iPED
Instituto Politécnico de Ensino à Distância

iPED
CERTIFICAÇÃO
PROFISSIONAL

Certificado de Conclusão

Certificamos que **Elilson Cerqueira das Neves**, CPF nº **215.403.398-90**,

completou com sucesso o **Curso de Gestão de Conflitos**,

documento registrado sob o n.º **1532067**.

Início: **13/09/2023** Término: **23/09/2023** Carga horária: **80h**

Diretor

Fabio Neves de Sousa
Diretor Geral

Elilson Cerqueira das Neves

Conteúdo Programático: Curso de Gestão de Conflitos

- Introdução à Gestão de Conflitos
- Conceito e definição dos conflitos
- Implicações dos conflitos no clima organizacional
- As interferências causadas na produtividade das empresas
- As características pessoais nos conflitos
- Motivos que geram conflitos
- Essencial nos conflitos - 4 comportamentos
- Agressivo e passivo
- Importância de se avaliar a equipe
- Produtividade, empatia e regras
- Fatores que desencadeiam e alimentam os conflitos
- Fatores que desencadeiam e alimentam os conflitos - Parte 2
- Fatores que desencadeiam e alimentam os conflitos - Parte 3
- Fontes de conflitos organizacionais
- Fatores de pré-disposição
- Tipos de conflitos nas empresas
- Como surgem as motivações
- Percepção de conflitos
- Tipos de Percepção
- Aberto ou manifesto
- Técnicas para resolução de conflitos
- A postura do líder nos conflitos
- Requisitos para resolver conflitos
- Processo de negociação e suas fases
- As etapas de uma negociação - Parte 2
- Habilidade de gerir conflitos
- Tipos de abordagens adotadas
- Tipos de abordagens adotadas - parte 2

32.283.883/0001-80

IPED EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Rua do Oratorio, 2.430
CEP: 03195-000
São Paulo - SP

Elilson Cerqueira das Neves foi aprovado com 90% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercícios: 90%).

Este certificado tem validade para fins curriculares e em provas de títulos como um certificado de atualização, aperfeiçoamento ou extensão profissional.
Não é um certificado de graduação e nem um certificado de habilitação técnico. Data de expedição: 23/09/2023, registro nº 1532067, da folha 1 do livro 1.