

Tentamen
Minor Professionele communicatie
Basisvak: Effectief mondeling en schriftelijk communiceren

Donderdag 6 november 2008
13.30 – 16.30 uur, HO B1216

1. Ontwerpen van gebruiksvriendelijke websites

- a.** Geef een voorbeeld van een website die naar uw mening goed ontworpen is. Vermeld het webadres (URL) of geef een omschrijving van de website zodat deze eenvoudig op te zoeken is. Motiveer bondig waarom u dit een goed ontworpen website vindt. Ga bij uw motivatie onder meer in op de volgende onderwerpen afkomstig van de checklist uit het boek van Thissen; 'orientation and navigation', 'screen lay-out', en 'interaction'.
- b.** Geef een voorbeeld van een website die naar uw mening sterk verbeterd kan worden. Vermeld het webadres (URL) of geef een omschrijving van de website zodat deze eenvoudig op te zoeken is. Motiveer bondig wat er aan de website schort en welke verbeteringen volgens u noodzakelijk zijn. Gebruik bij uw motivatie wederom de onderwerpen afkomstig van de checklist uit het boek van Thissen.

2. Presenteren: een retorische benadering

Zoals Goethe al zei: 'Als het al bij het eerste knoopsgat fout gaat, komt het bij het verdere dichtknopen niet meer goed.' Dat geldt ook voor de eerste minuten van een toespraak of presentatie. Veelgemaakte fouten en tenenkrommende praktijken uit de speechpraktijk werden al beschreven door klassieke auteurs als Aristoteles, Cicero en Quintillianus. Ook de hedendaagse adviseurs noemen een groot aantal tips & tricks, onder andere voor de inleiding van toespraken.

- a.** Welke functie(s) dient de inleiding van een toespraak volgens jou?
- b.** Wat moet je in de eerste minuten van je toespraak in ieder geval niet doen? En wat zou wél een goede opening zijn? Beschrijf kort drie afraders en drie aanraders.

3. Ontwerpen van handleidingen/user support

Op de volgende pagina is een bladzijde afgebeeld uit een software-handleiding voor Word Perfect. Deze handleiding is in 1988 uitgegeven. In die tijd was het gebruikelijk om handleidingen op deze manier vorm te geven. Inmiddels weten we dat dit niet de beste manier is; deze instructie lijkt niet optimaal bruikbaar te zijn voor de doelgroep.

Herschrijf dit deel van de handleiding, en beargumenteer bij iedere verandering waarom deze een handleiding oplevert die beter is dan de oorspronkelijke. Baseer je bij deze argumentatie op de literatuur, het artikel van Farkas en de relevante paragrafen uit het boek Professioneel Communiceren, en op de inhoud van het college over het schrijven van instructieve teksten.

Positioning Table Definition Codes

Although many tables (especially the table of contents and lists) appear at the beginning of the final product, you may want to generate tables at the end of the document. Considering the amount of extra formatting they often require, there is good reason to define them at the end.

To do this, position the cursor at the end of the document and insert a page break. Then use {Format} Page to insert any needed new page number codes and hard page breaks between the text and the tables before generating. You may also need to discontinue headers and footers.

Then insert the table definition codes you want, using {Mark Text} Define. After the tables are generated and the document is printed, reshuffle the pages so the table of contents and lists appear at the front, and no one will ever know the difference.

There is only one trap to be aware of when you position the codes for any table at the end of the document. If the generated table of contents contains an entry for itself, or for any lists, these entries will appear last, following all section headings and the index. (Normally, of course, the table of contents appears as the *first* entry, not the last.) To correct this problem, block and move the displaced entries to their proper locations before printing the final copy.

4. Wetenschapsjournalistiek

a. Wat is 'scientific literacy'?

b. Stel dat jij de *kritische* student wilt uithangen – die je natuurlijk bent – , welke vier vragen zou je dan stellen bij een journalistiek artikel over wetenschappelijk onderzoek? De categorieën van Korpan kunnen je daarbij helpen. Zimmerman en anderen geven in hun artikel zelf een aantal suggesties. Prioriteer je vier vragen (zet ze volgorde van belangrijkheid).

c. Lees in bijlage I het persbericht van het Universitair Medisch Centrum Nijmegen (onderdeel Radboud Universiteit). Dit staat sinds september 2007 op de website van dit UMC. Scoor vervolgens dit artikel met behulp van de 33 features van Korpan (zie bijlage II). Zet een v-teken achter de features die volgens jou hierin voorkomen. [Je scoort geen bovenliggende categorieën. Bij 'relevantie onderzoek' scoor je dus alleen een of meer van de vier onderliggende categorieën.]

5. Academic Writing in English.

ANSWER TWO questions, choose ONE from a) or b), AND choose ONE from c) or d),

Write your answers in paragraph form in English.

Answer ONE question, a) or b)

- a) Identify at least FOUR kinds of information found in a monolingual dictionary.
- b) Identify at least THREE characteristics of scientific writing.

Answer ONE question, c) or d)

- c) Explain what standard English is and why it is used.
- d) Compare prescriptive and descriptive views of language.

6. Sollicitatietechnieken

De gemeente Amsterdam zoekt elk jaar trainees op HBO of academisch niveau. Hieronder staat de informatie die gemeente Amsterdam geeft m.b.t. het traineeship

Traineeship

Een combinatie van werken en leren. Dat is de essentie van het traineeship. Je maakt kennis met de vele gezichten van de gemeente Amsterdam en werkt direct mee aan de ontwikkeling van de stad. De gemeente Amsterdam vormt jaarlijks een traineepool waaraan verschillende gemeentelijke diensten en stadsdelen meedoen. Als trainee krijg je bij een van deze organisaties een contract voor twee jaar. Ruim voldoende tijd om brede ervaring op te doen met het ontwikkelen van beleid en het uitvoeren van projecten. Overigens werk je niet alleen bij de organisatie waarmee je een contract hebt. In overleg met deze organisatie, ga je twee keer een aantal maanden detacheren bij een andere dienst of stadsdeel van de gemeente Amsterdam.

Door de gevarieerde opbouw van het traineeship leer je snel de gemeente in al haar dimensies kennen, je krijgt inzicht in de samenhang tussen de verschillende onderdelen. Bovendien bouw je een fantastisch netwerk op, dat heel nuttig kan zijn in je verdere carrière.

Je krijgt een contract voor 32 of 36 uur per week voor een periode van twee jaar. Gedurende de gehele periode word je binnen je eigen organisatie begeleid door een persoonlijke mentor.

Daarnaast is er een traineebegeleider die jou en de andere trainees coacht bij het gemeenschappelijke opleidingsprogramma. Kortom: met een traineeship biedt Amsterdam je een leerzame werkomgeving met legio mogelijkheden en kansen. Plus natuurlijk een aantrekkelijk aanvangssalaris en uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden. Omgekeerd verwachten wij van jou dat je er alles uit haalt wat er in zit. Dat vraagt om initiatief, zelfreflectie en voldoende lef om feedback te geven én te ontvangen.

Je profiel

Voorwaarde voor deelname is dat je een HBO- of universitaire opleiding hebt afgerond. We zoeken uiteenlopende specialisten van verschillende studierichtingen, die hun expertise breed kunnen toepassen. Je vindt het in ieder geval boeiend om de ontwikkelingen in de stad Amsterdam te vertalen naar consequenties voor "jouw" organisatie en de gemeente als geheel. Maatschappelijke vraagstukken hebben dan ook je belangstelling.

Je bent een initiatiefrijke, flexibele en creatieve doorzetter die graag en snel leert. Je handelt doortastend en proactief, met gevoel voor politieke en menselijke verhoudingen. Je houdt van Amsterdam en wilt bijdragen aan de kwaliteit van het wonen en werken in onze stad.

Evelien Hoedemaker heeft de site www.werkenbij.amsterdam.nl bekeken en ze is geïnteresseerd in een traineeship bij de gemeente. Ze stuurt per email onderstaande brief.

Sportcafé Tropical
T.a.v. Dhr. O. Cherif
Leenakker 13
3012 HN Amsterdam

Enschede, 28-10-08

Geachte hr. Cherif,

Na aanleiding van uw vacature nr.23.341 in de Volkskrant van zaterdag 5 Oktober j.l zou ik graag solliciteren op de functie van trainee bij de Gemeente Amsterdam. Een traineeship lijkt mij een uitdaging. Graag wil ik met behulp van deze brief mijn motivatie en geschiktheid aantonen. Tijdens mijn studie heb ik enkele beleidsmatige vakken gevolgd dat vond ik interessant!, zoals bestuurskunde en "beleid en overheid". Ook heb ik altijd al de lokale politiek gevolgd. Zoals u kunt zien heb ik ook deelgenomen aan diverse politieke discussieforums tijdens mijn studie. Ook ben ik voorzitter geweest van TSVVA en heb ik veel vrijwilligerswerk gedaan. Tijdens mijn stageperiode heb ik bij een gemeente gewerkt. Ik heb mij hield mij bezig met beleidsstukken redigeren en deed er onderzoek in het kader van mijn scriptie.

Ik denk dat een traineeship een goede stap is voor mij, omdat het heel breed is. Zo kun je kennismaken met diverse aspecten van het werken bij de lokale overheid en dat zegt met wel iets. Ook het feit dat je tijdens het werken kunt doorleren spreekt mij aan, omdat ik het belangrijk vind dat jij je blijft ontwikkelen. Nodig mij dus uit.

In afwachting verblijf ik, Vriendelijke groet,

Evelien Hoedemaker.

Een sollicitatiebrief hoort te voldoen aan een aantal eisen. Er bestaat echter een lijst met de top 6 fouten in een sollicitatiebrief.

De top 6 fouten zijn:

1. Grammatica- en spelfouten
2. Ontbreken belangrijke documenten bij een sollicitatie
3. Sollicitant voldoet niet aan taakomschrijving
4. Slordige lay-out
5. Informeel of populair taalgebruik
6. De brief of het cv is onvolledig

In de brief van Evelien Hoedemaker zitten fouten uit de top 6. Beschrijf uit elke categorie minstens twee fouten die je aantreft in de brief en formuleer per fout een verbeteradvies.

Bijlage I

Persbericht van het Universitair Medisch Centrum Nijmegen, september 2007

TNF maakt muizen moe

Concreet aanknopingspunt voor chronisch vermoeidheidssyndroom

Onderzoekers van het UMC St Radboud hebben een stof ontdekt waardoor muizen zich moe voelen. Zonder deze lichaamseigen stof – tumor necrose factor, TNF – lopen muizen maar liefst drie keer meer dan normale muizen. Het onderzoek, gepubliceerd in het septembernummer van het *European Journal of Clinical Investigation*, heeft waarschijnlijk ook belangrijke consequenties voor mensen met het chronisch vermoeidheidssyndroom.

Vraag: waarom worden we moe? Antwoord: omdat onze spieren vermoeid raken als we bijvoorbeeld een tijdje hard hebben gelopen. "Dat klinkt redelijk", zegt internist Mihai Netea. "maar toch is dat niet het hele verhaal. Bij het hardlopen moet de fysieke vermoeidheid in de benen ook nog naar de hersenen. Voordat de lichamelijke vermoeidheid echt wordt gevoeld en ervaren moet dat lichamelijke signaal ook doordringen in de bovenkamer."

Been en brein

Het signaal – in dit geval van been naar brein - wordt overgebracht door bepaalde biochemische stoffen. Deze zogenaamde mediators spelen een essentiële rol. Zijn ze afwezig, dan voelt een mens zich in principe niet moe. Eenvoudigweg omdat het gevoel van vermoeidheid niet kan ontstaan. "Het omgekeerde kan ook", zegt Netea. "Het lichaam is helemaal niet moe, maar de hersenen worden toch voortdurend bestookt met stoffen die vermoeidheid oproepen. Zo'n situatie lijkt op wat patiënten met het chronisch vermoeidheidssyndroom ervaren."

Om deze hypothese te toetsen zette prof dr Jos van der Meer jaren geleden bij de afdeling Algemene Interne Geneeskunde een speciale onderzoekslijn op. Het klinische onderzoek bij patiënten, vaak uitgevoerd in samenwerking met prof dr Gijs Bleijenberg van het Nijmeegs Centrum voor Chronische Vermoeidheid, leverde echter geen overtuigende aanknopingspunten op. Er werd onder andere gekeken naar enkele cytokines in het bloed, maar een duidelijke rol kon toen niet worden vastgesteld.

Van mens naar muis

Twee jaar geleden ging het roer om. Netea: "We ruilden het onderzoek bij de mens in voor onderzoek bij de muis. En om verschillende redenen zoomden we in op één cytokine, op de tumor necrose factor; TNF." Anti-TNF werd op dat moment al gebruikt als geneesmiddel voor reuma en de ziekte van Crohn. Het middel zorgt voor een duidelijk, maar merkwaardig effect: patiënten die anti-TNF gebruiken voelen zich al binnen enkele dagen beter en energiever. Dat is vreemd, want de ontstekingsprocessen zijn na zo'n korte behandeling nog duidelijk aanwezig. Netea: "Dat bracht ons op het idee dat dit snelle, positieve effect misschien ontstaat door een directe beïnvloeding van de signalen naar de hersenen. Anders gezegd: zou de verdwijning van TNF door anti-TNF het gevoel van vermoeidheid remmen? Dan zou veel TNF in het lichaam moe maken. En weinig of geen TNF juist vermoeidheid tegen gaan. Met de muizen in het Radboud zijn we op zoek gegaan naar een antwoord."

Echte raddraaiers

In het Centraal Dierenlaboratorium (CDL) van het Radboud zijn TNF-knockout muizen gehuisvest. Deze muizen hebben geen TNF in hun lichaam, in tegenstelling tot de normale muizen. Voor beide groepen muizen wordt een eenvoudig experiment ontworpen. De onderzoekers plaatsen in de kooitjes een looprad met een metertje dat automatisch het aantal omwentelingen registreert. Netea: "Muizen die snel moe zijn, draaien minder rondjes. Wat bleek? De muizen zonder TNF waren kampioen raddraaiers; ze liepen drie keer (!) meer dan de normale muizen. Kennelijk missen muizen zonder TNF een vermoeidheidsrem, dat signaal komt niet aan in de hersenen."

Enkele controle-experimenten leveren nog een duidelijker beeld op. Zo krijgen de normale muizen een antilichaam tegen TNF. Dit antilichaam kan niet door de bloedbreinbarrière, zodat TNF overal in het lichaam verdwijnt, behalve in de hersenen. Het resultaat? De muizen blijven gewoon het normale aantal rondjes lopen. Netea: "Toen we het experiment omdraaiden en het TNF in de hersenen wegvingen, liepen de normale muizen ineens drie keer zoveel rondjes. We hebben dus een stof gevonden die lichamelijke vermoeidheid overbrengt naar de hersenen. TNF maakt moe."

Chronisch vermoeid

Netea, Van der Meer en hun collega's publiceren de opmerkelijke resultaten in het septembernummer van het *European Journal of Clinical Investigation*. Vervolgonderzoek staat op stapel of wordt al uitgevoerd. Samen met het VUmc in Amsterdam wordt inmiddels onderzocht of genetische verschillen in TNF inderdaad effect hebben op het gevoel van vermoeidheid. Marathonlopers zijn echte

doorbijters; hebben zij een TNF-variant die wat minder snel aanklopt bij de hersenen dan bij de gemiddelde man of vrouw?

Dichter bij de kliniek staat een onderzoek naar het chronisch vermoeidheidssyndroom (CVS) waarvoor nu contact wordt gelegd met andere medische centra. Netea: "Door het muizenexperiment ligt onderzoek naar gebruik van anti-TNF bij CVS-patiënten voor de hand. Misschien hebben CVS-patiënten last van een chronische prikkeling van de hersenen door TNF, waardoor ze zich voortdurend moe voelen. Mogelijk kan dat proces gedempt worden met anti-TNF medicijnen zoals infliximab en etanercept. Deze ontstekingsremmers voor reuma en de ziekte van Crohn zijn al op de markt, waardoor het gebruik van die middelen voor CVS relatief snel is in te voeren. Maar eerst moet natuurlijk duidelijk zijn dat onze vermoedens kloppen en het inderdaad zo werkt. Daar zijn we nu volop mee bezig."