



# Le Centre pour l'éthique et la résolution de conflits

Les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC) s'engagent à maintenir un milieu de travail positif dans lequel les employés entretiennent des communications respectueuses et ouvertes et s'efforcent de prévenir les conflits et de les résoudre rapidement.

Le Centre pour l'éthique et la résolution de conflits est la ressource principale en matière de services de résolution de conflits en milieu de travail et est chargé de fournir ces services à l'ensemble des employés et des gestionnaires des SBMFC.

## Consultations

Les consultations comprennent des discussions sur diverses options et stratégies pouvant être utilisées pour régler des préoccupations, des dilemmes éthiques et des conflits d'intérêts en milieu de travail.

Lors des consultations, nous discutons aussi des ressources, de la formation et des divers services offerts pour régler les problèmes dès les premiers stades.

Les consultations peuvent inclure l'examen des options et le développement d'un plan.

## Formation

Les services de formation comprennent une évaluation des besoins et l'offre d'options de formation visant à améliorer la confiance dans la gestion des conflits ou de la formation personnalisée en gestion des conflits (notamment sur les valeurs et l'éthique) pour des groupes d'employés aux fins de sensibilisation générale ou d'acquisition d'habiletés ou, au besoin, en réponse à des situations de conflit.

## Encadrement

Grâce à de l'encadrement individuel confidentiel, il est possible de mieux comprendre les sources d'un conflit, de comprendre les éléments qui y contribuent, et de mettre en œuvre différentes options pour prévenir les conflits dans le milieu de travail ou les régler avec confiance.

L'encadrement est particulièrement utile pour acquérir des habiletés nécessaires à l'exercice de pratiques de prévention des conflits au quotidien et de pratiques d'intervention rapide pour régler les conflits (p. ex. initiative personnelle).

## Médiation

La médiation en présence d'un médiateur qualifié aide les employés et les gestionnaires, en toute confidentialité et sans préjudice, à discuter des préoccupations en milieu de travail, à explorer différents points de vue et à en arriver à une solution d'un commun accord.

Il est fortement recommandé de tenter de régler le conflit par des moyens plus informels avant d'envisager la médiation.

## Processus en groupe

Les processus en groupe comprennent plusieurs options d'évaluation, d'intervention et de rétablissement en vue d'optimiser la capacité de la direction à comprendre les problèmes dans le milieu de travail et à mettre en œuvre des mesures pour les gérer et les régler.

Exemples de processus en groupe :

- Évaluation du milieu de travail
- Facilitation de groupe
- Médiation de groupe
- Rétablissement du milieu de travail

**Pour en savoir plus ou pour communiquer avec nous, composez le 1-800-506-6679 ou visitez le [sbmfc.com/résolution](http://sbmfc.com/résolution).**