



**iPED**  
Instituto Politécnico de Ensino à Distância

**iPED**  
**CERTIFICAÇÃO**  
**PROFISSIONAL**

## Certificado de Conclusão

Certificamos que **WANDENA SANTOS AMARAL**, CPF nº **054.596.355-94**,  
completou com sucesso o **Curso de Gestão de Conflitos**,  
documento registrado sob o n.º **1696374**.

Início: **12/09/2024**

Término: **11/12/2024**

Carga horária: **80h**

Diretor

Fabio Neves de Sousa  
Diretor Geral

WANDENA SANTOS AMARAL

## 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



WANDENA SANTOS AMARAL foi aprovado com 70% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercícios: 74%).

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: 11/12/2024, registro nº 1696374, da folha 1 do livro 1.