

## **A Pragmática da Comunicação Humana nas crises protagonizadas por agentes públicos na redes sociais <sup>1</sup>**

Julia Machado Biasibetti<sup>2</sup>

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)

### **RESUMO**

O estudo investiga a presença e aplicabilidade dos cinco axiomas da Teoria da Pragmática da Comunicação Humana, na crise enfrentada pela primeira-ministra da Finlândia, Sanna Marin, após a divulgação de vídeos nas redes sociais em que ela aparecia em uma festa com amigos, em agosto de 2022. A partir dos axiomas de Watzlawick (1985), da Escola de Palo Alto, busca-se compreender quais aspectos comportamentais e relacionais da comunicação da ministra podem ter relação com o desencadeamento da crise de imagem.

**PALAVRAS-CHAVE:** Pragmática da Comunicação Humana; Cinco axiomas; Agentes públicos; Crises de imagem; Redes Sociais.

### **1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

O contexto de visibilidade ampliada potencializada pelas redes sociais têm evidenciado os aspectos relacionais e comportamentais da comunicação, tornando ainda mais presente a ideia de que é impossível não comunicar (Watzlawick, 1985) nesses espaços.

No caso dos agentes públicos, ao mesmo tempo em que essa exposição permanente agrega benefícios à divulgação de suas atividades, potencializa a vigilância das quais eles são alvo (Thompson, 2002), e amplia sua vulnerabilidade às crises, das quais podem ser tanto vítimas quanto causadores (Rego, 2020).

Partindo disso, buscou-se aproximar aspectos teóricos e práticos na análise exploratória de caráter qualitativo (Gil, 2017) da crise enfrentada pela primeira-ministra da Finlândia, Sanna Marin, após a divulgação de vídeos nas redes sociais em que ela aparecia em uma festa dançando e cantando com amigos, em agosto de 2022.

Com base nas contribuições de Watzlawick (1985), na *Pragmática da Comunicação Humana*, investigou-se a presença e aplicabilidade dos cinco axiomas postulados pelo teórico na crise vivenciada pela primeira-ministra da Finlândia, no

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Risco, Crise e Comunicação, evento integrante da programação do 23º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 13 a 15 de junho de 2024.

<sup>2</sup> Mestranda do PPGCOM da PUCRS, email: j.biasibetti@puers.br.

intuito de compreender quais aspectos comportamentais e relacionais da comunicação da *premier* podem ter relação com o desencadeamento da crise.

## 2. OS CINCO AXIOMAS COMUNICAÇÃO HUMANA

A Escola de Palo Alto surgiu nos Estados Unidos, na década de 40, a partir dos estudos de Bateson (1972), que se baseou na Biologia, Antropologia e Psiquiatria para estabelecer fundamentos para um enfoque sistêmico da comunicação (Oliveira, 2016).

Afirmando que “um fenômeno permanece inexplicável enquanto o âmbito de observação não for suficientemente amplo para incluir o contexto em que o fenômeno ocorre”, Watzlawick (1985) estudou as interações e inter-relações pessoais produzindo as bases do que nominou como Pragmática da Comunicação Humana, levando em conta a complexidade das relações entre os eventos e suas matrizes como pressupostos de qualquer análise dos efeitos do comportamento e da comunicação enquanto sinônimos. Assim, “desde esta perspectiva da pragmática, todo o comportamento, não só a fala, é comunicação; e toda a comunicação – mesmo as pistas comunicacionais num contexto impessoal – afeta o comportamento.” (Watzlawick, 1985, p. 19)

Como resultado de suas observações, Watzlawick (1985) estabeleceu cinco axiomas: **1) A impossibilidade de não comunicar; 2) Conteúdo e níveis de relação da comunicação; 3) Pontuação e sequência de eventos; 4) Comunicação digital e analógica e 5) Interação simétrica e complementar.**

Para cumprirmos o objetivo de identificar a aplicação dos axiomas no caso em estudo, cabe conceituar teoricamente o cenário e os aspectos a serem considerados nas crises protagonizadas por agentes públicos nas redes sociais.

## 3. PÚBLICO OU PRIVADO: AGENTES PÚBLICOS E A VIGILÂNCIA NAS REDES SOCIAIS

Para Thompson (2012), a evolução dos aparatos técnicos usados como novos meios de comunicação inaugurou uma “nova visibilidade”, onde tudo “[...] pode fazer-se visível para outras pessoas através da gravação e transmissão para os que não se encontram presentes fisicamente no lugar e no momento do ocorrido” (Thompson, 2008, p.21).

Bruno (2004, p.116) chama atenção para duas características relevantes: a vigilância e a exposição da vida íntima e privada. Para a autora, uma vez que os acontecimentos não mais se restringem aos espaços fechados das instituições, também “têm sido explorados como novas formas de exposição de si que abalam as fronteiras entre público e privado ao encenarem no âmbito público da Internet práticas antes restritas à vida íntima (imagens do espaço privado cotidiano, escrita de diários íntimos)”.

Essa nova dinâmica gerou maneiras inéditas de agir e interagir, trazendo benefícios para a divulgação das atividades dos agentes públicos ao mesmo tempo em que dificultam o controle sobre a comunicação (Thompson, 2002). Isso pode ser percebido, notadamente, nas situações de crise que resultam dessa lógica comunicacional (Wolton, 2006), que embora atraente e praticamente impositiva para os agentes públicos, não lhes é obrigatoriamente favorável.

A ampla variedade de dispositivos eletrônicos facilita a mobilidade que se dá ao monitoramento, diminuindo a consciência dos vigiados acerca dessa vigilância e na maioria das vezes, fazendo com o que o possível observador nem mesmo seja lembrado ou claramente suposto pelo observado (Bruno, 2004).

É a partir dessa problemática de exposição constante e inconsciência dos riscos aos quais os agentes públicos estão sujeitos - riscos que ao não serem tangíveis por conta própria precisam ser acreditados (Beck, 2013) para não se tornarem crises - que recorremos aos axiomas da Teoria da Pragmática da Comunicação Humana.

#### **4. OS AXIOMAS NO CASO DA DA PRIMEIRA-MINISTRA DA FINLÂNDIA**

Nossa análise está focada na crise de imagem enfrentada pela primeira-ministra da Finlândia, Sanna Marin, em agosto de 2022<sup>3</sup>. Eleita primeira-ministra da Finlândia em 2019, aos 34 anos, Marin ficou conhecida como a mais jovem chefe de governo do mundo na época<sup>4</sup>. Em agosto de 2022, a popularidade da *premier* foi impactada pela divulgação de vídeos postados por seus amigos em stories de *Instagram*, nos quais ela

<sup>3</sup> fonte: G1.Globo.com. Disponível em:

<https://g1.globo.com/mundo/noticia/2022/08/18/primeira-ministra-da-finlandia-enfrenta-crise-d-e-imagem-apos-video-dancando-e-cantando-em-festa.ghtml>

<sup>4</sup> Recentemente Marin perdeu a eleição e deve se despedir do cargo <https://www.estadao.com.br/internacional/sanna-marin-perde-eleicao-para-centro-direita-na-finlandia/>

aparecia dançando e cantando em uma festa. As imagens foram amplamente compartilhadas, repercutiram na imprensa e geraram uma crise de imagem e política<sup>5</sup> no país.

Delineado o episódio e o contexto onde se relacionam os aspectos teóricos debatidos até aqui, buscamos verificar a aplicabilidade ou não dos cinco axiomas apontados por Watzlawick (1985) como propriedades da comunicação com implicações interpessoais fundamentais.

A **impossibilidade de não comunicar** (axioma 1) é o aspecto mais evidente na situação vivenciada pela primeira-ministra. Nesse ambiente de visibilidade ampliada e apagamento dos limites entre o que é público ou privado, os agentes públicos estão expostos ao monitoramento da sociedade, que pode julgá-los por seus atos, comportamentos, vestimentas, emoções.

À luz da teoria, temos nesse episódio uma violação no que seria aceitável ou esperado na comunicação de uma primeira-ministra. Com base na ideia de circuitos de retroalimentação que Watzlawick (1985) explica como sistemas interpessoais onde “o comportamento de cada pessoa afeta e é afetado pelo comportamento de cada uma das outras pessoas” (Watzlawick, 1985, p.28).

Embora seus efeitos sejam mais explícitos na linguagem verbal, também encontramos correspondências com o axioma 2 - **conteúdo e níveis de relação da comunicação**. O vídeo em si é o relato do acontecimento, no qual as imagens são o conteúdo (os dados que nos transmitem a informação). Já a relação se dá nos aspectos que desencadeiam a interpretação desses dados por parte dos espectadores, isto é, como a mensagem é entendida (Watzlawick, 1985).

O axioma 3, – **pontuação e sequência de eventos** refere-se a uma situação de troca de mensagens que entendemos como não aplicável ao episódio investigado, pelo menos não no recorte abordado, que analisa somente a comunicação da primeira-ministra nos vídeos compartilhados nas redes sociais e não as reações - denominadas como pontuações pela teoria - que foram geradas e que eventualmente possam ter reorganizado eventos a partir de mudanças mútuas de comportamento.

---

<sup>5</sup> A primeira-ministra foi duramente criticada por opositores do governo, que a acusaram de estar sob efeitos de drogas e realizou teste toxicológico como forma de estancar a crise <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/premie-da-finlandia-faz-teste-para-drogas-apos-video-em-festa-causar-polemica/>

No quarto axioma da teoria, **comunicação digital e analógica**, verificamos uma aplicabilidade parcial, porém contundente. Os vídeos apresentam uma linguagem majoritariamente não-verbal, o que se enquadra no segundo nível analógico estabelecido por Watzlawick (1985) - isto é, na forma, no como se disse. Contudo, há um aspecto da análise da comunicação não-verbal que, segundo o próprio Watzlawick (1985, p.57), é equivocada ao frequentemente restringir-se aos movimentos corporais - ao comportamento - conhecido como cinético. Com isso, o autor reforça a relevância do contexto e de todo o conjunto de mensagens que podem ter sido transmitidas pela primeira-ministra a partir de seus comportamentos, que apesar de comunicarem alegria, diversão e felicidade por meio do gestual, também atingiram outras esferas interpretativas.

Já o axioma **5 – interação simétrica e complementar** - também apareceu e de forma paradoxal. A teoria afirma que a interação entre comunicantes é simétrica quando eles tendem a refletir o comportamento um do outro, sendo caracterizada pela igualdade e a minimização da diferença (Watzlawick, 1985, p.63). Aqui, quando falamos da presença de agentes públicos nas redes sociais, podemos enxergar a simetria, pois esses ambientes de certa forma “igualam” autoridade e cidadãos ao compartilharem o mesmo espaço, sem intermediários. Além disso, o caso de Sanna Marin demonstra que ela tanto se entende igual a todas as pessoas que estão nas redes sociais que se deixou gravar em situações que seriam comuns da vida privada de todas as pessoas. .

A interação complementar se aplica por se tratar de um agente público que exerce poder e autoridade em relação aos cidadãos comuns. Daí decorrem as expectativas acerca da sua comunicação e comportamentos, que quando fogem ao esperado, deflagram crises de imagem.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observamos que as contribuições teóricas da Escola de Palo Alto ainda podem fornecer subsídios válidos para compreender os processos que resultam nas crises de agentes públicos nas redes sociais.

Na investigação sobre a presença e aplicabilidade dos cinco axiomas de Watzlawick (1985) na crise enfrentada pela primeira-ministra da Finlândia, encontramos evidências de que quatro deles dialogam com o caso: **1) impossibilidade de não**

**comunicar; 2) conteúdo e níveis de relação da comunicação; 4) comunicação digital e 5) analógica e interação simétrica e complementar.** O axioma de número 3) **pontuação e sequência de eventos** - não se mostrou aplicável ao objeto em estudo.

Em virtude do processo acelerado de inovação tecnológica, as redes sociais adquirem formas visuais, regras de participação e ferramentas de amplificação do sistema que geram uma instabilidade nas regras sociais ali pressupostas (Correa, 2014).

Por isso, Nunes e Oliveira (2021) consideram fundamental capacitar agentes públicos e preparar profissionais de comunicação para uma gestão da imagem e reputação com foco em riscos e crises. E para tal, é possível sugerir que o resgate da teoria e a incorporação dos axiomas da comunicação nessas capacitações pode ser um importante diferencial. Afinal, nunca foi tão evidente que “tudo comunica”.

## REFERÊNCIAS

BRUNO, Fernanda. A obscenidade do cotidiano e a cena comunicacional contemporânea. In: **Revista Famecos**. 2004. V.11, n.25. Disponível em <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3280>. Acesso em: abril. 2023.

CORREA, Elizabeth Saad. **Nem público nem privado: o determinismo das práticas de redes sociais na configuração de um ciberespaço híbrido**. Tradução . São Paulo: Paulus, 2014. Acesso em: 02 jun. 2023.

GIL, Carlos, A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**, 6ª edição. São Paulo, Atlas, 2017.

NUNES, Ana Karin; OLIVEIRA, Rosângela Florczak de. **Crise, risco e comunicação: revisão da literatura e abordagens brasileiras de um campo em legitimação**. Anais do XV Congresso Abrapcorp, 2021. Disponível em Acesso em: 31 de maio de 2023.

OLIVEIRA, Rosângela Florczak de. **Dimensões possíveis para o diálogo na comunicação estratégica : tecituras e religações entre o relatório de sustentabilidade e as mídias sociais da Vale**. Porto Alegre, 2016. Tese (Doutorado em Comunicação) PPGCOM/ PUCRS. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/7194> Último acesso em maio de 2023.

REGO, A. R. **Vigilância, controle e atenção: a desinformação como estratégia**. Organicom – ano 17 • número 34 • setembro / dezembro 2020. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/349987911\\_Vigilancia\\_controle\\_e\\_atencao\\_a\\_desinformacao\\_como\\_estrategia](https://www.researchgate.net/publication/349987911_Vigilancia_controle_e_atencao_a_desinformacao_como_estrategia).

SOUSA, Jorge Pedro. **Elementos de teoria e pesquisa da comunicação e da mídia. Letras Contemporaneas.** Porto: 2006. Disponível em <<http://bocc.unisinos.br/pag/sousa-jorge-pedro-elementos-teoriapequisacomunicacao-media.pdf>>. Acesso em maio de 2023.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

\_\_\_\_\_. **O escândalo político. Poder e visibilidade na era da mídia.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

\_\_\_\_\_. A nova visibilidade. **Revista Matrizes**, São Paulo, v.1, n.2, p.15-38, 2008. acesso em 12 ago.2021

\_\_\_\_\_. J. B. (2018). A interação mediada na era digital. **Revista Matrizes**, 12(3), 17-44. <https://doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v12i3p17-44>

WATZLAWICK, P. BEAVIN, JH; JACKSON, DD (1967). **Pragmática da Comunicação Humana.** São Paulo, Cultrix, 1985.