
АСПЕКТЫ

ASPECTS

*ЕВЛАЕВ Андрей Николаевич
кандидат политических
наук, доцент, Российский
университет транспорта,
Москва, Россия
evlaev@ya.ru*

*EVLAEV Andrey Nikolaevich
Candidate of Political Sciences,
Associate Professor, Russian
University of Transport,
Moscow, Russia
evlaev@ya.ru*

*ЗУБКОВ Сергей Александрович
доктор философских наук,
кандидат социологических наук
профессор, Российский
университет транспорта,
Москва, Россия
abp-rut@yandex.ru*

*ZUBKOV Sergey Aleksandrovich
Doctor of Philosophy, Candidate
of Sociological Sciences
Professor, Russian University of
Transport, Moscow, Russia
abp-rut@yandex.ru*

Коммуникационная составляющая транспортного процесса: профессиональная коммуникация на транспорте и ее признаки/Communication component of the transport process: professional communication in transport and its signs

Аннотация

В статье проводится социологический анализ профессиональной коммуникации на транспорте. Отмечается роль информационного обмена между специалистами, занятыми в транспортном процессе. Выделяются основные особенности данного процесса, такие как регламентированность, использование профессионального языка, связь с транспортной безопасностью и др.

Ключевые слова

Коммуникация; транспортная система; транспортный процесс; профессиональная коммуникация на транспорте; коммуникативная компетентность.

Abstract

The article provides a sociological analysis of professional communication in transport. The role of information exchange between specialists engaged in the transport process is noted. The main features of this process are highlighted, such as regulation, the use of professional language, communication with transport security, etc.

Keywords

Communication; transport system; transport process; professional communication in transport; communicative competence.

Коммуникация является необходимым структурным элементом транспортной системы, функционирование которой невозможно без обмена информацией во всех ее звеньях — от железных дорог до управления полётами в гражданской авиации. Ее значение особенно возрастает на этапе цифровизации транспорта, суть которой заключается во внедрении интеллектуальных систем, обладающих способностью использования больших объемов информации для повышения качества и доступности транспортных услуг для населения и автовладелец, их безопасности.

Постоянно растущая роль коммуникации все больше привлекает внимание исследователей транспорта. Среди них выделяется ряд ученых, работы которых посвящены проблемам цифровизации транспорта.¹ Другую группу работ представляют исследования коммуникативной компетентности специалистов транспортных отраслей.² Вместе с тем, данная тематика имеет и социологические аспекты. Социологические исследования коммуникационной составляющей транспортной системы включают, главным образом, анализ форм информационного обмена между участниками транспортного процесса, представляющего собой перемещение грузов и пассажиров с помощью основных видов средств транспорта, таких как: железнодорожный, автомобильный, городской общественный, водный, воздушный. Процесс перемещения грузов содержит в себе: подготовку грузов к перевозке, подачу подвижного состава, погрузку грузов, оформление перевозочных документов, перемещение, выгрузку и сдачу груза грузополучателю. Перевозка пассажиров — это процесс перемещения пассажиров, включая продажу билетов и формирование пассажиропотоков, подачу транспортных средств, а

¹ См.: Моросанова А. А., Мелешкина А. И., Маркова О. А. Цифровая трансформация на транспорте: возможности развития и риски ограничения конкуренции // Современная конкуренция. 2019. Выпуск 13. No 3 (75). С. 73–90; Л.В. Зайцева, А.С. Митрясова Труд водителей такси на основе интернет-платформ: отдельные вопросы правового регулирования // Вестник Томского государственного университета. 2018. No 435. С. 239–245.

² См.: Кожевникова И. Д. Проблема формирования готовности к профессиональному общению у будущих специалистов-судоводителей / И. Д. Кожевникова // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. — 2014. — No 1. — С. 132–134; Митракова О. К. Коммуникативная компетентность в системе профессионально-важных качеств специалиста судоводителя / О. К. Митракова // Научные труды Дальневосточного государственного технического рыбохозяйственного университета. — 2008. — No 20. — С. 432–439; Горбунова Н. В. Межкультурная иноязычная профессионально-коммуникативная компетенция будущих морских судоводителей в условиях модернизации современного профессионального образования / Н. В. Горбунова, Ю. И. Божко // Проблемы современного педагогического образования. — 2015. — No 47-1. — С. 24–30.

также посадку и высадку пассажиров.

Базовой формой коммуникации на транспорте выступает профессиональная коммуникация, представляющая собой обмен информацией специалистами во время выполнения ими своих должностных обязанностей с целью организации и оптимизации процесса перевозки грузов и пассажиров.

Основные задачи профессиональной коммуникации на транспорте, следующие:

- обеспечение безопасности перевозки грузов и пассажиров, охраны жизни участников транспортного процесса;
- оперативно-диспетчерское руководство работой транспортных предприятий;
- передача данных для автоматизированных систем управления;
- обмен информацией с заинтересованными лицами и учреждениями;
- обработка частной корреспонденции пассажиров и работников транспортных предприятий.

Специфической особенностью профессиональной коммуникации работников транспорта является его регламентированность, т. е. подчинение установленным этическим правилам и ограничениям, которые включают в себя формы обращений, приветствий, обхождения с окружающими.

Часто эти правила закрепляются в корпоративных кодексах этики и служебного поведения работников, согласно которым, исполняя свои трудовые обязанности, все работники транспортных организаций должны воздерживаться от:

а) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства;

б) грубости, нецензурной речи, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных и незаслуженных обвинений;

в) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

Внешний вид работников транспортных организаций при исполнении ими должностных обязанностей должен соответствовать стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.

Составной частью корпоративных этических кодексов в транспортных организациях являются правила вежливого и тактичного обращения с пассажирами, согласно которым по отношению к ним со стороны работников недопустимы:

- Неуважительное поведение, высокомерный, снисходительный тон, грубость, заносчивость, невежливое изложение замечаний.
- Угрозы, выражения и реплики, оскорбляющие личность и человеческое достоинство.

- Нравоучения и несправедливые упрёки.
- Угрожающие жесты и знаки, а также другие действия, оскорбляющие личность и достоинство граждан.
- Повышение голоса, использование оскорбительных слов.
- Споры и обвинения. Работник транспорта при исполнении своих профессиональных обязанностей должен быть сдержанным, сосредоточенным на работе, не проявлять агрессии.

При общении с пассажирами работникам транспорта следует придерживаться следующего алгоритма:

- Выслушать пассажира, не перебивая, до конца.
- Уточнить суть вопроса при необходимости.
- Отвечать следует только от лица организации (не от себя лично).
- Использовать фразы: «добрый день», «всего доброго», «счастливого пути», «спасибо», «пожалуйста», «будьте добры», «в целях вашей безопасности».

- Быть терпимым к невежливому поведению пассажира.

Важная особенность профессиональной коммуникации на транспорте – ее связь с безопасностью перевозки грузов и пассажиров. Так, предупреждение столкновений судов в море, которое является основой безопасности в морском торговом судоходстве, обеспечивает ряд коммуникативных умений моряков, включающих в себя следующие:

- знать и понимать значение судовых огней, знаков и флагов, а также их расположение в зависимости от ситуации, а также уметь их использовать;
- знать, уметь различать и понимать значение звуковых и световых сигналов судов,
- знать, в каких случаях и с помощью какого оборудования необходимо подавать звуковые и световые сигналы;
- знать и понимать значение буев и их световых сигналов;
- знать и понимать значение световых сигналов маяков.¹

Коммуникативные умения работников гражданской авиации, обеспечивающие безопасность в данной транспортной отрасли, являются составной частью корпоративной культуры обеспечения безопасности. В формировании и развитии этой культуры важная роль принадлежит руководителям полетов. Путем определения ее характеристик они могут изменить и улучшить существующую корпоративную культуру, подавая примеры, характеризующиеся последовательностью в рамках всей системы ценностей. Культура безопасности способствует распространению среди работников чувства общей ответственности за последствия совершаемых ими действий, включая материальные последствия и возможное воздействие на людей.

¹ Конвенция о Международных правилах предупреждения столкновений судов в море (МППСС) 1972 года. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_137

Устойчивая культура безопасности в гражданской авиации создается путем, во-первых, установления доверия между служащими на всех уровнях. Это доверие зависит от непрерывной демонстрации руководством своего обязательства поддерживать безопасность полетов посредством своих действий. Это хрупкое доверие может быть легко утрачено и нуждается в непрерывном подтверждении. Во-вторых, формирования корпоративной системы без поиска виновных. Руководители должны научиться терпимому отношению к ошибкам человека (не преднамеренным нарушениям). Уроки по безопасности должны извлекаться из ошибок, совершаемых во время ежедневных операций, и персонал должен иметь возможность свободно обмениваться информацией о своих ошибках, не опасаясь каких-либо санкций. В-третьих, реализации программ подготовки персонала, способствующих применению эффективной практики обеспечения безопасности полетов.¹

Осуществляя информационный обмен, специалисты транспортной сферы используют профессиональный язык, владение которым предполагает освоение основных понятий данной сферы, правильное употребление терминов, специальных слов и выражений.

Так, лексика профессионального языка работников гражданской авиации имеет в своей структуре кодифицированную составляющую, объективируемую в нормативных единицах - терминах и номенах, и некодифицированную часть, которая включает в себя профессионализмы, профессиональные жаргонизмы, детермины и интерпрофессионализмы.

Термин как единица профессиональной лексики работников гражданской авиации должен быть кратким, однозначным, простым, без эмоционально-оценочно-экспрессивных оттенков и, отвечая требованиям системности, соотноситься с другими терминами конкретной научно-технической сферы. Например, авиация — область человеческой деятельности, охватывающая создание и использование воздушных судов, необходимые для этого наземную инфраструктуру и специалистов; аэродром — земельный или водный участок с воздушным пространством, сооружениями и оборудованием, обеспечивающими взлёт, посадку, руление, размещение и обслуживание самолётов, вертолётов и планёров; взлётно-посадочная полоса — определённый прямоугольный участок сухопутного аэродрома, подготовленный для посадки и взлёта воздушных судов.

Номен – это лексическая единица, с помощью которой именуется предмет без указания его точного места в системе классификаций и без соотношения с другими предметами. В языке авиаторов в качестве номенов выступают:

- техническое наименование марки самолета -ТУ-134;
- техническое наименование марки самолета с указанием бортового номера - Boeing 737-800 с бортовым номером VQ-BQR;

¹ ICAO Doc 9683-AN/950. Руководство по обучению в области человеческого фактора. https://sparcatc.ru/files/ICAO_Doc-9683- pdf.io.pdf

- наименование самолета, в котором для реализации информативно-популяризационной функции, наряду с указанием на технические параметры, используется фамильный компонент - самолет Ту-154М с бортовым номером RA-85056, которому присвоено имя «Николай Байбаков».

Профессионализмы – единицы профессионального языка работников гражданской авиации, которые служат для обозначения различных видов их производственной деятельности, объектов, субъектов, средств деятельности и т.д., а также используются ими в межличностном и внутригрупповом общении. Например, мазила – летчик, неточно производящий посадку; слюнявчик – фартук для предохранения попадания масла из самолета на бетон стоянки; бычок – самолет марки Ту-91.

Профессиональные жаргонизмы — это слова, упрощенные путем сокращения или ассоциаций лексики, используемой для обозначения специальных терминов и понятий в конкретной среде специалистов. Например, маслопупы, слоны - техники самолетов или техники по Сид (самолету и двигателю); пеньки, черепА- специалисты ПНК (пилотажно-навигационного комплекса).

Детермины – единицы языка авиаторов, которые становятся достоянием всего социума, при этом их «профессиональное» происхождение осознается всеми носителями общенационального языка. Например, штурман 1. терм. специалист по вождению летательных аппаратов, 2. шутол. таксист; пикировать 1. терм. снизится на большой скорости в почти вертикальном положении (о летательном аппарате); 2. шутол. упасть (о человеке).

Интерпрофессионализмы – единицы, употребляющиеся в ряде профессиональных языков. Например, в авиационном и морском социумах функционирует языковая единица штурмовка в значении фуражка, а в железнодорожном и авиационном – роба, зафиксированная словарями в значении рабочая одежда.

В качестве основных причин развития некодифицированной части профессиональной лексики работников гражданской авиации исследователи выделяют: 1) отсутствие наименования; 2) неспособность существующего наименования удовлетворять требования коммуникантов, предъявляемые к форме (многословна/однословна), значению (многозначна/однозначна; не несет экспрессивно-оценочной нагрузки), функции (не обеспечивает профессиональной герметики, компрессии, профессиональной идентификации).¹

Единицы некодифицированной части профессиональной лексики работников гражданской авиации выполняют ряд функций,

¹ См.: Казачкова, Мария Борисовна. Профессиональный язык как отражение профессиональной культуры: на материале русского и английского вариантов профессионального языка авиации: дис. кандидат филологических наук: 10.02.20 - Сравнительно-историческое, типологическое и сопоставительное языкознание. Казань. 2008, с.15.

многообразие которых определяется широтой сферы обслуживания их деятельности во время подготовки и осуществления различного рода авиаопераций.¹

1. Коммуникативная функция – обеспечение непринужденного общения при непосредственном взаимодействии коммуникантов профессионального авиасоциума. Например, партизанить – летать без заявки, не пользуясь радиосвязью ниже 300 м; первачи – пассажиры первого класса.

2. Номинативная функция –называние предметов, явлений действительности. В отличие от терминов эта функция некодифицированных единиц смещена в сторону оценочности. При этом они не только называют предмет, но и демонстрируют отношение к ним со стороны говорящего, отношение к тому, что обозначено данным словом. Эта оценка может быть неодобрительной, пренебрежительной, шутливой. Например, пилотяга, -и, м шутя пилот, управляющий летательным аппаратом.

3. Экспрессивная или оценочная функция - как правило выполняется за счет метафорического переноса наименования с одного предмета на другой на основе их ассоциативного, внешнего сходства. Например, сорваться в штопор – уйти в запой.

4. Компрессионная функция – функция, служащая для экономии языковых средств. Способы реализации этой функции некодифицированных единиц, во-первых, универбация (гидрашка – гидравлическое масло; кислородка – спецмашина для заправки кислородом кислородной системы самолета); во-вторых, слоговая аббревиация (бортмех – бортовой механик; борттех – бортовой техник);

5. Эзотерическая функция – функция, элиминирующая внешний контакт, в условиях которого «чужой» коммуникант выводится за рамки общения. Данная функция некодифицированных единиц часто используется бортпроводницами в салоне воздушного судна при обсуждении нештатных ситуаций. При этом они должны исключить из общения пассажиров, чтобы не спровоцировать паники.²

Если бортпроводница при общении с пилотом по внутренней связи называет его по имени-отчеству, – значит, ситуация в салоне спокойная и находится под полным контролем. Но если стюардесса начала обращаться к капитану воздушного судна «товарищ командир» – это верный знак, что-то пошло не так.

Если стюардесса внезапно интересуется у пилотов по селекторной связи, не принести ли им рыбу, это – очень тревожный сигнал. Данная кодовая фраза означает, что на борту возникли серьезные проблемы.

Фраза «Красный код», которую используют при общении бортпроводницы, говорит о чрезвычайной ситуации на борту, связан-

¹ Там же, с.16-17.

² См.: 10 секретных слов и фраз, которых пассажиры самолёта знать не должны <https://www.biletik.aero/handbook/blog/>.

ной, как правило, с серьёзной поломкой либо с экстренной посадкой.

Проведенный социологический анализ коммуникационной составляющей транспортного процесса позволяет сделать вывод о значительной роли информационного обмена между специалистами, занятыми в этом процессе. Данный информационный обмен имеет форму профессиональной коммуникации, к особенностям которой относятся: регламентированность, использование профессионального языка, лексика которого имеет в своей структуре кодифицированную составляющую, объективируемую в нормативных единицах - терминах и номенах, и некодифицированную часть, включающую в себя профессионализмы, профессиональные жаргонизмы, детермины и интерпрофессионализмы.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Конвенция о Международных правилах предупреждения столкновений судов в море (МППСС) 1972 года. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_137

2. Кожевникова И. Д. Проблема формирования готовности к профессиональному общению у будущих специалистов-судоводителей / И. Д. Кожевникова // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. — 2014. — No 1. — С. 132–134.

3. Митракова О. К. Коммуникативная компетентность в системе профессионально-важных качеств специалиста судоводителя / О. К. Митракова // Научные труды Дальневосточного государственного технического рыбохозяйственного университета. — 2008. — No 20. — С. 432–439.

4. Горбунова Н. В. Межкультурная иноязычная профессионально-коммуникативная компетенция будущих морских судоводителей в условиях модернизации современного профессионального образования / Н. В. Горбунова, Ю. И. Божко // Проблемы современного педагогического образования. — 2015. — No 47-1.

5. Моросанова А. А., Мелешкина А. И., Маркова О. А. Цифровая трансформация на транспорте: возможности развития и риски ограничения конкуренции // Современная конкуренция. 2019. Выпуск 13. No 3 (75). С. 73–90.

6. Зайцева Л.В., Митрясова А.С. Труд водителей такси на основе интернет-платформ: отдельные вопросы правового регулирования // Вестник Томского государственного университета. 2018. No 435. С. 239–245.

7. Казачкова М.Б. Профессиональный язык как отражение профессиональной культуры: на материале русского и английского вариантов профессионального языка авиации: дис. кандидат филологических наук: 10.02.20 - Сравнительно-историческое, типологическое и сопоставительное языкознание. Казань. 2008, с.15.

8. ICAO Doc 9683-AN/950. Руководство по обучению в области человеческого фактора. https://sparcac.ru/files/ICAO_Doc-9683-pdf.io.pdf

9. 10 секретных слов и фраз, которых пассажиры самолёта знать не должны. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.biletik.aero/handbook/blog/>.

REFERENCES

1. Convention on the International Rules for the Prevention of Collisions at Sea (IPPC), 1972. [electronic resource]. — Access mode: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_137
2. Kozhevnikova I. D. The problem of formation of readiness for professional communication among future specialists-shipmasters [*Problema formirovaniya gotovnosti k professional'nomu obshcheniyu u budushchih specialistov-sudovoditelej*]/ I. D. Kozhevnikova // Humanities, socio-economic and social sciences. - 2014. — No. 1. — pp. 132-134
3. Mitrakova O. K. Communicative competence in the system of professionally important qualities of a specialist boatmaster [*Kommunikativnaya kompetentnost' v sisteme professional'no-vazhnykh kachestv specialista sudovoditelya*]/ O. K. Mitrakova // Scientific works of the Far Eastern State Technical Fisheries University. - 2008. — No. 20. — pp. 432-439.
4. Gorbunova N. V. Intercultural foreign-language professional and communicative competence of future marine navigators in the conditions of modernization of modern professional education [*Mezhkul'turnaya inoyazychnaya professional'no-kommunikativnaya kompetenciya budushchih morskikh sudovoditelej v usloviyakh modernizatsii sovremennogo professional'nogo obrazovaniya*]/ N. V. Gorbunova, Yu. I. Bozhko // Problems of modern pedagogical education. - 2015. —No. 47-1. — pp. 24-30.
5. Morosanova A. A., Meleshkina A. I., Markova O. A. Digital transformation in transport: development opportunities and risks of limiting competition [*Cifrovaya transformatsiya na transporte: vozmozhnosti razvitiya i riski ogranicheniya konkurencii*]/ Modern Competition. 2019. Issue 13. No. 3 (75). pp. 73-90;
6. Zaitseva L.V. , Mitryasova A.S. The work of taxi drivers based on Internet platforms: separate issues of legal regulation [*Trud voditelej taksi na osnove internet-platform: otdel'nye voprosy pravovogo regulirovaniya*]/ Bulletin of Tomsk State University. 2018. No. 435. pp. 239-245.
7. Kazachkova, Maria Borisovna. Professional language as a reflection of professional culture: based on the material of Russian and English variants of the professional language of aviation [*Professional'nyy yazyk kak otrazhenie professional'noj kul'tury: na materiale russkogo i anglijskogo variantov professional'nogo yazyka aviatsii*]: PhD in Philology: 02/10/20 - Comparative historical, typological and comparative linguistics. Kazan. 2008, p.15.
8. ICAO Doc 9683-AN/950. A guide to training in the field of the human factor. [*Rukovodstvo po obucheniyu v oblasti chelovecheskogo faktora*] https://sparcatc.ru/files/ICAO_Doc-9683-pdf.io.pdf
9. 10 secret words and phrases that the passengers of the plane should not know. [*10 sekretnykh slov i fraz, kotorykh passazhiry samolyota znat' ne dolzhny*][electronic resource]. — Access mode: <https://www.biletik.aero/handbook/blog/>.