



CULTURA DO CANCELAMENTO: UMA VISÃO DOS USUÁRIOS DO TWITTER

Fernanda Shelda de Andrade Melo¹

¹Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil
(fernanda.shelda@ufmg.br)

Resumo: A cultura do cancelamento é uma temática que vem ganhando atenção após suas fortes consequências na vida dos internautas. O presente trabalho traz o objetivo de entender o posicionamento dos usuários do Twitter frente à cultura do cancelamento e seus resultados de humilhação e exposição pública. Unindo a metodologia bibliográfica à exploratória com um instrumento de entrevista a partir de um formulário, os resultados apontam para o receio e silenciamento dos internautas.

Palavras-chave: Cultura digital; Ciberespaço; Twitter; Cancelamento.

INTRODUÇÃO

A cultura do cancelamento está ligada às ações de humilhação e exposição online. Isso acontece porque o ciberespaço abre possibilidades para publicações variadas, muitas vezes utilizadas pelos internautas para cometer tais atos problemáticos. Bastaria, por exemplo, criar uma conta virtual para ter uma espécie de oportunidade de expor algo ou alguém que seja razão de um desgosto pessoal.

Trabalhos científicos recentes, tais quais Macedo (2018) e Oliveira (et al., 2020) procuram debater essa temática de forma aprofundada, vendo possibilidades em suas investigações científicas. O presente trabalho também enxerga a mesma vertente, principalmente focada na rede social do Twitter - palco utilizado para tais ações de onde o termo 'cancelamento' surgiu.

O Twitter completou 15 anos de existência em 2021 e acumula 316 milhões de usuários cadastrados (Batista, 2021). Foi uma inovação no mundo do blog, uma vez que a rede permite a criação de publicações no estilo mini blog, já que seu tamanho é reduzido das postagens comuns em comparação à outras redes como o Instagram e o Facebook.

Enxergando esses pontos, este trabalho traz como objetivo entender o posicionamento dos usuários do Twitter frente à cultura do cancelamento e seus resultados de humilhação e exposição pública. Tal temática se faz válida pela emergência desses discursos e como eles afetam os internautas.

MATERIAL E MÉTODOS

Em primeiro lugar, a pesquisa bibliográfica foi utilizada para norteamento dos conceitos principais que cercam o assunto. Dessa forma, foi possível debater a cultura do cancelamento e seus

enraizamentos, como é o caso das ações de *exposed*, em uma perspectiva discursiva.

Já no sentido empírico, para entender como a temática é vista na prática pelos usuários da rede social, a pesquisa obteve uma vertente exploratória utilizando do instrumento da entrevista com a elaboração de um formulário online direcionado à faixa-etária da geração Z, pessoas nascidas durante a transformação da era digital – que formam o público-alvo da rede. O princípio de divulgação do formulário foi, justamente, o ambiente do Twitter. Cada usuário podia responder o formulário apenas uma vez – registrado pelo IP (endereço de protocolo da internet) de cada dispositivo.

Ao total, foram 187 participantes. Das 13 perguntas, 11 eram obrigatórias e duas opcionais. Isso significa que mesmo com o volume de 187 respostas, duas perguntas que questionavam a temática como formato discursivo não foram respondidas por todos os usuários. A primeira questão discursiva teve interação de 64 respostas, enquanto a segunda teve apenas 25 contribuições. Vale ressaltar que a segunda questão discursiva foi criada como formato de interação aberta, caso o usuário considerasse que algo importante sobre o tema não tivesse sido abordado anteriormente. Isso poderia explicar a diminuição da participação, uma vez que elas estariam ligadas a um conteúdo extra de interação.

Foi possível moldar o perfilado dos usuários a partir das perguntas iniciais que incentivavam tal ação, apesar das respostas permitirem o anonimato dos participantes. A idade que mais esteve presente foi a de 20 anos, com 20,3% de participação (38 respostas). Duas empataram com menor participação: 15 e 16 anos, as faixas etárias mais novas da lista com 13 respostas de indivíduos de cada um. Em relação ao gênero, 72,2% dos participantes eram do



gênero feminino, 23,5% do gênero masculino e 3,7% se descreveram como não binários. Enquanto isso, a escolaridade em peso estava presente na atuação do ensino superior (50,3%), seguido do ensino médio (29,9%). Nos casos restantes, os indivíduos já teriam finalizado ambas as fases (1% para o ensino superior finalizado e 18,7% para o ensino médio).

As 13 perguntas foram selecionadas de acordo com a contextualização do tema e incentivavam um posicionamento nas respostas. Elas estão na tabela a seguir.

Tabela 1. Perguntas e possibilidades do instrumento.

Pergunta	Possibilidades de resposta
1. Quantos anos você tem?	<ul style="list-style-type: none"> • 15 a 22
2. Qual o seu gênero?	<ul style="list-style-type: none"> • Feminino • Masculino • Não binário
3. E escolaridade?	<ul style="list-style-type: none"> • Cursando o ensino médio • Ensino médio finalizado • Cursando o ensino superior • Ensino superior finalizado
4. Qual a frequência dos seus acessos no Twitter?	<ul style="list-style-type: none"> • Pouca frequência (alguns acessos no mês e restritas postagens) • Média frequência (acessos semanais com algumas publicações) • Alta frequência (acessos diários e publicações contínuas)
5. Você sabe do que se trata a "cultura do cancelamento"	<ul style="list-style-type: none"> • Não e nunca ouvi falar • Não, mas já ouvi falar • Sim
6. Já acompanhou o cancelamento de alguém ou algo na rede social?	<ul style="list-style-type: none"> • Não • Sim, já li threads sobre o assunto e acessei hashtags sobre
7. Você concorda com esse método?	<ul style="list-style-type: none"> • Não, acho muito errado • Depende, se eu achar que a pessoa merece • Sim, pois é uma forma de retratar posições erradas
8. De alguma forma, você possui medo ou receio de fazer alguma publicação na rede por causa do cancelamento? Isso já aconteceu?	<ul style="list-style-type: none"> • Tenho receio, mas nunca deixei de publicar o que queria • Sim e já deixei de escrever algo que penso • Não
9. Na mesma linha dos cancelamentos, surgem os exposeds. Qual sua posição	<ul style="list-style-type: none"> • Concordo • Discordo

sobre?	
10. Espaço caso queira explicar o porquê da resposta anterior:	Resposta discursiva
11. Você já mudou de opinião sobre algo/algum por causa de algum exposed ou cancelamento?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não
12. Você acha que essa situação sai do controle virtual e deveria sofrer intervenção?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não
13. Caso queira adicionar algo que considera importante sobre o tema e não foi comentado: (resposta discursiva)	Resposta discursiva

Os gráficos são apresentados no conhecido formato de "pizza", pois o formulário foi desenvolvido no Google Formulários, que já predispõe da criação gratuita dos gráficos a partir das respostas obtidas nesse mesmo estilo.

Na mesma linha dos cancelamentos, surgem os exposeds. Qual sua posição sobre?
 187 respostas

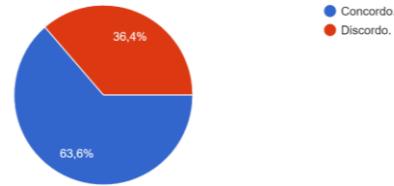


Figura 1. Formato dos gráficos.

Assim, foi possível entender um pouco mais do assunto em uma perspectiva prática, afinal, tais visões vieram justamente dos usuários da rede, que em peso a utilizam majoritariamente como alta e média frequência.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A primeira questão que precisa ser discutida é que a cultura do cancelamento não é algo inédito. Na verdade, as ações de apontar críticas para alguém com base em questões sociais advém da ação dos lynchamentos, que já aconteciam antes mesmo do surgimento da internet. É a partir do processo de humilhar o outro ser e tentar o descredibilizar que surge o cancelamento - adaptação para a palavra 'cancelar', comum na esfera conectada.

A convivência em sociedade está fortemente presente nesse processo, afinal, é da pressão social que surgem algumas cobranças. Atualmente, por exemplo, o debate em relação à quebra dos paradigmas raciais e de gênero ganharam forte espaço nos nichos de discussão do ciberespaço. A partir daí, os internautas cobram posicionamentos e, caso eles não sigam a expectativa de um público específico, a imagem dos indivíduos fica manchada.



“As pessoas não acham que elas devem ensinar nada pra ninguém, pois todos que possuem acesso à internet tem acesso às informações suficientes para se desconstruir sozinho. Então, se uma celebridade diz algo errado, foi de propósito. A ilusão da perfeição tira a humanidade dos influenciadores, eles deixam de ser humanos. E cancelar alguém, tira o direito da pessoa de errar e de aprender. Simplesmente cancelar alguém pode ser injusto, principalmente por não conhecer todos os lados da história. Apesar de diversos internautas discordarem, o julgamento instantâneo, é o que mais acontece no ambiente online” (OLIVEIRA et al., 2020, p. 6).

Essa perspectiva leva autores como Macedo (2018) a questionarem a democracia de um país. Para ela, “o fim do regime ditatorial não fez com que o Estado democrático de direito se estabelecesse automaticamente” (p. 4), uma vez que o que é dito no ambiente online ganha proporções incontroláveis mesmo que a lei garanta que a democracia seja estabelecida em relação ao poder de cada um.

Apesar de parecer completamente negativa, a cultura do cancelamento também surgiu como formato de denúncia em que a justiça não se fazia presente. Este é o caso das denúncias de assédio sexual por pessoas famosas que tentavam silenciar as vítimas para que tais histórias nunca viessem a público. Dessa forma, é possível entender que, ao passo em que retira a liberdade de expressão em certas perspectivas, esses casos também dão voz para grupos minoritários que não encontram espaço nas instituições públicas (MACEDO, 2018).

Há ainda os 'boicotes', em que usuários comuns debatem e espalham suas insatisfações com empresas privadas, como lojas que atuaram com atendimentos discriminatórios. É daí que surge o termo 'fiscal de cancelamento', uma pessoa designada para entender cada contexto e se ele se encaixa como negativo ou não para o público virtual (CAMPOLLO, 2020).

Daí, faz-se necessário diferenciar os tipos de cancelamento, afinal, no ciberespaço ganham força e se transformam em múltiplas variantes. Oliveira et al. (2020) dividem o cancelamento em três etapas: 1. O boicote - já comentado anteriormente e estaria ligado, primordialmente, às marcas; 2. O *close errado* - que seria mais informal e apareceria apenas em momentos de deslizes singulares; 3. Linchamento virtual - que também está ligado ao *exposed* - a exposição de diversos erros sequenciais cometidos por uma mesma pessoa que vêm à público, geralmente com pequenas provas que não são conferidas como verdadeiras ou mentirosas.

Outra situação que vale ser ressaltada é o medo gerado pelo cancelamento. Tal contexto relembraria a teoria da Espiral do Silêncio, constituída por Elizabeth Noelle-Neumann em 1993. A autora ressalta que, muitas vezes, a opinião pública e seu

julgamento moral intimida o público, que prefere não participar das discussões e nem exibir seus posicionamentos por medo de ser segregado.

“Essa busca por pertencimento faz parte do ser humano que tem como instinto natural a integração. Logo, é natural vir o medo do isolamento, porém se o indivíduo tiver a opinião da minoria ele sempre ficará entre duas vertentes: suas predileções e as inclinações da opinião que está tendendo a dominar o ambiente social” (CORREIA; CAL, 2017, p. 4).

Por fim, antes de partir para o vislumbre prático desta pesquisa, é preciso ressaltar que o Estado de Direito do Brasil prevê dinâmicas jurídicas para casos de acusações que não conseguem se provar judicialmente ou que visam somente a discriminação de algum usuário, a própria pessoa que foi exposta pode reverter o caso para o denunciante:

“Num caso de linchamento virtual, a luz das Ciências Jurídicas, há vários crimes que podem ser configurados, tais como: (i) crime contra a dignidade da pessoa humana, em casos de discursos de ódio; (ii) crime de injúria, para condenação virtual sem provas; (iii) crime de violação da intimidade, para exposição/humilhação pública; (iv) crime por discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional, em qualquer meio de comunicação, não isentando a Internet” (MACEDO, 2018, p. 9)

Partindo para o objeto de pesquisa, o Brasil está no 4º lugar de países que mais utilizam o Twitter no mundo (GONÇALVES, 2021). Nesse sentido, as discussões que são aprofundadas na rede, muitas vezes saem da esfera digital e habitam a vida real. Por isso a importância de entender como seus usuários desenvolvem essas questões.

Como já ressaltado na seção 'Métodos', a pesquisa traçou um formulário prático que atingiu 187 participantes que integram os usuários da rede. A faixa-etária presente está entre 15 e 22 anos. Dentre as perguntas e respostas, foi possível separar quatro tópicos importantes para aprofundamento: 1. Domínio sobre o tema; 2. Concordância ou discordância do cancelamento; 3. O reflexo do medo; 4. Opinião sobre algo ou alguém. Dentro desses tópicos serão apresentadas respostas relevantes nas questões discursivas, identificando o participante como P + número sequencial já citado (exemplo: P1 para o primeiro participante citado aqui que não é necessariamente o primeiro da pesquisa).

A primeira questão está no domínio sobre o tema. Isso significa que foi interessante perceber quantos usuários sabiam ou achavam que sabiam sobre o que seria a cultura do cancelamento. Dentre os 187 participantes, 176 (94,1%) afirmaram que sabiam sim do que se tratava o tópico. Apenas 4,3% afirmaram não saberem, mas que já tinham ouvido falar no



termo e 1,6% afirmou nunca ter ouvido falar sobre. Isso demonstra que, sabendo ou não, o termo é extremamente ressaltado na rede e a maioria dos participantes acreditam ter domínio sobre ele.

O participante 1 esclarece sua visão sobre o desenvolvimento do tema. “Acho que a cultura do cancelamento começou a passar dos limites, começou como algo que mostrava a verdade de muitas pessoas ruins e hoje em dia qualquer pessoa é cancelada por ter uma opinião diferente das outras. Sem contar que além do cancelamento ainda vem uma chacina virtual” (P1, n.p.).

Em segundo lugar, a pergunta número sete questionou se os participantes concordavam ou não com o método do cancelamento - seja relacionado às exposições, boicotes e/ou humilhações, e as respostas foram bem divididas (Figura 2).

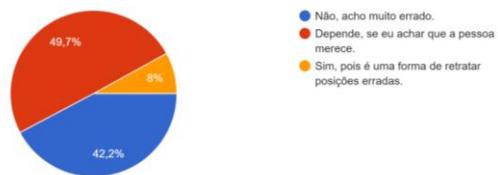


Figura 2. Concordância ou discordância do método.

Isso mostra que nem todos tem uma posição concreta sobre o cancelamento, uma vez que a maioria ficou na berlinda escolhendo a opção "Depende [...]"". Leva a crer que o cancelamento está subordinado às questões contextuais e aos envolvidos que estão na ação. Como infere o participante 2: “Expor nem sempre irá resolver o caso, apenas tornar mais visível para outras pessoas fazerem o mesmo. Porém em alguns casos como por exemplo violência, preconceito e afins, onde a vítima não tem voz, é importante sim!” (P2, n.p.).

Em terceiro lugar, está o reflexo do medo. Isso porque, assim como discutido na teoria da Espiral do Silêncio, o medo de ser um dos alvos da cultura do cancelamento segue os usuários quando o assunto é se expressar na rede social. (Figura 3).

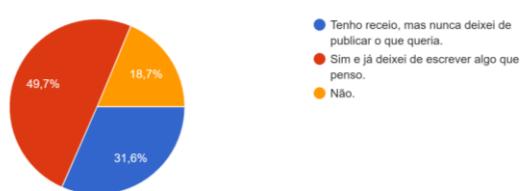


Figura 3. Medo do cancelamento.

Essa situação é preocupante, pois confirma a Espiral do Silêncio ao mesmo passo em que retira a liberdade de expressão dessas pessoas, que são movidas pelo receio da humilhação e da exposição. O participante 3 exalta sobre a falta de consciência pós linchamento: “Acho que as vezes é necessário que algum assunto

ou problema seja exposto para que as pessoas realmente falem sobre ele e procurem métodos para resolvê-los, porém, não concordo muito com a questão do cancelamento pois, ao meu ver, só faz com que a pessoa cancelada haja de uma certa maneira por pressão social e não houve mudanças nenhuma na sua maneira de pensar.” (P3, n.p.)

Por fim, uma maioria esmagadora afirma que já mudou de opinião sobre algum assunto ou alguém após vê-lo inserido no cancelamento. Isso significa que mesmo com provas e informações que poderiam ser mentirosas na rede, o grande público tende a seguir a ideia majoritária e julgar de forma preliminar o indivíduo envolvido na exposição, sem lhe dar opções de retratação (Figura 4).

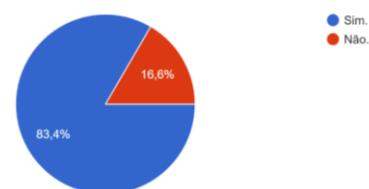


Figura 4. Mudança de opinião.

É nesse sentido que enfatiza o participante 4: "Muitas pessoas se acham no direito de julgar as pessoas que estão sendo expostas e as consequências desses julgamentos podem ser catastróficas. Essas exposições deixam uma marca muito forte nas pessoas, como se aquela situação a definisse e qualquer tentativa de retração é de difícil aceitação." (P4, n.p.).

CONCLUSÃO

O presente trabalho visou cumprir o objetivo de entender o posicionamento dos usuários do Twitter frente à cultura do cancelamento e seus resultados de humilhação e exposição pública. A partir disso, foram colocadas em prática estratégicas discursivas com métodos bibliográficos e uma pesquisa prática de investigação com entrevista em formulário.

Ficou claro que os usuários se sentem afetados pela cultura do cancelamento e, em sua maioria, enxergam as problemáticas que ela traz. Nesse sentido, vê-se a importância da continuidade de mais pesquisas nesta mesma vertente para aprofundar o debate.

Ademais, outras redes sociais também precisam ser alcançadas com pesquisas semelhantes, pois apesar de a cultura do cancelamento ser fortemente praticada no Twitter, redes como Instagram já experimentaram casos semelhantes passíveis de investigação científica

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais (FAPEMIG) pela bolsa que orienta meu processo de pesquisa durante o Mestrado no



Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social
na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

REFERÊNCIAS

- BATISTA, A. 15 anos de Twitter: confira a história da rede social do passarinho azul. O Povo, online, 2021. Disponível em: <https://www.opovo.com.br/noticias/tecnologia/2021/03/20/15-anos-de-twitter--confira-a-historia-da-rede-social-do-passarinho-azul.html>. Acesso em 20 de maio de 2022.
- CAMPELLO, F. Carnaval consagra fantasia de fiscal do cancelamento. Folha Online, 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2020/02/carnaval-consagra-fantasia-de-fiscal-do-cancelamento.shtml>. Acesso em 15 abril 2021.
- CORREIA, V.; CAL, D. Espiral do silêncio e o debate sobre a redução da maioridade penal: análise das discussões entre policiais e moradores de comunidades periféricas em Belém (PA). Revista Temática, Ano XIII, n. 08. Outubro/2017. Disponível em <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tematica>. Acesso em 18 setembro 2021.
- GONÇALVES, T. As maiores redes sociais em 2021. Etus, online, 2021. Disponível em: <https://etus.com.br/blog/as-maiores-redes-sociais-em-2021/#:~:text=Conhecida%20como%20a%20rede%20social,uma%20audi%C3%A3ncia%20ativa%20e%20engajada>. Acesso em 20 de maio de 2022.
- MACEDO, K. Conflitos sociais contemporâneos: possíveis causas e consequências dos linchamentos virtuais. Revista Humanidades e Inovação, v. 5, n. 4, 2018. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/653>. Acesso em 15 abril 2021.
- NOELLE-NEUMANN, Elisabeth. The spiral of silence: public opinion, our social skin. 2. ed., Chicago: University of Chicago Press, 1993.
- OLIVEIRA, C. et al. Cultura do Cancelamento: O que é? Do que se alimenta? Como se reproduz?. Mutato, online, 2020. Disponível em: https://static1.squarespace.com/static/5464d3b2e4b032f00b7e13f9/t/5ecd8575d02304239e25fc15/1590527371181/MUTATO2020_CulturaDoCancelamentoEoCovidUltima.pdf. Acesso em 10 setembro de 2020.