

El poder de la permanencia: Abordando la retención del personal y el de las familias

María Eugenia Vázquez: Saludos, saludos a todos y todas y bienvenidos a la sección “El poder de la permanencia: abordando la retención del personal y el de las familias”. Es muy importante centrarse en el bienestar del personal y de las familias debido a la presión dada por la rotación del personal y los desafíos de inscripción insuficiente. La retención es crucial, considerando que la pandemia ha exacerbado las disparidades e inequidades del área para las familias que han sido marginadas durante décadas; también el número de niños y familias en situaciones de pobreza ha crecido significativamente.

La planificación de los programas de Head Start y Early Head Start para un regreso completo a los servicios en persona, que aún está trabajándose, deben incluirse también a las familias nuevas y que regresan a cada paso. La comunicación clara con las familias y las invitaciones periódicas para recibir aportes, aseguran que los servicios de Head Start responden mejor a las familias, los niños, niñas y la comunidad.

Ha sido un momento increíblemente estresante para el personal de Head Start que trabaja en todo el país, territorios de luz. Mi nombre es María Eugenia Vázquez, yo soy técnica especialista de capacitación y asistencia técnica, del Centro Nacional de Salud y Bienestar en la Primera Infancia, y conmigo el día de hoy se encuentra Alejandra Davis. ¿Alejandra?

Alejandra Davis: Hola María Eugenia, muchas gracias, es un placer y honor para mí facilitar este entrenamiento contigo. Hola a todos y todas, bienvenidos a esta sesión. Mi nombre es Alejandra Davis, soy especialista en capacitación y asistencia técnica para el Centro Nacional de Compromiso de Padres, Familias y Comunidad. Estamos muy emocionados de reunirnos con ustedes para tener esta conversación sobre un tema que es relevante para todos y todas.

En sus pantallas encontrarán disponible la presentación y los recursos. Al igual quiero invitarles a usar la caja de preguntas y respuestas, para intercambiar sus reflexiones, ideas, y cualquier pregunta que ustedes tengan. Recuerden, esta es una conversación, y nos interesa mucho escuchar acerca de cada uno de ustedes. Muchas gracias por acompañarnos.

María Eugenia: Gracias Alejandra. Empezamos nuestra sesión de hoy pensando en una frase o un mantra que te dé tranquilidad, que le lleve a tomarse un espacio, un respiro, pero que los enfoque en este momento, en el aquí y ahora. Pueden utilizar el chat o la cajita de mensajes para poder compartir cuál sería ese mantra o esa frase que estarían utilizando el día de hoy. Yo comienzo. Diré: “Tendré un buen día porque es mi elección”. A ver Alejandra, ¿Quieres compartir alguno con nosotros?

Alejandra: Claro que sí, María Eugenia, me encanta esta actividad. Déjame decirte que a mí me gusta comenzar cada día con pensamientos positivos, y vivir cada día justamente agradecida sin

saber qué es lo que viene, pero esto me ayuda a sentirme muy bien, así que es una de las cosas que hago cada día y, déjame decirte, mientras nosotras estábamos compartiendo ya llegaban algunos mensajes en el chat en la caja de preguntas y respuestas, y dice: "Estoy agradecido por todo lo que tengo", esto coincide con lo que estamos diciendo de vivir agradecidos. Hay otro María Eugenia, que dice: "Hoy me trato con bondad y me trato con amor". Esas me parecen palabras muy poderosas, ¿correcto?

María Eugenia: Correcto, hay que tratarse con mucha suavidad, momentos difíciles, momentos un poquito complejos, y hay que cuidarse mucho, y tratarse con mucha suavidad. Y con esto dicho, vamos a comenzar con los objetivos; vamos a explicar un poquito de los objetivos de esta sección. Durante el día de hoy, compartiremos estrategias para amortiguar los impactos del estrés en los programas de Head Start y Early Head Start e identificaremos como conectarse con sus compañeros para compartir estrategias sobre la retención del personal y las familias. Y recomendaremos algunas estrategias también, para trazar un plan con metas a corto y largo plazo.

Durante el día de hoy vamos a seguir hablando un poquito más de un tema, que me parece ya hemos estado conversando en otras sesiones que es el bienestar del personal y las familias. ¿Por qué seguimos hablando del bienestar del personal y las familias? El bienestar del personal y las familias afecta significativamente los servicios y la calidad de los servicios, y lo que puede esto también conducir a la retención del personal y a las familias, la retención de las familias en nuestros programas.

El bienestar del personal y el apoyo óptimo para el bienestar familiar afectan completamente el entorno del programa para las familias y contribuyen a mantener ese poder, da ese poder a las familias y también al mismo personal, mismos *staff*. Empoderar a la fuerza laboral y a las familias puede ayudarnos grandemente a mantener a las familias inscritas en nuestros programas. Pero sin embargo, el trabajo diario del personal que apoya a estas familias para lograr las metas personales, familiares, y del mismo programa es muy gratificante, pero a la misma vez, tenemos que aceptar que este trabajo puede ser muy estresante.

Muchos programas comprenden la importancia de aumentar el bienestar en el lugar del trabajo, y no solo influyen en la retención, esto también influye en la productividad de los empleados y las empleadas, sino que también, en su última instancia, puede afectar al éxito en general del programa. Ahora más que nunca cumplir con las expectativas de los empleados para apoyarles en su bienestar es esencial, para que los empleados puedan competir con el talento que hay en la calle, ¿verdad? En el mercado laboral. Alejandra, ¿Quieres añadir un poco sobre el aspecto de bienestar fortaleciendo a la familia?

Alejandra: Claro que sí, María Eugenia, después de escucharte hablar acerca del bienestar personal de nuestro personal, vamos a hablar acerca de la importancia del bienestar familiar. ¿Por qué? Porque eso ayuda a los niños y a las familias a ser exitosos. Los programas, el personal y los miembros de la familia, todos van a jugar un papel muy importante en el trabajo.

Los esfuerzos que se realizan para promover el bienestar de las familias, tanto en los centros como en las comunidades.

Entonces, este trabajo les va a ofrecer a cada uno de ustedes oportunidades únicas y poderosas para construir esas relaciones positivas basadas en confianza, que buscan el cumplimiento de los objetivos. Entonces, al fortalecer el bienestar del personal, como decía María Eugenia, las familias se benefician y los niños también. Y es posible crecer juntos, porque la única forma de hacerlo es juntos. El concepto de bienestar, déjenme decirles que, se liga completamente a las raíces de la misión y visión de Head Start.

Y esto es evidente en el trabajo que hacemos a diario. Y también lo vamos a encontrar en los fundamentos de nuestros estándares de desempeño, donde hablamos acerca de esa importancia del proceso de asociación familiar, esa asociación familiar que va a incluir el hecho de que tengamos un acuerdo con las familias para poder fortalecerles y ayudarles en ese proceso de alcanzar el bienestar y va a incluir una serie de actividades que se encuentran descritas en esa sesión.

Así que, ¿Qué les parece si hacemos una pausa aquí y empezamos a reflexionar un poquito acerca de la importancia de las relaciones entre el personal y las familias y cómo esas relaciones fortalecen el bienestar? Lo que significa es que cuando pensemos acerca de la retención del personal y las familias, vamos a estar pensando en la conexión que existe en las relaciones.

Así que consideremos esto a lo largo de esta presentación, ¿cómo su programa puede innovar la comunicación con las familias? ¿Cómo puede apoyar a sus programas para que continúen creciendo y expandiendo sus prácticas de retención, brindando apoyo tanto al personal como a las familias para promover la implementación de prácticas y comportamientos que promuevan el bienestar individual y familiar? Bueno, María Eugenia, yo creo que en este momento estamos listos para hablar sobre el poder de la permanencia del personal.

María Eugenia: Así es, es sumamente importante lo que has mencionado, que es la integración del bienestar de la familia y del personal en conjunto, para lograr un mejor resultado de servicios a nuestros niñitos y niñitas, ¿verdad? Que nosotros servimos en el programa de Head Start y Early Head Start. El bienestar del personal, este término voy a enfocarlo en el *staff*, en los empleados para que se levanten, y que sigan sus pasos y empoderarlos.

Muchas veces escuchamos el bienestar del personal y lo que hacemos es que ofrecemos muchas opciones saludables. Quizás decimos: "Vamos a colocar una butaca más cómoda" en el espacio, en el salón de descanso, etc. Pero en realidad el bienestar de los empleados va mucho más allá de la salud física o esa comodidad que muchas veces nuestros grandiosos líderes, directamente los programas, quieren proveer a su personal. El bienestar también se trata de nutrir la vitalidad y el crecimiento de las personas dentro de su programa, incluido el bienestar emocional, el bienestar social, el bienestar financiero y profesional.

En un estudio reciente que estuve leyendo de *Executive Networks*. Este informó que el tiempo que el personal busca adicional en su ambiente de trabajo, en lo más que ellos se enfocan o su mayor interés principalmente es el bienestar en general. Luego le siguió la necesidad o el interés en tener ese apoyo de parte de su patrono, de sus líderes. Apoyo a la salud mental. A esto le siguió la parte de desarrollo profesional, una ayuda de desarrollo profesional adecuado, al igual también que la parte del seguro médico, servicios adecuados de salud médica ¿verdad? y por último, curiosamente, me pareció un dato curioso, la capacitación del bienestar financiero.

Aquí incluimos lo que mencionaba anteriormente de toda la gama del bienestar, porque me pareció curioso. Recuerdo una vez que visitamos uno de los programas de Head Start, que uno de los señalamientos que nos hizo el grupo del *staff*, del personal y también las familias, que conocí varios familiares, era lo agradecidos que estaban por el programa de Head Start, por haberles colaborado en trabajar con asesoría financiera. Estos beneficios de bienestar de los empleados son ahora uno de los criterios más importantes para los empleados, cuando deciden solicitar o quedarse, o aceptar un empleo.

Esto significa que los empleadores deben pensar de manera diferente sobre los paquetes de recompensa en general, que pueden incluir en sus ofertas de trabajo, esto fue citado por *Executive Networks*. Dicho esto... disculpen se me van rapidito las diapositivas. Dicho esto, queremos también integrar la parte del bienestar con la parte del estrés, ¿verdad? Al comienzo de esta sesión dijeron unas pequeñas líneas sobre el bienestar, pero también el estrés que ha traído, la acumulación del estrés que han traído todos estos cambios que han ocurrido en los últimos dos años, con la pandemia del COVID-19.

En mayo del 2020, varios meses después, solo varios meses después de que comenzara todo esto de la pandemia, el Instituto de Atención Médica de la Escuela de Administración de Anderson de la Universidad Central de Los Ángeles, encuestó a 4.443 personas del personal de Head Start, de los programas de Head Start, para identificar los cambios que habían experimentado desde el comienzo de la pandemia.

Y quiero decir que eso fue hace dos años específicamente atrás y la encuesta mostró que el personal de Head Start y Early Head Start tenían unas fuentes muy comunes de estrés. Específicamente eran los temas de la fuerte demanda, de ir buscando estrategias de retención para el personal y retención de las familias. También tuvieron en común los resultados de las altas expectativas de los resultados medibles. ¿Cómo podemos nosotros tratar de apoyar al equipo de trabajo para que logre sus metas? Y también el estrés ocasionado para poder cumplir con muchos conjuntos de estándares, requisitos y las revisiones, ¿verdad? Y esto también llevaba al personal a sentirse, a expresar sentirse hasta un poco no valorado.

Quizás muchos de nosotros ya conozcamos estos datos, pero cuando los trabajadores se sienten, los trabajadores, los empleados, el equipo de trabajo se sienten conectados entre sí, valorados, apoyados, reconocidos por el trabajo que realizan y sienten que su trabajo es significativo, es mucho más probable que se queden en su lugar de trabajo.

Por el contrario cuando el trabajador se siente desmoralizado, no reconocido, no apoyado, no conectado con otros compañeros del programa, sienten que su trabajo no tiene sentido, pierden ese empoderamiento, pierden ese poder de permanencia y es mucho más probable que este empleado o este personal renuncie, se vaya, y entonces los trabajadores de Head Start informan que las presiones de tiempos relacionados con el trabajo, la dinámica interpersonal, las demandas asociadas con la satisfacción de la necesidad de los niños del día a día –porque trabajar con niñitos es una tarea preciosa, es hermoso, pero es muy estresante y muy ardua.

Todos estos factores y las altas tasas de rotación de compañeros que se han ido y los desequilibrios de los esfuerzos en las compensaciones, se encuentran factores que influyen grandemente en la parte de la satisfacción laboral y que resultan luego entonces en un efecto o un resultado negativo para el bienestar general de los empleados o del *staff*. Finalmente, los encuestadores describieron sentirse sobrecargados [Risas] en general de trabajo, por toda esta rotación de compañeros. Es muy importante integrar la parte de ese bienestar de los empleados y la familia, del equipo de trabajo y la familia.

Alejandra: Claro que sí, María Eugenia. Muchas gracias por habernos brindado toda esta valiosa información, porque eso nos ayuda como punto de referencia para seguir considerando la necesidad de retener al personal. Y esa es una consideración crucial para abordar los desafíos de registro y la falta de personal para proporcionar servicios, y es muy importante centrarse en el bienestar del personal y de las familias.

Es probable que alguien de tu equipo esté pasando por una mala situación, algún compañero puede estar pasando por una mala racha, existe la posibilidad de alguien del personal que tenga realmente momentos difíciles, que haya perdido a un ser querido, que tenga una situación difícil que resolver en casa o que tenga mucho, como decimos nosotros, en su plato. Que su plato esté lleno, y eso genere mucho estrés.

Entonces, es importante considerar que todos los elementos de la pandemia han traído y han creado una disparidad, una inequidad, que va a ser cada día más amplia en la medida en que no la atendamos, y que para eso es importante trabajar, y aumentar los esfuerzos que tengamos para poder llevar, tanto al personal como a las familias a un estado de satisfacción y balance, así que el personal, a pesar de que en algunos momentos está tan ocupado atendiendo a las familias, debe de considerarse algo que es muy importante, y que nos lleva a referirnos a cuidar de nosotros mismos, no podemos cuidar de otros si no cuidamos de nosotros mismos.

Es como estar en un avión, ¿Cuáles son las instrucciones que nos dan? Antes de ayudar a los pasajeros que estén a tu lado lo primero que tienes que hacer es cuidar de ti mismo, y culturalmente hablando es común olvidarse de este punto, y nos descuidamos, y esta situación se ha heredado de generación en generación en general y existe cierto grado de resistencia al poner el bienestar en el lugar que se merece en nuestras vidas, así que el bienestar es fundamental para alcanzar los logros y metas en nuestras vidas tanto en el ámbito

personal/familiar como laboral así como para poder apoyar a las familias que servimos. Creo que, María Eugenia, ya estamos listos para hablar acerca de la rueda del bienestar.

María Eugenia: Así es, así es. Estaba dándote unos segunditos para que culminaras este pensamiento y no brincara arriba de tus palabras, porque es sumamente importante la introducción que acabas de hacer. ¿Cómo podemos lograr ese equilibrio? ¿O ese balance? Para luego que podamos ayudar a nuestros compañeros de trabajo y a las familias a sentirse bien, valoradas, empoderadas y cuidadas. Los programas de bienestar se enfocan en promover las dimensiones holísticas, que es esta ruedita muy colorida que vemos acá. Esta rueda podemos encontrarla en diferentes diseños, pero el principio es el mismo, es la rueda de bienestar, las dimensiones holísticas del bienestar en los programas que tienen planes de bienestar, se enfocan y promueven las dimensiones holísticas, y son ciertamente mucho más efectivos.

Estas seis dimensiones que vemos en este diagrama, se identifican las dimensiones del bienestar en torno al cómo poder abordar a través del programa... en cualquier orden. Nosotros podemos utilizar como prioridad al nivel físico, que algunas veces nos enfocamos más en la forma en la que se asocia con la apariencia, el bienestar físico que estemos en forma, en buena condición de salud, por decir así, pero también está el enfoque de la rueda de bienestar que se enfoca en la parte ocupacional, el nivel de satisfacción laboral de esa persona, de ese individuo.

La otra dimensión de esta rueda del bienestar es la parte intelectual. Los programas pueden promover la salud intelectual fomentando la creatividad, la curiosidad, el aprendizaje. Y recuerdo que uno de los programas que fomentaba mucho el bienestar, esta rueda del bienestar, incluían incluso capacitaciones para los padres, madres y cuidadores, las familias de estos niñitos en los programas. También está el otro punto del nivel social. Los seres humanos somos una especie social que dependemos uno del otro y un sentido de pertenencia es sumamente importante para su bienestar.

Está también el aspecto a nivel espiritual, que es estar y sentirse bien y lo que implica tener valores, tener creencias que dan sentido a la propia vida. Así como permanecer abierto a las creencias de los demás es sumamente importante. ¿Y qué crea esto al fin y al cabo? Satisfacción en su vida, tanto en lo profesional como en lo personal, elevando ese nivel de consciencia espiritual. También está, por último, pero no menos importante, el aspecto emocional.

Ese punto emocional de esta rueda de bienestar que es el que regula las propias emociones y como tú las expresas a los demás. Todas asignamos, algunas veces, un poquito más de una de las dimensiones de esta rueda del bienestar a otras. ¿Dónde invertirías tú? ¿Dónde invertirían ustedes sus esfuerzos de bienestar? Piénsalo. ¿Qué áreas puedes priorizar para tu bienestar, para tu crecimiento personal y profesional? Alejandra, ¿Cómo distribuirías tú, tu energía? En lo ocupacional, espiritual, social.

Alejandra: Bueno, María Eugenia, déjame decirte que a mí me gusta empezar cuidando de mi bienestar espiritual. Esto me ayuda a fortalecer mi bienestar emocional y social, y a la vez trae grandes beneficios en mi salud física y mental. Entonces, creo que empezando ahí puedo tener mejores relaciones con los demás y fortalecer esas relaciones que me encantan para intercambiar, para poder reflexionar con otros, así que, esa es la parte donde más me enfoco.

Y déjame decirte algo. Te digo que, en la caja de preguntas y respuestas, que ya nuestros participantes están compartiendo con nosotros. Y hay alguien que dice, María Eugenia, que lo hace desde el punto de vista intelectual porque le gusta buscar estrategias que le ayuden a crecer después de enfrentar una situación, muy interesante, ¿verdad?

Alejandra: Fantástico, es sumamente importante reconocer los dominios de la rueda del bienestar. Y gracias al compañero o compañera que compartió ese pensamiento porque nosotros, de repente, cuando canalizamos estas energías, verdad, nos enfocamos más en estas partes de la rueda del bienestar. Nos damos cuenta si estamos haciendo un enfoque proactivo para la retención del personal y la familia o ¿qué está pasando?

Es una buena manera de medir cómo nosotros estamos trabajando. Y es importante tener este enfoque proactivo para la retención, no solamente del personal, también para la familia. ¿Cómo podemos tener una estrategia proactiva para mejorar el ambiente de trabajo, del personal, dándole apoyo y la retención de las familias? ¿Qué tipo de bienestar debe de abordar esa estrategia?

Las iniciativas principales que decida usted implementar en su programa van a ser únicas según sus necesidades particulares y los recursos que ustedes tengan en su programa, así como las necesidades específicas que tengan de sus empleados, algunas tareas que nosotros sugerimos a considerar son: identificar la razón de la rotación de su programa, ¿por qué? ¿Por qué la gente se está moviendo?

Desarrollar una estrategia de retención e implementar estrategias. Esto podría implicar iniciativas que apoyan la salud mental y física de los empleados, así como la salud física, por ejemplo, programas de asistencia al empleado. No sé si tienen, bueno, espero que todos tengan un recurso de consultor de salud mental para la primera infancia en sus programas, que pueda apoyarles en este proceso, para identificar qué estrategia sería la más adecuada.

Crear un buen ambiente de trabajo, crear un espacio lleno de valores, identificando esa misión y esos objetivos claros para establecer un propósito, para establecer oportunidades de voluntariado creando relaciones positivas y de crecimiento profesional o personal, garantizar la dignidad y el respeto, una comunicación efectiva, ayuda o apoyo al crecimiento personal y hasta las capacitaciones, como estamos haciendo el día de hoy. Capacitación sobre la resiliencia, capacitación sobre los aspectos del bienestar financiero, que había mencionado antes, ¿cierto? Entonces, ¿qué consideraciones nosotros pudiésemos tener en cuanto al bienestar al servicio de las retenciones específicamente? La retención es una conversación que

es continua, de acuerdo a las situaciones particulares que estemos teniendo, que estemos viviendo socialmente, es una forma... es algo que tenemos que estar revisando continuamente.

Y la mejor manera de mejorarlo y ser proactivo al respecto es priorizar el plan del bienestar del personal, recopilar datos, esos numeritos. A mí me encantan los números, para recolectar datos y confirmar en efecto si algo está funcionando o no está funcionando. Escuchar la voz de las familias y apuntar ese dato, como la voz del personal. Analizar esa información para mejorar ese sentimiento de esos empleados. Esto ayuda a las organizaciones en general no solamente a los programas de Head Start y Early Head Start.

Comuníquense con sus compañeros del trabajo a lo largo del día, permita oportunidades para la discusión, la conversación, acceda a su consultor de salud mental, a su consultor de niñez temprana, de salud mental, valore la gama de perspectivas, experiencias, la diversidad cultural. Seamos bien conscientes de la diversidad cultural de nuestro personal, como también de nuestras familias, a las que sirven. Reexaminemos el plan de bienestar del personal, sea paciente consigo mismo, por favor. Esto es un proceso que es continuo y es sumamente importante ser suave consigo mismo, como cuando empezamos nuestra sesión teniendo pensamientos que nos tranquilicen, que nos traigan paz, y que nos traigan enfoque.

Si te preguntas cómo puedes poner todo esto en práctica, puedes reflexionar sobre las siguientes preguntas, por ejemplo: ¿Estoy haciendo del bienestar mi prioridad? Otra pregunta pudiera ser: ¿Estoy prestando atención a la comunicación? ¿Estamos pidiendo comentarios? ¿Estamos pidiendo que haya una conversación, una comunicación activa? ¿Estoy apreciando a nuestro personal y a los familiares por su esfuerzo? Nosotros siempre recomendamos en Head Start que los programas fomenten un ambiente de trabajo de respeto mutuo, confianza, y trabajo en equipo, donde el personal se sienta capacitado para tomar decisiones.

Reconocemos que no es simplemente una acción de marcar una casilla en un documento "Check, ya lo hicimos, ya listo". No. Es importante cuando se piensa en el bienestar general de la organización. He escuchado y lo comparto porque me encanta escuchar las estrategias que los programas, de forma muy creativa, han realizado. Por ejemplo, algunos programas durante el distanciamiento por la pandemia, crearon bienestar de salud, competencias, por decirlo así, desafíos del bienestar de la salud, por ejemplo, quién baja más de peso o quién toma más agua durante el día.

Son detallitos pequeños que uno quizás no los vea que dan un resultado tan grande, pero son estrategias que aportamos a la comunidad de nuestro personal, nuestra familia, porque integramos también a las familias que participan en nuestros programas, en este tipo de desafíos y entonces ellas se sienten incluidas, ellas se sienten que son parte del programa, y se sienten respetadas y son estrategias –las que compartimos acá el día de hoy– son estrategias que no solamente son para las familias sino también para los empleados que están con nosotros día a día, incluyendo la dirección del programa.

Hemos hablado un poco sobre el bienestar del personal y la familia, y de repente cuando empezamos a hablar sobre todo esto, tenemos que pensar quizás en como mitigar los efectos del estrés porque nos puede dar a veces un poquito de estrés en nuestras vidas o en nuestro día a día. Ustedes pueden estar de acuerdo conmigo con esto: todos estos esfuerzos de retención del personal y retener a las familias o buscar las estrategias para aumentar la matrícula, puede ser bastante estresante, ¿verdad?

Así que primero que todo, ¿qué es el estrés? Para identificar qué es el estrés, el estrés es una respuesta física o mental por una causa externa, como por ejemplo, tener mucho trabajo o tener una enfermedad. Un factor estresante puede ocurrir una sola vez de repente, u ocasionalmente, a corto plazo o puede ocurrir de forma repetida durante mucho tiempo, y cuando ocurre un evento estresante es conocido como un estrés bueno o estrés positivo. ¿Por qué estrés bueno, por qué el estrés puede ser bueno? Sí, el estrés nos ayuda, a concentrarnos en una tarea, o a desempeñarse a nivel superior, por ejemplo, cuando una familia comparte con ustedes una situación desafiante y usted no tiene una respuesta inmediata o una estrategia para compartir con ellos, ese estrés bueno que usted siente para identificar ese recurso de ayuda para esa familia, eso es un estrés bueno porque les motiva, porque los mantiene enfocados, los activa.

También está este estrés a corto plazo que es un estrés... es un estrés tolerable, por decirlo así, que es la pérdida de un ser querido, o de repente tenemos advertencia de inundaciones o una tormenta tropical. Eso es un estrés que es a corto plazo, pero también si el estrés es repetido, repetidamente durante mucho tiempo, ahí se le considera como un estrés malo, estrés tóxico, cuando nos sentimos amenazados, cuando nuestro cuerpo ya empieza a responder a este estrés con aumento de cambio arritmico, cardíaco, nos empieza a subir la presión, las orejas se nos ponen calientes, las mejillas calientes, ya nuestro cuerpo está creando unos cambios fisiológicos.

Ahí entonces es que tenemos que identificar que este es un estrés que no nos hace bien, que es un estrés tóxico, que a menudo es causado también por experiencias adversas en la infancia o conocido como ACE, que pueden tener un impacto muy profundo en el cerebro principalmente, en el desarrollo, en nuestro cuerpo, e incluso pueden reflejarse en el día a día, en nuestro salón de clases con nuestros niñitos en nuestro programa, nuestro ambiente escolar y en nuestras relaciones. Es bien importante, es algo en lo que yo siempre trato de hacer énfasis, es que todos estamos afectados por el estrés. Todos nosotros probablemente podemos reconocer algún momento, algún sentimiento, ¿verdad? de lo que he mencionado antes.

Y algunas personas parecen verse más afectadas que otras, por eso la importancia de poder reconocer tu cuerpo, reconocer esas señales, del momento en que te sientes estresado. Por eso es importante buscar un momento de cómo aliviar ese estrés. Como dije antes anteriormente que me encantan los números, me encanta la data, nosotros utilizamos la plataforma de MyPeers específicamente la comunidad de *Staff Wellness* para hacer esta pequeña encuesta.

Esta encuesta era de actividades que prefieres hacer para alivianar ese estrés del día a día. En ese momento en que nosotros lo hicimos, una colega y yo, estábamos en plena pandemia y, curiosamente muchos de los que participaron en esta encuesta estuvieron, la mayoría de ellos, de acuerdo con estos tres tipos de estrategias para alivianar ese estrés: Uno, tiempo a solas. Quizás estaban muy estresados por estar en la casa [Risas]. O algunas veces uno quiere tener ese espacio de tranquilidad, de silencio activo, como digo yo, de escuchar música. Otra estrategia también, o simplemente dar un paseo. Los invito el día de hoy, en este momento, a utilizar la ventana del chat para que compartan con nosotros ¿Qué otra actividad a ustedes les gusta realizar para aliviar el estrés del día a día?

Alejandra: Que importante, María Eugenia. Definitivamente buscar formas de cómo aliviar el estrés, y déjame decirte que ya nuestras participantes están compartiendo con nosotros en la caja de preguntas y respuestas, y hay alguien que nos dice que disfruta mucho del sonido del agua en el bosque y del sonido de las olas. También hay alguien más que le gustan los libros y disfruta de la lectura, y es una forma de poder manejar su estrés. Tenemos otra aquí sugerencia es tomar un baño de burbujas, muy relajante definitivamente y el último que veo acá en este momento es sentarse en frente de una fogata. ¡Muy relajante también!

María Eugenia: Muy relajante, estas son algunas de las prácticas que pueden considerar cuando trabajen con el personal o incluso compartirlas con la familia. Ustedes mismos pueden también tener... Recuerdo un programa que tenía un jarrón muy grande a la entrada y ahí tenían estrategias para alivianar estrés. Y de repente cuando estaba uno muy estresado uno metía la mano dentro de ese jarrón, agarraba un papelito, lo leía y se proponía hacer ese ejercicio para alivianar el estrés.

Somos muy creativos nosotros... los equipos de trabajo de Head Start. Por eso yo también siempre sugiero que compartan, como por ejemplo, en la plataforma de MyPeers, compartan estrategias y hagan preguntas ¿Qué estrategias están utilizando para la retención familiar, para la retención de empleados? ¿Para alivianar el estrés, para el bienestar del equipo de trabajo? Estas son consideraciones importantes que nos ayudan en el día a día y nos fortalecen nuestro equipo de trabajo.

Con todo lo dicho hasta ahora e inclinándonos a lo que es el bienestar del personal, lo que en última instancia ayudará o que puede aportar para ayudar a la retención del personal. Empecemos a poner las ideas en acción. Si bien ya se ha establecido que algo no anda muy bien, como una alta incidencia en rotaciones, que los empleados se han ido de nuestro centro, de nuestros programas, entre otras situaciones por las que puede estar pasando el programa, como bajos niveles de matrículas.

Poder identificar esto es el primer paso o el paso fundamental para que los programas puedan trabajar con un plan de acción para el bienestar del personal como una de las estrategias clave. En inglés, por sus siglas en inglés, le decimos SWAP, cariñosamente porque es: *Staff Wellness Action Plan*. Un plan de acción para el bienestar del personal.

Primero que todo, el primer paso al comenzar este plan es establecer una meta. Pensamos en establecer metas, pensamos en las metas y objetivos en sus destinatarios, pensamos en grandes metas, en aspiraciones muy amplias y luego, realmente, en ocasiones, no son posibles porque nos vamos muy amplios. Recomendamos que estas metas deben tener objetivos específicos que sean medibles, que sean alcanzables, honestamente alcanzables, relevantes, y con un tiempo límite sin duda, que sean inclusivos, que sean equitativos. Pensemos en la equidad, pensemos en la inclusión.

¿Cuáles son las cosas que se van a hacer en el camino como objetivos más pequeños para lograr una meta a mayor? Una meta más amplia, más grande. ¿Incluyen elementos de equidad y justicia o no incluyen elementos de justicia? ¿Cómo está su comunidad, tu programa de Head Start? ¿Cuáles son esas necesidades? Y para eso podemos incluir, identificar a específicos miembros que sean parte del equipo. ¿A quién tú quieres incluir en esta planificación? ¿Quién es parte de tu equipo? Siempre lo hacemos mejor cuando estamos trabajando en equipo, ¿verdad que sí, Alejandra?

Alejandra: Por supuesto. [Risas]

María Eugenia. Y, sobre todo, también reconocer e identificar esos datos de medición, identificar. ¿Qué específicamente es lo que está pasando? ¿Qué vamos a hacer? Hacer esa medición de si ha funcionado o no ha funcionado para ver si necesitamos hacer cambios en el proceso, cambios en el caminar y, sobre todo, hablando de caminar, identificar esos pasos de acción. ¿Cuál es la línea de tiempo? Lo quiero hacer de aquí a tres meses, seis meses, un año. ¿Qué es lo que pasa primero? ¿Qué es lo que debemos hacer en segundo, tercero o cuarto?

Esta es una de las herramientas que el Centro Nacional recomienda también. Tenemos otra herramienta, se llama el *WISE* que es "*The Teacher Well-Being Workbook*" y esto es un poquito más una estrategia individual, pero es una estrategia muy chula, muy interesante, muy útil de la Universidad de Georgetown. Luego, al final de la sesión les podemos proveer los recursos para que puedan accederlos y también el formato del SWAP o del plan de bienestar para el personal lo pueden encontrar en el ECLKC, "eclick", como cariñosamente le decimos.

Entonces, consideraciones para este plan de bienestar. Ya dijimos que debíamos de establecer metas de "inteligente" o "*smart*" como le decimos en inglés. Todos estos datos, el tiempo que queríamos lograrlo, pero el bienestar mental y los problemas de bienestar y los problemas relacionados con el estrés son problemas serios para los programas de Head Start y Early Head Start.

Estos problemas son costosos para el programa de Head Start y van en aumento y no es que los quiera estresar más, pero los estudios indican que, ahora mismo, los problemas de salud mental pueden costar a las empresas estadounidenses hasta cien millones de dólares en un año. Entonces, ¿Qué puede aportar a las soluciones? ¿Qué podemos hacer para aportar a una solución? O mejorar, no es suficiente simplemente ofrecer oportunidades, actividades de bienestar.

Esto, a los gerentes, directores, les hacemos un llamado de que esto sea un día a día. Que esto sea un día a día empezando por uno mismo como individuo, por uno mismo como director del programa. Que se vulneralice, que se presente, que se identifiquen sus propias luchas con problemas mentales, con problemas de bienestar emocional. Rompamos el estigma para poder reconocer que el estrés agudo o tener ACE puede traer unos efectos significativos en el desarrollo, y pensar en esto es pensar en salud mental y pensar en salud mental en el estigma y ese es el enfoque también, visibilizar todo esto, estas necesidades que hay que añadir en nuestro plan de acción, para poder trabajarlas, para poder atenderlas.

Comience con pequeñas actividades, como el plan de bienestar para el personal. Responda a esas necesidades, implemente ese plan y realice una evaluación del proceso. Sensibilice al personal, a las familias, integre a las familias en todos estos planes, en todos estos procesos. Interese o motive al personal a que sea parte de estos procesos, de estos planes. Son incentivos para promover la asistencia. No sé si todavía, y me corriges Alejandra, quizás lo conoce, hay unos fondos específicos por lo de la pandemia que podrían utilizarse una sola vez para quizás dar un incentivo a las familias, perdón, al personal. Utilice esos fondos para eso. Utilice la flexibilidad de tiempo, para adaptarse algunas veces a los nuevos desafíos, algunas veces es un poco difícil.

Haga que los eventos de bienestar del personal sean continuos. Que sea esto a largo plazo, que no sea solamente una vez. Pasamos, Alejandra, al *Matrix* de las actividades del bienestar del personal. O, ¿Queremos añadir algún otro detalle de cómo poder trabajar con la interacción del plan de bienestar? De repente pienso que me fui muy rapidito.

Alejandra: Creo que has cubierto todo, amiga, el tiempo va volando y yo sé que esto es un tema que nos ocupa a todos. Qué te parece si entramos a hablar un poquito, María Eugenia, acerca del poder del bienestar, desde el punto de vista de la permanencia familiar. Y, déjenme decirles, ya que hablamos del personal, ahora vamos a hablar de las familias. Y me gustaría invitarlos a ver tres estrategias en sus pantallas.

La primera estrategia se refiere a escuchar las historias de las familias. Esto es fundamental, cuando nosotros estamos ahí prestos a escuchar, no solo vamos a escuchar palabras. Vamos a escuchar sentimientos, vamos a entender la cultura de la familia. Vamos a poder adentrarnos con la familia. Y con ellos juntos vamos a tener la capacidad de construir ese bienestar. Igualmente, tenemos la posibilidad de reconocer y reflejar las necesidades de las familias.

Por supuesto, cuando se da esa conexión y se construye esa relación, nosotros nos vamos a dar la oportunidad de conectar con las familias. No desde nuestra propia perspectiva, desde la perspectiva de ellos. Y es muy probable, mis queridos amigos y amigas, que al principio no entendamos todo lo que las familias nos quieren decir. Pero a medida que vamos construyendo esa relación y nos adentramos en ese contexto de estar bien, de construir ese bienestar, vamos a hacer posible que podamos unir esfuerzos y que trabajemos juntos en la mejora continua, en

buscar cómo lograr ese balance del que nos ha estado hablando María Eugenia: cómo poder traer todas esas actividades y hacer posible el bienestar familiar.

Y por último la otra estrategia que pueden encontrar es la retención, el centrarse en ayudantes, en los socios. Los socios no están lejos, están ahí en la comunidad, son nuestros vecinos, son nuestros colaboradores. Busquemos cómo podemos enlazar, cómo podemos crear alianzas estratégicas que nos permitan, de una forma muy natural, enlazar esfuerzos y de esta forma fortalecer el bienestar de las familias.

Bueno, pensando en todo esto, me gustaría llevarlos a unas reflexiones muy interesantes acerca de los testimonios de las familias. Y algunas familias han contribuido con estos testimonios para ilustrar mejor ese concepto de bienestar a través de prácticas, y nosotros somos parte. Nuestros programas son partes de ese bienestar. Porque las familias hablan como ellos han logrado ese bienestar a través de ese trabajo y esas relaciones que hemos realizado en conjunto para mantener la confianza, para construir relaciones positivas.

Entonces quiero invitarlos, desde una perspectiva muy propia a pensar cómo ustedes pueden seguir construyendo su bienestar, cómo ustedes pueden ayudar a las familias a alcanzar ese bienestar que tanto desean. Y deseo que estas reflexiones que ustedes vean en sus pantallas les sirvan y les sean útiles para poder construir y seguir construyendo esas relaciones y esas conexiones. Creo, María Eugenia, que nos podemos ir a hablar acerca de los recursos brevemente, ¿Qué te parece?

María Eugenia: Sí, seguro que sí. Y quiero cerrar tu pensamiento con recordarles que nosotros, todos, somos uno. Nosotros somos un equipo y la importancia de seguir juntos, por favor, seguir juntos luchando y echándose adelante como decimos nosotros en Puerto Rico. Acá nosotros encontramos el Centro para el Desarrollo de la Salud Mental de la Niñez Temprana, que es el centro [Inaudible] de la Universidad de Georgetown, encarecidamente les sugiero que puedan entrar, tienen muchísima información que les puede servir de gran ayuda, de gran beneficio para su programa y, obviamente, fomentando el bienestar del personal para que se pueda encontrar en la página de ECLKC de Head Start, en la página web de Head Start. Ha sido un placer conversar contigo Alejandra, gracias por invitarme.

Alejandra: Me ha encantado, María Eugenia, que estemos juntos. Quiero darles las gracias a todos en nombre de cada uno de nosotros por haber estado con nosotros, acompañarnos. Les invitamos, visiten el centro de bienestar, está ahí disponible. Con muchos de estos aspectos y sugerencias que María Eugenia hoy ha traído para cada uno de nosotros. María Eugenia, ha sido una excelente forma de abordar la importancia del bienestar para la retención del personal y de la familia, así que muchas gracias a todos y les deseamos que tengan un feliz día.