Normoverschrijdend gedrag

"GEWONE" BURGER		BURGER MET "RISICO"	BURGER MET NORMOVERSCHRIJDEND GEDRAG		
Optimaliseren van de ervaring; de organisatie aan zet	**Emotie:** Gedrag gericht op zichzelf en de eigen situatie	**Emotie: "Jullie"** kritiek op de regels/beleid	**(Non-)verbale agressie:** "jij"/aanhoudend "jij": kritiek op de persoon	Persoonlijke bedreiging	Fysiek geweld
	Frustratie	***Frustratie***	***Frustratie-agressie***	***Instrumentele agressie***	
CONCEPT DIENSTVERLENING	**REGELRUIMTE PROFESSIONAL**		**AGRESSIEPROTOCOL**		