

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Филологический факультет

Выпускающая кафедра: современного русского языка и методики

Владими́рова Галина Григорьевна
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: **Коммуникация в городском общественном транспорте**
(на материале транспортных диалогов в г. Канске)

Направление подготовки: 44.03.01 педагогическое образование

Профиль: русский язык

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой современного русского
языка и методики, канд. филол. наук, доцент
Н.Н.Бибриш

12.05.2016

(дата, подпись)

Руководитель: докт. филол. наук, доцент
Е.В. Осетрова

Дата защиты 27.06.2016

Обучающийся: Владимиро́ва Г.Г.

(дата, подпись)

Оценка _____
(прописью)

Красноярск
2016

Содержание

Введение	4
Глава 1. Проблема транспортной коммуникации в контексте речезанровой лингвистики	7
1.1 Понятие жанра в современной лингвистике	7
1.1.1 Определение речевого жанра.....	7
1.1.2 Аспекты функционирования речевых жанров	9
1.1.3 Дискурсивная база речевых жанров.....	12
1.2 Классификация жанров речи.....	14
1.3 Составляющие коммуникации в общественном транспорте	17
1.3.1. Участники коммуникации и их роли	18
1.3.2. Коммуникативная ситуация.....	19
1.3.3. Характер коммуникативного взаимодействия.....	20
Глава 2. Жанры коммуникации в общественном транспорте	25
2.1 Этикетные жанры	25
2.1.1 Благодарность.....	25
2.1.2 Извинение	26
2.2 Императивные жанры	27
2.2.1 Совет.....	27
2.2.2 Просьба.....	28
2.2.3 Требование	29
2.2.4 Угроза	30
2.3. Оценочные жанры	31

2.3.1. Похвала.....	31
2.3.2. Замечание	32
2.3.3. Выговор	33
2.3.4. Укор и обвинение.....	33
2.3.5. Оскорбление	34
2.4. Информативные жанры	35
2.4.1. Вопросно-ответный комплекс	35
2.4.2. Сообщение	36
2.4.3. Комментарий	36
2.4.4. Телефонные разговоры.....	40
2.5. Причины коммуникативных неудач в городской транспортной коммуникации	44
Заключение.....	48
Список использованной литературы.....	50
Приложение. План-конспект урока по развитию речи «Речевой этикет в общественном транспорте»(5 класс)	53

Введение

Несмотря на большое количество исследований, связанных с коммуникативной и социокультурной средой, в жанроведческом направлении многое остается неизученным. Особого внимания заслуживают жанры устной коммуникации, которую принято в основном связывать с обыденной деятельностью человека. Сферами ее распространения являются семья, рабочий коллектив, дружеские коллективы и др. Данный тип коммуникации естественен для любого человека, именно с неофициального общения начинается постижение ребенком языка.

Изменения, которым подвергаются язык и жанры в устной неформальной коммуникации, являются настолько значительными и масштабными, что вызывают необходимость всестороннего изучения и классификации. Картина функционирования языка меняется на глазах.

Изучение речевых жанров коммуникации в общественном транспорте входит в русло обозначенной проблематики потому является весьма **актуальным**.

Кроме того, изучение речевых жанров, функционирующих в устном неформальном дискурсе, в частности – в общественном транспорте, представляет интерес в связи с актуализацией антропоцентрического направления в лингвистике. Исследование языковых процессов в современной лингвистике ведется в неразрывной связи с потребностями коммуникативной деятельности и учитывает человеческий фактор, когда субъект речи как ее творец включается в описание языковых механизмов.

Степень изученности темы исследования. Исследованиями проблемы жанров занимались Н.Д. Арутюнова, М.М. Бахтин, К.А. Долинин, А.А. Кибрик, М.Н. Кожина, П.Е. Кондратов, К.Ф. Седов, Ф.О. Смирнов, М.Л. Макаров, А.К. Михальская, Т.В. Шмелева и мн. др. Однако все исследователи изучают данный вопрос на материале разных сфер, сред и ситуаций коммуникации, поэтому единая классификация речевых жанров отсутствует.

Среди работ, посвященных изучению коммуникации в общественном транспорте, можно отметить диссертационное исследование А.Н. Байкуловой, в частности, раздел «Общение незнакомых», в котором рассматриваются особенности устного неформального общения в транспорте [4], а также работы М.В. Китайгородской и Н.Н. Розановой [17].

Объект исследования – коммуникация в общественном транспорте.

Предмет исследования – жанровые формы коммуникации в общественном транспорте.

Цель исследования – выделить и классифицировать речевые жанры, функционирующие в обозначенном коммуникативном пространстве.

Данная цель предполагает решение следующих **задач**:

1. проанализировать понятие «жанр» в современной лингвистике;
2. рассмотреть классификации жанров речи;
3. выделить составляющие коммуникации в городском общественном транспорте;
4. проанализировать этикетные, императивные, оценочные и информативные жанры «транспортной» ситуации;
5. проанализировать причины коммуникативных неудач в ее границах.

В работе использованы следующие **методы** исследования: анализ и синтез, описательный метод, прямое наблюдение, сопоставительный анализ, дискурсивный анализ.

Теоретическую базу ВКР составили работы по теории речевой деятельности, теории речевых жанров и теории дискурса, психолингвистические исследования, публикации по речевому этикету и культуре речи.

Материалом исследования послужили записи диалогов и отдельных высказываний, собранные в период 2015-2016 гг. в автобусах города Канска. Объем картотеки составляет 200 текстов монологического и диалогического характера.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в возможности использования ее результатов в дальнейшем изучении город-

ского общения, в спецкурсах по коммуникативной лингвистике, а также в школьных курсах по развитию речи.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и приложения.

Глава 1

Проблема транспортной коммуникации в контексте речежанровой лингвистики

1.1 Понятие жанра в современной лингвистике

Жанроведение как самостоятельная лингвистическая дисциплина активно развивается в последние десятилетия. В настоящее время жанроцентризм претендует на лидерство, а учение о жанрах речи оформилось в особое перспективное направление неолингвистики, которому дан ряд наименований (жанроцентризм, жанрология, генристика), что свидетельствует о становлении этого научного направления [19, с. 172].

Родоначальником отечественного жанроведения считается М.М. Бахтин. Его работа по данному вопросу – «Проблема речевых жанров» – была полностью опубликована в 1979 году.

В 80-90 гг. XX века наблюдается обострение научного интереса к данной проблематике. С 1997 по 2012 годы вышли семь тематических научных сборников «Жанры речи». В работах В.В. Дементьева, К.Ф. Седова, Т.В. Шмелевой, К.А. Долинина, М.Н. Кожинной и многих других ученых даются различные варианты понимания речевого жанра, предлагаются основания для типологии речевых жанров, а также делаются попытки описания как отдельных жанров, так и их групп.

1.1.1 Определение речевого жанра

Одним из краеугольных вопросов теории жанров является проблема четкого определения жанра и построение непротиворечивой классификации жанров.

Некоторые исследователи указывают и на проблемы разграничения (границы) между жанром и средой его функционирования, а также диффе-

ренциации признаков, лежащих в основе этого разграничения. Более того, ставится под сомнение сам факт необходимости данного разграничения вообще. Среда является не только коммуникативным каналом, но все больше выступает как переносчик смыслов, определяя некоторые грани социальной практики и взаимодействий людей.

Понимание речевого жанра различными исследователями многоаспектно.

Так, Бахтин определяет речевые жанры как «определенные, относительно устойчивые тематические, композиционные и стилистические типы высказываний» [6, с. 165]. Они возникают во всех сферах человеческой деятельности, поскольку в основе любого взаимодействия индивидов лежит использование языка. Речевой жанр, однако, – «это не форма языка, а типическая форма высказывания» [6, с. 266].

«Жанры соответствуют типическим ситуациям речевого общения», а их «богатство и разнообразие необозримо, потому что неисчерпаемы возможности разнообразной человеческой деятельности и потому что в каждой сфере деятельности целый репертуар речевых жанров, дифференцирующийся и растущий по мере развития и усложнения данной сферы» [6, с. 136]. Именно «сфера общения и деятельности <...> определяет репертуар речевых жанров» [18, с. 55-56].

Особо следует подчеркнуть знаковый характер речевых жанров. Во-первых, как отмечает К.Д. Долинин, любой «кусочек действительности функционирует как знак, означающее которого – это само явление, данное нам в непосредственном восприятии или как ближайшее содержание фрагмента текста, а означаемое – типовой фрагмент ментальной схемы» [13, с. 9]. Во-вторых, выделение речевых жанров неразрывно связано с языком, носящим, в свою очередь, знаковый характер.

Исследователи предлагают, кроме того, разграничивать понятия речевого жанра и речевого акта: «Речевой жанр – более развернутое и сложное речевое построение, состоящее из нескольких речевых актов» [18, с. 58].

При выделении определенных речевых жанров традиционно учитываются такие характеристики, как тип коммуникативных установок, способ участия партнеров, их ролевые отношения, характер реплик, соотношение диалогической и монологической речи[20].

«Каждый речевой жанр в каждой области речевого общения имеет свою, определяющую его как жанр, типическую концепцию адресата», причем предвосхищение ответной реакции адресата может вносить своеобразный внутренний драматизм в высказывание[6, с. 275].

Определение данного феномена естественным образом связано с проблемой его описания и лингвистического анализа. Одним из способов ее реализации следует признать модельный подход, разрабатываемый в трудах Т.В. Шмелевой. Ученый предлагает строить модель на выделении следующих жанрообразующих признаков:

1. Коммуникативная цель.
2. Образ автора.
3. Образ адресата.
4. Диктум.
5. Фактор прошлого.
6. Фактор будущего.
7. Формальная организация[32].

Данный подход оказывается чрезвычайно плодотворным в процессе описания конкретных речежанровых типов.

1.1.2 Аспекты функционирования речевых жанров

К.А. Долинин выделяет три аспекта речевых жанров: когнитивно-конструктивный, социально-психологический, социокультурный[13, с. 7].

Когнитивно-конструктивная функция речевых жанров заключается в ориентировке индивидов в речевом событии. Речевые жанры необходимы для осуществления речевых действий и адекватного восприятия речевых ак-

тов партнера: с одной стороны, для отправителя речевые жанры является, «образцом построения речи, которое существенно повышает шансы на адекватное восприятие дискурса получателем»; с другой стороны, знание получателем «жанровых канонов («контекстной модели») обеспечивает идентификацию» жанра[13, с. 10].

Социально-психологический аспект речевых жанров обусловлен их влиянием на социальное взаимодействие индивидов и их психологическую ориентировку в коммуникативной ситуации. Речевые жанры «становятся тем буферным пространством нашего сознания, где в одновременном существовании сливаются представления об эталонах социально значимого взаимодействия людей и о нормах речевого оформления такого взаимодействия»[28, с. 18].

Как отмечает К.Ф. Седов, в ситуациях повседневного общения мы сталкиваемся с различными «способами формирования и формулирования мысли, то есть с разными видами дискурсивного мышления»: «несходство моделей порождения высказывания мотивировано, прежде всего, различиями в прагматических характеристиках той или иной интеракции, которые довольно гибко отражают фреймы жанрово-стилевого взаимодействия людей. Поэтому дискурсивное мышление языковой личности имеет имманентно жанровый характер»[28, с. 18]. Таким образом, социально-психологическое взаимодействие индивидов осуществляется на основе определенных жанров, выбор которых связан, прежде всего, с целью и коммуникативными установками общающихся.

Речь идет здесь также о социальных стереотипах, регулирующих жизнедеятельность социума. Именно речевые жанры представляются такими стереотипами речевого поведения: «Любое социальное поведение приобретает символическую значимость. Для успешной интеграции в социуме человек должен владеть не только соответствующим языком, но и общепринятыми правилами речевого поведения»[13, с. 12]. «Жанровые каноны, писанные или неписанные правила построения дискурсов в стереотипных коммуникатив-

ных ситуациях, известные большинству членов социума, суть особый вид ментальных схем – сценарии, фиксирующие типовые способы совершения и обычный порядок протекания речевых событий, типичных для данного социума»[13, с. 10].

Таким образом, выбор речевых жанров и, следовательно, речевого поведения субъективен, отвечает требованиям и ожиданиям индивида: «Речевое поведение – не автоматическая и безошибочная реакция субъекта речи на значение параметров коммуникативной ситуации, а результат их субъективного восприятия и истолкования»[13, с. 11]. «Речевая воля говорящего осуществляется прежде в выборе определенного речевого жанра, и «речевой замысел говорящего со всей его индивидуальностью и субъективностью применяется и приспосабливается к избранному жанру, складывается и развивается в определенной жанровой форме»[6, с. 255-256]. В то же время субъектно-субъектное взаимодействие индивидов в рамках социума возможно лишь при наличии некоторой общности установок, норм, правил, моделей поведения, что оказывается непосредственно связано с речевыми жанрами.

Существование речевых жанров в качестве определенных стереотипов, присущих конкретной культуре, свидетельствует о социокультурном аспекте речевых жанров. Любая культура связана с традиционными моделями поведения, нормами, правилами человеческого взаимодействия. Кроме того, культура народа связана с развитием литературного языка. М.М. Бахтин характеризует речевые жанры как «приводные ремни от истории общества к истории языка»[6, с. 243]. По мнению автора, «в каждую эпоху развития литературного языка задают тон определенные речевые жанры, притом не только вторичные (литературные, публицистические, научные), но и первичные (определенные типы устного диалога – салонного, фамильярного, кружкового, семейно-бытового, общественно-политического, философского и др.)»[6, с. 243].

1.1.3 Дискурсивная база речевых жанров

Речевой жанр – это не текст, хотя в огромном количестве случаев реализуется в тексте. Текст – только одна из возможностей реализации, одна из его репрезентаций. Один и тот же жанр может быть воплощен во множестве текстов, а может, например, частично в словесном тексте, а частично паралингвистическими средствами (посмотрел *умоляющим* взглядом, *отрицательно* покачал головой, *согласно* кивнул)[33, с. 58].

По мнению некоторых исследователей, система определенных речевых жанров образует соответствующий дискурс[24]. К определению сущности дискурса применимы несколько подходов.

Коммуникативный дискурс рассматривается как вербальное общение (речь, употребление, функционирование языка), диалог, беседа, т.е. тип диалогического высказывания, речь с позиций говорящего в противоположность повествованию, которое не учитывает такой позиции, единство коллективного и творчески-индивидуального начал речи.

В.В. Богданов рассматривает речь и текст как две неравнозначные стороны, два аспекта дискурса. Дискурс, следовательно, можно рассматривать широко – как все, что говорится и пишется: «Таким образом, термины *речь* и *текст* будут видовыми по отношению к объединяющему их родовому термину *дискурс*»[9, с. 5-6].

По мнению М.Л. Макарова, эта точка зрения имеет право на существование и даже на широкое употребление в связи с тем, что «здесь подчеркивается обобщающий характер понятия *дискурс*, снимается всякая ограниченность признаками монологический / диалогический, устный / письменный»[22, с. 90].

Структурно-синтаксический дискурс рассматривается как фрагмент текста, т.е. образование, превышающее уровень предложения (сверхфразовое единство, сложное синтаксическое целое, абзац, кортеж реплик в диалоге), либо как развернутый смысл текста в сознании получателя речи.

Такой подход характерен для формальной и структурно ориентированной лингвистики. В.А. Звегинцев определяет дискурс как «два или несколько предложений, находящихся друг с другом в смысловой связи»[15, с. 170]. Однако представители такого подхода, по М.Л. Макарову, при анализе функций элементов языка не учитывают их отношение к внешнему контексту[22, с. 86]. Дискурс вряд ли можно считать простым набором предложений – это целостная совокупность функционально организованных, контекстуализированных единиц употребления языка[22, с. 86].

Структурно-стилистический дискурс рассматривается как организация разговорной речи, характеризующаяся нечетким делением на части, господством социальных связей, спонтанностью и высокой контекстностью.

Наконец, социально-прагматический дискурс рассматривается как текст, погруженный в ситуацию общения, в жизнь, или как социально или идеологически ограниченный тип высказываний, или как особый «язык в языке», выражающий особую ментальность и имеющий свои тексты.

Н.Л. Моргун выделяет основные системообразующие категории текста, которые принадлежат дискурсу:

1. авторство;
2. адресность;
3. информативность;
4. интертекстуальность.

Авторство и адресность являются необходимыми условиями порождения текста. Моргун понимает авторство как общую категорию, присущую всем создателям текстов, вне зависимости от их личностных, статусных или ролевых характеристик, а также вне зависимости от типа дискурса[25, с. 30]. Информативность и интертекстуальность – это конститутивные, системообразующие категории текста.

К системо-приобретенным категориям дискурса относятся:

1. содержательность;
2. структурность;

3. стилевая и жанровая принадлежность;

4. когерентность.

Одно из наиболее точных и полных определений дискурсу дает Н.Д. Арутюнова: «Дискурс – связный текст в совокупности с экстралингвистическими – прагматическими, социокультурными, психологическими и другими факторами; текст, взятый в событийном аспекте; речь, рассматриваемая как целенаправленное, социальное действие, как компонент, участвующий во взаимодействии людей и механизмах их сознания (когнитивных процессах). Дискурс – это речь, «погруженная в жизнь»[1, с. 137].

Из этого определения будем исходить и мы в рамках проводимого речежанрового анализа.

1.2 Классификация жанров речи

В научной литературе нет единого мнения о принципах выделения жанров, и «вообще проблематика жанров – самый неизученный вопрос в дискурсивном анализе»[16, с. 10].

Важным является различие первичных (простых) и вторичных (сложных) речевых жанров. Вторичные речевые жанры, по М.М. Бахтину, «возникают в условиях более сложного и относительно высокоразвитого и организованного культурного общения (преимущественно письменного)», вбирая в себя и перерабатывая «различные первичные (простые) жанры, сложившиеся в условиях непосредственного речевого общения»; первичные жанры при этом «утрачивают непосредственное отношение к реальной действительности и к реальным чужим высказываниям», становясь событием «литературно-художественной, а не бытовой жизни»[6, с. 238-239]. Во вторичных речевых жанрах нередко используются элементы обыгрывания, или «условного разыгрывания», первичных жанров[6, с. 246]. Вторичные речевые жанры – «множество (цепь) речевых актов с видоизменяющимися конкретными целями»[18, с. 58].

На основании противопоставления М.М. Бахтиным первичных и вторичных речевых жанров, выделяется следующая их классификация, «показывающая соотношение жанра и речевого акта:

- первичные (простые) речевые жанры – близки речевым актам;
- первичные (сложные) речевые жанры – равны диалогическому тексту (интервью);
- вторичные (простые) речевые жанры – функционально-смысловые элементарные тексты – описание, повествование и др. (письма);
- вторичные (сложные) жанры – тексты, включающие низшие речевые жанры в трансформированном виде (брошюра, публичная речь, манифест)»[5].

Так, «большинство литературных жанров – это вторичные, сложные жанры, состоящие из различных трансформированных первичных жанров» и разыгрывающие «различные формы первичного речевого общения. Отсюда то и рождаются все эти литературно-условные персонажи авторов, рассказчиков и адресатов»[6, с. 289-290].

Современные исследователи предлагают типологии жанров, созданные на различных содержательных, коммуникативных и конструктивных основаниях.

Так, Н.Д. Арутюнова, опираясь на иллокутивный критерий систематизации речевых жанров, предлагает пятичленную типологию: информативный диалог (make-knowdiscourse), прескриптивный диалог (make-dodiscourse), обмен мнениями с целью принятия решения или выяснения истины (make-belivediscourse), диалог, имеющий целью установление или регулирование межличностных отношений (interpersonalrelationdiscourse), праздноречевые жанры (faticdiscourse): а) эмоциональный, б) артистический, в) интеллектуальный[2, с. 650].

Она отмечает, что названные жанры редко бывают представлены в чистом виде, они различны по своим целям (прямым и косвенным), степени запрограммированности ответных реакций, распределению ролей и коммуни-

кативных интересов, «правовому кодексу», протяженности, структуре, связности, интенциональным состоянием собеседников, условиям успешности, развитию диалоговых тактик, по своим «вырожденным» и сублимированным формам, наконец, по своим модальным характеристикам.

Рассматривая стратегии речевого поведения в континууме бытового общения, все жанры повседневного общения К.Ф.Седов противопоставляет как верх и низ пространства разговорной речи. «Жанры «верхнего уровня» (к ним следует отнести тост, комплимент, светскую беседу, анекдот, флирт и т.п.) предлагают специальные риторические умения<...> «Нижний уровень» живого организма бытового общения составляют жанры, которым специально языковая личность не обучается (сплетничество, разговор по душам, ссора и.п.); они бессознательно впитываются представителем конкретного этноса подобно фактам родного языка»[27, с. 15].

Для обозначения жанровых форм, представляющих собой одноактные высказывания, которые состоят из одного сверхфразового единства и которые способны входить в собственно жанры на правах тактик, К.Ф.Седов предлагал использовать термин «субжанры».

Речевые формы, которые сопровождают социально-коммуникативный процесс, объединяющие в своем составе несколько жанров, по его мнению, могут называться «гипержанрами», или «гипержанровыми формами». Текучесть и незавершенность норм внутрижанрового поведения позволяют автору выделить переходные формы, которые осознаются говорящими как нормативные, но располагающиеся в межжанровом пространстве. Такого рода жанровые образования названы «жанроидами»[27, с. 17-18].

Заслуживает особого внимания критерий выделения речевого жанра, предложенный А.Д. и Е.Я. Шмелевыми. «Относительность конкретной речевой деятельности к тому или иному жанру определяется способностью носителей языка идентифицировать и называть его как таковой. Так, носители русского языка могут определить, что некто поздоровался, извинился, произ-

нес тост, прочел вслух стихотворение, написал заявление о приеме на работу и т.п., и, говоря о соответствующей речевой деятельности, именно так и обозначить ее»[34, с. 18]. Авторы также обращают внимание на ассоциативные связи между жанрами.

Пристальное внимание в последнее десятилетие сосредоточивают на себе интернет-жанры. Анализируя последние, О.В. Лутовинова, обращает внимание на тот факт, что комплексные (свободные) речевые жанры включают в себя элементарные (стандартные) речевые жанры и предполагают их свободно-творческое переоформление. Например, элементарные речевые жанры, такие как объявление, поздравление, приветствие и т.п., в виртуальном дискурсе мало чем отличаются от одноименных жанров в реальном дискурсе, в то время как свободные речевые жанры, построенные на основе свободно-творческого переоформления первых, приобретают ряд специфических черт, характерных именно для виртуального дискурса[21].

1.3 Составляющие коммуникации в общественном транспорте

В своей повседневной жизни горожане часто контактируют с незнакомыми им людьми – пассажирами в общественном транспорте, посетителями театров, работниками предприятий, прохожими, покупателями в магазине и др. Отличительной чертой города является социальная дистанция горожан, отсутствие или явная ограниченность личного знакомства[3, с. 409].

Одним из мест регулярного общения незнакомых людей является транспорт, так как контакты с незнакомыми людьми возникают в основном в период нахождения человека во внешнем социальном пространстве, при перемещении из дома до работы и обратно.

Коммуникация в общественном транспорте – это коммуникация незнакомых людей, которая основана на существующих в обществе стереотипах в условиях минимальной близости коммуникантов или полного ее отсутствия[4].

Для изучения коммуникации в общественном транспорте важен принцип «ситуативно-жанровой стратификации повседневной речи»[17], так как типичными ситуациями городского общения обусловлен характер использования языка и средств, закрепленных за разными ситуациями. Общение происходит неодинаково в зависимости от места коммуникации, где развивается особая тематика, а партнеры коммуникации исполняют свойственные ситуации коммуникативные роли.

1.3.1. Участники коммуникации и их роли

Любая социальная группа исполняет определенный набор коммуникативных ролей.

В транспортной ситуации, когда участники группы – «пассажиры» – постоянно меняются, социальная роль существенно влияет на исполнение коммуникативной. В транспортных ситуациях ролевые позиции коммуникантов связаны с набором их взаимных прав и обязанностей в каждом конкретном случае.

Состав участников поездки, судя по произведенным наблюдениям, делится на два типа:

- «обслуживающий персонал»
- «клиенты».

Обслуживающий персонал составляют водитель, кондуктор, контролер и уличный диспетчер. Клиентами в данном случае становятся пассажиры.

При взаимодействии «пассажир – кондуктор» статусное распределение ролей влияет на выбор жанра.

Так, например, пассажир, зайдя в салон, обязан заплатить за проезд, а кондуктор, соответственно, вправе потребовать от него произвести данное действие[17, с. 284]. В большинстве случаев в данной ситуации реализуются нейтральные ролевые отношения.

Кроме того, в рассматриваемой ситуации существуют разного рода ритуальные ситуации и роли, осуществление которых сопровождается употреблением одного и того же набора готовых – а не порождаемых в процессе общения – речевых формул, шаблонов, клише, стереотипов речевого поведения, то есть регулярно повторяющихся и одобренных обществом норм общения. При этом значительная часть элементов этого набора принадлежит к устно-разговорной разновидности литературного языка, а некоторое их число – к просторечию и жаргону.

1.3.2. Коммуникативная ситуация

Всякое коммуникативное пространство состоит из большего или меньшего числа коммуникативных ситуаций. Коммуникативная, или речевая, ситуация – это ситуация, составляющая контекст высказывания, порожденного в речевом акте.

В каждой из ситуаций реализуется определенный сценарий, где, с одной стороны, автоматизируются речь и действия, приобретая характер стереотипов, а с другой – они отражают проявления творчества в рутине повседневности, выходя за рамки обыденного [3, с. 411]. Поэтому общение в магазине отличается от общения в транспорте или в поликлинике, несмотря на разновариантное речевое оформление этих ситуаций и наличие свойственных устному общению черт – краткости, неполноты и т.д.

Обстоятельства поездки в городском транспорте – ее периодичность, известность маршрута, ролей и т.п. – в большей степени ритуализируют коммуникацию. Многие из них будут представлять упорядоченные действия, повторяющиеся и предсказуемые.

Проезд в городском общественном транспорте включает определенное множество типовых микроситуаций, определяющих ролевые позиции и жанровую структуру коммуникации. Эти микроситуации можно представить в следующем хронологическом порядке: посадка – продвижение по салону и вы-

бор места – оплата проезда – поездка – продвижение по салону к выходу – выход на остановке [17, с. 176].

Этот список обязательных ситуативных единиц следует расширить факкультативными ситуациями: разговором пассажира и кондуктора, разговором пассажиров друг с другом, разговором пассажиров по телефону, разговором пассажиров и контролера, разговором водителя и пассажиров, разговором кондуктора и контролера, разговором водителя и кондуктора, разговором водителя и уличного диспетчера.

Основными тематическими доминантами общения в транспорте являются работа городского транспорта, погода, политические события, актуальные события городской жизни, сплетни и др. [17, с. 183]

1.3.3. Характер коммуникативного взаимодействия

Коммуникация в общественном транспорте является специфическим видом официального общения, поскольку, общаясь с незнакомыми людьми, человек использует этикетный формат общения с целью соблюдения социальных, этических, правовых, общекультурных конвенций, в частности, языковых. С другой стороны, в обстановке поездки отсутствуют отношения субординации, что накладывает свой отпечаток на речевые жанры.

Таким образом, коммуникацию в общественном транспорте следует рассматривать на основе фактора «официальность / неофициальность» и признать ее сферой официальной коммуникации, так как она осуществляется в соответствии с правилами ролевого поведения и этикетными нормами (использование речевых клише, обращение на «вы» и др.).

В транспорте существуют разные способы выражения коммуникативных намерений говорящего и донесения смысла до адресата, поскольку люди обладают разной речевой культурой. Многие из них, например, не владеют навыками официального общения, используя только разговорную речь, привычную с детства.

Выбор официального или неофициального общения принадлежит говорящему, поэтому нельзя утверждать, что в транспорте реализуется только один тип общения. Кроме того, начавшаяся в официальном регистре коммуникация может перерасти в неофициальную и наоборот. Бывает и так, что один коммуникант говорит официально, а другой – неофициально[3, с. 414].

Смещение официального и неофициального регистров обусловлено самим языком, в котором отражается существование разных речевых культур. Социолог И. Гофман применял к процессам повседневной коммуникации метафору театра. По его мнению, все люди постоянно играют какие-то роли, стремясь произвести впечатление на других, при этом на переднем плане игра носит более официальный характер, а на заднем – более неформальный и раскованный[23].

Коммуникация в общественном транспорте может быть случайной, неожиданной, спонтанной, непринужденной и подготовленной. Подготовленность обусловлена стандартным речевым поведением в часто повторяющихся обыденных ситуациях и речевыми шаблонами, которые за ними закреплены, а также целенаправленной деятельностью с целью получения необходимых речевых и внеречевых результатов[3, с. 417]. Например, речь кондуктора или водителя автобуса по преимуществу является подготовленной, а речь пассажиров – спонтанной.

Часто коммуниканты используют психологические стереотипы, фоновый опыт общения, знания о статусно-ролевых отношениях и т.п.[3, с. 418] Например, если пассажиру необходимо узнать, когда будет остановка «Университет», то, вероятнее всего, он обратится к молодому человеку, студенту. Если же его будет интересовать пенсионный фонд, то свой вопрос он задаст пожилому человеку.

Общение в транспорте является инициативным, поскольку для передачи сообщения требуется инициатива со стороны одного из коммуникантов, а с другой – принудительным, вынужденным. Адресат не всегда охотно отвечает на вопросы адресанта, может их игнорировать или вступать только в не-

вербализованный контакт. В конфликтных ситуациях человек нередко открыто заявляет о своем нежелании общаться и запрещает вступать с ним в коммуникацию.

Вообще норма коммуникативного поведения горожан основана на «правиле гражданского невнимания»[17], согласно которому, например, в визуальных контактах с незнакомыми людьми нельзя откровенно их рассматривать. Именно поэтому в общественном транспорте коммуникация обычно осуществляется в режиме «безразличия» коммуникантов друг к другу и окружающим. Например, без визуального контакта человек просит передать деньги за проезд в маршрутном такси – он просто протягивает деньги другому[23].

В целом между людьми в общественном транспорте присутствует настороженность, что связано с боязнью вступить в диалог с незнакомыми людьми из-за терактов, мошенничества и педофилии. Общество также не одобряет знакомства людей на улице и в транспорте с целью развития серьезных межличностных отношений.

Несмотря на это, многие люди вступают в контакт с незнакомцами, так как это может реализовать их запросы, связанные с расширением круга знакомых, желанием приобрести друзей и т.д.

А.Н. Байкулова отмечает, что для русской коммуникативной культуры характерна большая активность адресанта, нежели адресата[3, с. 420]. И.А. Стернин считает, что традицией русского общения является предупреждать незнакомых людей о непорядке в одежде, о возможных материальных потерях; куда сесть или встать в транспорте, поставить сумки и т.д.[31, с. 223]

Вследствие этого между коммуникантами в общественном транспорте возникают самые разнообразные отношения. Если, например, взрослый человек сделает замечание громко разговаривающим молодым людям, то, вероятнее всего, они не ответят на него. С другой стороны, какая-то фраза в диалоге может привести к более близкому и неформальному общению, если два человека имеют какие-то общие интересы.

Таким образом, во всякой национальной среде устное неофициальное общение имеет свою специфику. Россияне в общении с незнакомыми людьми более общительны, открыты и контактны (допускают прикосновения), но менее вежливы, по сравнению с европейцами, к примеру [31, с. 223].

Коммуникативное пространство современного общественного городского транспорта, отвечающее, с одной стороны, характеристикам поверхностной коммуникации и личностной психологической разобщенности, с другой стороны, обеспечивающее близкую дистанцию, тесное и даже теснейшее физическое прикосновение, следует квалифицировать как пространство смешанной социально-личностной природы.

Выводы по главе 1

Жанроведение является перспективным направлением неолингвистики. Хотя до настоящего времени единого определения жанра в научной литературе не выработано, речевые жанры характеризуются устойчивостью, узнаваемостью и воспроизводимостью и имеют знаковый характер. Жанрообразующими признаками являются коммуникативная цель, образ автора, образ адресата, фактор прошлого, фактор будущего, диктуми формальная организация.

Выделяют три основных аспекта речевых жанров – когнитивно-конструктивный, социально-психологический и социокультурный. Система определенных речевых жанров образует соответствующий дискурс.

Единые принципы классификации жанров в научной литературе отсутствуют. Тем не менее, общепризнанным является различие, вслед за М.М. Бахтиным, первичных и вторичных речевых жанров.

Коммуникация в общественном транспорте организуется ее периодичностью, известностью маршрутов, освоенностью ролей (пассажира и обслуживающий персонал) и др. Жанровую структуру коммуникации определяют типовые микроситуации проезда в городском транспорте, а ее специфику – а)

смешанный – официальный и/или неформальный – характер общения и б) социальная отстраненность при одновременной контактной близости.

Глава 2. Жанры коммуникации в общественном транспорте

2.1 Этикетные жанры

Этикетные высказывания в сфере общественного транспорта, как и во многих публичных пространствах города, в высокой степени ритуализованы и объединены общей коммуникативной целью, суть которой состоит в регуляции межличностных отношений.

Поскольку водитель отгорожен от салона и пассажиров кабиной или перегородкой, а его общение с прочими участниками движения сведено к минимуму, основными участниками общения становятся кондуктор и пассажиры.

2.1.1 Благодарность

Благодарность – это часто встречающийся жанр, используемый как пассажирами, так и обслуживающим персоналом:

Кондуктор: [после того как пассажирка на выходе отдала ей билет]

Спасибо!;

Контролер: [после того как пассажир показал билет по требованию]

Спасибо! Благодарю!

В речи уличного диспетчера данный жанр не отмечен: его речевые произведения ограничиваются информативными и оценочными жанрами, а также императивом просьбы.

Примеры благодарности в устной речи пассажиров в общем достаточно клишированы и однообразны:

Благодарю! / Большущее спасибо! / Спасибо! / Спасибо огромное!

При этом люди среднего и пожилого возраста чаще используют жанр, и его реализации более разнообразны:

Вы не подвинетесь? Спасибо большое!;

Спасибо большое! А то сил стоять уже нет! (в ответ на предложение занять сиденье).

Дети же используют благодарность редко, лишь в качестве ответной реакции, когда кондуктор подает билет.

Содержательная основа данного жанра в транспортной ситуации также в высокой степени прогнозируема: благодарят

- за выполнение просьбы,
- за проявление уважения (пассажир среднего возраста уступает место пенсионеру),
- за оказание услуги (пассажир благодарит кондуктора за то, что его рассчитали).

2.1.2 Извинение

Извинение, как и благодарность, входит в число этикетных жанров, обслуживающих транспортную коммуникацию.

Регулярно в транспортном салоне возникает проблемная ситуация физической природы (кондуктор или один из пассажиров побеспокоил, толкнул другого, наступил ему на ногу и т.п.) либо инициируется внезапная коммуникация (пассажиру необходима какая-то информация). В таком случае, согласно этикету, говорящий, как субъект воздействия, должен принести извинения[26, с. 84].

Лексическими маркерами жанра извинения в транспортной коммуникации являются глагольные формулы *Простите!* и *Извините!* и их грамматические варианты.

Кондуктор использует их, когда совершает ошибку, рассчитывая пассажиров, либо когда продвигается по салону:

Простите! / Прошу прощения! / Извините! / Извиняюсь!

Это истинное извинение, поскольку кондуктор при продвижении по салону вынужден беспокоить людей, и без того находящихся в стесненных условиях.

В речи контролеров высказываний-извинений отмечено не было.

Пассажир употребляет жанр извинения, когда задевает другого пассажира при продвижении по салону, реже, когда предваряет императивный жанр просьбы или вопроса:

Извините, Вы не подскажете, рынок сейчас будет?;

Извините, я не нарочно!;

Ой, извините! – Ничего страшного.

Формула *Простите!* используется реже, вероятно, потому что данное слово, как правило, является реакцией на более или менее серьезный проступок. Чтобы просить человека простить, нужен серьезный повод, каковых в городской транспортной коммуникации отмечено не было.

2.2 Императивные жанры

2.2.1 Совет

Совет представляет собой высказанное кому-либо мнение по поводу того, что следует делать в определенной ситуации, и является директивным речевым жанром, направленным на то, чтобы убедить адресата в целесообразности совершения определенного действия [30, с. 93].

Совет как речевой жанр используется в транспортной ситуации редко, в основном как «маска» просьбы или требования, смягчая императивность.

Он реализуется как в отношении пассажиров к обслуживающему персоналу, так и в отношении персонала к пассажирам:

[Кондуктор пассажиру] *Вы бы не ставили сумку сюда – упадет, разобьется ваза-то;*

[Пассажир кондуктору] *Вы мелочь можете в нашем магазине обменять, им всегда нужна;*

Вы бы лучше сели, а то упадете.

2.2.2 Просьба

Просьба стандартна для речевого поведения клиента и обслуживающего персонала. Например, водитель, когда он обращается к пассажирам, использует всем знакомые формулы. В последнее время эти короткие тексты записывают на пленку и включают в салоне с определенной периодичностью:

Пожалуйста, уступайте места пожилым людям, инвалидам и пассажирам с детьми!

В речи контролеров жанр отмечен в обстоятельствах входа в салон автобуса:

Просьба всем достать (приготовить) билеты (билетики) для проверки!

Похожа на предыдущую ситуация с кондуктором, который использует жанр просьбы, обращаясь к салону в целом:

Пожалуйста, держитесь за поручни!;

Пожалуйста, пройдите дальше в салон, ехать нужно всем!

Императивное клише *Уступите место!* может переходить из одного императивного регистра в другой, в зависимости от интонации и тона кондуктора, превращаясь то в просьбу, то в требование.

Пассажиры употребляют жанр просьбы тогда, когда сами не могут совершить необходимое действие:

Попросите, пожалуйста, водителя остановить на повороте!;

Передайте за проезд, пожалуйста!;

Подержите, пожалуйста, цветы, а то неудобно!

2.2.3 Требование

Требовать, конечно, может и клиент общественного транспорта:

Вы обязаны останавливаться на каждой остановке!, –

однако данный тип высказывания чаще встречается в речи обслуживающего персонала, чем пассажиров.

Водитель редко, но все же использует его, когда обращается к пассажирам:

Не облакачивайтесь на дверь – она и так еле держится!;

Передавайте за проезд водителю!

Кондукторы используют данный жанр независимо от возраста пассажира. При этом может встречаться более или менее «мягкая» разновидность жанра, что зависит от его настроения и других ситуативных факторов:

Не забываем заплатить за проезд! / Оплачиваем проезд! / Кто еще не заплатил? Платим!

Данная работа основана на материале устного общения. Однако некоторые из письменных текстов, размещенных в салоне транспортного средства, влияют непосредственно на устную речь участников ситуации, в частности, на реализацию требования.

Стандартными являются следующие письменные требования: *Место кондуктора не занимать!;* *Нажимайте на кнопку заранее* и т.п. Данные императивные требования могут варьироваться в форме, но содержание их однотипно.

Коммуникативным прошлым в речевой ситуации «пассажир-кондуктор» будет, в том числе, несоблюдение пассажиром какого-либо письменного требования. После этого следует реакция кондуктора, отсылающая к имеющимся в салоне правилам поведения и инструкциям:

Девушка, для кого написано, что нужно на кнопку нажимать заранее?

Не читаете сразу, а потом мы у вас виноваты!;

Мужчина, а если каждый будет такие доски затаскивать в салон? В правилах, вот, написано, что такой багаж оплачивается как пассажир.

В целом, у кондукторов в момент расчета пассажира при выборе между жанрами «просьбы» или «требования» лидирует первый жанр.

2.2.4 Угроза

С типологических позиций угроза является разновидностью обещания, основная функцией которого – переопределение границ конфликтного взаимодействия: говорящий посредством сообщения о намерении совершить в будущем действие, нежелательное для адресата, изменяет социально-психологическую иерархию позиций участников ситуации, тем самым увеличивая социально-психологическую дистанцию между ними [26, с. 86] и прогнозируя исполнение требуемого от адресата действия.

Данный императивный жанр, вследствие своей «жесткости» и агрессивности, встречается очень редко. Тем не менее, мы зафиксировали несколько случаев его реализации; ср.:

[Обращение кондуктора к пассажиру, нарушающему правила проезда в автобусе].

Я тебе еще раз повторяю: заплати за проезд, или я останавливаю автобус и высажу тебя!;

[Коммуникация между пассажирам]:

Поговори у меня еще! Еще слово – я с тобой по-другому поговорю, когда выйдем!

Ядром угрозы стандартно оказываются глаголы в формах настоящего и будущего времени, описывающие неблагоприятные последствия: *останавливаю; высажу; поговорю; выйдем.*

Другой составляющей угрозы будет собственно императивная часть, содержащая предписываемые к выполнению или к запрету действия: *заплати; поговори еще* (т.е. *замолчи*).

В городской транспортной коммуникации встречаются также речевые высказывания, где отсутствует одна из двух частей, например, высказывания без вербализации прогнозируемых последствий:

Если ты еще раз так сделаешь...;

Попробуй только не заплатить за проезд...

В высказываниях такого рода не актуализируется то, каким образом говорящий собирается причинить вред адресату, что оставляет в дальнейшем за говорящим право выбора любого средства «наведения страха»[26, с. 87]:

Я пожалуюсь в Москву!

Я тебя запомню, встречу и башку оторву!

2.3. Оценочные жанры

Оценочные жанры вследствие особенности своего целеполагания либо гармонизируют социальную и коммуникативную обстановку во время проезда, либо являются причиной и следствием конфликтов разной степен критичности.

2.3.1. Похвала

Жанр похвалы редко встречается в транспортной ситуации, особенно в ситуации час-пик и при большом скоплении пассажиров в салоне, когда психологическое и физическое напряжение всех участников транспортной ситуации крайне велико. Ниже представлены единичные примеры реализации жанра:

Как красиво у вас в автобусе! Это вы сами украсили?;

Все автобусы сейчас в парк, а вы ездите. Молодцы! Спасибо!;

Вы очень любезны! К каждому подбегаете!

Как видно, все зафиксированные примеры исполняются «добродушными» пассажирами, а вот официальный статус кондуктора, видимо, мешает ему выступить в роли положительного оценщика.

2.3.2. Замечание

По нашим наблюдениям, замечание чаще делают пассажиры обслуживающему персоналу, чем наоборот.

Содержательной основой для замечания от пассажира к персоналу автобуса может явиться некачественное выполнение рабочих обязанностей со стороны персонала либо нарушение ими правил безопасного проезда:

А можно потихие ехать? У нас дороги сами знаете какие, а тут вон беременная!;

А разве можно водителям сейчас курить?;

Может, убавите музыку? Даже остановки не слышно!;

А почему вы не все остановки объявляете?

Впрочем, зафиксированы и случаи обратной направленности, когда замечания идут от персонала к пассажирам:

Молодой человек, не висите на поручне, он и так «на соплях»!;

Снимайте рюкзаки в автобусе, толкаете всех!;

Не садитесь в грязной одежде!;

Женщина, не ставьте сумку на мое сидение! Вот вечно испачкаете, а мне тут сидеть вообще-то!;

Не ставьте ноги на сиденье! Вы совсем с ума сошли!

Наконец, примеры употребления замечания встречаются и в общении между пассажирами:

Женщина, неужели Вы не видите, что стоите на моей ноге?!;

Девушка, скажите своему ребенку! Вы же видите, он пинает меня ногой специально!

2.3.3. Выговор

Содержательной основой для выговора может стать халатное отношение персонала автобуса к своим обязанностям, нарушение прав пассажира.

Подобное взаимодействие происходит

- и между обслуживающим персоналом и пассажирами:

Почему все автобусы в парк идут? Люди с работы едут, на улице не май месяц, а вас ждешь по часу!;

- и между самими пассажирами:

– Девушка, Вы же видите, что стоит пожилая женщина. А Вы как будто специально в окно уставились и не замечаете! Как Вам не стыдно?! Чему Вас родители учат?! Ну и молодежь пошла!

– Что за манера придирааться к молодежи? Вон мужчины сидят, почему к ним не пристааете? Бойтесь потому что! Мужчины ответить могут или вообще послать куда подальше.

Выговор, конечно, является более категоричным оценочным жанром по сравнению с замечанием. Их различает, на наш взгляд, содержательная основа высказывания (диктум): замечание в качестве объекта имеет частный дискомфорт автора (толкнули, наступили на ногу, задели грязной одеждой и т.п.), а выговор касается проблемной ситуации, от которой, по мнению говорящего, страдает не только он, но и социальная группа или коллектив в целом.

2.3.4. Укор и обвинение

По мере развертывания конфликтной ситуации возможна реализация оценочных высказываний, которые сводятся к признанию оппонента виноватым, приписыванию ему вины разной степени тяжести; ср. примеры реализации укора и обвинения:

Перестаньте спорить! Вы обязаны предъявить мне пенсионное удостоверение, а ведете себя как маленький ребенок!;

Где можно посмотреть телефоны вышестоящих инстанций? Ваш автобус вчера демонстративно проехал мимо и не остановился. Я буду жаловаться! Давайте телефоны!

2.3.5. Оскорбление

В повседневном персональном дискурсе речевая агрессия находит выражение в разнообразных речевых актах, которые в общем дискурсивном пространстве либо выступают в виде самостоятельных жанровых образований (субжанров), либо становятся внутрижанровыми тактиками, которые определяют содержание сюжетных поворотов в развитии речевой интеракции.

К.Ф. Седов рассматривает речевую агрессию в психолингвистическом ключе и предлагает определять ее как «целенаправленное коммуникативное действие, ориентированное на то, чтобы вызвать негативное эмоционально-психологическое состояние у объекта речевого воздействия»[29, с. 200]. Он отмечает, что речевая агрессия может служить средством выплескивания эмоций и снятия эмоциональной напряженности.

Часто проявление речевой агрессии объясняется агрессивным состоянием говорящего человека. Это прослеживается в определении Л.В. Ениной: «Речевая агрессия – это сфера речевого поведения, которая мотивирована агрессивным состоянием говорящего»[14, с. 105].

В социолингвистическом аспекте изучает речевую агрессию В.И. Жельвис. Все виды словесной агрессии он предлагает объединить термином «инвектива», разграничивая при этом инвективу в широком и узком смыслах. Инвективу в узком смысле слова можно определить как способ существования словесной агрессии, воспринимаемый в данной социальной (под)группе как резкий или табуированный. В несколько ином ракурсе инвективой можно

назвать вербальное (словесное) нарушение этического табу, осуществленное некодифицированными (запрещенными) средствами.

Семиотическими маркерами речевого жанра «оскорбление» в транспортной коммуникации является инвективная лексика, которая в ряде случаев выступает заменителем физической агрессии [26, с. 84].

Конечно, арсенал вербальных оскорблений достаточно богат, но необходимость соблюдения элементарных правил приличия в общественном месте сдерживает агрессивного человека:

[Кондуктор после того, как молодой человек отказался уступить место пожилой женщине с тяжелой сумкой]:

Ну ты и сволочь!

Речевая агрессия, направленная на оскорбление и дискредитацию индивидуальной или коллективной личности, ведет к нарушению этико-речевых норм, а также основного прагматического принципа – принципа вежливости.

2.4. Информативные жанры

2.4.1. Вопросно-ответный комплекс

Пара «вопрос – ответ» очень часто используется в общении пассажиров и персонала.

Как правило, пассажир задает вопрос, а кондуктор или водитель, если вопрос был адресован ему, отвечают. Кондуктор, как и контролер, уличный диспетчер, водитель, использует вопросно-ответные пары, которые отличаются своей нейтральностью и узнаваемостью, точностью интенции.

Кроме того, замечено, что говорящий старается построить вопрос таким образом, чтобы получить односложный ответ:

А завтра первый рейс во сколько?;

Проезд сколько?;

Вы на следующей выходите?;

Мне сейчас выходить?;

А тут можете остановить?

Ответы зачастую маловариативны: *Да / Нет.*

Однако если вопрос требует развернутого ответа, то говорящий его дает, например, в качестве реакции на вопросы о стоимости проезда или времени рейсов.

2.4.2. Сообщение

Сообщение – это жанр, используемый обслуживающим персоналом, с целью оповестить клиентов о чем-либо важном в данной транспортной ситуации:

Дальше пробка, мы поедem дворами. Так что если кому-то надо выйти, выходите сейчас;

Едем в объезд! Там комиссия из Москвы едет.

Пассажиры редко используют данный жанр, поскольку он требует очевидного повода, социальной необходимости в информации или проявленного участия, как в следующем примере:

Я выхожу на следующей. Садитесь!

2.4.3. Комментарий

Жанр комментария употребляется, когда коммуниканты обращают внимание на какое-то обстоятельство поездки и решают оповестить об этом окружающих либо конкретного адресата. Жанр используется и персоналом, в частности, кондуктором, и пассажирами:

Блин, опять битком!;

А сиденье мокрое – вода что ли капает?

Однако абсолютное большинство собранных комментариев представляют реакцию участников на форс-мажорные ситуации поездки. Ее можно разделить на два вида: в зависимости от коммуникативной роли в транспортной ситуации мы имеем дело

- либо с реакцией пассажира,
- либо с реакцией обслуживающего персонала.

Виды форс-мажорных ситуаций могут быть следующими:

1. пробка,
2. авария с участием посторонних транспортных средств,
3. авария с участием используемого говорящим (говорящими) общественного транспорта,
4. ремонтные работы на дороге,
5. поломка используемого общественного транспорта.

Речевая реакция обслуживающего персонала на данного рода ситуации показывает их профессиональную квалифицированность: они, как правило в курсе подробностей произошедшего / происходящего события. Это, в свою очередь, повышает их социальный и коммуникативный статус, позволяя контролировать ситуацию и манипулировать действиями слушающего (слушающих):

Они завтра обещали доделать. Но не знаю, они каждый день обещают! Но будем надеяться!;

Подождите минутку! Сейчас водитель воды нальет, и поедет дальше!;

Здесь постоянно аварии! Сейчас объедем, не переживайте!

Реакции пассажиров в общем однотипны. Они приобретают характер ритуала: в разных автобусах, в разных форс-мажорных ситуациях пассажиры строят свое высказывание-реакцию на происходящие события однотипно – в рамках сетования, критики или жалобы:

На что наши налоги идут – непонятно!

Ниже представлены комментарии, связанные с наиболее типичными форс-мажорными обстоятельствами.

Пробка

Главными темами здесь становятся: протяженность пробки; предполагаемое количество времени, затраченное на проезд с учетом затрудненного проезда; оценка, часто отрицательная, условий комфорта салона автобуса; выяснение причин ситуации; недовольство затянувшимся проездом, ожиданием приближения к пункту следования; обсуждение вариантов изменения маршрута для экономии времени; см. диалог:

[Женщина, около 55 лет и женщина около 60 лет]

- *Опять пробка. Авария что ли?*

- *Наверное. После работы еще не все едут.*

- *Ну вот куда торопиться? И сам себя задерживает человек, и всех остальных.*

- *Да уж. Одни проблемы с этими водителями!*

[Две молодые женщины, около 30 и около 25 лет]

- *Будем ждать или пешком пойдём?*

- *Давай подождём немножко, может, рассосется?*

- *Нет, по ходу, это надолго. Видишь, вон где уже стоят?*

- *Ну тогда пойдём, прогуляемся.*

Авария / поломка

Если происходит авария или поломка автобуса, то главными темами становятся: обсуждение тяжести нанесенного автомобилю ущерба и предположения о стоимости ремонта; время, которое будет затрачено на ожидание сотрудников ГИБДД; оценка профессиональных способностей водителя, часто негативная; выяснение причин аварии; недовольство качеством обслуживания, обсуждение вариантов изменения маршрута во избежание траты вре-

мени на ожидание другого автобуса; требование возмещения ущерба; невыполненные обязанности персонала:

[Женщины, около 30 и 55 лет]

- Ну вот как можно не увидеть, что перед тобой троллейбус?!

- Да он, наверное, задел просто, хотел объехать, а получилось – врезался в нас.

- Как вы думаете, это надолго?

- Да кондуктор сказала, что скоро поедет.

[Мужчины, около 40 лет]

- Он же, Матиз не увидел?

- Ну, у него газель грузовая. По ходу, Матиз в мертвую зону ему попал.

- Но по зеркалам все равно бы мог увидеть.

- Да не, бывает такое.

- От Матиза осталось там что-нибудь?

- Крыло помял, фару левую, зеркало сложилось, и трещина вон на лобовом.

- А у газели че?

- Да стопудово царапины только.

- Ему пофиг, ему страховая все выплатит.

- Матиз только жалко и девчонку! Перепугалась, наверно, до смерти!

Ремонтные работы

Если в центр комментариев попадают ремонтные работы, то главными темами становятся: территориальная протяженность ремонтных работ; предполагаемое время, затраченное на их проведение; оценка качества проводимых работ; выяснение причин ситуации:

[Молодой мужчина, около 30, и молодая женщина, около 30 лет]

- Такое ощущение, что они специально в час пик начинают убирать дороги!

- Ага!

- Целую полосу из-за них перекрывают, а они, вон смотри, даже не топят, ходят, курят.

- Да бесит!

2.4.4. Телефонные разговоры

Рассмотрим подробнее одну из факультативных коммуникативных микроситуаций, происходящих в пространстве автобуса – ситуацию телефонного разговора.

Телефонный разговор включает в свой состав преимущественно информативные тексты, поэтому мы и рассматриваем его в данном разделе работы. Однако к этому феномену следует относиться, скорее, не как к жанру, а как к специфическим рамкам, вмещающим серию информативных, этикетно-оценочных и императивных высказываний и текстов.

В нашем случае участниками этого типа диалога часто становятся пассажиры, однако, обслуживающий персонал автобуса также использует телефонную связь.

Телефонная связь обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии.

Телефон изменил прагматику пространства, и сделал актуальными такие вопросы, как *Кто это говорит?*, *Где ты сейчас находишься?*, *Откуда ты говоришь?* Все эти фразы раньше или вообще не употреблялись в речевой деятельности, или находились на самой дальней ее периферии. Телефон резко поднял цену человеческого голоса.

В последнее десятилетие с помощью телефона стало возможным также общаться по средствам письменных электронных сообщений.

Телефонная коммуникация подразумевает владение субъектом совершенно определенной культурой публичного и личного общения. Пользуясь телефоном, можно говорить далеко не обо всем (*Это не телефонный разго-*

вор) и не только из-за боязни прослушивания. Устная речь по телефону – это неполноценная устная речь. В ее процессе отключаются паралингвистические механизмы: бесполезно кивать в знак согласия, энергично крутить головой в знак отрицания, выражать изумление, разевая рот, или пожимать плечами.

В общем, можно говорить о том, что телефон значительно деинтимизировал общение, сделал его усредненным.

Конечно, это не значит, что не существует особых режимов телефонных разговоров, – напротив, выделяются короткий и длинный разговор, деловой и интимный и т.д.

Многие речевые жанры, используемые в телефонных разговорах, функционируют в пространстве автобуса. Автор данной работы вывел следующую типологию целеполагания телефонных разговоров, которые одновременно являются гипержанрами.

Деловые разговоры

Данная коммуникация посредством телефонной связи главным образом осуществляется для решения важного делового вопроса. Если разговор недостаточно важен, он переносится на более позднее время, когда пассажир покинет общественный транспорт и не будет стеснен его пространством:

[Мужчина, около 40 лет]

Алло. → Да, доброе утро. → Нет, я пока не в офисе, еду, буду минут через 20. → Вы можете подойти к секретарю, у нее на столе лежат распечатанные накладные для вас. → Нет, они в одном экземпляре. А вам в двух нужно? → Хорошо, я сейчас попрошу ее распечатать и приготовить. → До встречи!

[Женщина, около 50 лет]

Алена, добрый день. Ты уже на работе? → Хорошо. Я скоро подъеду, пересчитаем остатки. Народу-то много сегодня? → Ну, будем между делом

считать. Подготовь кассовую книгу и приход-расход. → Нет, деньги я сегодня не буду забирать, вчера же Ян был. → Хорошо, давай!

[Мужчина, около 30 лет]

Алло. → Добрый день. → Да, в наличии есть! Вам какие? → Вышивку-текст можно любую. Вы уже определились? → Пришлите мне тогда на почту размеры, количество, цвет и тексты. → Готово будет через неделю где-то. → Нет, дополнительно платить ничего не надо! → Да не за что пока. → До свидания!

Бытовые и координирующие разговоры

Характерной чертой бытового телефонного разговора является обмен информацией о передвижении человека по городу и договоренность о встрече – так называемый «обмен координат». Например, частотна ситуация, в которой говорящий пассажир объясняет своему адресату по телефону, где он едет, куда, во сколько будет в той или иной точке города:

[Мужчина, около 40 лет]

Привет! Слушай, тут прям перед твоим домом буквально пробка. Мне ехать или можно как-то объехать ее? → А если я пешком пойду, далеко? → Ну ладно, сейчас подумаю.

[Женщина, около 20 лет]

Привет! Сориентируйте, пожалуйста, где мне лучше выйти? → А кондуктор говорит, что там нет остановки. → Не знаю, она так говорит. → А до водителя я не дойду, тут битком. → Ладно, попробую еще раз спросить. → Ага, скоро буду.

Собственно бытовые разговоры сосредоточены на обсуждении мелких проблем, вопросов и функционируют по схеме «спросил – получил ответ – перешел к другой теме».

Разговоры с фатическим (развлекательным) целеполаганием

Подобные тексты выделяются несколькими особенностями. Во-первых, они весьма продолжительны и могут происходить на протяжении всей поездки. Во-вторых, они часто маркированы в начале разговора репликами типа *Поболтай со мной, я в автобусе еду!*; *Давай поговорим! Все равно ехать далеко*. В-третьих, в процессе их развития наблюдается явное снижение самоцензуры, когда говорящий, не стесненный временными рамками и желающий развлечь себя разговором с другом, позволяет себе говорить о достаточно личных, даже интимных проблемах, используя разговорную и просторечную, даже инвективную лексику.

[Женщина, около 35 лет]

Привет! → Ты уже едешь? → Я в пробке тут застряла на мосту, по ходу надолго. А ты где? → Понятно. Ну че, как Максим? Помирились? → Я читала про это, что когда человек долго от чего-то отказывается, недополучает, ну вот как он – еды, то потом крышу реально сорвать может. Может, ему уже поест нормально? → Ну, тогда даже не знаю, что сказать. → Да, давай вечером. Мы тоже, вроде, поехали. Пока!

[Мужчина, около 40 лет]

Аллё, придурок! → Я в автобусе, без машины сегодня... не смог. → Да мы вчера на лодочной станции остались ночевать с Романом, машина там осталась. Вот, еду забирать. → Да так, пару лещей и окуней немного. → Они там остались. Тебе взять, что ли? → Копченые и такие, свежие. → Катер спускать буду в конце мая, не раньше. → Ну, так навигация-то еще не открыта! Нельзя! → Не, не знаю даже! → Вадимку возьму да Юльку, пусть отдыхают. → Ну ладно, давай, я приехал почти. → Пока. Позвоню вечером.

Важно также указать на следующие особенности телефонных автобусных разговоров.

Продолжительность разговора, реализация коммуникативных интенций говорящего зависят от внеязыковых (экстралингвистических) факторов микроситуации проезда: некомфортное / комфортное положение индивида, невозможность вести параллельный разговор по телефону и общаться с другими участниками проезда.

Коммуникативное будущее прерванного по какой-то причине разговора по телефону – это дальнейшее продолжение разговора, который может быть продолжен чуть позже как в пространстве автобуса, так и за его пределами, после завершения проезда.

2.5. Причины коммуникативных неудач в городской транспортной коммуникации

Базовый для большинства лингвистических исследований термин «коммуникативная неудача» выступает в качестве гиперонима к терминам «коммуникативный сбой» и «коммуникативный барьер». Данный термин обозначает неудачный результат общения, а значит, может быть использован в качестве общего для двух видов непонимания – частичного и полного[11, с. 9].

Коммуникативная неудача – это полное неосуществление коммуникативных намерений партнеров по общению (полное непонимание), манифестируемое нулевой степенью эффективности, то есть отсутствием ожидаемого перлокутивного эффекта, и зачастую сопровождаемое отличной от прогнозируемой эмоциональной реакцией, препятствующей дальнейшему развертыванию коммуникативной интеракции[12, с. 23]

Коммуникативный сбой – это частичное или неполное осуществление коммуникативного целеполагания, а именно, реализация одного из ряда коммуникативных намерений[12, с. 23].

Коммуникативная задержка – это автоматически корректируемое явление в речи, не влияющее на общий процесс коммуникации и последующее развертывание диалогического взаимодействия[12, с. 24].

Коммуникативная неудача – это ситуация, когда участники общения не могут реализовать свои намерения или коммуникативные ожидания, а также отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения. Сложность проблемы в том, что коммуникативную неудачу невозможно рассматривать в «чистом» виде: в ней переплетаются правила вербального и невербального общения, этикет и многое другое. Исследователи в области социально-экономических наук называют коммуникативной неудачей помехи, препятствия, любые вмешательства в процесс коммуникации, искажение смысла сообщения барьерами[10, с. 79-83].

К лингвистическим факторам, вызывающим коммуникативные неудачи, относятся:

1. ошибки кодирования, неверный выбор коммуникантом кода передачи сообщения;
2. характер акта референции[7, с. 844-847].

Экстралингвистические факторы, приводящие к коммуникативным неудачам – пресуппозиция, коммуникативная установка говорящего, искажение передаваемого сообщения, использование невербальных компонентов коммуникации, психический феномен «внимание»[7, с. 844-847].

Коммуникативная неудача в транспортной коммуникации может быть следствием нарушения паритетности общения: эту неудачу следует рассматривать не только с точки зрения лингвистики, но и учитывать социально-психологические, этические и другие моменты. Данное нарушение проявляется в доминировании одного из участников разговора, а также в нарушении условий коммуникативной заинтересованности:

- *Я не буду никуда двигаться, мне выходить скоро!*
- *А я как буду до дома добираться? Двигайся давай!*
- *Куда я...?*

- Да подвинься уже, всем ехать надо!

Причиной нарушения контакта с собеседником и прекращения разговора может быть неуместное замечание в адрес слушателя по поводу его действий, личностных качеств, которое может быть истолковано как недоброжелательное отношение говорящего. Небрежно брошенная реплика, замечание с оттенками пренебрежения могут послужить причинами незаслуженной обиды, огорчения, вызвать раздражение, досаду:

- Вот куда Вам надо ехать утром, когда все едут на работу или учебу?! Вы на пенсии, можете и попозже поехать, когда свободнее будет. Нет же, Вам надо сейчас, с народом, дома тошно, поди!

Одним из конфликтогенных жанров, ведущих к коммуникативной неудаче, нередко становится отказ. Он обслуживает речевую ситуацию несогласия и может быть квалифицирован как жанр негативной реакции, в некоторых случаях прямо ведущий к разрыву коммуникации [8, с. 62].

При этом отказ может быть вызван объективным положением дел, которые не зависят от воли говорящего, когда адресант отрицательно (вольно или невольно) реагирует на реплику-стимул, выражающую просьбу или требование:

– То есть Вы не будете уступать мне место?

– Нет, я тоже больная, еду с операции! Просите молодежь. Вон они сидят, в телефоны уткнулись!

Иногда отказ вызван тем, что говорящий считает, что он не должен или не обязан выполнять определенные действия:

Я не обязана читать ваши правила! Мне что, коляску на себе тащить?!

Часто модальные выразители отказа сопровождаются этикетными средствами – показателями вежливости, которые свидетельствуют о тактичности говорящего, о стремлении его к неконфликтному ведению коммуникации:

Извините, но я тут Вам не помощник!

Выводы по Главе 2

В городском общественном транспорте участники коммуникации пользуются всеми основными жанровыми типами, выделенными на основе целеполагания: информативными, оценочными, этикетными и императивными. Многие из них представляют, по сути, шаблоны и готовые клише, которые и кондуктор, и водитель, и пассажиры используют в готовом виде (особенно это касается императивных и этикетных высказываний). Вместе с тем у всех участников коммуникации имеется определенная степень речевой свободы, которая приводит иногда к коммуникативным неудачам.

Коммуникативные неудачи в общении (коммуникативные барьеры общения) возникают из-за нарушений формул речевого этикета, несоблюдения правил культурного общения, недостатков воспитания и пренебрежения самовоспитанием.

Заключение

Преимущество коммуникативно-прагматического подхода к речевой деятельности заключается в исследовании коммуникативного взаимодействия на оси «адресант – адресат»; в изучении значения и употребления языковых единиц; в учете исходных прагматических установок говорящего: цели, намерения, эмоций; в конце концов, в анализе речевых жанров, обеспечивающих успешность / неуспешность каждой речевой ситуации.

В процессе формирования теоретической базы исследования мы пришли к выводу, что одним из краеугольных вопросов теории жанров является проблемы их четкого определения, а также построения непротиворечивой классификации типичных высказываний, поскольку в научной литературе до сих пор нет единого мнения о принципах выделения жанров.

Некоторые исследователи указывают и на проблемы разграничения жанра и среды его функционирования, и дифференциации признаков, лежащих в основе этого разграничения.

Одной из сред регулярного общения незнакомых людей является транспорт. Контакты с незнакомыми людьми возникают в основном в период выхода человека из «дома» в «город»: для многих российских граждан это дорога до работы и обратно.

Коммуникация в общественном транспорте – это коммуникация незнакомых людей, которая основана на существующих в обществе стереотипах в условиях минимальной (фактически отсутствующей) психологической и социальной близости незнакомых коммуникантов и одновременной максимальной вынужденной физической близости, ограниченной размерами транспортного средства.

Как показало исследование, в городской транспортной коммуникации преобладают этикетные и информативные речевые жанры. Это связано с тем, что в условиях устного неформального общения в общественной среде люди вынуждены соблюдать элементарные правила речевого этикета и по возмож-

ности уважительно относиться к незнакомым людям, для собственного комфорта и безопасности. Этикетные (*благодарность, извинение*), оценочные (*похвала*) и информативные высказывания (*вопрос-ответ, сообщение*) реализуют именно эту функцию.

Вместе с тем, транспортная среда должна быть признана конфликтонной, когда вследствие внешних, объективных факторов (пробка, авария, поломка транспортного средства и т.п.) либо внутренних, субъективных факторов (болезнь, стресс, проблемы личностного характера) участники коммуникации – кондуктор и пассажиры – регулярно сталкиваются с речевой агрессией. На нее могут «работать» не только «отрицательные» оценочные жанры (*замечание, выговор, обвинение, оскорбление*), но и императивы (*требование, угроза*), и этикетные жанры (*отказ*). В целом, по нашим наблюдениям, это с регулярностью приводит к коммуникативным неудачам.

Коммуникативная неудача в транспортной коммуникации, как правило, является следствием нарушения паритетности общения. Причиной нарушения контакта с собеседником и прекращения разговора может быть и неуместное замечание в адрес слушателя, и недоброжелательное отношение говорящего к его действиям, личностным качествам и характеристикам. Кроме того, одной из причин коммуникативных неудач в общении в транспорте является нежелание одного из коммуникантов вступать в диалог с посторонним человеком.

Следует прийти к выводу о социальной и коммуникативной ответственности, которая накладывается на всех участников публичного общественного контакта, в нашем случае – транспортного общения. В его рамках равную степень ответственности за эффективное общение несут и обслуживающий персонал, и пассажиры.

Список использованной литературы

1. Арутюнова Н.Д. Типы языковых значений (Оценка. Событие. Факт.). – М.: Наука, 1998.
2. Арутюнова Н.Д. Язык и мир человека. – М.: Языки русской культуры, 1999.
3. Байкулова А.Н. Устное неофициальное общение и его разновидности: Дис. ... д-ра филол. наук. – Саратов, 2015.
4. Байкулова А.Н. Устное неофициальное общение и его разновидности: повседневная речь горожан. – Саратов: ИЦ «Наука», 2014.
5. Баранов А.Н. Политический дискурс: прощание с ритуалом? // Человек. – 1997. – №6.
6. Бахтин М.М. Проблема речевых жанров // Собр. соч.: в 7 т. М., 1996. – Т. 5.
7. Бахурова Е.П. Причины коммуникативных неудач в межкультурном общении // Молодой ученый. – 2014. – №18. – С. 844-847.
8. Боброва В.М. Отказ и возражение как жанры негативной реакции // Семантические и прагматические аспекты высказывания. – Новосибирск, 1991.
9. Богданов В.В. Текст и текстовое общение. – СПб.: Изд-во С.-Петербург. гос. ун-та, 1993.
10. Борзунова А.К. Коммуникативные неудачи как следствие нарушения речевого этикета // Молодой ученый. – 2012. – №8. – С. 79-83.
11. Бугрова С.Е. Коммуникативные неудачи и способы их преодоления в неофициальном англоязычном общении: Автореф. дис. ... канд. филол. наук. – Н. Новгород, 2013.
12. Бугрова С.Е. Феномен коммуникативной неудачи в рамках коммуникативно-прагматической парадигмы // Вестник Челябинского гос. университета. – 2012. – № 21 (275). – Серия Филология. Искусствоведение. Вып. 68.

13. Долинин К.А. Речевые жанры как средство организации социального взаимодействия // Жанры речи: сб. науч. ст. – Саратов: Изд-во Гос. учебно-науч. центра «Колледж», 1999.
14. Енина Л.В. Речевая агрессия и речевая толерантность в средствах массовой информации // Российская пресса в поликультурном обществе: толерантность и мультикультурализм как ориентиры профессионального поведения. – М.: Независимый Институт Коммуникативистики, 2002.
15. Звегинцев В.А. Предложение и его отношение к языку и речи. – М., 1976.
16. Кибрик А.А. Модус, жанр и другие параметры классификации дискурсов // Вопросы языкознания. – 2009. – №2.
17. Китайгородская М.В., Розанова Н.Н. Языковое существование современного горожанина. – М.: Языки славянской культуры, 2010.
18. Кожина М.Н. Речевой жанр и речевой акт (некоторые аспекты проблемы) // Жанры речи: сб. науч. ст. – Саратов: Изд-во Гос. учебно-науч. центра «Колледж», 1999.
19. Компанцева Л.Ф. Интернет-коммуникация: когнитивно-прагматический и лингвокультурологический аспекты. – Луганск: Знание, 2007.
20. Культура русской речи: уч. для вузов / Под ред. проф. Л.К. Граудиной и проф. Е.Н. Ширяева. – М.: Издательская группа НОРМА-ИНФА. – М, 1999.
21. Лутовинова О.В. Лингвокультурологические характеристики виртуального дискурса. – Волгоград: Издательство ВГПУ «Перемена», 2009.
22. Макаров М.Л. Основы теории дискурса. – М.: ИТДКГ «Генозис», 2003.
23. Межличностная коммуникация: теория и жизнь / О.И. Матьяш и др. / под ред. О.И. Матьяш. – СПб.: Речь, 2011.
24. Михальская А.К. Основы риторики. – М.: Просвещение, 1996.

25. Моргун Н.Л. Научный сетевой дискурс как тип текста: Дис. ... канд. филол. наук. – Тюмень, 2002.
26. Рабенко Т.Г. Извинение: речевые тактики жанра и средства их языковой реализации // Русская филология. Гуманитарный вектор. – 2012. – №4 (32).
27. Седов К.Ф. Анатомия жанров бытового общения // Вопросы стилистики. – 1998. – Вып. 27.
28. Седов К.Ф. О жанровой природе дискурсивного мышления языковой личности // Жанры речи: Сб. науч. ст. – Саратов: Изд-во Гос. учебно-науч. центра «Колледж», 1999.
29. Седов К.Ф. Речевая агрессия и агрессивность как черта речевого портрета // Социальная психолингвистика: Хрестоматия. – М, 2007.
30. Соловьева А.А. Виды совета в медицинском дискурсе (на материале английского языка) // Гуманитарные исследования. – Астрахань, 2007. – №3 (23).
31. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. – Воронеж: ИПЦ МОУВЭПИ, 2001.
32. Шмелева Т.В. Речевой жанр. Возможности описания и использования в преподавании языка // Russistik. Русистика. – 1990. – №2.
33. Шмелева Т.В. Речевой жанр: опыт общелингвистического осмысления // Международный научно-художественный журнал. – 1995. – №1-2.
34. Шмелева Е.Я., Шмелев А.Д. Русский анекдот. Текст и речевой жанр. – М.: Языки славянской культуры, 2002.

Приложение

План-конспект урока по развитию речи «Речевой этикет в общественном транспорте» (5 класс)

Предмет: русский язык

Урок №1

Тема урока: **Речевой этикет в общественном транспорте**

Тип урока: комбинированный

Цель урока: познакомить учащихся с этикетными словами, отработать умение употреблять их в различных транспортных ситуациях; умение редактирование текста.

Задачи урока:

Образовательные:

способствовать закреплению нахождения и объяснения орфограмм в приставке, корне, окончании слова; познакомить с терминами «этикет», «этикетные слова», речевой этикет»;

уметь определять речевую ситуацию, познакомиться с языковыми особенностями общения в транспорте.

Развивающие:

продолжать формировать коммуникативно-речевые умения, а также умение подбирать адекватные для конкретных речевых ситуаций слова;

развивать умение анализировать текст;

редактировать текст.

Воспитательные:

способствовать формированию навыков нравственного поведения, культуры общения и экологической культуры личности.

Оборудование и материалы: <http://www.school-collection.edu.ru> – единая коллекция цифровых образовательных ресурсов; русский язык V класс. Учебник для общеобразовательных учреждений. Авторы-составители: М.Разумовская. С.И. Львов; <http://proteacher.ru/>; видеопроектор, интерактивная доска, ноутбук.

Этап урока	Деятельность учителя	Деятельность учеников	Планируемые результаты УУД
<i>I этап урока: Организационный момент. (1 мин.)</i>	Приветствует учащегося. Проверяет готовность к уроку.	Приветствуют учителя. Организуют свое рабочее место	Включение в деловой ритм. Саморегуляция.
<i>II этап урока: Мотивация к учебной деятельности (3 мин.)</i>	<p>– Для того чтобы узнать тему нашего урока, вы должны отгадать несколько загадок. Из первых букв ответов мы и составим тему урока. На доску вы будете вывешивать первые буквы из слов-отгадок.</p> <p>1) Ты кричал – оно молчало, Ты молчал – оно кричало. (<i>Эхо</i>)</p> <p>2) От кого, мои друзья, Убежать никак нельзя? Неотвязно в ясный день Рядом с нами бродит ... (<i>Тень</i>)</p> <p>3) Кудри в речку опустила И о чем-то загрустила, А о чем она грустит, Никому не говорит. (<i>Ива</i>)</p> <p>4) Не огонь, а жжется. (<i>Крапива</i>)</p> <p>5) Зимой и летом –</p>	<p>Слушают загадки, первые буквы ответов вывешивают на доску.</p> <p>Обсуждают правильность ответов, делают выводы.</p>	<p>Извлечение необходимой информации</p> <p>Учебное сотрудничество с учителем</p> <p>Самоопределение</p> <p>Обоснование своего выбора</p>

	<p><i>Одним цветом. (Ель)</i></p> <p><i>б) Какой конь землю пашет, А сена не ест? (Трактор).</i></p>		
<p>III этап урока: Формули- рование темы урока (6 мин.).</p>	<p>Всякий уважающий себя человек, человек культурный и воспитанный, обязательно использует в своей речи вежливые или этикетные слова. А всегда ли мы правильно употребляем в речи этикетные слова? Так чему же будет посвящен урок?</p> <p>Сегодня на уроке, в рамках изучения раздела лингвистики «Культура речи», мы постараемся ответить на вопрос, умеем ли мы употреблять в речи этикетные слова.</p> <p>– мы с вами будем беседовать об этикете.</p> <p>Кто из вас знает, что такое этикет? Этикет – это установленный, принятый порядок поведения.</p> <p>– Как вы думаете, почему необходимо знать и соблюдать правила этикета?</p> <p>– В каждой области нашей жизни, как вы знаете, существуют какие-то определенные правила. В связи с этим выделяют разные виды этикета:</p> <ul style="list-style-type: none"> • речевой этикет; • этикет телефонного разговора; • этикет в общественных местах; 	<p>Делает вывод об употреблении этикетных слов в речи. Формулирует тему урока.</p> <p>Отвечают на вопросы.</p> <p>Ведут запись в тетрадь.</p> <p>Работает со словарем, за-</p>	<p>Поиск и выделение необходимой информации, осознанное и произвольное построение речевого высказывания в устной форме</p> <p>Целеполагание, мотивация учебной деятельности</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • столовый этикет; • гостевой этикет; • семейный этикет; <p>этикет в тяжелых жизненных ситуациях</p> <p>– Сегодня мы с вами затронем лишь одну грань этикета – речевой этикет в общественном транспорте.</p> <p>Откроем тетради, запишем дату, классная работа, тему урока «Речевой этикет в общественном транспорте»</p> <p>Что же означает слово этикет? А этикетные слова? Обратимся к словарю.</p> <p>В «Толковом словаре русского языка» С. И. Ожегова дается следующее толкование слов:</p> <p>- Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринуждённо, не испытывать неловкости и затруднений в общении, устанавливать доброжелательный контакт с собеседником.</p>	<p>писывает</p> <p>определение слов «этикет», «этикетные слова», «речевой этикет» в тетрадь.</p>	
<p>IV</p> <p>этап урока: Актуализация знаний учащихся (10 мин.)</p>	<p>Употребление этикетных слов в общественном транспорте.</p> <p>-В общественном транспорте (метро, автобусе, трамвае, поезде) тоже существуют свои правила поведения и этикета. Как вы считаете, какие?</p>	<p>Делают выводы о проблемах, обсуждают языковые особенности.</p> <p>Работает с орфограммами по кар-</p>	<p>Постановка и решение проблем, осознанное построение речевого высказывания в устной форме, анализ результатов,</p>

	<p>К формулам речевого этикета относятся слова вежливости приветствия и прощания, обращения.</p> <p>Как вы думаете, какие из них следует употреблять в общественном транспорте, а какие – не нужно?</p> <p>– Какое качество нужно проявлять по отношению к другим пассажирам?</p> <p>– Помимо внимания важно проявлять и другие качества. Какие? Давайте с вами продемонстрируем одну ситуацию. Для начала, взгляните, пожалуйста, на экран.</p> <p><i>Нарядная, оживленная женщина входит в трамвай; увидев ее рядом, поднимается девочка.</i></p> <p>– <i>Садитесь, пожалуйста!</i></p> <p>– <i>Ну что ты ... Спасибо.... Не надо...</i></p> <p>– <i>Садитесь, садитесь. Я всегда пожилым место уступаю!</i></p> <p><i>Оживление на лице женщины гаснет.</i></p> <p>– Проявила ли эта девочка вежливость? А тактичность? Не задела ли она чувства этой женщины?</p> <p>Вывод: вежливость и тактичность это не одно и то же.</p> <p>Определенную трудность вызывает общение с незнакомыми</p>	<p>точке-памятке .</p> <p>Буквы вставляет в карточку, а проверочные слова записывает в тетрадь.</p> <p>Отвечает на вопросы</p> <p>Работает с ЦОР на интерактивной доске</p> <p>Слушают рассказ, выделяют этикетные слова, определяют их значение.</p> <p>Называют этикетные слова, дополняют</p>	<p>мотивация учебной деятельности, анализ речевых ситуаций</p>
--	--	--	--

	<p>людьми в транспорте. Ребята, предлагаю самостоятельно определиться с формой просьб, обращений, привлечения внимания. Выполненная работа корректируется учителем, учащиеся дополняют написанное (запись на доске):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Если вам это не трудно; - Вас не затруднит? - Пройдите, пожалуйста; - Скажите, пожалуйста; - Простите за беспокойство; - Будьте добры. <p>- А как обращаться к незнакомым людям? Если по правилам этикета запрещено обращение бабуля, дедуля, тетенька, дяденька. (женщина, мужчина)</p> <p>Предлагаю вам вспомнить формы извинений, отказа и записать в тетрадь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Извините, пожалуйста; - Виноват (а); - Не сердитесь; - Простите за беспокойство; и т. д. <p>В ответ на извинения говорят: «Пожалуйста, ничего не случилось».</p> <p>Это называется правилом обратной вежливости.</p>	<p>предложения, ведут беседу.</p> <p>Отвечают на вопросы.</p> <p>Работают в тетрадях , проверяют записанное с учителем, корректируют.</p>	
--	---	---	--

<p>VI. Применение знаний и умений. (11мин.)</p>	<p>-Также, не забывайте, что при поездке в общественном транспорте необходимо знать и придерживаться определенных правил.</p> <p>-Давайте попробуем при помощи картинок, которые вы видите на доске, составить памятку, которая поможет нам не забыть, как нужно вести себя в общественном транспорте.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Перед тем, как войти в трамвай, троллейбус или автобус, необходимо дать возможность выйти пассажирам. Стоять надо чуть в стороне, чтобы не мешать выходящим людям. 2. При посадке недопустимо расталкивать других людей, пытаясь быстрее зайти в транспорт. Если рядом с вами оказались пожилые люди или женщина с ребенком, в первую очередь, пропускают их. Также стоит вести себя и при выходе. Исключение составляет ситуация, когда мужчина сопровождает женщину – он должен выйти первым и помочь спуститься своей спутнице. 3. Хотя в некоторых странах уступить место в общественном транспорте пожилому человеку или женщине воспринимается как намек на их слабость, у нас данное поведение счи- 	<p>Учащиеся при рассмотрении рисунков, ведут беседу о сложившихся ситуациях.</p> <p>Записывают полученное в тетрадь.</p> <p>Редактирует тексты.</p> <p>Создает речевую ситуацию.</p>	<p>Поиск и выделение необходимой информации, осознанное и произвольное построение речевого высказывания в устной и письменной форме, обобщение, выводы</p> <p>Целеполагание, мотивация учебной деятельности</p> <p>Самостоятельное планирование деятельности по решению поставленной проблемы</p>
--	--	--	---

	<p>тается абсолютно нормальным. Ничего предосудительного нет в том, чтобы встать и освободить свое место пенсионеру, инвалиду, беременной женщине или молодой матери с ребенком. При этом человек со своей стороны обязательно должен поблагодарить того, кто это сделал.</p> <p>4. В транспорте не допускается шуметь, включать музыку, громко смеяться или пристально разглядывать остальных пассажиров. Бывает так, что вы случайно толкнете другого пассажира или наступите на ногу. В этом случае необходимо вежливо извиниться, даже если в этом нет вашей вины. Не стоит в ответ на грубые реплики отвечать тем же или пытаться спорить. Недопустимо заходить в транспорт с открытой бутылкой или распечатанным мороженым.</p> <p>5. Не рекомендуется пользоваться общественным транспортом, если вы везете с собой большие сумки или другие громоздкие вещи.</p> <p>Поездка в такси подразумевает также соблюдение определенных правил поведения. Следует вежливо поздороваться с водителем, на что последний должен ответить тем же. Если вы увидите табличку «не курить» или об этом попросит водитель, то</p>		
--	--	--	--

	<p>необходимо выполнить данную просьбу. Пожелание пассажира закрыть окно или сделать тише звук в приемнике шофер также должен исполнить.</p>		
<p>VII. Этап включения в систему повторения. Контроль усвоения, обсуждение допущенных ошибок и их коррекция. (3 мин.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Что такое этикет? • Какие правила этикета в общественном транспорте запомнили? • Умеем ли мы употреблять этикетные слова? 	<p>Делают самостоятельные выводы, обобщают изученный материал.</p>	<p>Проводить поиск необходимой информации и представлять ее;</p> <p>Излагать своё мнение, аргументируя его.</p> <p>Обобщение материала, анализ, синтез.</p>
<p>VI. Рефлексия деятельности (5 мин.)</p>	<p>Продолжи предложения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Я научился... - Я буду стараться... - Хочу пожелать всем своим друзьям... <p>Что бы ты ни делал, ты всегда должен помнить, что живёшь на свете не один. Тебя окружают люди, твои близкие, твои товарищи. Ты должен вести себя так, чтобы им было легко и приятно жить рядом с тобой. Именно в этом и состоит подлинное воспитание и подлинная вежливость.</p>	<p>Аргументировано высказывают своё мнение.</p> <p>Оценивают свою деятельность.</p> <p>Слушают стихотворение.</p>	<p>Анализируют</p> <p>Обобщать, делать выводы.</p> <p>Осуществляют самооценку собственной учебной деятельности, соотносят цель и результаты, степень их соответ-</p>

			СТВИЯ.
--	--	--	--------

Приложение

Карточка - памятка

Здра_стуйте, пр..вет, разр..шите, добрый день, пожалуйста, до(св_дания), п..звольте, бу_ьте д_бры, разр..шите пре_ставить, Вы очень любезны, сп..сибо, не(ог_рчайтесь), бл..годарю, приятного а(п, пп)етита, очень признателен, сч..стливо..о пути, прошу Вас.