

### 催收人員情緒、壓力與時間管理

#### 案例 03

「嘟～嘟～嘟～ALWAYS～嘟～嘟～嘟～」、「鈴～鈴～鈴～DAY&NIGHT～鈴～鈴～鈴～」、「您撥的號碼是空號，請查明後再撥！」、「對不起，您撥的電話號碼暫停使用所以無法接通！」、「這個電話沒有回應，請稍後再撥！」、「您的電話將轉接到語音信箱，嘟一聲後開始計費。」、「哇栽啦！麥擱卡啦！○☆#@※！」、「你打錯了，這個電話沒這個人。」、「他沒住這裡很久了！我是他以前房東。」、「他上個月離職！這個月我們公司沒辦法再扣押他薪水！」、「我已經向法院聲請債務協商了！」。催收人員小娟打了一天的電話，結果頗為「淒慘」，想想這個月主管給的回收目標，尚有一段距離未完成，現在已經月中了！小娟不禁掉下淚來，心情「盪」到谷底....。

#### 關鍵詞

情緒管理、壓力管理、時間管理

## 解析

### 一、情緒管理

#### (一) 情緒的定義

是指個人受到外在某一種刺激，身心產生短暫而強烈之激動狀態，此狀態包括正負面的生理變化與情感性反應。人的情緒宛如變

化無常的氣候，心境一旦產生波動，會有愉快、氣憤、興奮、悲傷、焦慮或失望等各種不同的情緒表現。情緒的特性有四：一、基本情緒是與生俱來，其中以家庭環境、教育及社會文化最具影響力。二、情緒是由外在刺激引發的。三、情緒是主觀的經驗，因人而異，同樣的刺激事件，對每個人所引發的情緒並不一定相同，具有獨特性的個別差異。四、情緒反應並非一成不變，它會隨著我們身心的成長和發展以及個人的經驗而有所改變。

## （二）情緒管理的方式

情緒包括兩方面：一是正面情緒，例如開心、樂觀、滿足、熱情等；二是負面情緒，例如難過、委屈、傷心、害怕等。負面的工作情緒無論是對個人還是對所屬單位及公司而言，危害都是很大的。長期的負面情緒得不到解決，除會降低個人的生活品質外，還會喪失工作熱情，影響與同事間的人際關係，甚至個人的績效表現。

然而，如何控制自己的負面情緒呢？以下提供幾種方法供參。

### （1）體察自己的情緒

此為情緒管理的第一步。就本案例而言，當催收人員小娟因未能實現預期回收目標時，產生挫折感，此時小娟應提醒自己「我現在的情緒如何？有沒有負面情緒（思想）產生？」學習體察情緒並接納它。因此，應找出讓自己傷心、快樂及難過等情緒產生的原因，才能對症下藥掌握情緒，而不被情緒所操控。

### (2) 適當表達自己的情緒

本案例小娟之所以心情鬱卒，可能是因為她擔心未達成回收目標遭主管譴責或因時間壓力讓她透不過氣來。在這種情況下，小娟應將所承辦案件的進度及狀況詳實記錄於催收系統上，並婉轉地告訴她的主管：「老闆！我好擔心這個月的成績，這裡是所有案件的催收紀錄，能不能請教你有什麼策略可以讓我達成目標？」試著把「擔心」的感覺傳達給主管，讓主管瞭解小娟的感受。雖然小娟的回收目標並不會因此而有所改變，但小娟負面情緒會因而得到緩解與調整。因此，如何「適當表達」情緒，是一門藝術，需要用心體會及揣摩。

### (3) 以合宜的方式紓解情緒

紓解情緒的方法很多，諸如：痛哭一場、找人訴苦、逛街、聽音樂、散步、運動、轉換情緒、改變想法、轉移注意力及肌肉鬆弛訓練等。紓解情緒的目的在於給自己一個釐清想法的機會，讓自己更有能量勇敢地面對未來。選擇適合自己且能有效紓解情緒的方式，就能夠控制情緒，而不被情緒所控制；重新面對生活中不可改變及抗拒的壓力和境遇，進而以樂觀且幽默的態度，成為情緒的主人。

## 二、壓力管理

### (一) 壓力的定義

1. 壓力可分為兩部分：一是造成壓力的原因或事件，即個人心中

的理想與現實差距太大或挫敗的經驗【壓力＝個人對外在環境的主觀感受評估與實際情形間之差距】；另一部分則是對於適應周圍客觀環境所引起的刺激時，身體或者精神上產生的反應。

2. 公司企業常給員工相當的壓力做為管理手段，以提高員工的工作效率，進而提升公司的營運績效，增加利潤。但管理與壓力是一體兩面的，目標設定、考核、監督、獎懲及競爭等管理機制，雖是提高企業競爭力的利器，亦必然會對員工造成壓力。
3. 面對日趨激烈的職場競爭環境，壓力無處不在，當個人背負目標、責任或完成時間等壓力時，此除對身體造成傷害外，對於公司組織亦有消極的影響。但不幸的是，人們僅學會如何讓自己取得成功的知識和技能，卻沒有學會如何面對壓力和有效地管理壓力。

## （二）壓力管理的方式

壓力的疏導及緩解可分為宣洩、面對、諮詢請益及導正四階段：

### 第一階段－宣洩

例如：大哭一場、在沒人的地方大叫，扔東西或劇烈運動、唱歌等，對減輕壓力是非常有益的。本案例小娟此時可到辦公室外無人處或在下班回家後，大聲痛哭一場，將所承受壓力及負面情緒釋放出來。哭完後，重新整理情緒，進行下一階段的動作。

### 第二階段－面對

外在的「壓力源」並不會因情緒宣洩後而消失，壓力源造成的問題依然存在如故。本案小娟應檢視自己在處理案件的過程中有哪些「盲點」，切實尋找出問題之所在，是電話打得不徹底？電話通數不夠？案件篩選及過濾有瑕疵？法務做得不確實？時間管理不當？還是自己未盡力？將問題癥結尋找出來，並切實改變心境，針對缺失加強改進，全力以赴，朝目標繼續前進。但如發現問題無法在短期間克服時，則進行下第三階段的動作。

### 第三階段－諮詢及請益

- (1) 諮詢就是向專業人員或親友傾訴自己鬱悶緊張的情緒。透過諮詢可以幫助及調整個人對待壓力的看法、感覺及情緒，增加個人適應環境的力量，從而調整心態，正確地面對及處理壓力。
- (2) 請益就是求教高人。當所面對的問題非自己智識能力所能解決時，應及時請教在該領域學有專精的同事或前輩，請求指點或提供解決問題的意見，甚或經過相互討論而得到共識，將問題排除，壓力亦因此煙消雲散。如小娟所面對的「壓力源」非其知能所能克服時，應及時請教在電話催收技巧或法務流程學有專長的同事或前輩，共同將「壓力源」排除。

### 第四階段－導正

壓力不全然是有害的，壓力在某種情境下是具挑戰性及正面性。例如：許多運動員是在極端壓力下打破世界紀錄，而好

的壓力更是力量的泉源，它可以集中注意力、提升工作的動機、引發正向的情緒、激發潛能及成就感，進而加速達成目標，甚至有些企業組織利用「輸人不輸陣」的榮譽心，設計適度的競爭壓力，讓員工更加團結增加生產力。管理者在教育員工面對壓力正確的觀念後，再給予員工適當的目標，員工透過自身努力以達到此目標，進而解除壓力。

### 三、時間管理

- (一) 「時間」具有不可儲存、不可測量、持續固定供給及依一定的速率消失且不能失而復得等特性，將「時間」和「管理」連在一起會使人以為「時間管理」是要對時間進行管理，然而時間是無法進行管理的。而所謂的自我管理，就是不要浪費時間，發揮最大的時間經濟效益，在規定期限內完成工作。
- (二) 如何有效率地運用時間呢？首需不要浪費時間。缺乏目標與計畫，分不清事情的優先順序及一次想要完成太多事情。其中，又以「分不清楚事情的優先順序」為時間管理上亟需處理的課題。
- (三) 在探討如何排定事情的優先順序理論中，又以美國艾森豪將軍所提出的時間管理四象限最廣泛被推薦使用。艾森豪將軍運用「重要性」與「急迫性」兩項指標，將處理事情的優先次序區隔為四個象限，如下圖示：



類別	特徵	相關事宜
第一象限	重要緊迫的事情	危機處理（例如：人事危機、客戶投訴、財務危機）及完成有期限壓力的工作等。
第二象限	重要但不緊迫的事情	改善計畫、人員培訓、發展新機會、長期工作規劃、年度計畫等，此類事情常常被閒置於一旁，直到變得急迫後才著手進行。
第三象限	不重要但緊迫的事情	這個象限通常占用我們大多數的時間，例如非預期的訪客、某些電話、會議、信件及臨時交辦事項等。
第四象限	不重要且不緊迫的事情或是「浪費時間」的事情	閱讀小說、看電視、聊天及看報紙等，應該把這部分的資源有效地分配給其他的象限。

(四) 時間管理的意義在於計劃時間及確定目標。有效的時間管理是記錄自己的時間，管理自己的時間，設法減少非生產性工作的時間。帕金森 (c-NoarthcoteParkinson) 所著的《帕金森法則》(Parkinsons Law) 書中，曾有一段話：「你計劃以多少時間完成工作，工作就會自動變成需要那麼多的時間。」

## 結 論

催收是一連串綿密繁瑣及高度專業的工作。催收人員一方面要面對及承受來自公司及上司所賦予極具挑戰性「高標準」的業績目標，另一方面在案件處理過程中，尚需面對惡言相向、訴苦、哭窮等各形各色的債務人；對於困難案件，還得進行各類訴訟及強制執行等法務程序。

受到媒體不斷報導「暴力討債」等負面新聞的影響，多數人將「催收」與「暴力討債」劃上等號使得催收工作者相當低調，深怕家人親友知道自己從事「討債」工作，而惹來異樣眼光，承受精神上的煎熬。

基於以上種種內外因素，催收工作者身上下均承受著莫大的負擔，因此「情緒管理」、「壓力管理」及「時間管理」對催收工作者益為重要。

其實情緒、時間、壓力三者間是互為表裡，相輔相成的。首先，依事情的輕重緩急程度，列出處理順序並規劃時間加以運用，將時間管理好；再者，學會控制自己的情緒，培養高 EQ 去面種種不快與挫折，將自己的情緒管理好，勇於接受挑戰，提升自己的工

作智慧；進而成為一位抗壓性強，不怕挑戰及艱難，有耐心及毅力，樂觀進取的專業催收工作者。

---

### 參考文獻

1. 情緒管理，蔡秀玲、楊智馨著
2. 情緒管理與壓力調適，唐璽惠、王財印、何金針、徐仲欣著
3. 情緒管理與壓力管理，黃惠惠著
4. E.H.－如何用 N.L.P.紓解你的情緒，拉司黎·班德勒、邁可·利比亞著。蔣雪芬譯
5. 壓力管理，臺安醫院張典齊主任
6. 如何戰勝壓力～談壓力管理，餘春娣著
7. 新時代的時間管理－趕得話就慢慢來，陳怡君著