



## بررسی خشونت شغلی کارکنان در محیط کار و تأثیر آن بر روابط عمومی با ارباب رجوع (مطالعه موردی بانک ملی شهر رشت)

فاطمه صدقی ثابت

مدرس دانشگاه دانشگاه جامع علمی کاربردی ، مشاور و محقق مدیریت

ایران ، گیلان، رشت

09117217764

[fatemeh.sedghi@ymail.com](mailto:fatemeh.sedghi@ymail.com)

### چکیده :

در فعالیتهای شغلی تنشهایی وجود دارد که ناشی از شرایط سخت کاری بوده و خشونت شغلی کارکنان یکی از این تنشها می باشد. هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی خشونت شغلی کارکنان در محیط کار و تأثیر آن بر روابط عمومی با ارباب رجوع (مطالعه موردی بانک ملی شهر رشت) می باشد. این پژوهش، مقطعی و از نوع توصیفی - تحلیلی بوده و در 8 بانک ملی شهر رشت انجام شد جامعه پژوهش کلیه کارکنان شعب بانک ملی (600 نفر) بوده که به روش نمونه گیری طبقه ای و متناسب با تعداد نمونه مورد نیاز و تعداد کارکنان شاغل در هر شعبه بانک ملی انتخاب شدند. ابزار تحقیق، پرسشنامه استاندارد بوده است. تجزیه و تحلیل داده نیز به منظور کسب یافته های توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار Spss20 و لیزرل 8/54 و آزمون رگرسیون لجستیک چندگانه استفاده شدند. نتایج حاصل از تحقیق مبنایی برای ارائه پیشنهادات تحقیق در دو بخش پیشنهادات کاربردی جهت فراهم نمودن بستر مناسب برای ایجاد بررسی خشونت شغلی کارکنان و تأثیر آن بر روابط عمومی با ارباب رجوع در این زمینه بر اساس نیازها و خواسته های آنان احساس می گردد.

### کلمات کلیدی:

#نویسنده: فاطمه صدقی ثابت، مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی، مشاور و محقق مدیریت، رشت، گیلان، ایران. شماره تماس: 09117217764. ایمیل: fatemeh.sedghi@ymail.com

Baki şəhəri Nərimanov rayonu Maqşud Əlizadə küçəsi 132 b#2022