CERTIFICADO
CURSOS ONLINE

CERTIFICADO
DE CONCLUSÃO DE CURSO

CERTIFICAMOS QUE O ALUNO:

Anna Lúcia Bierrenbach

CONCLUIU O CURSO DE GESTÃO DE CONFLITOS
MINISTRADO PELA CERTIFICADO CURSOS ONLINE.
(EMPRESA ASSOCIADA À ABED - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA).

CARGA HORÁRIA: 30 horas
DATA DE INÍCIO: 23/04/2022
DATA DE CONCLUSÃO: 26/04/2022

CERTIFICADO DE CONCLUSÃO

MAIKEL JANDREI
DIRETOR

SOMOS ASSOCIADOS
ABED
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

CNPJ: 29.191.067/0001-32
WWW.CERTIFICADOCURSOSONLINE.COM

PARA VERIFICAR A AUTENTICIDADE DESTE CERTIFICADO ACESSE:
WWW.CERTIFICADOCURSOSONLINE.COM/VALIDAR-CERTIFICADO/
E DIGITE O CÓDIGO: PNPV-OBIP-XPVN-MD9Y

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Introdução ao Conflito
- Dinâmica dos Conflitos
- Impactos dos Conflitos
- Estilos de Gestão de Conflitos
- Comunicação no Gerenciamento de Conflitos
- Inteligência Emocional e Conflitos
- Identificação e Análise de Conflitos
- Prevenção de Conflitos
- Técnicas de Negociação
- Mediação de Conflitos
- Conciliação e Arbitragem
- Conflitos no Ambiente Organizacional
- Diversidade e Conflitos
- Gestão de Conflitos em Equipes
- O Papel da Liderança nos Conflitos
- Gestão de Conflitos em Relacionamentos Interpessoais
- Cultura de Resolução de Conflitos
- Ferramentas Digitais para Gestão de Conflitos
- Conflitos no Atendimento ao Cliente
- Conflitos em Organizações Globais
- Conflitos em Processos de Mudança Organizacional
- Conflitos em Processos de Tomada de Decisão Organizacional

OS CURSOS OFERECIDOS PELA **CERTIFICADO CURSOS ONLINE**, TÊM BASE LEGAL CONSTITUÍDA PELO DECRETO PRESIDENCIAL N° 5.154.