

Informal Conflict Management Services (ICMS)



Contributing to healthy workplaces is our mission

EMPLOYEE ASSISTANCE SERVICES

hc.icms-sgic.sc@canada.ca
1-844-899-3609

WHO WE ARE

The EAS Informal Conflict Management Services (ICMS) Coordinators will:

- Complete a needs assessment
- Determine an appropriate conflict practitioner based on needs
- Referral to internal/external resources, as appropriate

Health Canada's Employee Assistance Services (EAS) recruit and maintain a roster of external qualified Alternative Dispute Resolution (ADR) Practitioners across Canada, to help prevent conflict escalation in the workplace.

GUIDING PRINCIPLES

- Confidential
- Voluntary
- Neutral & Impartial
- Bilingual

VALUES

- Professional and Respectful
- Non-Judgmental Active Listening
- Integrity
- Excellence and Timeliness

OUR INFORMAL CONFLICT RESOLUTION SERVICES

Conflict Coaching:

- One on one
- A collaborative effort between practitioner and client
- Enhance client skills, knowledge and competencies related to conflict
- Empowering clients to approach conflict on their own
- No participation from the other party is needed

Facilitated Discussion:

- Between two parties
- A conversation assisted by a practitioner during which conflict related issues are discussed safely and productively
- Informal and not binding
- Both parties must agree to participate

Mediation:

- Between two parties
- A process for collaborative problem-solving during which a mediator assists participants in working together to resolve an issue
- A written mutually satisfactory agreement may be the end result
- Potential first step to resolve formal issues
- Both parties must agree to participate

Group Process:

- Between three or more parties
- A practitioner guides a group in identifying conflict related issues
- Action plan established in order to obtain the desired outcome
- All parties must agree to participate

Preventative Workshops:

- Various training workshops are available at the client's request (on a cost recovery basis)

WHAT WE OFFER

- ICMS Coordinators provide confidential and neutral guidance to employees and managers about various informal resolution service options
- ICMS responds to all requests within one (1) business day to schedule an initial needs assessment
- Referral and consultation with a practitioner within five (5) business days
- Clear service standards, quality assurance measures and right fit policy
- Awareness sessions, communication products and promotional materials
- Services delivered primarily face-to-face on work premises; telephone and video sessions also available

HOW TO ACCESS OUR SERVICES

Call or email Canada-wide: Toll free confidential voicemail telephone line **1-844-899-3609** and email inbox hc.icms-sgic.sc@canada.ca

Clients only need to identify their organization and contact information

Services de gestion informelle des conflits (SGIC)



Contribuer à bâtir des milieux de travail sains est notre mission

SERVICES D'AIDE AUX EMPLOYÉS

hc.icms-sgic.sc@canada.ca
1-844-899-3609

QUI SOMMES-NOUS?

Les coordonnateurs des Services de gestion informelle des conflits (SGIS) des Services d'aide aux employés (SAE) s'occupent des tâches suivantes :

- Effectuer une évaluation des besoins
- Sélectionner le praticien en gestion des conflits approprié en fonction des besoins cernés
- Diriger les clients vers des ressources internes ou externes selon le cas

Les SAE de Santé Canada disposent d'une liste externe de praticiens en règlement alternatif des différends (RAD) qui œuvrent partout au Canada, afin d'assister à prévenir l'escalade des conflits dans le milieu de travail.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Confidentialité
- Services offerts sur une base volontaire
- Neutralité et impartialité
- Bilinguisme

VALEURS

- Professionnalisme et respect
- Écoute active, exempte de jugement
- Intégrité
- Excellence et rapidité

NOS SERVICES DE RÉOLUTION INFORMELLE DES CONFLITS

Coaching de conflit :

- Rencontres individuelles
- Collaboration entre le praticien et le client
- Développements des compétences, des aptitudes et des connaissances du client en matière de gestion des conflits
- Autonomisation des clients pour qu'ils puissent gérer leurs conflits seuls
- Participation de l'autre partie non nécessaire

Discussions facilitées :

- Discussion entre deux parties ou plus
- Conversation dirigée par un praticien où les éléments du conflit peuvent faire l'objet d'une discussion sécuritaire et productive
- Rencontre informelle non contraignante
- Participation des deux parties nécessaire

Médiation :

- Entre deux parties ou plus
- Un processus de résolution conjointe des problèmes assisté par un médiateur qui aide les participants à travailler ensemble pour résoudre un problème
- Une entente écrite mutuellement satisfaisante peut être conclue
- Première étape potentielle pour résoudre des différends officiels
- Participation des deux parties nécessaire

Processus de groupe :

- Entre trois parties ou plus
- Un praticien guide le groupe pour qu'il puisse cerner les différends liés au conflit
- Établissement d'un plan d'action pour obtenir le résultat souhaité
- Participation de toutes les parties nécessaires

Ateliers de prévention :

- Le client peut accéder sur demande à divers ateliers de formation (selon le principe de recouvrement des coûts)

CE QUE NOUS OFFRONS

- Les coordonnateurs des SGIS orientent les employés et les gestionnaires de façon confidentielle et neutre en ce qui concerne les différentes options de services de résolution informelle des conflits
- Les SGIS répondent à toutes les demandes dans un délai d'un (1) jour ouvrable pour planifier une première évaluation des besoins
- Orientation vers un praticien et consultation avec celui-ci dans un délai de cinq (5) jours ouvrables
- Normes de service claires, mesures d'assurance qualité et politique de jumelage avec « la bonne personne »
- Séances de sensibilisation, produits de communication et matériel promotionnel
- Services fournis principalement en personne sur les lieux de travail. Des séances téléphoniques et vidéo sont également offertes

COMMENT OBTENIR NOS SERVICES

Où que vous soyez au Canada, laissez un message sur notre boîte vocale confidentielle au numéro sans frais **1-844 899 3609** ou écrivez-nous à l'adresse courriel : hc.icms-sgic.sc@canada.ca.

Vous n'avez qu'à nous dire dans quel ministère vous travaillez et à nous laisser vos coordonnées.