

GUÍA DE PLANIFICACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN SOBRE EL VIRUS DEL ZIKA PARA LOS ESTADOS

A fin de alcanzar los objetivos de los departamentos de salud a escala estatal, local y territorial con respecto a la respuesta al zika, una comunicación clara, coherente y frecuente ayuda a que las personas reciban y entiendan la información que puede ayudarles a tomar decisiones. La comunicación con el público potenciará conductas para prevenir la propagación del zika y proteger a las mujeres embarazadas y sus embarazos.

Esta guía de planificación brinda a los estados recursos para desarrollar estrategias de comunicación adaptadas a ellos, que incluyen

- Información sobre el propósito y el uso de los mensajes clave de los CDC y cómo recibir actualizaciones.
- Productos enfocados a la comunicación como hojas informativas, infografías, afiches, videos y un kit de prensa digital de los CDC.
- Productos de comunicación clínica que incluyen la guía clínica, la Red de Alerta de Salud, los MMWR y elementos a entregar de la Actividad de Comunicación y Alcance Clínico (COCA, por sus siglas en inglés).
- El sitio y el micrositio de los CDC, que envía contenido a su sitio web y lo actualiza automáticamente.

Las actividades de comunicaciones para las jurisdicciones estatales y locales a tener en cuenta en el momento de elaborar sus propios Planes de Acción contra el Zika se detallan en la [Guía de preparación y respuesta basada en riesgos del virus del Zika para los estados](#), e incluyen los siguientes elementos de respuesta por fases:

Preparación (vector presente o posible)

- Preparar una campaña de comunicación para mujeres embarazadas, viajeros, proveedores de atención médica y el público en general para crear conciencia sobre el virus del Zika. Incluir mensajes sobre el riesgo de transmisión sexual y las medidas que se pueden tomar para prevenirla.
- Actualizar los guiones de los centros de atención de llamadas estatales para incluir mensajes sobre el zika.

Temporada de mosquitos

- Iniciar una campaña de comunicaciones en la que los principales mensajes se centren en la concientización, la protección personal ante los mosquitos y la reducción de fuentes residenciales.
- Envíe mensajes animando a los viajeros que regresan de áreas con transmisión de zika para que tomen precauciones a su llegada (tomar medidas activas para prevenir las picaduras de mosquito durante un mínimo de tres semanas) a fin de reducir el riesgo de contagio a la población de mosquitos local.

Primera transmisión local confirmada

- Si procede, emitir comunicados de prensa/declaraciones en los medios e intensificar las actividades visibles en el condado para incrementar la atención al riesgo de transmisión del virus

del Zika y a las medidas de protección personal (panfletos, miembros destacados de la comunidad y medios sociales).

- Controlar las noticias locales y las publicaciones en medios sociales para determinar si la información es precisa, identificar lagunas informativas y hacer ajustes en las comunicaciones si es necesario.

Transmisión local generalizada

- Intensificar el alcance (periódicos, radio, medios sociales, centros de atención de llamadas) en el condado (o jurisdicción).

Objetivos de las comunicaciones

Al prepararse para el brote del virus del Zika y responder ante esta, los planes de comunicación estatales serán específicos para la situación y los crearán las jurisdicciones estatales y locales con el objetivo de proteger a los residentes de una infección por el virus del Zika. Internamente, los planes de comunicación estratégicos incrementarán la velocidad y la precisión de la respuesta, garantizarán los informes adecuados, mantendrán informados tanto a los líderes como a las personas responsables de tomar decisiones y evitarán la duplicación de esfuerzos. Externamente, los planes de comunicación mantendrán sincronizados los mensajes y las actualizaciones.

Propósitos de la comunicación

- Utilizar diferentes canales de comunicación (radio, prensa escrita, televisión, medios sociales, panfletos, carteleras, reuniones consistoriales, mensajes de puerta en puerta, etc.), comunicar con claridad los mensajes clave sobre el riesgo, la prevención, el diagnóstico y la gestión de la enfermedad por el virus del Zika a las poblaciones en riesgo, incluidas las áreas geográficas de riesgo. Los mensajes deben estar diseñados para apelar al público, a viajeros, expatriados, médicos y socios de la salud pública.
- Profundizar los conocimientos acerca de cómo usar métodos de prevención primaria de manera correcta a fin de evitar las picaduras de mosquitos.
- Educar a las mujeres embarazadas acerca de cómo prevenir el zika y qué hacer si creen que tienen el zika. Educar a las mujeres en edad reproductiva para que estén al tanto de los riesgos que supone el virus del Zika si quedan embarazadas.
- Mantener la credibilidad y la confianza pública brindando información oportuna, precisa, accesible, coherente y completa sobre lo que se conoce y lo que no.
- Evitar especulaciones y conjeturas. Disipar rumores, información incorrecta e interpretaciones erróneas lo antes posible. Afrontar las preocupaciones y los miedos de las mujeres embarazadas y sus familias.
- Identificar, entrenar y usar a los portavoces con más credibilidad. (Ejemplo: recurrir a médicos y científicos para los mensajes de salud, a funcionarios públicos para las decisiones de política sanitaria).
- Aplicar los principios de la comunicación de riesgos de emergencias a todos los mensajes públicos. Usar lenguaje llano y claro.
- Satisfacer la demanda de ciclos informativos de 24 horas mediante una estrategia de difusión proactiva que incluya los medios sociales.
- Coordinar la comunicación con los socios en todos los niveles de gobierno local, estatal y federal, además de los socios de la industria de servicios de salud.

Marco y mensajes clave

Marco de comunicación de riesgos

Reconocer lo que sabemos, lo que no sabemos y qué medidas se están tomando para llenar ese vacío. Reconocer las pérdidas, cambios, dificultades y el impacto humano de la epidemia. Enfatizar las directrices previas, la autosuficiencia y procesar la información. Incluir la comunicación de riesgos en las actividades e interacciones a escala local y comunitaria.

Mensajes clave de los CDC

Los [mensajes clave](#) de los CDC son una fuente con información actualizada para todos los mensajes relacionados con el brote del virus del Zika. Semanalmente se informa sobre los mensajes y se los revisa, lo cual está a cargo de los expertos de los CDC en materias de epidemiología, defectos congénitos y salud reproductiva, salud de viajeros, política, cuidado clínico, pruebas de laboratorio y comunicación de riesgos. Estos mensajes son la guía para todos los productos de comunicación, actividades, puntos centrales, medios y contenido de medios sociales. Los estados deben usar esto como una guía para sus actividades de comunicación para garantizar que todos los mensajes sean precisos, actualizados y estén alineados. Para recibir los mensajes clave, suscríbase al boletín informativo de los socios de emergencia por correo electrónico EmergencyPartners@cdc.gov.

Los cinco mensajes principales

- La infección por el zika durante el embarazo se asocia a malformaciones congénitas. Las mujeres embarazadas deben demorar sus viajes a áreas con zika.
- El zika se transmite principalmente a través de la picadura de un mosquito infectado de la especie *Aedes*.
- La mejor forma de prevenir el zika es evitando las picaduras de mosquitos.
- La mayoría de las personas infectadas con la enfermedad del virus del Zika no saben que están enfermas. Por lo general, el cuadro no es lo suficientemente grave como para ir al hospital, y es muy poco frecuente que se produzca la muerte a causa del zika.
- Consulte con un proveedor de atención médica si tiene fiebre, sarpullido, dolor en las articulaciones u ojos enrojecidos durante un viaje o dentro de las 2 semanas posteriores a haber viajado a un lugar con zika. También si ha tenido contacto sexual con alguien que haya viajado.

Apéndice y materiales útiles

Manténgase informado sobre el zika visitando con frecuencia el sitio web sobre el zika de los CDC. Incentive a los médicos locales a participar en el programa Actividad de Comunicación y Alcance Clínico (COCA, por sus siglas en inglés) que incluye llamadas, seminarios virtuales y actualizaciones. Suscríbase para recibir las actualizaciones de

- [Red de Alerta de Salud](#)
- [Epi-X](#)
- [Boletín informativo de los socios ante casos de emergencia de los CDC](#)
- [GovD](#)

Internet

Actualice los sitios web de respuesta de los estados con frecuencia con información sobre el zika para todos los públicos. Una opción a tener en cuenta es incrustar el sitio web sobre el virus del Zika de los CDC en su sitio web usando el [micrositio de los CDC](#). El micrositio puede complementar su sitio web con contenido actualizado y basado en evidencias. El micrositio actualiza automáticamente en sus sitios web en tiempo real a la vez que los CDC actualizan sus páginas web sobre el zika.

Utilice imágenes de salud pública precisas del [archivo de imágenes de salud pública](#) de los CDC.

Medios sociales

Utilice Facebook y Twitter para crear una comunicación más personalizada a escala estatal y local. Responda a las preguntas en medios sociales de manera oportuna. Use los mensajes clave de los CDC para desarrollar un banco de medios sociales que pueda despachar de manera regular.

Asistencia de medios

Proporcione actualizaciones de medios regulares y proactivas que aborden el contagio del virus del Zika. Desarrolle y ofrezca programas o anuncios de servicios públicos sobre prevención. En los estados que puedan tener transmisión local, prepare un comunicado de prensa.

Asistencia comunitaria

Si es viable, reúname con los miembros destacados de la comunidad, los líderes locales y municipales y los representantes de grupos específicos para entender y responder a las necesidades y retos de comunicación y para modificar los mensajes para cambios de conducta. Dirija foros públicos y reuniones comunitarias para responder preguntas y brindar directrices durante la transmisión local. Conecte con la comunidad a través de hojas informativas, videos, afiches e infografías.

Productos disponibles de los CDC desarrollados actualmente en inglés y español que tratan:

- Recomendaciones para mujeres embarazadas en el territorio continental de EE. UU.
- Recomendaciones para mujeres embarazadas que viven en áreas endémicas
- Información sobre la microcefalia
- Información sobre la transmisión sexual del zika
- Prevención de la picadura de mosquito
- Recomendaciones para viajeros

Asistencia para médicos

Aliente a los médicos a participar en la [Actividad de Comunicación y Alcance Clínico de los CDC](#), [Red de Alerta de Salud](#), y [Epi-X](#). Distribuya los documentos de directrices médicas sobre el zika y los informes de MMWR a los médicos a través de correo electrónico, actualizaciones web y seminarios virtuales. Distribuya información sobre las pruebas de laboratorio y la vigilancia del zika a todos los proveedores.

Publicidad

Monitoree las necesidades de información y adapte la publicidad de cartelera, radio y puntos de contacto (p. ej., afiches en lugares de congregación) para mantener los mensajes actualizados. Promueva los anuncios de servicios públicos existentes y otros materiales promocionales relevantes de los gobiernos estatales y locales, trabajadores del sector de la salud y otras partes que sirvan de mensajeros de confianza.

Informes

Brinde informes breves pero regulares a las audiencias principales que documenten las medidas y el progreso desde el último informe. Incluya una sección de información acumulativa que se pueda mostrar en gráficas, cuadros o ilustraciones.

Productos de comunicación de los CDC

Los CDC han desarrollado una serie de productos de comunicación y recursos para cumplir los objetivos de comunicación de la respuesta al zika. Estos productos se pueden utilizar para aumentar los objetivos de comunicación estatales, locales y territoriales. Los materiales se desarrollaron utilizando los mensajes clave de los CDC y aplican los principios de las comunicaciones de riesgos a la respuesta ante el brote del virus del Zika.

La comunicación durante el brote de cualquier enfermedad o de una emergencia de salud pública implica sus propios retos de comunicación. Entre las consideraciones especiales para la comunicación durante el brote del virus del Zika se incluyen

1. Reconocer lo que sabemos, lo que no sabemos y lo que estamos haciendo para obtener más información sobre cómo proteger al público

Muchos de los productos de este apéndice incluyen los títulos: "Lo que sabemos y lo que no sabemos". Brindar datos científicos y reconocer las lagunas en la ciencia y en los datos garantiza que estamos dando toda la información disponible y da menos pie a los rumores y la especulación.

Aunque ocurrieron brotes del virus del Zika en el pasado, existen nuevas evidencias de riesgos más graves para ciertas poblaciones. Aún hay muchas preguntas en cuanto al zika y el embarazo, el SGB, la transmisión sexual y la seguridad de la sangre. Todas estas áreas están sometidas a investigación. Participar en sistemas de vigilancia ayudará en estos esfuerzos.

2. La mayoría de las personas no tienen síntomas

Esto hace que sea un reto aún mayor, ya que es menos probable que las personas infectadas tomen medidas para prevenir el contagio del zika. En la actualidad, los CDC recomiendan que todos los viajeros que regresen a los EE. UU. procedentes de áreas con zika tomen medidas para prevenir las picaduras de mosquito por 3 semanas. Este reto será aún mayor si las áreas de EE. UU. se contagian de zika y estas recomendaciones se aplican a los viajes locales.

3. Preparación para la transmisión local en los EE. UU.

Sabemos que la especie de mosquito *Aedes* puede vivir en zonas de los EE. UU. Estos estados se

pueden preparar difundiendo ya los mensajes de prevención de las picaduras de mosquitos. Con las plantillas de medios de este apéndice, planifíquese para el primer caso en su estado. Distribuir la información rápidamente puede resultar crucial.

4. Susceptibilidad para casos relacionados con viajes y de transmisión sexual

Todos los estados de EE. UU. son susceptibles a casos de zika en personas infectadas durante un viaje o por transmisión sexual por parte de una pareja infectada con zika.

Se deben tener en cuenta estos retos durante el desarrollo y la distribución de los materiales de comunicación en esta respuesta. Los CDC actualizarán los productos y los mensajes clave a medida que la respuesta evolucione. Visite con frecuencia: <http://www.cdc.gov/zika/public-health-partners/index.html>.

Lista de recursos y productos de comunicación:

Recursos para imprimir

Información necesaria acerca del zika para diferentes públicos. Todos los documentos están diseñados para imprimir y para usar en sitios web.

Infografías

Resúmenes visuales de la información más importante sobre el zika.

Videos

Videos acerca del zika para médicos, medios y el público en general.

Documentos con Directrices

Los MMWR incorporan los hallazgos de investigación, reportes de casos y directrices clínicas más actualizadas en relación con el brote actual del virus del Zika.

Kits de prevención del zika

Folletos que se entregan junto con los Kits de prevención del zika de los CDC para mujeres embarazadas, además de información para armar sus propios kits.

Juegos de herramientas de comunicación sobre el zika

Juegos de herramientas con materiales de comunicación diseñados especialmente para diferentes grupos, que se pueden usar durante la etapa de preparación para la transmisión local del virus del Zika en los Estados Unidos.

Recursos fotográficos

Biblioteca de imágenes de archivo de salud pública de los CDC. Los CDC invitan a los profesionales de salud pública, los medios, laboratorios, educadores, estudiantes y al público en general a usar estas imágenes.

Podcasts con actualizaciones sobre zika

Podcasts recurrentes diseñados para resaltar diferentes temáticas relacionadas con el zika.

Kit de prensa digital

Biografías de los voceros, comunicados de prensa y otra información relevante para los medios de comunicación.

Red de Alerta de Salud (HAN, en inglés)

El principal método de los CDC de compartir información verificada y de publicación autorizada acerca de incidentes urgentes de salud pública con funcionarios de información pública, sanitaristas públicos federales, estatales, territoriales y locales, médicos y laboratorios de salud pública.

Actividad de comunicación y alcance clínico (COCA)

Ofrece información precisa, oportuna y creíble a los médicos en relación con la preparación y respuesta para emergencias y los riesgos emergentes para la salud pública.

Salud de los viajeros

El sitio web de Salud de los viajeros de los CDC ofrece información actualizada con avisos y consejos de viaje.

Micrositio sobre el zika

Una recopilación en tiempo real de información sobre el virus del Zika para distribuir o incorporar a un sitio web.

Mensajes clave sobre el zika

Una recopilación de la información más actual, verificada y autorizada acerca del brote actual de virus del Zika.

Comunicados de prensa

DECLARACIÓN DE MEDIOS PARA EL PRIMER CASO RELACIONADO CON VIAJES EN UN ESTADO O CONDADO

Virus del Zika confirmado en (estado o condado)

Los resultados de laboratorio confirman el primer caso de zika en un paciente que viajó, en (estado o condado). Según las autoridades, no se hallaron mosquitos con zika en el área.

(Ciudad, ESTADO) – La (nombre de la organización) recibió los resultados que confirman el primer caso de infección por el virus del Zika en (estado o condado). La persona infectada regresó en el último tiempo de un viaje a (nombre del área donde hay propagación de zika), donde hay mosquitos que propagan el zika. Según los funcionarios de (organización), por el momento no hay evidencia de la presencia de mosquitos infectados con zika en el área.

Muchas personas infectadas con el virus del Zika no tienen síntomas o solo tienen síntomas leves. Los síntomas comunes son fiebre, sarpullido, dolor en las articulaciones y conjuntivitis (ojos rojos).

No obstante, una mujer embarazada puede transmitir el virus del Zika a su feto y esto se asoció a la microcefalia y otros defectos de nacimiento en bebés de madres que tuvieron el virus del Zika durante el embarazo.

(Organización) y los CDC recomiendan que las mujeres embarazadas no viajen a áreas donde se está propagando el virus del Zika. Los CDC tienen un listado y un mapa actualizado de los países afectados. Un hombre infectado con zika también puede transmitirlo por vía sexual a sus parejas sexuales de sexo masculino o femenino. Cualquiera que esté preocupado por la posibilidad de contagiarse el zika por vía sexual puede evitarlo si usa condón de manera correcta en cada relación sexual por vía vaginal, anal y oral (boca a pene) o si se abstiene de tener relaciones sexuales.

El zika es una de las numerosas enfermedades que pueden transmitir los mosquitos. Reducir la cantidad de espacios donde los mosquitos pueden poner huevos, como los recipientes de agua estancada, puede reducir el riesgo de exposición.

(Organización) y los CDC recomiendan a la gente que tome estas medidas para protegerse de las picaduras de mosquito: [El PIO debe consultar www.cdc.gov/zika para obtener las directrices más actualizadas para ayudar a prevenir el zika]

Visite <http://www.cdc.gov/zika> o (sitio web de la organización) para obtener más información sobre el zika.

#####

Caso confirmado de virus del Zika transmitido por mosquitos en (estado o condado)

Los resultados de laboratorio confirman el primer caso de infección por el virus del Zika por transmisión local a través de mosquitos.

(Ciudad, ESTADO) – (Nombre del estado/condado) recibió los resultados de las pruebas de laboratorio que confirman el primer caso del virus del Zika transmitido localmente en la actualidad en (estado o condado). La persona infectada refiere no haber viajado a ningún área con transmisión del virus del Zika activa confirmada ni posibilidad de exposición por vía sexual (relaciones sexuales con una persona infectada con zika). Se trata del primer caso de infección por el virus del Zika transmitida a nivel local por mosquitos en [estado o, si corresponde, EE. UU.]. La (organización) está trabajando estrechamente con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) para investigar esta situación en profundidad y tomar las medidas de control de la población de mosquitos y prevenir que se extienda la transmisión de zika en el área.

Transmisión local significa que los mosquitos en el área han sido infectados por el virus del Zika y pueden propagarlo a las personas. Los CDC no pueden predecir la magnitud de la transmisión del virus del Zika en los Estados Unidos. Muchas zonas del país tienen el tipo de mosquito que se puede infectar con el virus del Zika y transmitirlo, de manera que es importante tomar medidas para prevenir las picaduras de mosquito y el contagio del zika.

(Organización) y los CDC recomiendan a la gente que tome estas medidas para protegerse de las picaduras de mosquitos: (El PIO debe consultar www.cdc.gov/zika para obtener las directrices más actualizadas para ayudar a prevenir el zika).

(Estado/organización) también está adoptando estas medidas para proteger las comunidades: [insertar medidas más recientes].

Muchas personas infectadas con el virus del Zika no tienen síntomas o solo tienen síntomas leves. Los síntomas más comunes del zika son fiebre, sarpullido, dolor en las articulaciones y conjuntivitis (ojos enrojecidos). Por lo general el cuadro es leve, con síntomas que duran unos días a una semana.

No obstante, se lo ha asociado a defectos congénitos graves en bebé nacidos de madres que se infectaron con zika durante el embarazo.

El virus del Zika se transmite a la gente principalmente a través de las picaduras de mosquitos *Aedes aegypti* o *Aedes albopictus* infectados. Una persona infectada con zika también puede transmitirlo por vía sexual a sus parejas de masculinas o femeninas.

Visite <http://www.cdc.gov/zika> o (sitio web de la organización) para obtener más información sobre el zika.

COMUNICACIÓN DE RIESGOS EN CRISIS Y EMERGENCIAS

Los CDC tienen plantillas y recursos de Comunicación de Riesgos en Crisis y Emergencias (CERC, por sus siglas en inglés) que se pueden adaptar y utilizar en una respuesta de emergencia. Las herramientas incluyen:

- Lista de control de las primeras 48 horas
- Planificación del mensaje de muestra
- Hoja de trabajo de la planificación de personal
- Evaluación de poblaciones especiales

Visite <http://emergency.cdc.gov/cerc/resources/templates-tools.asp> para obtener más información acerca de los recursos de CERC.

Los seis principios de una comunicación de riesgos efectiva en crisis y emergencias

1. Ser el **primero**
2. Ser **correcto**
3. Ser **creíble**
4. Expresar **empatía**
5. Promover la **acción**
6. Mostrar **respeto**

CERC cuenta con cursos en línea y materiales en línea e impresos. CERC: estos materiales incluyen el manual CERC 2014 completo, tarjetas de bolsillo, folletos desplegables y la guía rápida de CERC. Los cursos en línea y los materiales están disponibles en <http://emergency.cdc.gov/cerc/resources/index.asp>.

Cómo solicitar copias de los materiales CERC

- 1) Vaya a <http://emergency.cdc.gov/cerc/resources/index.asp>.
- 2) Seleccione "Order Request Form," debajo de la pestaña "CERC Basic Materials".
- 3) Rellene la información que se solicita para el Formulario de solicitud de pedido y haga clic en "Submit".
 - Un representante del programa CERC se comunicará con usted para confirmarlo.

Cómo inscribirse en un curso de CERC en línea

- 1) Vaya a <http://emergency.cdc.gov/cerc/training/index.asp>.
- 2) Elija entre "CERC Capacitación" y "CERC Pandemia Influenza Capacitación" y haga clic en "Objectives".
- 3) Haga clic en el módulo y comience el curso.

Visite <http://emergency.cdc.gov/cerc> para obtener más información acerca de CERC y los recursos disponibles en línea.



COMUNICACIÓN DE RIESGOS EN CRISIS Y EMERGENCIAS

Los seis principios de CERC

Ser el primero: Si la información que puede proporcionar proviene de una autoridad organizacional, ofrézcala tan pronto como sea posible. Si no puede, explique el porqué (p. ej., es información clasificada) o el proceso que está siguiendo para obtener la información necesaria para las personas afectadas.

Ser correcto: Divulgue la información gradualmente. Cuénteles a las personas lo que sabe cuando lo sepa, dígalos lo que no sabe y *si* tendrá información relevante más adelante.

Ser creíble: Diga la verdad. No retenga información para evitar la vergüenza o el posible "pánico" que rara vez se crea. La incertidumbre es peor que el desconocimiento, los rumores son más dañinos que las verdades duras.

Expresar empatía: Reconozca con palabras lo que sienten las personas, eso genera confianza. "Entendemos que esto es preocupante".

Promover la acción: Asigne tareas a las personas. Esto calma la ansiedad y ayuda a restablecer el orden.

Mostrar respeto: Trate a las personas de la manera en que le gustaría que le trataran a usted, como le gustaría que trataran a sus seres queridos, siempre, incluso cuando deba comunicar decisiones difíciles.

Para obtener mayor información o solicitar materiales CERC, comuníquese con la doctora Barbara Reynolds, escribiendo a CERCrequest@cdc.gov

COMUNICACIÓN DE RIESGOS EN CRISIS Y EMERGENCIAS

Comunicación de riesgos del zika: Líderes: qué hacer y qué no hacer

Expresa empatía. La empatía, la capacidad de ponerse en el lugar del otro, permite al líder adoptar un papel activo para apoyar, consolar y persuadir a otras personas para el beneficio de todas aquellas implicadas en la emergencia. Aunque muchos líderes pueden creer que las normas sociales les prohíben expresar empatía, la verdad es que investigaciones sobre liderazgo sugieren que relacionarse con otras personas es clave para disponerlas hacia comportamientos más prosociales, incluso si las acciones implican hacer sacrificios. *"Al igual que a usted, nos preocupa el hecho de que los mosquitos con zika lleguen aquí".*

Promueva la idea de la autosuficiencia. La autosuficiencia incrementa las decisiones positivas sobre riesgos y los líderes pueden influir en la eficacia individual y grupal. Expresar su fe en la competencia de las personas puede elevar su autosuficiencia y motivarlas para tomar medidas que el líder sabe que la mayoría de personas pueden cumplir. *"Aunque algunos aspectos del zika están fuera de nuestro control, hay cosas que cada uno de nosotros podemos hacer para prevenir la enfermedad por el virus del Zika en nuestra comunidad. Evite el agua estancada. Incluso las pequeñas cantidades pueden ser terreno para la proliferación de mosquitos".*

Valore la honestidad y la sinceridad. Un líder sin credibilidad no puede liderar. Las personas buscan equidad y moderación en el uso del poder. Actualmente, la tecnología de la información hace que retener información sea peligroso e inútil, y los líderes pueden poner en riesgo la confianza que otros depositan en ellos. *"Tenemos que combatir el zika juntos, lo que significa que compartiremos lo que sepamos cuando lo sepamos".*

Colabore. Las organizaciones afrontarán crisis, pero no tienen por qué hacerlo solas. Con una planificación y unas redes efectivas, un líder tendrá una serie de respuestas necesarias y las redes de relaciones necesarias para llevarlas a cabo. *"Sabemos que prepararnos para combatir el zika no es algo que sirva para todos los casos. Su participación importa".*

Entienda el papel de los medios. Las personas buscan información de múltiples fuentes y los medios de comunicación influyen directamente en ellas. El valor de las fuentes de información depende de su confiabilidad a la hora de brindar información útil para la persona. Admita que la perspectiva de los medios de "¿qué significa esto para mí?" es útil para generar mensajes relevantes durante una emergencia.

No sea invisible. En una emergencia, el líder debería ser accesible y debería aparecer para informar sobre el riesgo. No espere a que la información sea definitiva para comenzar a hablar. En su lugar, recuerde al público que la situación es cambiante. La presencia de un líder puede ser reconfortante para quienes le siguen. *«En función de lo que sabemos hasta ahora...»* **No sea condescendiente.** Delege en las personas y exprese su confianza en ellas. Tenga cuidado de no insinuar que "papá sabe qué es lo mejor" y que los hechos son demasiado difíciles para que los entiendan. Cuando se tome una decisión, explique las razones de la misma. Ofrezca opciones a las personas.