**جامعة دمشق**

**كلية الاقتصاد**

**ماجستير إدارة الأعمال**

**السنة الأولى**

الرضا الوظيفي

إشراف الدكتور: سليمان الفارس

إعداد الطالب: فاروق ابوجديع

2010

مخطط البحث

* مفهوم الرضا الوظيفي
* أهمية الرضا الوظيفي
* خصائص الرضا الوظيفي
* عوامل الرضا الوظيفي
* العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء
* خاتمة
* قائمة المراجع

**الرضا الوظيفي**

**مفهوم الرضا الوظيفي**

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ بشر كثير من الباحثين إلى أن

العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه

ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب

يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبًا ما يصعب تفسيرها لأﻧﻬا متغيره بتغيير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة ، حيث أن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو أما أن يكون راضيًا عن عمله وإما أن يكون غير راضي عن هذا العمل.

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء

المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة

وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصله للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإرادته .

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة مجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي

تقاس أساسًا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعليه في الإنتاج نتيجة للشعور

الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق .

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والإرتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق

ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل المتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ونوعية الإشراف والعلاقة مع الرؤساء المباشرين والعلاقة بين العاملين والمرتب وفرص الترقية والتقدم في العمل ومزايا العمل في المنظمة الأمان في العمل ومسئوليات العمل وإنجازه والمكان والاعتراف والتقدير

و يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا ، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط وأواصر الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم البعض ، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الأشراف الذي يخضعون له ، وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا .

عليه يمكن القول أن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده

الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن رؤساءه اللذين يخضع لإشرافهم وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها وباختصار فإن الرضا الوظيفي هو داله لسعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته. ويمكن القول بشكل عام أن الرضا الوظيفي يتكون من الرضا عن الوظيفة والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل والرضا عن الرؤساء والرضا عن المرؤوسين والرضا عن أساليب التوجيه والأشراف والقيادة والرضا عن بيئة العمل والرضا عن سياسات الأفراد

**أهمية الرضا الوظيفي**

يعتبر الرضا الوظيفي إحدى الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك

لأن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية ، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلي زيادة الإنتاجية ويترتب علية الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع .

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا

الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وأﻧﻬم أقل عرضه للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدره على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلي أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي أي بمعني أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح .

ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل

والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجيههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي .

وقد ذكر ليكرت أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل ظروف عدم الرضا.

وأشار ليكرت إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى

تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى إنتاجيتها ومن ثم فإن ثمة نوعًا من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين .

**الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي**

1) أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات

المختلفة.

2) أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في

المؤسسات المختلفة .

3) أن الأفراد ذوى درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم

وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة .

4) أن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضه لحوادث العمل .

5) هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية

من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج .

وعموما يعتبر الرضا الوظيفي للعاملين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للمنظمة ومدى

فاعليتها على افتراض أن المنظمة التي لا يشعر العاملون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها العاملين بالرضا ، مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطا وحماسا في العمل وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به .

**خصائص الرضا الوظيفي**

يمكن أن تحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

1) تعدد المفاهيم وطرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا

الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها وينظرون إلى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي .

2) النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص

قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى آخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم .

3) الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن

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

4) الرضا الوظيفي حاله 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 الشعور بالثقة في العمل

والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

5) للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصله للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات .

6) رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما

أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوه التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد و توقعاتهم .

**عوامل الرضا الوظيفي :**

تنقسم عوامل الرضا إلى عدة عوامل وهي: عوامل داخلية أو خاصة بالفرد، وعوامل خاصة

بمحتوى الوظيفة وعوامل خاصة بالأداء وعوامل خاصة بالانجاز وعوامل تنظيمية.

أولاً: العوامل الخاصة بالفرد:

أ – حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها

وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.

ب – اتفاق العمل مع قيم الفرد :توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها

في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.

ج – الشعور باحترام الذات :فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر

من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سوى كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة المنظمة في المجتمع وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة ( الشعور باحترام الذات ) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للمنظمة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا .

د – خصائص شخصية الفرد وظروفه:والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته

واستعداداته وطموحه وذكاءه ومدى ولاءه وانتمائه للمنظمة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسئولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي على الرضا .

ثانياً : محتوى الوظيفة :

من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث

نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة في التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنه بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة أو أسلوب يتوافق مع ما يمتلك من قدرات وإمكانات أو ما تتيحه له من فرص يمكن أن يظهر فيها قدراته وإمكانياته وخبراته وإبداعاته ، كل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي .

ثالثاً : عوامل خاصة بالأداء :

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

أ – ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعده على تحقيق الأداء

المطلوب بما يتوافق مع الأهداف المحددة .

ب – إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة

في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافئات العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للمنظمة بالنسبة للآخرين.

رابعاً : مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد :

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل

إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودوران العمل ، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء

العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبه في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة

الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر .

خامساً : العوامل التنظيمية :

وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرارات والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والبحوث أن الدخل المالي إذا كان مناسبا للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد التنظيمي ذلك المركز الذي يتيح له النمو ويوجد به فرص للترقي بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة التي تفرض على أوجه النشاط التي يمارسها الفرد .

ويصنف بعض الباحثين عوامل الرضا إلى مايلي :

1. كفاية الإشراف المباشر .
2. الرضا عن العمل نفسه .
3. الاندماج مع الزملاء في العمل .
4. عدالة المكافئات الاقتصادية وغيرها .
5. الحالة الصحية والبدنية والذهنية .

بينما يقول آخرون بأن الرضا يتشكل من العوامل التالية :

1. الرضا عن الوظيفة وفرص الإثراء الوظيفي المحققة للوظيفة .
2. الرضا عن الأجر وملحقاته .
3. الرضا عن علاقات العمل (الرضا عن زملاء العمل ، الرضا عن الرؤساء ، الرضا عن المرؤوسين) .
4. الرضا عن أساليب الإشراف والتوجيه والقيادة.
5. الرضا عن بيئة العمل المادية .
6. الرضا عن سياسات الأفراد(الرضا عن تقييم الأداء، الرضا عن نظام الترقي).
7. الرضا عن طرق التحفيز وأسسهم ومعاييرهم .
8. الرضا عن الخدمات التي تقدم للأفراد العاملين .

ويذكر السالم ( ١٩٩٧ م، ص ٨١ ) أن هناك ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفي تتصل العوامل الثلاثة الأولى منها بالعمل مباشرة بينما تتصل العوامل الثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى وهي :

أ- العوامل المتصلة مباشرة بالعمل :

١ - كفاءة الإشراف المباشر:فالمشرف له أهمية لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد وله أثر كبير فيما يقوم فيه الأفراد من أنشطة يومية .

٢ - الرضا عن العمل نفسه :أغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذ كان هذا النوع الذي يحبونه ويكون هذا الرضا دافعًا لهم على إتقان العمل .

٣ - الاندماج مع الزملاء في العمل:يكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يعطيه الفرصة للتفاعل مع زملاء آخرين ، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه .

ب- العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى :

١- توفير الأهداف في التنظيم : يرغب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف مقبول من

وجهة نظرهم كما يتوقعون أن هذا التنظيم على درجة من الفاعلية تمكنهم من تحقيق الهدف

المقام من أجله .

٢- المكافأة الاقتصادية المنصفة : يتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافئات منصفة إذا قورنت ببعضها البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا قورنت بالمكافآت التي يحصل عليها الأفراد في منظمات أخرى.

٣- الحالة الصحية البدنية والذهنية : هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية من حيث أثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته

كما أورد السالم ( ١٩٩٧ م،ص ٨١ ) قائمة من العوامل المؤثرة على رضا الأفراد منها :

* الاستقرار في العمل .
* ظروف العمل .
* تقدير العمل المنجز .
* المزايا المتحصل عليها خلاف الأجر .

**نتائج الرضا الوظيفي أو عدمه :**

1. دوران العمل
2. الغياب
3. حوادث العمل
4. الإنتاجية

**العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء :**

توجد ثلاثة اتجاهات الاتجاه الأول يؤكد على أن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ، والاتجاه الثاني يرى أنه لا توجد علاقة بين الرضا عن العمل والأداء والاتجاه الثالث يؤكد أن الرضا عن العمل هو نتيجة حصول العامل على مكافئات عادله وهذه المكافئات العادلة نتيجة ربطها بضرورة القيام بأداء معين .

الاتجاه الأول: هذا الاتجاه ظهر نتيجة تجارب وأبحاث هوثورن في الثلاثينات حيث تم التركيز على العلاقات الإنسانية وزاد الاهتمام بالعاملين من خلال سماع شكواهم وحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية وتم تشجيع العاملين للمشاركة في الإدارة وكان الهدف من ذلك هو رفع روحهم المعنوية التي بدورها تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وقد ظهرت نتائج التجارب أن الإنتاجية ارتفعت وأن العوامل التي تم إدخالها في العمل أدت إلى زيادة الدافعية للعمل وهذه العلاقة السببية بين الرضا عن العمل والأداء التي أسهمت بها مدرسة

العلاقات الإنسانية قدمت أساليب متعددة للعلاقات الإنسانية بهدف زيادة الرضا الوظيفي لدى

العاملين وهذه الأساليب مثل المشاركة في الإدارة والإشراف المتساهل والنصح والإرشاد.

الاتجاه الثاني : يؤكد على أنه لا توجد علاقة مباشرة بين الرضا والأداء حيث أكدت نتائج

بعض الأبحاث في الخمسينيات والستينيات أن ثمة حالات ومواقف يكون فيها العاملون على درجة كبيرة من الروح المعنوية غير أﻧﻬم يكونوا أقل إنتاجا كما ظهرت مواقف عكس ذلك حيث يكون العاملون على درجة منخفضة من الروح المعنوية غير أن إنتاجيتهم تكون عالية وأكد أنه يمكن زيادة إنتاجية الفرد بالضغط أو استخدام الأسلوب الدكتاتوري بالإدارة وبذلك يكون الإنتاج مرتفع و الرضا الوظيفي متدني .

الاتجاه الثالث : يرى أن الرضا الوظيفي يتحقق نتيجة الأداء العالي المتبوع بعوائد إيجابية (حوافز) مثل الأجر والترقية والعلاقات الطيبة ، في حالة إدراك العامل إن هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء .

ويوضح بدر ( ١٩٩٥ م ،ص ١٥٧ ) هذا الاتجاه بقوله : إن الرضا نتيجة للأداء الذي تتبعه مؤثرات أو عواقب ايجابية وعادله حيث أنه إذا شعر العامل أن حصوله على عناصر الرضا مثل الأجر و الترقية و العلاقات الحسنة ، إﻧﻬا مرتبطة بقيامه بأداء معين ، فإنه سيعمل على القيام بذلك الأداء حتى يحصل على نتائجه (الأجر والترقية) التي بدورها تحقق رضاه عن العمل.

وعموما عندما يكون الموظف غير راضي عن عمله فإن ذلك ينعكس على سلوكه فيقل التزامه

بالعمل الذي يؤديه ويضعف ولاءه للمنظمة التي يعمل بها فينتج عن ذلك انسحاب الموظف من عمله نفسيًا من خلال شرود الذهن والاستغراق في أحلام اليقظة أو ينسحب جسميا من خلال التأخر عن العمل والخروج مبكرا أو تمديد أوقات الاستراحات والغياب وتعطيل العمل وقد يصل سلوك الموظف غير الراضي إلى محاولة الانتقام من المنظمة وإلحاق الضرر بها أو بأحد المسئولين فيها .

**خاتمة**

على ضوء ما سبق يتبين لنا أهمية الرضا الوظيفي في تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم فضلا عن انعكاساته الإيجابية الأخرى ، فكل ذلك دعا إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي كأحد الموضوعات التي شغلت أذهان العلماء والمفكرين في مجال علم النفس و الإدارة ، وهذا الاهتمام يعود إلى أن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في شغل الوظائف فبالتالي من الأهمية بمكان بالنسبة لهؤلاء أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية فضلا عن أن زيادة الرضا الوظيفي قد تؤدي إلى زيادة الإنتاجية مما يعود بالنفع للمؤسسات والعاملين .

كما أن الرضا يسهم في ازدياد المشاعر الإنسانية الايجابية ويعتبر من أهم العوامل لتنمية الموارد البشرية وخصوصا وأن رضا الموظف يعزز لديه الولاء والانتماء والشعور بالمسؤولية كما يؤدي الرضا إلي الإبداع والعمل الخلاق والتجديد .

وأيضا يمكن القول بوجود ارتباط بين الحوافز والرضا الوظيفي على المستوى النظري

فالحوافز تساعد على إيجاد الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباعها الحاجات والرغبات والتوقعات مع محتوى العمل نفسه وبيئته والعمل على تنمية الثقة والولاء والانتماء للمنظمة وتحقيق التكيف مع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية المحيطة بالعمل مما يؤدي إلى الرضا الوظيفي .

**قائمة المراجع**

1. عبد اللطيف, عبد اللطيف,العلوم السلوكية في التطبيق الإداري ( السلوك التنظيمي ) ,منشورات جامعة دمشق,2007.
2. بدر ، حامد أحمد . السلوك التنظيمي ، دار القلم للنشر والتوزيع ، القاهرة ,1995.
3. السالم ، سالم محمد. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الأولى ( ٢٣ ) الرياض ،1997.
4. محمد,سعد. أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية. رسالة دكتوراه غير منشورة .جامعة دمشق ,2009.
5. الجريد, عارف بن ماطل. التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف .جامعة نايف العربية, 2007.