

رابطه ی هوش هیجانی با درگیری شغلی پرستاران

دکتر مالک میرهاشمی^۱، دکتر حسن پاشا شریفی^۲
و شیما ثابتی^۳

پژوهش حاضر، با هدف بررسی ارتباط هوش هیجانی پرستاران بخش اورژانس بیمارستان های شهر تهران با درگیری شغلی آنان بود. برای این منظور، ۲۳۰ نفر از پرستاران با روش تصادفی چند مرحله ای انتخاب و مورد آزمون قرار گرفتند. تحلیل ها نشان داد که بین متغیر هوش هیجانی و درگیری شغلی پرستاران، همبستگی معنی دار وجود دارد و براساس مولفه های هوش هیجانی (خودآگاهی، مدیریت خود، خودآگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) می توان مدلی را برای پیش بینی متغیر درگیری شغلی ارائه کرد.

واژه های کلیدی: درگیری شغلی، هوش هیجانی، بیمارستان، پرستار.

مقدمه

در سال های اخیر، مفهوم هوش هیجانی^۴ مورد توجه قرار گرفته است. عده ای معتقدند که هوش هیجانی یکی از عوامل موفقیت در محیط های آموزشی، حرفه ای و روابط اجتماعی است (ساعتچی ۱۳۸۲). از نظر واتکین^۵ (۲۰۰۰) هوش هیجانی، به پیشرفت و بهبود فرایند تصمیم گیری شغلی منجر می شود. به نظر می رسد که علت بارز و موفقیت برخی از مهندسان و دانشمندان در مقایسه با برخی دیگر، این است که این گروه در هماهنگ کردن تلاش های خود با کار تیمی به صورت موثر، مسوولیت پذیری و رهبری، توانایی پذیرش دیدگاه های دیگران، متقاعد سازی دیگران، همکاری و اجتناب از تعارض، تنظیم صحیح وقت و تعهدات کاری، بارزتر هستند.

۱. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن malekfd@yahoo.com

۲. دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

۳. عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

4. emotional intelligence

5. Watkin

درگیری شغلی^۱ به عنوان یک نگرش، متغیر مهمی است که به افزایش اثر بخشی سازمان، کمک می کند. هر چه سطح درگیری شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد، اثر بخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به منظور افزایش سطح درگیری شغلی، باید در مورد تعیین کننده های آن نگاهی واقع گرایانه و همه جانبه داشته باشیم. در میان دیدگاه های مختلف در مورد درگیری شغلی واقع گرایانه ترین دیدگاه، این مفهوم را تابعی از شخصیت و فضای سازمانی (الانکوماران^۲، ۲۰۰۴) می داند. هرچند، علاقه به مطالعه ی مفهوم درگیری شغلی، بر تعیین و شناسایی تعیین کننده های آن متمرکز بوده است (هالنبک، کونولی^۳ و همکاران، ۱۹۸۲؛ رایینوویتز و هال^۴، ۱۹۷۷) اما، در مورد سه ویژگی شخصی، موقعیتی و بازده های کار (آریی^۵، ۱۹۹۴) توافق وجود دارد.

به نظر می رسد درگیری شغلی بالا، یک ویژگی ذاتا مطلوب کارکنان است. طبق تعریف کانونگو^۶ (۱۹۸۲) درگیری شغلی، به میزان هویت روان شناختی فرد با شغل خود اشاره دارد. در واقع، افراد دارای درگیری شغلی بالا، ظاهرا از شغل خود رضایت دارند، روحیه ی مثبتی در کار نشان می دهند و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می کنند (کارسون^۷ و همکاران، ۱۹۹۵ کوهن^۸، ۱۹۹۵). اشخاص با درگیری شغلی بالا، به ندرت به دست کشیدن از شغلشان می اندیشند و انتظار می رود تا آینده ای قابل پیش بینی برای سازمان متبوع خود، کار کنند (براون^۹، ۱۹۹۶). کارکنان دارای درگیری شغلی بالا ظاهرا شغلشان با خیلی از هویت ها، علایق اهداف زندگی آنان پیوند تنگاتنگ داشته و برای آنها اهمیت بسیار دارد. کارکنان، ممکن است در محیط کار در واکنش به ویژگی های خاص از محیط یا موقعیت کاری با شغل خود درگیر شوند. همچنین، برخی از کارکنان ممکن است مجموعه ای از نیازها، ارزش ها یا صفات را دارا باشند که زمینه ی درگیری در شغل را فراهم آورند (رایینوویتز و هال، ۱۹۷۷).

رابطه ی وضوح و روشنی نقش های شغلی (ریزو^{۱۰} و همکاران، ۱۹۷۰؛ لیتینگر^{۱۱}، ۱۹۸۲) چالش شغلی (بوچانان^{۱۲}، ۱۹۷۴) و رفتار رهبری (هالنبک و همکاران، ۱۹۸۲ میرهاشمی، ۱۳۸۶) آزادی عمل (آریی، ۱۹۹۴) پسخوراند و ماهیت تکلیف (میرهاشمی، ۱۳۸۶) با درگیری شغلی تایید شده

1. job involvement
2. Elankumaran
3. Hallenbeck, Connolly
4. Robinowitz & Hall

5. Aryee
6. Kanungo
7. Carson & Bedian
8. Cohen

9. Brown
10. Rizzo
11. Litinger
12. Buchanan

است. شواهد، نشان می دهد که هوش هیجانی با عملکرد، ارتباط دارد (یاک^۱، ۱۹۹۷؛ سیتارینویس^۲، ۱۹۹۸؛ سالا^۳، ۲۰۰۰؛ جایان^۴، ۲۰۰۶؛ سرجیو^۵، ۱۹۹۸؛ اسلاسکی و کارت رایت^۶، ۲۰۰۲؛ زیدلر^۷، ماتیس^۸ و همکاران، ۲۰۰۴؛ کوالرو^۹ و برینزا^{۱۰}، ۲۰۰۲). اسدی (۱۳۸۲) نیز در خصوص بررسی مولفه های هوش هیجانی بین کارکنان ایران خودرو، گزارش می کند که این عوامل نقش عمده ای در تبیین پراکندگی و تغییرات مولفه ی فرسودگی شغلی دارد. دهشیری (۱۳۸۳) بیان می کند که هوش هیجانی و مدیریت زمان، به طور معناداری استرس شغلی معلمان را پیش بینی می کند. نتایج تحلیل او نشان داد که از بین مولفه های هوش هیجانی به ترتیب مولفه های خود کنترلی، همدلی و خود آگاهی در پیش بینی استرس شغلی موثرند. پژوهش انجام شده در دانشگاه کوئینزلند^{۱۱} استرالیا نشان می دهد کسانی که هوش هیجانی و عملکرد شغلی ضعیفی دارند، می توانند تنها با تلاش برای بهبود هوش هیجانی خود، به پای همکارانی که در هر دو بسیار عالی هستند، برسند (آشکاناسی^{۱۱}، ۲۰۰۱).

با توجه به مطالب و مرور اجمالی ادبیات مربوط به متغیرهای مرتبط با درگیری شغلی و هوش هیجانی، در این مطالعه روابط بین مولفه های هوش هیجانی و درگیری شغلی پرستاران اورژانس بیمارستان های شهر تهران را مورد بررسی قرار می دهیم.

روش

جامعه ی آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه ی آماری مورد مطالعه، شامل پرستاران شاغل در مراکز اورژانس بیمارستان های دولتی و خصوصی سطح شهر تهران در سال ۱۳۸۷ بود. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای ابتدا شهر تهران به ۵ ناحیه ی جغرافیایی (شمال - جنوب - شرق - غرب و مرکز) تقسیم شد. سپس از هر ناحیه ی جغرافیایی ۵ بیمارستان (براساس فراوانی بیمارستان ها اعم از دولتی و خصوصی) و از هر بیمارستان در بخش اورژانس ۱۰ پرستار (در مجموع ۲۵۰ نفر) به صورت تصادفی انتخاب شدند و سرانجام با جداسازی پرسشنامه های ناقص و مخدوش، داده های ۲۳۰ پرسشنامه، استخراج و تحلیل شدند.

1. Yac

2. Sitarenois

3. Sala

4. Jayan

5. Sergio

6. Slaski & Cartwright

7. Zeidler, Matthews

8. Carvello

9. Brienza

10. Queensland

11. Ashkanasy

ابزار

برای اندازه گیری دو متغیر هوش هیجانی و درگیری شغلی، به ترتیب از مقیاس ۲۸ ماده ای هوش هیجانی برادبری و گریوز^۱ (۲۰۰۵) و پرسشنامه ی ۱۰ ماده ای درگیری شغلی کانونگو^۲ (۱۹۸۲) استفاده شد.

پرسشنامه ی درگیری شغلی (کانونگو، ۱۹۸۲): این پرسشنامه، شامل ۱۰ عبارت است که بر پایه ی یک مقیاس ۷ درجه ای تکمیل می شود. کانونگو، ضریب همسانی درونی و باز آزمایی این مقیاس را به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۵ گزارش کرده است. با تحلیل داده های حاصل از اجرای مقیاس درگیری شغلی کانونگو (۱۹۸۲) روی ۱۹۹ نفر از فارغ التحصیلان مراکز آموزش عالی در کشور فرانسه که در مراحل اولیه ی اشتغال به کار بودند، گزارش شده که این مقیاس ضریب پایایی (۰/۸۲۷۶) مطلوبی دارد. آرای (۱۹۹۴) نیز در گزارش خود، ضریب آلفای این مقیاس را ۰/۸۶ گزارش کرده است. میرهاشمی (۱۳۸۶) با اجرای این پرسشنامه، روی ۳۲ نفر از اعضای هیات علمی ضریب آلفای ۰/۸۰۷ را گزارش کرده است. در مطالعه ی حاضر، با بررسی داده های مربوط به ۴۰ نفر از آزمودنی ها ضریب پایایی ۰/۷۹۱ به دست آمد.

آزمون هوش هیجانی برادبری-گریوز (۲۰۰۵): این آزمون دارای ۲۸ ماده است که به ۴ مقیاس خودآگاهی، مدیریت خود، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط، تقسیم می شود. شیوه ی نمره گذاری آزمون با استفاده از مقیاس ۶ درجه ای از ۱ تا ۶ انجام می شود. جمع نمره های آزمودنی در هر یک از سوال ها نیز نمره ی کل آزمون را تشکیل می دهد. ضرایب پایایی برای ۴ مهارت تشکیل دهنده ی هوش هیجانی و جمع کل نمره ها مربوط به ۳۶ دانشجو برای خود آگاهی (۰/۷۳) مدیریت خود (۰/۸۷) آگاهی اجتماعی (۰/۷۸) مدیریت روابط (۰/۷۶) و نمره ی کل هوش هیجانی (۰/۹۰) گزارش شده است (گنجی، ۱۳۸۵). گنجی برای تعیین اعتبار همگرایی این آزمون، آن را همراه با آزمون هوش هیجانی بار-ان (۱۹۹۷) در یک گروه ۹۷ نفری اجرا و ضریب همبستگی را ۰/۶۸ گزارش کرده است. در پژوهشی دیگر (گنجی، میرهاشمی، و ثابت ۱۳۸۵) ضریب پایایی آزمون هوش هیجانی برادبری-گریوز برای کل گروه (N = ۵۴۰) برابر ۰/۸۳۱ به دست آمد.

1. Bradberi & Greaves

2. Kanungo

یافته ها

مولفه های آماری متغیرهای مورد بررسی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: خلاصه ی شاخص های آماری نمره های آزمودنی ها در متغیر هوش هیجانی (و ۴ مولفه ی آن) و درگیری شغلی. $N = 230$

شاخص ها	خود آگاهی	مدیریت خود	مدیریت خود آگاهی	مدیریت هوش هیجانی	هوش درگیری شغلی
میانگین	۵۰/۸۴	۶۳/۸۰	۶۶/۱۳	۴۳/۹۳	۵۷/۶۵
انحراف معیار	۱۵/۵۸	۱۱/۸۸	۱۱/۹۹	۱۳/۱۳	۶/۴۰

برای آزمودن ارتباط هوش هیجانی و درگیری شغلی از روش تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد (جدول ۲).

جدول ۲: خلاصه ی نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به منظور پیش بینی درگیری شغلی پرستاران بر اساس هوش هیجانی

پیش بینی کننده	ضریب	ضریب	t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۱۴/۱۴۷	-	۴/۳۷۱**	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	۰/۵۳۰	۰/۲۷۶	۴/۳۴۰**	۰/۰۰۰

$$R^2 = 0.072; \quad R^2 = 0.076; \quad R = 0.276; \quad F = 18.823^{**}$$

** معنی دار در سطح ۰/۰۱

همانگونه که مشاهده می شود، مقدار $R^2 = 0.076$ است که تنها نزدیک به ۸ درصد از واریانس درگیری شغلی پرستاران، توسط متغیر هوش هیجانی تبیین می شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۲۷۶) و شاخص F ، نشان دهنده ی آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر، می تواند برای پیش بینی استفاده شود. اطلاعات جدول ۲ حاکی از آن است که ضریب بتای مربوط به هوش هیجانی (۰/۲۷۶) مثبت است. مقدار آماره ی t و سطح معنی داری آن نیز نشان می دهد که بین این دو متغیر همبستگی معنی دار وجود دارد و می توان بر اساس هوش هیجانی، به پیش بینی درگیری شغلی اقدام کرد. با توجه به جهت همبستگی این دو متغیر، می توان قضاوت کرد که با افزایش یک واحد در

متغیر هوش هیجانی، سطح درگیری شغلی گروه نمونه، ۰/۲۷۶ واحد افزایش می یابد. در نهایت معادله ی رگرسیون به شرح زیر تنظیم شد:

$$\text{(هوش هیجانی)} = ۰/۲۷۶ + ۱۴/۱۴۷ \times \text{درگیری شغلی}$$

برای بررسی ارتباط و سهم هر یک از مولفه های هوش هیجانی با درگیری شغلی، خلاصه ی نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به منظور پیش بینی درگیری شغلی بر اساس مولفه های هوش هیجانی در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: خلاصه ی نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به منظور پیش بینی

درگیری شغلی پرستاران بر اساس مولفه های هوش هیجانی

پیش بینی کننده ها	ضریب	ضریب	t	سطح
	استاندارد	استاندارد		معنی داری
	نشده	شده (بتا)		
عدد ثابت	۱۴/۳۱۲	-	۴/۳۰۵**	۰/۰۰۰
خودآگاهی	۰/۱۱۷	۰/۱۲۹	۱/۲۹۷	۰/۰۵۵
مدیریت خود	۰/۲۰۷	۰/۲۳۶	۲/۹۷۴**	۰/۰۰۳
خودآگاهی اجتماعی	۰/۱۰۱	۰/۰۸۵	۱/۲۰۴	۰/۲۳۰
مدیریت روابط	۰/۰۴۸	۰/۱۱۸	۱/۵۱۴	۰/۱۳۱
	$F = ۷/۷۶۵^{**}$	$R^2 = ۰/۱۰۶$ تعدیل شده	$R^2 = ۰/۱۲$	$R = ۰/۳۴۸$

** معنی دار در سطح ۰/۰۱

همانگونه که مشاهده می شود، مقدار R^2 (۰/۱۲۱) حاکی از تبیین ۱۲ درصد از واریانس درگیری شغلی پرستاران توسط ۴ مولفه ی هوش هیجانی (خودآگاهی، مدیریت خود، خودآگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) است. مقدار R (۰/۳۴۸) و F (۷/۷۶۵) نیز بیانگر آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می تواند برای پیش بینی، استفاده شود. مقدار ضرایب بتای مربوط به ۴ مولفه، همگی مثبت است. هرچند، با مراجعه به آماره ی t و سطوح معنی داری آن ها می توان قضاوت کرد که از بین ۴ مولفه، تنها مولفه ی مدیریت خود با ضریب بتای برابر ۰/۲۳۶ با درگیری شغلی همبستگی معنی دار دارد ($P < ۰/۰۱$) و می تواند پیش بینی کننده ی درگیری شغلی گروه نمونه باشد. در نهایت معادله ی رگرسیون به شرح زیر تنظیم شد:

(مدیریت خود) $0/236 + 14/312 =$ درگیری شغلی

بحث و نتیجه گیری

به طور کلی، یافته های این مطالعه نشان داد که همبستگی هوش هیجانی با درگیری شغلی، مثبت و معنی دار است. علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون مربوط به پیش بینی سطح درگیری شغلی پرستاران بر اساس مولفه های ۴ گانه ی هوش هیجانی (خودآگاهی، مدیریت خود، خودآگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) حاکی از این بود که این مولفه ها در کل می توانند پیش بینی کننده ی سطح درگیری شغلی پرستاران باشند هرچند، در بین ۴ مولفه ی فوق، تنها بین مولفه ی مدیریت خود و درگیری شغلی همبستگی مثبت و معنی دار به دست آمد ($P < 0/01$).

یافته های این پژوهش، موید نقش هوش هیجانی به عنوان یکی از عوامل موفقیت در محیط های حرفه ای، آموزشی و روابط اجتماعی و تاثیر آن بر مدیریت، بهره وری و نگرش های سازمانی و شغلی است. نتایج مطالعات مربوط به هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان (یاک، ۱۹۹۷؛ سیتارینوس، ۱۹۹۸؛ ساللا، ۲۰۰۰؛ سرجیو، ۱۹۹۸؛ آشکاناسی، ۲۰۰۱؛ اسلاسکی و کارت رایت، ۲۰۰۲؛ زیدلر و همکاران، ۲۰۰۴؛ کاوالرو و برنیزا، ۲۰۰۲؛ جایان، ۲۰۰۶) نقش معنی دار نگرش های شغلی (نظیر درگیری شغلی) در رفتارهای مرتبط با کار (لین^۱ و همکاران، ۱۹۹۰) و عملکرد شغلی (گیبل و دانگلو^۲، ۱۹۹۴؛ رایت^۳ و همکاران، ۱۹۹۳؛ پترسون و میشل^۴، ۱۹۹۰) با نتایج مطالعات اخیر همسو است.

با توجه به ماهیت شغل پرستاری و با تکیه بر یافته های مطالعات مختلف نظیر مودراک^۵ (۲۰۰۴) و کرومی^۶ (۱۹۸۱) در خصوص رابطه ی معنی دار درگیری شغلی با ویژگی های شخصیتی، مانند انعطاف پذیری، منظم بودن، پایبندی به رعایت اصول اخلاقی و به نوعی تعهد اخلاقی به وظایف کاری مسلم است که رشد و پرورش هوش هیجانی با آثار مطلوب خود در جنبه های فردی و میان فردی و در بهبود عملکرد افراد می تواند به رشد شخصی و شغلی فرد منجر شود.

1. Lynn

2. Gable & Dangello

3. Wright

4. Peterson & Michael

5. Mudrack

6. Cromie

منابع

- اسدی، ج. (۱۳۸۲). بررسی رابطه ی هوش هیجانی و فرسودگی شغلی و سلامت روانی کارکنان شرکت ایران خودرو. پایان نامه ی کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه علامه طباطبایی.
- برادبری، ت. و، گریوز، ج. (۲۰۰۵). هوش هیجانی (مهارت ها و آزمون ها). ترجمه : م. گنجی (۱۳۸۴) تهران : ساوالان.
- دهشیری، غ. ر. (۱۳۸۲). هنجاریابی پرسشنامه ی هوش هیجانی شرینگ در بین دانشجویان دانشگاههای تهران و بررسی ساختاری عاملی آن. پایان نامه ی کارشناسی ارشد چاپ نشده. دانشگاه علامه طباطبایی.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۲). روان شناسی کار (کاربرد روان شناسی در کار، سازمان و مدیریت). چاپ چهارم. تهران : ویرایش.
- گنجی، ح، میرهاشمی م، و ثابت، م. (۱۳۸۵). هنجاریابی مقدماتی آزمون هوش هیجانی برادبری - گریوز. طرح پژوهشی. معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- میرهاشمی، م. (۱۳۸۶). تدوین مدل روابط بین ادراک از عوامل محیط کار (نقش های شغلی، ویژگی های شغلی، سبک نظارتی و ساختار سازمانی) با سطح درگیری شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی. پایان نامه ی دکتری چاپ نشده دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- Aryee, S. (1994). *Job involvement : An analysis of its determinants among male and female Teachers*. *Revue canadienne des science del' Administration*, [2.11.2008] [online].< [http : www. findarticles. com](http://www.findarticles.com)>
- Ashkanasy, N.M.(2001 April).The case for emotional intelligence in workteams. In: T. Bauer, *SIOP 16th annual Conference , San Diego, Ca USA*, 27-29 .
- Bar – On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ – i) : Technical manual*. Toronto. Conada : Multi – Heart Systems. Inc.
- Brown, S. P .(1996). A meta – analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120, 235 – 255.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment : The socialization of managers in work organizations *Administrative Science Quarterly*, 19, 533 – 546.
- Carson, K. D., Carson, P. P., & Bedeian, A. G. (1995). Development and construct Validation of a career entrenchment measure *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol, 88, 301 – 20.

- Carvello, K. & Brienza, D. (2002). *Emotional competence and leadership excellence at Johnson and Johnson: The emotional intelligence and leadership study*. <<http://www.eiconsortium.org>>
- Cohen, A. (1995). An examination of The relationships between work commitment and nonwork domains. *Human Relations*, Vol. 48, 239 – 63.
- Cromie, S. (1981). Woman as managers in Northern Ireland. *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 54, 87 – 91.
- Elankumaran, S.(2004).Personality, organizational climate and job involvement:A empirical study. *Journal of Human Values*,10(2),117-130.
- Gable,M. & Dangelo,F. (1994). Job Involvement,Machiavellianism and Job Performance. *Journal of Business and Psychology*, 9(2), 159-170.
- Hollenbeck, J. R., Connolly, T., and Rabinowitz, S. (1982). *Job involvement 1977 – 1981. Beyond the exploratory stage*. Working Paper, Michigan State University, Ann Arbor : MI.
- Jac, J.H. (1997). *Emotional intelligence and cognitive ability as predictors of job performance in the banking sector*. Unpublished master's thesis.
- Jayan , c.(2006).Emotional competence, personality, and job attitudes as predictors of job performance. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology* , Vol. 32, No.2, 135-144.
- Kanungo, R. N. (1982).Measurement of job and work involvement *Journal of Applied Psychology*, 67, 341 – 349.
- Litinger, Neal N. (1982). *Job involvement among managers and its relationship to demographic, Psychological, and situational forces*. Unpublished doctrol dissertation.
- Lynn, M., Lucy, N.A. & George, T.C. (1990). Job and organisational attitudes in relation to em-ployee behavioural intentions. *Journal of Organisational Behaviour*. 11(1), 57-67.
- Mudrack, P. E. (2004). Job involvement, obsessive compulsive personality traits, and workaholic behavioral Tendencies. *Journal of Organizational Change Management*, Vol 17, No. 5, 490 – 508.
- Peterson, M. & Michael, P. (1990). An empirical assessment of Kanungo's concept and measure of job involvement. *Applied Psychology:An International Review*. 89, 3, 293-306.
- Rabinowitz, S. (1981). Toward a developmental model of job involvement. *Applied Psychology:An International Review*. 30, 37 – 50.
- Rabinowitz, S., and Hall, D. T. (1977). Organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 84, 265 – 288.

- Rizzo, J. R., House, J., and Lirtzman, S. L. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150 – 163.
- Sala, F. (2000). It's lonely at the top: Executives emotional intelligence self mis perceptions. [25.11.2008] [online].< [http:// www eicosortium.org](http://www.eicosortium.org)
- Sergio, R.P. (2001). *Emotional intelligence and Mental ability as determinants of job performance among plant supervisors in selected manufacturing firms*. Unpublished master's thesis, DeLa Salle University, Dasmariñas.
- Sitarenos, G. (1998) *Emotional intelligence. in the prediction of sales success in the finance industry*. Canada: Multi-Health Systems.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence. *International Journal of Selection & Assessment*, 8(2) 89-92.
- Wright, T.A., Bonett, D.G. & Sweeney, D.A.(1993). Mental health and work performance:Results of a longitudinal field study. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*,66, 277-284.
- Zeider,M., Matthews,G. & Roberts. (2004). Emotional intelligence in the work place: A critical review. *Applied Psychology: An International Review*, 53, 371-399.