

(English version follows)

SYNTHÈSE DU SYMPOSIUM SAINT-PAUL 2020 SUR LA RÉSOLUTION INFORMELLE DES CONFLITS

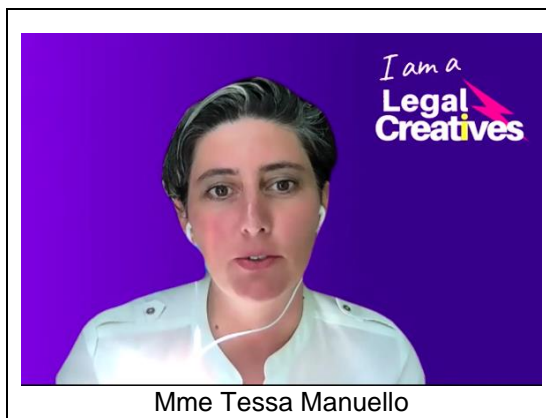
Préparé par Sara-Luisa Villeneuve, Christelle Mwamini et Jean-François Rioux

Panel 1, mardi le 17 novembre : LA CRÉATION DE SYSTÈMES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Janet Martinez, Paul Herfs and Tessa Manuello.

Animatrice : Emilia Pech, Avocate et médiatrice, Justice Canada

L'ouverture de ce panel a été confiée à **Paul Herfs**, ombudsman du corps professoral et du personnel de l'Université d'Utrecht depuis 2005. Il nous fait part d'un projet qu'il a réalisé pendant son congé sabbatique en 2016. Avec l'aide de Christine Robillard, il a pu venir au Canada pour mener des recherches sur les modèles d'ombuds canadiens. Il a eu la chance de visiter douze universités différentes, car il était important pour lui de découvrir quel était les responsabilités et les groupes-cible des bureaux d'ombudsman. Cela lui a permis de souligner les différences et similitudes entre les systèmes d'ombuds universitaires canadiens et néerlandais. **Janet Martinez**, professeur à l'Université de Stanford, a co-écrit un livre sur la conception de systèmes de résolution des différends avec Lisa Amsler et Stephanie Smith. Mme Martinez a mentionné qu'avec l'expérience qu'elle a acquise en tant qu'avocate, elle a pu créer un modèle de cadre analytique dont elle nous a transmis les grandes lignes, en soulignant et expliquant six éléments pertinents pour gérer ou résoudre de nombreux litiges. Enfin, **Tessa Manuello**, fondatrice et PDG de *Legal Creatives*, a parlé des méthodes de conception juridique utilisées pour résoudre les conflits et les différends. Au cours de sa présentation, elle a mis en perspective les avantages du règlement en ligne des litiges (RLL) et le potentiel qu'il a pour les secteurs privé et public du monde entier. Elle souligne que cette méthode est désormais utilisée au quotidien. Dans les règlements en ligne, on peut constater que le délai de résolution a été fortement réduit, comme le démontre l'exemple du site *eBay*.



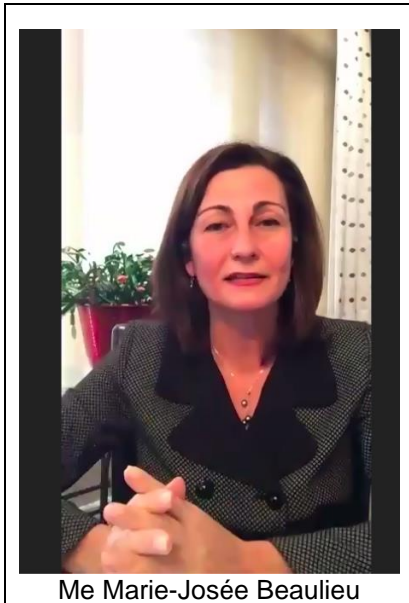
Panel 2, mercredi 18 novembre : HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE, CONFLITS, ET PROCESSUS INFORMELS

Jean-François Tremblay, Éric Gosselin and Marie-Josée Beaulieu.

Animatrice: Hélène Tessier, professeure, Études de conflits, Université Saint- Paul

Les panélistes ont abordé le sujet du rôle des processus informels de résolution des conflits en milieu de travail, en mettant un accent sur les méthodes de prévention du harcèlement psychologique. **Jean-François Tremblay**, professeur au Département de relations industrielles de l'Université du Québec en Outaouais, et dont les recherches portent sur la préparation à la négociation collective, les aspects stratégiques des processus de résolution de conflit et la gestion

informelle des conflits, nous a donné une vue d'ensemble de la résolution des conflits psychologiques et des différentes méthodes pour les gérer. De son côté, **Marie-Josée Beaulieu**,



Me Marie-Josée Beaulieu

présidente du cabinet de résolution de conflits Unisson de Gatineau, et qui compte plus de 25 ans d'expérience en droit du travail et en résolution de conflits a continué la présentation en discutant la question des rapports d'enquête à la suite d'un harcèlement psychologique dans un milieu de travail et l'utilisation de la médiation comme moyen d'amélioration de la relation entre les parties en conflits, un moyen qu'elle considère très efficace. Enfin, **Éric Gosselin**, professeur titulaire en psychologie du travail et des organisations au Département de relations industrielles de l'Université du Québec en Outaouais a parlé des sources du harcèlement psychologique en comparant les recherches issues des perspectives individuelle (psychologique) et organisationnelle (sociologique) qui mettent l'accent sur des facteurs explicatifs contrastés. À son avis, la deuxième perspective a présentement le vent dans les voiles mais il est encore un peu tôt pour conclure au sujet de la validité de ses observations et de ses méthodes d'intervention.

Panel 3: Jeudi le 19 novembre

RÉSOLUTION INFORMELLE DES DIFFÉRENDS DANS L'ESPACE VIRTUEL

Marie-Claude Asselin, Nicole Vachon and Alex Sharkey.

Animatrice: Natalie Dupuis, Praticienne en résolution informelle des conflits,
Pêches et Océans Canada

Marie-Claude Asselin, chef de la direction du Centre de règlement des différends sportifs au Canada (CRDSC) a d'abord pris la parole. Son objectif tout au long de sa présentation était de nous informer davantage du fonctionnement de son organisation mise en place en 2002 suivant une loi fédérale et financée avec l'aide du gouvernement canadien. La plupart de ces cas concernent des athlètes de calibre international et sont résolus dans un délai raisonnable. Depuis 2007, les interventions à distance, au téléphone ou à l'ordinateur, se sont développées et améliorées. **Nicole Vachon** est spécialiste des modes alternatifs de résolution des conflits au Ministère de la Défense nationale. Elle a dû incorporer différentes mesures pour fournir des services de résolution dans les circonstances du COVID-19. Elle aborda différentes lignes directrices à suivre tout au long de la résolution d'intervention pour assurer la confidentialité, construire la confiance entre les parties et mettre en place un plan de secours si jamais il y a des problèmes techniques. Elle observe que ces interventions en ligne sont souvent plus difficiles qu'en personne, mais qu'elles parviennent quand même à leurs fins en général. Elle estime qu'elles constituent en effet la nouvelle normalité dans notre communauté. **Alex Sharkey**, entraîneur en résolution de conflits à *Médiation communautaire Ottawa*, a exprimé son expérience personnelle en ce qui concerne le coaching de conflit virtuel par rapport à en personne. Pendant cette pandémie, il a fait face à de nombreux défis liés au travail à domicile. L'un d'eux était de s'adapter à un nouvel environnement dans des circonstances plus difficiles. Il a mentionné qu'il avait eu besoin de prendre le temps pour trouver son niveau de confort afin de pratiquer un coaching de conflit virtuel efficace. En réalisant que le coaching virtuel est très différent du coaching en personne, il était important pour lui d'être totalement transparent avec lui-même et

ses clients. Il craint quand même qu'une sorte de « fatigue du Zoom » ne se développe chez les intervenants.

Panel 4 : vendredi 20 novembre
LE RÉTABLISSEMENT DES MILIEUX DE TRAVAIL

Conférence par Helene Arts et Ken Ashdown.

Président de séance : William Cornet, Médiateur et professeur à temps partiel en Études de conflits à l'université Saint-Paul.

Helene Arts, spécialisée dans la conception de systèmes de gestion des conflits, l'intervention de groupe et la pratique réparatrice au Ministère de la Défense nationale et **Ken Ashdown**, conseiller régional en résolution des conflits pour l'Agence canadienne d'inspection des aliments, ont présenté le sujet du rétablissement des milieux de travail, défini comme « une série de processus d'intervention pour aider un groupe à surmonter un incident significatif qu'il a vécu ». Un conflit significatif peut constituer un de ces incidents graves. Les présentateurs ont co-écrit un livre à paraître en 2021 sur l'intervention de groupe et ont comparé et contrasté ce concept à d'autres processus tels que la justice réparatrice, la pratique réparatrice et l'engagement réparateur au rétablissement des milieux de travail. Mme Arts et Mr. Ashdown ont guidé l'auditoire à travers les cinq étapes du rétablissement des milieux de travail. Ils ont décrit le processus pour aider un groupe après un incident important; comparé le rétablissement des milieux de travail avec l'intervention de groupe; et traité des différentes formes de traumatisme auxquelles font face les intervenants et des manières d'éviter de les aggraver.

English

SUMMARY OF THE 2019 SAINT PAUL SYMPOSIUM ON THE INFORMAL RESOLUTION OF CONFLICTS

Prepared by the organizing team: Sara-Luisa Villeneuve, Christelle Mwamini, and Professor Jean-François Rioux

Panel 1: Tuesday, November 17 **THE CREATION OF DISPUTE RESOLUTION SYSTEMS**

Janet Martinez, Paul Herfs, and Tessa Manuello
Chair: Emilia Pech, Lawyer and Mediator, Justice Canada

The opening of this panel was performed by **Paul Herfs**, ombudsman for faculty and staff at Utrecht University since 2005. Throughout his presentation, he has informed us about a project that he has completed during his sabbatical leave in 2016. With the help of Christine Robillard, Paul was able to establish a plan to come to Canada to conduct research on Canadian Ombud's model. During his visit in Canada, he had the chance to visit twelve different universities, it was also important for him to discover what were the target group of the ombudsperson. This has allowed him to point out the differences and similarities between the Canadian and Netherlands university Ombuds systems. Ms. **Janet Martinez**, a professor at Stanford University, has produced a book about "*Dispute system design*" with the help of her co-author Lisa Amsler and Stephanie Smith. Ms. Martinez mentioned that with the experience that she has gained as a lawyer, she was able to create an analytical framework model to provide a better understanding towards the systematic dispute. Throughout her presentation, she will point out and explain six different elements that are the most relevant according to her. This brings out a better understanding of how to manage or resolve numerous disputes. Lastly, Ms. **Tessa Manuello**, the founder and CEO of Legal Creatives, spoke about legal design methods that are used to resolve disputes. During her presentation, she put into perspective the advantage of online dispute resolution (ODR) and the potential that it has towards private and public sectors throughout the world. She also pointed out that this method is commonly used on a daily basis. She also noted that the time period of the average intervention has been reduced. Another example of a company that has been successful with online disputes would be eBay.



Mr Paul Herfs

Panel 2: Wednesday, November 18 **PSYCHOLOGICAL HARASSMENT, CONFLICT, AND INFORMAL PROCESSES**

Jean-François Tremblay, Éric Gosselin and Marie-Josée Beaulieu
Chair: Hélène Tessier, professor, Conflict Studies, Saint Paul University

Jean-François Tremblay is professor in the Department of Industrial Relations at the Université du Québec en Outaouais (UQO), and his research focuses on preparation for collective

bargaining, the strategic aspects of conflict resolution processes, and practices for the implementation of Interest-based negotiation, labor-management partnership and informal conflict management. He presented an overview of the purpose of psychological conflict resolution and the different methods to manage psychological conflict. **Marie-Josée Beaulieu**, president of Unisson, a conflict resolution firm with more than 25 years experience in labour law and conflict resolution continued the presentation by discussing the reports of investigations following psychological harassment in a workplace and the use of mediation as a very efficient means of improving the relationship between parties in conflict. Finally, **Éric Gosselin**, professor in work and organizational psychology at the Department of Industrial Relations at UQO, spoke about two perspectives on workplace harassment, the Individual (psychological) and the Organizational (sociological). The second seems to him to be more popular nowadays, but it is still too early to conclude about the research results that it is generating.

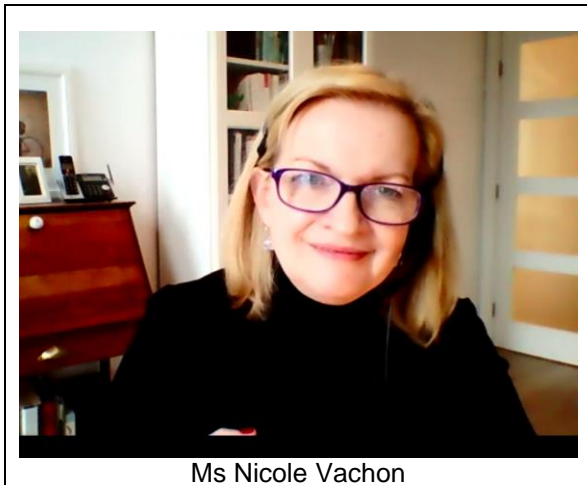


Professor Jean-François Tremblay

PANEL 3: Thursday, November 19
INFORMAL RESOLUTION OF DISPUTES IN THE VIRTUAL SPACE

Marie-Claude Asselin, Nicole Vachon and Alex Sharkey,
Chair: Natalie Dupuis, Conflict Resolution Practitioner, Fisheries and Oceans Canada

The opening of this third panel was achieved by **Marie- Claude Asselin**, Chief Executive Officer of the Sport Dispute Resolution Centre of Canada (SDRCC). Her focus throughout her presentation was to bring out a better understanding of the use of informal conflict resolution since the creation of the organization in 2002 with the help of the federal government. Most of the cases involve high performing international athletes, and are generally resolved efficiently, in good time. She gave the examples from 2013 Canada Games and emphasized the long experience of her organization with online mediation. **Nicole Vachon**, a specialist in Alternative Dispute Resolution in the Department of National Defence talked about incorporating different measures to provide resolution services under the current circumstances of the COVID-19 epidemics. She addressed



Ms Nicole Vachon

different guidelines to follow throughout conflict resolution interventions, notably for managing confidentiality, building trust among the parties and implementing a back-up plan in case of technical difficulties. She noted that these online interventions between practitioners and parties were initially highly challenging, opposed to the in-person interventions, but the practitioners are adapting fast. **Alex Sharkey**, Coach in Conflict Resolution at the Community Mediation Ottawa (CMO), has expressed his recent personal experience in virtual conflict coaching. He mentioned encountering many challenges in working from home during this pandemic. One of them was to adjust himself to a new environment even those

difficult circumstances. He has needed some time to find his comfort level in providing quality virtual conflict coaching. In this, he vowed to be completely transparent with himself and his clients about this adaptation.

Panel 4: Friday, November 20
WORKPLACE RESTORATION

Conference by Helene Arts and Ken Ashdown,
Chair: William Cornet, Mediator and lecturer in Conflict Studies, Saint Paul University

Helene Arts, specialized in conflict management system design, group intervention, and restorative practice and **Ken Ashdown**, Area Advisor (West), Conflict Resolution, for the Canadian Food Inspection Agency presented an overview of workplace restoration in today's context, defining workplace restoration as "a series of processes (interventions) to help a group work through a significant incident (SI) that they have experienced". They compared their approach to other restorative processes such as restorative justice, restorative practice and restorative engagement to workplace restoration. Ms.Arts and Mr.Ashdown walked the audience through the five stages of workplace restoration, the process to help a group aftermath of a significant incident; a comparison between Workplace Restoration and Group Intervention focusing on their key differences; the different forms of trauma and the guidelines for avoiding raising trauma among participants in workplace restoration. Ms.Arts and Mr.Ashdown have researched this issue for years and have co-authored a book on group intervention to be published in 2021.