野筆記)

⁵建宏當天晚上負責檢查轄區建物內部的消防設備是否合格。

⁶兩號為臺北市勤務中心的代稱。

⁷當民眾撥打 119，但又非火警、救護等消防法規定的緊急救援工作時，勤務中心常以「為民服務」的方式接案，轄區內的消防員接受派遣之後需前往查勘與處理，但較無時間壓力。常見的為民服務有捕蜂、救貓狗、送水、背老人上下樓等。

第一章 緒論

第一節 研究背景與問題緣起

楔子為臺北市某消防分隊的值班台一景，我們不難看出基層消防員的處境，其實與媒體上勇猛的「打火英雄」相去甚遠。首先，現今消防員不僅要進火場，平常更疲於奔命於緊急救護、為民服務，以及上文未提及的龐雜的例行「業務」。其次，這些「打火英雄」的一舉一動都被嚴格控管，包括出勤與完成任務的速度、救護的處置內容等。控管之嚴密與無處不在，迫使文中志龍只能鑽「救護車消毒」的規範漏洞以換得一時半刻的喘息時間。第三，我們可以從志龍、建宏與小玉的互動，約略看出消防分隊的權力關係。乍看之下，值班台上的小玉似乎握有控管分隊人力與傳達勤務中心指令的權力，實際上她卻得聽命於資深學長並服從分隊的潛規則。

依照〈消防法〉規定，消防工作以「預防火災、搶救災害及緊急救護」為三大主要目標，具體的工作內容分為「勤務」與「業務」。前者為二十四小時待命的緊急救援工作，包括：救火、搶救各種災難現場的等罹災民眾，以及在罹災民眾、緊急病患的送醫過程予以適當的急救措施。後者則是為了降低緊急事故發生機率與維繫救援工作順利進行的「業務」工作，包括：防火宣導、消防安全檢查、危險物品管理、居家訪視、工廠防火診斷、車輛器材保養、消防技能訓練、搶救佈署推演、民力協勤團體、總務人事、文書統計等，由分隊隊員分別負責承辦之。

為了因應緊急勤務的人力需求，大部分分隊採勤二休一制，⁸輪班的消防員必須四十八小時在分隊待命，之後休假二十四小時。混雜緊急勤務與例行業務

⁸全臺灣只有臺北市與桃園縣的消防分隊採勤一休一制。其餘縣市為勤二休一制，每月再多補一至三天的休假。不論是勤一休一或勤二休一加補休，消防員的每週工作時數在八十四至一零六小時之間，大幅超過一般上班族的四十小時。

兩類工作型態，使得消防員的日常勞動生活較一般上班族危險、緊繃且充滿不確定性。

在兩天上班日的對照表中，我們可以看見消防員兩種截然不同的勞動生活：忙碌的 10 月 14 日與悠閒的 11 月 2 日。在 10 月 14 日裡，大雄值班四小時，勤務時間（包括一趟火警與一趟救護）三小時半，常年訓練二小時、居家訪視二小時半，準備與整理居家訪視的資料約五小時，以及陸陸續續睡了七小時。相較之下，11 月 2 日一趟緊急勤務也沒跑到，除了早上訓練與下午張貼海報二小時之外，其餘均為自由時間，見表一：消防員大雄的二個上班日。

緊急勤務為消防員首要任務，警鈴⁹一響當勤的消防員必須隨即放下手邊之事，火速趕往災難現場處理。勤務是主要影響消防員當天忙或閒的關鍵，但是緊急救援工作的密度與強度是難以控制且預料的。其次，每個消防員都被指派擔任一個業務以上的負責人。因此，消防員除了執行當天排班的業務要求，還必須隨時確認自己負責之該項業務是否已達到上級要求。業務的完成時間受到勤務的壓縮。又因都市分隊轄區人口密度高，勤、業務量較高，使得原本作息就受警鈴干預的睡眠時間更加零碎化，消防員常常得犧牲自己的休息時間才能完成例行業務。

⁹ 都市分隊主要分成兩種警鈴：火警與救護。火警一響全隊出動；救護則由該時段的兩名救護員出動。

表一 消防員大雄的二個上班日

	2011/10/14				2011/11/2			
	個人	常訓	勤務	業務	個人	常訓	勤務	業務
08-09	值班 ¹⁰		火警		駕駛訓練			
09-10								
10-11								
11-12								
13-14	常年訓練 ¹¹						張貼海報 ¹²	
14-15								
15-16								
16-17								
17-18				準備訪視 ¹³			填寫、上傳 張貼海報 成果紀錄	
18-19								
19-20								
20-21								
21-22	第二 救 護 班 ¹⁵			居家訪視 ¹⁴			準備訪視	
22-23								
23-00								
00-01								
01-02			救護					
02-03								
03-04								
04-05								
05-06								
06-07								
07-08								

¹⁰當天值班時段內從事整理報表、完成待辦事項、登錄分隊人車出入、檢查無線電、打掃等工作。

¹¹常年訓練理論上是全體分隊每天下午都要進行的勤務訓練活動。當天是由分隊長帶領於公寓樓梯間從事佈水線、搜救等訓練。

¹²至轄區大樓張貼防制一氧化碳中毒海報，屬於防災宣導。

¹³居家訪視的前置作業繁瑣，包括：聯絡警察、里長與婦宣姊妹，準備婦宣簽到表、訪視單與照相機等。

¹⁴居家訪視為關心轄區內住戶的用火用電安全。由消防員與婦宣姊妹挨家挨戶拜訪，檢查住戶用火用電狀況，並填寫訪視問卷。

¹⁵第二救護班在第一台救護車出勤後，若再接獲出勤通知時出勤。

然而，誰可以成為消防員？早期，消防體系十分封閉。想要成為基層消防員必須先報考警察專科學校，接受兩年警專教育，並且畢業後通過「消防人員特考」才得以進入消防職場。直到 2006 年開始開放一般生參加四等特考，不限相關科系與性別，非消防科系畢業的學生，考試通過之後受訓一年即可上任。

目前全國消防員總共有 13,366 人。這些進入消防職場的基層消防員，其薪資比照警佐三階，月薪大致為 55,000 左右。其薪資結構為本薪 18,535、專業工作補助費 18,445、消防加給 8,435，以及超勤加給約 15,000 左右，因所在縣市有些許差異。另外澎湖、金門等離島地區可領偏遠地區加給。其他還包括鑑識加給，目前只有內勤的火災調查科能領；而主管特支費，則要升上小隊長、分隊長或其他主管才能領取。

現今消防的升職教育沿襲警察制度，基層消防員若欲升遷，必須報考警察大學四個月消防班，結業後始取得分隊長或同職序任官資格，或報考二年制技術系，取得學士學位後亦取得升職資格，始可申請小隊長以上之管理職。

或者，基層消防員還有其他選擇。消防員可以報名參加各式進階消防專業課程（包括災害搶救訓練、緊急救護訓練、災害預防訓練、火災調查訓練、消防幹部培訓），以爭取額外的積分與證照。擁有專業證照與優良考績可以使其有更多的選擇或更好的待遇。例如，擁有高級救護技術員執照，則有機會申請調派高級救護分隊，可以免除一般分隊的火警支援與其他災害搶救工作，其業務也相較單純。或是，通過火災原因調查鑑定訓練（一個月以上班期），並實際從事火災原因調查、鑑識、鑑定工作的警官或相關背景出身者，可比一般警消多領鑑識加給。火災調查科比照內勤上下班制度，雖然沒有超勤津貼且危險加級等級較低，但多領了鑑識加給，收入和外勤消防員不相上下，還可正常上下班，不失為另一種選擇。

以上，簡單介紹消防招募制度、消防人力組成、工作內容與升遷管道等背景資料。然而，本研究主要關注的是基層外勤消防員的勞動處境，並以此出發

試圖提問：是什麼管理制度使得「打火英雄」一方面能順利克服緊急救援現場的危險與不確定性，另一方面忍受各種繁瑣、低成就感、甚至可能是無意義的例行勞動？然而，制度需要消防員的主體參與才能落實。於是，第二個層次的問題是：消防員／分隊如何回應這套管理制度？並且，這套制度與勞動過程又如何影響分隊的社會關係？為回答這些謎題，本研究主張需回歸至消防員的勞動現場與勞動過程研究的核心命題。

第二節 文獻回顧與評述

一、定位消防勞動研究

首先，當我們拿消防勞動與製造業、銷售勞動相比，我們可以從工作時間、空間、勞動對象與組織安排等方面發現三者明顯的差異（如表二）。

表二 製造業、銷售勞動與消防勞動的比較¹⁶

	製造業	銷售勞動	消防勞動
工作時間	固定	彈性排班、無固定	固定排班、 上班日有限度的彈性作息
工作空間	工廠	分散的專櫃	分隊、災難現場
物質性 勞動成果	有	無	無
互動對象	原料、產品	人、顧客	災難、人、文書
勞動過程 組織安排	勞工 VS 管理階層	雇傭關係 模糊或隱形	主管 VS 隊員、 學長（姐）學弟（妹）制。
勞動過程的 不確定性	工人的生理作息、 技術與知識	與人互動、 潛在的購買客群	多變的環境與災難、 與人互動

（一）在工作時間上，消防員不同於藍領勞工的固定工時，也不同於銷售員的彈性工時。為了因應緊急勤務，消防員採勤一休一或勤二休一制。在備勤時間，消防員有少許自行分配待辦業務與作息的自由。但一旦警鈴響起，他

¹⁶表格為自製，部份資料參考自藍佩嘉（1995）《銷售的政治：性別化的勞動身體規訓——兩種化妝品銷售勞動體制（百貨專櫃、傳銷）的比較研究》。

們必須隨即放下手邊之事，火速趕往災難現場。因此，消防員在備勤時間享有限度的自由，但從事緊急勤務的時間是被嚴苛要求的。此外，因為需要長時間駐守在分隊，消防員的工作與私人時間難以切割，這也進一步形塑他們與主管、同事之間非單向控管的複雜關係。

（二） 在工作的空間上，比起工廠生產線或專櫃櫃台，消防員的工作空間更多元且不固定。例如：於車禍、火災等災難現場執行救災與救護；於分隊處理例行業務；於民眾家中、學校或公司行號等進行安全檢查與防火宣導等。因此，相較於藍領勞工與銷售員，因應緊急事件而生的消防員，其工作空間不固定、工作氛圍更緊張，對其穿著與行為等要求也更制式與嚴苛。

（三） 工人為了生產產品，於同事之間保有工廠生產線的連結關係；銷售員則是個別、零散地和顧客互動。消防員為了因應各式緊急事件（災難、病人與一般民眾），需要長時間待命與現場高默契的團隊協作。因此，消防分隊雖也有勞動控制，但相較於前兩項勞動，主管與同事、學長（姐）與學弟（妹）之間維持較良好的互動關係。

（四） 和銷售業一樣，消防勞動並無生產具體的物質成果。不同的是，消防員提供的勞動內容更多元與不確定。包括在緊急災難現場提供各式救援服務、消滅火勢、與人互動，另一方面，進行檢查、保養、文書記錄等例行業務工作。

（五） 消防員的主要勞動對象為高度不確定與危險的緊急事件，工作時間因此被切割為高度不確定性與時間被嚴格控管的緊急勤務，以及在固定分隊與享有部份工時彈性的備勤時段。同時消防員無論出勤或待命，均需進行團隊分工與協作，共享勞動與生活空間。於是，消防員獨特的勞動過程與生活進一步形塑出不同於製造業、服務業的社會關係。消防隊並不傾向進行單向、直接的勞動控管，而是強調互助合作同時存有階序（學長學弟制、性別）的社會關係。

接著，回到理論層次。勞動研究的一個核心命題是：當雇主僱傭一個勞工時，如何有效地管理勞動過程中的不確定性，以及確保抽象的勞動力(labor power)有效轉換成具體的勞動(labor)？本研究延續此命題，並且透過釐清消防勞動過程與製造業、銷售勞動的不同，進一步探討既有勞動理論的適用與尚待修改之處。

泰勒將工人的傳統知識系統性地集中在管理部門研究，透過分離技術與知識、計畫與執行，降低生產線上的不確定性，根除無效率的步驟，以提升整體的生產效率。Braverman(1988)批評泰勒的科學管理導致工人「去技術化」(deskilling)，並以此強化對工人的控制權力。於是「工人就再也不是一個手藝人，而只是管理部門的一個活工具」(1988:136)。

Ritzer(2001)與 Leidner(1993)指出即便以互動為主的服務勞動也開始實施科學管理，Leidner 進一步將其命名為「工作例行化」(routinization)。不過，Leidner 認為 Braverman 以降的勞動研究並不能解釋不確定性更高且複雜的服務勞動。首先，Braverman 將工作現場簡化為管理階層與工人的二元對立關係。然而，參與服務勞動的是雇主、員工與接受服務者，其中難以預料的第三方—接受服務者—更是決定工作例行化施行程度與方向的關鍵。例如：麥當勞標準化與顧客互動的服務流程；而壽險販賣過程因充滿更多不確定性，除了例行化工作流程更例行化員工的心靈。其次，Leidner 也批評 Braverman 將工作例行化簡化成降低技術的過程，這樣不但誇大管理階層隨心所欲的行事能力，也無法解釋為何有些員工樂於接受例行化。Leidner 主張必須關注員工的主體性，因為員工參與例行化與否的動機是多元的，他們也有能力影響或改變例行化的實施。

本研究受 Leidner 啟發，拒絕將消防勞動的管理機制僅理解為降低基層消防員技術的過程，而主張以更精確且細微的模式來理解消防勞動的管理制度，以及此制度和技術、消防員主體之間的關係。另一方面，Leidner 的互動例行化研究是否適用於消防勞動也需要進一步檢驗，包括：一，例行化概念與適用性尚待評估；二，Leidner 主要關懷互動例行化將如何影響人的真實個性，這和消防

勞動內涵以及管理制度機制所帶來的後果不盡相同。因此，基於以上兩點理由，我將站在 Leidner「工作例行化」的理論基礎上，重新概念化並建立更適合解釋消防勞動的理論模型。

Ritzer(1994)指出 Leidner 關注互動例行化是否侵蝕人類的真實個性，其實源於韋伯的理性化理論。然而，韋伯的理性化理論涉及更廣，譬如他關注科層組織以「一套明確制定的、官府上下關係的制度」運行，如何日漸形成一座沒有人能夠從中逃離的鐵牢籠（Weber 著、康樂、簡惠美譯 1993:20）。其中同樣形塑勞動過程的組織制度，正是 Leidner 疏於探討的。Leidner(1993:59)認為 Edwards 所謂的「科層組織獎勵的服從規範、可預期和可依賴的性格，...與員工完成任務的能力無關」，因而偏重管理階層直接控管員工勞動過程的部份。

Kaprow(1991)的紐約市消防員研究發現，即便是與危險為伍、彈性工時安排、仰賴消防員「個人判斷」與「英雄主義」的消防勞動，也開始受到「理性管理」(rational management)。但是，Kaprow 的「理性管理」時而是政府與工會訂定的職業安全規範；時而是「平權法案」(affirmative action policy)對消防體系的干預；時而是因消防科層組織的擴張導致消防員文書工作的增加；時而是政府依照預算縮減計畫決定某些分隊與特定服務內容的存續等。Kaprow 的「理性管理」指涉組織制度、法律規範、外部政策，缺乏明確定義的結果是無法清楚釐清這些「理性管理」和基層消防員勞動經驗的關係。

因此，本研究重新整合理性化概念。理性化原則沿用 George Ritzer(2001)的二手詮釋：為了達到效率、可預測性、可計算性等形式理性目標，對人進行的非人性化的控制與支配。理性化內容則借用 Weber 的科層制與 Leidner 的例行化概念—包含消防組織內部由上至下、嚴明的層級關係與工作現場的各種標準作業流程—試圖捕捉此套理性化制度試圖控管危險且充滿不確定性的消防勞動的過程。此外，我也將處理理性化制度與不確定性、技術、消防員主體，以及影響消防勞動至為關鍵的社會關係（學長學弟制與性別）之間的關聯性，甚至在

這些基礎上進一步探討理性化可能帶來的各種非理性後果。

二、消防相關的經驗研究

消防勞動的理性化制度必須透過消防員的勞動主體才能具體有效地執行。因此，本研究第二組問題為：消防員作為勞動主體，他們如何回應理性化制度，以及勞動過程中無法被理性化克服的不確定性與危險？且這樣的勞動過程形塑出什麼樣特殊的社會關係？為了更進一步瞭解消防員的勞動生活，接下來回顧消防相關研究，試圖藉由既有研究進一步釐清本文的分析理路。既有消防研究大致分作二類：

（一）個人化的解釋模型

我於國內碩博士論文網交叉輸入「消防」、「工作」與「勞動」等關鍵字，發現國內研究大多關注消防員的工作壓力、工作滿意度、生命意義與成員之間的信任關係。從這些提問與統計結果可以簡單推測，消防員普遍工作壓力大，有獨特的生命意義感且重視團隊關係與成員之間的信任。

這些研究雖然留意到工作者所處的高危險勞動情境，卻以一種個人化的模型解釋工作者與勞動之間的關聯性。如同謝佑珊（2004）指出，SARS 疾病的無法預期、模稜兩可與高複雜度是造成第一線醫事人員不安定感的來源，高危險與不確定性的災難現場也確實影響消防員的身心，包括疲憊、肌肉酸痛、心情低落、焦慮、注意力無法集中、重現災難景象、隨時緊繃、睡眠型態改變等。然而，大部份研究發現消防員因應救災所產生的負面影響（如高壓力、災後適應不良、逃避的死亡態度與生命意義感等），但卻不約而同將其武斷地連結至消防員的性別、學歷、工作年資、婚姻狀況、宗教信仰等個人特質（黃季敏 2001；黃麟薦 2005；何政勳 2006；何妙芬 2007；曾舟君 2007；林香君 2008；沐平波 2009；李俊璋 2010；莊富龍 2010）。

這種心理學式的個人解釋模型看不見消防員的勞動過程，容易將救災過程中的危險與不確定性簡化成獨立且必然的傷亡變項；看不見消防員的主體性，忽略他們運用技能、經驗與團隊協作等方式因應災難的能動性。此外，預設工作者為原子化個人的結果也導致這些研究看不見消防員之間的「關係」，更無法說明在相同的工作環境中，為什麼學歷較低、女性、已婚且中年消防員有較大的工作壓力。

（二）當「性別」遇見「消防」

另一種討論方式將消防職場視為性別隔離職場，探討女性在其中的困境並解釋其原因。

性別隔離職場研究最早可追溯至 Kanter。Kanter(2008)提出樣板理論，將女性在職場遇到的「玻璃天花板」(glass ceiling)現象歸因於數量。她指出英達科高層女性面臨的各式困境，主要來自於他們為「偏斜群體」(skewed group)中區居少數的「樣板」(token)，¹⁷這些樣板被他人當作本身類群的代表，是象徵(symbols)而非個別的人。樣板身分的困境包括過度受到重視、被男性支配群體排除、角色囊化。

Christine L. Williams 批判 Kanter 的樣板理論是「性別中立」(gender-neutral)的理論命題，忽略了男性與女性身處性別結構中的不同權力位置。Williams(1995)針對男性進入傳統女性職場進行研究，她發現在傳統女性職場（圖書館員、護士、社工、國小老師）中，這些少數男性不但沒有碰到玻璃天花板，反而坐上「玻璃手扶梯」(glass escalator)，職業之途扶搖而上，他們較容易賺更多的錢，爬到更高階的管理職位。最主要的原因是這些在傳統女性職場工作的男性不被鼓勵停留在原本的職位上從事「女人的」工作，而是被迫向上晉升或做更有挑戰性的工作。另一方面，女性為主的職業團隊通常樂見少數男性加入，因為她

¹⁷偏斜群體則指某一類型的人以很大的優勢壓倒另一類型的人，其類型率高達 85:15，偏斜群體中屈居少數的類型則稱為「樣板」(Kanter2008: 284)。

們認為男性的加入有助於撕下此職業被貼上的女性化標籤，進而改善她們收入與社會地位(Williams 1989, 1995)。

大部分探討軍隊、監獄、警察、消防職場的等性別研究，也依循性別隔離職場研究的討論脈絡，試圖解釋這些職場為何陽剛，以及女性受困其中的原因 (Martin1999；沈明室 2003；尤清琳 2005；古俶綺 2006；楊濼萍 2006；彭滄雯等 2009；林祐慈 2010)。

在軍警消這種特別強調體能、力量的陽剛職場中，女性常常被視為先天的、難以克服的「問題」。理想的軍人／警察／消防員是以男性身體為藍圖打造，其體力勞動的密度與強度以一般男性的平均值為主要標準。因此，女性易被視為體能上的弱勢者，而被質疑沒有能力應付陽剛的工作內容。包括：女軍人被質疑是否適任戰鬥職務 (沈明室 2003)；女警是否有獨立處理暴力的能力 (林祐慈 2010)；女消防員是否有揹氧氣瓶深入火場與搬抬擔架的體力，且是否在執行深夜救護時有自我保護的能力。除此之外，女體自然的生理期、懷孕也被視為佔據訓練時間，影響組織效益的問題。

為解決女性進入的「問題」，這些陽剛職場通常會進行內部的性別再分工。Martin(1999:115)指出警察工作分成陽剛的緝捕犯罪工作，與局內的服務與瑣碎業務。前者需要「來硬的」(體能、控制危險、憤怒和敵意的情緒)，因此也被視為重要的、真正的警察工作；後者需要細心、同理等柔軟的陰柔氣質，反而被視為女性的、不重要的、無聊的和不愉快的。楊濼萍 (2006) 指出女警不被期待和男警一樣能夠追緝罪犯，只要從事為民服務的工作就好。彭滄雯等(2009) 也指出女消防員以缺乏核心能力為由被排除在需要較多體能、較危險的工作之外，她們即便已經成為基層外勤消防員，頂多也只能算是「外勤中的內勤」，從事安檢、白班救護¹⁸、火場後方等較為安全且簡單的工作。

以上，這些性別研究雖比起個人式模型更注意到工作者之間的「關係」。然

¹⁸部分分隊將救護分成白天班 (08:00-20:00) 與深夜班 (20:00-08:00)。

而，他們卻傾向將陽剛組織中的性別關係，解釋成多數群體之於少數群體、男性之於女性的宰制。女消防員確實受困於陽剛職場性別分工邏輯，但我認為以支配／被支配的二元對立關係來理解性別是危險的。首先，過度強調生理男女之間的差異容易落入本質論的陷阱。其次，性別範疇內部也存在各種差異與流動的可能性。例如：體能好或不好的男性在救災工作上被賦予不同的期待；女性也有安份做業務的「乖乖女」或是想進火場的「猛女」；學長學弟制更不只是學長對學弟的權力宰制，學弟總有一天會變成學長，這正意味著此權力關係有變動的可能性。

三、看見勞動現場與社會關係

以上，既有的勞動研究多關注管理階層的管理制度（科學管理、理性化、例行化等）如何壟斷工作者的勞動過程以最大化資本家的經濟利益。然而，若僅討論技術層次而忽略勞動主體，不僅容易高估管理的有效性，假設其能準確、平均、無礙地運行在每一個工作者之上，也可能將工作現場中豐富的社會關係簡化成二元、對立的勞資關係。另一方面，性別研究雖重視組織內部的性別關係，但缺乏勞動過程的探討，使得他們傾向將女性的受困經驗，直接歸因於組織的陽剛邏輯或更大脈絡的性別文化。如此一來，不但忽略工作者的勞動過程同時受管理制度與組織內部的社會關係（如學長學弟制、性別分工）形塑，也忽略工作者參與勞動過程的主體經驗也有進一步挑戰或強化既有的管理制度與社會關係的可能性。

為了更完善地討論消防勞動的理性化制度，以及此制度與勞動主體的關聯性，本研究主張回歸至消防員的勞動過程，並沿用 Burawoy 提出的分析架構。Burawoy(2005)對勞動過程理論的貢獻之一在於區分出勞動過程的「生產關係」(relations of production)與「生產時的關係」(relations in production)，或者是「生產時的技術關係」與「生產時的社會關係」。對 Burawoy 而言，前者是「某個生

產模式中針對剩餘價值所發生的剝削關係」；後者「包括同仁之間的關係，或是上司與下屬之間的關係，透過這些生產時的關係來掩飾剩餘價值」(Burawoy 2005:33)。然而，本研究認為消防勞動的理性化管理並不單純是剝削與掩飾消防員剩餘價值的機制，這套制度其實更為控管危險、提高效率與保障而生。因此，本研究僅挪用 Burawoy 將勞動過程區分為技術與社會關係兩面向的分析架構，一方面試圖更細緻且全面地理解理性化管理與危險、技術之間的關聯性；另一方面，關注管理與危險並存的消防勞動過程如何形塑消防分隊特有的社會關係，消防員作為勞動主體，又如何回應理性化制度與社會關係。

第一部份，探討理性化管理制度時，本研究加進 Leinder 的分析視角。也就是說，我不將理性化視為去技術化或剝削剩餘價值的機制，而將之運行的順利與否視為參與勞動過程的行動者（或互動對象）—消防員、管理階層、民眾、災難等—共同追逐最大效益的過程。如此一來，才能解釋為何消防員欣然接受某些理性化管理，某些則不然。更重要地，也才能釐清理性化如何因勞動對象與不確定性性質的不同而有相異的運作方式與程度，進而不同程度地影響消防員運用技術的方式。

第二部份，從組織層次開始，先探討消防分隊如何回應理性化（無法）控管的各種消防勞動過程。其次，在個人層次上，探討消防員如何挑戰抑或鞏固理性化管理制度抑或分隊現存的社會階序。

在組織層次上，上文已提及陽剛職場普遍以性別再分工解決女性進入的「問題」(Martin 1999；楊濼萍 2006；彭滄雯等 2009)。此外，陽剛職場還運行著一種資歷至上的社會制度：學長（姐）學弟（妹）制。Chen(2004)指出學長學弟制是軍隊的權力機制之一，「時間秩序」(order of time)將役男區分為資深、資淺兩個相對的群體，後者在此秩序中被剝削與支配。陳俊求（2011:89-90）的護理站研究也發現這些「因先來後到產生對人的區分及其衍生出來的輩份政治」影響了護理站勞動分工、日常互動與為人的道德德性。Chen(2004)與陳俊求（2011）

均指出資歷是職場進行勞動分工的重要社會基礎。

既有的性別與輩份研究已告訴我們組織如何透過性別隔離、學長學弟制等社會關係進行勞動分工與控制。然而，他們傾向將生理男／女、資深／資淺視為兩組既定的範疇，忽略這些社會關係可能隨著勞動內涵的不同而有不同的形式，並且也忽略範疇的內部差異以及組間流動的可能性。

高穎超（2006:148）即指出軍隊中的學長學弟制依照勞動內容的不同而有輕重之分：「部隊、單位性質越王道的單位，也就是身體規訓程度越強、紀律越嚴明、勤務越需要經驗累積知識的部隊、單位，學長學弟制也越重。」消防員也是如此，愈是危險且不確定性愈高的救災勞動愈需要經驗累積、愈強調陽剛氣質，學長學弟制也愈重(Kaprow1991; Desmond2006; Tracy&Scott2006)。消防工作除救災以外，還包括多數研究忽略的救護、為民服務與例行業務等工作

(Kaprow1991；彭滄雯等 2009)。¹⁹唯有看見多元的勞動過程，才能打破消防工作等同陽剛的黑盒子，看見這四種勞動過程中不同理性化、不確定性與「陽剛特質」的作用與消長。

其次，高穎超延伸 Connell(2003)的陽剛氣質理論，一方面以陽剛氣質階序模型呈現軍隊的性別結構樣貌(哪種性別特質在哪座陽剛氣質階序裡中佔上風，哪種則否)，另一方面也強調役男以自身資源在三座陽剛氣質階序中抵抗、流動與向上爬升的能動性。

本研究雖並非以消防員的陽剛氣質的展演為分析主軸，但 Connell(2003)與高穎超（2006）的理論模型能幫助我們以關係式的方式來理解消防員作為勞動主體與管理制度、社會關係結構的互動過程。性別與資歷雖標誌出分隊的社會階序結構，但是消防男女會透過不斷地實踐活動挑戰或再確定分隊的性別、資歷權力關係。本研究將在多元消防勞動過程的基礎上，進一步釐清位於消防職

¹⁹Tracy & Scott (2006)是少數分析消防勞動內部差異的研究。他們提及救火與救護是消防的兩大工作，但消防員普遍只強調救火的危險性與自己英勇的打火事蹟，而絕口不提救護。他們仰賴救火的英雄敘事與陽剛特質，來對抗救護的污名。

場中不同位置（性別、資歷）的消防員與四種消防勞動的關連性，解釋誰在其中得利或受困，甚至進一步處理隊員之間所進行的合作、競爭與排除關係。

第三節 研究設計與方法

藉著上述兩節的討論，我得以從管理制度、勞動過程中的技術與社會關係三方面逐步發問與探究：

1. 消防勞動的理性化制度逐步建置完成的歷史軌跡為何？
2. 理性化制度是否且如何控管勞動現場的危險與不確定性？此套管理制度與消防勞動過程（特別是技術面向）的進一步關聯性為何？
3. 這些（無法）被理性化控管的勞動過程形構出什麼樣的社會關係？消防員作為勞動主體如何在理性化制度、學長學弟制與性別的權力關係中進行協商或抵抗？

為了回答上述問題，選擇都市消防分隊與消防員為主要的研究對象。消防員的勞動生活因所在分隊的轄區特性和行政區而有所差異，都市消防員在勤業務分配最密集強度最高的一群，在他們身上最能看出理性化管理在他們身上所展現的張力。

接著，我分成兩個部份來蒐集經驗資料。一、論證消防的理性化管理趨勢。我選擇以文獻法與深入訪談重現此歷史過程。文本資料主要來自消防署與消防局出版的官方史料、委託研究計畫、報章雜誌、碩博士論文與期刊論文。透過這些二手資料觀察消防組織、法令與施政重心的改變，以及找出理性化實施的軌跡。然而，由上而下的視角容易忽略基層消防員的勞動經驗與能動性。因此，我透過訪問五位年資十年以上的資深消防員，藉由他們的生命經驗瞭解理性化管理前後的變與不變，包括學校教育、勞動現場與組織規範。

二、為回答理性化制度在消防分隊（包括生產關係與社會關係）的執行與影響，以及消防員對此制度的主觀理解與回應，我以田野觀察、深度訪談研究

法與工作日記研究法作為蒐集經驗資料的方法。

在田野觀察部份。首先，我在 2010 年 9 月報名臺北市鳳凰志工，參加救護訓練與實習課程並通過最後考試，分別於臺北市消防局雙園、中崙與建成分隊實習一至三星期，最後分配至復興分隊，每週協勤一天持續了五個月

(2011/03-2011/08)。這四個消防分隊均座落在地狹人稠的臺北市都會區，分隊共有三十名消防員不等，為負責救護、救火、救溺、防宣、安檢、水源等重要勤業務的中大型一般綜合分隊。

在學習救護專業的過程中，我可以更清楚地瞭解救護的訓練、規範與執行細節。做志工讓我快速成為半個圈內人，我親身感受消防員為執行緊急勤務所需要的準備、救護現場的執行、如何打發備勤時間等。此外，在備勤時也找機會和消防員進行非正式訪談，其中消防員對工作的看法、如何處理自身的職業傷害、對新進女消防員的討論等都帶給本研究不少啟發。這些當志工的經驗成為我進一步理解消防員的叩門磚。然而，以救護志工身分進入田野也有所限制，包括只能於每週一晚上三個小時的值班時間進行觀察，其地點也局限在救護備勤室與救護車裡，因此並沒有觀察到太多消防員救護、備勤以外的工作情形。

其次，我以不定期地參與各種消防活動，包括結訓典禮、分隊常年訓練、實習生送別晚會、各種聚餐等。卸下志工角色，研究者與消防員友人之身分讓我可以更自在地進行觀察。例如，在一次因緣際會下，我受邀在旁觀察某救助隊的常年訓練，此田野機會讓我觀察到學長（姐）學弟（妹）制對訓練過程的影響。另外，實習生送別晚會或各種聚餐，也能幫助我進一步捕捉消防員非正式的互動樣貌，因為像是學長學弟制與性別雖影響消防員至深，深入訪談很容易得到政治正確的回答。在這些非正式聚會中，消防員們自然且真實的互動，往往可以反映出社會關係在其中斧鑿之痕跡，也成為本研究重要的經驗證據。

在深入訪談部份，我依據現有人脈採滾雪球方式找尋受訪對象，並以工作屬性、性別、資歷三個變項作立意抽樣，選出十九位消防員深入訪談之。工作

屬性參考受訪者現任之工作單位與職位，其中選出救災經驗豐富的救助隊員五名，以救護工作為主的專救隊員（包含高救隊與一般分隊）五名，以及八名什麼都要做的一般隊員。此外，筆者另行訪問一名年資二十六年的大隊搶救組組長，早年救災經驗豐富的璋哥現轉任搶救組長，負責制定救災標準作業流程與規範。他的生命經驗見證了消防理性化的昨昔與今日，對本研究幫助甚大。其次，筆者挑選出十六名男性與三名女性。其中，女性比例為 16%，高於全國女消防員的 8.9%。且淑婷、佳盈與名模美少女在分隊的不同處境與因應策略，更代表著三種陽剛職場中的女性類型。最後，我依照年資區分出三年以下的資淺學弟妹、三至七年的中生代與七年以上的資深學長，各組受訪者分別有九、三與七名（如表二所示）。至於受訪者更完整的背景資料，詳見表三。

表三 深度訪談立意抽樣對照表

工作單位	現任職位	受訪者	小計	性別		資歷（年）		
				男	女	0-3	3-7	7↑
大隊	搶救組組長	璋哥	1	1	-	-	-	1
救助隊	主管	阿國、火叔	5	2	-	-	-	2
	隊員	阿楓、子豪、名模美少女		2	1	2	-	1
高級救護隊	主管	-	5	-	-	-	-	-
	專救員	阿遠		1	-	1	-	-
一般分隊	專救隊	逸祥、志鴻、小六、阿江	8	4	-	1	2	1
	主管	正男		1	-	-	-	1
	隊員	大樹、淑婷、偉仁、大雄、Edison、小海、佳盈		5	2	5	1	1
小計				16	3	9	3	7

表四 受訪者特性一覽表

編碼	代號	性別	年齡	年資	最高學歷 ²⁰	現任分隊	職位	負責業務
01	大雄	男	30	1.5	一般大專院校	一般分隊	一般隊員	婦宣、居家訪視
02	小海	男	31	1.5	一般大專院校	一般分隊	一般隊員	婦宣
03	Edison	男	30	1.5	一般大專院校	一般分隊	一般隊員	居家訪視
04	正男	男	34	14	警察專科學校	一般分隊	小隊長	
05	大樹	男	31	10	警察專科學校	一般分隊	一般隊員	安全檢查
06	阿江	男	26	3	警察專科學校	一般分隊	專救隊	救護業務
07	志鴻	男	26	5	警察專科學校	一般分隊	專救隊 TP	救護業務
08	逸祥	男	27	7	警察專科學校	一般分隊	專救隊 TP	救護訓練
09	佳盈	女	32	1	一般大專院校	一般分隊	一般隊員	預防業務
10	淑婷	女	33	3.1	一般大專院校	一般分隊	一般隊員	預防業務
11	小六	男	23	4	警察專科學校	一般分隊	專救隊	救護業務
12	阿國	男	32	10	警察大學	救助隊	分隊長	
13	璋哥	男	53	26	警察大學	大隊	搶救科組長	
14	阿遠	男	26	3	警察專科學校	高級專救隊	高救隊 TP	救護業務
15	名模美少女	女	26	1	一般大專院校	救助隊	搜救隊	婦宣
16	子豪	男	30	3	一般大專院校	救助隊	一般隊員	居家訪視
17	偉仁	男	29	3	一般大專院校	一般分隊	隊員	勤務、休假、義消
18	火叔	男	42	20	警察專科學校	救助隊	小隊長	
19	阿楓	男	30	10	警察專科學校	救助隊	一般隊員	班長、訓練

²⁰要成為基層消防員必須通過消防四等考試，早期僅開放警專／校畢業學生報考，自 2006 年始開放一般大專院校畢業生報考。當大批大專院校畢業生進入原本單純由警專／校畢業生組成的消防職場時，也開始挑戰原本根深蒂固的服從觀念或學長學弟制等秩序。另外，擁有大專院校學歷（包括警察大學）或通過四等考試滿三年者，才能報考消防三等考試，考試通過始擁有任官資格。

訪談內容以消防員的各種工作經驗為出發點，瞭解理性化制度對勞動經驗的影響。這套管理系統的限制在哪？消防員又是如何運用分隊的社會關係與自身資源來因應危險又繁重的勤業務呢？（操作化的實質問題，請參考附錄一：訪談大綱）

訪問過程幾乎均在取得受訪者同意的情況下進行錄音，並告知：「若您覺得需要可隨時終止。且訪談內容均匿名處理，個人資料不會公開。」至於訪談情境，有八位願意在放假日受訪，我邀請他們於鄰近咖啡廳進行訪談。在工作場所以外的環境，受訪者較不忌諱談論敏感話題，如學長學弟制、性別議題、對上級與工作的抱怨。十位受訪者選擇在上班日的空檔時間接受訪問，在同事與主管來來往往的工作場所，受訪者對於敏感問題也較容易含糊帶過。因此，我盡量避開帶有評斷色彩的是非題，選擇開放式的問題邀請受訪者提供多一點現象描述。例如：你覺得學長學弟制是什麼？你們分隊有哪些和性別有關的事情？在分隊訪談也有額外好處，它讓我有機會在訪談之外進行一些簡單、隨機的田野觀察。公共空間的觀察是一個很好的切入點，分隊的氣氛好壞可以從分隊空間安排、隊員的活動範圍等窺知一二。

深度訪談雖能順利捕捉研究對象的經驗與主觀感受，尤其多數男消防員非常樂於分享其英勇的救災經驗。但是，消防員認為不重要的為民服務與業務、瑣碎的日常互動與權力關係，則很難透過訪談捕捉。田野觀察能夠彌補部份闕漏之處，但為了蒐集更豐富的經驗資料，我另外採用工作日記研究法²¹。預防為消防員公認的繁重之一。以此，我特別挑選了防火宣導與婦女宣導協辦人大雄，請他記錄下每日從事大量宣導業務的細節與心情，之後再根據工作日記進一步分析工作時間、步調與完成過程。此外，我會針對與本研究相關的日記內容，與大雄進行非正式訪談，以重建當時的工作現場。透過大雄的視野、書寫與口述，我彷彿也一同參與了分隊生活，進而更為精準且全面地理解消防勞動過程的全貌。

²¹工作日記研究法啟發自家務勞動研究。家務勞動繁瑣且長期不受重視，常常無法透過訪談進一步研究之。因此家務勞動研究者(Salaff 1992)選擇記錄研究對象一日的工作內容，透過列出工作細節，進一步分析研究對象完成每項家務所需要的時間與精力，以此證明家務勞動的勞心勞力的程度。消防勞動同樣細瑣繁複，且消防員喜愛訴說打火事蹟，卻常常絕口不提業務、為民服務與其他細瑣的人際關係。因此工作日記研究法將有助於進一步消防勞動的全貌。

第四節 全文結構

論文的章節安排如下：

第一章、緒論

首先，以臺北市某消防分隊的值班台一景呈現消防員的勞動現狀。其次，進行文獻回顧與評述，分別從勞動研究、理性化理論、性別與輩份研究、消防相關的經驗發現，釐清本消防研究的研究理路。最後，陳述研究設計、方法與章節編排。

第二章、從打火英雄到萬能消防員：理性化管理的歷史軌跡

本章主要處理的問題是：消防職場的理性化管理如何可能？分成兩個部份：第一，消防職場的管理制度的歷史演變軌跡。消防組織的確立、職前訓練更加完備、引進硬體配備與編定實戰手冊等，均使得災難愈來愈能被精密控制，救災過程也愈來愈被系統監控。第二部份則深入探討今日消防理性化管理制度如何具體影響消防員的勞動，包括科層制與搶救過程標準化。

第三章、在理性化與不確定性之間：消防員的勞動過程

本章呈現理性化制度如何影響消防員的四種勞動過程。我將指出因救災、緊急救護、業務與為民服務的勞動對象不同，其勞動過程中的不確定性特質也因此不同，進而影響理性化制度落實的相異程度與形式。其次，我也將呈現消防員為回應理性化與不確定性互有消長的四種勞動過程，所發展出的各種因應策略，可大致分為兩種：一、以身體、團隊協作、性別化的情緒管理、外部專業等方式與理性化制度一同克服勞動過程的危險與不確定性；二、以表面功夫、拖延策略等方式消極抵擋理性化惡果與尚未理性化所造成的失序狀態。

第四章、消防分隊的學長學弟制與性別議題

首先，從組織層次出發，探討消防分隊為何且如何以學長學弟制與性別分工因應這四種理性化與不確定性互有消長的勞動過程？其次，回到個人層次，學長學弟制與性別分工的權力結構使得哪些消防員受困於理性鐵牢籠底層，而哪些卻能平步青雲、享受額外的福利？消防男女在學長學弟制與性別的權力關係下，如何鞏固抑或挑戰此階序結構的能動性？

第五章、結語

首先，說明消防分隊與消防員如何與理性化制度合作或對抗，以因應消防

勞動過程中的危險與不確定性，甚至是理性化後果。其次，點出本研究的定位、貢獻與限制。最後，展望未來，一方面嘗試以本研究發現為基礎提出幾點政策上的建議；另一方面，點出本研究未盡之處，期望後續研究者持續關注消防員的勞動議題，繼續追問相關的重要問題。



第二章 從打火英雄到萬能消防員：理性化管理的歷史軌跡

以前器材裝備少，無法深入，救災像是土法煉鋼；現在強調技巧，要求深入。

以前人少災難多，常常兩三個人就要打下一場火，這種實際臨場的經驗遇過就忘不了；哪像現在動不動就叫支援。

以前進火場不喜歡帶那麼多裝備，大家強忍著進去，打火強調勇猛；現在裝備太多，反而感覺不到現場的危險與高溫。

（火叔，2012/05/12 田野筆記）

本章欲處理問題為：昔日憑藉過人膽識的「打火英雄」如何演變成今日的「萬能消防員」？然而，目前消防的歷史研究多以消防組織與法令的變遷為主，他們探討消防從警察體系之邊陲至今於中央與地方獨立成立消防署／局，以及消防法的公佈與修訂，如何影響消防政策與工作的推行（葉吉堂 2006；陳弘毅 2008；郭俊宏 2010）。然而，過度強調組織與法令的結果，使他們忽略基層消防員的勞動經驗所扮演的重要角色，並且誇大了組織與法令的影響效力。

因此，我主張應回歸消防員的勞動現場，並且將消防員在不同歷史階段的勞動過程與管理制度扣連，才能進一步考察使現今「萬能消防員」成為可能的具體機制如何逐步建構完成。以此，我參考消防管理制度與勞動現場，將臺灣消防發展分為三階段，分別是：前理性化時期（1949-1989 年）、過渡時期（1990-1999 年）以及 2000 年迄今的理性化時期。²²

第一節 前理性化時期（1949-1989 年）

國民政府遷台之後，大幅縮減日治時期編列的消防預算、組織與人力，並將消防編制於警察體系之下，也無明確規範消防負責之內容。之後臺灣經濟起飛，人口往都市集中，建築物大型化與高樓化發展，相應的新型火災也在都市叢林間蔓延開來，造成的災害日益嚴重且難以控制，消防在此脈絡下逐漸重獲重視，如新北市第七大隊大隊長程昌興受訪時表示：「發生了災難以後，我們不

²²三個歷史階段為筆者的推估，並不存在明確的時間分野。早期消防發展和地方政治、人口組成與災害型態相關。後來消防署於 1995 年成立前後推動數項消防政策，但是地方消防局仍受限於縣市政府的預算與規劃，各地消防改革步調依舊快慢不同。

得不去重視這個災難的存在。進而成立了一些組織，修訂了一些法令讓整個消防更完善」(民視新聞 2010 年 9 月 5 日)。消防組織與法令的確立是理性化能夠落實之前提。而前理性化階段的重要特色就是透過組織與法令，逐步建立出一套關乎消防權責、規範與內容的完整圖像。

1955 年警察機關正式將預防火災任務與搶救工作分開，前者由保安課負責，消防隊則專責災害搶救。1966 年萬國大舞廳火災造成 29 人死亡、25 人輕重傷，為臺灣史上第一樁死傷慘重的大樓火災。救災過程突顯出當時消防人員缺乏救災應變能力以因應高樓大火，包括消防車、手動雲梯車高度不夠；消防栓水壓不穩定且雲梯車高度不足無法撲滅四樓以上火燄；消防衣沒有防火功能等。此外，當時消防的預防工作並未做確實，例如：公共場所的安全檢查制度形如虛設。於是，政府將原分散的火災預防與災害搶救歸納為消防任務，統由警察局消防警察大隊負責之。1985 年〈消防法〉公佈，火災預防、災害搶救的執行始有法源根據，原由刑警大隊負責的火災原因調查業務也在同年移交消防警察大隊。始由消防組織全程負責「預防、預警、搶救(應變)、善後」循環且環環相扣的火災管理四階段(葉吉堂 2006:84)。

雖然災難的發生陸續促成上述變革，但仍隸屬於警察體系之下的結果是消防依舊邊緣。一方面，警察學校以培育警察為主，並未提供消防相關課程。²³早期甚至「只要能跑能扛能跳，抬得起放的下，名字不要寫錯，就可以幹消防隊」，且消防員多由「出問題的次等警察」調職而來之說(民視新聞 2010 年 9 月 5 日)。獨立的「消防學系」直到 1960 年才於中央警察大學成立，警專更於 1991 年才有專門培訓基層消防員的「消防安全科」。另一方面，警察高層也傾向以警察業務為主，「只要轄區的刑案能破、員警不會給他出紕漏」就好，不可能主動關注消防(陳弘毅 2008:155)。因此，即便到了 1980 年代，沒有管理高層的統籌與經費，各地消防人力不足且裝配備簡陋，遇到緊急的災難現場只能依靠少數消防員在火場外圍操作笨重的消防車執行遠距離射水。如同璋哥所言：

最早期是一台車、一個人就能滅一場火了。一個人開一台消防車到現場去，我只要把水切換成瞄子開關，我就可以在車上打火，把火打熄

²³中央警察學校於 1960 年籌設「消防學系」，並於 60 學年度正式招生；臺灣省警察學校(臺灣警察專科學校之前身)，早期無設置消防科(組)，直到 1982 年才增設專科警員班，1991 年增設「消防安全科」，責司消防人員培訓工作。

了。早期我們的觀念很簡單，目標是打火而已，不是救人。人救不就得到在他的命，不在消防員的對錯。消防隊能夠做的就是在外圍下達封殺了啦，就是說沒有出來就不要出來了，我們就阻隔起來。

除了救災以外，那時的消防業務亦相當單純。最重要的業務是配合警察的重點業務：春安演習。每年在春節期間演一場災害搶救演習就好。此外，消防法於 1985 年公佈後，消防員需負責巡邏轄區內列管場所與消防栓檢查，但是璋哥卻回憶道：

（分隊）大概最落實的就是我啦，每個禮拜我都會按時到列管場所做消防檢查，那些受檢的瓦斯行和電影院，常常跟我講先生你不用常來，你只要一年來一次就好了。因為那個年代大部分就是說反正年底來的時候一次寫完就好了，不用每個月來。

由此可見，雖然當時的法令與規範已經納入部份預防業務，但缺乏相關的監督與審核機制終將使得這些預防業務未能確實被執行。

第二節 過渡時期（1990-1999 年）

1990 年前後，都市火災氾濫，天龍三溫暖、論情西餐廳、神話 KTV、卡爾登視聽理容院紛紛燒出慘重災情，這反映出當時的救災能力遠遠不及新型火災在都市竄燒的速度，消防組織與各地消防人力配置、救災專業與裝備等都顯得相當不足。而 1995 年衛爾康餐廳大火，燒出全世界餐廳火警死傷人數最多的慘重災情，龐大的輿論壓力間接促成內政部消防署的誕生。同年圓山飯店火警，更加速臺北市消防局的成立。消防署和臺北市消防局相繼自警察體系獨立之後，消防也開啟了歷史新頁。²⁴

首先，消防法規與制度的修訂確立預防火災、搶救災害與緊急救護消防三大任務的執行準則。其次，消防署與地方消防局之設置使完整的消防政策得以推動與落實。一方面，署／局內部設立災害預防、災害搶救、緊急救護、教育訓練與災害調查五科室，負責規劃與推動各項消防政策與任務。另一方面，也

²⁴陳弘毅為第二任消防署長，被譽為臺灣消防之父。他任內推動數項改革，為奠定日後消防發展的重要基石，包括：各縣市成立消防局、制定消防法規與制度、爭取消防預算、全面推動火災預防、整建廳舍、整合義消、推動消防倫理、建構火災調查實驗室與國際交流（陳弘毅 2008:190-244）。

確定了由上至下、由中央至地方的層級關係。上級推動的各項計畫，由各大隊、中隊至分隊的基層消防員分層執行並向上回報。

雖然消防組織與法規慢慢建制完成，各項消防政策也開始推動，但是此階段為過渡期，組織與各級消防人員都尚在摸索學習中。消防改革從硬體設施開始，消防署／局紛紛編列預算，購置新型消防裝配備。有了空氣瓶、渦輪槍射水瞄子與耐高溫的消防衣帽鞋，²⁵消防員開始被要求長時間進入火場作業。然而，這些消防員以往只在外圍射水，他們如何能在一時之間深入火場打火？這些新的救災能力如何培養起來呢？

警校與警專雖陸續成立消防科系，²⁶但是消防專業課程不多，且多為行政法、公務人員法等法規研習，甚至行政警察的相關知識。許多消防員表示在九十年代，警專教育仍最重視服從與紀律（正男、阿國、逸祥、志鴻），或是要求學員「背誦剛通過的消防法條」（璋哥），與消防實務脫節。下分隊之後，分隊常年訓練也以體能訓練為主，鮮少訓練實際面對火場所需要的知識與技能。消防員逸祥認為當時的訓練偏重在體能操練（如重裝爬樓梯），或是單項技術的熟練程度（如打繩結），對於進火場的幫助非常有限：

我還記得我剛下分隊，只會抬泡沫桶。我們那時候就一個東西叫什麼呼吸量測試，你就是重裝，（一手）拿一個兩呎半的，（另一手）再拿一個瞄子，然後爬樓梯爬 12 樓，爬完之後不可以休息。在我看起來是他們不知道要訓練什麼，沒有教到說怎麼真的去面臨火場，他可能一直訓練你體能的部份，他並沒有強調說我今天在火場要怎麼應對是 OK 的。

之前救災就是你來打繩結。好，打六項繩結：橫渡架設、捲洋器架設等，就評斷出你一個人救災技術強不強，這樣太可笑了吧？救災不是

²⁵根據璋哥的口述歷史，早期消防隊使用由司機控制開關的直線瞄子，消防員還沒進火場司機就要開水，可能還沒看到火和煙，水已經打光了。後來改成渦輪槍，瞄子上面有開關可以控制水量以此發揮更大的效能。同時，消防衣的改變亦影響重大。早期消防員穿著之銀色消防大衣，不耐熱、外漏皮膚多，無法提供有效保護。他於 1990 年撰寫〈充實消防員個人安全裝備充實計畫〉，新北市才開始陸續購置類似今日的兩件式消防衣帽鞋，能有效阻隔高溫火焰且方便活動。

²⁶中央警察學校於 1960 年設置「消防學系」。在此之前，消防教育僅佔行政警察學科內二個學分。臺灣省警察學校（臺灣警察專科學校之前身），早期僅設行政警察及刑事警察科，直至 1991 年才增設「消防安全科」，責司消防人員培訓工作。參考中央警察大學消防學系官方網站：

<http://fc.cpu.edu.tw/files/11-1084-1191.php>；臺灣警察專科學校消防安全科網站：
<http://department.tpa.edu.tw/fire/?p=purpose&i=1>

打三個繩結就知道你會不會救災吧？那時候沒有所謂的情境，沒有告訴你今天這個火，你身為一個攻擊手、瞄子手，你要做什麼事。

新的設備與作戰要求甫展開，警專與消防分隊所教授與訓練的遠遠不及一場場千變萬化的災難現場。在打火技術與經驗尚未固定之時，消防員只能在危機四伏的黑暗中自己摸索與學習。資深消防員璋哥回憶起第一次揹氣瓶進火場，當時他的夥伴們甚至不熟悉氣瓶，也不敢進入火場：

我們是走在第一步的人，也吃過很多的虧，包括第一次背氣瓶進火場。我第一個揹著氣瓶跑進去，當我進入到房間看到火點在燒，煙層下降很低，一回過頭來同仁不見了。當你是一個人又面對危險的時候你就開始緊張、呼吸加速、吸不到空氣。當吸不到空氣的時候你會覺得糟糕，我的氣瓶是不是氣量沒有了？於是，連滾帶爬地憋著氣趕快衝出來，出來以後看到光，看到門口才緩了下來，還好沒事。這時才抱怨為什麼同仁沒有把氣瓶的氣裝好，為什麼氣量是沒有氣的？結果拿下來檢查是有氣的。從開始教氣瓶，教會了同仁，同仁不一定敢進去，這是第一個。第二個，會進入的人或許他還在準備器材，因為他下了車他要揹器材、佈水線。他不像指揮官一下車揹氣瓶就可以進火場，動作上會有差距。

一方面，消防員個人與組織層次的消防知識均尚待開發與累積。另一方面，各消防分隊人力尚未補足，災害又頻繁發生。兩、三個人打下一場火是常有的事情。他們需要在時間緊迫且人力有限的狀況下進行判斷。因此，新進消防員非常仰賴學長的經驗傳承。如消防員逸祥所言：

當時候消防隊的人力，可能一天上班 total 五個，兩個救護，一個查察，剩下三個人就要完成這些任務。所以到現場你會發現你一個人可能要完成大部份的事情。就變成說在很多事情都要做的情況下，一定會有所謂的輕重緩急。哪個要先做，哪個可以等那個做完再去做？可是我們的學校上課可能教說你都很重要，同時都要做。變成判斷的重要順序對於一個剛下分隊的人來說比較困難，所以比較仰賴學長的指揮跟經驗。學長說什麼，傾向聽學長的話。...對，當時還是以救人為主。救人、打火、找水源。

這些以戰養戰的經驗慢慢累積起來。透過災後檢討會、出國考察、教科書編寫與訂定 SOP 流程，這些搶救知識才慢慢固定下來。從璋哥的訪談中，可以窺見救災知識一步步確立的過程：

慢慢地，同仁從剛開始不會看火場燃燒的中性線、不敢進火場，到現在這樣。早期我們這批人，是臺灣有太多的災害，讓我們用實戰累積經驗。...慢慢大家有經驗了，才發現之前這樣是不夠的，才開始訂計畫、訂規則，之後什麼搶救佈署那些才出來。

至於緊急救護，早期係隸屬於衛生署，救護人力與設備主要由民間團體紅十字會協助訓練與購置。早期消防隊為救火隊，並不負責救護工作，頂多只是少數縣市與分隊的補充服務，支援火場傷患送醫。直到 1995 年，「緊急醫療救護法與施行細則通過後，明定了緊急救護體系的服務內涵與權責單位」（行政院衛生署 2009）。自始緊急救護被納入三大消防任務中，由消防署與各地消防局主責之。

因此，在 1995 年之前，消防員普遍缺乏救護技術，如同璋哥所言：「早期的消防人員不做救護。車子開到現場去，人上車，搬上來。病患在車上唉唉叫我們就請他忍耐，趕快到醫院去。」消防署／局成立後，各級消防長官開始重視到院前緊急救護，並全面辦理初級救護員訓練，警專畢業生需通過六十小時的初級救護訓練。不久之後，更陸續辦理中高級救護員訓練與各區救護評鑑比賽，藉此提升消防員的到院前救護能力。現今每個消防員在下分隊之前均需通過中級救護員訓練，確保其具備「呼吸道保持、氧氣呼吸、固定、止血、心臟按摩、人工呼吸等應急處置」等緊急救護技術（陳弘毅 2008:230）。

總體而言，理性化制度透過組織與法規的確立逐步建置完成，上級也開始規劃新的消防計畫與工作守則，包括擴充消防任務，將預防業務與緊急救護納入其主要任務之內；爭取更多消防預算、設定相關部門，推動各種有效控制災難與傷亡的計畫，搶救標準化就是上級的重要目標，如陳弘毅（2008:209）的回憶錄：「針對都會地區，成立救火先驅快速部隊，有效縮短救災人員抵達現場之時間；為減少消防同仁救災時，發生傷害事故，特別針對各類型災害，蒐集資訊及經驗，訂定搶救戰術標準作業流程」。

然而，在消防理性化管理全面推動之初，上級與基層均不熟悉新型的救災與救護實作，實際現場仰賴基層消防員的傳統經驗傳承與從做中學。而此階段

累積而成的各種搶救知識與技能，透過一次次的檢討會、工作記錄與報告等方式慢慢聚集與固定成日後的標準作業規範與知識，成為今日消防教育與訓練之基礎，甚至回過頭來規範消防員的各項勞動過程。

第三節 理性化時期（2000 年迄今）

消防署與各地消防局成立至今，臺灣消防正朝著兩個互有關連的趨勢發展：一、消防任務之不斷擴張；二、因應不斷擴充之消防任務而實施更嚴密、全面之理性化制度。

2000 年的〈災害防救法〉²⁷將消防三大任務擴充為風災、水災、震災、爆炸災害、核災、化學災害等重大災害防救工作。此外，新增「為民服務」與「業務」兩大類消防工作。舉凡捕蜂、抓蛇、救貓狗、送水等均屬為民服務的範疇，意即在不干擾消防隊執行緊急勤務的前提下，利用消防工具與技能協助居民排除潛在危險，以促進更安全與便利的生活。²⁸業務則包括防火宣導、消防安全檢查、危險物品管理、居家訪視、工廠防火診斷、車輛器材保養、消防技能訓練、搶救佈署推演、民力協勤團體、總務人事、文書記錄等工作，這些工作一方面為降低緊急事故發生機率，另一方面也為方便上級進一步監控與掌握基層消防員的各種勞動過程。於是，今日消防員不僅包括要執行緊急且危險的各式災難搶救與緊急救護、靜態的保養、維修與文書等例行工作，甚至還要從事抓貓、救狗與捕蜂等為民服務。消防員甚至戲稱自己是不斷出任務、無所不能的「超人」（CNN 2012 年 6 月 30 日）。

為了確保這些龐雜的消防任務能夠如實完成，上級勢必要實施一套符合效率、可計算、可預期的管理制度。然而，在深入消防職場之前，請容我簡單介紹消防招募與受訓方式的改變。

消防早期採「訓考用」的招募制度。欲從事基層消防工作者需先報考警專，於警專訓練兩年且畢業後通過「公務人員特種警察人員考試」才得進入消防職場。根據 100 學年度的招生簡章，警察專科學校消防安全科的教學目標為「培養學生基本之消防執法能力、各種災害之防救能力，以及各項業務之值勤能力，

²⁷參考〈災害防救法〉第 3 條、第 7 條：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0120014>。

²⁸然而，為民服務卻是許多消防員的夢魘，相關細節將在第四章進一步陳述。

並輔導參加警察特考，及鼓勵取得國家考試消防設備師、士證照」。其課程包括：國文、英文、數學、游泳、消防體技能等共同科目；法學緒論、消防學、行政法等專業基礎科目；火災學、消防水力學、消防戰技、滅火系統與安全設備、災害防救法規與體系、消防化學、火災原因調查、消防機械、消防法規、火警警報與避難系統等專業核心科目。因此，我們可以看見警專的教育目標已經和重視法條、紀律與服從的上一階段大不相同了，如今以輔導學生通過考試，以及培養各項消防實戰技能為主。

另一方面，消防署成立之後，消防組織與任務大幅擴編，各單位消防人力短缺，相關單位為節省經費於 2006 年開始開放一般生參加四等特考²⁹，不限性別與相關科系，採「訓考用」及「考訓用」雙軌制。非消防科系畢業的學生，考試通過之後受訓一年即可上任，其一年的受訓內容從警專的兩年教育中精簡而成。於是，在消防人力快速補進的同時，消防人力也朝多元化發展。如表四所示，自 2006 年開放一般大專院校畢業生報考，女性與高學歷畢業生進入消防職場的比例大為上升。

表五 歷年錄取人數統計表

年份	錄取人數	女性人數	百分比 (%)	大專院校以上	百分比 (%)
2002	502	13	3	5	1
2003	538	8	1	6	1
2004	574	30	5	132	23
2005	411	6	1	.	.
2006	604	46	8	51	5
2007	986	135	14	289	29
2008	905	237	26	454	50
2009	1307	209	16	794	61
2010	279	63	23	131	47

資料來源：中華民國考選部

通過特考的大專院校畢業生只需受訓一年，為警專受訓時間的一半。然而，誠如本節開頭提及，消防任務納入各種危險的預防、搶救與善後工作，其責任範圍愈來愈廣泛，這也意味著消防員要比從前更「萬能」才能勝任。但是，為

²⁹四等警察人員考試分成兩種：主要是政府每年招考的年度特種警察人員考試，分成中央與地方特考，這類考試在 2006 年以前限制警專畢業生報考，2006 年以後對一般生、所有性別開放；另外一種則是基層警察人員考試，這類考試由地方依據缺額，自行招募訓練，迄今只於 2004 與 2009 辦過兩次。這類考試的考試資格比照警專招生原則，限制 30 歲以下、大專以上的畢業生報考，並且只收 10% 左右的女性。

什麼消防職前訓練的時間反而是縮短抑或維持不變呢？

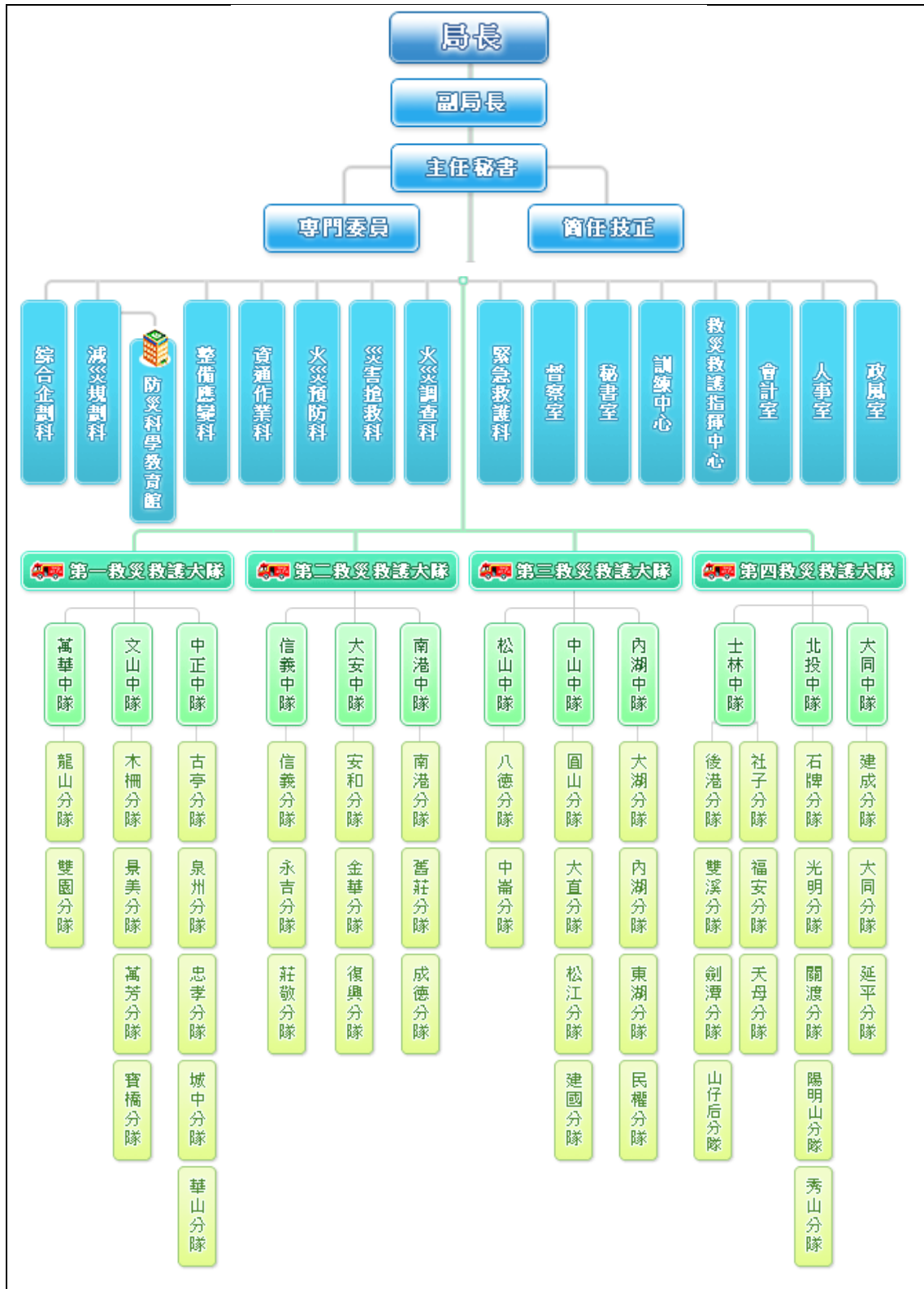
答案就在愈來愈強化的消防理性化制度之中。比起過往重視消防員的服從與紀律，現在更為重視的是消防員實際面對各種危險的技能與知識。因此，縮短職前訓練期，提早讓消防員進入分隊學習，而新進消防員也不再像以往必須熬過自我摸索的漫長黑暗期。早期消防員豐富的工作經驗已經進一步轉化為固定的知識與流程規範等。一方面，消防上級提供各式短期的消防在職訓練供消防員進修，包括災害搶救、高級救護、災害預防、火災調查、消防幹部培訓等相關課程。另一方面，消防員透過分隊常年訓練、工作守則與標準化規範，更快就可以進入狀況。如此一來，理性化制度似乎把消防勞動變成固定的流程、規範與訓練內容，降低其技術門檻與勞動價值。然而，消防的理性化制度控管的是與危險為伍的消防勞動，故不以壟斷技術為主要目的，反而更重視制度與危險、安全之間的關係。以下，我將深入科層制與搶救過程標準化進一步探討之。

一、控制與保護並行的科層制

韋伯對科層制的定義為：一、明確制定的、確立官府間上下關係的官職層級制與審級制。二、各部門依據明確的法律或行政章程運行，部門與層級之間透過公文與各種文書形式往來溝通。三、工作者可透過徹底的專業訓練，且這些工作原則是明確的、全面包羅的、以及可以學習的（整理自 Weber 著、康樂、簡惠美譯 1993:19-22）。而 1995 年消防署成立之後，在組織與法規上的逐步建制終於完成一座依照明確規則形式的、由上而下的消防科層體制。

臺灣消防機關的最高單位為內政部消防署，負責辦理火災預防、人為與天然災害搶救、緊急救護與災害管理業務，並統一指揮、監督全國消防機關。³⁰地方最高的消防機關為各縣市消防局。以臺北市消防局為例，內勤有八科、五室、訓練中心與救災救護指揮中心；外勤則依序為四大隊、十二中隊與四十五支分隊（細節請參考圖一：臺北市消防局組織架構圖）。

³⁰參考自內政部消防署簡介：<http://www.nfa.gov.tw/main/Content.aspx?ID=&MenuID=184>。



圖一 臺北市消防局組織架構圖

資料來源：臺北市政府消防局³¹

³¹參考自臺北市政府消防局，網址為：<http://www.tfd.gov.tw/detail.php?type=article&id=35>。

在內勤單位裡，與基層消防員的日常工作最相關的有：災害搶救科、緊急救護科、火災預防科、訓練中心與指揮中心。前三科的主要工作內容為整合分隊、中隊與大隊層層上報的資料與數據，以掌握各分隊執行救災、救護與預防工作的狀況，並做出進一步的消防政策規劃與任務指派。局本部透過二種正式制度—資訊系統與評比制度—在各級消防機關之間溝通，並控管消防員的各項勞動過程。資訊系統是上級迅速下達勤業務指令與回收資料的重要管道。其中包含救災、救護、為民服務與業務的 E 化系統分享平台，負責人必須定時整理資料上傳。另外，局本部也透過即時佈告欄下達指令至各分隊，舉凡催收救災救護統計資料、檢查該分隊出勤狀況³²與瞭解分隊人力與訓練報名狀況等，值班消防員必須簽收指令，並將它交付給任務負責人，由負責人統整與回報。

評比制度是確保下屬完成各種消防任務的重要機制。車輛裝備檢查、財產器材盤點、民力協勤的業務評比、預防類業務評比，甚至有管理消防員生活習慣的內務評比等，都是用來評斷各分隊工作成果的項目。要拿高分不僅需符合基本要求（車輛能否發動、確保轄區各家的消防安全、分隊環境整潔），還要爭取額外的「創意分數」。因此，各分隊無不費盡心思枝微末節之處做文章，包括車體上蠟、注意文件格式以及額外發想其他創意宣導方式等（詳見附錄二：評比表）。

許多隊員都跟我抱怨重視形式勝於內容的評比制度，不僅花費他們大量的時間與心力，且看不見實質效益。但是他們不得不遵行這套遊戲規則，因為評比制度和隊員考績與升遷機會是綁在一起的。分隊成績高，分隊成員也有較高的機率拿到甲等積分，而積分較高的隊員也會有較好的職涯發展空間。如佳盈所說：

講現實面一點，我們的考績部份是看評比的時候的成績。因為本來就不可能全部都拿到考績嘛，但是你如果分隊成績高一點，你可以拿到考績的人數就會多一點，主管也希望我們可以做到滿分。

至於局本部的其他單位，訓練中心負責定期開設消防專業課程（如高級救護技術課程、救助訓、火災調查訓練、防火宣導師資班等），培訓具備各種消防能力的隊員。救災救護指揮中心則統一指揮該縣市的一一九案件，並控管各

³²消防員只要一出勤，所做之事需如實寫進工作記錄簿上。這些記錄為局或大隊日後不定期檢查的依據。

分隊執行緊急勤務的時間進度。³³勤務中心消防員首先與報案人確定案件種類（火災、緊急救護、為民服務、其他、災害搶救、檢舉案件）與案發地址，系統會預先自動預告鄰近三個分隊準備，受理案情之後派遣責任分隊前往處理。出勤消防員必須在白天 60 秒，夜間 90 秒之時間限制內出發，並持續回報進度給勤指中心。此系統自動產出受理時間、派遣時間、出動時間、撲滅時間、返隊時間等時間點的統計報表，超出時間的案件將顯示為紅色的「異常」字樣（見表五）。該趟勤務超時的消防員可能會被檢討與處份，這些數據也將進入局內部單位進行分析，影響之後消防政策的走向。例如，加強訓練該分隊消防員的著裝速度，或者在高需求的轄區分隊增加救護車。



³³早期是沒有 119 的，臺北市於 1969 年成立勤務中心，首度將分散裝置於各分隊之電話，統一納入受理火災之報案，並於 1986 年啟用電腦資訊系統設備，2006 年使用智慧型派遣系統，針對報案者分配報案者接聽次序，再由系統針對案發地點、狀況與附近分隊配署情形進行整合運算，派遣最近的分隊前往支援，同時減少車輛派遣錯誤的問題。消防署更於 2008 年推動〈119 救災救護指揮派遣系統提升案〉，透過更完備的電子系統與更精確的案件受理流程全面提升消防人員的救災效率，目前臺灣已有二十一個縣市消防局已上線使用此系統。

表六 統計案件分析表

案件分類	出動單位	出勤車輛	派遣時間	出動時間	到達現場時間	送醫時間	到院時間	離院時間	返隊時間		00:01:20
急病	二重分隊	二重91	2010/3/22 02:58:03	2010/3/22 02:58:35	2010/3/22 03:06:46	2010/3/22 03:10:40	2010/3/22 03:23:40	2010/3/22 03:33:12	2010/3/22 03:45:09	0:00:28	正常
路倒	二重分隊	二重91	2010/3/22 05:17:43	2010/3/22 05:18:25	2010/3/22 05:30:04	2010/3/22 05:35:37	2010/3/22 05:48:26	2010/3/22 05:58:50	2010/3/22 05:15:41	0:00:52	正常
車禍	光明分隊	光明91	2010/3/22 09:18:34	2010/3/22 09:18:50	2010/3/22 09:23:50	2010/3/22 09:32:31	2010/3/22 09:36:20	2010/3/22 09:46:15	2010/3/22 09:54:57	0:01:14	正常
精神異常	竹北分隊	竹北91	2010/3/22 09:20:59	2010/3/22 09:21:15	2010/3/22 09:24:03	2010/3/22 09:36:47	2010/3/22 09:56:39	2010/3/22 10:24:59	2010/3/22 10:43:30	0:01:28	異常
疑似自殺	光明分隊	光明91	2010/3/22 09:26:58	2010/3/22 09:29:34	2010/3/2 09:36:57	.	.	2010/3/2210: 04:17	2010/3/2210: 09:21	0:00:41	正常
資料來源：〈新 119 指揮派遣系統功能介紹〉（薛敬霖 2010:27）											

以上，上級透過資訊系統、評比制度與勤指中心控管消防員的各項勞動過程。但除了由上而下的監控之外，上級也致力於提升搶救技術與保護消防員。比方說搶救過程中有民眾或隊員傷亡，上級會有更即時的反應。璋哥表示，一場火打完，分隊、中、大隊與局本部會陸續開檢討會，檢討搶救過程中的疏失和需要改善的地方：

救災回來分隊馬上檢討。如果有成災、有人傷亡，三天內中隊大隊馬上會去檢討。對內我們都講實話，你做對不對，毫不客氣。我們都是很認真在做我們該做的事，哪邊做不好就去加強。

透過檢討以促成更進步的搶救作業模式，如同今日搶救作業流程由早期學長經驗蒐集而來並且不斷演變的一樣；另一方面，也能促進上級提供消防員更完善的防護。例如，若有隊員在火場中受傷，大隊會前往關切，找出受傷原因，改善裝備或工作規範，以避免傷害再度發生。正如志鴻說道：

大隊會來問說你那個時候受傷的情形是怎麼樣啊，是因為地板太滑，還是消防裝備本身有問題，還是你本身沒有穿戴好造成受傷？如果是消防裝備的問題，他們會盡量去改善。如果是自己的問題的話，他們會去看一下，訂一下勤務規範，或是提醒大家注意說什麼東西該怎麼做之類的。

以小海的手部燒燙傷為例，大隊檢討過後發現是因為新版消防衣的袖口開口處過大，致使火苗從縫隙竄入燙燒皮膚。新版消防衣原是為了方便消防員活動而擴大開口，卻反而減低其遮蔽與防護功能。於是，在檢討會之後，採買組將新版消防衣全數回收，在開口處補縫上一塊耐高溫衣料（見圖二）。於是，修改後的新版消防衣既能防火耐高溫，還保有方便活動的優點。



圖二 新舊消防衣之示意圖

小海的燒燙傷事件使上級重新檢討消防裝配備的防護功能，而賴文莉事件則促使上級重新檢視救護流程。這位女消防員執行救護時遭後方酒駕車輛追撞，小腿因此截肢。這起意外促使了上級重新檢視消防員執行救護的安全問題，並製作車禍救護教學影片、發放交通錐，甚至改變車禍救護的標準作業流程。

像我們大隊，他們有製作一個影片，告訴大家說你平常救護的時候，要先放一個交通錐，先放在離救護車幾公尺之遠這樣。還有說人要到後方一定要有一個人幫你看車。大隊也有發一個算是安全的手冊。（小海）我們在執行救護的時候就是要把車上的三角錐先放好，然後才去接觸病人。就是說因為那個事件，變成說我們的救護流程改變，是為了保護我們。我覺得是大隊有為我們著想啦。（淑婷）

整體而言，局本部、大隊、中隊至分隊的組織設計明確規定各層級消防機關的責任範圍，資訊系統與評比制度更強化了由上至下的溝通管道與臣屬關係。於是，消防員的各項勞動過程變成科層制裡被控管的一道道命令、數據與成績。然而，另一方面，科層制卻也有助於改善現有搶救流程與裝備的不足，建構更完整與健全的理性化制度，進而保護基層消防員不再受同樣的傷害。

二、搶救過程標準化

如本章第二節所述，搶救過程標準化是消防署／局成立後所推動之重要改革。於是，相較早期消防員憑藉身體直覺與經驗打火，現在消防員透過訓練、固定編組與標準作業流程執行第一線的救災救護任務。

（一）救災：如吃飯拿碗筷般地作戰

當火警鈴聲響起，全隊備勤人員依照當日任務派遣編組表（瞄子手、副瞄子手、破壞手、司機與指揮官等）在白天六十秒、夜間九十秒的時間限制內出勤。第一台攻擊車抵達現場後，車上人員需以最快速度完成佈線。第二台水源車抵達現場後，將車裡面的水中繼給攻擊車。同時，指揮官需主動蒐集火場資訊，包括建築物內部結構、火點位置、延燒範圍、受困民眾、儲放危險物品等，並將之回報指揮中心。

這些預備動作完成後，由攻擊車與水源車的正、副瞄子手延伸兩條水線進入火場，一組負責攻擊，一組協助破門與防護，共同進行火場內部的搜索跟滅火動作。後續支援分隊陸續抵達後，跟現場指揮官報到後接受分派任務。有的分隊進行火場上下層搜索，有的分隊負責排煙與架設照明設備。另一方面，水源車司機與救護組留守後方。司機負責尋找水源，將現場消防栓接上消防車以確保水源充足無虞。救護組將救護車與救護器材定位後，詢問現場是否有傷患，若無則集結相關人等協助指揮官尋找關係人，以瞭解火災現場與疏散情形。

以上，為火災搶救的標準作業流程。兩位分隊主管均表示，依照 SOP 與作戰編組行事有其好處，像是可以「降低失誤與傷害發生的機率，並提升搶救效率」（正男）；或者「有一個固定的作業模式，反而是一件很安全的事情」（阿國）。

除此之外，現在的訓練也不再像以往強調精神動作與體能操演，反而更注重消防隊員在第一線搶救的應對進退。一方面加強實境訓練，例如新北市八里的閃燃櫃。透過在貨櫃車中模擬的閃燃現場，讓消防員實地體驗火場溫度、觀察火的形成，並學會排煙與滅火。甚至設計人命搜救的實境演練，消防員得在濃煙密佈的火場中救出放置各地的假人。參與規劃訓練課程的璋哥向我描述道：

我們去模擬一個火場，把裡面灌滿了煙，你要用什麼方式做通風排煙？

我們在火場裡面丟了十幾個安妮，你要在多少時間內把它找到？我們有一套標準，我們會計算你要多少時間內佈完水線，多少時間救到這個人，

超過這個時間就扣分。...情境內的假人都有資料，你要把資料整個帶到指揮中心的白板，沒有這些資料就代表說你沒找到這個人。

另一方面，分隊每天的常年訓練也反覆練習以加強各種搶救技巧，「佈水線」是最常訓練的項目之一。由隊上幹部或資深學長帶領，模擬各種火場現場，訓練隊員於規定時間內帶齊所需裝備完成任務。透過反覆的練習，試圖將原本危險、高度不確定的搶救過程變成一個個「基本功」，甚至是「吃飯拿碗筷」的反射性動作。消防員正男表示：

我們有預定說你應該要怎麼做，要帶什麼器材，你只要把它弄好就好。你到火場你就是瞄子手，只要把瞄子手應該帶的東西帶好，應該到的位置，做你應該做的工作就好了。久了，你就會有一個所謂的基本功在，我應該帶我的東西，我到那邊我就做我的事情。

我們的實務手冊和訓練其實只是讓我們的東西有一個固定的模式。就是說我今天要操作到這個器材的話，我必須要怎麼做，有一個 SOP 在，我只要照這個 SOP 做，我就不會錯。就變成說你吃飯就知道拿碗拿筷子，那個道理就對了。

以上，搶救標準化試圖透過實境訓練、作戰編組與標準作業流程等制度設計，將原本危險與高度不確定的搶救過程固定成一套可預期的動作流程，藉此提高搶救效率並降低意外發生率。然而，理性化制度真的能成功控管危險的救災過程嗎？這部份將在第四章進一步探討之。

（二）救護 SOP：保衛病人也保護自己

當救護警鈴響起，兩位輪值救護員一樣需在白天六十秒、夜間九十秒的時間限制內出勤。抵達現場後，兩位救護員依照主、副手進行分工。主手開始評估病人傷勢，依序檢查其意識、呼吸道、呼吸、循環與中樞神經是否正常。副手則同時詢問病患病史。在檢查過程中，發現哪邊有問題需馬上進行處置，包括 CPR、暢通呼吸道、給氧、包紮止血與電擊等，並儘速送往醫院。送醫前需與無線電回報指揮中心患者病情與處置情形。最後，救護員執行每一趟救護都需填寫救護記錄表，詳細記錄時間、地點、患者基本資料、病情與處置內容（救護記錄表見附錄三）。

依我參與初級救護員訓練的經驗，我發現教官對救護流程與動作的十分「苛

求」。教官們花非常多時間確認學員執行初評、二評、上頸圈、固定術與抬擔架等流程，只要順序顛倒或動作不確實，都會要求馬上改正。除此之外，他們也設計出數個常見情境（如無生命徵象、疑似心臟病、中風、腿部骨折等患者），要我們練習固定的評估與處置方式，直到背熟為止。

當時我還不明白為什麼要如此執著微末細節與形式，實際下分隊跑救護與訪問消防員之後發現，像是抬擔架動作的確實要求，是為防止拉抬重物可能對脊椎造成的傷害。而救護的標準作業流程除了保衛病人，更是救護員拿來防身的工具。如同專救隊隊員志鴻所述：

SOP 就是一個保護你的東西，按照這個走，大體不要錯，就不會被投訴。

可是萬一你全部都不按照它做，那你就有可能有醫療糾紛或者是說你就把這個病人危急的情況給 lost 過去了。

Edison 也表示為了自我保護，跑救護一定會按照流程走，救護記錄表一定會逐格確認：

流程怎麼教，你就是照流程走，對你比較有保障。我的策略就是我做什麼事都會跟家屬說，記錄表上面也要寫清楚。簽名的時候再叫他看一下，有沒有問題？在下面簽名。如果比較有爭議的 case 的話，我都會這樣做，自我保護一下。

然而，看似固定僵硬的 SOP 形式卻時常變動。臺灣緊急醫療協會依照每年國內外研究成果定期修訂操作規範。例如：CPR 的按壓給氧比從 15:2 變成 30:2；以前創傷初評不重視循環，但現在不管創傷還是非創傷，初評都要檢查循環等。如同教官上課所言：

緊急救護沒有標準答案，不是一加一等於二的事情。這個東西隨時都在變化，唯一不變的就是你身體運作的原理。（H 教官，2010/09/04 田野筆記）

因此，稱職的救護技術員必須清楚瞭解人體運作的原理，也要定期參與訓練學習最新的救護知識與流程規範。這些流程更改與新設備引進，是為了提升緊急到院前救護的品質。但是對許多消防員來說，遵守 SOP 對病患也許影響不大，但卻是在醫療糾紛盛行之今日，能保護他們的一道防線。

第四節 小結

本章試圖論證臺灣消防正逐步朝向理性化發展。我依據消防管理制度與勞動現場將消防歷史分為三階段，分別為前理性化時期（1949-1980 年代）、過渡時期（1990 年代）以及 2000 年迄今的理性化時期（如表六所示）。

表七 消防理性化的歷史三階段

	前理性化時期 (1949-1989 年)	過渡時期 (1990 年代)	理性化管理 (2000 年迄今)
理性化內容與制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從保安課到消防警察大隊 2. 公佈消防法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1995 年消防署成立 2. 各縣市陸續成立消防局 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 科層制：層級的監控系統、評比制度、檢討會 2. 搶救過程標準化
招募與受訓內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未有專門的消防招募管道與受訓機制（由警察調任） 2. 1960,1991 年警大、警專相繼成立消防科系 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由警校負責招募與訓練 2. 訓練著重體能、紀律、消防法條與單項技術 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 招募與訓練的雙軌制：警校與 2006 年開放一般大專院校畢業生報考 2. 實境訓練、日常分隊訓練以及各式短期專業課程等
消防裝、配備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大型消防車、直線瞄子 2. 銀色消防大衣 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空氣瓶、渦輪槍射水瞄子 2. 耐高溫的消防衣帽鞋 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 攻擊車、水源車 2. （比 1990 年代更為充足的）各式救災工具、個人專屬消防衣帽鞋
勞動現場	<ol style="list-style-type: none"> 1. 救災：以火警為主，並於現場遠距離射水即可 2. 預防：以春安演習為主 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 救災：需進入火場，初期依賴消防員的身體與從做中學 2. 救護：以儘速送醫為主 3. 業務：安檢、宣導、車輛保養等（與今日相比較不重視形式） 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各式救災：訓練、作戰編組與標準作業流程 2. 救護：SOP、中高級緊急救護訓練 3. 業務：各種例行宣導與預防業務，大量的文書記錄工作 4. 各式為民服務

在前理性化時期（1949-1980 年代），消防隸屬於警察體系之下，早期缺乏招募與訓練消防員的管道。直到 1950 年代以後，都市火警頻繁，消防開始受到重視。然而，在警察體系之下所做的組織與法令調整，包括 1955 年成立消防隊專責搶救工作，1985 年訂定〈消防法〉由消防警察大隊負責預防、搶救與善後工作，仍然無法使消防有突破性的發展。基層消防員在此階段的主要工作是打火，而打火也僅止於建築物外執行遠距離射水。至於法定的預防工作，更是配合警察進行每年一度的春安演習即可。

消防署與各地消防局自 1995 年後相繼自警察系統獨立，日益健全的組織與消防預算使得各式消防政策與計畫得以推動。最先推行的是大量新型消防裝配備的採購計畫，有了空氣瓶、渦輪槍射水瞄子與耐高溫的消防衣帽鞋，消防員也開始被要求深入火場。然而，因為上級與基層消防員均缺乏近距離救火的實作經驗，警專與消防職場也以紀律、體能與單項技術的訓練為主，1990 年代的救災與救護過程仰賴消防員從做中學以及經驗累積與傳承。

2000 年至今，一方面消防已成為依照法規與章程運行，且明確界定由中央至地方、由上至下的層級組織。另一方面，自 1990 年代逐漸累積的搶救經驗，也為消防上級蒐集且整理成專業課程、訓練制度與標準作業流程規範。以上，科層制與標準化兩大理性化制度，改變了消防員的勞動內涵與形式。消防員從早期只負責於起火物外圍射水，至 1990 年代仰賴有限的人力與技術在火場摸索，到現今必須依照既定的任務編組與標準作業流程執行救災與緊急救護勤務。並且這些搶救過程事後都必須記錄下來，以備上級審核、檢討與分析。除此之外，現今消防員還必須執行額外的為民服務，以及因理性化制度日益健全而拓展的各式例行業務。

在此章節中，我們看見理性化制度透過科層制與標準化試圖克服組織內部與勞動現場的不確定性與危險。然而，理性化真的能完全控管危險與不確定性嗎？第三章將深入救災、緊急救護、為民服務與業務四種勞動過程，闡釋四種勞動如何因互動對象與不確定性性質的不同，進而連帶影響理性化在其中的實行程度與樣貌。其次，將進一步探討消防員作為勞動主體，將如何回應理性化制度以及（無法）被理性化控管的不確定性？

第三章 理性化與不確定性之間：消防員的勞動過程

一路走來，每個同仁都至少有太多的運氣。我們曾經遭遇過很多糟糕，還好沒事，還好讓我跑出來，還好那個時段裡面同仁剛好協助過來。消防是看天，這個東西不能依賴祂，可是還好有祂。（璋哥）

上一章論證近代消防朝著理性化發展的歷史過程。接下來，本章將深入探討消防員的救災、救護、業務與為民服務的四種勞動過程，並且進一步提問：理性化制度為何與如何在四種勞動過程中落實？其二，理性化制度的目的、控管內容、落實程度與後果，是否因四種勞動過程的互動對象、勞動內涵、危險與不確定性特質的不同而發展出截然不同的結果？另外，在理性化與不確定性互有消長的勞動過程中，消防員作為勞動主體，又發展出什麼因應策略呢？

第一節 救災現場：當人們急於逃命

作戰編組、標準作業流程等理性制度意圖消除災難現場的不確定性，使消防員能夠快速有效地控制火勢與傷亡。然而，實際的救災現場無法切割成一成不變的流程，消防員無法像生產線工人只消進行機械地反應。每個災難現場都是獨特且無法預料的，必須仰賴消防員的經驗、身體能力與團隊協作與之抗衡。接下來，我先分析救災現場中的獨特性，理性化在此遇到什麼極限。其次，呈現消防員在理性化與不確定性之間協商的過程。

一、理性化的施展與限制

對工廠老闆來說，生產過程的不確定性隱藏在工人對生產技術的掌握裡。於是，雇主透過分離技術與知識、計畫與執行，將工人變成生產線上的一顆顆螺絲釘，以降低生產流程的不確定性(Braverman 1988)。對壽險銷售員來說，不確定性來自顧客流動的購買意願，因此雇主發明了一套標準化的銷售流程與話術，甚至例行化銷售員的人格特質(Leidner 1993)。

消防員的勞動過程與工廠生產線的標準作業流程不同，也有別於銷售互動。Kaprow認為與火為伍的消防工作是最難被理性化管理的職業之一，主要是因為：在災難現場有限的空間與時間條件下，常常得仰賴消防員做出快速且專

業的個人判斷。以此，即便消防員被要求服從，但他們並非受到類似生產線工人直接的勞動控制，反而類似於「球隊的合作關係」(the cooperation of a basketball team)。(Kaprow 1991:97-99)

然而，Kaprow 也點出近期這些紐約市消防英雄們也逐漸開始受到「理性管理」(rational management)，如政府與工會訂定職業安全規範，試圖控制／保障消防員於災難現場的作為。在臺灣，火場的理性管理是：任務編組、作戰標準作業流程等。這些制度試圖透過明確的分工與流程規範，削減救災過程中的混亂、重複與失誤（詳見第二章）。

「你所說的標準化作業流程，現場大概頂多只會執行到 30%吧。」消防員大雄的這句話呼應了 Kaprow 的研究發現：消防勞動難以被理性管理，但有逐漸被其滲透的趨勢。然而，本研究希望釐清試圖克服災難的理性管理制度與制度之外（包含消防員的個人判斷、如球隊般的自治與合作）之間的關係。於是，接下來首先要處理的問題是：為什麼救災過程無法完全被理性化呢？是現行的理性制度不夠完善，抑或理性化有其極限？

既有的搶救編組與作戰模式無法完全施展的原因來自三個條件限制。第一，救災現場的通訊設備不夠健全。都市火警主要採聯合作戰模式，一處火警，通常會派上四、五個分隊前往救援。然而，四五支隊伍共用一個無線電頻道，不僅頻道常常壅塞佔線，在吵雜與緊急的現場聯絡溝通也常常出現問題。

第二，是人力與訓練不足的問題。在預防勝於治療的消防方針之下，業務佔據消防員大量的時間與心力，甚至反過來影響緊急勤務的執行。消防員璋哥表示，分隊的消防員常需外出執行業務，若正好遇到火警，甚至可能面臨出不了車、佈不了線的窘境。

我們的人，幾乎都搞業務比較多，業務量太多了，變成說大家都去查業務了。在分隊的人本來應該有七個人，因為業務會有一個人去查水源，一個去做防火宣導，一個去洽公，一個去訓練，分隊就剩下四個人。好，火警發生了，扣掉一個值班，剩下三個人要出幾台車？出一台車能不能滿足災害現場？如果不夠，出兩台車車上戰力不夠。你出一台車到現場，假設現場有傷患，你沒有救護車，你會不會遭批判？你如果出兩台車，第一台車只有兩個人，他能不能佈水線進火場？所以補位機制變成可能未來要去加強的。(璋哥)

第三，業務量過大也會壓縮訓練效果。花太多時間在業務可能會「耗盡緊急救災所需的體能」（佳盈）。此外，原定每天下午的常年訓練時間，分隊卻常常只剩下三、四個隊員待命。訓練無法落實的結果，使得消防員不熟悉標準作業流程的操作與協作，遇到狀況時只能仰賴資深學長的經驗和臨場反應（阿江、大雄、佳盈）。

以上，在通訊設備有限、人力缺乏、消防內部分工不夠完善的條件下，理性化的作戰編組與標準作業流程等均無法完全施展開來。然而，假設通訊設備更好、人力補齊、消防內部分工更精細之後，這些問題是否還存在呢？理性化無法施展是否和搶救過程有著難以被控管的不確定性有關？為了回答這個問題，我認為必須深入救災現場討論之。

二、不確定性與因應策略

當我問消防員消防工作哪裡危險時，好幾位消防員都這麼回答：「看得到的危險不危險，看不到的危險才危險。」這句話精準地點出搶救過程的特性。濃煙、高溫等「看得見」的危險，目前已經有標準裝備和各種作戰模式預防了，反而災難現場中「看不見」未知與變動，才是理性化無法完全預料與克服的危險。

到達現場後的首要工作是找尋關係人，透過掌握各點資訊來降低災難的不確定性。不過，如果無法在第一時間內取得足夠的資訊，指揮官就必須在優先搶救抑或繼續蒐集資訊之間做出取捨，任何選擇都可能付出巨大代價。以一件真實發生的自殺救助為例，報案人通報他的朋友把自己反鎖在廚房裡試圖開瓦斯自殺。消防員趕到現場後，疑似因為指揮官優先選擇蒐集現場資訊（問屋主問題、和指揮中心聯絡）與降低不確定性（請隊員下樓搬送風機以降低現場瓦斯濃度），而延誤救援時機。患者被發現時已經上吊且失去意識，送醫後不治身亡。隊員們對這件案件的看法是：

可能主管有他的考量吧，他就一直在那邊問屋主問題，一直跟指揮中心用電話聯絡，叫我們下去搬送風機上來，就是遲遲不破門。...因為一開始瓦斯的味沒有這麼重，大家都覺得如果一開始就破門的話，也許他那時候還在裡面，可能還沒有這個自殺的情形。因為主管一直在那邊跟屋主溝通，會感覺好像是他延誤了我們整個救難的時機，導致那個患者有機會自殺。（大雄）

安全和速度顯然難以兼顧。搶救災難分秒必爭，如果無法在第一時間透過關係人取得現場資訊，消防員通常還是會冒著危險與未知摸黑前進。消防員正男認為救災沒有百分之百的安全，而且為了搶快，「到現場都要直接面對了，沒有辦法讓你有任何思考的時間和空間，也不可能為了一個火災帶齊所有的消防儀器和設備。」消防員阿國也描述了大家打火當下的心情：

你不知道他燒什麼，也不知道什麼狀況，什麼事情都是模糊的，什麼資訊都是不確定的。等到你到了，你看到了，瞭解狀況以後才知道到底是怎麼一回事，但是你瞭解的時候又不一定完全是真的。...就像是工廠火警，工廠人員怕你罰他，也可能會隱瞞一些可能是對我們搶救會有危險的東西。（阿國）

因為關係人可能並不在場，工廠負責人甚至會隱匿資訊避免受罰，這些都是造成標準作業流程失靈的原因。如消防員在搶救金屬工廠大火時因採取錯誤的滅火措施而引發閃燃（聯合報2007年2月8日）。或者以林口牛肉麵店爆炸案³⁴為例，當事人忘記告知廚房內部爐火的使用狀況，導致消防員誤判情勢身受重傷。如正男所述：

如果照我們一般來看，那種煙、那種火，其實我們一般處理就可以了。但是，他外漏的是桶裝瓦斯外漏，可是他的天然氣爐具還在使用，他有不同的可燃性氣體在，可是他沒有跟我們講，這就是關鍵點啊。如果當下我們知道裡面還有瓦斯在漏，是什麼瓦斯在漏，那我們選擇的點跟執勤的方式就不一樣。我們今天要去執行一個火警，不會把各種狀況都假設進去，那麼我一個人就要帶著...身上幾乎什麼配備都有了。那是不可能的。（正男）

當搶救過程中的不確定性無法事前資訊蒐集而降低時，消防員如何才能與危險抗衡呢？Kaprow(1991)認為靠消防員的「英雄主義」、「個人判斷」與「像球隊一般的合作關係」。不過，Kaprow著重於討論消防員英雄主義的工作認同，如將打火視為刺激的遊戲、受傷也在所不惜(hurting for a good fire)，沒有進一步描述火災現場中消防員與危險抗衡的機制。而我認為唯有回到消防員的勞動過程才能正

³⁴新北市林口區「老鄧牛肉麵店」於2012年2月12日下午傳出火警。原本是常見的瓦斯外漏，卻因為資訊溝通不良，導致情勢誤判。在消防員準備排煙時，瓦斯瞬間爆炸，四名消防隊員應聲飛出五、六公尺之外，一、二樓鋁門窗框、玻璃、壓克力招牌也破裂噴出（聯合報2012年2月13日）。

視災難搶救過程的不確定性與危險，也才能更精準地論證救災為何陽剛、難以被理性化控管。於是，接下來我將消防員的因應策略分為個人層次與團體協作，分別討論之。

（一）個人層次：有勇、有謀、有肌肉

一般想到消防工作，大概會想到擁有發達肌肉與健壯身軀的消防猛男。主要因為大部分的消防救援工作需身著厚重裝備，並執行器材搬運、搶救、佈水線、射水滅火、破壞、橫渡架設等任務，沒有足夠的體能基礎無法勝任。因此，無論是受訓期間還是下分隊之後，消防員均需定期接受各項體能測驗，舉凡跑步、單槓、舉重、伏地挺身、仰臥起坐、負重訓練、折返跑等。消防員大樹甚至認為連主管也偏好體能好的人：

人家可以火場衝上衝下地換了兩次氣瓶，換完以後還可活蹦亂跳再抽根煙。我就不行，一趟下來我就累得喘哈哈。主管看到這個情況，他就知道說你的體能到什麼程度，在救災的過程裡面我可以用人這個人用到什麼程度。體能好的人其實在消防裡面其實是比較吃香的。

一方面，體能好的消防員在救災可以擔負起現場所需的「重」責大任。但更關鍵的是，災難現場又黑又熱，又充斥著「不定時的閃燃危機」、「突然軟塌凹陷的鐵皮」等各種不確定性與危險，身負重物又仰賴機器呼吸的消防員，需要比一般工作者花更多力氣克服生理和心理的不適應。而身體能力就像是消防員的「基底」，好的底子有助於建立自信和勇氣，面對緊急時刻比較不容易恐懼和緊張。正如大樹所說，體能、視力等身體能力會影響心理，進而回過頭來影響消防員的生理和救災表現：

年輕的隊員衝火場跟一個老隊員衝火場，老隊員年紀有了，體能上比較負荷不了。可是年輕人第一個他在火場裡面不會過於緊張，所有的救災動作都是得宜的話，可以盈刃有餘地去應付這場火。（大樹）

以我們近視來講，戴了面罩以後你根本就看不到了。你看不到又得進去的時候，就會慌張。一旦慌張了以後，你在身體的各種能量的消耗，都是非常地快速的，等於你這個火警就沒有辦法打好。（大樹）

衝火場如果只憑身體和勇氣，那是「憨膽」，亦即有勇無謀、莽撞衝動。資深消防員普遍認為，在火場太過「勇敢」和「積極」不見得是好事，它反而會讓你

看不見危險，進而導致更嚴重的後續問題。事實上，在高溫黑暗的惡劣環境中，消防員需要超越膽子或腎上腺素等身體本能才能有效克服危險。資深消防員逸祥回憶他早期的打火經驗：

我還記得我進去都是煙，我拿著水帶進去之後就跌倒在暖暖的草布堆。跌倒之後，當下的聲音就剩「呼」（深深地吐了一大口氣）。其實那是很吵鬧的環境，外面在破門，甚至在搜索，可是我只有聽到我的呼吸聲。我感覺我在活著，摸摸瞄子還在，很好。在準備要進去的時候，我覺得我沒有吸到空氣，可是你的理智告訴你，這種聲音就是肺力閥³⁵呼吸的聲音。可是當下那種感覺是，我好像沒有吸到空氣，就開始有種缺氧的感覺。所以會情緒緊張，然後呼吸太快，導致有缺氧的感覺。你大腦一直告訴自己，我缺氧了。這時候你會愈吸愈快，缺氧就更嚴重。嚇到，那空氣又很乾，欸，空氣咧？到底有沒有空氣？（逸祥）

逸祥的經驗顯示出如此險峻的救災環境不僅需要消防員的身體能力，也不停挑戰他們的感官極限。而理智、冷靜、沉著，甚至是Kaprow所謂的「個人判斷」就是消防員對抗危險的最佳武器。透過一次又一次的打火經驗，這些「武器」被磨得愈來愈利，也逐漸內化成消防員身體的一部分。消防員阿遠的比喻很貼切：「每個消防員都會有探測危險的觸角，靠的就是經驗。」而經驗觸角如何具體探測危險？消防員阿國說：

經驗會告訴你要小心。只要不是平常遇到的狀況，或者是你看到的、或者是你聽到的、甚至是聞到的，不是你平常的那種感覺的時候，可能它就是有問題。你就是必須要提高警覺，必須要很仔細地去觀察、去聽。...你站的位置很重要，你的緊急應變的方式很重要。

阿國所形容的「經驗觸角」指的是透過打火經驗的累積所培養出更為敏銳的感官知覺，包含於火場的一切聽覺、嗅覺、視覺甚至是直覺，並且以此為基礎進一步所做出的更為精確與安全的救援作為。然而，這些立基於消防員「個人的」感官知覺的經驗觸角，也不僅僅是Kaprow所謂之「個人的判斷」，它的生成其實有其社會性，靠得是消防員之間橫向與縱向的團隊協作。

³⁵消防員逸祥解釋道：「肺力呼吸閥就是一個呼吸器的一個過濾裝置，...就是你吸煙煙不會進來，可是吐氣可以把氣吐出去，這是用肺力濾出去的。」

(二) 以「兄弟」為基礎的團隊協作機制

救災的成功與否並不是靠單一消防員的勞「心」與勞「力」，靠得是團隊協作。正如郭俊宏(2010:36)的消防員研究指出：災難現場包括突然崩塌的樓地板、倒塌的牆壁、或可能身處充滿火焰和濃煙的環境，這些危險性都促使「所有救災人員必須發揮團隊精神分工合作，是達成任務與確保同仁生命安全之唯一方式。」Kaprow(1991)也指出團隊協作不是像工人所受之由上而下的勞動控制，而是像籃球隊一般講求自治與合作的關係。但本研究發現救災過程的團隊協作其實有更多面向，可簡單分成兩種形式：一、正式的作戰編組關係；二、既傳承經驗又承載著信任、默契的「兄弟情誼」。

正式的作戰編組，如第三章所述，消防員被分派到明確的作戰位置，如瞄子手、副瞄子手、司機等。然而，正式編組並不是隨機分配，而是由經驗豐富的消防員擔任重要職位。每個分隊對重要職位的認知不盡相同，有些分隊認為副瞄子手需判斷火場情勢為關鍵角色，也有些分隊則是認為瞄子手握滅火工具比較重要。但無論如何，每個分隊都會要求幹部與資深學長擔負起帶領新生的重責大任。因此，消防界強調的「打火兄弟」，一方面是隊友們將彼此視為肝膽相照的「哥兒們」，另一方面，「兄弟」也代表著階序有別，學長學弟之間蘊含著的分工、經驗傳承與信任關係。

消防員大樹表示，學長學弟制最重要的是：「在火場裡面你不敢衝的時候，學長會帶著你衝。當你被帶著衝個一次、兩次，你不再恐懼的時候，你就會打火了。」可見，即便已有各種裝配備、訓練、作戰編組與教學錄影帶，仍難克服消防員打火的心理恐懼。火場中的種種不確定性與危險，無法被現有的理性化制度馴服。在前段文章中，我已提及經驗之於救災的重要性，然而，消防員所仰賴的「經驗觸角」並不是與生俱來，而是在團隊協作中慢慢養成的。學長學弟制正是使得經驗得以累積與傳承的非正式機制之一。正如正男所述：

你到火場裡面其實你面對的是你都看不到，雖然你身上有很多燈，頭燈、帽燈，可是這些燈根本無法足以照明，我們的人只要處在黑暗的地方其實都會恐慌，如遇到高溫高熱那就更不用說了。這時候如果有一個有經驗的學長帶領你的話，第一個你不會緊張，第二個你在火場裡面的工作時間會比別人還要長。

小六也表示，菜鳥消防員的基本守則是：「跟好經驗豐富的學長；不要落單；人家做什麼你就是乖乖地學、乖乖地做。」他還以當初學長教導他射水時機和破壞技巧為例，進一步描述了經驗傳承的現場：

好的學長就會跟你講說，在煙霧瀰漫的時候，你先不要開水。你還沒噴水的時候煙霧瀰漫，煙層會在中間的地方，這就是中性帶。我們能見度在這裡，他說等下開水的時候煙層會被擾亂，火場就會變成什麼都看不到。他在現場就會叫我在前面他在後面跟我講，說要打這邊、打那邊，以他的經驗會怎麼樣去攻擊。然後，破壞不是拿圓盤切割器隨便亂割，他就跟你講，你割這個地方，或是拿敲棒敲這個地方，這個地方比較易碎，你要小心裡面可能會有什麼狀況。（小六）

除了學長學弟縱向的經驗傳承之外，隊員之間橫向的連帶關係也是救災是否順利的關鍵。橫向連帶的強弱仰賴隊員彼此之間的默契與信任。消防員子豪表示：「救災是人與人的合作，默契很重要。氣氛好、平常互動不錯，默契自然會好。」這也是為什麼許多分隊都是採大通舖、團隊用餐與交誼廳等設計。消防員在分隊被鼓勵過團隊生活，平常的生活默契培養也影響了關鍵時刻的救災成效。如名模美少女所述：

你知道這個人可能太衝，這個人有可能比較容易健忘，要多提醒。平常相處當然也很重要，而且大家感情好，今天出什麼事了，就是彼此一定會很照應了。

當我問及「什麼是消防員必須具備的特質」時，逸祥給了一個有趣的答案：「人品要好吧。如果你都逃避，都挑輕鬆的做，我就不會跟你搭擋，因為你很高危險。在緊急的情況下，我們要的不是你問我怎麼辦，要的是可以互相。」

這個答案顯示出消防員不僅要瞭解隊友，甚至在人格特質上也被鼓勵不能自私、要合群、懂得「互相」。這些硬體時間、空間的安排，或者隊員（同儕與學長學弟）私底下的互動與默契均是理性化制度鞭長莫及之處。除此之外，分隊長阿國甚至進一步指出分隊的常年訓練就是主動地在培養隊員之間產生「共同的想法」：

救災能不能成功最重要的一件事情就是想法。那個想法是很重要的。當時大家的想法是什麼，大家都有大致相同的經驗，把這件事情來完成。就好像佈一條水線一樣，可能佈這條水線你可能要佈六條，為什麼這三

個人可以同時完成這件事情？因為大家的想法是一樣的，大家的作法是一樣的，所以這件事情就會很快地完成。

「共同的想法」不只靠制式訓練完成，璋哥向我解釋了消防員特有的泡茶文化，即是透過日常相處以累積救災默契與經驗值的實例。他說道：

檢討會講誰對誰錯，那大家很敏感，不願意主動去講。事實上在救災來講，它就是會有經驗值，到底好或不好，好的地方在哪，不好的地方在哪，就必須用一個很好的氣氛來聊。打完火以後回來用一種比較和諧的氣氛，很多時候我們會像現在泡個茶聊天，聊經驗分享，閒話家常，這是一個很好的經驗分享。因為我們的生活時間是滿長的，所以幾乎聊的都在消防工作這個領域裡面。

以上，任務編組與標準作業流程等理性化制度，仍無法完全克服救災勞動過程中的不確定性與危險。救災現場的不確定性與危險，包括：現場資訊取得不易、災難的瞬變性（閃燃、爆炸、崩塌等）與高溫濃煙的惡劣環境。要因應這樣的勞動環境，首先需要消防員強健的身心靈特質。然而，每一個消防員即便通過嚴格的訓練，也很難將其同質化為均等強壯、勇敢、有膽識的「機器人」身體。其次，救災所仰賴的經驗、個人判斷與英雄特質，其實也是自團體協作蘊生而出的。團隊協作雖以正式的作戰編組為基礎，然而其中任務指派（如：誰負責重要位置）與經驗傳承又以分隊傳統的學長學弟制為運作機制。一方面，分隊仰賴幹部、資深學長擔任重要職位（如：瞄子手、副瞄子手）以扛起救災成敗與教導學弟妹救災的重責大任；另一方面，承擔救災責任與傳承經驗的資深學長也提供團隊運作的信任基礎。此外，團隊協作講求合群與默契，有些分隊會在常年訓練中加強默契的訓練（如：三人一組佈水線），但默契與經驗值的累積不只靠制式訓練，還仰賴隊員私底下長時間的相處與溝通。

雖然理性化試圖將救災勞動簡化為明確可行的戰術位置、流程規範，讓消防員可以透過完整的訓練而輕鬆勝任，甚至相互替代。然而，救災勞動的高危險與不確定性，仰賴消防員的身體能力，以及消防組織的學長學弟制與團隊協作。這些社會關係在其中長期的影響與中介，才是消防員之所以勇敢、有謀略、彼此信任、默契良好的關鍵因素。

第二節 緊急救護：不只救病更是救人

如第三章第二節所述，救護過程也有一套標準作業流程，試圖消除緊急救護現場的不確定性。上文論證了理性化並無法完全降低救災現場的危險與不確定性，消防員的身體能力、經驗判斷與團隊協作反而扮演更為關鍵的角色。那救護與救災有何不同？救護勞動過程的獨特性如何影響理性化的施展？消防員又有何因應策略呢？

消防員救災要面對瞬息萬變的火場，跑救護要面對的是傷勢病情、現場環境、病患本人與家屬，兩者大不相同。消防員普遍認為執行救護「按照流程走能保護自己，也有助於病患傷勢的處置」（Edison、志鴻）。特別像是臺北市消防局緊急救護科更將各種緊急傷病的救護流程整理成小冊子供消防員隨身攜帶，成功降低傷病處置過程的不確定性。阿江也說道：

以臺北市來講的話，（救護流程）是由醫療顧問團去制定，是急診醫生制定的，比較有系統。這個部份是真的有給我們一些比較好的依據啦。我們該做什麼，不該做什麼，上面大概都有寫清楚。

即便SOP有效規範各種傷病的處置流程，但緊急救護不發生在固定的醫院診間，而發生在破舊狹窄的公寓隔間或者車來人往的馬路口。場地的限制是理性化無法完全落實的原因之一，消防員常常被迫放棄SOP，改用「經驗」克服之。阿江以車禍救護為例，指出環境限制使得救護員必須捨棄頸部固定術的流程規範：

有些車禍現場根本是很難去固定。假設是在前面那個大路口好了，車流量也多，如果他（病患）也在輪子旁邊的話，那我們其實也是很難去做一個頸部的固定。我們一定是先把他拖出來，這個部份是SOP沒有講到的。（阿江）

淑婷也有類似的經驗：

有一次跟學長跑一個需要翻身的，可是他跟我們情境練得完全不一樣。他剛好倒在盆栽裡面，這邊又靠牆，所以你根本沒有辦法去靠近他、固定他。只能靠臨場反應，稍微固定一下，然後把他往外推，推離牆邊再固定。（淑婷）

更重要的是，救護從來並不只是處置傷病本身，更是與人互動的勞動。因此，救護員除了必須熟悉各種救護流程與技術之外，也需要主動關懷病患與家屬。朱

政騏(2006:128)指出即便以互動為主的護理勞動也面臨標準化的威脅，品管圈、稽核等制度設計都意圖將之拆解成一個個零碎的動作與形式，以此全面掌控護理人員的勞動過程與果實。但是護理工作內容龐雜，且其專業建立在工作者繁瑣的日常實作之上，無法完全被標準化。例如：「做衛教、詢問病情經常是在聊天中完成的，並非像做問卷一般地照本宣科...（護理人員的工作）內容豐富、生動，絕非管理者一個標準化的 form 而已。」

緊急救護也是如此，與病患互動雖然在理性化管轄範疇之外，但卻是影響救護品質好壞的關鍵。打一一九求助的民眾有百種，其中最「難纏」的是喝酒醉、精神病患、情緒劇烈起伏的患者，以及濫用救護資源又威脅提告的「刁民」³⁶。消防員的因應策略也可大致區分為三種：「以剛克剛」、「柔性力量」以及「外求法律或醫療專業」。

相似於 Martin(1999)將警察的情緒勞動區分為硬情緒(hard emotions)與軟情緒(soft emotions)，³⁷消防員在緊急救護中所運用的「以剛克剛」和「柔性力量」也可視為一組性別化的邏輯與因應策略。³⁸

喝酒醉或精神病患常有不受控制之攻擊舉動，較具威脅性。消防員採取「以剛克剛」的策略：派出男性消防員，運用「男性化」的手段與說詞壓制患者。

如果對方是酒醉路倒，喝醉酒比較盧的，可能就是我（受訪者為女性）在前面開車，學弟在後面看路倒的人。這種情況學弟也自己會說他要在後面。（淑婷）

這趟救護是一名酒醉且疑似精神病患者。他喊著要小便，在路邊玩弄著生殖器，並有幾次做出攻擊、衝撞的動作。兩名警消學長自動擋在我前面，並示意我保持距離。我遠遠看見兩名學長逼近患者，拍了患者的肩膀數下，有點稱兄道弟的意味。不久聽見他們說：「把它收起來，有女生在這裡。不要這樣，很難看。」（2010/11/20 田野筆記）

³⁶「刁民」一詞引自消防員的受訪內容。基層消防員普遍對這些濫用消防資源的民眾敢怒不敢言，只好私底下以此負面名詞戲稱之。

³⁷Martin(1999)指出，警察內部存在著一種性別歧視邏輯：認為追捕犯罪的街頭工作，需要體力、勇氣與「硬情緒(hard emotions)」，是陽剛且重要的；而靜態的服務通常需要耐心、同情等「軟情緒(soft emotions)」，也被視為不重要的工作。

³⁸彭滄雯等(2009)指出消防員也有性別分工的現象，女消防員被排除在需要體能、危險的工作之外，但研究也指出女消防員有改寫陽剛特質的能動性。例如，原本抬擔架靠蠻力，但普遍女性的體能不足反而促成運用「巧力」的抬擔架方法。但本節著重救護與人互動的勞動過程，消防分隊的性別差異與分工將在第五章綜合討論。

以上，兩個案例分別動員生理男性以及「男性化」的肢體動作與語言，透過假想之剛硬的、男性化的身體與語言試圖制止來自病患強硬的威脅。相對地，「柔性力量」則是訴諸冷靜、耐心、細心與親和力等特質，強調這些陰柔特質之於執行救護的重要性。一方面，遇到女性患者，救護團隊傾向讓女消防員評估與處置，理由是同性間的肢體接觸較不易徒增患者的戒備之心。另一方面，在遇到情緒起伏劇烈（驚恐、不安與警戒）的患者，消防員是否能展現細心與親和力以撫平患者情緒，決定了救護的成功與否。³⁹如名模美少女以跳樓案件舉例：「今天有人跳樓，就找學姐去溝通。女生比較會講嘛，比較細心、也很會心理支持啊。隨時都有可以派上用場的部份」。

林羿萍，這位曾被聯合報譽為打火嬌娃的女消防員，以自身的經歷指出女性有以「柔」克「剛」的潛力：「社會刻板印象將消防人員和『男性』劃上等號，其實救難要頭腦清晰、思慮正確，女性往往優於男性，我用專業征服對方」（聯合報 2008 年 12 月 23 日）。

「柔性力量」在救護現場的成功經驗，也促成更多女消防員像林羿萍一樣，藉著發揮女性的「柔性力量」以抵抗消防職場現存的性別歧視與分工。但值得一提的是，相較於「以剛克剛」仰賴生理男體的現身，「柔性力量」並非是女消防員的特權。部份男消防員為了能順利完成救護勤務，也主動展現細心與親和力等陰柔特質。⁴⁰因此，我的理解是「以柔克剛」或許尚未有效改善女消防員樣板困境，但已經豐富緊急救護的勞動內容，進而證明「剛」「柔」並濟才是執行救護之上策。

第三種常見情形發生在救護過程出現爭議進而威脅到救護員與救護專業的時侯。譬如民眾因不信任救護員專業，堅持送至較遠的醫院並以提告或投訴要脅；抑或是因救護員的疏失導致患者在送醫途中或送醫後傷重不治。為避免以上種種不便與糾紛，不少消防員採取「外求法律或醫療專業」。

消防員大樹對救護很有興趣，甚至付出寶貴的休假時間鑽研營養學等醫療知識。他表示選擇攝取這些知識，除了是希望緩解自己因作息不正常而日漸敗壞的

³⁹安撫病患與家屬情緒在緊急救護中稱之為「心理支持」。心理支持是緊急救護表處置欄中的一則選項，不在救護訓練與標準作業流程中，但救護現場很常看見消防員（不分男女）主動提供心理支持，以維持救護過程的順暢。

⁴⁰據筆者的田野經驗，不少男性消防員在執行救護時會把「我等下要幫你清洗傷口，會有點痛喔，請你忍耐一下」；「馬上就到醫院了，請再忍耐一下」等具撫慰效果的安慰話語掛在嘴上，這是「心理支持」的具體作為之一。佳盈進一步表示：「我覺得自己本身（心理支持）沒有做得很好，但是我有看過做得很好的學長，就是會不停地告訴家屬現在患者發生什麼事，我們下一步要做什麼。」

身體健康，更有助於在救護過程中搏取民眾的信任。

有時民眾不一定會信任我們，但是你跟他說到這些（醫療知識），他們會比較願意聽你的。而且這些知識確實也可以幫助他們啊，也是保護自己的方法啦。（大樹）

除了額外學習醫療知識之外，幾位消防員更是出乎意料之外地熟悉相關法律條文。像是佳盈認為好的救護員應該具備基本的法規知識以避免糾紛；而阿遠則是以法律為依據，作為自己執行救護的標準。他說道：

很多民眾叫了救護車就指定要我們送去哪裡。如果不送，他就投訴你。... 被告和被投訴是不太一樣的，他可以投訴我，但他一定不可能告我，因為他告不贏我。他告不成，他沒有構成要件概當性。因為按照法律我們是有權限去建議民眾，或把民眾送到較適當的醫院。

對阿遠而言，學習法律不只是為了守住自己的工作原則而已，更是自我保護的最後一道防線。以救護車能否闖紅燈的爭議⁴¹為例，阿遠有自己獨到的見解：

（駕駛救護車的）相對優先權為什麼是相對呢？相對就表示你可以闖也可以不闖，取之在駕駛。法律很聰明地把他們應該承擔的責任往下逼給駕駛權，你有相對優先權，但前提是你要注意，那今天你發生事情就是你應注意而未注意，糟糕一點就是業務過失。案例已經出來了，之前那個救護車司機駕駛闖紅燈撞死人的已經被判刑了啊！這件事情判例已經判這樣子了，這就更可以讓我們開救護車的有定心丸，判例已經判撞死人的有罪，那就表示我們最好是不要闖紅燈。

以上，對救護勞動而言，理性化有效地降低處置病患傷病過程的不確定性與危險。然而，理性化並沒有辦法克服救護環境的未知與危險，以及同樣重要的與人互動。當遇到理性化無法預料的狀況時，除了以「經驗」因應之，消防員還發展出三種策略，分別是「以剛克剛」、「柔性力量」與「外求法律或醫療專業」。

為了處理理性化無法管理的患者情緒，消防員採取「以剛克剛」與「柔性力

⁴¹為了將患者儘速送至醫院，往往需要救護員開快車與闖紅燈。〈道路交通管理處罰條例第四十五條〉雖暗示救護車有用路權，但針對相應而來的高車禍風險，法律與消防上級均未提供救護員足夠的保障。若救護車在執行救護途中不慎發生意外，往往是駕駛車輛的救護員要負起相關賠償與法律責任。安全駕駛與儘速就醫這兩大原則孰先孰後，一直是消防界的重大爭議議題。新北市消防局甚至曾發公文嚴禁消防員闖紅燈，甚至引來市議員抗議：「太離譜了！當然是救人優先！」（蘋果日報 2012年3月30日）雖然事後緊急撤下，但也有幾個消防員受訪時表示為了避免被告與賠錢，仍會選擇等待紅燈（阿遠、大雄、小六）。

量」性別化的因應策略，前者指的是派出生理男或採「男性化」的口頭與肢體語言對付精神病患者或酒醉路倒帶有攻擊性的威脅，後者則是展現細心、耐心與親和力等陰柔特質以安撫因疼痛、意外而產生的不安、驚惶、失控等情緒，又稱為心理支持。前兩種情緒僅在理性化管理預料之外，但並未挑戰消防員的安全與救護專業。第三種狀況發生在消防員的專業與權益受到威脅之時，如患者（與家屬）質疑救護員專業並與之發生衝突；法律未保障消防員於救護過程發生意外的免責權等。於是，救護員選擇從外部攝取其他更「專業」、理性化更完整的法律與醫療領域，利用醫療知識搏取民眾信任，或者採取法律途徑保障自己的權益。

第三節 業務：預防做得好，災難自然少？

舉凡防火宣導、消防安全檢查、危險物品管理、居家訪視、工廠防火診斷、車輛器材保養、消防技能訓練、搶救佈署推演、民力協勤團體、總務人事、文書統計等，都屬業務範圍之內。這些繁雜的業務已佔據消防員大半的工作時間。以同是防火宣導與婦女宣導隊協辦人的消防員大雄為例，他 11 月份上班 14 天，待在分隊 336 小時，其中救災 8 小時，救護 6 小時，為民服務 4 小時，而業務卻花上 71 小時之多（見表七）。

表八 大雄的 11 月工時一覽表

	時數（小時）
救災	8
緊急救護	6
為民服務	4
業務	71

資料來源：大雄的工作日誌⁴²

正如韋伯定義，近代科層制職務運作原則之一是「以原本草案形式保留下來的文書檔案，以及由幕僚與各種書記所組成的部門為基礎」（Weber 著、康樂、簡惠美譯 1993:20）。消防勞動理性化的運作大量仰賴文書工作與相關部門：消防員執行完每一趟救災、救護與預防業務，透過一張張表單與統計數據記錄下來，經

⁴²工作日誌為筆者的研究方法之一。我邀請其中一位受訪者—大雄—將他自己 11 月份每個上班日的工作細項與完成時間記錄下來。尤其像業務這種細瑣繁複的工作，常常被視為無聊且不重要的。我的訪談經驗也顯示出受訪者多滔滔不絕於打火事蹟，卻很少提及例行業務。因此，特別採工作日誌研究法試圖捕捉消防勞動的全貌。而〈大雄的 11 月工時一覽表〉即是參考工作日誌，扣除休息與純備勤時間，根據大雄每日的救火、救護、為民服務與做業務的時間統計而成。

過中隊、大隊與局內部的層層上報，最後轉至署／局內各科室內進行進一步分析。於是，上級透過這些統計資料，得以掌控消防員的勞動過程，進而加強搶救的標準作業流程與規範；另一方面，也能獲取相關災難知識（發生率、控制成效等），進而推行更完善的預防政策與業務。⁴³因此我們也可以說，業務量的擴充其實正是消防勞動理性化的必然後果。

對於基層外勤消防員來說，他們的業務勞動經驗為何？不同於救災、救護與為民服務等勞動過程充斥著危險與不確定性，業務工作的特色是繁瑣、耗時與制式。如果有不確定性，充其量是上級臨時發佈的專案計畫，如寒流來襲的熱水器專案計畫、轄區發生重大火災時通知附近分隊加強居家訪視等。這些突發的任務，嚴重壓縮消防員的作息。業務承辦人為了趕評比、交作業，犧牲睡眠或休假時間來整理資料是相當常見之事。

然而，當我邀請消防員們談談他們做業務的勞動經驗，他們大多面有難色，紛紛表示業務工作「沒什麼重點，也沒什麼發揮的部份，只要肯花時間誰都可以做」（Edison、佳盈、淑婷）。阿遠甚至認為業務「閉著眼睛都能做，講難聽一點就是假資料而已」。

偉仁剛下分隊包下了分隊幾乎所有的業務，他是少數透露做業務技巧的消防員：「我大概花六個月（上手）吧。...最簡單的就是參考以前人的資料。...基本上就是複製貼上再修改。除非格式有換新的，不然其實內容都大同小異」（偉仁）。

舉凡填寫記錄表、上傳資料、來往公文等文書工作，其重點似乎是複製貼上和注意格式，不難上手。另一種業務則是像防火宣導、危物清查與車輛保養等預防工作同樣繁瑣且難以預見成效，極易使消防員產生低成就與倦怠感。大雄以每月的消防栓檢查為例，說道：

檢查消防栓每個月都要做，檢查就是要把消防栓打開來，開水讓水出來，照相，拍起來確認，然後再上傳。然後呢？...你唯一知道做這個工作有用途是等到這個消防栓附近發生火災了，你要使用這個消防栓而它可以用！你才有可能約略想到說我當初在檢查這個消防栓時，我確定它是好的，然後致使這個消防栓在火災中發揮功用。...你平常沒有辦法知道你做這個開水、拍照，成效在哪裡。

⁴³有關消防理性化的歷史發展，請參考第二章。

業務的困難之處在於耗時勞心。Luc 甚至指出，分隊根本沒人想做這些繁瑣又無聊的工作，通常都是推給新來的學弟學妹處理。因此，比起做得又快又好，Luc 認為還不如學會「拖」：

我覺得(做業務)就是要學會拖。可能本來覺得一定要把事情做得很好，可是在這裡面就是你做愈好事情就會愈多。...像聽到你會打字就給你打，還有人打字打到肩膀受傷。你可以想像消防員打字打到受傷嗎？哈，所以絕對不要熬夜做業務，反正消防只有勤務比較急，業務不急，慢慢來是沒有關係的。(Luc, 2011/07/01 田野筆記)

以上，業務的理性化管理最為透徹，例行、繁瑣且制式的業務勞動也最消磨消防員的時間、心力與成就感，以此消防員採取虛應故事、拖延等消極的個人策略因應之。這些統計與文書工作原本為了追求效率、可預測性、可計算性等理性目標，反而導致基層消防員困在無效率、壓制人性的鐵牢籠之中。然而，第四章將指出並不是所有消防男女都受困於鐵牢籠之中，組織中的權力關係將進一步決定誰來承擔理性化後果。

第四節 為民服務：比起超人我們更像服務生

〈消防法〉第一條將預防火災、搶救災害及緊急救護訂定為三大法定任務，並未納入為民服務。《消防學》對為民服務的定位是：「送水、抽水、抓蜂、抓猴、抓蛇、乃至於考季代送准考證等為民服務事項...已遠遠超過消防機關之正規任務，...但因消防機關以其二十四小時之警戒待機體制，許多額外任務自難豁免而置身事外」(陳弘毅 2009)。

不同於救災與救護逐漸被理性化管理，為民服務是政府為了促進人民福利硬塞給消防分隊的非正規任務。消防上級除了提供少數裝配備之外，並未成立相關專責單位，也未針對流程提出具體制度設計。然而，舉凡捕蜂、抓蛇等各種動物的緝捕，其實也有危險與不確定性，但教科書、實務手冊、與訓練課程均不見為民服務之流程介紹與規範。因此，每一趟為民服務只得仰賴消防員的臨場學習和經驗傳承完成。

其中，捕蜂算是較棘手的勤務，尤其是虎頭蜂更是危險兇猛，⁴⁴需要消防員

⁴⁴虎頭蜂是常見的危險蜂種，根據科學研究顯示：「(其)毒液含有致死蛋白，...會破壞紅血球，

掌握箇中知識與技巧。從佳盈學習捕蜂的經驗可以看出消防員如何主動運用各種方式（蒐集網路資料、學長姐經驗傳承與同儕分享等），以克服充滿不確定性與危險的勞動過程：

捕蜂的話要知道蜂窩的習性，牠在中午的時候會特別兇，到晚上的話會想休息，我都會建議晚上抓。然後牠有向光性，你不可以拿燈一直照著抓。還要辨別蜂的種類，是有毒還是沒有毒，有毒的巢長得比較不一樣，它只會有一兩個出口，你要先把一兩個出口封起來。...這些學校其實沒有上，但是我們去實習回來會經驗分享，分享就會講到這個。不懂的就自己上網查資料，或者蒐集大家的資訊，問學長姐或朋友。...去到現場第一次都是學長帶你，技巧學長都會教你，其他的是膽子和事先的瞭解比較重要。

第二危險的是抓蛇。據偉仁的說法，蛇的危險性在於牙齒。因此，抓蛇要注意的是穿好裝備，拿好蛇籠、蛇夾等配備，並且掌握住三點技巧：「從後面吸引注意、避開牙齒、夾住牠」。

像是蜜蜂和蛇這兩種常見的危險動物，分隊都已產生出一套處置技巧，透過和學長姐搭配出勤，新進隊員也慢慢傳承到這套隱微知識。至於其他像是卡在水管裡的小貓狗、受困在樹上的小鳥與溺水的鵝等，這些平常較少遇到的動物受困情形，即便是學長姐也不一定處理，只能仰賴消防員在現場從做中學。以下，偉仁救狗的經驗可以顯示出臨場反應與摸索的重要：

我看學長怎麼弄小狗的頭都弄不出來。其實那時候剛到，也不敢跟學長講怎麼弄比較好。真的沒辦法，我就自己下去橋頭的位置把牠弄出來。學長問說怎麼用的，我說是角度的問題而已。因為你在那邊看，自己也是在現場想說有什麼方法比較適合，就試看看。

然而，並不是每次都能夠成功完成任務。有些時候消防員也受命幫民眾驅趕動物，如霸占陽台的野貓、在田裡奔跑的山羌等。但是，動物其實有警覺性，要抓住四處逃竄的牠們並不容易。大部分消防員也最不滿這類勤務，認為處理非受困的人與動物並非他們的職責所在。在不違抗上級派遣命令的前提下，消防員的

有間接溶血作用...會引起腎臟衰竭、電解質異常、貧血、黃疸等併發症，嚴重時可致人於死」(聯合報 2011 年 11 月 14 日)。為避免虎頭蜂傷及民眾，漸由 24 小時待命的消防隊負起摘除蜂窩的專責大任。然而，危險的捕蜂行為提高了消防員的傷亡機率，台東縣甚至有消防員因而身亡(聯合報 2011 年 11 月 21 日)。

因應策略是：做做樣子。如 Edison 所說：

抓得到我們就抓啊。抓不到真的沒辦法就沒辦法，但還是會試著抓給民眾看。不然他們會覺得你來這邊什麼事都不做又說抓不到，他們也會反彈。所以有時候就是表演，抓不到還是要做一下動作給他們看。

對 Edison 而言，只是因為消防員有器材，所以被叫去做為民服務。因此，只要不引起民眾反感，上級不要懲罰，這些無關緊要的勤務就當是打雜，做做表面功夫就好。小六則更進一步提出質疑：

（為民服務要求）我們萬能，但我們也萬萬不能。你沒有給我們一個專業訓練，現在如果一隻小狗在旁邊快死掉了，我們沒有受過專業救狗訓練，我們怎麼知道要怎麼救他？

小六不滿消防上級只指派任務下來，卻不提供這些基層消防員執行為民服務所需要的「專業」基礎，如訓練、標準作業流程與規範。然而，還有另一種聲音是認為為民服務既非消防法定的主要任務，基層消防員就不應該執行之。去年夏天，上百名消防員走上高雄街頭抗議，其中一個訴求是希望消防「回歸救災與救護的專業」，拒絕讓為民服務「佔據消防隊員大半時間，且提高他們的傷亡風險，如被蜂叮、蛇咬、豬撞與疲勞」（自由時報 2012 年 8 月 6 日）。

第五節 小結

廣義地說，理性化指的是為達到效率、可預測性、可計算性等目標，系統性降低消防勞動過程中的不確定性與危險的各種制度設計。然而，理性化因應四種消防勞動過程而產生不同的形式，也產生相異的結果（見表八）。

表九 比較四類消防勞動

	救災	緊急救護	業務	為民服務
勞動對象	災難	病患與病患家屬	文書、安全檢查、保養、宣導	民眾與動物
合作方式	[全隊]	[2人]	[1人]	[2人]
理性化程度與內容	[低] 作戰編組、常年訓練、標準作業流程	[中等] 傷病處置流程標準化、常年訓練	[高] 各式記錄表、評比制度、資訊系統	[無]
不確定性的來源與內容	[災難] 高溫、閃燃、屋頂塌陷、地形、風向	[救護現場、與人互動] 車禍路口、病患的各種情緒與質疑	[理性化制度] 臨時發佈的專案計畫	[動物、(民眾需求)] 動物的攻擊性與逃生本能
因應策略	克服不確定性與危險： 身體能力、經驗與經驗傳承、默契與信任為基礎的團隊協作	克服不確定性與威脅： 力氣、經驗與經驗傳承、以剛克剛、柔性力量、尋求醫療與法律知識	抵抗理性化後果： 花時間、虛應故事、拖延	a. 克服不確定性與危險：蒐集資料、經驗與經驗傳承 b. 抵抗未被理性化的失序狀態：表面功夫

首先，救災互動的對象是充滿不確定性且高危險的災難，最難以被理性化。雖然消防上級試圖利用實境訓練、作戰編組與標準作業流程等制度將救災過程分解成一個個明確的流程，並將其分配給不同任務的編組負責之。然而，燃燒物、場所、氣候的不同，都是標準化戰術無法囊括的變數。為了克服災難現場的危險與不確定性，消防員不僅需要在個人層次上有力氣、勇氣以及謀略；在團隊合作時也需要彼此的默契與互相信任。而這些能力除了透過各種訓練養成，其中經驗、個人判斷、默契、信任等更是自分隊的學長學弟制與團隊關係中蘊生，包括由資深學長擔任經驗傳承、穩定軍心與救災的關鍵角色。另外，有些分隊會在常年訓練中加強默契訓練，甚至會泡茶或舉辦各種活動以加強隊員間私底下的溝通與工作氣氛。

緊急救護的理性化程度中等。標準作業流程與規範能大幅降低傷病處置流程的不確定性與危險，然而，卻無法預料消防員會前往什麼樣的現場、遇到什麼樣

的病患。因此，救護的危險與不確定性來自未知的救護現場以及與人互動的過程。消防員以「經驗」克服前者；當面對後者這些意料之外且不受控制的患者之時，消防員採取「以剛克剛」、「柔性力量」與「外求醫療與法律專業」三種策略回應之。「以剛克剛」指的是以生理男或「男性化」的語言制止患者的攻擊情緒與行為。「柔性力量」則是運用細心、耐心與親和力等陰柔特質安撫病患的情緒，以利救護的執行。不同於「以剛克剛」仰賴生理男體的現身，「柔性力量」的施展不限男女。當消防員的權益與救護專業受到威脅之時，他們採取第三種策略「外求醫療與法律專業」。消防員透過攝取外部（通常是理性化與專業程度更高）的醫療與法律專業，前者用來博取民眾信任，後者則是用來避免投訴糾紛與法律訴訟的手段。

業務的內容繁雜，包含預防業務、例行保養與文書作業，其特色是例行、繁瑣、以文書形式溝通，是理性化程度最高且運作得最為順利的勞動。業務也是理性化所帶來的必然後果，上級掌握各分隊的勞動狀況，救災與緊急救護的理性化制度設計，各種預防政策的擬定與成效評估，均仰賴基層消防員填寫各式工作記錄表，記錄下各種數據與工作細項。龐雜的業務勞動因效率、可預測性、可計算性等理性化目標而生，卻同時因為其繁瑣、重複、無效率、形式主義，反而成為壓制消防員人性與成就感的鐵牢籠。消防員也採用消極的拖延、虛應故事等策略抵抗業務理性化的後果。

為民服務是完全未被理性化管理的消防勞動，其精神為服務各種民眾需求，其中又以捕捉動物為較為危險。然而，上級並不重視這項勤務，因此也沒有試圖以標準作業流程等理性化制度控管之。因此，在為民服務這塊理性化的化外之地，一方面，消防員得自食其力，包括上網搜尋資料，或同行資深學長的經驗傳承，甚至是在現場摸索、從做中學以因應不確定性與危險的勞動過程。另一方面，因上級完全放任民眾提出各種要求，為民服務也包括撿鑰匙、追趕動物、送水等非緊急事件。為了抵抗未被理性化所產生的失序現象，部份消防員甚至在現場以敷衍、作表面功夫的方式回應之。

本章節分別呈現四種消防勞動過程，理性化施行因勞動對象、內涵的不同而產生不同的形式與效果。接下來要討論的是，這四種理性化程度不一的勞動過程共同形塑出什麼樣的社會關係？消防員作為勞動主體，其在管理制度與社會關係之下又有何能動性？

第四章 消防分隊的學長學弟制與性別

咱是尚知己，可比親兄弟，
咱是尚知己，無分我和你，
咱那有代誌，互相來扶持，
因為咱...是打火兄弟。

(改編流行歌曲〈你是我的兄弟〉)

第一節 我們都是一家人？

為因應臨時又緊急的各種勤務，消防員需長時間於分隊待命；為克服救災、救護或為民服務過程中的危險與不確定性，消防員必須和同事維持良好的默契、信任與協作關係。一方面，消防廳舍的空間設計為符合消防勞動的獨特需求，除了規劃值班台、辦公室與車庫等工作空間，也設計交誼廳⁴⁵、餐廳、廚房、健身房與大通舖等共同生活空間。消防廳舍將工作與生活空間結合的空間設計，反映出消防勞動過程的特殊性：公私領域難分、重視團體精神。

另一方面，主管在管理上也盡量避免嚴格、直接的勞動控制，而以團隊合作的精神鼓勵之。⁴⁶例如，當主管欲加強個別消防員的體能時，他傾向以團隊合作之方式進行要求與訓練。這樣的作法一方面試圖避免少數隊員的不滿，也能同時增進全隊的體能、默契等戰力。誠如火叔說道：

就是提醒一下，不敢太嚴。我們是需要默契的工作，怕太嚴造成彼此仇視。所以如果要要求，就是大家一起做、一起鍛鍊。(2012/05/12 田野筆記)

以上，消防分隊於硬體空間設計與管理策略上，均試圖打造一種擬家的工作氛圍。隊員子豪也表示分隊的氣氛很好，是大家的第二個家，而隊員就像家人一樣：

我們分隊是一個工作氣氛非常好的地方啊。有個學長跟我講啦，你要把消防隊當作你第二個家，要把其他隊員當成你的家人。因為你待在單位

⁴⁵交誼廳，顧名思義為提供分隊成員社交、交流的空間。廳內擺設沙發、茶几與電視，消防員常聚在其中看電視、聊天或泡茶以打發時間。

⁴⁶這符合 Kaprow(1991)的分析，因為工作性質的關係，消防分隊傾向採取球隊一般的自治管理，而非資本家對工人嚴密、單向的勞動控制。

的時間一定會比你待家裡的時間還多。大家都是同事，都是工作上的夥伴，氣氛不好，其實你上起班來會很痛苦。

然而，若將論述停留至此，就和多數消防研究犯了類似的錯誤。大部分消防研究僅關注打火（Kaprow 1991；郭俊宏 2010），或者將救災與救護簡化為同類型的危險勞動（彭滄雯等 2009），強調影響救災至為關鍵的團隊合作精神。然而，這些研究一方面並未看見所謂團隊合作，其實包含學長與學弟之間的信任、分工與經驗傳承；另一方面，他們也忽略消防員的工作不僅有救災，還包括其他多元且異質的勞動。即便少數學者如 Tracy & Scott (2006) 觀察到緊急救援勞動的內部差異。他們指出同時執行救災與救護之紐約消防員，透過強調救火的危險性以抵抗救護污名。臺灣國情與美國不同，臺灣消防員除了救火、救護之外，還要提供類似「打雜」的為民服務與例行業務。

這四種勞動過程中，理性控管與不確定性兩股力量互相拉扯之下，連帶影響消防員與消防分隊的因應策略與認知。消防員於個人認知上將四種勞動進行優劣排序，連帶影響他們對消防職業傷害的認知，以及傷害賠償制度的申請意願與裁定。在組織層次上，消防分隊更是以學長學弟制與性別分工以紓解理性與不確定性的衝突後果。例如，將高度危險與不確定的、難以被理性化、「重要」的救災勞動交給男性與資深學長，反之將高度理性化、固定、制式但「不重要」業務分配給資淺學弟與女性。因此，在「家」的美好論述下，我們同時也看見消防職場內部學長學弟高低有別與性別分工現象（彭滄雯等 2009；郭俊宏 2010）。

首先，先處理消防員個人對於四種勞動的認知排序。業務普遍是大家最不喜歡做的工作。多數消防員認為這不是消防隊「該做的」工作，也和他們當初對這份的工作想像有所落差。有人甚至認為喜歡或擅長做業務的人，並沒有選擇面對「真實的現場」。

我們的工作主要還是救災救難、搶救、人命救助、搶救災害、緊急救護，跟為民服務，這才是我們真的工作的內容。怎麼是在那邊打電腦？屁啦！

怎麼會是這些呢？（名模美少女）

勤務滿有意義的，業務沒什麼意義。...我比較喜歡外勤，比較活啊，因為你去內勤都在辦業務有的沒的，我覺得消防隊就是要在外勤，才比較像消防隊。（Edison）

進去之後才發現你不是有勤務出去幫忙，幫忙救火啊、救災啊。其實現

在私底下做的事，都是在做業務，比如說防火宣導啊，居家訪視，跟你自己想去救人，差很多。因為每天在做的都是電腦在 key 啊，會有落差。

（偉仁）

就有些人還是喜歡做業務，相對於去面對真實的現場，他還是會有所選擇，他覺得我做業務就 OK。不是說這個不重要，就是我不適合啦。這樣說好了，比較客觀。（逸祥）

璋哥也反對現今消防政策加重基層消防員的業務量，他說道：「歹勢，消防員就是粗人，粗人拿大錘、拿瞄子可以，但是你要我講這『就幼欸』（台語，指宣導是細瑣的工作），我不行。」言談之中，約略可見璋哥個人對消防工作的認知序列：他以「粗人」、「大錘」來強調救災工作的「大」（甚至是大而化之）且重要，相對地，以「幼」來暗示宣導是較為細瑣的工作。但是，他認為這兩者並不互斥，而是宣導類業務不該過度擴充，且應該以搶救經驗與知識為基礎，這樣「才不會講錯」。

至於其他三種勤務的排序依序是：救災、救護與為民服務。

就像常民想到消防員就聯想到打火英雄一般，消防機關的宣傳品，如猛男月曆，也多為秀出健壯身材、手拿瞄子的英勇形象。消防員自身也多認為打火才是消防「本業」，也是成就感的來源(Kaprow 1991; Tracy&Scott 2006)。像是璋哥認為消防員該拿的「瞄子」與「大錘」正是打火工具，名模美少女也以救災的專業技能來證明消防是有意義、且不能被替代的工作：

消防不是一般人，除了業務，你隨便花個錢請人來他就會做。你今天再怎麼有力，你去打火沒訓練你會嗎？你會打火嗎？你會操車嗎？瞄子你會拿嗎？我覺得是真的很有意義。

至於 1995 年才正式納入法定消防任務的救護，不像 Tracy&Scott(2006)研究的美國消防員普遍排斥救護，臺灣消防員對救護的看法較為多元。部份消防員認為現在救護多是「酒醉路倒、抬老人上下樓」的非緊急案件，失去原本救人宗旨，而不喜歡跑救護（小海、阿楓）。但是，也有不少消防員依然認同救護的重要性，甚至跑救護所獲得的成就感不一定輸給救災（小六、逸祥、志鴻、淑婷、佳盈）。小六的比喻頗為傳神：

我很喜歡我的工作，良心事業，可以從中得到很多成就感，尤其是救護。

這就像是提款機跟銀行的關係，你平常 ATM 裡面有錢，沒什麼意義的

救護就是把錢一直領、一直領，快沒有的時候代表你的熱忱愈來愈低。

這時好心的家屬突然出現給你鼓勵，存款就突然多了，又充滿了熱忱。

除此之外，第三章提及部份女性消防員試圖展現「柔性力量」，證明女性適任（救護）工作。事實上，新興的救護專業發展出比救災更完整且更派得上用場的 SOP 流程與醫療學理，也成為女性與部份男性消防員用來與傳統的學長學弟制與性別化分工進行抗衡的利器（佳盈、逸祥）。⁴⁷

至於為民服務，誠如第三章提及，是政府強加給消防隊的勤務。上級的消極不作為使得基層消防員像超人也像服務生，疲於奔命於撿鑰匙、追逐動物等非緊急案件。因此，為民服務也是三大勤務中，大家最為排斥的。

其次，「職業傷害」的主觀與客觀認定，也符合消防工作的認知階序。上級與基層消防員彷彿有默契一般，基層消防員只會主動上報在災難現場所受的急性傷勢，如截肢、燙傷、手割傷，上級也僅針對急性傷勢做出檢討並發放慰問金（小海、志鴻、子豪）。但是，像是跑救護與做業務可能受的傷或慢性疾病，如關節變形、腰傷、肌肉拉傷、扭傷、心律不整等，多數消防員是自認倒楣，自己掏錢看醫生或是在家復健。當我問 Edison 上級給予基層消防員哪些保障時，他無奈地表示：

根本沒什麼保障。除非是像賴文莉這種很重大的才会有保障，那一些小傷、扭傷、拉傷、腰去閃到之類都算自己的。局沒有幫你保險啊，都靠自己的保險去付。

佳盈因為跑救護手指關節變形（俗稱媽媽手），但她也像其他同仁一樣，不打算申訴。除了因為很少有人上報這類非緊急傷勢之外，她還認為自己是菜鳥，且救災都被安排在後方顧水線。「怕別人覺得我們無病呻吟」，她無奈地說道。

以上，反映出消防員對救災、救護、業務與為民服務的認知高低有別，進而影響相應的職業傷痛也有好壞之分。而當深入勞動過程之後，我進一步發現：勞動過程中的理性化控管與不確定性之間的消長，與消防員的工作認知序列相關，更是形塑分隊社會關係的關鍵。簡言之，愈被視為重要的救災勞動，最難以被理性化管理，也愈仰賴傳統的經驗傳承機制（學長姐學弟妹制）。反之，理性化愈成功的業務，進入門檻最低，這些經驗也愈被視為零碎且不重要。換句話說，由經

⁴⁷本章第二節、第三節將進一步分析消防員如何運用救護以挑戰分隊既有的分工與權力結構。

驗豐富的學長擔負起理性化無法取代的救災教學與關鍵判斷，而愈是缺乏經驗無法扛起救災大任的學弟妹，就必須做愈多較易上手、較不重要且普遍不受歡迎的工作。

因此，下兩節將分別呈現理性化與不確定性互為消長的四種消防勞動過程，如何形塑出消防分隊中的學長學弟制與性別關係？以及消防員作為勞動主體，如何受困其中？抑或者，他們有挑戰學長學弟制與性別之權力結構之能動性？

第二節 學長學弟制

一、勞動與經驗的交換機制

午夜一點，我正在值班，小隊長、老學長 A 與學長 B 在備勤室飲酒聊天。指揮中心來電派遣：為民服務—破門。我看班表第一備勤是學長 B 輪值，於是走進備勤室。以下重現當時對話：

我：學長，一個為民服務破門。

學長 B：誰要去？

我：備勤是你。

學長 B（想了一秒）：下一個是誰？

我回頭看勤務表，然後指了老學長 A。

學長 B（想了兩秒）：Z 有班嗎？

我：他是第二救護班⁴⁸。

學長 B：你叫 Z 去，二救我幫他跑。

（整理自大雄的工作日誌⁴⁹，2012/9/13）

以上，為某分隊的深夜值班台一景。學長 B 不想跑為民服務，但他並不是推給下一備勤順位且比自己資深的學長 A，而是剛下分隊兩個月且剛好是自己徒弟的隊員 Z。從簡單的對話就可看出消防分隊中長幼有序，師徒或學長學弟之間除了是教導關係，更蘊含著非正式的分工邏輯。

新進隊員常常得多做一些大家不想做的工作。這些不想要做的工作包括值班

⁴⁸第二救護班為分隊第二順位輪值救護的消防員。於第一台救護車出勤後，再接獲出勤通知時出勤。

⁴⁹此場景出自大雄的工作日誌，故保留其第一人稱敘述。「我」指的是大雄，年資 2 年。其餘出現人物，依序為：老學長 A（18 年）、小隊長（10 年）、學長 B（6 年）與隊員 Z（2 個月）。

表排定之為民服務、業務與救護等勤務。如上文大雄工作日誌中，學長 B 將原本自己分內的為民服務，推給剛進分隊二個月的菜鳥學弟。淑婷也分享她朋友的經驗：「大概三、四年的學長也不是多資深，就不做業務、不做事情了。全部的業務就丟給新人，甚至半夜挖非值班的學弟起來跑救護。」

此外，學長不想要做的工作甚至包括並未明確分工的事務，包括出勤歸隊後的消毒、文書記錄，或者是平日打掃環境等細瑣事務。已經身為學長的志鴻也坦承自己會叫學弟處理一些「比較小的事情」，有時候甚至不用開口，學弟妹們就會主動幫忙：

YLC：比較資深的是不是比較不用去做一些瑣碎的事？比如說是哪些事呢？

志鴻：（沉默數秒）比如說你不想做的事情，比如消毒啊、打掃方面的吧。反正就是你可以叫學弟去做一些事情，不一定啦，呵呵。（有點不好意思地笑了）

YLC：學弟們會主動做嗎？

志鴻：也是會主動做阿。大部分的都會主動做阿，因為我們那時候也是主動做阿。

除了非正式的私下分工，分隊的管理制度也順應了這套邏輯。在排假方面，不少分隊都運行著一個不成文的規定：還沒拿到大貨車駕照的新進隊員少補一天假。⁵⁰分隊長火叔表示：「不希望讓新來的覺得自己和學長一樣。希望他們多上一天班多學習，也把這一天空下來讓學長多放假這樣。」

在勤業務的分工上，大部分分隊分配勤業務之原則是：由資深學長擔負緊急救援成敗與傳承經驗之重責大任，由學弟妹分擔較多例行與瑣碎的業務工作。對分隊長阿國來說，這樣的分配是為了讓分隊順利運作，且對學長與學弟妹來說也是經驗與勞動的公平互換。他說道：

為什麼會有學長學弟制？我們講一個比較現實面的問題。我現在叫你出火警開這雲梯車，你（資淺學弟妹）可以嗎？你不可以，好，那你為什麼不可以？你跟他（資深學長）是領一樣的薪水啊，你們的能力應該要

⁵⁰國內消防車輛均由大貨車改裝，故擁有大貨車駕照才具備開消防車的資格。分配人力的幹部必須考量每日的「戰力」，分隊中有多少能開消防車的人數與「戰力」息息相關，更是幹部決定排班的一項重要衡量指標。

是一樣的。事實上就不是這樣，但是他做的多是應該的嗎？事實上就必須是這個人教你，你才會學到東西嘛。那這個人有義務教你嗎？沒有義務。他是為公家做事，不是為了教你怎麼適合這個職場。你說學長學弟制，我現在叫他教你，他要不要享受一點小小的福利？要啊，譬如說，有些小勤務，譬如說那個居家訪視就可以不用去。

居家訪視我都叫年輕的去，那我為什麼不叫老的去？啊老的去，那我雲梯車誰開？你沒有辦法做到這樣子，那你勢必要付出。譬如說你可能要居訪，然後資深的學長值班。我要看整個分隊嘛，不能只看你個人啊。

學長學弟制是同時蘊含經驗傳承與勞動分工的管理機制。資深學長們帶領新生打火，靠著一次次「以戰養戰」與經驗傳承，菜鳥消防員慢慢長出探測與因應危險的「經驗觸角」。在管理制度上，分隊傾向安排資深學長擔任班長、室長或其他幹部，負責規劃訓練課程與管理學弟妹。部份分隊甚至保留師徒制，亦即每一個新進隊員都有一個專門的「師傅」，以確保每一個菜鳥平等受教的機會。

對學弟妹而言，為了更好、更快地在災難現場隨機應變，他們通常都很珍惜和學長學習的機會，也會主動維持良好關係。尤其在救災、救護還未被理性化管理之時，分隊裡資深學長的角色尤為重要。阿國回憶起他剛下分隊向學長學習救災與救護的過程：

88、89、90 年那個時候，並沒有像現在消防署有一個訓練中心，沒有什麼火災模擬，我進去可以射瞄子，還可以模擬火災場景，就只有說你怎麼佈線，你怎麼進去，你怎麼使用空氣瓶而已，其他就是下分隊。結果火警來了，我們連接水帶最基礎的佈水線都有問題。學長他們發現問題，就開始要我們一個人甩水帶十次，自己收。那時候真正才開始體驗到其實你連最基本的工作都沒辦法做。

救護啊，也是完全是沒有辦法。那個時候還沒有 T2，就只有 T1。⁵¹就還是得跟學長一起出去，但是你完全不知道要從何做起，你只能聽學長給你的單項指令。譬如說你去搬東西，去拿什麼，我們拿過來就呆住了，不知道下一步，那個經驗是完全沒有辦法銜接上的。反而是你要一直跟他們出去，一直跟他們出去，有空就跟他們出去，然後你就知道他習慣

⁵¹T1、T2 是 Emergency Medical Technologist 1、2 的簡稱，分別指初級、中級救護員。

性要做什麼。你才知道這個狀況要做什麼，慢慢就是從經驗下去學。

因此，學弟妹普遍認同經驗與勞動力互換的學長學弟制，大多數人相信多學是多學習，對自己有益。如Edison說道：

一下來什麼都不會，叫你做只是要你學一些東西而已，都是這樣子過來的。你不去做你根本不知道你會不會啊。我不知道別人是怎麼想，我就是搶著做，自己趁機會多學一點。

佳盈也認為：「比較資淺的做業務，比較資深的慢慢把業務放出來，可能他們（主管與資深學長）希望我們在菜的時候多學些東西吧。」名模美少女甚至幫學長緩頰，她說道：「學長會做比較少事的原因是他們都會了。」

由上可見，這些資淺學弟妹一方面認同學長學弟制中經驗與勞動力交換的精神；另一方面，他們甚至幫學長說話，顯示出他們對學長學弟制保持著一種共同體的想像：只要待得夠久，總有一天我也能成為資深學長／姐。

這是因為以時間序列作為組織分工基礎的學長學弟制不只是分類，更將隊上的成員維繫成一組命運共同體。換句話說，消防男女雖因資歷深淺被劃分為兩大群體，資淺者卻有機會隨著年資積累而跨越界線成為資深者。這也難怪多數學弟妹們大多選擇乖乖接受額外分配的勞務工作，並且鮮少質疑學長學弟制的公平性。

除此之外，我也發現學長學弟制的施行程度隨著不同時期與分隊而有所差異。早期，理性化管理尚未施行，救災與救護高度仰賴分隊資深學長的經驗傳承；對比今日，學弟妹學習勤業務的管道愈來愈多，阿楓認為這改變了原本學長學弟之間緊密的經驗傳承關係：「以前是學弟們努力從學長身上挖資訊，但現在是學長拜託學弟『拜託讓我教你好不好』。」阿楓挖苦著，但同時也堅持傳統的經驗傳承無法被完全取代：

現在每個人都在用電腦，看Youtube學救災啦。但是看影片容易被定型化，有很多眉眉角角的東西你看不到。一個菜鳥看影片，和我看影片看到的東西絕對不一樣。如果你只是看影片是學不到裡面的技巧的，反而變得不知道怎麼應變。

另一方面，分隊性質也會影響學長學弟制的施行。如果分隊重勤務輕業務（救助隊、偏遠地區分隊）的話，學長學弟制也會橫行無阻；相對地，若是以業務為重的分隊（位於都市住宅區與商業區的一般分隊），學弟們較敢和學長嗆聲。小六

剛好待過兩種分隊，以下是他的觀察與比較：

救助隊比較重視的是學長學弟制，比較忌諱學弟頂撞學長。即使他什麼都不會你還是要「學長好」，學長叫你做什麼你就要去做。厲害和不厲害的學長都會講話，都還滿大聲的，所以這邊（救助隊）的學弟就是唯唯諾諾。那這邊（一般分隊）有業務，靠年輕人撐起這個分隊的整片業務，所有的業務都在他們身上。他們看到這些學長沒什麼事做，就會幹譙說：「廢物啊！為什麼你不用做？」

不過，即便是抱怨，學弟妹也不是抱怨學長學弟制度本身，而是針對個別不做事且能力不足的學長。換句話說，大部分消防員認同經驗與勞動互換之學長學弟制，只有在互換機制嚴重失衡時，學弟妹才有可能針對個別學長進行質疑。小六指出在學弟妹心中都有衡量學長能力的一把尺：

「會」的學長跟不厲害的學長都會起來講話，講話都還滿大聲的。但我們年輕人私底下都會覺得你這個人聽聽就好，那這個人 OK，可以聽他的。我們心裡有一把尺。

大樹進一步指出所謂的「會」與「厲害」，特別指的是救災能力。學長的救災能力牽涉到隊員對他的信賴關係，這也成為大家能不能接受不對稱的分工邏輯的關鍵：

因為其實消防工作會怕的就是進火場後能不能走出來。如果學長會救災，那你就可以很安心，有人會把你帶出來。學長會救災你會信服他一點，因為信賴關係。那他在要求你的部份，雖然不情願，但是你會去做，你雖然做得不甘心，可是你還是會做。可是當學長完全不會救災，你完全沒有一個信任感在，你會做得更不開心。

綜合來說，我們可以看見學長學弟制的重要性有兩種消長變化。一為縱向的歷史軸線，在早期理性化尚未實施時，分隊僅能仰賴學長學弟制以因應不確定與危險的救災與救護勞動，因此學長學弟制與相應的分工機制有更強的影響力；二是橫向的分隊差異，以救災為重的分隊（如救助隊），學長學弟制也能發揮較強的作用；而在業務為重的一般分隊，學弟妹較可能產生抱怨，但不是針對學長學弟制，而是缺乏（救災）能力又不做事的個別學長。

面對學長學弟制的不對等權力與分工機制，多數學弟妹傾向接受此制度蘊含的共同體想像，消極等待未來被納入資深圈子裡；或者以消極的方法抵抗少數學

長，質疑個別學長並未拿出足夠的經驗來與他們換取勞動力，而非質疑整體制度的問題。然而，也有少數消防員選擇用更積極的方式向學長學弟制挑戰。以下，特別藉由逸祥的生命經驗，重現學長學弟制在他身上刻畫的痕跡，以及他如何應用自身與分隊資源成功挑戰之。這些問題的追問也將有助於進一步釐清理性化、消防勞動與社會關係的關聯性。

二、用救護證明我比你強：逸祥

我請副主管正男推薦幾位隊上資深且表現不錯的隊員，逸祥是主管的第一個人選。我以為會是一名膚色黝黑且佈滿傷疤的壯漢，但眼前這位中年男子，偏瘦、戴著一副金屬框眼鏡，看起來很斯文。我的直覺告訴我，他應該不是走救災的。是啊，「優秀的資深消防員」也可能擅長救護或是防火宣導啊。果不其然，有七年資歷的逸祥是高級救護員，平常除了負責分隊的救護訓練課程，還是教導救護志工的教官，在分隊頗受人敬重。

逸祥的眼神充滿自信，言談之間不難感受到他對救護的喜愛與熱忱。令我印象最深的是，他分享的一則關於海星的故事：

有一個墨西哥海灣，它的地形非常特殊，都有漲潮跟退潮。每次漲潮都有很多海星留在沙灘上，海星沒有在水裡就會死掉。有一個人，他在每天退潮的時候，把沙灘上滿滿的海星選幾隻丟到海裡面。有人問他，海灘上還是這麼多隻海星啊，這樣丟，有什麼差別嗎？然後他拿了另一隻海星起來，笑了笑說：『看，對這一隻就有差別啊。』所以，對你來說，是你一百件裡面的一次救護，但對這個病人來說，他可能一生中只坐你一次救護車。我們這樣說好了，疾病的發生率是千兆億分之一，可是發生在病人身上就是一和零，有和無的問題。你有認真做好你 EMT 的本職嗎？你確定在重大病人的時候你可以發揮出你的所長嗎？身為一個 EMT 應該要有一個你自己的專業的和道德。不為什麼，因為你就是 EMT。

以上，逸祥以一隻海星的存亡比喻每一件救護的重要性。即便是救護資源被濫用的現在，救護員也應該盡責跑好每一趟救護，救援那個一生當中可能就需要你現在拉一把的人。他笑說自己這樣比喻，很像是教官想要渡化學員。但這一席話也讓我感受到他身為救護員的堅持與自信。不過，大概很難想像這樣的他，在

還是資淺學弟的時候，過著辛苦的分隊生活。那時他剛下分隊，雖然名義上有師父帶，但其實他的師父並沒有實質地教導什麼。逸祥有模有樣地模仿起他的師父：

好，你今天到消防隊，我現在是你的師傅。來，我告訴你，消防隊的東西很簡單。簡單的你本來就要會，難的你要會臨機應變。這樣有沒有問題？然後，丟了一本日誌給我。他說：「拿去抄，抄一抄再來問我。」

我問逸祥他師父這種教學方式讓他學到什麼，他苦笑著回答：「有啊。你會學到如何電學弟。啊，不是，你會學到感恩的心啦，以後如果以後當學長要對學弟妹好一點。」

遇到一個不管事的師父，讓逸祥失望地覺得師徒制就是一個裝飾品而已，平常工作也都是靠自己學、自己體驗比較多。除此之外，逸祥剛下分隊跟其他學長的相處似乎也不是很順利，常常不知道自己做錯什麼，或者該怎麼做比較好。他說道：

因為我是最菜的，所以什麼事都是我做。那時候也不知道為什麼，可能比較笨，比較不會看人家臉色，然後不管我怎麼做都錯。比如說擦桌子，檢查的學長甚至還用手指滑過桌子底下，追問桌底怎麼會有灰塵。或者連天花板有兩個小斑點也不行。後來我發現我同學打掃根本也沒掃天花板就通過了。我不知道，可能我比較菜吧。

不過，真的讓逸祥下定決心要改變，是一次和學長的當面衝突。

那時我跟學長討論一件有關救護的事情，我現在可以很肯定的跟你說，我那時候講得一定是對的。可是當時的情況是，我跟學長說這件事應該要這樣做。學長皺眉頭問一個更資深的學長：「學長你咁嘸聽過這種作法？」資深學長就說：「嘸！」那位學長就轉過頭對我劈頭就罵#\$！@%*（疑似不雅話語，逸祥自動消音）。

經過那次的衝突事件讓逸祥想了很久，他不懂為什麼學長可以當面反駁一件明明是對的事情。不過，他也體認到學長這樣的行徑並不是個案，他說道：「當然那不是他的錯，可能是整個環境的一些因素，讓他可以這樣做，讓他覺得他是對的。」

而逸祥所指的整體環境因素，其實也就是學長學弟制。剛好那時候救護才起步不久，消防內部正缺乏救護人才，選擇專攻救護似乎大有可為。不過，更重要的原因，還是因為救護有著與救災截然不同的特質：

第一個，救護有醫師、護士等外面的力量在那邊看管著。今天不是你想怎樣就怎樣。因為我的經驗是這樣，只有醫生說不對喔，你這樣不符合我們的教科書，(學長) 才會閉嘴。我可能那時候看中這點，因為救災也沒有相關的書籍可以看，反而是救護的書籍比較多，甚至是說救護比較重視個人的技術，兩個人(出勤) 起碼一個人要很強。可是救災不一樣，他可以兩個人都不強，但互相搭配的話，還是會 OK 地把火弄掉。救護它不是一加一等於二，兩個 T2 加起來不會等於一個 TP 或者是個醫生的結論，它必須依照學理去走。

比起救災知識分散在眾資深學長手中，救護有外部的醫療專業團隊、完整有系統的理論、以及立基於前兩者的標準作業流程，這些均有效降低救護流程的不確定性。於是，逸祥選擇專攻救護，走一條和昔日師父與學長完全不同的道路。他選擇理性化較成功、較不依賴傳統學長學弟制的救護領域，透過中級與高級的進階救護訓練、講師資格考試，慢慢累積出豐富的學理、技術與經驗。現在的逸祥不僅是高級救護員，還是救護教官，負責教授分隊隊員與志工的救護訓練課程。於是，瘦弱、斯文的逸祥或許一開始並不受師傅與學長喜愛，然而他運用消防職場提供的救護訓練課程、知識與流程規範，成功駕馭理性化較成功的救護勞動，終於突破傳統學長學弟制的重重大關，成為少數不擅長救災但仍備受尊重的優秀學長。

第三節 巾幗不讓鬚眉？女消防員的處境與選擇

當我詢問經驗傳承機制，大部分消防員均表示：「學長會教你」、「就是去問學長」或者「跟著學長一起做」，女消防員顯然在此論述中缺席。然而，筆者所拜訪之分隊也不乏年資 3 年以上的女消防員，她們也有負責的徒弟。為什麼在提及經驗傳承時，大家不會主動想起「學姐」？難道她們沒有經驗可以傳承嗎？學長學弟制作為維繫消防分隊勞動分工與經驗傳承的重要機制，如何影響其中的女性？為了更完整回答這些問題，接下來我分別從招募訓練制度、消防組織與個人微觀等三個層次分分別呈述之。

一、成為女消防員之前：招募與訓練制度

女性長期被排除於消防職場之外。最早的原因可追溯至日治時期，女性經血在當時被視為污穢、不祥之物，因此女性也被禁止接觸神聖的消防車。這項禁忌一直流傳下來，直到近幾年愈來愈多女消防員加入之後才漸漸得以破除。

消防招募制度也不歡迎女性。警察學校直至 1978 年才首度招收兩名女性，之後並長期將女性的錄取名額限制於十分之一以內。這項有性別歧視之嫌的招募限制一直延續至今，警察專科學校消防安全科的招生簡章中依舊明文：「依據『兩性工作平等法』第七條但書規定，考量畢業後之工作性質而在性別名額做區隔。」這些從警專畢業的少數女性，必須通過「基層消防警察特考」（基特）或「年度消防警察特考」（年特），才得以進入消防職場。其中，「基層消防警察特考」也持續維持十分之一的性別限制，而「年度消防警察人員特考」則無分訂性別錄取名額。簡單來說，女性欲進入消防職場，依序得面臨警專入學考試與消防警察特考（基特）所訂定的性別限制。直到 2006 年開放一般科系畢業生直接報考消防特考之後，消防職場對女性的限制才有些許鬆動。因此，如表九所示：自 2006 年開始，女性錄取名額的百分比大幅提升，全國女性消防員人數也開始逐年穩定爬升，甚至於 2011 年時突破全國消防人力的 10%。

表十 消防人力之性別比

年份	全國消防人力			每年錄取人數		
	總人數	女性人數	性別比	錄取總人數	女性人數	性別比
2001	8179	484	5.91	.	.	.
2002	8631	537	6.22	502	13	3
2003	9208	598	6.49	538	8	1
2004	9331	599	6.42	574	30	5
2005	9483	622	6.56	411	6	1
2006	10090	663	6.57	604	46	8
2007	10645	683	6.42	986	135	14
2008	11090	773	6.98	905	237	26
2009	11593	961	8.29	1307	209	16
2010	12507	1150	9.19	279	63	23
2011	13250	1,379	10.40	28	11	44

資料來源：內政部消防署、中華民國考選部（單位：人）。

消防職場作為長期以男性為主的陽剛職場，將如何訓練近幾年愈來愈多新加入的女性隊員？現行消防教育體系對未來的男女消防員是否有不同的期待或要求？誠如第二章第三節提及，警專消防組的訓練課程種類繁多，包括：國文、英文、數學、法學緒論、消防學、行政法等基礎專業科目，還包括火災學、消防水力學、滅火系統、災害防救法規與體系等消防專業核心科目。在這些以背誦、理解與筆試為主的科目上，男女被期待或在實際表現上均無明顯的性別差異。

然而，與體能相關的日常訓練是真的存有明顯性別差異之處，如游泳、跑步、伏地挺身、單槓，進而到同時需要高強度體能與團隊合作的消防戰技。我曾經在因緣際會下得以與一群正在受訓的消防員聚餐，同桌正好有一名女消防員 Amy。趁著她對受訓還記憶猶新之時，我詢問其中性別差異的具體內容。

YLC：你覺得他們（教官）對女生和男生的要求有沒有不同？

Amy：其實都有吧。像女生跑三千要求十六分鐘，男生要求十四分鐘，女生不太可能跑到十四分鐘。游泳也是。而且一些基本訓練女生比較不會被釘（意指對女生的要求較不嚴苛）。

YLC：那伏地挺身呢？你做得起來嗎？

Amy：可以啊，但女生就不會被要求做太多下。

YLC：那單槓呢？那個很難耶。

Amy：這個欸，我們只要掛在那邊就好吧，哈哈。（2010/5/28 田野筆記）

由 Amy 的回答可以看出，對女生的體能要求明顯放寬許多。女消防員又是如何看待此性別化的差別待遇呢？我所接觸過的女消防員均樂於接受這樣的調整策略。同時，似乎也進一步強化了「女性體能在先天上就不如男性」的性別認知（Mary、淑婷、佳盈、名模美少女）。然而，佳盈、名模美少女也對嚴苛的體能標準提出質疑：真實的救災現場會有人從旁協助，或者可以做自己擅長的，不一定達不到男性的標準就不能成為好的消防員。

接下來，我們將進入消防職場，進一步追問消防分隊如何與為何進行性別化分工？而這套性別化的分工又如何與這套對女性同時懷有敵意與善意的消防招募訓練制度相關？

二、消防組織中的性別分工

筆者發現即便愈來愈多女性進入基層外勤消防單位，但是，在這些單位中仍

然有明顯的性別隔離現象。彭滄雯等(2009)已指出女消防員多被安排從事業務、火場後方或輪值白天救護班等較安全的工作，可以說是「外勤中的內勤」。在本研究中，有女消防員的分隊有五個，其中四個消防隊存在明顯的性別分工，先天的生理因素是分隊施行性別化分工的主要原因。其中最常見的論述是體能的性別差異。身為班長的阿楓，平常負責統籌分隊人力與訓練，他指出：

阿楓：開車的話，還是我們男生開，到了現場以後再交換位置，由女生負責顧車，算是後勤的工作。因為還是要考慮到女生的性向和負荷啦。在火場破門和拖人需要體力，男生比較適合。

YLC：那目前分工會讓男生覺得負荷比較重嗎？

阿楓：目前是不會。但是女生如果再多就會了啊，在人力的調配上就會有問題。不過也有適合女生做的工作，比如說他們就可以做我不想做的工作啊，像是一些文職的工作啊。有一些女生會自告奮勇地多做一些業務，聽說別的分隊是這樣。(2012/5/12田野筆記)

阿楓點出分隊實施性別化分工的邏輯：女生負荷不了需要體能的火場工作，所以分配她們（有時候是女生主動）多做一些後勤與文職工作等大家不想做的工作。分隊長阿國以文武之分比喻這樣的分工邏輯：「因為你體力跟不上人家，但是你文的要行啊。武的不行，那你要文的。」

阿楓和阿國以體能差異來強化組織性別化分工的合理性，其實並不只是來自於性別刻板印象。正如前段文章所指出，為女性放寬標準的訓練制度其實屬於一種親善型的性別歧視政策，表面上通融女性，卻不願從根本上調整這些為男性設計出的各種測量標準。女性以較低標準過關的結果，反而同時強化「女性體能不如男性」的性別刻板印象，更合理化消防分隊的性別化分工。

女消防員佳盈表示她待的分隊也存在性別化分工：在救災現場，她負責操作車輛和接後方水源；就連業務，和他同期進分隊的男消防員和學長一起做搶救業務，而她則接下分隊所有的預防業務。⁵²佳盈一方面抱怨此分工造成她的業務負擔過重；另一方面，也承認女性的先天體能較差，因此她甚至認為分隊也不要太多女消防員比較好。

⁵²分隊的搶救科業務，包括高危險建築物及搶救困難地區兵棋推演、甲、乙種搶救圖規劃、消防水源查察與報修消防栓等；預防業務則包括：各類場所防火宣導、居家安全訪視、配合消防會勘、配合社會局推行的弱勢族群關懷專案（如高風險家庭訪查）、以及各項年度宣導專案（如清明節專案、加強宮廟場所安全、獨立式火災警報器、防災報馬仔等）。

佳盈：（主管）認為男生天生體能比較好，希望他救災多出一點力；他覺得女生比較吃力就希望我們在業務上多出一些力。

YLC：那你覺得這種分工模式好嗎？

佳盈：我覺得有好有壞。好的是如同他說，先天的體能是真的有差距；壞的是那個業務真的是做不完。

值得提醒的是，佳盈矛盾的性別認知也是陽剛組織不斷對她進行再確認的結果。從親善型性別歧視的消防訓練制度到消防組織的性別分工，陽剛組織透過性別化的體能衡量標準與論述，不斷地強化與擴大性別之間差異以合理化性別分工。對此，彭滄雯等（2009）認為這犯了「本質論」與「整體論」的錯誤，藉由比較「平均的女性體能」與「平均的男性體能」將男女被分成兩個截然不同的組別，兩組的平均值落差成為無法撼動的絕對差異，同時弭平了男生團體中與女生團體中的組內差異。

第二種論述是將女體問題化，以女性的生理期、懷孕等正常身體功能與特徵作為性別化分工的理由。璋哥認為（懷孕的）女性進火場會影響整體戰鬥力：「女生有她的限制點，今天你叫一個孕婦揹氣瓶去火場嗎？消防隊的瓶頸是新進人員很多，一部分還有女生在。」

淑婷也分享她一位女消防員朋友的經驗：

聽同學講，她們分隊的學長會揶揄她們。她們就會說你就結婚生小孩了，就可以請育嬰假，你就不用在這邊上班啦。...也許有女性同仁真的為了進內勤工作而懷孕，但我覺得很多男性同仁把它誇大化了。

淑婷的話語暗示了女體問題化所帶來的雙面影響。一方面，確實有部份女消防員樂於從事輕鬆、安全的工作，而女體問題化正好使得她們可以躲進庇護傘下，成功調進內勤做業務以避開危險、粗重與工時不固定的外勤生活。宜蘭縣消防局就曾經因此引發爭議，因為消防局長無法承受當地義消與議員反對女消防員的加入，只好將女性往內勤塞，進一步引發大量女性申請調往宜蘭，反而將當地無權、無勢、無關係但想留在內勤的男消防員排擠出去（聯合報2009年6月20日）。然而，另一方面，也有一些女消防員，如同我的三位受訪者淑婷、佳盈與名模美少女，想要繼續留任外勤，卻因為社會賦予女性的生育與養育刻板印象，以及其他躲進庇護傘下的女消防員，連帶地影響女消防員進入火場與留任外勤分隊之可能性。

女體問題化的論述更反映出理想的消防員是以男性身體為藍圖打造，不僅貶

抑女性身體，也忽略不以懷孕為生涯規劃的女性需求。因此，這兩種生理歸因均將女性假設為生理條件較差的「第二性」，女性因為不被期望達到「標準」，而被邊緣化在業務、火場後方等不被慾望且不重要的工作之內。偉仁待的分隊正在討論要不要招募女消防員，從討論內容可以看出女性在消防隊中的邊緣位置：

如果大隊願意送女生來也沒關係，反正我們只是忙業務而已。女生不出勤務沒關係，幫我們分擔一些業務也好。多派一個女生來我們不會反對，因為派男生上來幾乎是不可能的事情。因為我們分隊沒勤務啊，沒有勤務就會覺得說派一個人上來浪費人力這樣，上面是這樣想。... (分隊主管)私底下是擔心女生來會不會有什麼不正常關係。他的想法就很奇怪，我自己想說怎麼可能啊，又不是外面「阿里不達」的單位。(偉仁)

基於有人總比沒人來得好的立場上，部份消防員「願意」女性隊員加入，而主管是以女性會影響分隊的「正常關係」為由予以拒絕。這些討論不是將女性視為次等的選擇，就是視其為亂源。因此，這些以生理因素為由將女性排除在危險前線工作之外的邏輯，乍看之下免除女性從事危險工作的福利，但其實是一把雙面刃。確實有部份女性因此受到庇護，如前文所提及請調至宜蘭消防局從事內勤的女性消防員。然而，當這些危險、粗重的工作轉嫁在基層男性工作者身上，也將合理化消防組織抵制女消防員的主張。目前基層消防員也普遍不贊成開放大批女消防員進入(璋哥、火叔、阿楓、阿國、偉仁)，甚至連女性自己也認為消防隊不能同時有太多女性(佳盈)。身為女性救護志工，我也有感受過類似雙面刃的經驗：

進來當志工後才發現自己原來十分符合女性刻板印象：柔弱、瘦小、沒有力氣。比如說，CPR常常被罵壓得不夠深、不夠力。更別說擔架床上面躺了人的話，不管姿勢多正確，抬不動就是抬不動。雖然很厭煩大家總是嫌我太瘦弱，但在使不上力的時候，也非常感激這些學長總是「看不下去」而主動幫忙，放寬對我的要求。(2010/11/12 田野筆記)

對此我曾感到焦慮，因為這個經驗讓我感覺自己彷彿就是備受批評的女性主義的機會主義者，既批評男性霸權把女性當成需要保護的弱者，但又慶幸有這層保護，甘於自我矮化。但我畢竟只是志工，若是已經成為消防隊中的正式成員的女消防員，她們面對的掙扎想必要比我強烈數倍。因此，下一節我將藉由名模美少女的生命經驗，探討女性消防員是否有挑戰學長學弟制與性別化結構的可能

性。

三、可是我也想進火場：名模美少女

在性別化分工之下，兩種女消防員適應得較好。一種像淑婷，安分且認真地做業務。兩位帶過淑婷的主管都在訪問時特別讚許她，如阿國所說：「學長（指正男）就覺得她接這個業務接的很好，很認真...我覺得每個主管都會很喜歡她。至少到現在為止，正男沒有埋怨過，她這樣就把一個當女生的消防員做得很好。」另一種是像林羿萍⁵³，運用耐心、冷靜等「柔性力量」跑救護，以此挑戰女性不適任的說法。這兩種展現女性被期待的陰柔特質以爭取在分隊的生存空間，或許證明女消防員擁有做業務或跑救護的能力，但並沒有真正挑戰分隊性別化的分工結構。佳盈的切身經驗正可以反應出此種策略的死角。

剛下分隊不到一年的佳盈，被分配接下所有的預防業務，救災時操作車輛、中繼送水等後勤工作。這同時符合階層化與性別化的分工邏輯，一來因為是「菜就多學、多學」的階層化分工；二來是「文武之分」的性別化邏輯。然而，豐富的業務經驗並無法帶來什麼幫助。因為缺乏「武的」救災經驗，佳盈即使身陷遇到不合理的情形只能噤聲。例如，跑救護時若和學長意見不合，得順著學長的意見；跑救護跑到手指關節變形，怕別人誤認她「無病呻吟」而不敢申請補償；即使已經拿到大貨車執照，但被認為不具備把車開出去的能力，常常只能最後一個填假。⁵⁴佳盈的例子正顯示出「柔性力量」的無力之處，即便之前在軍中擔任緊急救護職位的她其實比同期隊員更有經驗，即便她是分隊花最多時間在處理日常業務的人，但被歸類至「文」的一端，也邊緣化了她的處境，很難為自己爭取合理待遇。

而主角名模美少女，在外型上與上述三類女消防員大不相同，她一頭短髮，黝黑的皮膚，練得精壯結實的身體，雌雄難辨。她接受訪談時，正好剛受完救助訓⁵⁵，言談之中雖略顯疲憊，但不難感受到她滿懷的熱忱：

⁵³林羿萍是曾經被聯合報譽為霹靂嬌娃的女消防員，在第四章第二節提到她認為細心、耐心等陰柔特質有助於救難，女消防員甚至可以做得比男性還好。

⁵⁴新北市消防員每月勤二休一，另有三天補休。這三天補休的選填，按照資歷排序。除此之外，單位也會依照隊員是否擁有大客車執照，來判定他是否有優先填假或休假的資格。

⁵⁵救助訓為強化積極性消防救災及火場人命搜救任務的進階訓練，訓練課程包括：水上救生、救助基礎理論、救助器具應用、基本繩結及應用、救助戰技訓練、山地救生專業訓練、應用救助訓練與其他相關課程等八大項。

我覺得我們是在幫助人，而且很屌啊，可以去救人耶。在第一現場你可以去幫他，我覺得就是真的很有意義，而且今天大家的希望就是在你身上。今天如果火警，或是他家人怎麼了，我們就是可以給人家一種安定的感覺，那個感覺遠比過當下我們可能身處在那種危險的環境中，還要、還要、還要大。

不過，名模美少女剛下分隊的時候，其實過得並不快樂，甚至一度想要離職。她第一次是分發至都會區一般分隊當專救隊員⁵⁶，主要負責跑救護，其他時間辦理救護業務。體育系畢業的她笑稱自己有「勞碌命」，無法接受成天在電腦前 Key 資料，再加上都市地區救護量繁重又多為非緊急案件，做久了愈感空虛，離初衷愈遠。後來，找了該分隊主管聊，主管認為她適合出「慫力」，因而調她去主要負責救災、救難等勤務的特搜隊。名模美少女描述兩分隊的落差：

我本來是在一般分隊，我可能對救護沒有興趣。每天都在救護，不用值班、不用查水源、不用幹麼，突然就覺得有點空虛。因為我個性比較勞碌命啦，希望忙一點，主管他也瞭解我可能比較適合出「慫力」(台語)。所以我就調過來(特搜隊)，就真的比較喜歡。而且這邊勤務比較多啊，真的學比較多東西這樣。

一如名模美少女捨棄各種女性化的外在裝扮，她也毅然離開一般女消防員被分配的「文」的路線，選擇較耗體力的特搜隊。這出自於她對消防工作的初衷：

我覺得我到火場我卻只能在外面等他們把人救出來，雖然等待也有等待的事要做，但我就覺得我是想要進去的。我是想要跟他們一樣帶著東西進到裡面，真的實際找到人。我目前是還沒有，可是我覺得可以進到火場，真的去裡面找人，真的去執行到第一現場，比較有做事的感覺啦。

然而，當一名女消防員棄「文」投「武」，會遇到什麼樣的困難呢？名模美少女分享了一次火場經驗，本來任務表排定她是副瞄子手，理應要進火場，卻臨時被學長請了出來。她回憶道：

那次我好像是副瞄吧，是要進去的，學長看有燒就叫我不進去。也不會覺得說怎麼樣啦，一來學長可能真的覺得有燒有危急了，那時候好像

(參考新竹市消防局網站：http://www.hcf.gov.tw/news_more.asp?wyubrh2W)

⁵⁶專救隊為專責救護隊的簡稱，是消防分隊專門負責救護勤務的隊員。依照各分隊人力狀況，平均每名專救隊員每日輪值救護十二至十六小時，並且要負責救護耗材清點、救護車消毒，以及救護記錄表的登錄與統計等救護業務。

裡面有人，所以他們很緊張，就叫我顧車。然後我覺得這個任務滿重要的，我就想說好，學長你們去。可是他今天分派給你顧車，顧車不是沒事耶，顧車也很重要耶，你要去找水源，你要仔細看，你車子或水一不小心，前面的學長就出事了。所以我也覺得很重要，我覺得也可以，因為操車也是一個學習。今天沒有機會也沒有關係，至少事後會讓你進去，也或許下次有火警，確定裡面沒人受困，我相信學長一定有機會會讓你學習的。未來那麼多年可以走，所以不急那一次。

名模美少女急著解釋著後方顧車的重要性，解釋自己因為資淺所以珍惜各種學習機會，也尊重學長的決定。不過，當我問起同期的男消防員是否也有類似的經歷時，她想了一下，回答道：「男消防員好像就讓他進去了，其實有點因為你是女生。」當我發表她的體能並不輸給一般男性的個人意見時，我意外地發現名模美少女的性別認知矛盾且複雜：

好說、好說（有點不好意思地笑著）。因為我體育系的，我喜歡運動啊。可是畢竟你今天穿著消防衣帽鞋，你揹著氣瓶，在裡面拉水帶耗的體力，其實真的很快就累了。那都是靠腎上腺素，大家一致的目標，想要去救人。所以當下你會覺得根本就不累。可是如果裡面的患者是一百公斤的好了，那我進去我可能真的也幫不上什麼忙。因為力氣就是有差，如果像同期的同學，男生力氣就夠，他今天再怎麼不會，他力氣夠總是可以把人搬出來吧？所以就還是有差，體力還是有差。也是有體能不那麼好的男性，可是至少男生的臂力再怎麼樣，再怎麼弱還是會比女生好。真的，男女生就是天生有差別。

這樣看來，即便體能已經很好的女消防員，仍被視為或自認為是體能的弱勢者。名模美少女的矛盾認知和 Williams(1989)的女軍人研究相符，Williams 指出因為陽剛組織的限制，使女性一方面承認陰柔特質較不適合從事軍職，但是她們又將自己視為例外，認為自己可以同時駕馭陽剛與陰柔。而陽剛組織的限制如同彭滄雯等（2009）所述，因為陽剛組織將每個人的不同體能簡化成性別差異，硬生生地比較男性與女性兩大範疇之間的平均值。於是，即使個人體能已超越所屬類別的平均值，仍難逃其所屬類別對個人的歸類、想像與限制。

的確，僵化的性別分類犧牲了像名模美少女這般跨越傳統界線的人。不過，跨界也可能展現出能動性。分隊長阿國對名模美少女的印象是：「這個女生很妙，

這個女生是...她是一號！我們全分隊的人都知道她是一號，這也沒什麼，反而跟我們講話比較可以稱兄道弟。」

美少女也利用她的性取向與陽剛氣質和男性消防員搏感情，藉此突破性別藩籬的封鎖，例如和男消防員從事抽煙、喝酒、唱歌、打球等「正常的」女消防員不會參與的活動。她說道：

因為我比較中性啦，個性比較男生吧，比較愛玩，跟男生就很好相處、很麻吉。因為我會運動，跟男生打球、運動、打麻將、抽煙、喝酒、唱歌，我都很喜歡啊。可是女生學姐，一般比較正常的女生不會有這些嗜好，她們跟學長其實也都很好，只是好的方式不一樣。

正如第三章提及，救災時團隊協作的默契靠日常相處培養，能不能融入消防員的陽剛文化或多或少影響了個人救災能力。名模美少女表示她和男性消防員的頻繁互動確實有助於學習救災技能與培養默契。例如：

我們聊天歸聊天，搞不好我們會聊到說那些器材怎麼用，打火什麼的。但是如果你比較不想參與，比較孤僻一點，相對地你知道的東西會比較少。學長在聊天，你有在那邊聽，今天上課也是一種吸收，我覺得會有差啦。但是比起來的話，你活潑一點，多跟人家講話，人家就覺得你這個人很好相處，就願意分享東西給你。

名模美少女將她學長的良好互動歸因於自己的活潑個性，但是我認為其中更關鍵的因素在她適時展現其陽剛特質。名模美少女的生理性別使她一度被排除在危險的火災現場之外，但是她透過運動、抽煙、喝酒等陽剛活動，成功打進打火兄弟的圈子。進而使她得以在與「兄弟們」的訓練與私下互動過程，累積救災相關的技能、知識與默契，甚至取得分隊長的信任，被提名參加進階的救助受訓課程。名模美少女下分隊不過一年，但對救災的熱忱與超前的進度，似乎足以使她掙脫性別化的理性鐵牢籠枷鎖。

第四節 誰能逃離理性鐵牢籠：資歷與性別的交織與競逐

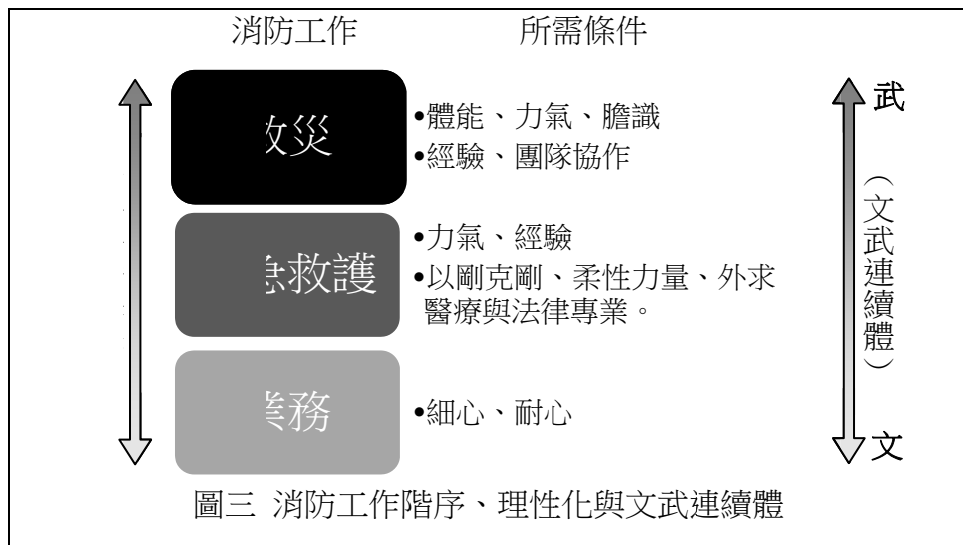
我在上文分別討論消防分隊的學長學弟制與性別化分工，以及它可能對學弟與女性的限制。然而，我們也看見身材瘦小、不討學長歡心的逸祥，透過發展救護專業，找到在分隊的立足之地；擅長救護的佳盈，因體能與救災經驗的不足，

不僅在救護專業上讓步，還受困在反覆、瑣碎與制式的業務鐵牢籠之中；而名模美少女則展現陽剛氣質和學長搏感情，以因應救災團隊的陽剛邏輯。我們要怎麼解釋這些消防員的不同處境與選擇？為了釐清這些問題，我提出消防工作的文武連續體模型，試圖進一步釐清理性化管理、學長學弟制（資歷）與性別的整體影響，以及在這樣的結構如何使消防員受限又如何影響他們。

高穎超（2006:136）用「文武男人類」理解臺灣役男服役過程，他指出臺灣役男至少在三種陽剛氣質的評比階序（武、文武交融、文等三種階序）相互較勁。在「武」端，男人競爭的是純武力的身體，體格壯碩、膚色黝黑、站姿標準、跑步快速、戰技精良的男人站在王道的上風；在「文武交融」階序裡，男人競爭武力的軍事知識、戰備技能或相關業務能力；在「文」端，較量的則是心理精神、民間專業或社會關係。高穎超將這三組階序理解為平行可互通的，役男可以依照情境、自身條件與可動員的資源選擇適合的階序向上爬升（高穎超 2006: 137,138,142）。

消防工作也有文武之分。然而，不同的是，在短暫的一年當兵時期裡，役男們雖有些許在多重陽剛氣質間「位置移動」的可能性，但除此之外並無太多升遷機會。而本文探討的消防勞動為一職業，每個消防菜鳥都從基礎救災、救護與業務開始，隨著資歷的增長，其工作經驗、技術與風評也會有所累積，這些基礎都將影響他們進行各種不同的職涯選擇與升遷。因此，消防工作的文武連續體，不同於高穎超筆下三座平行的陽剛氣質階序，而是受理性化管理影響且救災高於緊急救護又高於業務的垂直序列。⁵⁷藉由文武連續體的分析模型，在組織層次上我要進一步釐清「資歷」與「性別」交織在消防員與消防工作上的作用力；在個人層次上，我拒絕將性別與資歷理解成僵固的二元範疇（陽剛／陰柔；男／女；資深／資淺等），試圖進一步捕捉各種不同性別特質與資歷的消防員在現有工作階序的基礎上所進行的競爭、合作關係（見圖三）。

⁵⁷我將〈為民服務〉排除在文武連續體的分析模型之外，原因如第四章所述，為民服務不被消防上級與基層隊員重視，基層消防員也不會因為擁有這項邊緣勤務的經驗與技能而得到向上爬升的機會。因此，這項不被上級監督與重視的勤務，彷彿消防工作的「化外之地」，也成為資深學長常常拿來「拗」學弟妹的工作。



首先，救災是最難以被理性化的工作，需要消防員的身體能力、心理素質、經驗與團隊協作來克服災難現場的危險與不確定性。這些強調力氣、威猛、膽識、犧牲、拼搏、合群、服從等性別特質集中在文武連續體的「武」端。在新進隊員裡，體格強壯、威武有力、跑步快速的男性居於上風，有更多接受進階訓練或擔任火場重要職位的機會；相對地，女性或者瘦弱、白皙、不符合體格標準的男性則較不受主管與學長青睞。

然而，女性通常被排除在火場前線之外，男性則無論是強壯或瘦弱都得進火場，男性消防員的救災技能因此得以日漸累積與磨練，直至日後成為能勝任救災要位、教導學弟妹的資深學長。學弟變學長也意味著在分隊地位變高。資歷是消防隊進行勞動分工的基礎，資歷愈高的學長愈能優先排假，且分配到較輕鬆的輪值時段與業務工作。學弟妹普遍認同學長學弟制的分工邏輯，除非該名學長缺乏救災能力，無法負起火場救援與經驗傳承的責任。「不強」的學長雖仍能享受福利，但是私底下學弟妹會依照學長救災能力的強弱，決定是否給予方便，如答應幫忙打掃、做業務或配合調班調假等。

在 1995 年消防署成立之後，救護與業務逐漸成為與救災並列的重要任務。然而，大部分消防研究仍停留在救災工作的討論上，忽視消防工作中日漸重要的「文武交融」與偏向「文」端的勞動內涵。筆者認為唯有涵蓋消防工作中的文與武，才能完整捕捉到消防勞動過程，以及消防男女之間的合作、差異與競爭關係。

緊急救護位於文武連續體的中層階序：「文武交融」上，理性化程度也屬中等。

相較於救災過程的高度不確定性、高度要求身體能力與仰賴學長學弟之間的經驗傳承，緊急救護的體能門檻較低，且理性化管理較為成功，包括有標準作業流程、參考書籍與中高級救護訓練等。我也確實發現肥胖、瘦小或體能不好的消防男女，雖在「武」端居於下風，卻更努力在救護上力圖表現，利用額外時間攝取相關知識或考取證照，以向上爬升（大樹、逸祥、佳盈、林羿萍）。另一方面，理性化無法克服的現場以及與人互動的不確定性，救護員仍必須根據經驗判斷或者採取一以剛克剛、柔性力量以及外求醫療與法律專業三大策略。其中，以強硬手段威嚇精神病患與酒醉者，抑或訴諸耐心、細心與親和力以降低患者的不安與痛楚感受，這兩項策略的應用也證明救護工作需要「剛」「柔」並濟的文武交融性質。以上，救護的理性化包容不同性別特質的人；無法被理性化的部份仰賴救護員的經驗累積，以及各種陽剛抑或陰柔的策略。

不少消防員藉由累積救護經驗、取得進階證照與成為緊急救護教官而在救護樓梯更上一階。值得一提的是，政府近幾年愈來愈重視到院前緊急救護，尤其部分縣市消防局開始努力落實救護專精化。高級救護隊與專救隊的增設，使得愈來愈多消防員可以選擇專精救護技能，成為不跑救災、不做預防業務的專救隊員。於是，勤業務工作單純的專救隊日漸成為不低於一般消防員或救助隊員的選項，甚至有潛力發展為平行於救災的階序樓梯。這樣的結構因素也間接鼓勵更多不同性別特質的消防員專攻救護，這些人的加入同時也有豐富救護勞動的潛力。⁵⁸

最後，位於文武連續體底層的是業務，這些例行的檢查、填表與登錄等工作理性化程度最高，也是最繁瑣、制式、需要耐心與細心的工作。每個消防隊員都有責任業務，而不具有「消防核心能力」的隊員會被分配較繁重且不重要的業務細項。新進隊員與女消防員因為被視為不具備消防核心能力的一群，通常負責居家訪視、救護業務等業務細項。不過，隨著年資漸長、(救災或救護)能力被認可之後，變成學長的男消防員得以慢慢將手上業務等轉交給新來的學弟妹，開始負責兵棋推演、排假等較重要且不費力的工作。相較地，若無法在救災或救護勤務證明自身能力的隊員(通常是女消防員)，則仍持續被分配大量瑣碎繁重的業務工作。高度理性化後的文書工作技術門檻低，且難以評判成果好壞，單靠業務經驗

⁵⁸如彭滄雯等(2009)以抬擔架為例，指出一開始救護勞動其實和救災一樣充滿陽剛氣質，而女消防員的加入促使組織發展出運用「巧力」搬抬病人的方式，改寫原本救護勞動靠蠻力的陽剛特質。

無法使消防員向上爬升。甚至，在有女性的消防分隊裡，業務工作更有女性化的傾向，上至主管下至基層菜鳥的消防男女普遍認為女性天生的細心與耐心使她們較男消防員更適合做業務。於是，這些認真的女消防員，耗費大量時間與心力在業務上，卻也同時受困在這些制式、瑣碎的業務勞動中。女性在這些分隊的受挫經驗，可能成為把她們推向內勤的一個推力，不少女消防員傾向於婚後或懷孕生子後請調內勤工作，繼續從事業務工作。

總體而言，消防組織以學長學弟制與性別分工來解決過度理性化抑或理性化不足所產生的問題。一方面，消防組織召喚學長學弟制的經驗傳承機制來補足理性化無法控管的不確定性與危險；另一方面，採用以學長學弟為基礎的勞動分工與性別化分工來解決高度理性化所帶來的後果，將重形式、制式與耗費心力的業務勞動分配給不具有救災能力的資淺學弟與女性。

然而，學長學弟制與性別化分工最大的不同之處在於劃分群體的方式。學長學弟制以時間序列為基礎，將學弟與學長劃分為資深與資淺的兩大群體。然而，劃分學長與學弟的界線並不僵固，範疇之間存在的流通性也意味著兩大群體其實共享一個想像共同體。學弟們不會因為其生理男性別被質疑是否具備救災能力，逐漸累積的救災與救護經驗使他們得以晉升為學長，進而擺脫業務勞動的束縛。相反地，性別化分工以生理性別為劃分基礎，學妹們在一開始即被排除在火場前線之外，難以累積重要的救災經驗，進而只能受困在理性鐵牢籠中，反覆從事著制式、無聊與無效率的業務勞動。名模美少女透過展演陽剛氣質順利打進打火兄弟的圈子，以掙脫業務勞動的理性鐵牢籠，更能證明消防組織的性別化邏輯。

除此之外，理性化制度也成為個別消防員的資源，文中逸祥、林羿萍正是在理性化較為成功的救護領域中摸索，利用救護其知識來源固定、內容完備且能成功降低傷病處置流程的不確定性等特質，分別成功挑戰組織中學長學弟制與性別化分工的權力結構。

第五章 結論

第一節 消防勞動如何可能：理性化、學長學弟制與性別

還記得楔子中消防分隊的值班台一景嗎？這些「打火英雄」平日從事救災、救護、為民服務與業務工作，不僅勞動內容繁雜且備受控管。本研究也起源於此經驗謎題：是什麼機制使得消防員既能克服災難現場的危險與不確定性並確保自身安全，同時忍受各種例行、繁瑣的平庸小事？為回答此謎題，本文回到消防員的勞動現場，一方面呈現試圖控管消防勞動的理性化制度，以及此制度與不確定性、技術的關聯性；另一方面，關注理性化與不確定性互為消長的消防勞動過程對消防組織與個人的進一步影響。以下，讓我們回到本論文最初的三個主要研究問題，藉由精要的回答來提綱挈領本文論點。

一、消防的理性化制度如何逐步建立而成？它如何控管危險與不確定性均大幅高過工人與服務員的消防勞動過程？

戰後六十餘年以來，消防員的勞動內容經歷很大的轉變。消防隊早期位於警察體系邊緣，沒有專門的招募與訓練管道，消防工作也不受重視。1980 年代以前，消防隊的主要任務為打火，但因為設備器材與救災技能的缺乏，打火也僅止於起火建築物外圍射水。直至 1995 年消防署成立前後，一套完整的理性化制度一科層制與標準化一才逐漸展開。在法規上，〈消防法〉重新界定消防工作範圍，明訂搶救災害、緊急救護與預防為消防三大任務；在組織上，消防署與地方消防局的成立，進一步確立了由中央到地方、由上至下的層級組織關係。在此基礎上，消防上級透過局內各科室（災害搶救科、緊急救護科、火災預防科）與資訊系統更有效率地傳遞指令、驗收工作成果並擬定相關消防計畫；勤務中心與無線電之間的溝通，更積極掌控了各分隊的人力與每一趟勤務的完成時間；評比制度將各種業務成果評分，於是車輛保養、宣導與安全檢查都變成一筆筆可計算的成績。另一方面，標準化則是針對打火與救護等緊急救援，擬定一套任務編組與標準作業流程規範，試圖以此降低充滿危險與不確定的救援勞動過程。此外，我也發現理性化制度不僅是單方面的勞動控制，檢討會與工作報告的設計有助於上級針對裝備與流程規範的不足之處進行改善。如此一來，消防員的安全更受到制度保障，理性化制度更因此得到鞏固與強化。

二、從消防員的勞動經驗出發，呈現理性化在救災、緊急救護、為民服務與業務上所長出的不同形式與樣貌。以此進一步追問，消防員回應理性化制度無法控管的不確定性抑或理性化後果的具體策略。

理性化並不是同等程度地作用在這四種勞動之上。救災、救護、業務與為民服務因為其勞動對象、不確定性性質的不同，理性化控管的程度、內容與後果均不相同。

充滿不確定性與高危險的救災勞動最難以被理性化。救災勞動過程中的不確定來自燃燒物、場所、氣候、地形與受困對象的異質且無法預知。理性化制度（任務編組、標準作業流程）欲控管的危險與不確定性，也同是消防員要克服的內容。因此，雖然理性化制度無法完全降低救災過程中的危險與不確定性，但與消防員的目標一致，消防員於是選擇與此理性化制度合作。在救災理性化的未盡之處，消防員選擇以個人身體能力，以及以信任、默契與經驗傳承為基礎的團隊協作彌補之。值得一提的是，消防英雄從來都不能獨善其身，消防員的救災能力，包含經驗、膽識與個人判斷均自分隊的學長學弟制與團隊關係中蘊生。例如：由資深學長擔任經驗傳承、穩定軍心與救災的關鍵角色。此外，有些分隊會在常年訓練中加強默契訓練，甚至會泡茶或舉辦各種活動等重視隊員間私底下的溝通與工作氣氛。

緊急救護的理性化程度為中等。救護流程的不確定性來自不同的傷病、未知的現場與身為病人所承載的各種情緒與反應。救護的理性化（救護標準作業流程與規範）成功地降低了傷病處置流程的不確定性與危險，消防員也樂於接受救護理性化的結果。然而，救護的互動對象一病患一並不只是承載各種傷病的身體，他們會痛、有情緒或者會失控。因此，面對理性化無法控管的與人互動，消防員採取「以剛克剛」、「柔性力量」這一組性別化的策略。前者為克制各種帶有攻擊性且易失控的情緒與行為，後者為安撫病患各種不安、驚惶與疼痛情緒。而當病患、家屬或其他事物進一步威脅消防員的專業與安全，消防員則「外求醫療與法律專業」，援引這兩種外部專業來搏取民眾信任與保障自身安全。

業務是理性化運行最為順利的勞動。基層消防員將他們從事的各種勞動，舉凡救災、救護、保養、宣傳等工作，用文字與相片的形式記錄在記錄表與系統上。這些資料與數據成為上級掌握各分隊的勞動狀況、標準化救災與緊急救護，擬定與評估各種預防政策的基礎。業務理性化並不如同救災與救護是為了對治勞動過

程中的危險與不確定性，而是上級為了能更系統與全面地掌握災難與消防勞動。然而，業務理性化的後果卻讓消防員受困於無效率、重複、繁瑣與低成就感的勞動經驗中。面對業務理性化的鐵牢籠，消防員採取虛應故事、推託、延誤與不合作的消極手法抵抗之。

為民服務排在最末尾的原因是，這項不被上級重視的邊緣勤務，根本未被理性化管理。為民服務的危險與不確定性在於捕捉動物的過程。在上級未提供理性化制度之狀況下，消防員自行上網搜尋資料，或經由同行資深學長的經驗傳承，甚至是在現場摸索、從做中學以克服過程中的危險與不確定性。但是，另一方面，也因為上級未明確規範為民服務之範圍，消防員常被要求從事撿鑰匙、追趕動物、送水等非緊急事件。消防員普遍不滿於上級對為民服務的消極與放任態度，部份消防員甚至在現場以敷衍、作表面功夫的方式消極抵抗之。

三、這些理性化與不確定性互為消長的勞動過程如何進一步影響消防組織與個人？在組織層次上，消防分隊為何與如何以學長學弟制、性別回應之？在個人層次上，誰受困於學長學弟制與性別的權力結構中，而誰又從中得利？消防員作為勞動主體，是否有挑戰此結構之能動性？

首先，在組織層次上，消防分隊以學長學弟制與性別分工來解決理性化不足抑或高度理性化所衍生的問題。也就是說，當理性化無法控管救災過程的危險與不確定性，組織召喚學長學弟制，讓資深學長主責消滅危險與教導學弟妹的重責大任。同時，以學長學弟制與性別分工來緩解高度理性化的後果，將高度理性化、好上手但繁瑣、制式與低成就感的工作分配給不具有消防核心能力(通常指救災)的資淺學弟與女性。值得一提的是，雖然學長學弟制與性別化分工均是將分隊成員進行分類的分工機制，但是兩者的劃分基礎並不相同，對消防男女的影響也大異其趣。前者以時間序列為基礎將男性劃分資深學長與資淺學弟，然而學長與學弟之間並非斷裂的兩大群體，他們之間存有流動性，且共享了同為男人的想像共同體。後者則是以生理性別為劃分基礎，是男是女決定了消防員是否具備進入火場等救援前線的資格。因此，學弟有機會透過「消防核心能力」的培養與累積，晉升為學長以擺脫業務勞動的束縛，而學妹則可能因為被排拒在核心救援勞動之外，而長期受困於性別化的理性鐵牢籠之中。

其次，消防勞動的理性化程度進一步與其文武性質相關。消防工作的文武性質分佈與消防組織的性別化分工結構也進一步決定消防員能動性的展現。

業務的理性化程度最高，位於文武連續體的底層。不具備「消防核心能力」的隊員—菜鳥與女性—被分配較繁重且不重要的業務細項。女性又因體能弱勢被排除在救災工作之外，以此分隊也傾向將業務高比例分配給女性。然而，如本研究中的佳盈與淑婷，雖然她們有豐富的業務勞動經驗，卻因為業務技術門檻低，其經驗難以累積，彷彿碰到「玻璃天花板」似地受困於性別化的理性鐵牢籠中。

緊急救護體能門檻較低，且理性化管理較為成功，位於文武連續體的中層階序。救護較不像救災要求高強度的身體能力，且理性化成功控制了傷病流程的不確定性，這使得大部分消防男女得以藉由書籍、訓練與流程規範，累積足夠的救護知識與技術。而因應理性化無法克服的不確定性，救護員所採取的三種策略—以剛克剛、柔性力量以及外求醫療與法律專業—也能包容各種性別特質的人。於是，在「武」端居於劣勢消防男女，如逸祥與林羿萍，他們透過救護理性化之下的明確管道獲取相關知識與技術，在救護階序裡向上爬升。

愈難以被理性化的救災工作，愈要求消防員的身心狀態、經驗與團隊協作，也愈強調力氣、膽識、拼搏、合群與服從等「武」的性別特質。因此，它所強調的資歷與陽剛特質，也成為分隊學長學弟制與性別化分工之所以存續之基礎。由此，也可以想見女性為何難以打進核心救災團隊，並受困於業務勞動的理性鐵牢籠之中。然而，本研究中的名模美少女則試圖打破此性別與資歷交織的權力結構。不同於逸祥與林羿萍透過進階救護訓練、考取執照的方式以提升救護能力與技能，名模美少女展演其陽剛氣質，透過運動、抽煙與喝酒等搏感情式的訓練與互動，成功打進了打火兄弟的圈子，甚至取得進階救助訓練的資格，在日後也有獨當一面的可能性。

第二節 理性化理論的反省與補充

Braverman 關心勞動現場的管理制度如何成為管理階層壟斷工人技術，剝削與掩蓋剩餘價值的機制。然而，本研究認為消防勞動有不同於製造業勞動之特殊性。消防勞動包含救災、救護、業務與為民服務，其互動對象主要為高度危險與不確定性的緊急事件。因此，對於消防上級與基層消防員而言，管理機制的重點並不在於對基層工作者的技術壟斷，反而在於控管危險與保障安全。於是，本研究選擇援引韋伯、Ritzer 與 Leidner，將上級為達到效率、可計算性與可預測性等

目標的制度設計視為一種理性化制度，關注理性化制度對勞動過程與勞動主體所產生的各種影響。

首先，本研究指出救災、緊急救護、業務與為民服務這四種消防勞動過程受理性化的影響並不相同。即便是在相同的職業裡，理性化制度的影響，也因勞動過程、互動對象與不確定性特質的不同而有所差異。本研究發現，愈是危險、不確定性愈高的救災勞動愈難以被理性化，相反，非緊急的文書與保養工作則理性化落實地最為成功。

其次，消防員並不像 Braverman 筆下的工人只能被迫交出其技術與剩餘價值，勞動者因勞動情境的不同而有選擇與理性化制度合作抑或抵抗之能動性。以救災與救護勞動來說，理性化某種程度保障消防員安全，並降低勞動過程的危險與不確定性，此時理性化對消防員有所助益，消防員也主動選擇與理性化制度合作，並運用身體能力、團隊協作、性別化策略與援引外部專業等策略以克服理性化無法消除的危險與不確定性。然而，吊詭的是，當理性化成功且徹底地實施於業務之上時，反而使消防員陷入無效率、重複與壓制人性的鐵牢籠之中。此時，消防員則改採虛應故事、表面工夫與拖延等策略消極抵抗之。

最後，韋伯關心理性化一旦運行則會逐步形成反過來壓制人的鐵牢籠，沒有人能從中逃出。而本研究發現並不是人人都受困於理性鐵牢籠之中，組織內部的權力結構決定了誰將成為理性化的囚犯，而誰能相對地免於理性化的束縛。本研究指出消防組織的學長學弟制與性別分工，將成員依照資歷與文武性別特質進行分類。威武、健壯、合群與男性被視為適任救援者的條件，擁有這些特質的消防員能隨著資歷增長，擺脫底層業務勞動的束縛；相反，瘦弱、斯文、女性則被視為不符合救援勞者的特質，尤其是女性被分配大量業務勞動。而這些不被重視的業務勞動經驗甚至進一步使女性成為承擔理性化後果的代罪羔羊，最終淪為理性鐵牢籠的囚犯。因此，本研究發現在陽剛邏輯盛行的消防組織中，理性化的鐵牢籠同時也是性別化的。

第三節 研究限制

首先，消防員的勞動經驗其實隨著所屬分隊的轄區人口密度、地形、氣候與行政區的不同而有所差異。本研究所關注的都市分隊鄰近消防局本部，因此消防

上級對分隊的理性化管理也較為嚴密與有效。同時，又因都市分隊的轄區人口密集且勤業務繁重，理性化帶來的無效率、高工時與低成就感等後果也更為凸顯。本研究關注消防勞動的理性化議題，因此選擇聚焦於高度理性化的都市分隊，試圖釐清這些分隊的理性化管理如何可能，是否有其極限，且消防員與消防分隊又如何與這股控管勢力抗衡。

本研究也注意到都市分隊的內部差異。一般分隊與救助隊因主要任務不同，受理性化管理的程度也不同。簡單來說，救助隊以難以被理性化的救災任務為主，其分隊理性化程度最低，學長學弟制與性別化分工也最為堅固；相對地，以救護與業務為主的一般分隊，雖然救災與因應救災的學長學弟制（經驗傳承、勞動分工）與性別化分工依然重要，然而一股挑戰此階序結構的力量正從日常的救護與業務經驗中醞釀著。

然而，因為本研究專注於消防勞動的理性化管理議題，礙於時間與人力等條件限制，無法兼顧非都市消防員的各種勞動經驗。例如：重工業地區的消防隊可能比都市救助隊更注重救火，這些分隊或許根本沒有女性，或許更為尊崇學長學弟制；位於海邊或山區消防隊的業務量少，但或許更需要具備其他救溺、風災與山難救助等技能，這些救援勞動的經驗又將如何影響組織中的理性化控管與社會關係；消防由地方政府管轄，消防員的勞動經驗又因各縣市政府的消防政策、預算與重視程度不同而有所差異。本研究所關注的臺北市與新北市消防局雖然施行嚴密的理性化制度，但也提供較優渥的福利（如危險加給、放假天數）、較完善的人力規劃與訓練制度。在較貧窮的縣市，消防員可能缺乏訓練機會，隊上人力不足，休假彈性受到擠壓，而這些勞動條件勢必影響消防員的勞動經驗。以上，消防分隊因行政區、轄區屬性與人口密度等差異，形塑出不同的勞動過程與社會關係，而這些有待更多的經驗研究來發掘。

其次，因為本研究聚焦於消防員的勞動過程，故在資料蒐集上較少涉及消防員的私領域與家庭生活。我瞭解工作與家庭之間並不是二塊壁壘分明的範疇，對消防員而言更是如此。消防員必須二十四或四十八小時待命於分隊的工作模式，使他們必然得於分隊進行休息、社交等再生產活動，公、私生活難以區分。為彌補這方面的缺失，我在深度訪談時補充了些許私領域的問題。例如：怎麼分配自己的放假時間？休假的時候需要回分隊工作嗎？分隊在什麼樣的情況會在放假聯絡你？家人如何看待你的工作（見附錄一訪談大綱）？這些問題的補充有助於更

完整呈現消防分隊的控管機制與社會關係。不少消防員在放假時仍然選擇待在分隊工作或社交，顯示消防分隊獨特的社會關係成功地將同事變成團結但存有階序的「家人」，消防員也因而對工作產生更深的責任與歸屬感。

消防員勤一休一或勤二休一的輪班模式還涉及一種性別化的預設，假設消防員不是家庭中的主要照顧者。這樣的輪班模式對消防男女來說是否有不同的影響？尤其女消防員來說，將她們推向內勤的力量，可能不只是在分隊遭受性別分工的限制而已，還包括壓在女性身上沈重的照顧責任。然而，相關的經驗資料並不容易取得。一則因為近幾年才開放女性進入外勤消防單位，實在難以覓得同時有豐富外勤經驗與轉調經驗的女消防員；其次，我所接觸的三位女消防員均未婚、無子，輪值的生活模式暫時還不至於影響她們的家庭生活。因此，本研究現階段僅能先以呈現消防分隊的性別化分工為主。至於未來還有哪些因素形塑這些女消防員的處境與選擇，則有待之後的研究者繼續探索與追問。

接著，為研究方法的限制。本研究採取深度訪談、田野觀察與工作日記研究法蒐集相關資料。雖然筆者曾以擔任救護志工的方式，實際參與救護勞動進行觀察，然而救護志工的身分仍無法突破觀察消防員的救災、為民服務與業務的勞動過程。為此，我以打游擊的方式參與消防員的受訓、聚餐與唱歌活動，這些針對非正式的田野觀察，也有助於進一步捕捉潛藏在政治正確浪潮下的學長學弟與性別分工的結構暗流。

在深度訪談方面，筆者設定受訪者所屬分隊屬性、性別與資歷三項條件，並透過既有人脈進行滾雪球抽樣。透過既有人脈進行訪問的好處是受訪者基於信任關係鮮少隱瞞，甚至樂於分享內情，這些訪談內容也幫助我進一步質疑學長學弟制與性別分工的權力運作。缺點是我的消防員朋友以資歷三年以下為主，身為資淺的學弟妹對於「麻煩」資深學長有所避諱，這點也符合分隊的學長學弟制運行邏輯。為突破滾雪球抽樣的瓶頸，筆者一方面選擇前往分隊當面請託，在順利訪談完一名分隊主管之後，事情變得簡單多了。我請該主管介紹訪談對象，藉由主管的社會資本，我成功訪問到以往接觸不到的女性消防員、救助隊主管與資深學長。然而，透過主管介紹的消防員多半為適應良好、「優秀」的消防員。以此，筆者也求助於擔任救護志工時認識的朋友，曾換單位、曾受重大傷害的消防員。此外，筆者更加入工作日記研究法彌補深度訪談與田野觀察的種種限制。工作日記研究法的好處在於透過單一消防員的眼睛與記錄，描繪出深度訪談難以捕捉的、

全面的日常勞動樣貌。以上，筆者試圖透過多元的研究方法蒐集各種經驗資料，試圖豐富研究視野，避免同質化的危險。

最後，我在研究過程中還發現三個與消防員相關的重要議題，卻礙於本研究主題與篇幅的限制，未能進一步討論。直至今日，臺灣消防員的勞動研究仍然少之又少。因此，我選擇在下文拋磚引石，期待吸引更多研究者關注捍衛生命與財產安全的消防工作，以及這些與危險拼搏的消防員。

一、消防與地方政治的關係。雖然消防以從警察體系獨立，但消防仍然遠不及警察受到重視。其中有一個原因是內政部消防署並沒有人事權與資源，地方消防仍屬地方縣市政府管理。因此，臺灣各縣市消防發展其實很大程度取決於每個縣市所擁有的資源多寡，甚至是地方首長對消防的重視與否。而本研究所探討的臺北市與新北市，是全台消防資源最為豐富、理性化管理最為成功之處。然而，其他縣市消防隊在經費不足與上級管理鞭長莫及的條件下，消防員的勞動經驗又是如何？地方政治力如何影響消防實務工作？

二、臺灣消防從早期至今就大量仰賴民力團體支援，包括義勇消防隊、救護志工、婦女宣導隊。特別是義勇消防隊與救護志工，他們為什麼願意不求回報地參與危險、高度不確定性的消防勞動？這些不受職場規範的義務工作者，如何和正職消防員合作與互動？

三、相較於西方國家每年定期招募與淘汰消防員，臺灣消防員為公務員，一考進去則享有日益累積的薪水福利與終身聘僱。然而，這樣的身分如何影響到消防員的認知與勞動經驗？公務員究竟是提供消防員保障，使其能勇敢、無後顧之憂地往火場裡衝？還是反而使其以官僚、形式的消極方式執行緊急救援工作？另外，消防員即便比一般勞工享有更優渥的薪水與福利，嚴苛的勞動條件也淪為「血汗公務員」，更被公務員法限制其勞動結社權。因此，公務員的身分究竟是一種福利，抑或反而是他們爭取勞動權益的絆腳石？

第四節 研究建議

一、重新檢討理性化管理制度

消防勞動的理性化原是為了提高救災、救護與預防工作的效率，以及試圖降低勞動過程中的危險與不確定性。然而，當筆者深入消防勞動現場時，卻發現這

套管理制度反而使部份基層消防員受限於龐雜、制式且無意義的勞動經驗之中。這是因為理性化的形式理性已經凌駕於實質理性之上，因此我認為消防上級應重新檢討理性化管理制度的目的、手段與後果。我的具體建議如下：

針對救災與救護工作，消防上級應檢討現行的理性化制度（SOP、作戰編組、實境訓練）是否有效提升救援效率並保障消防員的安全。一方面，應補足消防人力，確保每個分隊均有足夠的人力執行日常訓練與救援工作。另一方面，應暢通消防組織組織之間的溝通管道。消防上級不應該只在重大災難發生之後才來釐清責任歸屬，而是應該提供更為自由與簡便的管道，如茶會或交流會，以供基層消防員即時反映各種執行緊急救援工作時所遇到的危險與問題。

針對非緊急救援類的工作，消防上級應進一步區分哪些有助於提升災難防救品質，而哪些與消防法定的三大任務—救災、救護與預防—並不相關。其中，能幫助提升消防勞動安全與災難防救的工作，如車輛保養、防火宣導、危物清查與居家訪視等業務，應予以保留，但仍須刪減其內部不必要的工作規範與要求。消防上級必須正視現今基層消防員耗費太多心力在拍照存證、文書處理與公文往來等事實，而這些繁雜且流於形式的工作不僅無助於災害預防，更可能壓縮緊急救援的勞動品質。另一方面，應全面重新檢討評核制度的內容與必要性。評核制度本是上級為了確保基層消防隊如實完成各項工作，但是各分隊卻常常為了爭取名次與高分，浪費更多時間在無謂的細節之上。以內務評比為例，光做好基本的整潔工作顯然不夠，許多分隊額外花費時間與人力在地板打蠟、粉刷牆壁與綠化工作之上。

二、修訂〈消防法〉，重新界定為民服務

基層消防員的勞動困境還包括為民服務的尷尬定位：一方面，為民服務不在消防法的三大法定任務之中；另一方面，消防上級卻將民眾的各種要求全數指派給基層消防隊處理。現今基層消防員除了要執行危險的捕蜂與捉蛇，甚至還負責撿鑰匙、查看漏水與驅趕動物等雜務。然而，動用極為有限的消防人力與資源去處理不符合緊急救援精神的服務勞動，不但徒增消防員的負擔，甚至可能反過來壓縮緊急救援的品質。

因此，消防上級必須停止目前一味討好民眾的態度，並積極修訂〈消防法〉，以求進一步釐清為民服務的責任歸屬。我主張應繼續提供可能危及生命安全的為

民服務，如捕蜂與捉蛇。並且針對這些服務，上級還必須提供完整的 SOP、訓練課程與裝備，以保障消防員安全。相對地，針對其他與生命安全無關的服務，應賦予基層消防員拒絕之法定權利。

三、重新定義消防核心能力與價值

本研究同時也關心消防組織的社會關係（學長學弟制與性別分工）對消防員的影響。其中，又以女消防員的處境最為受限。因此，以下特別針對消防組織的性別議題，提供一些政策上的改革建議。

首先，必須檢討消防招募與訓練制度中的性別歧視。迄今，消防體系仍以性別不適任之因素限制女性參加「警專消防組入學考試」與「基層消防警察特考」。另一方面，訓練制度選擇性地降低女性的體能標準，反而強化「女性先天體能不足」的性別刻板印象，為一種親善型的性別歧視。事實上，性別並非能否勝任外勤消防工作的關鍵因素，應該檢驗的是學員們是否具備消防工作所需之各種核心能力。因此，應取消現行招募制度的性別限制，並且納入筆試之外的考試項目，以篩選出具備核心定義的學員進來。

消防署已於 2011 年開始加考仰臥起坐、引體向上與跑走等體能項目，然而測試標準仍維持女性性別差異。如下表所示：

表十一 體能測驗各實施項目之合格標準

	男性	女性
仰臥起坐	1 分鐘 38 次以上	1 分鐘 30 次以上
引體向上	2 次以上	屈臂懸垂 10 秒以上
跑走	1600 公尺 494 秒以內	800 公尺 280 秒以內

參考資料：三民教育網⁵⁹

筆者礙於時間限制，無法親自檢視招募新制是否能達到篩選適任消防人才的功能。然而，值得進一步追問的是，消防上級既已決定篩選受試者的體能，為何仍要繼續維持性別差異？這究竟是因為消防工作的核心能力本來就不需求那麼強的體能，還是有其他性別化的考量？這些問題都非常值得日後研究者進一步追蹤。

其次，重新定義消防核心能力與價值。在救災方面，消防分隊應該以救災核

⁵⁹ 資料參考三民教育網站：<http://www.3people.com.tw/Government/police/base/base.aspx>。

心能力作為篩選隊員是否能進入火場的標準，而非性別。本研究發現是否能完成救災任務，仰賴消防員的身心能力、經驗與團隊協作。因此，救災核心能力指的應該是足夠的體力、豐富的救災經驗、頭腦冷靜、有勇有謀、服從指令與合群等，這些都應該是分隊幹部決定誰可以進火場的評判標準。

除此之外，消防上級也必須協助基層分隊重視救災勞動以外的價值。緊急醫療與災難預防已經成為維持民眾健康與都市安全的重要的防線。因此，消防上級應該在制度上提升基層消防員認真跑救護、做業務的動機。現今基層消防員參與打火或者成功救回一位 OHCA 病人⁶⁰，可以敘獎。我認為預防業務也可比照辦理。例如：若分隊轄區一年之內沒有發生火災，也應該獎勵認真做預防業務的隊員。

在組織層次上，主管應該維持分工機制的公平性與彈性。也就是說，應該依照隊員的能力與興趣，決定其作戰崗位與業務負責內容。同時，定期更動作戰編組與業務負責人，以確保全隊隊員都學習各種消防工作的機會，並且勞役不均的不公平現象發生。



⁶⁰ OHCA 病人指的是心肺功能停止的危急病人。心肺功能停止的黃金救援時間為六分鐘，在這期間若能處置得宜，有機會可以挽回生命。

附錄一 訪談大綱

姓名		現任分隊	
年次		現任職位	
年資		現負責業務	
畢業學校			
消防經歷			
擁有執照			
重大救災與救護經驗			

● 軌跡與現職

1. 當初為什麼想要報考警專／消防？為什麼選擇繼續待在消防職場？
2. 畢業／結訓後分發至哪一個單位？學校教育與實際工作有何落差？你如何克服？
3. 待過哪些分隊？你曾經遇到哪些特別印象深刻的事情，或困難的事情？
4. 請問你現在在哪個分隊？擔任什麼職位，負責什麼勤、業務工作？
5. 請簡介你一天的工作內容。

● 救災現場

6. 請你分享印象最深的幾次救災、救火經驗，並簡述當時救災人力、現場狀況、成果。
7. 大部分的人認為消防工作很危險，你覺得消防工作危險嗎？在各項勤業務中，哪些工作比較危險？為什麼？
8. 你如何面對與克服這些「危險」的工作？受訓經驗、分隊常年訓練、消防實務手冊、隊友的互助合作、平常的心理建設等，以上哪些對於救災有幫助？請簡述你覺得有幫助的原因與細節。
9. 在救災現場，有沒有訓練與手冊不敷使用（忘記、來不及、或根本沒有用）的時候？如果遇到這些情形，你們怎麼臨場反應？請舉例。
10. 和隊友的互動與關係會影響救災的運作嗎？你們在緊急現場的默契與合作是如何達成？平常工作時間是否有在培養默契、感情與信任關係？
11. 聽說消防最重要的是學長學弟間的經驗傳承、以戰養戰，你還記得當初還是學弟／妹的時候怎麼樣和學長學習嗎？他們如何傳授經驗？
12. 現在是學長／姐的你，你怎麼帶領學弟／妹？
13. 你們如何判定這個人資淺或資深、有沒有經驗、厲不厲害？
14. 你們是否曾經因為考量家屬、媒體等外部因素，而調整救災的策略？

● 救護

15. 救護和救災最不同的地方在哪？有什麼印象深刻的 Case 嗎？
16. 你比較喜歡跟誰搭檔跑救護，比較不想遇到誰？為什麼？
17. 救護員需要哪些專業與特質？在救護過程中，什麼是最優先考量？
18. 救護訓練中的 SOP 流程，提供了實際救護現場哪些幫助？SOP 派不上用場的時候，你們怎麼臨場發揮？
19. 救護是危險的勤務嗎？他的危險性在哪裡？你有沒有遇過什麼危險的現場，如

何克服？

20. 曾經因為救護而受傷嗎？（包括急性與慢性）

● 為民服務

21. 分隊如何分配為民服務的人力？你平常都跟誰搭檔，請分享和隊友何做的經驗。

22. 為民服務中的救貓、救狗、捕蜂等勤務似乎並沒有寫在手冊裡，這些救災技巧如何習得？有什麼特別的經驗嗎？

23. 為民服務是危險的勤務嗎？他的危險性在哪裡？你們如何克服？請舉例。

● 行政業務

24. 分隊怎麼分配業務？你負責什麼業務？

25. 一天大概花多少時間做業務？請簡介業務工作的內容與完成方式。

26. 喜歡做哪些業務嗎？不喜歡做哪些業務？為什麼？

27. 怎麼樣讓自己在緊急勤務要求與繁瑣行政業務之間得到平衡？

● 分隊的相處模式與關係

28. 分隊的氣氛如何？大家如何打發備勤的時間？

29. 分隊誰的人緣比較好；有問題大家比較會找誰討論或請教？為什麼？

30. 大家有沒有比較不想做的工作，這些不想做的工作誰去？

31. 大家有沒有比較想要或不想要搭檔的同事？為什麼？

32. 勤務或業務工作遇到問題會問誰？做完工作跟誰匯報？

33. 師徒制和資深學長制如何影響你在分隊的學習狀況、人際關係與工作內容？

34. 在分隊有哪些需要溝通、協商的事情，例如排假、排班嗎？通常如何進行協商與妥協。請舉例。

35. 承上，這些工作的協調過程是否常發生衝突？如果有衝突，通常都怎麼解決？

36. 分隊長、小隊長和資深學長在分隊分別扮演什麼角色？他們管理哪些事情，如何負責協調衝突或解決問題？他們和其他隊員的關係如何？

37. 分隊裡有沒有女消防員？如果有，這些女消防員從事哪些工作？男女消防員從事的工作有何不同？大家如何協調這上面的差異？

● 性別與性別認同

38. 分隊有幾個女消防員？分別負責什麼工作？

39. 作為一個女消防員，為什麼會選擇現在的分隊，有何考量？

40. 妳覺得自己和男消防員有何不同？包括工作分配、工作完成的方式、體力與能力。

41. 妳滿意目前分隊的任務編組與工作安排嗎？

42. 請妳分享與男消防員跑救護、救災、業務的合作經驗。妳覺得這些性別分工的原因為何？

43. 聽說消防員很重要習得技術的管道是學長學弟制的經驗傳承，你有直屬學長還是學姐嗎？若沒有來自學姐的經驗傳承，是否曾經讓你的學習之路比較辛苦一點？

44. 你覺得消防隊目前的安排對女消公平嗎？如果不，哪裡應該修改得讓女消防員在分隊中有更好的工作與生活經驗？

45. 一般人可能認為消防工作過於危險，不適合女性擔任，你的家人朋友同事也

有類似的想法嗎？你自己又是怎麼想？那你是如何克服緊急勤務當中的危險？又是如何說服身邊的人？

● 早期消防經驗

46. 以前警專上課的方式與內容，和現在學校教育有何不同？
47. 以前的消防分隊和現在有哪些不同：
- 主要工作類型、時間、內容。
 - 上級的管理方式。
 - 那時候主要的災害種類、頻率為何？消防隊的救災頻率、作戰方式、困難程度、效果又為何？
 - 分隊大家的相處模式。
 - 訓練機會、升職管道、職涯選擇。
48. 消防署成立之後，在分隊工作、管理方式、救災第一線、消防員的職業生涯等是否帶來什麼改變？
49. 就我目前看的資料發現，消防隊以前主要是救火隊，主要的工作是救火。消防署成立之後，慢慢變成災害防救的專責機構。那些以前不用做的勤業務工作，開始規定要做之後，你們第一線的消防員在初期是否遇到困難，是如何克服這些困難的？這些新的工作技巧是怎麼樣學起來的？(比如說：捕蜂、救貓狗、救溺、防火宣導、居家訪視等)
50. 現在消防署強調科學救災防災的重要性，所以在第一線的消防工作中增加了許多預防災難發生的業務，和控制災難現場的技術。就你工作的經驗來說，你覺得災難有因此變得較少，較容易控制嗎？消防員在救災過程中真的有比較不容易受傷嗎？

● 管理

51. 主管的工作內容為何？
52. 局、大、中隊對分隊有哪些要求？分隊長如何依照消防局、大隊、中隊等的指令進行決策嗎？以及如何在消防局、大隊、中隊等上級對分隊的督導與基層消防員之間進行協調？
53. 主管如何分配救災、救護的作戰編組，以及業務負責人的分配，主要考量為何？
54. 主管除了工作上，還會管理什麼？包括隊員的生活管理、隊員的人際關係與衝突。
55. 如何打考績，主要考量什麼呢？

● 其他

56. 怎麼分配自己的放假時間？
57. 休假的時候需要回分隊工作嗎？分隊常會打電話嗎？通常是什麼事情會在放假聯絡你？
58. 大部分的人覺得消防工作是一個很危險的工作。以你的經驗，你覺得消防工作危險嗎？
59. 家人如何看待你的工作？這如何影響你的工作與家庭生活？
60. 你覺得靠自己的力量有辦法避免消防工作中可能存在的危險嗎？消防員應該如何保護自己的安全，又要如何同時把工作做好？
61. 是否有因公受傷的經驗？請簡介受傷現場與後續處理的狀況。

62. 未來有什麼計畫，選擇走搜救、救護或者是考三等呢？或者打算參加過署內辦理的訓練與考試？為什麼？
63. 你覺得一位好的消防員應該具備什麼樣的特質？或者你想要變成什麼樣的消防員？



附錄二 評比表

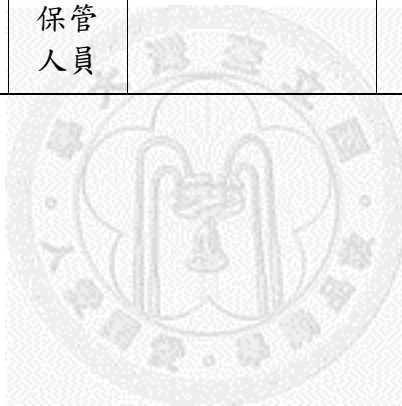
1. 車輛器材主官裝備保養檢查評分表

新北市政府消防局消防車輛器材主官裝備保養檢查評分表									
單位	第 大隊 分隊	日期		廠牌		車號			
				車種			年份		
站別	檢 查 項 目	檢 查 細 項				配 分	評 分	檢 查 結 果	備 考
第一站	受檢資料準備作業。	各車評分表未備妥。				2			
		各車評分表基本資料未填。				2			
		未依車輛個別資料集中排列。				1			
		未設有車輛、器材清冊。				2			
		業務資料凌亂或缺漏不全。				1			
第一站	消防車輛資料袋封面各項基本資料是否填寫。	未使用制式資料袋。				2			
		外觀破損、不潔。				1			
		基本資料欄未填寫或有誤。				1			
		字跡磨損、模糊不清。				1			
第一站	行車、駕駛執照暨保險卡是否按期檢驗並備檢。	證件過期。				1			
		證件缺件。				1			
		過期未驗車。				2			
		證件以影本替代未經主管核章。				1			
第二站	車輛登記卡(背面)是否依規定登記維修項目、金額，並核對報修單是否相符。	正面基本資料項目未填完整或有誤。				2			
		背面報修內容未依規定完整填寫。				2			
		車輛保養中心保養內容未填(須備註里程)。				2			
		未依時間順序填寫維修記錄。				1			
		外觀污損、模糊不清。				1			
		報修單及維修記錄未依序裝訂(依時間順序由下而上)或保存不全。				1			
		表格格式有誤，未更新。				1			
第二站	車輛進場潤滑保養、修護檢查實施紀錄表(黃色聯單)是否備檢。	保存不全。				2			
		未依時間順序整理裝訂(依時間順序由下而上)。				1			
		未依編排日程表進場保養。				2			
第三站	每日周保養車輛試車(水)時出入是否詳實紀錄並備檢(需正本)。	出入記錄簿未依規定填寫。				2			
		填寫內容不確實。				1			
		同日不同人簽名(與其他紀錄)。				2			
		保管人休假，未由代理人簽名。				1			
		簽名字跡潦草不利辨別。				1			
		非本人簽名。				1			

第四站	消防車輛器材檢查紀錄簿是否照規定執行檢查內容及次數保溫簽名及主管審核。	未依規定填寫。	2		
		擡頭未填大隊及分隊。	1		
		頁尾未填週檢查情形紀錄欄。	1		
		未依規定用不同顏色區分日、週、月、季保養。	2		
		保溫未勾選或次數錯誤。	1		
		內容或簽名塗改。	1		
		主管未核章。	1		
		保管人休假，未由代理人簽名。	1		
		簽名字跡潦草不利辨別。	1		
		非本人簽名。	1		
		未依預防保養表實施週、月、季保養。	2		
		同日不同人簽名(與其他紀錄)。	1		
		報修期間未註明報修，仍正常填寫(含保溫)(報修期間仍須保管人簽名、主管核章)。	1		
		應檢查項目未檢查。	1		
表格格式有誤，未更新。	1				
第四站	車輛預防保養計畫表是否裝訂成冊(保留半年資料受檢)。	未依序裝訂成冊(依時間由下而上)。	1		
		缺月漏頁缺正本。	2		
		未依規定編排週、月、半年保養。	2		
第五站	隨車器材裝備點班表是否按規定裝訂成冊及主管審核並備檢。	未依規定填寫。	2		
		內容或簽名塗改。	1		
		主管未核章。	1		
		保管人休假，未由代理人簽名。	1		
		簽名字跡潦草不利辨別。	1		
		非本人簽名。	1		
		報修期間未註明報修，仍正常填寫(報修期間仍須保管人簽名、主管核章)。	1		
		器材裝備項目未確實清點。	1		
		未依序裝定成冊(依時間順序由下而上)。	1		
第五站 (瑋)	消防車輛器材保養修護工作紀錄簿是否照規定檢查登記簽名及主管審核並備檢。	未依規定填寫。	1		
		簽名塗改。	2		
		主管未核章。	1		
		保管人休假，未由代理人簽名。	1		
		簽名字跡潦草不利辨別。	1		
		非本人簽名。	1		

		同日不同人簽名(與其他紀錄)。	1			
		報修期間未註明報修，仍正常填寫(報修期間仍須保管人簽名、主管核章)。	2			
		擡頭未填大隊及分隊。	1			
		封面未填大隊及分隊。	1			
		內容未依預防保養表規定填寫。	3			
第六站 (瑋)	各車交接清單是否確實並簽章(含主管簽章)。	未依規定填寫。	2			
		新車第1位保管人未填寫。	1			
		保管人未簽名(不宜蓋章)。	2			
		主管未核章。	1			
		簽名字跡潦草不利辨別	1			
		非本人簽名(塗改)。	1			
		未依序裝訂(依時間順序由下而上)或缺漏不全。	2			
		未註明車號、日期。	1			
總分		保管人員		檢查人員		

註：保養業務使用



2.婦女防火宣導隊評鑑標準表

受評單位：		消防局婦女防火宣導（分）隊						
評鑑時間：		年	月	日	時	分		
項次	評鑑項目	評	鑑	標	準	配分	評鑑情形	得分
壹	工作計畫	1.未訂定年度工作計畫本項不給分。 2.年度工作計畫有無具體工作目標、火警統計及轄區特性分析等資料，本項最多給3分。 3.全年度應具有6項具體工作目標，並視其完成進度給分，本項最多給7分。				10		
貳	教育訓練	1.無年度訓練紀錄或資料造假者本項不給分。 2.依訓練簽到紀錄計算平均出席率，本項3分（如平均出席率達80%即得2分，每少10%扣1分）。 3.每月訓練紀錄有無提供照片，本項3分（隨機抽查3個月份，倘無提供照片或照片誤貼，每1月份扣1分）。 4.每月有無辦理訓練，本項3分（隨機抽查3個月份，倘無辦理訓練，每1月份扣1分）。 5.查核每月訓練教材內容及資訊是否正確，本項4分（每1錯誤最多扣1分）。 6.查核婦女防火宣導隊同仁製作家庭逃生計畫情形，本項最多給4分。 7.100年1月至12月教育訓練有無提供當年國內外災害案例3件以上，本項3分（不限定發生之國別、縣市，視資料完整度，每件最高給1分）。 8.歷屆婦女防火宣導隊種子教官及進階教官結訓後有無於局內相關訓練安排授課，本項5分（依有安排授課人數與結訓人數比例給分，最高給4分；另視其全年授課次數與授課內容最高再給1分）				25		

參	<p>服勤紀錄</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.無任何服勤紀錄或資料造假者本項不給分。 2.依出勤簽到紀錄計算平均出席率，本項以 5 分計（如全年平均出席率達 80%即得 4 分，每少 10%扣 1 分）。 3.抽查服勤紀錄 1 個月，倘無提供照片或照片誤貼，每項最多扣 1 分，本項以 5 分計。 4.抽查服勤紀錄 1 個月，每月服勤紀錄中居家訪視表需達 15 張以上，每缺一張扣 1 分(受訪資料填寫不完全者或受訪戶有缺失卻無具體改善建議者亦同)，本項以 5 分計。 5.抽查居家訪視表 6 張，受訪資料填寫不完全者或受訪戶有缺失卻無具體改善建議者，每張最多扣 1 分，本項以 6 分計。 6.依工作進度表實際抽查 4 個場所，每發現 1 件未實際訪查者扣 1 分，本項以 4 分計。 	25		
肆	<p>創意宣導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.無任何創意宣導或資料造假者本項不給分。 2.投稿報紙（每篇 2 分）、雜誌、消防月刊、消防電子報（每篇 1 分）及接受廣播、媒體專訪者（每則 2 分），本項最多給 5 分。 3.服勤紀錄（家庭訪視表）以電子資訊管理（那些住戶已接受過宣導及建議）、統計分析或高危險住戶追蹤再訪視等，視資料完整度，本項最多給 4 分。 4.將訪視所得避難弱者(獨居老人或行動不方便謂之)資料整理建檔(統計分析或高危險住戶追蹤再訪視等)，視資料完整度，本項最多給 3 分。 5.經宣導有具體改善事蹟及有改善前後資料對照可稽者（鐵窗留活口、熱水器正確安裝等），每戶加 1 分，本項最多給 3 分。 6.宣導裝設住宅火災警報器有資料可稽，每戶加 0.5 分，本項最多給 3 分。 7.災後訪視：共計 10 分 <ol style="list-style-type: none"> (1)火災發生後，7 日內到達受災戶，並有依消防署種子教官班與進階班教材所提供之災後訪視表進行訪視，訪視比例達火災發生數 80%以上給 5 分、70~80%給 4 分、未滿 70%給 3 分，其餘視資料內容酌予給分。 (2)災後訪視資料是否統計分析，視其完整度，本項最多再給 5 分。 (3)倘全年度轄內未發生火災或服務案件(如煮菜燒焦等未成災者)，本項以 9 分計，但應提供分隊全年出勤紀錄)。 8.其他創意宣導，本項最多給 2 分。 	30		

伍	編組資料	1.查核提報編組資料與本署協勤民力資訊管理系統資料是否一致，依協勤民力資訊管理系統資料完整度給分，本項最多給7分。 2.編組資料異動時是否隨時更新，本項最多給3分。	10				
評鑑總分							
初評機關： 消防局							
承辦人員		科(課)長	主任秘書(秘書)	副局長		局長	



附錄三 救護記錄表

新北市政府消防局救護紀錄表

一般表

第一聯 (白色) : 送緊急救護科備查	派遣原因 (<input type="checkbox"/> 支援派遣)		出勤單位		分隊		發生地區		區		表單編號	
	<input type="checkbox"/> 急病 <input type="checkbox"/> OHCA <input type="checkbox"/> 交通 <input type="checkbox"/> 創傷 <input type="checkbox"/> 急產 <input type="checkbox"/> 行為 <input type="checkbox"/> 路倒 <input type="checkbox"/> 火警 <input type="checkbox"/> 轉院 <input type="checkbox"/> 其他		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9		0 1 2 3		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9			
第二聯 (紅色) : 出勤單位自存	發生地點		患者住址		患者姓名		年齡		性別		出勤梯次	
	<input type="checkbox"/> 同發生地點 <input type="checkbox"/> 不詳		縣市 鄉鎮市區 里 路 街 巷 弄 號 樓之		年 齡 <input type="checkbox"/> <1 <input type="checkbox"/> 1-14 <input type="checkbox"/> 15-18 <input type="checkbox"/> 19-39 <input type="checkbox"/> 40-64 <input type="checkbox"/> ≥65		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		① ② ③		派遣分類 <input type="checkbox"/> ALS <input type="checkbox"/> BLS	
	101 102 月 日		身分證號碼		未送醫原因 <input type="checkbox"/> 拒絕送醫 <input type="checkbox"/> 他轄救護車載走 <input type="checkbox"/> 勤區處理 <input type="checkbox"/> 現場未發現 <input type="checkbox"/> 中途取消 <input type="checkbox"/> 明顯死亡 <input type="checkbox"/> 其他		受案單位 <input type="checkbox"/> 指揮中心 <input type="checkbox"/> 分隊受理		出勤通知時間到遠現場時間離開現場時間送遠醫院時間離開醫院時間返隊待命時間			
	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	傷病主訴 <input type="checkbox"/> OHCA <input type="checkbox"/> 無意識/意識不清 <input type="checkbox"/> 瀉瀉/抽搐 <input type="checkbox"/> 昏厥 <input type="checkbox"/> 行為神智異常 <input type="checkbox"/> 呼吸道哽塞 <input type="checkbox"/> 呼吸困難 <input type="checkbox"/> 過敏 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 頭痛 <input type="checkbox"/> 肢體麻痺 <input type="checkbox"/> 胸痛/胸悶 <input type="checkbox"/> 腹痛 <input type="checkbox"/> 背痛/肩痛 <input type="checkbox"/> 心臟不適 <input type="checkbox"/> 疑似毒物/氣中毒 <input type="checkbox"/> 疑似藥物過量 <input type="checkbox"/> 頭暈 <input type="checkbox"/> 肢體無力 <input type="checkbox"/> 嘔吐/噁心 <input type="checkbox"/> 腹瀉 <input type="checkbox"/> 發燒/發冷 <input type="checkbox"/> 非外傷性出血 <input type="checkbox"/> 吐血/咳血 <input type="checkbox"/> 血便/血尿 <input type="checkbox"/> 溺水 <input type="checkbox"/> 急產/新生兒 <input type="checkbox"/> 水腫 <input type="checkbox"/> 肢體疼痛 <input type="checkbox"/> 骨折/脫位 <input type="checkbox"/> 挫傷 <input type="checkbox"/> 擦傷 <input type="checkbox"/> 撕裂傷 <input type="checkbox"/> 切割傷 <input type="checkbox"/> 穿刺傷 <input type="checkbox"/> 碎裂傷 <input type="checkbox"/> 斷肢 <input type="checkbox"/> 燒燙傷 度 %											
	創傷機轉 事故患者: <input type="checkbox"/> 駕駛 <input type="checkbox"/> 乘客 <input type="checkbox"/> 行人 <input type="checkbox"/> 非交通機轉 墜落高度: <input type="checkbox"/> <2m <input type="checkbox"/> 2-6m <input type="checkbox"/> >6m <input type="checkbox"/> 跌摔 <input type="checkbox"/> 鈍毆 <input type="checkbox"/> 切割 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 汽口汽 <input type="checkbox"/> 汽口機 <input type="checkbox"/> 汽口機 <input type="checkbox"/> 機脚機脚 <input type="checkbox"/> 機械性 <input type="checkbox"/> 撞擊 <input type="checkbox"/> 壓夾 <input type="checkbox"/> 電擊 <input type="checkbox"/> 煙槍 <input type="checkbox"/> 槍擊 <input type="checkbox"/> 爆炸 <input type="checkbox"/> 食物 <input type="checkbox"/> 汽口人 <input type="checkbox"/> 機脚人 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 生物咬螫 <input type="checkbox"/> 化學物質接觸 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 藥物 <input type="checkbox"/> 其他											
	過去病史 <input type="checkbox"/> 腦血管疾病 <input type="checkbox"/> 心臟疾病 <input type="checkbox"/> 肺臟疾病 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 高血壓 <input type="checkbox"/> 糖粉(水) <input type="checkbox"/> 協助使用 NTG 片 <input type="checkbox"/> 支氣管擴張劑 次 <input type="checkbox"/> 肝臟疾病 <input type="checkbox"/> 腎臟疾病 <input type="checkbox"/> 癲癇 <input type="checkbox"/> 氣喘 <input type="checkbox"/> 50%GW 支 <input type="checkbox"/> 5%GW <input type="checkbox"/> 0.9%NS <input type="checkbox"/> 乳酸林格氏液 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 精神疾病 <input type="checkbox"/> HIV(+) <input type="checkbox"/> 肺結核 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> CPR 分鐘, AED: <input type="checkbox"/> 不建議電擊 <input type="checkbox"/> 建議電擊 次											
	呼吸處理 <input type="checkbox"/> 鼻咽喉呼吸道 <input type="checkbox"/> 口咽喉呼吸道 <input type="checkbox"/> 抽吸 <input type="checkbox"/> 哈姆立克 <input type="checkbox"/> 創傷處理 <input type="checkbox"/> 清洗傷口 <input type="checkbox"/> 包紮止血 <input type="checkbox"/> 一般處理 <input type="checkbox"/> 氧氣鼻罩 <input type="checkbox"/> 氧氣面罩 <input type="checkbox"/> NRM <input type="checkbox"/> 正壓給氣 <input type="checkbox"/> 頸圈 <input type="checkbox"/> 長背板/頭部固定 <input type="checkbox"/> 生命徵象監測 <input type="checkbox"/> 心理支持 氧氣流量: L/min <input type="checkbox"/> LMA 號 <input type="checkbox"/> KED 固定 <input type="checkbox"/> 夾板/三角巾固定 <input type="checkbox"/> 下肢抬高 <input type="checkbox"/> 半坐臥 <input type="checkbox"/> 其他											
	生命徵象 時間 意識狀況 呼吸(次/分) 脈搏(次/分) 血壓(mmHg) 體溫℃ SPO2% GCS <input type="checkbox"/> 清 <input type="checkbox"/> 聲 <input type="checkbox"/> 痛 <input type="checkbox"/> 否 E V M 5 8 13 15 <input type="checkbox"/> 清 <input type="checkbox"/> 聲 <input type="checkbox"/> 痛 <input type="checkbox"/> 否 E V M 5 8 13 15 <input type="checkbox"/> 清 <input type="checkbox"/> 聲 <input type="checkbox"/> 痛 <input type="checkbox"/> 否 E V M 5 8 13 15											
	醫療機構 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 醫療機構名稱: 膚色: <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 蒼白 <input type="checkbox"/> 潮紅 <input type="checkbox"/> 發紺 <input type="checkbox"/> 黃疸 <input type="checkbox"/> 濕冷 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 <input type="checkbox"/> 瞳孔: 左+/- mm, 右+/- mm; <input type="checkbox"/> 血糖 mg/dl 補述事項											
簽名欄 救護人員簽名 拒絕送醫簽名 請在圖上標示說明疼痛或受傷部位及其尺寸 1. (編號:) 簽名: <input type="checkbox"/> 頭 2. (編號:) 簽名: <input type="checkbox"/> 頸 3. (編號:) 聯絡電話: <input type="checkbox"/> 胸 4. (編號:) 與患者關係: <input type="checkbox"/> 背 <input type="checkbox"/> 腹 醫護人員或後續處理單位人員簽名 患者/家屬/關係人簽名 <input type="checkbox"/> 一級 <input type="checkbox"/> 救護人員已充分向患者、家屬或關係人解釋送醫需要, 若患者、家屬或關係人仍指定送醫醫院, 後果須自行負責。 <input type="checkbox"/> 二級 簽名: <input type="checkbox"/> 骨盆 <input type="checkbox"/> 三級 聯絡電話: <input type="checkbox"/> 上肢 <input type="checkbox"/> 四級 <input type="checkbox"/> 下肢 時間: 時 分 <input type="checkbox"/> 五級												
器材 <input type="checkbox"/> 鼻管 <input type="checkbox"/> 成人面罩 <input type="checkbox"/> 小兒面罩 <input type="checkbox"/> 成人 NRM <input type="checkbox"/> 小兒 NRM <input type="checkbox"/> 鼻圈 <input type="checkbox"/> 口咽 <input type="checkbox"/> 拋棄式 LMA <input type="checkbox"/> 拋棄式床單 <input type="checkbox"/> 沖洗用食鹽水 3x3 紗布: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 4x4 紗布: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 4x8 紗布: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 繃帶: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 三角巾: 1 2 3 4 5 6 IV 注射針: 1 2 3 4 <input type="checkbox"/> IV 注射溶液 <input type="checkbox"/> 其他												

參考文獻

➤ 非研究資料（報章雜誌、教科書與官方宣傳品）

行政院衛生署 (2009) 中級救護技術員訓練教科書。臺北：行政院衛生署。

民視新聞 (2010) 臺灣演義：臺灣百年消防史。9月5日。

自由時報 (2012) 「為民服務」太沉重，831 遊行救消防。8月6日。

聯合報 (2007) 金屬廠大火，遇水爆毒煙竄。2月8日。

——(2008) 打火3朵花救難衝鋒，毒舌也折服。12月23日。

——(2009) 消防局女主內？打火兄弟反彈。6月20日。

——(2011) 致死蛋白、神經肽... 蜂毒要角。11月14日。

——(2011) 消防員捕蜂身亡，台東縣長慰問。11月21日。

——(2012) 牛肉麵之火 5 消防員震飛。2月13日。

蘋果日報 (2012) 烏龍公告「救護車禁闖紅燈」。3月30日。

CNN (2012) Taiwanese Firefighters vs. Multi-Tasking Robots. June 30.

➤ 學術研究

尤清琳(2005)男性工作世界中的婦女—以我國女警為例。國立臺北大學社會學研究所碩士論文。

古俶綺(2006)男監中女性工作人員之職場處境。高雄醫學大學性別研究所碩士論文。

朱政騏(2006)假面天使：護理人員的認同政治。女學學誌 21: 113-184。

沈明室(2003)女性與軍隊。臺北：揚智文化。

何妙芬(2007)消防人員生命意義感與死亡態度之研究---以高雄縣、市為例。南華大學生死學研究所碩士論文。

何政勳(2006)新竹縣（市）消防人員救災經驗與死亡態度之調查分析。

李俊璋(2010)消防人員工作壓力、疲勞與工作滿意度之研究—以高雄市基層消防人員為例。義守大學管理學院碩士論文。

沐平波(2009)性別差異對於工作壓力、工作滿意度及職涯規劃關係影響之研究—以消防人員為例。清雲科技大學企業管理系暨經營管理研究所碩士論文。

林香君(2008)消防人員工作壓力之研究—以台南縣消防局為例。南華大學非營利

- 事業管理研究所碩士論文。
- 林祐慈(2010)星空下的玻璃天花板現象—以警政單位女性警官升遷為例。國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 高穎超(2006)做兵、儀式、男人類：臺灣義務役男服役過程之陽剛氣質研究。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 陳弘毅(2008)大格局：消防之父的真情告白。臺北：鼎茂圖書。
- (2009)消防學。五版。臺北：鼎茂圖書。
- 陳俊求(2011)工作中的輩份關係—依蓮護理站的學姐學妹制。
- 莊富龍(2010)高雄市外勤消防人員工作壓力與生活滿意關係之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 郭俊宏(2010)從生命經驗看消防組織特性—以台東縣消防局為例。台東：國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務研究所碩士論文。
- 曾舟君(2007)消防人員工作特性、風險知覺、工作壓力與休閒需求之研究-以台中縣消防人員為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。
- 彭滄雯、林依依、葉靜宜 (2009)女性在陽剛職場內的樣板處境：以海巡與消防單位為例。東吳政治學報 27(4):115-169。
- 黃季敏(2001)從重大傷亡災例研究救災人員的生命價值觀。南華大學生死學研究所碩士論文。
- 黃麟薦(2005)消防人員工作壓力與因應策略之研究。中央警察大學消防科學研究所碩士論文。
- 葉吉堂(2006)我國消防組織變革過程之研究。臺北：臺灣大學政治學系碩士論文。
- 楊濉萍(2006)在陽剛職場中打滾的女人—以臺灣基層女警職涯路徑為例》。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 薛敬霖(2010)新 119 指揮派遣系統功能介紹。消防月刊 99(7):20-31。
- 謝佑珊(2004)感染 SARS 醫事人員之內心感受。國防醫學院護理研究所碩士論文。
- 藍佩嘉(1995)銷售的政治：性別化的勞動身體規訓——兩種化妝品銷售勞動體制（百貨專櫃、傳銷）的比較研究。臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- Braverman, Harry 著，谷風出版社編輯部譯(1988)勞動與壟斷資本。新北市：谷

- 風。
- Burawoy, Michael 著，林宗弘、張烽益與鄭力軒等譯(2005)製造甘願：壟斷資本主義勞動過程的歷史變遷。臺北：群學。
- Connell, R.W.著，柳莉、張文霞等譯(2003)男性氣質。北京：社會科學文獻出版。
- Kanter, Rosabeth M.著，Nakao Eki 譯(2008).公司男女。臺北：國立編譯館。
- Ritzer, George 著，林祐聖、葉欣怡譯(2001)社會的麥當勞化。臺北：弘智文化。
- Leidner, Robin L.著，張篤群譯(1993)麥當勞精神。 *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- Weber, Max 著，康樂、簡惠美譯(1993) 支配社會學 I。臺北：遠流。
- Chen, Cheng-Liang (2004) *Engendering Soldiers in the Taiwanese Military: Obedience, Masculinities and Resistance*. Ph. D. Dissertation of Department of Sociology, Lancaster University.
- Desmond, Matthew (2006) Becoming a firefighter. *Ethnography* 7(4):387-421.
- Kaprow, Miriam L. (1991) Magical Work: Firefighters in New York. *Human Organization* 50: 97-103.
- Martin, Susan E. (1999) Police Force or Police Service? Gender and Emotional Labor. *Annals of the American Academy of Political and Social Science* 561:111-126.
- Ritzer, George(1994) Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life. Review by: George Ritzer. *Contemporary Sociology* 23(3):430-431.
- Salaff, Janet W. (1992) Women, the Family, and the State in Hong Kong, Taiwan, and Singapore. Pp.267-288 in *States and Development in the Asian Pacific Rim*, edited by Richard P. Appelbaum and Jeffrey Henderson. Newbury Park: Sage.
- Tracy, Sarah J. and Clifton Scott (2006) Sexuality, Masculinity, and Taint Management Among Firefighters and Correctional Officers: Getting Down and Dirty With “America's Heroes” and the “Scum of Law Enforcement”. *Management Communication Quarterly* 20 (6): pp6-38.
- Williams, Christine L. 1989. *Gender Differences at Work: Women and Men In Nontraditional Occupations*. California: University of California Press.
- 1995. *Still a Man's World*. London: University of California Press.