



Kommunikationskonzept Cobra: Professionell kommunizieren, um die Erfolge so zu transportieren, wie es der Polizei nützt.

Professioneller Partner

Eine Fachhochschule testete, wie Polizistinnen und Polizisten in den Inspektionen und Abteilungen ihre Kollegen des Einsatzkommandos Cobra sehen, und entwickelte daraus ein Kommunikationskonzept.

Blinde Flecken aufzudecken, zu erfahren, wie weit Selbst- und Fremdbild übereinstimmen und um Ansatzpunkte für künftige Kommunikationsmaßnahmen zu erhalten: „Darum ist es uns in der Umfrage gegangen, die wir Ende 2007 bei der Fachhochschule der Wiener Wirtschaft in Auftrag gegeben haben“, erklärt Bernhard Treibenreif, Kommandant des Einsatzkommandos Cobra. Die Studentinnen und Studenten des 5. Semesters der FH entwickelten aus den Ergebnissen ein professionelles Kommunikationskonzept, das die Cobra nun großteils Schritt für Schritt umsetzt.

Den Kontakt zum *FHWien-Institut für Kommunikationsmanagement*, hatte der Cobra-Polizist Mag. (FH) Karl Raschbach hergestellt. Er hat den Studiengang Kommunikationswirtschaft zwischen 2001 und 2005 absolviert. „Kommunikation ist für uns eine wichtige Säule“, sagt Detlef Polay, Leiter der Abteilung für Personal und Wirt-

schaft im EKO Cobra und zuständig für die Öffentlichkeitsarbeit der Sondereinheit. Die Führungskräfte der Cobra hätten erkannt, dass es wichtig sei, Kommunikationsmaßnahmen zu gestalten und in ein Paket zu integrieren – wobei Offenheit ein wichtiger Grundsatz sei, „aber sie hat für uns auch scharfe Grenzen“, betont Polay. Bilder von Flugzeugstürmungen zum Beispiel könnten dem Gegenüber taktische Grundsätze verraten, „weil sie

sich auf derart engem Raum abspielen, wo es auf jedes Detail ankommt“.

Eine Organisation wie die Cobra steht nicht vor der Wahl, zu kommunizieren oder nicht. Die einzige Wahl, die sie hat, ist, geplant zu kommunizieren oder die Dinge laufen zu lassen. Mit dem Kommunikationskonzept der *FHWien* hat die Cobra die Möglichkeit, sich so darzustellen, wie sie das möchte – nicht wie es die anderen wollen. Die Umfrage bei Polizisten und Cobra-Leuten hatte die Aufgabe, Ansatzpunkte für die Kommunikationsstrategie zu liefern.

„Gerade für eine Spezialeinheit wie die Cobra ist es wichtig, geplant zu kommunizieren und alle Maßnahmen aufeinander abzustimmen“, sagt Mag. Sieglinde Martin, Leiterin des *FH-Wien-Instituts für Kommunikationsmanagement* der Wirtschaftskammer Wien (WKW). „Die Cobra ist einerseits intern auf das Vertrauen der Polizistinnen und Polizisten angewiesen,



Detlef Polay: „Für uns ist Kommunikation wichtig.“



Bernhard Treibenreif: „Die Cobra ist eine Marke.“

andererseits trägt es eine Verantwortung für die gesamte Exekutive.“ Wenn die Cobra gerufen werde, handle es sich um Einsätze, die hohe Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit erregen. Sie stünden im Scheinwerferlicht – und im Erfolgsfall würde die gesamte Polizei als „Dachmarke“ davon profitieren. Die professionelle Kommunikation sei wichtig, um die Erfolge auch so zu transportieren, wie es der Exekutive nütze.

Die Befragung der Beamtinnen und Beamten erfolgte Ende 2007 auf zwei Schienen: Von den Cobra-Angehörigen wollten die *FHWien*-Studentinnen und Studenten unter anderem wissen, wie zufrieden sie in ihrer Einheit sind und wie sich das verbessern ließe; von Polizisten in anderen Dienststellen sollte zum Beispiel in Erfahrung gebracht werden, wie zufrieden sie mit den Dienstleistungen der Cobra sind.

„Für uns war sie eine Standortbestimmung und die Gelegenheit zu sehen, wie uns andere Polizisten beurteilen“, erklärt Bernhard Treibenreif. Intern sollte die Befragung unter anderem aufklären, wie weit die Einheit die Verschmelzung der SEGs (Sondereinsatzgruppen), MEKs (Mobile Einsatzkommandos), PEK (Polizeieinsatzkom-



Sieglinde Martin:
„Geplant kommunizieren.“

mando) und GEK (Gendarmerieeinsatzkommando) verkräftet hatte. Die vielen größeren und kleineren Spezialeinheiten der ehemaligen Polizei und Gendarmerie waren 2002/03 und 2005 österreichweit zum Einsatzkommando Cobra zusammengelegt und in fünf Standorten und drei Außenstellen stationiert worden. Gradmesser der Umfrage für das Gelingen des Zusammenschlusses war die Frage nach der Berufszufriedenheit der Cobra-Bediensteten: Über 90 Prozent der Beamten sind sehr oder eher zufrieden.

„Es war für mich einer der Kernpunkte der Befragung externer Polizisten, mitgeteilt zu bekommen, ob die Beamten in den Inspektionen und Abteilungen wissen, wann und wie sie uns anfordern können, und wie zufrieden sie mit den Leistungen der Cobra waren“, betont Treibenreif. Der Cobra-Chef legt Wert darauf, dass sich seine Einheit als professioneller Kooperationspartner innerhalb der Polizei darstellt.

„Wir bewegen uns im Spannungsfeld zwischen der Bescheidenheit, die für uns als professionelle Sondereinheit notwendig ist, und der Tatsache, dass wir in der Rolle als Aushängeschild der gesamten Polizei gesehen werden“, erläutert Detlef Polay. „Wir sind uns dabei bewusst, dass wir von allen übrigen Bereichen der Polizei genauso profitieren wie sie von uns.“

Die Polizisten attestierten der Cobra in der Befragung tatsächlich eine Art „Premium-Rolle“ innerhalb der Polizei zumindest nach außen. Der Fragebogen wurde per E-Mail an alle Polizistinnen und Polizisten Österreichs versandt. Knapp 30 Prozent reagierten darauf. Bei den Cobra-Beamten betrug der Rücklauf 35 Prozent.

Drei Viertel der Polizisten, die den Fragebogen abschickten, gaben an, die Cobra als attraktive Einheit zu sehen, zu der sie sich gerne bewerben würden. Sieben Prozent von ihnen hatten sich bereits einmal beworben.

Zwei Drittel der Einsender kreuzten an, dass Medien und die Öffentlichkeit generell die Arbeit der Cobra mehr würdigten als jene anderer Polizeieinheiten. Die Mehrheit der Beamten in den Inspektionen und anderen Dienststellen gab an zu glauben, dass Cobra-Beamte mehr verdienten als andere Po-

EINSATZKOMMANDO COBRA

Cobra, übernehmen Sie!

Als Reaktion auf den Terrorherbst der „Roten Armee Fraktion“ (RAF) von Deutschland 1977 („Deutscher Herbst“) wurde das Einsatzkommando Cobra am 1. April 1978 in Österreich als „Gendarmerieeinsatzkommando“ (GEK) gegründet, mit der Einsatzzentrale im Schloss Schönau. Eine Vorläufereinheit war bereits am 1. Mai 1973 aus der Taufe gehoben worden – das „Gendarmeriekommando Bad Vöslau“. Dieses hatte die Aufgabe, jüdische Auswanderer aus der UdSSR in das Lager Schloss Schönau zu bringen.

Wann das GEK den Beinamen „Cobra“ erhalten hat, ist nicht mehr nachvollziehbar. Die Bezeichnung bürgerte sich ein, nachdem eine Zeitung einen Bericht über das GEK mit „Cobra, übernehmen Sie!“ überschrieb – der Titel einer Krimiserie, die damals im Fernsehen lief. Mit der Umstrukturierung mit 1. Juli 2002 wurde



Cobra-Übung: Kernaufgabe der Sondereinheit sind Einsätze mit mittlerem und hohem Gefährdungsgrad.

der Name offiziell, als „Einsatzkommando Cobra“.

Die Einsatzzentrale der Cobra ist seit Oktober 1992 in Wiener Neustadt. Seit der Umstrukturierung verfügt das Einsatzkommando über fünf strategische Standorte in Wiener Neustadt (Ost), Linz (Mitte), Graz (Süd), Innsbruck (West) und Wien (seit 1. Juli 2005). Zudem gibt es seit 2003 drei operative Außenstellen in Salzburg,

Klagenfurt und Feldkirch, so dass jeder Ort in Österreich binnen 70 Minuten von einem Cobra-Team erreicht werden kann.

Kernaufgaben der Cobra sind Einsätze mit mittlerem und hohem Gefährdungsgrad, wie Flugzeugentführungen, Geiselnahmen oder Amokläufe. Im Jahr 2007 nahmen Cobra-Beamte 497 Personen fest, waren bei 131 Hausdurchsuchungen dabei, wickelten mehrere Tausend Flugsicherungen ab, vollzogen 863 Personenschutzdienste, etwa für den russischen Präsidenten Wladimir Putin oder für Papst Benedikt XVI. Das 30. Jubiläum der Cobra wurde am 9. April 2008 gefeiert, im Beisein von Bundespräsident Dr. Heinz Fischer und des jordanischen Königs Abdullah II, der 1994 einen Kurs bei der Cobra absolviert hat. Die Cobra gab aus Anlass des 30-jährigen Bestehens einen Bildband heraus, der unter www.action-unlimited.com bestellt werden kann.



Offenheit im polizeilichen Handeln ist ein wichtiger Grundsatz. Vorführungen dürfen nicht zum Selbstzweck werden.

lizisten. „Das sind zwei Punkte, an denen wir arbeiten müssen“, sagt Bernhard Treibenreif. „Zumindest, was den zweiten Punkt betrifft, liegen die Kolleginnen und Kollegen sogar falsch. Unser Altersdurchschnitt ist durch die Aufgabenstellung relativ niedrig, daher sind unsere Beamten schon einmal in niedrigeren Gehaltsstufen. Es gibt für uns nicht mehr und nicht weniger Zulaugen als für andere Kollegen – und schon gar nicht eine Sonderzulage aufgrund einer wie immer gearteten Sonderstellung.“

„Dass wir in den Medien präsentiert sind als andere Einheiten, liegt an den Bedürfnissen der Medien, nicht an uns“, erklärt Detlef Polay. „Ich würde daraus auch nicht schließen wollen, dass die Öffentlichkeit unsere Arbeit mehr schätzt als die der Kollegen.“ Treibenreif und Polay legen Wert darauf, dass Cobra-Beamte professionell auftreten und nicht überheblich. „Rambos haben bei uns keinen Platz“, betont Treibenreif.

Die Cobra-Führung sieht es als Bestätigung dieses Kurses, dass laut Umfrage der *FHWien* Österreichs Polizistinnen und Polizisten wissen, bei welchen Anlässen sie die Cobra anfordern können, dass bereits ein hoher Prozentsatz mit Cobra-Beamten zu tun hatte (55 %) und die Zusammenarbeit als erfolgreich bezeichneten (89 %). Für fast 70 Prozent der Polizisten ist die Cobra ein unverzichtbarer „Kooperationspartner“, für knapp 30 Prozent ein „Dienstleister“. Fast alle sehen die Cobra als wichtigen Bestandteil der Polizei. Als elitär wird das Einsatzkommando von den Beamten nicht gesehen. Als wichtigste Eigenschaften werden den Cobra-Spezialisten Teamfähigkeit und Stressresistenz zugeschrieben.

Als Manko empfinden es die Exekutivbeamten, dass sie über die Tätigkeiten der Cobra zu wenig informiert werden. Sie würden mehr Informationen über das Intranet (51 %) erwarten, über die Zeitschrift „Öffentliche Sicherheit“ (42 %) und über einen Newsletter (33 %). Die Homepage der Cobra (www.bmi.gv.at/cobra) ist bei wenigen Beamten bekannt – nur jeder vierte gab in der Umfrage an, sie schon einmal besucht zu haben.

Nicht nur Polizisten anderer Dienststellen fühlen sich mit Informationen über das Einsatzkommando unterversorgt – auch manche Cobra-Beamten selbst, zumindest was die Art der Informierung betrifft. Sie würden von ihrer Führungsriege lieber persönlich mitgeteilt bekommen, was es im Einsatzkommando Neues gibt – und weniger per E-Mail oder schriftlichen Dienstbefehl.

Info-Tour. Cobra-Kommandant Treibenreif reagierte auf den internen Hinweis und startete im Frühjahr 2008 mit dem stellvertretenden Kommandanten Walter Weninger eine „Info-Tour“ in alle Dienststellen des Einsatzkommandos. Künftig sollen alle Bediensteten der Einheit ein- bis zweimal jährlich die Möglichkeit erhalten, ihre Kommandanten zu sprechen. „Mit rund 420 Mitarbeitern an acht Standorten sind wir eine relativ große Organisationseinheit“, sagt Detlef Polay. Dienstbesprechungen werden meist auf einzelne Dienststellen beschränkt abgehalten; nur die Führungskräfte treffen regelmäßig zu Besprechungen über die Standorte hinweg zusammen.

Der wichtigste Kommunikationskanal ist laut Polay die elektronische Post, gefolgt von Aus- und Fortbildung-

gen. „Wir mischen bei den Kursen Mitarbeiter aus verschiedenen Standorten durch, damit es zum sozialen Austausch kommt“, erklärt Polay. „Dasselbe gilt für Einsätze“, betont Bernhard Treibenreif. Bestes Beispiel sei die *Euro 2008* gewesen. Durchmischt werden auch OPEC-Schutz Einsätze und „Air-Marshal“-Dienste, bei denen Cobra-Beamte bestimmte Linienflüge begleiten.

Nicht alle Maßnahmen des Kommunikationspakets werden umgesetzt, die im Kommunikationskonzept vorgeschlagen sind. „Natürlich könnte man die Cobra noch viel intensiver verkaufen und noch stärker für Vorführungen einsetzen, weil sie das Image der Polizei enorm fördern“, sagt Detlef Polay. „Die Cobra- und vor allem auch die Polizei als Gesamtorganisation würden davon profitieren. Aber wir wollen nicht als Show-Truppe landauf, landab ziehen. Das darf nicht zum Selbstzweck werden.“

Die Cobra bündelt seit einiger Zeit ihre „Auftritte“, um nicht ständig für Abseil- und Tauchvorführungen unterwegs sein zu müssen. „Wir konzentrieren Vorführungen auf Tage der offenen Tür und sind bei verschiedenen Veranstaltungen der Polizei dabei, für die wir angefordert werden“, berichtet Polay. „Vor allem vor Polizeischülern präsentieren wir uns gerne, weil es eine Gelegenheit für uns ist, darzustellen, wie wir wirklich sind und dass wir nichts Abgehobenes, Besonderes sind.“

Auch die internationalen Austauschtrainings mit Spezialeinheiten anderer Länder mussten das Cobra-Kommando bündeln. „Da entstehen zwar wichtige Kontakte“, sagt Polay, „aber auch das haben wir in geordnete Bahnen lenken müssen.“

Gerhard Brenner