

危急情況援助



面對過渡時期

變化。

對於我們許多人來說，僅僅提到這個詞就會讓我們的焦慮感上升，並引發隱藏在舒適的日常生活之下的恐懼感。變化迫使我們必須隨著我們的環境做出調整，放棄我們對自己、工作、社會、人際關係以及通常是我們生活意義所在的各種固定假設。



變化可能在或不在我們的掌控之中。生活中變化的例子包括：

- 天然災害
- 失業
- 公司合併
- 新工作
- 他人設定的目標
- 深愛的人過世
- 孩子出生
- 配偶外遇
- 成為殘疾
- 搬遷

無論出於何種原因，變化都會擾亂我們的生活，迫使我們改變例行事物、探索新想法、學習新技能，以及以不同的方式思考。要記住的重要觀點是，雖然我們無法完全掌控生活中發生的所有變化，但我們可以掌握我們如何應對周圍事件的方式。

任何變化都有一個過渡過程。這個過渡時期是我們的情緒對外部變化所引起的個人經歷和反應的處理。當我們對自己承認某件事正在結束時，我們就開始了這個過渡過程。即使在我們歡迎變化的時刻，有些失落是我們必須承認，並且分享曾經往事的悲傷感覺。

這個過渡過程分為三個主要階段：

- 結束
- 中立區
- 全新的開始

過渡過程讓我們有時間放棄舊的假設並建立新的應對技巧。聽起來很可怕？但其實不必如此。海倫凱勒曾經說過，「找到出口的最好方式就是一路走到底。」我們用來避免這個過程或過渡時期的精力通常會帶給我們極大的壓力，以致造成我們情緒十分脆弱。



結束

結束意味著失落。我們在處理變化時首先取決於我們是否有能力認識到我們失去的事物，之後再為所失感到哀傷。當我們感到哀傷時，我們都感受到：震驚、否認、憤怒、沮喪、瞭解，最後才是接受。在我們的一生中，我們會遭遇到各種失落的經驗，例如：

- **失去歸屬感。**「工作中有很多新面孔，我只是不再屬於這裡了。」
- **喪失勢力範圍。**「他們讓我退出了我工作了八個月的計劃，就好像我所做的根本不重要一樣。」
- **喪失對未來的希望。**「我在這裡工作了 15 年。我一直認為，只要我努力工作，我最終會晉升上去。」
- **喪失架構。**「我再也不知道是誰在負責，也不知道如何決定什麼是最要緊的事。」
- **失去意義。**「我不懂這種事為什麼會發生在我身上。既然什麼都不重要了，為什麼還要試呢？」
- **失去掌控性。**「他們把這份工作交給我，但是目標定得太高，現在就做不到了。接下來我會發生什麼事？」



中立區

過渡過程的第二階段通常稱為中性區。在這段時間裡，我們感到處於新舊之間的空虛感。一種空虛感和採取過一天算一天，甚至過一個小時算一個小時的態度非常普遍。當被他人問到他們有什麼計劃時，通常的回答是含糊其詞的說，「我不知道。」這個時候人們開始質疑自己的個人價值觀、生命的意義，並且經常（有時是第一次）懷疑他們自己的自我價值。這是一個迫使我們超越建立在特定技能或頭銜上的我們身份的時刻，例如：主管、母親、配偶、經理、司機等。這是一個放下過去的時候。



全新的開始

隨著您逐漸瞭解並且接受所發生的變化之後，一股全新開始的感覺終將到來。您開始覺得自己重新掌控了生活。

將變化視為一個新的開始給我們帶來了希望、朝氣、激勵、個人成長和新的方向，並終將為我們提供了一種新的舒適感、熟悉的例行作業以及一切都是我們自己選擇的結果的感覺。

這個轉變過程表示學習善用情緒 – 而不是讓情緒掌控自己。以下步驟可幫助您哀傷所失去的一切、重新檢視您的價值觀並重新開始：

- 拋棄那些不能反映您所面臨的現實情況的舊規則。
- 將事實與觀點分開。
- 暫停評斷。
- 找出增加您恐懼感的非理性假設，也就是「尋求幫助是軟弱和缺乏控制的表現。」
- 建立挑戰您的信念的理性論證，也就是「每個人都有其局限性。尋求幫助和接受幫助是獲得我想要或需要學習這項新任務的最有效方式。」
- 面對您的恐懼。Susan Jeffers 博士在她的《感覺到恐懼但是還是要進行》(Feel the Fear and Do It Anyway) 一書中建議，在出現變化之時，個人應該認識到：「不僅只有我在陌生的領域中會感到恐懼，其他人也是如此」，「經歷並且克服恐懼絕對沒有比生活在無助感帶來的潛在恐懼中更可怕。」
- 提高您準確識別情緒的能力。如果您感到悲傷或害怕，請不要表現得很生氣。請承認這個創傷。
- 將「我無法」和「我必須」變成「我想要」、「我將會」和「我能夠」。
- 不要擔心別人會怎麼想。現在是您重新評估對您而言重要事物的時候。遠離那些凡事都希望看到負面結果的人。
- 如果三到六個月過去之後，您仍然陷於適得其反的行為中，導致您在家庭和工作都發生衝突，請尋求專業協助。



- 適應變化的關鍵在於，無論是小變化還是大變化，都是讓自己體驗整個情緒範圍以及結束、中性區和全新開始的過程。請記住，您可以成為發生在您生活中事情的源頭，而不是接受的容器。開始時，請先自問這三個問題：
- 「我要去哪裡？」
- 「我有什麼選擇？」
- 「我要怎麼到達那裡？」

建立小的行動步驟來實現您為自己設定的目標，制定照顧自己的個人計劃及切合實際的時間表，並在經歷適應變化的心理、身體和情緒過程後好好獎勵自己一番。



在您需要時提供危急情況援助

請造訪 optumeap.com/criticalsupportcenter 取得更多關於危急情況援助資源和資訊。

Optum

急診或緊急護理需求不適用本計劃。如有緊急情況，請撥打您所在國家/地區的緊急救難專線或前往最近的急診室。此計劃無法取代醫生或專業人員的護理。對於特定健康護理需要、治療或藥物，請諮詢您的臨床醫師。因為可能會有利益衝突，如果問題可能涉及對 Optum、其附屬機構或來電者直接或間接透過其取得相關服務的任何實體（例如僱主或健保計劃）採取法律行動，便不會提供法律諮詢。此計劃和其內容未必在各州或向所有規模的團體提供並可能會有變更。可能會有不予承保和限制承保規定。

Optum® 是 Optum, Inc. 在美國和其他司法管轄區的註冊商標。所有其他品牌或產品名稱都是各財產所有的商標或註冊商標。Optum 為實行平等機會的僱主。

© 2023 Optum, Inc. 版權所有。保留所有權利。WF8463081 223388-092022 OHC