

תשעה טיפים למנחה קהילה ליצירת אמון בין אנשים

ביסוס אמון בין חברי הקהילה הוא תהליך חיוני והכרחי להצמחת קהילה יעילה ובת-קיימא. אמון בין חברי הקהילה לבין עצמם ובינם לבין המנחה מניע את החברים ומוביל להישגים טובים יותר. חברי קהילה מרגישים מוטיבציה רבה יותר לפעילות ולשיתוף בקהילה כאשר הם נותנים אמון זה בזה. בתהליך בניית אמון בקהילה יש למנחה הקהילה תפקיד חשוב. לפניכם תשעה טיפים לפעולות שרצוי לאמץ כדי לבסס אמון בין אנשים:

1. הפגינו פגיעות

פגיעות (vulnerability) היא רכיב מרכזי בבניית אמון הדדי. כאשר מנחה מספר לחברי הקהילה על קשיים, דילמות או כישלונות שלו, הוא מגדיל את הסיכוי לבנות אינטימיות וחיבור אותנטי. חשוב שהמנחה ייתן קול לפחדים, לדאגות או לתקוות שלו. כך הוא יפגין יושר ופגיעות, ואלה יהוו דוגמה אישית לחברי הקהילה.

2. היו קשובים ופתוחים למשוב

הדרך הטובה ביותר לבנות אמון היא תקשורת יעילה. כאשר זרימת המידע חופשית ושקופה, האמון פורח. נוסף על כך, חשוב לעודד את חברי הקהילה להשמיע את הביקורת שלהם באופן מכבד ומקדם, ולהקשיב לכל הקולות בקהילה. הקשבה רצינית למשוב, ויישום השיפורים הנדרשים בעקבותיו, יאפשרו להפוך את הקהילה למרחב בטוח ומבוסס אמון.

3. יצרו סביבה שמקבלת טעויות

כדי ליצור אמון, חשוב ליצור סביבה שבה חברי הקהילה ירגישו חופשיים ובטוחים להתסכן ולטעות בחתירה היום-יומית שלהם למציונות. עליהם להיות בטוחים שלא ייענשו על טעויות שיעשו בדרך, אלא יוכלו ללמוד מהן ולהשתפר.

4. היו הראשונים לתת אמון

דרך מצוינת לזכות באמון היא לתת אמון. מנחה שאומר או מראה באופן לא מילולי שהוא סומך על חברי הקהילה מהווה מודל לאחרים. חברי הקהילה יאמצו דרך זו של אמון כל עוד התנהגותו של המנחה כנה ועקבית.

5. למדו, הדגמו ותגמלו

כדי לבסס אמון יש צורך בכנות, בשקיפות ובפגיעות. חשוב שהמנחה יציין במפורש את הציפיות שלו בתחום הזה. זאת ועוד, על המנחה לקבל אחריות לטעויותיו, לבקש עזרה ולתת קרדיט במקום שהוא מתבקש. רצוי לתגמל כנות, שקיפות ופגיעות אצל אחרים.

6. הניחו כוונות טובות

מהי תגובתך כשחבר בקהילה מאחר? האם אתה מפקפק בהסבר שלו לאיחור, או שואל אותו מתוך אמון ורצון אמיתי להבין מדוע איחר? כשאנחנו באים ממקום של רצון להבין, אנשים שמים לב לכך. עין טובה וייחוס כוונות טובות לאחר משפרים את האווירה בקהילה ותומכים בתהליכי בניית האמון.

7. שחררו את האגו והיו ענווים

מעבר מתפיסת ניהול למנהיגות עשוי לעזור למנחה לבנות אמון עם חברי הקהילה. קהילה שחותרת יחדיו להשגת מטרות משותפות (ולא מטרות שהדרג המנהל הנחית עליה) מאפשרת להביא לידי ביטוי את כל הכישרונות והכישורים שחבריה "מביאים לשולחן". באופן זה המנחה מעצים את חברי הקהילה ומפגין את האמון שהוא נותן בהם.

8. הביעו עניין

כאשר מנחה קהילה מביע עניין בחבר קהילתו, מתעניין במצבו האישי והמקצועי ותומך בו, הוא יוצר אווירה של פתיחות וכנות. התנהגות זו מהווה מודל לאחרים לנהוג כמוהו, ויוצרת מרחב מקבל ומכיל שבו לכל אחד יש אפשרות להביע את עצמו ולשתף באתגרים שלו.

9. יכולת/כשירות, אמינות וחמלה

על פי בורק ושות' (2007), אמון מבוסס על שלשה עמודי תווך: יכולת, אמינות וחמלה. אנחנו נותנים אמון באדם אחר כאשר הוא מפגין (1) **יכולת** - מפגין רמה גבוהה של ביצועים, ואנחנו מאמינים שהוא יכול לבצע את התפקידים והמשימות שלו על הצד הטוב ביותר; (2) **אמינות** - עושה את מה שהוא אומר שיעשה, ניתן לסמוך עליו; (3) **חמלה** - האחר דואג לאינטרסים ולרווחה של חבריו. כאשר אין בין אנשים אמון, או שהוא נסדק, סביר להניח שהסיבה לכך היא היעדר של אחד מעמודי התווך האלה. זכרו, אמון לא חייב להיות "הכול או כלום". כדאי לזהות איזה בסיס של אמון לוקה בחסר, ולנסות לשפר אותו.

[לקריאה נוספת על אבני היסוד של אמון](#)