



Hinsehen, einschätzen, handeln.

Gewalt und Drohungen am Arbeitsplatz – richtig reagieren

Leitfaden für Mitarbeitende
der kantonalen Verwaltung Luzern

Luzern / 1. Februar 2026

**Koordination Gewaltprävention und
Anlaufstelle Kantonales Bedrohungsmanagement**
gewaltpraevention.lu.ch

Dieser Leitfaden bietet Orientierung im Umgang mit aggressivem und/oder gewalttätigem Verhalten seitens Drittpersonen. Es zeigt auf, wie Mitarbeitende sich vorbereiten, in akuten Situationen richtig handeln und Straftaten anzeigen können.

1. Formen von Gewalt und Drohungen

Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung können im Arbeitsalltag verschiedenen Formen von Gewalt und Drohungen begegnen:

- **Physische Gewalt:** Schlagen, Packen, Stossen, Würgen, Werfen von Gegenständen
- **Drohungen (Androhung von Gewalt)**
- **Psychische Gewalt:** Beschimpfung, Beleidigung, Anschreien, Herabsetzung
- **Indirekte Gewalt:** Beobachten von Aggressionen gegen Kolleginnen oder Kollegen
- **Suiziddrohungen** seitens Drittpersonen
- **Digitale Gewalt:** Droh-Mails, Hassnachrichten über soziale Medien

Sexualisierte Gewalt: [MERKBLATT Umgang mit Mobbing und sexueller Belästigung am Arbeitsplatz](#)

2. Prävention

Checkliste Vorbereitung auf schwierige Situationen



- ☐ Informationen zur Person oder Situation vorab prüfen
- ☐ Lagebeurteilung mit Vorgesetzten bei kritischer Klientel
- ☐ Raum sichern: Fluchtweg freihalten, gefährliche Gegenstände entfernen
- ☐ Sitzordnung: Gesprächsführende Person sitzt in der Nähe der Tür (Fluchtweg)
- ☐ Tischposition so wählen, dass eine Sicherheitsdistanz entsteht
- ☐ Alarmierungsmöglichkeiten prüfen: ev. Sicherheitstaste, interne Meldestelle
- ☐ Termin so planen, dass andere Personen in der Nähe sind
- ☐ Bei Bedarf zweite Person einbeziehen
- ☐ Eigene Haltung klären: ruhig, klar, respektvoll
- ☐ Szenarien gedanklich durchgehen: Was mache ich, wenn...?

Kostenloses Referat zum Thema [Sicherheit im Kundenkontakt](#) der Luzerner Polizei.

3. Verhalten in akuten Situationen

Checkliste Sofortmassnahmen



- ☐ Ruhe bewahren
- ☐ Distanz sichern, Position im Raum anpassen
- ☐ Ich-Botschaften verwenden: «Ich empfinde dieses Verhalten als bedrohlich.»
- ☐ Mit Aussagen konfrontieren: «Wie meinen Sie das?»
- ☐ Klare Grenzen setzen: «So kann ich das Gespräch nicht weiterführen.»
- ☐ Bei Eskalation: Gespräch abbrechen
- ☐ Gefahrenzone verlassen, falls möglich
- ☐ Alarm auslösen: Sicherheitstaste oder interne Meldestelle
- ☐ **Bei akuter Gefahr: Polizei alarmieren (117)**
- ☐ Vorgesetzte und Sicherheitsverantwortliche umgehend informieren

Checkliste Umgang mit Suiziddrohungen



- ☐ Suiziddrohung ernst nehmen, keinesfalls verharmlosen
- ☐ Ruhe bewahren, wertschätzend bleiben
- ☐ Nachfragen: «Verstehe ich Sie richtig, Sie denken daran, sich etwas anzutun?»
- ☐ Nicht allein lassen, sofern möglich
- ☐ **Sofort Polizei oder Ambulanz alarmieren (117 oder 144)**
- ☐ Vorgesetzte und Sicherheitsverantwortliche umgehend informieren

Checkliste Digitale Drohungen (E-Mail, Social Media, Telefon)



- ☐ Nachricht nicht löschen; sichern oder Screenshot erstellen
- ☐ Keine Diskussion, keine Antwort auf provozierende Nachrichten
- ☐ Rufnummer oder Kanal dokumentieren
- ☐ Vorgesetzte und Sicherheitsverantwortliche umgehend informieren

4. Meldung und Dokumentation

Meldung an Anlaufstelle Kantonales Bedrohungsmanagement (KBM) oder an Polizei?	
Meldung an das KBM, wenn:	Die Polizei rufen (117), wenn:
– ein Verhalten beunruhigend, irritierend oder grenzwertig wirkt, auch ohne klare strafbare Handlung – ein komisches Bauchgefühl besteht – wiederholt unangenehme oder belästigende Kontakte stattfinden – indirekte Drohkulissen auftreten (z. B. «Wartet nur ab...», «So lasse ich das nicht auf mir sitzen...») – Drohungen ausgesprochen werden	– eine konkrete Gefahr besteht – explizite Drohungen ausgesprochen werden (z.B. «Morgen komme ich und bringe eine Waffe mit.») – jemand versucht, Mitarbeitende oder Dritte anzugreifen – eine Person suizidal und akut gefährdet ist – es Hinweise auf eine Straftat mit unmittelbarem Risiko gibt
<i>Unsicher? Das KBM hilft bei der Einschätzung.</i>	

Checkliste Meldung und Dokumentation



- ☐ Vorfall schriftlich dokumentieren (Notizen, Zitate, Verhalten, Zeitpunkt)
- ☐ Screenshots, Fotos, E-Mails oder Voicemails sichern
- ☐ Vorgesetzte und Sicherheitsverantwortliche zeitnah informieren, welche entscheiden, ob weitere Mitarbeitende über das Ereignis zu informieren bzw. besondere Sicherheitsvorkehrungen zu treffen sind
- ☐ Meldung an die Anlaufstelle Kantonales Bedrohungsmanagement (KBM)
- ☐ Prüfen, ob Strafanzeige oder Strafantrag angezeigt ist (Offizialdelikt?)
- ☐ Nachsorge sicherstellen (HR, Peers, etc.)

5. Strafanzeigen im Kontext von Gewalt und Drohungen

Drohungen sollten angezeigt werden, wenn sie ernst genommen werden oder Angst auslösen – insbesondere bei schweren Drohungen (z. B. Todesdrohungen).

Ob die drohende Person die Drohung «ernst gemeint» hat, spielt für die Strafbarkeit gemäss Art. 180 StGB keine Rolle. Entscheidend ist die Wirkung auf die bedrohte Person.

Unsicher? Die Opferberatungsstelle hilft bei der Einschätzung.

Damit ein Strafverfahren eingeleitet werden kann, müssen die Strafbehörden von der Gewalthandlung oder Drohung wissen. Dies erfolgt durch eine Strafanzeige oder – bei Antragsdelikten – durch einen Strafantrag.

Offizialdelikte

z. B. Gewalt und Drohung gegen Behörden und Beamte, Art. 285 StGB – darunter fallen auch sämtliche Vorfälle gegen Gemeinde- und Kantonsangestellte in der Ausübung ihrer Funktion

- Die Strafverfolgungsbehörden handeln von Amtes wegen.
- Eine Anzeige durch die geschädigte Person ist nicht erforderlich, aber möglich.
- Wichtig ist, dass die Behörden Kenntnis vom Vorfall erhalten.

Antragsdelikte

z. B. Beschimpfung, einfache Körperverletzung, kleinere Sachbeschädigungen

- Diese Straftaten werden nur dann verfolgt, wenn innerhalb von 3 Monaten ein Strafantrag durch die geschädigte Person gestellt wird.
- Der Antrag kann auch gegen unbekannte Täterschaft gestellt werden.
- Der Verzicht auf den Strafantrag ist endgültig.

Wer kann eine Strafanzeige einreichen?

- Jede Person kann Offizialdelikte anzeigen, auch wenn sie nicht selbst betroffen ist, u.a. gesetzliche Vertreter (z. B. Gemeindepräsidentin oder Gemeindepräsident), Vorgesetzte oder Arbeitskolleginnen und -kollegen.
- Bei Antragsdelikten kann nur die geschädigte Person selbst Strafantrag stellen.

Wo melden?



- Strafanzeige oder Strafantrag: bei jedem Polizeiposten der Luzerner Polizei (mündlich oder schriftlich).
- Schriftlich auch direkt bei der Staatsanwaltschaft möglich.
- Belege und Beweise (E-Mails, Briefe, Screenshots etc.) wenn möglich mitbringen.
- Personalien der anzeigestellenden oder antragsstellenden Person können von der beschuldigten Person einsehbar sein (Ausnahmen bei ernsthafter Gefährdung).
- Bei Strafanzeige wegen Gewalt und Drohung gegen Behörden und Beamte (Art. 285 StGB) kann im Polizeirapport die Geschäftsadresse erfasst werden.
- Auf Anfrage wird die anzeigestellende Person über den Verfahrensstand informiert.

Im Notfall

Polizei: 117

Ambulanz: 144

**Koordination Gewaltprävention und
Anlaufstelle Kantonales Bedrohungsmanagement KBM**

041 228 59 29 zu Bürozeiten

bedrohungsmanagement@lu.ch

Opferberatungsstelle Kanton Luzern

041 228 74 00 zu Bürozeiten

