

تُحدد العوامل الوقائية، المُتمثلة في السياسات التنظيمية، نظام الأجر، علاقات العمل الداخلية والخارجية، الأمان الوظيفي، وظروف العمل (مقابل حاجات ماسلو السفلي)، ما يحمي من الاستياء. أما العوامل الدافعية، كالترقية وطبيعة العمل (مقابل حاجات ماسلو العليا)، فتؤدي إلى الرضا عند توافرها، وعدم الرضا عند غيابها.