

ІРИНА ОСТОПОЛЕЦЬ

кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології, Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького, м. Запоріжжя, Україна; *e-mail: Ostopolets_Iryna@mdp.u.edu.ua*; ORCID: 0000-0001-7315-2062

ВАЛЕРІЯ ДОЦЕНКО

магістрант, Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького, м. Запоріжжя, Україна; *e-mail: leradoc90@gmail.com*

s. 225-234

ГАННА ВАРІНА

магістр, старший викладач кафедри психології, Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького, м. Запоріжжя, Україна; *e-mail: varina_hanna@mdp.u.edu.ua*; ORCID: 0000-0002-0087-4264

ТЕТЯНА МОСТОВА

магістр, старший викладач кафедри психології, Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького, м. Запоріжжя, Україна; *e-mail: tetiana.mostova@mspu.edu.ua*; ORCID 0000-0002-6555-0367

ГАЛИНА ЮДІНА

старший викладач кафедри практичної психології, Навчально-науковий інститут «Українська інженерно-педагогічна академія» Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, м. Харків, Україна; *e-mail: GallD@ukr.net*; ORCID: 0000-0002-3316-3880

РОЗВИТОК МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ПРАЦІВНИКІВ ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГУ

АНОТАЦІЯ

У статті висвітлено рекомендації щодо підвищення мотивації до роботи працівників центру зайнятості засобами тренінгу. Актуальність цієї проблеми обумовлена тим, що їхня робота пов'язана з високим емоційним навантаженням і перенапругою внаслідок постійної взаємодії з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, особливо у час введення воєнного стану в Україні. Це може негативно впливати на ментальне здоров'я та мотивацію до роботи. В статті представлено елементи тренінгової програми, націленої на підвищення мотивації та профілактику професійного вигорання серед працівників центру зайнятості.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

мотивація, працівники центру зайнятості, професійне вигорання, зниження самооцінки, самотність, емоційне виснаження.

Вступ

В період воєнного стану фахівці центру зайнятості постійно стикаються зі стресом і необхідністю надавати підтримку клієнтам, що часто призводить до поступового виснаження емоційних ресурсів, зниження мотивації та професійного вигорання. Це може проявлятися у вигляді зниження самооцінки, почуття самотності, емоційного виснаження, що, в свою чергу, знижує мотивацію. Такий стан негативно впливає на якість роботи співробітників і зменшує їхню здатність ефективно допомагати іншим.

Значний внесок у розробку змістовного підходу до вивчення проблем мотивації зробили як іноземні, так і українські дослідники, а саме: А. Маслоу, К. Альдерфер, Ф. Герцберг, Д. МакКлеланд, М. Вудкок та Д. Френсіс, П. Друкер, Х. Хекхаузен, М. Мескон, В. Грищенко, О. Гуцан, О. Драч, С. Дуда, М. Задорожнюк, І. Замула, С. Занюк, П. Капустянський, М. Князева, О. Колот, Н. Косанович, О. Костюк, О. Кузьмін, Р. Мазко, О. Осовський, І. Попадинець, Р. Чайка, А. Черкасов та інші. Процесуальний підхід до дослідження мотивації особистості розвивався в роботах таких учених, як Дж.С. Адамс, В. Врум, Е. Лоулер, Л. Портер, В.Ф. Скіннер та інші.та ін.

Теоретико-методологічні засади проблеми розвитку мотивації.

Трансформаційні процеси, що відбуваються в економіці України, зокрема в умовах воєнного стану, суттєво впливають на свідомість людей, а також змінюють їхні ціннісні орієнтири та мотивацію. Війна та її наслідки призводять до зміщення пріоритетів працівників, підкреслюючи важливість безпеки, стабільності та соціальної підтримки. У нових умовах значення набувають не лише матеріальні стимули, але й моральні чинники, які сприяють відчуттю причетності до спільної мети, зміцнюють солідарність та взаємопідтримку. Сьогодні, окрім фінансових заохочень, велике значення набувають моральні стимули та соціальні гарантії, такі як додаткові відпустки, підтримка сімей військовослужбовців та внутрішньо переміщених осіб, психологічна допомога. Це посилює роль корпоративної культури та сприяє зміцненню лояльності співробітників до організації навіть у складних умовах.

Однією з ключових проблем розвитку мотивації працівників є відсутність чіткого розуміння поняття «мотивація», що часто призводить до плутанини між мотивацією та стимулюванням – двома принципово різними явищами.

Аналіз різних підходів до поняття мотивації свідчить, що це складна та багатогранна категорія, яка охоплює як внутрішні спонукальні сили, що пов'язані з особистими цінностями та потребами працівників [7], так і зовнішні стимули, які створюються умовами роботи та впливом організації [6]. Сучасні автори визначають мотивацію як цілеспрямований процес, що спрямовує людину на досягнення поставлених цілей, і підкреслюють її важливість у системі управління персоналом та організації ефективної праці [2]. В багатьох наукових джерелах мотивація розглядається з боку фінансового стимулювання працівників організації Р. Оуен і А. Сміт у своїх працях головним інструментом мотивації вважали гроші, тому що працівники працюють лише для отримання коштів для задоволення своїх потреб [1]. Роботи [4, 8-10], розглянуті в контексті специфіки роботи центрів зайнятості, є фундаментом для розробки ефективної

системи мотивації персоналу. Важливо враховувати зміни в цінностях молодого покоління [4], адаптувати успішні практики з інших сфер обслуговування [8, 9] та інвестувати в розвиток емоційного інтелекту працівників [10]. Комплексний підхід, що враховує всі ці фактори, забезпечить високу мотивацію персоналу, а отже, і ефективну роботу центрів зайнятості.

Таким чином, поряд з терміном «мотивація» у теорії та практиці мотивації персоналу широко використовується термін «стимулювання». Але досі поширеною є думка про тотожність змісту «мотивації» та «стимулювання» [5]. Це обумовлено тим, що деякі вчені в основі стимулювання бачать не лише зовнішні, а й внутрішні чинники. Але стимули слід розглядати лише як зовнішні блага, за допомогою яких здійснюється вплив на мотивацію персоналу.

Авторське розуміння поняття мотивація полягає у тому, що його варто розглядати як сукупність внутрішніх рушійних сил, обумовлене психікою людини, які спонукають її до активної діяльності та задають межі й форми цієї діяльності, додають спрямованість яка необхідна для досягнення певних цілей.

Мотивувати співробітників насильницьким чином неможливо. Мотивація виникає зсередини людини, це її внутрішнє бажання або потреба, яка спонукає діяти. Вона може бути зумовлена особистими цінностями, інтересами або прагненням досягти певної мети. Стимули можуть впливати на мотивацію, підсилювати її або спонукати людину до дій, але самі по собі вони не створюють глибокого внутрішнього бажання.

А стимулювання – це дія безпосередньо на особу, на зовнішні обставини за допомогою благ – стимулів, що штовхають робітника до певної поведінки. Стимулами можуть виступати окремі предмети, дії інших людей, обіцянки, що надають можливості та багато іншого, що може бути запропоновано людині в компенсацію за його дії або що він бажав би отримати в результаті певних дій.

Аналіз понять «стимулювання» з різних джерел [2, 3] дозволив нам сформулювати авторське поняття: стимулювання – це певний зовнішній вплив на людину, що дозволяє спонукати її до необхідної активної дії. Стимулювання принципово відрізняється від мотивування. Суть цієї відмінності полягає в тому, що стимулювання – це один із засобів, за допомогою якого може здійснюватися мотивування. Стимулювання – це зовнішній вплив на людину для здійснення потрібної дії, а мотивація – це внутрішня рушійна сила, яка змушує людину певним чином діяти.

Прикладні аспекти розвитку мотивації персоналу працівників центру зайнятості. Оскільки основними рушійними силами мотивації працівників є внутрішні чинники, пропонуємо для розвитку мотивації працівників центру зайнятості тренінг, присвячений розвитку мотивації. Часто у людей, що працюють у стресових або емоційно навантажених професіях відбувається фізичне, емоційне та розумове виснаження, що призводить до зниження мотивації, погіршення продуктивності та, у важких випадках, до повного емоційного відчуження від професії.

Мета розробки тренінгу полягає у необхідності підвищення рівня мотивації працівників шляхом розвитку внутрішніх чинників мотивації, зміцнення

емоційного стану та запобігання емоційному виснаженню.

Для ефективного розвитку мотивації працівників центру зайнятості важливо враховувати ключові аспекти, які можуть мати значний вплив на їх емоційний стан і продуктивність:

1. Підвищення самооцінки. Співробітники зі зниженою мотивацією, часто відчувають безпорадність, апатію та зневіру, що викликає постійний стрес і високий рівень емоційної напруги. Це може призвести до агресії та відчаю, що суттєво знижує якість взаємодії з клієнтами, яким вони надають підтримку. Підвищення самооцінки працівників допомагає зменшити ці негативні наслідки та покращує мотивацію.

2. Подолання відчуття самотності. Емоційне виснаження часто призводить до труднощів у налагодженні здорових стосунків з колегами та клієнтами, особливо в умовах дистанційної роботи. Відсутність безпосередньої взаємодії поглиблює почуття ізоляції та емоційної відчуженості, що знижує ефективність у наданні допомоги. Створення можливостей для соціальної підтримки та розвитку командної взаємодії сприяє зменшенню почуття самотності.

3. Зменшення емоційного виснаження та соматизації. Постійна втома, апатія та депресія, що часто супроводжують емоційне виснаження, можуть призводити до серйозних фізичних проблем, таких як гастрит, гіпертензія та мігрені. Працівники центру зайнятості, які щоденно стикаються з емоційно складними ситуаціями, потребують заходів підтримки, які допоможуть знизити рівень стресу та зберегти їх здоров'я.

Отже, для того, щоб підвищити мотивацію працівників і зменшити прояви емоційного виснаження, важливо розробити комплексну програму, яка цілеспрямовано впливатиме на ключові аспекти, пов'язані з цією проблемою. Ми вважаємо доцільним спрямувати цю програму на: підтримку самооцінки та впевненості в собі; сприяння соціальній підтримці та командній взаємодії, попередження емоційного виснаження та покращення ментального здоров'я.

Вправи для підтримки самооцінки та впевненості в собі

Висока самооцінка є основою впевненості в собі, що допомагає працівникам успішно виконувати свої обов'язки, відчувати професійне задоволення та стійкість до стресу. В умовах постійного стресу та емоційного навантаження, особливо під час кризи, підтримка самооцінки стає надзвичайно важливою. Працівники з високою самооцінкою легше адаптуються до змін, демонструють ініціативу та здатні ефективніше взаємодіяти з клієнтами. Для цього доцільно використовувати вправи, спрямовані на виявлення власних сильних сторін, досягнень та позитивних якостей, що сприяють підвищенню внутрішньої впевненості. Пропонуємо вправи для підтримки самооцінки та впевненості в собі:

Вправа «Список досягнень»

Мета: Вправа спрямована на підтримку самооцінки та підвищення впевненості в собі.

Форма роботи: онлайн

Необхідні матеріали: папір, ручка, олівці

Час: 30 хвилин

Зміст вправи: необхідно записати 5 своїх досягнень за день. Це можуть бути завершені завдання, позитивні взаємодії з колегами або особисті досягнення, навіть незначні, наприклад:

- Завершила важливу частину робочого завдання, навіть якщо це зайняло більше часу, ніж планувала.
- Допомогла колезі розібратися з питанням, яке його турбувало.
- Виділила 15 хвилин на фізичні вправи, щоб підтримати здоров'я.
- Вчасно відправила заплановані робочі листи та відповіді на повідомлення.
- Знайшла час на коротку прогулянку, щоб відновити енергію та очистити думки.

Цю вправу рекомендується виконувати щодня, у той час, який буде найбільш зручним – одразу після досягнення результатів або наприкінці дня. Записувати свої досягнення можна в моменті, щоб фіксувати позитивні моменти, або ввечері, підбиваючи підсумки дня.

Очікуваний результат: формування стійкої звички помічати та цінувати власні досягнення, навіть якщо вони здаються незначними. Завдяки цьому поступово розвиватиметься здатність фокусуватися на позитивних аспектах власної діяльності, що підвищує самооцінку та впевненість у своїх силах. Замість самокритики, яка часто виникає під час аналізу робочого дня, людина навчатиметься помічати власний прогрес і успіхи, що сприятиме покращенню емоційного стану. Цей підхід допоможе формувати позитивне мислення та забезпечить мотивацію для подальшого розвитку та досягнення нових цілей.

Вправа «Символи успіху»:

Мета: Підтримка самооцінки та розвиток впевненості у своїх силах через візуалізацію особистих досягнень.

Форма роботи: онлайн

Необхідні матеріали: асоціативні карти, папір, ручка, олівці, фарби

Час: 40 хвилин

Зміст вправи: Ведучий показує учасникам метафоричні карти для натхнення та роздумів. Після ознайомлення з картами, учасники переходять до творчої частини – малювання власних найважливіших досягнень. Такий підхід дозволяє кожному глибше усвідомити свої успіхи та виразити їх через символічні образи.

Основні завдання вправи:

- Подумати про досягнення за останній тиждень, місяць чи будь-який інший період, який є важливим для учасника.
- Намалювати символи або зображення, які уособлюють кожне досягнення. Наприклад, можна зобразити сходинки професійного розвитку, медаль чи кубок успіхів у певній справі, серце для підтримки близьких або долоню як символ допомоги іншим.
- Кожен малюнок супроводжується коротким описом або словом, що відображає досягнення. Це може бути ключове слово «сміливість», «терпіння», «завершення проекту» або коротка фраза.
- За бажанням можна додати яскравих кольорів, щоб створити позитивний і надихаючий образ досягнень.

Очікуваний результат: виконання вправи «Символи успіху» сприятиме формуванню позитивного ставлення до власних зусиль, допоможе візуально закріпити свої успіхи, а також підвищить почуття впевненості та задоволення від праці. Завдяки цьому можна відчувати більшу цінність своїх досягнень, що стане мотивуючим фактором для нових звершень.

Ефективна командна взаємодія та соціальна підтримка є важливими чинниками підвищення мотивації та зменшення стресу на робочому місці. У згуртованому колективі працівники почуваються впевненіше, мають змогу обмінюватися досвідом та отримувати підтримку від колег, що сприяє покращенню емоційного стану та знижує ризик емоційного виснаження. Розвиток командної взаємодії допомагає створити атмосферу довіри, підвищує ефективність роботи та сприяє формуванню почуття причетності до спільної мети організації.

Вправи для сприяння соціальній підтримці та командній взаємодії:

Мозковий штурм «Що викликає в мене страх на роботі»

Мета: Формування навичок командної взаємодії та управління тривогою і страхом

Форма роботи: онлайн

Необхідні матеріали: інтерактивна онлайн-дошка

Час: 40 хвилин

Зміст вправи: Ведучий пропонує учасникам, у невеликих групах (в сесійних кімнатах для групової роботи), спершу обговорити ситуації, які викликають страх, тривогу або невпевненість у робочому середовищі. Під час обговорення учасники можуть ділитися власним досвідом, почуттями та думками, що сприяє взаємній підтримці та зниженню напруги. Після цього кожна група презентує результати свого обговорення всій аудиторії, озвучуючи основні проблемні ситуації та їхні причини. Ведучий занотовує ключові моменти на інтерактивній онлайн-дошці, що дозволяє всім учасникам бачити загальну картину та знаходити спільні переживання. Це також допомагає виділити ситуації, які потребують особливої уваги, та працювати з ними у подальшій вправі.

Очікуваний результат: така робота допоможе учасникам відчувати себе не самотніми у своїх переживаннях, а також підвищить обізнаність про загальні фактори стресу в робочому середовищі. Взаємний обмін досвідом сприятиме зниженню напруги, а занотовані ключові моменти на онлайн-дошці допоможуть візуалізувати та краще усвідомити основні проблемні зони, які потребують подальшої роботи.

Вправа «Страшний їжак»

Мета: Розвиток навичок подолання страху та тривоги, сприяння формуванню здорових міжособистісних стосунків.

Форма роботи: онлайн

Необхідні матеріали: папір, ручка, олівці

Час: 30 хвилин

Зміст вправи: Ведучий пропонує групі обрати один спільний страх або ситуацію, яка викликає тривогу на роботі. На аркуші паперу або інтерактивній дошці ведучий малює велике коло, що символізує цей страх. Це коло можна уявити як «їжака» з гострими голками – лініями, що виходять від центру кола, щоб показати, як страх поширюється і впливає на різні аспекти роботи.

Кожен учасник по черзі пропонує один або два ресурси, дії чи стратегії, які, на його думку, можуть допомогти впоратися зі спільним страхом. Ці ідеї ведучий записує на кожній лінії-голці. Наприклад, учасники можуть запропонувати такі ресурси: «підтримка колег», «планування завдань», «техніки релаксації», «регулярні перерви для зниження напруги».

Коли всі лінії заповнені, група отримує «карту підтримки», яка візуалізує ресурси та стратегії для подолання страху. Такий підхід допомагає учасникам побачити різноманітність доступних їм засобів для управління тривогою та обрати підходи, які вони можуть використовувати у своїй повсякденній роботі.

Очікуваний результат: Ця групова вправа сприяє спільному аналізу страхів, надає учасникам доступ до різних ресурсів та стратегій і формує відчуття підтримки та взаємодопомоги в команді.

Емоційне виснаження часто виникає внаслідок постійного стресу та високих емоційних навантажень на роботі, що призводить до зниження продуктивності та погіршення загального стану здоров'я. Щоб запобігти цьому, важливо впроваджувати заходи, спрямовані на відновлення емоційного балансу та підтримку фізичного благополуччя. Це може включати короткі перерви для релаксації, фізичні вправи, а також техніки дихання та медитації, які допомагають знизити рівень стресу і покращити самопочуття. Регулярне використання таких вправ сприяє підвищенню стійкості до стресу, покращує емоційний стан і загальне самопочуття працівників.

Вправи для запобігання емоційного виснаження та покращення фізичного благополуччя:

Вправа «Дихання на 4–7–8»

Мета: Покращення фізичного благополуччя завдяки зниженню стресу, нормалізації дихання та розслабленню нервової системи.

Форма роботи: онлайн

Необхідні матеріали: звуки природи

Час: 10 хвилин

Зміст вправи: Учасникам пропонується дихальна техніка для швидкого зниження рівня стресу: вдих протягом 4 секунд, затримка дихання на 7 секунд, і повільний видих протягом 8 секунд. Після декількох повторів група обговорює ефект від виконання вправи та її можливе використання у роботі з клієнтами.

Очікуваний результат: регулярне виконання цієї дихальної техніки допоможе знизити рівень тривоги, поліпшити якість сну, сприятиме глибшому розслабленню та допоможе легше справлятися зі стресовими ситуаціями, що позитивно вплине на загальний фізичний стан.

Вправа «Ресурсний «Аеростат»

Мета: Здійснити оцінку своїх ресурсних станів для підтримки енергії та саморегуляції у повсякденній діяльності.

Завдання: Створити «Аеростат» із внутрішніх та зовнішніх ресурсів, що підтримують енергію та допомагають зберігати баланс.

Час: 30 хвилин.

Зміст вправи: Ведучий пояснює учасникам, що наші емоційні та фізичні ресурси є важливими для підтримки продуктивності та балансу, особливо в умовах щоденних викликів і навантажень. Завдання вправи – візуально відобразити ці ресурси, як ті, що ми маємо всередині, так і ті, що отримуємо ззовні. Ведучий зазначає, що «Аеростат» є символом, який допомагає зрозуміти, що саме «підіймає» нас та додає сил.

Створення «Аеростату»: Учасники малюють шаблон аеростата – великої кулі з кошиком унизу. Куля уособлює ресурси, що підтримують і зміцнюють енергію, а кошик із зображенням людини всередині – учасника, якого ці ресурси підтримують і підіймають.

Заповнення кулі – внутрішні та зовнішні ресурси:

1. Зовнішні ресурси – куля: Тут учасники вказують зовнішні ресурси, які допомагають їм зберігати баланс, такі як підтримка родини та друзів, допомога колег, можливість звернутися за порадою до наставника, доступ до ресурсів для навчання або улюблені хобі.
2. Внутрішні ресурси – корзина: У цій частині учасники записують свої внутрішні ресурси – особисті якості та риси характеру, що надають їм сили та допомагають справлятися зі стресом. Це можуть бути стійкість, позитивне мислення, уміння планувати час, почуття гумору або професійні навички.
3. Рефлексія та обговорення: після заповнення «Аеростату» учасники діляться своїми знахідками в парах або групі, обговорюючи, які ресурси виявилися для них найбільш важливими. Вони також можуть обмінятися досвідом щодо того, як кожен використовує ці ресурси у щоденному житті та які нові ідеї отримали для підтримки своєї енергії.

Очікуваний результат: Учасники усвідомлять, що їхні внутрішні та зовнішні ресурси – це ті сили, що підіймають їх у «кошику» аеростату, підтримуючи в повсякденній діяльності. Вправа допомагає зрозуміти, як звертатися до цих ресурсів для підтримки енергії та балансу, а також розробити конкретні стратегії для саморегуляції й особистісного розвитку.

Висновки

Таким чином, в результаті використання запропонованих вправ та методик, працівники центру зайнятості зможуть підвищити рівень самооцінки, зменшити відчуття самотності та покращити емоційний стан. Вправи, спрямовані на усвідомлення власних досягнень, допоможуть працівникам зміцнити впевненість у собі та знизити рівень самокритики. Командні завдання сприятимуть покращенню взаємодії, створенню атмосфери підтримки та налагодженню здорових відносин з колегами. Техніки зменшення емоційного виснаження та фізичні активності допоможуть знизити рівень стресу, відновити енергію та покращити загальне самопочуття. У комплексі ці заходи сприятимуть підвищенню мотивації персоналу, зростанню продуктивності та забезпеченню високої якості надання послуг клієнтам навіть у складних умовах.

Література

- [1] Афанасьєва, Н., Світлична, Н., Остополець, І., Табачник, І. (2019). Особливості професійної мотивації на різних етапах професіогенезу. Теорія і практика сучасної психології, (5 (2)), 181-187. www.doi.org/10.32840/2663-6026.2019.5-2.32
- [2] Гончар, В. В., Обухова, Н. О. (2015). Методи нематеріального мотивування персоналу на промислових підприємствах у кризовий період. Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності, (2 (3)), 125-131.
- [3] Остополець, І.Ю., Білуха, Т.І., Заславський, С.В. (2023). Взаємозв'язок особистісних властивостей менеджерів з мотивацією до трудової діяльності. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Technicznej w Katowicach*, 16, 43-54. www.doi.org/10.54264/0060.
- [4] Остополець, І.Ю., Несторенко, Т.П., Шліва, С. (2018). Аналіз способу життя і здоров'я українських студентів. Наука III тисячоліття : пошуки, проблеми, перспективи розвитку : матеріали II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (25-26 квітня 2018 року) : збірник тез. БДПУ, 2, 93-94. URL: www.shorter.me/IUPO4 (дата звернення: 06.11.2024).
- [5] Тлумачний словник української мови. Словник.ua URL: www.slovyk.ua/index.php?swrd=%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BC%D1%83%D0%BB (дата звернення: 08.11.2024).
- [6] Урманов, Ф. Ш., Касімова, А. А. (2017). Мотивація – основний чинник ефективності управлінської праці. Вісник Житомирського державного технічного університету: Економіка, управління та адміністрування, 4 (82), 98-102.
- [7] Definition: intrinsische Motivation. Gabler Wirtschaftslexikon URL: www.wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/intrinsische-motivation.html (дата звернення: 08.11.2024).
- [8] Nestorenko, T., Tokarenko, O., Nestorenko, O. (2018). Health-resort industry in Ukraine: The underlying causes of changes. *Ekonomia – Wroclaw Economic Review*, 24/4, 51–63. www.dx.doi.org/10.19195/2084-4093.24.4.4.
- [9] Nestorenko, T., Tokarenko, O., Nestorenko, O. (2017). Health-resort complex development as a part of preventive medicine in the context of providing well-being. *Ekonomia – Wroclaw Economic Review*. 23/4, *Acta Universitatis Wratislaviensis*, 3823, 239-249. www.dx.doi.org/10.19195/2084-4093.23.4.19.
- [10] Ostopolets, I., Nestorenko, T. (2024). Emotional Intelligence of Employees of Ukrainian Relocated Universities: A Case Study. In: Król A. (ed.) *Emotional Intelligence – The Perspective of Education and Work Environment*. Wydawnictwo im. Profesora Leszka J. Krzyżanowskiego, 171-188.

DEVELOPING MOTIVATION OF EMPLOYMENT CENTER STAFF BY TRAINING MEANS

ABSTRACT

The article highlights recommendations for increasing the motivation of employment center employees through training. The relevance of this problem is because their work is associated with high emotional stress and overstrain due to constant interaction with people who are in difficult life circumstances, especially during the introduction of martial law in Ukraine. This can negatively affect mental health and motivation to work. The article presents elements of a training program aimed at increasing motivation and preventing professional burnout among employment center employees.

KEYWORDS

motivation, employment center employees, professional burnout, decreased self-esteem, loneliness, emotional exhaustion.

ROZWÓJ MOTYWACJI PERSONELU URZĘDU PRACY POPRZECZ SZKOLENIA

STRESZCZENIE

W artykule przedstawiono rekomendacje dotyczące zwiększania motywacji pracowników urzędów pracy poprzez szkolenia. Aktualność tego problemu wynika z faktu, że praca tych osób wiąże się z dużym stresem emocjonalnym i przeciążeniem z powodu stałej interakcji z ludźmi znajdującymi się w trudnych okolicznościach życiowych, szczególnie w okresie wprowadzenia stanu wojennego w Ukrainie. Może to negatywnie wpływać na zdrowie psychiczne i motywację do pracy. W artykule zaprezentowano elementy programu szkoleniowego, którego celem jest podniesienie motywacji i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu wśród pracowników urzędów pracy.

SŁOWA KLUCZOWE

motywacja, pracownicy urzędów pracy, wypalenie zawodowe, obniżona samoocena, osamotnienie, wyczerpanie emocjonalne.



Artykuł udostępniony na licencjach Creative Commons/ Article distributed under the terms of Creative Commons licenses: Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). License available: www.creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/