

Commission du consentement et de la capacité Compétences de base

COMPÉTENCE – JUGEMENT PROFESSIONNEL

Définition :

Le jugement professionnel englobe l'exercice de la pensée critique, de l'analyse et de l'évaluation des répercussions, le recensement des tendances, la création de liens entre les différents enjeux fondamentaux et la prise en charge des résultats. Lorsqu'on l'utilise efficacement, cette habileté mène à l'adoption de processus équitables et efficaces et elle clarifie ou résout des situations ou des questions complexes et ambiguës.

Éléments :

- > Utiliser son expérience professionnelle pour évaluer les faits, les données, la crédibilité et les situations.
- > Mettre en pratique ses connaissances professionnelles en analysant les enjeux, en clarifiant les situations, en recensant les possibilités exploitables ou en rendant des décisions motivées.
- > Tirer parti de son jugement sûr pour examiner des causes comportant des preuves verbales ou écrites contradictoires ou pour tenter d'évaluer leur crédibilité.
- > Faciliter le dialogue libre qui permet de révéler les enjeux et les intérêts fondamentaux.
- > Assimiler l'information et faire respecter la loi et les principes légaux relatifs à des preuves, des situations ou des faits en particulier. Rendre des décisions et des jugements clairs et motivés.
- > Choisir les circonstances ou le moment où il convient de rendre une décision, de s'en abstenir ou d'employer un mode de règlement extrajudiciaire des différends.
- > Contrôler efficacement les procédures tout en axant sa concentration sur les résultats visés.
- > Tenir les audiences ou les réexamens conformément à la loi dominante et aux politiques, méthodes et règles de pratique mises en place par la Commission du consentement et de la capacité.
- > Lorsque des jugements sont rendus, veiller à ce que la tenue, le contrôle et la clôture des audiences ou des réexamens se déroulent de façon prompte et régulière, tout en respectant les règles de la justice naturelle.
- > Savoir organiser le travail et les priorités de manière à répondre au besoin de processus équitable et d'application régulière de la loi, tout en respectant la nécessité concurrente de régler les causes en temps opportun.

COMPÉTENCE – ÉCOUTE ET COMPRÉHENSION

Définition :

L'écoute et la compréhension renvoient à la capacité de recueillir des faits et des renseignements pertinents pour bien comprendre la situation avant de tirer des conclusions ou d'intervenir. Cette habileté se fonde sur l'écoute active et le décodage des signaux verbaux et non verbaux qui facilitent la compréhension et dressent un portrait précis de la situation. Ainsi, les enjeux, les problèmes, les différends et les conflits sont plus faciles à résoudre. Cette habileté exige également la capacité d'encourager les autres à s'exprimer sur certains sujets et à faire valoir leurs intérêts.

Éléments :

- > Comprendre que les complexités des situations se révèlent d'une multitude de façons, entre autres par le truchement d'actions, d'émotions, de pressions et d'intérêts inexprimés, autant que par l'entremise de preuves et de points de vue déclarés.
- > Pratiquer l'écoute active pour bien comprendre les intérêts et les points de vue.
- > Utiliser des techniques d'interrogation efficaces pour obtenir des renseignements supplémentaires et comprendre ou clarifier la situation.
- > Assimiler des renseignements provenant de sources multiples pour prendre des décisions éclairées qui tiennent compte des problèmes et s'y attaquent avec succès.
- > Tenir des audiences et des réexamens qui donnent un ton d'équité, de participation et de liberté au dialogue et à l'échange d'information.
- > Reconnaître les moments où il est nécessaire et pertinent de rechercher les renseignements ou les intérêts supplémentaires qui sont habituellement difficiles à établir avec précision.
- > Comprendre l'impact de ses propres actions et émotions, faire preuve de maîtrise de soi et de concentration soutenue dans les situations de tension ou de conflit.
- > Manifester une grande capacité d'écoute et de compréhension en permettant à ceux qui comparaissent devant la Commission de sentir qu'ils ont véritablement eu la chance d'exprimer leur point de vue et en rendant des décisions qui reflètent les préoccupations des parties et résolvent leurs problèmes.

Définition :

La prise de décisions nécessite l'analyse et l'évaluation indépendantes des données et des preuves ainsi que l'utilisation de la pensée rationnelle et l'application des lois pertinentes. Elle requiert des compétences avancées en matière de communication orale et écrite, pour expliquer un point de vue face à des résistances, des réactions négatives ou des échéances serrées et pour exprimer clairement la décision ou le plan d'action qui s'ensuit.

Éléments :

- > Évaluer l'ensemble des preuves et des arguments sous tous les angles.
- > Rendre des décisions claires qui sont l'expression d'une analyse poussée des enjeux, qui examinent les situations de façon objective et qui expliquent en détail les motifs de décision.
- > Participer aux délibérations.
- > Prendre des décisions de façon indépendante, mais savoir quand il est approprié d'obtenir les opinions et, au besoin, les conseils des autres.
- > Exprimer clairement ses opinions et défendre son point de vue au sujet de situations complexes et controversées.
- > Faire connaître ses décisions ou motifs de décision rapidement, en vertu des lois appliquées par la Commission, et dans les délais fixés par la Commission.
- > Fournir les raisons qui motivent ses décisions et faire preuve de clarté dans les jugements écrits et oraux afin que les parties puissent comprendre et exécuter la décision.
- > Rendre des décisions motivées par les preuves ainsi que par l'interprétation et l'application de la loi pertinente à la preuve en question.

Définition :

L'intégrité, l'éthique et les valeurs décrivent l'empressement à se conformer et à voir les autres se conformer, en privé comme en public, aux valeurs, aux normes professionnelles et aux principes énoncés, même lorsque des risques y sont associés.

Éléments :

- > Agir selon les valeurs, même lorsque des coûts ou des risques sont associés à cette intervention.
- > Diriger les affaires de la Commission avec une intégrité professionnelle qui exige que les règles d'engagement soient connues et que les valeurs et les normes d'interaction de la Commission soient claires.
- > Établir les attentes quant aux interactions entre les parties et exiger un comportement professionnel et respectueux dans l'ensemble des instances.
- > Traiter tous ceux qui comparaissent devant la Commission avec respect.
- > Agir conformément aux valeurs organisationnelles, même face à des provocations ou à des situations stressantes.
- > Se consacrer impartialement et objectivement au service du bien public.
- > Découvrir et respecter les différences sociales et culturelles qui caractérisent ceux qui comparaissent devant la Commission.
- > Reconnaître et remettre en question sa propre partialité, déceler les situations de déséquilibre du pouvoir et adopter des stratégies basées sur les valeurs pour s'y attaquer.
- > Adhérer au code de conduite de la Commission et à ses règles relatives aux conflits d'intérêts. Reconnaître et divulguer en temps utile toute situation présentant un risque de conflit d'intérêts et éliminer toute préoccupation de partialité.

Définition :

La conscience professionnelle concerne la profondeur et l'étendue des connaissances, des compétences et de l'expérience nécessaires au poste. Cette qualité requiert une certaine familiarité avec les lois, les pratiques, les méthodes, les compétences professionnelles, les intervenants et la culture particulière du milieu dans lequel baigne la Commission du consentement et de la capacité.

Éléments :

- > Connaître en profondeur la loi, le cadre législatif et les procédures pertinentes aux politiques, protocoles et règles de la Commission.
- > Être totalement familier (ou familière) avec les sujets qui sont du ressort de la Commission.
- > Se tenir au courant des enjeux qui préoccupent les groupes d'intervenants associés, de leurs intérêts et du cadre réglementaire et législatif qui régit leurs activités.
- > Maîtriser et employer la gamme complète des modes de règlement extrajudiciaire des différends afin de choisir le plus efficace, en harmonie avec la loi dominante.
- > Comprendre et tenir efficacement des audiences ou des réexamens, rendre des décisions claires, s'assurer que tous les problèmes aient été réglés et que les parties aient été entendues et traitées de façon équitable.
- > Gérer les instances afin que tous ceux qui comparaissent devant la Commission comprennent les règles de pratique et de procédure et qu'ils puissent y participer de façon égale.
- > Mettre en pratique les lois, les politiques, les procédures et les règles pertinentes.
- > Établir des pratiques de travail permettant de traiter efficacement un grand nombre de cas.
- > Comprendre les méthodes gouvernementales ayant trait aux personnes nommées, y compris la nature indépendante des relations de la Commission avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- > Participer à la formation professionnelle et profiter des occasions de perfectionnement professionnel.

Définition :

La gestion des conflits se réfère à la connaissance et à la capacité d'anticiper, de reconnaître et de résoudre efficacement les différends. Il s'agit notamment de faciliter des discussions libres et constructives et de rendre une décision permettant de résoudre les questions en litige.

Éléments :

- > Donner le ton aux interactions : elles doivent être respectueuses et productives.
- > Employer une gamme de méthodes de règlement de différends.
- > Garder le contrôle et axer son attention sur la résolution de la cause.
- > Repérer et régler les différends dès le départ.
- > Désamorcer les désaccords empreints de stress et les situations hostiles ou chargées d'émotion.
- > Écouter activement en vue de détecter les intérêts communs et examiner les situations sous plusieurs angles.
- > Reformuler efficacement les points de vue et faire preuve de tact pour poser des questions et cerner les principaux enjeux ou les valeurs qui sont au cœur du conflit.
- > Aider à trouver les points d'entente et gérer le processus de résolution.
- > Créer, entre les parties, un environnement qui invite les relations positives et respectueuses.
- > Agir en tant que médiateur entre les intérêts des parties pour parvenir à une solution mutuellement acceptable.