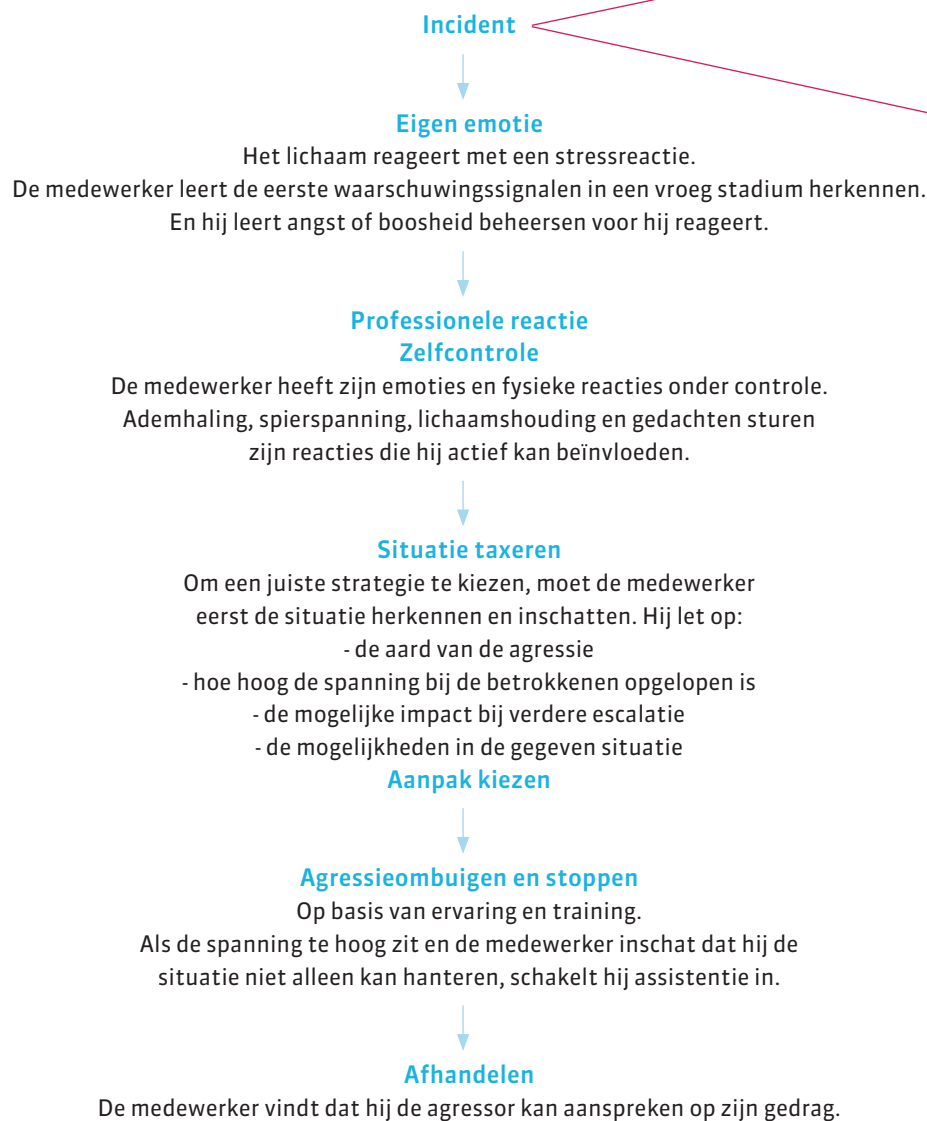


PROFESSIONEEL REAGEREN: MODEL AGRESSIEHANTERING

Een model om professioneel te reageren op agressie.



Vechten

Een medewerker die boos en gefrustreerd wordt bij een incident, loopt het risico te bekvechten. Hij gaat in discussie, het wordt een welles-nietesspel en de kans op escalatie neemt toe.

Vluchten

De medewerker wordt week, bang en weet niet hoe te reageren. Hij loopt weg. De situatie wordt voor agressor en getuigen onveilig.