

2125

NEP U.G. Common-Skill Enhancement Course-Third Semester
Negotiation and Conflict Management
(In all medium)

Time allowed: 3 Hours

Max. Marks: 40

NOTE: Attempt five questions in all, including Question No. 1 which is compulsory and selecting two questions from each Unit.

x-x-x

- I. Attempt any four of the following:-
- a) Explain conflict in the context of human nature.
 - b) Mention two costs of unresolved conflict in organizations.
 - c) Define organizational structure of authority and responsibility in the context of conflict management.
 - d) Express conflict diagnosis.
 - e) Outline conflict avoidance as a strategy.
 - f) What are the main stages of conflict management? (4×2½)

UNIT - I

- II. Describe the types of conflict and differentiate between functional/dysfunctional and direct/indirect conflicts. (7½)
- III. Explain how organizational nature, structure of authority, and responsibility influence conflict situations. (7½)
- IV. How do communication networks impact the occurrence and resolution of conflicts? Discuss with examples. (7½)
- V. Suggest strategies for developing a healthy conflict management culture in organizations, balancing prevention and resolution mechanisms. (7½)

UNIT - II

- VI. Explain the competition strategy in conflict management with suitable examples. (7½)
- VII. Discuss the importance of understanding the stakes and perspectives of the parties involved in a conflict. (7½)
- VIII. What is Alternative Dispute Resolution (ADR)? Discuss its types, benefits, and challenges in organizational settings. (7½)
- IX. Suggest a comprehensive conflict management plan integrating diagnosis, strategy selection, implementation, and follow-up stages for sustainable resolution. (7½)

x-x-x

(Hindi and Punjabi versions enclosed)

P.T.O.

(2)

ਨੋਟ: ਕਿਨ੍ਹੀਂ ਪਾँਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਕੇ ਉੱਤਰ ਦੇਂ। ਪ੍ਰਤ੍ਯੇਕ ਭਾਗ (1-2) ਸੇ ਦੋ-ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਕਾ ਚਯਨ ਕਰੋਂ। ਪ੍ਰਸ਼ਨ-1 ਅਨਿਵਾਰਯ ਹੈ।

**_*_*

1. ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਮੇਂ ਸੇ ਕਿਨ੍ਹੀਂ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਕੇ ਉੱਤਰ ਦੀਜ਼ਿਏ:-
 - (ਕ) ਮਾਨਵ ਸਵਭਾਵ ਕੇ ਸੰਦਰਭ ਮੇਂ ਸੰਬਰਥ ਕੀ ਵ੍ਯਾਖ੍ਯਾ ਕੀਜ਼ਿਏ।
 - (ਖ) ਸੰਗਠਨਾਂ ਮੇਂ ਅਨਸੁਲਝੇ ਸੰਬਰਥ ਕੀ ਦੋ ਲਾਗਤਾਂ ਕਾ ਉਲਲੇਖ ਕੀਜ਼ਿਏ।
 - (ਗ) ਸੰਬਰਥ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੇ ਸੰਦਰਭ ਮੇਂ ਅਧਿਕਾਰ ਔਰ ਉੱਤਰਦਾਯਿਤ੍ਵ ਕੀ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਸੰਰਚਨਾ ਕੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖਿਏ।
 - (ਘ) ਸੰਬਰਥ ਨਿਦਾਨ ਕੋ ਵ੍ਯਕਤ ਕੀਜ਼ਿਏ।
 - (ਙ.) ਏਕ ਰਣਨੀਤਿ ਕੇ ਰੂਪ ਮੇਂ ਸੰਬਰਥ ਪਰਿਹਾਰ ਕੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕੀਜ਼ਿਏ।
 - (ਚ) ਸੰਬਰਥ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੇ ਮੁਖ੍ਯ ਚਰਣਾ ਕਯਾ ਹੈ?

ਭਾਗ-1

2. ਸੰਬਰਥ ਕੇ ਪ੍ਰਕਾਰਾਂ ਕਾ ਵਰ੍ਣਨ ਕੀਜ਼ਿਏ ਔਰ ਕਾਰ੍ਯਾਤਮਕ/ਅਕਾਰ੍ਯਾਤਮਕ ਤਥਾ ਪ੍ਰਤ੍ਯਕ੍ਸ਼/ਅਪ੍ਰਤ੍ਯਕ੍ਸ਼ ਸੰਬਰਥਾਂ ਮੇਂ ਅੰਤਰ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਜ਼ਿਏ।
3. ਵ੍ਯਾਖ੍ਯਾ ਕੀਜ਼ਿਏ ਕਿ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤਿ, ਅਧਿਕਾਰ ਕੀ ਸੰਰਚਨਾ ਔਰ ਉੱਤਰਦਾਯਿਤ੍ਵ ਸੰਬਰਥ ਸ੍ਥਿਤਿਯਾਂ ਕੋ ਕੈਸੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਤੇ ਹੈਂ?
4. ਸੰਚਾਰ ਨੇਟਵਰਕ, ਸੰਬਰਥਾਂ ਕੀ ਘਟਨਾ ਔਰ ਸਮਾਧਾਨ ਕੋ ਕੈਸੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਤੇ ਹੈਂ? ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦ੍ਰਾ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਜ਼ਿਏ।
5. ਸੰਗਠਨਾਂ ਮੇਂ ਏਕ ਸਵਸ੍ਥ ਸੰਬਰਥ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੰਸਕ੍ਰਿਤਿ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨੇ, ਰੋਕਥਾਮ ਔਰ ਸਮਾਧਾਨ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮੇਂ ਸੰਤੁਲਨ ਬਨਾਨੇ ਕੇ ਲਿਏ ਰਣਨੀਤਿਯਾਂ ਸੁਝਾਏ।

ਭਾਗ-2

6. ਸੰਬਰਥ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਮੇਂ ਪ੍ਰਤਿਸਪਰ੍ਥਾ ਰਣਨੀਤਿ ਕੋ ਉਪਯੁਕਤ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਸਹਿਤ ਦ੍ਰਾ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਜ਼ਿਏ।
7. ਸੰਬਰਥ ਮੇਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਪਖ਼ਾਂ ਕੇ ਹਿਤਾਂ ਔਰ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਿਕੋਣਾਂ ਕੋ ਸਮਝਨੇ ਕੇ ਮਹਤ੍ਵ ਕੀ ਵ੍ਯਾਖ੍ਯਾ ਕੀਜ਼ਿਏ।
8. ਵੈਕਲਿਪਕ ਵਿਵਾਦ ਸਮਾਧਾਨ (ਏ.ਡੀ.ਆਰ) ਕਯਾ ਹੈ? ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਪਰਿਵੇਸ਼ ਮੇਂ ਇਸਕੇ ਪ੍ਰਕਾਰ, ਲਾਭ ਔਰ ਚੁਨੌਤਿਯਾਂ ਕੀ ਵਿਵੇਚਨਾ ਕੀਜ਼ਿਏ।
9. ਸਥਾਯੀ ਸਮਾਧਾਨ ਕੇ ਲਿਏ ਨਿਦਾਨ, ਰਣਨੀਤਿ ਚਯਨ, ਕਾਰ੍ਯਾਨ੍ਵਯਨ ਔਰ ਅਨੁਵਰ੍ਤੀ ਚਰਣਾਂ ਕੋ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਤੇ ਹੁਏ ਏਕ ਵ੍ਯਾਪਕ ਸੰਬਰਥ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਯੋਜਨਾ ਕਾ ਸੁਝਾਵ ਦੀਜ਼ਿਏ।

**_*_*

(3)

ਨੋਟ: ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 1 ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਭਾਗ (1-2) ਵਿੱਚ ਦੋ-ਦੋ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਸਾਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਲ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ।

**_*_*

1. ਹੇਠਾਂ ਲਿਖਿਆ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਚਾਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ:-
 - (ੳ) ਮਨੁੱਖੀ ਸੁਭਾਅ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਟਕਰਾਅ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
 - (ਅ) ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਅਣਸੁਲਝੇ ਟਕਰਾਅ ਦੀ ਦੋ ਕੀਮਤਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੋ।
 - (ੲ) ਟਕਰਾਅ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖੋ।
 - (ਸ) ਟਕਰਾਅ ਨਿਦਾਨ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
 - (ਹ) ਇੱਕ ਰਣਨੀਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਟਕਰਾਅ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰੋ।
 - (ਕ) ਟਕਰਾਅ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਪੜਾਅ ਕੀ ਹਨ?

ਭਾਗ-1

2. ਟਕਰਾਅ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ/ਨਿਰਯੋਗ ਅਤੇ ਸਿੱਧੇ/ਅਸਿੱਧੇ ਟਕਰਾਅ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੋ।
3. ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ, ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਬਣਤਰ, ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਟਕਰਾਅ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਵਰਣਨ ਕਰੋ।
4. ਸੰਚਾਰ ਨੈੱਟਵਰਕ, ਟਕਰਾਅ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੇ ਹਨ? ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੋ।
5. ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਿਹਤਮੰਦ ਟਕਰਾਅ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ, ਰੋਕਥਾਮ ਅਤੇ ਹੱਲ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਤੁਲਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਸੁਝਾਓ।

ਭਾਗ-2

6. ਟਕਰਾਅ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੀ ਰਣਨੀਤੀ ਨੂੰ ਦੁਕਵੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੋ।
7. ਟਕਰਾਅ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਦਾਅ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
8. ਵਿਕਲਪਕ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ (ADR) ਕੀ ਹੈ? ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਪਰਿਵੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ, ਲਾਭਾਂ ਅਤੇ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰੋ।
9. ਟਿਕਾਊ ਹੱਲ ਲਈ ਨਿਦਾਨ, ਰਣਨੀਤੀ ਚੋਣ, ਲਾਗੂਕਰਨ ਅਤੇ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ ਪੜਾਵਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਟਕਰਾਅ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦਿਓ।

**_*_*