KEYHAVEN

mitigating risk, protecting reputation

crisis communications scenario and role-playing exercise

KEYHAVEN IS THE CRISIS CONSULTANCY DIVISION OF KING WORLDWIDE, THE LEADING GLOBAL FINANCIAL COMMUNICATIONS AND STAKEHOLDER MANAGEMENT COMPANY

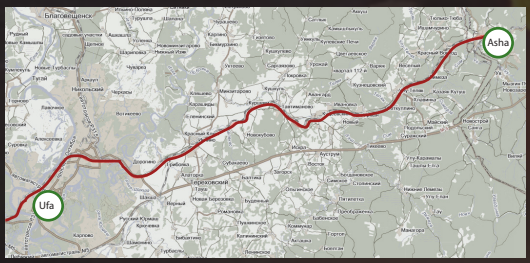
We protect and enhance your reputation by helping you prepare for crises and manage them effectively

Copyright © 2012 Keyhaven

You are the head of communications at RusGas, a company that owns and operates LPG pipelines, and sit on the company's crisis management committee.

Sunday, April 8, 8:30pm

You get a phone call while you are at home having dinner with your family. It is your CEO, telling you to turn on the television. The local news is reporting that an explosion in a gas pipeline has demolished part of the trans-Siberian railway. First reports say there are many casualties. The disaster occurred in the Republic of Bashkortostan, between the cities of Ufa and Asha, when an LPG pipeline owned and operated by RusGas running near the railway tracks exploded just as two trains were passing each other in opposite directions.



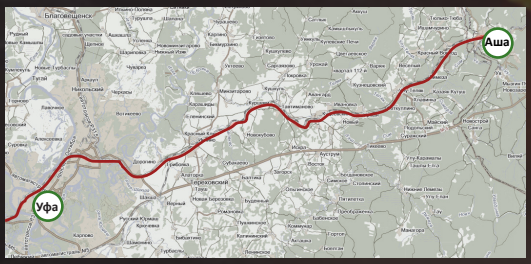
WHAT DO YOU DO?

WHAT DO YOU WRITE IN A PRESS RELEASE?

Вы Глава коммуникаций компании РусГаз, члень Комитета по урегулированию кризисных ситуаций. Компании РусГаз является владельцем и оператором трубопроводов со сжиженным нефтяным газом (СНГ).

Воскресенье, 8-го апреля, 8:30 вечера

Вам звонят по телефону, в то время как Вы находитесь дома и ужинаете в кругу семьи. Это звонок от гендиректора, он просит Вас включить телевизор. В новостях на местном ТВ канале говорят о взрыве на газопроводе, который разрушил часть транссибирской ж/д магистрали. Первые сообщения с места событий говорят о многочисленных жертвах. Катастрофа произошла в республике Башкортостан, между городами Уфа и Аша, взрыв случился на СНГ трубопроводе, владельцем и оператором которого является компания РусГаз. Трубопровод проходит недалеко от ж/д путей, и взрыв произошел именно в момент, когда два поезда проходили мимо друг друга на соседних путях в противоположных направлениях.

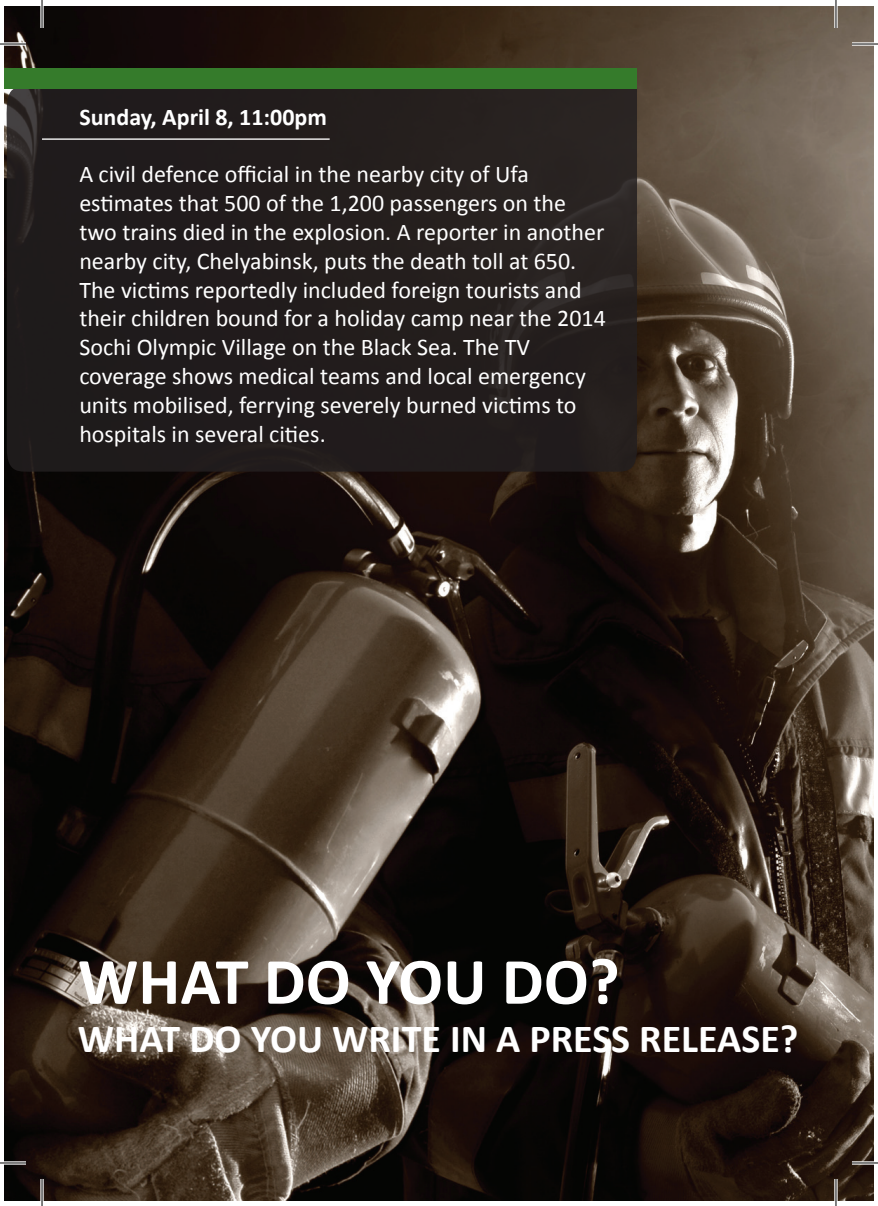


ЧТО ВЫ ДЕЛАЕТЕ?

ЧТО ВЫ НАПИШИТЕ В ПРЕСС-РЕЛИЗЕ?

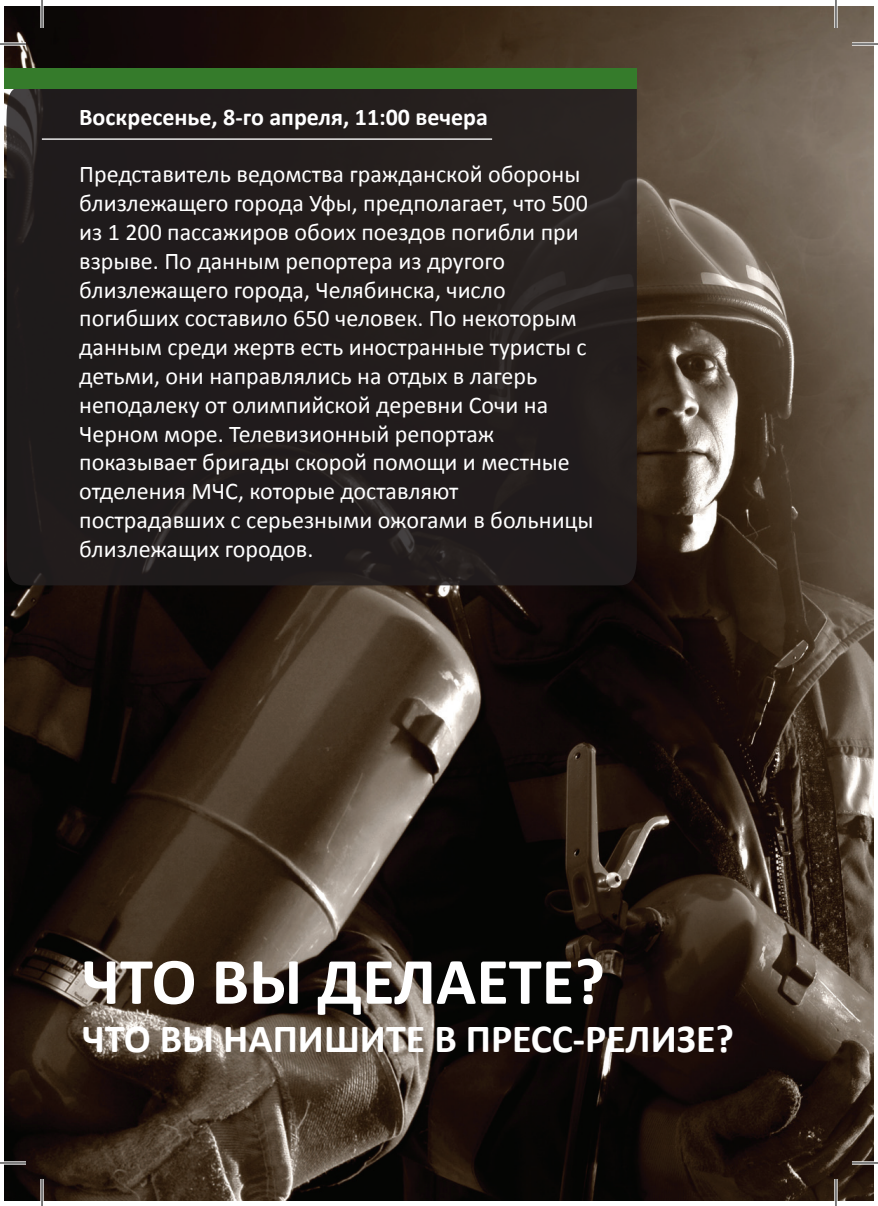
Sunday, April 8, 11:00pm

A civil defence official in the nearby city of Ufa estimates that 500 of the 1,200 passengers on the two trains died in the explosion. A reporter in another nearby city, Chelyabinsk, puts the death toll at 650. The victims reportedly included foreign tourists and their children bound for a holiday camp near the 2014 Sochi Olympic Village on the Black Sea. The TV coverage shows medical teams and local emergency units mobilised, ferrying severely burned victims to hospitals in several cities.



WHAT DO YOU DO?

WHAT DO YOU WRITE IN A PRESS RELEASE?



Воскресенье, 8-го апреля, 11:00 вечера

Представитель ведомства гражданской обороны близлежащего города Уфы, предполагает, что 500 из 1 200 пассажиров обоих поездов погибли при взрыве. По данным репортера из другого близлежащего города, Челябинска, число погибших составило 650 человек. По некоторым данным среди жертв есть иностранные туристы с детьми, они направлялись на отдых в лагерь неподалеку от олимпийской деревни Сочи на Черном море. Телевизионный репортаж показывает бригады скорой помощи и местные отделения МЧС, которые доставляют пострадавших с серьезными ожогами в больницы близлежащих городов.

ЧТО ВЫ ДЕЛАЕТЕ?

ЧТО ВЫ НАПИШИТЕ В ПРЕСС-РЕЛИЗЕ?

Monday, April 9, 7:00am

A correspondent for a local TV station in Ufa says that rumours of sabotage are widespread among the local population, but that officials seem to be persuaded that the explosion was accidental. Another reporter from a TV station in Asha says that an engineer on one of the trains had smelled gas in the air before the explosion.

WHAT DO YOU DO?

WHAT DO YOU WRITE IN A PRESS RELEASE?

Понедельник, 9-го апреля, 7:00 утра

Корреспондент местной ТВ станции в Уфе говорит о том, что в районе повсюду ходят слухи о саботаже, но официальные лица уверены в том, что взрыв явился следствием несчастного случая. Другой репортер ТВ станции в городе Аша говорит, что машинист одного из поездов почувствовал запах газа еще до взрыва.

ЧТО ВЫ ДЕЛАЕТЕ?

ЧТО ВЫ НАПИШИТЕ В ПРЕСС-РЕЛИЗЕ?

THINGS TO REMEMBER

- Never say anything definitive unless you are absolutely sure that you know the truth – take nothing for granted.
- Remember that major crises are nearly always caused by coincidences of several contributing factors, of which your company may be only one.
- Remember that there may be a public inquiry (hearing), or a civil or criminal court case, that will scour in minute detail every word that you say, every email you write and every action you take.
- It is vital to say something at the earliest possible opportunity. The vacuum created by the failure to communicate will quickly be filled with rumour, misrepresentation, gossip and poison.
- When it comes to giving information, there should be a presumption of openness. The question should be: "Is there any good reason why we shouldn't reveal this?" rather than: "Do we really need to tell them this?"
- A spirit of openness and honesty will always enhance your reputation. Any suspicion that facts are being hidden will do the opposite.
- Your message should show concern, action and reassurance. **Concern** reflects a company's values and priorities: (1) people; (2) environment; (3) property; (4) business (reputation). It is acknowledging or understanding the point of views of protestors; showing sympathy for families, or about recognising the hurt or inconvenience a community may have suffered. **Action** is about what will happen next – an investigation to find out what went wrong; steps the company is taking to correct or clean-up the damage, to close down a facility, to bring in a back-up until full service can be restored. **Reassurance** means saying the lessons will be learned. That you have a contingency plan in place.

О ЧЕМ НУЖНО ПОМНИТЬ

- Никогда не заявляйте ничего определенного, если Вы не полностью уверены в том, что Вы знаете правду – не принимайте ничего на веру, без доказательств.

  Помните, что крупные аварии почти всегда вызваны стечением обстоятельств, и Ваша компания может являться причиной только одного из них.

- Помните, что возможно состоится общественное разбирательство (слушание), или административное/ уголовное судебное расследование, при котором будет «под микроскопом» изучаться каждое произнесенное Вами слово, каждое написанное Вами сообщение и каждое предпринятое действие.

- Очень важно выступить с заявлением при первой же представившейся возможности. Вакуум, создавшийся из-за недостатка своевременной информации, будет быстро заполнен слухами, искаженными фактами, сплетнями и домыслами.

- При предоставлении информации, нужно придерживаться принципа. Нужно задавать такие вопросы, как: “Есть ли веская причина для того, чтобы не обнародовать эти данные”, но не: “Нам на самом деле нужно им это сказать?”

- Дух честности и открытости укрепит Вашу репутацию. Любое подозрение на то, что какие-то факты скрываются, вызовет противоположный эффект.

- В Вашем сообщении должно присутствовать проявление заботы, информация о предпринимаемых действиях и заверение. **Озабоченность** – отражает ценности компании и приоритеты: (1) люди; (2) окружающая среда; (3) имущество; (4) бизнес (репутация). Это подтверждение или понимание точки зрения протестующих; проявление сочувствия семьям, или признание того, что население пострадало или испытало неудобства. **Предпринимаемые действие** это то, что должно быть предпринято в дальнейшем – расследование для определения причин аварии; шаги, которые компания должна предпринять для устранения ущерба и ликвидации последствий, закрытие объекта, привлечение резервных ресурсов, до тех пор, пока коммуникации, обеспечение или снабжение не будут восстановлены. **Заверить** людей это значит заявить, что уроки будут извлечены и что у Вас есть план борьбы с чрезвычайными ситуациями.

The Ufa train disaster

On June 3, 1989, two passenger trains passing each other between the Russian cities of Ufa and Asha ignited a hydrocarbon-air mixture from a leaking liquefied petroleum gas (LPG) pipeline. The resulting explosion killed at least 500 people, and injured hundreds more with serious burns.

Prior to the accident, engineers noticed a sudden drop in pressure at the pumping end of the LPG pipeline. Instead of investigating the trouble, the engineers responded by increasing the pumping rate to maintain the required pressure in the pipeline. The actual leakage point was about 1,450 kilometres downstream between the towns of Asha and Ufa, where the pipeline was located about a half mile from the Trans-Siberian Railway.

The escaping liquefied gas formed two large pockets in the low lying areas along the railway line. The gas cloud then drifted for a distance of 8 kilometres. Some hours later, after the main leakage had started, a train from Nizhnevartovsk destined for the Black Sea resort of Adler was approaching the leakage area when the driver noticed a fog in the area that had a strong odour. The driver of another train approaching from the opposite direction (Adler to Nizhnevartovsk) observed the same conditions as he approached the westbound train. Both trains were filled to capacity, with more than 1,100 people on board, and as they approached the area, the turbulence caused by the trains mixed up LPG mist and vapour with the overlying air to form a flammable cloud. One of the trains ignited the cloud. Several explosions took place in quick succession followed by a ball of fire approximately 1 kilometre wide which raced down the railway track in both directions. Trees were flattened within a radius of 4 kilometres of the epicentre of the explosions and windows were broken as far away as 12 kilometres. The explosion thrust a pillar of fire into the night-time skies that was visible to observers more than 100 kilometres away.

The accident resulted in 462 to 600 fatalities; the precise number is not known since many bodies were incinerated by the fireball. Most of the remaining passengers were persons hospitalised, some due to 70%-80% burn injuries. The victims included many children on their way to summer camps on the Black Sea.

Sources

- New York Times, Gas Blast and Uzbek Rioting Preoccupy Soviets, June 6, 1989
- New York Times, 500 on 2 Trains Reported Killed By Soviet Gas Pipeline Explosion, June 5, 1989.
- Robin, Mark L., Fire protection in telecommunication facilities, Process Safety Progress, volume 19, no. 2, pages 107-111 (2000).
- Time Magazine, Soviet Union Hard Lessons and Unhappy Citizens, Monday, June 19, 1989.

Железно-дорожная катастрофа в Уфе

3-го июня 1989 г., при прохождении двух встречных поездов между российскими городами Уфа и Аша, произошло возгорание углеводородно-воздушной смеси из поврежденного трубопровода со сжиженным нефтяным газом (СНГ). В результате последовавшего взрыва, погибло по крайней мере 500 человек, и сотни других людей пострадали от серьезных ожогов.

Незадолго до катастрофы, инженеры заметили резкое падение давления в трубопроводе в районе насосной станции. Вместо того, чтобы исследовать причину проблемы, инженеры увеличили подачу газа для восстановления требуемого давления в трубопроводе. Непосредственным местом утечки был участок на расстоянии 1 450 км от месторождения между городами Аша и Уфа, где трубопровод проходит в 900 метрах от Транссибирской магистрали.

Вытекающий СНГ скопился в низине в двух больших углублениях недалеко от ж/д полотна. Газовое облако затем отнесло ветром на расстояние около 8 км. Несколько часов спустя, после образования основной утечки, поезд из Нижневартовска направлявшийся на черноморский курорт Адлер, приближался к месту утечки, когда машинист заметил туман в этом районе и почувствовал резкий неприятный запах. Машинист другого поезда, шедшего во встречном направлении (Адлер-Нижневартовск) заметил те же самые признаки при приближении к поезду, идущему на запад. Оба поезда были полностью заполнены пассажирами, с более 1 100 человек на борту, и как только они приблизились к этому участку, вихревой поток, вызванный движением поездов, смешался с облаком сжиженного газа и сформировал взрывоопасное облако. Искра от одного из поездов подожгла эту смесь. Несколько взрывов последовали сразу друг за другом, а затем километровый огненный шар пронесся по ж/д полотну в обоих направлениях. Деревья были повалены в радиусе 4 км от эпицентра взрывов, а на расстоянии 12 км от эпицентра были выбиты стекла в домах. Взрыв вызвал столб пламени, который был виден более чем за 100 км.

Катастрофа унесла от 462 до 600 жизней; точное количество неизвестно, так как много тел было уничтожено при пожаре. Большинство оставшихся пассажиров было госпитализировано, некоторые с ожогами более 70%-80% поверхности тела. Среди жертв было много детей, которые ехали в летние лагеря отдыха на Черном море.

Источники

- New York Times, Gas Blast and Uzbek Rioting Preoccupy Soviets, June 6, 1989
- New York Times, 500 on 2 Trains Reported Killed By Soviet Gas Pipeline Explosion, June 5, 1989.
- Robin, Mark L., Fire protection in telecommunication facilities, Process Safety Progress, volume 19, no. 2, pages 107-111 (2000).
- Time Magazine, Soviet Union Hard Lessons and Unhappy Citizens, Monday, June 19, 1989.