

משבר אמון: השתקפותו בתקשורת ובפוליטיקה

יובל קרויאל ועמית לביא־דינוור. רסלינג, 2022. 258 עמודים

תהילה שוורץ אלטשולר*

חבוא

בעניין רב קראתי את הספר **משבר אמון: השתקפותו בתקשורת ובפוליטיקה**. אקדים ואכתוב: הספר כתוב ברהיטות נעימה לקוראת המתעניינת, הוא בנוי נכונה, עדכני מאד, ומפנה זרקור לתופעה חברתית כואבת – הירידה באמון המוסדי במדינת ישראל. בצדק כתבים המחברים – שניהם חוקרי תקשורת ותיקים ומוערכים – כי החברה האנושית בנויה על בסיס של אמון בין־אישי, בבני אדם, במוסדות החברה, במדינה, במטבע, בקיומם של כללים ונורמות התנהגות, בשכר ועונש. מבלי לכתוב זאת במפורש, המחברים עוסקים בערך הפנימי (אינטרינזי) ובערך החיצוני (אקסטרינזי) של אמון. ברמה הפנימית, מדובר בתכונת אופי המאפיינת את מי שנוטים לתת אמון, ולמעשה בהעדפה האנושית לחיות בחברה שהם מרגישים בה ביטחון. ברמה החיצונית, החברתית, אמון הוא הדבק המאפשר את קיומה של החברה משום שמידת האמון קובעת את מידת היעילות ואת צורת ההתנהלות של המכונה החברתית, והוא מוביל לביצועים טובים יותר ולחדשנות.

הם מוסיפים כי בהיעדרו של אמון, אנו נידונים לכאוס, בלבול, מאבק מתמיד על הישרדות, אלימות ותסכול. למעשה, המחברים מבטאים את התפיסה השלטת במדעי החברה עד סוף העשור הראשון של המאה ה־21, לפיה אמון הוא סוג של נוסחת קסם סודית שיכולה לרפא כמעט כל בעיה בחיים החברתיים (Möller, 2006). ואכן,

* ד"ר תהילה שוורץ אלטשולר, עמיתה בכירה וראש התוכנית לדמוקרטיה בעידן המידע,

המכון הישראלי לדמוקרטיה (tehill@idi.org.il).

אני מבקשת להודות לד"ר ליבי ממן על שיחה מעשירה ועל שהביאה לידיעתי את פעילותה המבורכת של קבוצת העבודה TiGRE בנוגע לאמון ורגולציה באירופה ואת הדו"ח שלה (Levi-Faur et al., 2020).

כאשר שאלתי את עצמי מה ערכו של הספר בזמן ובמקום שבו נכתב נזכרתי במילותיו של סימפסון (Simpson, 2012):

We very often trust without talking about it. Most of the time, it just happens. The actuality of trust may be very present, but it does not need to be talked unless there is some problem, and so trust is invisible (p. 560).

כנראה קיימת בעיית אמון, והמחברים חורשים מרחב אחר מרחב, החל בטקסטים פופולריים ובתרבות חזותית, המשך בפרסומות, בתקשורת המסורתית וברשתות החברתיות, וכלה בממשלה, בפוליטיקה, ובמוסדות המשפט, הבריאות, החינוך והכלכלה. פרק מיוחד מוקדש לאמון הציבור בעת משבר נגיף הקורונה והוא בעיני פרק מרתק, חשוב ומחדש.

השאלה שמעסיקה אותי היא האם ולאן מתכנסים כל המרחבים המעניינים האלה. זאת מפני שמחברי הספר מציגים את השאלות החשובות, כגון: מהו האמון שנדרש בין פרטים? מהי מידת האמון הנכונה שיש לבנות בין בני אדם, במוסדות החברה ובכלליה? מה מחירו של האמון ומהי התועלת שהוא מביא? וכמובן – כיצד לבנות את האמון הזה? אבל בסופו של חשבון אין תשובה קוהרנטית בספר לשאלות אלה. זאת דווקא בשל החוזה שלו – ההתמקדות במרחבים השונים שבהם מתבטא משבר האמון ובדוגמאות פרטניות בהם.

מושג האמון נתפס בדיסציפלינות שונות במגוון אופנים. פילוסופים כמו סימפסון שהוזכר לעיל טוענים שאמון הוא בסיס מרכזי לכל סוג של מערכת יחסים אנושית, כולל יחסי העבודה, הקהילה, הפוליטיקה והמדינה. חוקרים אחרים, בעיקר מעולם הכלכלה ההתנהגותית, סבורים כי אין משמעות למושג האמון במרחבים חוץ־משפחתיים, משום שמקסום האינטרס העצמי אינו יכול לדור בכפיפה אחת עם מתן אמון במוסדות. אם כך, בספר יש חוסר בולט בחקירה שיטתית של מושג האמון על צדדי השונים, וכתוצאה מכך גם בהבנה ניואנסית ואינטגרטיבית המתבקשת מחקירה כזאת. בשורות הבאות אנסה להציע כמה צדדים כאלה, שהתמקדות בהם יכולה הייתה למלא את החוסר.

יחסי האמון ניחסים דו־צדדיים

אמון מוסדי מושתת על יחסים בילטרליים בין "נותני אמון" ל"מקבלי אמון". למעשה, המשמעות של מתן אמון היא נטילת סיכון המגולמת בהסתמכות על מקבל האמון ומתוך ההנחה, המבוססת על ניסיון העבר ועל נטילת סיכון לגבי העתיד, שמקבל

האמון ראוי לאמון, כלומר יש לו היכולת לבצע את המטלות שלשמן ניתן בו אמון, והוא מתכוון לפעול מתוך ראיית האינטרסים של נותן האמון ומתוך יושרה.

נותן האמון מסתמך על ניסיון העבר האישי שלו ועל התיווך שהוא נחשף אליו לגבי מקבל האמון – למשל דיווחים תקשורתיים, חוות דעת מפה לאוזן וכמובן הרשתות החברתיות. במקביל, נותן האמון מניח את קיומם של מנגנוני פיקוח מוסדיים על מקבל האמון (מרגולטורים ועד בתי משפט, מבחירות דמוקרטיות ועד סיקור תקשורתי) שיוודאו שהסיכון שהוא לוקח בעצם מתן האמון איננו גבוה מדי. אין מדובר בתהליך חד-סטרי אלא בתהליך דינמי ורב-כיווני. כמובן, ניסיון חיובי מגביר את רף האמון ואת הנכונות להמשיך ולהאמין או להעביר לידי מקבל האמון סמכויות רבות יותר, מה שמכונה לעתים בספרות הסוציולוגית "הון אמון", במקביל להון אנושי, הון משפחתי וכיוצא בזה.

אבל השאלה המעניינת, שעליה לא ניתנת תשובה בספר, היא כיצד להפריד בין תהליך של משבר אמון שהוא תוצר של אינטראקציה שלילית בין נותן האמון למקבל האמון, לכזה שהוא תוצר של תהליכי תיווך לנותני האמון בנוגע לפעולותיו, יעילותו והגינותו של מקבל האמון. תיווך זה, מטבע הדברים, מתבצע בידי גורמים חיצוניים, כגון אמצעי התקשורת או הרשתות החברתיות, גורמים פוליטיים אינטרסנטיים ועוד, ולכן לא משנה למעשה מה יהיו פעולותיו של מקבל האמון, אלא כיצד ימסגרו אותן גורמי התיווך. המקור לחוסר האמון משליך ישירות על היכולת להחזיר את האמון ועל הגורם שבו יש להתמקד לצורך כך: תיקון דרכיו של מקבל האמון או לחלופין תיקון של הגורם המתווך. אם מדובר בכשל מוסדי, אפשר לחפש את המקור לכשל. למשל, אפשר לטפל בפגיעה באמון הנובעת מכשל מבצעי חד-פעמי באמצעות זיהוי הבעיה הקונקרטית וטיפול בה, ואם מדובר בשחיתות ארגונית למשל, יידרשו פיטורים, התנצלות ושינויים ארגוניים מקיפים (Bachmann et al., 2015). מנגד, אם משבר האמון נובע מתיווך שמבקש לקעקע את האמון במוסדות החברתיים בשל אינטרסים חיצוניים, הרי שהתיקון איננו קשור למוסדות עצמם כי אם לתיווך. לכן, הפרקים העוסקים במשבר האמון בתקשורת הממוסדת וברשתות החברתיות צריכים היו לקבל מסגור אחר, או מסגור נוסף, הנוגע לתפקיד התיווך שלהם ביחס למוסדות אחרים.

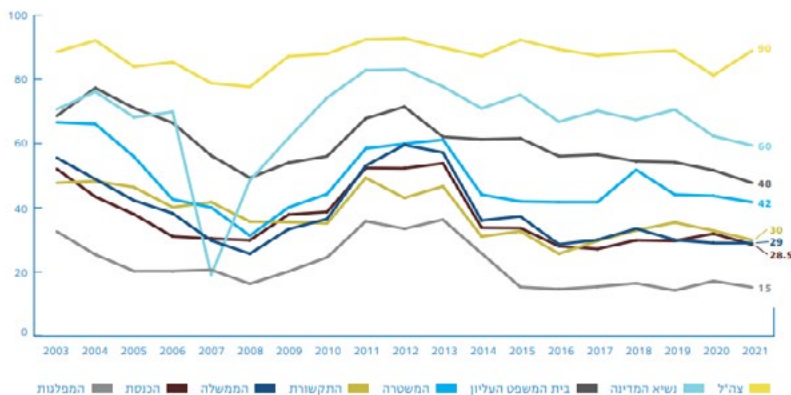
הדמיון והשונויות בין רמות האמון במוסדות שונים

כאמור, הספר עוסק במרחבים שונים של משבר האמון ובביטויים שונים שלו, מאומנות חזותית ועד הכלכלה, מבתי משפט ועד התקשורת הממוסדת. אבל דומה שהוא אינו עוסק בשאלת יחסי הגומלין בין אמון במוסד מסוים לאמון במוסדות אחרים, אף

שמוזה שנים נטען שקיים מתאם גבוה בין אמון בתקשורת לאמון במוסדות חברתיים-שלטוניים אחרים.

ואכן, נראה כי רמת האמון במוסדות שונים, כפי שהיא משתקפת במדד הדמוקרטיה של המכון הישראלי לדמוקרטיה משנת 2021 (הרמן ואחרים, 2022), משתנה משנה לשנה באופן דומה, פחות או יותר. אולם הדבר איננו מסביר את פערי האמון בין המוסדות השונים, כגון האמון בצבא ובבית המשפט לעומת האמון במפלגות ובממשלה. בהיעדר התייחסות לדינמיקת האמון הבינ-מוסדית, נדמה שהמסגרת האחידה של "משבר אמון" ביחס לכל המוסדות היא לא מדויקת.

תרשים 4.2 / נותנים ד' הרבה והרבה מאוד אמון בשמונת המוסדות שנבדקים בקביעות, 2003-2021 (סדגם יהודים, %)



נוסף על כך, בפרקים שונים בספר מוסברים הגורמים למשבר האמון בצורות שונות, תלויות מוסד, מה שלא מאפשר יצירת מסגרת קוהרנטית להבנת המשבר. למשל, בהקשר של אמון בממשלה מוסבר המשבר בשקיעתה של המדינה, בחוסר יכולתה לאכוף נורמות וכללים, ובנסוגה בחשיבותו של עקרון שלטון החוק. אבל המחברים אינם שואלים האם הדבר מתרחש בשל תפקוד לקוי של מוסדות אכיפת החוק, או בשל ערעור מכוון של גורמי תיווך חיצוניים, אלא מסבירים שהסיבה לכך היא שאנשים רבים יותר רואים בעצמם אזרחי העולם, תושבים ברשת הגלובלית, הכפופים לנורמות וכללים שאינם מקומיים אלא מקורם בטכנולוגיה ובאינטרנט. לדברי המחברים, סמכות החוק הפורמלי המדינית חלשה מן הסמכות הגלובלית של הרשתות החברתיות או של

התארגנויות רב־לאומיות כמו ארצות הברית והאיחוד האירופי. דומה שזוהי הצדקה קלה מדי מצד אחד, וקונקרטית מדי מצד אחר, במובן זה שהיא איננה מאפשרת להבין מדוע למשל קיים משבר אמון ברשתות החברתיות או בתקשורת הממוסדת.

בדומה לכך, בפרק השישי מנסים המחברים לקשור בין הירידה באמון לירידה בחשיבותו של מושג האמת, או כפי שהדבר מכונה לעיתים – עידן הפוסט־אמת. אין ספק שהם צודקים, והמשבר הנוכחי, של ערעור על משמעותו וחשיבותו של מידע אמין ובדוק, הוא משבר תרבותי וחברתי רחב היקף. אבל כיצד מוביל משבר הפוסט־אמת לירידה באמון? והאם באמת חוסר האמון בתקשורת כמתווך אמין מבטא חוסר אמון בערכים שהיא מבטאת ומשקפת – ערכים ליברליים והומניסטיים, המבוססים על הנאורות ועל זכויות אדם, או שמדובר בעניין רחב יותר, הנוגע למשבר האמון בכלל המוסדות?

אמון מול חוסר אמון

מחברי הספר מנסים ליצור הבחנה בין אמון אישי, שנתפס כאמון בסיסי במהות הדמות מקבלת האמון, ובין אמון מוסדי, שהוא אמון בהגינות או בעיללות של הגוף ולא במהותו. אבל הדיכוטומיה הזאת מחמיצה במידת מה התפתחות חשובה בספרות האמון בשנים האחרונות, שאינה עוסקת עוד בציר אחד, של אמון מול חוסר אמון, אלא בשני צירים: ציר האמון (גבוה ונמוך) וציר חוסר האמון (distrust), השונים זה מזה הן מבחינת היחס הפסיכולוגי של נותני האמון והן מבחינת הגורמים לאמון נמוך מול הגורמים לחוסר אמון. ציר האמון מבוסס על רגשות חיוביים כמו ביטחון וודאות. חוסר אמון, לעומת זאת, איננו מבוסס על חוסר הרגשה של רגשות חיוביים אלא על פיתוח רגשות שליליים – כעס, סלידה, חוסר לגיטימציה והיעדר נכונות לקבל את סמכותו של המוסד ולפיכך גם את פעולותיו. אמון, לפי גישה זו, משמעו אכן נטילת סיכון, שהנכונות לה נבנית לאורך זמן, ואילו חוסר אמון אינו דורש נטילת סיכון ויכול להתרחש מהר, ואף בבת אחת. אך העיקר הוא שציר האמון הוא ציר שהרקע שלו מקצועי־תפקודי – האם המוסד שבו ניתן אמון מבצע את תפקידו בעיללות והגינות, ואילו חוסר אמון נובע מחוסר הסכמה ערכי. אמון וחוסר אמון לא נתפסים היום במחקר כשתי תופעות משלימות אלא כשתי תופעות שונות. חוסר אמון איננו ההפך מהימצאותו של האמון אלא דחייה מודעת ומכוונת של הפגיעות שיוצר האקט של נתינת אמון (Oomsels et al., 2019). אמון וחוסר אמון הן תופעות שונות בעלות מאפיינים שונים ונובעות מהקשרים שונים. יתרה מזאת, אמון וחוסר אמון מאופיינים ברגשות שונים ודפוסי חשיבה שונים. אמון קשור לשלווה ולביטחון, וחוסר אמון קשור לפחד ולכעס (Guo et al., 2017).

יתרה מזאת, לאמון נמוך ולחוסר אמון יש השפעות שונות, מה שמעורר את שאלת היחסים ביניהם: האם הם יכולים לדור בכפיפה אחת? יש הסבורים שלא. אבל יש מי שטוענים שהם אורתוגונוליים ולכל אחד מהם מאפיינים עצמאיים. למשל, כפי שאפשר לחוש משיכה ודחייה בזמנית במערכת יחסים, או שנאה ואהבה, כך אפשר גם לחוש אמון וחוסר אמון יחדיו (Lewcki et al., 1998). למשל, אני יכולה לסמוך על חברה ולגלות לה את הסודות הכמוסים ביותר לגבי מערכות היחסים בחיי, אבל לא להלוות לה אפילו שקל כי אני יודעת שהיא לא תחזיר. אני יכולה לבקש עצה מקצועית מאדם שאני מעריכה אבל לא יעלה בדעתי שהוא מסוגל לתת לי עצה בעלת ערך בנוגע לחיי האישיים. האם אפשר לומר שניתן לתת אמון במוסד מסוים לגבי עצם יכולתו למלא משימה, אבל לחוש כלפיו חוסר אמון בשל העובדה שהוא מתנהל באופן לא אתי?

לכן, היעדר ההמשגה של "חוסר אמון" בספר, לעומת התמקדות בספקטרום של אמון גבוה ונמוך, הוא בעייתי. הדורממדיית של חקר האמון וחוסר האמון, וההבנה שהם עובדים באופן שונה, הן בעלות השפעה על השאלה כיצד להתמודד עם המשבר, וארחיב על כך בהמשך.

האם אמון הוא בהנחה ערך חיובי?

הנחת היסוד האקסיומטית של הספר היא שיש להגביר את האמון. המחברים מונים את יתרונותיו: אמון הוא כלי להעצמת ההון החברתי ולשיתוף פעולה, ואמון במוסדות ממשלתיים נחשב הכרחי לקיום מערכת כלכלית משגשגת, ומערכת של אכיפת חוק. מצד שני מתוארים המחירים של חוסר אמון, כגון ההנחה שכולם רמאים, היוצרת מעגל קסמים שבו אם מוסד חברתי (למשל ביטוח לאומי) איננו נותן אמון באזרחים, רבים מהם מרמים, וחוזר חלילה. יתרה מזאת, כהוכחה לנסיגת הדמוקרטיה בדור האחרון מובאים שוב ושוב הנתונים לגבי הירידה באמון הציבורי במוסדות הדמוקרטיים.

ואולם, אפשר לפקפק בהנחה שלאמון יש תמיד ערך חברתי חיובי. לא כל מוסדות השלטון ראויים לאמון. ייתכן שהגישה הנכונה לסוגיית האמון במוסדות היא דווקא ספקנות. לכן, במשטרים דמוקרטיים שבהם אזרחים מקבלים מספיק מידע בנוגע לתפקוד המוסדות ומכירים גם בכשלי התפקוד שלהם, האמון שלהם כלל אינו אמור להיות גבוה אלא בינוני. זאת להבדיל ממשטרים אוטוריטריים, שבהם היעדר שקיפות מונע הכרה בכשלי תפקוד ולכן האמון במוסדות גבוה יותר. ניתן לראות זאת גם בשוני ברמת האמון במוסדות שקופים יותר (מפלגות, כנסת, ממשלה, תקשורת) לעומת מוסדות שקופים פחות (צבא, בתי משפט) במדינת ישראל. לא מדובר רק בעניין תיאורי, אלא גם נורמטיבי. האזרח במדינה דמוקרטית מתקונת אמור להיות מעורב, לבקר את

מוסדות השלטון ולתמוך בתקשורת חופשית ופתוחה, והספקנות שלו כלפי המוסדות אמורה להיות מרכיב רצוי וחיוני בדמוקרטיה. אמון יתר נקשר לפעמים לנאמנות בתוך קבוצה, והדבר עלול לדכא יצירתיות וחדשנות ולהוביל להחלטות לא אתיות שנובעות מנאמנות על חשבון הוגנות וישרה. אמון יתר במוסדות עשוי לעורר אצל מקבלי האמון תחושה שיש להם חסינות ולכן הם יכולים לנהוג באופן אופורטוניסטי. כמו שטוענים סקינר ואחרים (Skinner et al., 2014), זהו הצד האפל של האמון. יש אפילו מי שטוענים כי אמון הוא פחות חיוני עבורנו מכפי שהיינו רוצים לחשוב, בוודאי אם כדי לממש אותו ולמנוע ניצול לרעה שלו מופעלים מנגנוני רגולציה ושליטה הפוגעים ביכולתם של מוסדות לפעול.

הירידה באמון הציבור מטרידה מצד אחד, אך מצד שני משמחת, משום שהיא עשויה ללמד על כך שהציבור מודע יותר להטיות המובנות של המוסדות. למשל, מחקרי עבר בנושא הקשר בין אמון לשקיפות מצאו ששקיפות מובילה לירידה באמון לטווח קצר, אבל לטווח ארוך היא אמורה לעודד תיקון ליקויים, מה שיגביר שוב את האמון הציבורי במוסדות השלטון.

מנגד, גם חוסר אמון איננו שלילי בהכרח. כפי שאמון יתר עשוי להיות בעייתי, אפשר לראות בחוסר אמון זהירות מוצדקת. אם כן, ייתכן שיש מקום לדון ב"אמון אופטימלי" במקום "אמון" סתם (Wicks et al., 1999), באופן שיאזן בין אמון לחוסר אמון: יש לנו מספיק אמון וביטחון כדי ליטול סיכון ולסמוך על מישהו, אבל מצד שני אנחנו גם מחילטים בזהירות ובספקנות במי לבטוח ועד כמה. גם חקירה כזאת יכולה להוביל לפתרונות קולעים ומדויקים יותר למשבר האמון.

כל אלה מובילים לנקודה האחרונה: הדרכים לשיקום האמון.

האם אפשר לשקם את האמון? ואיך?

הפרק העוסק בשיקום האמון הוא לדעתי הפרק החלש בספר, ולמעשה הוא משקף את היעדר הניתוח המספק של מושג האמון. הפרק כולל מגוון הצעות, אבל לא מצדיק את הקשר בינו ובין מכלול המשבר, וגם לא בינו ובין עצמן. מלבד זאת, אין התייחסות לשאלה כיצד ליישם את ההצעות האלה, שחלקן תוצרי לוואי ישירים של המצב החברתי והתרבותי. למשל, המחברים מציינים כי תנאי מוקדם להשבת האמון הוא הסכמה על ערכי החברה ועל מושגי היסוד שלה, ונכונות לברר לעומק שאלות עובדתיות וערכיות מורכבות. הם מוסיפים ואומרים שנכון לשוב לעמדות המסורתיות של חופש הביטוי והעיתונות, שלפיהן במפגש בין אמת לשקר תנצח האמת. אולם, הם אינם שואלים

כיצד הדבר ייתכן בהיעדר אסדרה גלובלית של ההתנהגות ברשתות החברתיות, בהיעדר תאוריה חוקתית מתאימה לזמננו של הזכות לחופש ביטוי, ובהיעדר טיפול בגורמים שמבקשים בכוונת מכוון לטשטש את היכולת לבירור עובדות.

דוגמה נוספת היא ההצעה להקים "מועצת חכמים ישראלית", שתיצור שפה ערכית אחידה עבור החברה בישראל – אבל המחברים אינם מפרטים כיצד תוקם מועצה כזאת, מי ירכיב אותה ומה יהיו היחסים בינה ובין מוסדות דמוקרטיים נבחרים. בהיעדר הצעות משמעותיות פונים המחברים אל הצורך בחיזוק האמון בכללי המשחק, שהוא, הם מודים, נמוך יותר מאמון המבוסס על שותפות בערכים, אבל בהיעדר ערכים משותפים, הוא עשוי לספק תשתית או רשת ביטחון לפעילות במסגרת החברה. פרק ההצעות נחתם אפוא בקריאה להסתפק בשמירה על שלטון החוק. בכך, לתחושת המחברים בחרו בדרך הקלה, והצורך בבניית ציפיות חיוביות לגבי התנהגותם העתידית של מקבלי האמון לא בא לידי ביטוי מעשי.

ועדיין, אני ממליצה בחום על קריאת הספר. זאת בשל ההעמקה במרחבי תוכן שונים שעליה הצבעתי בתחילת הדברים, אך לא פחות מכך, משום שיש לפתוח כל ניסיון להתמודד עם האתגר הגדול, הסבוך ומרובה הפנים של הדמוקרטיה בדור הזה בזיהוי ויידוע של הבעיה והצבעה על השפעותיה ההרסניות. רק לאחר מכן – בספרות שתתפרסם בהמשך – יש לבטא נכונות ליטול אחריות ולבצע תהליך של תיקון.

רשימת המקורות

- הרמן, ת', ענבי, א', קפלן, י' וספוד'ניקוב, א' (2022). מדד הדמוקרטיה הישראלית 2021. המכון הישראלי לדמוקרטיה.
- Bachmann, R., Gillespie, N., & Priem, R. (2015). Repairing trust in organizations and institutions: Toward a conceptual framework. *Organization Studies*, 36(9), 1123–1142.
- Guo, S. L., Lumineau, F., & Lewicki, R. J. (2017). Revisiting the foundations of organizational distrust. *Foundations and Trends in Management*, 52(3), 435–472.
- Levi-Faur, D., Maman, L., Kariv-Teitelbaum, Y., Medzini, R., Latusek, D., Verhoest, K., Six, F., Kleizen, B., Popelier, P., Glavina, M., Van Zimmeren, E., Maggetti, M., Schomaker, R., Kappler, M., Fahy, L., Van Erp, J., & Grimmelikhuijsen, S., (2020). Report on Trust in Government, Politics, Policy and Regulatory Governance. *TiGRE*.
- Lewicki, R., McAllister, D. J. & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review*, 23(3), 438–458.
- Möllering, G. (2006). *Trust: Reason, routine, reflexivity*. Elsevier.
- Oomsels, P., Callens, M., Vanschoenwinkel, J., & Bouckaert, G. (2019). Functions and dysfunctions of interorganizational trust and distrust in the public sector. *Administration and Society*, 51(4), 516–544.
- Simpson, T. W. (2012). What is trust? *Pacific Philosophical Quarterly*, 93(4), 550–569.
- Skinner, D., Dietz, G., & Weibel, A. (2014). The dark side of trust: When trust becomes a 'poisoned chalice'. *Organization*, 21(2), 206–224.
- Wicks, A. C., Berman, A. L., & Jones, T. M. (1999). The structure of optimal trust: Moral and strategic implications. *Academy of Management Review*, 24, 99–116.