

### Minimum Yetkinlik: Olay Yönetimi

Organizasyonlar çevresel, teknoloji kaynaklı, finansal, insan kaynaklı çeşitli nedenlerle maddi veya maddi olmayan varlıklarını tehdit eden olaylar yaşıyorlar. Tüm olasılıkları önceden tahmin etmek imkansız. Tahmin edilebilir riskler için organizasyon çapında bir planlama yapmak ve bu planları tatbik etmek de maliyetli. Maliyet organizasyonları beklenmedik tehlikelere karşı hazırlıklı olmaktan alıkoyabilir, ancak organizasyonların gelişen olaylara karşı en az zaman kaybı ve en yüksek koordinasyonla yanıt verebilmek için minimum olay yönetim yetkinliğine sahip olmaları gerektiğini düşünüyorum. Olay yönetimi (bu yazıdaki anlamıyla kriz yönetimi) kapsamlı tepki planlamasından çok daha dar bir kapsama sahip. Daha çok üst ve operasyonel yönetimin dahil olması gereken, dolayısı ile hem planlama hem de tatbikat ihtiyacı organizasyonun daha dar bir kesimini etkileyen bir çalışma. Üstelik yatırım geri dönüşü en yüksek süreklilik yatırımlarından biri, çünkü kriz anında organizasyonun içine ve dışına verilen görüntü itibar riskini ciddi anlamda azaltabilir. İtibarın güvene dayalı olduğu sektörlerde çok önemli olduğu düşünülürse olay yönetimine yapılacak yatırımın faydasının maliyetini aşacağı açık.

Hal böyle iken pek çok organizasyonda olay yönetim yapısı ve planının bulunmasını beklememiz gerekir, öyle değil mi? Ne yazık ki gerçek hayatta böyle bir durum gözlemlemiyoruz. Güvenlik ve risk yönetimiyle ilgili her durumda olduğu gibi tehdidin ve tehlide karşı yapılabileceklerin tam olarak anlaşılabilmesi gerekiyor ki, bir başlangıç noktası da belirlenebilsin. Yani en azından “olay yönetimi yetkinliğimizi geliştirelim, diğer kapsamlı planları daha uzun bir zaman diliminde yapabiliriz” kararını alabilmek için sorunu da çözümü de net olarak anlamak gerekiyor. Bunu operasyonel kadroların anlaması pek birşey ifade etmiyor maalesef, konunun bizzat en üst yönetim tarafından anlaşılması, desteklenmesi ve hatta kısmen işletilmesi gerekiyor. Bu gerçeğin konuyla ilgili standart ve rehberlerde de açıkça belirtildiğini görüyoruz.

#### Kritik Noktalar

Genel çerçeveyi bir kenara bırakıp olay yönetimine dönersek, konunun tabiatı itibarıyla üç nokta öne çıkıyor: Liderlik, İletişim ve Tatbikat. Olay yönetiminin bizzat onu geliştirenler tarafından idare edilmesi en doğal seçilmiş gibi görünebilir. Ancak liderlik insanı bir özellik ve her indanda aynı oranda bulunmasını bekleyemeyiz. Dolayısı ile olay yönetimini tasarlayan kişi ile olay yönetimine liderlik eden kişinin aynı olması gerekmektedir. Bu konudaki sıkıntılar gerçekleştirilecek tatbikatlarda dikkatle gözlemlenmeli ve liderlik liyakatine sahip bir olay yöneticisi belirlenmelidir. Olay yönetiminin üst yönetimce desteklenmesi önemlidir, ancak olay yönetiminde operasyonel liderliğin üst yönetim tarafından gerçekleştirilmesi beklenmemelidir. Üst yönetimin durumla ilgili bilgilendirilmesi önemlidir, hatta olayın mahiyetine bağlı olarak belli bir zaman içinde olay yönetimine bizzat liderlik yapması da gerekebilir. Ancak her olayın değerlendirilmesi ve olay olarak ilan edilmesini üst yönetimden beklemek anlamsızdır. Bu noktada bir durumun olay olarak ilan edilmesinde gecikmenin yanlış olay ilanından çok daha vahim sonuçlara yol açabileceğini de eklemekte fayda var.

Olay yönetim sürecinde en önemli konulardan bir hızlı yanıt verebilmektir. Hız açısından önemli konularsa hazırlık ve etkili iletişimdir. Hazırlığı temin eden faktörler sürecin tanımlı olması ve tatbikat deneyimidir. Tanımlanacak sürecin en önemli bileşeni olay bildirme, değerlendirme ve ilan prosedürüdür. İletişimin kalitesi de yine olay öncesi eğitim, tatbikatlarda edinilen tecrübelerden ders alma ve bunların sonucu olarak da imkan ve insan kabiliyeti açılarından yetetli kaynaklara sahip olmaya bağlıdır.

İdeal uygulamada olay yönetiminin belli bir noktadan planlı tepki sürecini de devreye sokabilmesi gerekir, ancak minimum yetkinlik olarak olay yönetim becerisine sahip olmak ilk ve getirisi yüksek adım olacaktır.

