

لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

٤. الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

### عوامل الرضا الوظيفي:

تنقسم عوامل الرضا إلى عدة عوامل وهي (عوض الله، ٢٠١٢: ٧٠):

- عوامل داخلية أو خاصة بالفرد وعوامل شخصية: وتتمثل بشخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل العلمي، وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له.

- عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة: وتشتمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة اشتغاله لوظيفية مثل الإجازات، التأمين الصحي، السكن، الراتب، فرص الترقية والعلاقات مع الآخرين (رؤساء أو مرؤوسين).

- عوامل خاصة بالأداء: وتتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، ودرجة إثرائها، وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسياً وبعمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط، الرقابة، التنفيذ)، والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجاز، واستغلال قدرته في وظيفته، ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها والمستوى الإداري للوظيفة.

- عوامل خاصة بالإنجاز: وهي العوامل التي تتعلق بالبيئة وتأثيرها على الموظف بصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل الانتماء الاجتماعي، والانتماء البيئي