

# 緊急時サポート



## 変わり目への対処

変化。

この言葉を耳にするだけで、多くの人が不安を募らせ、日々の快適な生活の中に埋もれていた恐怖心が呼び起こされます。変化により、私たちは環境に適応し、自分自身、仕事、社会、人間関係、そして多くの場合、人生の意味について、固定観念を捨てなければなりません。



変化は、私たちがコントロールできる範囲にある場合もありますし、そうでない場合もあります。生活の変化の例としては以下のようなものが挙げられます。

- 天災
- 失業
- 会社の合併
- 転職
- 他者が設定した目標
- 大切な人の死
- 子どもの誕生
- 配偶者の浮気
- 障害者になる
- 引越し

理由や原因が何であれ、変化は私たちの生活を混乱させ、私たちは日常生活を変え、新しいアイデアを探求し、新しいスキルを学び、異なる考え方をすることを余儀なくされます。覚えておくべき重要な考え方は、人生で起こる変化を常にコントロールすることはできませんが、私たちを取り巻く出来事にどう対処するかは自分で決められるということです。

どのような変化にも、移行プロセスがあります。この移行期は、外的な変化による個々の経験や反応を感情的に処理する時期です。私たちは、何かの終わりが来ることを自分自身で認めるとき、この移行プロセスを開始します。たとえ変化を歓迎しても、失われたものを認識し、これまでのやり方に対する悲しみを共有することが必要です。

この移行のプロセスには、大きく分けて以下の3つの段階があります。

- 終わり
- ニュートラルゾーン
- 始まり

移行プロセスでは、古い思い込みを捨て、新しい対処法を構築する時間が与えられます。恐ろしく思われますか？必ずしも恐ろしいわけではありません。アメリカの詩人ロバート・フロストはかつて、「抜け出る最良の方法は、常にやり通すことだ」と言いました。そのプロセスや移行期を避けるために使うエネルギーが、ストレスの感情を増大させ、感情的に脆弱な状態に陥らせることはよくあります。



## 終わり

終わりには喪失感がつきものです。私たちが変化に対応できるかどうかは、まず、失ったものを認識し、その喪失を悲しむことができるかどうかにかかっています。人が悲しむとき、共通して経験する感情は、ショック、否認、怒り、落ち込み、理解、そして最終的には受容です。私たちは一生の間に、次のようなさまざまな喪失を経験します。

- **帰属意識の喪失。**「職場には新顔が多くて、もうここには馴染めない。」
- **担当分野の喪失。**「8か月間担当したプロジェクトから外され、まるで私が何をしたかなんて全く関係ないようなものでした。」
- **未来の喪失。**「私はここで15年働いています。一生懸命やっていれば、いずれは出世できるとずっと思っていたんです。」
- **体制の喪失。**「もう誰が責任者なのか、何が最優先なのか、どう判断したらいいのかわかりません。」
- **意味の喪失。**「なぜ自分にこんなことが起きるのか理解できません。大切なことはもう何もないのに、なぜ努力する必要があるのでしょうか？」
- **コントロールの喪失。**「この仕事を任されたものの、目標を高く設定しすぎて、今はうまくいっていません。この先どうなるのでしょうか。」



## ニュートラルゾーン

移行プロセスの第2段階であるこの段階は、しばしばニュートラルゾーンと呼ばれます。この間、私たちは古いものと新しいものの間に空白を感じます。虚無感と、その日、その時間をこなすのに精一杯というのはよくあることです。他者から予定を聞かれても、「わからない」という曖昧な答えが一般的でしょう。この時期は、自分の価値観や人生の意味に疑問を持ち始め、自分自身の価値に疑問を持つようになります（時には初めて経験することもあります）。上司、母親、配偶者、管理職、運転手など、特定のスキルや肩書きによって築かれたアイデンティティを超えることを余儀なくされる時期です。今までのやり方を手放す時期です。



## 始まり

新しい始まりの感覚は、起こった変化を理解し、受け入れることで得られます。自分の人生を自分でコントロールしていると感じ始めるでしょう。

変化を新たな始まりと捉えることで、希望、興奮、刺激、自己成長、新たな方向性が得られ、やがて新しい安心感、慣れ親しんだ日常、自分が選んだ場所に属しているという感覚を得ることができるようになります。

この移行プロセスは、自分の感情を自分に不利に働かせるのではなく、自分のために働かせるということです。失ったものを悲しみ、自分の価値観を見つめ直し、新たなスタートを切るためのいくつかのステップを以下に紹介します。

- あなたが直面している状況の現実を反映していない古いルールは手放しましょう。
- 事実と意見を切り分けましょう。
- 判断を保留しましょう。
- 恐怖心を増大させる不合理な思い込みを識別しましょう。たとえば、「助けを求めることは弱さやコントロールが欠如していることの表れだ」といった考えです。
- あなたの信念に異議を唱える合理的な議論を展開しましょう。例えば、「すべての人に限界があります。助けを求めて受け入れることは、この新しい仕事を習得するために欲しいものや必要なものを手に入れるうえで最も効果的な方法です。」といったものです。
- 恐怖と向き合しましょう。アメリカの心理学者スーザン・ジェファーズ博士は、著書『Feel the Fear and Do It Anyway』の中で、変化の時期には、「慣れない土地では、自分だけでなく、誰もが恐怖を感じる」、「無力感から来る根本的な恐怖と暮らすよりも、恐怖を突破する方が怖くない」と認識すべきだと提言しています。
- 自分の感情を正確に把握する能力を高めましょう。悲しいときや怖いときは、怒ったふりをしないことです。傷ついていることを認めましょう。
- 「できない」、「しなければならぬ」という表現を、「したい」、「する」、「できる」に変えてみましょう。
- 他人の目を気にするのはやめましょう。自分にとって何が大切なのか、改めて考える時期でもあります。どんな状況でもマイナス面を見ようとすると人々から離れてください。
- 3～6か月経っても、家庭や職場で対立を引き起こす自虐的な行動から抜け出せない場合は、専門家の助けを借りてください。



小さな変化であれ大きな変化であれ、変化に適応するための鍵は、感情の全領域と「終わり」、「ニュートラルゾーン」、「始まり」のプロセスを自分が体験できるようにすることです。自分の人生に起こる物事の受け皿ではなく、発生源になれるということを心に留めておいてください。まずは以下の3つの質問を自分に投げかけてみてください。

- 「私はどこに向かっているのか？」
- 「私の選択肢は何か？」
- 「どうやってそこに向かうのか？」

自分自身で設定した目標に到達するための小さな行動ステップを確立し、自分自身をケアするための個人的な計画を立て、現実的なスケジュールを設定し、変化に適応するための精神的、身体的、感情的なプロセスを進めることで自分自身にご褒美を与えましょう。



## 必要なときに必要なサポートを

緊急時サポートに関するその他のリソースや情報については、[optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter)をご覧ください。



本プログラムは、応急治療や緊急治療が必要な際にはご利用いただけません。緊急の場合は、緊急通報番号（119）に連絡するか、最寄りの救急医療機関に行ってください。本プログラムは、医師やその他の医療従事者の治療に代わるものではありません。特定の治療や医薬品が必要な場合は、医師に相談してください。利益相反にあたる可能性があるため、Optumもしくはその関連機関、または利用者が本サービスを直接または間接的に受けている機関（例えば雇用主または医療保険プランなど）を相手取った法的手段に関わる可能性のある問題については、法律相談を提供することができません。本プログラムとそれを構成するコンポーネントは、一部の州、またグループのサイズによってご利用いただけない場合もあり、内容は変更される場合があります。プログラムには除外事項および制限事項が適用される場合があります。

Optum®はOptum, Inc. の米国およびその他の法域における登録商標です。その他すべてのブランド名または商品名は、各所有者の商標または登録商標であり、各所有者に属しています。Optumは雇用主として均等な雇用機会を提供しています。

© 2023 Optum, Inc. All rights reserved. WF8463081 223388-092022 OHC