

## Combatir la reticencia a las vacunas a través de la narración: cuatro ideas clave sobre el poder de este enfoque persuasivo

Autores: Leah Ewald y Felicity Pocklington

*Sentada en el porche delantero de su casa en la ladera de una montaña del vibrante paisaje verde de la provincia de Yen Bai (Vietnam), con los sonidos constantes de la vida cotidiana como fondo, una mujer llamada Cha nos cuenta quién es con sus propias palabras. Cha es una joven madre de dos hijos que comparte hogar con su suegra, su suegro, dos hermanos, varios patos, tres vacas y un gato que sufre desde hace mucho tiempo. Para mantener a su familia, cose ropa durante la temporada de bodas y recoge madera fuera de temporada. Mientras tanto, a dos kilómetros de distancia, Giang, enfermero principal del centro de salud, prepara la clínica para el día de la vacunación. Le preocupa la reticencia a vacunarse en esta comunidad hmong. Cree que puede deberse a las creencias locales, la falta de conocimiento sobre las vacunas, el miedo a los efectos secundarios o la dificultad de desplazarse al centro de salud por un terreno montañoso. Sin embargo, él y sus colegas han invertido en la comunicación, y Cha, que no sabe qué vacunas va a recibir su hijo y no puede encontrar la cartilla de vacunación de su hija, ha oído lo suficiente como para reunir a su familia y dirigirse a pie, con su suegra y los niños a las espaldas, por las colinas, hasta la clínica.*

---

*«Los humanos pensamos en historias e intentamos darle sentido al mundo contándolas». — Yuval Noah Harari*

---

Preocupaciones como las de Giang sobre la reticencia a vacunarse o la baja demanda, especialmente en las comunidades marginadas o «de difícil acceso», se hacen cada vez más comunes a medida que los países intentan llegar a todos los niños con vacunas que salvan vidas. Los países empezaron a recibir sus primeras entregas de vacunas de COVAX a finales del mes pasado, una chispa de esperanza que marcó un punto de inflexión en la pandemia. Por otro lado, una [encuesta de pulso](#) de julio de 2020 indicó que, de 260 profesionales de inmunización en 82 países, el 73 % notificó una interrupción en la demanda de inmunización durante la pandemia. Para entonces, [15 de los 40 países que reunían los requisitos para recibir la ayuda de GAVI](#) habían indicado un aumento de la propagación de rumores y desinformación, y 21 señalaron un impacto moderado o alto en la confianza pública en la inmunización. Estos hallazgos indican que la pandemia de la COVID-19 probablemente haya acelerado [las tendencias mundiales de aumento de la reticencia a las vacunas](#). Ahora que estamos al borde de un nuevo momento histórico para la inmunización con el próximo lanzamiento de la vacuna contra la COVID, el espectro de los rumores, la desinformación, la desconfianza y la reticencia plantea un desafío complejo y creciente, especialmente en un mundo cada vez más digital.

LNCT, en asociación con Common Thread, se complace en anunciar el lanzamiento de dos nuevos estudios de casos sobre la demanda de vacunas en Vietnam que ofrecen un modelo ejemplar de cómo interactuar con las comunidades vulnerables. Las historias detallan los viajes de inmunización de las jóvenes madres Cha y Do a través de unos cortometrajes que se utilizarán para capacitar a los trabajadores de la salud. En estas películas, decidimos permitir que Cha y Do contaran sus propias historias, sin narraciones externas ni gráficos llamativos, para que pudiéramos escuchar atentamente su camino hacia la inmunización, entender los desafíos a los que se enfrentan y aprender cómo podríamos facilitar un poco sus experiencias. El resultado son dos historias extraordinariamente poderosas sobre familias que superan todos

los obstáculos para proteger a sus hijos de las enfermedades que se pueden prevenir con vacunas.

A la luz de este anuncio, queríamos tomarnos un momento para reflexionar sobre el valor de las historias —tanto de escucharlas como de contarlas— en una era con reticencia a vacunarse. A continuación mostramos algunas de nuestras ideas.

### **Los datos no cambian la opinión de las personas, pero las emociones sí.**

Las historias son una de las [técnicas de comunicación más eficaces](#) para modificar el comportamiento. Una buena historia convierte los datos áridos en información personal y cercana. Puede ayudar a comprender un tema complejo. Despierta emociones como la risa, la ira, la tristeza, el miedo o el orgullo, que son fundamentales para la retención de la información a largo plazo. Une al oyente con el narrador en un sentido de propósito compartido. Crea empatía y motiva la acción. Genera emociones. Pensemos en la diferencia entre estos mensajes:

- «115 niños murieron de difteria por un brote en Vietnam el año pasado. Vacune a su hijo hoy».
- «Ha tenía tres años, una orgullosa hermana mayor a la que le gustaba ayudar a su madre a coser. Amaba a su perro, a su abuela y el dulce. Murió de difteria el año pasado, en una pequeña comunidad agrícola como esta. Vacune a su hijo hoy».

La primera nos habla de un riesgo a través de una cifra sin contexto. La segunda evoca el reconocimiento, la tristeza y el miedo. Como señala Giang, la comunicación eficaz es fundamental para superar el desafío de la indecisión, para ayudar a las personas a entender y recordar la importancia, la eficacia y la seguridad de las vacunas y para motivarlas a actuar incluso ante las principales barreras, como el arduo camino a pie y la pérdida de un día de trabajo. La comunicación eficaz de historias como la de Cha también es fundamental para ayudar a los trabajadores de la salud y a los responsables políticos a comprender las necesidades de las comunidades a las que prestan servicio.

### **Las historias nos ayudan a entender a las personas que se esconden detrás de los números.**

Con 13 años de experiencia, la perspectiva de Giang sobre lo que podría estar influyendo en las conductas de inmunización de su comunidad se ve limitada por lo que puede ver en la clínica de salud y por lo que la gente le dice como profesional sanitario. Al escuchar a Cha y su familia contar su historia, comprendemos mucho mejor lo que UNICEF denomina el «camino hacia la inmunización»: todos los pasos que una persona que cuida a su hijo debe superar para su vacunación, desde adquirir conocimientos y conciencia, demostrar su intención de vacunar, prepararse para actuar, aceptar el costo y el esfuerzo, asistir a una sesión de vacunación en el centro, soportar efectos secundarios después de la vacunación y decidir volver por más dosis. Los números pueden decirnos «quién, qué, dónde y cuándo» sobre la reticencia a vacunarse o la baja demanda de vacunas, y el conocimiento experiencial como el de Giang puede permitirnos adivinar el «por qué», pero es difícil entender completamente las decisiones de familias como la de Cha sin [ponerse en su lugar](#)».

Al escuchar la historia de Cha, podemos recopilar una gran cantidad de información sobre las causas que podrían provocar que alguien de una comunidad como la suya se pierda una

sesión de vacunación, y no todo se debe a la falta de demanda de vacunas. También podemos empezar a entender todo lo que los trabajadores de la salud dedicados a superar estas barreras podrían hacer: pueden organizar sesiones de divulgación sobre la inmunización más cerca de las comunidades; pueden ofrecer mascarillas y desinfectante para manos a los cuidadores cuando lleguen; pueden tomarse un tiempo para explicar los posibles efectos secundarios de la vacunación en un idioma que los cuidadores entiendan; pueden enviar invitaciones para recordarles a los cuidadores las próximas sesiones de vacunación. Luego podemos recurrir a datos cuantitativos para probar estas teorías: ¿cuán comunes son cada una de estas barreras? ¿Cuáles son las más importantes? ¿Están funcionando las estrategias de los profesionales sanitarios para resolver estos problemas? ¿Hay algo que se nos ha escapado?

### **Las historias vienen en diferentes formas y tamaños.**

No necesita ser un prolífico escritor para contar una buena historia, ni necesita encontrar decenas de horas para elaborar su narración. Se podría contar una historia en un blog de tres páginas, como este. O podrían ser unas cuantas frases, como esta del suegro de Cha: «En el pasado, no había vacunas ni medicamentos. En vez de eso, íbamos al bosque a buscar medicamentos. Era difícil encontrar medicamentos en el bosque. Algunos se curaban, otros no». A veces basta con una imagen para contar una historia, como esta en la que Cha y su suegra viajan a pie al sitio de vacunación por un terreno montañoso. Una historia, en su sentido más amplio, es una narración que permite a su audiencia experimentar algo con su narrador, ya sea un problema, una emoción, un viaje o un mensaje. Podría usarse para explicar a un profesional sanitario por qué una persona no lleva a vacunar a su hijo, para motivar a un cuidador a vacunar, para abogar por la financiación de una herramienta necesaria, para enseñar a un trabajador sanitario a realizar una tarea, o para animar y revitalizar a un trabajador sanitario al borde del agotamiento. La clave es encontrar un medio que se adapte a sus habilidades, mensaje y recursos. Para obtener orientación sobre cómo contar una historia eficaz, consulte [esta plantilla para contar historias](#).

### **Cada uno tiene su propia historia y vale la pena escucharla.**

Las personas tienden a confiar en los profesionales sanitarios y los funcionarios gubernamentales, y eso les da un gran poder narrativo. Pero también debemos procurar tratar con cuidado y respeto la forma en que contamos las historias sobre las comunidades reacias a vacunarse y que pueden estar marginadas o ser vulnerables, considerando que, en última instancia, a todos nos preocupa principalmente el bienestar de nuestros niños. Podemos contar historias de madres que renuncian a un necesario día de trabajo para ir a pie a un centro de atención de salud. Podemos contar las historias de padres que se toman el tiempo de llamar a casa desde la fábrica y desearles lo mejor a sus familias el día de la vacunación. Podemos contar las historias de suegras y suegros que apoyan la campaña de vacunación de sus nietos mediante el apoyo laboral y moral. Podemos contar las historias de ingeniosos sanitarios que provienen de las comunidades a las que sirven incansablemente. Al utilizar nuestro poder narrativo para dar voz a quienes a menudo no son escuchados, tenemos el poder de representar a los cuidadores que emprenden el viaje, a menudo difícil y agotador, hacia la inmunización tal como son: persistentes, dedicados a sus hijos, perseverantes y, en cierto sentido, heroicos. Este tipo de historias fomentan la confianza y un sentido de propósito compartido entre los sanitarios y las comunidades, y al ayudar a cambiar la forma en que vemos a las comunidades «de difícil acceso», pueden marcar una diferencia que va más allá de la inmunización.

Puede ver la historia de Cha y la de otra madre joven, Do, en inglés, francés, portugués y ruso [aquí](#). El LNCT pone estos vídeos a disposición de quienes deseen adaptarlos a los cursos de capacitación de los sanitarios de su país sobre comunicación, generación de demanda y evaluación de las barreras a la inmunización. También hay una guía de debate para instructores en inglés, francés, portugués y ruso.

¿Tiene alguna historia heroica sobre inmunización durante la pandemia para compartir? ¡Le invitamos a publicarla en los comentarios!