

CENTRO UNIVERSITÁRIO  
UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DOM BOSCO  
CURSO DE PSICOLOGIA

**SUÊ ELIZABETH CARDOSO DA SILVA**

**UM OLHAR ANALÍTICO COMPORTAMENTAL SOBRE A CULTURA DO  
CANCELAMENTO NAS INTERAÇÕES *ONLINE*: Uma análise a partir do *Big Brother*  
*Brasil 21***

São Luís  
2021

**SUÊ ELIZABETH CARDOSO DA SILVA**

**UM OLHAR ANALÍTICO COMPORTAMENTAL SOBRE A CULTURA DO  
CANCELAMENTO NAS INTERAÇÕES *ONLINE*: Uma análise a partir do *Big Brother*  
*Brasil 21***

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Psicologia.

Orientadora: Profa. Ma. Regienne Maria Paiva Abreu Oliveira Peixoto

São Luís

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Silva, Suê Elizabeth Cardoso da

Um olhar analítico comportamental sobre a cultura do cancelamento nas interações *online*: Uma análise a partir do Big Brother Brasil 21. / Suê Elizabeth Cardoso da Silva. \_\_ São Luís, 2021.

47 f.

Orientador (a): Profa. Ma. Regienne Maria Paiva Abreu O. Peixoto.  
Monografia (Graduação em Psicologia) - Curso de Psicologia –  
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco –  
UNDB, 2021.

Cultura do cancelamento. 2. Behaviorismo radical. 3.  
Comportamento agressivo. 4. Interações *online*. I. Título.

CDU 159.9.019.4

SUÊ ELIZABETH CARDOSO DA SILVA

**UM OLHAR ANALÍTICO COMPORTAMENTAL SOBRE A CULTURA DO  
CANCELAMENTO NAS INTERAÇÕES *ONLINE*: Uma análise a partir do *Big Brother*  
*Brasil 21***

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Psicologia.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA:

---

**Profa. Ma. Regienne Maria Paiva Abreu Oliveira Peixoto (Orientadora)**  
**Teoria e Pesquisa do Comportamento (UFPA)**  
Centro Universitário  
Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB

---

**Profa. Dra. Ilara Nogueira da Cruz Pereira**  
**Doutora em Teoria e Pesquisa do Comportamento (UFPA)**  
Centro Universitário  
Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB

---

**Psi. Ma. Thaís Carvalho Almeida**  
**Mestra em Psicologia (UFMA)**  
Consultório Particular

Dedico aos meus pais, grandes incentivadores,  
a qual dedico toda a minha gratidão.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela sua existência e por ter me dado o dom da vida. Sei que com a tua forte mão me guiaste a esta etapa da minha vida e através da tua direção pude ter o discernimento dos caminhos que deveria seguir para chegar até aqui. A Tua destra me sustentou e em teus braços eu encontrei segurança para terminar este grande trabalho. Te agradeço mais uma vez por tudo o que tens feito e por tudo o que ainda vais fazer na minha vida e através de mim.

Agradeço as minhas mães, Socorro e Elisabeth, que não mediram esforços para me ajudar nesta grande jornada. Quantas vezes eu pensei em desistir, mas as senhoras sempre encontravam palavras de apoio e consolo que me faziam persistir, seja por meio de conversas ao telefone ou pessoalmente. Agradeço ao meu pai que muitas vezes me acalentou e me protegeu em momentos de grande fragilidade e festejou as minhas vitórias. Hoje essa vitória não é só minha, é nossa.

Agradeço as minhas irmãs Elga, Suellen e aos meus cunhados Thiago e Fábio pelo apoio, conselho, incentivo e dedicação.

Sou grata pelos professores que ganhei através do curso de Psicologia. Na sala de aula guardei ensinamentos que servirão para toda a minha jornada profissional e pessoal. Em especial quero agradecer a minha orientadora Me. Regienne Peixoto, que mostrou que os princípios da Psicologia são capazes de guiar uma orientação acadêmica pautada na empatia e no acolhimento. Você tornou esta última etapa menos aversiva e mais positivamente reforçadora. Obrigada a todos os professores de Psicologia, da UNDB. Vocês são excelentes!

Quanto aos meus amigos dentro e fora da faculdade, quero dizer que sou grata a cada palavra de incentivo e a cada momento de choros e risos. Vocês me proporcionaram momentos inesquecíveis, que jamais esquecerei.

“Nenhum relato do que está acontecendo dentro do corpo humano, por mais completo que seja, irá explicar as origens do comportamento humano. O que acontece dentro do corpo não é um ponto de partida”.

B. F. Skinner

## RESUMO

Este estudo de cunho descritivo e caráter exploratório, constitui-se em um trabalho de conclusão de curso que busca discutir os padrões comportamentais presentes nas redes sociais, que configuram a chamada “Cultura do Cancelamento” sob a perspectiva do Behaviorismo Radical. A pesquisa foi realizada a partir da análise documental de materiais publicados em portais de notícias na *Internet*, isolando a análise ao caso de uma artista que participou do programa de televisão do Big Brother Brasil, em 2021. Constatou-se que os sujeitos imersos na cultura do cancelamento apresentam o padrão de comportamento agressivo nas interações *online*. Em conformidade com o Behaviorismo Radical o uso de controle aversivo e coercitivo envolvem procedimentos de punição, como uma técnica que tem efeitos colaterais danosos em médio e longo prazo.

**Palavras-chave:** Cultura do cancelamento; Behaviorismo Radical; interações *online*; redes sociais; comportamento agressivo.

## ABSTRACT

This descriptive and exploratory study is a work for the final paper, which seeks to discuss the behavioral patterns present in social networks, which configure the so-called “Canceling Culture” from the perspective of Radical Behaviorism. The research was carried out based on the documentary analysis of materials published in news websites on the *Internet*, where showed influential people in society being excluded in social networks by other individuals, because of a speech that could be criticized. It was found that the subjects immersed in the canceling culture have the pattern of aggressive behavior in *online* interactions. In accordance with Radical Behaviorism, the use of aversive and coercive control involves punishment procedures, as an ineffective control technique for effective and long-term behavior changes.

**Keywords:** Culture of canceling; Radical Behaviorism; *Online* interactions; Social networks; Aggressive behavior.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Diferenciação entre comportamento Respondente e Operante	1
Figura 2 – Esquema-modelo de contingências a serem analisadas em um episódio verbal	1
Figura 3 – Operacionalização de uma análise funcional molecular	1
Figura 4 - Post de um usuário no Twitter	1
Figura 5 – Pessoas sobem a <i>hashtag</i> no <i>Twitter</i> pedindo a expulsão de Ravena	1
Figura 6 – Post da rede social de um usuário sobre o caso entre Ravena e Lanterna Verde	1
Figura 7- Post de um usuário do Twitter	1
Figura 8 - Post de um usuário do Twitter	1
Figura 9 – Post de um usuário do Twitter	1
Figura 10 – Comparação da página oficial de Ravena com a página criada por aqueles que a rejeitavam.	1
Figura 11 - Post de um usuário do Twitter	1
Figura 12 – Emissão de comportamento assertivo	1

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2 MÉTODOS</b>	<b>15</b>
<b>3 A CULTURA DO CANCELAMENTO</b>	<b>16</b>
<b>3.1 A cultura do cancelamento aplicada às interações <i>online</i> nas redes sociais</b>	<b>17</b>
<b>4 BEHAVIORISMO RADICAL</b>	<b>20</b>
<b>4.1 Visão de homem</b>	<b>21</b>
<b>4.2 Seleção por consequências</b>	<b>23</b>
<b>4.3 Controle aversivo</b>	<b>25</b>
<b>4.4 Comportamento verbal</b>	<b>27</b>
<b>4.5 Compreensão das análises funcionais moleculares e molares</b>	<b>28</b>
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b>	<b>31</b>
<b>5.1 Contribuições de Habilidades Sociais e Inteligência Emocional para as interações <i>online</i>.</b>	<b>39</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>41</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>42</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Durante o desenvolvimento da sociedade o homem foi aprimorando os instrumentos da comunicação, até chegar à *Internet*. E de acordo com Fescina (2018), este instrumento foi usado pela primeira vez no ano de 1960, durante a Guerra Fria, quando os norte-americanos e os soviéticos traçavam uma disputa por domínio tecnológico. No entanto, somente em 1969 a *Internet* foi apresentada às universidades americanas, e atualmente é uma das ferramentas de comunicação mais eficazes que os seres humanos utilizam na atualidade. (FESCINA, 2018).

Segundo os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018), no ano de 2018 o uso da *Internet* abrangia 79,1% dos domicílios brasileiros, e, se comparado com o ano de 2017 (74,9%) é possível perceber um aumento significativo na porcentagem. Além do mais, o IBGE (2018) identifica que existem dois públicos que mais acessam as plataformas digitais: 84,9% das pessoas na faixa etária de 14 a 17 anos e 88,4% das pessoas entre 20 a 24 anos de idade. Mostra-se, também, que 99,2% da população brasileira possui mais celulares do que computadores, tablets e televisão (IBGE, 2018). Ou seja, hoje em dia uma minoria da população tem pouco ou nenhum acesso à *Internet*. Conforme os dados mencionados, observa-se que a *Internet* se tornou parte do dia a dia das pessoas, que a utilizam através do computador em casa ou no trabalho, do celular ou *tablet*, para realizar diversas atividades cotidianas (ABREU, 2016).

De acordo com Paredes (2020), mais de 140 milhões de brasileiros usam ativamente as redes sociais e passam mais de 3 horas por dia conectados. Em relação à alta frequência da interatividade *online*, podem-se mostrar usuários que apresentem dificuldades para controlar o tempo gasto, mediante a facilidade de se distraírem com seus celulares (ABREU, 2016). Os indivíduos que perdem a noção do tempo ao manusear o celular, experienciam sensações de prazer e recompensa e, por essa razão, também muitas pessoas se tornam “[...] dependentes da tecnologia, uma vez que, ao usar os eletrônicos, percebem que podem atingir esse estado maior de bem-estar consigo mesmas, afastando-se temporariamente de seus problemas pessoais” (ABREU, 2016, p. 55).

O documentário “O Dilema das redes” (2020) mostra como as redes sociais tornam indivíduos dependentes: “não é que a tecnologia em si seja uma ameaça existencial. É a capacidade da tecnologia de trazer à tona o pior da sociedade e o pior da sociedade é uma ameaça existencial” (O DILEMA..., 2020).

Santos e Silva (2018) apontam que o sujeito conectado busca demasiadamente

*posts*<sup>1</sup> que supram necessidades interpessoais, como: aprovação social, contato social, evitação de situações sociais e a sensação de prazer. Em consonância a essa ideia, Skinner (2003) afirma que as variáveis que controlam o comportamento exercem função sobre o indivíduo considerando suas relações funcionais e sua história ambiental, sendo que tais relações com o comportamento são quase sempre sutis e complexas.

Skinner (2003, p. 35) mostra que é preciso conhecer o máximo possível das variáveis e, até se for necessário, manipulá-las para “[...] investigar quantitativamente os efeitos de cada variável com os métodos e técnicas de uma ciência”. Ou seja, compreende-se que o comportamento do indivíduo pode ser minuciosamente investigado, visto que certos padrões de comportamentos da espécie humana devem ser explicados através de um levantamento completo das variáveis independentes e dependentes e das relações funcionais estabelecidas entre elas, o que compõe o comportamento do indivíduo (SKINNER, 2003). Corroborando com essa ideia, Nery e Fonseca (2018) consideram que os eventos comportamentais de cada indivíduo podem ser selecionados, mantidos e fortalecidos em suas relações com os eventos ambientais.

Um dos temas mais observados na *Internet* é a chamada “Cultura do Cancelamento”. E, diferente do que vemos atualmente, a sua criação tinha como finalidade escancarar as injustiças sociais e a falta de preservação ambiental cometidas por políticos, entidades e organizações empresariais (SANCHES, 2020). No entanto, tal cultura tomou proporções catastróficas, uma vez que qualquer pessoa, sendo esta famosa ou não, pode ser “cancelada” por uma fala passível de crítica nas redes sociais, ao ponto de ser envergonhado e reconhecido pelo “mal” que causou: “[...] tudo o que você precisa fazer é ter um dia particularmente ruim e as consequências podem durar enquanto o Google existir” (DOUTHAT, 2020, p. 1).

Sendo assim, para analisar de uma forma completa o comportamento do indivíduo é necessário incluir os comportamentos sociais e verbais. Skinner considera o comportamento verbal como qualquer comportamento, de diferentes topografias, que sejam mantidos pelo efeito que causam sobre o ouvinte (SKINNER, 1978). Posteriormente, Skinner (2003) conceitua que o comportamento verbal produz reforço social e no campo do comportamento social as consequências deste reforço, são: atenção, aprovação, afeição e submissão.

Outras consequências para o comportamento verbal envolvem o controle aversivo.

---

<sup>1</sup> Conteúdo criado e publicado em alguma rede social e este conteúdo pode ser em formato de texto, imagem, vídeo, áudio ou todos eles juntos (STUDIO VISUAL, 2020).

Atentando para o contexto das redes sociais *online*, uma das formas que o controle coercitivo aparece é por meio da cultura do cancelamento. Sidman (2009, p. 18) explica que o controle aversivo pode até ser eficaz em curto prazo, mas em longo prazo está fadado ao fracasso: “[...] podemos levar pessoas a fazer o que queremos por meio da punição ou da ameaça [...], mas plantamos as sementes do desengajamento social, do isolamento da sociedade, da rigidez intelectual, hostilidade e rebelião”. Skinner (2003, p. 4) denomina que as fortes predisposições emocionais “[...] são vividas pelos primeiros passos de um comportamento severamente punido, sendo o principal ingrediente daquilo que se chama: culpa, vergonha, ou sentimento de pecado”.

Considerando que o comportamento agressivo do “cancelador” envolve e está envolto em contingências conflitantes, tais consequências destes comportamentos-padrão, podem resultar em maior número de seguidores, de atenção e aprovação sob a forma de comentários, compartilhamentos, visualizações e curtidas, e a probabilidade de um usuário, que se comporta agressivamente, voltar a responder da mesma forma, pode ser demasiadamente alta. No contexto das interações *online*, considera-se que o falante – o cancelador –, é o sujeito que se comporta postando, e o ouvinte, o seguidor que interage curtindo, comentando e compartilhando.

Existem usuários que ainda se desafiam a expor suas ideias nas plataformas digitais. Já outros usuários estão conectados para compartilhar as farpas dos diálogos. Desse modo, o presente projeto pressupõe que esses eventos potencializam a frequência dos comportamentos de cancelamento na *Internet*. Uma vez compartilhado, o discurso agressivo tem mais visualizações, curtidas e comentários, e a quantidade de pessoas que repostam, demonstram, topograficamente o reforço deste comportamento.

Observa-se que tais comportamentos preponderantes nas interações *online* não é recente. Pelo contrário, este padrão comportamental é reproduzido na interação *offline*. Sidman (2009, p. 46) mostra que “[...] estamos tão acostumados a ser coagidos, forçados a fazer coisas que não estamos desejosos de fazer [...]. A natureza nos coage, o governo nos coage, professores nos coagem, amigos e familiares nos coagem”. Ou seja, a todo momento indivíduos estão sendo controlados e/ou controlando, de modo direto ou indireto, pela coerção.

Isto é, o comportamento social está intrinsecamente ligado a padrões de reforçamento positivo e/ou negativo, este último podendo ser também coercitivo, que podem desfavorecer o indivíduo em discriminar com clareza as variáveis de controle de seu próprio comportamento.

Não obstante, a coerção possui características de reforçamento negativo e punição. Conforme é mencionado por Sidman (2009) a punição resulta em efeitos colaterais, que

envenenam as relações institucionais e sociais cotidianas. Ainda segundo o autor, ao controlar outras pessoas “[...] coercitivamente, privamos e magoamos ou ameaçamos privá-las e magoá-las quando fazem coisas que consideramos indesejáveis; paramos de privar [...] quando elas agem diferente, fazendo o que consideramos aceitável” (SIDMAN, 2009, p. 62).

Contrapondo os efeitos da punição, Sidman (2009) mostra que, em curto prazo, tomar medidas de modo coercitivo pode soar com a melhor solução, afinal, o comportamento indesejado desaparece. No entanto:

[...] podemos estar totalmente não-conscientes das repercussões atrasadas — a fuga e a esquiva, o contracontrole, a supressão, a rigidez e a incapacitação que nossa punição engendra. O que vemos acontecer primeiro — a conduta punida para — influencia-nos mais fortemente. Este é o sentido no qual somos criaturas do momento. Esta é provavelmente a principal razão por que nos agarramos à punição como nosso principal meio para controlar comportamento; seu efeito imediato é fortemente reforçador — para nós, como punidores (SIDMAN, 2009, p. 232).

De acordo com a filosofia do Behaviorismo Radical, entende-se que o uso de controle aversivo não é a melhor estratégia para modificar o comportamento de um indivíduo, pois, ele apresenta efeitos colaterais que são consequências não desejadas do procedimento. Dessa forma, o reforço positivo apresenta consequências mais eficazes a médio e longo prazo, conforme será discutido mais adiante no trabalho.

Deste modo, este trabalho pretende discutir e analisar quais são os padrões comportamentais presentes nas mídias sociais, que configuram a chamada “Cultura do Cancelamento” à luz do Behaviorismo Radical.

## 2 MÉTODOS

O procedimento técnico utilizado foi contemplado pela análise documental sobre o cancelamento virtual de uma participante do *Big Brother Brasil 21*, programa transmitido pela TV GLOBO, de janeiro a maio de 2021. O critério de busca adotado foram as *hashtags*<sup>2</sup> e menções no *trending topics*<sup>3</sup> do *Twitter* e *Instagram*, como: #ForaRavena, #Ravenaexpulsa e RejeiçãodeRavena, durante o período de exibição do programa e no período de fevereiro à março. A análise documental consiste em coletar dados do fenômeno que é concebido a partir de materiais já publicados e de outros documentos que ainda não receberam a intervenção analítica por serem casos recentes do fenômeno observado (PADANOV, FREITAS, 2013).

Assim o presente trabalho utilizou de objetivos exploratórios-descritivos, que demonstrassem maior familiaridade com o fenômeno, expondo suas características e demarcações no meio social, a fim de propor uma escrita clara e explícita ao leitor (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Dentre os diferentes tipos de pesquisas, o modo de investigação deste trabalho foi contemplado pela pesquisa explicativa, que tem como característica “[...] identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência deste fenômeno” (GIL, 2002, p. 42).

---

<sup>2</sup> É uma palavra-chave associada a um tópico de discussão que os indivíduos usam para deixar visível para outros usuários nas redes sociais (*Twitter, Instagram e Facebook*).

<sup>3</sup> São os índices de tópicos de assuntos mais discutidos entre as pessoas que utilizam o *Twitter*.

### 3 A CULTURA DO CANCELAMENTO

O debate sobre a chamada “cultura do cancelamento” da *Internet* cresceu gradualmente ao longo dos anos e hoje é um dos temas mais vistos e executados nas redes sociais nas interações *online*. Mas, afinal qual é o significado da palavra cancelamento? Conforme o Dicio<sup>4</sup> (2019) cancelar significa anular, eliminar, suspender, suprimir e tornar sem efeito, ou seja, este verbo, originalmente, se referia a situações, documentos ou objetos, e não a pessoas.

Goldsbrought (2020) afirma que cancelar alguém é rejeitá-lo, ignorá-lo, opor-se publicamente a seus pontos de vista ou ações e privá-lo de tempo e atenção. O dicionário australiano Macquarie elege todos os anos termos e expressões que mais caracterizam o comportamento humano e o termo “cultura do cancelamento” foi eleita como a mais usada pelos indivíduos que a utilizam na rede social no ano de 2019 (ROSA, 2021). Assim observa-se que o ato de cancelar é frequentemente comum nas interações *online*. Gueiros e Dalese (2020) descrevem três elementos cruciais que caracterizam este fenômeno: 1) tem-se uma pessoa famosa ou conhecida socialmente; 2) em razão de sua influência a pessoa é considerada um exemplo a ser seguido; 3) em algum momento a pessoa comete um erro e mediante ampla exposição, torna-se passível de ser cancelada.

Ao longo dos anos este panorama ajudou a escancarar os preconceitos e discriminações contra diferentes grupos sociais. Por exemplo, diante das acusações de assédios sexuais cometidos por pessoas influentes na indústria cinematográfica estadunidense, resultou no encorajamento das vítimas, em sua maioria mulheres, a denunciarem casos de abuso, silenciados por anos (GUEIROS; DALESE, 2020).

Outro evento que impactou a sociedade em razão deste panorama, está relacionado a recente pandemia que o mundo inteiro tem enfrentado devido ao aumento de pessoas infectadas pelo vírus do Coronavírus (COVID-19). A cultura do cancelamento, no Brasil se evidenciou, também, nas festas promovidas por pessoas famosas, que desacataram as medidas de segurança ordenadas pelo Estado, previstas na Lei nº 13.979/2020, que impõe medidas de isolamento e quarentena a população, de maneira a evitar a contaminação ou propagação do vírus. Em razão disso, vários famosos foram reprovados pelo público devido a esta conduta, como: Pugliesi, Lexa, Preta Gil, etc. (GUEIROS; DALESE, 2020).

---

<sup>4</sup> A palavra cancelar foi encontra na plataforma digital do site Dicio e pode ser visto no link: <https://www.dicio.com.br/cancelar/>.

Não há como ignorar que o cancelamento trouxe diversas exposições de atos discriminatórios, de negligência e violência, proporcionando visibilidade, acolhimento e justiça às vítimas envolvidas. No entanto, há uma contradição neste fenômeno, quando a criação do “tribunal social”, gera um potencial de empoderamento capaz de sentenciar qualquer indivíduo a consequências incomensuráveis (GUEIROS; DALESE, 2020).

Diante do exposto Gueiros e Dalese (2020) esclarecem que a cultura do cancelamento implica em dois desfechos: o primeiro deles refere-se à criação da condenação moral da pessoa cancelada, onde a *Internet* é a ferramenta que julga e sentencia o comportamento alheio. E o segundo objetivo, está relacionado ao desencadeamento de um comportamento repressivo e intolerante que desconsidera ou mostra-se completamente alheio à compreensão da falibilidade humana (GUEIROS; DALESE, 2020).

### **3.1 A cultura do cancelamento aplicada às interações *online* nas redes sociais**

Skinner (1978) diz que o significado de uma palavra está no uso que é feito dela, isto é, a função que aquela palavra adquire no repertório da comunidade verbal, corresponde a forma como essa palavra é usada. Guilhardi (2002) fomenta que uma comunidade que apresenta um repertório verbal rico facilita o desenvolvimento da percepção do indivíduo, assim “[...] passa a usar metaforicamente as palavras aprendidas a partir de objetos e sensações, para se referir a outras experiências” (GUILHARDI, 2002, p. 5). A base desses argumentos é a ideia de que toda resposta verbal tem origem social (BORBA; TOURINHO, 2009).

Percebe-se que a ampliação deste conceito de comunidade, também, perpassa nas interações *online*, uma vez que o indivíduo se apropria de vocabulários e expressões pertinentes aos grupos sociais que escolheu participar na *Internet*. Costa (2005) retrata que já existem comunidades virtuais, capazes de realizar atividades no coletivo e em propagar ideias e comportamentos verbais, que atravessam o outro lado do planeta, compartilhando acervos de notícias.

Segundo Costa (2005) a complexidade deste fenômeno tem gerado desafios de compreensão para a academia científica, visto que estão diante de novas formas de associação, imersos num emaranhado chamado rede social, “[...] com muitas dimensões, e que mobiliza o fluxo de recursos entre inúmeros indivíduos distribuídos segundo padrões variáveis” (COSTA, 2005, p. 239).

Na corrente desta perspectiva que equivale o conceito de “comunidade” para “redes sociais”, Costa (2005) corrobora que a concepção de “Capital Social” está intrinsecamente

ligada a capacidade de indivíduos produzirem suas próprias redes e comunidades pessoais, na medida em que são acessíveis somente dentro e por meio dessas relações. E esta noção poderia ser melhor compreendida, como a capacidade de interação dos indivíduos, “[...] seu potencial para interagir com os que estão a sua volta, com seus parentes, amigos, colegas de trabalho, mas também com os que estão distantes e que podem ser acessados remotamente” (COSTA, 2005, p. 239).

Há muito a se aprender sobre este complexo modelo de comunicação entre as pessoas, considerando as ramificações de sua forma, transitória, deslocada de tempo e espaço, baseado mais na cooperação e troca de ideias objetivas do que no prolongamento de laços afetivos (COSTA, 2005). Compreende-se que estas comunidades condizem a um emaranhado de informações e entretenimento atualizados, constantemente, em redes, aptos a atrair diferentes grupos e indivíduos, sem estar preso a tempo, espaço ou lugar.

Pierre Lévy (2002 *apud* COSTA, 2005) retrata que as comunidades virtuais formam uma inteligência coletiva, as quais exercem o papel de filtrar o excesso de informações, para que o indivíduo busque o que deseja na *Internet*, considerando um modelo alternativo de uma cultura, “[...] que poderia não apenas resolver problemas em conjunto, em grupo, coletivamente, mas igualmente trabalhar em função de um indivíduo, do seu benefício” (COSTA, 2005, p. 245).

Compreende-se que a cultura do cancelamento tem sido discutida em diferentes grupos sociais da comunidade virtual, por tratar-se de *posts* que estimulem indivíduos a deixarem de apoiar entidades, instituições e pessoas que cometeram condutas desaprováveis. E, esta falta de apoio está diretamente associada a uma punição, Skinner (1978) afirma que o comportamento verbal costuma ser punido por sua ineficácia, isto é, expressões vulgares ou intelectualizadas são punidas por grupos de pessoas que não condizem com elas, ou seja, o movimento de um grupo para outro fomentam a punição.

Assim a cultura do cancelamento aplicada as interações *online* alcançam consequências imediatas, onde grupos criam um movimento de justiça, baseado em opiniões próprias e com o objetivo de vingança, para fazer com que usuários deixem de seguir e rejeitar o compartilhamento dos trabalhos comerciais realizados pelos autores penalizados (SILVIA; HONDA, 2020). Nesta cultura, a resposta do autor em pedir desculpa pelos erros que cometeu, mostra-se insuficiente para as pessoas que cancelam.

Outro ponto de discussão sobre esse tema possui relação com a liberdade de expressão, preconizada na Constituição brasileira, de 1988. De modo que não apenas comportamentos reprováveis são alvos de cancelamento, mas também a exposição de opiniões

contrárias são determinantes justificativas para cancelar (SILVIA; HONDA, 2020). Assim, observa-se quão influente são as comunidades virtuais que se posicionam a favor da cultura do cancelamento, tornam-se protagonistas da vida de alguém.

#### 4 BEHAVIORISMO RADICAL

O Behaviorismo Radical nasceu nos Estados Unidos, no início do século XX e foi uma filosofia criada por Burrhus Frederic Skinner, que evidencia o comportamento do indivíduo a partir das suas relações funcionais com o ambiente. Dessa forma, “[...] o behaviorismo radical corresponderia, assim, ao trabalho de sistematização conceitual da análise do comportamento e à reflexão sobre a extensão de seu projeto científico” (TOURINHO, 1999, p. 215).

Skinner (2003) enfatiza que o comportamento não é algo simples de se analisar, pelo contrário é um material extremamente complexo, desde que seja considerado como um processo e não como uma coisa, e requer exigências técnicas da engenhosidade e energia do cientista.

O termo em inglês *behavior* significa comportamento, daí se compreende que esta ciência desdobrasse em estudar as respostas de cada indivíduo, de acordo com a sua particularidade. Skinner (2003) afirma que o estudo científico é capaz de prever e revelar as leis que governam o comportamento do sujeito, desde que o cientista consiga controlar as variáveis por ele responsável. Isto significa que esta filosofia está mais interessada em analisar os efeitos dos eventos antecedentes em controlar a ação do ser humano e sua consequência.

O Behaviorismo Radical quer saber por que os homens se comportam e a maneira como o fazem. “Qualquer condição ou evento que tenha algum efeito demonstrável sobre o comportamento deve ser considerado. Descobrir e analisando estas causas, poder-se-á prever e controlar o comportamento na medida que se possa manipulá-lo” (SKINNER, 2003, p. 24).

É importante mencionar que antes do Behaviorismo Radical ser considerado uma ciência filosófica, existiam outros métodos desenvolvidos por outros psicólogos da época, que tentavam medir em laboratórios os processos mentais objetivamente (BAUM, 2019). Por exemplo, Pavlov estudou a aprendizagem por associação em animais, “[...] medindo um simples reflexo de transferência para novos sinais organizados no laboratório” (BAUM, 2019, p. 3).

Baum (2019) explica que enquanto alguns cientistas tentavam provar que a Psicologia poderia ser considerada uma ciência objetiva outros cientistas estavam realizando comparativos anatômicos e comportamentais entre homens, símios e macacos, a fim de encontrar traços mentais humanos, que poderiam aparecer em outras espécies. Conforme é exemplificado a seguir: “[...] com um pouco de imaginação era possível ver um cão que

aprendeu a abrir o portão do jardim levantando o trinco depois de ter observado e raciocinado, a partir do exemplo do seu dono” (BAUM, 2019, p. 10).

No entanto esse antropomórfico parecia muito subjetivo para os psicólogos da época, como John Watson, que ponderou que tais inferências sobre a consciência em animais eram menos confiáveis que os métodos introspectivos, concluindo que nenhuma das duas poderia servir de comprovação para uma verdadeira ciência (BAUM, 2019, p. 12). Para Skinner (2003) a psicologia introspectiva considerou os eventos antecedentes como meros acompanhantes do comportamento, de tal forma que fica impossível realizar uma análise causal. Assim, aquilo que não se pode observar é incapaz de analisar.

Assim Watson propôs o Behaviorismo Metodológico, que continha as características que se diferenciavam das concepções mentalistas, conforme é pontuado por Matos (1995, p. 2):

[...] estudar o comportamento por si mesmo; opor-se ao Mentalismo, e ignorar fenômenos como consciência, sentimentos e estados mentais; aderir ao evolucionismo biológico e estudar tanto o comportamento humano quanto o animal, considerando este último mais fundamental; adotar o determinismo materialístico; usar procedimentos objetivos na coleta de dados, rejeitando a introspecção; realizar experimentação controlada; realizar testes de hipótese de preferência com grupo controle; observar consensualmente. evitar a tentação de recorrer ao sistema nervoso para explicar o comportamento, mas estudar atentamente a ação dos órgãos periféricos, dos órgãos sensoriais, dos músculos e das glândulas.

Deste modo, concebe-se que tais teorias contribuíram para a ascensão do Behaviorismo Radical postulado por Skinner, em que realizou diversas reformulações a respeito do behaviorismo de Watson. Moreira e Hanna (2012) deixam claro a ruptura entre estas duas teorias filosóficas, quando reiteram que a filosofia de Skinner baseia-se numa visão monista (entende mente e corpo como sendo da mesma natureza), tendo como critério de verdade a funcionalidade entre os eventos privados e públicos, e sobrepondo a efetividade do uso do conhecimento e não a concordância de observadores sobre um mesmo objeto de estudo.

#### **4.1 Visão de homem**

Para o Behaviorismo Radical a constituição do comportamento do indivíduo é explicada por noções de causalidade paralelo ao modelo de seleção por consequências, através de três níveis de variação e seleção: filogênese, ontogênese e cultura (MELO, 2004, p. 6). Skinner (2003) afirma que para observar o organismo é necessário que ele se comporte, e este

organismo é resultado de um material genético, mesmo que a hereditariedade não determine o comportamento, é importante conhecer sua constituição.

Segundo Skinner (2003), o leigo usa o sistema nervoso para justificar o comportamento do sujeito, no entanto os “miolos” e “nervos” foram usados instantaneamente para dar mais fundamento aquilo de outra forma seria um relato superficial do comportamento delas. Skinner (2003) relata que na Primeira Guerra Mundial os soldados feridos pelas batalhas apresentavam uma perturbação chamada “choque de guerra” e a simples explicação para este transtorno pertencia as explosões violentas causadas no sistema nervoso, no entanto não havia demonstração direta da existência destes danos.

Para o Behaviorismo Radical meras explicações de causalidade não são o suficiente para a analisar o comportamento de um indivíduo. Portanto, “[...] uma ciência do sistema nervoso baseada na observação direta, e não na inferência, finalmente descreverá os estados e os eventos neurais que precedem formas de comportamento” (SKINNER, 2003, p.30).

Skinner (2003) mostra que a explicação de causas e efeitos não são o suficiente para realizar uma análise funcional, uma vez que não contém dados o suficiente na história para compreender os eventos antecedentes que eliciam ou evocam a resposta. Segundo Moreira e Medeiros (2007) a ontogênese é primordial para a análise, pois constitui-se como a modificação do comportamento através da interação direta com o meio durante a vida do organismo. Sendo assim, a ontogênese tem a função de investigar o comportamento do indivíduo a partir das influências das determinações grupais, estabelecendo uma função reforçadora ou aversiva para a maioria dos eventos.

Quando se diz que um homem rouba um pedaço de pão, porque está com fome tem-se que informar sobre as condições externas responsáveis pela “fome”, ou seja, “[...] não é possível dar conta do comportamento de nenhum sistema nervoso, enquanto permanecemos inteiramente dentro dele” (SKINNER, 2003, p. 37). Skinner (2003) mostra que os eventos antecedentes e consequentes, também chamados de variáveis independentes, exercem uma função sobre o comportamento (variável dependente), e a relação entre as duas possibilitam a previsão de possíveis resultados.

A cultura é um dos meios pelo qual o Behaviorismo Radical compreende o comportamento do indivíduo, uma vez que, desde o nascimento, o ser humano tem aprendido a se comportar, seja pelo ensinamento da família e de outros grupos sociais. Skinner (2003) afirma que a comunidade exerce a função de reforçar ou punir certos tipos de comportamentos, mas o indivíduo permanece por receber outras recompensas potencialmente reforçadoras, ao longo de sua vida.

Skinner explana sobre a teoria da classe ociosa de Thorstein Veblen ao mostrar que os costumes da época exerciam controle sobre os membros do grupo:

[...] de acordo com Veblen, não usamos trajes enfeitados ou falamos uma linguagem inusitada necessariamente porque as roupas sejam bonitas ou a linguagem culta, mas porque somos assim aceitos por um grupo no qual essas coisas são um símbolo de participação e porque obtemos prestígio ao controlar aqueles que são incapazes de se comportar da mesma maneira (SKINNER, 2003, p. 454).

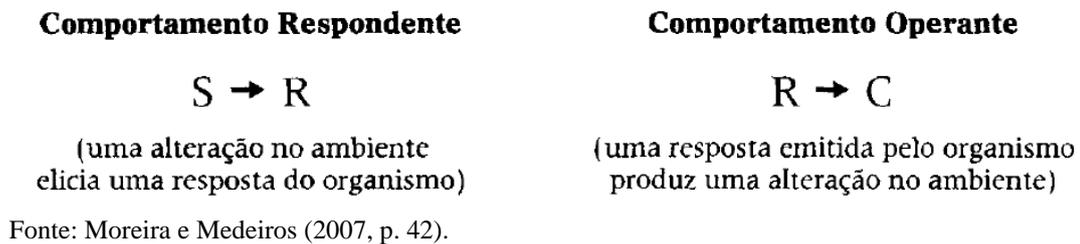
Pode-se afirmar que as concepções que o ser humano adquire sobre o que é moral e ético são produtos da agência de controle: a cultura. Skinner (2003) reitera que os aspectos relacionados ao comportamento do grupo servirão de função para o significado do que é “bom” ou “mal” característicos do repertório verbal do indivíduo.

#### **4.2 Seleção por consequências**

Ao longo dos anos vários estudiosos buscaram conhecer a história do comportamento humano, através de explicações astrológicas e cosmológica. No entanto, tais afirmações tornaram-se insuficientes para esclarecer o conjunto de funções aprofundados sobre o intercâmbio de organismo e ambiente (SKINNER, 2007). Desse modo, “[...] a seleção do comportamento funcionava apropriadamente apenas sob condições relativamente similares àquelas sob as quais fora selecionado” (SKINNER, 2007, p. 1). A reprodução do comportamento do indivíduo tornou-se possível através de dois processos: condicionamento respondente (pavloviano) e condicionamento operante.

Como já foi mencionado acima Pavlov era um filósofo que se interessava em compreender os efeitos dos estímulos, convertendo-se em processos neurais, às glândulas e os músculos e através deste processo ele conseguia fazer diferentes medições (SKINNER, 2003). Skinner (2003) afirma que Pavlov utilizou a palavra “reforço” para os eventos que fortaleciam um comportamento e “condicionamento” para as mudanças de comportamento.

Figura 1 – Diferenciação entre comportamento Respondente e Operante



A diferença entre condicionamento respondente e condicionamento operante está na elaboração dos resultados, pois, enquanto Pavlov associava o reforço a um estímulo, no condicionamento operante o reforço é contingente a uma resposta (SKINNER, 2003). No condicionamento pavloviano ou “respondente” o que se faz “[...] é aumentar a magnitude da resposta eliciada pelo estímulo condicionado e diminuir o tempo que decorre entre o estímulo e a resposta” (SKINNER, 2003, p.72).

Sendo assim, o condicionamento operante é o segundo tipo de seleção por consequências, ou seja, a função do comportamento é produzir uma consequência no ambiente, como no exemplo a seguir: “ao estender o braço e pegar um saleiro, é possível emitir outro comportamento que produzirá a mesma consequência: pedir a alguém que lhe passe o saleiro (MOREIRA; MEDEIROS, 2007, p. 48). Logo o comportamento verbal de pedir modificou diretamente o comportamento de outra pessoa.

Skinner (2007) comprova que a seleção natural e o condicionamento operante trabalham juntos quando as consequências são as mesmas, uma vez que a espécie adquire um repertório para se comportar adequadamente em um ambiente específico, o condicionamento operante é capaz de sobrepor a seleção natural. Conforme a citação a seguir, compreende-se uma das contribuições do condicionamento operante no desenvolvimento da espécie humana:

[...] o desenvolvimento do controle ambiental sobre a musculatura vocal aumentou consideravelmente o auxílio que uma pessoa recebe de outras. Comportando-se verbalmente, as pessoas podem cooperar de maneira mais eficiente em atividades comuns. Ao receberem conselhos, ao atentarem para avisos, ao seguirem instruções, e ao observarem regras, as pessoas podem se beneficiar do que outros já aprenderam. Práticas éticas são fortalecidas ao serem codificadas em leis, e técnicas especiais de autogoverno ético e intelectual são desenvolvidas e ensinadas (SKINNER, 2007, p. 2).

Deste modo Moreira e Medeiros (2007) afirmam que as consequências dos comportamentos de um indivíduo são capazes de modificar as experiências futuras, de tal modo

que é possível prever, em algum grau, a probabilidade do comportamento que a produziu voltar a ocorrer com menor ou maior frequência.

E, por fim o terceiro tipo de seleção por consequência é a cultura. Um dos principais responsáveis que ajudaram na evolução deste ambiente social foi o comportamento verbal, visto que o convívio em comunidade estimulou indivíduos a se comunicarem uns com os outros, visando o sucesso do grupo (SKINNER, 2007). Sendo assim, “[...] é o efeito sobre o grupo e não as consequências reforçadoras para seus membros, o responsável pela evolução da cultura” (SKINNER, 2007, p.3).

Portanto o comportamento humano deve ser pensado e estudado a partir das contingências de sobrevivência da seleção natural das espécies- filogênese; contingência de reforçamento responsáveis pelo repertório adquirido pelos integrantes de um determinado grupo e contingências adquiridas pela evolução da cultura do grupo (SKINNER, 2007). Ainda segundo Skinner (2007, p. 4), “[...] em última análise, obviamente, tudo isso é uma questão de seleção natural, uma vez que o condicionamento operante é um processo evoluído, do qual as práticas culturais são aplicações especiais”.

### **4.3 Controle aversivo**

Como já foi falado anteriormente o condicionamento operante produz modificações no ambiente e tais modificações são resultantes de um processo de reforço (aumenta a probabilidade de o comportamento reforçado voltar a ocorrer) (MOREIRA; MEDEIROS, 2007). Mais especificadamente existem dois tipos de reforços: positivo e o negativo.

A diferença entre esses dois processos tem relação com a função do comportamento do sujeito, uma vez que as modificações produzidas no ambiente podem adicionar (positivo) ou subtrair (negativo) um estímulo (MOREIRA; MEDEIROS, 2007). Sendo que “[...] a retirada de um reforçador positivo tem, por definição, o mesmo efeito da apresentação de um negativo” (SKINNER, 2003, p. 192). Assim, para se classificar como controle aversivo é necessário que o indivíduo se comporte para evitar ou fugir de uma consequência ou que diminua a sua frequência para não sofrer punição (MOREIRA; MEDEIROS, 2007).

Deste modo trata-se de controle porque as consequências exercem função sobre o comportamento do indivíduo. Moreira e Medeiros (2007) consideram que as pessoas fogem e evitam aquilo que lhes é aversivo: motoristas respeitam o limite de velocidade para não serem multados; alunos realizam provas bimestrais para não serem reprovados na disciplina. “No

reforçamento negativo uma ação subtrai, remove ou elimina algo, fazendo com que alguma condição ou coisa que estava lá antes do ato desaparecesse” (SIDMAN, 2009, p. 55).

O estímulo aversivo é um conceito relativo, pois dependerá da função deste estímulo para o comportamento do indivíduo (MOREIRA; MEDEIROS, 2007). Por exemplo, a música “Rita” do cantor Thierry pode ser um estímulo aversivo para algumas pessoas, mas um estímulo reforçador para outras. Posto isto os estímulos aversivos tendem a diminuir a frequência de comportamento que os produzem, ou aumentam a frequência do comportamento que os retiram (MOREIRA; MEDEIROS, 2007, p. 64).

O comportamento de fuga compõe o controle aversivo, que se apresenta quando o indivíduo elimina um estímulo aversivo que já está presente no ambiente (MOREIRA; MEDEIROS, 2007). Conforme Moreira e Medeiros (2007) a fuga é um dos primeiros comportamentos que o indivíduo aprende desde o seu nascimento, uma vez que para ensinar como uma criança pode se comportar em determinadas situações é necessário que o estímulo se apresente.

O comportamento de esquiva também é utilizado para fugir de um estímulo aversivo, no entanto isto acontece antes dele entrar em contato com o sujeito. A esquiva é uma ação que evita ou atrasa o aparecimento do estímulo aversivo, por isso é importante mencionar que a diferença entre esses dois comportamentos se resume em considerar a esquiva como uma prevenção e a fuga como uma remediação (MOREIRA; MEDEIROS, 2007). “Isto é, na esquiva, prevenimos a apresentação de estímulo aversivo, enquanto na fuga remediamos a situação de forma que o estímulo aversivo já presente seja suprimido” (MOREIRA; MEDEIROS, 2007, p. 67).

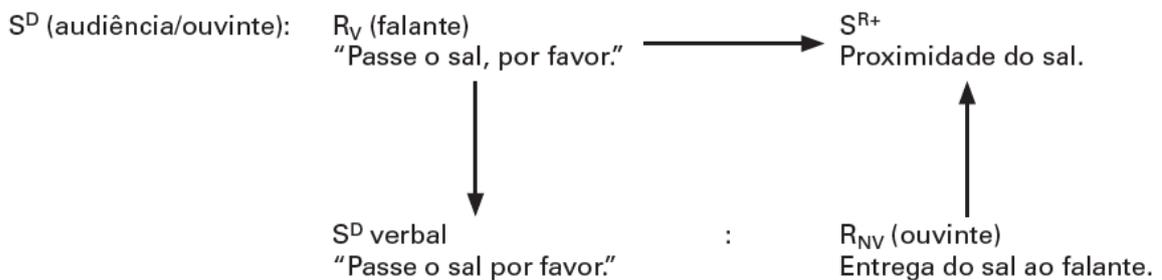
Moreira e Medeiros (2007) estabelecem que a punição acontece quando o comportamento se torna menos provável de ocorrer, visto que a punição pode ser de ordem negativa ou positiva, dependendo das contingências envolvidas. Deste modo, quando um estímulo é acrescentado diante da consequência de um comportamento, dizemos que este processo é uma punição positiva, desde que reduza a probabilidade de a ação voltar a ocorrer futuramente (MOREIRA; MEDEIROS, 2007). “Já na punição positiva a consequência de um comportamento é a retirada de reforçadores (de outros comportamentos). Essa consequência tomará o comportamento menos provável no futuro” (MOREIRA; MEDEIROS, 2007, p. 71).

#### 4.4 Comportamento verbal

Skinner (1957) foi o autor responsável por estudar este campo do comportamento do indivíduo e diante de tantos estudos ele conseguiu apresentar a explicação do comportamento verbal por meio do condicionamento operante, ou seja, é emitido em um determinado contexto, modelado e mantido por diferentes contingências (SKINNER, 1957; SKINNER, 2003).

Esta ação se torna tão importante para compreender o comportamento humano, pois o comportamento verbal dependerá de mediações de outra pessoa, o ouvinte, para continuar sendo mantido (SANTOS; SANTOS; MARCHEZINI-CUNHA, 2012). De acordo com Santos, Santos e Marchezini-Cunha (2012) o ouvinte é um membro da comunidade tecnicamente treinado para responder especificadamente as verbalizações do falante, de tal modo que o ouvinte e o falante podem ser a mesma pessoa. E, diante deste processo, Skinner (1957) nomeia de *episódio verbal*, em que o ouvinte atua como estímulo discriminativo ( $S^D$ ) e também concede consequências após a apresentação da resposta verbal pelo falante, conforme pode ser exemplificado através da figura a seguir:

Figura 2 – Esquema-modelo de contingências a serem analisadas em um episódio verbal



Fonte: Santos, Santos e Marchezini-Cunha (2012)

Por exemplo, as palavras que o indivíduo escreve ou emite vocalmente contém significado, no entanto o Behaviorismo Radical desconsidera qualquer explicação internalista, inatista e até estruturalista sobre a formação sintática das verbalizações (SKINNER, 1957). Deste modo, quando o indivíduo verbaliza o significado de uma palavra precisamos descrever as contingências envolvidas, que modelam e mantêm este comportamento (SANTOS; SANTOS; MARCHEZINI-CUNHA, 2012). Ou seja, para compreender uma contingência é necessário analisar o contexto em que aquela palavra está inserida na história do sujeito.

#### 4.5 Compreensão das análises funcionais moleculares e molares

De modo geral, já foram discutidas diferentes causas que explicam o comportamento de uma pessoa sob a perspectiva do Behaviorismo Radical. De acordo com esse modelo, várias topografias comportamentais são selecionadas ao longo do tempo, em conformidade com a sua adaptação ao ambiente (NERY; FONSECA, 2018). Partindo desta concepção, compreende-se que “[...] um mesmo comportamento pode produzir simultaneamente consequências reforçadoras e aversivas, de modo que múltiplas variáveis estão envolvidas na determinação de um dado comportamento” (NERY; FONSECA, 2018, p. 26).

O comportamento operante, como foi já mencionado, é responsável por identificar as consequências que exercem função sobre o comportamento do indivíduo. E para se investigar as análises funcionais de um comportamento é fundamental que a tríplice contingência esteja identificada nas ações do indivíduo e em sua relação com o ambiente (NERY; FONSECA, 2018).

Considera-se que ao fazer uma análise funcional tem de se identificar a relação que a resposta tem com a consequência, caracterizando em tais processos de: reforçamento positivo e/ou negativo, punição e extinção operante. Vale ressaltar, que os procedimentos envoltos na relação entre o organismo e o ambiente são identificados ao longo de toda a história de vida do sujeito:

[...] há, portanto, reforçadores e punidores adquiridos ou condicionados ao longo da história pessoal de reforçamento, uma vez que, desde o início da infância, as pessoas de nosso ambiente social nos ensinam reforçadores e punidores condicionados, ou seja, ensinam a denominar boas as consequências que reforçam e as atividades que são reforçadas e, más, as consequências que punem e as atividades que são punidas (NERY; FONSECA, 2018, p. 27).

Deste modo, Nery e Fonseca (2018) esclarecem que na perspectiva analítico-comportamental mesmo que um comportamento seja considerado supostamente inadequado ou reprovado socialmente, ele tem uma função no repertório da pessoa que emite e foi selecionado pelas consequências. Por isso, as análises funcionais são divididas em moleculares (microanálises) e molares (macroanálises), no sentido de investigar quais são as variáveis que controlam o comportamento do indivíduo, de modo a fortalecer e manter ou enfraquecer o padrão comportamental (NERY; FONSECA, 2018).

Para Nery e Fonseca (2018) as análises funcionais moleculares são cruciais na compreensão de comportamentos específicos em contextos específicos, tendo como base a

tríplice contingência: identificação dos eventos antecedentes, resposta e consequências. Além disso, podem ser apresentados os efeitos emocionais (tristeza, alegria, frustração, raiva, satisfação etc.) e os processos comportamentais (SKINNER, 2003). Como é exemplificado na figura a seguir:

Figura 3 – Operacionalização de uma análise funcional molecular

Antecedentes	Respostas	Consequências	Processos	Efeitos
Problemas/conflitos nos relacionamentos interpessoais	Conversar, aproximar-se, expressar sentimentos e opiniões	Críticas/represálias	P+	Tristeza
		Os problemas continuam	P+	Insegurança
		Pouco interesse e pouca atenção das pessoas	Extinção	Sensação de impotência

Fonte: Nery e Fonseca (2018).

Para o Behaviorismo Radical o ser humano é compreendido em sua totalidade, a partir das suas interações com o meio ambiente, e através das análises funcionais moleculares é possível identificar, objetivamente, as causas e as finalidades de cada comportamento, de tal maneira, que não há brechas para possíveis explicações internalistas.

Avalia-se que as análises funcionais molares interrelacionam-se com as análises moleculares, pois a proposta deste método de análise é “[...] integrar os repertórios atuais e suas variáveis mantenedoras aos aspectos históricos que provavelmente contribuíram para a instalação/aquisição dos padrões comportamentais do cliente” (NERY; FONSECA, 2018, p. 48).

Nery e Fonseca (2018) declaram que, primeiramente, é preciso identificar o padrão comportamental, podendo ser conceituado como uma característica que ocorre em diferentes contextos, mas que apresentam a mesma função, ou seja, são as mesmas consequências. No entanto, antes de estudar a resposta é preciso observar os eventos antecedentes que sucederam a aquisição deste padrão comportamental. Nery e Fonseca (2018) enfatizam que o histórico de aquisição deve ser explorado, avaliando as informações que contribuíram para a construção de certos padrões.

Nery e Fonseca (2018) mostram que as variáveis do contexto atual também servem de mantenedores, ou seja, são condições em que o indivíduo está inserido, atualmente, que beneficia a manutenção deste padrão comportamental. Além disso, as consequências que fortalecem ou enfraquecem o padrão, são importantes elementos, para compreender o indivíduo, de forma ampla e integrada, visto que esta última etapa da análise molar, busca

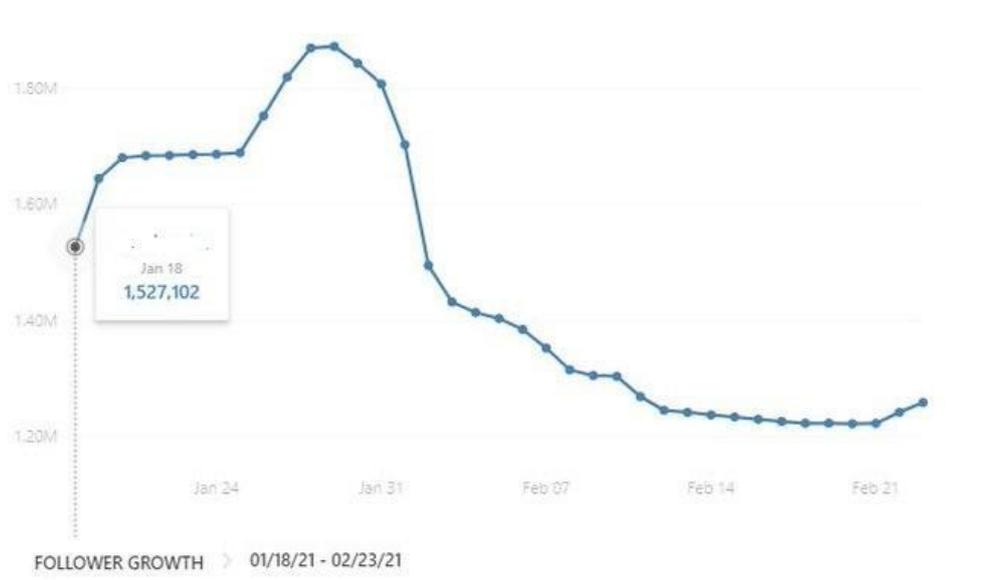
identificar consequências atuais que podem beneficiar, em curto e médio prazo, e/ou trazer desvantagens, em curto, médio e longo prazo a manutenção do padrão (NERY; FONSECA, 2018).

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O *Big Brother* é um programa de televisão exibido mundialmente, sendo a sua franquia propriedade da empresa Endemol Shine, e cada país o realiza conforme a sua cultura. No Brasil este programa de entretenimento é exibido pela emissora Globo, a qual convida pessoas famosas e não famosas a se confinarem em uma casa cenográfica, sendo vigiadas por câmeras 24 horas por dia, não podendo se comunicar com amigos, parentes e nem interagir nas mídias social.

Pelos níveis de audiência do programa e pela repercussão que ele tem nas mídias sociais, percebe-se que ele tem fornecido elementos de análise importantes para compreender a cultura do cancelamento, principalmente nas plataformas do *Twitter* e *Instagram*. Ravena<sup>5</sup> foi uma das primeiras participantes a ser alvo de cancelamento na *Internet*, nesta edição de 2021. A participante possuía 1,5 milhão de seguidores no *Instagram* ao iniciar o programa, e assim que entrou no jogo esse número subiu para 1,8 milhão. Mas logo que recebeu dos telespectadores o título de “Vilã da edição”, ela passou a perder seguidores, chegando a 1,2 milhão (JOVEM PAN, 2021), conforme pode ser visto no gráfico a seguir:

Gráfico 1 - Quantidade de seguidores da Ravena



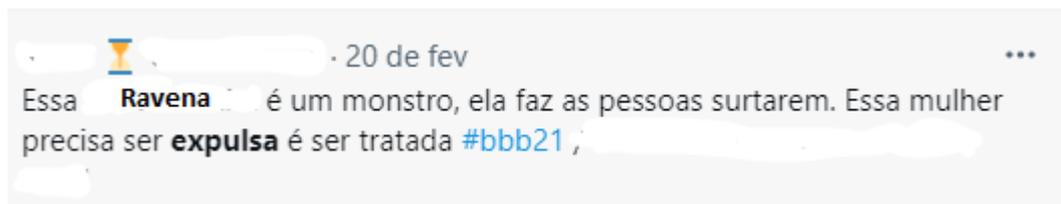
Fonte: Jovem Pan (2021).

<sup>5</sup> Ainda que seja um programa de ampla repercussão nacional, por questões éticas e para privilegiar a análise do fenômeno em detrimento de julgamentos pessoais, optou-se por colocar nomes fictícios nos participantes.

Ravena entrou na casa do *Big Brother* Brasil (BBB) fazendo parte do grupo “camarote” (pessoas famosas, de amplo conhecimento pela sociedade brasileira). Durante sua estadia na casa, Ravena se envolveu em conflitos com diversos participantes da casa, como: Mulher-Maravilha, Lanterna Verde, Batman, Aquaman, Estelar e Mulher-Gato. Ravena também parecia se comportar sob controle de regras, fato evidenciado pela verbalização que ela fazia de frases de sua música para embasar suas reações sarcásticas nas discussões: “As minhas regras vão te causar um efeito. É quando eu quero, se conforme, é desse jeito”; “Peguei sua opinião, 1, 2, pisei”.

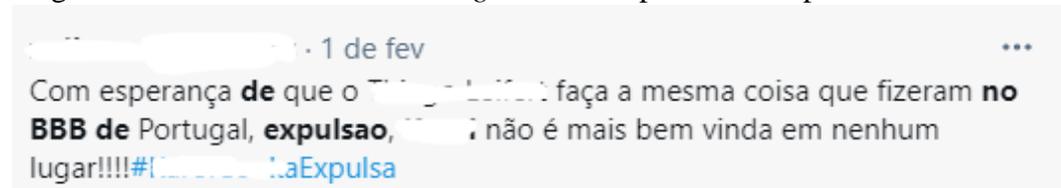
Dessa forma, a participante comportava-se de forma aversiv com aqueles cujos comportamentos lhe contrariavam e reforçadora com os que valorizavam ou demonstravam apreciação ou concordância com suas ações, formando alianças capazes de excluir aqueles que estavam contra ela. Isso aconteceu quando o participante Lanterna Verde estava se alimentando na mesa da cozinha com os outros participantes e Ravena chegou à mesa e disse que não queria que Lanterna Verde falasse, enquanto ela estivesse comendo, e logo em seguida o mandou sair do local, sendo que os outros colegas viram a cena e não protestaram contra o comportamento dela sobre o rapaz (BIG BROTHER BRASIL, 2021). Em seguida, a repercussão desse episódio se expandiu no Twitter, colocando a *hashtag* que pedia a expulsão da participante nas primeiras posições com mais de 125 mil tweets (GZH, 2021). Como pode ser visto a seguir:

Figura 4 - Post de um usuário no Twitter



Fonte: Captura de tela do *Twitter* (2021).

Figura 5 – Pessoas sobem a *hashtag* no *Twitter* pedindo a expulsão de Ravena

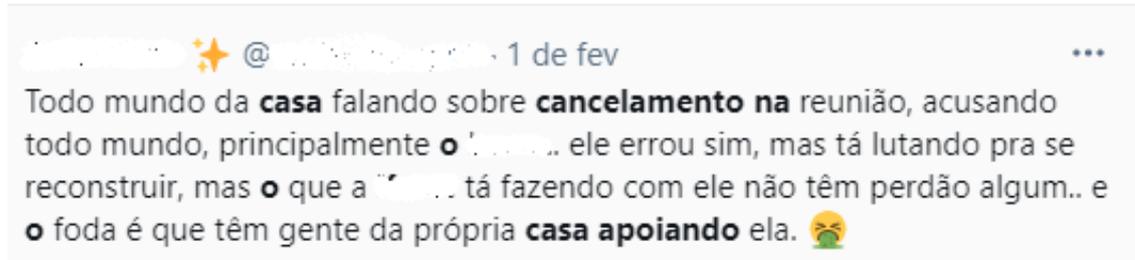


Fonte: Captura de tela do *Twitter* (2021).

Os dois *posts* no *Twitter* exemplificam que o público considerou a expulsão de Ravena, diante dos seus comportamentos inadequados com os outros participantes da casa. E, apesar, dos comportamentos do Lanterna Verde, também terem sido inadequados em outras

situações, a conduta de Ravena também não foi avaliada como adequada, assim como o apoio dos colegas da casa diante deste contexto:

Figura 6 – Post da rede social de um usuário sobre o caso entre Ravena e Lanterna Verde



Fonte: Captura de tela do *Twitter* (2021).

O post acima tem relação com uma dinâmica no Jogo da Discórdia<sup>6</sup>, feita pelo apresentador Super-Homem, que consistia em fazer com que os participantes identificassem os “canceladores” do programa, e durante a introdução da atividade ele perguntou o que era um “cancelador” para os confinados, alguns até responderam, mas ele respondeu ao final, dizendo: “[...] o cancelador é aquele que os céus se abrem e ele desce para ensinar você, de cima para baixo, como você deve viver a sua vida, o que você deve fazer, onde você errou e porque errou e porque ele é melhor que você” (GSHOW, 2021).

Em seguida o apresentador pediu para que o Lanterna Verde se pronunciasse sobre o objetivo da atividade, e ele disse que a maior “canceladora” do programa era a Ravena, pois

[...] ela passou do ponto. Está esperando me xingar e dizer que nada do que eu fiz é militância e ela não conhece a caminhada. Então eu senti que era um deus na terra, decidindo que eu estou completamente errado e ela chegou a falar ‘eu fiz militância. Eu fiz revolução e ele não, ele é um merda (GSHOW, 2021).

Durante o discurso do colega, Ravena reafirma que ele é um “merda” e que suas atitudes falam muito mais (GSHOW, 2021).

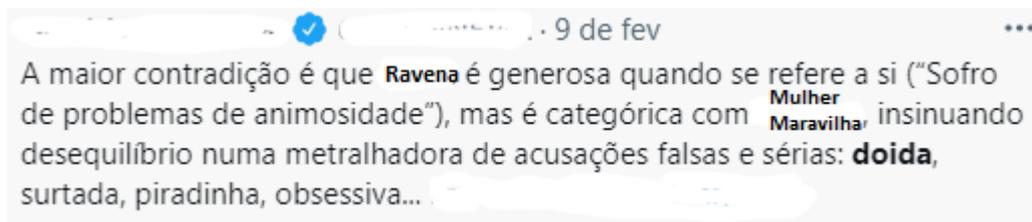
Deste modo, o dono da publicação acima descreve que as ações de Ravena não tem direito ao perdão. E esta palavra “perdão”, para a Análise do Comportamento é um gesto simbólico, “[...] convencionado dentro do grupo social a que ambos pertencem, aquele determinado comportamento, emitido pela pessoa que recebeu o perdão, deixa de ter função aversiva para a pessoa que perdoa” (GUILHARDI, 2015, p. 13). Em outras palavras, Guilhardi

<sup>6</sup> Este jogo é mediado pelo apresentador do programa, que tem como objetivo utilizar ilustrações, charadas, perguntas e outras estratégias para fazer com que os participantes digam uns aos outros pontos positivos e negativos percebidos em seus comportamentos. A exibição deste jogo acontece em todas as segundas-feiras.

(2015) afirma que perdoar é comportar-se, simultaneamente à expressão de sentimentos de bem-estar e de querer bem, em concordância com o que o sujeito que recebeu perdão. No entanto, parece que estimar o bem a Ravena não está evidente nas publicações dos usuários que almejavam a sua expulsão, quiçá fora do programa.

Outro comportamento da artista duramente criticado pelos usuários das redes foi o de imitar jocosamente o sotaque nordestino de outra integrante do programa. Ainda, ela frequentemente invalidava o discurso da colega, chamando-a de “doida”, o que provocou uma alta frequência de acusações de xenofobia (JOVEM PAN, 2021).

Figura 7- Post de um usuário do Twitter



Fonte: Captura de tela do *Twitter* (2021).

É importante destacar neste *post* que a palavra animosidade, conforme o Dicio (2021) significa enfrentar de modo audacioso e hostil situações de conflito e/ ou perigo. E, segundo o autor do comentário, percebe-se que esta palavra foi frequentemente usada por Ravena, no intuito de justificar os seus comportamentos inadequados com os outros integrantes do programa.

Figura 8 - Post de um usuário do Twitter



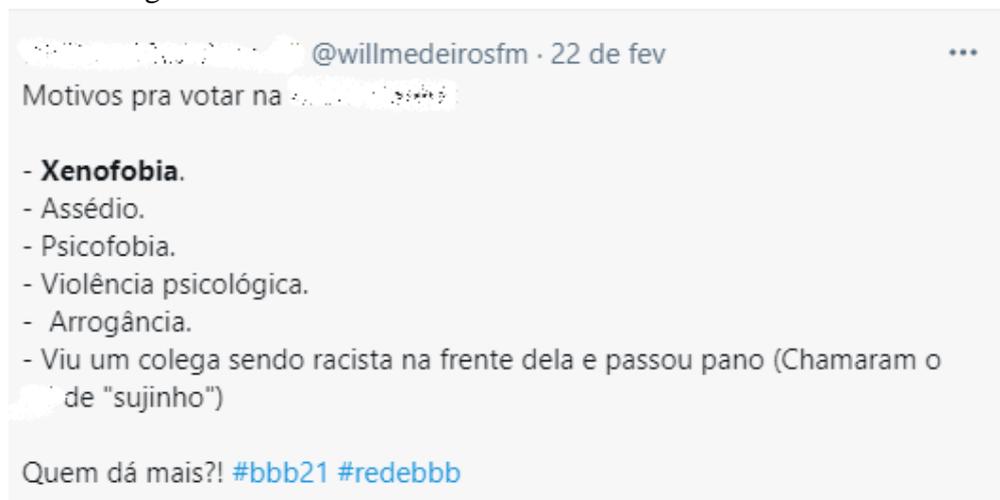
Fonte: Captura de tela do *Twitter* (2021).

É observado no *post* acima que o autor menciona que “não tem pena” de Ravena. Mas, afinal o significado desta palavra aplicada aos fundamentos da Análise do Comportamento tem um significado mais aprofundado. Guilhardi (2021) afirma que a palavra “pena” ou compaixão deriva de um sentimento próprio de interação entre os seres humanos sob condições aversivas ou de coerção, no sentido, que a dor do outro também é sentida pela pessoa que está assistindo.

Assim o comportamento de compaixão se expressa, na maioria das vezes por comportamento verbal oral: “me entristece ver crianças abandonadas, conhecer vítimas de abuso me revolta, queria revidar os atos do agressor...” (GUILHARDI, 2021, p. 3). Deste modo, compreende-se que os autores dos *posts* no Twitter se isentam de qualquer sentimento relacionado a pena ou compaixão, uma vez que buscam “cancelar” a participação de Ravena na casa do BBB 21.

Ainda, esta mesma participante foi acusada de fazer tortura psicológica com outros integrantes do programa (JOVEM PAN, 2021). Como pode ser visto no post a seguir:

Figura 9 – Post de um usuário do Twitter



Fonte: Captura de tela do *Twitter* (2021).

De acordo com a Jovem Pan (2021) a repercussão das atitudes de Ravena no programa causaram tanta comoção no público brasileiro, que foi criada uma página na *Internet* chamada “Rejeição de Ravena”, que possuía mais de 1 milhão de seguidores, mais do que o perfil da cantora, naquela época:

Figura 10 – Comparação da página oficial de Ravena com a página criada por aqueles que a rejeitavam.



Fonte: Captura de tela do *Instagram* em 22 de fevereiro (2021).

Assim Ravena foi eliminada do programa com 99,17%, batendo o recorde de votação de todas as edições brasileiras e mundiais (G1, 2021).

Observa-se que a preponderância da cultura do cancelamento é claramente visível nesta situação, e, apesar do comportamento agressivo de Ravena, no programa o comportamento dos usuários que a “cancelaram virtualmente” também apresentam características parecidas, ou seja, o cancelamento persiste, porque há uma troca mútua de reforçamento entre os “canceladores”. Assim, o grupo “cancelador” reforça entre si essas respostas de cancelamento, enquanto condenam um comportamento semelhante de outra pessoa, ou quando registram suas curtidas, comentários em concordância, compartilhamentos ou visualizam muitas vezes algum dos *posts* de cancelamento. Em outras palavras, o indivíduo que participa de uma comunidade que fomenta a cultura do cancelamento também se comporta agressivamente com certa frequência, como pode ser identificado no exemplo do *post* a seguir:

Figura 11 - Post de um usuário do Twitter



Fonte: Captura de tela do *Instagram* em 22 de fevereiro (2021).

É importante destacar que sentimentos e emoções fazem parte da existência do ser humano diante de diferentes situações, pois “[...] o corpo age, o corpo expressa, o corpo fala, e assim, ele manifesta sentimentos” (GUILHARDI, 2002, p. 2). E as comunidades também são

grandes agências que controlam o comportamento de sentir do indivíduo, uma vez que ela “[...] ensina seus membros a usar palavras para se referir a estados ou manifestações corporais, e tais palavras são os nomes de sentimentos: raiva, tristeza, alegria, ansiedade, medo, autoestima e responsabilidade, são exemplos ilustrativos” (GUILHARDI, 2002, p. 2).

A comunidade pode induzir o indivíduo a se comportar como o grupo se comporta e se caso este participante agir diferente poderá sofrer punições. Sidman (2009) corrobora com esta ideia ao afirmar que a coerção induz mais do que o ato agressivo, pois depois que o indivíduo é punido ele fará qualquer coisa para punir outra pessoa, e assim este ciclo perpetuará. “Para alguém que acabou de ser punido, a própria oportunidade para atacar prova ser um reforçador positivo” (SIDMAN, 2009, p. 222).

Assim a retaliação, sendo consequência da coerção provê reforçamento rápido e poderoso, onde “[...] aqueles que estavam por baixo tornam-se poderosos e aqueles que eram os temidos opressores agora buscam o favor” (SIDMAN, 2009, p. 223). No caso analisado, observa-se tal situação quando os telespectadores se voltaram contra a participante Ravena de tal maneira que até ameaças de morte e xingamentos ela recebeu após a sua saída (FANTÁSTICO, 2021). Percebe-se que o cancelamento se estende para outros comportamentos da pessoa e até mesmo à membros da família, que são punidos de forma não contingente aos seus comportamentos. O cancelado é punido de forma contingente e não contingente.

Como exposto anteriormente neste trabalho, no contexto das interações *online*, considera-se que o falante é aquele que verbaliza o comportamento agressivo e o ouvinte é o seguidor que interage curtindo, comentando e compartilhando. Observa-se que as condutas destes indivíduos também influenciam na manutenção da cultura do cancelamento, visto que apresentam respostas funcionais que reforçam este padrão cultural. Desta forma, aponta-se que estes indivíduos representam a função passiva (usuário que vê e curte), uma vez que tais pessoas são telespectadores das farpas dos diálogos, sem manifestar qualquer resposta diferente da topografia agressiva (usuário que publica, comenta e compartilha) deste processo.

É importante mencionar a releitura que Del Prette e Del Prette (2003) realizaram sobre a obra de Hargie e colaboradores (1994), a respeito da exemplificação dos eixos extremos que estão entrelaçados à assertividade. Hargie e cols (1994) afirmavam que a asserção não representava um ponto intermediário fixo entre passividade e agressividade, mas como um intervalo que se estendia sobre esses estilos:

Figura 12 – Emissão de comportamento assertivo

### Proposta de Hergie e Cols (1994)



### Proposta de Del Prette e Del Prette (2003)



Fonte: Del Prette e Del Prette (2003).

Logo, quanto mais próximo da esquerda mais próximo da passividade e quanto mais próximo da direita, mais próximo da agressividade. A partir da proposta de Del Prette e Del Prette (2003) analisa-se que a agressividade e a passividade são submetidas a avaliação da subcultura sobre determinados desempenhos. Ou seja, quando o intervalo da linha está cheio, considera-se que dispõe de um consenso da subcultura, e a linha interrompida representa as nuances de cada tópico do quadro de desenvolvimento do indivíduo (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2003).

Conforme o que é observado, considera-se que os sujeitos que apresentam tais comportamentos (passivos e agressivos) estão em polos mais extremos do quadro, confirmando a hipótese de que a agressividade e a passividade não são as medidas mais eficazes para mudanças efetivas de comportamento.

Sobre este ponto Guilhardi (2002) considera que o reforçamento positivo é a ferramenta mais eficaz para modelar o comportamento de um indivíduo, já que é capaz de fortalecer comportamentos socialmente ajustados e geradores de relações positivamente reforçadoras; produzir maior variabilidade comportamental; desenvolver comportamentos de tomar iniciativa e produzir sentimentos bons, tais como satisfação, bem-estar, alegria, auto-estima, etc.

Guilhardi (2002, p. 8) certifica que a comunicação do grupo social pautada em reforçamento positivo desenvolve a autoestima e o autorreconhecimento do indivíduo, uma vez que “[...] dá destaque à pessoa e não ao comportamento [...] e sentindo-se amado pelo outro, ele aprenderá a amar a si mesma e a partir dessa vivência comportamental, vai se diferenciando das outras pessoas e se tornando independente”.

## 5.1 Contribuições de Habilidades Sociais e Inteligência Emocional para as interações *online*.

Tendo em vista as dificuldades causadas pela cultura do cancelamento nas interações *online*, destaca-se que as Habilidades Sociais são ferramentas que podem contribuir efetivamente para a diminuição desta problemática social. Uma vez que, segundo Del Prette e Del Prette (2006) indivíduos com bons relacionamentos interpessoais são mais saudáveis e menos propensos a doenças.

Del Prette e Del Prette (2017) aprimoraram o campo teórico-prático das Habilidades sociais, definindo em três características descritivas: a) comportamentos sociais estimado pela cultura; b) alta probabilidade de resultados favoráveis para o sujeito e/ou grupo; c) contribuindo para a competência no desenvolvimento das atividades de convivência. Deste modo, no campo das interações *online*, compreende-se que as habilidades sociais são importantes competências que o indivíduo pode desenvolver para manejar situações interpessoais, inclusive situações estas que envolvam conflitos entre indivíduos que acessam as mídias sociais e que verbalizam, na escrita, suas opiniões.

Del Prette e Del Prette (2017) organizam as Habilidades Sociais em diferentes eixos de análise em uma diversidade de classe e subclasse, conforme é identificado a seguir:

1. **Comunicação:** iniciar e manter uma conversação, fazer e responder perguntas, pedir e dar *feedback*, elogiar e agradecer elogio, dar opinião;
  2. **Civilidade:** cumprimentar e/ou responder cumprimentos, pedir “por favor”, agradecer, desculpar-se;
  3. **Fazer e manter amizade:** iniciar conversação, apresentar informações livres, ouvir, demonstrar gentileza, responder o contato, manifestar solidariedade diante do problema;
  4. **Empatia:** manter contato visual, aproximar-se do outro, escutar, expressar compreensão, incentivar a confiança, demonstrar disposição para ajudar;
  5. **Assertivas:** fazer e recusar pedidos; desculpar-se e admitir falhas, manejar críticas, falar com a pessoa que exerce papel de autoridade, expressar raiva, desagrado e pedir mudança de comportamento;
  6. **Expressar solidariedade:** identificar necessidades do outros, expressar apoio, engajar-se em atividades sociais construtivas;
  7. **Manejar conflitos e resolver problemas interpessoais:** exercitar o autocontrole diante de indicadores emocionais de problema, reconhecer, nomear e definir o problema, elaborar e propor alternativas de comportamento;
  8. **Expressar afeto e intimidade:** aproximar-se e demonstrar afetividade ao outro por meio de contato visual, sorriso, toque, fazer e responder perguntas pessoas, cultivar o bom humor;
  9. **Coordenar o grupo:** distribuir tarefas;
  10. **Falar em público:** distribuir o olhar da plateia, usar tom de voz audível.
- (DEL PRETTE, DEL PRETTE, 2017, p. 30).

Deste modo são diversos comportamentos que compõe cada classe de habilidades sociais. Não obstante Daniel Goleman e Richard Boyatzis (2017) classificam que a Inteligência Emocional também perpassa pelo campo das competências inseridas nas habilidades sociais, considerando quatro principais características: autoconsciência, autogestão, consciência social e gestão de relacionamentos.

Deste modo, a avaliação da Inteligência Emocional (IE) consiste na observação sistemática das relações que o indivíduo possui com os outros e o modo como ele se comporta inserido nessas relações. Dentro destes contextos, Goleman e Boyatzis (2017) afirmam que existem dez principais competências social, as quais são: autocontrole emocional, adaptabilidade, orientação para realizações de atividades de autogestão, empatia, consciência organizacional, gestão de conflitos, trabalho em equipe, liderança, mentoria coaching e autoconsciência emocional.

Sendo assim, observa-se que as habilidades sociais e a Inteligência Emocional têm diversos pontos em comum, como a capacidade de identificar e lidar com os sentimentos e emoções individuais, de tal modo que o indivíduo consiga se comportar ao emitir suas necessidades nas interações sociais em probabilidades altas de efetividade. Tais atribuições contribuem para uma estratégia alternativa para os usuários que interagem nas mídias sociais, enfraquecendo os padrões de comportamentos agressivos e passivos identificados na cultura do cancelamento.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreende-se que este tema é novo e existem poucos estudos no campo de pesquisa para embasar as hipóteses que respondam tais problemas. Deste modo o trabalho pode ser continuado utilizando os objetivos da Psicologia para buscar reflexões, que propiciem maior saúde mental e qualidade de vida a usuários da *Internet*.

Neste trabalho foram discutidos os padrões comportamentais presentes na cultura do cancelamento à luz do Behaviorismo Radical, através do levantamento de documentos e menções na *hashtags* do *Instagram* e *trending topics* do *Twitter* informações que serviram para a coleta de dados, a fim de produzir um estudo de caso sobre os impactos do comportamento de Ravena sobre os indivíduos que utilizam a *Internet*.

A pesquisa conseguiu identificar padrões passivo e agressivo nessa manifestação, que é uma manifestação cultural no contexto da *Internet*. Ainda assim não é o suficiente para compreender, em sua totalidade, a cultura do cancelamento e suas ramificações nas interações sociais. Portanto, sugere-se que novas pesquisas possam contribuir com a expansão desta análise e o estudo de mecanismos para trabalhar a assertividade no contexto *online*. O indivíduo poderá entrar em contato com situações aparentemente não reforçadoras para si a curto prazo, porém ao treinar a capacidade de refletir sobre a perspectiva de outra pessoa, o ajudará a expressar sentimentos e opiniões de modo assertivo, a médio e a longo prazo:

[...] ao comportar-se assertivamente, o indivíduo produz simultaneamente consequências imediatas reforçadoras para si e torna prováveis consequências reforçadoras de médio e longo prazo para o grupo no qual está inserido, mantendo, portanto, um equilíbrio nas relações. Daí porque afirmar que a conduta assertiva é a mais competente socialmente (TEIXEIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2013, p. 59).

Por fim, o manejo de contingências mais assertivas possa ser um caminho para a solução dessas questões, residindo em: pesquisas que envolvam comportamentos de grupo e treinamento de assertividade/ ou criação de contingências de manejo de assertividade nesse contexto da *Internet*.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, C. N. **Psicologia do cotidiano**: como vivemos, pensamos e nos relacionamos hoje. Porto Alegre: Artmed, 2016.
- BAUM, W. M. **Compreender o behaviorismo**: comportamento, cultura e evolução. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019.
- BIG BROTHER BRASIL. Big Brother Brasil 21. **Globoplay**, 2021. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/big-brother-brasil/t/mh6BzqCQVy/>. Acesso em: 15 abr. 2021.
- BORBA, A.; TOURINHO, E. Z. Usos do conceito de eventos privados à luz de proposições pragmatistas. **Estud. psicol.**, Natal, v. 14, n. 2, p. 89-96, ago. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/YzM94c9hLTPKPstFqcBnrkM/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 19 abr. 2021.
- BRASIL. Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. **Diário Oficial da União**, 6 fev. 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm). Acesso em: 11 abr. 2021.
- COSTA, R. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. **Interface Comunic., Saúde, Educ.**, São Paulo, v. 9, n. 17, p. 235-48, mar./ago. 2005. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S141432832005000200003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S141432832005000200003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 17 abr. 2021.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: treinamento de habilidades sociais com universitários. **Estudos de Psicologia**, v. 8, n. 3, p. 413-420, 2003.
- DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Competência social e habilidades sociais**: Manual teórico-prático. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.
- DEL PRETTE, Z. A. P., & DEL PRETTE, A. Relações interpessoais e habilidades sociais: Articulando pesquisa, ensino e extensão. In: A. Garcia (Org.), **Relacionamento Interpessoal**: Estudos e Pesquisas, p 09-21. Vitória: Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), 2006.
- DICIO. Significado da palavra cancelar. 2019. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/cancelar/>. Acesso em: 1 abr. 2021.
- DICIO. Significado da palavra animosidade. 2021. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/animosidade/>. Acesso em: 26 jun. 2021.

DOLIVEIRA, M. De "canceladora" a "cancelada": Karol Conká vira alvo de outros famosos. **Exame**, 2 fev. 2021. Disponível em: <https://exame.com/casual/de-canceladora-a-cancelada-karol-conka-vira-alvo-de-outros-famosos/>. Acesso em: 5 abr. 2021.

DOUTHAT, R. 10 teses sobre a cultura do cancelamento. **The New York Times**, jul. 2020. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2020/07/14/opinion/cancel-culture-.html>. Acesso em: 3 mar. 2021.

FANTÁSTICO. Karol Conká olha para o futuro, reconhece erros e desabafa: 'Eu era rejeitada no colégio'. **Globoplay**, 28 fev. 2021. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/9308584/>. Acesso em: 5 abr. 2021.

FESCINA, D. Quem inventou a internet? **Super interessante**, jul. 2018. Disponível em: <https://super.abril.com.br/mundo-estranho/quem-inventou-a-internet/>. Acesso em: 3 mar. 2021.

G1. Karol Conká bate recorde de rejeição do 'BBB' com 99,17%; veja lista com maiores rejeições do programa. **G1**, Rio de Janeiro, 23 fev. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/pop-arte/noticia/2021/02/23/karol-conka-bate-recorde-de-rejeicao-do-bbb-com-9917percent-veja-lista-com-maiores-rejeicoes-do-programa.ghtml>. Acesso em: 3 jun. 2021.

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

GOLDSBROUGH, S. Cancel culture: what is it, and how did it begin. **The Telegraph**, 30 jul. 2020. Disponível em: <https://www.telegraph.co.uk/music/what-to-listen-to/cancel-culture-did-begin/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

GOLEMAN, D; BOYATZIS, R. A inteligência emocional tem doze elementos: em que você precisa trabalhar? Harvard: EUA, 2017. Disponível em: <https://hbr.org/2017/02/emotional-intelligence-has-12-elements-which-do-you-need-to-work-on>. Acesso em: 26 jun. 21.

GSHOW. Jogo da Discórdia: brothers opinam quem são os canceladores no BBB21. **Gshow**, Rio de Janeiro, 1 fev. 2021. Disponível em: <https://gshow.globo.com/realities/bbb/bbb21/casa-bbb/noticia/jogo-da-discordia-brothers-opinam-quem-e-o-cancelador-no-bbb21.ghtml>. Acesso em: 3 jun. 2021.

GUEIROS, P.; DALESE, P. A cultura do cancelamento e a (a)moralidade virtual. **Migalhas de Peso**, 10 set. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/333153/a-cultura-do-cancelamento-e-a-a-moralidade-virtual>. Acesso em: 10 abr. 2021

GUILHARDI, H. J. **Auto-estima, autoconfiança e responsabilidade**. Instituto TCR: São Paulo, 2002. Disponível em: [https://itcrcampinas.com.br/pdf/helio/Autoestima\\_conf\\_respons.pdf](https://itcrcampinas.com.br/pdf/helio/Autoestima_conf_respons.pdf). Acesso em: 18 abr. 2021.

GUILHARDI, H. J. **Perdão em uma perspectiva comportamental**. São Paulo: Instituto TCR, 2015. Disponível em: <https://itrcampinas.com.br/txt/perdao.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2021.

GUILHARDI, H. J. **Sentimento de compaixão: contingências complexas das quais é função**. São Paulo: Instituto TCR, 2021. Disponível em: <https://itrcampinas.com.br/pdf/helio/compaixao.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Uso de internet, televisão e celular no Brasil**. IBGE, 2018. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: 20 out. 2020.

JOVEM PAN. **Saiba quantos seguidores Karol Conká tinha antes do ‘BBB 21’**. Jovem Pan, 24 fev. 2021. Disponível em: <https://jovempan.com.br/entretenimento/tv-e-cinema/saiba-quantos-seguidores-karol-conka-tinha-antes-do-bbb-21.html>. Acesso em: 9 abr. 2021.

MATOS, M. A. O behaviorismo metodológico e suas relações com o mentalismo e o behaviorismo radical. In: RANGÉ, B. (org.). **Psicoterapia comportamental e cognitiva: pesquisa, prática aplicações e problemas**. Campinas: Editorial Psy, 1995. Disponível em: <https://itrcampinas.com.br/txt/behaviorismometodologico.pdf>. Acesso em: 23 maio 2021.

MELO, C. M. **A concepção de homem no Behaviorismo Radical de Skinner: um compromisso com o “bem” da cultura**. 2004. 106 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Humanas) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2004.

MOREIRA, M. B.; MEDEIROS, C. A. de. **Princípios básicos de análise do comportamento**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

MOREIRA, M.; HANNA, E. Bases filosóficas e noção de ciência em análise do comportamento. In: HUBNER, M.; MOREIRA, M. **Fundamentos de Psicologia: temas clássicos da psicologia sob a ótica da análise do comportamento**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012.

NERY, L.; FONSECA, F. Análises funcionais moleculares e molares: um passo a passo. In: DE-FARIAS, A.; FONSECA, F.; NERY, L. (org.). **Teoria e formulação de casos em análise comportamental clínica**. Porto Alegre: Artmed, 2018.

O DILEMA das redes. Direção: Jeff Orlowski. Intérpretes: Skyler Gisondo, Kara Hayward, Vincent Kartheiser. Roteiro: Jeff Orlowski, Davis Coombe. [S. l.]: Netflix, 2020. 1 vídeo (94 min). Disponível em: <https://www.netflix.com/br/title/81254224>. Acesso em: 12 maio 2020.

PAREDES, A. As redes sociais utilizadas: números e estatísticas. **IEBS**, Minas Gerais, 2020. Disponível em: <https://www.iebschool.com/pt-br/blog/social-media/redes-sociais/as-redes-sociais-mais-utilizadas-numeros-e-estatisticas/#:~:text=Quantos%20usu%C3%A1rios%20as%20redes%20sociais,repr>

enta%2045%25%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o%20mundial. Acesso em: 24 nov. 2020

PRODANOV, C; FREITAS, E. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao#:~:text=%22O%20livro%20do%20professor%20Cleber,escrever%20sobre%20a%20metodologia%20cient%C3%ADfica>. Acesso em: 1 mar. 2021.

ROSA, N. O que é cultura do cancelamento? O que significa nos mundos real e digital?. **Canaltech**, 5 fev. 2021. Disponível em: <https://canaltech.com.br/comportamento/o-que-e-cultura-do-cancelamento-164153/>. Acesso em: 9 abr. 2021.

SANCHES, M. O que é a ‘cultura do cancelamento’. **BBC News Brasil**, Washington, 25 jul. 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-53537542>. Acesso em: 9 abr. 2021.

SANTOS, D.; SILVA, R. Treinamento de habilidades sociais na dependência de internet: revisão narrativa. **RBTC**, Ilhéus, n. 578, p. 85-94, jul. 2018. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S180856872018000200004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S180856872018000200004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 22 out. 2020.

SANTOS, G. M. dos; SANTOS, M. R. M.; MARCHEZINI-CUNHA, V. Operantes verbais. In: BORGES, N. B. *et al.* **Clínica analítico-comportamental**: aspectos teóricos e práticos. Porto Alegre: Artmed, 2012. p. 64-76.

SIDMAN, M. **Coerção e suas implicações**. São Paulo, Livro Pleno, 2009.

SILVA, T.; HONDA, E. O "Tribunal da Internet" e os efeitos da cultura do cancelamento. **Migalhas**, 30 jul. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/331363/o-tribunal-da-internet--e-os-efeitos-da-cultura-do-cancelamento>. Acesso em: 18 abr. 2021.

SKINNER, B. F. **Ciência e comportamento humano**. Tradução: J. C. Todorov e R. Azzi. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

SKINNER, B. F. **O comportamento verbal**. Tradução: Maria da Penha Villalobos. São Paulo: Cultrix, 1978.

SKINNER, B. F. Seleção por consequências. **Rev. Bras. Ter. Comport. Cogn.**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 129-137, jun. 2007. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-55452007000100010&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452007000100010&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 1 jun. 2021.

SKINNER, B. F. *Verbal Behavior*. Acton, Massachusetts: Copley, 1957.

STUDIO VISUAL. Entenda o que é post e os diferentes tipos de posts. **Studio**, 13 fev. 2020. Disponível em: <https://studiovisual.com.br/marketing/o-que-e-post>. Acesso em: 9 abr. 2021.

TEIXEIRA, C.M.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Assertividade: uma análise da produção acadêmica nacional. *In: CONGRESSO DE COMPORTAMENTAL E TERAPIAS COGNITIVAS*, 7., 2013, Lima. **Anais** [...]. Lima: Revista brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva, 2013. Disponível em:  
[https://www.academia.edu/30157326/Assertividade\\_uma\\_an%C3%A1lise\\_da\\_produ%C3%A7%C3%A3o\\_acad%C3%AAmica\\_nacional\\_Assertiveness\\_an\\_analysis\\_of\\_national\\_academic\\_production](https://www.academia.edu/30157326/Assertividade_uma_an%C3%A1lise_da_produ%C3%A7%C3%A3o_acad%C3%AAmica_nacional_Assertiveness_an_analysis_of_national_academic_production). Acesso em: 6 jun. 2021.

TOURINHO, E. Z. Estudos conceituais na análise comportamental in Simpósio Pesquisa histórico-conceitual e análise do comportamento humano: necessidades e perspectivas. **Temas da Psicologia**, São Paulo, v. 7, p. 213-222, 1999. Disponível em:  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v7n3/v7n3a03.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2021.