

N.	Domanda	Risposta
2551	Un gruppo cosiddetto secondario è quello in cui:	i rapporti sono di tipo impersonale e determinati da scopi pratici
2552	Un accompagnatore/guida turistica che si pone in maniera saccente ma non competente, autoritaria ma non autorevole può provocare nel cliente:	una reazione di opposizione
2553	La struttura normativa del gruppo fa riferimento:	alla definizione e condivisione delle norme di gruppo
2554	Gli scambi comunicativi:	sono organizzati come se seguissero una sorta di punteggiatura
2555	L'incoraggiamento con espressioni di sostegno come la solidarietà e l'adesione alle proposte degli altri è proprio dei ruoli:	convergenti
2556	Indica un atteggiamento del ruolo divergente:	superiorità attraverso disinteresse, il distacco, il sarcasmo e la distrazione
2557	Ogni individuo ha la capacità di produrre e capire messaggi, quindi di interagire con altri soggetti, cioè ha quella che tecnicamente si definisce:	una competenza comunicativa
2558	Chi parla tende a proporre una sua definizione della situazione che l'interlocutore può accettare o no, e l'impressione iniziale che ogni partecipante ha dato di sé può influire in modo determinante sull'interazione. Ci riferiamo alla:	gestione delle impressioni
2559	Indica la capacità di produrre e interpretare segni verbali:	la competenza linguistica
2560	Un gruppo è caratterizzato da:	un rapporto di interdipendenza
2561	Il rischio maggiore di un leader invisibile è di :	ottenere poco consenso interno
2562	Per definirsi gruppo..	occorrono presupposti ben precisi che attengono al compito, alle finalità, alle dinamiche
2563	Può esserci una comunicazione verbale senza una comunicazione non verbale?	No, mai.
2564	Se sono un ottimo oratore e promuovo delle idee, l'altro si convincerà delle mie qualità. In questo caso avrò avviato un processo di:	persuasione
2565	La comunicazione all'interno di un gruppo...	può essere utilizzata per osservare i processi di gruppo
2566	Indica la capacità di variare il rapporto con lo spazio in cui avviene l'interazione:	la competenza prossemica
2567	L'informazione principale ovvero il contenuto della comunicazione è:	il messaggio
2568	Il gruppo..	non è semplicemente la somma delle varie persone che lo compongono
2569	La tecnica del "ricalco", ispirata agli studi di Erickson, consistente nell'"osservare, imparare e utilizzare il linguaggio del cliente" si basa sull'utilizzo:	del linguaggio e delle modalità rappresentazionali dell'interlocutore, in modo tale da entrare in sintonia con le sue modalità
2570	I gruppi si possono sciogliere perché:	entrambe le altre risposte
2571	I ruoli in un gruppo...	rimangono più o meno stabili
2572	Il gruppo ha una struttura:	organizzativa, gerarchica, normativa
2573	Nell'interazione di tipo complementare si verifica una situazione nota come:	one up - one down
2574	Gli scambi comunicativi, in base alle teorie sulla comunicazione, hanno specificità diverse a seconda che siano basati:	sull'uguaglianza o sulla differenza
2575	In sintesi, l'atto perlocutorio è:	il raggiungimento di un dato effetto sull'ascoltatore
2576	Per gestire la fase di problem solving relativamente a un incidente verificatosi imprevedibilmente durante una visita guidata è necessario innanzitutto:	capire di quali strumenti abbiamo bisogno per risolvere il problema
2577	Generalmente, un gruppo medio..	va dalle 8 alle 15 persone
2578	In una comunicazione interpersonale:	il soggetto emittente può diventare anche ricevente durante una stessa interazione
2579	Indica la capacità di realizzare la comunicazione anche mediante gesti (cenni, mimica del volto, movimento mani, etc.):	la competenza cinesica
2580	La normalizzazione è un meccanismo di difesa dei gruppi che consiste:	entrambe le altre risposte
2581	L'aspetto di "notizia" che contiene l'atto comunicativo riguarda:	i dati della informazione
2582	Le difese di un gruppo sono quelle che:	possono essere messe in atto anche dai singoli
2583	Nel modello lineare della comunicazione un "rumore" è:	un'interferenza che disturba la comunicazione
2584	Sul modo in cui un individuo interagisce con gli altri e sui messaggi che gli altri significativi ci inviano si basa:	il senso di identità
2585	Sintetizza in due parole le caratteristiche del ruolo convergente:	mediazione e negoziazione
2586	Una guida che sia un "bravo comunicatore" riduce:	l'asimmetria, adattando il proprio codice a quello dell'interlocutore
2587	La sintassi studia:	le relazioni formali di un segno con l'altro
2588	Il 3° assioma della comunicazione ci consente di:	entrambe le altre risposte
2589	Il livello espressivo scelto dall'emittente rappresenta:	il registro linguistico
2590	Stimolare il gruppo a proporre nuove idee e suggerimenti concreti così come la richiesta di chiarimenti è proprio dei ruoli:	operativi

N.	Domanda	Risposta
2591	Secondo il 5° assioma della comunicazione, le interazioni tra comunicanti possono essere:	simmetriche e complementari
2592	La "punteggiatura di sequenza di eventi" serve a:	organizzare la sequenza di comportamenti nella comunicazione
2593	Il ruolo convergente in un gruppo è proprio di colui che promuove la:	coesione
2594	Per atto illocutorio si intende:	l'affermazione, l'offerta, la promessa, etc. costituita dall'enunciazione di una frase
2595	In sintesi, l'atto illocutorio è:	la produzione di una certa "forza" convenzionale
2596	Il 2° assioma chiarisce che all'interno di ogni comunicazione vanno distinti due livelli:	contenuto e relazione
2597	Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione. Questo è il:	2° assioma della comunicazione
2598	Nella comunicazione, le relazioni cosiddette complementari si basano:	su posizioni diverse tra i due comunicanti definite one-up e on-down
2599	La deindividuazione è:	una difesa del gruppo caratterizzata da sensazione di anonimato, responsabilità diffusa, sottovalutazione e trasgressione delle norme istituzionali
2600	Gli assiomi della comunicazione sono:	più di 4
2601	La comunicazione all'interno di un gruppo può essere considerata:	entrambe le altre risposte
2602	Un accompagnatore/guida turistica che si trovi di fronte un turista particolarmente timido che tende ad isolarsi deve:	metterlo a proprio agio e fare in modo da coinvolgerlo nella discussione del gruppo
2603	E' importante che un accompagnatore/guida turistica nello svolgimento del suo lavoro mostri empatia?	Sì, l'empatia mira ad instaurare la relazione con l'interlocutore e la fiducia attraverso l'attenzione ai contenuti
2604	Casi come "potresti fare il silenzio?" , "mi passi il sale", sono atti linguistici che hanno alla base una motivazione è cioè:	la cortesia
2605	Il modo con cui il contenuto della comunicazione viene espresso deve essere:	chiaro, non ambiguo, secondo una organizzazione ordinata e concisa
2606	Il leader motivante è in particolare:	deciso e istintivo, netto e determinato
2607	La dinamica della crescita di un gruppo è intesa come:	rafforzamento, aumento della sicurezza, ricerca di soddisfazione
2608	Le quantità di informazioni necessarie per la comprensione del messaggio devono essere:	esaurienti, non ridondanti, non superflue
2609	La leadership invisibile ha elementi in comune con:	la leadership opportunistica
2610	La leadership creativa si caratterizza per:	una visione inventiva, originale del gruppo e delle attività, riflessiva nella comprensione, acuta e geniale nelle soluzioni
2611	L'interazione che attuano due o più individui si basa anche:	sul feedback reciproco
2612	La dinamica dell'azione, ovvero attuazione di un compito, prevede che il gruppo si confronti con:	la realtà
2613	Nella valutazione del significato del messaggio comunicato è necessario:	distinguere accuratamente tra fatti oggettivi e opinioni basate soltanto su convinzioni personali
2614	Gli individui assumono reciprocamente i rispettivi punti di vista e giungono così a condividere un comune universo di riferimento. Ciò definisce:	l'intersoggettività
2615	Il rischio maggiore di un leader affettivo relazionale è di diventare:	invischiante e manipolatorio
2616	Nella conduzione di un gruppo di lavoro, il leader deve:	entrambe le altre risposte
2617	La dinamica della "decisione" in un gruppo implica:	entrambe le altre risposte
2618	La funzione della comunicazione di un accompagnatore/guida turistica è di tipo:	informativo, in quanto si comunica allo scopo di spiegare o scoprire qualcosa
2619	Generalmente, un gruppo piccolo ..	va dalle 4 alle 8 persone
2620	Un gruppo è un insieme di individui che:	si riconoscono come gruppo ed intessono tra loro delle relazioni di reciproca influenza
2621	Sono meccanismi del disimpegno morale nella conduzione di un gruppo:	sottovalutazione e distorsione delle conseguenze
2622	La leadership affettiva-relazionale si basa soprattutto:	sulle relazioni e sulle persone
2623	Un gruppo è un insieme di persone che:	realizzano rapporti interdipendenti al fine di perseguire uno scopo comune
2624	In un gruppo formato da guida/accompagnatore turistico e clienti ..	non è detto che la guida/accompagnatore turistico sia anche il leader del gruppo
2625	Un accompagnatore/guida turistica si accorge che uno dei turisti mostra segni di noia e insofferenza. In questo caso, il professionista deve:	coinvolgerlo nella discussione
2626	Le posizioni all'interno di un gruppo compongono una gerarchia. L'affermazione è:	vera
2627	Con la comunicazione si soddisfano anche:	entrambe le altre risposte
2628	Nella comunicazione, il ricevente è:	colui a cui è diretto il messaggio dell'emittente

N.	Domanda	Risposta
2629	Nella comunicazione, la simmetria e la complementarità sono "buone" o "cattive" in sé?	Non sono né buone né cattive, entrambe sono necessarie, nella loro alternanza
2630	In una comunicazione interpersonale, gli atti linguistici indiretti sono quegli atti che:	se presi letteralmente appartengono a una categoria ma che hanno lo scopo illocutorio di un'altra categoria
2631	Il maggiore rischio di una leadership coinvolgente è di:	portare il gruppo alla venerazione del leader fine a se stessa
2632	Una caratteristica positiva nella gestione dei gruppi è:	la coesione
2633	La comunicazione soddisfa:	bisogni
2634	Una delle caratteristiche della leadership è:	la capacità di essere carismatico
2635	Il leader opportunistico è quello che:	non costruisce l'azione ma la lascia evolversi dando qualche aggiustamento e lasciando spazi agli individui
2636	Nella gestione di un gruppo, differenziare i gruppi:	permette una vita di gruppo più ordinata e prevedibile
2637	Ad un problema sorto improvvisamente durante una visita guidata applicheremo:	le tecniche del decision making e della concerns analysis
2638	L'interazione riguarda situazioni in cui:	due o più soggetti sono presenti contemporaneamente
2639	La qualità di informazioni necessarie per la comprensione del messaggio impone che esse debbano essere:	vere e sostenute da prove adeguate per essere avvalorate
2640	In sintesi, l'atto locutorio è:	l'emissione di un significato
2641	Le finalità del gruppo devono essere:	comuni e più o meno dichiarate ed esplicite
2642	In una comunicazione di tipo simmetrico:	nessun interlocutore prevale sugli altri
2643	Il contro-leader è colui che:	contrasta il leader
2644	La comunicazione analogica si basa sulla:	somiglianza
2645	Il silenzio è una forma di comunicazione?	Sì, secondo il 1° assioma della comunicazione
2646	E' un cosiddetto "rumore fisiologico" nella comunicazione:	una malattia
2647	Un accompagnatore/guida turistica che nello svolgimento del proprio compito abbia uno stile passivo è un professionista:	sempre accondiscendente con gli altri che ha paura di dire no
2648	Da un punto di vista pedagogico, un gruppo è un insieme di individui legati in un rapporto di interdipendenza inteso a:	promuovere le potenzialità individuali nelle differenti età della vita
2649	Nel modello lineare della comunicazione si parla di rumore fisiologico quando ci riferiamo a:	fattori biologici che interferiscono con una ricezione accurata
2650	Nel modello lineare della comunicazione si parla di rumore psicologico quando ci riferiamo a:	quelle forze interne a chi comunica che interferiscono con l'abilità di esprimere o capire un messaggio
2651	Un turista pone domande sul sito illustrato dall'accompagnatore/guida turistica in modo confuso. Il professionista, per verificare se ha capito bene la domanda posta, deve:	porre a sua volta domande e ripetere i concetti con parole proprie per migliorare la comprensione e la chiarezza
2652	Il leader invisibile è quello che:	suggerisce e sostiene le azioni dei componenti
2653	Non è un atteggiamento proprio del ruolo convergente:	cercare a tutti i costi il conflitto
2654	Un accompagnatore/guida turistica assertivo, rispetto al proprio gruppo, è:	in grado anche di recepire l'espressione delle posizioni del gruppo
2655	Il registro linguistico alto o formale si usa:	nelle comunicazioni ufficiali
2656	La polarizzazione è un meccanismo di difesa dei gruppi che consiste:	nello spostamento nella posizione verso cui la maggioranza è orientata
2657	Interpretare correttamente la conversazione a cui due o più soggetti partecipano dipende da categorie quali:	quantità, qualità, relazione, modo
2658	L'aspetto di "relazione" che contiene l'atto comunicativo riguarda:	il come deve essere assunto quel dato messaggio e rinvia alla relazione tra i partecipanti della comunicazione
2659	La posizione che un individuo occupa all'interno del gruppo e alla valutazione di tale posizione in una scala gerarchica è quello che indichiamo col concetto di:	status
2660	Per atto locutorio si intende:	l'atto di dire qualcosa
2661	La persuasione, nella comunicazione interpersonale:	non è di per sé un fenomeno negativo o positivo
2662	Al contrario della leadership opportunistica, il leader invisibile:	ha l'attenzione il sostegno degli individui, un forte orientamento all'espressione e allo sviluppo delle individualità
2663	Tra le dinamiche del gruppo, la nascita è quella caratterizzata da:	desiderio e paura
2664	Il gruppo ha la possibilità di riflettere su se stesso, sulla sua modalità di azione e interpretazione. Sono questi tutti gli elementi della dinamica cosiddetta:	dello specchio
2665	La leadership opportunistica si caratterizza per:	ottimizzare le energie ma è al tempo stesso leggera e blanda

N.	Domanda	Risposta
2666	In una comunicazione caratterizzata da relazione simmetrica il rischio è legato:	allo sviluppo della competitività tra gli interlocutori
2667	La leadership coinvolgente si caratterizza per essere:	carismatica e istrionica, a tratti narcisistica
2668	Uno dei ruoli più importanti nel gruppo è quello del:	leader
2669	Lo stadio esecutivo e operativo, lo standard di produttività si collocano nella:	fase di esecuzione del compito
2670	Indica la capacità di interpretare correttamente le situazioni sociali, i rapporti di ruolo e gli elementi che caratterizzano una cultura:	la competenza socioculturale
2671	Un vantaggio della comunicazione orale è:	il feedback - segnale di ritorno o restituzione - che il ricevente normalmente trasmette al suo interlocutore
2672	La conoscenza tra i membri di un gruppo, il periodo di orientamento, l'influenza del leader si collocano nella:	fase di formazione
2673	Il primo assioma della comunicazione sostiene che:	non si può non comunicare
2674	Gesti, espressioni del viso, inflessione della voce sono elementi della:	comunicazione non verbale
2675	Nella conduzione di un gruppo, qual è il modo più efficace per mitigare il ruolo del contro-leader?	Dargli il giusto spazio affinché venga riconosciuto come membro del gruppo, vicino a quello primario
2676	Un'interazione di tipo complementare prevede che gli interlocutori siano:	su piani diversi
2677	Un registro linguistico basso o informale si adotta:	con persone con le quali si ha confidenza
2678	Non è una caratteristica della leadership nella gestione di un gruppo:	intolleranza
2679	Il leader invisibile è quello che:	avverte i componenti del gruppo di eventuali rischi e pericoli per il gruppo stesso
2680	L'organizzazione pratica delle attività di animazione è proprio del ruolo:	operativo
2681	Una comunicazione sana è caratterizzata dalla:	presenza sia di relazioni complementari che simmetriche
2682	Per la soluzione di un problema sorto durante una visita guidata, un freno alla soluzione può essere rappresentato:	dalla convinzione che bisogna agire immediatamente piuttosto che fermarsi a riflettere
2683	Un accompagnatore/guida turistica che mostri un atteggiamento di ascolto attivo deve essere selettivo perché:	deve ottimizzare il processo della comunicazione individuando gli argomenti effettivamente rilevanti
2684	Il feedback nella comunicazione è:	la risposta del ricevente
2685	Se è vero che un individuo non può scegliere di non comunicare, è altrettanto vero che può:	scegliere le modalità comunicative
2686	Un insieme di persone:	non necessariamente può dirsi gruppo
2687	L'identità di un gruppo si forma:	dallo scambio e dalle relazioni che avvengono tra le varie individualità
2688	Nella conduzione di un gruppo, è consigliabile allontanare il contro-leader?	No, perché quasi certamente qualcuno ne prenderà il posto
2689	Dire che un qualsiasi comportamento ha valore di messaggio significa dire che:	influenza l'interlocutore
2690	La relazione delle informazioni necessarie per la comprensione del messaggio impone che esse debbano essere:	pertinenti
2691	Qualsiasi comportamento ha valore di messaggio. L'affermazione è:	vera, lo dicono gli assiomi della comunicazione
2692	Il modello lineare e tradizionale della comunicazione è costi rappresentabile:	emittente-messaggio-ricevente
2693	Dire che ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione significa dire che:	ogni atto comunicativo trasmette informazioni ma al tempo stesso impone un comportamento
2694	Un accompagnatore/guida turistica che sappia ascoltare è una guida:	che non interpreta soggettivamente i messaggi del cliente
2695	Il feedback consente di:	migliorare la comunicazione
2696	La comunicazione posta in essere da un accompagnatore/guida turistica nell'esercizio delle sue funzioni, assume la connotazione di processo..	continuo e circolare, in cui si alternano i messaggi e le risposte
2697	La relazione:	può esistere senza la presenza fisica
2698	La pragmatica studia:	le relazioni dei segni con gli interpretanti
2699	Nell'ambito del linguaggio non verbale, l'enfasi, il ritmo e il tono fanno parte del:	linguaggio vocale
2700	Il valore della persuasione nella comunicazione interpersonale dipende:	dalla finalità che il persuasore si prefigge
2701	Un gruppo può essere:	primario e secondario
2702	Generalmente, ogni gruppo si muove secondo un movimento:	tra differenziazione e comunione
2703	L'interlocutore, rispetto a un silenzio, un atteggiamento, una parola:	non può non rispondere, secondo la pragmatica della comunicazione
2704	E' un cosiddetto "rumore esterno" della comunicazione:	un elicottero che passa mentre conversiamo
2705	Nella comunicazione, l'emittente è:	la persona che produce il messaggio iniziale di una comunicazione
2706	In generale, le premesse di un gruppo sono così sintetizzabili:	interdipendenza, obiettivo comune, bisogno di appartenenza

N.	Domanda	Risposta
2707	Un'interazione tra presidente di una società e quadro è di tipo:	complementare
2708	Può esserci una comunicazione non verbale senza una comunicazione verbale?	Sì, perché è la forma di comunicazione più diretta e primitiva
2709	Un linguaggio può essere:	verbale, non verbale e misto
2710	Nella gestione di un gruppo, differenziare i gruppi:	è funzionale al raggiungimento degli obiettivi
2711	L'insorgere di divergenze, la necessità di negoziare, la formazione all'interno di un gruppo di una maggioranza in grado di persuadere tutti si collocano nella:	fase di conflitto
2712	Un gruppo è un insieme di:	due o più persone che condivide uno scopo comune
2713	Linguaggi che adottano sia segni visivi che parole sono:	misti
2714	La leadership organizzativa è centrata:	sul controllo, funzionalità e responsabilità
2715	In un gruppo, il senso di frustrazione che comporta una perdita della motivazione, è legato al pensiero del:	nulla può cambiare
2716	Gli scambi comunicativi:	non costituiscono una sequenza interrotta
2717	Le persone che sono in un certo contesto si influenzano necessariamente a vicenda. In questo senso, possiamo parlare di:	comunicazione persuasiva
2718	Per atto perlocutorio si intende:	la produzione di determinati effetti
2719	Oltre agli atti linguistici verbali e non verbali, nella comunicazione interpersonale, bisogna sempre considerare:	il contesto
2720	Per una efficace comunicazione tra due persone il codice deve essere:	lo stesso per emittente e ricevente
2721	All'interno di un gruppo, si può verificare una cosiddetta apatia degli astanti che consiste nella:	minor propensione a intervenire nelle situazioni di emergenza se sono presenti altre persone
2722	La comunicazione numerica riguarda l'uso :	delle parole
2723	Un gruppo secondario:	può evolvere in gruppo primario
2724	Colui che cerca di negoziare all'interno del gruppo, armonizza le differenze e canalizza i loquaci svolge all'interno del gruppo un ruolo:	convergente
2725	Non è un atteggiamento proprio del ruolo divergente all'interno del gruppo:	la ricerca dell'accordo
2726	Un leader ideale di un gruppo deve essere:	direttivo e chiaro nelle sue indicazioni
2727	L'orientamento spaziale e la distanza interpersonale fanno parte del linguaggio?	Sì, fanno parte del linguaggio non verbale e non vocale
2728	Indica la capacità di usare i segni linguistici e non linguistici, in maniera adeguata e funzionale alla situazione e ai propri scopi	la competenza pragmatica
2729	In un atto comunicativo è possibile identificare le sequenze:	di chi parla e di chi risponde
2730	Seguendo il modello lineare, la comunicazione viene considerata come un comportamento spiegabile secondo la logica:	Stimolo-Risposta
2731	Un gruppo cosiddetto primario è quello in cui:	i membri sono uniti da vincoli di natura emotiva
2732	I ruoli cosiddetti operativi nella gestione di un gruppo sono funzionali alla:	soluzione del compito
2733	Secondo la prospettiva sociolinguistica, il rapporto tra messaggi, frasi e contesti si basa sull'analisi della:	appropriatezza delle frasi
2734	Il contesto in cui avviene la comunicazione:	serve a chiarire ulteriormente la natura della relazione tra i comunicanti
2735	Intervenire continuamente in un gruppo, richiamando continuamente su di sé l'attenzione e esibendo autoreferenzialità è proprio dei ruoli:	divergenti
2736	La gerarchia all'interno di un gruppo..	non è rigida perché eventi e comunicazioni possono cambiarla
2737	Un'interazione di tipo simmetrico prevede che gli interlocutori siano:	sullo stesso piano
2738	Nei grandi gruppi può capitare che il contro leader:	formi un sottogruppo che lo segue e lo sostiene
2739	Un accompagnatore/guida turistica assertivo è:	il prodotto di un equilibrio tra abilità sociali, pensiero razionale e competenze emotive
2740	Un gruppo è un insieme di persone che:	coordinano le proprie azioni e comunicazioni
2741	Nella comunicazione il canale è:	lo strumento utilizzato per comunicare
2742	Generalmente, un gruppo grande...	va dalle 16 persone in su
2743	I ruoli in un gruppo servono:	alla sopravvivenza del gruppo
2744	Il maggiore rischio di una leadership motivante è di diventare:	intimidatoria
2745	La struttura organizzativa del gruppo fa riferimento:	alla definizione della posizione e delle competenze dei vari membri
2746	Lavorare in gruppo..	modifica gli equilibri dei comportamenti e richiede un cambiamento continuo
2747	Un professionista del turismo, per sfruttare coscientemente le possibilità offerte dalla comunicazione, deve definire con esattezza:	a chi si rivolge e l'obiettivo
2748	Una volta individuati gli interlocutori e cosa si vuole che sappiano alla fine della visita, un accompagnatore/guida turistica deve:	decidere i punti fondamentali da comunicare e gli strumenti disponibili per farlo

N.	Domanda	Risposta
2749	La comunicazione analogica comprende:	tutta la comunicazione non verbale
2750	L'insieme delle regole utilizzate per comunicare è chiamato:	codice
2751	Una famiglia è:	un gruppo primario
2752	Un accompagnatore/guida turistica che si trovi di fronte un turista particolarmente disgressivo deve:	richiamarlo sempre al tema di cui si sta discutendo
2753	L'aggressività che si manifesta con attacchi indiretti o mostrando insoddisfazione o ironizzando sono tutte caratteristiche di un ruolo:	divergente
2754	Il leader coinvolgente è quello che:	conquista il gruppo come se fosse un suo pubblico; è consensuale e seduttivo
2755	Il leader motivante è quello che:	infonde coraggio e fiducia al gruppo
2756	All'interno di un gruppo, il ruolo di chi enfatizza la diversità, il dissenso e la singolarità è un ruolo cosiddetto:	divergente
2757	Una scorretta comunicazione dell' accompagnatore/guida turistica può provocare nel cliente:	un messaggio di disconferma che fa considerare la guida non credibile
2758	Le fasi del ciclo di vita completo di un gruppo sono:	formazione, conflitto, evoluzione, esecuzione compito, conclusione e scioglimento
2759	Indica la capacità di usare intenzionalmente un atto linguistico per realizzare gli scopi della comunicazione:	la competenza performativa
2760	Non è una caratteristica della leadership nella gestione di un gruppo:	presunzione
2761	Il disimpegno morale che si avverte nella gestione di un gruppo è quello che porta a:	una autoassoluzione collettiva, una sorta di scissione tra pensiero e azione
2762	Il maggiore rischio di una leadership creativa è di diventare:	dispersiva, blanda, aperta a disconoscimenti interni e esterni
2763	Un gruppo è un insieme di individui che:	si riconoscono in determinati valori, miti, tradizioni, etc.
2764	Indica un atteggiamento del ruolo convergente:	sdrammatizzare spersonalizzare conflitti
2765	Durante una visita, l'accompagnatore/guida turistica si trova di fronte un turista particolarmente polemico. Qual è il comportamento corretto che il professionista deve assumere?	Evitare a sua volta di polemizzare, cercando di non replicare quando il turista polemizza
2766	Il maggiore rischio di una leadership opportunistica è di:	entrambe le altre risposte
2767	Il 3° assioma della comunicazione sostiene che:	la natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti
2768	Un turista che non riesce a porre in maniera corretta una domanda che vuole fare su un monumento può essere aiutato dall'accompagnatore/guida turistica:	con richieste mirate, volte a inquadrare meglio l'oggetto
2769	Nel modello lineare della comunicazione si parla di rumore esterno quando ci riferiamo a:	tutti quei fattori al di fuori del ricevente che impediscono una corretta percezione di ciò che viene detto
2770	Non è un atteggiamento proprio del ruolo operativo	la ricerca del disaccordo
2771	Al fine di rendere possibile la comunicazione, il codice deve essere:	scelto prima dell'inizio della conversazione
2772	Un leader ideale di un gruppo deve essere:	autorevole e accogliente
2773	La "pragmatica della comunicazione" intende l'esperienza comunicativa:	sia nella forma verbale che non-verbale
2774	La leadership invisibile si basa:	sulla libertà di azione dei componenti del gruppo
2775	Il 4° assioma della comunicazione prevede:	una comunicazione analogica e una numerica
2776	Una gruppo costituito da una guida turistica/accompagnatore turistico e i suoi clienti è un gruppo:	secondario
2777	Una caratteristica positiva della leadership affettiva-relazionale è quella di:	valorizzare comportamenti socio-solidali all'interno o all'esterno del gruppo
2778	I gruppi coesi:	incoraggiano la cooperazione; esercitano influenza sociale; attraggono e trattengono membri di valore
2779	Il leader creativo è quello che in particolare:	più che dare incarichi, raccoglie libertà individuali, riconoscendole e potenziandole
2780	La persuasione, nella comunicazione interpersonale, è:	uno strumento che utilizziamo ma è positivo o negativo in base all'uso che ne facciamo
2781	Il 3° assioma della comunicazione introduce:	il concetto di "punteggiatura"
2782	I modi di punteggiare una sequenza di eventi comunicativi sono molto diversi e..	possono generare conflitti di relazione
2783	Secondo Grice, nell'analisi della conversazione, i soggetti coinvolti agiscono rispettando un:	principio di cooperazione
2784	La semantica studia:	le relazioni dei segni con gli oggetti cui si applicano
2785	La "pragmatica della comunicazione" si deve alla:	Scuola di Palo Alto
2786	Indica la capacità di produrre, interpretare elementi che modulano la comunicazione, come l'enfasi, la cadenza della pronuncia, le risate:	la competenza paralinguistica

N.	Domanda	Risposta
2787	Le difese di un gruppo sono quelle messe in atto per:	controllare, rallentare o arrestare un processo di cambiamento
2788	In una comunicazione caratterizzata da relazione complementare il pericolo è rappresentato...	dalla fissazione dei ruoli degli interlocutori
2789	Il leader organizzativo è colui che:	si sente responsabile degli eventi
2790	Nella comunicazione, le relazioni cosiddette simmetriche si basano:	sull'uguaglianza delle posizioni dei comunicanti
2791	La leadership motivante è uno stile centrato:	sulle dinamiche di attivazione, produzione e reattività primaria
2792	L'obiettivo di un leader affettivo - relazionale è quello di :	promuovere l'affiliazione gruppale e l'unità interna
2793	Nella gestione di un gruppo, differenziare i gruppi:	può comunque determinare conflitti
2794	Per l'approccio "problem solver strategico" è importante:	il come far funzionare le cose al meglio
2795	L'emersione di unità e armonia nel gruppo; la definizione di un'identità positiva, il senso di sicurezza si collocano nella:	fase di evoluzione
2796	Un'interazione di tipo complementare è quella tra:	dipendenti e superiori
2797	Esistono diversi modelli di leadership nella gestione di un gruppo. L'affermazione è:	vera
2798	Il maggiore rischio di una leadership organizzativa è di diventare :	oppressiva, ossessiva, fredda e inespressiva
2799	Il gruppo è..	il risultato dell'interazione tra le parti
2800	La differenza tra relazione e interazione sta nel fatto che:	nella relazione, l'esistenza di un altro individuo può semplicemente essere rievocata; nella interazione c'è bisogno della presenza fisica di due o più soggetti che comunicano