

# ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ – СЪВКУПНОСТ ОТ УМЕНИЯ, ПРИТЕЖАВАНИ ОТ УСПЕШНИТЕ БРОКЕРИ НА НЕДВИЖИМИ ИМОТИ

Стефка Масалджийска

## EMOTIONAL INTELLIGENCE – A COMBINATION OF SKILLS OWNED BY SUCCESSFUL REAL ESTATE AGENTS

Stefka Masaldzhiskyka

**Abstract:** Emotional intelligence has been intensively researched in recent years, which shows the relevance and importance of this topic for science and practice. The concept of emotional intelligence has existed since the mid-1990s, but over the past decade, scientists and researchers have proven it is key to achieving individual, team, and organizational goals. Emotional intelligence of real estate agents has strong influence on their behavior and the quality of their work tasks, the competitiveness of the agency they work for, and its successful functioning in the current dynamic and rapidly evolving business environment. Owning and developing the range of skills that characterize emotional intelligence is one of the important prerequisites for the success of real estate brokers and ensuring the desired results in their line of work.

**Key words:** emotional intelligence; real estate brokers; work behavior; work performance

### Увод

Съвременните агенции за недвижими имоти функционират в динамична и непрекъснато променяща се икономическа среда. Осигуряването на конкурентоспособност на агенциите за недвижими имоти е силно зависимо от брокерите, които работят в тях и по-конкретно от уменията, които притежават и използват активно в работния процес. Трудовото представяне на човешките ресурси, респ. на брокерите на недвижими имоти, и постигането на лични и професионални успехи, силно се влияе от нивото на емоционалната им интелигентност. През последните години емоционалната интелигентност е сред най-актуалните направления в управлението на човешките ресурси. Множество учени и изследователи разбират нейната значимост за постигане на желани резултати и провеждат множество изследвания, които доказват влиянието на емоционалната интелигентност върху различни измерения свързани с човешките ресурси и трудовата дейност. Обект на изследване в настоящата статия са брокерите на недвижими имоти. Предметът на изследване са зависимостите между емоционалната интелигентност, респ. уменията, които я характеризират, и постигането на успехи в трудовата дейност на брокерите на недвижими имоти. Целта на настоящата статия е да се извърши теоретично проучване на емоционалната интелигентност като съвкупност от умения, притежавани от успеш-

ните брокери на недвижими имоти. За постигане целта на статията се формулират следните задачи: изследване на емоционалната интелигентност като предпоставка за постигане на постижения и високи резултати на работното място и проучване на значението на емоционалната интелигентност за брокерите на недвижими имоти.

### Емоционалната интелигентност – предпоставка за постигане на постижения и високи резултати на работното място

Емоционалната интелигентност обхваща способности, умения и личностни черти, които са значими в работната среда, респ. в трудовата дейност. Емоционалната интелигентност е способност на хората да осъзнават собствените си емоции и емоциите, които изпитват другите, да контролират емоциите с цел подобряване на социалните и междуличностните отношения, да си служат по подходящ начин с емоционалната информация, да използват емоциите за креативно мислене и повишаване на собствената си мотивация и да проявяват емпатия.

Глобализацията и технологичният напредък поставиха нови изисквания по отношение на съвременните работни места. Изисква се работещите да притежават широк набор от умения, а организациите да „използват“ способностите на всички служители за постигане на организационните цели и създаване на конкурентно предимство (Clark & Polesello, 2017). Организации-

те се нуждаят от емоционална интелигентни служители, които са в състояние да идентифицират и управляват емоциите си, и ефективно и успешно да се справят с непрекъснато повишаващите се изисквания към тях (Sarwar et al., 2017). Емоционалната интелигентност обхваща умения, които позволяват постигане на върхови постижения и работа с максимална ефективност, което допринася за постигане на успех (Jamshed et al., 2018).

На работното място емоционалната интелигентност заема по-важна роля от техническите умения за постигане на желаното трудово представяне. Емоционалната интелигентност има реално въздействие върху резултатите от работата, повишава значително производителността и ефективността на служителите (Vazifehdust & Abedini 2018). Според Уилър (2016) емоционалната интелигентност се основава на меките умения, които са от съществено значение за трудовото представяне и могат постоянно да бъдат развивани и подобрявани (Wheeler, 2016). Хората с високо ниво на емоционална интелигентност притежават по-добри междуличностни умения, способност за управление на взаимоотношенията, демонстрират емпатия и социална чувствителност, и са по-малко склонни да изпитват емоционално изтощение, което е предпоставка за постигане на по-добри резултати в трудовата дейност. Притежаването на висока емоционална интелигентност означава и наличие на добри комуникационни умения. Славянска (2015) разглежда комуникацията като фундаментален механизъм, чрез който хората показват своите чувства на удовлетворение или неудовлетворение. По този начин комуникацията приема формата на „отдушник“ за изразяване на емоциите и за задоволяване на социалните потребности (Славянска, 2015, с.89).

Емоционално интелигентните служители имат по-добро психическо здраве благодарение на способността им да управляват емоциите и афективните състояния, които могат да повлияят върху поведението им на работното място (Greenidge & Coyne, 2014). Емоционалната интелигентност е положително свързана с удовлетворението от работата (Greenidge et al., 2014) и негативно свързана с депресията и тревожността (Midletton et al., 2016). Хората с висока емоционална интелигентност притежават по-добри способности за вземане на решения (James et al., 2011).

Според Кардашева (2012) емоционалната интелигентност като вид поведенческа характеристика е в основата на индивидуалните различия между хората. Тези от тях с висока емоционална интелигентност реализират успешно личностния си потенциал, имат позитивна житейска нагласа и добра социална адаптация, поддържат трайни взаимоотношения и чрез устойчива мотивация изграждат висок фрустрационен толеранс към стресови събития. Липсата на емоционална интелигентност се свързва с проява на социална дезадаптивност, повишена импулсивност и песимистични нагласи за бъдещето. Регистрират се повишени междуличностни конфликти и субективно неблагоприятно благополучие (Кардашева, 2012, с.8). Силната емоционална интелигентност помага за конструктивното мислене, продуктивността и ефективността при изпълнение на работните задачи и за активизиране потенциала на човека (Bedi & Bedi, 2017). Емоционалната интелигентност спомага за изграждане и поддържане на положителни и продуктивни отношения. Разбирането и управлението на собствените емоции и тези на другите е от основно значение за успешните междуличностни отношения (Jacka, 2018).

Емоционалната интелигентност е набор от компетентности, които спомагат за справяне с предизвикателства, произтичащи от външната среда и водят до успех в личен и професионален план. Организации като US Air Force, L'Oreal, Egon Zehnder International, Tandem Computers, Met Life и American Express провеждат обучения, свързани с емоционалната и социалната интелигентност и установяват положително влияние върху трудовото представяне на техните служители (Aslam et al., 2016). Притежаването на емоционална интелигентност създава положителен организационен климат като се намаляват конфликтите на работното място и се неутрализират отрицателните емоции (Krawczyk-Antoniuk, 2017).

Емоционалната интелигентност като мярка за самопознание, вътрешно личностни умения и вътрешни силни страни, е индикатор за професионалния потенциал. Тя влияе върху способността за адаптиране и стремежа за постигане на успех. Емоционалната интелигентност е ключов фактор за емоционалното благополучие и хората, които я притежават във висока степен са по-продуктивни, по-креативни и по-уверени в себе си. Емоционалната интелигентност позволява да се овладяват по-лесно отрицателните емоции и целите да се постигат с по-положителни чувства.

Според Кюмар (2015), в съвременната динамична и конкурентна среда, високото ниво на емоционална интелигентност определя растежа и развитието както на отделната личност, така и на организацията като цяло. Високата емоционална интелигентност води до подобряване на междуличностните отношения, а това оказва влияние върху организационната ефективност (Kumar, 2015, p. 76). Емоционалната интелигентност е в основата на развитието на личните и социалните умения и е силно „оръжие“ за поддържане на баланс в стресиращи ситуации. Емоционалната интелигентност улеснява справянето с динамичните промени в бизнес средата и е предпоставка за ефективност във взаимодействията и вътрешен мир (Kumar, 2015, p. 74).

Емоционалната интелигентност оказва влияние на работното място по отношение на степен на ангажираност към организацията, удовлетвореност от работата и междуличностни взаимоотношения (Gupta, 2017). Ангажираността на служителите означава участие с ентузиазъм в трудовата дейност. Тя се повлиява от чувствата, идеите и вижданията по отношение на работата и води до страст към работата и чувство за гордост (Alvi et al., 2014). Според Сардо (2004) хората с висока емоционална интелигентност рядко отсъстват от работа, имат по-добро психическо здраве, по-висока ангажираност към организацията, по-висока степен на отговорност за действията си, изпитват удовлетворение от работата и се стремят към подкрепа за справяне със стресови ситуации на работното място (Sardo, 2004). Стресът на работното място е проблем, който носи последици, които могат да варират от негативни нагласи от страна на служителите (напр. ниска удовлетвореност от работата) до последици свързани със здравето (напр. влошено психическо здраве) (Newton & Тео, 2014). Карими, Легат, Доноуе, Ферал & Купър (2014) изследват връзката между емоционалната интелигентност и стреса на работното място и доказват, че хората с по-висока емоционална интелигентност по-добре регулират нивото на стреса на работното място (Karimi et al., 2014).

Емоционалната интелигентност и произтичащите от нея способности и умения, имат особена значимост в условия на динамични промени в организациите, обусловени и от обкръжаващата външна среда. Адаптирането към промените определено има и емоционални аспекти. Те могат да бъдат в широк диапазон - от психо-

логически дискомфорт и нарастващ стрес сред служителите до нарастваща увереност за успешно овладяване на промените.

Много силно въздействие върху мотивацията, а оттам и върху поведението на служителите, има усещането им за справедливост и честност. Справедливостта е свързана със субективното възприятие на индивида за това как той е третиран в сравнение с другите. Да бъде третиран равнопоставено, означава да бъде третиран честно. Равенството и честността включват емоции и чувства и при тях винаги е налице процес на сравнение. Равенство обаче не означава еднакво третиране на всеки. Напротив, служителите не очакват да бъдат третирани по еднакъв начин с останалите в организацията, защото всички имат различни ценности, нагласи и поведение в трудовата дейност (Паунов, 2012). Усещането на служителите за справедлив или несправедлив подход на към тях, определено има и емоционален аспект. Това чувство в служителя обуславя съответстващо негово поведение в трудовото му представяне.

Безспорно емоционалната интелигентност е ключова предпоставка за постигане на постижения и високи резултати на работното място. Тя оказва силно влияние върху мотивацията, ангажираността, удовлетвореността и адаптивността, които определят поведението на хората в трудовата им дейност.

### **Ключовото значение на емоционалната интелигентност за брокерите на недвижими имоти**

Теоретичното проучване на значимостта на емоционалната интелигентност за брокерите на недвижими имоти в настоящата статия „стъпва“ на модела за емоционална интелигентност на Даниел Голман. Според Голман (2004) концепцията за емоционалната интелигентност е съвкупност от пет компонента, в която е заложена комбинация от емоционални процеси, качества, свойства и черти на личността. Компонентите на емоционалната интелигентност според Голман са самопознание, самоконтрол, мотивация, емпатия и социални умения. Всеки от тези компоненти Голман описва в теоретичен модел, който включва и техните отличителни белези:

- Самопознание - Способност да се разпознават и разбират настроенията, чувствата и мотивите, както и ефекта им върху другите. Отличителните белези на самопознанието са самочувствие,

реалистична самооценка и самоирония.

- Самоконтрол - Способност да се овладяват или пренасочват разрушителни импулси и настроения. Склонност да се изчака с преценката - първо се мисли, после се действа. Отличителните белези на самоконтрола са надеждност и почтеност, комфорт при непредвидени ситуации и отговорност към промените.

- Мотивация - Страст да се работи независимо от парите и статуса. Склонност целите да се преследват с енергия и постоянство. Отличителните белези на мотивацията са силна необходимост от постижения, оптимизъм въпреки несправяне със задачите и привързаност към организацията.

- Емпатия - Способност да се разбира емоционалното състояние на другите хора. Отношение към хората в съответствие с тяхното емоционално състояние. Отличителните белези на емпатията са вещина в изграждането и задържането на таланти и межкултурна сензитивност.

- Социални умения - Професионализъм в управлението на отношения и изграждането на мрежи от контакти. Способност за намиране на общи теми и разбирателство с околните. Отличителните белези на социалните умения са ефективност при извършване на промяна, убедителност, вещина в изграждането и ръководенето на екипи (Goleman, 2004, p.4).

Емоционалната интелигентност не корелира непременно с висока степен на интелект. Тя е съвкупност от способности и умения, които не позволяват на отделните емоции да управляват поведението в работна среда. Емоционалната интелигентност спомага за възприемане на реакциите на другите, разбиране на техните емоции, управляване и дори предотвратяване на конфликти, подходящо реагиране в стресови и напрегнати ситуации и ефективно общуване. Емоционалната интелигентност е силно свързана с постигането на желани резултати и без нейното наличие успехът на брокерите на недвижими имоти е невъзможен (Richardson, 2018). Контролирането на емоциите и съпричастност към другите са способности от първостепенно значение в областта на продажбите (Kokemuller, 2014). Брокерите на недвижими имоти, които притежават висока емоционална интелигентност, са по-успешни при работата с клиенти и са по-ефективни при изпълнение на работните си функции и задачи (Kidwell et al., 2011).

Успешните брокери на недвижими имоти притежават съвкупността от умения, които характеризират емоционалната интелигентност, а именно самопознание, самоконтрол, мотивация, емпатия и социални умения. Постигането на желани резултати на работното място зависи до голяма степен от изграждането и поддържането на връзки с клиенти и партньори. Успешните брокери проявяват емоционална интелигентност ежедневно и чрез уменията, които тя обхваща те успяват да идентифицират емоциите, които изпитват клиентите им и да реагират по правилен начин на тези емоции. Емоционалната интелигентност обхваща способността да се осъзнават собствените емоции и тези, които изпитват другите, да се контролират собствените емоции и емоциите на другите и да се използват емоциите по адаптивен начин. Всички тези компоненти на емоционалната интелигентност се притежават и използват от успешните брокери на недвижими имоти и им помагат да разбират какво мислят и чувстват хората. Брокерите на недвижими имоти, които притежават високо ниво на емоционална интелигентност умеят да се възползват от емоционалното си състояние по правилен начин с цел изпълнение на работните си задачи възможно най-ефективно (Your Castle Real Estate, 2019).

Хората, които познават добре себе си, т.е. притежават самопознание, са наясно със своите силни и слаби страни. Те отделят време за анализ на слабите си страни и активно работят за подобряване на личностните си качества и професионалните си умения. Брокерите на недвижими имоти, които притежават висока степен на самопознание умеят да регулират емоциите си и не допускат проява на ирационални реакции (Riner, 2015).

Брокерите на недвижими имоти, които постигат високи резултати и успешно финализират голям брой сделки, притежават способност да разбират емоциите на другите и да реагират на тези емоции по правилен начин. В основата на сделките с недвижими имоти стои комуникацията. Важно за брокерите на недвижими имоти е да общуват по правилен начин със своите клиенти и партньори, и да проявяват емоционална стабилност и професионализъм във всяка ситуация. Купувачите и продавачите на недвижими имоти често не успяват да изкажат вербално своите желания и очаквания от сделката с недвижим имот. В тези ситуации е важно брокерите да притежават висока

емоционална интелигентност, за да могат да разчитат езика на тялото на клиентите и по този начин да си набавят нужната информация, която ще им помогне да удовлетворят желанията на клиентите и да финализират успешно покупката или продажбата на имота.

Финализирането на една сделка с недвижим имот преминава през редица стъпки и често този процес е съпътстван с поява на проблеми и стресови ситуации. Емоционалната интелигентност позволява на брокерите да запазят самоконтрол и да реагират рационално при проява на проблем или непредвидена ситуация. Добрите брокери умеят да предоставят информацията на клиентите си по правилен начин и да изберат подход на комуникация, които да отговаря индивидуално на всеки клиент. Емоциите оказват влияние върху вземането на решения. Брокерите с високо ниво на емоционална интелигентност притежават способността за използват емоциите си по правилен начин, за да решат даден проблем и да вземат най-правилните решения. Емоционално интелигентните брокери са способни да проявяват гъвкаво планиране, креативно мислене и творчество при решаване на проблемите. Емоционалната интелигентност помага на брокерите да конструират междуличностни преживявания, които водят до по-добри резултати за себе си и другите (Your Castle Real Estate, 2019). Брокерите на недвижими имоти, които не притежават високо ниво на емоционална интелигентност, не успяват да понижат тревогата и страховете на клиентите си, които са неизбежни емоции при закупуването на недвижим имот. Целият процес на продажба, съответно закупуване на недвижим имот, е съпътстван с изпитване на множество емоции, като основна задача на брокера е да умее да овладява и смекчава тези емоции.

Постигането на успехи от брокерите на недвижими имоти изисква желание за непрекъснато развитие, непрестанен стремеж към високи резултати, голям набор от личностни качества, правилен начин на мислене и широк спектър от познания. Успешните брокери на недвижими имоти се стремят към развитие, себеусъвършенстване и придобиване на нови знания (Стоянова, 2018). Необходимо е да работят с мотивация и желание за постигане на поставените цели чрез проявяване на постоянство и влагане на енергия.

Продажбата и закупуването на недвижим имот са трудни и емоционални процеси, както за продавачите, така и за купувачите. Поради

това е важно брокерите да проявяват емпатия, да показват разбиране за това, което чувстват клиентите (Stone, 2017). Емпатията е от ключово значение при водене на преговори и нейната проява увеличава значително шансовете те да се финализират успешно и да се достигне до сключване на сделка. Проявяването на емпатия помага за постигане на резултати, които са желани от трите страни - купувач, продавач и брокер, което е предпоставка за изграждане на по-добра репутация на брокера и постигане на по-добри резултати в работата (Riner, 2015). Емпатията е в основата на човешките взаимоотношения. Добрите брокери умеят да разбират как се чувстват клиентите и да бъдат съпричастни към тях. Съпричастността е предпоставка за изграждане на стабилни социални връзки, а те са важни за постигане на успехи в сферата на недвижимите имоти (Your Castle Real Estate, 2019).

Брокерите на недвижими имоти с висока емоционална интелигентност са по-способни да общуват с неразумни, страхливи или гневни клиенти. Способни са да проявяват съчувствие и да разбират емоциите, които биха могли да възникнат по време на сложния процес на закупуване или продажба на недвижим имот (Kidwell, Hardesty, Murtha, & Sheng, 2012). Междуличностните отношения при продажбата и покупката на недвижим имот са изключително важни, а социалните умения са ключов компонент на емоционалната интелигентност (Love et al., 2011). Брокерите на недвижими имоти, които притежават социални умения са вещи в предизвикването на желаните емоционални реакции в своите клиенти. Те умело използват ефективни подходи за убеждение, умеят да изслушват и да изпращат убедителни послания, умеят да водят преговори, да разрешават конфликти и да инициират желани промени.

### **Заклучение**

Емоционалната интелигентност е съвкупност от умения, които притежават успешните брокери на недвижими имоти. Работата в сферата на недвижимите имоти налага ежедневно да се вземат важни решения, за голяма част, от които е необходима емоционална стабилност. Способността на брокерите да разбират емоционалните мотивации на клиентите си и да проявяват съпричастност към тях, подобрява способността им да отговарят на техните нужди и потребности. Брокерите на недвижими имоти с висока емоционална интелигент-

ност разбират собствените си емоции и проявяват търпение към клиентите. Те могат по-добре да регулират емоциите, които изпитват в процеса на продажбите, като предразполагат клиентите да се чувстват по-комфортно по време на целия процес на покупка или продажба. Успешните брокери на недвижими имоти усещат и разбират нуждите на своите клиенти, при необходимост ги насочват към алтернативи, които са пренебрегнали или пропуснали и ги предпазват от взимането на погрешни решения.

Притежаването и използването на емоционална интелигентност от брокерите на недвижими имоти служи за разпознаване и интерпретация на емоциите на клиентите и адаптиране на тази информация към процеса на продажба, така че нуждите на клиентите да бъдат напълно удовлетворени. По-високата емоционална интелигентност от брокерите на недвижими имоти, илюстрирана в разпознаването и разбирането на емоционалното състояние на клиента, би довела до по-силна и по-положителна връзка между брокера и клиента и следователно до по-голяма вероятност да се финализира успешно сделка.

### Литература

Кардашева, А. (2012) *Личностна детерминираност и психосоциална проекция на емоционалната интелигентност – Автореферат*. София: МВР Академия.

(Kardasheva, A. (2012) *Lichnostna determiniranosht i psihosotsialna proektsia na emotsionalnata inteligentnost – Avtoreferat*. Sofia: MVR Akademia.)

Паунов, М. (2012) *Емоциите на човешкия ресурс, За ролята на емоционалността в управлението и работата с хора*. София: ИК-УНСС.

(Paunov, M. (2012) *Emotsiite na choveshkia resurs, Za rolyata na emotsionalnostta v upravlenieto i rabotata s hora*. Sofia: IK-UNSS)

Славянска, В. (2015) *Стратегии и методи в управлението*. Пловдив: Макрос.

(Slavyanska, V. (2015) *Strategii i metodi v upravlenieto*. Plovdiv: Makros.)

Стоянова, П. (2018) *Наръчник на успешния брокер*. Available at: file:///C:/Users/smasa/Desktop/the-home-broker-pdf\_2.pdf [Accessed: 25.01.2020].

(Stoyanova, P. (2018) *Narachnik na uspehnia broker*. Available at: file:///C:/Users/smasa/Desktop/the-home-broker-pdf\_2.pdf [Accessed: 25.01.2020].)

Alvi, A., Haider, R., Haneef, M., & Ahmed, A. (2014) „A critical review of model and theory of employee engagement“. *Science International, Vol. 26*, p. 821-824. Available at: <https://www.thefreelibrary.com/A+CRITICAL+REVIEW+OF+MODEL+AND+THE+ORY+OF+EMPLOYEE+ENGAGEMENT.-a0380092671>

Aslam, U., Ilyas, M., Imran, M., & Rahman, U. (2016) „Intelligence and its impact on managerial effectiveness and career success (evidence from insurance sector of Pakistan)“. *Journal of Management Development, Vol. 35*, p. 505 – 516. Available at: <https://www.proquest.com> [Accessed: 19.01.2020].

Bedi, M. & Bedi, K. (2017) Emotional Intelligence and Life Satisfaction: An Empirical Study Among Managers in Indian Banking Sector. *Amity Global Business Review*, p. 116 – 122. Available at: <https://www.ebscohost.com> [Accessed: 20.01.2020].

Clark, J. & Polesello, D. (2017) „Emotional and cultural intelligence in diverse workplaces: getting out of the box“. *Industrial and commercial training, Vol. 49*, p. 337 – 349. Available at: <https://www.emeraldinsight.com> [Accessed: 05.04.2020].

Goleman, D. (2004) What Makes a Leader? *Harvard Business Review*, p.4.

Greenidge, D. & Coyne, I. (2014) Job stressors and voluntary work behaviors: mediating effect of emotion and moderating roles of personality and emotional intelligence. *Human Resource Management Journal, Vol. 24*, p. 479-495. Available at: <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/22465/1/HRMJrevisionpdf.pdf> [Accessed: 11.04.2020].

Greenidge, D., Devonish, D. & Alleyne, P. (2014) The relationship between ability-based emotional intelligence and contextual performance and counterproductive work behaviors: a test of the mediating effects of job satisfaction. *Human Performance, Vol. 27*, p. 225-242. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/263849634\\_The\\_Relationship\\_Between\\_Ability-Based\\_Emootional\\_Intelligence\\_and\\_Contextual\\_Performance\\_and\\_Counterproductive\\_Work\\_Behaviors\\_A\\_Test\\_of\\_the\\_Mediating\\_Effects\\_of\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/263849634_The_Relationship_Between_Ability-Based_Emootional_Intelligence_and_Contextual_Performance_and_Counterproductive_Work_Behaviors_A_Test_of_the_Mediating_Effects_of_Job_Satisfaction) [Accessed: 26.02.2020].

Gupta, V. (2017) Is it really good to be emotionally intelligent? A review of literature, Jaipuria Institute of Management. *Management Dynamics, Vol. 16, Issue 2*, p. 64 – 83. Available at: <https://www.ebscohost.com> [Accessed: 12.02.2020].

- James, D., Hess, A. & Bacigalupo, C. (2011) Enhancing decisions and decision-making processes through the application of emotional intelligence skills. *Management Decision*, Vol. 49, p. 710-721. Available at: <https://www.emeraldinsight.com> [Accessed: 15.03.2020].
- Jacka, J. (2018) How is your EQ? *Internal Auditor*, p. 36-41. Available at: <https://www.ebscohost.com> [Accessed: 08.02.2020].
- Jamshed, S., Bakar, R., Nazri, M. (2018) Emotionally intelligent teams: Can emotional intelligence enhance performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, Vol. 7, p. 23 – 33. Available at: <https://www.proquest.com> [Accessed: 27.03.2020].
- Karimi, L., Leggat, S., Donohue, L., Farrell, G. & Couper, G. (2014) Emotional rescue: the role of emotional intelligence and emotional labor on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 70, p. 176-186. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/239062848\\_Emotional\\_Rescue\\_The\\_Role\\_of\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Emotional\\_Labour\\_on\\_Well-Being\\_and\\_Job-Stress\\_among\\_Community\\_Nurses](https://www.researchgate.net/publication/239062848_Emotional_Rescue_The_Role_of_Emotional_Intelligence_and_Emotional_Labour_on_Well-Being_and_Job-Stress_among_Community_Nurses) [Accessed: 07.01.2020].
- Kidwell, B., Hardesty, D., Murtha, B., & Sheng, S. (2011) Emotional intelligence in marketing exchanges. *Journal of Marketing*, Vol. 75 (1), p. 78 - 95. Available at: <https://www.proquest.com> [Accessed: 22.03.2020].
- Kidwell, B., Hardesty, D., Murtha, B., & Sheng, S. (2012) A closer look at emotional intelligence in marketing exchange. *GfK Marketing Intelligence Review*, Vol. 4(1), p. 24-31. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/325039512\\_A\\_Closer\\_Look\\_at\\_Emotional\\_Intelligence\\_in\\_Marketing\\_Exchange](https://www.researchgate.net/publication/325039512_A_Closer_Look_at_Emotional_Intelligence_in_Marketing_Exchange) [Accessed: 21.02.2020].
- Kokemuller, N. (2014) *Careers for people with high emotional intelligence*. Available at: <http://work.chron/careers-people-high-emotional-intelligence> [Accessed: 03.04.2020].
- Krawczyk-Antoniuk, O. (2017) Organizational climate vs. Emotional intelligence of employees/managers. *ZESZYTY NAUKOWE POLITECHNIKI ŚLĄSKIEJ*, p. 217 – 226. Available at: <https://www.ebscohost.com> [Accessed: 03.04.2020].
- Kumar, N. (2015) Leveraging Emotional Intelligence for the Enhancement of the Organizational Effectiveness – Paradigms and Paragons. *Integral Review- A Journal of Management*, Vol.8, Issue 2, p. 72-80. Available at: <https://www.ebscohost.com>
- Love, P., Goh, Y., Hogg, K., Robson, S., & Irani, Z. (2011) Burnout and sense of coherence among residential real estate brokers. *Safety Science*, Vol. 49, p. 1297-1308. Available at: [https://www.academia.edu/2647252/Burnout\\_and\\_sense\\_of\\_coherence\\_among\\_residential\\_real\\_estate\\_brokers](https://www.academia.edu/2647252/Burnout_and_sense_of_coherence_among_residential_real_estate_brokers) [Accessed: 03.04.2020].
- Midleton, N., Kouta, C. & Raftopoulos, V. (2016) The role of emotional intelligence and postpartum depression in predicting mothers' satisfaction with quality of co-operation with obstetricians and midwives. *International Journal of Caring Sciences*, Vol. 9, p. 22-33. Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/638f/4f5490a8d3f952ce30e4a04a18bea2c25e62.pdf> [Accessed: 26.01.2020].
- Newton, C. & Teo, S. (2014) Identification and occupational stress: a stress buffering perspective. *Human Resource Management*, Vol. 53, p. 89-113. Available at: <https://www.researchgate.net>
- Richardson, S. (2018) *Use Emotional Intelligence to Enhance Your Real Estate Career*. Available at: <https://www.trurealty.com/emotional-intelligence-enhance-real-estate-career/> [Accessed: 03.03.2020].
- Riner, J. (2015) *4 habits of emotionally intelligent real estate agents*. Available at: <https://www.inman.com/2015/07/13/4-habits-of-emotionally-intelligent-real-estate-agents/#> [Accessed: 03.03.2020].
- Sardo, S. (2004) Learning to display Emotional Intelligence Spring. *Business Strategy Review*, Vol. 15, Issue 1, p. 14-17. Available at: <http://www.usafp.org/wp-content/uploads/2013/12/learning-EI-2004.pdf> [Accessed: 17.01.2020].
- Sarwar, H., Nadeem, K., & Aftab, J. (2017) The impact of psychological capital on project success mediating role of emotional intelligence in construction organizations of Pakistan. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, Vol. 7, p. 1 – 13. Available at: <https://www.proquest.com> [Accessed: 10.02.2020].
- Stone, E. (2017) *Using Emotional Intelligence in Real Estate*. Available at: <https://realtyleadership.com/using-emotional-intelligence-in-real-estate/> [Accessed: 03.04.2020].
- Vazifehdust, H., & Abedini, R. (2018) The Effect of Emotional Intelligence of Sale Experts on Sale of Riding Cars (Case Study: Bahman Leasing Co.). *International Journal of Scientific Management and*

*Development*, Vol. 6, p. 9-13. Available at: <https://www.ebscohost.com> [Accessed: 07.03.2020].

Wheeler, R. (2016) Soft Skills - The Importance of Cultivating Emotional Intelligence, *AALL Spectrum*, January/February 2016; Boston University School of Law.

Your Castle Real Estate. (2019). *It's not just numbers – emotional intelligence in real estate*. Available at: [https://yourcastle.com/its-not-just-](https://yourcastle.com/its-not-just-numbers/)

[numbers/](#) [Accessed: 03.04.2020].

Assist. Dr. Stefka Dimitrova Masaldzhiyska  
University of National and World Economy,  
Business Faculty, Industrial Business Department  
1700 Sofia, Student Town, UNWE  
E-mail: [stefka\\_masaldzhiyska@abv.bg](mailto:stefka_masaldzhiyska@abv.bg)