

## 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_mta_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 avviano un “reset” dopo un periodo difficile, come un debriefing facilitato o un cambio nella rotazione.