

ADR CONFLICT MANAGEMENT TECHNIQUES

TECHNIQUES DE GESTION DES CONFLITS EN MATIÈRE DE MARC

GENERAL

1. It is recognized that early resolution and/or use of collaborative ADR techniques usually provide a speedier and more satisfying resolution to conflict situations. As one of the first steps in a resolution process, ADR techniques will be considered and offered where appropriate.

GÉNÉRALITÉS

1. Il est reconnu que le règlement rapide d'une situation et/ou le recours aux techniques coopératives du MARC permettent de résoudre plus rapidement et de façon plus satisfaisante les situations de conflit. Les techniques du MARC seront envisagées et proposées, au besoin, comme une des premières étapes d'un processus de résolution de conflits.

SELF-HELP

2. Self-help (also known as self-initiated discussion) may be used to resolve a conflict at the lowest level. Individuals who believe a conflict has occurred are strongly encouraged to take direct action by communicating with the other party in the conflict at the earliest time possible by:

INITIATIVE PERSONNELLE

2. L'initiative personnelle (aussi appelée discussion initiée) peut servir à régler un conflit au niveau le plus bas. Les personnes qui croient être confrontées à une situation de conflit sont vivement encouragées à intervenir directement en communiquant dès que possible avec l'autre partie, pour :

- a. voicing issues or concerns in a respectful manner and allowing the other person to do the same;
- b. allowing the parties to clarify issues and concerns to gain a better understanding of each other; and
- c. allowing the parties to identify possible solutions and deciding on a mutually agreeable resolution.

- a. exposer les problèmes et les préoccupations, de façon respectueuse, et en permettant à l'autre personne de faire de même;
- b. permettre à chacune des parties de clarifier les problèmes et les préoccupations, afin de favoriser une meilleure compréhension mutuelle; et
- c. donner l'occasion à chacune des parties de déterminer les solutions possibles et d'en arriver à une entente mutuellement satisfaisant.

3. If the party in the conflict does not wish to use the self-help method or if self-help is attempted and does not resolve the conflict, the party in conflict can raise the issue with the chain-of-command, the UCCMA or if a CF member, an additional option is to contact the local DRC for a consultation.

3. Si la personne concernée ne souhaite pas avoir recours à la méthode de l'initiative personnelle ou si cette méthode est utilisée mais ne permet pas de résoudre le conflit, la personne concernée peut soumettre le problème à la chaîne de commandement, au CGCUC ou si un membre des FC, elle peut aussi communiquer avec le CRC local pour obtenir une consultation.

4. If self-help is unsuccessful or inappropriate, third-party assistance may also be considered.

THIRD-PARTY ASSISTANCE

5. Third-party assistance is a technique that involves both parties participating in a facilitated discussion with the aim of finding a mutual resolution to the conflict. An adult member or peer with related experience or training can act as a third-party facilitator in this process.

6. In dealing with a conflict situation, including harassment or grievance, adult members may seek advice from the UCCMA and/or the CO/OIC as well as having the option to request a consultation from a member of the local DRC for any third-party assistance.

7. In order to conduct third-party assistance, the third-party should:

- a. bring the parties together and set the guidelines of the discussion;
- b. allow each party to voice their issues or concerns in a respectful manner;
- c. clarify the issues or concerns of each party;
- d. allow the parties to discuss the issues or concerns to gain understanding of each other;
- e. encourage the parties to identify possible resolutions;
- f. have the parties decide on and commit to a mutually agreeable resolution; and

4. Si l'initiative personnelle ne convient pas ou ne donne pas de résultats, on peut aussi envisager de demander l'aide d'une tierce partie.

AIDE D'UN TIERS

5. L'aide d'une tierce partie est une technique qui permet aux deux parties de s'engager dans une discussion en présence d'un facilitateur pour parvenir à une entente mutuelle du conflit. Un membre du personnel adulte ou un pair ayant une expérience ou une formation connexe peut jouer le rôle du facilitateur tierce partie pendant le processus.

6. Les membres du personnel adulte appelés à intervenir dans une situation de conflit, y compris un cas de harcèlement ou de grief, peuvent demander conseil au CGCUC et/ou au cmdt ou à l'O Resp, selon le cas; ils peuvent également demander une consultation auprès d'un membre du CRC local pour toute situation où ils apportent l'aide d'une tierce partie.

7. La tierce partie appelée à apporter de l'aide devrait :

- a. réunir les parties et établir les modalités de la discussion;
- b. permettre à chacune des parties d'exposer ses problèmes ou ses inquiétudes d'une manière respectueuse;
- c. clarifier les problèmes ou les inquiétudes de chacune des parties;
- d. laisser les parties discuter de leurs problèmes ou inquiétudes pour qu'elles arrivent à une meilleure compréhension réciproque;
- e. encourager les parties à trouver les solutions possibles;
- f. faire en sorte que les parties s'entendent et conviennent d'une solution mutuellement acceptable; et

g. follow-up on the resolution with the parties.

g. faire le suivi de l'entente convenue entre les parties.

8. If third-party assistance does not resolve the conflict, cadets and adult leaders have the options of discussing with the UCCMA or a member of their chain-of-command to explore other conflict resolution processes. CF members have the additional option of a consultation with DRC staff to explore other ADR options.

8. Si l'aide d'une tierce partie ne permet pas de résoudre le conflit, les cadets et les leaders adultes peuvent en discuter avec le CGCUC ou un membre de la chaîne de commandement afin d'envisager d'autres processus de résolution de conflits. Les membres des FC peuvent aussi consulter le personnel du CRC afin d'envisager d'autres options en matière de MARC.

DISPUTE RESOLUTION CENTRE (DRC)

CENTRE DE RÉOLUTION DES CONFLITS (CRC)

9. DRCs are responsible for providing a wide range of ADR services to assist in resolving CF/DND and cadet conflicts. Services provided by each DRC include consultation, facilitation, mediation, conflict coaching, ADR related training and briefings.

9. Les CRC offrent une vaste gamme de services en matière de MARC afin de faciliter la résolution des conflits au sein des FC/du MDN et des cadets. Chaque CRC offre des services de consultation, de facilitation, de médiation, de coaching des conflits, ainsi que de la formation et des séances d'information sur le MARC.

10. DRC staff will:

10. Un membre du personnel du CRC :

- a. hear and discuss concerns in a safe and respectful environment;
- b. help to identify and evaluate options for the resolution of a conflict; and
- c. assist in opening avenues of communication with all parties associated with a conflict.

- a. écouter les inquiétudes de la personne et d'en discuter dans un environnement sûr et respectueux;
- b. aidera à cerner et à évaluer les options possibles pour résoudre le conflit; et
- c. aidera la personne à ouvrir des voies de communication avec toutes les parties concernées.

11. DRC services are:

11. Les services du CRC :

- a. available to all those at DND/CF as well as CCM members who experience cadet-duty related conflicts;
- b. offered in a confidential manner by DRC staff who is impartial and neutral; and

- a. sont offerts à tout le personnel du MDN/des FC ainsi qu'aux membres du MCC qui sont confrontés à des conflits liés au service des cadets;
- b. sont offerts par un membre du personnel du CRC qui est neutre et impartial, dans le respect de la confidentialité; et

- c. designed to meet various needs, and can be offered to individuals, two parties, several parties or larger groups.

- c. sont conçus de manière à combler des besoins diversifiés et peuvent être offerts à un individu, à deux parties, à plusieurs parties ou encore à des groupes.

12. Conflict management services DRC provides include:

12. Les services de gestion des conflits offerts par le CRC comprennent :

- a. consultation: an opportunity to explore options and make an informed choice about the use of dispute resolution mechanisms;
- b. conflict coaching: helps develop competencies in conflict resolution;
- c. mediation/facilitation: provides the assistance of a neutral and impartial mediator to work in a collaborative manner with the parties in conflict towards a mutually acceptable resolution to the conflict situation;
- d. group needs assessment: this process allows groups that are experiencing conflict to identify what is working, and what is not, as well as determining people's beliefs about what needs to occur to improve the working environment with a commitment to move forward; and
- e. group intervention: offers an opportunity for groups experiencing conflict to work collaboratively towards the resolution of presenting issues thus enhancing the work environment.

- a. la consultation : donne à la personne l'occasion d'examiner les possibilités qui s'offrent à elle et de faire un choix éclairé quant à l'utilisation de mécanismes de résolution de conflits;
- b. le coaching des conflits : permet de développer des compétences en matière de résolution de conflits;
- c. la médiation/facilitation : permet d'obtenir l'aide d'un médiateur neutre et impartial qui s'emploiera, en collaboration avec les parties en conflit, à résoudre ce dernier de façon acceptable pour tous;
- d. l'évaluation des besoins d'un groupe : ce processus permet aux groupes confrontés à des situations de conflit de déterminer ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas; il permet aussi de déterminer les croyances des gens quant aux mesures à prendre pour améliorer le milieu de travail, avec la volonté d'aller de l'avant; et
- e. l'intervention de groupe : permet aux groupes qui vivent une situation de conflit de travailler en collaboration à résoudre les problèmes et, ainsi, d'améliorer le milieu de travail.

13. DRCs use Alternative Dispute Resolution to resolve conflicts:

13. Les CRC ont recours au MARC pour résoudre les conflits :

- a. confidentially – with respect for privacy;

- a. en toute confidentialité – dans le respect de la vie privée;

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">b. satisfactorily – the opportunity to work through differences directly with the individuals involved and to move ahead;c. rapidly – in weeks and sometimes in days;d. simply – early and at the lowest possible level; ande. constructively – building relationships and establishing trust. <p>14. Advantages of using ADR to resolve your work conflicts:</p> <ul style="list-style-type: none">a. it is easily accessible;b. it is available to everyone;c. it is flexible and inclusive;d. it is voluntary;e. an impartial and qualified person from a DRC can facilitate dialogue between the parties without taking sides;f. the resolution tends to be more complete and durable because it is created and agreed to by the parties themselves;g. the agreement between the parties respects all departmental policies and collective agreements; andh. parties can opt into or out of an ADR process at any time and choose to exercise their option to explore a more formal process. <p>15. Other DRC services include:</p> | <ul style="list-style-type: none">b. de façon satisfaisante – la possibilité de travailler à résoudre les différends directement avec les intéressés, pour ensuite pouvoir aller de l’avant;c. rapidement – en quelques semaines et parfois même en quelques jours;d. simplement – le plus tôt possible et au niveau le plus bas possible; ete. de façon constructive – en établissant des relations et en favorisant un climat de confiance. <p>14. Avantages du recours au MARC dans la résolution des conflits en milieu de travail :</p> <ul style="list-style-type: none">a. le service est facile d’accès;b. le service est offert à tous;c. c’est un processus souple et inclusif;d. la démarche est volontaire;e. une personne impartiale et compétente d’un CRC peut faciliter le dialogue entre les parties, sans se prononcer en faveur de l’une ou de l’autre;f. la résolution du différend a tendance à être plus complète et durable parce qu’elle a été façonnée et convenue par les parties impliquées;g. l’entente entre les parties respecte toutes les politiques ministérielles et les conventions collectives; eth. les parties peuvent choisir de poursuivre ou d’interrompre le processus du MARC, à n’importe quel moment, et décider d’exercer leur droit d’avoir recours à une procédure plus formelle. <p>15. Parmi les autres services offerts par le CRC, mentionnons :</p> |
|---|--|

- a. training courses or workshops designed to offer options and skills to deal with conflict situations more effectively as a colleague and as a leader;
- b. briefings/presentations to provide awareness of all aspects of the conflict management approaches to address workplace conflicts and of the range of DRC services; and
- c. access to a selection of resource material for personnel who are interested in learning more about conflict management related skills

16. A request for ADR process between youth (age 12-18 yrs) shall be forwarded to the DCCMA/RCCMA by the CO/OIC. The DCCMA/RCCMA will contact the appropriate DRC to coordinate the process.

17. Adults can either go through their chain of command, a UCCMA or directly to a DRC for service.

- a. des cours de formation ou des ateliers qui visent à aider les gens à connaître les mécanismes et à acquérir les compétences voulues pour être en mesure de gérer plus efficacement les situations de conflit, en tant que collègues et en tant que chefs;
- b. des séances d'information ou des exposés sur tous les aspects des modes de gestion des conflits en milieu de travail ainsi que sur la gamme des services du CRC; et
- c. un accès à une gamme de ressources destinées aux personnes intéressées à en apprendre davantage sur les compétences en gestion des conflits.

16. Les demandes de recours au MARC entre jeunes (âgés de 12 à 18 ans) doivent être adressées au CGCDC ou au CGCRC par le cmdt ou l'O Resp. Le CGCDC ou le CGCRC doit communiquer avec le CRC approprié pour organiser le processus.

17. Les adultes peuvent s'adresser à leur chaîne de commandement, à un CGCUC ou communiquer directement avec un CRC pour obtenir le service.