O ataque enquanto defesa: disputas discursivas em contextos de crises

Attack as defense: discursive disputes in crisis contexts

DANIEL REIS SILVA[a]
Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte – MG, Brasil

RESUMO

O artigo aborda estratégias defensivas adotadas em cenários de crise e pautadas no ataque contra aqueles que acusam um ator de transgressões. Tomando as crises enquanto disputas de sentido que ameaçam reputações, o texto elabora três movimentos. No primeiro, revisita contribuições internacionais sobre o tema, focando nas noções de apologia e *kategoria*. No segundo, aborda as contribuições sobre influência de Leon Mayhew, entendendo que as pretensões de solidariedade pensadas pelo autor podem ajudar na investigação de estratégias focadas na deslegitimação de acusadores. Por fim, realiza um estudo sobre ataques do Heartland Institute contra os acusadores, refletindo criticamente sobre suas características e assimetrias.

Palavras-chave: Comunicação de crise, ataques discursivos, deslegitimação, vigilância civil, disputas de sentido.

[a] Docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais. Professor Adjunto do Departamento de Comunicação Social da UFMG. Doutor e Mestre em Comunicação Social pela UFMG. Orcid: https://orcid.org/0000-0002-9989-7449. E-mail: daniel.rs@hotmail.com.br.

ABSTRACT

The article addresses defensive strategies adopted in crisis scenarios and is based on attacking those who accuse an actor of transgressions. Treating crises as disputes over meaning that threaten reputations, the text develops three movements. In the first, it revisits international contributions on the subject, focusing on the notions of apologia and *kategoria*. In the second, it discusses Mayhew's contributions to the study of influence, betting that the author's ideas about solidarity can assist in investigating strategies of delegitimization of accusers. Finally, it conducts a study on the Heartland Institute's attacks against its critics, critically reflecting on their characteristics and issues related to asymmetries.

Keywords: Crisis communication, discursive attacks, delegitimization, civil surveillance, disputes over meaning.

CC BY NC SA

DOI: https://doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v19i2p289-312

INTRODUÇÃO

QUANDO ACUADO, UM animal, por vezes, adota o ataque como mecanismo de defesa. Tal observação pode ser tomada como algo trivial, há tempos incorporada à sabedoria popular das mais diferentes sociedades. Apesar disso, ela conforma uma persistente lacuna no corpo teórico acerca da gestão de crises comunicacionais, uma literatura que oferece poucos subsídios analíticos, mesmo em sua vertente internacional, para pensar as estratégias de ataque que são, por vezes, acionadas discursivamente em resposta às denúncias de condutas abusivas (Hearit, 1996).

Importa reconhecer, de partida, o desequilíbrio entre os estudos nacionais e internacionais sobre comunicação de crise. Nunes e Oliveira (2023) observam, a partir de uma ampla pesquisa bibliográfica, um cenário nacional marcado por estudos exploratórios, especulativos e essencialmente prescritivos. Ao mesmo tempo em que as autoras apontam que alguns dos trabalhos brasileiros mais influentes sobre o tema apresentam baixo rigor teórico-empírico, devemos considerar que muitos desses textos são dominados por preceitos normativos sobre a importância de aceitar e assumir responsabilidades, adotar uma comunicação simétrica, emitir posicionamentos rápidos e verdadeiros e praticar uma transparência radical que nada esconderia dos públicos (Bueno, 2009; Forni, 2015; Machado, 2020; Rosa, 2003). Perante tais pressupostos, práticas que envolvem responder a uma crise a partir de ataques desaparecem das preocupações, assumindo o lugar de patologias éticas que estariam sendo cada vez menos praticadas perante uma sociedade vigilante (Silva, 2018).

Há, nesse ponto, um preocupante descompasso entre teoria e prática no que se refere à comunicação de crises, na medida em que estratégias de ataque marcam presença de forma diversa e pervasiva no repertório contemporâneo político, organizacional e mesmo de celebridades. Responder a uma crise com ataques contra aqueles que procuram denunciar abusos é uma estratégia recorrente, com a qual iniciativas de vigilância civil, movimentos sociais e a própria imprensa convivem em seu cotidiano. Quando a Agência Pública, por exemplo, trouxe à tona a tentativa do iFood de desmobilizar entregadores, uma das primeiras respostas dos envolvidos no caso foi atacar a matéria, afirmando que ela não estaria alinhada com padrões do bom jornalismo (Levy, 2022). Henriques e Silva (2017a, 2018) sugerem que reações nesse sentido não são casos isolados, sendo necessário reconhecer a diversidade desses ataques, que podem chegar até mesmo à esfera jurídica.

O presente artigo visa construir bases teóricas capazes de ancorar esforços analíticos voltados para entender criticamente estratégias discursivas de ataque adotadas em cenários de crise. Trabalhar tal aspecto significa estabelecer algumas

diretrizes de partida. Em primeiro lugar, é preciso trazer para o centro da cena uma noção de disputa de sentidos que deixe de lado visões deterministas e unilaterais sobre as crises, entendendo-as não como acontecimentos prontos e isolados, mas como elementos construídos pelas ações (e disputas) entre múltiplos atores. Além disso, o presente texto não almeja tecer uma taxionomia dos ataques organizacionais, um exercício perpetuamente incompleto pela natureza comunicacional. Tampouco visa operar dentro de uma perspectiva normativa ou funcional, prescrevendo como gestores deveriam atuar em cenários ideais. Ao contrário, a intenção é explorar a anatomia de estratégias concretas, observando elementos lógicos da disputa de sentidos instaurada em momentos de crise, e apostando que tal ato pode auxiliar, inclusive, na compreensão sobre vulnerabilidades dos atores que procuram exercer vigilância sobre abusos de poder no mundo contemporâneo (Henriques & Silva, 2014, 2017a, 2018).

Com base nesse objetivo, o presente artigo compreende três movimentos. O primeiro consiste em uma revisitação teórica acerca do ataque como estratégia discursiva de gestão de crises no âmbito da literatura internacional, adotando como ponto focal as noções de *apologia* e *kategoria* (Benoit, 2015; Hearit, 1996, 2006; Ryan, 1982; Sellnow & Seeger, 2013; Ware & Linkugel, 1973), bases importantes de uma abordagem retórica sobre o tema. Reconhecendo, na esteira de Sellnow e Seeger (2013), que as pesquisas acerca da noção de *kategoria* ainda são escassas, especial atenção será atribuída ao trabalho de Hearit (1996, 2006), que observa a existência de uma prática de *apologia* baseada na *kategoria*, ou, em outras palavras, defesa baseada no ataque contra quem apresenta ou sustenta uma denúncia.

O segundo movimento discute os aspectos teóricos propostos por Leon Mayhew (1997) para tratar da influência, entendendo que suas considerações acerca dos créditos de confiança e das pretensões de solidariedade são promissoras para desvelar elementos lógicos dos ataques organizacionais. A aposta é que as preocupações de Mayhew podem contribuir para ampliar o escopo analítico das reflexões sobre crise, *apologia* e *kategoria* ao incluir uma visão relacional e comunicacional sobre a influência e a deslegitimação.

O terceiro movimento, por sua vez, consiste na tentativa de colocar esses aportes teóricos à prova. Para tanto, são apresentados os resultados de uma pesquisa qualitativa acerca do Heartland Institute e de seu projeto "*Nongovernmental International Panel on Climate Change*" (NIPCC) — dois expoentes do negacionismo climático (Silva, 2017). A partir da análise de conteúdos dos sites dessas organizações, e tendo como operadores analíticos as ideias de Mayhew (1997) e Hearit (1996), foi possível observar como os ataques contra críticos ocorrem de forma dual, a partir da reafirmação e manufatura de créditos de confiança

e de questionamentos às pretensões de solidariedade dos críticos ou denunciantes, ampliando, assim, a compreensão sobre como aspectos das disputas de sentido envolvendo cenários de crise e denúncias ocorrem. Por fim, são tecidas considerações sobre como esses aportes teóricos sobre o ataque organizacional podem auxiliar abordagens analíticas futuras sobre o tema, especialmente em cenários de severas assimetrias.

COMUNICAÇÃO DE CRISES: UMA TEORIA DE ATAQUE E DEFESA

Dentre os diferentes aspectos e preocupações que conformam a literatura internacional de comunicação de crise, uma das vertentes mais tradicionais versa sobre as estratégias discursivas adotadas por atores em momentos críticos com a intenção de minimizar danos à sua imagem e reputação (Benoit, 2015; Sellnow & Seeger, 2013). Conforme Sellnow e Seeger (2013), tal perspectiva é fortemente calcada em estudos acerca da influência e da retórica, buscando, a partir desses aportes, compreender ações e proferimentos derivados de cenários de crise. Para entender esses esforços, é preciso estabelecer que toda crise é conformada por disputas de sentido, inerentemente incertas, na medida em que envolvem interações entre diferentes atores, práticas e culturas — o que afasta qualquer pretensão de determinar e prescrever um único curso correto de ação a ser trilhado em tais momentos.

A tradição retórica nessas pesquisas pode ser observada principalmente a partir das noções de *apologia* e *kategoria*. Segundo Ware e Linkugel (1973), a apologia conforma uma forma distinta de ação pública voltada para a defesa de uma imagem ou reputação, com características de um gênero retórico prevalente no tratamento de crises. Partindo do entendimento dos autores, Hearit (2006) reforça a importância de distinguir entre *apologia* e *apology* (pedido de desculpas, em inglês), afirmando que o primeiro termo remete ao significado grego "discurso em defesa" e propondo que ele deve ser entendido enquanto um "termo amplo que implica responder críticas organizacionais a partir de uma defesa vigorosa e atraente"[1](p. 4) . Aplicando a noção de *apologia*, Ware e Linkugel (1973) observam diferentes posturas ou estratégias de defesa, como a negação, a diferenciação, a transcendência e o reforço de valores.

[1] No original: "*apologia is a broad term that means to respond to organizational criticism by offering a vigorous and compelling defense*".

Em sua exploração sobre o tema, Ryan (1982) propõe que *apologia* não deve ser tomada de forma isolada, mas sim em conjunto com a noção de *kategoria*. Para tanto, o autor remete a divisões clássicas da oratória pensadas por Platão e Aristóteles — em ambos os casos, salientando a existência retórica da acusação e da defesa como aspecto fundamental e inter-relacionado. A *kategoria*, assim, seria o par dialético da *apologia*, conformando "discursos de acusação" que projetam

para as audiências uma imagem de um problema urgente que gera insatisfação e deve ser respondido, dando início a um processo em que os acusados adotam estratégias defensivas para proteger suas reputações (Ryan, 1982).

O raciocínio construído a partir das noções de *apologia* e *kategoria* está no cerne do pensamento de Benoit e de sua Teoria da Reparação da Imagem (2015), um dos conjuntos teóricos mais robustos sobre comunicação de crise. Visando identificar categorias estratégicas a serem adotadas em momentos críticos, Benoit (2015) parte de uma compreensão elementar sobre a crise de imagem: ela envolve, em seu aspecto mais básico, um cenário em que "uma pessoa ou organização acusa outra de uma transgressão, e o acusado produz uma mensagem que procura reparar sua imagem" (p. 13)[2]. É evidente, e o autor reconhece, que tal situação é geralmente mais complexa, na medida em que pode envolver múltiplos acusados ou acusadores, nem sempre a vítima de um abuso é quem traz o tópico à tona, e as acusações podem ser mais ou menos explícitas, entre outras possibilidades. Mais ainda, essas acusações e mensagens de defesa são performadas perante audiências, disputando sentidos e procurando convencer os diferentes públicos acerca das características de uma situação.

[2] No original: "*a person or organization accuses another of wrongdoing, and the accused produces a message that attempts to repair that image*".

Mesmo perante essa complexidade, a compreensão sobre um "cenário básico" oferece as sementes analíticas para Benoit (2015) investigar as estratégias de defesa. Para tanto, o autor foca inicialmente na anatomia da acusação, constatando que toda denúncia é composta por discursos que buscam estabelecer que um ato ocorreu, que ele é indesejado/ofensivo e que um ator é responsável por aquela ação. Nesse sentido, quem procura denunciar uma transgressão precisa convencer os públicos sobre três aspectos básicos: (1) a ocorrência de uma ação, sendo importante adotar uma perspectiva ampla que inclua tanto a falha em performar ações esperadas quanto a realização de atos indesejados; (2) a ofensividade da ação, com discursos demonstrando que o ato está em dissonância com valores morais e expondo os danos causados e seus efeitos negativos na vida dos sujeitos; e (3) a responsabilidade do ator acusado, salientando posições de liderança ou premeditação para agir.

Benoit (2015) sustenta que as estratégias de defesa vão ser, em grande medida, tentativas de disputar os sentidos projetados pelas acusações. O autor propõe cinco categorias estratégicas gerais, cada uma acompanhada por um conjunto de táticas. A primeira categoria é a da "Negação", que envolve disputar a própria existência da ação transgressora ou de sua autoria. Em seguida, temos a "Evasão da Responsabilidade", voltada para convencer as audiências de que aquele ator não deve ser responsabilizado — sugerindo, entre outras táticas, que ele foi provocado, que teve boas intenções ou mesmo que a ação foi um acidente. A terceira categoria é a "Redução da Ofensividade", envolvendo discursos que

podem minimizar os danos decorrentes da ação, reforçar ações positivas anteriores como forma de indicar um histórico de bom comportamento, sustentar que o acusado já realizou ações que compensaram aquelas ofensas e mesmo atacar os acusadores, tática à qual retornaremos em breve. As duas categorias estratégicas restantes, "Ações Corretivas" e "Mortificação", não buscam disputar diretamente sentidos com as acusações (ou seja, não contestam o ato, a ofensividade e a responsabilidade), operando de forma distinta para reparar a imagem — tentando demonstrar que a transgressão não ocorrerá novamente e aceitando a responsabilidade por ela.

A matriz estratégica formulada por Benoit (2015) conforma, assim, um panorama geral dos posicionamentos defensivos adotados perante uma crise. Importante salientar que essas categorias e táticas não devem ser tomadas de forma isolada. Ao contrário, defesas perante cenários agudos de crise costumam envolver a combinação de táticas, por exemplo, tentando minimizar a ofensividade de uma ação ao mesmo tempo em que se trabalha com a sugestão de que o ator envolvido não é tão responsável quanto a acusação afirma. Mais ainda, as acusações e defesas não são estanques, mas estão em constante reconstrução a partir das interações com os públicos, com os sistemas midiáticos e com diversos outros atores envolvidos no cenário controverso — e mudanças nas acusações implicam alterações também nas defesas adotadas, e vice-versa.

Hearit (1996) sustenta que abordagens como as de Ware e Linkugel (1973) e Benoit (2015) contribuíram de forma efetiva para explicar as estratégias e posturas que conformam os discursos defensivos. Porém o autor argumenta que poucos esforços foram direcionados para entender outra forma de ação possível: o contra-ataque, ou uma defesa baseada no ataque. Em sua essência, essa ação (chamada pelo autor também de *counter–kategoria*) implicaria emitir um novo conjunto de acusações direcionadas àqueles que tentavam, inicialmente, apontar transgressões. Os alvos tradicionais desses contra-ataques são outras organizações, instâncias de vigilância civil, imprensa e agências governamentais. Mais do que disputar os sentidos colocados na denúncia original, a *counter–kategoria* é voltada para questionar a legitimidade e o caráter daqueles que acusam, apontando falhas éticas em seu comportamento.

Apesar de Benoit (2015) estipular o ataque contra os acusadores como uma tática na categoria de "Redução de Ofensividade", nosso argumento aqui é o de que essa modalidade de ação não se encaixa em tal definição. Em um jogo de acusação e defesa, questionar a credibilidade de quem apresenta uma denúncia opera como uma estratégia distinta, que busca sugerir aos públicos que eles não devem confiar na imagem projetada inicialmente por aqueles discursos — ou seja, afeta não apenas a ofensividade, mas também a compreensão da ação e

da responsabilidade. Convencer os sujeitos de que um acusador não é credível implica, de uma só vez, manchar toda a denúncia realizada por ele, e é nesse sentido mais amplo que essa forma de ação deve ser pensada.

As reflexões de Hearit (1996) sobre o tópico oferecem algumas pistas iniciais para entender tal estratégia. Em primeiro lugar, o autor sugere que o ataque contra acusadores promove uma inversão nos posicionamentos e nas trocas discursivas. Ele cria constrangimento para quem traz à luz uma transgressão, normalmente formulando uma série de questionamentos que devem ser respondidos por esses atores para comprovar sua credibilidade. É possível entender que essas questões adicionam novas camadas às disputas de sentido que marcam o cenário de crise, operando em dois aspectos. Por um lado, elas ampliam a carga de demandas sobre quem acusa, uma vez que o silêncio desses perante questionamentos sobre sua legitimidade, na maior parte das vezes, não é uma opção (Hearit, 1996). Podemos especular que essa sobrecarga é ainda mais vital quando os acusadores iniciais são públicos lesados ou iniciativas de vigilância civil (Henriques & Silva, 2017a, 2018), na medida em que esses coletivos, muitas vezes, não possuem as condições para arcar com as demandas comunicacionais e com a velocidade com que elas são apresentadas em um cenário de controvérsia. Por outro lado, essas novas trocas discursivas acabam por desviar o olhar público, tensionando questões de visibilidade e de atenção dos sujeitos, em especial ao alterar termos da reverberação midiática.

Em segundo lugar, essa modalidade de defesa salienta o terreno ético. Hearit (1996) observa que existe uma expectativa de que aqueles que tragam à tona transgressões de outros ocupem uma posição de superioridade moral, e o questionamento sobre esse estatuto ocasiona tensionamentos diversos. Assim, "ao reformular a acusação devido a um problema com o tom, motivo, veracidade ou legitimidade do acusador inicial, uma resposta baseada na *kategoria* muda o nível de comunicação para um plano superior" (Hearit, 1996, p. 236)[3]. Essa alteração fortalece a possibilidade de um novo posicionamento: a vitimização do ator inicialmente acusado. Trata-se de uma postura que pode não apenas preservar sua imagem, mas até mesmo fortalecê-la com determinadas audiências perante um ataque que elas julguem como injusto.

[3] No original: "*in sum, by recasting the charge due to a problem with the initial accuser's tone, motives, truthfulness or legitimacy, a kategoria-based response shifts the level of communication to a higher plane*".

Em suma, Hearit (1996) aponta para a importância de aprofundar a compreensão sobre essa modalidade estratégica, na medida em que ela pode provocar alterações significativas nos rumos das disputas de sentido que marcam uma crise. Apesar disso, Sellnow e Seeger (2013) apontam que o tema foi pouco trabalhado desde então na literatura sobre comunicação de crise, especialmente perante esforços para compreender riscos ou estratégias de defesa mais tradicionais — e

mesmo a investigação de Hearit (1996) é limitada, conformando um estudo de caso isolado.

É possível especular que um dos motivos para tal lacuna seja a falta de bases analíticas para embasar investigações. Diferentemente dos estudos sobre defesa conduzidos por Ryan (1982) e Benoit (2015), que derivam operadores das próprias acusações que inauguram uma crise, no caso da *kategoria* enquanto *apologia* ocorre uma mudança drástica de enfoque. Para além da disputa de sentidos sobre ações, ofensividade e responsabilidade, a estratégia aqui é questionar a credibilidade e promover a deslegitimação de atores e acusações. Ampliar a compreensão sobre essas ações de intervenção em crises implica, portanto, construir arcabouços teórico-metodológicos que versem sobre confiança e reputação. É nesse sentido que acreditamos que o pensamento do sociólogo Leon Mayhew (1997), sobre os créditos de confiança e as pretensões de solidariedade, possa constituir pilares promissores para desvelar elementos lógicos da anatomia dos ataques organizacionais em cenários de crise.

A INFLUÊNCIA A PARTIR DE MAYHEW: CRÉDITOS DE CONFIANÇA E PRETENSÕES DE SOLIDARIEDADE

Apesar de as noções de influência terem se tornado um tópico pouco trabalhado nos estudos de relações públicas e comunicação organizacional (Henriques & Silva, 2020), diversos autores das ciências sociais refletiram sobre o tema nas últimas décadas. Dentre esses, cabe destacar a visão defendida pelo sociólogo Leon Mayhew no livro *The new public: Professional communications and the means of social influence* (1997), em especial pela aproximação com as questões comunicativas e com a profissionalização da persuasão por meio dos avanços das técnicas de relações públicas. A obra parte da constatação de como comunicadores especializados — particularmente profissionais de relações públicas e de marketing político — atuam de maneira incisiva no sentido de influenciar estrategicamente a opinião pública. Instigado por esse fato, o autor notou como tais práticas estavam amplamente difundidas e embrenhadas na sociedade norte-americana. Apesar disso, Mayhew verificou, com espanto e pesar, que um número reduzido de trabalhos acadêmicos dos campos da sociologia, da política ou da comunicação abordava a temática de maneira aprofundada e para além das linearidades.

O sociólogo se propôs, então, a teorizar sobre como "uma nova classe de profissionais especializados em uma retórica de massa, que tenta controlar o que passa por opinião pública" (Mayhew, 1997, p. 118)[4], atuava e era capaz de influenciar opiniões por meio de intervenções estratégicas e ancoradas em uma

[4] No original: "*a new class of professional experts in the modes of mass rhetoric is seeking more sure control over what passes for public opinion*".

racionalização da persuasão. Para tanto, o autor se engajou em um processo de reflexão acerca das lógicas da opinião pública, bem como do papel da influência e da retórica na constituição da vida social, formulando as bases do que ele chamaria de um novo paradigma da influência.

Mayhew (1997) ancora sua visão em um entendimento multifacetado sobre os públicos. Ele aponta como o reconhecimento de certa capacidade de resistência dos coletivos diante das forças que tentam moldar suas opiniões é um ponto pacífico na literatura acadêmica, com os sujeitos desenvolvendo maneiras de navegar pelos apelos de uma retórica ultra racionalizada. Nessa perspectiva, seria um erro julgá-los como polos passivos que são apenas afetados por essas influências, ignorando como eles interagem com tais forças, modificando-as e, inclusive, apropriando-se de algumas técnicas para confeccionarem suas próprias táticas.

Essa observação, porém, não significa que a atuação de uma classe especializada na retórica para influenciar a opinião pública seja infrutífera. Sua atuação progressivamente profissionalizada se choca com a própria ideia de públicos capazes de resistir às tentativas de influenciar sua opinião. A questão central, para Mayhew, decorre do reconhecimento de que esses dois lados coexistem e interagem, com públicos que devem ser entendidos como entes relacionais cujas opiniões não são nem completamente moldáveis nem totalmente autônomas, mas sim resultado de um complexo de influências em constante disputa.

Mayhew (1997) conclui afirmando que não é suficiente apenas observar se o público é influenciado ou se resiste às forças que tentam exercer influência sobre ele, sendo necessário reconhecer que ambas as dimensões ocorrem a todo momento. O enfoque correto, em sua perspectiva, seria direcionar os olhares para explorar *como* as diversas influências operam em uma sociedade múltipla. Para tanto, o autor formula o conceito de um sistema de influências e de persuasão, construindo a base de suas concepções ao conjugar as ideias que Talcott Parsons trabalha sobre o tema com as críticas e releituras de Jürgen Habermas.

Mayhew argumenta que, quando aceitamos sugestões ou conselhos, ou adotamos a opinião de outros sem verificarmos por nós mesmos se o que está sendo dito é verdadeiro, mudando nossa postura perante o mundo, fomos influenciados. A vida social, nesse sentido, é inconcebível sem a influência, já que os sujeitos não possuem o tempo, o conhecimento ou a experiência para investigar cada assunto antes de confiar nas demais pessoas. Na sociedade moderna, um mundo no qual o corpo de conhecimentos vai muito além da capacidade humana de acompanhar com propriedade todos os temas, essa ideia se torna ainda mais proeminente. Como consequência, em um regime democrático e em um cenário no qual organizações privadas e poderes governamentais necessitam cada vez

mais da legitimidade da opinião pública, formas progressivamente racionalizadas de tentar influenciar e persuadir os demais sujeitos se tornam recorrentes.

Para entender tal influência, o autor parte de um paradigma parsoniano de persuasão, em que esse ato é entendido como um modo de obter resultados por meio de interações e sanções positivas, a fim de afetar os pontos de vista dos demais sujeitos e mudar situações. Mayhew (1997) salienta que a "persuasão é 'positiva' no sentido em que procura demostrar para os demais sujeitos que os objetivos de quem busca persuadir são, se devidamente compreendidos, bons para as pessoas que estão sendo persuadidas" (p. 119)[5]. É a partir dessa noção que o autor teoriza acerca daquela que talvez seja sua maior colaboração para o entendimento das disputas de sentido e da opinião pública: as pretensões de solidariedade.

[5] No original: "*persuasion is 'positive' in the sense that it seeks to show others that what the persuader wants is, if properly understood, actually good for the person being persuaded*".

A premissa básica do autor é a noção de que a influência, entendida como uma sanção positiva, envolve uma pressuposição, mesmo que por vezes contrafactual, de que quem tenta influenciar e sua audiência compartilham de um interesse. Dessa forma, um discurso pautado na persuasão traz, implicitamente ou não, apelos retóricos que afirmam a existência de interesses em comum, que apontam para uma solidariedade compartilhada. Não se trata, evidentemente, da necessidade de que todos os interesses sejam realmente comuns, mas sim da existência de pontos de alinhamento. Sem tal pressuposição, não há razão para acreditar que os esforços persuasivos dos demais sujeitos sejam sanções positivas.

Ao refletir sobre essa característica, Mayhew evoca as ideias de condições de aceitabilidade dos atos de fala trabalhadas por Habermas (2012) — a verdade, a correção normativa e a sinceridade do falante — para propor que, quando atores tentam alterar as opiniões de outras pessoas ou afetar suas condutas por meio da persuasão, outra pressuposição necessária entra em cena: "*os falantes precisam assegurar que seus argumentos estão baseados em interesses compartilhados identificáveis* … Empregando o vocabulário de Habermas e seguindo a linha de argumentos do autor, vou me referir às ofertas de filiação como *pretensões de solidariedade*" (Mayhew, 1997, p. 120)[6]. Como as demais pretensões, a de solidariedade implica a validade de uma fala e uma forma implícita de resgatar tal reivindicação, fazendo com que ela seja considerada como válida — e as possibilidades de validar essa pretensão por meio do discurso provêm as *forças racionalizadas* para aceitar as pretensões dos falantes.

[6] No original: "*speakers warrant that their arguments are predicated on identifiable shared interests … Employing Habermas' vocabulary and following the general line of his arguments, I will refer to offers of affiliation as warrants of solidarity*".

As pretensões de solidariedade apresentam semelhanças com as pretensões de sinceridade formuladas por Habermas (2012), na medida em que ambas propõem garantir a representação da motivação subjetiva do falante. É nesse ponto que Mayhew destaca a assimetria das condições propostas por Habermas, ressaltando como o próprio filósofo alemão aponta que a sinceridade, diferente

das demais condições, não pode ser verificada apenas por meio do discurso, mas sim por uma consistência entre discurso e ações. É justamente nessa assimetria que Mayhew localiza a abertura para abordar a reputação, observando que construir um histórico de consistência entre ações e falas é construir uma reputação de sinceridade — e aplica, em seguida, um raciocínio análogo às pretensões de solidariedade, encontrando bases importantes para seu sistema de influência, que mescla sinais lógicos e discursivamente verificáveis com ideias de interesses e identidades compartilhadas.

A partir dessa caracterização básica sobre a influência e sobre as pretensões de solidariedade, Mayhew (1997) avança para trabalhar a confiança. Segundo o autor, um aspecto constitutivo da vida social é justamente a confiança que depositamos nos outros sujeitos no que tange à sinceridade e à solidariedade de suas ações, sendo importante questionar por quais motivos acreditamos nas falas de outrem. A própria reputação poderia ser uma resposta inicial para essa questão — confiamos na reputação desenvolvida pelo histórico de consistência de ações. Mesmo essa base, entretanto, revela-se problemática e desprovida de solidez quando submetida a um exame rigoroso, na medida em que é possível que um ator fale e aja de forma confiável por um longo tempo, construindo estrategicamente uma reputação para depois abusar daquela situação — um "golpe de confiança". Nesse ponto, Mayhew (1997) questiona: "por que, então, as pessoas aceitam as representações dos outros, mesmo quando cientes do fato de que esse ato envolve um elemento de confiança que não pode ser totalmente assegurado" (p. 123)[7].

O autor salienta que a resposta, de alguma forma, relaciona-se com a inexistência de alternativas plenamente satisfatórias para essa inquietação. É preciso reconhecer que a realidade do mundo torna impossível que uma pessoa evite completamente o ato de depositar confiança em outros. Não há como fugir do fato de que dependemos dos outros e de suas afirmações, mas não temos acesso a métodos que possam prover garantias absolutas acerca das intenções subjetivas desses sujeitos. É a partir desse raciocínio que Mayhew propõe uma conceituação para a confiança que ele acredita ser capaz de capturar a noção de que esta envolve, necessariamente, a dependência em face da incerteza. Para o autor:

> confiança é o crédito concedido às fontes que fornecem representações de informações relativas ao estado das situações (incluindo as intenções e comprometimentos dessas fontes) quando os atores dependem de tais representações frente à ausência de um conhecimento pleno, adequado e independente. (Mayhew, 1997, p. 128)[8]

[7] No original: "*why, then, do people accept others' representations, despite the fact that to do so involves an element of trust that cannot be fully secured?*".

[8] No original: "*trust is the credit extended to sources that provide representations of information regarding state of affairs (including the intentions and commitments of these sources). When actors rely on such representations in the absence of fully adequate independent knowledge*".

Um ponto nevrálgico do pensamento de Mayhew (1997) surge da observação de que, apesar de a incerteza ser um elemento inerente à confiança, isso não significa que as pessoas simplesmente acreditam nas outras de maneira irracional. Tomando por empréstimo determinadas lógicas das teorias dos sinais econômicos, o autor defende que os sujeitos navegam pela questão da influência por meio de uma lógica de "créditos" — espécies de sinais que são procurados e utilizados como indicativo da credibilidade das afirmações dos demais atores, sejam eles indivíduos ou instituições. Os sujeitos buscam a todo momento esses sinais — um diploma de uma universidade, um histórico de ações, um argumento lógico, um apoio público, um endosso de um veículo jornalístico — para entender se podem ou não confiar naquele ator e nas ideias que ele defende.

Na medida em que os créditos ajudam a entender como os sujeitos confiam nas demais pessoas, essa ideia se torna central para a compreensão da influência social. Partindo da noção de que a existência de certos sinais fortalece uma sentença e a torna mais crível, os atores que almejam persuadir outros são colocados diante da necessidade de criarem, apresentarem e defenderem apelos retóricos que evidenciem certos atributos e sejam reconhecidos como créditos de confiança.

Chega-se ao familiar território das disputas de sentido e das formações discursivas voltadas para exercer influência sobre a opinião dos demais sujeitos, assim como à estratégia de comunicação de crise de que este artigo trata. A argumentação de Mayhew (1997) abre novas possibilidades analíticas para os elementos anatômicos e lógicos tanto dos discursos que buscam acusar uma transgressão como também daqueles que adotam o contra-ataque como forma de defesa, o que nos interessa de forma mais específica. Em seu âmago, é possível considerar que esses ataques enquanto defesa operam no intuito de influenciar o desenvolvimento daquele embate, mobilizando tanto créditos de confiança quanto pretensões de solidariedade. Dessa forma, é importante aprofundar ainda mais a reflexão sobre esses dois aportes teóricos sugeridos por Mayhew.

Acerca dos créditos, Mayhew (1997) foge de uma perspectiva determinista e linear que julgaria tais apelos como universais e pré-definidos. Ao contrário, os sinais são, em última instância, conferidos pelos sujeitos a partir de suas opiniões e julgamentos sobre o mundo social, podendo ser atribuídos por lógicas que fogem do racional e do cálculo direto de benefícios, seja por um senso de identificação com a fonte, por atrações emocionais fortes, por questões estéticas, por relações sociais ou por uma confiança em certas rotinas diárias.

É fundamental reconhecer que os recursos retóricos são sempre aspectos reflexivos, sendo frutos da cultura e das interações. Um único apelo tem impactos

variáveis em momentos históricos distintos, pois está inserido em um constante processo de (re)construção por meio das interações sociais, podendo a fala de um ator conquistar grande influência em um determinado momento e praticamente nenhuma posteriormente. Mayhew (1997) relembra, assim, que toda a lógica da confiança é permeada pela incerteza, com as pessoas e os públicos julgando os sinais de formas distintas, valorizando determinados atributos e concedendo créditos de uma forma que não pode ser controlada ou totalmente prevista.

O caráter situacional dos apelos retóricos configura um cenário que exacerba sobremaneira a dimensão estratégica inerente à escolha discursiva dos atributos que serão destacados em uma determinada sentença — *influenciar os sujeitos envolve, assim, o constante julgamento sobre o que eles reconhecerão como sinais de confiança em dado momento*, o que está em sintonia com uma ideia aristotélica sobre como o orador mobiliza um determinado *ethos* de acordo com o que ele acredita que ganhará sua audiência, e com a visão de crise de Benoit (2015), para quem as audiências são elementos centrais para a disputa ao redor das ações, de sua ofensividade e da responsabilidade. Públicos distintos podem valorizar aspectos bastante diferenciados, sendo sempre necessário, do ponto de vista retórico, entender os valores culturais e as características daqueles que se almeja influenciar. Mais ainda, Mayhew (1997) observa que os sinais possuem características distintas, com parte deles sendo apelos a elementos verificáveis discursivamente, mas existindo também outros que são de natureza diversa e que lidam principalmente com a questão da solidariedade.

É nesse ponto que o autor insere a noção das pretensões de solidariedade dentro da lógica do sistema de créditos, destacando como certos sinais de solidariedade estão entre os apelos mais fortes e mais elementares da disputa por influência. Mayhew (1997) sugere, assim, que as pessoas são influenciadas por outros com os quais acreditam possuir laços de solidariedade, com quem compartilham pontos de vista similares. Tais laços são mobilizados quando se tenta exercer a influência, que é, assim, produzida por um processo de construção de solidariedades e identidades, baseadas em sentidos criados, por sua vez, por meio de uma retórica credível.

Um exemplo interessante das possibilidades desse raciocínio é a pesquisa de Lupia (1994) sobre o que pode ser descrito como uma lógica de sinais de solidariedade reversos. O pesquisador analisou uma eleição na Califórnia acerca da reforma das diretrizes que regiam os seguros de automóveis, na qual cinco propostas estavam em votação. Seu objetivo era explorar o comportamento de sujeitos que não possuíam conhecimentos específicos sobre o assunto, entendendo como eles navegariam pela incerteza sobre o tema para votar em uma das ideias apresentadas. Lupia (1994) observou, por meio de entrevistas em

profundidade com eleitores após o pleito, como uma quantidade considerável de pessoas decidiu seu voto graças a um atalho cognitivo, indo contra as propostas sugeridas e apoiadas pelas empresas de seguro — o fato de aquelas ideias contarem com o apoio da indústria foi tomado como um sinal que sugeria para esses cidadãos que não deveriam confiar em tais alternativas.

A partir da lógica de Mayhew, podemos considerar que aqueles eleitores votaram contra as propostas das empresas de seguro movidos pela ausência de pretensões de uma solidariedade compartilhada com esses atores — seu julgamento foi o de que aquelas organizações defendiam interesses privados, fazendo com que tais alternativas não fossem dignas de confiança. Por outro lado, alguns sujeitos entrevistados por Lupia (1994) decidiram-se ao observar que uma das propostas era de autoria de Ralph Nader, famoso pelo movimento de defesa dos direitos dos consumidores. Mesmo sem entender o conteúdo e os pormenores daquela ideia, esses sujeitos foram movidos por uma crença baseada na solidariedade, confiando naquela proposta por crerem nos interesses compartilhados entre eles e seu autor.

Em seu extremo, a noção de que as pretensões de solidariedade são apelos fundamentais para a influência traz para o primeiro plano os embates entre interesses privados e públicos, bem como a necessidade estratégica de projetar terrenos comuns entre os valores e crenças dos sujeitos, de forma a invocar identidades compartilhadas. O interesse público surge como um trunfo, uma maneira de apontar como uma atuação é voltada para o bem de todos, ainda que disputas diversas permeiem essa ideia.

Os sinais de solidariedade, nesses termos, configuram uma chave de leitura bastante reveladora para investigar ataques contra a legitimidade de determinados atores. Nesse sentido, é importante pensar em termos de disputas de influência, caracterizadas principalmente pelo embate não linear entre ações de diferentes atores, em que uma multiplicidade de discursos busca não apenas invocar atributos capazes de conferir créditos de confiança a uma visão, mas também demonstrar que outros pontos de vista e sujeitos não são dignos de confiança — o que ocorreria no contra-ataque em cenários de crise.

Mayhew (1997) reflete sobre esse aspecto a partir das "ofertas concorrentes de filiação" apresentadas por diferentes atores sociais: afirmações que vão além de um simples anúncio dos atributos do orador, mobilizando inúmeros recursos retóricos para tentar estabelecer solidariedade com a plateia, incluindo acusações e demonstrações sobre como os outros lados envolvidos na disputa não possuem interesses comuns sinceros com a audiência. O autor observava — inicialmente em um cenário de eleições presidenciais nos Estados Unidos, mas depois pensando também em diversos outros movimentos políticos e

sociais — como essas ofertas concorrentes vão além da defesa de argumentos, da demonstração de virtudes/falhas em determinada proposta ou mesmo da afirmação de competência de um candidato/líder, operando, em sua essência, com uma tentativa de apontar para a existência de solidariedades compartilhadas e para a falta delas em adversários. Há, assim, uma constante disputa entre essas ofertas, de maneira tal que as próprias forças que tentam influenciar as opiniões se influenciam a todo momento, buscando respostas para os apelos discursivos rivais.

Um elemento retórico bastante recorrente nesses esforços discursivos é a tentativa de expor os interesses privados de um adversário, criando uma clara distinção entre um "nós", orador e leitores, e um "eles". Mayhew (1997) observa como essa estratégia de identificação ocupa lugar de grande destaque na teoria retórica de Burke, apontando ainda para como as tentativas de influência costumeiramente tentam projetar que estamos (colocando o persuasor e os sujeitos que serão persuadidos em uma única categoria, algo que sugere a existência de interesses comuns) lutando contra algum ator, força ou perspectiva — novamente forçando o pensamento para um terreno a todo momento marcado por um dualismo entre "nós" e "eles".

Ao final da exploração do pensamento de Mayhew sobre a influência, as noções de créditos de confiança e de pretensões de solidariedade emergem como aportes promissores para a exploração das lógicas discursivas que conformam as acusações e os contra-ataques que compõem o cenário de crise. Em especial, tais apontamentos revelam-se propícios para evidenciar aspectos dessas estratégias de defesa baseadas no ataque, já que, como observado anteriormente por Hearit (1996), elas operam com a tentativa de deslegitimação de determinados atores. A intenção das próximas seções é verificar a usabilidade desses aspectos como operadores analíticos a partir de uma pesquisa qualitativa exploratória.

DESENHO DA INVESTIGAÇÃO

Tendo como objetivo analisar discursos organizacionais que conformam uma estratégia de defesa pautada no ataque, a investigação aqui apresentada teve como objeto o Heartland Institute e seu projeto NIPCC. O Heartland é uma organização sem fins lucrativos que pode ser descrita como um *think tank* ideológico (Silva, 2017) — um grupo que assume estrategicamente o formato de um centro de pesquisa com o objetivo de avançar determinada agenda e influenciar a opinião pública. O Heartland afirma ser um dos líderes globais no pensamento conservador. Segundo iniciativas de vigilância civil sobre práticas

comunicativas abusivas, o grupo é uma liderança nas tentativas de negar provas científicas sobre as mudanças climáticas antropogênicas (Silva, 2017).

Fundado em 1984, o Heartland se consolidou, principalmente após 1997, como o principal ator de uma rede que busca negar a existência do aquecimento global e combater as políticas públicas que visam restringir a emissão de carbono. Com escopo global, o tema das mudanças climáticas concentra atualmente a maior parte da atenção e dos investimentos do Heartland, especialmente por meio de ações como a *International Conference on Climate Change*, conferência organizada pelo *think tank* desde 2008, e os trabalhos do NIPCC, um projeto que visa instaurar um corpo de especialistas céticos capaz de oferecer um contraponto ao *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) e seus achados — painel internacional da Organização das Nações Unidas (ONU) que congrega os principais cientistas e pesquisas sobre as mudanças climáticas.

O Heartland e o NIPCC foram selecionados como objetos desta investigação por dois motivos. O primeiro é sua própria natureza como agente central de uma rede de manufatura de incertezas sobre o caráter antropogênico das mudanças climáticas, o que faz com que o grupo tenha grande visibilidade internacional e atraia a atenção de iniciativas de vigilância civil voltadas para o tema (Henriques & Silva, 2017b), sendo alvo de recorrentes denúncias e crises (Hoggan, 2009; Oreskes & Conway, 2010). Tais grupos de monitoramento destacam especialmente a forma como o Heartland oculta os seus interesses privados e utiliza diversas estratégias discursivas para negar as mudanças climáticas, distorcendo pesquisas, criando ofensivas midiáticas e empregando falsas petições. O segundo motivo é a maneira como o grupo lida com as crises instauradas a partir dessas denúncias, assumindo uma posição crescentemente combativa e de ataque como forma de defesa (Silva, 2017). Esse modo de operação é de tal maneira estruturado que o Heartland mantém uma seção fixa em seu site dedicada a fornecer "respostas" aos seus críticos, trazendo alguns dados e, em geral, muitas tentativas de deslegitimar quem acusa o grupo de transgressões. O mesmo acontece no site do NIPCC, que também conta com uma seção "resposta aos críticos". Esses espaços acabam configurando um repositório de fácil acesso às reações do Heartland perante denúncias de abuso, tornando-o apto para a pesquisa aqui proposta.

Dessa forma, o *corpus* da investigação foi delimitado em torno da seção "Resposta aos críticos" dos sites do Heartland Institute (2014) e do NIPCC (2018), selecionando textos que trouxessem ataques contra aqueles que denunciavam ações do grupo. Ao todo, foram selecionados sete textos no site do Heartland e treze no site do NIPCC. Esses textos foram submetidos a uma análise qualitativa pautada em dois operadores analíticos centrais: (a) as pretensões de

solidariedade e (b) o acionamento retórico de créditos de confiança. Pensando em uma lógica de disputa de sentidos, cada um desses operadores foi analisado a partir de dois polos distintos: o positivo, que versa sobre o Heartland — ou seja, as tentativas discursivas de (a1) reforçar pretensões de solidariedade e (b1) apontar/manufaturar créditos de confiança –— e o polo negativo desses discursos, que traça referências aos atores que denunciaram o instituto — ou seja, falas que procuram (a2) sugerir que o denunciante não compartilha pretensões de solidariedade com o leitor ou (b2) que o acusador não possui créditos de confiança. Somados a esses dois operadores centrais, duas observações de Hearit (1996) foram incorporadas ao modelo analítico, procurando observar (c) como os ataques aos acusadores ocorrem a partir de questionamentos e (d) indícios de processos de vitimização por parte do Heartland. Cabe ressaltar que, sendo uma pesquisa voltada a entender a pertinência ou não de determinados aportes teóricos e operadores analíticos, a intenção não foi quantificar a frequência com que esses apelos surgiam, inclusive devido ao elevado índice de repetição de um mesmo apelo em diferentes respostas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Um primeiro achado interessante sobre as pretensões de solidariedade diz respeito à limitada presença do polo positivo (a1) sobre o Heartland nas respostas analisadas. Enquanto outras seções do site do grupo focam na tentativa de estabelecer o terreno comum entre o instituto e os leitores — por exemplo, a partir da ideia do ambientalista de senso comum e do interesse puro na verdade científica e na *sound science* (Silva, 2017) —, tais elementos aparecem de forma modesta nos ataques aos críticos. Dentre os textos analisados, apenas quatro enfatizam as pretensões de solidariedade do Heartland, sendo que o fazem principalmente a partir da ideia de que o grupo promove uma ciência independente e acredita na distribuição livre do conhecimento. Em uma resposta à crítica realizada por três congressistas estadunidenses, o Heartland foca especialmente nesse último ponto, apontando que suas ações em escolas decorrem de um interesse compartilhado em promover um debate vibrante, no qual todos os lados são levados em consideração para se chegar à verdade. Em outra resposta, o foco é na independência da ciência realizada pelo instituto, com o texto defendendo que professores eméritos, que constituem parte substancial do corpo científico do NIPCC, têm maior interesse na verdade por não precisarem se preocupar com fundos para suas pesquisas — ou seja, eles seriam mais independentes e objetivos, compartilhando interesses públicos e não privados.

Por outro lado, foi possível observar uma grande predominância do polo negativo (a2), relacionado ao ataque às pretensões de solidariedade dos acusadores do Heartland. Nesse sentido, as respostas do grupo seguem um padrão relativamente bem delineado, com comentários que sugerem que quem está denunciando o instituto e seus projetos é motivado por interesses privados e políticos, não tendo compromisso com o interesse público. Nesses termos, o Greenpeace é apresentado como um "grupo ambientalista radical", "uma fraude global" que busca induzir pessoas a doarem milhões de dólares a partir de falsas premissas. O SourceWatch, iniciativa do Center For Media and Democracy, é considerado um "grupo de *advocacy* partidário" que recebe vastas somas financeiras de fundações progressistas. A Union of Concerned Scientists, por sua vez, é descrita como um "movimento de extrema esquerda" que procura levantar fundos para seus interesses privados. O DeSmogBlog é "fundado por um criminoso condenado" e "por uma firma de Relações Públicas privadas que possui vários clientes no setor de energia renovável", ganhando dinheiro justamente para difamar os combustíveis fósseis. A National Science Teacher Association é acusada de ser um grupo de esquerda, com a resposta do Heartland questionando se eles são de fato professores e por quais motivos listam o ultra-partidário Environmental Defense Fund como um recurso em seu site. O IPCC e o consenso científico sobre mudanças climáticas também são atacados, com os textos afirmando que esse "suposto consenso" deriva de comitês financiados por agências governamentais que têm como missão encontrar um novo problema capaz de gerar recursos para alimentar a esquerda e os grupos alarmistas.

Observou-se, assim, que as respostas do Heartland procuram atacar sistematicamente as pretensões de solidariedade dos grupos que exercem vigilância e acusam o instituto de realizar práticas abusivas, apostando em uma disputa sobre interesses públicos e privados. Na lógica de Mayhew (1997), trata-se de uma estratégia voltada a retirar a legitimidade da denúncia, questionando justamente o terreno comum e as intenções por trás dela — o que ocorre a partir da contra-acusação de que determinado ator é motivado por interesses financeiros não identificados, não estando do lado do interesse da coletividade.

Mais ainda, foi possível observar elementos de um padrão sobre quem é o alvo mais recorrente dos ataques do Heartland: movimentos sociais e iniciativas de vigilância civil, ativistas, pesquisadores e colunistas específicos — além do IPCC. Mesmo quando estão reagindo a notícias veiculadas em jornais de grande circulação, a instituição jornalística em si não foi o alvo primordial da retórica de ataque em nenhum dos textos analisados, e algo semelhante ocorreu com instituições políticas. Dois motivos podem explicar essa seleção. Em primeiro lugar, movimentos e iniciativas de monitoramento enfrentam um

grande desafio quanto à sua credibilidade. Como Henriques e Silva (2017a) apontam, normalmente a construção desse atributo ocorre a partir de discursos que buscam salientar como os grupos são formados por cidadãos ordinários em defesa do interesse público — ou seja, um "nós", o público, contra "eles", grupos que cometem abusos. O que as respostas do Heartland sugerem é o desmonte desse argumento, questionando justamente as características desse "nós" e a existência de interesses privados por trás daqueles grupos — e como podemos confiar neles se são movidos por outro interesse privado que ganhará financeiramente ou politicamente com aquela denúncia?

Um segundo motivo está ligado à observação de Hearit (1996) sobre como essa estratégia de contra-ataque amplia a carga de demandas comunicacionais sobre quem denuncia uma transgressão, especialmente quando apresenta uma série de questionamentos que devem ser respondidos publicamente. Observamos que é recorrente que os ataques do Heartland ocorram a partir da formulação de inúmeros questionamentos sobre a operação, o posicionamento ou as falas dos atores que denunciam o grupo — alguns deles absolutamente gerais. Tal sobrecarga pode ser imaginada como mais efetiva contra grupos que não possuem uma estrutura comunicacional robusta para responder, ou mesmo contra aqueles que não conseguem facilmente uma plataforma pública para divulgar suas respostas. Já o IPCC, que à primeira vista teria mais força pela vinculação à ONU, não tem histórico de responder a negacionistas em debates mediatizados — sua atuação é como um painel científico especializado no qual, durante suas atividades, ocorrem os debates entre cientistas, e cujos resultados são publicizados.

Por outro lado, os achados sobre os créditos de confiança apontam para uma inversão em relação às pretensões de solidariedade. Enquanto as respostas do Heartland acabam por centrar seus esforços no polo negativo, que questiona os interesses daqueles que denunciam práticas abusivas, ao lidar com os créditos de confiança elas tendem majoritariamente a focar no polo positivo (b1) sobre si, apontando para os sinais que ressaltam a confiabilidade do próprio instituto, em vez de atacar os adversários (b2). Esse fato pode ser derivado da qualificação de quem denuncia as práticas do instituto — por exemplo, é difícil negar a qualificação de cientistas vinculados a universidades importantes, sendo mais evidente atacar seus aspectos morais e de legitimidade. Ao mesmo tempo, o foco parece recair em reforçar a qualificação do Heartland, até mesmo para fazer com que seus ataques às pretensões de solidariedade tenham mais força — assim, é recorrente que, mesmo quando atacam denunciantes, os textos façam questão de apontar também para o histórico do Heartland, salientando

os mais de trinta anos de atuação do instituto, o seu número de publicações, as qualificações de sua equipe e seu alcance.

No que tange, em especial, ao NIPCC, os principais créditos mobilizados fazem referência ao número de autores envolvidos nas obras e às qualificações dos editores-chefes. Fred Singer, um dos editores, é citado como um dos físicos mais renomados do mundo e uma das principais autoridades sobre as mudanças climáticas. Mais ainda, o NIPCC contaria com um time de cinquenta cientistas com saber notório, todos com doutorado em áreas correlatas à climatologia. Mesmo o tamanho das obras acaba sendo acionado múltiplas vezes como um sinal de credibilidade do trabalho do instituto.

Os textos, porém, vão além do acionamento de créditos, chegando também ao limite de manufaturar novos sinais que atestariam a credibilidade do grupo, ainda que sejam facilmente rechaçados por uma pesquisa superficial ou por conhecimentos sobre a controvérsia climática. Um exemplo da manufatura de créditos de confiança é a afirmação, presente em múltiplas respostas, de que as obras do NIPCC foram citadas mais de cem vezes em artigos publicados em revistas científicas com revisão por pares, o que indicaria a solidez teórica daquelas obras. O que essas passagens escondem é que a maior parte dessas citações serve para denunciar as práticas abusivas e as estratégias de grupos céticos como o Heartland, que buscam manipular a ciência e manufaturar dúvidas sobre as mudanças climáticas (Silva, 2017). Outras formas de manufaturar créditos envolvem o acionamento de falsas petições, algo também observado previamente por Silva (2017).

Por fim, oito textos analisados trazem indícios de um posicionamento de vitimização. Uma forma recorrente com que esse aspecto aparece é exemplificada pelo ataque à National Science Teachers Association. Naquele texto, o Heartland procura, em vários momentos, assumir a posição de que está apenas fazendo perguntas e protegendo a ciência, e que estaria sendo atacado por trazer senso comum ou apenas "apresentar questões" perante um grupo partidário. O texto é encerrado com a afirmação de que, se a sugestão de que "professores de ciência devem ensinar ciência" for uma transgressão, o grupo seria culpado.

CONSIDERAÇÕES

O presente artigo explorou uma faceta ainda pouco trabalhada na literatura sobre comunicação de crise: a modalidade de defesa focada no ataque. Em linhas gerais, o texto parte do reconhecimento de que, em um cenário de disputa de sentidos, a opção estratégica pelo ataque deve ser contemplada tanto quanto as modalidades defensivas, ainda que estas desafiem ideais normativos

e prescritivos. O raciocínio desenvolvido foi ancorado no entendimento de que toda crise parte de uma acusação que procura apontar a ocorrência de uma ação, seu grau de ofensividade e a responsabilidade pela referida situação (Benoit, 2015). A crise, nesse sentido, é uma disputa de sentidos que parte desse proferimento — ela cresce na medida em que os públicos passam a compartilhar da imagem projetada pela denúncia, abalando a reputação dos atores acusados e exigindo reparações. As estratégias tradicionais de defesa apontadas pela literatura internacional (Benoit, 2015; Sellnow & Seeger, 2013) buscam atenuar as percepções dos sujeitos sobre esses elementos, projetando discursos capazes de competir com os sentidos sugeridos pelas denúncias.

A defesa pautada no ataque, por outro lado, não atua diretamente na negação de um fato, na tentativa de diminuir sua ofensividade ou na isenção de responsabilidade, mas sim em questionar a legitimidade e a credibilidade daqueles que acusam. Se o desenrolar da crise depende de os sujeitos acreditarem e compartilharem os sentidos apresentados em uma acusação, atacar o autor dessa fala acusatória deve ser encarado como uma possibilidade estratégica similar à disputa dos fatos apresentados por aquele discurso.

A opção por trabalhar com a teoria de Mayhew (1997) permite pensar esses ataques a partir de uma base retórica, trazendo para o primeiro plano as noções de pretensão de solidariedade e os créditos de confiança. Aplicando suas teorizações como categorias analíticas em um estudo do Heartland Institute, conseguimos observar algumas características dessas estratégias de deslegitimação. Nesse sentido, salientamos que o Heartland foca seus ataques em uma tentativa dual de sugerir que as iniciativas de vigilância e os sujeitos que o acusam são movidos por interesses privados, não compartilhando com o público pretensões de solidariedade, ao mesmo tempo em que mobiliza, e no limite manufatura, créditos voltados para atestar sua credibilidade enquanto instituto de pesquisas renomado.

Retornando ao pensamento de Benoit (2015), podemos especular que a modalidade estratégica de defesa baseada no ataque é composta também por algumas táticas acionadas de forma situacional, a depender do teor da denúncia original e das características institucionais dos envolvidos. A mais prevalente, de acordo com o estudo com o Heartland, seria a tentativa de deslegitimação a partir da contestação de pretensões de solidariedade. Uma segunda vertente, mais restrita, seria o ataque direcionado aos créditos de confiança e especialização de um dado ator. Uma terceira tática seria a tentativa de assumir uma posição de vitimização dentro do quadro de sentidos, alegando perseguição e apontando para eventuais injustiças.

Mais do que estabelecer esse rol inicial de táticas, devemos avançar no entendimento geral dessa estratégia. Em primeiro lugar, seria um erro considerar que ela opera de forma isolada. Ao contrário, deve ser pensada como um elemento no arsenal disponível para aqueles que enfrentam crises, podendo ser também combinada com outras possibilidades de defesa. No caso do Heartland, o ataque direto às pretensões de solidariedade de seus críticos ocorre em paralelo à adoção da noção de "reforço" sobre os créditos de confiança da própria organização (Benoit, 2015; Ware & Linkugel; 1973).

Em segundo lugar, a análise tornou mais palpável um aspecto teorizado por Hearit (1996) sobre como essa forma de defesa opera ao alterar o terreno da disputa discursiva. Em última medida, tecer denúncias contra aqueles que acusam implica relegar a um segundo plano os elementos materiais das supostas transgressões, focando em uma discussão sobre reputação, ética e legitimidade — conformando, em última instância, uma nova *kategoria* que levará, caso seja compartilhada pelos sujeitos, à necessidade de novas apologias, ocasionando uma "virada de jogo". É significativo, nesse sentido, que as respostas do Heartland abordem de forma superficial ou pontual o conteúdo das denúncias originais, focando seus esforços em (inúmeros) questionamentos éticos e julgamentos sobre os comportamentos e ações de seus acusadores.

Por fim, cabe mencionar que não houve, no presente artigo, pretensão de aferir aspectos sobre a efetividade ou reverberações dessas práticas, aspectos que carecem de renovadas pesquisas. A partir dos esforços teóricos aqui apresentados, uma trilha investigativa promissora é delineada, abordando aspectos sobre o funcionamento e as consequências dessa modalidade discursiva. Assim, as noções de pretensões de solidariedade e de créditos de confiança conformam marcadores analíticos capazes de auxiliar o estudo de casos específicos de contra-ataque em cenários de crise, cabendo questionar, ainda, como as alterações no terreno das disputas de sentido impactam efetivamente a circulação e o desenrolar de controvérsias, inclusive perante um mundo digital acelerado.

Além disso, o estudo aqui realizado demonstra que não é possível deixar de lado a questão da assimetria de poder que perpassa essas estratégias de defesa pautadas no ataque. Em especial, tal elemento ganha prevalência quando observamos a atuação de iniciativas de vigilância civil (Henriques & Silva, 2017a) ou de jornalismo independente na formulação de denúncias contra grandes organizações ou políticos consolidados, momentos em que as diferenças de estrutura institucional, credibilidade prévia e plataforma na mídia são imensuráveis — com esses aspectos constituindo uma vulnerabilidade importante desses atores.

Faz sentido imaginar que, em situações nas quais há elevada assimetria entre acusados e acusadores, as táticas voltadas para minar e questionar a

credibilidade de iniciativas ou sujeitos como forma estratégica de restringir o impacto de suas ações sejam mais imediatas e viscerais. Ao mesmo tempo, é possível imaginar que contra-ataques voltados para grupos mais institucionalizados talvez sejam mais sistêmicos e de longo prazo, como nas tentativas de deslegitimação do Supremo Tribunal Federal por parte de políticos da extrema direita brasileira após a derrota de Jair Bolsonaro nas eleições de 2022. Nesse ponto, a sobrecarga de demandas criada por essa "virada de jogo", assim como as novas possibilidades de assumir uma posição de vitimização, com questionamentos diversos sobre pretensões de solidariedade e terrenos éticos, deve ser encarada com preocupação e problematizada em estudos futuros. Há, assim, um campo interessante de investigações acerca dessa modalidade de ação, com grande importância para ampliar a compreensão sobre aspectos específicos da comunicação em contextos de crise e as disputas de sentido ao seu redor. M

REFERÊNCIAS

Benoit, W. (2015). *Accounts, excuses, and apologies: Image repair theory and research*. Suny Press.

Bueno, W. (2009). *Comunicação empresarial: Políticas e estratégias*. Saraiva.

Forni, J. (2015). *Gestão de crises e comunicação: O que gestores e profissionais de comunicação precisam saber para enfrentar crises corporativas*. Atlas.

Habermas, J. (2012). *Teoria do agir comunicativo: Racionalidade da ação e racionalização social*. WMF Martins Fontes.

Hearit, K. (1996). The use of counter-attack in apologetic public relations crises: The case of General Motors vs. Dateline NBC. *Public Relations Review, 22*(3), 233–248. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(96)90047-8

Hearit, K. (2006). *Crisis management by apology: Corporate response to allegations of wrong-doing.* Lawrence Earlbaum.

Heartland Institute. (2014, junho). *Reply to Critics*. https://www.heartland.org/about-us/reply-to-critics/index.html

Henriques, M., & Silva, D. (2014). Vulnerabilidade dos públicos frente a práticas abusivas de comunicação empregadas por organizações. *Revista Comunicação e Sociedade, 26*, 162–190. https://doi.org/10.17231/comsoc.26(2014).2031

Henriques, M., & Silva, D. (2017a). Vigilância civil e internet: Possibilidades e limitações na disputa por visibilidade e na construção por credibilidade. *Conexão: Comunicação e Cultura, 16*(31), 21–41. https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/conexao/article/view/4855

Henriques, M., & Silva, D. (2017b). Mudanças climáticas: Uma questão de relações públicas? *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación, 136*, 143–158. https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i136.3288

Henriques, M., & Silva, D. (2018). Condiciones de posibilidad de las denuncias de prácticas abusivas de relaciones públicas: Un estudio de caso. *Redmarka, Revista de Marketing Aplicado, 1*(22), 89–114. https://doi.org/10.17979/redma.2018.01.022.4937

Hoggan, J. (2009). *Climate cover-up: The crusade to deny global warming*. Greystone Books.

Levy, C. (2022). *A máquina oculta de propaganda do iFood*. Agência Pública. https://apublica.org/2022/04/a-maquina-oculta-de-propaganda-do-ifood/

Lupia, A. (1994). Shortcuts versus encyclopedias: Information and voting behavior in California insurance reform elections. *American Political Science Review, 88*(1), 63–76.

Machado, J. (2020). *Gestão estratégica da comunicação de crise*. Facos-UFSM.

Mayhew, L. (1997). *The new public: Professional communication and the means of social influence*. Cambridge University Press.

Nunes, A., & Oliveira, R. (2023). Brazilian approaches to crisis and risk in the context of communication: A field in search of legitimation. *Journal of Contingencies and Crisis Management, 31*(4), 780–796. https://doi.org/10.1111/1468-5973.12480

Nongovernmental International Panel on Climate Change (NIPCC). (2018, 4 de dezembro). *Replies to Critics*. Climate Change Reconsidered. https://climatechangereconsidered.org/replies-to-critics/

Oreskes, N., & Conway, E. (2010). *The merchants of doubt*. Bloomsbury Press.

Rosa, M. (2003). *A era do escândalo: Lições, relatos e bastidores de quem viveu as grandes crises de imagem*. Geração Editorial.

Ryan, H. (1982). *Kategoria* and *apologia*: On their rhetorical criticism as a speech set. *Quartely Journal of Speech, 68*, 256–261.

Sellnow, T., & Seeger, M. (2013). *Theorizing crisis communication*. Wiley-Blackwell.

Silva, D. (2017). *Relações públicas, ciência e opinião: Lógicas de influência na produção de incertezas* (Tese de Doutorado, Universidade Federal de Minas Gerais). Repositório UFMG. http://hdl.handle.net/1843/BUOS-B8YFTP

Silva, D. (2018). Fraturas na Excelência: O apagamento das ambiguidades das relações públicas. *Organicom, 15*(29), 112–122. https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2018.150470

Ware, B., & Linkugel, W. (1973). They spoke in defense of themselves: On the generic criticism of apologia. *Quartely Journal of Speech, 59*, 273–283.

Artigo recebido em 23 de abril de 2024 e aprovado em 12 de junho de 2024.