



מניצוצות ללהבה

מאת: איציק להב

ב - 25 השנים האחרונות שבהן עבדתי כיועץ עסקי של מאות ארגונים וכמאמן של מאות אלפי עובדים, שאפתי תמיד לגלות את סוד המצוינות בארגונים שונים. זאת בתקווה שאיתורם וזיהוים של מרכיבי יסייעו לי לפתחם ולהטמיעם גם בקרב אנשים וארגונים נוספים. שאיפה זו היא משאת נפשו של כל מאמן באשר הוא.

ניסיתי לפענח את סודם של האנשים המצוינים. מה הביא את אותם יחידי סגולה שהכרתי להצליח ולהגיע להישגים רבים כל כך? מהן התכונות או מהם המאפיינים שהביאו לפיתוחה של מצוינות אישית? מהם מרכיבי מצוינות זו, והאם ניתן להעצימה ו"לשכפלה" גם לאנשים נוספים? כיצד הצליחו מנהלי צוות מצטיינים שהכרתי להוביל את חברי הצוות שלהם להצלחה רבה?

איציק להב, מנכ"ל תכלית להב, מאמן אישי, יועץ ארגוני ושיווקי, מרצה בכיר לשיווק ותקשורת.

ניצוצות המצוינות, אותם שדות אנרגיה אנושית הנמצאים בתוכנו, יכולים לבוא לידי ביטוי בדרכים שונות בהתנהגותנו. כל מאפיין פיזי, נפשי והתנהגותי הוא תוצאה של תהליכי הטעינה שלנו.

מרגע לידתנו אנו נטענים באנרגיה אנושית שהיא חיונית ביותר להתפתחותנו, המאפשרת בין השאר גם את ההישגים והמצוינות שלנו. המבנה הגנטי שלנו טוען לתוכו אנרגיה ממקורות שונים ובעוצמות שונות. השילוב בין המקורות הללו יוצר את התנהגותנו וקובע את מאפייני אישיותנו. אדם אשר עוצמת הניצוצות אצלו גבוהה הוא אדם "מצוין", המגיע בדרך כלל למיצוי הפוטנציאל האישי שלו. הוא יהיה קרוב לוודאי ממורי הדרך שלנו, המשמשים מודל לחיקוי ולהערצה.

כאשר בחנתי מקרוב את האנשים המצוינים שהכרתי, זיהיתי שלוש קטגוריות עיקריות של ניצוצות.

קטגוריית הניצוצות הראשונה, הינה "ניצוצות הנפש"

היא מכילה את שדות האנרגיה העמוקים ביותר, בעלי השפעה הגבוהה ביותר על הישגנו, התורמים במידה הרבה ביותר על עיצוב אישיותנו. רוב הניצוצות האלה נטענים עוד בילדותנו ומחוזקים על ידי החינוך שקיבלנו מהורינו וממורינו. ניצוצות אלה הם בסיסי הבטון והפלדה המייצבים ומעגנים את יסודות הנפש שלנו ומהווים את החותמת הייחודית של כל אחד מאיתנו על סביבתנו. הם האחראים במידה הרבה על איכותה ועוצמתה של המצוינות.

ניצוץ הנפש הראשון הינו האמונה

הוא זך וטהור ועומד מעל כל שאר הניצוצות. זהו השדה האנרגטי בעל העוצמה הפוטנציאלית הגדולה מכולם. עוצמת האמונה של האדם בעצמו, במשפחתו, בסביבה הקרובה אליו ובהנהלת הארגון שבו הוא מועסק תשפיע רבות על מקורות האנרגיה הזמינה שלו ועל יכולתו להגיע ללהבת הצלחה האישית שלו. ניצוץ האמונה מעצב את חזונו של האדם, קובע את הערכים החשובים בחייו, ובונה את המסלול המרכזי שבו יפסע במהלך חייו.

בכל ארגון אליו הגעתי, ביקשתי תמיד מאחד מהמנהלים להצביע בפני על זהותם של המצוינים. ביקשתי לפגוש אותם, להכירם מקרוב, לבחון את מרכיבי אישיותם וללמוד את הסיבות להצלחתם. הבנתי שאנשים מצוינים יעשו תמיד את מלאכתם מתוך חדוות היצירה, להט פנימי והתלהבות. הם ישקיעו את כל כולם בקידום המשימות שהם מופקדים עליהן, תוך הובלת אנשי הצוות שלהם להשגת יעדיהם. הם יעשו זאת ללא קשר לגובה שכרם או לרמת התמריצים שלהם. הבנתי כי המצוינים האלה מיטיבים לדעת כי רק אם אנשי הצוות שלהם יצליחו, גם הם עצמם יצליחו. הדבר נכון לגבי כל דרג, עד הדרגים הזוטרים ביותר בארגון.

בחרתי להתמקד במספר מנהלי צוות מצליחים מאוד שהכרתי מקרוב. כאשר חקרתי ולמדתי את מאפייני אישיותם ופעילותם, זיהיתי מספר מאפיינים משותפים. בודדתי ולמדתי את השפעתם של מאפיינים אלה על הצלחתם ועל הצלחת אנשי צוותם.

כך "נולד" הספר "מניצוצות ללהבה" אשר יצא לאור בימים אלה.

ניצוצות המצוינות הם מטעני אנרגיה אנושית, המקבלים טעינה בתהליך ההתפתחות והסוציאליזציה שאנו עוברים מלידתנו ועד יום מותנו. ניצוצות אנרגיה אלה מגדירים ומעצבים את הנפש, הרגש ואת יכולת המנהיגות שלנו. הם בונים את התודעה שלנו, מניעים אותנו ויוצרים את רמות ההישג וההצלחה שלנו. הם גם אחראים במידה רבה על תחושת האושר ושמחת החיים שלנו. מי שטוען בנו ניצוצות אנרגיה אלה הינם האנשים החשובים והקרובים אלינו - הורים, מורים, מפקדים, מנהלים וחברים אשר משמשים כמאמנים אישיים וכטועני אנרגיה. הם יסייעו לנו לפתח כוח רצון והתלהבות, להתלכד יחד תוך שיתוף פעולה מלא עם חברי הצוות שלנו, ולהצליח להשיג כל מה שהצבנו לעצמנו. שמחים, מסופקים, מאושרים ומצליחים, נוכל להבעיר יחד להבת הצלחה גדולה ומשותפת - זוגית, משפחתית, ארגונית ועסקית.

ככל שכמות ועוצמת ניצוצות המצוינות בתוכנו, תגבר, כך היא תשפיע על ההנעה הפנימית שלנו, על פיתוחו של כוח רצון פנימי, אושר ושמחת חיים, שיביאו אותנו קרוב יותר ללהבת הצלחה שלנו.

ניצוץ הנפש השני הינו התבונה

זהו ניצוץ השכל הישר, המביא אדם לכדי קביעת מטרות ויעדים ברורים והתמקדות בנושאים החשובים לו, למשפחתו ולחברי הצוות שלו. באמצעות ניצוץ זה ייקבעו השיטה וסדרי העדיפויות לביצוע הבחירות הנכונות בחיים. המחשבה תקדם להתנהגות, והפעולה תיעשה על פי שכל ישר ותבונה שהינם תולדת למידה והתנסות.

ניצוץ הנפש השלישי הינו הנחישות

מרגע שנקבעו המטרות והיעדים, הגיעה העת "להסתער" בנחישות על הדרך המובילה אל הצלחתנו. באומץ וללא מורא נתקדם צעד אחר צעד אל עבר ההצלחה המיוחלת. לעתים נמעד ונכאב, אבל ניצוץ הנחישות יקים אותנו שוב על רגלינו ויטען אותנו באנרגיה שתאפשר לנו להמשיך חזקם ומנוסים יותר עד לקו הסיום.

ניצוץ הנפש הרביעי הינו היושרה

זהו "המלאך השומר" על האדם. הוא מאפשר לו לשמור על חירות המחשבה והעשייה. הוא מגדיר ומעצב את האמת הפנימית שלו. הוא הקובע את מידת יושרו, הגינותו ויכולתו לקחת אחריות על מעשיו. ניצוץ זה מהווה מעין "מצפן" פנימי המכוון אותנו, שומר על עקרונות המוסר והצדק שלנו ויוצק ביטחון פנימי המסמן ומסמל את ייחודיותנו כפי שהיא מתבטאת בהתנהגותנו.

הקטגוריה השנייה של ניצוצות המצוינות הינה "ניצוצות הרגש"

בעוד שניצוצות הנפש אחראים במידה רבה על איכות הביצוע שלנו, הרי ניצוצות הרגש הם האחראים העיקריים לקיומו של אושרנו וליכולתנו להשתלב בהצלחה במרקם האנושי והחברתי בו אנו מצויים. שמחה, אהבה, תשוקה, הנאה, התרגשות, התעלות - אלו רק חלק מהתחושות והרגשות הקיימים בנו, לצד כעס, תסכול, אכזבה, קנאה ופחד. ניצוצות הרגש יסייעו לנו להיות חברים

רצויים ומקובלים בסביבות השונות בהן אנו פועלים ולהפוך לחלק חשוב מכל קבוצה חברתית - משפחה, חברים, צוות ארגוני או התנדבותי.

אלו גם הניצוצות שסייעו רבות למנהלי צוותים להניע את צוותיהם מתוך אמון, הערכה וכבוד הדדי.

שלא כניצוצות הנפש, העמוקים והנסתרים יותר, ניצוצות הרגש גלויים בדרך כלל ומשקפים את מצב רוחו בכל רגע ורגע. אם נימצא, לדוגמה, במצב רוח פסימי או, שנהיה טעונים בכעס או באכזבה, הדבר ייראה מיד על פנינו ויהיה ניכר בתגובותינו לאנשים סביבנו. אותו דבר יקרה אם נחוש רגשות שמחה, תשוקה או אהבה - אלה לרוב יבלטו מיד. ניצוצות הרגש יהיו אחראים במידה הרבה ביותר על היותנו אנשים רצויים, מקובלים ואהובים. הם יסייעו לנו להשתלב כמעט מיד בכל סביבה ולבנות במידה רבה את הכריזמה שלנו. עוצמת ניצוצות הרגש מושפעת במידה רבה מן האנשים הסובבים אותנו. עוצמה גבוהה שלהם תסייע לנו להתגבר על מצבי משבר, תסכול, דיכאון או ייאוש. לעתים נהיה "טעונים" בשמחה, אופטימיות ואהבה, אך אירועים שונים שחוונו במהלך היום או אנשים מסוימים שפגשנו עשויים לפרוק את הטעינה של עוצמות הניצוצות הללו.

אצל האנשים המצוינים שפגשתי לכל אורך דרכי המקצועית מצאתי, כי עוצמתם של ניצוצות הרגש שלהם הייתה כה גבוהה עד שלא הניחה לאנשים או למצבים לפגוע או לקלקל את מצב רוחם. הם המשיכו להקריין ניצוצות אלה על סביבתם גם אם נקלעו למצבים קשים. לא רק שהשמחה שלהם לא נפגעה, אלא שהיא אפילו הספיקה כדי לטעון את האנשים סביבם ולהביא לשיפור מצב רוחם. העוצמות הגבוהות של ניצוצות הרגש הללו תורגמו פעמים רבות לכריזמה אשר הביאה את בעליהם לכך שהטעינו אנשים אחרים וגרמו להתעצמות ניצוצות הרגש שלהם. זו גם הסיבה לכך שאנשים הטעונים בעוצמה גבוהה של ניצוצות רגש הופכים להיות מקובלים ורצויים בכל מקום אליו יגיעו.

ניצוץ הרגש הראשון הינו ניצוץ האופטימיות

אופטימיות היא הדרך לראות את המציאות בדרך חיובית, למצוא את הדברים הטובים בכל מצב

בשפה בלתי ידועה לרבים. אדם אשר מצוי בו ניצוץ הרגישות בעוצמה גבוהה, יהיה אדם שיוכל לקרוא את הסימנים הקטנים ביותר לשינוי במצבו הנפשי או הרגשי של בן שיחו. רגישות גבוהה ניוזנה גם מאינטואיציה פנימית חזקה ומתבטאת ברמת תקשורת בין אישית מתוחכמת, היודעת לבצע הפרדה, ניתוח ופרשנות של הניואנסים הקטנים ביותר של ההתנהגות האנושית. ניצוץ הרגישות, אם יוטען בעוצמה, יסייע לנו להוציא אל הפועל את ניצוץ הישורה שלנו, בכך שנוכל לבטא את דעתנו וחירות מחשבותינו בלי חשש. ניצוץ הרגישות יסייע לנו להעביר מסרים בוטים בדרך מעודנת יותר, כזו שתוכל לנבט ללא מורא בחצרותיהם של אחרים מבלי לפגוע או להפריע.

הקטגוריה השלישית של הניצוצות, הינה "ניצוצות המנהיגות"

הם מאפשרים למנהיגי צוות, להוביל את צוותיהם לעברה של "להבת ההצלחה" המשותפת שלהם. מנהל צוות יכול להצטיין ולהוביל את עצמו לעבר להבת ההצלחה שלו, אך רק באמצעות ניצוצות המנהיגות הוא יוכל לעשות את אותו הדבר גם לאנשיו. רק אז הצלחתו תהיה שלמה.

ניצוץ המנהיגות הראשון הוא ניצוץ המומחיות

זהו אחד הניצוצות החזקים ביותר בהשפעתו על יכולתו של אדם להנהיג. מומחיות מעניקה בראש ובראשונה כוח. היא מאפשרת למנהיג לקרוא לצוות שלו את הקריאה "אחרי". קריאה זו אינה ייחודית רק ליחידה צבאית שבה המפקד מסתער קדימה ומפגיין מנהיגות דרך דוגמה אישית, אלא גם מיושמת היטב בארגונים עסקיים רבים. מומחיות נבנית על תשתית של ידע רב, ניסיון חיים מצטבר ומקצועיות. כל אלה מאפשרים למנהל בעל יכולת ההנהגה להנחות את צוותו בפתרון בעיות ובהתגברות ראויה על מכשולים. בכך הוא זוכה באמונם, בהערכתם ובשיתוף הפעולה שלהם. מומחיותו, הינה הבסיס לכוחו.

ואצל כל אדם, גם אם לעתים אין כל סיבה נראית לעין שנרגיש כך. אנשים אופטימיים יהיו אנשים שרבים יחפשו את קרבתם ועצתם בעיקר בעתות משבר. אנשים הטעונים בניצוץ האופטימיות יתפקדו היטב בעת כזו משום שתמיד ייטיבו לחזות "את השקט שלאחר הסערה".

ניצוץ הרגש השני הינו ניצוץ האהבה

ניצוץ זה הוא ללא ספק ניצוץ הרגש החשוב ביותר לקיומנו. ניצוץ האהבה הטעון בעוצמות גבוהות עשוי להניע אנשים במצבים מסוימים אפילו להקריב עצמם עבור אדם קרוב - אם, אב או ילד. ניצוץ האהבה נטען בנו בראש ובראשונה על ידי הורינו ואחר כך יתעצם באהבתם הראשונה של נער ונערה. הוא יתעצם אצל בני זוג הבאים בברית הנישואין והופכים מאדם שלם לחצי אדם התלוי וניזון ונטען מבן הזוג שלו. לימים יטענו השניים בניצוץ זה את תינוקם. כך הלאה מדור לדור, כבמעין ריטואל קסום הזוכה בביטוי הייחודי המשביח ומזקק את ניצוץ האהבה הכה חיוני.

ניצוץ הרגש השלישי הינו ניצוץ התשוקה

התשוקה לחיים, לקרן שמש זהובה המחממת את לבנו, לצבע העמוק הכחול של האוקיינוס המתמזג עם כחול השמים שממעל. ניצוץ התשוקה מעניק לנו את הסיבה העיקרית לקום בבוקר ולהסתער על ההתמודדויות והאתגרים המצפים לנו. ניצוץ זה אחראי במידה רבה על רמת האנרגיה שלנו - אותו רעב לחוויות חדשות - והוא נטען בשעת בוקר מוקדמת על ידי ניחוח כוס הקפה הראשונה, כותרות עיתון הבוקר ורחש הביצים המיטגנות במחבת. ניצוץ התשוקה המתעצם באדם יביאו להכנסת יסודות של התלהבות בהתנהגותו, יגרום לו לבצע את פעולותיו מתוך חדות יצירה גדולה יותר. על כן גם תוצאות פעילותו יהיו מוצלחות יותר.

ניצוץ הרגש הרביעי הינו ניצוץ הרגישות

ניצוץ זה מעניק את היכולת להבין בלי מילים, לחוות בלי לתאר. הוא מאפשר לאנשים לתקשר

ניצוץ המנהיגות השני הוא ניצוץ היוזמה

מנהיג חייב להגדיר מטרות ויעדים ולדעת כיצד יש להוציא אל הפועל את תוכניות העבודה השונות. אך אין בכך די. כדי ליצור יתרון תחרותי. מנהיגות שמובילה להצלחה, חייבת להיות מבוססת על יוזמה כערך מרכזי באקלים הארגוני של החברה. על המנהיג לצאת ביוזמות רבות כדי גם לתת מענה למציאות הקיימת, אך גם כדי "להקדים רפואה למכה" - לצפות תהליכים ולהכין תשובות מתאימות.

ניצוץ המנהיגות השלישי הוא ניצוץ הנדיבות

מנהיג חייב להיות מסוגל להעניק ולחלוק את הידע והמומחיות שרכש עם אנשים אחרים. מנהיג שאינו מסוגל לנהוג בנדיבות כלפי הכפופים לו, לעולם לא יוכל באמת להובילם אל השגת היעדים ומימוש מלא של ההצלחה שתהיה נחלת כולם.

ניצוץ המנהיגות הרביעי הוא ניצוץ ההישגיות

המנהיג חייב להגיע להישגים כבירים בעצמו, לפני שידרוש זאת מחברי הצוות שלו. הוא חייב להוכיח להם, באמצעות הדוגמא האישית, שניתן וצריך להגיע להישגים. כחלק ממנהיגותו, הוא חייב לעשות הכול כדי לסייע לחברי הצוות שלו להגיע להישגים ברמה הנדרשת להצלחה המרבית הכוללת. עליו להניע ולעודד את צוותו להגיע להישגים ללא פחד או חשש מפני כישלון. רק כך יוכל המנהיג לבנות את הגשר בין הישגים להצלחה ולהביא להנאה שלמה מפירותיה.

"מניצוצות ללהבה" ב- 7 שלבים**שלב ראשון:**

קבלת המחויבות האישית מכל חבר בצוות להשגת יעדיו האישיים

הסבר את החשיבות שבהשגת מטרות הארגון. פרט את יעדיו הצוות ואת יעדיו האישיים של כל אחד מחברי צוות בנפרד. קבל את מחויבותו

האישית של כל אחד מחברי הצוות להשגת יעדיו האישיים ולשיתוף הפעולה המלא והאמיתי עם חבריו לצוות. הסבר כי רק כולם יחד יוכלו להצליח להשיג יעדי הצוות והארגון.

שלב שני:

בנה מערכת אמון, חברות והערכה הדדית עם כל חבר צוות

מנהל הצוות אינו עוד "המנהל הסמכותי" המנחית הוראות "מלמעלה למטה", כי אם "מנהל מאמץ". זהו אדם הבונה עם איש הצוות שלו מערכת אמון הדדית שיש בה הערכה רבה. מנהל הצוות מאמץ באיש הצוות שלו וביכולתו להגיע להשלמת יעדיו. איש הצוות יודע כי מנהל הצוות יחד עם כל אחד מחברי הצוות נמצאים בשבילו תמיד וסייעו לו בהשלמת משימותיו.

שלב שלישי:

זהה את צרכיו של כל חבר צוות וברר מהי בעיניו הצלחה

לכל אחד מאנשי הצוות יש צרכים ורצונות וכל אחד מהם רואה משמעות אחרת במושג "הצלחה". ברר ולמד היטב את צרכיו של כל אחד מחברי הצוות. זהה מה מניע אותו וגרום לו לשתף אותך בחלומותיו הכמוסים ביותר. רק אם תבין מהם "הישג" ו"הצלחה" בעיניו, תוכל לסייע לו למלאם בתוכן ממשי.

שלב רביעי:

יש לבנות לכל חבר צוות תכנית לשיפור רמת הישגיו

באמצעות "מודל הרזולוציה", נבחן את רמת הביצוע הנוכחית של כל חבר צוות על פי שני משתנים - השגת יעדיו שלו ומידת יישום מדיניות הארגון. בהתאם לכך תיבנה לכל חבר צוות תכנית עבודה אישית.

"מודל הרזולוציה" מאפשר למנהל הצוות לאפיין בצוות שלו ארבעה "טיפוסים" שונים:

א. "המשיגים" - חברי צוות המשיגים את יעדיהם והמיישמים את "השיטה" - מדיניות החברה, תוכניות העבודה, שיטות ונהלי הארגון.

שלב שישי:

אמן אותו בביצוע תפקידו על ידי ניצוצות המנהיגות שלך והוכח לו כי יוכל להצליח. ספק לו מרחב "סלחני" להתנסות ללא פחד מכישלון.

אחת המשימות החשובות של כל מנהל צוות היא להוכיח לחבר הצוות שהוא יכול להצליח להגיע להישגים. לשם כך עליו לאמן אותו באופן מעשי, בשטח, גם כדי להוות דוגמה אישית החיונית בפיתוח כושר המנהיגות. על מנהל הצוות לבנות "מרחב אימון" בטוח, ללא הפרעות וללא מורא מפני כישלונות בדרך להצלחה. זאת יעשה מנהל הצוות באמצעות ניצוצות המנהיגות שלו - המומחיות, היוזמה, הנדיבות וההישגיות שלו.

שלב שביעי:

לאחר שהצליח מנהל הצוות להביא להצלחתם של אנשיו באמצעות ניהולם, אימונם וטעינת ניצוצות המצוינות שלהם, עליו לדאוג לטעון אותם גם בניצוצות המנהיגות שלו, זאת כדי להכשיר את הדור הבא של "טועני הניצוצות".

כל מנהל צוות בארגון יודע כי הצלחת חברי הצוות שלו היא ובעיקר היא זו שתביא להצלחתו ולהצלחת הארגון כולו. על כן תפקידו החשוב ביותר הוא לגרום לאנשיו להצליח.

ראשית הוא יטען עצמו בניצוצות המצוינות. לאחר מכן עליו להיטען בניצוצות המנהיגות כדי שיוכל להוביל את אנשי הצוות שלו לעברה של להבת ההצלחה המשותפת שלהם.

אחר כך, לאותה מנהיגות חדשה, שתיבחר מתוך אנשי הצוות שלו, עליו לטעון בניצוצות המנהיגות, כדי שיוכלו בבוא היום, לטעון את אנשי הצוות שלהם, בניצוצות המצוינות, כדי שיצליחו. כך יוכלו גם הם להוביל גם את אנשי הצוות שלהם מ"ניצוצות ללהבה". כך מדרג לדרג ומדור לדור, עד שהלהבה הארגונית תבער באש תמיד ותהפוך את הארגון לסמל ומופת למצוינות והצלחה.

ב. "משתפי הפעולה" - חברי צוות אשר אינם מגיעים ליעדים שלהם אך מיישמים את "השיטה".

ג. "המפריעים" - אלה אשר אינם משיגים את יעדיהם ואינם מיישמים את "השיטה".

ד. "העצמאיים" - אלה המשיגים את יעדיהם, אך אינם מיישמים את "השיטה" - מדיניות הארגון, נהליו ושיטות העבודה שלו.

אבחון זה יסייע למנהל הצוות לבצע "התערבות" מתאימה בעבודתו של חבר הצוות ולבחור את רמת ועומק הפעילות בהם יבחר (רמת הרזולוציה) לנקוט כדי להביא לשיפור ביצועי כל חבר בצוות, שאין חיוני ממנו להשגת מטרות הצוות כולו.

שלב חמישי:

טען את חבר הצוות בניצוצות המצוינות - אמונה, תבונה, נחישות, יושרה, אופטימיות, אהבה, תשוקה ורגישות.

באמצעות ניצוצות המצוינות והמנהיגות שלך טען אותו בניצוצות הנפש שלו - גרום לו להאמין בעצמו, במשפחתו ובחבריו. הסבר לו את חשיבות התבונה והשכל ישר וסייע לו לבנות תוכנית בהתאם. נטע בו את הנחישות לה הוא זקוק כדי להצליח. ודא כי תמיד ישמור על חירות המחשבה והדיבור שלו מתוך יושרה אמיתית. אחר כך טען את ניצוצות הרגש שלו - למד אותו להיות אופטימי בעיקר לגבי יכולתו להצליח. אהוב אותו וגרום לו לאהוב את כל מי שסביבו. טען אותו באנרגיה של התלהבות ונטע בו את התשוקה להצליח. לבסוף, טען אותו ברמת הרגישות הדרושה כדי שיוכל לזהות ולספק את צרכיהם של בני משפחתו, לקוחותיו וחברי הצוות שלו. אז ירצה להצליח.