

СОЦІОЛОГІЯ

УДК 364-4:316.645

DOI <https://doi.org/10.32782/apfs.v045.2023.16>**О. В. Бутиліна**ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3943-4098>

кандидат соціологічних наук, доцент,

доцент з во кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна**О. В. Пузирьова**ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7582-5339>магістрантка соціологічного факультету спеціальності «Соціологія»
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна

ЛОЯЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ В УМОВАХ ВІЙНИ

Актуальність. Життя українського суспільства у воєнних умовах – це перманентні виклики, ризики та небезпеки, у той же час, це поява нових можливостей, досвід долаття складних обставин, резерви для трансформацій та пошуку інших шляхів розвитку попри усі наявні та потенційні бар'єри. Таке поєднання ситуацій, обставин і можливостей актуальне й для соціальної сфери, зокрема, для середовища функціонування соціальних служб, сутність роботи яких полягає у забезпеченні підтримки та соціальної захищеності населення.

Для того, щоб соціальна служба мала змогу ефективно функціонувати, виконуючи запити та задовольняючи потреби різних категорій громадян, окрім юридичної, фінансової, організаційної підвалин, важливою умовою є працююча система менеджменту. Вона передбачає узгоджену роботу за різними напрямками, що забезпечує необхідний вплив на внутрішнє та зовнішнє середовища служби, що дозволяє досягати визначеної мети (забезпечення соціального захисту населення) та виконувати низку функціональних завдань відповідно до наявних ресурсів та організаційних можливостей.

Однією зі складових системи управління соціальною службою є кадровий менеджмент. Він безпосередньо орієнтований на управлінську роботу зі співробітниками колективу. Важливим напрямом кадрового менеджменту, як для комерційних структур, так і для організацій соціальної сфери, є розвиток і підтримка високої лояльності персоналу. Питання підтримки та розвитку, а у воєнних реаліях ще й збереження, лояльного ставлення співробітників до організації постає особливо актуально. В часи нестабільності, постійних ризиків, небезпеки для життя та невизначеності

майбутнього підтримка достатнього рівня лояльності персоналу є умовою виживання організацій, зокрема, і соціальних служб. Саме фахівці забезпечують надання якісних соціальних послуг, виконання завдань, реалізацію проєктів, допомогу і підтримку тим, хто її потребує найгостріше. Крім того, висока лояльність працівників допомагає стабілізувати внутрішнє середовище організації, надаючи їй стійкості та підготовленості до зовнішніх викликів і загроз, особливо, у воєнних умовах роботи.

Ступінь наукової розробленості проблематики. Дослідженню та вивченню феномену лояльності персоналу присвячені праці, як вітчизняних науковців, так і зарубіжних дослідників. Так, у контексті нашого дослідження, привертають увагу роботи Бутиліної О. В. та Євдокимової І. А. [2, 3], Галько Л. Р. [10], Заболотної В. О. [4], Поплавської А. П. [9], Рак Н. Є. [8], Рущенка І. П. [1], Сардак О. В. [6], Цимбалюк С. О. [7] та інші. Серед зарубіжних учених, які присвятили увагу вивченню лояльності персоналу, варто зазначити таких, як: Дж. Мейер та Н. Аллен (автори визнаної методики визначення рівня лояльності – «Шкала організаційної лояльності»), Г. Беккер, Л. Портер, Стівен П. Робінс, Джон В. Ньюстром, К. Девіс, П. Морроу та ін. Хоча проблемі лояльності персоналу присвячено чимало наукових праць, проте питання засобів збереження й підвищення рівня лояльності працівників соціальних служб дотепер залишається недостатньо вивченим. До того ж, воєнний стан, формує специфічні умови, в яких працюють фахівці, що необхідно враховувати. Чи готовий працівник/працівниця залишатися відданим організації навіть в умовах нестабільності та ризику для життя в країні, де триває війна? Чи залишаються працівники лояль-

ними навіть у небезпечних для життя умовах, особливо у прифронтових регіонах України? Яким чином у воєнних умовах мотивувати працівників бути відданим своїй професійній діяльності та організації? Ці та багато інших питань постають перед керівниками соціальних служб, які продовжують організовувати трудову діяльність у період воєнних дій у країні.

Мета статті – ґрунтуючись на теоретичних узагальненнях та даних емпіричних досліджень охарактеризувати лояльність працівників соціальних служб під час війни та запропонувати деякі рекомендації спрямовані на розвиток і посилення прихильного ставлення їх до своїх організацій.

Виклад основного матеріалу. На ефективність діяльності сучасної соціальної служби впливає певна кількість чинників як внутрішнього, так і зовнішнього середовища. Для того, щоб працівники організації могли оперативнo та якісно виконувати професійні обов'язки керівництву необхідно приділяти увагу реалізації різних напрямів кадрового менеджменту. Важливою складовою є лояльність співробітників соціальної служби. Усвідомлення працівником значущості виконуваних обов'язків, відданість своїй професії і роботі, етичність, прийняття цінностей і норм організації, позитивне, поважне та толерантне ставлення до колег і керівництва – основні показники лояльності працівника до організації, в якій він працює.

Поняття «лояльність персоналу» на сьогоднішній день не має усталеного визначення. Це доволі багатогранне явище, яке різні дослідники інтерпретують відповідно до специфіки наукового вивчення. Ми проаналізуємо декілька характеристик лояльності, наданих вітчизняними і зарубіжними ученими, які допоможуть нам визначити заходи, які доречно реалізовувати в соціальних службах.

Лояльність у загальному сенсі постає ознакою вірності, відданості та прихильності до когось або чогось. Термін «лояльний» (від фран. та англ. «loyal» – вірний, відданий) передбачає прояви вірності своїм обов'язкам, толерантності до влади, поваги до законів. В історичній ретроспективі «лояльність» можна розглядати у проявах прихильності, вірності правителю; дотримання законодавчих положень та норм; відданості справі, за яку передбачається матеріальна винагорода (капіталістичне суспільство); поважне, шанобливе ставлення до когось через емоційну, глибинну відданість тощо [4, с. 68–69].

У контексті проблеми кадрової безпеки лояльність персоналу розглядає професор Руценко І. П., який визначає її соціально-психологічним і моральним фактором індивідуальної та колективної свідомості представників трудового колективу організації, що проявляється

у доброзичливому чи недоброзичливому ставленні до керівництва й організації в цілому. Лояльний працівник – це надійна людина, яка проявляє прихильне ставлення до усього, що пов'язано з її трудовою діяльністю, та на яку може розраховувати керівник і колеги. Такий працівник орієнтований на розвиток своєї організації, не припускає деструктивні дії чи шкоду організації [1].

Лаконічне визначення лояльності персоналу надає Заболотна В. О. На думку дослідниці це вірність співробітників своїй організації. Крім того, цей феномен має три компоненти: 1) прийняття працівником цілей та цінностей організації; 2) актуалізоване бажання приносити користь та докладати зусиль для розвитку організації; 3) бажання зберігати організаційне членство в довгостроковій перспективі [4, с. 69].

Методика «Шкала організаційної лояльності», що розроблена американськими вченими Джоном Мейером та Наталі Аллен, дозволяє визначити три виміри прояву та індикатори лояльності [3, с. 23-24; 8, с. 152-153; 9, с. 67]: 1) *афективна лояльність* демонструє ступінь ідентифікації співробітника зі своєю організацією; базується на емоціях, думках, ставленні, намірах працівника брати на себе частину відповідальності за успішність організації, проявляти ініціативу та найкращим чином виконувати свої обов'язки; 2) *подовжена лояльність* – це вид лояльності, в основі якого є оцінка працівником власних зусиль і ціни можливого звільнення з поточного місця роботи; 3) *нормативна лояльність* переважно ґрунтується на «почутті боргу» працівника перед організацією; віддана праця є правильною моделлю поведінки по відношенню до організації, керівництва та колег, а також відповідає нормам моралі.

В інших наукових публікаціях можна зустріти і деякі інакші показники та типології лояльності співробітників, однак, рухаючись у напрямку реалізації нашого головного завдання, звернімося до аналізу проявів прихильності до організації фахівців соціальних служб та визначимо, як вплинула війна на рівень і прояви лояльності соціальних працівників.

У одній з наших попередніх публікацій, присвяченій вивченню лояльності персоналу соціальних служб, на основі даних розвідувального емпіричного дослідження (застосовувалась «Шкала організаційної лояльності» Дж. Майер та Н. Аллен) ми зробили висновок, що для працівників організацій соціального захисту населення найбільш характерні подовжена та нормативна типи лояльності [див. детальніше 2]. Можемо припустити, що й у часи повномасштабної війни тенденція до посилення й демонстрації подовженої лояльності серед співробітників соціальних служб зберіглась. Персонал усвідомлює, що звільнення та пошук нової роботи у воєнні часи – це

доволі складне завдання. Зважаючи всі «за» та «проти» працівник приходять до висновку, що праця у соціальній службі – це відносна стабільність, певна гарантованість виплат заробітної плати, знайомий трудовий колектив, зрозумілість посадових обов'язків. Це утримує людей та обумовлює їх певну прихильність до організації.

Крім того, у вищезгаданій статті ми визначили, що для працівників соціальних служб характерний специфічний вид лояльності – «лояльність до професії» [2, с. 40] – відданість своїй справі та абсолютна прихильність до своєї професійної діяльності, намагання виконувати її якісно, незважаючи на будь-які обставини. В умовах жорстокої війни ми спостерігаємо саме таку лояльність – самовіддану працю фахівців попри ризики і небезпеки, служіння своїй справі.

Для характеристики проявів лояльності фахівців соціальних служб в умовах чинного воєнного стану на території України, звернімося до результатів анкетного опитування працівників соціальних служб м. Харкова та Харківської області, яке було проведено в жовтні 2023 року¹, та до якого безпосередньо були долучені авторки статті. В опитуванні взяли участь 68 провідних фахівців та керівників державних соціальних служб Харківського регіону.

Попри те, що ми у дослідженні не ставили безпосереднього завдання визначити рівень та прояви лояльності співробітників, утім, за дотичними до цієї проблеми питаннями, можемо зазначити, що прихильність і відданість працівників своїй професії й організації є достатньо високими.

По-перше, варто наголосити на тому, що процеси згуртування, самоорганізації, взаємодопомоги і підтримки, які потужно проявились у суспільному житті з початком війни, мають свої локальні прояви і в конкретних соціальних організаціях. Навіть у важкі воєнні часи соціальні працівники позитивно оцінюють соціально-психологічний клімат у їх трудових колективах. Опитані фахівці державних соціальних служб оцінили атмосферу в їх організації як переважно позитивну: за шкалою від 1 до 5 (де «1» – негативна (ворожа, конфліктна, виснажлива), а «5» – позитивна (доброзичлива, спокійна, стабільна) 56 респондентів надали оцінки 4 та 5, і лише 10 відповідей мають оцінки 3 та 2. Це демонструє бажання людей отримувати підтримку самим і надавати її іншим, мати ще одну «точку опори», якою стають колеги і організація.

¹ Дослідження проводилось у межах реалізації наукової теми кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб» (керівник НДР – кандидат соціол. наук, доцент, завідувачка кафедрою соціології управління та соціальної роботи Євдокимова І. А.; відповідальний виконавець – доцент, кандидат соціол. наук Бутиліна О. В.; державна реєстрація НДР № 0121U108311).

По-друге, попри незмінну актуальність, соціальна допомога і соціальна робота в умовах війни набули масштабної затребуваності. Постійно збільшується кількість людей, які потребують допомоги. Незважаючи на те, що серед респондентів 46 працівників вважають, що у різних проявах їх професійній діяльності властива ризикованість, 45 працівників оцінюють свою роботу як небезпечну, все одно 58 респондентів зазначили, що вони продовжують здійснювати свою професійну діяльність безпосередньо на робочих місцях у приміщеннях соціальних служб. А найвищий ступінь прояву лояльності до своєї професії працівники соціальних служб змалювали у відповідях на питання про досвід роботи у ситуаціях, які мали унікальний характер, обумовлений війною. «Ось декі приклади унікальних ситуацій, обумовлених війною, з якими доводиться стикатись фахівцям у своїй роботі: *«поранення у цивільних осіб внаслідок обстрілів», «під час виїзду потраплялись обстріли. Не знаєш, як реагувати, куди діватись», «потрапляння під обстріл під час здійснення виїзду в сім'ю», «робота з сім'ями, які опинились по різні сторони збройного конфлікту», «важко проводити семінари коли за вікном чути гучні вибухи», «на власні очі побачити труп людини, що лежала під одягом більше 7 місяців», «зруйнований офіс», «соціальне відвідування сімей в районі, де були порушені будівлі від бомбардування» тощо» [11, с. 85]. Ці та багато інших ситуацій, з якими стикаються та в яких продовжують працювати фахівці соціальних служб, характеризують високий рівень відданості та, навіть, служіння своїй професії. Навіть попри загрозу фізичній безпеці та при великому ризикі для власного життя, працівники цих організацій намагаються продовжувати якісно виконувати свою роботу, надаючи соціальні послуги представникам уразливих категорій населення та постраждалим внаслідок бойових дій.*

По-третє, у ході дослідження нам вдалось визначити найбільш гострі проблеми, з якими стикаються соціальні служби в сучасних умовах. «На питання «Які головні загрози принесла війна для Вашої організації?», респонденти відповіли наступним чином (див. рис. 1). Згідно відповідей, головними загрозами для соціальних служб стали збільшення навантаження та зменшення кількості фахівців, на які вказали більше половини респондентів» [11, с. 97]. Ці проблеми стали наслідком двох процесів: постійного збільшення кількості осіб, які потребують допомоги та вимушеного переселення фахівців у безпечні регіони (мова йде про жінок, які складають переважну більшість працівників соціальних установ).

Власне ці проблеми суттєво впливають на соціально-психологічний стан працівників, емоційне вигорання, професійну втому. Праця у складних



Рис. 1. Розподіл відповідей на питання «Які головні загрози принесла війна для Вашої організації?», $n = 68$, кількість відповідей

умовах, непередбачуваних ситуаціях, перенавантаження, а також доволі скромна матеріальна винагорода за важку роботу, звісно, не додають оптимізму, але фахівці залишаються відданими своїй професії та організації.

Утім, при такій залученості та щирому служінню людям, розвиток та підтримка лояльності все ще залишаються переважно особистою справою (вибором) кожної людини. Здебільшого розвиток вмотивованості, бажання працювати та рішення бути відданим працівником підтримується лише матеріальною складовою мотиваційного комплексу – заробітною платою, періодичними преміями, пільгами тощо. Проте, такі заходи є лише необхідним мінімумом для розвитку лояльності та прихильності співробітників до організації.

У менеджменті цих організацій об'єктивно не вистачає моральної (нематеріальної) складової підтримки розвитку лояльності персоналу. Працівники можуть задовольняти свої базові потреби завдяки матеріальній винагороді, проте демонстрація визнання, вдячності та поваги, а також розвиток колективної єдності та згуртованості, залишаються поза управлінською увагою керівництва. Фактично відбувається підтримка подовженої та нормативної, або навіть імітаційної (за термінологією Заболотної В. О.) лояльності працівників соціальних служб.

Незначна увага приділяється, зокрема, моральному та психоемоційному стану працівників, які надаючи допомогу іншим, часто самі потребують підтримки. Крім того, дуже актуальним постає питання вигорання працівників, які мають дуже високі показники робочого навантаження, а разом з тим відчувають ще й постійну небезпеку та загрозу життю.

Окреслені проблемні моменти в роботі фахівців та, в цілому, соціальних служб допомагають визначити деякі напрями удосконалення системи менеджменту, спрямовані на підтримку високого рівня лояльності та збереження і розвиток персоналу цих організацій. По-перше, дуже важливо реалізовувати різні заходи з визнання результатів роботи соціальних працівників та популяризації їх діяльності. Це можуть бути як орієнтовані на окрему людину чи службу в цілому, офіційні чи неформальні події, мета яких показати важливість праці фахівця і висловити вдячність за неї. При чому подяка і визнання мають надходити від керівництва організації. По-друге, необхідно залучати партнерів чи інші зацікавлені структури для проведення на постійній основі різних занять, тренінгів, майстер-класів спрямованих на підтримку ментального здоров'я соціальних працівників. Це можуть бути як індивідуальні й групові сеанси психологічної допомоги, так і різні колективні заходи. Варто наголосити, що це не повинні бути традиційні свята чи заходи і не можна примушувати усіх брати участь у них; важливо підлаштовувати такі події під потреби і настрої співробітників. По-третє, доцільно якнайчастіше залучати пересічних працівників служби до розв'язання проблем та ухвалення рішень, які стосуються не тільки сфери їх безпосередньої компетенції, але і функціонування організації в цілому. Це сприятиме зануренню людини у вирішення питання та відволікатиме її від тяжких новин, а також пробудить зацікавленість і посилить її зв'язок із організацією. По-четверте, навіть за умови загального перевантаження фахівців, не варто відкладати на невизначений час реалізацію програм розвитку персоналу (якщо вони є). Навчання, курси підвищення кваліфікації, стажування, участь

у практикумах чи теоретичних семінарах і конференціях, тренінги, обмін досвідом і спілкування з колегами – усе це позитивно впливатиме на самопочуття, професійну самооцінку й вмотивованість співробітників, виступатиме профілактичним засобом їх вигорання, і підвищить рівень лояльності та залученості до організації.

Висновки. Менеджмент соціальної служби в умовах війни вимагає певних змін. Вони мають відповідати тим викликам, з якими щоденно стикається організація. Ситуативне управління виявляється найбільш вдалою стратегією виживання організації в складних умовах воєнного стану в країні. Одним з важливих напрямів кадрової роботи в соціальних службах має стати розробка і реалізація комплексу заходів із підтримки й підвищення рівня лояльності працівників. Саме фахівці із соціальної роботи щоденно якісно виконуючи свої професійні обов'язки забезпечують підтримку, захист і допомогу вразливим категоріям населення та тим, хто постраждав внаслідок бойових дій. Своєю відданою працею вони не тільки розв'язують проблеми тих, хто потрапив у біду, але і підтримують суспільство в цілому, демонструючи високий рівень лояльності до професії. Важливою і обов'язковою відповіддю на цю працю має бути визнання і поважне ставлення з боку клієнтів, колег, керівництва і суспільства. На рівні окремої соціальної служби повинна бути розроблена і реалізовуватись програма підтримки і захисту соціальних працівників та, визначені за результатами нашого дослідження, заходи з підтримки і підвищення лояльності співробітників.

Цікавим і перспективним напрямом подальших досліджень може стати вивчення змін у кадровому менеджменті соціальних служб та інших організацій соціальної сфери під впливом воєнних умов.

Література

1. Робота з персоналом організацій : навч. посіб. / За ред. І. П. Рущенка. Харків : Вид-во «Форт», 2013. 460 с.
2. Бутиліна О. В., Євдокимова І. А. Лояльність персоналу соціальної служби. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи*. 2020. Вип. 77. С. 38–41. DOI: <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2020.77.08> (дата звернення: 21.01.2024).
3. Бутиліна О. В. Лояльність персоналу організації: підходи до визначення. // *SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*. 2017. № 6. С. 21–24. URL: <http://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/8413> (дата звернення: 19.01.2024).
4. Заболотна В. О. Феномен лояльності персоналу в контексті різних поколінь. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2015. Вип. 55, № 3(28). С. 68–73. URL: <https://seanewdim.com/wp-content/uploads/2021/02/The-phenomenon-of-staff-loyalty-in-the-context-of-different-generations-V.A.-Zabolotna.pdf> (дата звернення: 17.01.2024).
5. Журавльова І. В. Управління людським капіталом підприємства: наукове видання. / І. В. Журавльова, А. В. Кудлай. Харків : ХНЕУ, 2004. 284 с.
6. Сардак О. В. Дослідження теоретичних аспектів управління лояльністю персоналу підприємства. *Науковий вісник НЛТУ України. Сер. Економіка, планування та управління в галузях*. 2014. Вип. 24.2. С. 239–244. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnltu_2014_24 (дата звернення: 17.01.2024).
7. Цимбалюк С. О. Теоретичні та методичні аспекти оцінювання зисків від підвищення лояльності персоналу. *Соціально-трудова відносина: теорія та практика*. 2016. № 2(12). С. 15–21. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stvttp_2016_2_4 (дата звернення: 19.01.2024).
8. Рак Н. Є. Оцінка лояльності персоналу як важливий аспект управління персоналом в умовах євроінтеграції. *Вісник Університету банківської справи*. 2015. № 1(22). С. 151–157. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VUbsNbU_2015_1_26 (дата звернення: 19.01.2024).
9. Поплавська А. П. Теоретичний аналіз проблеми лояльності персоналу до організації. *Проблеми сучасної психології*. 2012. № 2. С. 64–71. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pspz_2012_2_14 (дата звернення: 20.01.2024).
10. Галько Л. Р. Концептуальні аспекти формування лояльності персоналу. *Причорноморські економічні студії*. 2019. № 48(3). С. 15–21. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.48-67> (дата звернення: 20.01.2024).
11. Звіт про науково-дослідну роботу «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб» (№ держреєстрації 0121U108311) / Харківський нац. ун-т імені В. Н. Каразіна. Харків, 2023. 128 с.

Анотація

Бутиліна О. В., Пузирьова О. В. Лояльність працівників соціальної служби в умовах війни. – Стаття.

У статті розглядаються актуальні проблеми функціонування соціальних служб в Україні в умовах воєнного стану. Для аналізу виокремлено феномен лояльності працівників соціальних служб.

Метою статті є теоретико-емпіричний аналіз лояльності фахівців соціальних служб, що працюють під час війни, та розробка деяких рекомендацій, спрямованих на розвиток і посилення прихильного ставлення працівників до своїх організацій.

Для досягнення визначеної мети було використано методи теоретичного аналізу, а також методологію кількісного аналізу емпіричних даних. Основним методом збору даних стало анкетне опитування провідних фахівців та керівників державних соціальних служб м. Харкова та Харківської області, проведене співробітниками кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна у жовтні 2023 року.

У статті проведено аналіз проявів лояльності працівників соціальних служб. Попри складні умови роботи, ризики та небезпеки фахівці демонструють відданість своїй професії, продовжують якісно виконувати професійні обов'язки, забезпечують надання допомоги і

підтримку вразливим категоріям громадян та тим, хто постраждав внаслідок бойових дій. На основі отриманих даних авторки доходять висновку, що в сучасних умовах соціальні працівники демонструють високий рівень лояльності до своєї професії. Визначені проблеми у діяльності соціальних служб в умовах війни дозволили сформулювати деякі рекомендації, спрямовані на підтримку високого рівня лояльності та збереження і розвиток персоналу цих організацій: визнання результатів роботи фахівців; проведення на постійній основі різних заходів, спрямованих на підтримку ментального здоров'я соціальних працівників; залучення пересічних працівників служби до розв'язання проблем та ухвалення рішень, що стосуються роботи служби; реалізація програм розвитку персоналу.

Ключові слова: лояльність, лояльність до професії, менеджмент, соціальна служба, соціальний працівник.

Summary

Butylina O. V., Puzyryova O. V. Loyalty of social service workers in war conditions. – Article.

The article examines the current problems of the functioning of social services in Ukraine under martial law. The phenomenon of loyalty of social service workers is singled out for analysis.

The purpose of the article is a theoretical-empirical analysis of the loyalty of social service specialists working during the war, and the development of some recommendations aimed at developing and strengthening the favorable attitude of employees to their organizations.

To achieve the defined goal, the methods of theoretical analysis, as well as the methodology of quantitative analysis of empirical data, were used. The main method of data collection was a questionnaire survey of leading specialists and managers of state social services in the city of Kharkiv and Kharkiv region, conducted by employees of the Department of Sociology of Management and Social Work of V.N. Karazin Kharkiv National University in October 2023.

The article analyzes the manifestations and some indicators of loyalty of social service workers. Despite the difficult working conditions, risks and dangers, specialists demonstrate dedication to their profession, continue to perform professional duties with high quality, provide assistance and support to vulnerable categories of citizens and those who suffered as a result of hostilities. Based on the obtained data, the authors conclude that in modern conditions social workers demonstrate a high level of loyalty to their profession. Identified problems in the activities of social services in wartime conditions made it possible to formulate some recommendations aimed at maintaining a high level of loyalty and the preservation and development of the personnel of these organizations: recognition of the results of the work of specialists; carrying out on an ongoing basis various activities aimed at supporting the mental health of social workers; involvement of ordinary employees of the service in solving problems and making decisions related to the work of the service; implementation of personnel development programs.

Key words: loyalty, loyalty to the profession, management, social service, social worker.