

Coronavirus: La vacuna de los relatos



Los relatos sobre la pandemia que han llegado hasta nosotros han sido indebidamente tranquilizadores en un principio, contradictorios, difusos y nada concretos. Mario Tascón afirma que la falta de orientación en los primeros momentos y el no tener indicaciones claras sobre las conductas más apropiadas para evitar el contagio han provocado que la desgracia fuera aún mayor de lo que podría haber sido.

Mario Tascón

Director de la consultora Prodigioso Volcán

Línea^{FGCSIC}
COVID

El orden establecido puede desvanecerse de la noche a la mañana. Los cambios pueden ser rápidos como el rayo. No se puede confiar en la frase “Esto aquí no puede pasar”. Puede pasar cualquier cosa en cualquier lugar.

M. Atwood, *El cuento de la criada*

Los humanos aprendemos con metáforas, con relatos, como bien señala el historiador Yuval Noah Harari en su libro *Sapiens*. Cualquier asunto nuevo que necesitamos asimilar en nuestro cerebro implica añadir una nueva capa con la novedad sobre lo ya conocido. Así conseguimos explicárnoslo. A través de las historias subimos la escalera de la comprensión peldaño a peldaño. Muchas veces esas historias son muy simples porque es gracias a lo sencillo como el ser humano adquiere los conocimientos.

Pero ¿qué sucede cuando no sabemos las historias que nos permiten entender los nuevos fenómenos? La población y sus dirigentes colapsan porque son incapaces de entenderlas, y, por ello, de explicar lo que pasa de forma rápida y

urgente. Cuando no existe transmisión de información de manera sencilla, la sociedad, desorientada, no sabe cómo defenderse ni cómo reaccionar ante, por ejemplo, un nuevo virus respiratorio. La construcción de un relato nuevo puede tardar mucho en armarse y en asimilarse. A pesar de la rapidez de la ciencia y antes de que un remedio médico ataje el problema, las personas enferman y mueren.

Diciembre de 2004. Tilly conocía la historia

Tilly Smith¹ era una niña de apenas 10 años que salvó su vida, la de su familia y la de más de 100 personas de un tsunami en Tailandia el 26 de diciembre de 2004. La familia de la niña había aprovechado las vacaciones de Navidad para trasladarse a un *resort* vacacional en Asia. La pequeña estaba en la playa y, de repente, quienes se encontraban más cerca de la orilla empezaron a fijarse en una serie insólita de fenómenos: el agua estaba turbia, había burbujas y, sobre todo, veían que el mar se empezaba a retirar hacia dentro.

Mientras la mayoría no entendía nada y asistía sorprendida a la llegada de un desastre, Tilly fue la única que dio la voz de alarma:

“¡¡Mamá, es un tsunami!!”

Tilly tenía la información necesaria. En su cerebro había un esquema básico y lo recordó a tiempo. Además, supo ser convincente con la historia increíble que contaba: Tilly albergaba en su memoria el relato adecuado, no una experiencia, y se lo había creído sin haber presenciado nunca el fenómeno. Tan solo las enseñanzas de sus profesores y el libro de texto fueron suficientes. Aunque un tsunami para una europea, más aún para una niña, era algo completamente nuevo, el relato aprendido en su escuela la había preparado, sabía cómo actuar. Los “anticuerpos” de su pensamiento activaron un comportamiento propicio y a tiempo. El relato la había vacunado contra el peligro de un tsunami.

¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Tilly_Smith

Esa es la virtud de una buena historia: somos capaces de creer lo que ni siquiera hemos visto; somos capaces de explicar(nos) el mundo y por qué suceden las cosas con lo que otros nos cuentan, sin haberlas experimentado. Los indicios se convierten de repente en pruebas claras y podemos reaccionar a tiempo.

15 años después. Fin de año de 2019

En las últimas horas de 2019, el oftalmólogo del Hospital Central de Wuhan Li Wenliang informó por WeChat, una aplicación de mensajería instantánea muy popular en China, a otros compañeros médicos de que había un brote similar al SARS (Síndrome Agudo Respiratorio Severo) con siete infectados en su hospital.

“Hay siete casos de pacientes confirmados de SARS en el mercado de Wuhan. Recordad a vuestros familiares y seres queridos que estén alerta”. Rápidamente las autoridades chinas detectaron el mensaje y obligaron al médico a retractarse públicamente bajo amenazas.

A 75 días del confinamiento en España

Mientras sonaban las campanadas de medianoche del 31 de diciembre y festejábamos el inicio del año con nuestras familias, los españoles no sabíamos que nos quedaban tan solo 75 días para sufrir, casi de repente, el primer confinamiento global de nuestra historia.

¿Cómo se vivieron esos dos meses y medio que mediaban desde el aviso del doctor y la alarma pública? Pues, en esta ocasión y especialmente en Occidente, la población y sus dirigentes apenas

reaccionaron a tiempo; incluso cuando las señales ya estaban muy cerca –en Italia, por ejemplo– o cuando ya se conocían los primeros pacientes “locales”.

La misma Nochevieja un solitario y desatendido teletipo de una agencia de noticias internacional informaba de que en China los funcionarios estaban investigando un brote de lo que podría ser SARS (Síndrome Agudo Respiratorio Severo). Lo publicaron, sin destacar demasiado, diferentes medios como la *Deutsche Welle* (incluso en su edición en español), pero quedó oculto entre otras muchas noticias.



Apenas cuatro días después algunas webs asiáticas publicaban el primer caso en Singapur, y cuando no llevábamos ni medio mes de enero de 2020 llegaban ya a España noticias de que había un primer muerto por coronavirus en Wuhan y que al menos otras cuarenta personas estaban ingresadas.

Pero todo aquello sucedía en la otra punta del mundo y nada indicaba que la progresión pudiera ser tan rápida como fue. Nadie sabía muy bien dónde quedaba Wuhan y, en todo caso, parecía

tan lejos que preocuparse no era una opción. Demasiada distancia (unos 10.000 kilómetros) para inquietarse desde España.

Si no tenemos un relato adecuado en nuestras neuronas los seres humanos no reaccionamos de manera correcta.

En este caso todo era muy diferente a las historias asentadas sobre posibles peligros para la sociedad que habíamos escuchado hasta ahora, aquellas que están fijadas en nuestro “almacén

de relatos”. De hecho, ni siquiera los analistas de seguridad gubernamentales de la mayoría de las naciones de Occidente tenían descrito un escenario sobre las consecuencias de una posible pandemia por una enfermedad respiratoria.

Ni en los planes frente a amenazas más extremas del Ministerio de Defensa, que no dejan de ser relatos para prepararse ante la llegada de una crisis, aparecía lo que luego ha sucedido con claridad: “Las pandemias no se han tratado



Mario Tascón

Mario Tascón es socio director de Prodigioso Volcán S.L., consultoría estratégica, dirección e invención de proyectos, arquitectura de la información, estrategias de comunicación y diseño para nuevos medios y empresas. Especialista en medios digitales, redes sociales, periodismo de datos y nuevas narrativas, ha publicado varios libros de ensayo sobre Internet, big data y redes sociales. Ha dirigido el manual Escribir en internet: Guía para los nuevos medios y las redes sociales de la Fundación del Español Urgente (Fundéu), que también ha presidido. Maestro de la Fundación Gabo de Gabriel García Márquez, de 2000 al 2008 ocupó la dirección general del Área Digital del Grupo Prisa y tuvo a su cargo todos los desarrollos de webs y telefonía de las diferentes marcas del grupo (El País, Cadena SER, Cuatro...), así como parte de los educativos de Santillana. Entre 1989 y 2000 realizó su carrera en El Mundo, diario del que fue director adjunto, así como el primer director e impulsor de la web elmundo.es, con la que consiguió encabezar la audiencia de las ediciones digitales españolas. Asesor de más de 15 medios internacionales, ha ejercido también la docencia universitaria. Actualmente, dirige proyectos para entidades como ACR, Agencia EFE, BBVA, Banco Santander, Cadena SER, Coca Cola, Comunidad de Madrid, Desigual, Fundación Telefónica, Mapfre, Roche, El País (España) y El Universal (México), entre otras.

tradicionalmente en la lista de amenazas de seguridad. Únicamente peligros como las guerras biológicas creadas expresamente por los enemigos potenciales tenían cabida. Sin duda, porque el concepto de seguridad utilizado hasta época reciente era más restringido².

Nos llegaban mensajes tranquilizadores que distorsionaban la comprensión de lo que estaba sucediendo y sobre cómo protegernos

El 10 de enero de 2020, los científicos no solo habían aislado el virus responsable, sino que dos días después secuenciaron su genoma. Pero si los laboratorios habían trabajado y obtenido resultados tan rápidos ¿por qué se ha sufrido tanto y la humanidad ha tardado en reaccionar? Nada de lo que sucedía, de lo que veíamos en las teles o lo que compartíamos en las conversaciones con nuestros familiares, cuadraba con lo que conocíamos. Todo era nuevo; las señales eran lejanas y alejadas

de cualquier necesidad de alerta. Esto ocurría en el Lejano Oriente posiblemente, pensábamos, causado por algún descuido en la cultura gastronómica de un pueblo que come animales salvajes como los exóticos, para nosotros, pangolines. Nada comparable a nuestro “sano” estilo de vida, creíamos.

Las fábricas de *fake news* del mundo también entraron en acción, y cuando una persona murió en plena calle de Wuhan su foto, bajo titulares como “Las vistas apocalípticas de Wuhan, foco del coronavirus”, circuló por todos los medios del planeta, siendo portada de muchos, muy especialmente de los más sensacionalistas o aquellos dedicados a la intoxicación informativa entre potencias, como por ejemplo la web rusa Sputnik.

Pero la foto todavía hacía parecer aquel fenómeno aún más un relato de ciencia ficción, como si fueran los *zombies* de la serie *Walking Dead*, que algo que avanzaba en nuestra realidad.

El 24 de enero los cuatro millones de habitantes de Wuhan ya estaban

confinados y al menos 20 personas habían muerto en plena calle.

Tampoco ayudaron las primeras noticias que empezaban a acotar el fenómeno y hablaban de que las personas que morían eran solo las mayores que ya padecían previamente otras enfermedades. ¿Por qué habríamos de inquietarnos si eso parece casi normal?

El sábado 25 de enero, Fernando Simón, director del Centro de Coordinación y Emergencias Sanitarias del Ministerio de Sanidad español, comparecía por primera vez para informarnos de dos casos localizados en España que habían dado negativo. Ese día comenzaba el año nuevo chino, el año de la rata de metal, animal símbolo de suerte y prosperidad en aquel país que auguraba, según el horóscopo, una época muy positiva tanto a nivel sentimental como laboral que duraría hasta el 12 de febrero de 2021.

² *Emergencias pandémicas en un mundo globalizado*
http://www.ieee.es/Galerias/fichero/cuadernos/CE_203_2p.pdf

El 31 el propio Simón aseguraba que España no tendría más problema que algún caso suelto diagnosticado. Nada que tuviera que preocuparnos, pero estábamos ya a tan solo mes y medio del confinamiento. Mientras, seguían apareciendo fotografías de muertos en las calles de Wuhan rodeados de sanitarios con sus equipos de protección individual (EPI).

El día 1 de febrero de 2020 se conoce el primer caso de coronavirus en España: un alemán que estaba de vacaciones en la isla canaria de La Gomera. De nuevo parecía algo aislado y poco peligroso.

A 40 días del confinamiento

Los primeros estudios científicos señalaron que los niños eran asintomáticos, se trasladó a la población una sensación de tranquilidad y se reforzó sin pretenderlo un peligroso relato por deducción popular: si los niños no estaban en peligro, igual esto solo era un problema de los más mayores que, además, tenían enfermedades previas. Nada demasiado especial. La historia que empezaba a

construirse en el cerebro colectivo era sencilla y relativamente poco peligrosa. Nada de qué preocuparse mucho, todo se hacía lejano y poco probable para que nos afectara, solo había que estar un poco alerta.

Pero justo por aquellos días la multinacional LG anunció que no iba a acudir a la mayor feria internacional de telefonía móvil, el Mobile World Congress de Barcelona, para no poner en peligro ni a sus trabajadores ni a sus clientes. Fue el primero de una cascada de anuncios

que llegaron los días posteriores con la cancelación completa del congreso.

Todo ello, además, precedido por una controversia entre la Comunidad de Madrid que, por boca de su presidenta, Isabel Díaz Ayuso, había anunciado en enero que se pelearía por ese congreso. Si a esto se sumaba la tensión con los nacionalistas catalanes, muchos vislumbraban en las cancelaciones motivaciones políticas y no sanitarias. El 12 de febrero los organizadores confirmaron que se cancelaba el Mobile.



Esa sí era una gran señal, el tsunami estaba encima, pero si había Tillys en nuestro país no tuvieron el efecto del grito de la niña en la playa hacia la que se acercaba el tsunami.

A 20 días del confinamiento, las autoridades declaraban que no tenía sentido que la población se preocupase por si tenía o no mascarillas en casa

Había algunas otras señales, como que desde principios de febrero la comunidad china de Madrid se estaba autoconfinando y haciendo cuarentena. Diversas tiendas del madrileño barrio de Usera regentadas por ciudadanos chinos se encontraban cerradas, pendientes del posible regreso de sus compatriotas que se habían desplazado a su país de origen para celebrar el año nuevo chino.

El 13 de febrero, en Valencia, moría la primera víctima por coronavirus en España, pero esto no se sabría hasta semanas después³ porque, a pesar de las peticiones del médico que le atendía, no se autorizaron las pruebas a tiempo.

El 23 de febrero se acumulan varios e importantes datos y declaraciones que ya, sin mucha duda, anuncian la inminencia del tsunami. Ese mismo día se anuncia la suspensión del Carnaval de Venecia en Italia, y el cierre de todas las actividades culturales y deportivas, así como los colegios hasta el 1 de marzo. En aquel país ya hay más de 11 localidades confinadas.

Ese mismo día la Organización Mundial de la Salud (OMS) avisa de que el mundo se ha de preparar para la “potencial pandemia del coronavirus”. “Es un nuevo patógeno altamente contagioso, que puede expandirse deprisa y capaz de causar un enorme impacto social, económico y sanitario en cualquier sitio [...] no es SARS y no es gripe”.

A 20 días del confinamiento

Incluso con toda la información que ya está en manos de Gobiernos y políticos facilitada por los científicos y, seguramente, como se ha dicho después, para no alarmar a la población y generar desabastecimiento se seguían dando mensajes tranquilizadores. Pero ya el

26 de febrero, tras conocerse que en Sevilla estaba ingresado un paciente infectado que no había estado antes en ninguno de los países “sospechosos” y los sanitarios veían cómo el protocolo con preguntas como “¿Ha visitado usted China recientemente?” no valían: el virus ya estaba aquí. Pero, a la vez, las autoridades declaraban que “no tiene ningún sentido que la población ande preocupada por si tiene o no tiene mascarillas en casa”. De nuevo un mensaje de sosiego que distorsionaba la interiorización de lo que estaba sucediendo y sobre cómo protegernos. La confusión y los rumores se empezaban a disparar por las redes sociales y los whatsapp de amigos, colegios y familiares. Nadie sabía qué había que hacer y quienes lo sabían, visto ahora, parecían no atreverse a decirlo.

Ese mismo día, de nuevo, varios periodistas afirmaban en sus medios de comunicación que el virus era “como una gripe” y que no había que preocuparse más.

³ <https://elpais.com/sociedad/2020-06-13/el-agujero-negro-por-el-que-se-colo-el-virus.html>

Con instrucciones concretas, lenguaje claro y objetividad en las fuentes reduciremos las desgracias que el desconocimiento sobre cómo protegernos y proteger a los demás pueda acarrearlos

El 29 de febrero ya había 50 casos confirmados en España y la curva empezaba a dispararse. El 4 de marzo se conoce la primera víctima mortal de coronavirus en nuestro país y el Ministerio de Sanidad ya contabiliza, oficialmente, 200 casos.

A una semana del confinamiento

El 9 de marzo los positivos por COVID ya alcanzan los 1.000 (estimaciones posteriores creen que habría entre 200.000 y 500.000 infectados⁴) y algunos gobiernos autonómicos como el Vasco y el de Madrid cancelan las clases de los centros educativos y comienzan a sucederse decretos, advertencias y cierres de hostelería, museos y prohibición de las concentraciones numerosas de personas los siguientes días. Las Fallas y la Liga de Fútbol también se suspendieron. El 13 de

marzo España tiene 4.200 positivos y ya hay más de un centenar de muertos. Una parte de la población ha empezado a autoconfinarse y las empresas que pueden empiezan a facilitar el teletrabajo, pero la sensación de confusión es muy grande: ¿qué hay que hacer?, ¿nos ponemos mascarillas?, ¿podemos usar el transporte público sin temor? Las ventas de papel higiénico se disparan de forma inexplicable... o no.

El 9 de marzo, María Neira, directora de Salud Pública de la OMS, recomendaba a los medios a través de una entrevista en *elDiario.es* que “quizá estaría bien bajar un poco el tono de sensacionalismo al contar las cosas”. Dos días después, el máximo responsable de la OMS, el eritreo Tedros Ghebreyesus, realizó una importante declaración: “Estamos muy preocupados por los alarmantes niveles de propagación de la enfermedad y por

su gravedad, y por los niveles también alarmantes de inacción, la OMS determina en su evaluación que la COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia”.

Como bien decía el señor Ghebreyesus, la preocupación era doble: la enfermedad, pero también la falta de acción. Pero ¿cómo se va a reaccionar si no se sabe muy bien cómo hacerlo ni se han transmitido instrucciones precisas con rapidez a millones de personas? ¿Cómo iba la población a protegerse si los propios mensajes de la OMS habían sido contradictorios? ¿No fue la propia OMS la que durante muchas semanas había desaconsejado el uso de mascarillas o la que no acababa de reconocer la transmisión aérea? Todo esto socavaba la credibilidad de la que debería haber sido una fuente confiable y segura, daba alas a los propagadores de bulos y añadía confusión a la población y a los responsables.

⁴ ¿Qué salió mal? https://elpais.com/politica/2021/03/12/actualidad/1615559739_648409.html

El 14 de marzo el gobierno español declaró el estado de alarma en todo el territorio nacional, que confinaba a buena parte de la población y restringía muchas actividades. Los contagiados eran 6.000 y los muertos más de 200. Estábamos confinados apenas dos meses y medio más tarde del *WeChat* del doctor Wenliang y teníamos el virus circulando entre nosotros mucho antes de haber sido detectado.

La importancia del relato

Los relatos básicos fueron durante toda esta cuenta atrás poco claros, presentando a un enemigo (el virus) difuso y poco concreto, sin señalar con determinación cuáles eran las conductas más apropiadas para evitar el peligro. Todo llegó con una abundancia de metáforas bélicas. “Estamos en guerra”, repitió al menos siete veces en su declaración de marzo el presidente francés. Nadie entendía bien lo que sucedía, a pesar de que pasaron más de dos meses con el problema en boca de todos. Nuestros almacenes de relatos sobre pandemias estaban vacíos y no fuimos capaces de llenarlos a tiempo,

ni de encontrar nuevas metáforas que funcionaran. Tampoco logramos almacenar y luego recordar con claridad los aprendizajes, como se ha demostrado en las olas posteriores.

Si no tenemos un relato adecuado en nuestras neuronas los seres humanos no reaccionamos de manera correcta ante un nuevo fenómeno

Desde luego no ayudaba la cantidad de relatos contradictorios que iban desde “solo con mascarilla podemos salir de esta”, de algunos países en la primera ola, al “no vamos a poner restricciones para conseguir lo antes posible la inmunidad de rebaño”, de Suecia o el propio Reino Unido, las primeras semanas. Por supuesto mucho menos el de “esto es como una gripe” del presidente de Brasil o el de Estados Unidos. Las consecuencias negativas de muchos de estos experimentos y sus correspondientes marcos narrativos han tardado en verse, pero, mientras tanto, han servido para extender la relajación

de medidas de distancia social más de lo debido y provocado muchos muertos.

Comprender que la velocidad de transmisión de un virus era geométrica tampoco formaba parte de las habilidades matemáticas medias de la población ni, por lo que hemos visto, de muchos gobernantes. El famoso cuento sobre el origen del ajedrez, y cómo al mismo rey Sissa de la antigua India le fue imposible pagar al inventor con granos, que debían ir doblando en cantidad cuadro a cuadro del tablero (1, 2, 4, 8, 16...), no parecía haber impactado en nuestros cerebros infantiles de la misma forma que el tsunami en el de Tilly.

La rapidez a la que la ciencia ha reaccionado no ha sido suficiente ya que necesita ser acompañada por una comunicación y alfabetización adecuada de la población. Así, con instrucciones concretas, lenguaje claro y objetividad en las fuentes reduciremos las desgracias que el desconocimiento sobre cómo protegernos y proteger a los demás pueda acarrearlos. Nos lo debemos y se lo debemos a los que se han ido y a nuestros hijos.



Los relatos adecuados, sencillos, transparentes y explicados a tiempo protegen a la sociedad tanto como la carrera científica, si se combinan bien con ella. Nunca antes la humanidad había reaccionado tan rápido en el aspecto sanitario e investigador en una pandemia, como con la secuencia del genoma o la rapidez de llegada de las vacunas. Pero la lentitud de difusión de historias lógicas y sensatas y el ruido de los bulos ante la falta de información, así como la ola de desconfianza que desde hace tiempo arrastra a los medios de comunicación convencionales y publicaciones de las autoridades, han sido los agujeros que han hecho que la desgracia fuera aún mayor de lo que podría haber sido.

A pesar de que la mayoría de los estudios sobre la comunicación en época de coronavirus se están centrando en la influencia e impacto de los bulos, creo que deberían enfocarse más hacia cómo desarrollar un modelo de comunicación más eficiente originado en las autoridades sanitarias y en la comunidad científica y los expertos, seguidos por los representantes públicos y los medios de comunicación.

Habría que desarrollar protocolos comunicativos y de actuación con participación en los equipos de psicólogos y sociólogos expertos en comportamiento, así como de lingüistas y comunicadores con buen manejo del ecosistema digital de comunicación (redes sociales y webs) que se pudieran activar con rapidez para prevenir y actuar. Cuando establecemos un calendario de vacunación hay muchos más factores que el sanitario (psicológicos, educativos, familiares, laborales...) que se deberían tener en cuenta.

Y también se debería tener en cuenta que las narrativas no han de estar basadas solo en mostrar la evidencia, ya que muchas veces esto se ha demostrado ineficaz⁵. Del público se obtienen respuestas más fuertes cuando se encuentra ante historias individuales con detalles empáticos y de impacto visual. Hemos tenido, durante estos primeros meses de la pandemia, ciencia del siglo XXI, pero a la hora de transmitir información a, y entre, la población la comunicación ha sido de principios del siglo XX.



Artículo núm. 17 | Abril 2021

⁵ Slater *et al.*, "Entertainment-Education and Elaboration Likelihood: Understanding the Processing of Narrative Persuasion" en *Communication Theory*, 2002. <https://cutt.ly/YbqRbT9>

COPYRIGHT © 2021 FUNDACIÓN GENERAL CSIC.
TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.
Prohibida su reproducción total o parcial sin permiso de los autores



Ágora FGCSIC