

## TEST DI FINE MODULO: AREA PSICOLOGICO- SOCIALE / ACCOGLIENZA

NOME E COGNOME: \_\_\_\_\_

- 1) Per uno steward è importante:
  - a) Avere forza e agilità
  - b) Avere buone capacità comunicative, organizzative, gestionali
  - c) Avere capacità logiche e matematiche
  
- 2) Avere consapevolezza del proprio ruolo professionale per uno steward è un fattore importante per:
  - a) Evitare confusione, incertezza, ambiguità, esposizione all'errore nonché favorire il benessere psicofisico
  - b) Rispondere a quanto richiesto dalle linee guida del 1997
  - c) Nessuna delle precedenti
  
- 3) Gli sport:
  - a) Possono essere considerati fenomeni psicologici e sociali
  - b) Non possono essere considerati fenomeni psicologici e sociali
  - c) Possono essere considerati solo ludici e ricreativi
  
- 4) Una delle motivazioni fondamentali alla base del tifo è:
  - a) Il bisogno di differenziazione
  - b) Il bisogno di identificazione e appartenenza
  - c) Nessuna delle precedenti
  
- 5) Il conflitto può essere classificato in più livelli?
  - a) No
  - b) Sì. Intrapersonale, Interpersonale, Sociale
  - c) Sì. Intrapersonale e Interpersonale
  
- 6) Nella fase della relazione di un conflitto:
  - a) Le persone smettono di comunicare
  - b) Le persone sono in grado di gestire il conflitto, in quanto riescono a dialogare e comunicare tra loro
  - c) Le persone attivano azioni aggressive e violente
  
- 7) L'intelligenza emotiva è una strategia di gestione dei conflitti:
  - a) Vero
  - b) Falso
  - c) Solo nelle donne
  
- 8) La comunicazione:
  - a) Può essere verbale, para-verbale e non verbale
  - b) Può essere verbale e para-verbale
  - c) È solo verbale
  
- 9) La comunicazione para-verbale fa riferimento a caratteristiche quali:
  - a) La postura e la posizione occupata nello spazio
  - b) Il tono, il timbro, il volume della voce
  - c) Nessuna delle precedenti
  
- 10) Il silenzio è una forma di comunicazione:
  - a) Verbale
  - b) Non verbale
  - c) Para-verbale

- 11) La velocità è una forma di comunicazione:
- Verbale
  - Non verbale
  - Para-verbale
- 12) L'assertività fa riferimento:
- A un insieme di comportamenti che possono essere non intenzionali, volti ad esprimere un messaggio
  - Alla capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni ed opinioni, senza offendere né aggredire l'interlocutore
  - Al linguaggio del corpo
- 13) Uno dei fattori scatenanti del panico è:
- La presenza di vie d'uscita segnalate in modo chiaro
  - La mancanza di un'informazione autorevole
  - L'utilizzo da parte dello steward di messaggi chiari
- 14) Il panico:
- È spesso collettivo
  - È solo individuale
  - È solo intrapsichico
- 15) In una situazione di panico:
- È importante che lo steward lasci il posto per primo
  - È importante che lo steward fornisca informazioni chiare ai presenti e conosca bene l'ambiente nel quale è chiamato ad operare
  - È importante che lo steward individui un capofila
- 16) Lo stadio:
- È una struttura architettonica adibita principalmente allo svolgimento di attività sportive e culturali
  - È una struttura architettonica adibita solo allo svolgimento di attività sportive
  - Nessuna delle precedenti
- 17) Lo steward all'interno dello stadio svolge anche ruoli di:
- Prefiltraggio e filtraggio
  - Bonifica
  - Sia a che b
- 18) Per attività di bonifica dell'impianto, si intende:
- L'ispezione da parte dello steward dell'intero impianto sportivo, prima della sua apertura al pubblico
  - La verifica dei biglietti d'ingresso
  - L'osservazione e la vigilanza degli spettatori
- 19) L'attività di verifica dei biglietti d'ingresso, fa parte dell'attività di:
- Filtraggio
  - Prefiltraggio
  - Bonifica
- 20) Costruire un rapporto empatico con il pubblico:
- È un fattore importante che determina una riduzione dello stato di tensione delle persone nelle situazioni critiche
  - Non è una disposizione importante per uno steward
  - Nessuna delle precedenti

21) Lo steward:

- a) Può operare solo nei contesti sportivi
- b) Può svolgere la propria mansione in vari contesti, ad esempio eventi sportivi, aziendali, ecc.
- c) Nessuna delle precedenti

22) Il principio di legalità è:

- a) Fondamentale nello sport
- b) Non è fondamentale nello sport
- c) È importante solo in alcuni spot

23) Il Consiglio Europeo definisce lo sport come:

- a) Fattore di inserimento, di partecipazione alla vita sociale, tolleranza, accettazione delle differenze e rispetto delle regole
- b) Attività che deve essere accessibile a tutte e a tutti
- c) Tutte le precedenti

24) Nel mondo dello sport:

- a) Accadono fenomeni di illegalità
- b) Non accadono fenomeni di illegalità
- c) Accadono solo nel calcio

25) Lo steward deve:

- a) Rispettare solo le linee guida, a discapito del rispetto altrui
- b) Avere cognizione precisa del proprio ruolo operativo e delle responsabilità connesse
- c) Conoscere il mansionario e rivolgersi costantemente alle Forze dell'Ordine