

# אָמוֹן - Trust

מיכל סטריער, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

*"The best way to find out if you can trust somebody is to trust them"*

Ernest Hemingway

(Roumeliotou, 2007). נטייתו של אדם להיות נותן אמון או חשדן נובעת מחוויות העבר במערכות היחסים שלו, החל מגיל צעיר ועד גיל מבוגר. נטייה לחשדנות אצל האדם תשפיע עליו להימנע מלתת אמון באחרים ונטייה לאי-חשדנות תשפיע עליו לתת אמון באחרים, וזאת ללא כל קשר להערכות הקיימות בקשר לאמינות של אחרים אלו. המקורות לנטיית אלו נובעים מחוויות העבר במערכות היחסים של האדם, במשפחה ובגיל מאוחר יותר בקבוצות אחרות, באגודות ובארגונים. מכאן שנטיית אלו לחשדנות או לאי-חשדנות אצל האדם נובעות גם מהביוגרפיה האישית שלו (Davis, 2008; Simpson, 2007; Sztompka, 1999; Erikson, 1963).

מקור נוסף לנטייה למתן או לאי-מתן אמון הנו התרבות אליה האדם משתייך ובתוכה הוא גדל. האדם עשוי להיכנע ללחץ החברתי ולתת אמון או להימנע ממתן אמון על פי דרישות תרבותיות, ללא קשר להערכות מבוססות הידע באשר לאמינות של האחרים או לנטיית האישיות שלו של חשדנות או אי-חשדנות שמקורן, כאמור, בביוגרפיה שלו. במקרה זה, הבסיס לאמון או לאי-אמון נובע מההיסטוריה המשותפת של חברה נתונה, של קהילה או קבוצה חברתית ושל התרבות אליה משתייך האדם (Sztompka, 1999; Fukuyama, 1995).

## סוגים של אמון

הדרך בה אנשים משתתפים בחיים האזרחיים משקפת את הדרך בה הם רואים את העולם ומי הם חבריהם. ניתן להבחין בין אנשים הפונים לתוך הקבוצה שלהם ובין אנשים הפונים אל מחוץ לקבוצת ההתייחסות שלהם. הסוג הראשון של האנשים מתייחס לבעלי אמון אסטרטגי ואמון פרטיקולרי – האופייניים להון חברתי מלכד, והסוג השני מתייחס לבעלי אמון מוכלל – האופייניים להון חברתי מגשר ומקשר (Rothstein & Uslaner, 2005; Uslaner, 2005; Conley, 2003).

הון חברתי מתייחס למאפיינים של חברות בקבוצה או של ארגון חברתי, המקדמים שיתוף פעולה בין שני פרטים או יותר. מאפיינים עיקריים הנם רשתות קשרים, נורמות של הדדיות ואמון (פאטנס), (Fukuyama, 1999; 2006). הספרות מבחינה בין סוגים שונים של הון חברתי: הון חברתי מלכד (bonding) – מתגבש לרוכ בתוך קהילות הומוגניות; הון חברתי מגשר (bridging) – מתייחס לקשרים בין קבוצות שונות זו מזו; הון חברתי מקשר (linking) – צומח מקשרים בין קבוצות "חלשות" לבין קבוצות "חזקות", בעלות נגישות ויכולת השפעה על מדיניות וממשל (מנחם ואחרים, 2006).

התפיסה המקובלת והנפוצה ביותר של "אמון", היא תפיסה חיובית הטוענת, כי אמון הנו מרכיב חיוני בתחזוקן של מערכות קשרים וביצירת רשתות קשרים מצליחות. אמון מקדם שיתוף פעולה בין אנשים ומביא להתפתחותן של קהילות פעילות ומצליחות ושל כלכלות יעילות ומשגשגות. הוא מסייע לתפקוד טוב יותר של ממשלות, משפטים וביורוקרטים. האמון מביא גם לכך שבאמצעותו הן הוא מתקיים תהיה פחות שחיתות ולאזרחים בהן יהיה שוויון זכויות רב יותר. קיומו של אמון בקרב חברים ברשתות הקשרים, בארגונים ובקהילות גורם לאנשים לקחת על עצמם תפקידים פעילים, להתנהג על פי ערכים מוסריים, להתפשר ולהקשיב לאחרים גם כאשר אלו מעלים בפניהם רעיונות אשר אינם מקובלים עליהם ולתרום לפעולה קולקטיבית יעילה (פאטנס, Uslaner, 1999; James & Sykuta, 2004 Papanis & 2006; Roumeliotou, 2007).

## כשאומרים "אמון", למה מתכוונים?

אמון נחקר בדרכים שונות ובמגוון דיסציפלינות מאז שנות ה-50 של המאה הקודמת. על אף ריבוי הדעות וההסברים שניתנו למושג לאורך השנים, בולטים מספר מרכיבים המשותפים להסברים אלו: מתן אמון באדם אחר הופך את נותן האמון לפגיע; אמון הוא דינאמי ומורכב משלבים הניתנים לזיהוי; אמון יכול להשתנות בהתאם למצב, לנושא או למושא האמון; אמון מושפע מנטייות פסיכולוגיות, מנורמות התרבות בה חי וגדל נותן האמון, מאינטראקציות חברתיות ומהתנהגויות (Mitchell et al., 2008; 1999; Fukuyama, 1995; Sztompka, 1999).

אמון באנשים אחרים מהווה מרכיב חיוני לצורך שמירה על מערכות יחסים ועל יצירת רשתות קשרים מוצלחות. כאשר בוחנים אמון כמערכת יחסים של אדם עם אנשים אחרים, האמון שהאדם נותן באחרים מבוסס על ההערכות שלו באשר לאמינותם. הבסיס למתן אמון באחר במקרה זה נובע ומסתמך על ניסיון, על ידע ועל מידע מסוים שנותן האמון אסף לגבי מקבל האמון. מתן אמון באדם אחר הוא למעשה הימור באשר לכך ששיתוף פעולה עם אדם זה או עם קבוצת אנשים ישתלם בסופו של דבר. לכן, אנשים סומכים על ההתנסויות שלהם עם אותם אחרים ומעדכנים את הידע שצברו אודותיהם, בהתאם להתנהגויות של אנשים אלו במהלך אינטראקציות שחוו עמם (Uslaner, 1999; Sztompka, 1999).

אמון איננו רק מערכות יחסים המבוססות על שיקולים הגיוניים. אווירת אמון מוקדמת נוצרת לרוב מקשר חברתי משותף ומבטיחה את ביסוסן של רשתות הקשרים לאורך זמן (Papanis)

## אמון וחינוך

מהמחקר בנושא אמון בבתי ספר עולה הסכמה שאמון הציבור בבתי הספר פחת בצורה משמעותית, בשני העשורים האחרונים. ממצא זה בא לידי ביטוי בחקיקה ובמציאות שהתפתחה בשדה החינוך. מצד אחד חוסר אמון במערכת החינוך מביא ליוזמות חינוכיות של הורים, כגון חינוך ביתי והקמת בתי ספר של בחירה (בתי ספר דמוקרטיים, אנתרופוסופיים ועוד). מצד שני - שימת דגש מצד מערכת החינוך, "בעידודם" של פוליטיקאים ובעלי אינטרסים אחרים, על מבחנים בסיכון גבוה (מבחנים בינלאומיים, כגון בחינות המיצ"ב החיצוניות), סטנדרטיזציה (בדגש על הישגים) ו-accountability - אחריותיות (Mitchell et al., 2008).

יחד עם זאת, אמון בבתי ספר נתפס כמשאב חיוני התורם ליעילותם של בתי הספר. רמה גבוהה של אמון משפרת את יעילות בית הספר, יש לה השלכות על הביצועים האקדמיים של התלמידים והיא משפיעה משמעותית על שיתוף הפעולה בין הגורמים השונים בתוך בית הספר ובין בית הספר ומשפחות התלמידים (Adams & Christenson, 2000; Mitchell et al., 2008).

מכאן, שיש חשיבות לקיומו של אמון הציבור בבתי הספר; לאמון בין בתי הספר לבין משפחות התלמידים והקהילה הרחבה הסובבת את בית הספר; ולאמון בתוך בית הספר בקרב המורים ותומכי ההוראה עצמם, ביניהם לבין תלמידיהם ובין התלמידים לבין חבריהם ללימודים.

מעבר להיות ה"אמון" חיוני ליעילותם של בתי ספר ומוסדות חינוך, ומעבר להשפעתו על הרמה האקדמית של בתי הספר, הרי שכחלק מהערכים אותם בתי הספר מבקשים לקדם – מוסריות, שוויון, מעורבות, ויוזמה – הרי שיש כאן אפשרות באמצעות הגברת האמון, לקדם את הערכים הללו הנובעים ממנו.

מן האמור לעיל עולה, כי לכל אחד מסוגי האמון יש היתרונות והחסרונות שלו. לכן ישנה חשיבות רבה למציאת האיזון הנכון ביניהם. איזון אשר מצד אחד ילכד את החברים הקשורים לבית הספר ולקהילה, ומצד שני יחזק אצלם גם את היכולות והמיומנויות הקשורות לאמון מוכלל, החיוני לקיומם של הון חברתי מגשר ושל הון חברתי מקשר.

אמון, או אי-אמון, במערכת החינוך נוגע לכל אחד מהשחקנים המעורבים בה: תלמידים, הורים, מורים, תומכי הוראה, מנהלים, פרחי הוראה, מרצים ועובדים במכללות להכשרת מורים, מפקחים ועוד.

כל אלה המבקשים לעודד אווירת אמון במוסד החינוכי בו הם מלמדים וכלפיו, ראוי שידעו מהו "אמון", מאין נובעת הנטייה לתת אמון או להימנע ממתן אמון, אילו סוגי אמון יש ומהן ההשלכות של סוגי האמון השונים. ידע שכזה עשוי לסייע בידיהם לתכנן ולהפעיל תכניות אשר יביאו לקידום סוג האמון הרצוי ולתוצאות המבוקשות הנובעות ממנו.

**אמון אסטרטגי** משקף את הציפייה של אדם באשר להתנהגות של אדם אחר, הקשורה לתפקוד ספציפי (James & Sykuta, 2004).

Hardin מכנה זאת "אמון בתוך קפסולה" (Encapsulated Interest). המשמעות היא שאדם נותן אמון באדם אחר אם הוא מאמין שלאחר ישנו אינטרס להתייחס ברצינות לאינטרסים של נותן האמון בעניין ספציפי. מקבל האמון עוטר במטין קפסולה את האינטרסים של נותן האמון יחד עם אלו שלו. האינטרסים של נותן האמון עלולים להתנגש עם אינטרסים אחרים של מקבל האמון ולכן האחרון עלול שלא לפעול על פי ציפיית נותן האמון. יחד עם זאת למקבל האמון יש לפחות כמה סיבות לפעול מתוך התחשבות באינטרסים של נותן האמון (Hardin, 2002). מאחר ואמון אסטרטגי משקף את הציפיות של האדם באשר לדרך בה אנשים אחרים ינהגו, הוא ניתן רק לאנשים אותם נותן האמון מכיר. כתוצאה מכך הוא יכול להוביל לאמון רק בקרב קבוצה קטנה של אנשים (Uslaner, 2002; Uslaner 2005).

**אמון פרטיקולרי** הנו האמונה שניתן לבטוח רק באנשים מסוימים או באנשים השייכים לרשתות קשרים או לקבוצת ההתייחסות או לקבוצת ההזדהות של נותן האמון, כגון משפחה וחברים קרובים. אמון המבוסס על זהות, כולל רק אנשים שהאדם מכיר באופן אישי, או אנשים אשר מתאימים לקטגוריה מסוימת של זהות חברתית שנותן האמון עצמו משייך אליה (Stolle, 2002; James & Sykuta, 2004). אמון מסוג זה, הנובע מתלות בחברים קרובים ובקרובי משפחה, מביא לכך שאנשים יתפסו את העולם במונחים של "אנחנו" והם" תפיסה העלולה לגרום להם "להתחפר" בתוך הקהילות שלהם ולתת אמון רק באנשים אותם הם מכירים. אמון פרטיקולרי אופייני לקהילות ולקבוצות סגורות (Uslaner, 1999). קבוצות וקהילות שכאלו מאופיינות ב"רדיוס" צר של אמון, וחבריהן מתקשים לתת אמון ולשתף פעולה עם אנשים זרים מחוץ למעגל הצר שלהם (Fukuyama, 1999). יחד עם זאת, אמון פרטיקולרי הוא סוג האמון אשר גורם לאנשים לשתף פעולה ולהיות מעורבים בקהילה שלהם ובארגון, חינוכי או אחר, אליו הם חשים השתייכות והזדהות (סטריער וכץ, 2010).

**אמון מוכלל** (נקרא לעתים גם אמון חברתי או אמון מוסרי) משקף תפיסה חיובית על האנושות, וכן את האמונה ש"רוב האנשים" הם הוגנים, עוזרים זה לזה, ואמינים. אמונה זו חשובה במיוחד בחברות דמוקרטיות, מאחר ורמות גבוהות של אמון מוכלל משקפות את קיומה של אווירת שיתוף פעולה ומוכנות מצד האזרחים להשתתף במשילות. אמון חברתי חשוב לדמוקרטיה מגוונת משום שהוא מרחיב את הרדיוס של "האחרים" הנכללים כחברים בציבור מעבר למעגלים הצרים של משפחה וחברים (Flanagan, 2003). אמון מוכלל באחרים, מוביל אנשים להצטרף לארגונים וולונטריים ולמעורבות במגוון פעילויות משותפות אחרות. בנוסף, אמון מעצב התנהגות מוסרית והוא קשור לנטיות המהוות את בסיסה של תרבות דמוקרטית, נטיות כגון סובלנות לפלורליסטיות ולביקורת (Uslaner, 1999).

## מקורות:

- Mitchell, R.M., Forsyth, P.B., Robinson, U., 2008. Parent Trust, Student Trust and Identification with School, *Journal of Research in Education*, 18:116-124.
- Papanis, E., and Roumeliotou, M., 2007. Can Social trust and participation be reinforced through education? Empirical data from Greece. In: *Journal of Education and Human Development*. Volume 1, Issue 2
- Rothstein, B., & Uslaner, E.M., 2005. ALL FOR ALL: Equality, Corruption, and Social Trust, *World Politics*, Vol. 58: 41-72, Baltimore.
- Simpson, J.A., 2007. Psychological Foundations of Trust, *Association for Psychological Science*, Vol. 16 No. 5, pp. 264-268.
- Stolle, D., 2002. Trusting Strangers – The Concept of Generalized Trust in Perspective, *ÖZP*, 31 (2002) 4.
- Sztompka, P., 1999. *Trust: A Sociological Theory*, Cambridge University Press, U.K.
- Uslaner, E.M., 1999. Democracy and social capital, In: Warren, M., E. (ed.), *Democracy and Trust*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Uslaner, E.M., 2002. *The Moral Foundations of Trust*, Cambridge University Press.
- Uslaner, E.M., Conley, R., 2003. Civic Engagement and Particularized Trust: The Ties that Bind People to their Ethnic Communities, *American Politics Research*, 31: 331
- Uslaner, E.M., 2005, Varieties of Trust, *NOTA DI LAVORO*, 69, The Fondazione Eni Enrico Mattei Note di Lavoro Series Index :<http://www.feem.it/Feem/Publications/WPapers/default.htm>
- מנחם, ג., להט, ל., סימן-טוב, א., 2006. הון חברתי, משילות, דמוקרטיה ותפוקות מדיניות: ניתוח מושגי וכמה הערות על ההקשר הישראלי, בתוך: סוציולוגיה ישראלית: כתב-עת לחקר החברה הישראלית, ז (2), 397-424, הוצאת רמות – אוניברסיטת תל-אביב.
- סטריער, מ., כץ, ח., 2010. הון חברתי ומעורבות בארגוני מגזר שלישי: מעורבות הורים בבתי-ספר דמוקרטיים, באר-שבע: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- פאטנם, ר.ד., 2006. התפוררות המעורבות האזרחית בארצות-הברית של ימינו, סוציולוגיה ישראלית: כתב-עת לחקר החברה הישראלית, כרך ז (2): 381-396, הוצאת רמות – אוניברסיטת תל-אביב.
- Adams, K.S, Christenson, S.L., 2000. Trust and the Family-School Relationship: Examination of Parent-Teacher Differences in Elementary and Secondary Grades, *Journal of School Psychology*, Volume 38, Issue 5, Pages 477-497.
- Davis, K., 2008. Trust in the lives of young people: A conceptual framework to explore how youth make trust judgments, Project Zero, HARVARD UNIVERSITY, GoodWork® Project Report Series, Number 52. <http://www.goodworkproject.org/wp-content/uploads/2010/10/52-Trust-in-the-Lives-of-Young-People.pdf>
- Erikson, E.H., 1963. *Childhood and Society*, Norton & Company INC, New-York, U.S.A.
- Flanagan, C., 2003. Trust, Identity, and Civic Hope, in: *Applied Developmental Science*, Vol. 7, No. 3, 165-171.
- Fukuyama, F., 1995. *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*. Penguin Books, England.
- Fukuyama, F., 1999. Social Capital and Civil Society. IMF Conference on Second Generation Reforms. <http://www.imf.org/External/Pubs/FT/seminar/1999/reforms/fukuyama.htm>
- James, H.S., Sykuta, M.E., 2004. Generalized and Particularized Trust in Organizations, Paper prepared for presentation at the International Society for New Institutional Economics meetings in Tucson, Arizona, USA. <http://www.isnie.org/ISNIE04/Papers/James-Sykuta-ISNIE2004.pdf>
- Hardin, R. 2002. *Trust and Trustworthiness*, New York: Russell Sage Foundation Publications.