

EDUCAÇÃO DIGITAL E CIBERDEMOCRACIA: DESAFIOS NA ERA DA VIOLENTA CULTURA DO CANCELAMENTO

SAMARA SOUSA DINIZ SOARES

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), Belo Horizonte, Minas Gerais,
Brasil

LUCAS LOPES CAMPOS FERREIRA

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), Belo Horizonte, Minas Gerais,
Brasil

MARIANA FRANÇA MENDES

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), Belo Horizonte, Minas Gerais,
Brasil

RESUMO: A violência sempre permeou as relações humanas, somente as formas de executá-la variaram ao longo do tempo. Atualmente, uma das maneiras como ela se apresenta são os cancelamentos digitais, que ocasionam repercussões psicossociais graves. A identificação dessas repercussões foi o objetivo deste artigo e a revisão de literatura foi o método utilizado. A análise dos resultados se deu por uma perspectiva psicossocial com viés interdisciplinar. A violência digital é uma das marcas das relações atuais e se apresenta como uma das principais repercussões dos cancelamentos. Ela se estende às relações de consumo, uma vez que valores morais foram cooptados como valores de mercado, infringindo direitos democráticos fundamentais. A atuação conjunta entre poder público, empresas de tecnologia e usuários é imprescindível para que a legislação, a estrutura da rede e a educação digital criem um ciberespaço realmente democrático, e não violento.

PALAVRAS-CHAVE: Violência Digital; Educação Digital; Ciberdemocracia; Cultura do Cancelamento.

INTRODUÇÃO

A violência, em suas múltiplas formas, sempre esteve presente nas relações humanas, variando somente seu modo de apresentação ao acompanhar o contexto e as tecnologias de cada época. Atualmente, com o acesso massivo à ambiência e às ferramentas digitais, uma das maneiras como a violência tem se apresentado é por meio dos cancelamentos virtuais.

A cultura do cancelamento pode ser definida como um ato de denúncia de uma ação, de uma marca ou de uma pessoa, figura pública ou não, considerada inaceitável, visando o acerto de contas público via canais não tradicionais. Para que o processo seja bem-sucedido, é necessária uma reação negativa das pessoas frente ao erro, e a reparação é forçada pela deslegitimação social em massa nas redes sociais. Ao se tornar um ato cotidiano e repetido, cancelar transformou-se em uma cultura marcada pela produção discursiva violenta, rápida e desterritorializada, com caráter pouco

democrático (Soares; Ferreira; Santos, 2023), que expande seus efeitos para além dos espaços virtuais, ocasionando repercussões graves nos planos subjetivo, social, emocional, financeiro e legal.

Diante da complexidade do movimento e dos inúmeros impactos que ele traz, o objetivo desta pesquisa foi identificar, via revisão de literatura, as repercussões desse violento fenômeno e analisá-las por uma perspectiva psicossocial com viés interdisciplinar.

MÉTODO

A revisão sistemática da literatura teve caráter quanti-qualitativo, conotação exploratória e, em certo ponto, descritiva (GIL, 2002). Pesquisas com o descritor “cultura do cancelamento” foram realizadas nas bases de dados BVS-Psi (n=0), Scielo (n=1), Portal Capes (n=21) e Google Acadêmico (n=98) no mês de janeiro de 2024. Artigos publicados em português entre 2019 e 2023, com acesso aberto e cujo tema central era algum aspecto da cultura do cancelamento, foram incluídos no *corpus* de análise. Além disso, 14 produções encontradas em buscas não sistematizadas foram incluídas devido à relevância da discussão, totalizando 134 artigos. A saturação qualitativa foi alcançada quando a cultura do cancelamento não era mais o tema central das produções, interrompendo-se, assim, a produção e a sistematização das obras.

Como resultado, após a exclusão das repetições, 104 artigos foram identificados e sistematizados em uma única categoria nomeada “Violência Digital” (n=24), que se desmembrou em três subcategorias: “Relações Psicossociais” (n=32), “Relações de Consumo” (n=23) e “Direitos Fundamentais” (n=25).

A violência digital é uma das marcas das relações atuais e se apresenta como uma das principais repercussões dos cancelamentos, conforme será detalhado na seção seguinte. Ela se materializa no nível psicossocial, nas relações das pessoas consigo mesmas e com o outro e nas relações de consumo (entre fãs, influenciadores e marcas), acarretando a infração de direitos fundamentais e colaborando para a criação de um ambiente de relações digitais com marcados traços autoritários e antidemocráticos.

VIOLÊNCIA DIGITAL: UMA DAS MARCAS DAS RELAÇÕES ATUAIS

Como já dito, a violência é uma das marcas das relações digitais contemporâneas, mas ela sempre esteve presente nas relações humanas, de várias maneiras. Lopes (2022) e Domingues (2023) exemplificam essa historicidade da violência ao mencionar o ostracismo grego, processo de votação e julgamento de supostos cidadãos desviantes que eram condenados ao exílio de 10 (dez) anos; o cativo babilônico, que dominou, exilou e escravizou o povo hebreu; a queima, em fogueiras erguidas em praças públicas, de pessoas que se desviavam das crenças religiosas do catolicismo; a berlinda inglesa, que expunha ao ridículo os ladrões, os alcoólatras e os moradores de rua; o exílio dos degredados portugueses, condenados por transgressões

de normas, para as colônias; e o tronco no qual o escravizado que descumpria regras era amarrado para ser chicoteado em público, o qual serviu de inspiração para o uso posterior do “pau de arara”, método de tortura adotado por excelência nos porões da ditadura brasileira (Oliveira, 2011).

Esses históricos atos de linchamentos, exílios e insultos, muitas vezes realizados junto com prisões arbitrárias, desaparecimentos e torturas, executados com violência física e discursiva e operacionalizados, em sua maioria, sem o devido processo legal de cada época, o que configura um ajuste social não democrático, repetem-se nos cancelamentos virtuais atuais com pequenas variações. Atualmente, a violência nas relações digitais se apresenta de forma ubíqua, segundo um código de justiça não institucional. Seu objetivo é a destruição social e psicológica da vítima, ainda que temporariamente, com a finalidade de punir e educar. Exilar e/ou humilhar publicamente foram e ainda são importantes mecanismos de regulação do comportamento social (Lopes, 2022), e a vergonha e a humilhação exercem papéis centrais nesse processo que dissocia o cancelado/exilado de sua identidade pessoal e coletiva (Domingues, 2023).

Algumas semelhanças entre o punitivismo histórico e o neopunitivismo digital estão: a) no processo, que, por ser mutante e paradoxal, apresenta uma constante transição de papéis - qualquer pessoa, dependendo das circunstâncias, pode ocupar a posição de acusador e de acusado, de cancelador e de cancelado, pois o jogo do poder é traiçoeiro; b) na intenção/objetivo, que é retirar a credibilidade, afetar o prestígio de um determinado indivíduo por meio de insultos e exílio; e c) nas repercussões, que, embora minimamente definidas *a priori*, mediante a gravidade do crime e a extensão do castigo, no limite não podem ser exatamente calculadas, uma vez que a massa participa ativamente da punição e as consequências podem ser mais duradouras e/ou mais extensas que o planejado.

Já as diferenças estão: a) no tempo de duração das punições, que, em essência, não têm como pretensão durar permanentemente e tiveram uma redução gradativa ao longo dos anos - o grego que passava pelo ostracismo, por exemplo, era exilado por 10 (dez) anos e depois poderia retornar à pátria e ao cenário público; e b) na territorialidade - antes, o exílio era geográfico, circunscrito a uma cidade, uma população, e hoje os exílios digitais são desterritorializados (Domingues, 2023).

Essas duas características, que imprimem velocidade e alcance aos cancelamentos, também potencializam sua banalização, ao gerar a falsa sensação de que a violência impingida, apesar de dolorosa, passará logo. No suplício digital contemporâneo, a disciplina e a dor são ubíquas, mas não menos dolorosas. A punição não incide diretamente sobre os corpos, impondo limites legais e físicos; ela é indireta, camuflada (Prestes; Negreiros, 2021).

Esse neopunitivismo digital ubíquo, marcado pelo renascimento de práticas violentas históricas, reconfigurado a partir do uso de aparelhos tecnológicos e acesso massificado às redes sociais digitais, “destaca a relação próxima entre justiça e espetacularização e entre vigilância e voyeurismo, relações essas muito banalizadas nos meios de comunicação de massa e, hoje, no uso indiscriminado do telefone celular” (Lemos, 2018, p. 61).

A internet, nesse cenário de constante vigilância e punição virtual, passa a ser vista como um dispositivo de controle de comportamentos com função estratégica dominante, à medida que se adapta e se remodela diante das alterações e resistências, abrangendo aquilo que poderia ameaçá-la e, assim, permanece e se fortalece. Como um dispositivo midiático, ela opera conjuntamente no controle de comportamentos e de discursos (Lopes, 2022).

As relações atuais, nesse cenário, são marcadas pela vigilância, comparação, polarização e exclusão, via linchamentos. A informação é tóxica, reflexo de um ambiente informacional pautado pela virulência, sectarismo, intolerância e polarização. Os dispositivos de controle e punição são ubíquos, mas fortemente alinhados à humilhação, vergonha e violência. Nesse contexto, é necessário pensar a cultura do cancelamento como produto e produtora de uma ordem discursiva marcada pela pós-verdade (Soares; Ferreira; Santos, 2023), sustentada por relações de saber-poder ancoradas na moralidade social, que emergem em um cenário em que o dispositivo de controle é a vigilância ininterrupta e a punição é severa e espetacular (Lopes, 2022), gerando inúmeras repercussões psicossociais.

VIOLÊNCIA DIGITAL E REPERCUSSÕES PSICOSSOCIAIS

A violência presente na cultura do cancelamento gera repercussões nas relações das pessoas consigo mesmas (nível individual) e com o outro (nível coletivo). Cancelar alguém é um ato psicossocial que envolve atores humanos e não-humanos. Ele abrange aspectos humanos relativos à sociabilidade e às características dos sujeitos nos ambientes digitais e a própria estrutura da rede (De Souza Costa; Da Silva, 2023) em uma trama complexa em que espetáculo, controle vigilante e punição violenta estão intimamente relacionados.

A sociabilidade digital é rápida, instantânea, plural, mutante, desterritorializada, complexa e frágil, pois sofre constante influência das mudanças pessoais e contextuais. De um lado, ela gera o sentimento de identificação entre os usuários, o que atenua a intolerância e potencializa a formação de comunidades virtuais, grupos formados em torno de afinidades e interesses mútuos, bem como a discussão de acontecimentos e conflitos de maneira mais ampla e inclusiva. Por outro, a possibilidade de contato rápido, direto e constante com a alteridade facilita a identificação do que é diferente (de mim e do grupo com o qual me identifico), portanto alvo digno de agressividade, o que potencializa a intolerância, uma vez que o indivíduo tende a direcionar as suas preferências de acordo com o seu desejo de excluir as diferenças (Martinez, 2022). Ser visto/reconhecido e pertencer a alguma comunidade *on-line* é, em última análise, o objetivo e o desejo de estar conectado (Prestes; Negreiros, 2021).

A sociabilidade digital também é marcada pela espetacularização da vida cotidiana, pelo controle ininterrupto e em larga escala dos comportamentos e pela punição implacável, violenta e não institucionalizada daqueles que se desviam das *performances* perfeitas idealizadas pela massa (Soares; Ferreira; Santos, 2023). A sociedade do desempenho enaltece e cria indivíduos produtivos, acelerados e perfeitos,

e a sociedade do espetáculo espera que isso tudo seja mostrado via autoexposição constante. O modelo de vida atual prioriza a motivação em vez da proibição, como eram as organizações sociais passadas, de modo que lemas como "*yes, we can*" (sim, nós podemos) reforçam a mentalidade social de que a conduta perfeita é possível e todos podem alcançá-la com esforço, por isso o indivíduo que falha deve ser punido. Assim, juntos, perfeição e espetáculo criam a falsa e adoecedora ideia de vida perfeita, diminuem a capacidade de resistência à frustração e erros e criam um clima de vigilância social ininterrupta no combate aos deslizes. Quando eles ocorrem e/ou são publicados, são rechaçados com violência por meio dos cancelamentos. Esse cenário cria "uma realidade paralela em que não há espaço para demonstrar cansaço, impotência ou ócio, e a produtividade é totalmente desvinculada do ciclo natural de tentativa e erro, acarretando quadros de ansiedade que, muitas vezes, são coroados sob o título de esforço na sociedade do desempenho" (Prestes; Negreiros, 2021, p. 141).

Essa postura assumida pelos canceladores, que propõem e executam punições diante do não alcance da *performance* perfeita idealizada, tem confluência com o que Pereira *et al.* (2023) descrevem ao defenderem a cultura do cancelamento como uma maneira de a sociedade livrar-se de sua faceta sombra. Ela, que é fonte de sofrimento, refere-se ao campo mais obscuro da personalidade, expresso em atitudes cruéis e condenatórias. Esse processo de expiação social ocorre por meio da projeção, visto que "[...] a sombra, sendo um arquétipo da personalidade reprimido no inconsciente, ao negá-la, podemos projetar no outro aquilo que escondemos" (Pereira *et al.*, 2023, p. 6).

Projeções e identificações mediadas pelo digital são mecanismos comumente utilizados pelos sujeitos digitais para a construção de si e de suas relações. Como dito acima, na cultura do cancelamento, aspectos da sombra social são projetados no cancelado como forma de expiação social, uma vez que os sujeitos digitais têm dificuldade de lidar com as próprias limitações e erros. Diante da dificuldade em lidar com o divergente, pois estão sempre à procura de algo/alguém para se identificar e formar comunidades, as relações acabam sendo guiadas mais pelo desejo, afinidade e conforto encontrados no igual, o que potencializa a intolerância vista ao se deparar com o diferente. Esse, como fonte de incômodo, é rapidamente rechaçado, fazendo do cancelamento consequência de uma cultura participativa violenta, ao produzir uma fonte inesgotável de espectadores que têm como papel julgar atores por meio de projeções (Tabasnik, 2023). Essa dificuldade de lidar com a alteridade e, no limite, com as facetas negativas de si mesmo espelhadas no outro é reflexo da naturalização e banalização do ódio nos ambientes digitais (De Souza Costa; Da Silva, 2023). Nesse sentido, a cultura do cancelamento pode ser descrita como um fenômeno que expressa uma vontade coletiva, apesar de abarcar, em sua estrutura, os traços singulares de seus participantes.

Esse contexto é potencializado pelas características e possibilidades de uso das redes disponíveis aos usuários, tais como: 1) o formato de comunicação curto, fluido e baseado no interesse e afinidade (De Souza Costa; Da Silva, 2023); 2) os interesses econômicos das plataformas e dos usuários que as utilizam (Brasileiro; Azevedo, 2020); 3) a estrutura da rede que possibilita o anonimato e, por consequência, a impunidade (Elias, 2023); 4) a lógica do excesso de informação e de produção de conteúdo e notícias, de qualidade ou não; e 5) o forte apelo emocional em que a repetição e padronização

de discursos estigmatizados são utilizadas como instrumento para conseguir o apoio popular (Soares; Ferreira; Santos, 2023).

Nessa trama entre o social, o subjetivo e a estrutura da rede, frequentemente a saúde mental do cancelado é impactada, podendo colaborar para o surgimento ou agravamento de transtornos mentais. Uma vez instalado, o adoecimento pode se manifestar de formas variadas, tais como desgaste emocional, crise de pânico, angústia, depressão, ansiedade e ideação suicida. Para além desses aspectos mais evidentes de adoecimento, os cancelados também sofrem impactos menos evidentes na autoestima, acarretando perda da confiança em si próprio, falta de ânimo para produção de conteúdo e constrangimento. Há “prejuízo na esfera da criatividade e no surgimento de sentimentos de insegurança acompanhados por tristeza, dúvidas sobre a própria conduta, medo de julgamentos, forte vigilância para as próximas interações nas redes e perda da motivação” (Gomes *et al.*, 2021, p. 328). Medo, insegurança, ansiedade, estresse, perpetuação de estereótipos, preconceitos e discriminações parecem ser algumas das mais evidentes repercussões psicossociais dos cancelamentos (Fieker; Almeida, 2023).

De forma evidente ou não, a extensão das consequências psicológicas do cancelamento é grande, afetando tanto os cancelados quanto os canceladores. Esses são afetados quando a pessoa admirada erra, quebrando-se as expectativas projetadas nela, e, logo em seguida, são invadidos pela raiva diante da situação, desejando punição pelo erro. A satisfação sentida no ato do cancelamento dá ao cancelador a sensação de poder. Como uma maneira de executar justiça com as próprias mãos, o cancelamento torna-se uma forma de reduzir o outro a uma opinião dissonante problemática, linchando-o, o que reforça a noção equivocada de poder. Já o público cancelado experimenta a sensação de angústia, exclusão e não pertencimento, além do risco de mudança de personalidade, podendo tornar-se antissocial (Pereira *et al.*, 2023).

O fato é que ninguém está imune ao cancelamento, e, por isso, os internautas lançam mão de estratégias para a prevenção do ciberacotimento e para lidar com suas repercussões, se ele acontecer. Evitar a superexposição e assuntos polêmicos e se colocar em primeiro lugar na promoção de saúde mental são estratégias utilizadas para que o cancelamento não aconteça. Porém, se ele acontecer, a psicoterapia e a não absorção das reações negativas advindas do público são mencionadas como formas de lidar com as repercussões psíquicas negativas (Gomes *et al.*, 2021).

A dinâmica da rede, marcada pela espetacularização da vida, a exigência de *performances* perfeitas e a violência para com aquele que erra têm modificado os processos de subjetivação e socialização, impactando as relações das pessoas consigo mesmas (construção identitária) e com o outro (criação de laços e comunidades). A hipersensibilidade social ao erro e ao diferente, marca de uma geração ofendida, repercute na saúde mental dos indivíduos e na construção de relações cada vez mais violentas, líquidas, instrumentais e desumanas.

VIOLÊNCIA DIGITAL E AS RELAÇÕES DE CONSUMO

O uso massivo e cotidiano dos dispositivos e ambientes digitais tem modificado as relações de consumo. A virtualidade quebrou as barreiras físicas tradicionais dos processos de compra e venda. Sua dinâmica e benefícios levaram as marcas e os influenciadores digitais a se apropriar de sua ambiência para se aproximarem de seu público e gerarem valor e lucro para seus negócios.

O influenciador digital passou a ser uma figura imprescindível para o crescimento e o fortalecimento das marcas no mercado. Ele passou a ser mais um veículo de comunicação entre empresas e público-alvo. Essa celebridade cotidiana, que se consolida na internet pela exposição de sua intimidade e acontecimentos privados, surge como uma maneira de capitalizar os sonhos e os sentimentos humanos, sendo produto e produtor do mercado digital. Os fãs não só se identificam com sua personalidade, características e valores, como também tendem a ter expectativa de que alguns dos aspectos da personalidade e dos próprios ritos, características e valores do influenciador sejam compartilhados (Castro, 2023).

A autoexposição e a transformação da vida cotidiana em conteúdo monetizável rompem os limites entre público e privado e geram uma relação de pretensa intimidade entre influenciadores e sua comunidade de fãs, a qual é sustentada pela percepção de familiaridade e conexão. Se, de um lado, esse compartilhamento exacerbado do cotidiano é rentável e gera enormes ganhos, por outro, cria uma cultura participativa, em que os fãs possuem espaço e poder de controle sobre os influenciadores ao usarem as redes sociais como canais de expressão de suas opiniões, saindo, assim, da posição passiva de meros consumidores para o papel ativo de coprodutores. Os cidadãos mediatizados, livres para se manifestarem na rede, são igualmente cidadãos monitorados, que sofrem e fazem sofrer controles ubíquos e complexos (Castro, 2023), o que indica, inclusive, transformações geradas nas relações de trabalho, uma vez que a figura pública sofre influência direta de seu público e, de alguma forma, é controlada por ele.

Essa cultura participativa permite o aparecimento de fãs-fiscais-consumidores extremamente bem-informados e ativos, que adotam condutas policiaesca ancoradas numa enorme vigilância e no controle do comportamento das celebridades. A mudança de uma cultura espectral para uma cultura participativa abre espaço para trocas, mas também para o policiamento vigilante e violento. Os fãs consomem conteúdos, produtos e serviços e ainda interferem na circulação e consumo deles. Para Castro (2023), é justamente esse envolvimento com o objeto que diferencia o fã de um mero espectador. Para esse autor, fãs como produtores culturais, envolvidos emocionalmente no processo de consumo, é um traço das relações atuais entre eles próprios, as marcas e os influenciadores.

O desafio dessa relação encontra-se, entretanto, nos cancelamentos que as marcas e os influenciadores podem sofrer de forma conjunta e/ou separada. Se, por um lado, as marcas se beneficiam da influência do consumo de seus influenciadores parceiros sobre seus fãs, por outro, podem ser prejudicadas quando o influenciador parceiro é cancelado e suas imagens estão vinculadas a ele. A crise de imagem, tão

temida, gera ameaça e/ou perda de sua reputação, o que, no contexto atual, não gera prejuízo somente simbólico e social, mas também monetário. Nesse cenário, o cancelamento aparece como uma prática cultural em que, por intermédio do consumo, os indivíduos buscam exercer uma espécie de justiça marcada pela expressividade passional, à medida que as emoções positivas e negativas que envolvem o processo são intensas, tanto no discurso de fãs atrelados aos sentimentos de admiração e amor quanto nos dos antifãs, relacionados ao discurso de ódio (Castro, 2023).

Em épocas em que valores morais são tidos como valores de mercado (Cordeiro; Martins, 2022) e a violência ubíqua, via cancelamentos, é uma forma de controle e ajustamento de condutas a partir da eliminação do mercado, mesmo que temporariamente, a gestão da *performance* digital de pessoas públicas e marcas é imprescindível para evitar crises de imagem. Uma forma de fazer essa gestão de *performance* e evitar cancelamentos é por meio da coerência expressiva ou da narrativa biográfica consistente. Ao sujeito cabe “performar” de maneira intencional gerindo sua representação, ao considerar o contexto situacional em que se encontra e o nível de informação que a plateia detém a seu respeito. Essas dinâmicas de autoapresentação envolvem marcadores como autorreflexão (imagem de si que o sujeito projeta) e alorreflexão (o que é feito com essa imagem pelos demais sujeitos em dado espaço). Nessa dinâmica, não só a identidade do *performer* é construída, como também suas relações e representações (Tabasnik, 2023).

Nesse cenário em que as interações sociais são majoritariamente mediadas, avaliadas e monetizadas pelas telas, mesclando *on-line* e *off-line*, a retirada da atenção social positiva ou validação social constitui uma dolorosa punição (Brasileiro; Azevedo, 2020). A dor física dos linchamentos presenciais é substituída pela dor social dos linchamentos digitais, à medida que envolve uma forte rejeição social, e, embora sejam diferentes, ambas têm a mesma capacidade de infligir sofrimento. A virtualidade penetra tão forte na realidade material *off-line* que punir a projeção virtual de uma pessoa é infligir um castigo grave para a sua versão não digital, pois as ações promovidas pelos atores nesses ambientes acabam refletindo padrões sociais estabelecidos em projeções.

É conhecido o uso ativo que marcas, influenciadores e fãs fazem dos ambientes e ferramentas digitais. A novidade dessa relação está na interferência direta que os fãs possuem sobre as relações de consumo, ao lançar mão de atitudes policiais e dos cancelamentos violentos para direcioná-las, infringindo direitos fundamentais.

VIOLÊNCIA DIGITAL E A INFRAÇÃO DE DIREITOS FUNDAMENTAIS

A violência digital, presente na cultura do cancelamento, fere direitos fundamentais e acende o debate sobre a necessidade de criar uma legislação específica e/ou adaptar a já existente para crimes digitais, visando à formação de um ambiente digital democrático, ao reduzir o caráter inconstitucional e ditatorial do fenômeno.

A cultura participativa, horizontalizada e massificada da internet possibilita, simultaneamente, a criação de espaços democráticos, em que vozes distintas são

ouvidas, e ambientes extremamente antidemocráticos e restritivos, que ferem direitos fundamentais, tais como “os princípios da dignidade da pessoa humana, solidariedade democrática, estado democrático de direito e presunção da inocência, garantia do devido processo legal, contraditório e ampla defesa e, por fim, direitos como imagem, privacidade e honra” (Camillis; Dorneles, 2022, p. 55), impedindo, portanto, a construção de espaços e relações realmente democráticas e responsáveis.

Essa ambiguidade da rede pode ser vista na cultura do cancelamento, que, inicialmente, impulsionou a discussão sobre acontecimentos que contribuem para a perpetuação de uma estrutura social baseada em discriminação e desequilíbrio e emergiu como um instrumento de oposição a esses discursos e práticas. Entretanto, com a sua popularização, a cultura do cancelamento passou a operacionalizar tais discussões de maneira extremamente superficial, violenta (Rattigueri, 2023) e embasada em gostos pessoais e suposições, ocasionando mudanças na apreciação da moral coletiva (Pereira *et al.*, 2023).

A luta e a reivindicação de causas coletivas passaram a ser praticadas com violência verbal e até mesmo física, por motivos que nem sempre objetivam a responsabilização de ações equivocadas, mas sim uma simples aversão a comportamentos específicos de uma pessoa. Se, no início, a pretensão de cancelar algo ou alguém estava muito mais associada a erradicar comportamentos e estruturas prejudiciais, atualmente é considerada um comportamento social condenatório, pois busca o apagamento de uma pessoa e de sua identidade como ser social (Domingues, 2023). Nessa transformação, o movimento acabou se esvaziando politicamente ao inibir o debate, ao banir de maneira violenta aquele que falha, impondo-se cada vez mais ideais de perfeição, e por possuir caráter mais punitivo que educativo (Prestes; Negreiros, 2021).

Uma das formas de violência dos cancelamentos se apresenta por meio do discurso de ódio, caracterizado por uma linguagem ofensiva, preconceituosa, intolerante e segregativa, cuja intenção é desvalorizar e ofender a dignidade do cancelado e incitar o ódio com base em estereótipos e generalizações negativas, disseminando ideias desumanizadoras ao se valer de argumentos irracionais e emocionais (Fieker; Almeida, 2023; Rattigueri, 2023). Esse discurso se manifesta, em uma camada mais sutil e velada, por intermédio de piadas sociais aparentemente ingênuas, e em um nível mais evidente, por ataques discursivos violadores de direitos individuais e coletivos. Independentemente de sua forma de aparecimento, ele se diferencia da liberdade de expressão quando ultrapassa os limites da tolerância e do respeito mútuo, ferindo direitos (Elias, 2023; Fieker; Almeida, 2023).

A liberdade de expressão é o pilar e a força motriz da democracia. Ela confere ao cidadão o direito de ser livre em ideias, pensamentos e manifestações, de forma oral ou escrita, e todos os demais direitos humanos são consequência dela. Mas, apesar de basilar, ela não tem caráter absoluto, pois é limitada por outros direitos igualmente consagrados, como, por exemplo, o direito à imagem, à intimidade e à honra, e não pode ser utilizada como escudo para a violação desses (Elias, 2023). Tanto a proteção da dignidade da pessoa humana quanto a liberdade de expressão são garantias constitucionais basilares da democracia, mas, quando o primeiro é violado sob o

pretexto do segundo, a liberdade de expressão é protegida até o ponto em que não cause danos graves a terceiros (Fieker; Almeida, 2023).

Em épocas de cancelamentos que lançam mão de discursos de ódio como uma das formas de se operacionalizar e cujo direito à liberdade de expressão é alçado a uma posição mais elevada que outros direitos fundamentais, é de se esperar que os efeitos do cancelamento não se limitem ao espaço virtual, mas repercutem no universo fora, sendo cabível implicações jurídicas aos canceladores que fazem mau uso do direito de livre expressão e o desejo de fazer justiça própria ao exporem os seus discursos de ódio (De Souza Costa; Da Silva, 2023).

Dessa forma, ter liberdade de expressão na internet não isenta os canceladores de responsabilização legal por ofensas, calúnias, difamação, incitação à violência, apologia ao crime, crimes contra a paz pública, *cyberbullying*, *stalking* e danos materiais e morais decorrentes dos efeitos negativos da cultura do cancelamento. Essa responsabilização pode abranger uma indenização por danos morais, relativa ao possível abalo psicológico, bem como a danos materiais e lucros cessantes, provenientes dos prejuízos financeiros que essa conduta possa acarretar, como rescisões contratuais e demissões (Rattigueri, 2023).

A complexidade da temática e de suas repercussões exige uma atuação conjunta e multifacetada entre poder público, empresas de tecnologia e usuários (Fieker; Almeida, 2023), para que a legislação, a estrutura da rede e a educação digital cumpram seus propósitos conjuntos de garantir um ambiente digital que concilie liberdade de expressão e respeito pelos direitos individuais e coletivos (Rattigueri, 2023). Cabe aos três Poderes (Legislativo, Executivo e Judiciário) a criação e/ou adaptação, execução e fiscalização da legislação para crimes virtuais, e, à sociedade, cabe conhecer e respeitar tais legislações e punições ao buscar conhecimento de forma independente, seja por meio de políticas públicas e/ou por meio de educação digital oferecida pelas plataformas.

Às plataformas, cabe o dever de adotar medidas de contenção para atos de violência digital e educar os usuários. Essa moderação envolve identificar e remover conteúdos que infringem direitos e violem os termos de uso delas. Para isso, elas devem ter mecanismos eficazes para analisar o conteúdo denunciado pela comunidade, assim como para avaliar ações de forma rápida e responsável. Isso envolve recorrer a um conjunto de diretrizes claras sobre o que é considerado discurso violento, bem como à utilização de moderadores humanos e algoritmos para revisá-lo e removê-lo (Elias, 2023). No âmbito da educação, cabe às plataformas fornecer informações e recursos adequados para combater os discursos e práticas violentas, e, para isso, podem ser implementadas medidas de conscientização e treinamento para os usuários entenderem como denunciar conteúdo ofensivo e como se engajar de forma construtiva nas discussões *on-line* (Fieker; Almeida, 2023).

A educação digital autodidata pela sociedade e/ou oferecida pelo poder público e pelas plataformas digitais é um dos pilares para tornar a internet um espaço mais democrático e seguro. Elias (2023) defende ações no nível individual e coletivo por meio de campanhas que trabalharão em prol da liberdade de expressão, opinião e

debate democrático, ao proporcionar: 1) a sistematização e divulgação de dados sobre a ciberviolência para a população, via campanhas nacionais de informação, a fim de conscientizá-la sobre a massividade do fenômeno, suas causas e consequências; 2) o investimento em diretrizes que sejam antiviolência e que combatam o discurso violento pelas plataformas digitais, tornando-as espaços mais seguros e com liberdade para que seus usuários possam de fato se expressar, aprender, criar, mobilizar e participar; e 3) informações para o público sobre as regras e os riscos incorridos e, portanto, limitar a violência e o número de denúncias a serem processadas.

Apesar de a internet não ser uma terra sem lei, sua aplicação é desafiadora e encontra limites diante da estrutura da rede, da falta de regulamentação das grandes plataformas digitais, da falta de uma estrutura prática de atuação que dê conta dos inúmeros casos reais e dos desafios democráticos inerentes a essas intervenções.

A interconexão global que dá velocidade e abrangência aos conteúdos digitais fornece um quadro propício à discriminação, ao ódio, às ameaças e aos apelos à violência. Outro desafio estrutural é a aposta do usuário na impunidade, em função da possibilidade de anonimato ao usar perfis falsos, e a falta de meios do Brasil para responsabilizar os provedores de internet pelo anonimato, quando há violações de direitos (Rattigueri, 2023). A supervisão e a fiscalização de crimes digitais é outro desafio, visto que, muitas vezes, não existem autoridades competentes para isso ou, quando autoridades intervêm, fazem-no demasiadamente tarde, assim os responsáveis pelos fatos escapam facilmente à sua fiscalização (Elias, 2023).

A falta de efetiva proteção aos usuários e, em especial, às vítimas de alguma violação acaba deixando-os dependentes do sistema judicial tradicional, que é extremamente lento, se comparado à velocidade da rede, para analisar, interromper e reparar a violação. Daí a necessidade de criação de espaços seguros nas redes sociais, em que as vítimas de ataques possam denunciar e receber apoio (Fieker; Almeida, 2023). Já os desafios democráticos desse cenário se encontram no equilíbrio entre a proteção dos usuários contra conteúdo nocivo e o direito à liberdade de expressão e ao debate saudável. A ciberdemocracia só é possível mediante a moderação e a educação. Sem elas, sobra somente o espetáculo desumano da violência.

A violência digital, tão presente nos cancelamentos, é uma das principais maneiras de ferir direitos individuais e coletivos. Sob o discurso da liberdade de expressão, outros direitos fundamentais, igualmente consagrados, são violados. Essa realidade aponta para a complexidade do fenômeno, para os inúmeros desafios que ele impõe e para a necessidade de atuação conjunta entre o poder público, a sociedade e as plataformas digitais, para que a legislação, a estrutura da rede e a educação social e digital cumpram seus propósitos conjuntamente, diminuam o caráter inconstitucional do fenômeno e criem ambientes digitais realmente democráticos, a fim de não continuarmos atualizando, como indivíduos e sociedade, atos violentos históricos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A violência sempre permeou as relações humanas, e as formas de executá-la variaram ao longo da história, acompanhando as particularidades sócio-históricas e

tecnológicas de cada época. Apesar dessas variações, a violência está comumente presente em todos os tempos, por meio dos linchamentos, insultos e exílios permeados pela vergonha e humilhação.

No contexto digital contemporâneo, a violência se materializa de forma ubíqua, desterritorializada, em grande volume e velocidade e se manifesta via cancelamentos (os exílios digitais) e discurso de ódio (as berlimdas digitais). O neopunitivismo digital atualiza ações violentas e ditatoriais históricas e potencializa a criação de ambientes e relações digitais antidemocráticas. Nesse cenário de espetacularização da violência, para que a punição seja exemplar e, ao mesmo tempo, expiatória das próprias limitações espelhadas e depositadas no "bode" exilado/cancelado, as relações sociais são diretamente afetadas.

A violência digital, como uma das marcas das relações sociais atuais, apresenta-se, portanto, como uma das repercussões psicossociais mais relevantes (e preocupantes) da cultura do cancelamento encontrada na literatura atual sobre o tema. Ela se estende às relações de consumo, uma vez que valores sociais/morais/relacionais foram cooptados como valores de mercado, infringindo direitos individuais e coletivos fundamentais e ocasionando outras repercussões psicossociais ainda não completamente identificadas e mensuradas.

Outro aspecto demonstrado pela revisão da literatura é que essas questões complexas e contemporâneas presentes nos cancelamentos indicam o papel fundamental da atuação conjunta do poder público, das empresas de tecnologia e da sociedade na criação de uma ciberdemocracia, via educação e regulamentação digital, bem como a necessidade de compreender melhor, por meio de futuras pesquisas, a lógica discursiva, de funcionamento e estrutura da rede, as legislações que regulam e/ou que precisam ser construídas para regular este ambiente e o sujeito (aspectos psicológicos) em relação com o outro (aspectos sociais) que habita os ambientes digitais. Espera-se, assim, que o campo de debates e intervenções se expanda a partir da produção desta e de novas pesquisas.

Artigo recebido em: 12/04/2024

Aprovado para publicação em: 16/08/2024

DIGITAL EDUCATION AND CYBERDEMOCRACY: CHALLENGES IN THE AGE OF THE VIOLENT CULTURE OF CANCELLATION

ABSTRACT: Violence has always permeated human relationships, only the ways in which it is carried out have varied over time. Currently, one of the ways in which it presents itself is digital cancellations, which cause serious psychosocial repercussions. The aim of this article was to identify these repercussions and the method used was a literature review. The results were analyzed from a psychosocial perspective with an interdisciplinary bias. Digital violence is one of the hallmarks of current relationships and is one of the main repercussions of cancellations. It

SOARES, S. S. D.; FERREIRA, L. L. C.; MENDES, M. F.

extends to consumer relations, since moral values have been co-opted as market values, infringing fundamental democratic rights. Joint action between public authorities, technology companies and users is essential if legislation, the structure of the network and digital education are to create a truly democratic, non-violent cyberspace.

KEYWORDS: Digital Violence; Digital Education; Cyberdemocracy; Culture of Cancellation.

EDUCACIÓN DIGITAL Y CIBERDEMOCRACIA: RETOS EN LA ERA DE LA CULTURA VIOLENTA DE LA CANCELACIÓN

RESUMEN: La violencia siempre ha impregnado las relaciones humanas, sólo que las formas en que se lleva a cabo han variado con el tiempo. Actualmente, una de las formas en que se presenta son las cancelaciones digitales, que causan graves repercusiones psicosociales. El objetivo de este artículo era identificar estas repercusiones y el método utilizado fue una revisión bibliográfica. Los resultados se analizaron desde una perspectiva psicosocial con un sesgo interdisciplinar. La violencia digital es una de las señas de identidad de las relaciones actuales y una de las principales repercusiones de las cancelaciones. Se extiende a las relaciones de consumo, ya que los valores morales han sido cooptados como valores de mercado, vulnerando derechos democráticos fundamentales. La acción conjunta de los poderes públicos, las empresas tecnológicas y los usuarios es esencial para que la legislación, la estructura de la red y la educación digital creen un ciberespacio verdaderamente democrático y no violento.

PALABRAS CLAVE: Violencia Digital; Educación Digital; Cyberdemocracia; Cultura de la Cancelación.

REFERÊNCIAS

BRASILEIRO, F. S.; DE AZEVEDO, J. V. Novas práticas de linchamento virtual: fachadas erradas e cancelamento de pessoas na cultura digital. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, São Paulo, v. 19, n. 34, p. 81-91, 2020. Disponível em: <http://revista.pubalaic.org/index.php/alaic/article/view/640>. Acesso em: 3 mar. 2024.

CAMILLIS, L. L.; DORNELES, L. F. Cancelamento social como limitação à liberdade de expressão: entre o direito de efetuar denúncias públicas e o linchamento virtual. **Revista de Direito, Inovação, Propriedade Intelectual e Concorrência**, Santa Catarina, v. 8, n. 1, p. 42-59, 2022. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistadipic/article/view/8682>. Acesso em: 12 out. 2022.

CASTRO, L. H. S. **“Eu tenho minha carreira bem bonita lá fora”**: O cancelamento de Karol Conká no Big Brother Brasil 21 por uma perspectiva de fãs. 2023. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2023. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/263845>. Acesso em: 20 fev. 2024.

CORDEIRO, A. P.; MARTINS, T. A. L. A “cultura do cancelamento”: contribuições de um olhar sociológico. **Revista Extraprensa**, São Paulo, n. 15 (Especial), p. 29-47, 2022. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/extraprensa/article/view/194383>. Acesso em: 12 out. 2022.

DE SOUZA COSTA, L.; DA SILVA, M. A. A cultura do cancelamento nas interações virtuais como prática da intolerância. **Revista Pretextos**, Belo Horizonte, v. 7, n. 13, p. 40-50, 2023. Disponível em: <https://periodicos.pucminas.br/index.php/pretextos/article/view/31539>. Acesso em: 9 fev. 2024.

DOMINGUES, J. A. **Da veneração ao repúdio**: como a cultura do cancelamento transformou a imagem pública de J.K. Rowling em comunidades digitais de fãs no Brasil. 2023. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - (Escola de Comunicação e Artes - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27164/tde-27112023-103227/en.php>. Acesso em: 20 fev. 2024.

ELIAS, I. S. C. **Discurso de ódio contra mulheres**: estudo sobre a cultura do cancelamento proferido nas mídias sociais e análise de caso. 2023. Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-graduação em Direito) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, Santa Catarina, 2023. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/10083>. Acesso em: 20 fev. 2024.

FIEKER, S. J. S.; DE ALMEIDA, D. A. L. O papel do estado na proteção da liberdade e a regulação do discurso de ódio na internet. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 9, n. 11, p. 819–836, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/12527>. Acesso em: 6 mar. 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2002.

GOMES, G. C.; SANTOS, K. C. A. S.; SOUZA, Y. E. R.; NASCIMENTO, G. S. Impactos da pandemia covid-19 para a visibilidade da cultura do cancelamento nas redes sociais. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 7, n. 11, p. 314–336, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v7i11.3071>. Acesso em: 28 fev. 2024.

LEMONS, A. **Isso (não) é muito Black Mirror**: passado, presente e futuro das tecnologias de comunicação e informação. Salvador: EDUFBA, 2018.

LOPES, M. A. P. A cultura do cancelamento no dispositivo midiático: subjetividade e prática de si. **Revista do GEL**, São Paulo, v. 19, n. 1, p. 146-164, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.21165/gel.v19i1.3225>. Acesso em: 23 set. 2023.

SOARES, S. S. D.; FERREIRA, L. L. C.; MENDES, M. F.

MARTINEZ, C. O. Identidade, identificação e segregação: linchamentos virtuais e a cultura do cancelamento. **Leitura Flutuante - Revista do Centro de Estudos em Semiótica e Psicanálise**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 77-94, 2022. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/leituraflutuante/article/view/56340>. Acesso em: 12 out. 2022.

PEREIRA, C. S.; SILVA, J. S. D.; RIOS, M. C.; VALLE, E. F. M.; SILVA, J. F. A Sombra Social na Cultura do Cancelamento: Uma Análise a partir do BBB 2021. **Intercom, Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 46, p. 1-16, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/interc/a/pP3DMjpwqwj7WY9ZLFJn7pd/>. Acesso em: 6 mar. 2024.

PRESTES, V. R.; NEGREIROS, E. S. O excesso de positividade, a cultura do cancelamento e as novas formas de vigilância social. **Revista Percurso**, Maringá, v. 13, n. 2, p. 135-148, 2021. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Percurso/article/view/62189>. Acesso em: 28 jan. 2024.

RATTIGUERI, L. A. V. Os impactos jurídicos da cultura do cancelamento no Brasil. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 9, n. 10, p. 6868-6884, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/12489>. Acesso em: 5 mar. 2024.

SOARES, S. S. D.; FERREIRA, L. L. C.; SANTOS, M. V. A massa produto(ra) da cultura do cancelamento na era da pós-verdade. **Sapere Aude**, Belo Horizonte, v. 14, n. 28, p. 618-639, 2023. Disponível em: <https://periodicos.pucminas.br/index.php/SapereAude/article/view/31797>. Acesso em: 3 jan. 2024.

TABASNIK, R. C. **"O Brasil tá vendendo"**: os enquadramentos sobre a cultura do cancelamento nas relações performáticas entre o Big Brother Brasil 21 e as audiências do Twitter. 2023. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2023. Disponível em: <http://repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/12432>. Acesso em: 2 fev. 2024.

SAMARA SOUSA DINIZ SOARES: Doutoranda, Mestra e Graduada em Psicologia pela PUC Minas. Professora Universitária. Psicóloga e Supervisora Clínica. Desenvolve pesquisas sobre subjetividade, sociabilidade, grupos, tecnologias e cultura digital.
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3318-063X>
E-mail: samarasousadiniz@gmail.com

LUCAS LOPES CAMPOS FERREIRA: Graduado em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas). Pesquisador no campo: intersecção entre as novas tecnologias da informação e a constituição subjetiva na contemporaneidade.

Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-3198-3471>

Email: lucaslopescf2020@gmail.com

MARIANA FRANÇA MENDES: Graduada de Psicologia na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas).

Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-4749-8829>

Email: marianafrancamendes@yahoo.com

Este periódico utiliza a licença *Creative Commons Attribution 4.0*, para periódicos de acesso aberto (*Open Archives Initiative - OAI*).