

فهرست مطالب

- مقدمه ۱۰
پرسش‌نامه آگاهی از شرم ۲۰

بخش اول: پیوستار شرم

- فصل اول: مجموعه هیجانات شرم ۲۶
فصل دوم: ارزش شرم ۴۲
فصل سوم: دوست‌نداشتنی و رهاشده ۶۲
فصل چهارم: در معرض دید قرار گرفتن و ناامید شدن ۷۴
فصل پنجم: احساس شادی و شکل‌گیری ارزش خود ۹۲
فصل ششم: شرم و پرورش ارزش خود ۱۱۲

بخش دوم: نقاب‌های شرم

“اجتناب از شرم”

- فصل هفتم: اضطراب اجتماعی ۱۲۸
فصل هشتم: بی‌تفاوتی ۱۵۰
فصل نهم: بی‌بندوباری جنسی و اعتیاد ۱۷۰
فصل دهم: اجتناب از شرم در زندگی روزمره ۱۸۲
“انکار شرم”
فصل یازدهم: خودکاذب‌آرمانی ۲۰۲
فصل دوازدهم: برتری و تحقیر ۲۲۰
فصل سیزدهم: سرزنش و عصبانیت ۲۳۴

۲۴۸ فصل چهاردهم: انکار شرم در زندگی روزمره "کنترل شرم"
۲۶۶ فصل پانزدهم: خودآستهزایی
۲۸۲ فصل شانزدهم: از خودبیزاری
۲۹۸ فصل هفدهم: خودآزاری
۳۱۴ فصل هجدهم: کنترل شرم در زندگی روزمره

بخش سوم: از شرم تا ارزش خود

۳۳۲ فصل نوزدهم: سرپیچی از شرم و هویت محدود
۳۴۶ فصل بیستم: تاب‌آوری در برابر شرم و گسترش هویت
۳۶۴ فصل بیست‌ویکم: احساس غرور
۳۸۲ فصل بیست‌ودوم: قسمت کردن شادی با دیگران
۴۰۰ ضمیمه: نحوه امتیازدهی و توضیح امتیازات
۴۰۴ منابع
۴۱۰ واژه‌نامه فارسی به انگلیسی
۴۱۲ واژه‌نامه انگلیسی به فارسی
۴۱۴ درباره نویسنده

برای عطیه

«مترجم»

مقدمه _____

تصور کنید به مهمانی‌ای رفته‌اید و در جمع افرادی هستید که به تازگی با آن‌ها آشنا شده‌اید و از مصاحبتشان لذت می‌برید. همه گرم صحبت هستند و به نظر می‌رسد که اوقات خوشی را می‌گذرانند. یکی از مهمانان به موضوعی اشاره می‌کند و شما را به یاد داستان بامزه‌ای می‌اندازد. شما هم از این فرصت استفاده می‌کنید و تصمیم می‌گیرید آن داستان را تعریف کنید، چون یادتان می‌آید که وقتی اولین بار آن را شنیدید، چقدر خندیدید و حالا می‌خواهید دوستان جدیدتان را هم در لذتی که بردید سهیم کنید.

همین‌طور که داستان را تعریف می‌کنید و به پایان آن نزدیک می‌شوید، به چهره‌ی تک‌تک افراد نگاه می‌کنید و انتظار دارید بخندند.

سکوت.

پس از چند لحظه، یک نفر می‌گوید: «ا! چه بامزه!»

ولی باز هم هیچ‌کس نمی‌خندد.

ناگهان احساس می‌کنید چهره‌تان سرخ و صورتتان داغ شده. نگاهتان

را پایین می‌اندازید و سعی می‌کنید با کسی ارتباط چشمی برقرار نکنید. یک لحظه احساس دستپاچگی می‌کنید، تمرکزتان به هم می‌خورد، افکارتان آشفته و به هم ریخته می‌شود. بعد به خودتان می‌گویید که ای کاش اصلاً این داستان را تعریف نکرده بودید و دوست داشتید زمین دهان باز کند و در آن فرو بروید. وقتی یکی از مهمانان باظرافت خاصی موضوع را عوض می‌کند و گفت‌وگو ادامه می‌یابد، خیالتان راحت می‌شود که دیگر آن‌ها به شما توجه نمی‌کنند و، حدود هفت یا هشت ثانیه بعد از تعریف داستان، وضعیتتان به حالت عادی بازمی‌گردد.

اسم این هیجانی که تجربه کردید چیست؟

اگر من به شما بگویم که این نوعی شرم است، احتمالاً با من مخالفت می‌کنید و می‌گویید: «نه، این شرم^۱ نیست، خجالت‌زدگی^۲ است.» وقتی من از کلمه شرم برای توصیف این موقعیت‌ها استفاده می‌کنم، اکثر مردم این‌گونه واکنش نشان می‌دهند و اصرار دارند که اصلاً دلیلی ندارد که آدم برای موضوع به این کوچکی احساس شرم کند. همه ما گاهی لطیفه‌هایی تعریف می‌کنیم که بی‌نمک از آب درمی‌آیند. و البته از گفتنشان خجالت‌زده می‌شویم نه شرمسار. اما از زمان داروین به بعد، محققانی که در حوزه زیست‌شناسی هیجان‌ها مطالعه کرده‌اند بر این نکته اتفاق نظر دارند که نشانه‌های فیزیولوژیکی و ذهنی‌ای که انسان در این ثانیه‌ها تجربه می‌کند بی‌شک نشان‌دهنده هیجان شرم است. انسان‌ها، در هر فرهنگ و قاره‌ای که باشند، شرم را به همین شکل تجربه می‌کنند: اجتناب از ارتباط چشمی، گیجی و آشفتگی ذهن، و تمایل به ناپدید شدن که معمولاً همراه با سرخ شدن صورت و گردن یا سینه است. درکی که دانشمندان از موضوع شرم دارند با درک مردم عادی تفاوت بسیاری دارد. اکثر مردم تصور می‌کنند شرم خیلی بد و سنگین است، یعنی آن

1. Shame

2. Embarrassment

را هیجان سمی ای می‌دانند که امیدوارند هرگز دچارش نشوند. من هر جایی که خواستم شرم را در این معنای عوامانه به کار ببرم آن را داخل گیومه می‌گذارم و به شکل «شرم» می‌نویسم.

«شرم» احساس خوشی و به‌زیستی فرد را نابود می‌کند.

«شرم» را والدین بدرفتار به کودکان تحمیل می‌کنند.

«شرم» زمانی به وجود می‌آید که افراد جامعه آن کسی را که شبیه خودشان

نیست پس می‌زنند.

اما هیجان‌پژوهان - که من هم در این گروه قرار دارم - ماهیت شرم را متنوع‌تر می‌بینند و آن را لزوماً این‌قدر باهت و چشمگیر نمی‌دانند. اگر بخواهم از واژگان لئون وورمز در کتاب *تغاب شرم*^۱ استفاده کنم، می‌توانم بگویم که ما هیجان‌پژوهان شرم را به شکل «خانواده کاملی از هیجان‌ات» در نظر می‌گیریم. احساس شرم ممکن است زجرآور یا فقط کمی ناخوشایند باشد، و ممکن است کوتاه‌مدت یا طولانی‌مدت باشد.

من شرم را در این معنای گسترده‌اش به کار خواهم برد، یعنی آن را یک

طبقه گسترده می‌دانم که در آن چندین هیجان خاص وجود دارد.

اکثر کتاب‌های مطرح روان‌شناسی عامه‌پسند، که شاید شما هم برخی از

آن‌ها را خوانده باشید، «شرم» را یک نیروی به‌شدت مخرب معرفی می‌کنند.

در این کتاب من سعی می‌کنم که شما را با کل خانواده هیجان‌ات شرم آشنا

کنم (که شامل خجالت‌زدگی، احساس گناه و کمرویی است) که بخش‌های

اجتناب‌ناپذیر زندگی روزمره همه ماست و لزوماً هم سمی نیست. در این

کتاب شما یاد خواهید گرفت که چگونه ما در زندگی روزمره‌مان از شرم

صحت می‌کنیم، بی‌آنکه حتی اسمی از آن بیاوریم. وقتی می‌گوییم که نسبت به

برخی از ویژگی‌های خودمان - مثلاً بدنمان، رفتارها یا شکست‌هایمان -

احساس بدی داریم، اغلب در حال اشاره به یکی از اعضای خانواده شرم‌ایم.

1. Léon Wurmser, *The Mask of Shame*, Johns Hopkins Press, 1981.

افراد نسبت به شرم واکنش‌های متفاوتی نشان می‌دهند. این واکنش‌ها بستگی دارد به اینکه روند اجتماعی شدن آن‌ها در کودکی چگونه بوده است و برای مدیریت رنج‌هایشان از چه روش‌هایی استفاده کرده‌اند. تفاوت در واکنش‌های ما به میزان اعتمادی که به ارزشمندی‌مان داریم هم بستگی دارد: یعنی آن‌هایی که در محیطی نامناسب بزرگ شده‌اند و مدام در تقلا هستند که کمی به خودشان احساس خوبی داشته باشند ممکن است بعد از گفتن یک لطفه بی‌نمک احساس «شرم» کنند، درحالی‌که همین موضوع ممکن است در یک نفر دیگر فقط یک حس خجالت‌زدگی خفیف ایجاد کند.

هرکدام از ما هرروز با مجموعه هیجانات شرم روبه‌رو می‌شویم، فارغ از اینکه چه واکنشی به آن نشان دهیم. ما اغلب، بی‌آنکه متوجه شویم، شرم بالقوه را در تعاملاتمان با دیگران پیش‌بینی می‌کنیم و سعی می‌کنیم تا جای ممکن از آن اجتناب کنیم، برای مثال: بقیه در مهمانی چه می‌پوشند و من باید چه لباسی بپوشم؟ رئیس در جلسه گزارش عملکرد سالانه چه خواهد گفت؟ اگر سارا را بعد از کار به یک نوشیدنی دعوت کنم، احتمال دارد که قبول نکند؟ داندل ناتانسون روانکاو و شرم‌پژوه معتقد است که شرم، در اشکال گوناگونش، «همان نیروی پنهانی است که در پس اغلب دغدغه‌هایی نهفته است که در زندگی روزمره ذهن ما را درگیر می‌کند.»^۱

برای ورود به بحث و آشنایی با رویکرد من، بهتر است ابتدا نگاهی بیندازیم به پیش‌پندارهایی که اکثر ما درمورد شرم داریم و آن‌ها را دقیق‌تر بررسی کنیم. البته شاید شما ترجیح بدهید پنداره‌های قبلی‌تان را درمورد «شرم» نگه دارید و برای پنداری جدیدتر - یعنی شرم روزمره، معمولی و اجتناب‌ناپذیر - جا باز کنید.

1. Donald Nathanson, *Shame and Pride: Affect, Sex, and the Birth of the Self*, Norton, 1994.

پیش‌پندار اول: شرم بد است

اغلب ما به سختی می‌توانیم اقرار کنیم که احساس شرم می‌کنیم. این واژه اکثر مردم را معذب می‌کند. جان بردشاو و بسیاری از محققان معتقدند: «ما در مقابل خودِ شرم هم احساس شرم می‌کنیم. مردم به راحتی می‌پذیرند که احساس گناه می‌کنند، به راحتی می‌پذیرند که احساساتشان جریحه‌دار شده و یا حتی ترسیده‌اند، اما پذیرفتن احساس شرم چندان راحت نیست.»^۱ به‌ویژه امروزه که ما در عصر خودشیفتگی^۲ زندگی می‌کنیم که در آن مردم احساس می‌کنند باید در شبکه‌های اجتماعی برنده به نظر برسند، اگر شما بپذیرید که احساس شرم می‌کنید، احتمال دارد که به یک بازندهٔ حقیر تبدیل شوید. تجربه به من نشان داده که اغلب ما به سختی می‌توانیم به احساس شرممان اقرار کنیم و سعی می‌کنیم هرطور شده آن را از خودمان دور کنیم، حالا یا وجود شرم را به کلی انکار می‌کنیم یا آن را با کلمهٔ دیگری که بار منفی کمتری دارد جایگزین می‌کنیم. مایکل لوئیس شرم‌پژوه معتقد است: «ما اغلب از واژهٔ "خجالت‌زده" استفاده می‌کنیم تا مجبور نباشیم به "شرم‌مان" اقرار کنیم.»^۳

به همین علت، احتمال دارد شما در مقابل مفهوم اصلی این کتاب، که معتقد است شرم یک تجربهٔ فراگیر و مشترک در زندگی روزمرهٔ ماست، مقاومت کنید. ممکن است به راحتی بپذیرید که در مقابل اشتباهی که در جمع مرتکب شدید خجالت‌زده شده‌اید، اما وقتی من برای توصیف آن از واژهٔ «شرم» استفاده می‌کنم، احتمالاً مخالفت می‌کنید و می‌گویید: «خب همه اشتباه می‌کنن. مگه چیه؟ اصلاً چرا باید شرم‌منده باشم.» در این لحظات سعی کنید بین دو شرم تمایز قائل شوید: «شرم» به‌عنوان یک تجربهٔ سمی و مخرب، و

1. John Bradshaw, *Healing the Shame That Binds You*. Deerfield Beach, 1988.

2. Narcissistic

3. Micheal Lewis, *Shame: The exposed self*. Free Press, 1992

شرم به عنوان یک خانواده هیجانی کامل که بسیاری از آن‌ها گذرا و خفیف‌اند و بخش جدایی‌ناپذیر زندگی روزمره ما هستند.

پیش‌پندار دوم: شرم دشمن است

از سال ۱۹۹۸ که جان بردشاو کتاب نوآورانه‌اش را منتشر کرد، ذهنیت عموم به این سمت رفت که شرم را مترادف همان مفهوم شرم سمی در نظر بگیرند. یعنی پیام‌های مخربی که از طرف والدین، معلمان و دیگر افراد مهم زندگی کودک به او تحمیل می‌شود و در او این حس را به وجود می‌آورد که پر از ایراد و دوست‌نداشتنی و بی‌ارزش است. برنه بروان معتقد است آن چیزی که این نگاه شرم سمی را از بیرون تقویت می‌کند آرمان‌های دست‌نیافتنی (و شرم‌زایی) است که جامعه به زنان تحمیل می‌کند، آن‌ها اغلب از طریق تبلیغاتی که ارائه می‌دهد و انتظارات متعارضی که از زنان دارد.

اگر شما هم مانند اکثر مردم این‌گونه نگاه می‌کنید، احتمالاً شرم را دشمن می‌پندارید. ممکن است باورتان این باشد که شرم تجربه‌ای کاملاً منفی است که از طرف دیگران تحمیل می‌شود. مثلاً از طرف والدین آسیب‌رسان، جامعه و تبلیغاتی که می‌خواهند شما به خودتان شک کنید و در نتیجه، محصولاتشان را بخرید. اگر معتقدید که باید در برابر شرم مقاومت کنید و غل‌وزنجیرهای آن را دور بیندازید، برایتان دشوار خواهد بود که نگرش من را بپذیرید چون من معتقدم شرم بخش جدایی‌ناپذیر زندگی روزمره است. درحالی‌که برخی اشکال شرم بدون شک سمی هستند (و به‌زودی در این کتاب به آن‌ها خواهیم پرداخت)، اما سعی کنید ذهنتان را باز نگه دارید و این را هم در نظر بگیرید که دیگر انواع شرم ممکن است چندان تهدیدآمیز نباشند و شاید حتی مفید و آموزنده هم باشند.

من معتقدم که تجربه شرم گاهی پندآموز است و به ما می‌آموزد که چه

کسی هستیم یا می‌خواهیم به چه کسی تبدیل شویم. اگر در برابر آن مقاومت کنیم یا آن را ندیده بگیریم، فرصت رشد را از دست می‌دهیم.

پیش‌پندار سوم: شرم نقطهٔ مقابل ارزش خود است

اگر شرم را مترادف شرم سمی ببینید، قطعاً آن را دشمن احساس خودارزشمندی می‌دانید. چطور ممکن است شخصی که احساس می‌کند پُرایراد و دوست‌نداشتنی است هم‌زمان نسبت به خودش احساس خوبی هم داشته باشد؟ بسیاری از کتاب‌های عامه‌پسند در مورد احساس ارزشمندی با این دید نوشته می‌شوند و مجموعه فنونی را ارائه می‌دهند که بتوانیم به‌واسطهٔ آن‌ها خودمان را بیشتر دوست بداریم - فنونی مانند تأییدکردن خود، پذیرش خود و مقاومت در برابر پیام‌های شرم‌زایی که از طرف جامعه دریافت می‌کنیم.

وقتی شرم را بخش جدایی‌ناپذیر زندگی روزمره‌تان بدانید و آن را لزوماً به چشم یک تجربهٔ سمی که از بیرون به ما تحمیل می‌شود نبینید، آن موقع دیگر شرم و ارزش خودتان را نقطهٔ مقابل هم نمی‌دانید. در واقع، همان‌طور که در ادامه خواهیم دید، پدیدآمدن حس شرم (منظورم «شرم» نیست) در سال دوم زندگی کودک نقش مهمی را در رشد احساس اصیل ارزشمندی ایفا می‌کند. به گمان من، شرم و ارزش خود نقطهٔ مقابل هم نیستند، بلکه تجارب درهم‌تنیده‌ای هستند که به هم وابسته‌اند و بر هم تأثیر می‌گذارند.

هدف من در کتاب حاضر این است که نشان بدهم چگونه به خودمان احساس بهتری داشته باشیم - یعنی چگونه احساس ارزشمندی اصیل و پایدار را در هر مرحله‌ای از زندگی در خود ایجاد کنیم - به همین خاطر از شما می‌خواهم که پیش‌پندار دیگری را هم بررسی کنید.

پیش‌پندار چهارم: احساس ارزشمندی فقط مربوط به «خود» است

ارزش خود به معنای یک تجربه مستقل بدون ارجاع به دنیای بیرون است. به نظر می‌رسد حسی که شما به خودتان دارید به دیگران ربطی ندارد؛ یعنی خود را ارزشمند دانستن به نوعی یک ارتباط درونی است که شما با شخص خودتان دارید. و از این منظر، کسی که خودش را ارزشمندتر می‌داند یعنی ارتباط مثبت‌تری با خود دارد: من خودم را دوست دارم و به خودم احترام می‌گذارم. در عصر خودشیفتگی زده ما، یعنی در زمانه‌ای که همه چیز در مورد «من» است، این نگرش رایج‌تر هم شده است.

اما انسان‌ها موجودات اجتماعی‌ای هستند که هویتشان تا حد زیادی در روابطشان با دیگران، یعنی با اعضای جامعه‌شان، تعریف می‌شود. ما برادران و خواهران و پدران و مادرانی هستیم که به هم پیوند خورده‌ایم و با اطرافیانمان در ارتباطیم، اطرافیانی که احساسات و نظراتشان درباره ما قطعاً بر حسی که نسبت به خودمان داریم تأثیر می‌گذارد، حتی اگر خودانگاره قدرتمندی داشته باشیم. ساده‌انگاری خواهد بود اگر حس کنیم که ما یک خود منفرد و مجزا هستیم و می‌توانیم بدون ارجاع به دیگران خودمان را درک کنیم، چون همان‌طور که فرانسیس بروسکِ روان‌پزشک می‌گوید: «ما حسی را که به خودمان داریم در یک فضای بین‌فردی پرورش می‌دهیم. مفهوم «خود» منفرد و اتمی توهمی بیش نیست.»^۱

پرورش احساس ارزشمندی اصیل و پایدار به روابط بین‌فردی وابسته است، به‌ویژه روابطی که مملو از شادی دوطرفه باشد.



این چهار پیش‌پندار در عمق جامعه ما ریشه دوانده است. من انتظار ندارم که مفروضات شما ناگهان از ذهنتان پاک شود، بنابراین سعی می‌کنم تمایز

1. Francis Broucek, *Shame and the Self*. New York: Guilford, 1991.

بین شرم و «شرم» را مدام به شما یادآوری کنم. اگر چشم ذهنتان را نسبت به دیدگاه من باز نگه دارید و نقش شرم را در زندگی روزمره‌تان کاملاً درک کنید، قول می‌دهم که پاداش آن را کسب کنید، خصوصاً اگر درگیر مسئله ارزشمندی خودتان هستید.

مهم‌ترین درسی که پس از سی و پنج سال روان‌درمانی به آن رسیدم این است: مسیر رسیدن به احساس اصیل ارزشمندی به‌ناچار از سرزمین شرم می‌گذرد و گل‌ولای آن هرگز به‌طور کامل شما را رها نخواهد کرد. در طول این مسیر، شادی و غروری که از رسیدن به دستاورد نصیبمان می‌شود، مخصوصاً وقتی آن را با عزیزانمان سهیم می‌شویم، اغلب باعث می‌شود که دید ما نسبت به شرم متحول شود و دیگر آن را نه به چشم شکستی دردناک، بلکه به چشم فرصتی برای رشد و خودشکوفایی بنگریم.

پرسش نامه آگاهی از شرم

هدف این پرسش‌نامه زنده‌کردن خاطرات شما و حساس‌کردنتان نسبت به تجارب همگانی زندگی روزمره است و احتمال دارد در طول آن برخی از اعضای خانواده هیجانانگیز شرم برانگیخته شوند. قبل از خواندن کتاب، ابتدا این پرسش‌نامه را کامل کنید و بعد به ضمیمه شماره یک بروید و نتایج آن را ببینید. نسخه آنلاین و رایگان این پرسش‌نامه در وبگاه www.shametoselfesteem.com در دسترس است که امکان امتیازدهی خودکار و تحلیل امتیازات را در اختیار شما قرار می‌دهد.

در طول زندگی‌تان، چقدر با این تجربیات مواجه شده‌اید؟

۱. متوجه شدید که چند نفر دارند پشت سر شما بدگویی می‌کنند.

هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد

۲. به سؤالی که در مدرسه یا سر کار از شما پرسیده‌اند اشتباه پاسخ

دادید.

هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد

۳. درخواست کردید که وارد گروه یا سازمانی شوید و درخواست شما رد شد.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۴. دوستان یا کسی که دوستش دارید می‌گویند شما آن‌طور که او فکر می‌کرده نبودید و از شما ناامید شده است.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۵. متوجه شدید که شریک زندگی‌تان به شما خیانت کرده.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۶. متوجه شدید که ریاستان چند نورچشمی دارد و شما جزء آن‌ها نیستید.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۷. برای تولد کسی هدیه گرفتید ولی او برای شما هدیه نگرفت.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۸. کسی که فکر می‌کردید دوستان است ناگهان رابطه‌اش را با شما قطع می‌کند و می‌رود.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۹. وقتی در بین کسانی بودید که نظرشان با نظر شما خیلی متفاوت بود، احساس تنهایی کردید.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۱۰. در جمع، رفتاری نسنجیده و ناشایسته از شما سر زد.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۱۱. در مسابقه‌ای شکست خوردید.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۱۲. امیدوار بودید شغل‌تان ارتقا پیدا کند ولی این‌طور نشد.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد

۱۳. نتوانستید تصمیماتی را که برای سال جدید گرفتید انجام دهید.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۱۴. بیش از حد در یک مهمانی نوشیدنی خوردید و روز بعدش احساس بدی به خودتان داشتید.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۱۵. متوجه شدید که گروهی از دوستان صمیمی‌تان دور هم جمع شدند و به شما چیزی نگفتند.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد
۱۶. متوجه شدید که کسی که دوستش دارید علاقه چندانی به شما ندارد.
هرگز به ندرت گه‌گاهی اغلب خیلی زیاد

حالا به ضمیمه کتاب مراجعه کنید و نتایج را ببینید.

بخش اول

پیوستار شرم

فصل اول | مجموعه هیجان‌ات شرم |

ما تمایل داریم نقش مهم شرم را در زندگی روزمره مان نادیده بگیریم چون معمولاً آن را به اشکال گوناگونی رمزگذاری می‌کنیم یا نام‌های دیگری روی آن می‌گذاریم. مورد زیر را در نظر بگیرید که در آن خانمی چند هیجان را در طول یک روز حس می‌کند، هیجاناتی که ما هم در زندگی مان حس می‌کنیم.

اولیویا

باینکه اولیویا و کوین دوستانه از هم جدا شده بودند، اما اولیویا معمولاً هر وقت با دوستانش در مورد طلاقش صحبت می‌کرد، کمی احساس حقارت می‌کرد... انگار که شکست خورده بود، هرچند خودش می‌دانست که واقعاً این‌طور نبود. وقتی فهمید که کوین با یک نفر دیگر آشنا شده، اوضاعش از قبل هم بدتر شد. او چطور می‌توانست این‌قدر سریع با یک نفر دیگر ارتباط برقرار کند؟ اکثر مردها همین‌طورند و خیلی زود همه‌چیز را فراموش می‌کنند. چند هفته بعد، او از جاش هم خیلی ناراحت بود؛ جاش وکیل

جذابی در محل کار بود که، بعد از دومین ملاقاتش با اولیویا، دیگر رفت و پیدایش نشد. اولیویا او را هم نمی‌توانست کاملاً فراموش کند. اولیویا می‌دانست که غیرمنطقی است (چراکه او و کوین هر دو به این نتیجه رسیده بودند که می‌خواهند از هم جدا شوند)، اما او فکر می‌کرد که کوین برنده بازی است و این باعث می‌شد که خودش احساس کند بازنده است. در ۳۶ سالگی، شرکت به او پیشنهاد داد که به شعبه دیگری در کشور دیگری برود و سمت جدیدی را با مسئولیت بیشتر و حقوق بالاتری بپذیرد؛ او هم این پیشنهاد را پذیرفت. او تصور می‌کرد که در کشور جدید با آدم‌های جدید حال بهتری خواهد داشت و خاطرات ازدواج ناموفق و عشق ناکامش دیگر از ذهنش پاک می‌شوند و این جابه‌جایی قطعاً برای موقعیت شغلی او هم مفید خواهد بود.

صبح اولین روز کاری شغل جدید، ساعتش زنگ زد و او با این نگرانی از خواب بیدار شد که نکند تصمیمش اشتباه بوده است. وقتی تصور کرد که چه چیزی در انتظارش است، مضطرب شد. وقتی لباسی را که برای آن روز خریده بود به تن کرد، در انتخابش تردید کرد: نکند یقینه لباس زیادی باز باشد و توجه همکاران را به استخوان ترقوه او جلب کند. او همیشه نگران بیرون‌زدن استخوان ترقوه‌اش بود. سپس به‌جای آن لباس، تصمیم گرفت یک لباس سفید بپوشد که دکمه‌هایش تا بالا بسته می‌شد.

پس از اینکه با قهوه‌ساز جدیدش قهوه‌اش را آماده کرد، به سراغ ایمیل‌هایش رفت و از اینکه جواب آخرین ایمیل دوستش، مولی، را نداده بود احساس گناه کرد. چون کشورش را عوض کرده بود، طبیعی بود که چند ساعتی با کشور قبلی‌اش فاصله زمانی داشت و نتوانسته بود به‌موقع و سریع به ایمیل‌های مولی پاسخ دهد و همین باعث شده بود که احساس خوبی به خودش نداشته باشد. سال‌هاست که او تصمیم گرفته پاسخ تماس‌ها و پیام‌هایش را سریع و به‌موقع بدهد، اما معمولاً موفق نمی‌شود. ضمن اینکه

هروقت اولیویا به مولی نیاز داشته، او مثل یک دوست خوب و قابل اعتماد در کنار او بوده. او پاسخ کوتاهی به مولی می‌دهد و از او می‌خواهد که اگر می‌تواند، بعد از ظهر همان روز با هم تماس تصویری داشته باشند و در مورد اولین روز کاری‌اش صحبت کنند.

وقتی از آپارتمان‌ش خارج شد، صدای زنگ آسانسور را شنید و سریع به سمت آن رفت. به محض اینکه در آسانسور باز شد، پاشنه کفشش به فرش راهرو گیر کرد و با زانو به زمین افتاد. دو نفری که در آسانسور بودند این صحنه را دیدند: یک مرد میان‌سال و خانمی تقریباً هم‌سن خود اولیویا که دیروز او را در راهرو دیده بود.

صورت اولیویا داغ شد و احساس حماقت کرد. چقدر خجالت‌آور! آن زن دست او را گرفت و لبخندی زد و گفت: «این بلا یک‌بار هم سر من اومد. با صورت خوردم زمین، اون هم جلو آسانسوری که پر از آدم بود!» اینجا بود که اولیویا احساس بهتری پیدا کرد.

وقتی به دفتر کارش رسید، احساس آرامش بیشتر و اعتماد به نفس بیشتری کرد و می‌دانست که مهارت و تجربه لازم را برای این سمت جدید دارد. مسئول پذیرش لبخندزنان به او خوش آمد گفت و با مدیریت منابع انسانی تماس گرفت تا اعلام کند که او رسیده است. معاون بخشی که او قرار بود در آن کار کند چند جلسه ترتیب داده بود تا او با اعضای دیگر گروه آشنا شود. صبح آن روز به‌خیر گذشت. اما در آخرین جلسه‌ای که تقریباً قبل از ناهار برگزار شد، رئیس اولیویا، که خانم بود، با حالتی معذب خندید و گفت: «بخشید تو رو خدا! خیلی بد شد! من می‌خواستم امروز برای ناهار بپرمت بیرون، اما اصلاً حواسم نبود که یه برنامه دیگه‌ای داشتم. برای سلیا که توی بخش حسابداری کار می‌کنه مهمونی زایمان گرفتیم. آخه آخرین روزیه که اینجاست و از فردا می‌ره مرخصی. دن هم با یه مشتری جلسه داره که حتماً باید بره. و دیوید هم رفته بیرون هنوز نیومده. نمی‌دونم چرا همه‌چی امروز به هم ریخت! بخشید...»