



Estrategias para construir relaciones con los proveedores



Estrategias para construir relaciones con los proveedores



Hay tres estrategias que usted puede utilizar como ayuda para construir o fortalecer sus relaciones con los proveedores.

- **Utilizar un enfoque basado en fortalezas**
- **Escuchar activamente**
- **Actuar de manera informada**

Puede obtener más información sobre estas estrategias en la Caja de herramientas del compromiso familiar, ingresando a qualitycountsca.net/FEtoolkit-es.

Cuando usted usa un enfoque compartido de la participación familiar, usa las mismas estrategias para desarrollar relaciones con otros proveedores*. El modo en que usted desarrolla relaciones con sus colegas y otros proveedores influye en la manera en que usted y los otros proveedores desarrollan relaciones con las familias. Utilizar un enfoque compartido para practicar estas estrategias le brinda la oportunidad de desarrollar y fortalecer sus relaciones con otros proveedores y profesionales, como también con las familias.

*El término “proveedores” que se utiliza en este documento se refiere a todos los profesionales de aprendizaje y cuidado tempranos. Esto incluye, pero no se limita a, supervisores, capacitadores, colegas, profesores de educación superior, maestros, visitantes domiciliarios y proveedores de cuidado infantil en el hogar.



Utilizar un enfoque basado en fortalezas

La estrategia **Utilizar un enfoque basado en fortalezas** le ayuda a enfocarse en las fortalezas de un proveedor. También le ayuda a considerar la perspectiva del proveedor y también la suya, lo que puede ser especialmente útil para abordar los desafíos o las opiniones diferentes entre usted y el proveedor. Usted puede utilizar las herramientas asociadas a esta estrategia para resolver los desafíos, asociarse para superarlos y llegar juntos a un acuerdo en común. Esta estrategia puede ayudarle a fortalecer las relaciones existentes y a desarrollar nuevas relaciones. Puede utilizar las siguientes herramientas como ayuda al adoptar un enfoque basado en fortalezas: **Reflexionar e indagar** y **Aplicar las actitudes basadas en fortalezas**.

Reflexionar e indagar

Reflexionar

Reflexione sobre sus propias perspectivas personales y culturales. Deténganse y piense en las ideas, las suposiciones, los juicios y las expectativas que usted aporta a una interacción con un proveedor y la manera en que ellos influyen en sus interacciones personales y profesionales.

Reflexione sobre las perspectivas individuales y culturales del proveedor. Piense en lo que sabe sobre el proveedor y lo que el proveedor ha compartido sobre sus valores, creencias y enfoques a su trabajo tanto personales como profesionales.

Puede utilizar estas reflexiones para guiar lo que elija hacer o decir cuando interactúa con otros proveedores. Luego de tomarse un tiempo para reflexionar, el siguiente paso es indagar. Indagar es simplemente hacerse a sí mismo algunas preguntas más o analizar más profundamente. Puede pensar en cómo lo que ha aprendido puede influir en su relación con ese proveedor..

Indagar

- ¿Qué surgió para ambos, sea positivo o negativo?
- ¿Cómo podrían influir estos sentimientos o reacciones en su relación con el proveedor?

Aplicar las actitudes basadas en fortalezas

Aplicar

La herramienta **Aplicar una actitud basada en fortalezas** le ayuda a enfocarse en las fortalezas del proveedor. Puede utilizar las siguientes actitudes basadas en fortalezas para recordarle que debe comenzar a desarrollar relaciones con proveedores pensando en sus fortalezas. Elija una actitud basada en fortalezas y determine cómo la utilizará para enfocarse en las fortalezas del proveedor:

Todos los proveedores tienen fortalezas. Sea consciente de los sentimientos o juicios incómodos que quizás tenga sobre el otro proveedor. Siempre tenga en cuenta que el otro proveedor tiene fortalezas y nótelas.

Los proveedores merecen el mismo apoyo y respeto que les pedimos que muestren a las familias.

Reconozca y valore lo que comparten con usted los proveedores sobre sus perspectivas personales y culturales y sobre lo que más importa para ellos. Reflexione sobre cómo estas perspectivas pueden influir en sus relaciones con los proveedores.

Los proveedores conocen muy bien sus propias áreas de especialización. Escuche para comprender y reconocer el conocimiento de los proveedores de su trabajo y experiencias.

Las contribuciones de los proveedores son valiosas e importantes. Estar abiertos a las sugerencias y los pedidos de los proveedores. Adoptar una mente abierta lo ayudará a averiguar de parte de los proveedores sobre lo que está sucediendo.



Escuchar activamente

La estrategia **Escuchar activamente** le permite comprender lo que le dicen y a mantener conversaciones significativas. Cuando usted escucha para comprender, puede averiguar lo que más les importa a los proveedores. Puede utilizar esta estrategia para cambiar de reaccionar inmediatamente a primero comprender y luego responder. Hay tres estrategias que le ayudan a escuchar activamente: **Estar presente**, **Parfrasear** y **Preguntas y afirmaciones interesantes**.

Estar presente

Al estar completamente presente, usted utiliza técnicas verbales y no verbales para poder comprender lo que está diciendo una familia o un proveedor. Este enfoque lo ayuda a mostrar interés, sinceridad y respeto. La siguiente tabla describe los diferentes tipos de comunicación que puede utilizar para estar presente.

Comunicación	Incluye
Limitar las distracciones	Teléfonos celulares apagados Lugar privado para comunicarse Enfocar su atención
Utilizar métodos no verbales	Expresiones faciales Postura/lenguaje corporal Gestos
Utilizar métodos verbales	Tono de la voz Ritmo del habla Cantidad de habla versus escucha Interrumpir o no Elecciones de vocabulario

Parafrasear

Parafrasear le ayuda a confirmar y aclarar lo que dice un proveedor. Expresa que usted está escuchando y quiere comprender lo que ha dicho el proveedor. La siguiente tabla describe cinco técnicas de comunicación que puede utilizar al parafrasear.

Técnica	Cómo
Reformular	Repetir lo que escuchó decir al proveedor. Por ejemplo, puede hacer una pausa luego de reformular lo que escuchó o preguntar si lo que escuchó es correcto. Esta técnica da la oportunidad de que la otra persona confirme o aclare.
Redefinir	Proponer otra manera de pensar en lo que hizo o dijo el proveedor. Por ejemplo, podría pensar en una manera positiva de pensar en algo que dijo o hizo un proveedor en lugar de pensar de manera negativa.
Resumir	Revisar y organizar u ordenar los puntos principales de lo que escucha en una secuencia o en categorías. Asegúrese de que la otra persona sepa que usted quiere ver si comprendió todo y pídale que le diga si faltó algo.
Aclarar	Hacer un comentario que confirme lo que ha dicho el proveedor y que ayude a mejorar y profundizar su comprensión.
Validar	Reconocer y aceptar lo que es importante para las familias, incluidas sus emociones.

Preguntas y afirmaciones interesantes

Preguntas y afirmaciones interesantes pueden ayudarle a mantener conversaciones significativas con los proveedores. Basándose en el resultado que esté buscando, elija una pregunta abierta, una afirmación declarativa o una pregunta cerrada mientras escucha activamente y se comunica. Aquí hay algunos ejemplos:

Tipo de pregunta/afirmación	Ejemplo
Abierta <ul style="list-style-type: none">Se utiliza para participar en conversaciones significativas con los proveedoresInicia un diálogo y permite una variedad de respuestas, en lugar de simplemente “sí” o “no”.	<ul style="list-style-type: none">“Cuando organiza un evento familiar, ¿qué tipo de actividades disfruta hacer con los niños y las familias?”“¿Qué nota que sucede cuando utiliza la carpeta diaria para comunicarse con las familias?”
Declarativa <ul style="list-style-type: none">Una manera de saber lo que la otra persona piensa sobre algo sin hacer una pregunta directamente	<ul style="list-style-type: none">“Vi que pasaste mucho tiempo preparándote para tu visita con la familia y que te enfocaste mucho en los detalles”.“La abuela de Kyle me dijo cuánto agradeció que la llamas para el próximo evento”.
Cerrada <ul style="list-style-type: none">Se utiliza cuando quiere una respuesta breve o rápidaLimitada y requiere respuestas específicas	<ul style="list-style-type: none">“¿Se comunica con las familias enviando información al hogar o llamándolas por teléfono?”“¿A qué hora quieres que venga a la reunión familiar?”

Actuar de manera informada

Utilizar la estrategia **Actuar de manera informada** puede ayudarle a decidir qué hacer o cómo responder durante las interacciones con otros proveedores. Puede utilizar lo que averigua sobre sí mismo y sobre el proveedor para poder elegir una **Práctica basada en relaciones**. Una vez que elige una **Práctica basada en relaciones** y la utiliza para guiar lo que dice o hace, puede observar cómo van las cosas y luego elegir otra práctica para apoyar su próxima interacción. Este proceso es continuo.

Prácticas basadas en relaciones

- Enfóquese en la relación familia-proveedor. Piense en qué puede hacer o cómo puede responder para demostrar a los proveedores que usted valora sus relaciones con las familias con las que trabajan
- Note y describa el comportamiento del proveedor. Describa lo que hace el proveedor sin interpretar su significado. Luego, pregunte al proveedor lo que significa. Cuando habla sobre un/a niño/a con otro proveedor, recuerde utilizar la práctica: Observar y describir el comportamiento del/de la niño/a para iniciar una comunicación sobre el/la niño/a con el proveedor.
- Apoye la competencia del proveedor. Reconozca y haga comentarios sobre los éxitos, el crecimiento y los esfuerzos del proveedor.
- Valore la pasión del proveedor (trabajar con sus sentimientos positivos y negativos). Note y responda de una manera que valore la pasión del proveedor. Reconozca que la expresión de emociones fuertes de los proveedores indica cuánto les importa.



Para aprender más sobre la participación familiar, vea la caja de herramientas en línea de la Participación familiar: www.qualitycountsca.net/FEtoolkit-es

Puede encontrar referencias para este recurso en [la lista de referencias del Módulo 5](#)

Adaptado del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Administración para Niños y Familias, Oficina Nacional de Head Start, Centro Nacional del Compromiso de Padres, Familias y Comunidad. (2018). *Estrategias para el compromiso de la familia: Actitudes y prácticas.*