

Combater a Hesitação perante a vacinação através do Storytelling: 4 pontos chave sobre o poder desta abordagem persuasiva

Autores: Leah Ewald e Felicity Pocklington

Sentada no alpendre da frente, empoleirada na encosta da montanha na paisagem de um verde viçoso da Província de Yen Bai, Vietname, com os sons constantes do zumbido da vida quotidiana de fundo, uma mulher chamada Cha diz-nos quem é nas suas próprias palavras. Uma jovem mãe de dois, ela e os filhos partilham casa com a sogra, sogro, dois irmãos, vários patos, três vacas e um gato sofredor. Para sustentar a sua família, costura roupas durante a temporada de casamentos e recolhe madeira fora da temporada. Entretanto, a dois quilómetros de distância, o Enfermeiro-Chefe do Centro de Saúde, Giang, arruma a clínica em preparação para o dia das vacinas. Preocupa-se com a hesitação perante as vacinas nesta comunidade Hmong. Pensa que podem vir de crenças locais, falta de conhecimento sobre as vacinas, medo de efeitos secundários ou a dificuldade de deslocação para o posto de saúde em terreno montanhoso. Porém, ele e os seus colegas estiveram a investir na comunicação e Cha, que não tem certeza sobre que vacinas o filho vai receber e não consegue encontrar o boletim de vacinas da filha, no entanto ouviu o suficiente para reunir a família e ir a pé com a sogra, os filhos às costas, pelas colinas, até à clínica.

«Os humanos pensam em histórias e tentamos dar sentido ao mundo contando histórias.» – Yuval Noah Harari

Preocupações como a de Giang sobre a hesitação perante as vacinas ou a fraca procura, especialmente em comunidades de difícil acesso ou marginalizadas, são cada vez mais comuns à medida que os países tentam chegar a cada criança com vacinas que salvam vidas. Os países começaram a receber as primeiras entregas de vacinas do COVAX no final do mês passado, uma centelha de esperança para assinalar um ponto de viragem na pandemia. Por outro lado, um [inquérito pontual](#) realizado em julho de 2020 indicou que, de 260 profissionais da imunização em 82 países, 73% reportou a perturbação na procura da imunização durante a pandemia. Até esse momento, [15 dos 40 países com elegibilidade para o apoio da Gavi](#) tinham indicado um aumento na disseminação de boatos e desinformação, com 21 a indicarem um impacto moderado ou elevado na confiança do público na imunização. Estes resultados indicam que é provável que a pandemia da COVID-19 tenha acelerado as [tendências globais de aumento da hesitação perante as vacinas](#). Encontrando-nos no limiar de um novo momento histórico para a imunização com a próxima implementação da vacina contra a COVID, o espectro de rumores, desinformação, desconfiança e hesitação constitui um desafio crescente e complexo, especialmente num mundo cada vez mais digital.

A LNCT, em parceria com a Common Thread, tem o prazer de anunciar o lançamento de dois novos casos de estudo em vídeo sobre a procura de vacinas no Vietname que oferecem um modelo exemplar de como abordar comunidades vulneráveis. As histórias detalham os percursos de imunização das jovens mães Cha e Do através de curtas-metragens a serem utilizadas para a capacitação de recursos humanos de profissionais de saúde. Nestes filmes, escolhemos permitir que Cha e Do contem as suas próprias histórias, livres de narração externa ou gráficos chamativos, para que pudéssemos ouvir cuidadosamente os seus percursos de imunização, compreender os desafios que enfrentam e aprender como facilitar um pouco as suas experiências. O resultado são duas histórias notavelmente poderosas sobre

famílias que ultrapassam todos os obstáculos para proteger os seus filhos de doenças evitáveis através de vacinas.

À luz deste anúncio, queríamos reservar um momento para refletir sobre o valor das histórias - ouvidas e contadas - na era da hesitação perante as vacinas. Abaixo pode encontrar alguns dos nossos pensamentos.

Os dados não mudam as mentes das pessoas, mas as emoções conseguem fazê-lo.

As histórias são uma das [técnicas de comunicação mais eficazes](#) para alterar comportamentos. Uma boa história transforma dados a seco em informações pessoais e relacionáveis. Pode aumentar a compreensão de uma questão complexa. Desperta emoções como o riso, a raiva, a tristeza, o medo ou o orgulho, que são essenciais para a retenção de informações a longo prazo. Une o ouvinte ao narrador num sentido partilhado de propósito. Cria empatia e motiva a ação. Constrói emoções. Considere a diferença entre estas duas mensagens:

- «115 crianças morreram de difteria após um surto no Vietname no ano passado. Vacine o seu filho hoje.»
- «Ha tinha três anos - uma orgulhosa irmã mais velha que gostava de ajudar a mãe a costurar. Adorava o seu cão, a sua avó e tudo o que fosse doce. Morreu de difteria no ano passado, numa pequena comunidade agrícola tal como esta. Vacine o seu filho hoje.»

A primeira fala-nos de um risco através de um número sem contexto. A segunda evoca reconhecimento, tristeza e medo. Como Giang indica, a comunicação eficaz é essencial para ultrapassar os desafios da hesitação - para ajudar a que as pessoas compreendam e recordem a importância, eficácia e segurança das vacinas e para as motivar a agirem, mesmo face a grandes obstáculos, como percursos árduos a pé e a perda de um dia de trabalho. A comunicação eficaz de histórias como a de Cha é também essencial para ajudar os profissionais de saúde e os legisladores a compreenderem as necessidades das comunidades que servem.

As histórias ajudam-nos a compreender as pessoas escondidas por detrás dos números.

Com 13 anos de experiência, a perspetiva de Giang sobre o que poderá estar a influenciar os comportamentos em relação à imunização da sua comunidade é limitada por aquilo que ele consegue ver no centro de saúde e o pelo o que as pessoas lhe dizem enquanto profissional de saúde. Ouvindo Cha e a sua família contar a sua história, obtemos uma compreensão muito mais rica daquilo a que a UNICEF chama «Percurso para a imunização» - todos os passos variados que um cuidador deve ultrapassar para vacinar o seu filho, desde ganhar conhecimento e consciência, a estabelecer a intenção de vacinar, a preparar-se para agir, a aceitar o custo e esforço, a passar por uma sessão de imunização no centro, a passar por quaisquer efeitos secundários após a vacinação, a decidir a regressar para mais doses. Os números podem dizer-nos «quem, o quê, onde e quando» da hesitação perante as vacinas ou da baixa procura da imunização, enquanto o conhecimento empírico como o de Giang poderá permitir-nos adivinhar o «porquê», mas é difícil compreender totalmente as decisões de famílias como a de Cha sem nos «[pormos no seu lugar](#)».

Ao ouvirmos a história de Cha, podemos recolher um manancial de informações sobre o que poderá fazer com que alguém numa comunidade como a dela falte a uma sessão de

imunização - e nem tudo se resume à falta de procura da imunização. Também podemos começar a compreender todas as coisas que os profissionais de saúde dedicados poderão fazer para ultrapassar estes obstáculos: podem fazer sessões de proximidade de imunização mais perto das comunidades; podem oferecer máscaras e desinfetante de mãos aos cuidadores quando chegam; podem reservar tempo para explicar os potenciais efeitos secundários da vacinação numa linguagem que os cuidadores compreendem; podem enviar convites para lembrar os cuidadores de sessões de vacinação futuras. Podemos então virar-nos para os dados quantitativos para testar estas teorias - quão comuns são cada um destes obstáculos? Quais são os mais importantes? As estratégias do profissional de saúde para endereçar estas questões estão a funcionar? Ainda nos escapa alguma coisa?

Há histórias de todas as formas e feitios.

Não é preciso ser um escritor prolífico para contar uma boa história, nem é preciso ter dezenas de horas livres para elaborar a sua narrativa. Uma história pode ser contada num blogue de três páginas, como este. Ou pode ter algumas frases, como esta do sogro de Cha: «Antigamente, não havia vacinas nem medicamentos. Em vez disso, íamos para a floresta arranjar remédios. Arranjar remédios na floresta era difícil. Alguns curavam-se, outros não.» Por vezes, uma imagem é suficiente para contar uma história, como esta de Cha e da sua sogra viajarem para o posto de vacinação a pé por terreno montanhoso. Uma história, no sentido mais amplo, é uma narrativa que permite ao seu público viver algo com o seu narrador, quer seja um problema, uma emoção, um percurso ou uma mensagem. Pode ser utilizada para explicar a um profissional de saúde porque é que uma pessoa não leva o filho para ser vacinado, para motivar um cuidador a vacinar, para defender o financiamento de uma ferramenta necessária, para ensinar um profissional de saúde a concluir uma tarefa ou para encorajar e reincentivar um profissional de saúde à beira de um esgotamento. O essencial é encontrar um meio que funcione para as suas competências, mensagem e recursos. Para obter orientação sobre como contar uma história eficaz, veja este [modelo de narração](#).

Todos têm a sua própria história e todas merecem ser ouvidas.

As pessoas têm tendência a confiar nos profissionais de saúde e funcionários públicos, o que lhes dá muito poder em termos de narração. Mas também temos de ter cuidado de modo a abordar a forma como contamos histórias sobre comunidades hesitantes perante a vacinação que poderão ser marginalizadas ou vulneráveis com cuidado e respeito, reconhecendo que, no fim de contas, o que mais interessa é o bem-estar das nossas crianças. Podemos contar histórias de mães que abdicam de um dia de trabalho necessário para se deslocarem ao centro de saúde a pé. Podemos contar histórias de pais que reservam tempo para ligar para casa da fábrica e desejar boa sorte às suas famílias no dia da vacinação. Podemos contar histórias de sogras e sogros que apoiam o percurso de imunização dos netos através de mão-de-obra e apoio moral. Podemos contar histórias de profissionais de saúde inventivos que vêm das comunidades que servem incansavelmente. Utilizando o nosso poder narrativo para dar voz àqueles que, muitas vezes, não são ouvidos, temos o poder de retratar os cuidadores que fazem o percurso muitas vezes difícil e imobilizador para a imunização como são: persistentes, devotados aos filhos, perseverantes e, em certa medida, heroicos. Este tipo de histórias aumenta a confiança e um sentido partilhado de propósito entre os profissionais de saúde e as comunidades e, ao ajudarem a mudar a forma como encaramos as comunidades de difícil acesso, podem fazer uma diferença que vai além da imunização.

Pode ver a história de Cha e de outra jovem mãe, Do, em inglês, francês, português e russo [aqui](#). A LNCT está a disponibilizar estes vídeos para que qualquer pessoa possa adaptar as formações de profissionais de saúde do seu próprio país sobre comunicação, criação de procura e avaliação dos obstáculos à imunização. Também está disponível um guia de discussão do formador em inglês, francês, português e russo.

Tem uma história heroica de imunização durante a pandemia para partilhar? Convidamo-lo a publicá-la nos comentários, abaixo!