

تعمل آشا أخصائية تجميل أظافر، عادت إحدى عملائها إلى الصالون بعد إجراء بعض العلاجات والتركيبات لأظافرها في اليوم السابق وتشتكى من تكسر رأسيات أظافرها. ولكن من الممكن أن تطلب من زميل آخر أن يقوم بعلاج مشكلة أظافرها^١ تشرح آشا للعميله بأدب أنها منشغلة تمام العميلة غير سعيدة ولا ترغب في أن يقوم ممارس آخر بإجراء هذا العلاج. على الرغم من الجهد الحثيثة التي بذلتها آشا لإرضائهما تستمر العميلة في الشكوى منها ومن الصالون، وتوجه تعليقات لزميلة آشا تفيد أن زميلتها ليس لديها ما يكفي من الخبرة^٢ لإجراء العلاج.