

## **CONFLICT MANAGEMENT SERVICES POLICY**

### **Non-Public Funds**

DATE OF ISSUE: Oct 2015

REVISION DATE:

#### **APPLICATION**

1. This policy applies to all Staff of the Non-Public Funds, Canadian Forces (NPF) who are employed supporting Morale and Welfare activities whether operating within the Public or the Non-Public Property framework.

#### **APPROVAL AUTHORITY**

2. This policy is issued under the authority of the CEO, Staff of the NPF, Canadian Forces (CF).

#### **ENQUIRIES**

3. Enquiries on the interpretation and application of this policy are to be directed to Senior Advisor Conflict Management (SACM).

#### **DEFINITIONS**

4. **Formal Resolution Processes** refer to approaches of resolving conflicts which involve a third party assessing whether or not a person's right have been infringed upon (e.g. grievance procedures).

5. **Informal Resolution Processes** are confidential and voluntary, collaborative, problem-solving approaches such as face to face conversation, conflict coaching, facilitated discussion or mediation that have the advantage of addressing the

## **POLITIQUE SUR LES SERVICES DE GESTION DES CONFLITS**

### **Fonds non publics**

DATE DE DIFFUSION : octobre 2015

DATE DE RÉVISION :

#### **APPLICATION**

1. La présente politique s'applique à tout le Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes (FNP) qui appuie les activités de bien-être et de moral, que celles-ci s'inscrivent dans le cadre des Biens publics ou des Biens non publics.

#### **AUTORITÉ APPROBATRICE**

2. Cette politique est publiée avec l'autorisation du chef de la direction (CDir) des FNP.

#### **DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**

3. Toutes les demandes de renseignements concernant l'interprétation et l'application de cette politique doivent être adressées au conseiller supérieur en gestion des conflits (CSGC).

#### **DÉFINITIONS**

4. Un **processus de résolution formel** désigne les méthodes de règlement de conflits se caractérisant par la participation d'une tierce partie impartiale, qui évalue si les droits d'une personne ont été lésés (p. ex. la procédure de règlement des griefs).

5. Un **processus de résolution informel** est une démarche de résolution de problème confidentielle, volontaire et collaborative, comme la conversation en personne, l'encadrement en matière de résolution de conflits, la discussion facilitée ou la médiation, qui permet de tenir compte des besoins,

parties' needs, concerns and mutual interests. Informal resolution processes are often referred to as Alternative Dispute Resolution (ADR).

6. **Restoration of the Workplace** is the establishment or re-establishment of harmonious working relationships amongst individuals or within a team, group or unit following a complaint.

## **POLICY STATEMENT**

7. CFMWS is committed to maintaining a positive workplace where its employees are engaged in respectful and open communication and focused on the prevention and resolution of conflict.

### **Conflict Management Services**

8. The Conflict Management Office (CMO) is the primary resource for workplace conflict management services and is responsible for providing those services to all employees, to include:

- a. Policy Advice: providing advice to employees and managers on the application of the Values and Ethics Policy, the Conflict Management Services Policy and the Harassment Prevention and Resolution Policy and Guidelines;
- b. Training: providing Values and Ethics, Harassment Prevention and Resolution and Conflict Management training to employees at all levels for general awareness, educational purposes or, where

préoccupations et intérêts mutuels des parties. Les processus de résolution informels sont appelés couramment le mode alternatif de règlement des conflits (MARC).

6. **Le rétablissement du milieu de travail** est l'établissement ou le rétablissement des relations harmonieuses entre les personnes au sein d'une équipe, d'un groupe ou d'une unité de travail à la suite d'une plainte.

## **ÉNONCÉ DE POLITIQUE**

7. Les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC) s'engagent à maintenir un milieu de travail positif où les employés communiquent de manière ouverte et respectueuse et mettent l'accent sur la prévention et la résolution des conflits.

### **Services de gestion des conflits**

8. Le bureau de gestion des conflits constitue la principale ressource en matière de services de gestion des conflits en milieu de travail et il est chargé de fournir ces services à tous les employés, à savoir :

- a. Conseils sur la politique : prodiguer des conseils aux employés et aux gestionnaires sur l'application de la politique sur les valeurs et l'éthique, la politique sur les services de gestion des conflits et la politique et les lignes directrices sur la prévention et la résolution du harcèlement;
- b. Formation : offrir aux employés de tous les niveaux de la formation sur le plan des valeurs et de l'éthique, de la prévention et de la résolution du harcèlement et la gestion des conflits afin de les sensibiliser ou de les renseigner de manière générale ou

appropriate, in response to conflict situations;

de régler des situations de conflits, s'il y a lieu;

- c. Consultation: providing employees and managers operational advice in the area of values and ethics, harassment prevention and conflict management. This may include reviewing ethical decision making models, options for preventing harassment in the workplace, or assisting and advising employees and managers in the selection of appropriate conflict resolution processes for specific conflict situations;
  - d. Workplace Assessment: undertaking a situational assessment of a workplace which could include interviews with employees and managers, in order to determine the underlying issues causing conflict in that workplace;
  - e. Informal Resolution Processes: confidential, voluntary and collaborative processes that address the parties' needs, concerns and interests. CMO's informal resolution processes include:
    - i. Conflict Coaching: coaching employees and managers to resolve their conflicts independently and at the source by helping them understand elements of their conflict and improve their conflict resolution skills.
- c. Consultation : donner aux employés et aux gestionnaires des conseils de nature opérationnelle dans le domaine des valeurs et de l'éthique, de la prévention du harcèlement et de la gestion des conflits. Ils peuvent notamment faire évaluer leur modèle pour la prise de décision éthique et leurs options pour la prévention du harcèlement en milieu de travail ou recevoir de l'aide pour choisir la méthode de résolution de conflit qui convient à une situation particulière;
  - d. Évaluation du milieu de travail : entreprendre une évaluation de la situation dans le milieu de travail pouvant comprendre des rencontres avec les employés et les gestionnaires afin de cerner les problèmes sous-jacents menant au conflit;
  - e. Processus de résolution informels : avoir recours à des approches confidentielles, volontaires et axées sur la collaboration qui répondent aux besoins, préoccupations et intérêts des parties. Le bureau de gestion des conflits fait appel aux processus de résolution informels suivants :
    - i. Encadrement en matière de conflits : aider les employés et les gestionnaires à comprendre les éléments d'un conflit et à améliorer leurs aptitudes à la résolution des conflits de sorte qu'ils puissent aller à la source du conflit et le résoudre eux-mêmes.

Conflict coaching can also be used in preparation for mediation or other informal resolution processes;

ii. Facilitation: assisting employees and managers in discussion of their conflict situation by bringing them together in an informal and safe setting;

iii. Mediation: assisting employees and managers to negotiate a resolution to their conflict situations by bringing them together and helping them to explore different points of view and to work out a mutually agreed upon solution; and

iv. Restoration of the Workplace: assisting employees and managers in the establishment or re-establishment of harmonious working relationships amongst individuals or within a team, group or unit following a harassment complaint.

Les services d'encadrement en matière de conflits peuvent également servir à préparer un individu en vue d'une médiation ou d'un autre processus de résolution informel;

ii. Facilitation : aider les employés et les gestionnaires à discuter de leurs conflits en les réunissant de manière informelle dans un lieu sûr;

iii. Médiation : réunir les employés et les gestionnaires et les aider à explorer des points de vue différents afin de négocier une solution mutuellement acceptable à leur situation de conflit;

iv. Rétablissement du milieu de travail : aider les employés et les gestionnaires à établir ou à rétablir des relations harmonieuses entre les personnes au sein d'une équipe, d'un groupe ou d'une unité de travail à la suite d'une plainte de harcèlement.

## **PROCEDURES**

9. Employees can access conflict management services through the Conflict Management Office at any time. Persons entering into Non-Public Property workplaces, including CAF members, DND civilian employees, contractors and patrons of Non-Public Property programs and services can access informal conflict management

## **MARCHE À SUIVRE**

9. Les employés peuvent se prévaloir des services du bureau de gestion des conflits à tout moment. Les personnes qui entrent dans les lieux de travail des Biens non publics (BNP), y compris les membres des Forces armées canadiennes, les employés civils du ministère de la Défense nationale ainsi que les entrepreneurs et clients des programmes et services des BNP, ont droit aux services de

services through the Conflict Management Office (CMO) when in conflict with an NPF employee(s).

### **Steps To Resolution of Conflict**

10. Employees are encouraged to take an informal approach to resolving conflict in the workplace. The CMO can assist with guidance or services at each step.

#### **Step 1: Self-Help**

11. Talk to the other person. In many cases, conflict begins with a misunderstanding. Speaking with the other person can provide clarification and quick resolution. In other cases, it is important the other person understands their behaviour is unwelcome. By asking for the behaviour to stop, the chances of the behaviour continuing or the situation escalating can be mitigated.

#### **Step 2: Management Intervention**

12. Ask your Supervisor for help. If Self-Help was not successful or if the conflict requires the intervention of a supervisor, it is important to continue the process to resolution and request the assistance of your Supervisor to speak to the other person. Be sure to provide clear and concise details of your situation, so the supervisor can address the conflict promptly. The supervisor will determine the best course of resolution which may include anything between an informal discussion to an administrative investigation.

gestion informels des conflits du bureau de gestion des conflits en cas de conflit avec un employé des FNP.

### **Étapes de règlement d'un conflit**

10. On encourage les employés à adopter une approche informelle en ce qui touche la résolution des conflits dans le milieu de travail. Le bureau de gestion des conflits peut fournir une orientation ou des services à toutes les étapes.

#### **Première étape : Initiative personnelle**

11. Parler à la personne. Dans bien des cas, le conflit découle d'un malentendu. C'est en discutant avec l'autre partie que l'on réussit à obtenir des clarifications et à en arriver à une résolution rapide. Parfois, il importe de faire comprendre à l'autre personne que son comportement est non sollicité. En lui demandant de cesser le comportement, les risques que le comportement en question se poursuive ou que la situation s'aggrave peuvent être atténués.

#### **Deuxième étape : Intervention de la direction**

12. Demander de l'aide à son surveillant. Si l'initiative personnelle ne porte pas fruit ou si le conflit est tel qu'il nécessite l'intervention d'un surveillant, il est important de continuer de chercher une solution et de demander l'aide de son surveillant pour communiquer avec l'autre partie. À cette fin, il faut fournir au surveillant des détails clairs et concis de la situation de sorte qu'il puisse régler le conflit rapidement. Le surveillant établira la meilleure approche à adopter, pouvant aller d'une discussion informelle à une enquête administrative.

### **Step 3: File a complaint**

13. Should the conflict not be resolved through any of the steps above or if it has escalated to the point of potential harassment, employees have the right to file a complaint as per the Policy on Harassment Prevention and Resolution.

### **Responsibilities**

14. Division Heads are responsible for applying this policy, promoting conflict management services, and optimizing the use of the informal resolution processes.

15. Managers and supervisors at all levels have a responsibility to address conflict in the workplace promptly before issues escalate.

16. All employees, and any persons entering into Non-Public Property workplaces, have a responsibility to address workplace conflict through either an informal resolution process or formal means.

17. Senior Advisor Conflict Management (SACM) is the primary resource for all NPP organizations on informal conflict resolution processes, workplace conflict management, harassment prevention and resolution, and restoration of the workplace. The SACM is the Office of Primary Interest (OPI) for the Conflict Management Services Policy, Harassment Prevention and Resolution Policy and Guidelines and the Values and Ethics Policy. The SACM also advises the CEO, Staff of the NPF, CF, Division Heads, and those

### **Troisième étape : Déposer une plainte**

13. Si le conflit n'est pas réglé au moyen des approches présentées aux étapes susmentionnées ou s'il s'est détérioré en situation de harcèlement potentiel, l'employé a le droit de déposer une plainte en vertu de la politique sur la prévention et la résolution du harcèlement.

### **Responsabilités**

14. Les chefs de division sont responsables d'appliquer cette politique, de faire la promotion des services de gestion des conflits et d'encourager le personnel à recourir aux processus de résolution informels dans la mesure du possible.

15. Les gestionnaires et les surveillants à tous les niveaux ont la responsabilité de régler les conflits en milieu de travail rapidement avant qu'ils ne s'aggravent.

16. Il incombe à tout employé et à toute personne qui entre dans les lieux de travail des BNP de régler un conflit en milieu de travail par le biais d'un processus de résolution informel ou d'un processus formel.

17. Le CSGC constitue la principale ressource pour toutes les organisations des BNP en matière de processus informels de résolution des conflits, de gestion des conflits en milieu de travail, de prévention et de résolution du harcèlement et du rétablissement du milieu de travail. Le CSGC est le bureau de première responsabilité (BPR) pour la politique sur les services de gestion des conflits, la politique et les lignes directrices sur la prévention et la résolution du harcèlement et la politique sur les valeurs et l'éthique. Ce dernier joue également un rôle de conseiller auprès du CDir, des employés

acting as Responsible Officers (RO).

des FNP, des chefs de division et des personnes agissant en qualité d'agent responsable.

## **AUTHORITIES**

18. The CEO, Staff of the NPF, CF and Division Heads have the authority to apply the policy.

## **AUTORITÉS**

18. Le CDir des FNP et les chefs de division ont la responsabilité d'appliquer la politique.

## **REFERENCES**

NPF Harassment Prevention and Resolution Policy

NPF Values and Ethics Policy

## **RÉFÉRENCES**

Politique des FNP sur la prévention et la résolution du harcèlement

Politique des FNP sur les valeurs et l'éthique

## **Other relevant legislation/regulations**

Access to Information Act

Privacy Act

## **Autres lois et règlements pertinents**

Loi sur l'accès à l'information

Loi sur la protection des renseignements personnels

OPI: SACM

BPR : CSGC