

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра русского языка, речевой коммуникации и русского как  
иностранного

**РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В ТРАНСПОРТЕ**

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 4 курса 411 группы  
направления 45.03.01 «Филология»  
Института филологии и журналистики  
**Чавкиной Елизаветы Александровны**

Научный руководитель

д.филол.н., профессор

\_\_\_\_\_

Т.А. Милёхина

Зав. кафедрой

д.филол.н., доцент

\_\_\_\_\_

А.Н.Байкулова

Саратов 2019

## ВВЕДЕНИЕ

Хорошие манеры или соблюдение норм этикета – признак культурного человека, как и наоборот. Речевой же этикет регулирует правила использования языка в тех или иных условиях, и также является показателем, например, воспитания человека. В большом городе с его различными социальными группами ярко виден контраст в соблюдении или не соблюдении речевого этикета общения в общественном транспорте.

Это подчёркивает **актуальность работы**, определяющейся интересом коммуникативной лингвистики к изучению дискурсивного поведения личности в ситуативном общении, к его специфике, к аспекту языковой организации дискурса, а также малоизученностью выбранной темы.

**Целью** работы является многоаспектный сравнительный анализ коммуникативного взаимодействия партнёров ситуативной коммуникации в процессе поездки в городском общественном транспорте и службах такси, а также анализ визуальной коммуникации в городском общественном транспорте города Саратова.

В соответствии с поставленной целью решаются следующие **задачи**:

1. охарактеризовать специфику и функции речевого этикета как разновидности речевого поведения;
2. выделить особенности речевого этикета в условиях общения в общественном транспорте;
3. проанализировать речевое общение пассажиров и работников разного городского общественного транспорта, пассажиров и водителей служб такси города Саратова;
4. провести анализ визуальной коммуникации в городском общественном транспорте с точки зрения соблюдения и несоблюдения сложившихся в речевом этикете речевых формул.

**Материал исследования** – это звучащая в общественном транспорте речь (законспектированная, записанная в аудио и видео формате в разном транспорте и такси нашего города за 2018-2019 гг. в количестве 22 записей,

общим объёмом 90 минут, состоящая из 2233 словоформ. А также конспекты и фото визуальной коммуникации городского общественного транспорта (13 фотографий-примеров). Материал собирался методом включенного наблюдения.

Представленная работа состоит из трёх глав, первая из которых, **«Этикет и его особенности»**, носит реферативный характер, рассматривает вопросы формирования и использования этикета, специфику речевого поведения в транспорте и особенности русского речевого поведения. Две практические главы, **«Устная коммуникация в транспорте»** и **«Визуальная коммуникация в общественном транспорте»**, включают анализ речевого общения пассажиров, работников общественного транспорта и анализ визуальной коммуникации общественного транспорта. Приложение составляют расшифровки 22 записей дискурса общественного транспорта и 13 фотографий визуальной коммуникации.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Работа состоит из трёх глав, введения и заключения.

Во **введении** к данной работе обозначены цель и задачи, объект, предмет анализа, указывается материал исследования, аргументируется актуальность темы, указываются методы исследования, описывается структура и краткая характеристика всех частей работы.

**Первая глава** носит реферативный теоретический характер и содержит четыре основных раздела. Первый раздел рассматривает «этикет» как понятие, который включает в себя этикет внешнего вида, речевой этикет и этикет поведения. Во втором разделе рассмотрены факторы, влияющие на формирование и использование этикета. Третий раздел главы посвящён особенностям русского речевого поведения, а четвёртый – специфике речевого поведения в транспорте.

**Вторая глава** носит практический характер, в ней рассматривается устная коммуникация в транспорте с формальным структурированием по коммуникациям. Первый раздел посвящён устной коммуникации в общественном транспорте (трамвай, автобус и маршрутное такси) и имеет два подраздела, анализируемых устную коммуникацию пассажиров и устную коммуникацию пассажиров и работников общественного транспорта (всего здесь в ходе исследования их выделено 6).

Первая коммуникация *«пассажир – «невидимый» телефонный собеседник»*. Присутствующий в салоне транспортного средства пассажир говорит с «невидимым» участником поездки, тематика речевого взаимодействия разнообразна, называет остановку, говорит о срочном деле, переходит на личные темы и т.д.

Вторая коммуникация *«пассажир – незнакомый пассажир»*. Отметим современную тенденцию стереотипности ситуации, то есть стереотипные речевые формулы общения, обрывистые фразы при передаче билета, выяснении стоимости проезда, просьбе пропустить к выходу и т.д.; *сворачивание типичных для поездки речевых формул до одного слова*

(эллипсис), усечение слов и экономия речевого усилия говорящего. Пожилые люди невежливы в словах, а на деле ведут себя друг с другом любезно; некоторые открыто хамят; другие хамят как будто всем, хотя понятно, к кому обращена реплика (представлены темы эйблизма и эйджизма).

Третья коммуникация *«пассажир – знакомый пассажир»*. Здесь слышим расширенные речевые схемы: переход «на ты»; уточнение, откуда едет пассажир; переход на личные темы; смена сугубо-личной темы беседы на нейтральную из-за неуместности её обсуждения при посторонних; или же беседа мамы и ребёнка из-за волнения о потере билета; обсуждение пожилыми пассажирами того, что было в пору их трудовой деятельности и что с их профессией происходит сейчас и т.д. Знакомые друг с другом до входа в салон транспортного средства люди обращают на себя внимание других членов общей поездки своей беседой только в крайних случаях.

Четвёртая коммуникация *«пассажир – водитель общественного транспорта»* имеет мало примеров по причине расположения водителя часто за закрытой дверью, которого нельзя к тому же отвлекать разговорами. Характерно обращение ситуативной формулы в виде глагола «остановите» из-за компенсации самой ситуацией с чёткостью социальных ролей, то есть, и водителю, и пассажирам понятно, кого просят об остановке. Коммуникация, на первый взгляд выглядящая как *«водитель – водитель»*, на самом деле является речевым взаимодействием *водителя и пассажиров*. Мат, направленный к другому водителю, адресат не слышит, зато слышат пассажиры, находящиеся в салоне; как и уточнение маршрута (без пробок) водителем по телефону, в это время другой водитель является «временным участником» поездки, а все остальные *пассажиры невольными сопричастными* к совершающейся речевой коммуникации (здесь же отмечаем наполнение речи специфическими для профессии сокращениями названий улиц и остановок).

Пятая коммуникация *«пассажир – водитель маршрутного такси»* (почти всегда мужчины). По причине принадлежности данного вида

общественного транспорта к частной компании-перевозчику на водителя возложена большая многозадачность действий. Занятые дорогой, они должны брать деньги за проезд и давать билет, следить за наполняемостью салона, выполняя работу отсутствующего из экономии кондуктора. Базовые формулы речевого этикета в этом общественном транспорте унифицируются, во-первых, из-за всего перечисленного; во-вторых, из-за рутинности выполняемой работы, когда элементарные слова вежливости «выбрасываются» из речи для экономии речевого усилия просто по той причине, что человек устаёт.

Шестая коммуникация *«пассажир – кондуктор»* (чаще женщины). Частое *общение с пассажирами* «на автомате», когда повторяются одни и те же фразы каждому с вроде бы индивидуальным невербальным обращением, но словами, относящимися ко всем: «здесь», «разрешите», «вошедшие», «один?», «кто вошёл?», «ещё вошедшие», «возьмите». Это обращения-эллипсисы, типичными для данной речевой ситуации. Из-за сложившейся речевой схемы всем понятной ситуации взаимодействия работника и пассажира такая стереотипность фраз воспринимается всеми участниками, как норма. Есть тенденция сведения кондуктором речевого взаимодействия с пассажирами к нулю, замена его только на невербальное общение из-за усталости (возмущения у пассажиров данная ситуация не вызывает).

Можно говорить о том, что в городском общественном транспорте речевая коммуникация сведена до минимума, это компенсирует типичность ситуации. Речевое взаимодействие представлено эллиптическими обращениями, редко «на Вы», нечастым использованием вежливых речевых формул, таких, как «спасибо» и «пожалуйста». Стандартные для поездки фразы могут разворачиваться, например, при конфликтных ситуациях, когда кому-то мешают выйти или зайти в транспортное средство.

Следующий раздел второй главы касается анализа речевого взаимодействия в частном транспорте, то есть устной коммуникации в такси. Здесь рассматривается одна коммуникация *«пассажир – водитель»*

такси». Для данного речевого взаимодействия характерны обращения к пассажиру в виде уточнения адреса по названию улицы или местоимениями «у нас» и «с Вами», это своеобразная идентификация вместо имени и фамилии; общение «на Вы»; уточнение способа оплаты как новая тематика коммуникативной ситуации.

За последние пару лет прослеживается тенденция феминизации данной профессии. Женщина-водитель либо включают музыку, боясь отвлечься от маршрута или разговоров о себе; или говорит о погоде; либо часто уточняют маршрут. Последнее неуместно, если происходит в большом количестве, ведь для этого существует навигатор.

Первостепенные формулы речевого этикета общественного транспорта, присутствуют у водителей такси по отношению к пассажиру почти на всех записях, в отличие от водителей маршрутных такси и автобусов, возможно: по причине непосредственного контакта водителя чаще всего с одним пассажиром; нарушением личного пространства, когда незнакомые до поездки люди должны находиться в замкнутом пространстве, а чтобы сгладить эту внутреннюю неосознанную тревогу, начинают общение («синдром попутчика»); «вхождением» на «территорию» водителя, когда при своей персонификации (марка, цвет машины, гос. номер) человек стремится показать себя в выгодном свете; мнением, что их работа в службе такси более престижная и выше оплачиваемая в среде водителей.

На некоторых же записях от водителей такси слышим неприемлемые темы: нецензурная лексика; личная жизнь; обсуждение работа, как своей, так и клиента; деньги (ЗП, кредиты); критика верующих людей; сплетни.

При сравнительном анализе общения водителей, мы пришли к выводу, что водители общественного транспорта – люди, имеющие соответствующее образование; работающие в организациях-перевозчиках, которые несут ответственность за жизнь пассажиров, соблюдают определённые требования проверяющих организаций; оформленные официально по ТК РФ, поэтому

могут быть уволены или оштрафованы за нарушения на рабочем месте, в том числе и неприемлемое общение с пассажирами.

Большинство же служб такси в городе Саратове предоставляют водителям только помощь в поиске клиентов, соответственно жалобы на обхождение с пассажирами, на речь водителей ни к каким последствиям не приведут. Отсюда и различия в речевом взаимодействии водителей с пассажирами.

Работники маршрутных такси и автобусов в большинстве случаев мужчины, они чаще усекают нормативные формы речевого этикета в общении для экономии речевого усилия из-за большого количества обязанностей.

Среди водителей такси в последние годы появляются женщины, но мужчин больше, это может быть не основным видом их трудовой деятельности, а подработкой, соответственно, люди могут быть разных профессий, разного социального и культурного уровня. По этой причине нормы речевого этикета в службе такси по отношению к пассажиру могут быть полностью соблюдены, немного нарушены или же попорчены вместе со всеми этическими и моральными правилами.

Третий раздел второй главы посвящён анализу автоинформации в транспорте.

Коммуникация «пассажир – автоматическая запись, объявляющая остановки» – образец речевого этикета с определёнными функциями. Она вежливо ориентирует пассажира по маршруту (подсознательная коммуникация «пассажир – работники/ владельцы-перевозчики»); снижает конфликтность (уважительное отношение каждый пассажир неосознанно воспринимает на свой счёт); снижает уровень тревожности перед проверяющими работниками; проговариванием информации о перевозчике дарит чувство защищённости; снижает хамство работникам и конфликтные ситуации между пассажирами.



Некоторые водители для снятия неизбежно возникающего напряжения между ним и пассажиром используют *навигатор*, когда, например, данный аппарат указывает не только маршрут, а говорит какие-то шутки голосами медийных личностей (политиков, спортсменов, певцов, актёров, героев известных фильмов и т.д.). Здесь можно отметить современную тенденцию намеренно нарушать речевой этикет, то есть замена официально-делового стиля разговорной речью развлекательного характера.

**Третья часть** работы посвящена визуальной коммуникации (печатные тексты разного рода, фотографии общественного транспорта). Она, является универсальной и направлена ко всем участникам движения. Стиль общения – официально-деловой, тональность – нейтральная, адресат данного сообщения – обобщенный. Отсутствует конкретное обращение, либо присутствует в обобщенной форме, например, «Уважаемые пассажиры!»).

По направленности визуальной коммуникации в общественном транспорте города Саратова можно говорить о:

1. информационных вывесках;
2. нормативно-правовых документах;
3. коротких информативных надписях;
4. пиктограммах;
5. рекламных объявлениях.

Участников данного вида коммуникаций являются, с одной стороны пассажиры (в нормативно-правовых документах ещё и водители, кондукторы, контролёры), с другой стороны – транспортная компания-перевозчик; органы осуществляющие надзор за транспортной компанией в данном муниципальном образовании; органы власти Саратовской области и всей Российской Федерации.

**Заключение** работы содержит основные выводы проведённого исследования.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведённый анализ показал, что речевой этикет в транспорте является этикетом речевых стереотипов, речевых формул, которые выступают речевыми инструментами общения. Его особенности зависят от вида транспорта и от типа коммуникации в транспорте. Наши наблюдения показали, что в общественном городском транспорте речевое общение редуцируется до минимума, сохранёнными этикетными знаками остаются обращение «на Вы», максимальными формулами вежливости являются слова «спасибо» и «пожалуйста». Разворачивание коммуникации происходит только при необходимости, в нестандартных ситуациях, когда, например, нарушается процесс передвижения. Речевой же этикет в такси отличается от этикета в общественном транспорте сохранением первостепенных формул приветствия, формированием взаимодействия факторами возрастными, гендерными и т.д. В зависимости от социального и культурного уровня таксиста нормы этикета полностью либо сохраняются, либо нарушаются.

Автоинформация в общественном транспорте носит официально-деловой характер, в объявлениях остановок, обращениях к пассажирам, призывах к соблюдению вежливости соблюдаются все нормы речевого этикета. Навигаторы в такси, которые говорят в соответствии с компьютерной программой, то есть вежливо, становятся предметом, не только комментирующим маршрут, но и развлекающим. И в таких фрагментах нормы этикета не соблюдаются.

Визуальная коммуникация включает материалы разного рода. Официально-деловая печатная информация преобладает в общественном транспорте, тогда как в маршрутных такси водители сами создают и развешивают объявления разного рода, многие из которых носят сниженный характер.

Таким образом, нормы речевого этикета ещё в каком-то виде присутствуют в общественном городском транспорте, тогда как в других видах транспорта ситуация с нормами этикета имеет различный характер.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акишина А.А., Формановская Н.И. Русский речевой этикет// Пособие для студентов-иностранцев. М., 1975.
2. Бгажноков Б.Х. Коммуникативное поведение и культура. 1978.
3. Введенская Л.А., Черкасова М.Н. Русский язык и культура речи. Серия «Учебники, учебные пособия». — Ростов н/Д: Феникс, 2004. — 384 с.
4. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Язык и культура// Лингвострановедение в преподавании русского языка как русского. Методическое руководство. Издание 3-е. М., 1983.
5. Вирт, Л. Урбанизм как образ жизни // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. 1997. № 3(11). С. 169-196.
6. Гольдин В.Е. Речь и этикет. Саратов: издательство Саратовского университета, 1978.
7. Киселева Л.А. Общение в городском транспорте. Опыт филологического описания (на материале Красноярска): автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. филол. наук/ Л.А. Киселева. Новгород, 1997. 224 с.
8. Леонтьев А.А. Язык, речь, речевая деятельность. М.: Просвещение, 2000. 214с.
9. Словарь по этике/Под редакцией И. Кона. 1981.
10. Стернин И.А. Русский речевой этикет. Воронеж. 1996.
11. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. Воронеж. 2001.
12. Формановская Н. И. Употребление русского речевого этикета. М., 1982.
13. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М.: Высшая школа, 1989.
14. Кронгауз М.А. Речевой этикет: внешняя и внутренняя типология // Доклады междунар. конф. «Диалог - 2004». URL: <http://www.dialog-21.ru/media/2538/krongauz.pdf>
15. Лукьянова Ю.К. Основные изменения в русском речевом этикете на рубеже XX-XXI веков // Ученые записки Казанского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2011. Т. 153. № 6. С. 227-233.

16. Маслова В.А. Лингвокультурология. М.: Академия, 2001. 183 с.
17. Пахомова И.Н. Новые явления в русском речевом этикете: на материале средств массовой информации: автореферат диссертации ... кандидата филологических наук. М., 2008.
18. Речь горожан в транспорте: проблемы лингвистического описания // Речь города: Тез. докл. Всероссийской межвуз. науч. конф. Ч. 2/Омск, 1995. С. 10-12.
19. Филологические этюды: Сб. науч. ст. молодых ученых: В 3 ч. – Саратов. ун-та, 2008.-Вып.11, ч. III.- 288 с.
20. Русский язык сегодня. Вып. 5: Проблемы речевого общения : сб. докладов/ Ин-т русского языка В.В. Виноградова РАН ; отв.ред. Н.Н. Розанова.-М.: ФЛИНТА : Наука, 2012.- 488с.