



مدعومة من



CBP

شهادة محترف أعمال معتمد في إدارة النزاعات

عن البرنامج:

شهادة CBP المقدمة من الجمعية الدولية لتدريب الأعمال (IBTA) هي شهادة احترافية متخصصة في تنمية مهارات إدارة النزاعات بفعالية داخل بيئات العمل. تهدف إلى تعزيز قدرات الأفراد في تحليل النزاعات، تطوير استراتيجيات فعالة لحلها، والتعامل باحترافية مع جميع الأطراف لضمان بيئة عمل إيجابية ومنتجة. كما تساعد هذه الشهادة في تحسين المهارات الحياتية التي تتجاوز بيئة العمل. مع إعمل بيزنس، تحصل على تدريب متكامل يؤهلك لاجتياز الاختبار بنجاح وتعزيز فرصك المهنية

الفئة المستهدفة

- 01 موظفو الموارد البشرية، قادة الأعمال، والمدراء التنفيذيون.
- 02 المدبرون والمشرفون وموظفو الخط الأمامي.
- 03 أي مهني يرغب في تطوير مهاراته في حل النزاعات بفعالية.

محاوِر التدريب

- 01 التمييز بين التوجه العقلاني والتوجه العاطفي في النزاعات.
- 02 استعراض أنواع النزاعات الأساسية وأسباب حدوثها.
- 03 تطبيق أساليب حل النزاعات الأربعة النموذجية بفعالية.
- 04 تطوير مهارات التواصل والإصغاء الفعال لدعم حل النزاعات.
- 05 تنفيذ استراتيجيات منع النزاعات قبل تفاقمها.
- 06 التعامل باحترافية مع الأشخاص الغاضبين والعملاء المتذمرين.
- 07 إدارة النزاعات داخل الفرق المهنية، والتواصل الفعّال مع الزملاء والمدبرين.

تفاصيل الاختبار

- عدد الأسئلة: 50 سؤالاً
- مدة الاختبار: 120 دقيقة.
- متوفر باللغتين العربية والإنجليزية.

شروط الشهادة ومتطلباتها

- الالتزام بالسعي نحو التميّز في إدارة النزاعات.
- إتمام التعليم الثانوي أو ما يعادله أو أن يكون المتقدم في طور إتمامه.