

A TEMPERATURA SUBIU NA COZINHA: Comunicação Não Violenta como ferramenta de gestão na liderança de um restaurante

TIAGO NICOLETTI

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL (IFRS)

CARIN MARIBEL KOETZ

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL (IFRS)

CELESTE BUCHMANN MACHADO

MARIANE KEMPF

RESUMO ESTRUTURADO

TÍTULO

A TEMPERATURA SUBIU NA COZINHA: Comunicação Não Violenta como ferramenta de gestão na liderança de um restaurante

PALAVRAS CHAVE

Comunicação Não Violenta, Liderança, Gestão de Conflitos.

O CASO

Amanda, fundadora e gestora do Restaurante Sultan, enfrenta um dilema delicado: manter Gustavo, chefe de cozinha experiente que, por problemas pessoais, apresentou uma mudança significativa em seu comportamento e comunicação, com desrespeito e agressividade, ou afastá-lo para preservar a harmonia da equipe. Em meio à escassez de mão de obra qualificada e à pressão por resultados, ela precisa agir com firmeza, sem abrir mão dos valores que fundamentam seu negócio. A decisão exigirá equilíbrio entre empatia, autoridade e uma nova forma de comunicação e liderança, baseada em diálogo e respeito.

OBJETIVO DE ENSINO

Este trabalho tem como objetivo promover a reflexão crítica sobre o papel da Comunicação Não Violenta (CNV) no exercício de uma liderança assertiva, empática e alinhada aos valores organizacionais. Busca-se compreender os impactos da comunicação agressiva no ambiente de trabalho, analisar o papel da liderança na mediação de conflitos e explorar estratégias de intervenção baseadas na CNV. A proposta pedagógica envolve discussões em grupo, análise de dilemas, elaboração de planos de ação e reflexões escritas, estimulando a tomada de decisões éticas e humanizadas na gestão de pessoas.

FONTES E MÉTODOS DE COLETA

Este estudo baseia-se em eventos e informações reais, recriados para fins educacionais. A fim de proteger a privacidade dos envolvidos, todas as identidades e detalhes do restaurante foram alterados. Os dados primários foram coletados em dezembro de 2024 por meio de entrevista em profundidade com a gestora do restaurante. Adicionalmente, foram coletados dados secundários, provenientes de artigos acadêmicos e livros especializados, sobretudo, sobre comunicação organizacional, Comunicação Não Violenta e liderança.

DISCIPLINAS SUGERIDAS PARA O USO DO CASO

O presente caso para ensino destina-se a aplicação, sobretudo, em disciplinas dos cursos de graduação em Administração e Gestão de Recursos Humanos. No entanto seu emprego pode ser estendido a outros cursos (nas modalidades tecnólogo, bacharelado e licenciatura), bem como cursos de pós-graduação, de áreas do conhecimento diversas, que busquem explorar como a comunicação, em especial a Comunicação Não Violenta, pode impactar o ambiente organizacional e o desenvolvimento da liderança.

SUGESTÕES DE BIBLIOGRAFIA

CUNHA, M. P.; MUNIZ, L. A. Gestão de conflitos nas organizações: uma análise das estratégias utilizadas. **Revista de Administração Contemporânea**, 2018.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

KOTTER, John P. **Liderando a mudança**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 2. ed. São Paulo: Ágora, 2006.