

## O PRINCÍPIO DILBERT E A EDUCAÇÃO: HUMOR E CRÍTICA À GESTÃO DO TRABALHO EM UMA TIRA EM QUADRINHOS

*LUIZ RICARDO LINCH*

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)

**RESUMO:** O objeto deste artigo é Dilbert, personagem criado pelo cartunista americano Scott Adams e publicado em tiras de jornal desde 1989. O autor representa, de forma sarcástica e com a contribuição de seu público, o convívio conflituoso de funcionários no trabalho em escritórios. Entendemos que a eficácia da mensagem depende de um elo comum entre o emissor e o receptor, uma porta de entrada para o universo desconhecido que a obra propõe; o humor é uma excelente opção de vínculo, pois, para produzir o efeito desejado, a piada gera envolvimento, desperta a percepção, provoca estados de atenção e de compreensão simultâneos. Desse modo, os quadrinhos de humor são uma mídia usada com frequência na educação, promovendo o interesse dos alunos sobre os assuntos abordados em sala de aula. A pergunta que nos interessa responder é: "de que forma o humor nas tiras de Dilbert pode contribuir para a ampliação da consciência crítica do público sobre as relações no ambiente de trabalho?". Consideramos que Dilbert atua como uma lente sarcástica sobre um pequeno recorte de um amplo objeto: as relações entre empregados no âmbito das grandes empresas, local onde a rigidez do cotidiano cria e reproduz estruturas de controle e domínio dos sujeitos. O humor e a crítica na obra de Adams têm o potencial de elevar a consciência do leitor, por meio das provocações sobre os temas que aborda.

**PALAVRAS-CHAVE:** Dilbert, Humor, Crítica.

### **ABSTRACT**

The object of this article is Dilbert, character created by the American cartoonist Scott Adams, which has been published in newspaper strips since 1989. The author represents, in a sarcastic way and with the contribution of his audience, the conflictual acquaintanceship of employees at work in offices. We believe that the effectiveness of the message depends on a common link between the transmitter and receiver, a gateway for the unknown universe which the media proposes; humor is an excellent bind option, because, to produce the desired effect, the joke generates involvement, awakens perception, causes states of attention and simultaneous understanding. By this way, comic strips are a media frequently used in education, promoting the students interest about topics reported in classroom. The question that interests us to answer is: "how humor in Dilbert strips can contribute to the expansion of critical public awareness on the relationships in the workplace?" We consider that Dilbert acts as a sarcastic eyeglass on a small snip of a large object: the relationship among employees within large companies, where the daily rigidity creates and reproduces control structures and domination of individuals. Humor and criticism in Adams's work has the potential of raise the reader's awareness, through provocations about the topics that it addresses.

**KEYWORDS:** Dilbert, Humor, Criticism.

## Introdução

Os quadrinhos são considerados um meio de expressão, direta ou indireta, de ideias e valores da sociedade, caso de Dilbert, tira de humor do americano Scott Adams, que se inspira em suas experiências de trabalho em escritórios de grandes companhias, além das contribuições enviadas pelo público. Veiculada desde os anos 1990 em jornais de diversos países, a tira satiriza situações do mundo corporativo, buscando humor em contradições e absurdos nas relações entre chefes e empregados dentro do ambiente empresarial. A popularidade de Dilbert o fez aparecer em mais de 2.000 publicações, tendo sido produzido também um desenho animado, veiculado entre 1998 e 2000. O quinto livro de coletânea lançado pelo autor em 1996, *O princípio Dilbert*<sup>1</sup>, ocupou o topo da lista dos mais vendidos no *The New York Times*; em 1997, o personagem foi capa da revista *Time*, eleito uma das 25 pessoas mais influentes dos EUA. No primeiro capítulo, trataremos sobre a união da linguagem dos quadrinhos com o humor.

Adams atribui parte de seu sucesso ao fato de colocar seu endereço de *e-mail* entre os quadrinhos das tiras, incentivando que os leitores contribuam com suas próprias experiências. A realidade de diversos funcionários, assim, é diariamente representada de forma alegórica e humorística nas tiras do personagem. Dilbert dá voz, por exemplo, à indignação de funcionários de grandes empresas com atos de gestão arbitrários e recorrentes reestruturações. Segundo Adams, até então não existia um veículo de comunicação próprio que representasse o ponto de vista dos trabalhadores. Na terceira parte deste artigo, discutimos as relações hierárquicas e estratégias de controle dos funcionários pela administração das empresas. A retratação cômica da realidade em escritórios, nas tiras de Adams, pode ser entendida como um desejo de quebra da burocracia e das regras impostas de cima, numa busca do empregado em se sentir menos dominado e infeliz.

Uma das qualidades de Dilbert é a identificação dos leitores com as situações vividas pelo personagem, que descobrem que o convívio em suas empresas não é muito diferente do da maioria das companhias. Narrativas reais alimentam a ficção dos quadrinhos do personagem e, segundo Adams, muitas vezes a realidade é mais dramática e inacreditável do que a sua própria criação<sup>2</sup>. É a partir do entendimento de representação alegórica da realidade que analisamos tiras de Dilbert a partir do conceito de cotidianidade, conforme pensado por Agnes Heller. O cotidiano é o local de reprodução de expressões e relações individuais, em que essas estruturas elementares podem servir como forma de resistência à racionalização do sujeito histórico. A leitura crítica dos

---

<sup>1</sup> O princípio que dá título à obra – e que também inspirou o deste artigo – refere-se à teoria satírica criada por Adams, que propõe que as companhias tendem a sistematicamente promoverem seus empregados menos competentes para a gerência, visando limitar o volume de dano que eles possam causar à linha produtiva. O humor, nesse caso, é veículo de uma crítica do processo de encarecimento das grandes empresas.

<sup>2</sup> CAVEDON, N. R.; LENGELER, J. F. B. Desconstruindo temas e estratégias da administração moderna: uma leitura pós-moderna do mundo de Dilbert. *Revista de Administração da Universidade Federal da Bahia – EAUFB*, Salvador, v. 12, n. 32, p. 104-119, 2005.

quadrinhos de Dilbert, assim, é uma maneira de evocarmos as práticas sociais dos indivíduos para o rompimento de realidades limitadoras, num processo enriquecedor de ampliação da consciência do mundo.

O potencial educativo dos quadrinhos de Dilbert, conforme entendemos, está na desconstrução de discursos oficiais amparados na interpretação unilateral de teorias da administração. O objetivo deste trabalho é fazer uma contextualização teórica e analisar tiras em quadrinhos de Dilbert, onde transparecem questões relevantes sobre o tipo de indivíduos para os quais – e a partir dos quais – elas foram produzidas. A pergunta que nos interessa responder é: “de que forma o humor nas tiras de Dilbert pode contribuir para a ampliação da consciência crítica do público sobre as relações no ambiente de trabalho?”. A hipótese é que os quadrinhos de Dilbert contribuem para a reflexão e conseqüente abertura da consciência, especialmente de trabalhadores de grandes empresas, ao realizar provocações sobre temas de interesse desse público. A partir de algumas tiras selecionadas, procuraremos inferir (deduzir de maneira lógica) informações sobre o meio onde o autor se inspira e que parte de seu público vivencia<sup>3</sup>. O olhar recairá sobre as variáveis sociológicas e comunicacionais, visando a inter-relacioná-las com as práticas do cotidiano e a ampliação da consciência crítica.

### **A linguagem dos quadrinhos e o humor**

A interligação texto/imagem acontece nos quadrinhos com uma dinâmica própria e complementar, ultrapassando a simples adição de uma linguagem à outra; mais do que isso, representa um novo nível de comunicação, que amplia e potencializa a compreensão do receptor<sup>4</sup>. Essa capacidade pedagógica foi percebida pelos órgãos oficiais e corporações, razão pela qual as histórias em quadrinhos foram, por exemplo, largamente utilizadas para a instrução de tropas americanas durante a Segunda Guerra Mundial e como divulgadoras da propaganda maoísta na China. No ambiente corporativo, as imagens em seqüência, acompanhadas de texto geralmente dentro de balões, são utilizadas em cursos de capacitação e orientação de funcionários.

A leitura de quadrinhos exige a compreensão de movimentos, sons e demais aspectos da realidade alheios aos seus atributos materiais originais. Ler um simples gibi “pressupõe um ato complexo de abstração e síntese por parte do leitor”<sup>5</sup>. Apesar de trabalhar geralmente com um vocabulário e expressões simples, a linguagem dos quadrinhos em si mesma não é simplória; temos facilidade em compreender seus discursos porque, desde cedo, somos introduzidos ao seu universo simbólico. Qualquer meio de comunicação é capaz

<sup>3</sup> BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, Brasil, 2011.

<sup>4</sup> RAMA, A.; VERGUEIRO, W. (orgs.). *Como usar as histórias em quadrinhos na sala de aula*. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2014.

<sup>5</sup> ACEVEDO, Juan. *Como fazer histórias em quadrinhos*. São Paulo: Global, 1990, p. 67.

de provocar algum efeito no receptor, mas a eficácia da mensagem depende de um elo comum entre aquele e o emissor, uma porta de entrada para o universo desconhecido que a obra propõe<sup>6</sup>. No caso de Dilbert, entendemos que isso é alcançado pela representação alegórica e humorística de situações vividas por parte de seu público, que une este ao universo das tiras.

O tipo de sátira realizada por Adams em seus quadrinhos desconstrói ideias e teorias administrativas para sugerir o humor, como essa que revela a contradição de uma máxima recorrente na teoria administrativa:

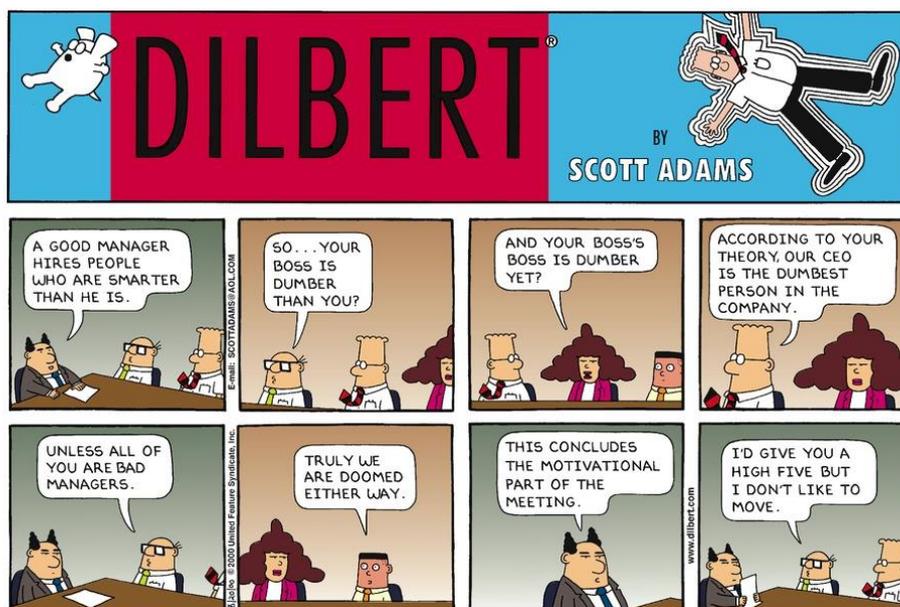


Figura 1. Disponível em: <http://dilbert.com/strip/2000-8-20>.

Dilbert, seus colegas e o chefe estão numa reunião. O chefe: "Um bom gestor sempre contrata pessoas mais inteligentes que ele". Wally: "Então seu chefe é mais burro que você?". Alice: "E o chefe do seu chefe é mais burro ainda?". Dilbert: "De acordo com sua teoria, o CEO é a pessoa mais burra da empresa". Wally: "A não ser que todos vocês sejam maus gestores". Asok: "De qualquer forma, nós estamos ferrados". O chefe: "Isso encerra a parte motivacional da reunião". Wally: "Eu estenderia a mão para você, mas não gosto de me mexer".<sup>7</sup>

A narrativa de Adams sobre o mundo empresarial é para seus leitores, em geral empregados ou pessoas que se preparam para entrar no mundo profissional, uma lente sobre a contemporaneidade e a realidade do mercado de trabalho. A contribuição dos leitores, pela internet, é uma importante qualidade das tiras de Dilbert. Acevedo<sup>8</sup> escreve que "no mundo atual, em que se fala cada vez mais acerca da libertação das consciências, é fundamental integrar o conhecimento e a prática das linguagens contemporâneas como

<sup>6</sup> LIMA, Edvaldo P. *Páginas ampliadas*. São Paulo: Unicamp, 1993.

<sup>7</sup> Disponível em: <http://dilbert.com/strip/2000-8-20>. Acesso em 6/7/2016.

<sup>8</sup> ACEVEDO, *op. cit.*, 1990, p. 196.

propriedade comum a todos os homens". Nesse sentido, a linguagem irônica e crítica apresentada pelas tiras em quadrinhos tem o potencial de enriquecer o discurso dessa mídia ao ampliar sua função: além de comunicar uma ideia, incentiva o leitor a refletir sobre ela.

As histórias em quadrinhos, entendidas como manifestação artística e estética da imaginação de seu criador, tem sua linguagem voltada para a subjetividade, ou seja, o campo pessoal das ideias, emoções e valores. Ainda que o roteiro seja inspirado por objetos externos – o social, o político ou, então, algo concreto, a sua composição é resultado da percepção singular de seu autor, de seus desejos e sentimentos. A subjetividade do artista, o seu "mundo interior", é o que guia, em princípio, suas obras. Para conquistar a atenção do leitor, no entanto, é preciso dar ao conteúdo algo a mais: "encontrar um argumento é simplesmente lançar um olhar aos problemas humanos"<sup>9</sup>. Descobrir o que atormenta o homem e importa para seus semelhantes, transpondo para algo que conquiste a atenção do público, é uma das qualidades de um criador de tiras humorísticas.

O espaço entre os quadrinhos recebe o nome de sarjeta; é nesse local que a mente humana capta duas ou mais imagens distintas e as transforma em uma única ideia, num exercício simultaneamente frutivo e imaginativo. Tal processo é também uma forma de emulação, pois, quando completa uma mensagem sugestionada pelas imagens, o leitor está "participando" dos acontecimentos da narrativa. A qualidade inerente às histórias em quadrinhos corresponde justamente a esse poder de sugestão combinado à estimulação da capacidade imaginativa do leitor. Na tira descrita a seguir, por exemplo, o humor se concentra na conclusão que o leitor faz da reação dos ouvintes às falas do palestrante:

133



Figura 2. Disponível em <http://dilbert.com/strip/1992-12-16>. Acesso em 6/7/2016.

Dilbert e seus colegas estão num treinamento de vendas. O professor: "Bem-vindos ao treinamento de vendas. Nossa empresa fabrica produtos caros e de má qualidade. Para compensar isso, exigimos altos níveis de produtividade de

<sup>9</sup> MOYA, Alvaro de. *História das histórias em quadrinhos*. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1993, p. 254.

nossos vendedores. Ninguém está lhes pedindo para fazer nada ilegal, mas essa é a única forma de atingir os níveis exigidos. Bem, terminou o treinamento. Alguma pergunta?”<sup>10</sup>

O esperado num treinamento corporativo, especialmente em vendas, é o aprendizado de métodos e técnicas de persuasão que levem o cliente a adquirir os produtos ou serviços da empresa. No caso acima, o palestrante é demasiadamente sincero e sucinto na sua apresentação, esquivando-se da responsabilidade de dar uma real palestra, ainda que, no fim das contas, sua fala possa resumir o pensamento dos leitores sobre esse tipo de treino. O questionamento no final da fala do professor “Alguma pergunta?”, convida o leitor a imaginar, por exemplo, se os funcionários ficaram indignados com a apresentação ou simplesmente aliviados por terem seu tempo poupado. Os funcionários convivem com a pressão para o atingimento dos objetivos impostos a eles, o que provoca ansiedade e temor de punições pela insuficiência de produção. O humor da tira (Figura 2) tem base na sátira ao fato de algumas empresas colocarem a maior parte da responsabilidade da venda sobre o funcionário; este, rindo, desconstrói a ideia de pressão, descobrindo um potencial-meio de expressão da ideia que tem guardada e que não pode expressar para seus superiores, sem o risco de represálias.

O humor é um instrumento que envolve ao provocar, polemizar, ironizar e criticar algo. A piada tem o objetivo de alcançar a participação do público, tem caráter dialógico, de troca de sentidos. As mentes do emissor e receptor necessitam de um vínculo para que a mensagem se efetive. “Para produzir o efeito desejado, a piada gera envolvimento, desperta a percepção para algo. É esse envolvimento que provoca estados de atenção e de compreensão simultâneos, fundamentais de toda mensagem”<sup>11</sup>. Ativando percepções, o humor consegue fazer emergir aspectos mais profundos da mensagem. Assim, a linguagem dos quadrinhos e o humor são aliados poderosos para promover a participação e reflexão do leitor. O público de Dilbert é formado, em grande parte, por funcionários de empresas, mesma situação dos personagens. Trataremos a seguir das relações de trabalho no ambiente empresarial, especificamente as que geram conflitos, principal motes das histórias de Dilbert.

134

### **Hierarquia e controle**

O ambiente das organizações empresariais, em grande parte, é marcado por relações de poder viabilizadas por meio de hierarquias rígidas, em que as falas são verticalizadas, de cima para baixo. A subordinação,

<sup>10</sup> Disponível em <http://dilbert.com/strip/1992-12-16>. Acesso em 6/7/2016.

<sup>11</sup> MACHADO, Irene. Contribuições de McLuhan para uma visão de mundo global e inclusiva. In: SOUZA, J.; CURVELLO, J. (orgs.). *100 anos de McLuhan*. Brasília: Casa das Musas, 2012, p. 28.

caracterizada pelo predomínio da palavra do superior sobre a do subordinado, gera um impacto negativo sobre este último, conforme propõe Ramos<sup>12</sup>:

A divisão hierarquizada, com sua conseqüente relação força/vulnerabilidade, gera conflitos e sentimentos de mal-estar, sempre abafados pela ideologia dominante, que propõe um mundo ordenado e em harmonia, a serviço da estabilidade das relações de poder estabelecidas.

O universo corporativo é, tradicionalmente, estático e pouco flexível, em que a ascensão se dá pela competição, em que cada indivíduo tenta se sobressair sobre os demais. O mundo organizado em classes hierárquicas resiste ao progresso social, pois as relações de dominação não são superadas, apenas transformadas e reproduzidas. "Pessoas trabalham em cubículos onde o que importa é o corte de despesas e o conseqüente resultado para a empresa, e não a construção de um espaço para a realização pessoal"<sup>13</sup>. A tira a seguir, conforme entendemos, demonstra como a realização pessoal, desejos e aspirações dos funcionários encontram barreiras no ambiente corporativo. Sentindo-se de mãos atadas, os funcionários tendem a se tornar cínicos e pessimistas, pois não enxergam formas de melhorar sua condição dentro da companhia que não passe pela ascensão competitiva.

135



Figura 3. Disponível em: <http://dilbert.com/strip/1996-12-13>.

Dilbert e Wally estão numa reunião com o chefe. O chefe: "Precisamos mudar essa nossa cultura de cinismo e pessimismo". "Vocês dois vão formar um 'comitê da felicidade' e criar estratégias para elevar o moral da equipe". Dilbert e Wally estão trabalhando no comitê. Dilbert: "Até agora o que temos é 1) Aumentos, 2) Dia de estapear o chefe e 3) Sextas feiras sem roupa". Wally: "Já estou até sentindo o cinismo se dissipar".<sup>14</sup>

<sup>12</sup> RAMOS, V. M. S. O "ethos" em tiras de HQs: uma análise de Dilbert. *Estudos Linguísticos*, Campinas, v. XXXIV, p. 915-920, 2005, p. 920.

<sup>13</sup> CAVEDON; LENGLER. *Op. cit.*, 2005, p. 106.

<sup>14</sup> Disponível em: <http://dilbert.com/strip/1996-12-13>. Acesso em 6/7/2016.

O personagem “gerente de cabelos pontudos” tem o privilégio de dar a última palavra, que lhe é conferido por seu cargo. A divisão hierarquizada dos ambientes corporativos contribui para o sentido de inferioridade dos subordinados, sentimento que é reprimido pela necessidade de se manter um emprego para subsistência. A frustração e a rebeldia, no entanto, não se extinguem, recebem voz, por exemplo, nas tiras de Dilbert<sup>15</sup>. Na Figura 3, o chefe pede aos funcionários que tomem medidas contra o cinismo e pessimismo, algo que deveria ser sua tarefa ou, pelo menos, algo realizado com sua contribuição ativa. As sugestões que Dilbert e seu colega listam refletem seu descontentamento, pois assumem uma tarefa sobre o qual possuem pouco ou nenhum poder real.

Os trabalhadores sabem o que seus superiores esperam deles, e agem de forma a conseguir para si, futuramente, as vantagens usufruídas por seus chefes<sup>16</sup>. Nos escritórios das grandes empresas, a prioridade é o corte de despesas e o resultado financeiro positivo; a realização pessoal dos trabalhadores não é prioridade para os chefes, que têm suas próprias metas a atingir. Disso surgem contradições, decorrentes da oposição de perspectivas e interesses entre patrões e empregados, chefes e servidores, algo impregnado na estrutura empresarial. Os quadrinhos de Dilbert, frequentemente representam esse tipo de incongruência nas relações de trabalho.

A incompetência que Adams utiliza na construção do chefe de Dilbert é uma alegoria da irracionalidade burocrática e autoritária presente nas grandes companhias. Isso é resultado da tentativa de união de interesses conflitantes: o lucro da empresa, o controle dos gerentes e a resistência dos funcionários<sup>17</sup>. O ambiente das empresas reproduz estruturas da esfera social; desse modo, a sátira de Dilbert representa um olhar sobre conflitos específicos que, no entanto, são encontrados nas demais formas de sociabilidade, razão pela qual as tiras, eventualmente, saiam do ambiente empresarial. O personagem tem dificuldades de relacionamento amoroso, por exemplo, pois as interações pessoais emulam as relações de trabalho. Assim, os encontros de Dilbert se assemelham a reuniões de negócio, em que as partes procuram vantagens para si.

O sarcasmo de Dilbert para com seus colegas e superiores faz dele um potencial agente de satisfação do público. Assumpção Jr.<sup>18</sup> defende que os quadrinhos proporcionam aos indivíduos comuns um efeito de catarse ao projetar experiências excitantes e libertadoras. O universo das tiras de Dilbert tem o potencial de realizar parte dos sonhos inalcançáveis ou reprimidos do público, criando um efeito terapêutico. Dessa forma, quando Dilbert

<sup>15</sup> RAMOS. *Op. cit.*, 2005.

<sup>16</sup> BOURDIEU *apud* BERNSTORFF, Vitor H. *Relações entre satisfação, competência, saúde e absenteísmo no trabalho em uma grande instituição bancária pública*. Tese de doutorado. UnB, 2007.

<sup>17</sup> VIANA, Nildo. A Crítica do capitalismo e da burocracia em Dilbert. . *In: III Encontro Internacional de Ciências Sociais crise e emergência de novas dinâmicas sociais*, v. 1, p. 1-18. Pelotas: UFPEL, 2012.

<sup>18</sup> ASSUMPÇÃO JR., Francisco P. *Psicologia e história em quadrinhos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

desmascara a incompetência de seu chefe, estaria realizando o desejo de algum funcionário que gostaria de fazer o mesmo.

A educação, tanto pública como privada, sofre a influência de padrões que visam predominantemente às necessidades de profissionalização, relativizando valores comunitários, que são moldados de acordo com as expectativas de empregos. Os cursos rápidos, práticos e objetivos, preparam novas mãos para fazer girar a máquina empresarial. “De pequeno aprende-se que é preciso ser um bom profissional, porque é preciso ganhar dinheiro para poder entrar na engrenagem”<sup>19</sup>. O indivíduo sabe que deve se adequar às exigências do mercado porque é substituível e pode ser facilmente ultrapassado por pessoas mais jovens e profissionalizadas. Por outro lado, as empresas se debatem num jogo para motivar os funcionários sem fomentar uma possível rebeldia ou supervalorização. Isso é exemplificado nos quadrinhos a seguir:



Figura 4. Disponível em: <http://dilbert.com/strip/2004-7-18>

O chefe conversa com Gatoberto, o maligno diretor de recursos humanos. O chefe: “Preciso de ajuda para motivar os funcionários”. Gatoberto: “O que você já tentou fazer?”. O chefe: “Ameaça, desprezo, humilhação, promessas vazias, reprimendas, *slogans*, cartazes e *bullying*”. Gatoberto: “Humm. Não podemos elogiar, senão eles pedem aumento”. “Talvez eles possam ser motivados pela importância do trabalho que executam”. O chefe: “O trabalho deles é fazer produtos de

<sup>19</sup> LUPI, Suzana M. As histórias em quadrinhos, instrumento do aparelho ideológico de Estado. In: *Revista de Estudos* [Novo Hamburgo]. Vol. 7, n. 2 (p. 10-18), 1984.

segunda linha para enganar trouxas e assim permitir que nossos executivos consigam mulheres vinte anos mais jovens". Gatoberto: "Você já tentou gritar com eles até sua cara ficar roxa?". O chefe executa a técnica com Carol, a secretária. O chefe: "QUERO TRÊS CÓPIAS, POR FAVOR!". Carol: "Essa é nova".<sup>20</sup>

Frente às estratégias já utilizadas – e ineficientes – para motivar seus funcionários, o chefe de cabelos pontudos tenta um artifício inusitado e cômico (Figura 4). O déficit entre o esforço no trabalho e o retorno recebido causa mal-estar entre os trabalhadores, que não se sentem suficientemente reconhecidos, moral e financeiramente. Como às empresas a prioridade é o lucro, a distribuição de benefícios ou salário é sempre inferior à esperada pelos funcionários. Desse conflito de interesses, o trabalhador, parte individualmente mais frágil nas relações de trabalho, desmotiva-se por se sentir subvalorizado e impotente em mudar a estrutura desigual.

As grandes organizações empresariais seguem um projeto de controle do mundo por meio da razão: o incentivo ao desenvolvimento científico e tecnológico foi o que permitiu o grande desenvolvimento industrial<sup>21</sup>. Duas proposições acompanharam esse processo: a de que a mente dos trabalhadores poderia ser estudada de modo científico; e que as organizações podem ser estruturadas por modelos racionais. As técnicas de gestão de pessoas utilizadas pelas empresas são fruto dessas ideias, ou seja, que as organizações são sistemas que devem ser predominantemente lógicos e abstratos, passíveis de controle e mensuração.

A comunicação empreendida entre chefe e subordinados, nas grandes corporações, é deficiente em interação, pois abre pouco espaço para o funcionário expressar seus desejos e ideias. Aqueles que não atendem ao padrão profissional desejado são sistematicamente colocados para fora da cadeia de decisão, permanecendo eternamente subordinados, até serem demitidos ou, talvez, se aposentarem. Esse é um modelo de gerenciamento pouco eficiente, que expõe a empresa à perda de comprometimento dos funcionários com os objetivos da instituição.

O *management* (...) não resulta apenas da aplicação de procedimentos racionais de técnicas administrativas para a gestão, mas decorre de um processo de interação social que inclui múltiplas vozes. Além disso, o *management* constitui-se também como ideologia, com valores que orientam a conduta e organizam a sociedade.<sup>22</sup>

O modelo de gerenciamento dos funcionários, por padrão, é carente de sentido individual, visto que reflete em grande parte uma cultura racional pensada abstratamente para o ambiente corporativo. A incoerência entre o

<sup>20</sup> Disponível em: <http://dilbert.com/strip/2004-7-18>. Acesso em 2/6/2016.

<sup>21</sup> GERGEN; THANCHENKERY *apud* MARCHIORI, Marlene (org.). *Estudos organizacionais em interface com cultura*. São Caetano do Sul: Difusão/Senac, 2013.

<sup>22</sup> MARCHIORI. *Op. cit.*, 2013, p. 33.

discurso empresarial e suas práticas, em contrapartida, incita a resistência dos funcionários aos códigos de conduta e metas das empresas. A anomia, que se refere à perda de um ideal unificador com seu significado original, acaba se tornando sintoma comum nas relações entre empregados e empresas<sup>23</sup>. Fenômeno acompanhado pela alienação, que, conforme abordamos neste artigo, se refere ao processo de desumanização do sujeito por meio de estruturas e estratégias de controle do cotidiano.

### **O cotidiano como dialética alienação/resistência**

O sujeito da vida cotidiana é aquele que se volta para as atividades necessárias para sua sobrevivência, isto é, que tem como foco primário de (rel)ação com o mundo a conservação de seu eu físico. A vida cotidiana é baseada em juízos provisórios, em que conteúdos são generalizados, simplificados e hierarquizados, numa forma de economia de ações dos sujeitos. Segundo Heller<sup>24</sup>, esse tipo de interação do sujeito com a realidade é uma expressão necessária do pensamento, indispensável para a existência do sujeito humano, que atua socialmente por meio de sistemas estereotipados de identidade: os papéis. A subjetividade presente nas exteriorizações do homem na realidade objetiva, contudo, dá vazão a determinadas formas individuais – não padronizadas, que revelam determinadas características daquele como um ser único e especial: humano.

A vida cotidiana, no entanto, pode assumir a forma negativa de alienação, quando os procedimentos e condutas condicionados tornam-se as formas absolutas de relação do homem com seu meio, restringindo as possibilidades de sua expressão individual. Esse fenômeno, segundo Heller, é próprio das sociedades industriais capitalistas, em que os indivíduos realizam seu trabalho dentro de uma divisão clara e rígida de tarefas, produzindo e reproduzindo padrões de comportamento e compreensão da realidade. Desse modo, aliena-se de sua condição humana, enquanto sujeito consciente da construção histórica, tornando-se preso a uma parte do real ao encará-lo como o todo. A condição humana é fragmentada dentro de um número reduzido de papéis, conduzindo o indivíduo a uma vida cotidiana reduzida e limitada quanto ao exercício de sua individualidade.

As relações sociais degradam-se à medida que os sistemas funcionais da sociedade vão-se estereotipando e os comportamentos convertem-se em papéis. Essa situação não se resolve aumentando-se a quantidade de papéis

<sup>23</sup> HALBWACHS *apud* MARCHIORI. *Op. cit.*, 2013.

<sup>24</sup> HELLER, Agnes. *O cotidiano e a história*. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

desempenhados por alguém; por muitos que sejam estes, sua essência se empobrecerá.<sup>25</sup>

O predomínio de modelos externos sobre a auto-organização do sujeito torna este alienado de sua própria individualidade. A busca por aperfeiçoamento pelo indivíduo enquanto detentor de certo papel não o ajuda a inverter esse quadro, pois o incremento de capacidades técnicas e manipulatórias não agrega à formação do homem enquanto sujeito histórico, ou seja, criador consciente de seu destino. Na tira em quadrinhos a seguir (Figura 5), Adams satiriza a despersonalização das relações no ambiente de trabalho e a desumanização dos funcionários pelos superiores, que consideram seus subordinados menos importantes do que a si próprios.

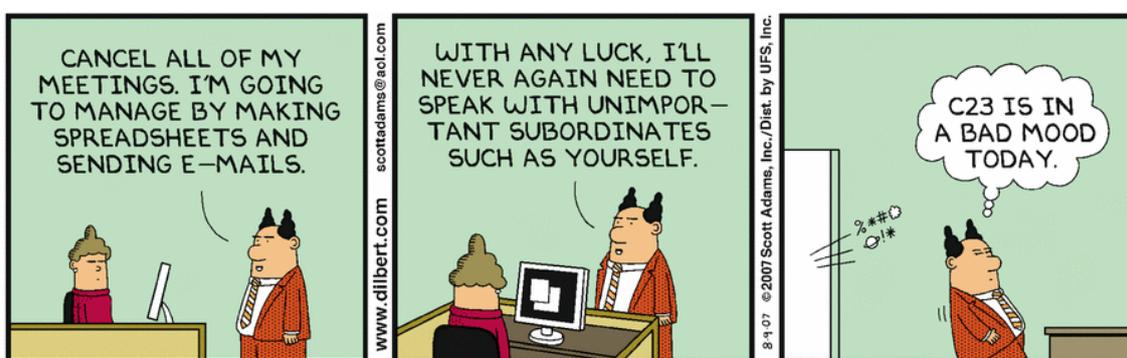


Figura 5. Disponível em: <http://dilbert.com/strip/2007-08-09>

O Chefe de Cabelos Pontudos anuncia para Carol, sua secretária: "Cancele todas as minhas reuniões. A partir de agora vou gerenciar a partir de planilhas e *e-mails*. Com sorte, não vou nunca mais precisar conversar com subordinados sem importância como você." No último quadro, símbolos que representam palavrões saem da direção de onde está Carol, e o Chefe pensa consigo mesmo: "C23 está de mau humor hoje".<sup>26</sup>

A técnica como valor e fundamento básico do progresso social estabeleceu, entre outros, o entendimento de que a estereotipia dos papéis – sua obtenção, ampliação, multiplicação etc. – seria o elemento fundamental de progresso da sociedade e da satisfação e realização do indivíduo. A burocratização do trabalho é exemplo do fenômeno da administração social, transformando a vida cotidiana em objeto de técnicas manipulatórias com objetivos de crescimento material, em detrimento do desenvolvimento das possibilidades humanas<sup>27</sup>. Na tira da Figura 5, o Chefe decide que não quer mais contato direto com seus subordinados, indicando que não lhe interessa conhecer as pessoas com quem trabalha, apenas que essas cumpram as

<sup>25</sup> PATTO, Maria H. S. O conceito de cotidianidade em Agnes Heller e a pesquisa em Educação. *Perspectivas*, São Paulo, v. 16, p. 119-141, 1993.

<sup>26</sup> Disponível em: <http://dilbert.com/strip/2007-08-09>. Acesso em 6/7/2016.

<sup>27</sup> HELLER. *Op. cit.*, 2008.

funções que lhes são determinadas. O remate da tira traz, com objetivo humorístico, um segundo elemento de desumanização: o nome da secretária é substituído por um código, sugerindo que o Chefe não a vê mais como pessoa, mas um instrumento de trabalho. Assim, o mote da tira é a alienação do sujeito frente à burocratização da máquina empresarial, em que o empregado tem reduzida sua individualidade em benefício das tarefas da convivência cotidiana no ambiente de trabalho.

A alienação da vida cotidiana – caso da estereotipia de papéis – é condição com a qual o sujeito humano se defronta frequentemente em sua vida em sociedade, ambiente estruturado em regras e obrigações que, por vezes, se tornam naturalizadas nas relações entre indivíduos. Nela, a individualidade dá lugar à particularidade, ou seja, a multiplicação e complexificação dos papéis desacompanhadas da consciência do sujeito sobre suas ações no mundo. A passagem da particularidade para a individualidade, isto é, a reconquista da subjetividade como práxis que molda as exteriorizações do sujeito, é a característica humana a ser valorizada e almejada pelos sujeitos que são desafiados pela imposição de papéis limitadores em suas vidas cotidianas.

A organização de trabalho pode ser considerada saudável quando é flexível o bastante para que o funcionário possa adaptar sua rotina, responsabilmente, aos seus desejos, variações de espírito e fatores fisiológicos, em que as tarefas não representem um fator opressivo ao seu bem-estar, mas um meio de viabilizar seus projetos e objetivos pessoais. Galasso<sup>28</sup> divide a qualidade de vida no trabalho entre bem-estar físico e psíquico. O primeiro exige que o trabalhador esteja livre para regular as variações de seu estado corporal, alimentando-se, repousando e exercitando intercaladamente num ritmo pessoal e autodefinido. O segundo se refere à autonomia na condução de suas atividades, podendo exercer, segundo seus próprios critérios e intuição, sua criatividade, discernimento e sentimentos.

A resistência à alienação pode existir em microrreestruturações do trabalho, como trocas de turno não autorizadas, prolongamento do tempo de descanso além do limite permitido e uso de mensagens cifradas entre os colegas. Ainda que, concretamente, essas ações não representem mudanças significativas na ordem da empresa, simbolicamente derrotam o controle e a rigidez, pois permitem “desafiar as cadências, dominar o tempo, ser mais forte que a organização do trabalho”<sup>29</sup>. O cotidiano, dessa forma, existe concomitantemente como veículo da alienação do sujeito de suas potencialidades e exercício de práticas que rompem como modelos e conteúdos externamente impostos. A reflexão sobre as ações padronizadas do cotidiano, partindo para uma teorização e prática das ações dos sujeitos, é uma possibilidade encontrada na leitura dos quadrinhos de Dilbert.

<sup>28</sup> GALASSO, L. M. R. *Humor e estresse no trabalho: fatores psicossociais estressores e benéficos no trabalho dos operadores de telemarketing*. 276 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) – Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

<sup>29</sup> *Ibid.*, p. 220.

## Educação e conscientização crítica

Os benefícios pedagógicos da linguagem dos quadrinhos foram explorados, por exemplo, pelos EUA durante a Segunda Guerra Mundial, e na China da década de 1950. Atualmente, o Brasil reconhece o valor dos quadrinhos na educação, incluídos pela Lei de Diretrizes de Base (LDB) e pelos Parâmetros Curriculares Nacionais (PCNs). As primeiras histórias focadas no ensino foram publicadas nos EUA, na década de 1940. *True Comics, Real Life Comics* e *Real Fact Comics* traziam quadrinhos sobre personagens e eventos importantes da história. Ainda na mesma década, surgiram as revistas ilustradas que se dedicavam ao ensino religioso e de fundo moral<sup>30</sup>. Para este trabalho, no entanto, nos interessa o teor crítico dos quadrinhos de Dilbert como potencial agente para a conscientização do público, isto é, um auxiliar na educação, que revela aos sujeitos padrões conformadores e injustos, dando origem a outras formas de pensar e de se viver.

Segundo a lógica capitalista, a educação deve ser organizada e construída de forma a atender às demandas do mercado de trabalho. O indivíduo torna-se “capital humano”, um bem avaliado e mensurado da mesma forma que qualquer outra mercadoria<sup>31</sup>. O objetivo desse tipo de educação é fazer o estudante sair da escola e faculdade pronto para assumir as funções de que necessitam as empresas e organizações. A satisfação pessoal é atribuída à “empregabilidade”, ou seja, a capacidade do indivíduo em se manter funcional e desejado no mundo do trabalho. Os interesses pessoais, desejos e sonhos são restritos às possibilidades das vagas oferecidas no mercado; os desejos econômicos forçam a manutenção dessa ideologia, desde o nível individual até as mais altas decisões do mundo globalizado.

Pressionado pelas diretrizes neoliberais, o Estado encontra-se dedicado à gestão de conflitos sociais, controlando os riscos da explosividade social que produz a própria globalização, não podendo, portanto, projetar minimamente a educação a partir de uma política estratégica e de longo prazo.<sup>32</sup>

As diretrizes das universidades e faculdades são idealizadas para servir às comunidades locais; o problema é que o entendimento de “comunidade” confunde-se com o empresariado e o capital<sup>33</sup>. As necessidades da população são colocadas em segundo plano, pois a educação é organizada segundo princípios mercadológicos: os estudantes são usados para substituir funcionários desgastados e renovar as técnicas dos meios de produção. A educação, por esse modelo, tem o fim voltado à harmonia da estrutura social e econômica, apaziguando ânimos e reduzindo conflitos. A mensagem é: siga sua vida conforme lhe é dito e terá sucesso e felicidade, pois “a educação é uma

<sup>30</sup> RAMA; VERGUEIRO. *Op. cit.*, 2014.

<sup>31</sup> MARTÍN-BARBERO, Jesús. *A comunicação na educação*. São Paulo: Contexto, 2013.

<sup>32</sup> MARTÍN-BARBERO. *Op. cit.*, 2013, p. 11.

<sup>33</sup> GADOTTI, Moacir. *Concepção dialética da educação: um estudo introdutório*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

prática de adaptação ao sistema”<sup>34</sup>. Os inevitáveis problemas que esse método acarreta são entendidos tecnicamente e tratados administrativamente; toda ideologia é considerada irracional, exceto a hegemônica, que é forçadamente disseminada nas instituições de ensino.

A voz do funcionário, de forma geral, é abafada pela lógica de submissão aos cargos e hierarquias. A horizontalidade nas empresas – relações de trabalho entre iguais – é algo raro de se encontrar. A regra dita que a palavra inicial e final é sempre a do superior. O subordinado só pode se expressar se convidado e, ainda assim, não tem qualquer garantia de que suas dúvidas e sugestões sejam efetivamente consideradas. Essa verticalidade na comunicação organizacional é frequentemente abordada em Dilbert, em que os funcionários, ainda que se dirijam de forma irônica com os superiores, jamais resolvem sua condição de inferioridade em relação ao Chefe, que tem sua incompetência abafada pelo poder do cargo que detém. Na tira a seguir, temos a representação de uma reunião de negócios, local que seria oportuno para a fala igualitária, não fosse o comportamento de alguns superiores:



Figura 6. Disponível em: <http://dilbert.com/strip/2009-3-27>

Dogbert é o atual CEO e conduz uma reunião. Dogbert: “Alguém tem algo a comentar sobre minha estratégia?” Funcionário: “Sim, eu...”. Dogbert arremessa uma caneca na cabeça do funcionário. Dogbert: “Esta não é a era pontocom”.<sup>35</sup>

A “era pontocom”, citada na tira acima, refere-se à interatividade, à troca de mensagens entre indivíduos do mundo todo, de forma horizontal, ou seja, sem hierarquizações. A pergunta do personagem Dogbert – que no caso atua como CEO<sup>36</sup> – é apenas retórica; sua posição de chefe lhe dá a prerrogativa de não ser questionado e não aceitar sugestões. O ser humano é sujeito de linguagem, vive comunicando-se, faz parte da essência do que é e como vive. Restringir a palavra é reificar, tornar o sujeito em “coisa”, a qual não tem direito

<sup>34</sup> Ibid., 1995, p. 151.

<sup>35</sup> Disponível em: <http://dilbert.com/strip/2009-3-27>. Acesso em 6/7/2016.

<sup>36</sup> CEO é a sigla inglesa de *Chief Executive Officer*, que significa Diretor Executivo em português: é a pessoa com maior autoridade na hierarquia operacional de uma organização.

de se expressar autonomamente e interpretar o mundo de seu modo. "Somente através da comunicação é que a vida humana pode adquirir significado"<sup>37</sup>.

A própria essência do viver está ligada à liberdade do homem; a desumanização implica uma descaracterização do ser. Reprimir a palavra é negar o humano, é fazer do sujeito uma simples peça no motor social, sem direito a projetar e a realizar por si mesmo<sup>38</sup>. Consciente de si e do meio em que vive, o homem pode atuar em prol de seus ideais, desejos e sentimentos, encontrando seu sentido no mundo. Isso significa afirmar a si mesmo, expressar como se imagina ser e como espera que os outros lhe enxerguem, e fazer a opção de participar das decisões da vida em sociedade.

Dilbert, assim como outras obras quadrinísticas críticas (Mafalda, Charlie Brown etc.), carrega o potencial de dar voz indireta aos sujeitos que se sentem constrangidos ou reprimidos nos ambientes sociais que frequentam. Focada na realidade do mercado de trabalho, a obra de Adams desconstrói estruturas coercitivas e racionalizantes, que restringem o uso pelos sujeitos da totalidade de suas capacidades. Ainda que a obra, por si só, seja incapaz de produzir mudanças, é uma fonte do aprendizado consciente, o que torna o sujeito capaz de enxergar caminhos alternativos para colocar sua própria marca na forma como atua sobre o mundo.

## Considerações finais

144

Os quadrinhos de Dilbert, conforme analisamos, sugerem o humor por meio da representação alegórica de situações do mundo do trabalho, satirizando as relações entre funcionários e superiores. O humor e o sarcasmo nas tiras de Dilbert dão voz aos empregados de grandes empresas, que têm pouca liberdade para se expressarem no ambiente de trabalho. A transmissão de mensagens, nos quadrinhos, se dá pelo diálogo entre os sujeitos do transmissor e o do receptor (pela identificação, projeção etc.). A expressão de críticas à gestão do trabalho, por meio da linguagem dos quadrinhos e do humor, potencializa a reflexão dos leitores, por abordarem situações vividas por grande parte deles.

Fazer do consumo de um bem massivo objeto para ação contemplativa e formativa é exemplo de consumo culturalmente ciente. Sem o lado humano, o conhecimento é infrutífero, não seminal; por isso a importância da abordagem de temas que influenciam nas vidas das pessoas. Por meio do diálogo entre teorias e análise de algumas tiras de Dilbert, foi possível delinear alguns fatores que afetam a estrutura social, especialmente em relação à gestão de pessoas no universo corporativo. A resposta a nossa pergunta pôde ser parcialmente respondida, pois pudemos inferir sentidos na produção das tiras de Scott Adams que nos levam a crer que seus discursos desconstróem realidades naturalizadas, importante componente da formação de uma consciência crítica.

---

<sup>37</sup> Ibid., p. 63.

<sup>38</sup> FREIRE, Paulo. *Conscientização: teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire*. São Paulo: Cortez & Moraes, 1979, p. 99.

Consideramos que o humor crítico presente em Dilbert tem o potencial de fazer refletir e pensar de novas formas. Isso, no entanto, depende de uma fruição atenta e contemplativa das tiras, o que não pode ser assegurado sem a abertura do indivíduo para a percepção ampla dos sentidos que a obra propõe. Para isso contribui o humor, que convida ao envolvimento e troca de sentidos. Quadrinhos, humor e educação, conforme entendemos, são complementares na busca para ampliar a consciência crítica dos sujeitos. Pensar conceitos teóricos a partir de linguagens de interação humana, como são os quadrinhos de humor, pode servir para redimensionar o conhecimento, por meio do tensionamento dialógico entre teoria e produto cultural. A abertura de consciência não é um processo passivo, isto é, imposto de baixo para cima; depende do engajamento do indivíduo em fazer do seu consumo instrumento de aprendizado.

Os homens só se realizam na medida em que criam o seu mundo (que é um mundo humano), e o criam com sua ação transformadora. A realização dos homens enquanto homens repousa, portanto, na realização de seu mundo. Se, para os homens, viver no mundo do trabalho é ser totalmente dependente, inseguro e presa de permanente ameaça – se o seu trabalho não lhes pertence – eles não podem se realizar. A ficção proporcionada pelas histórias em quadrinhos de Dilbert permite que o leitor exercite suas capacidades de perceber o mundo e reconstituir o passado. A reflexão sobre as relações entre sujeitos e ficção amplia a capacidade perceptiva do sujeito, abrindo novas portas para sua consciência perceber o real.

### **Sobre o autor**

Luiz Ricardo Linch é Mestre em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social pela Universidade Federal do Paraná, na linha de pesquisa Comunicação, Educação e Formações Socioculturais (2014-2016). Possui graduação em Comunicação Social, habilitação em Jornalismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2003-2007). Foi bolsista na Secretaria de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, atuando como repórter do Jornal da UFRGS (2006-2007). Trabalha desde 2008 no Banco do Brasil S.A., nos cargos de Escriturário (2008-2012), Assistente B UN (2012-2013) e Assistente A UA (2013-). E-mail: [luizlinch@gmail.com](mailto:luizlinch@gmail.com).

---

*Artigo recebido em 30 de novembro de 2015.*

*Aprovado em 29 de julho de 2016.*