

Contents

[4.10] Effetti del Contagio Emotivo	1
---	---

[4.10] Effetti del Contagio Emotivo

1. Definizione Operativa: La diffusione rapida di stati emotivi negativi (es. panico, frustrazione, cinismo) attraverso un team o un'organizzazione, amplificando le vulnerabilità affettive individuali e portando a un degrado collettivo e correlato delle prestazioni di sicurezza.

2. Metrica Principale e Algoritmo:

- **Metrica:** Emotional Synchrony Index (ESI). Formula: $ESI = \text{Cross-Correlation}(\text{Team_Member_A_MTTA}, \text{Team_Member_B_MTTA})$. *Misuriamo la correlazione delle metriche di prestazione tra i membri del team nel tempo.*

- **Pseudocodice:**

python

```
def calculate_esi(metric_log, team_list, time_period='30d'):
    """
    metric_log: Una serie temporale di una metrica di prestazione (es. MTTA, Ignore Rate)
    """
    # Calcolare la metrica per ogni membro del team nel periodo di tempo
    analyst_metrics = {}
    for analyst in team_list:
        analyst_metrics[analyst] = calculate_mttta_for_analyst(analyst, time_period)

    # Calcolare la correlazione a coppie tra tutti i membri del team
    correlation_sum = 0
    pair_count = 0
    analysts = list(analyst_metrics.keys())

    for i in range(len(analysts)):
        for j in range(i+1, len(analysts)):
            corr = pearson_correlation(analyst_metrics[analysts[i]], analyst_metrics[analysts[j]])
            correlation_sum += corr
            pair_count += 1

    # ESI è la correlazione media su tutte le coppie
    esi = correlation_sum / pair_count if pair_count else 0
    return esi
```

- **Soglia di Allarme:** $ESI > 0.7$ (Forte correlazione positiva nel degrado delle prestazioni nel team, suggerendo contagio emotivo).

3. Fonti Dati Digitali (Input dell'Algoritmo):

- **Sistema di Ticketing/SIEM:** Come nel punto 4.1, per calcolare MTTA individuale, Ignore Rate o altre metriche di prestazione nel tempo.

4. Protocollo di Audit Umano-su-Umano: Osservare i canali di comunicazione del team per pattern di linguaggio negativo e assolutista (“Questo è senza speranza”, “Tutto è rotto”). Condurre retrospettive di team focalizzate sulla sicurezza psicologica e sulla dinamica di gruppo.

5. Azioni di Mitigazione Consigliate:

- **Mitigazione Tecnica/Digitale:** Usare la metrica ESI come sistema di allarme precoce per innescare l'intervento della gestione.
- **Mitigazione Umana/Organizzativa:** Formare i responsabili dei team nell'intelligenza emotiva e facilitazione di gruppo. Introdurre esercizi di resilienza del team.
- **Mitigazione del Processo:** Creare protocolli chiari affinché i responsabili del team avviino un “reset” dopo un periodo difficile, come un debriefing facilitato o un cambio nella rotazione.