

AGRESSIEVRIJ WERKEN

Veiliger aan de slag in de taxi- en touringcarbranche

Je bent niet alleen. En je hoeft het niet alleen op te lossen.

Daarom is er: **Agressievrij Werken** – een programma speciaal voor chauffeurs en medewerkers binnen DVG en de taxibranche, met de nadruk op fysieke, klassikale trainingen, ondersteund door een maatwerk e-learning-programma en VR-modules.

Kies voor fijner werken en leer omgaan met:

- ✓ Reizigers die **onredelijk** worden of **boos** worden.
- ✓ **Moeilijke gesprekken** met ouders, begeleiders of passagiers.
- ✓ **Stress** of **spanning** die je mee naar huis neemt.



Wat leer je in dit programma?

1. Herkennen van agressie

Je leert onderscheid maken tussen verschillende vormen van agressie:

A-agressie: emotionele uitbarstingen door onmacht.

B-agressie: frustratie gericht op 'het systeem'.

C-agressie: persoonlijke aanvallen op jou als mens.

D-agressie: bedreiging of fysiek geweld. Je leert de signalen herkennen en de-escalerend handelen. Zo blijf jij rustig, krachtig en professioneel.

2. Praktische communicatie

Je krijgt zinnen en technieken aangereikt om:

- Grenzen te stellen zonder escalatie.
- Regie te houden in lastige gesprekken.
- Emoties te benoemen en te begrenzen.
- Jezelf te beschermen én respectvol te blijven. Bijvoorbeeld: "Ik hoor u, maar op deze toon ga ik het gesprek niet voortzetten."

3. Zelfzorg en nazorg

Agressie raakt je. Soms meer dan je denkt. Daarom leer je ook:

- Hoe je omgaat met spanning na een incident.
- Hoe en wanneer je een melding doet.
- Welke nazorg er voor jou beschikbaar is.
- Hoe je met collega's kunt reflecteren en herstellen.



Waarom dit programma?

- ✓ Omdat jij het verdient om je werk met rust en vertrouwen te kunnen doen.
- ✓ Omdat veiligheid er écht toe doet.
- ✓ Omdat agressie nooit 'erbij hoort' en er wel degelijk iets aan te doen is.



Wat krijg je?

Een compleet programma gericht op jouw praktijk:

- ✓ **Interactieve klassikale trainingen** met ervaren trainers, gericht op fysieke veiligheid en communicatieve vaardigheden.
- ✓ Een **maatwerk e-learning**, speciaal ontwikkeld voor de praktijk van taxi- en touringcarchauffeurs, die je op je app of computer kunt volgen.
- ✓ Korte **modules met video's**, herkenbare situaties, concrete tips en oefenvragen.
- ✓ Toegang tot extra ondersteuning: coaching, reflectiekaarten en indien gewenst een **VR-training** om levensecht te oefenen.
- ✓ Goede **begeleiding** met focus op jouw behoeftes.

Voor wie is dit bedoeld?

- Chauffeurs in contractvervoer, zorgvervoer of groepsvervoer.
- DVG-franchisepartners en teamleiders.
- Medewerkers die met reizigers of opdrachtgevers communiceren.

Doe mee en werk aan meer rust, waardering, veiligheid en plezier in je werk!

Scan de QR-code om je direct aan te melden!



**TROTS
OP TAXI**

Aangeboden door:
DVG Kwaliteit & Opleidingen
en de Ontwikkel Company.