centro de educación continua
facultad de ingeniería, unam

A los Asistentes a los cursos del Centro de Educación Continua

La Facultad de Ingeniería, por conducto del Centro de Educación Continua, otorga constancia de asistencia a quienes cumplan con los requisitos establecidos para cada curso. Las personas que deseen que aparezca su título profesional precediendo a su nombre en el diploma, deberán entregar copia del mismo o de su cédula profesional a más tardar el Segundo Día de Clases, en las oficinas del Centro, con la Señora Sánchez, de lo contrario no será posible.

El control de asistencia se efectuará a través de la persona encargada de entregar notas, en la mesa de entrega de material, mediante listas especiales. Las ausencias serán computadas por las autoridades del Centro.

Se recomienda a los asistentes participar activamente con sus ideas y experiencias, pues los cursos que ofrece el Centro están planeados para que los profesores expongan una tésis, pero sobre todo para que coordinen las opiniones de todos los interesados constituyendo verdaderos seminarios.

Al finalizar el curso se hará una evaluación del mismo a través de un cuestionario diseñado para emitir juicios anónimos por parte de los asistentes Las personas comisionadas por alguna institución deberán pasar a inscribirse en las oficinas del Centro en la misma forma que los demás asistentes.

Con objeto de mejorar los servicios que el Centro de Educación Continua ofrece, es importante que todos los asistentes llenen y entreguen su hoja de inscripción con los datos que se les solicitan al iniciarse el curso.

ATENTAMENTE

ING. JOSE ELISEO OCAMPO SAMANO
COORDINADOR DE CURSOS

'eds.

centro de educación continua
facultad de ingeniería, unam

CURSO DE:

COMUNICACION Y RELACIONES HUMANAS.

Tacuba 5, primer piso. México 1, D.F.
Teléfonos: 521-30-95 y 513-27-95

Este fascículo contiene:

I. Presentación.

II. Sistema del curso.

III. Calendario.

IV. Programa de trabajo -primera parte-

I. PRESENTACION

En el mundo de hoy, el hombre cuenta con un caudal de datos, sin embargo, como en el ayer más lejano, se nos presenta el problema de -- transformar ese conjunto de elementos, en información. Inmersos en - una amplia red de comunicaciones, no siempre logramos transmitir nuestras ideas, pensamientos, opiniones y sentir.

Lo mismo en la familia que en la empresa o en el organismo social, el establecer interacciones, interrelaciones o comunicación, sea por medio de la palabra oral o escrita, por sistemas gráficos, o por otros apoyos de transmisión, siempre se requiere de algo más que la mera confrontación "cara a cara" o la estructuración de mensajes.

El presente curso trata de lograr, mediante la colaboración de sus participantes, desarrollar aptitudes, actitudes, habilidades y cualidades para establecer en forma más eficiente la comunicación y, desde luego, elevar a condiciones óptimas, la relación del hombre con el hombre, de la organización con el individuo o con la comunidad.

El individuo, lo mismo que el organismo social, se encuentra sujeto a una corriente que los especialistas en sistemas conocen como "entropía", y en función de la cual, se observa una tendencia al caos, a la

desintegración y al desorden. Contrario a dicha corriente, existe otra fuerza equilibradora, de integración y organización natural, cuyo impacto conduce a la armonía, al crecimiento y desarrollo sano, es la "homeostasis". Frenar la primera, alentar la segunda, es deber ineludible de todo funcionario o ejecutivo.

Conocer los mecanismos para orientar la participación de grupo, lo mismo en la empresa del sector privado que en el organismo del sector público, es tarea no sólo necesaria, sino deber insoslayable, si se desea obtener resultados y asegurar la eficiencia administrativa.

II. SISTEMA DEL CURSO

El curso fue preparado mediante un cuidadoso equilibrio de "contenidos" a base de instrucción programada, al través de la determinación de objetivos educacionales y conductas terminales, por medio de la orientación a un contexto de enfoque propedéutico, cuya metodología se expondrá en las sesiones.

El contenido del curso consta de 17 capítulos. La exposición de éstos, se reforzará con filminas, transparencias, visomáticos, filmes, franelogramas, circuito cerrado de televisión y laboratorios vivenciales.

Las sesiones están a cargo de 2 ó más conferencistas, uno de los cuales irá tomando nota de los aspectos participativos que provean a la retroalimentación. En cada reunión se tendrán prácticas.

III. CALENDARIO

Viernes	18	de	octubre	17.00	a	21.00	horas
Sábado	19	de	octubre	9.00	a	14.00	"
Viernes	25	de	octubre	17.00	a	21.00	"
Sábado	26	de	octubre	9.00	a	14.00	"
Viernes	8	de	noviembre	17.00	a	21.00	"
Sábado	9	de	noviembre	9.00	a	14.00	"

IV. PROGRAMA DE TRABAJO

Viernes 18 de octubre de 1974. Presentación del curso.

CAPITULO I. TRASCENDENCIA E IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION. PATRONES DE INTERACCION

1.1. Trascendencia e importancia de la comunicación.

1.1.1. Planteamiento

1.1.2. Alcances

1.1.3. Perspectivas del comunicador

1.1.4. El problema de la incomunicación

1.2. Definición de la comunicación.

1.2.1. Aristóteles

1.2.2. David K. Berlo

1.2.3. Arrigo Coen Anitúa

1.2.4. M. McLuhan

1.3. La comunicación, factor cinético de la empresa y la comunicación social.

1.4. Elementos del proceso de la comunicación.

1.4.1. Modelo Aristotélico

1.4.2. Modelo de David K. Berlo

1.4.3. Otros modelos

1.5. Niveles de comunicación.

1.6. Los problemas de la retroalimentación.

1.6.1. Manifestaciones externas

1.6.2. Técnicas de "tête a tète", según las técnicas - de Giscard

1.6.3. En los sistemas deliberativos

1.7. Introducción a la patología de la comunicación por mal na- nejo de la imagen institucional.

Viernes 18 de octubre de 1974.

CAPITULO II. CLASIFICACION DE LA COMUNICACION. ENFOQUE MODULAR

2.1. Criterios de clasificación.

2.1.1. Problemas

2.1.2. Presentación de la clasificación integral

2.2. Clasificación de la comunicación en función de la probabilidad que la interrelación se establezca.

2.2.1. Persona a persona

2.2.2. Persona a grupo

2.2.3. Intergrupal

2.2.4. Masiva

2.2.5. Directa

2.2.6. Uso de aparatos mecánicos, eléctricos o electrónicos.

2.3. Clasificación de la comunicación en función del medio de transmisión.

2.3.1. La palabra: oral y escrita

2.3.2. Señales: audibles, visuales, perceptibles por otros sentidos.

2.3.3. Símbolos convencionales

2.3.4. Gráfica

2.3.5. Mixta

Viernes 18 de octubre de 1974.

2.4. Clasificación de la comunicación en función del contenido - administrativo.

2.4.1. Interna y externa .

2.4.2. Formal, ordinaria u oficial; informal, extraordinaria o extraoficial; implícita

2.4.3. Vertical, horizontal, transversal, circular.

2.5. Clasificación de la comunicación por la estructura o pre-- sentación del contenido administrativo.

2.5.1. Ordenes

2.5.2. Instrucciones

2.5.3. Información

2.5.4. Reuniones

2.5.5. Asambleas

2.5.6. Charlas

2.5.7. Entrevistas

2.5.8. Discursos

2.5.9. Medidas disciplinarias

2.5.10. Reglas, manuales, instructivos

2.5.11. Derechos y obligaciones

2.5.12. Encuestas

2.5.13. Quejas y sugerencias

2.5.14. Informes y reportes

2.5.15. Consultas

Viernes 18 de octubre de 1974.

2.5.16. Recomendaciones

2.5.17. Acuerdos

2.5.18. Memoparte o recado

2.5.19. Memorando

2.5.20. Carta

2.5.21. Oficio

2.5.22. Carta de servicio

2.5.23. Descarga automática de acuerdos

2.5.24. Hoja de control de documentos

2.5.25. Control de proyectos

2.5.26. Orden del Día

2.5.27. Agenda

2.5.28. Agenda de trabajo

2.5.29. Invitaciones protocolarias

2.5.30. Actas

2.5.31. Minutas

2.5.32. Protocolo o ceremonial

2.6. Enfoque modular de la comunicación.

2.6.1. Módulo circunstancial

2.6.2. Módulo etiológico

2.6.3. Módulo ambiental protocolario

2.6.4. Módulo ontológico

Viernes 18 de octubre de 1974.

2.7. Sistema integrado de relaciones humanas.

2.7.1. Interrelación, interacción, intercomunicación

2.7.2. Nivel jurídico-gubernamental

2.7.3. Nivel interno laboral y sindical

2.7.4. Nivel externo hacia la comunidad

2.7.5. Nivel externo hacia usuarios, consumidores o beneficiarios

Sábado 19 de octubre de 1974.

CAPITULO III. BARRERAS DE COMUNICACION. REMOCION DE -- OBSTACULOS

3.1. Patología de la comunicación

3.2. Barreras, ruidos o interferencias

3.3. Barreras físicas

3.4. Barreras fisiológicas

3.5. Barreras semánticas

3.6. Barreras Psicológicas

3.7. Barreras administrativas

CAPITULO IV COMUNICACION Y RELACIONES HUMANAS

4.1. Conceptualización de las relaciones humanas

4.2. Vinculación del sistema de relaciones humanas al de comunicación administrativa

4.3. Configuración de imagen corporativa ó institucional.

4.4. Medios

Sábado 19 de octubre de 1974.

CAPITULO V. INTRODUCCION AL MANEJO DE LA PALABRA HABLADA

5.1. La palabra hablada y los resultados de su acción en el grupo

5.2. Fuerzas internas

5.3. Fuerzas externas

5.4. Cualidades del comunicador oral

5.5. Cualidades morales

5.6. Cualidades físicas

5.7. Cualidades intelectuales

CURSO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES HUMANAS

FASCICULO 2

CONTIENE:

- DIRECTORIO DE PARTICIPANTES DEL CURSO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES HUMANAS.

- EXPOSITORES.

- PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL 2° FIN DE SEMANA DEL CURSO.

EXPOSITORES -en orden alfabético-

FLORES DE GORTARI SERGIO

Terminó sus estudios de Licenciatura en Derecho y Administración en la UNAM. Funcionario universitario durante 14 años; fué Secretario de la Facultad de Contaduría y Administración (1969-1972); ha impartido su cátedra en las Facultades de Derecho y Contaduría y Administración (Proceso Administrativo, Administración IV, Seminario de Tesis).

Ha realizado estudios de pedagogía y didáctica. Actualmente es Director del Centro de Estudios en Comercio Internacional del IMCE.

Es coautor del libro: "Hacia una Comunicación Administrativa Integral" publicado por Editorial Trillas.

MALDONADO GUTIERREZ ALBERTO

Estudios de Licenciatura en Derecho, en la Universidad de Guanajuato; estudios a nivel especializado en Periodismo; maestro en la Septién García.

Ha ocupado puestos administrativos en distintos periódicos; conferencista en Universidades de provincia. Actualmente es colaborador de la página editorial del Diario de México y Subdirector de "La Extra" de los Angeles, California. Experto en publicaciones de comunicación interna.

Viernes 25 de noviembre de 1974.

CAPITULO VI. LA COMUNICACION INTRAORGANIZACIONAL FUENTE DE PARTICIPACION Y CONSENCO

6.1. Aplicación de técnicas para mejorar la comunicación oral.

- 6.1.1. Cualidades morales: éticas y axiológicas
- 6.1.2. Cualidades físicas
- 6.1.3. Cualidades intelectuales: inteligencia, sensibilidad, imaginación, memoria, laxitud, cultura.

6.2. Reuniones Administrativas.

- 6.2.1. Con el propósito exclusivo comunicar información
- 6.2.2. Convocadas para obtener sugerencias y opiniones
- 6.2.3. Reuniones de desarrollo
- 6.2.4. Reuniones conciliatorias
- 6.2.5. Reuniones sobre finalidad específica

6.3. Estructuras administrativas para conducción de reuniones.

- 6.3.1. Comités
- 6.3.2. Comisiones operativas
- 6.3.3. Comisiones normativas
- 6.3.4. Sesiones
- 6.3.5. Reuniones
- 6.3.6. Tormenta de ideas
- 6.3.7. De administración creativa

Viernes 25 de octubre de 1974.

6.4. Tratamiento de proyectos.

6.4.1. Discusión

6.4.2. Planeación

Viernes 25 de octubre de 1974.

CAPITULO VII. LA COMUNICACION GRUPAL COMO FUERZA GENERADORA DE INTERCAMBIO DE IDEAS Y FENOMENO-COADYUVANTE EN EL DESARROLLO.

7.1. Comunicación oral -manifestaciones externas-

7.1.1. Porte

7.1.2. Postura

7.1.3. Ademanes

7.1.4. Voz

7.1.5. Contacto visual

7.1.6. Gestos

7.1.7. Fisonomía

7.2. Factores incidentes para la mejoría de las Relaciones Humanas.

7.2.1. Nivel actitudinal institucional

7.2.2. Nivel organizacional

7.2.3. Instrumentos administrativos

Viernes 25 de octubre de 1974.

CAPITULO VIII. PLANEACION DE LAS REUNIONES DELIBERANTES

8.1. Planeación del contenido de la reunión.

- 8.1.1. Esbozo de la reunión
- 8.1.2. Formulación del guión

8.2. Planeación de la organización de la reunión.

- 8.2.1. Previsión integral
- 8.2.2. Juntas de coordinación
- 8.2.3. Confirmación de la lista y/o relación de asistentes
- 8.2.4. Confirmación de conferenciantes, ponentes, expositores y conductores
- 8.2.5. Actividades previas al desarrollo de la reunión.
- 8.2.6. Actividades posteriores a la reunión

8.3. Planeación de la distribución del tiempo.

- 8.3.1. Las agendas de trabajo
- 8.3.2. Los acuerdos y las reuniones
- 8.3.3. Sistema integral de comunicación interna

Sábado 26 de octubre de 1974.

CAPITULO IX -segunda parte-

EL DIRECTOR DE REUNIONES EN EJERCICIO

9.3. Técnicas genéricas de conducción de reuniones

9.4. Técnicas genéricas de conducción de grupos de trabajo.

Viernes 25 de octubre de 1974.

CAPITULO IX. -primera parte-

EL DIRECTOR DE REUNIONES EN EJERCICIO

9.1. Habilidades y aspectos deseables

9.2. Los obstructores administrativos

Sábado 26 de octubre de 1974.

CAPITULO X. LOS INSTRUMENTOS DEL DIRECTOR DE REUNIONES

10.1. Coordinación del diálogo.

10.2. Empleo de materiales de apoyo.

10.3. Sistema integral de acuerdos.

10.4. Actas y minutas.

10.5. Técnicas dubitativas.

Sábado 26 de octubre de 1974.

CAPITULO XI. TIPOLOGIA Y CARACTERIOLOGIA DE LOS MIEMBROS ASOCIADOS

11.1. Nivel participativo.

11.2. Caracteriología de miembros conflictivos.

11.3. Mecanismos de ajuste emocional.

11.3.1. Agresión

11.3.2. Compensación

11.3.3. Racionalización

11.3.4. Identificación

11.3.5. Idealización

11.3.6. Proyección

11.3.7. Regresión

11.3.8. Negativismo

11.3.9. Fantasía

11.4. Los obstructores.

11.4.1. Obsesivo compulsivo

11.4.2. Neurótico

11.4.3. Autócrata absorbente

11.4.4. Administrativos

11.5. Las situaciones de conflicto y procedimientos para obtener productividad ante actitudes difíciles.