***На правах рукописи***

**САВИНОВА Алина Валерьевна**

**Семантика и прагматика офисных норм поведения**

**(на материале русской, английской   
и японской лингвокультур)**

10.02.19 — теория языка

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени

кандидата филологических наук

Волгоград — 2012

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном   
образовательном учреждении высшего профессионального образования

«Астраханский государственный университет».

Научный руководитель — кандидат филологических наук, профессор

*Стомпель Елена Михайловна*.

Официальные оппоненты: *Желтухина Марина Ростиславовна,* доктор  
 филологических наук, профессор (Волго-  
 градский государственный социально-педа-  
 гогический университет, профессор кафед-  
 ры английской филологии);

*Кузнецова Ирина Алексеевна,* кандидат  
 филологических наук, доцент (Волжский  
 гуманитарный институт Волгоградского  
 государственного университета, доцент ка-  
 федры лингвистики).

Ведущая организация — Южный федеральный университет.

Защита состоится 21 декабря 2012 г. в 12.00 час. на заседании диссертационного совета Д 212.027.01 в Волгоградском государственном социально-педагогическом университете по адресу: 400131, г. Волгоград, пр. им. В.И. Ленина, 27.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Волгоградского государственного социально-педагогического университета.

Текст автореферата размещен на официальном сайте Волгоградского государственного социально-педагогического университета: http:\\www.vspu.ru 20.11.2012 г.

Автореферат разослан 20 ноября 2012 г.

Ученый секретарь

диссертационного совета

кандидат филологических наук,

доцент Н. Н. Остринская

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Работа выполнена в рамках лингвокультурной концептологии. **Объектом** изучения являются офисные нормы поведения. В качестве **предмета** анализа рассматриваются лингвокультурные характеристики офисных норм поведения в русской, английской и японской лингвокультурах.

**Актуальность исследования** обусловлена следующим: 1) необходимостью языкового описания социальных норм с позиции лингвистической концептологии; 2) недостаточной изученностью структурной и функциональной специфики социальных норм; 3) значимостью офисных норм поведения в связи с развитием бизнеса в России и увеличением количест-  
ва совместных предприятий с иностранными компаниями; 4) важностью оптимизации межкультурного общения в сфере бизнеса.

В основу проведенного исследования положена следующая **гипотеза:** офисные нормы поведения являются разновидностью социальных норм, в структуре которых проявляются особенности национального восприятия порядка, имеющие структурную и функциональную специфику и объективно определяемые с помощью специальных приемов лингвокультурного анализа.

**Цель исследования** состоит в комплексной характеристике семантики и прагматики офисных норм поведения в русской, английской и японской лингвокультурах. Поставленная цель конкретизируется в следующих **задачах:**

1. Обосновать выделение офисных норм поведения как особого вида социальных норм в современном обществе.

2. Установить системообразующий регулятив офисных норм поведения и слова-репрезентанты, объективирующие его в русской, английской и японской лингвокультурах.

3. Определить семантические характеристики данного регулятива в русской, английской и японской лингвокультурах.

4. Выявить прагматические факторы, определяющие содержание и структуру офисных норм поведения.

5. Описать характеристики основных офисных норм поведения в русской, английской и японской лингвокультурах.

Материалом **исследования** послужили выборка из толковых, синонимических, фразеологических, философских, энциклопедических и этимологических словарей, ряда бизнес-текстов, интернет-источников, а также результаты интервьюирования информантов – сотрудников компаний, чья основная рабочая деятельность проходит в офисном пространстве (300 человек, по 100 в каждой лингвокультуре).

В диссертации применялись методы понятийного, интерпретативного, количественного, компонентного, контекстуального и этимологического анализа и свободный ассоциативный эксперимент. Для верификации теоретических результатов использовался направленный ассоциативный эксперимент среди носителей языка.

**Научная новизна** работы состоит в комплексной семантической и прагматической характеристике офисных норм поведения как особой разновидности социальных норм и в определении этнокультурной специфики в содержании исследуемых норм на материале русского, английского и японского языкового сознания и коммуникативного поведения.

Теоретическая значимость исследования состоит в развитии лингвокультурной концептологии и теории институционального дискурса применительно к социальным нормам офисного поведения.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования ее результатов в курсах языкознания, лексикологии английского, русского и японского языков, лингвострановедения, межкультурной коммуникации, в спецкурсах по лингвокультурологии и теории дискурса, а также в преподавании дисциплин, связанных с управлением персоналом в бизнес-организациях.

Исследование базируется на следующих положениях, доказанных в научной литературе.

Лингвокультурное моделирование языка позволяет выделить общие и специфические содержательные характеристики национального миропонимания (Н.Д. Арутюнова, В. фон Гумбольдт, Э. Сепир, А. Вежбицкая, В.В. Красных, Т.В. Ларина, Л.В. Куликова, О.А. Леонтович, А.В. Олянич, О.А. Радченко, В.М. Савицкий, В.Н. Телия, С.Г. Тер-Минасова).

Ценности и нормы деловой культуры воплощаются в специфических регулятивах поведения, обусловленных национальными традициями и институциональными предписаниями (Т.Н. Астафурова, Е.М. Вольф, П.Н. Донец, Д.А. Леонтьев, Н.П. Медведев, В.А. Митягина, Е.М. Пеньков, В.Д. Плахов, Н.К. Рябцева, Ю.С. Степанов, И.А. Стернин).

Дискретной единицей переживаемого знания, реализующегося в языковой системе, языковом сознании и коммуникативном процессе, является лингвокультурный концепт (Е.В. Бабаева, С.Г. Воркачев, В.З. Демьянков, В.И. Карасик, Н.А. Красавский, С.Х. Ляпин, В.А. Маслова, М.В. Пименова, А.Н. Приходько).

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Офисные нормы представляют собой совокупность моделей поведения, реализующихся в офисном пространстве и опирающихся на различные системы нормативной регуляции общества (право, мораль, религия, традиции, обычай, ритуал, этикет); системообразующим регулятивом офисных норм поведения является концепт «дисциплинированность», содержание которого отражает особенности национального характера; языковыми маркерами этого концепта являются слова «дисциплинированность», «discipline» и «規律» (kiritsu) в русской, английской и японской лингвокультурах соответственно.

2. Семантический анализ регулятива «дисциплинированность» в рассматриваемых лингвокультурах позволяет выделить его понятийные характеристики, к которым относятся 1) форма поведения, 2) правила и нормы, 3) отношение к норме, 4) качества, сопряженные с дисциплинированностью, 5) способ коррекции поведения, 6) нарушение дисциплины.

3. Образно-перцептивные характеристики офисных норм поведения в сознании российских офисных сотрудников сводятся к личным нравственным качествам работника, наличие которых определяет порядок в офисе; для английских информантов релевантными выступают характеристики фактического поведения в офисе; японские информанты помимо фактического поведения также выделяют характеристику естественности и традиционности офисных норм поведения.

4. Офисные нормы поведения определяются особенностями отношений субъекта и исполнителя нормы. В русской лингвокультуре они строятся на правовой категории «трудовая дисциплина», при этом языковая фиксация нормы происходит в главном нормативном документе субъекта – правилах внутреннего трудового распорядка, главной целью которого является установление порядка. В английской лингвокультуре отношения строятся на принципе контроля и корректировки неправильного поведения исполнителя, которое регламентируется «Кодексом бизнес-поведения и этики» и имеет языковую фиксацию в нормативном документе субъекта – Employee Handbook / Staff Manual, главная цель которого – обезопасить компанию от судебных разбирательств и трудовых споров со стороны сотрудников. В японской лингвокультуре в основе отношений субъекта и исполнителя нормы лежат осознание исполнителем своей принадлежности к компании и идентификация себя с корпоративным сознанием организации; нормы фиксируются в нормативном документе 就業規則 (shu:gyo:kisoku), основной целью которого является создание в офисе «светлой» рабочей атмосферы и избежание проблем на рабочем месте.

5. Для исполнителей офисных норм поведения во всех трех лингвокультурах определяющим фактором, заставляющим их соблюдать нормы, является профессиональный долг, при этом главным стимулом, который может регулировать поведение офисного работника, по мнению российских респондентов, является финансовое стимулирование, по мнению английских респондентов, – любая из мер прогрессивной дисциплины, по мнению японских респондентов, – исключение из группы.

6. Анализ образно-перцептивных характеристик исполнителя офисных норм поведения показал, что в российском офисе они включают представление служащих о морально-нравственных качествах дисциплинированного сотрудника; в англоязычном сообществе центральными выступают характеристики, связанные с наказанием провинившегося исполнителя; японские респонденты дают целый спектр разных характеристик, в которые входят как человеческие качества, так и характеристики, связанные с этическими и эстетическими нормами.

Апробация **работы.** Основные положения диссертации докладывались на научных конференциях «Язык и общество в зеркале культуры» (г. Астрахань, 2010 г.), «Новые формы культуры» (ун-т Канагава, Япония 2011 г.), итоговой конференции для аспирантов в рамках недели науки (Астрахань, 2010–2011 гг.), «Новые формы культуры» (ун-т Канагава, Япония 2012 г.), а также на аспирантских семинарах Астраханского государственного университета (2009–2011 гг.). По теме диссертации опубликовано 5 работ общим объемом 3,1 п.л., в том числе 3 статьи в журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ, и одна – в зарубежном издании.

Структура работы**.** Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В **первой главе** «“Дисциплинированность” как базообразующая ценность офисных норм поведения»офисные нормы поведения рассматриваются как особая разновидность социальной нормы, системообразующим концептом которой является «дисциплинированность».

Социальные нормы являются основным регулятором поведения людей в обществе, обеспечивая упорядоченность взаимодействия индивидов в том или ином месте. Степень структуризации и организации при помощи механизма стереотипизации поведения прямо пропорциональна значимости той или иной социальной сферы (А.П. Садохин, Т.Г. Грушевицкая).

Согласно результатам лингвистических исследований, социальная норма считается самостоятельным концептом, и ее описание может быть включено в качестве составной части при языковом моделировании картины социальных норм. В частности, это отражено в социолингвистической концепции норм поведения, основанной на концептологическом подходе, в котором утверждается, что «нормы поведения, как и другие концепты, имеют прототипичный характер, т. е. мы храним в памяти знания о типичных установках, действиях, ожиданиях ответных действий и оценочных реакциях применительно к тем или иным ситуациям» (В.И.Карасик).

Офисные нормы поведения рассматриваются как совокупность моделей поведения индивида, которые реализуются в офисном пространстве. Эти нормы включают ряд социальных норм, которые выступают единицами определенной нормативной системы, которая в Англии, России и Японии имеет свои особенные национальные характеристики.

Лексема *office* происходит от латинского *officium*, что означает “service, duty, function, business”, а значение “place for conducting business” впервые было зафиксировано в 1560 г. Анализ лексикографических источников показывает, что под офисом понимается здание или помещение, где исполняют канцелярские или профессиональные обязанности сидя за столом; характерные особенности интерьера офиса включают в себя компьютеры и телефоны. Анализ лексем «офис» и 事務所 в русском и японском языках соответственно не обнаруживает существенных различий между характеристиками офиса. Кроме того, офисное пространство имеет непосредственное отношение к бизнесу, поскольку является главным местом для проведения деловых переговоров, осуществления основных бизнес-операций, которые обеспечивают функционирование бизнеса.

Структура социальной нормы включает диспозицию и императив. Диспозиция состоит из таких элементов, как объект регулирования, субъект регулирования и исполнитель. Императив связан с деонтической модальностью, т.е. характеристикой действия с точки зрения определенной нормы, где статус действия обычно выражается понятиями «обязательно», «разрешено», «запрещено», «безразлично» (Е.В. Бабаева).

Стабильность социальным нормам придает их опора на ценности, которые выступают главными ориентирами человеческого поведения. В отличие от норм ценности менее жестко детерминируют деятельность человека. Они выступают как «общие принципы, не дифференцируясь в конкретных требованиях, оценках и средствах социального контроля за поведением» (Е.В. Бабаева). Для офисных норм поведения такой ценностью выступает «дисциплинированность».

Ценности постоянно актуализируются в различных типах дискурса, в том числе и в бизнес-дискурсе, одним из регулятивов которого является концепт «дисциплинированность».

Дисциплинированность в рамках бизнес-дискурса можно рассматривать на двух уровнях: 1) на уровне участника бизнес-дискурса в лице индивидуального сотрудника бизнес-организации как умение индивида (офисного служащего) следовать определенным правилам; 2) на уровне бизнес-организации (компании) – ее соответствие / несоответствие определенным правилам и нормам, регулирующим бизнес-деятельность в целом. В данной работе анализируется регулятив «дисциплинированность» на уровне индивида (офисного сотрудника), поскольку главным исполнителем офисных норм поведения выступает человек. Такое рассмотрение позволяет культурно-обусловленную специфику поведения, поскольку дисциплинированность на уровне бизнес-организации в силу глобализации экономического пространства носит универсальный характер.

В работе выявлены понятийные характеристики системообразующей ценности, называемой «дисциплинированность», discipline и 規律 (kiritsu) в русской, английской и японской лингвокультурах соответственно.

Ценность «дисциплинированность» в русской лингвокультуре представлена признаками: 1) форма поведения; 2) правила и нормы; 3) отношение к норме; 4) качества, сопряженные с дисциплинированностью; 5) способ коррекции поведения; 6) нарушение дисциплины.

Наиболее широко и подробно среди них представлена группа 2, а наименее полно – группы 5 и 6. Характеристики данных компонентов были выявлены за счет дополнительных признаков.

Ценность discipline в английской лингвокультуре представлена признаками: 1) форма поведения; 2) правила и нормы; 3) отношение к норме; 4) способ коррекции поведения; 5) объекты воспитания; 6) наказание.

Все группы признаков широко представлены лексемами, которые позволяют выделить множество дополнительных признаков. Особенно детально и многогранно представлена группа 4, что говорит об особой релевантности признака коррекции поведения.

Ценность 規律 (kiritsu) в японской лингвокультуре представлена признаками: 1) правила и нормы; 2) объект, в котором актуализируются нормы; 3) качества человека, сопряженные с контролем над поведением; 4) сфера действия норм и стандартов; 5) качества, сопряженные с дисциплинированностью.

Наибольшей лексической представленностью обладают 1-я и 5-я группы. Наименьшая лексическая представленность налюдается во 2-й и 4-й, однако, ввиду того, что японская культура является высококонтекстной, даже тех признаков, а именно «группизм» 集団主義, «ритуальность» 儀式 и «иерархичность» 上下関係 (признак *сфера действия норм и стандартов*), хотя и недостаточно, чтобы установить четкие семантические связи между признаками внутри категории, но вполне достаточно для носителей лингвокультуры, чтобы понимать, какие смыслы они далее порождают.

Сопоставление признаков ценности в трех лингвокультурах показывает, что среди них можно выявить как сходства, так и кардинальные различия. Признаки русской и английской ценности обнаруживают наибольшее количество общих признаков – четыре (форма поведения, правила и нормы, отношение к норме, способ коррекции поведения). Русская и японская сходны по двум признакам (правила и нормы; качества, сопряженные с дисциплинированностью). Японская и английская имеют только один схожий признак (правила и нормы).

Во **второй главе** «Ценностно-прагматические характеристики офисных норм поведения и их текстовая фиксация в английских, русских и японских компаниях» излагаются результаты анализа языковой фиксации офисных норм поведения в английских, русских и японских нормативных документах бизнес-организаций.

В деятельности российских компаний офисные нормы поведения, а именно отношения «сотрудник–компания», строятся на соблюдении сотрудником «трудовой дисциплины», которая является правовой категорией и определяется Трудовым кодексом РФ.

Этимологический анализ двух ключевых понятий этого термина («труд» и «дисциплина») показал, что основными признаками лексемы «труд» являются работа, страдание, тяготы(в частности в словаре В.И. Даля глагол «трудиться» имеет значение «биться», «мучиться, живучи в нужде»); лексема же «дисциплина», пришедшая из французского языка, в словаре Даля от 1880 г. описывалась как «воинское повиновение, послушание, порядок подчиненности, чинопочитание; воинская управа, расправа». Таким образом, главным этимологическим признаком «трудовой дисциплины» в русской лингвокультуре является «подчинение трудностям, нуждам и препятствиям».

В современных нормативных документах значение «подчинения» сохраняется. Это можно наблюдать, в частности, в законодательных документах РФ: в ст. 189 Кодекса законов о труде Российской Федерации «дисциплина труда» определяется как «обязательное для всех работников *подчинение* правилам поведения, определенным в соответствии с настоящим Кодексом, иными федеральными законами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, трудовым договором».

Офисное поведение в английских компаниях регулируется его контролем и корректировкой неправильного поведения. Соблюдение дисциплины подразумевает фактическое поведение, что регламентируется в нескольких пунктах трудового договора. Кроме того, поведение также включает в себя *a duty to be honest* (обязанность быть честным) и *a duty of fidelity (meaning a duty to act in good faith)* (обязанность вести себя добросовестно)*,* что объясняется тем, что поведение участников бизнес-дискурса на Западе, и в частности в Англии, строится на так называемом «Code of Business Conduct and Ethics» (Кодексе делового поведения и этики), который традиционно рассматривается западными компаниями как путь самоурегулирования и попытка удержать вмешательство в деятельность компаний со стороны государства.

В основе отношений «сотрудник–компания» в японских организациях лежит 企業意識 (kigyo:ishiki – «корпоративное сознание»), ключевым признаком которого является 帰属意識 (kizokuishiki – «чувство принадлежности», «верность», «преданность»), иными словами, желание работника быть неотделимой частью организации, в которой он работает. Компания является местом его самоидентификации, в чем проявляется одна из особенностей японской организации управления персоналом и что имеет глубокие исторические корни.

В работе раскрываются образно-перцептивные характеристики офисных норм поведения, приводятся результаты одного из этапов ассоциативного эксперимента, где носителям языка предлагалось представить 5 первых реакций на слово-стимул «трудовая дисциплина», «discipline at work» и «職場規律» (shokuba kiritsu – досл.«規律 на работе») для русских, английских и японских респондентов соответственно.

В эксперименте принимали участие 300 респондентов – по 100 от каждой лингвокультуры. Все респонденты являлись на момент проведения эксперимента работниками бизнес-организаций. Возраст всех респондентов – от 25 до 50 лет. Они представляют компании крупного бизнеса со штатом от 50 человек. Эксперимент проводился методом письменного анкетирования на родном языке респондентов.

В ходе эксперимента было получено по 500 реакций с каждой стороны, которые при обработке были обобщены в семантические группы. Результаты в процентном выражении показаны в таблице.

| Семантические группы | Русский | Английский | Японский |
| --- | --- | --- | --- |
| Ассоциат по норме | 28 (5,6%) | 74 (14,8%) | 65 (13%) |
| Ассоциат по отношению к норме | 29 (5,8%) | 30 (6%) | 62 (12,4%) |
| Ассоциат по предмету актуализации | 80 (16%) | 136 (27,2%) | 72 (14,4%) |
| Ассоциат по способу поддержания дисциплины | 5 (1%) | 76 (15,2%) | 23 (4,6%) |
| Ассоциат по качествам, сопряженным с дисциплинированностью | 203 (40,6%) | 62 (12,4%) | 17 (3,4%) |
| Ассоциат по общим характеристикам | 155 (31%) | 122 (24,4%) | 261 (52,2%) |

В шести представленных семантических группах пять совпадают с основными характеристиками, выявленными в процессе понятийного анализа. Шестая группа объединяет ассоциаты, включающие в себя общие характеристики, наиболее ярко отражающие особенности восприятия и интерпретации дисциплины носителями изучаемых лингвокультур.

Нормативные требованияпо отношению к трудовой деятельности в офисе сформулированы в основных нормативных документах, в которых определяются цели этих требований, структура и связь с законодательством.

В русской лингвокультуре языковая фиксация нормы происходит в главном нормативном документе компании, который носит название «Правила внутреннего трудового распорядка» (ПВТР). В его основе лежит представление о «трудовом распорядке» и «режиме труда». Данный документ предусмотрен трудовым законодательством РФ, и главной его целью является установление порядка. Цель достигается благодаря соблюдению трудовой дисциплины.

В английской лингвокультуре фиксация нормы происходит в главном нормативном документе компании, который носит название “Employee Handbook” или “Staff Manual” и официально не предусмотрен законодательством. В основе документа лежат стратегии и процедуры, определяющие поведение при типовых ситуациях. Главная цель – обезопасить компанию от судебных разбирательств и трудовых споров со стороны сотрудников. Цель достигается благодаря принципу взаимного доверия (mutual trust).

В японских компаниях языковая фиксация нормы происходит в главном нормативном документе компании, который носит название 就業規則 (shu:gyo:kisoku) и предусмотрен законодательством в случае, если рабочий штат организации превышает 10 человек. В основе документа лежат фактические правила поведения. В отличие от русских ПВТР и английской “Employee Hanbook” в самом начале 就業規則 четко и подробно описывается цель данного документа, которая, помимо эффективного управления и поддержания порядка, также включает トラブル*•* 争いを未然に防ぐため(*предотвратить проблемы и ссоры),* 明るい職場づくり*(создать «светлое» место работы),* 安心して働けるため *(чтобы работать со спокойной душой)*. Цель достигается благодаря осознанию всеми сотрудниками компании необходимости соблюдения этих правил.

В параграфе «Оценочное восприятие офисных норм поведения офисными сотрудниками» анализируются результаты интервьюирования, связанные с отношением исполнителей к норме, а также их оценочные высказывания.

Для начала респондентам было предложено определить, что заставляет их соблюдать трудовую дисциплину, где, кроме предложенных вариантов, разрешалось написать свой. Результаты представлены следующим образом:

(рус.) профессиональный долг – 66,9% (75), ответственность – 6,2% (7), боязнь снижения зарплаты – 4,4% (5), разное – 22,3% (25) (всего получено 112 реакций);

(англ.) professional duty – 55% (76), fear to be dismissed – 29% (40), fear of cut in salary – 6,5% (9), разное – 9,5% (12) (всего получено 137 реакций);

(яп.) 社員としての義務だから(потому что это мой долг как сотрудника компании) – 57,8% (70), 組織の一員として当然守るべきこと (потому что для члена организации соблюдать правила – это естественно) – 4,1% (5),   
給料が上がるように (чтобы поднялась зарплата) – 4,1% (5), разное – 33% (41) (всего получена 121 реакция).

Кроме того было выявлено, как офисные работники оценивают несоблюдение норм поведения своими коллегами:

(рус.) 40% не испытывают никаких эмоций (*равнодушие, безразличие, никаких*); 25% – негативные эмоции (*раздражение, злость, недовольство*); 19% – возмущение, негодование (*возмущение, негодование, замешательство*); 16% – разное (*чувство разочарования в подчиненном, досада, огорчение, стыд* и т.д.);

(англ.) 25% не испытывают особых эмоций (с оговорками, если нарушения не касаются их лично) (*I don’t mind if it doesn’t affect me, not an issue as long as it doesn’t directly affect me, as long as it doesn’t effect my bonus*); 25% – раздражение и неудовлетворение (*annoyed, frustrated*); 16% – разочарование (*disappointed*); 14% – злость и отсутствие уважения (*angry, lack of respect, cross*); 9% – реакция зависит от степени нарушения дисциплины (*depending on the rules that are broken; between nothing and anger depending on violation*); 4% не часто сталкиваются с такими ситуациями (*doesn’t happen that often;I don’t see it very regularly*); 7% – разное (*idiot, feeling discomfort, I follow the rules, so they should too, I would comment on it to the individual etc.*);

(яп.) 28% – характеристики самого нарушителя (職員としてため*;* 自己への新ラインを失うだけなのに); 19% – изменение отношения к нарушителю (解雇*;* 一緒に働きたくない); 13% – отношение от ситуации и степени нарушения (内容ではことなるのでは); 12% – отрицательная оценка (不快に思う*;* 迷惑); 11% – желание скорректировать поведение нарушителя (注意したいと思う); 6% – безразличие (特に何も思わない); 5% – нарушение норм поведения посторонними (他人は仕方ない); 5% – сожаление и осуждение (ちゃんとすればいいのに、と思う); 1% – не в курсе о нарушениях (出張で皆いないので、規律を守らなくても分からない).

Для получения наиболее полной картины об отношении офисных работников рассматриваемых лингвокультур к норме респондентам также было предложено ответить на два вопроса: знакомы ли они с тем нормативным документом, который регламентирует их деятельность, и нарушали ли они когда-нибудь сами трудовую дисциплину? Были получены следущие результаты:

*Ознакомлены/не ознакомлены с нормативными документами, регламентирующими правила поведения в офисе:*

(рус.) да – 90%, нет – 10%;

(англ.) да – 90%, нет – 10%;

(яп.) да – 57%, нет – 43%.

*Сведения о нарушении/ненарушении офисных норм поведения:*

(рус.) нарушали – 48%, не нарушали – 52%;

(англ.) нарушали – 37%, не нарушали – 63%;

(яп.) нарушали – 46%, не нарушали – 54%.

Далее нами были выявлены и проанализированы конкретные правила поведения, которые содержат официальные нормативные документы компании, а также результаты интервьюирования респондентов.

Правила поведения, зафиксированные в «ПВТР», представлены через обязанности сотрудника (что обязан делать сотрудник, чтобы был порядок) и могут включать в себя: *подчиняться ПВТР компании и положениям других нормативных актов; соблюдать и своевременно выполнять приказы генерального директора Компании и непосредственного руководителя; соблюдать трудовую дисциплину; работать честно и добросовестно; выполнять свои служебные обязанности (своевременно и тщательно), воздерживаться от действий, мешающих другим сотрудникам выполнять их трудовые обязанности; повышать производительность труда; выполнять нормы труда; улучшать качество работ и услуг; не допускать конфликтных ситуаций, принимать все меры к их скорейшему разрешению; не разглашать конфиденциальную информацию; постоянно иметь внешний вид, соответствующий имиджу Компании; курить только в специально отведенных для этого местах; беречь имущество Компании и эффективно его использовать, проявлять взаимную вежливость* и др.

Правила поведения в английских “Employee Handbook” / “Staff Manual” выражены через стратегии поведения и политику компании по определенным вопросам (описывают поэтапный путь к порядку) и могут быть представлены следующим образом: *holiday policy, absence from work policy, return to work guidance notes, performance management framework, competency framework, employee communication and consultation policy, grievance procedure, disciplinary procedures, capability procedure, bullying and harrassment policy (dignity at work policy), reward policy, learning and development policy, career development policy, flexi time policy, working at home policy, maternity leave policy, paternity leave policy, process equal opportunity and diversity policy,whistleblowing policy, health and safety policy and procedure, security procedures, smoking policy, hot desking policy, policy on your rights regarding eye and eyesight tests, policy on the use of e-mails, the internet and voice mails, mobile phone policy, company car policy, laptop computer policy, company credit card policy, personal conduct policy.*.

В японских компаниях в нормативном документе 就業規則 описан сам первозданный порядок, а те действия (чаще всего представлены в виде запретов), которые могут его нарушить, показаны в разделе 服務の心得 (fukumo no kokoroe) или 服務規律 (fukumukiritsu): 酒気を帯びて勤務しないこと *(не работать в состоянии алкогольного опьянения);*自己の職務に対して責任をもち、敏速適切に業務を遂行すること *(ответственно подходить к своей работе и выполнять ее быстро и надлежащим образом);* 自己の職務上の権限を越えて専断的なことを 行わないこと *(не принимать решений, выходящих за рамки собственных полномочий);* 常に品位を保ち、会社の名誉を害し、信用を傷つけるようなことをしないこと *(вести себя достойно и не совершать действий, способных запятнать репутацию компании или подорвать к ней доверие);* 業務を妨害しまたは職場の風紀秩序を乱さないこと *(не мешать трудовой деятельности и не подрывать моральные устои).*

Кроме того, с целью установить значимость тех или иных конкретных правил поведения респондентам было предложено ответить на два вопроса: какой проступок они считают самым сильным нарушением трудовой дисциплины / discipline at work / 職場規律, а какой из видов нарушения дисциплины они могут допустить и считают, что он не сильно повлияет на деятельность компании. При ответе на первый вопрос из предложенных вариантов ответов респондентам резрешалось выбрать несколько и/или предложить свой вариант, второй вопрос разрешал только один ответ. Анализ реакций позволил выявить следующие результаты:

*Самые грубые и недопустимые нарушения:*

(рус.) 30% – систематическая неявка на работу, 21% – разглашение секретной информации, 12% – сексуальное домогательство, 12% – систематическое опоздание, 9% – занятие личными делами, 4,6% – уход раньше, 12% – другое (всего 282 ответа);

(англ.) 30% – sexual harassment, 29% – disclosure of confidential information, 9% – absenteesm, 6% – engaging into personal activities, 5% – lateness, 3% – theft, 3% – smoking, 15% – другое (всего 237 ответов);

(яп.) 23% – 機密漏れない (разглашение секретной информации), 22% – 公私混同 (занятие личными делами на рабочем месте), 16% – セクハラ (сексуальное домогательство), 14% – 常習的欠席 (систематическая неявка), 7% – 常習的遅刻 (систематическое опоздание), 6% – 自己中心的な行動 (эгоистичное поведение), 4% – 日常挨拶 (отсутствие ежедневного приветствия), 8% – другое (всего 248 ответов).

*Допустимые нарушения:*

(рус.) 38% – опоздание, 13% – занятие личными делами на рабочем месте, 11% – уход домой раньше по уважительной причине, 10% – курение в неположенных местах, 5% – никакие, 23% – другое;

(англ.) 30 % – engaging in personal activities, 22% – smoke in the place where it is not permitted, 18% – lateness, 13% – leaving work early (if you have worked hard), 11% – none, 6% – другое;

(яп.) 24% – 公私混同 (занятие личными делами на рабочем месте),   
18% – なし (никакие), 14% – 早退 (ранний уход с работы по причине), 14% –   
遅刻 (опоздание с обязательным уведомлением об этом начальника), 14% –   
他人に迷惑をかけないようなこと (те, которые не доставят неудобства окружающим), 10% – 喫煙 (курение в неположенных местах), 6% – другое.

Способами регулирования соблюдения офисных норм поведения являются механизмы поддержания порядка в офисе, которые представлены в виде внешних стимулов – *поощрение* и *наказание*.

В офисе российской компании *наказание* осуществляется за нарушение трудовой дисциплины и является способом заставить подчиняться правилам. Поощряется работник за успехи в работе и труде, и наличие / отсутствие *поощрения* полностью зависит от мнения руководства.

В английских компаниях в основе стимула *наказание* лежит метод прогрессивной дисциплины (за каждый проступок соответственное наказание), который является способом оказать развивающее воздействие на сотрудника. Поощряется работник за выполнение поставленных задач, *по-  
ощрение* в основном представлено системой бонусов, наличие / отсутствие которых полностью зависит от способностей сотрудника соответствовать поставленным задачам.

Японские компании в качестве наказания также практикуют метод прогрессивной дисциплины, однако он является способом заставить работника раскаиваться и принести публичные извинения. Поощрение (денежное) нельзя считать стимулом, т. к. выплата бонусов обязательна для всех сотрудников компании вне зависимости от производительности их труда. Выплата бонусов всем сотрудникам компании является одним из способов распределения благ, достигнутых в результате совместного труда.

Результаты анкетирования показывают, что русские респонденты считают самым эффективным способом регулирования финансовое стимулирование, английские респонденты – любую из мер прогрессивной дисциплины, японские респонденты – исключение из группы.

При описании образно-перцептивных характеристик исполнителя офисных норм поведения были проанализированы результаты психолингвистического эксперимента, где респондентам было предложено предоставить 5 первых словесных реакций на слова-стимулы «дисциплинированный» / disciplined / 規律正しい (kiritsutadashii).

В ходе эксперимента было получено по 500 реакций со стороны русских, английских и японских респондентов.

Наибольший процент в русской лингвокультуре получают ассоциаты, связанные непосредственно с морально-нравственными качествами исполнителя офисных норм поведения: 87,8% – общие качества сотрудника (*ответственный (80), пунктуальный (59), исполнительный (30), честный (24), аккуратный (23), организованный (23), добросовестный (17), порядочный (16), педантичный) (13), правильный (14), трудолюбивый (11), обязательный (11)*); 4,2% – связанные с выполнением нормы(*соблюдающий порядок (5), соблюдающий устав (3), законопослушный (2), уважающий порядок (3), своевременно выполняющий обязанности (3), не опаздывает (3), не курит (1), не прогуливает (1)*); 2% – отрицательные качества (*зануда (5), скучный (3), трус (1), показуха (1)*); 6% – разное(*качественно (5), правило (4), совместный труд (2), долг (2), порядок (2), чувство времени (2)*).

Наибольшее число ассоциатов английских респондентов сопряжены прежде всего с дисциплинарной мерой и представлены следующим образом: 60,4% – ассоциаты, связанные с дисциплинарными мерами (*told off   
(45), punished (25), dismission (25), punishment (25), warning (23), written warning (22), corrected (14), controlled (14), verbal warning (13), formal hearing (11)*); 17% – ассоциаты, связанные с качествами работника (*оbe-  
dience (15), hardworking (15), punctual (10), well behaved (9), good (7), trustworthy (5), on time (4), committed (3), honest (3), well-mannered (3)*); 7,2% – ассоциаты, характеризующие дисциплинарную меру(*unfair (8), embarrassment (7), unnecessary (5), lesson (4),consequences (3)*); 5,2% – ассоциаты, связанные с причиной дисциплинарных мер (*failure to understand office culture (4), failure to follow rules (4), not performing within company policy (4), inappropriate behaviour (3)*); 5,2% – ассоциаты, связанные с нормой (*code of conduct (10), rules (6), human resources (5)*); 5% – разное (*behaviour (8), treated like a child (7), children (5)*).

Ассоциации японских респондентов на слово-стимул 規律正しい (kiritsutadashii – досл. «правильный порядок») одновременно могут характеризовать и человека, который этим качеством обладает, и порядок, и состояние вещей или положение дел, и характер совершаемого действия. Определяемое лексемой 規律正しい слово обозначает, что в этом предмете или явлении присутствуют «правильные правила», «правильный порядок». Иными словами, человек может обладать 規律正しい, т. е. быть правильным и соблюдать правила, 規律正しい могут быть его действия, например стиль поведения, общения или манера выполнять свои обязанности: 53,4% – cоотношение規律正しいсхарактеристикойчеловеческихкачеств,действийипорядкавещей (真面目 *(серьезный) (43),* マナーがある *(с манерами) (23),* ちゃんとしている *(ведущий себя как следует, как правильно) (23),* 大人 *(взрослый) (18),* きちんとしている *(аккуратный, в порядке) (17),* しっかりしている *(стойкий, основательный) (17),* 信頼できる　信頼がある *(тот, кому можно верить) (15)*); 9,8% – ассоциаты с этическими и эстетическими ценностями (面目 *(честь, почет) (11),* 安心感がある *(с чувством спокойствия) (7),* 尊敬 *(уважение) (7),* 平和 *(мир, отсутствие конфликтов) (5)*); 7,8% – порядок, норма (礼儀 *(этикет) (26),* 習慣 *(обычай) (7),* 形式 *(внешняя форма, формальность) (4),*社会人としてのルール *(правила человека как члена общества) (2)*); 7,2% **–** чтонужноделатьичтодолжнобыть, чтобысуществовал規律正しい (ルールを守る *(соблюдать правила) (10),* 理解 *(понимание) (4),* 遅刻しない *(не опаздывать) (3),* 同じ方向に向かっている *(идти в одном направлении) (4)*); 6,4% – отношениек規律正しい(立派 *(прекрасный) (11),* すばらしい *(потрясающий) (7),* 当たり前 *(само собой разумеющееся) (3)* и др.); 5,8% – сфера,вкоторойможетдействовать 規律正しい(集団 *(группа, коллектив) (15),* 社会 *(9)*); 5,6%– вчем можетвыражаться規律正しい (面目 *(облик) (11),* 見かけ *(внешний облик) (7),* 服装 *(одежда) (7)*); 3%– чем 規律正しいявляетсядлячеловекаиорганизацииичтобудетврезультате,еслиесть規律正しい(会社の発展 *(развитие компании) (4),* 成長 *(рост, развитие – о человеке) (3),* 行進 *(движение вперед) (2)*);1% – вкакихстранахесть規律正しい(ドイツ *(Германия) (3),* 日本 *(Япония) (2)*).

В **заключении** диссертации подводятся итоги работы и намечаются перспективы исследования, которые видятся в рассмотрении других ценностей, актуализирующихся в бизнес-дискурсе, а также норм, регулирующих отношения бизнес-организаций.

**Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях автора:**

Статьи в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России

1. Савинова, А.В. Ассоциативные характеристики категории «дисциплинированность» в русской, английской и японской лингвокультурах / А.В. Савинова // Гуманитарные исследования. 2011. – № 4(40). – С. 145–154 (0,5 п.л.).

2. Савинова, А.В. Репрезентация понятия «дисциплинированность» в русском, английском и японском бизнес-дискурсах / А.В. Савинова // Гуманитарные исследования. 2012. – № 2(42). – С. 115–122 (0,4 п.л.).

3. Савинова, А.В. Поощрение и наказание как стимулы соблюдения офисных норм поведения в русской, английской и японской лингвокультурах / А.В. Савинова // Гуманитарные исследования. 2012. – № 3(43). – С. 76–84 (0,5 п.л.).

Статья в зарубежном издании

4. アリーナ・サヴィノワ 日本語・英語・ロシア語の「規律」概念. // グロバル化の中の日本文化. 神奈川大学人文学研究所編. – 東京: 御茶の水書房. – 2012. – ページ 139–163 (1,4 п.л.).

Статья доклада в сборнике материалов научных конференций

5. Савинова, А.В. О некоторых особенностях японского языкового мышления / А.В. Савинова // Язык и общество в зеркале культуры: материалы Международной научной конференции (12–13 окт. 2010 г.). – Астрахань: Изд. дом «Астраханский университет», 2010. – С. 221–227 (0,3 п.л.).

САВИНОВА Алина Валерьевна

Семантика и прагматика офисных норм поведения

(на материале русской, английской   
и японской лингвокультур)

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата филологических наук

Подписано к печати 19.11.12. Формат 6084/16. Печать офс. Бум. офс.   
Гарнитура Times. Усл. печ. л. 0,9. Уч.-изд. л. 1,0. Тираж 110 экз. Заказ .

Издательство ВГСПУ «Перемена»

Типография Издательства ВГСПУ «Перемена»

400131, Волгоград, пр. им. В.И.Ленина, 27