

CERTIFICADO



Gestão de Conflitos

O **Grupo Voitto** certifica que

HERNANI AVILA SERPA CORDEIRO

concluiu com êxito o curso: **Gestão de Conflitos** com carga horária de 8 horas.

Data de emissão: 12/09/2026

Thiago Coutinho de Oliveira
Voitto Treinamento e Desenvolvimento

Ionara Coelho Araujo



Certificado
212694035

Abertura Curso

- Apresentação do Curso
- Alinhamento de expectativas
- Material do Curso

Módulo 1 - Entendendo o que são Conflitos

- Lição 1 - Parte 1: Teste - Você sabe gerenciar conflitos?
- Teste - Você sabe gerenciar conflitos?
- Lição 1 - Parte 2: Teste - Você sabe gerenciar conflitos?
- Lição 2: O que é conflito?
- Lição 3 - Parte 1: Os tipos e níveis de conflitos
- Lição 3 - Parte 2: Os tipos e níveis de conflitos
- Lição 4: As principais causas de um conflito
- Lição 5: Formas de expressar conflitos
- Consolidando Conhecimento

Módulo 2 - Os Conflitos no Ambiente Corporativo

- Lição 1: A cultura organizacional
- Lição 2 - Parte 1: Principais causas dos conflitos nas organizações
- Lição 2 - Parte 2: Principais causas dos conflitos nas organizações
- Lição 3 - Parte 1: Quando os conflitos podem ser positivos?
- Lição 3 - Parte 2: Quando os conflitos podem ser positivos?
- Lição 4 - Parte 1: Quando os conflitos são negativos?
- Lição 4 - Parte 2: Quando os conflitos são negativos?
- Consolidando Conhecimento

Módulo 3 - Estratégias para a Resolução de Conflitos

- Lição 1 - Parte 1: Como gerenciar conflitos?
- Lição 1 - Parte 2: Como gerenciar conflitos?
- Lição 2: Os possíveis resultados de um conflito
- Lição 3 - Parte 1: A importância da comunicação assertiva
- Lição 3 - Parte 2: A importância da comunicação assertiva
- Lição 3 - Parte 3: A importância da comunicação assertiva
- Lição 4 - Parte 1: As barreiras da comunicação
- Lição 4 - Parte 2: As barreiras da comunicação
- Lição 4 - Parte 3: As barreiras da comunicação
- Lição 5 - Parte 1: Dicas gerais de comunicação
- Lição 5 - Parte 2: Dicas gerais de comunicação
- Lição 5 - Parte 3: Dicas gerais de comunicação
- Lição 6: A importância de saber escutar
- Lição 7 - Parte 1: Estilos adotados na resolução de conflitos
- Lição 7 - Parte 2: Estilos adotados na resolução de conflitos
- Lição 8 - Parte 1: Ferramentas para resolver conflitos
- Lição 8 - Parte 2: Ferramentas para resolver conflitos
- Lição 8 - Parte 3: Ferramentas para resolver conflitos
- Lição 8 - Parte 4: Ferramentas para resolver conflitos
- Lição 8 - Parte 5: Ferramentas para resolver conflitos

Consolidando Conhecimento

Finalização do Curso

- Parabéns!
- Pesquisa de Satisfação
- Certificado