
EMCC COMPETENCE FRAMEWORK

VERKLARENDE WOORDENLIJST

September 2015

De informatie in dit document is vertrouwelijk en het intellectuele eigendom van de EMCC. Het is niet toegestaan deze informatie op een of andere wijze te kopiëren, bekend te maken of te bespreken zonder uitdrukkelijke toestemming van de EMCC.

Alle rechten voorbehouden.

DOEL

Deze EMCC verklarende woordenlijst is samengesteld ten behoeve van aanvragers (EIA, EQA, ESQA, ESIA) voor wie Engels niet de eigen taal is. De verklaarde termen zijn geselecteerd op basis van de frequentie van vragen of discussies over de betekenis ervan in andere talen.

Sommige definities zijn al te vinden in EMCC-handleidingen voor aanvragen of andere EMCC-documenten. Andere geven de terminologie weer van het Europese Competence Framework waar EMCC zich aan houdt. Weer andere komen rechtstreeks uit internationale woordenboeken. In alle gevallen zijn de definities die in deze verklarende woordenlijst staan niet bedoeld als de enig juiste vanuit taalkundig perspectief maar geven ze slechts aan hoe EMCC deze termen hanteert.

Deze lijst is zeker niet uitputtend, maar is bedoeld als een dynamisch en zich steeds ontwikkelend document waaraan termen zullen worden toegevoegd op basis van ervaringen van aanvragers, assessoren en vertalers in de verschillende landen.

Voor EMCC International samengesteld door:
Gunilla Abrahamsson, Nadine Hemmer, Marialexia Margariti, Michel Moral,
Ana Oliviera Pinto, Ned Skelton en Anita van Vlerken.

Actief luisteren: Het richten van de aandacht op de spreker, lettend op zowel de aanwezige non-verbale als verbale elementen teneinde de volledige boodschap te begrijpen. Het daarna met de spreker kunnen delen wat er is gezegd door dit in eigen woorden te herhalen of door feedback te geven, waarbij hetgeen gezegd is zorgvuldig wordt samengevat zonder dit te interpreteren.

Behoeften (buiten veilige & overeengekomen grenzen): Een gebrek aan iets dat noodzakelijk wordt geacht. Het betreft iets dat als noodzakelijk wordt beschouwd maar waarin de coach niet kan voorzien, omdat dit niet zijn rol is, ofwel omdat dit in strijd is met de gedragscode voor coaching, of omdat hij/zij daarvoor niet gekwalificeerd is.

Benadering: Een bepaalde manier om met een situatie om te gaan of iets te bereiken.

Beoefening van Coaching/Mentoring: De handeling of het proces van iets uitvoeren of doen. Het gaat om de manier waarop een coach werkt en die wordt beïnvloed door een complex stelsel van elementen waarvan sommige intrinsiek verbonden zijn met wie hij/zij is (zijn/haar waarden, persoonlijkheid, kennis, ervaring en achtergrond) en andere verbonden zijn met de context en zijn/haar coachee.

Bewustzijn: Toestand van (vermogen tot) waarneming, kennis en ervaren van de elementen die in een situatie van invloed zijn. Houdt niet vanzelfsprekend in dat er ook begrip is.

Cliënt: Beschrijft ieder die tegen een financiële vergoeding gebruik maakt van de diensten van een mentor/coach/supervisor.

- Deze definitie slaat zowel op externe als interne cliënten omdat ook bij de laatste sprake is van financiële vergoeding in de vorm van het salaris dat de interne coach voor zijn rol ontvangt.

Cliëntsystemen: De cliënt en degenen in de omgeving van de cliënt die mogelijk invloed hebben bij het bijdragen aan een oplossing van de problemen van de cliënt (sociologie).

Coach (de rol): Een geaccrediteerde professionele coach (kan intern of extern zijn) is deskundig in het opbouwen van een relatie met mensen gedurende een serie gesprekken met als doel:

- De cliënten bijstaan bij het verbeteren van hun prestatie, eigen ontwikkeling of beide, waarbij zij zelf hun doelen en manieren om dit te bereiken kiezen
- Door het hanteren van een of meer toepasselijke methoden interactie te hebben met iedere cliënt of groep, binnen de door normen en ethische principes van EMCC en andere beroepsorganisaties gestelde grenzen.

Coaching & Mentoring: Een beroepsmatig geleid proces dat cliënten inspireert om hun persoonlijke of beroepsmatige mogelijkheden te maximaliseren. Het is een gestructureerd, doelgericht en transformatie proces, waarin cliënten worden geholpen om alternatieve manieren te zien en uit te proberen om hun competentie, besluitvaardigheid en levenskwaliteit te vergroten. Coach/mentor en cliënt werken als partners samen in een relatie die strikt vertrouwelijk is. In deze relatie zijn cliënten deskundig wat betreft de inhoud en te nemen beslissingen; de coach & mentor is deskundig in het vakkundig leiden van dit proces.

Diversiteit: De toestand van het hebben of zijn samengesteld uit verschillende elementen of kwaliteiten. Het betreft de insluiting van verschillende soorten mensen (zoals mensen van verschillende rassen of culturen) in een groep of organisatie:

- **Sociale diversiteit:** Verwijst naar alle manieren waarop mensen binnen een enkele cultuur van elkaar worden afgescheiden. Elementen van sociale diversiteit kunnen etniciteit, leefstijl, religie, taal, smaken, voorkeuren en geslacht omvatten. Het betreft het respect en het adequaat met dit verschil om kunnen gaan.

Empathie: Een manier om de innerlijke gemoedstoestand van de coachee te onderkennen en de wereld van de coachee van binnen uit waar te nemen.

Oplettendheid: De toestand waarin iemand alert is en effectief zorgt voor of ingaat op de behoeften van de cliënt (zie *Cliënt*, pag. 3).

Gedrag: De manier waarop iemand handelt of zich gedraagt, met name ten opzichte van anderen of in reactie op een bepaalde situatie of stimulus. Dit kan zowel [intern](#) als [extern](#), zowel [bewust](#) als [onbewust](#), zowel [openlijk](#) als [geheim](#), en zowel [vrijwillig](#) als [willekeurig](#) zijn.

Geloofssysteem(-systemen): Een stelsel van samenhangende overtuigingen. Dit soort overtuigingen kunnen [religieus](#), [filosofisch](#), [ideologisch](#), persoonlijk (over iemand) of een combinatie daarvan zijn. Het is moeilijk geloofssystemen volledig te herzien of af te wijzen.

Gestructureerde input (definitie & voorbeelden): Gestructureerde input als "input die qua vorm en structuur zodanig bewerkt is dat deze voor leerlingen betekenis krijgt" (Lee and VanPatten 2003: 142). Soorten gestructureerde input:

1. Informatie bieden
2. Enquêtes
3. Matching options (juist/onjuist, logisch/onlogisch, normaal/vreemd, etc.)
4. Ordening/volgordes
5. Alternatieven selecteren

Holistisch: Wordt gekarakteriseerd door de overtuiging dat delen van een geheel nauw met elkaar verbonden zijn en alleen vanuit naar het geheel kunnen worden verklaard. (Oxford). Holisme stelt, in tegenstelling tot reductionisme, dat er naast de delen nog iets anders, een andere speler, is: het "geheel". In een team zijn er teamleden én "het team", met zijn eigen gedrag en geestkracht. Dit "geheel" is zichtbaar wanneer teamleden de term "wij" gebruiken: "In dit team werken wij hard en helpen we elkaar altijd" etc.

Houding: Het zich met een zekere mate van waardering of afkeuring opstellen ten opzichte van ideeën, dingen, sociale kwesties, instituten, mensen, groepen etc. Houding kan overtuigingen (zie *Overtuiging*, pag. 5), ideeën, gevoelens en gedrag bevatten en deze beïnvloeden (zie *Gedrag*, pag. 4) en kan in de loop van iemands leven wijzigingen ondergaan.

Hulpmiddel: Een hulpmiddel is een instrument dat wordt gebruikt om met meer efficiëntie te werken met een omgeving, met anderen, in relaties, in professionele gesprekken (coaching/mentoring).

Intervisie: Verwijst naar een bepaalde vorm van supervisie (zie *Supervisie*, pag. 6), nl. die tussen collega's van vergelijkbaar niveau ("peers"). Er is geen vaste supervisor omdat de groepsleden om beurten de rol van supervisor vervullen en daarmee elkaar superviseren. Alle groepsleden zijn verantwoordelijk voor het supervisieproces. Synoniemen zijn: "Peer supervision", "Collegiale coaching".

Inzicht: Het vermogen om een accuraat en diep begrip van iemand of iets te verkrijgen (Oxford)

Mentor (de rol): Door het hanteren van een of meer toepasselijke methoden heeft een mentor interactie met iedere persoon of groep, binnen de door normen en ethische principes van een beroepsorganisatie, zoals EMCC, AC of ICF gestelde grenzen. Hij/zij kan een interne of externe mentor zijn.

Mentoring: Een ontwikkelingsproces, dat in bepaalde vormen ook de overdracht van vaardigheden of kennis van een meer ervaren naar een minder ervaren persoon kan inhouden, door middel van leren, gesprek en het fungeren als rolmodel. In andere vormen kan het gaan om een samenwerkingsvorm om gezamenlijk te leren voor collega's van vergelijkbaar niveau ("peers") of collega's met een verschillende leeftijd, ras of discipline.

Model: Een model is een stelsel van begrippen, eventueel onderdeel van een theorie, bedoeld voor het verklaren van en het handelen in de werkelijkheid. Systemisch, Transactionele Analyse, Gestalt, NVC, PCM, Cognitieve gedragstheorie etc. zijn voorbeelden van modellen die bij coaching worden gebruikt.

Overtuiging: Aanvaarding van het bestaan of de waarheid van iets, met name iets dat niet is bewezen maar in het algemeen leidt tot een onwrikbare mening. Er blijkt vertrouwen, geloof of vertrouwen in iemand of iets uit. Een overtuiging maakt altijd deel uit van een geloofssysteem (zie *Geloofssysteem*, pag. 4) en brengt een gebrek aan twijfel met zich mee, vooral wanneer het de aanduiding van een levenshouding betreft.

Paradigma: Een paradigma (Thomas Kuhn, 1962) is een stelsel van theorieën, methoden of resultaten die door een groepering van onderzoekers of beroepsbeoefenaren worden gedeeld.

Proces van Coaching/Mentoring: Een proces is een systematische opeenvolging van op een bepaald doel gerichte handelingen. Dit is de manier waarop een coaching gesprek of sessie gestructureerd is. Het heeft de vorm van opeenvolgende van elkaar afhankelijke of met elkaar verbonden stappen/fasen met daarbij behorende handelingen. Het uiteindelijke doel is om de doelstellingen van de coaching te realiseren en om tijdens dit proces inzicht en leren, persoonlijke ontwikkeling, toegenomen vaardigheid en verandering mogelijk te maken.

Psychologische processen: Psychologische processen betreffen een voortdurende activiteit die met betrekking tot de persoon plaatsvindt waaraan mentale, fysiologische, fysieke en sociale activiteiten een bijdrage leveren. Centrale psychologische processen zijn denken, motivatie, leren, geheugen, gevoel, waarneming en emotie. Ze komen naar voren als ze in het dagelijks leven van mensen in hun onderlinge interacties de kop op steken. Het betreft wat zich in de gedachten van de coach afspeelt en kan verhinderen dat hij/zij aanwezig is in het 'hier en nu' en op de coachee gericht is, en kan ook interfereren met zijn waarneming en interpretatie van wat er gebeurt. Dit kan zich ook vertalen in de zogenaamde 'innerlijke stem', die kritisch of groots kan zijn. Dit is met name van belang wanneer het de coach brengt tot niet-geverifieerde aannames en onbewuste vooroordelen. Het is eveneens van belang kennis te hebben over en bewust te zijn van psychologische fenomenen zoals overdracht, tegenoverdracht en parallelle processen.

Reflectie: Observeren en vastleggen van eigen ervaringen, gedachten en overtuigingen. Door dit te doen worden aanwezige houdingen zowel verbonden met hun oorsprong in het verleden als met toekomstige houdingen (zie *Houding*, pag. 4) die iemand aan wil nemen. Iemand kan reflecteren over inhoud, over het proces en over de wijze van het reflecteren zelf (meta-reflectie). Reflectie heeft ook een emotionele component: beschouwing van eigen emotionele toestanden of aspecten van het gedrag, het analyseren van eigen gedrag, beslissingen en de gevolgen van eigen handelingen in een bepaalde context én het trekken van conclusies over noodzakelijke veranderingen teneinde gewenste resultaten in de toekomst tot stand te brengen.

Respect: De waardering voor of het gevoel voor de waarde of uitzonderlijkheid van iemand. Het betreft de erkenning van de kennis die de coachee heeft, van zijn waarden (zie *Vaarden*, pag. 6), ervaring en wereldbeschouwing. Dit is de basis voor het opbouwen van vertrouwen (zie *Vertrouwen*, pag. 6), die het bevragen en de nieuwsgierigheid om de gezichtspunten van de ander te begrijpen mogelijk maakt.

Opdrachtgever/opdragende organisatie: De persoon of organisatie die toestemming heeft gegeven voor en de kosten draagt van het coaching/mentoring programma waarin een coach werkzaam is.

Staat van zijn: Zijn is een uiterst breed begrip over [realiteit](#) en [bestaan](#). Iets dat deel heeft aan het zijn wordt ook een "wezen" genoemd. Dit begrip wordt echter meestal tot wat ook subjectiviteit heeft (zoals in de uitdrukking "[menselijk wezen](#)"). Iemands 'staat van zijn' bestaat uit diens toestand, eigenschappen, persoonlijkheid, etc.

Supervisie: De interactie die plaatsvindt wanneer een coach of mentor eigen coaching of mentoring ervaringen aan een supervisor voorlegt om hierin ondersteund te worden en het aangaan van een reflecterende dialoog en gezamenlijk leerproces ten behoeve van de ontwikkeling en het voordeel van de coach of mentor, dienst cliënten en hun organisaties.

Techniek: Een techniek is een stelsel van methoden en vaardigheden ontworpen teneinde een resultaat te bereiken.

Theorie: Een theorie is kennis op de grondslag van basale aannames en waarnemingen met het doel om de werkelijkheid te kunnen verklaren.

Vertrouwen: Naar de huidige opvatting omvat een definitie van vertrouwen, wat betreft maatschappelijke betekenis en rekening houdend met diverse connotaties, de volgende elementen:

1. Bereidheid van en persoon of groep om afhankelijk te zijn van de daden van een andere persoon of groep.
2. Overtuiging dat de andere persoon eerlijk is en dat iets goed zal gaan.
3. Iemands verwachting dat de persoon die hij/zij vertrouwt zo zal handelen dat er geen schade wordt toegebracht.

Waarden: Waarden zijn idealen en motieven in een maatschappij of een groep. Ze weerspiegelen iemands gevoel van wat goed en wat kwaad is en van wat "zou moeten zijn". Waarden om je voor in te zetten zijn overtuigingen over wat voor iemand belangrijk is. Er is een aantal belangrijke soorten waarden:

- **Instrumentele waarde:** een betekenis die in feite door bepaalde individuen of groepen wordt toegekend aan personen, dingen en gebeurtenissen. Waarden zijn doorgaans collectief maar kunnen ook als hoogst persoonlijk worden ervaren.
- **Intrinsieke waarde:** waarden die worden nagestreefd met de gedachte dat het goede gedaan dient te worden. Ethische waarden behouden hun betekenis en geldigheid, ook al worden zij in werkelijkheid niet meer door mensen of groepen gedragen. Voorbeelden van ethische waarden zijn gerechtigheid, liefde, vrijheid en gelijkheid. Dit zijn de motieven en idealen waarop specifieke normen gebaseerd zijn.

Zelfbewustzijn: Bewuste kennis van iemands eigen bestaan (vaardigheden, overtuigingen, gevoelens, motieven, waarden, etc.) als een wezen dat los staat van anderen. Het vermogen om bij zichzelf 'naar binnen te kijken' (introspectie).

REFERENTIES

1. EMCC Competence Framework vs 2
2. EMCC EIA Guide For Applying
3. EMCC EQA Guide For Applying
4. EMCC Task Force 2010 (Outcome of Project Work)
5. ECVision. A European Glossary of Supervision and Coaching (https://www.lvsc.eu/sites/lvsc/files/content/ECVision%20Glossary%20definitief_0.pdf)
6. The Oxford English Dictionary
7. Websites:
 - <http://www.ask.com/question/definition-of-psychological-processes>)
 - <http://dictionary.reference.com/browse/respect?s=t>)

LEGENDA

1. EIA - European Individual Accreditation
2. EQA - European Quality Award
3. ESQA - European Supervision Quality Award
4. ESIA - European Supervision Individual Accreditation
5. EMCC CFW Team - EMCC Competence Framework WorkGroup
6. ICF - International Coach Federation
7. AC - Association for Coaching
8. NVC - Non-violent Communication
9. PCM - Psychological Continuum Model