

DALE
CARNEGIE

& ASSOCIATES

AKO SI ZÍSKAŤ
DÔVERU
A
VPLYV

NAUČTE SA, AKO SI ZÍSKAŤ A UDRŽAŤ PRIATEĽOV,
ROZVINÚŤ KARIÉRU A ŽIŤ BOHATŠÍ ŽIVOT



DALE
CARNEGIE

& ASSOCIATES

AKO SI ZÍSKAŤ
DÔVERU
A
VPLYV



Všetky práva sú vyhradené. Nijaká časť tejto knihy sa nesmie reprodukovať mechanicky, elektronicky, fotokopírovaním alebo iným spôsobom rozširovania bez písomného súhlasu majiteľov autorských práv.

Názov originálu: How to have rewarding relationships win trust and influence people

© Dale Carnegie Associates

TM vlastní spoločnosť Dale Carnegie Associates

Licencie na exkluzívne práva pre celý svet a všetky jazyky udeľuje výlučne JMW Group Inc.

Translation © Miriam Ghaniová 2012

Slovak edition © Vydavateľstvo Príroda, s. r. o., Bratislava 2012

ISBN 978-80-07-02124-2

Túto knihu kúpite vo všetkých dobrých kníhkupectvách v celej Slovenskej republike alebo cez www.priroda.sk.

Môžete si ju aj objednať na adrese:

Vydavateľstvo Príroda, s. r. o., Koceľova 17, 821 08 Bratislava 2

Tel.: 02/55 42 51 60

E-mail: obchod@priroda.sk

www.priroda.sk

Obsah

Úvod k sérii	5
Predslov	9
PRVÁ KAPITOLA	
Áno, máte charizmu	15
DRUHÁ KAPITOLA	
Nájdite si nových priateľov, no nezabúdajte na starých	36
TRETIA KAPITOLA	
Tri „K“ – kooperácia, kolaborácia, kolegalita	54
ŠTVRTÁ KAPITOLA	
Ako budovať dôveru	73
PIATA KAPITOLA	
Ako spoznať svojich ľudí	90
ŠIESTA KAPITOLA	
Ako získať ostatných pre svoje nápady	106
SIEDMA KAPITOLA	
Ako si poradiť so zložitými povahami	122
ÔSMA KAPITOLA	
Ako nesúhlasiť, no nebyť pritom nepríjemní	139
DEVIATA KAPITOLA	
Kľúč k prijímaniu a poskytovaniu lepších služieb	161
DESIATA KAPITOLA	
Ako si poradiť s emóciami	173
DOSLOV	185

Úvod k sérii

Zapamätajte si, že šťastie nezávisí od toho, kto ste a čo máte; závisí iba od toho, čo si myslíte. Každý deň začnite myšlienkou na všetky veci, za ktoré by ste mali byť vďační. Vaša budúcnosť do veľkej miery závisí od vašich dnešných myšlienok. Myslite preto na istotu, lásku a úspech.

Dale Carnegie

Dale Carnegie bol priekopníkom v tom, čo sa dnes nazýva hnutie ľudského potenciálu. Jeho učenie a diela pomohli ľuďom na celom svete stať sa sebavedomými, jedinečnými a vplyvnými osobnosťami.

V roku 1912 ponúkol Carnegie po prvý raz kurz verejného rečníctva (public speaking) v newyorskom YMCA. Rovnako ako väčšina kurzov v tom čase, aj Carnegieho kurz sa začal teoretickou prednáškou. Carnegie si však rýchlo všimol, že účastníci sa nudia a sú nesústredení. Preto sa rozhodol, že musí niečo zmeniť.

Prestal rozprávať a pokojne ukázal na účastníka kurzu v zadnom rade. Požiadal ho, aby vstal a len tak bez prípravy porozprával niečo o sebe. Keď skončil, Carnegie požiadal o to isté ďalšieho. Takto pokračoval, kým sa nevystriedali všetci v miestnosti. Vďaka podpore spoluúčastníkov kurzu a Carnegieho radám každý z nich prekonal strach a dokázal uspokojivo hovoriť. Carnegie neskôr poznamenal: „Bez toho, aby som

vedel, čo robím, objavil som najlepšiu metódu na prekonanie strachu.“

Carnegieho kurzy sa stali takými obľúbenými, že ho požiadali, aby ich viedol aj v iných mestách. Postupne zlepšoval ich obsah. Zistil, že účastníkov kurzov najviac zaujíma zvyšovanie sebavedomia, zlepšovanie medziludských vzťahov, úspešná kariéra a prekonanie strachu a obáv. Práve preto sa ťažisko kurzov presunulo z verejného rečenia na tieto problémy. Cieľom rečenia bolo dosiahnutie nejakého výsledku.

Okrem toho, čo sa Carnegie naučil od účastníkov kurzov, zameral sa na rozsiahly výskum prístupu úspešných ľudí k životu a jeho výsledky využíval aj vo svojich kurzoch. Vďaka tomu napísal svoju najznámejšiu knihu *Ako si získavať priateľov a pôsobiť na ľudí*.

Táto kniha sa okamžite stala bestsellerom a od roku 1936, keď vyšla po prvýkrát, predalo sa vyše 20 miliónov výtlačkov (revidovaná vyšla znova v roku 1981). Bola preložená do 36 jazykov. V roku 2002 sa umiestnila na prvom mieste v rebríčku Business Book of the 20th Century. V roku 2008 ju časopis *Fortune Magazine* uviedol ako jednu zo siedmich kníh, ktoré by mal mať v knižnici každý líder. Z Carnegieho knihy *Ako sa zbaviť starostí a začať žiť*, napísanej v roku 1948, sa tiež predali milióny výtlačkov a bola preložená do 27 jazykov.

Dale Carnegie a jeho nasledovníci v spoločnosti, ktorú založil, Dale Carnegie & Associates, Inc., postupne vytvorili a viedli kurzy a semináre, na ktorých sa zúčastnili milióny mužov a žien vo vyše 70 krajinách. Tieto kurzy ovplyvnili životy ľudí na všetkých úrovniach spoločnosti – od pracujúcich vo fabrikách a kanceláriách cez vlastníkov a manažérov firiem až po predsedov vlád. Medzi účastníkmi týchto programov sú výkonní riaditelia najväčších firiem, vlastníci a manažéri rôzne

veľkých podnikov zo všetkých obchodných a priemyselných odvetví, vedúce osobnosti zákonodarnej a výkonnej moci a jednotlivci, ktorých táto skúsenosť obohatila.

Dale Carnegie zomrel 1. novembra 1955. V nekrológu v jednom washingtonskom denníku zhrnuli jeho prínos pre spoločnosť takto: „Dale Carnegie nevyriešil nijakú zásadnú záhadu univerza. Viac ako ktokoľvek iný z jeho generácie však pomohol ľuďom naučiť sa, ako spolu vychádzať – a to často potrebujeme najviac zo všetkého.“

Vznikla séria kníh, ktorá oboznamuje čitateľov s učením Dala Carnegieho. Knihy sú založené na Carnegieho spisoch a látke preberanej na rozličných kurzoch, ktoré ponúka Dale Carnegie & Associates, Inc. Aby boli Carnegieho princípy použiteľné pre čitateľa 21. storočia, materiál bol doplnený príkladmi a ilustráciami zo súčasnosti.

Toto je prvá kniha zo série, do ktorej patria tieto diela:

- Komunikácia – cesta k úspechu
- Ako žiť bohatší život – princípy Dala Carnegieho
- Ako prekonať obavy a stres podľa Dala Carnegieho
- Buďte vedúcou osobnosťou

Arthur R. Pell, Ph.D.
Vydavateľ

Predslov

Niektorí ľudia majú charizmu, sú usmievaví, rozžiarení, veselí a príťažliví, takže sa nemusia nikdy vnucovať ani žiadať o prijatie. Dvere sa im samy od seba otvárajú a pozývajú ich vstúpiť. Ich prítomnosť upokojuje a teší ostatných. Vedia, ako presvedčiť, nemusia pritom ani ústa otvoriť. Sú obľúbení v spoločnosti aj v komunite a v práci a kariére rýchlo napredujú. Láskový človek má čaro, ktorému je ťažké uniknúť. Je ťažké odbiť človeka s takým čarom. Je v ňom niečo, čo nás k nemu priťahuje bez ohľadu na to, koľko máme práce a starostí. Hoci nemáme radi, keď nás iní rušia, s charizmatickými ľuďmi sa túžime zhovárať.

Ide o neopísateľnú vlastnosť, akou do veľkej miery disponovali niektorí vodcovia, napríklad John F. Kennedy či Ronald Reagan (či charizmatickí japonskí lídri).

Nechceli by ste sa aj vy stať charizmatickým? Dá sa to. Osobná príťažlivosť nemusí byť vrozená. Každý, kto sa naozaj túži stať srdečným, spoločenským a prívetivým človekom, to dokáže – ak zvládne techniky vzbudzujúce tento dojem.

Niektorí ľudia sú prirodzene charizmatickí. Pri analýze ich povahy nájdeme niektoré vlastnosti, ktoré inštinktívne obdivujeme a ktoré pritiahnu kohokoľvek. Sú to napríklad štedrosť, šlachetnosť, srdečnosť, pochopenie, životný postoj, vôľa pomáhať, optimizmus.

Nie, nemusíte sa narodiť s vlastnosťami, čo z vás spraví charizmatickú osobu. Tieto črty sa dajú získať, ak im venujete dostatok času a snahy. Dale Carnegie a jeho nasledovníci

v Dale Carnegie & Associates, Inc. už vyše deväťdesiat rokov pomáhajú mužom aj ženám všetkých vekových kategórií, národností a úrovni vzdelania budovať tieto vlastnosti, získavať si priateľov a udržať si ich, napredovať v kariére a žiť bohatší život. Táto kniha je založená na ich učení. Pomocou nej sa okrem iného naučíte:

- ako sa stať charizmatickým človekom,
- ako si nájsť nových priateľov a udržať starých,
- ako ovplyvniť ľudí, s ktorými komunikujete, vytvorením kooperatívneho, kolaboratívneho a kolegiálneho prostredia,
- ako budovať dôveru,
- ako zhodnotiť a pochopiť osobnosť ostatných ľudí, a tým zefektívniť vzájomné vzťahy,
- ako predať svoje nápady, predstavy a návrhy v práci, v rodine a medzi priateľmi, a vlastne komukoľvek, s kým komunikujete,
- ako konať a reagovať pri konfrontácii so zložitými povahami,
- ako nesúhlasiť, no nebyť pritom nepríjemný,
- ako pochopiť a zvládnuť vlastné emócie a pochopiť emócie ostatných ľudí.

Naša osobnosť je viac ako iba naše telo. Nezávisí od nášho pekného či nepekného vzhľadu ani od dosiahnutého vzdelania. Vďaka tejto knihe sa naučíte, ako vylepšiť schopnosti, ktoré v sebe máme všetci, ako rozvinúť trocha záhadnú auru

osobnosti, ktorá k vám pritiahne ostatných, ako prekonať to, čo by mohlo ľudí od vás odháňať.

Emerson povedal: „Tak veľmi počuť, kto si, že nepočujem, čo mi hovoríš.“ Nemôžeme skryť seba samých ani svoje pocity, pretože svoju auru a osobnosť vyžarujeme do okolia. Môže byť chladná alebo vrúcna, príťažlivá alebo odpudivá, podľa našich dominantných črt a vlastností.

Vlastnosti, ktoré ostatných priťahujú, prúdia z nás smerom von. Vlastnosti, ktoré ostatných odpudzujú, prúdia do nás; ľudia bez charizmy sú teda egocentrickí, stále myslia iba na seba, druhým nedávajú takmer nič, ustavične sa za niečím naháňajú, prijímajú, dostávajú, usilujú sa získať výhodu pre seba. Nie je v nich súcitiť, srdečnosť, priateľstvo; v spoločnosti sa im nedarí.

Muži a ženy sú akýmisi ľudskými magnetmi. Presne ako oceľový magnet vytiahne z kopy smetia iba to, čo priťahuje, aj my k sebe priťahujeme ostatných a nadväzujeme vzťahy s ľuďmi a vecami, čo reagujú na naše myšlienky a ideály.

Prostredie, spoločnosť a podmienky, v akých žijeme, sú výsledkom našej mentálnej príťažlivosti. Prejavujú sa ako materiálne veci, pretože sme sa na ne sústredili, v mysli sme si k nim vytvorili vzťah, sú s nami spríbuznené a ostanú s nami, kým v našich myšliach bude existovať táto spríbuznenosť.

Nezáleží na tom, čo robíte, vaša povest' a úspech do veľkej miery závisí od dojmu, aký spravíte na ostatných. Preto je dôležité rozvinúť v sebe mocnú charizmatickú osobnosť.

Nie je to až také náročné. Každý v sebe dokáže vypestovať schopnosť potešiť a silu charakteru, vďaka ktorej bude na tomto svete niečo znamenať. Keď poznáme vlastnosti, ktoré odlišujú charizmatických ľudí od necharizmatických, je po-

merne jednoduché rozvíjať tie prvé a potláčať tie druhé. Môžete rozvíjať štedrosť, šlachetnosť, veselosť, vôľu pomáhať a ničiť ich protiklady, a popri tom zistíte, že sa čoraz viac zaujímate o ostatných a oni o vás. Kamkoľvek pôjdete, budú vás vítať a vyhľadávať. Inými slovami, keď budete kultivovať vlastnosti, ktoré obdivujete u iných – práve tie, ktoré vás priťahujú – stanete sa príťažlivými pre ostatných. Naplníte nimi svoju osobnosť, budú pre vás charakteristické, stanú sa z vás príťažliví, charizmatickí ľudia.

Ak chcete byť charizmatickí, musíte sa správne k životu postaviť. Pesimizmus, sebeckosť, zatrpknutosť, nedostatok súcitu či nadšenia – všetko toto ničí osobnú príťažlivosť. Neodolateľnosť, ktorú všetci obdivujeme, vyžaruje rozumný človek s veľkým srdcom, plný nádeje, optimizmu a radosti. Takíto ľudia priťahujú a udržiavajú pozornosť mnohých rôznych ľudí.

Ak chcete byť príťažlivou, charizmatickou osobnosťou, musíte v sebe rozvíjať predovšetkým srdečnosť a prístupovať k ostatným s vrúcny, úprimný pozdravom a otvoreným srdcom. Takýto prístup spraví zázraky. Zistíte, že sa stratí zdržanlivosť, nedôvera, ľahostajnosť a chladný nedostatok záujmu o kohokoľvek, čo vás teraz tak trápi. Ľudia pochopia, že o nich máte skutočný záujem, že ich chcete naozaj spoznať, potešiť a zaujať. Srdečnosť celkom zmení vašu spoločenskú moc. Rozviniete príťažlivé črty, o akých ste predtým ani nesnívali. Ak chcete byť obľúbení, musíte rozvíjať srdečnosť. Musíte ľuďom otvoriť svoje srdce dokorán, nielen ho nechať pootvorené, akoby ste im chceli naznačiť, že smú nakuknúť, ale nesmú vojsť dovnútra, kým nezistíte, či sú pre vás žiaduci.

Nebojte sa otvoriť svoje srdce; otvorte ho dokorán. Zbavte sa rezervovanosti; nesprávajte sa k ľuďom, akoby ste sa báli, že spravíte nejakú chybu. Pristupujte k nim s istotou, že v nich nájdete priateľov a nadviažete príjemný a obohacujúci vzťah.

Ak sa chcete stať charizmatickým, prvý krok urobíte prečítaním tejto knihy. Ak z nej chcete získať čo najviac, prečítajte si ju najprv celú, aby ste pochopili celkovú koncepciu toho, ako sa stať príťažlivým človekom. Potom si znova prečítajte každú kapitolu a začnite aplikovať pravidlá týkajúce sa jednotlivých tém. Dostanete sa na cestu, ktorá už priniesla úspech, šťastie a obohatenie miliónom mužov a žien, čo sa riadili učeními Dala Carnegieho.

PRVÁ KAPITOLA

Áno, máte charizmu

Ked' sa Robert zoznámil so svojou novou nadriadenou Lisou, očarila ho jej príjemná „osobnosť“. Niečo v jej spôsobe sebareprezentácie spôsobilo, že jej Robert dôveroval, obdivoval ju a v jej spoločnosti sa cítil príjemne. „Tá žena má charizmu. Kiežby som bol aj ja ako ona,“ pomyslel si.

Niekedy si myslíme, že ľudia ako Lisa sa takí narodili. Niektoré aspekty našej osobnosti máme vrodené – fyzický vzhľad, základnú inteligenciu a niektoré vlohy. Každý z nás má však schopnosť čo možno najviac využiť vrodené vlastnosti a rozvinúť ich na taký typ „osobnosti“, aký budú ostatní obdivovať.

Nie je jednoduché stať sa charizmatickým človekom. Treba mať silnú túžbu a odhodlanie rozvinúť vrodené črty.

OSOBNOSTNÉ ČRTY SA DAJÚ ZÍSKAŤ

Na osobnosti človeka je čosi, čo sa vyhyba šošovke fotografa, čo nedokáže zachytiť maliar ani sochár. Toto nenápadné čosi, čo každý vníma a nikto nevie opísať, čo sa nikdy neobjavilo v nijakej biografii, má dočinenia so životným úspechom.

Niektoré osobnosti sú väčšie ako fyzická krása a mocnejšie ako učenie. To špeciálne čaro niektorých ľudí, ktoré nazýva-

me charizmou, dokáže ovplyvniť aj najsilnejšie osobnosti a niekedy dokonca ovláda osudy celých národov.

Očarujúci ľudia nás nevedomky ovplyvňujú. Len čo sa ocitneme v ich prítomnosti, pripadáme si významnejší. Otvárajú v nás možnosti, o akých sme predtým ani netušili. Náš obzor sa rozširuje, preniká nami nová sila, pociťujeme úľavu, akoby z nás niekto sňal bremeno, čo nás už dlho tlačilo k zemi. Nebolo by skvelé, keby ste aj vy mali na ľudí takýto vplyv?

Za šarmom neodolateľnej osobnosti stoja dobré, kultivované spôsoby. Dôležitým prvkom je aj takt. Človek musí presne vedieť, čo robiť a urobiť správnu vec v správnom čase. Pre toho, kto sa usiluje získať túto zázračnú moc, sú nenahradiateľné dobrý úsudok a zdravý rozum. Prvkom charizmy je aj dobrý vkus.

Osobnostné črty sa dajú získať. Ľudia sa nerodia rovnakí. Musíme si uvedomiť, že všetci nedisponujú rovnakou inteligenciou, fyzickou silou či energiou. Ak sa však pousilujete, môžete sa stať charizmatickými. Môžete si zvoliť a rozvíjať konkrétne osobnostné črty. Kľúčom je uplatniť ich.

Christopher L. bol šikovný, oddaný práci a usilovný, ale veľmi nesmelý. Keď ho nepovýšili, bojazlivo sa pobil za manažérom oddelenia ľudských zdrojov a opýtal sa, prečo. Manažér odvetil: „Chris, si dobrý pracovník, ale nemáš potrebné vlastnosti, aby si uspel v pozícii nadriadeného. Ak chceš kariérne rásť, musíš nielen zvládať svoju prácu, ale aj poľahky komunikovať s podriadenými, kolegami a so šéfmi. Ak sa budeš veľmi snažiť, dokážeš tieto vlastnosti získať.“ Chris sa na jeho návrh prihlásil do kurzu Dala Carnegieho a uplatnil princípy, ktoré sa naučil. Prekonal svoju ostýchavosť, začal prichádzať s novými nápadmi, na stretnutiach vyjadroval svoj názor, spriatelil sa

s kolegami, ktorých si predtým nevšimal. Pri ďalšej príležitosti, Chrisa vybrali ako prvého.

BUĎTE VESELÍ A OPTIMISTICKÍ

Charizmatickí ľudia sú živí, veselí, plní nádeje. V živote hľadajú to dobré a krásne, nie to zlé; to vznešené, nie to nečestné; to jasné a radostné, nie to temné a smutné; nádej, nie zúfalstvo; svetlú stránku, nie temnú. Vždy sa obrátiť tvárou k slnku je rovnako ľahké, ako ustavične vidieť len tieň, a práve v tom spočíva rozdiel medzi spokojnosťou a nespokojnosťou, šťastím a nešťastím, bohatstvom a nepriazňou, úspechom a neúspechom v živote.

Slepá a hluchá Hellen Kellerová, čo sa mohla sťažovať na svoj osud a byť pesimistka, raz povedala: „Optimizmus je viera, ktorá vedie k úspechu; bez nádeje sa nedá dokázať nič.“

Muži a ženy, ktorí dosiahli v živote úspech, boli vždy veselí, plní nádeje, konali s úsmevom na tvári, prekonávali zmeny a výzvy v tomto smrteľnom živote a čelili ľahkým aj búrlivým situáciám.

Ak budete šťastní a plní života, často vám to uľahčí situáciu, získate vyšší plat, povýšia vás, viac predáte alebo budete efektívnejší manažéri či odborníci, a popri tom vám bude príjemne a dobre.

Ste radi v spoločnosti podráždených, skleslých a nešťastných ľudí, alebo skôr pri tých šťastných a veselých? Pocity a postoje sú rovnako nákazlivé ako osýpky, takže by ste mali vyžarovať to, čo by ste ostatným chceli dať.

Dale Carnegie

USMIEVAJTE SA

Úsmev je znak priateľstva. Je to ľudský ekvivalent psieho vrtenia chvostom. Pravdaže, človek sa nemôže ustavične usmievať. Úsmev nie je čosi, čo si nasadíte mechanicky ako klobúk. Ozajstný úsmev je iba vonkajším prejavom vnútorného stavu. Môžete byť láskaví a očarujúci, a pritom sa neusmievať. V niektorých situáciách je úsmev celkom nevhodný a nikto okrem ľudí v inštitúciách pre slabomyselných sa neusmieva neustále.

Úsmev musí vychádzať zo srdca. Pretláča sa von a vidieť ho vo vašich očiach, počuť v hlase a prejavuje sa vo vašom konaní. Buďte veselí a budete sa tak aj cítiť. Úsmev sa nedá predstierať. Falošný úsmev vyzerá jednoducho falošne.

Administratívna asistentka na radnici vo Filadelfii Elaine B. opisuje, ako to fungovalo v jej prípade: „Jedného rána som sa pobrala do práce, rozhodnutá vyskúšať silu pozitívneho myslenia. Bola som jednou z tých náladových osôb, čo sa usmievať zriedka. Čítala som, že ak budem veselá, môj život sa môže zmeniť k lepšiemu. Usmievala som sa teda cestou do práce a prekvapilo ma, že som sa hneď cítila lepšie. Väčšmi som sa vystrela, môj krok bol ľahší, akoby som kráčala po vzduchu. Hľadela som do tvárí okoloidúcich žien a videla v nich toľko utrpenia, obáv, nespokojnosti a dokonca podráždenosti, až mi ich prišlo ľúto. Želala som si, aby som sa s nimi mohla podeliť o trochu šťastia, čo mnou prenikalo.

Keď som prišla do kancelárie, pozdravila som recepcnú a dodala pár slov – za iných okolností by som sa k tomu nedonútila za nič na svete. Obyčajne nie som vtipná, no aj nevinná poznámka nám spríjemnila celý deň. Môj šéf bol zaneprázdnený muž s mnohými starosťami. Zamračil sa na mňa a utrúsil

kritickú poznámku na adresu mojej práce. Za normálnych okolností by ma to zranilo (keďže som priveľmi citlivá), no v ten deň som sa rozhodla, že si ho ničím nedám pokaziť, a tak som mu odpovedala naradostene. Prestal sa mračiť, atmosféra bola zrazu príjemná. Takto prešiel celý deň a ja som nedovolila, aby ho čokoľvek pokazilo – či už mne, alebo iným.

Po práci som šla na stretnutie do kostola, kde som sa správala rovnako. Medzi členmi zhromaždenia som nikdy nebola ktovieako obľúbená, no kde som predtým videla odcudzenosť a nedostatok pochopenia, bola teraz spriaznenosť a vrúcne priateľstvo. Ľudia vám vyjdú v ústrety, ak si dáte námahu a vykročíte k nim.

Rozhodla som sa, že odteraz budem rozsievať radosť medzi všetkých ľudí, ktorých stretnem. Pri takomto prístupe začne šťastie okolo vás prekvitať a nikdy nebudete mať núdzu o priateľov a spoločnosť.“

Úsmev vám môže pomôcť získať si protivníka. Tínedžerka Sharon M., ktorá pracuje ako dobrovoľníčka v sanatóriu v Connecticute, rozpráva o energetickej postaršej pacientke, ktorá mala večne problémy so sestrami. Odmietala sa nechať liečiť, a keďže ju nechceli zväzovať, nevedeli si s ňou dať rady. Keď sedela na vozíku s pripevnenou táckou, začala do nej búchať a usilovala sa vyklízuť popod ňu. Napokon sa však zasekla a začala kričať na sestry.

V tej chvíli sa do diania zapojila Sharon. Vedela, že pacientka má rada, keď ju niekto vozí hore-dolu po chodbe, a tak pošlišla k vozíku, pozrela pacientke rovno do tváre a doširoka sa usmiala. Ženu prekvapila náhla zmena atmosféry z konfliktnej na priateľskú. Stíchla, Sharon sa jej potichu prihovorila a povozila ju. Potom jej pacientka dovolila nakrmiť ju a postarať sa aj o jej ostatné potreby.