



### 1 No mentir

No hay que dar más tranquilidad de la necesaria. Para el caso de Covid-19, el gobierno se presentó en los medios de comunicación informando que todo irá bien cuando, de hecho, no se sabe si será así. En otras palabras, hay que evitar decir que todo irá bien, es necesario decir lo que sabe en ese momento y lo que el gobierno está haciendo al respecto. Es importante comunicar lo que realmente se puede y se debe hacer.

### 2 No minimizar la preocupación

No hay que minimizar la preocupación de la población, por la presencia de cualquier enfermedad. Hay que reconocer el temor de las personas. Las personas pueden estar atemorizadas, lo cual es una reacción saludable, no se debe insinuar a la población no se preocupe.

### 3 Reconocer la incertidumbre

Se debe tener en cuenta que las personas presentan muchas dudas, predicciones al futuro sin resolver, esto es entendible y lo que debe hacerse es dar respuestas precisas y no dar información a medias que permita a las personas generar inferencias sin argumentos.

### 4 Explicar las acciones

No se debe decir que el gobierno tiene la situación bajo control; en lugar de eso, se debe explicar a detalle y con la mayor sinceridad todas las acciones que se están desarrollando para manejar y dar solución a la situación.

### 5 Ser empático

Expresa empatía, lo que en ocasiones se denomina “hablar con el corazón” (por ejemplo, no diga “sé cómo se siente”, sino: “es normal sentir ansiedad y esta es una situación preocupante para la comunidad y para todos nosotros...”).

### 6 Ser el primero en dar la información

Hay que dar la información a tiempo. Se debe informar a la población, por ejemplo, que existe un caso o un presunto caso de Covid-19 tan pronto como tenga conocimiento de ello. No espere a hacerlo público cuando ya se haya convertido en un rumor. El anuncio temprano, es muestra de liderazgo, ello genera confianza. Los anuncios tardíos dan lugar a especulaciones, lo que permite que las personas se pregunten hasta qué punto es realmente mala la situación.

### 7 Reconocer las equivocaciones

Si existe un error, corríjalo rápidamente. Eso muestra su lado humano y genera confianza porque no ha tratado de ocultar información.

### 8 Evitar la estigmatización

Hay que evitar la estigmatización. Es así, que para el ejemplo de Covid-19, muchas personas naturales de China o con rasgos/orígenes asiáticos están sufriendo discriminación de forma injustificada.

### 9 Ser transparente

Esto significa dar información clara, comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar duda. Ser transparente es hablar claro con nuestros interlocutores, expresar la verdad, siendo objetivos.

### 10 Involucrar la comunidad

Es importante tener claro que la comunidad es la afectada con ciertos problemas de salud, es importante que siempre esté involucrada en los procesos y las decisiones que se lleven a cabo, no pueden generarse imposiciones, se debe consultar y trabajar en favor de su bienestar.