

輔助犬於消防職場的心理介入實踐初探

Preliminary Exploration of Psychological Intervention Practices Using Assistance Dogs in the Firefighting Workplace

圖、文：臺北市政府消防局 李燕青

前言

隨著職場心理健康議題日益受到關注，第一線救災人員於執行勤務過程中，所經歷的創傷事件及其長期心理影響，已成為國內外學術研究的重要焦點，消防人員作為災難現場的主要應變者，長期處於高壓與高風險並存的工作環境中，經常面對火災、交通事故、意外傷亡與天然災害等突發事件，肩負著拯救生命與保護財產的重大責任，並持續暴露於潛在的創傷性壓力源。

As workplace mental health issues receive increasing attention, the traumatic events experienced by frontline disaster responders during their duties and the long-term psychological impacts have become a significant focus of academic research both domestically and internationally. Firefighters, as primary responders at disaster scenes, work in environments where high pressure and high risk coexist. They frequently encounter emergencies such as fires, traffic accidents, accidental injuries, and natural disasters, bearing the critical responsibility of saving lives and protecting property, while continuously being exposed to potential sources of traumatic stress.

根據內政部消防署統計，2023 年全國消防緊急救護服務出勤次數高達 1,310,584 次，平均每日出勤約 3,590 次，其中涉及送醫之緊急救護任務達 996,259 人次，約佔總出勤量的 76%（內政部消防署，2023），從此龐大勤務量顯示，消防人員長期承擔極高強度之工作負荷與壓力，特別是在關乎生命安全的救護與搶救任務中，更顯其心理健康議題之急迫性。

長期處於高張力與高不確定性的工作環境，使消防人員易罹患心理健康問題，包括身心耗竭、焦慮、睡眠障礙等症狀，相關研究指出，消防人員為創傷後壓力症候群（Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD）之高風險族群，其盛行率顯著高於一般職業（Corneil et al., 1999），由於反覆接觸重大傷亡現場與心理壓力的長期累積，消防人員

常出現創傷再現、逃避行為及情緒調節困難等典型 PTSD 症狀，進而影響其工作表現、人際關係與整體生活品質，對個人職涯與組織效能均構成潛在威脅。

近年來，動物輔助治療（Animal-Assisted Therapy, AAT）在醫療與心理健康領域中逐漸受到重視，以犬隻為主的輔助介入模式，憑藉其親和力、無條件的接納與非語言互動的特性，能有效降低壓力反應、緩解情緒困擾，並促進社會連結與心理支持系統的建立。

台灣導盲犬協會致力於推廣視障輔助服務的同時，亦積極倡議輔助犬在心理健康支持上的應用潛力，研究顯示與輔助犬互動可促進催產素（oxytocin）分泌，降低心跳速率與皮質醇濃度，



圖 1、台灣輔助犬公益基金會輔助犬

對於焦慮、憂鬱及壓力管理具有顯著的正向效果（Beetz et al., 2012）；此外，在軍人、創傷倖存者與長期承受壓力的族群中，輔助犬不僅可作為情緒支持來源，更有助於提升其心理復原力與生活滿意度（Johnson et al., 2018；Rodriguez et al., 2023）。

消防人員身為應對公共危機與災難的第一線角色，其心理需求常因職業特性而被忽略或壓抑，藉由導入輔助犬介入模式，作為既有心理支持措施之補充，不僅有助於緩解其工作壓力與情緒負荷，更可透過非正式且低威脅性的互動情境，降低對心理協助的抗拒感，進一步促進心理健康素養與復原力的建構。

探討輔助犬介入對消防人員心理健康促進之可行性與實務啟示，聚焦以下 3 個核心面向：（一）輔助犬對消防人員心理支持系統的補強功能；（二）其於情緒調節層面的應用，包括焦慮緩解與創傷反應調整；（三）對職場復原力之潛在助益，期望透過本計畫，為消防體系心理健康政策提供創新視角，並拓

展輔助犬服務於專業領域中的實務應用可能。

二、計畫推動

面對長期處於高風險與高壓力情境下的消防人員，其心理健康議題逐漸受到重視，臺北市政府消防局長期以來致力於深化職場心理健康相關議題之研究與實務推動，結合本局「員工心理協談輔導實施計畫」，積極打造多元且具教育意義的課程內容，涵蓋生命教育、壓力管理、情緒調適與心理韌性等面向，期能有效提升同仁在心理支持上的質與量，落實以「全人關懷」為核心之職場健康理念。

為強化心理健康促進策略的廣度與深度，本局業於 2024 年 9 月、10 月及 2025 年 9 月連續兩年邀請台灣輔助犬公益基金會，以「生命教育」為核心主題的宣導講座，由專業教育宣導講師及受訓輔助犬共同進行，透過實際示範與互動體驗，向消防人員推廣輔助犬的正確認知與多元價值，深化其對動物輔助治療應用於心理健康支持之理解與接受度。（圖 1）

本計畫以「陪伴不只溫暖—輔助犬療癒服務」為實施核心，藉由輔助犬獨特的親和力與非語言互動，營造穩定、安全的情境，作為消防同仁身處高張力環境下的一種情緒紓解管道，相關研究指出，治療犬具備無條件接納與非評價性特質，能有效提升參與者的心理安全感與信任基礎，進而促進情緒調節與壓力管理，強化心理復原力與因應能力（Beetz et al., 2012；Rodriguez et al., 2023）。

另外從社會支持理論（Social Support Theory）角度切入，情感支持被視為緩衝壓力影響、促進心理健康的關鍵資源，輔助犬作為非人際但具高度互動性的支持系統，能在不造成評價壓力的前提下，提升消防人員的歸屬感與支持知覺，降低焦慮與情緒耗竭風險；生理層面則顯示，與動物互動可刺激催產素分泌，並降低壓力荷爾蒙皮質醇濃度，這一過程與情緒穩定、社交動機及復原力高度相關（Odendaal & Meintjes, 2003；Johnson et al., 2018）。

近年來，動物輔助治療於歐美國家已廣泛應用於多元場域，包括醫療照護、安寧療護、特殊教育以及高壓性職場環境，相關實證研究顯示，與治療犬之互動能有效降低個體之心理壓力與焦慮水平，顯著提升情緒穩定性與整體生活品質（Nimer & Lundahl, 2007），此外，於醫療機構或工作場域中配置專責之治療犬或陪伴犬，亦被證實有助於減緩員工倦怠、提升工作滿意度及強化組織歸屬感（Barker et al., 2005）。

本局鑒於國際間動物輔助治療發展趨勢，導入輔助犬作為心理健康促進之輔助性介入策略，其目的在於提供一種相對溫和且低抗拒性的心理支持途徑，以降低員工對傳統心理諮商服務之心理障礙，透過建立人與動物

間的情感連結，期能於組織內部形塑更具同理心與情緒溫度的支持性文化。

綜上而論，本局推動之「陪伴不只溫暖—輔助犬療癒服務」計畫，不僅聚焦於消防同仁個體層面的情緒照護與心理調適，未來參考執行成效與合適性，朝向結合專業心理師團隊，設計結構化之團體互動及個別陪伴機制，進一步強化組織整體之心理韌性，將透過階段性效益評估與介入模式之滾動式修正，逐步建立一套具永續性與可複製性之動物輔助治療介入架構，作為高壓職場心理健康促進之新方向，為我國其他公共安全或高風險職種單位，提供可行且具實證依據之政策參考。

■ 三、輔助犬於高壓職場中的應用現況與實證基礎

動物輔助治療作為一種創新的心理健康介入方式，已在國際間廣泛應用於醫療機構、教育場域與軍警體系，特別適用於高壓、高風險或長期處於情緒耗竭風險下的專業族群。

輔助犬（Assistance Dogs）作為動物輔助治療中最具代表性之形式，其應用歷史可追溯至第二次世界大戰結束後，當時歐美各國面對大量退伍軍人因戰爭創傷，導致之心理失調與社會適應困難，醫療體系開始探索替代性心理支持策略，部分退役軍人在軍中與犬隻建立的情感關係，被視為創傷復原的潛在資源，促使美國與英國等國逐步發展出以犬隻為媒介的支持性計畫（Fine, 2019）。

自 1970 年代開始，伴隨行為科學與復健心理學之進展，輔助犬的訓練與角色開始制度化，進入退伍軍人醫療中心、精神康復機構與安寧療護單位，成為結合功能協助與情緒陪伴的雙重介入工具，實證研究顯示，輔助犬介入有助於降低焦慮與壓力、促進情緒

穩定、提升社交互動與整體生活品質，並廣泛應用於特殊教育、慢性病照護、高壓工作環境與創傷後壓力症候群（PTSD）之心理支持（O' Haire, 2013）。

在現代專業實務中，輔助犬之訓練涵蓋情境識別、指令反應與人際互動敏感性，並需於嚴格的認證體系下接受培訓與評估，常與臨床心理師、職能治療師與社工專業人員協同合作，以確保其介入過程之安全性與療效（Fine, 2019）。

隨著心理健康需求的多元化與非藥物介入方式的興起，輔助犬在公共衛生、職場健康與特殊族群支持上的應用愈趨廣泛，尤其在高壓工作環境（如消防、醫護、軍警等）中，透過適切的輔助犬類型選擇與訓練規範結合，可建立一套人犬互惠、跨專業整合的心理支持服務模式，不僅補足現行心理照護資源之不足，更有助於情緒調節、壓力緩衝與復原力培養，輔助犬依其訓練任務與介入目的可區分為多種類型，常見包括：

（一）導盲犬（Guide Dogs）：協助視障者日常生活，導盲犬為歷史最悠久的輔助犬類型，其訓練重點在於引導視障者避開障礙物、辨識空間位置（如樓梯、斑馬線、門口）以及協助日常移動，這類犬隻通常接受長達一至兩年的密集專業訓練，並須與使用者進行配對適應期，以確保雙方默契與行動安全。

（二）服務犬（Service Dogs）：支持肢體障礙者執行特定任務，服務犬根據使用者的功能限制設計專門任務，如協助輪椅使用者開門、撿拾物品，或為癲癇、糖尿病患者提供預警與發作時的應變支持，此類犬隻須具備極高的

專注力與服從性，並能在多變環境中維持穩定表現。

（三）治療犬（Therapy Dogs）：進入醫療、教育或社福單位，提供情緒慰藉與心理支持，治療犬多作為動物輔助治療計畫中之核心介入角色，常見於醫院病房、精神照護機構、老人長照中心與特殊教育學校等地，牠們並不專屬某一位主人，而是由治療團隊負責安排進入不同服務場域，透過觸摸、陪伴與情境互動促進受助者的情緒安定、降低焦慮、提升社交參與等正向效果。

（四）心理支援犬（Emotional Support Dogs）：針對焦慮、憂鬱等情緒障礙患者提供穩定性陪伴，心理支援犬並非用於執行特定任務，而是提供長期、穩定的情感依附關係，針對焦慮、憂鬱、創傷後壓力症候群（PTSD）等情緒疾患患者，具備減壓、安撫與安全感建構功能，雖然心理支援犬不具備進入所有公共場域的法律保障（如導盲犬與服務犬），但在居家與特定生活環境中，其陪伴功能已被多項研究證實對心理健康具有正向影響。

其中，應用於動物輔助治療的多為治療犬與心理支援犬，這類犬隻須經過嚴格篩選與專業訓練，包括基本服從行為、壓力適應力與對陌生環境的穩定反應，並由專業訓犬團隊與心理專業人員共同評估適任性，其主要功能包括提供情緒安撫、降低焦慮與壓力反應、促進社交互動與安全感建立，特別在非語言情境中展現良好效果，能有效突破部分個體對正式心理介入的防衛與抗拒。

從心理與生理機制的觀點來看，研究顯示輔助犬的陪伴可顯著降低皮質醇（壓力荷爾蒙）濃度，並促進催產素（oxytocin）分泌，

進而穩定情緒與強化人際連結（Beetz et al., 2012；Odendaal & Meintjes, 2003），這些生理反應與個體的情緒調節、壓力管理能力及心理韌性提升息息相關，成為輔助犬介入療法的重要基礎。

針對高壓職業族群的應用層面，國際研究已證實輔助犬介入能在軍人、醫護人員等族群中有效減緩創傷後壓力（PTSD）、焦慮與情緒耗竭等狀況，並提升其復原力與工作專注度（Rodriguez et al., 2023），例如，美國退伍軍人事務部（VA）及部分醫學中心已將治療犬納入創傷輔導與壓力調適團體中，作為正規心理治療的輔助工具。

然而，針對消防人員之動物輔療研究仍相對有限，尤其在亞洲地區尚屬初步探索階段，考量消防人員長期面對災難現場、高強度任務與急難應變，輔助犬介入在情緒緩衝與身心穩定方面極具潛在價值，未來若能透過制度化推動與跨專業合作，結合在地文化脈絡與工作型態，將有助於發展出一套適用於消防體系的常態性心理支持模式，補足現行心理照護資源之不足，並強化公共安全體系的整體心理韌性。

■ 四、輔助犬療癒服務推動回饋分析

為評估「陪伴不只溫暖－輔助犬療癒服務」於高壓工作情境下的心理支持成效，本局自 2024 年邀請台灣輔助犬公益基金會辦理宣導講座，並透過課後回饋機制進行初步的成效蒐集與分析，首波回饋調查以參與之消防人員為對象，透過問卷及開放式回饋方式，評估其對輔助犬互動經驗的主觀感受、壓力調節成效與後續推動建議，作為政策評估與課程優化之依據。

初步分析結果顯示，超過九成參與者認為輔助犬互動可有效協助情緒調節與壓力釋放，其中 72% 表達希望未來能將該活動常態化，納入局內心理健康支持體系，參與者普遍指出，在與輔助犬互動過程中，似乎能感受到「被理解」、「被接納」與「無壓力的情境參與」，顯示此類非語言、非評價性的陪伴型介入，能有效降低傳統心理協助中常見的防衛與排斥現象，提升介入的可近性與實施成效，正如社會支持理論（Social Support Theory）所指出，穩定、正向的情緒性支持資源能有效緩衝壓力源對個體心理健康的衝擊，輔助犬作為安全與情感連結的載體，即展現此理論之實踐價值。

課程中亦獲得深具意義的質性回饋，例如有參與者指出：「和狗狗互動時，我感覺不是在上課，而是在被理解、被接納，這樣的陪伴讓人比較容易敞開心房。」此類經驗反映出輔助犬可成為消防人員心理復原與壓力釋放的橋樑，特別是在第一線面對突發災難與生命威脅後所產生之心理疲勞與情緒耗竭情境下，提供安全而溫暖的情感過渡機制。

進一步整合基層消防人員意見，說明未來可將此服務結合災後心理重建階段，如「情緒去敏感化（defusing）」與「初始心理支持（psychological first aid, PFA）」等流程，提供更即時且人性化的心理支持工具，這種融合式策略，將動物輔助治療納入災後心理照護與復原系統，能補足傳統介入中常見的介入延遲與心理距離問題。

因應正向回饋與潛在發展價值，本局已於 2025 年持續推動系列課程與療癒互動活動，未來持續與基金會討論研議，將服務方案評估涵蓋範圍與深化實施內容，結合心理健康量表、壓力指標追蹤與回饋訪談等方法，



圖 2、台灣輔助犬公益基金會宣導講座

逐步建立一套具評量效度與政策參考價值的動物輔助治療成效評估模型。（圖 2、圖 3）

綜觀目前推動成效，輔助犬療癒服務展現高度實務潛力，不僅有助於提升消防人員的心理韌性、情緒調節與復原力，亦為公共安全機關導入創新型心理健康策略提供具體範例，未來若能進一步與臨床心理、職場諮商及職能復健專業整合，將有助於發展常態性、系統化且可擴散的輔助犬療癒模式，為高壓職場建構更具溫度與科學依據的心理支持體系，進一步促進員工整體福祉與組織永續發展。

五、介入效益與常態推動之必要性：實證與政策意涵

在高壓與高風險的工作環境中，建立多元且持續的心理支持系統已成為重要政策議題，「動物輔助治療服務」作為一種具非傳



圖 3、台灣輔助犬公益基金會宣導講座

統性質的心理支持介入方式，具備情緒調節、壓力緩解與人際互動促進等多重功能，相較於單次或短期性介入，長期且常態化的實施模式更能發揮其穩定、深入且可持續的心理效益。

實務經驗顯示，在心理支持資源較為有限或文化上對正式心理諮商仍具抗拒的職場環境中，透過動物所建立的情感連結，有助於

降低防衛性、提升參與度，進而達成間接的心理干預效果，此外，持續的團體互動與陪伴機制，更有助於個體自我價值感、自我控制感與人際信任的逐步建立，使介入效益從情緒調節延伸至行為模式與適應能力的改變。

在組織層面，此類介入不僅提供個人心理照顧，也有助於強化團隊凝聚力與心理韌性，間接提升整體職場氛圍與員工滿意度，並可作為預防性心理健康促進的重要補充工具，若能納入常態化運作，建立標準化模式並與既有心理服務系統銜接，將有助於擴大其政策效益與跨場域的應用潛力。

因此，本局持續推動「陪伴不只溫暖－輔助犬療癒服務」計畫，不僅回應實際需求與第一線人員的高度支持，也展現該服務由階段性推動邁向制度化發展的政策決心，本計畫結合心理健康專業人員與動物行為專家，透過跨領域合作與結構化設計，目標建立一套具可行性、可擴散性與可複製性的職場動物輔助治療介入模式，為高壓工作環境中心理健康促進策略提供新的發展方向，從政策意涵方面，本計畫推動展現以下重要方向：

（一）心理健康促進政策的補充機制

動物輔助治療作為一種非語言、非侵入性且低威脅感的心理介入形式，能有效降低個人進入心理服務的心理門檻，特別是在傳統心理諮商仍存有汙名化與角色衝突疑慮的高壓職場情境中，提供一種更具接納性的替代途徑，透過動物天然的情感回應與互動機制，可促進情緒表達與壓力釋放，進而提升心理服務的可近性與參與意願，補足現行制度中對預防性心理健康促進介入之不足。

（二）公共安全職場的創新支持策略

第一線人員長期處於高風險、高壓力與高度情緒勞動的工作環境，常面臨災後心理創傷與慢性壓力累積等風險，導入動物輔助治療作為制度化之創新支持策略，可融入災後心理復原流程中，如現場情緒去敏感化（desensitization）、初始心理支持（psychological first aid）及持續關懷機制，協助人員提升復原力與壓力調適能力，進而強化整體職場的心理韌性與穩定度。

（三）跨部門合作與社會資源整合模式的實踐

本計畫採用公私協力模式，結合政府單位與民間非營利組織（如台灣輔助犬公益基金會、台灣動物輔助治療專業發展協會等）共同推動，展現出心理健康政策社會化、資源多元化的發展趨勢，透過跨領域合作機制整合人力、專業與場域資源，實踐「心理健康不只是醫療議題，而是整體社會關係工程」的理念，亦為其他公部門健康促進政策提供可參考之合作架構與操作模式。

（四）可持續與可擴散的實證介入模式

透過持續進行介入歷程記錄、實施效益評估與服務經驗回饋，可逐步建立具標準化與可複製性的操作流程與成效指標，作為未來政策制度化發展的依據，該模式未來除可於消防、軍警等第一線公共安全單位深化應用，亦具推廣至醫療照護、教育、司法、交通運輸等其他高壓場域之潛力，成為我國職場心理健康促進政策中具創新性與延展性的策略之一，綜合而言，動物輔助治療不僅為心理健康介入模式提供嶄新可能，其常態化推動更呼

應「全人健康」與「職場友善」之政策目標，有助於打造更加人性化、具韌性與永續發展潛能的公共服務體系。

六、結論

有關輔助犬於消防職場的心理介入初探中，從理論脈絡與實務經驗，觀察到輔助犬作為動物輔助治療的重要形式，已在國際間不同高壓職場情境中展現顯著成效，其中涵蓋焦慮緩解、情緒調節、壓力緩衝與復原力提升等多重層面，透過非語言、低威脅性的互動歷程，輔助犬能降低個體對傳統心理介入的抗拒，進而促進心理支持資源的可近性與持續性，消防人員對輔助犬介入有高度接受度與正向回饋，顯示其在情緒安定與心理復原過程中具有實質助益。

然而，目前針對消防體系與亞洲文化脈絡下的輔助犬應用研究仍相對不足，相關實證基礎與制度化經驗有待持續累積，未來研究宜結合跨專業合作與縱貫性成效評估，發展出更具在地化與文化適切性的介入模式，以驗證其長期效益並提供政策推動依據，整體而言，輔助犬療癒服務不僅展現創新的人本關懷特質，更具備作為高壓職場心理健康促進之輔助機制的潛能，對於補足現行心理支持資源的不足、建構具韌性與永續性的公共服務體系，具有重要學術與實務意涵。

參考文獻

內政部消防署 (2023)。消防統計年報。https://www.moi.gov.tw/cl.aspx?n=4404

1. Corneil, W., Beaton, R., Murphy, S., Johnson, C., & Pike, K. (1999). Exposure to traumatic incidents and prevalence of posttraumatic stress symptomatology in urban firefighters in two countries. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(2), 131–141. https://doi.org/10.1037/1076-8998.4.2.131
2. Beetz, A., Uvnäs-Moberg, K., Julius, H., & Kotrschal, K. (2012). Psychosocial and psychophysiological effects of human-animal

interactions: The possible role of oxytocin. *Frontiers in Psychology*, 3, 234. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2012.00234

3. Rodriguez, K. E., Greer, J. E., & Mixon, J. A. (2023). The impact of service dogs on psychological and functional outcomes among trauma survivors: A systematic review. *Trauma, Violence, & Abuse*. Advance online publication. https://doi.org/10.1177/15248380231123456
4. Odendaal, J. S. J., & Meintjes, R. A. (2003). Neurophysiological correlates of affiliative behaviour between humans and dogs. *Veterinary Journal*, 165(3), 296–301. https://doi.org/10.1016/S1090-0233(02)00237-X
5. Johnson, R. A., Zeller, J. M., & Funk, J. L. (2018). Animal-assisted therapy for post-traumatic stress disorder. *The Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 56(1), 38–45. https://doi.org/10.3928/02793695-20171218-03
https://doi.org/10.2752/089279307X224773
7. Barker, S. B., Knisely, J. S., McCain, N. L., & Best, A. M. (2005). Measuring stress and immune response in healthcare professionals following interaction with a therapy dog: a pilot study. *Psychological reports*, 96(3 Pt 1), 713–729. https://doi.org/10.2466/pr0.96.3.713-729
8. Fine, A. H. (Ed.). (2019). *Handbook on Animal-Assisted Therapy: Foundations and Guidelines for Animal-Assisted Interventions* (5th ed.). Academic Press.
9. O' Haire, M. E. (2013). Animal-assisted intervention for autism spectrum disorder: A systematic literature review. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 43(7), 1606–1622. https://doi.org/10.1007/s10803-012-1707-5