



OICM

ESDC Office of Informal Conflict Management

Helps employees by acting as a neutral third party and offering them ways to prevent, manage and resolve workplace conflicts.


Want to Prevent, Manage or Resolve Workplace Conflicts?

1.

Submit a request for services...

- ▶ OICM will respond to your request within 48 hours and assign your file to a practitioner.
- ▶ Assigned ICM Practitioner will contact you within 5 business days

Contact Us

 (819) 654-5727
Toll free: 1-866-382-7502

 email: NC-OICM-BGIC-GC@hrsdc-rhdcc.gc.ca

ICM Practitioner will assist you in determining services required for the situation

2

3.

One or more of the following services may be provided:

- > Consultation
- > Conflict Coaching
- > Facilitated Conversation
- > Mediation
- > Group Process

Free
Confidential
Voluntary

Voluntarily complete the Client Feedback Form for services rendered

4

Our Services



Consultation

Discuss and/or obtain professional guidance about a conflict situation in which they may or may not be directly involved.



Conflict Coaching

One on one service to help develop your conflict management skills and find creative, effective and constructive ways to prevent, manage and resolve conflicts on your own. [Coaching programs for supervisors](#) are also available.



Facilitated Conversation

An informal conversation between two or more people, facilitated by a third party neutral, where conditions are established to make it easier for individuals involved to discuss difficult topics and reach mutually agreed-upon solutions.



Mediation

An informal conversation between two or more people, facilitated by a third party neutral, where conditions are established to make it easier for individuals involved to discuss difficult topics and reach mutually agreed-upon solutions. When agreement is reached, terms of settlement is written and signed off by all parties involved.



Group Process

Identify the issues causing conflict(s) and explore within your group options for resolution.



Awareness Activities

Learn more about conflict prevention and resolution through presentations, training and workshops.

BGIC

Bureau de la gestion informelle des conflits d'EDSC

Aide les employés en agissant en tant que tierce partie neutre et en leur offrant des moyens de prévenir, de gérer et de résoudre les conflits en milieu de travail.

Vous voulez prévenir, gérer ou résoudre les conflits en milieu de travail?

1.

Présenter une demande de services...

- ▶ Le BGIC répondra à votre demande dans les 48 heures et assignera votre dossier à un praticien.
- ▶ Le praticien de gestion des conflits à qui le dossier a été assigné communiquera avec vous dans un délai de (5) cinq jours ouvrables.

Communiquez avec nous

☎ (819) 654-5727
Sans frais: 1-866-382-7502

✉ courriel: NC-OICM-BGIC-GC@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Le praticien de gestion des conflits vous aidera à déterminer les services requis selon la situation.

2.

3.

Un ou plusieurs des services suivants peuvent être fournis :

- > Consultation
- > Coaching en gestion de conflit
- > Conversation facilitée
- > Médiation
- > Processus de groupe

Gratuit
Confidentiel
Volontaire

Remplir volontairement le Formulaire de rétroaction des clients pour les services rendus.

4.

Nos services



Consultation

Discuter et/ou obtenir des conseils professionnels à propos d'une situation conflictuelle dans laquelle vous êtes directement ou indirectement concerné.



Coaching en gestion de conflit

Service personnalisé qui vous aide à parfaire vos compétences en gestion de conflit et à trouver des façons créatives, efficaces et constructives de prévenir, de gérer et de résoudre les conflits par vous-même. Des [programmes de coaching pour superviseurs](#) sont également disponibles.



Conversation facilitée

Conversation informelle entre deux personnes ou plus, facilitée par une tierce partie neutre, dans des conditions préétablies afin de permettre aux personnes impliquées d'aborder des sujets difficiles et de parvenir à des solutions mutuellement acceptables.



Médiation

Conversation informelle entre deux personnes ou plus, facilitée par une tierce partie neutre, dans des conditions préétablies afin de permettre aux personnes impliquées d'aborder des sujets difficiles et de parvenir à des solutions mutuellement acceptables. Lorsqu'il y a entente, les termes du règlement sont mis par écrit et signés par toutes les parties concernées.



Processus de groupe

Identifier les problèmes qui causent le ou les conflit(s) et explorer les options de résolution au sein de votre groupe.



Activités de sensibilisation

Parfaire ses connaissances concernant la prévention et la résolution de conflit par l'entremise de présentations, formations et groupes de travail.