

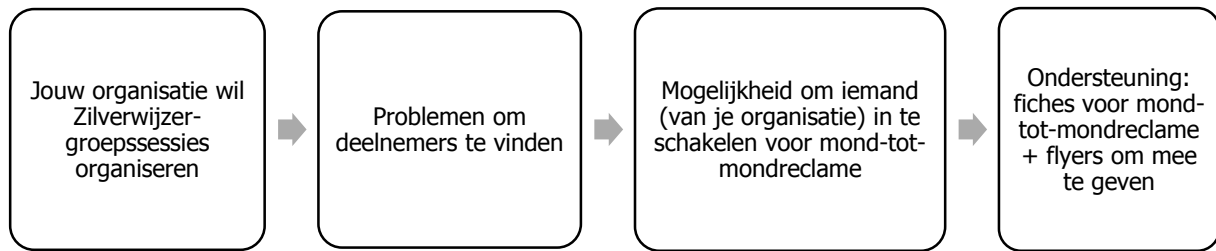
Mond-tot-mondreclame

Een persoonlijke benadering om deelnemers te werven voor
Zilverwijzer



vigez
thuis in gezond leven.

Probleemstelling



Persoonlijke mond-tot-mondreclame en het actief benaderen van 60-plussers kan de deelname aan Zilverwijzer-groepssessies verhogen. Deze manier van werven werkt sterk drempelverlagend en kan hardnekkige vooroordelen over geestelijke gezondheid en Zilverwijzer uit de weg helpen. Bovendien biedt het de mogelijkheid om 60-plussers via een gesprek te motiveren tot deelname, want zelfs een zeer kort gesprek gericht op de motivatie kan helpen bij het beslissen om deel te nemen.

Het aanspreken en overtuigen van (onbekende) 60-plussers kan spannend zijn, zeker wanneer dit niet elke dag op het programma staat. VIGeZ verzamelde daarom verschillende wetenschappelijk onderbouwde tips & tricks die worden aangeboden in handige, meteen bruikbare fiches. Deze fiches hebben als doel om ondersteuning te bieden aan organisaties/verenigingen die aan de slag willen gaan met mond-tot-mondreclame, maar hiermee nog geen/weinig ervaring hebben. Deze tips & tricks volgen is zeker geen verplichting en bovendien is de lijst absoluut niet volledig. Eigen creativiteit en methoden kunnen zeker een aanvulling zijn.

Ondersteunende materialen

- Fiche 1: Praktische informatie vóór het gesprek
- Fiche 2: Goed om te weten en mee te geven: Mythes
- Fiche 3: Goed om te weten en mee te geven: Voordelen
- Fiche 4: Tips & tricks gespreksvoering: Een gesprek starten
- Fiche 5: Tips & tricks gespreksvoering: Een gesprek aan de gang houden
- Fiche 6: Tips & tricks gespreksvoering: Een gesprek afsluiten
- Fiche 7: Tips & tricks gespreksvoering: Een motiverend gesprek voeren

FICHE 1

PRAKTISCHE INFORMATIE VÓÓR HET GESPREK

WIE KAN DE DOELGROEP AANSPREKEN?

- W Bij voorkeur is het de Zilverwijzer-begeleider die de groepssessies geeft. Hij/zij is bekend met de werking van Zilverwijzer en met de achterliggende ideeën. Bovendien kan een eerste contact de drempel verlagen, zo weten potentiële deelnemers meteen bij wie de groepssessies zullen plaatsvinden. Het inschakelen van de begeleider kan volledig kosteloos, de begeleider is hiertoe niet verplicht.
- W Een Zilverwijzer-begeleider die enkel instaat voor de mond-tot-mondreclame. Hij/zij is bekend met de werking van Zilverwijzer en met de achterliggende ideeën. Het inschakelen van een begeleider kan volledig kosteloos, de begeleiders zijn hiertoe niet verplicht.
- W Iemand van de organiserende organisatie. Hij/zij kan al gekend zijn bij de doelgroep, wat drempelverlagend en motiverend werkt. Wel is het belangrijk dat er op voorhand uitgebreid kennis wordt gemaakt met de Zilverwijzer-groepssessies, zodat er voldoende achtergrondinformatie gekend is. De ondersteunende tips & tricks zijn gericht op leden van de organiserende organisatie die nog geen/weinig ervaring hebben met mond-tot-mondreclame.

DOELGROEP

Actieve, nog thuiswonende 60-plussers die geen psychiatrische stoornis hebben, en al dan niet deel uitmaken van het verenigingsleven.

WAAR MENSEN AANSPREKEN?

Mogelijke plaatsen zijn

- W Seniorenrestaurants
- W Dienstencentra
- W Activiteiten waaraan de doelgroep deelneemt
- W Aan huis
- W Op straat
- W

MATERIALEN

- W Fiches ter ondersteuning
- W Flyers om te gebruiken tijdens het gesprek en om nadien mee te geven, (digitaal) te verkrijgen bij het Logo uit jouw buurt of via **www.vigez.be**

FICHE 2

GOED OM TE WETEN EN MEE TE GEVEN: MYTHES

Bij 60-plussers rust vaak een taboe op praten over geestelijke gezondheid. Bovendien bestaan hierover soms rare ideeën en vooroordelen. Het uitdagen en doorprikken van deze ideeën of mythes kan helpen om de drempel tot deelname aan Zilverwijzer-groepssessies te verlagen. Hieronder vind je alvast tien mythes ontkracht, geloof dus niet alles wat je hoort!

1. Depressieve symptomen zijn een normaal onderdeel van het ouder worden

NIET WAAR: Uit onderzoek blijkt dat 1 op 3 personen ooit met een depressieve periode in aanraking kwam. Dit wil zeggen dat depressie niet samenhangt met een leeftijd. Depressieve symptomen komen wel iets meer voor bij ouderen, maar het is een geestelijk gezondheidsprobleem waar zeker niet iedereen die ouder wordt mee te maken krijgt. Dit soort klachten is dus nooit 'normaal', en men moet er zich niet zomaar bij neerleggen. Een depressie is namelijk goed te behandelen, waardoor het geen blijvend deel van je (oudere) leven hoeft te zijn. Bovendien kunnen depressieve symptomen zelfs voorkomen worden, dit kan door te werken aan je veerkracht en zelfzorg.

2. Mensen die hulp zoeken voor depressieve klachten zijn zwak

NIET WAAR: Vele mensen durven niet over psychische klachten spreken. De stap zetten om hulp te zoeken vraagt dus net veel moed. Bedenk je bovendien eens waarom je geen hulp zou zoeken? Als je bijvoorbeeld ernstige rugpijn hebt, zoek je toch ook hulp? In de beide gevallen hebben de problemen met een deel van onze gezondheid te maken. Toch hoef je niet te wachten tot wanneer je klachten hebt om over je binnenkant te praten. Je veerkracht versterken en klachten voorkomen is opnieuw beter dan genezen.

3. Ik ben de enige met depressieve klachten

NIET WAAR: In België komen depressieve gevoelens voor bij 13 tot 19 % van de 65-plussers. Ongeveer 7 % van de 65-plussers geeft aan dat ze vorig jaar een depressie hebben doorgemaakt. Voorkomen (door je veerkracht te verhogen) is dus beter dan genezen!

4. Mensen zullen denken dat ik gek ben als ik aan een groepssessie voor geestelijke gezondheid deelneem

NIET WAAR: Eigenlijk is of doet iedereen op sommige momenten een beetje gek. Gek zijn kan dus niet enkel en alleen gerelateerd worden aan geestelijke gezondheid en psychische klachten. Bovendien ontstaat deze gedachte vaak doordat mensen anderen veroordelen als ze weinig weten over geestelijke gezondheid. Door anderen te vertellen over je eigen ervaringen en kennis kan je een bijdrage leveren aan het verminderen van vooroordelen en hierdoor meehelpen aan het verhinderen van psychische klachten bij elke 60-plusser!

5. Het is beter te zwijgen, praten helpt toch niet

NIET WAAR: In je hoofd kan een mug een olifant worden. Daarom is het belangrijk om zowel je psychische als andere zorgen te delen, hoe banaal ze ook mogen zijn. Je bent misschien bang om de ander lastig te vallen met je in jouw ogen 'onbelangrijke' problemen? Hou hierbij zeker in gedachten dat het gaat over zaken die JOU bezig houden, en net daarom zijn ze wel belangrijk! Bovendien zien anderen het vaak als een compliment dat jij je zorgen en gedachten aan hun toevertrouwt. Door er met iemand over te praten, krijg je meer vat op de dingen en kan je er iets aan doen. Het draagt ook bij tot een betere stemming op lange termijn. Verder blijkt dat praten of schrijven over emotionele ervaringen zorgt voor een verhoogde weerstand en minder bezoeken aan de dokter!

6. Deelnemen aan Zilverwijzer wil zeggen dat er iets serieus mis is

NIET WAAR: Zilverwijzer richt zich tot 'gezonde' ouderen zonder zware psychische klachten die willen werken aan hun persoonlijke groei. Dit zorgt ervoor dat ze langer zelfstandig kunnen zijn, dat ze zich beter in hun vel voelen en dat ze beter bestand zijn tegen de veranderingen die ouder worden met zich meebrengt.

7. Depressie is een zwakte, geen gezondheidsprobleem

NIET WAAR: Een depressie ontstaat steeds door een samenspel van verschillende oorzaken. Zo beïnvloeden verschillende lichamelijke (genen, chemische verstoring in de hersenen, alcoholgebruik,...), psychische (lange periode van stress, persoonlijkheid, familiale problemen,...) en sociale (uitsluiting en eenzaamheid, werkloosheid, natuurrampen,...) oorzaken elkaar. Je kan het vergelijken met hoge bloeddruk. Er zijn personen die een lichamelijke gevoeligheid hebben om dit te ontwikkelen, dat wil nog niet zeggen dat ze effectief een hoge bloeddruk zullen krijgen. Ook hun leefgewoonten en omgeving spelen hierbij een rol. Zo is het ook mogelijk dat iemand die helemaal geen lichamelijke gevoeligheid heeft door een samenspel van andere oorzaken wel een hoge bloeddruk ontwikkelt. Is iemand zwak omdat hij een hoge bloeddruk heeft? Neen, het is een samenloop van omstandigheden. Dit geldt ook voor het ontwikkelen van depressieve symptomen, iedereen kan dus een depressie ontwikkelen.

8. Er is nergens informatie of steun te vinden

NIET WAAR: Hulp voor klachten kan je vinden bij vrienden, familie, de huisarts, in je vereniging,... Het is belangrijk om je zorgen te kunnen delen. Je gevoelens opkroppen kan leiden tot fysieke en psychische klachten. Zit je met iets dat je niet bij je naasten kwijt kan, dan kan je dat misschien wel vertellen aan psychologen, ziekenhuizen, praatgroepen, zelfhulpgroepen, Centra voor Geestelijke Gezondheid,.... Als je geen of slechts enkele klachten ondervindt, kan Zilverwijzer helpen om depressie in de toekomst te voorkomen.

9. Depressieve klachten zijn niet te behandelen

NIET WAAR: Het is belangrijk deze klachten in de eerste plaats te voorkomen. Dat kan met de tips die je bij Zilverwijzer krijgt. Als er toch sprake is van ernstigere depressieve klachten is de combinatie van psychotherapie (cognitieve gedragstherapie) en medicatie (antidepressiva) aangeraden. Het is bewezen dat psychologische behandelingen bij patiënten met depressieve stoornissen werken.

10. In de Zilverwijzer-groepssessies ben ik VERPLICHT om te praten over gevoelige thema's en MOET ik mijn ziel blootleggen.

NIET WAAR: Tijdens de groepssessies wordt praten aangeraden, maar niemand wordt verplicht deel te nemen aan het groepsgesprek. Het maakt in Zilverwijzer niet uit WAT je deelt, je er comfortabel bij voelen is veel belangrijker! Praten over gevoelige thema's kan zeker, maar je kan het evengoed over andere belangrijke zaken in je leven hebben, bijvoorbeeld kleinkinderen, verhuizen, kwaaltjes,....

FICHE 3

GOED OM TE WETEN EN MEE TE GEVEN: VOORDELEN

Om iemand te overtuigen tot deelname, is het belangrijk om steeds duidelijk uit te leggen wat Zilverwijzer-groepssessies precies inhouden. Ook de vele voordelen van de deelname vermelden, kunnen hiertoe bijdragen.

Zilverwijzer? Niks dan voordelen!

- W De groepssessies van Zilverwijzer verhogen je veerkracht. Die veerkracht is het vermogen om met moeilijke situaties om te gaan. Hierdoor ben je beter in staat om een evenwicht te vinden bij de veranderingen die het ouder worden met zich meebrengt.
- W Een hogere veerkracht zorgt ervoor dat je langer zelfstandig kan blijven en dat je zelf kan omgaan met verschillende situaties.
- W Als je het gevoel hebt veel aan te kunnen, zal je je beter in je vel voelen. En dat heeft dan weer positieve effecten op alle andere aspecten van je leven.
- W Voel je je goed in je hoofd? Dan voel je je ook beter in je vel! Dat wil natuurlijk niet zeggen dat je nooit meer met een fysiek probleem naar de dokter moet. Maar uit onderzoek blijkt dat mensen die zich psychisch goed voelen minder naar de dokter stappen met verschillende klachten, zoals hoofdpijn.
- W Ervaringen, levenswijsheid en kennis delen met leeftijdsgenoten. Dat is waar het bij Zilverwijzer om gaat. Je levert niet alleen een bijdrage aan je eigen welzijn, maar ook aan dat van anderen.
- W Zilverwijzer bestaat uit verschillende sessies in groep. Hier kan je nieuwe mensen leren kennen en sociale contacten onderhouden. Uit vorige groepssessies zijn er groepen ontstaan die nu nog regelmatig afspreken.
- W Zilverwijzer gaat niet enkel over zware problemen waarbij je je ziel moet blootleggen. Het is een aangename activiteit waar je bovendien iets kan van opsteken!

FICHE 4

TIPS & TRICKS GESPREKSVOERING: EEN GESPREK STARTEN

- W Kijk uit naar een geschikte gelegenheid, kijk de persoon aan en begroet hem/haar.
- W Stel jezelf kort voor en leg uit wat de reden is van je gesprek.
- W Vraag of hij/zij even de tijd heeft voor jou. Als dat niet het geval is, kan je een flyer meegeven en hem/haar later eventueel opnieuw aanspreken.
- W Beperk je informatie, maar wees wel volledig en concreet. Geef dus zeker zowel praktische als inhoudelijke informatie.
- W Praat duidelijk in begrijpbare taal, wees voorzichtig met humor en beeldspraak.
- W Kijk goed naar de reactie van de andere. Merk je dat hij/zij teruggetrokken of ongeïnteresseerd reageert, hou het gesprek dan heel kort. Probeer nog even, maar beëindig het gesprek als deze reactie blijft en geef een flyer mee. Het is belangrijk om te proberen mensen te overtuigen. Echter, wanneer ze duidelijk maken dit niet te willen en jij maar blijft doorgaan, zal hen dat echt niet motiveren om deel te nemen... integendeel! Het is beter om het gesprek positief te beëindigen en de informatie vrijblijvend mee te geven.
- W Denk aan je lichaamshouding, dit is ook belangrijk:
 - Een open houding waarbij de armen en benen NIET gekruist zijn
 - Glimlachen
 - Regelmatig oogcontact maken zonder te staren
 - Een beetje naar de andere toe buigen
 - Ontspannen schouders.
- W Start niet meteen met zware vragen rond geestelijke gezondheid. Hou in je achterhoofd dat er hierop vaak een taboe rust, waardoor het zeker niet makkelijk is om erover te praten met een onbekende. Begin het gesprek dus eerder 'luchtig', maar verlies je doel niet uit het oog: mensen kennis laten maken met Zilverwijzer en ze motiveren tot deelname. Vertel bijvoorbeeld eerst waar de groepsessies plaatsvinden, hoe het in zijn werk gaat en welke ervaringen vorige groepen hadden.

FICHE 5

TIPS & TRICKS GESPREKSVOERING: EEN GESPREK AAN DE GANG HOUDEN

- W Mensen praten graag over zichzelf. Geef de ander onverdeelde aandacht en hou je niet bezig met andere zaken zoals je telefoon.
- W Pik in op wat er verteld wordt. Wanneer mensen antwoorden op je vragen, geven ze vaak ook extra informatie. Hier kan je verder op ingaan.
- W Stel voornamelijk open vragen: deze beginnen vaak met wie, wanneer, wat, waarom, waar en hoe.
- W Vermijd echter te veel 'waarom-vragen' omdat dit veroordelend kan overkomen. Het is beter om gebruik te maken van 'hoe komt het dat'. Zo vraag je bijvoorbeeld beter "Hoe komt het dat Zilverwijzer je niet meteen aanspreekt?" in plaats van "Waarom spreekt Zilverwijzer je niet aan?"
- W Maak zeker ook ruimte voor vragen van de andere. Zorg dat hij/zij alles heeft kunnen vragen en een duidelijk beeld heeft van Zilverwijzer.
- W Hou tijdens het gesprek ook regelmatig de reactie(s) van de andere in de gaten. Is hij/zij enthousiast? Of wil hij/zij liever het gesprek beëindigen? Als het laatste het geval is, probeer dan niet krampachtig het gesprek op gang te houden. Probeer nog even, maar rond dan af en geef de informatie vrijblijvend mee.
- W Merk je twijfels op? Ga hier dan verder op in en zoek uit van waar deze twijfels komen. Misschien vind je wel een oplossing voor de hindernissen tot deelname of kan je een foute gedachte weerleggen. Benadruk dat je hem/haar graag wil helpen om oplossingen te zoeken en twijfels weg te nemen, omdat je echt gelooft dat de Zilverwijzer-groepssessies goed zouden doen.
- W Geef bedenktijd als dat nodig is. Spreek hem/haar er eventueel later nog een keer over aan.
- W Worden er voorwaarden gesteld (vb. vervoer van en naar de groepssessies)? Luister dan aandachtig en bekijk of ze haalbaar zijn en ingevuld kunnen worden.
- W Luister actief en moedig aan: hmm, ja, aha, knikken met je hoofd, ... Het klinkt vanzelfsprekend, maar deze kleine woordjes geven aan dat je interesse toont in wat de andere vertelt.
- W Af en toe een luchtige opmerking of grapje kan zeker. Het is belangrijk om jezelf te blijven tijdens het gesprek.

- W Lichaamstaal blijft belangrijk (zie Fiche 4).
- W Toon je eigen enthousiasme, dat kan aanstekelijk werken!
- W Bewaak de grenzen van je gesprekspartner! Het doel van je gesprek is reclame maken voor Zilverwijzer, niet het geven van therapie. Het is dan ook niet de bedoeling dat de andere zijn/haar levensverhaal doet of dieper op gevoelige thema's ingaat. Gebeurt dit toch? Luister dan steeds met belangstelling, maar probeer om het gesprek zacht af te ronden en om terug te focussen op Zilverwijzer.
- W Bewaak ook je eigen grenzen! Kort iets vertellen over jezelf kan zeker, maar let erop dat je niet ongewenst je ziel blootlegt!

FICHE 6

TIPS & TRICKS GESPREKSVOERING: EEN GESPREK AFSLUITEN

- W Je eindigt best op een positieve manier.
- W Vergeet niet om een flyer mee te geven. Geef hierbij een korte uitleg waarin je vermeldt dat ze alles nog eens kunnen nalezen, waar er meer info te vinden is en wat de exacte tijdstippen zijn. Tijdens het gesprek kunnen de flyers ook dienen als ondersteunend materiaal, vaak helpt het om iets visueel te hebben bij een conversatie.
- W Onthoud dat je niet iedereen kan overtuigen.... Uiteraard is dit jammer, aangezien je zelf wel het nut van deelname aan Zilverwijzer-groepssessies ziet. Uiteindelijk is het belangrijkste dat je het hebt geprobeerd!
- W Ging het niet zo vlot? Geen probleem, volgende keer beter! Door oefening word je steeds beter in het aangaan van gesprekken en het gebruiken van motiverende technieken. Oefening baart kunst, ook in dit geval.
- W Soms kan het helpen om enkele dagen voor de groepssessie de personen die je hebt aangesproken nog een keer te contacteren ter herinnering.

FICHE 7

TIPS & TRICKS GESPREKSVOERING: EEN MOTIVEREND GESPREK VOEREN

Motivatie tot deelnemen is iets wat je bij de 60-plusser moet uitlokken in plaats van opleggen. Wanneer we iemand het 'juiste' willen opleggen en zo de persoonlijke vrijheid beperken, wordt net het tegenovergestelde - niet deelnemen - zeer aantrekkelijk.

WAT willen we uitlokken:

- W **De wil** om deel te nemen: ze zien het belang en de voordelen van Zilverwijzer in.
- W **Zelfvertrouwen** en de overtuiging van de eigen capaciteiten om deel te nemen: ik kan het!
- W **Gereedheid** om deel te nemen: deelname wordt een prioriteit, ze zijn er klaar voor!

HOE kunnen we dit uitlokken?

- W Empathisch luisteren:
 - Probeer je in te leven in de gevoelswereld van de andere en toon belangstelling voor zijn/haar problemen en verhalen. Hou hierbij je eigen ideeën, adviezen, gedachten en oplossingen achterwege.
 - Toon begrip voor de twijfels van de andere t.o.v. deelname, benadruk dat aarzelen een normale menselijke reactie is.
 - Onthoud dat het accepteren van de mening van de andere niet hetzelfde is als deze mening goedkeuren.
 - Laat merken dat je gelooft in de capaciteiten van de andere om de stap tot deelname te zetten.
 - Geef mensen de tijd om na te denken en gevoelens te bespreken.
- W Reflectief luisteren:
 - Dit wil zeggen dat je goed luistert naar wat de andere je vertelt. Hierna ga je wat je hebt gehoord (inhoudelijk/onderliggende emotie) terugkoppelen.
 - Maak vooral reflecties over uitspraken rond veranderen en deelname.
 - Maak reflecties in de vorm van een stelling, niet in vraagvorm.
 - Stel voornamelijk open vragen, maar stel niet zomaar de ene na de andere. Vat af en toe samen wat de andere heeft verteld en reflecteer regelmatig tussen de vragen door.
- W Door te zoeken naar/het benadrukken van een verschil tussen de waarden en toekomstbeelden en zijn/haar huidige situatie kan er een reden ontstaan om deel te nemen vanuit de persoon zelf.

W Uitlokken van verandertaal

- Stel vragen over
 - ⇒ Nadelen van de huidige situatie
Vb. Wat vind je vervelend aan je huidige situatie?
 - ⇒ Voordelen van deelname
Vb. Hoe zou je het graag anders willen zien?
 - ⇒ Optimisme over deelname
Vb. Welke krachten heb je die je helpen om je doelen te bereiken?
 - ⇒ Intentie om te veranderen
Vb. Wat vind je nu van je stemming?
- Laat de andere zijn/haar voor- en nadelen afwegen
- Ga dieper in op de redenen voor deelname die zelf gegeven worden

W Omgaan met weerstand

- Je kan weerstand zien als een teken dat je anders moet handelen, dat je huidige techniek niet werkt. Zie het als een (tweede) kans.
- Reflecteer/benoem de weerstand zodat je deze verder kan bespreken
- Verleg de focus naar een thema dat beter werkbaar is
- Benadruk persoonlijke keuze en controle

W Bedank de andere voor de openhartigheid en benadruk de vertrouwelijkheid van het gesprek

Wat je best NIET doet:

- W Met argumenten zeer sterk de 'pro-kant' verdedigen zonder te luisteren naar wat de andere belangrijk vindt.
- W Je voordoen als een expert met alle antwoorden: niet luisteren naar de twijfels van de andere en het idee geven dat jij wel weet wat goed voor hem/haar is.
- W Kritiek geven.
- W Je haasten en snel het gesprek achter de rug willen hebben.