

Д.В. Вельмисова¹

ЗНАЧЕНИЕ ЦЕННОСТНО-МОТИВАЦИОННЫХ СМЫСЛОВ В ФОРМИРОВАНИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАБОТНИКОВ

D. Velmisova. The importance of value-motivational meanings in the development of employees conflictological competence

В статье осуществлен анализ теоретических представлений о сущности конфликта, изучены содержание и ресурсы развития конфликтологической компетентности работников предприятий. Приведены результаты эмпирического анализа смысловых основ деятельности работников финансово-кредитной сферы. Обосновывается значимость ценностно-мотивационных смыслов, определяющих интерпретацию работниками характеристик успешного профессионального поведения и их представления о целях профессиональной деятельности, в процессе формирования моделей конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

The paper deals with the theoretical concepts of the essence of the conflict, studies the content and resources for the employees conflictological competence development. The results of an empirical analysis of the value foundations of the employees' performance in the financial-credit sector are presented. It justifies the importance of value-motivational meanings that determine employees' perceptions of professional activity goals and their interpretation of successful professional behavior, in the processes of formation the constructive behavior models in a conflict situation is substantiated.

Ключевые слова: конфликт, ценностно-мотивационные смыслы, ценности, конфликтологическая компетентность, конфликтологическая культура, деконфликтизация, работники.

Key words: conflict, value-motivational meanings, values, conflictological competence, conflictological culture, deconfliction, employees.

Контактные данные: 191023, Санкт-Петербург, ул. Садовая, д. 21, тел.: 8 (905) 269-20-56, e-mail: daria-babiy@yandex.ru

Contact information: 191023, St. Petersburg, st. Sadovaya, 21, tel.:8 (905) 269-20-56, e-mail: daria-babiy@yandex.ru

Предприятие как субъект общественных отношений представляет собой систему, в которой взаимодействуют и функционируют различные статусные и профессионально-квалификационные группы, характеризующиеся отличиями по полу и возрасту, уровню образования и квалификации, ценностными ориентациями, разнообразными мотивами деятельности, уровнем дохода и положением в статусной иерархии. Современные условия функционирования организаций и предприятий отражают процессы ускорения цифровой трансформации, появления разнообразных форм занятости, изменения форм взаимодействия работодателей и наемных работников, а также расширения сферы применения дистанционных технологий, в связи с чем изменяются характеристики и соотношение различных каналов коммуникации, возникают новые формы социально-трудового взаимодействия. С одной стороны, ресурсами роста качества управленческого труда становятся цифровые технологии, возможности сбора актуальных данных в процессе подготовки и принятия управленческих решений, инновационные аналитические инструменты, расширение каналов коммуникации, автоматизация процессов контроля,

¹Вельмисова Дарья Владимировна, кандидат социологических наук, старший преподаватель кафедры социологии и управления персоналом. Санкт-Петербургский государственный экономический университет. D. Velmisova, PhD in Social Sciences, Senior Lecturer at the Department of Sociology and Human Resource Management. Saint-Petersburg State Economic University.

обучения и адаптации персонала. С другой стороны, в организационном контексте происходит сокращение доли личной коммуникации, которая, во многом, заменяется виртуальным взаимодействием, что ставит перед современными руководителями новые цели, направленные на развитие социального управления в условиях цифровизации. Конфликтные ситуации составляют повседневную реальность в деятельности современных организаций. В связи с этим актуализируется проблематика безболезненного разрешения конфликтов в социально-трудовой сфере с учетом нестабильности и противоречивости общественных отношений, возрастания многозадачности, размывания границ реального и виртуального взаимодействия и, как результат, ощущается необходимость в изучении ресурсов развития конфликтологической компетентности современных работников.

Существует множество интерпретаций понятия «конфликт». Так, большой энциклопедический словарь определяет конфликт (от лат. *conflictus* - столкновение) - столкновение сторон, мнений, сил [2]. Философский словарь дает следующее определение: «конфликт в широком смысле столкновение, противостояние сторон. Философская традиция рассматривает конфликт как частный случай противоречия, его предельное обострение. В социологии социальный конфликт - процесс или ситуация, в которой одна сторона находится в состоянии противостояния или открытой борьбы с другой, поскольку ее цели воспринимаются как противоречащие собственным. При этом в понятие социального конфликта включается широкий спектр разноуровневых явлений от столкновения отдельных личностей до межгосударственных вооруженных конфликтов» [10]. Р. Дарендорф в книге «Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе» обосновал теорию социального конфликта, названную им «конфликтная модель общества», основанную на тезисе о невозможности полного преодоления конфликтов в обществе. Ученый полагает, что главным источником конфликта являются не экономические, а политические противоречия, связанные с концентрацией власти у одним и ее отсутствием у других. Исследуя конфликты доминирующих и подчиненных групп, Р. Дарендорф обращает внимание на то, что «даже если каждый работник владеет автомобилем, домом и какими бы то ни было другими удобствами цивилизации, корень конфликта не только не устранен, но и почти не затронут. Тот факт, что экономические требования могут обеспечить сущность явных интересов, не должен приводить к ошибочному представлению о том, что удовлетворение этих требований устраняет причины конфликта. Социальный конфликт столь же универсален, как и отношения власти, поскольку именно распределение власти обеспечивает основу и причину его возникновения» [14, с. 254]. Под регулированием социальных конфликтов Р. Дарендорф понимает «такие формы контроля конфликтов, которые обращаются к форме выражения конфликтных действий, а не к их причинам, и подразумевают продолжение существования» [14, с. 225]. Несмотря на то, что конфликты не могут быть полностью преодолены, деятельность по их урегулированию способна снизить насильственность и интенсивность форм проявления конфликтного противодействия.

Ряд важнейших теоретических положений был разработан Льюисом Козером, по мысли которого, «конфликт, так же как и сотрудничество, обладает социальными функциями. Определенный уровень конфликта отнюдь не обязательно дисфункционален, но является существенной составляющей как процесса становления группы, так и ее устойчивого развития» [9, с. 51]. Ученым были обоснованы тезисы о ключевых источниках социальных конфликтов (неустранимый дефицит ресурсов, власти, ценностей, престижа, всегда существующий в любом обществе), о различной роли конфликтов в недемократическом, «закрытом», и демократическом, «открытом», обществе.

В научной литературе по социологии и конфликтологии незаслуженно обходится вниманием вклад Э.Мэйо в развитие теории социального конфликта. Несмотря на широкую известность Хоторнских исследований, малоизученной остается социально-управленческая теория Э.Мэйо. В центре концепции Э.Мэйо находятся такие понятия как профессиональная

группа, человеческий фактор, социальная интеграция, социальная дезинтеграция, сотрудничество. По мысли ученого, индустриальный прогресс стал предпосылкой ситуации, когда отдельные индивиды перестали чувствовать причастность организации, социальную значимость своей работы за пределами профессиональной группы, выполняя узкий спектр рутинных функций. Это, в свою очередь, привело к социальной дезинтеграции, разрушению социальных связей между группами людей. Основываясь на положении о том, что одной из важнейших потребностей человека является потребность в социальном взаимодействии, сотрудничестве, причастности к группе, Э.Мэйо делает вывод о негативном влиянии социальной дезинтеграции на уровень согласия в обществе, социальный порядок. Он высказывал уверенность в том, что промышленные конфликты прекратятся, если смыслом работы станет обеспечение психологического сотрудничества в достижении социальной цели [3, с. 38]. Вместе с тем, задача развития социального сотрудничества, по мнению Э.Мэйо, должна решаться посредством вовлечения индивидов в устойчивые взаимоотношения друг с другом в ходе управленческого общения на основе научных знаний о свойствах человеческой природы, мотивов работников. Совершенно неслучайно ученым подчеркивается необходимость развития у профессиональных управленцев «социальной компетентности», воплощенной в их способности распознавать смыслы и цели в деятельности, в ходе управленческого общения и «консультирующих интервью» определять глубинные причины проблем работников (профессиональных и личных), идентифицировать их эмоциональное состояние и оказывать влияние на работников, тем самым, адаптируя и корректируя их поведение в сложившихся условиях жизнедеятельности.

Интерес представляет работа Д. М. Колб и Л.Л. Патнэм, расширяющая научную интерпретацию конфликтов, в которой исследуются теоретические модели, определяющие множественные формы проявления конфликтов в организациях [15]. Авторы обращают внимание на то, что конфликт это не всегда видимые и публичные столкновения, которые урегулируются в определенных институциональных рамках. Учеными подчеркивается, что современная ситуация характеризуется распространением в обществе более гибких и не бюрократизированных моделей управления, замещения бюрократии адхократией, внедрения проектных, адаптивных междисциплинарных команд, в связи с чем изменяются формы конфликтного противостояния. Современные организации характеризуются избытком конфликтов, которые происходят из индивидуальных, организационных, культурных, социальных отношений и выходят за рамки существующих типологий. Ученые обращают особое внимание на то, что в управлении конфликтами в современных организациях необходимо рассматривать не только их публичную, формально регламентированную сторону, которой уделено значительное внимание в научной литературе, а также малоизученные грани – частного, неформального, скрытого противостояния между различными группами работников и уделять внимание более гибким способам регулирования противостояния, а также аспектам, затрагивающим индивидуальное восприятие, различия в интерпретации, реакции и стратегии (микроменаджмент различий).

Нельзя не согласиться с утверждением А.Г. Здравомыслова о том, что конфликт является формой отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Ученый отмечает возможность различных методологических подходов к объяснению социальных конфликтов, а именно: с позиции удовлетворенности потребностей; с точки зрения социального равенства и неравенства, определяющего доступ к ресурсам; нормативно-ценностный подход, выделяющий главной причиной конфликта несовпадение целей и интересов людей или соответствующих групп [7]. Не представляется возможным найти такое общество, где беспрепятственно удовлетворялись бы все потребности и требования индивидов, а также не было бы расхождения в ценностных ориентациях, целях людей и в их статусной принадлежности.

В контексте социально-трудовой среды происходит взаимодействие индивидов, принадлежащих к различным группам, отличающимся по квалификации, уровню доходов, статусным, профессиональным, социально-демографическим признакам. По мысли О.С. Виханского, в центре любого конфликта в организации находится менеджер (руководитель) и управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. Регулирование, управление конфликтами, уменьшение их негативных последствий является одной из приоритетных функций управления. Вместе с тем, возможности урегулирования и разрешения конфликта зависят от способности и готовности всех участников к моделированию конструктивного поведения, активном участии в поиске оптимальных решений, готовности принимать чужую точку зрения, идти на компромисс.

Для характеристики личности относительно конфликтной ситуации используются понятия «конфликтологическая компетентность», «конфликтологическая культура». Конфликтологическая компетентность определяет способность и готовность работника к конструктивному поведению в конфликте, наличие знаний о сущности, типах конфликтов, признаках конфликтной личности, методах и способах поведения в конфликте и умение применять их на практике. Конфликтологическая компетентность является важнейшей составляющей профессиональной компетентности работников современных организаций.

Одним из первых ученых, поставивших проблему конфликтологической компетентности на концептуальном уровне, является В.Г. Зазыкин [6], дальнейшее развитие она получила в работах О.И. Денисова [5]. В данных исследованиях конфликтологическая компетентность включает следующие компоненты:

– Гностический компонент: собственно знания о причинах появления конфликта, закономерностях его развития и протекания, поведении, общении и деятельности оппонентов в конфликтном противоборстве, их психических состояниях и пр. Особую группу представляют знания психологических характеристик конфликтной личности.

– Проектировочный компонент: умение предвосхищать действия оппонентов, их поведение в ходе конфликта, применяемые приемы конфликтного противоборства, развитие конфликта, его последствия для организации и оппонентов.

– Регулятивный (конструктивный) компонент: умение воздействовать на оппонентов, влиять на их отношения, оценки, мотивы и цели конфликтного противоборства; формировать общественное мнение по отношению к участникам конфликта: умение осуществлять профилактику конфликта и разрешать его на справедливой основе, выступая в качестве «третьей стороны» (в т. ч. используя чисто психологические методы: «откровенный разговор», объективизацию, «взрыв», организацию сотрудничества).

– Коммуникативный компонент: умение осуществлять эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний;

– Рефлексивно-статусный компонент: высокий уровень рефлексивной культуры, умение организовать процесс самопознания, реагировать адекватно ситуации, целям и задачам управления конфликтами;

– Нормативный компонент: знания о нормативных и морально-нравственных регуляторах поведения в условиях управления и разрешения конфликтов, о корпоративной и профессиональной управленческой культуре; способность и готовность следовать этическим нормам по отношению к участникам конфликта.

С точки зрения А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова, конфликтологическая компетентность включает в себя следующие составляющие: понимание природы противоречий и конфликтов между людьми; формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации; обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях; умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации; наличие навыков управления конфликтными явлениями; умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов; умение

конструктивно регулировать противоречия и конфликты; наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов [1, с. 258].

В социально-трудовой сфере конфликтологическая компетентность представляет собой психологическую готовность работника применять конструктивные модели поведения в конфликтных ситуациях, используя имеющиеся знания и навыки. Поскольку конфликты в управленческих системах, как правило, входят в предметное поле деятельности руководителя, то ему необходимо обладать высоким уровнем конфликтологической компетентности, уметь предвосхищать возникновение конфликтов, проводить комплексный анализ конфликтной ситуации, прогнозировать поведение оппонентов, управлять конфликтом. Справедливо утверждение, что конфликты в социально-трудовых отношениях имеют глубокие корни, без обнажения и устранения которых нельзя рассчитывать на достижение согласия [11, с. 387].

Интерпретация механизма социально-трудовых отношений как «комплекса взаимосвязанных институированных взаимосогласованных действий, базирующихся на общих интересах, целях, идеях, ценностях, разделяемых и принимаемых всеми участниками этих отношений» [11, с. 389] позволяет акцентировать внимание на роли ценностно-смысловых основ конструктивного поведения в конфликте.

Стоит отметить, что внутреннее содержание, цель деятельности и намерения, вкладываемые в тот или иной поступок, во многом, воплощаются в ценностно-мотивационных смыслах деятельности человека. Механизм мотивации, обеспечивающий целесообразное управление поведением личности, его саморегуляцию, по утверждению В.А.Ядова, основывается на взаимодействии диспозиционных структур личности, в т.ч. потребностей, ценностных ориентаций, психических установок [13]. В связи с этим, актуализируется значение ценностно-смысловых основ деятельности при анализе стратегии поведения человека в конфликте. Формирование моделей конструктивного поведения в конфликте, которые воплощаются в конфликтологической компетентности личности, происходит с опорой на смысловые основы поведения, в качестве которых могут рассматриваться ценностно-мотивационные смыслы в деятельности человека. Ценностно-мотивационные смыслы в деятельности определяют интерпретацию человеком окружающей действительности, отношение к ней, тем самым конструируя субъективное восприятие действительности и задавая вектор социального и профессионального поведения человека в определенном контексте. Смыслы, представляющие собой более глубокие основания человеческого поведения, во многом предопределяют жизненную и профессиональную стратегию индивида, стиль его взаимодействия с окружающими и, как следствие, являются важнейшими предпосылками формирования профессиональных компетенций.

В процессе исследования ценностно-мотивационных смыслов в деятельности работников, проведенного нами в 2017 – 2019 гг. в организациях финансово-кредитной сферы, были зафиксированы терминальные и инструментальные смыслы, разделяемые работниками различных статусных и профессионально-квалификационных групп [4]. Проведенный теоретический и эмпирический анализ позволил смоделировать смысловую иерархию, определяющую представления работников исследуемой отрасли о целях профессиональной деятельности (терминальные ценностно-мотивационные смыслы) и характеристиках успешного профессионального поведения (инструментальные ценностно-мотивационные смыслы). В процессе исследования (N 290) применялся авторский опросник, включающий в себя 22 терминальных и 20 инструментальных ценностно-мотивационных смыслов.

Полученные результаты позволяют утверждать о слабой направленности работников исследуемой сферы на бесконфликтное взаимодействие, сохранение социальной гармонии и отсутствии у работников различных групп внутреннего стремления к деконфликтации социально-трудовых взаимоотношений. По нашему предположению, к ценностно-

мотивационным смыслам личности, составляющим внутреннюю смысловую основу конструктивного поведения человека в конфликте, могут быть отнесены следующие инструментальные смыслы:

- широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки);
- самоконтроль (сдержанность, самодисциплина);
- воспитанность (хорошие манеры);
- терпимость (к взглядам и мнениям других, умение прощать другим их ошибки и заблуждения).

Терминальный ценностно-мотивационный смысл «наличие хороших и верных друзей» также может рассматриваться в качестве предпосылки формирования конфликтологической компетентности, поскольку в организационном контексте отражает стремление и внутреннюю потребность индивида в наличии хороших отношений с коллегами, значительной степени близости, дружбы вне работы; а также желание иметь в коллективе единомышленников, людей со схожими интересами и ценностями.

Результаты исследования позволили осуществить ранговое распределение инструментальных (рис. 1) и терминальных ценностно-мотивационных смыслов. Ценностно-мотивационному смыслу, имеющему наивысшее значение для респондентов, присваивался ранг 1 и т.д.



Рисунок 1. Ранговое распределение инструментальных ценностно-мотивационных смыслов, предопределяющих поведение в конфликте

Анализируя полученные результаты, можно сделать вывод, что в сознании работников исследуемой сферы отсутствуют внутренние смысловые предпосылки для формирования конфликтологической компетентности. Это обусловлено тем, что профессионально-успешное поведение в представлении работников (инструментальные смыслы) основывается на ответственности, исполнительности, рационализме, трудолюбии (ранги 1-3), в то время как готовность к компромиссу, широта взглядов, терпимость, воспитанность находятся на средних и последних рангах в смысловой иерархии. Кроме того, терминальный смысл «наличие хороших и верных друзей», который отражает значимость в организационном контексте для работников коллектива единомышленников, людей со схожими ценностями и интересами – также не входит в число приоритетных смыслов (7и 8 ранги из 20 в группах «специалисты» и «руководители», соответственно).

Полученные выводы подтверждаются данными ряда исследований персонала финансово-кредитной сферы [8], свидетельствующих о распространенности таких психологических установок как: неверие в возможность искренних и гармоничных межличностных отношений, недоверие к людям; низкая ориентация на благополучные отношения с окружающими; отсутствие психологической готовности к компромиссам (сохранение позитивных отношений не являются значимой ценностью).

Финансово-кредитная сфера одна из первых ощутила нарастание процессов цифровой трансформации через интенсивное развитие digital-каналов взаимодействия с клиентами, внедрение электронного документооборота, роботизацию рутинных задач (чат-боты, автоматизированные терминалы и др.), расширение форм виртуального взаимодействия между работниками. Вместе с тем, переход на цифровые технологии сопровождается трансформацией социальных связей, сокращением доли личных контактов между работниками вне цифровой среды. Справедливо утверждение, что «цифровизация – это сложный не только технический или технико-технологический процесс, но и процесс социальный» [12]. По данным исследований, направленных на определение влияния цифровых технологий на деятельность предприятий зафиксирована их недостаточная направленность на следующие аспекты: организационное развитие коллектива; создание организационных структур, обеспечивающих профессиональное и межпрофессиональное взаимодействие; стандартизацию профессиональных компетенций; приоритетных мер в обучении и переподготовке персонала; формирование социально-профессионального конструкта личности; определение ценностно-мотивационных смыслов в работе персонала [12].

Таким образом, проведенное исследование позволяет утверждать о наличии противоречий в процессе формирования профессиональной компетентности работников современных предприятий, т.к. ее важнейшей составляющей является конфликтологическая компетентность. Данный фактор способен привести к снижению эффективности деятельности работников, ухудшению качества социально-трудового взаимодействия в процессе принятия и реализации управленческих решений, снижению конкурентоспособности на отраслевом уровне. Развитие цифровых технологий влечет за собой потребность в адаптации работников современных организаций к новым формам взаимодействия, а также поиске ресурсов для урегулирования конфликтов, источники которых характеризуются множественностью и непредсказуемостью возникновения. Ввиду невозможности полного преодоления противоречий в общественных отношениях, обращение внимания на смысловые основы формирования конфликтологической компетентности работников создает предпосылки для поиска эффективных инструментов урегулирования конфликтного противостояния и снижения степени социальной напряженности в процессе взаимодействия в реальной и виртуальной среде. Отсутствие конфликтологической компетентности, ее недостаточная сформированность как следствие непонимания работниками значимости компромисса, переговоров, внутренней неготовности работников к поиску консенсуса представляется нам существенным препятствием в реализации стратегии эффективной деятельности современных предприятий и организаций.

Список литературы

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. СПб.: Питер, 2006. 258 с.
2. Большой энциклопедический словарь / Авт. и сост. А. Б. Барихин. М.: Кн. мир, 2000. 719 с.
3. Бурганова Л.А., Савкина Е.Г. Элтон Мэйо: теоретик и практик управления: монография / Бурганова Л.А., Савкина Е.Г. Москва: ИНФРА-М, 2019. 111 с.
4. Вельмисова Д.В. Ценностно-мотивационные смыслы работников финансово-кредитной сферы в контексте модернизации общественных отношений / под ред. В.К.Потемкина. СПб.: Инфо-Да, 2019. 187 с.
5. Денисов О.И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей. Дисс. ... к.психол.н.: 19.00.13. М., 2001.

6. Зазыкин В.Г., Карпенко А.С. Психологическая компетентность руководителя. М.: ИПК госслужбы, 2008. 376 с.
7. Здравомыслов А.Г. Фундаментальные проблемы социологии конфликта и динамики массового сознания // Социс. 1993. № 8.С. 12-22.
8. Кадыкина Н.М. Психологические особенности смысловой саморегуляции банковских служащих среднего звена в период экономического кризиса: дисс. ... к. психол. н. 19.00.13. - Ростов-на-Дону, 2009
9. Козер Л. Функции социального конфликта. М. Идея-Пресс. 2000. 205 с.
10. Новейший философский словарь. Минск: В.М. Скаун, 1999. 877 с.
11. Потемкин В.К. Управление персоналом: учебник / Потемкин В.К. – СПб.: Северо-Западный институт повышения квалификации ФНС России, 2013.
12. Потемкин В.К. Цифровая технологическая экспансия в системе управления персоналом// Сборник научных трудов «Управление персоналом. Социальные измерения эффективности и качества труда. Вызовы цифровой экономики». Санкт-Петербург, 2020. С. 5-10.
13. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности: диспозиционная концепция. Коллективная монография. /Рук. проекта В.А. Ядов. М. : ЦСПиМ, 2013. 376 с.
14. Darendorf R. Class and Class Conflict in Industrial Society. Stanford, Calif., Stanford University Press, 1959. P. 254.
15. Kolb D.M., Putnam L.L. The multiple faces of conflict in organizations. Journal of organizational behavior, Vol. 13, 311 – 324 (1992)

DOI: 10.51692/1994-3776_2021_1_45

УДК: 316.648.43

В.Н. Саенко¹

МАНИПУЛЯЦИЯ СОЗНАНИЕМ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ СФЕРЕ

V. Saenko. Manipulation of consciousness in the travelling sphere

В статье рассматриваются специфические особенности скрытого воздействия на потребителей в туристической области, воздействующие на массовое сознание общества и носящие признаки манипуляции сознанием. Анализируется действительность туристической сферы в период коронавирусной пандемии и социальная реакция общества на введенные ограничения по передвижению. Изучены примеры психологических приемов, которые направлены на установление определенных ценностных установок в обществе.

Ключевые слова: манипулирование, манипуляция сознанием, туризм, социальные отношения.

Контактная информация: 197349, Санкт-Петербург, Парашютная ул., д. 19, кв. 6, тел: + 7 (812) 911-794-57-56, email: saenkomail@mail.ru

Following article researches the specific features of marketing in the tourism field, that affects the mass consciousness of society and can be related to manipulation of consciousness. The reality of the travelling sector during the coronavirus pandemic and the societal reaction of society to the imposed restrictions on movement are analyzed. Examples of psychological techniques that are aimed at establishing certain value attitudes in society examined.

Key words: manipulation, manipulation of consciousness, tourism, social relations.

Contact information: 197349, St. Petersburg, Parashutnaya st., 19, apt. 6, tel: + 7 (812) 911-794-57-56, email: saenkomail@mail.ru

Исследования манипуляции сознания охватывают разноплановую проблематику, относятся к психологии, социологии, политологии и требуют междисциплинарного

¹Саенко Виталий Николаевич, аспирант кафедры социологии и управления персоналом. Санкт-Петербургский государственный экономический университет.

V. Saenko, postgraduate student of the Department of Sociology and Human Resource Management. Saint-Petersburg State Economic University.