

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المشاريع



دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء مديري المشاريع والتخفيف من الضغوط النفسية في شركات الإنشاءات بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

محمد خليفة عبد العليم

الرقم الأكاديمي /

251000430

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

قائمة المحتويات

3.....	المقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة:
9.....	أهداف الدراسة:
10.....	فروض الدراسة:
11.....	الدراسات السابقة:
14.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
17.....	المنهجية وطرق البحث:
18.....	أدوات الدراسة:
19.....	حدود الدراسة :
20.....	المراجع:

المقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تحولات سريعة وغير مسبقة في بيئات العمل، انعكست آثارها على جميع القطاعات، خصوصًا تلك التي تعتمد على المشاريع، ومنها قطاع الإنشاءات، حيث تغيرت طبيعة المنافسة، وتزايدت متطلبات الأداء، وارتفعت نسب الضغوط المهنية والنفسية (Alawattegama, 2018) وقد أصبح من الصعب على المنظمات أن تحافظ على توازنها وفعاليتها دون التسلح بمهارات قيادية متقدمة تتجاوز المعرفة الفنية لتشمل الذكاء العاطفي والإداري معًا (الزهراني، 2021).

ويُعد قطاع الإنشاءات في المملكة العربية السعودية أحد أبرز القطاعات التي تواجه مستويات مرتفعة من الضغوط الإدارية والنفسية نتيجة تعقيد المشاريع، وكثرة المتغيرات الميدانية، والتعامل مع أطراف متعددة (Côté, 2014) وهو ما يتطلب من مديري المشاريع امتلاك كفاءات بشرية وانفعالية عالية، تمكنهم من إدارة ذواتهم، والتفاعل الإيجابي مع فرق العمل والمواقف الطارئة.

وقد أكدت الأدبيات الإدارية الحديثة أن الذكاء العاطفي يمثل موردًا بشريًا ذا قيمة سوقية لا تقل عن غيره من الموارد التنظيمية، بل يُعد اليوم من أهم محددات الأداء في بيئات العمل المعاصرة (Goleman, 1995) ؛ Wong & Law, (2002) فهو يساهم في تعزيز مهارات القيادة، والقدرة على اتخاذ القرار، وتحسين جودة التواصل، مما ينعكس على الأداء الإداري بشكل مباشر (Clarke, 2010).

ومن جهة أخرى، تُعد الضغوط النفسية من بين أخطر العوامل التي تهدد استقرار بيئة المشروع، حيث تؤثر في معنويات المديرين، وجودة اتخاذ القرار، وقدرتهم على الإنجاز. وتشير دراسات عدة إلى أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا وقائيًا مهمًا ضد هذه الضغوط، من خلال تنظيم الانفعالات وتحسين آليات المواجهة النفسية (Lazarus & Folkman, 1984؛ الدوسري، 2022).

وعليه، فإن التعامل الفعال مع هذه المتغيرات لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال أدوات واستراتيجيات حديثة تركز على الفهم العميق للسلوك الإنساني داخل المؤسسات، وفي مقدمتها الذكاء العاطفي كمدخل لتحقيق التوازن بين الكفاءة المهنية والاستقرار النفسي في بيئة العمل.

ومن هنا تنبع أهمية هذه الدراسة، التي تسعى إلى تحليل دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء مديري المشاريع والتخفيف من الضغوط النفسية في شركات الإنشاءات بمدينة الرياض، مساهمةً في تقديم توصيات عملية لتعزيز فاعلية هذا القطاع الحيوي.

مشكلة الدراسة:

يواجه مديرو المشاريع في قطاع الإنشاءات ضغوطاً متزايدة ناتجة عن طبيعة العمل التي تتسم بالتعقيد وتعدد المهام وضيق الوقت وصرامة الميزانيات. هذه الضغوط تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء الإداري، مما ينعكس سلباً على جودة تنفيذ المشاريع ونجاحها. ورغم الاعتماد الكبير على أساليب تقليدية في تطوير الأداء، مثل التدريب الإداري وقياس مؤشرات الأداء، إلا أن هذه الوسائل قد لا تكون كافية وحدها لمواجهة التحديات النفسية والسلوكية التي يفرضها واقع العمل الميداني.

في هذا السياق، يبرز الذكاء العاطفي كعامل داخلي يمكن أن يسهم في تحسين القدرة على إدارة الضغوط وتعزيز فعالية اتخاذ القرار والتواصل والقيادة. ومع ذلك، لا يزال مدى تأثير الذكاء العاطفي على كفاءة مديري المشاريع في البيئة الإنشائية غير واضح بشكل كافٍ، مما يثير الحاجة إلى دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين.

بناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وكفاءة مديري المشاريع في قطاع الإنشاءات، خصوصاً في ظل الضغوط النفسية المصاحبة لطبيعة هذا القطاع؟

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذا البحث في عدة جوانب رئيسية:

أهمية البحث النظرية:

- يسهم هذا البحث في تعزيز الإطار النظري المتعلق بتأثير الضغوط النفسية، خاصة تلك المرتبطة بضيق الجداول الزمنية، على كفاءة الأداء الإداري في المشاريع الإنشائية. ويعد هذا الإسهام أساساً يمكن البناء عليه في أبحاث مستقبلية ضمن نفس المجال.
- يوفر البحث بيانات ميدانية محلية تسهم في تكوين صورة أكثر واقعية ودقة حول تأثير ضغوط العمل على مديري المشاريع، مما يمنح نتائج البحث طابعاً تطبيقياً يعكس السياق العملي الفعلي.
- يتيح هذا العمل فرصة للمقارنة مع دراسات سابقة تناولت موضوعات مشابهة، مما يساعد في الكشف عن الفجوات البحثية وتحديد اتجاهات بحثية جديدة يمكن استكشافها مستقبلاً.
- تمثل نتائج البحث إضافة قيمة يمكن توظيفها كمحتوى علمي في المناهج التعليمية المخصصة لبرامج إدارة المشاريع، ما يعزز من جودة التعليم الأكاديمي ويربطه بالواقع العملي والتحديات الفعلية التي تواجه المدراء في الميدان.

أهمية البحث التطبيقية:

- الطبيعة الضاغطة لقطاع الإنشاءات: يُعد هذا القطاع من أكثر القطاعات التي تتسم بالتعقيد وضغط العمل، ما يفرض تحديات كبيرة على مديري المشاريع تتطلب مهارات عالية في القيادة واتخاذ القرار تحت الضغط.
- ارتفاع معدلات التوتر والقلق: الضغوط النفسية الناتجة عن ضيق الجداول الزمنية وتعدد المسؤوليات، وتمثل تهديداً مباشراً لكفاءة الأداء الإداري في المشاريع.
- أهمية الكفاءة الإدارية: النجاح في تنفيذ المشاريع ضمن الوقت والميزانية والموارد المتاحة يتطلب كفاءة إدارية عالية، ولا يمكن تجاهل الدور النفسي والسلوكي في تحقيق هذا النجاح.

- قصور الأساليب التقليدية: الاعتماد على التدريب التقليدي ومؤشرات الأداء (KPI) وحدها قد لا يكون كافيًا لمواجهة الضغوط النفسية وتعزيز القدرات القيادية الفعلية في الميدان.
- دور الذكاء العاطفي: أظهرت دراسات حديثة أن الذكاء العاطفي يُعد من العوامل المؤثرة في القيادة الناجحة، وقد يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الإداري والتخفيف من الآثار السلبية للتوتر والقلق.
- سد فجوة معرفية: لا تزال العلاقة بين الذكاء العاطفي وكفاءة مديري المشاريع في بيئة المشاريع الإنشائية بحاجة إلى مزيد من الدراسة، مما يمنح هذا البحث قيمة علمية في إثراء الأدبيات المتخصصة.
- بناءً على ما سبق، يسعى هذا البحث إلى تقديم رؤية متكاملة حول أهمية الذكاء العاطفي كأداة فعالة لتحسين أداء مديري المشاريع، وإدارتهم للضغوط النفسية المصاحبة لطبيعة العمل في قطاع الإنشاءات.

تساؤلات الدراسة

- ما مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع في شركات الإنشاءات بالرياض؟
- ما مدى الضغوط النفسية التي يواجهها هؤلاء المدبرون؟
- ما مستوى الأداء الإداري لدى المدبرين؟
- هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والضغوط النفسية؟
- هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي ومستوى الأداء الإداري؟
- هل تختلف هذه العلاقات باختلاف متغيرات (العمر، الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة)؟

أهداف الدراسة:

- قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع في شركات الإنشاءات.
- تحليل مستويات الضغوط النفسية ومدى تأثيرها على الأداء.
- دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الإداري.
- دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والضغوط النفسية.
- اقتراح آليات عملية لتحسين الأداء وتقليل الضغوط من خلال تطوير الذكاء العاطفي.

فروض الدراسة:

- توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والضغط النفسية.
- توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الإداري.
- تختلف مستويات الذكاء العاطفي والضغط النفسية والأداء الإداري باختلاف المتغيرات الديموغرافية.
- يسهم الذكاء العاطفي في التنبؤ بالأداء الإداري والضغط النفسية معًا.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (Clarke, 2010)

بمعنوان: Emotional Intelligence and its relationship to transformational leadership and key project manager competencies

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية وكفاءات مديري المشاريع الأساسية في بيئة العمل الإداري بالمملكة المتحدة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من مديري المشاريع في القطاعات الخاصة، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تقيس الذكاء العاطفي، القيادة التحويلية، وعددًا من مؤشرات الأداء الإداري.

تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وشملت الأساليب الإحصائية: التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار المتعدد.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وكفاءة الأداء الإداري والقيادي لمديري المشاريع.

وأوصت الدراسة بدمج مهارات الذكاء العاطفي ضمن برامج تطوير القيادات الإدارية للمشاريع.

2. دراسة (Wong & Law, 2002)

بمعنوان: The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الذكاء العاطفي لدى القادة والمرؤوسين على الأداء الوظيفي والاتجاهات نحو العمل في بيئة الشركات الآسيوية.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت العينة موظفين وقادة من شركات صناعية وتجارية، وتم تطوير مقياس "WLEIS" لقياس الذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة.

استخدمت الدراسة تحليل الانحدار واختبارات الفروق وتحليل التباين باستخدام SPSS و AMOS لاختبار النماذج السببية.

أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي لدى القادة يسهم في تحسين أداء الفريق وتقليل النزاعات وتعزيز الالتزام الوظيفي. وأوصت الدراسة بتطبيق مقياس الذكاء العاطفي في التوظيف وتطوير الأداء القيادي.

3. دراسة (Côté, 2014)

عنوان: Emotional intelligence and job stress: The importance of emotion regulation and job control

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين الذكاء العاطفي والضغط النفسية في بيئة العمل، مع التركيز على دور تنظيم الانفعالات والسيطرة على بيئة العمل.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وجمعت البيانات من موظفين في بيئات عمل مختلفة باستخدام استبانة مقننة. تم تطبيق أساليب تحليل الانحدار وتحليل المسار عبر SPSS وAMOS.

أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يسهم في خفض مستويات الضغوط النفسية من خلال تنظيم الانفعالات، خاصة في البيئات التي ينخفض فيها مستوى التحكم الوظيفي.

وأوصت الدراسة بتضمين الذكاء العاطفي ضمن برامج الدعم النفسي والتدريب الإداري في المؤسسات ذات الضغوط العالية.

4. دراسة (الزهراني، 2021)

عنوان: الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس في المملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحترق النفسي لدى مديري المدارس.

اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي، وشملت عينة من 170 مديراً بمنطقة مكة المكرمة.

تم استخدام مقياس Goleman للذكاء العاطفي ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

أوضحت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والاحترق النفسي.

وأوصت بتبني برامج تدريبية لرفع الذكاء العاطفي كوسيلة للحد من الضغوط النفسية والاحتراق.

5. دراسة (المطيري، 2020)

بعنوان: الأداء الإداري في ظل الضغوط المهنية لمديري المشاريع

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الضغوط المهنية على مستوى الأداء الإداري في قطاع المقاولات.

استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستُخدمت استبانة لقياس الضغوط ومتغيرات الأداء مثل: اتخاذ القرار،

تنظيم الوقت، وكفاءة إدارة الفريق.

أظهرت النتائج أن الضغوط المهنية المرتفعة تؤثر سلبًا على جودة الأداء الإداري.

وأوصت الدراسة بتوفير دعم نفسي وتنظيمي وتدريب مديري المشاريع على مهارات التكيف مع الضغوط.

6. دراسة (الدوسري، 2022)

بعنوان: الذكاء العاطفي والضغوط النفسية في بيئة العمل: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الصناعي في

الرياض

هدفت إلى فحص العلاقة بين الذكاء العاطفي ومستوى الضغوط النفسية لدى موظفي المصانع.

استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم العينة 200 موظف من مختلف الأقسام الإدارية والفنية.

تم استخدام مقياس Wong & Law للذكاء العاطفي ومقياس كوهين للضغوط النفسية.

أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يتنبأ بانخفاض مستوى الضغوط النفسية بشكل دال إحصائيًا.

وأوصت بتبني الذكاء العاطفي كمعيار في التوظيف والتدريب للحد من الضغوط وزيادة الإنتاجية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من المفاهيم النظرية والمصطلحات التي تُعد الأساس لفهم المتغيرات قيد البحث، وهي كما يلي:

• الذكاء العاطفي: (Emotional Intelligence)

يُشير الذكاء العاطفي إلى القدرة على فهم الذات والانفعالات الشخصية، والتحكم بها، والتعاطف مع الآخرين، وبناء العلاقات الاجتماعية الناجحة.

وقد عرّفه *Goleman (1995)* بأنه:

"القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وتحفيز أنفسنا، وإدارة العواطف بفعالية في علاقاتنا."

ويتكوّن الذكاء العاطفي من خمسة أبعاد رئيسية:

1. الوعي الذاتي

2. التنظيم الذاتي

3. التحفيز الذاتي

4. التعاطف

5. المهارات الاجتماعية

ويمثل الذكاء العاطفي أحد العوامل المؤثرة في تحسين الأداء وتقليل التوتر في بيئات العمل الحديثة، لما له من دور في تنظيم الانفعالات وتحسين جودة التواصل والقيادة.

• الأداء الإداري: (Administrative Performance)

يُقصد به مستوى كفاءة المدير في تنفيذ المهام الإدارية الأساسية مثل التخطيط، التنظيم، التوجيه، القيادة، واتخاذ القرار.

ويُعرّف الأداء الإداري بأنه:

"المدى الذي يتمكن فيه الفرد من تحقيق الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد المتاحة بفعالية وكفاءة (Campbell, 1990)."

يرتبط الأداء الإداري بعدة عوامل، من بينها القدرات القيادية، والخبرة، والدافعية، بالإضافة إلى المهارات العاطفية والاجتماعية، ويُعد الأداء الفعّال مؤشراً مهماً على نجاح المشروع.

• الضغوط النفسية: (Psychological Stress)

تُشير الضغوط النفسية إلى حالة من التوتر أو القلق تنتج عن عدم التوازن بين متطلبات البيئة المهنية وقدرات الفرد على التكيف معها.

وبحسب (Lazarus & Folkman (1984):

"الضغط النفسي هو نتيجة لتقييم الفرد للحدث باعتباره مُهدداً أو يفوق موارده على المواجهة."

وقد تكون الضغوط ناتجة عن طبيعة العمل، كثافة المهام، ضغط الوقت، أو ضعف الدعم الاجتماعي. ويمكن للذكاء العاطفي أن يخفف من أثر هذه الضغوط من خلال تحسين تنظيم المشاعر والتكيف النفسي.

علاقة المفاهيم الثلاثة بالدراسة:

• الذكاء العاطفي يمثل المتغير المستقل الذي يُفترض أن يؤثر في كل من:

○ الأداء الإداري (متغير تابع أول)

○ الضغوط النفسية (متغير تابع ثانٍ)

تسعى الدراسة إلى تحليل العلاقات التفاعلية بين هذه المتغيرات، لفهم مدى مساهمة الذكاء العاطفي في تعزيز كفاءة مديري المشاريع والتقليل من حدة الضغوط النفسية في بيئة شركات الإنشاءات.

المتغير المستقل
الذكاء العاطفي
Emotional Intelligence

علاقة سالبة

المتغير التابع
الذكاء العاطفي
Psychological Stress

علاقة موجبة

المتغير التابع
الأداء الإداري
Administrative Performance

المنهجية وطرق البحث:

استندت الدراسة الحالية إلى المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لوصف خصائص أفراد العينة من حيث المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، إضافة إلى وصف متغيرات الدراسة الأساسية والمتمثلة في المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) بأبعاده المتمثلة في: الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، التحفيز، التعاطف، والمهارات الاجتماعية، والمتغيرات التابعة وهي: الضغوط النفسية، والأداء الإداري لمديري المشاريع في شركات الإنشاءات بمدينة الرياض.

كما اعتمدت الدراسة على تحليل العلاقات الارتباطية والسببية بين الذكاء العاطفي من جهة، وكل من الضغوط النفسية والأداء الإداري من جهة أخرى، وذلك بهدف اختبار مدى إسهام الذكاء العاطفي في التخفيف من الضغوط النفسية وتحسين الأداء. وتم استخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وتحليل البيانات

أدوات الدراسة:

تم العمل على إعداد أداة الدراسة (الاستبانة) لتناسب مع متغيرات الدراسة، وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، سواء العربية أو الأجنبية، وتحليل الأدوات المستخدمة فيها وتكييفها بما يتناسب مع بيئة شركات الإنشاءات في مدينة الرياض. وتكوّنت الاستبانة من قسمين رئيسيين على النحو الآتي:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالبيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في المملكة العربية السعودية، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمسعى الوظيفي.

- القسم الثاني: اشتمل على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة، وهي:

- أولاً – الذكاء العاطفي (المتغير المستقل): تم قياسه من خلال أبعاده الخمسة (الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، التحفيز، التعاطف، المهارات الاجتماعية)، وذلك باستخدام مقياس معتمد تم تكييفه ليتناسب مع البيئة المستهدفة.

- ثانيًا – الضغوط النفسية (متغير تابع): تم قياسها من خلال فقرات تقيس مستوى الضغوط المدركة في بيئة العمل باستخدام مقياس مقنن ومستخدم في دراسات سابقة.

- ثالثًا – الأداء الإداري (متغير تابع): تم بناء فقرات تقيس الأبعاد الأساسية للأداء الإداري مثل (اتخاذ القرار، التخطيط، التنظيم، القيادة، إدارة الوقت)، بما يعكس واقع عمل مديري المشاريع في قطاع الإنشاءات.

وقد خضعت الاستبانة للتحكيم من قبل مجموعة من المختصين للتأكد من صدقها الظاهري، كما تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا.

حدود الدراسة :

- المجال المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة على شركات الإنشاءات العاملة في مدينة الرياض، بالمملكة العربية السعودية.
- المجال البشري: اقتصرت الدراسة على مديري المشاريع أو من يعمل بنفس مهام مديري المشاريع، العاملين ضمن بيئة المشاريع الإنشائية في مدينة الرياض.
- المجال الزمني: نُفذت الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025 / 2026م.
- المجال الموضوعي: تناولت الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والضغط النفسية وكفاءة الأداء الإداري لدى مديري المشاريع، دون التوسع في متغيرات إدارية أو نفسية أخرى خارجة عن نطاق الموضوع.

المراجع:

المراجع العربية:

- الدوسري، م. (2022). الذكاء العاطفي والضغط النفسي في بيئة العمل: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الصناعي في الرياض. *المجلة السعودية للعلوم الإدارية*، 14(2)، 55-72.
- الزهراني، أ. (2021). الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس في المملكة العربية السعودية. *مجلة التربية النفسية*، جامعة الملك سعود، 33(1)، 88-112.
- المطيري، ف. (2020). الأداء الإداري في ظل الضغوط المهنية لمديري المشاريع. *المجلة العربية للإدارة*، 40(4)، 45-67.

المراجع الأجنبية:

- Alawattagama, K. K. (2018). *Strategic Risk Management: A practical guide to enterprise risk management*. Routledge.
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.
- Clarke, N. (2010). *Emotional intelligence and its relationship to transformational leadership and key project manager competencies*. *Project Management Journal*, 41(2), 5-20.
<https://doi.org/10.1002/pmj.20162>
- Côté, S. (2014). *Emotional intelligence and job stress: The importance of emotion regulation and job control*. *Personality and Individual Differences*, 65, 112-117.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.054>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study*. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
[https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)