

Шиповская Анна Анатольевна, Тишкина Ирина Александровна, Болтнева Наталия Алексеевна
**РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ КОНЦЕПТА "ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА" В ПРЕЦЕДЕНТНЫХ ТЕКСТАХ
ЮМОРИСТИЧЕСКИХ ЖАНРОВ РУССКОЯЗЫЧНОЙ СЕТЕВОЙ КУЛЬТУРЫ**

Данная статья посвящена анализу репрезентации концепта "техническая поддержка" в прецедентных текстах юмористических жанров сетевой культуры. Цель статьи - выявление признаков вышеупомянутого концепта. Исследование доказывает, что основной темой произведений является взаимодействие специалистов из службы технической поддержки и пользователей. Авторы приходят к выводу, что в связи с обширной репрезентацией в сетевых прецедентных текстах данный концепт следует считать одной из констант сетевой культуры.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2017/12-2/49.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2017. № 12(78): в 4-х ч. Ч. 2. С. 171-174. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/2.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2017/12-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: phil@gramota.net

10. Щерба Л. В. Языковая система и речевая деятельность. Л.: Наука, 1974. 428 с.
11. Әхмәр К. Башкорт эзби теленең орфография һүзлеге. М., 1952. 235 б.
12. Ягафарова Г. Н. О правописании названий организаций, учреждений, предприятий, фирм в башкирском языке // Городские башкиры: традиции и современное общество: материалы VII межрегиональной научно-практической конференции. Уфа: ИИЯЛ УНЦ РАН, 2012. С. 145-148.

ORTHOGRAPHY OF UPPERCASE LETTERS IN THE BASHKIR LANGUAGE

Khusainova Lyailya Midkhatovna, Ph. D. in Philology, Associate Professor
Bashkir State University (Branch) in Sterlitamak
Lejla-kh@yandex.ru

The article is devoted to the codification of lowercase and uppercase noun forms in the Bashkir language. The names of organizations, events statuses, dialects and accents of the Bashkir language, having double writing of letters, are analyzed. The conclusions are drawn that uppercase letters are used, firstly, when writing the first word in the names of organizations and secondly when writing words denoting the status of an event, but in the names of dialects and accents of the Bashkir language lowercase letters are used.

Key words and phrases: Bashkir linguistics; orthography; difficult words; nouns; uppercase writing; lowercase writing.

УДК 81=111

Данная статья посвящена анализу репрезентации концепта «техническая поддержка» в прецедентных текстах юмористических жанров сетевой культуры. Цель статьи – выявление признаков вышеупомянутого концепта. Исследование доказывает, что основной темой произведений является взаимодействие специалистов из службы технической поддержки и пользователей. Авторы приходят к выводу, что в связи с обширной репрезентацией в сетевых прецедентных текстах данный концепт следует считать одной из констант сетевой культуры.

Ключевые слова и фразы: языкознание; когнитивия; прецедентный текст; концепт; сетевая культура; анекдот.

Шиповская Анна Анатольевна, к. филол. н.
Тамбовский государственный технический университет
shelska@narod.ru

Тишкина Ирина Александровна, к. пед. н.
Болтнева Наталия Алексеевна, к. филол. н.
Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (филиал) в г. Тамбове
tishkinyii@mail.ru; tmbranhgs_end@mail.ru

РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ КОНЦЕПТА «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА» В ПРЕЦЕДЕНТНЫХ ТЕКСТАХ ЮМОРИСТИЧЕСКИХ ЖАНРОВ РУССКОЯЗЫЧНОЙ СЕТЕВОЙ КУЛЬТУРЫ

Бурное развитие информационных технологий за последние десятилетия привело к изменению уклада жизни простых обывателей. Новая более совершенная техника вошла в каждый дом и офис. В своей работе люди постоянно сталкиваются с новыми программными продуктами и регулярным совершенствованием уже имеющихся. Быть в курсе последних изменений на рынке программного и аппаратного обеспечения не представляется возможным для тех, кто не связан с этой областью, и в этой ситуации существенную помощь оказывают службы технической поддержки, призванные решать возникающие конкретные проблемы с продуктом и его использованием.

Специалистов данных служб в просторечии принято называть технической поддержкой. Об отражении восприятия их работы в прецедентных текстах юмористических жанров и пойдет речь далее.

В настоящий момент одним из наиболее популярных направлений исследований в области когнитивной лингвистики является изучение репрезентации концептов на уровне социальных картин мира.

Важно отметить, что, несмотря на многочисленность работ по проблеме вербализации концептов сетевой картины мира как на системном, так и на функциональном уровнях, существует ряд аспектов, нуждающихся в более глубоком изучении.

Одним из таких аспектов является репрезентация концепта «техническая поддержка» в сетевых прецедентных текстах юмористических жанров, на котором мы предлагаем сфокусироваться в рамках данной статьи.

Концепт, как единица картины мира, является «мыслительным образом достаточно широкого структурного диапазона: а) по горизонтальной оси – от обобщенных наглядных образов до логических понятий; б) по оси вертикальной – от поверхностных до глубинных слоев кодирования смысла (с разной степенью его эксплицирования). В таком его употреблении концепт (как элемент языкового сознания) является первичной

оперативной единицей когнитивной семантики – семантический эмбрион, или смысловой ген значения языкового знака, напоминающий парен (вещество без структуры), некий первозданный кисель, “служащий строительным материалом” для всех познавательных структур» [1, с. 9].

В ходе анализа сетевых жаргонизмов на системном и функциональном уровнях А. А. Шиповская выявляет, что репрезентацию в прецедентных текстах получают не все концепты, а только часть, и делает вывод о существовании некой культурной выделенности ряда социальных концептов [8; 14; 15].

В связи с этим, вслед за Ю. С. Степановым, предоставившим глубокий анализ сконцентрированных смыслов национальной культуры, которые составляют специфику русской ментальности [12], можно говорить о наличии базовых концептов сетевой культуры – ее констант.

Исходя из обширной репрезентации в прецедентных текстах сетевой культуры, одной из таких социальных констант следует считать концепт «техническая поддержка».

Под сетевым прецедентным текстом мы будем понимать тексты, значимые в познавательном и эмоциональном отношении для людей работающих либо увлекающихся сферой информационных технологий и имеющие сверхличностный характер, т.е. хорошо известные в рамках сетевой культуры. Перефразировав подобным образом определение прецедентного текста, данное Ю. Н. Карауловым, становится возможным обозначить прецедентный характер сетевых произведений юмористических жанров.

Короткий юмористический рассказ присутствует в каждой культуре, отражая общие социально значимые характеристики, культурные тренды конкретного времени и бытия [7]. Популярность произведений данного жанра прямо указывает на значимость идей, выраженных в них, и позволяет говорить о манифестации социальной идентичности.

Следовательно, отражая стереотипное представление о людях, вовлеченных в сферу информационных технологий, сетевые произведения юмористических жанров обладают огромным потенциалом в качестве материала исследования констант сетевой культуры.

Важно отметить, что в сетевых прецедентных текстах в содержание концепта «техническая поддержка» входит ограниченный набор признаков. Во-первых, в связи с тем, что служба технической поддержки основана на взаимодействии с пользователями, логично, что в шутках и анекдотах раскрывается именно этот аспект. Например (орфография и пунктуация оригинальных текстов сохранены. – А. Ш., И. Т., Н. Б.):

Специалист из техподдержки:

– *Здравствуйте. Какая версия Windows установлена на вашем компьютере?*

Клиент:

– *Я думаю, самая последняя.*

Специалист:

– *Windows 10?*

Клиент:

– *Нет, Windows 2000 [9].*

Общение операторов технической поддержки не всегда проходит безоблачно и порой вызывает недовольство пользователей. Рассмотрим следующие примеры.

1. – *В жизни каждого из нас наступает момент, когда мы начинаем ненавидеть классическую музыку...*

– *Опять в техподдержку дозвониться пытаешься [3]?*

2. *Юзер: Здравствуйте!*

Техподдержка: Добрый вечер.

Юзер: Форум на сайте не работает... Можно разобраться, в чем проблема?

Техподдержка: Можно. Разбирайтесь [4].

3. *Коллега вызвал техподдержку, чтоб разобраться с глюком. Прошло минут сорок, никто не пришел. Коллега звонит еще раз и интересуется, не слишком ли долго специалист идет с седьмого этажа на пятый. Получил гениальный ответ:*

– *А, так вам сегодня надо [6]?*

Как следует из примеров, пользователи довольно часто бывают недовольны невнимательным отношением специалистов технической поддержки к своим проблемам.

Так, в первом анекдоте высмеивается тенденция службы долго не отвечать на звонки пользователей, поставив абонента в очередь. Фразу *наступает момент, когда мы начинаем ненавидеть классическую музыку* следует понимать в контексте времени ожидания ответа от оператора технической поддержки, когда вместо гудков звучит обычно классическая умиротворяющая музыка.

Во втором и третьем примерах внимание акцентируется на халатном отношении операторов к своим обязанностям оказания помощи: они оставляют пользователя наедине со своими проблемами (*Можно. Разбирайтесь*), либо не спешат ее оказывать (*так вам сегодня надо?*).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что концепт «техническая поддержка», репрезентируемый в сетевых прецедентных текстах, содержит признак невнимательное отношение операторов к проблемам пользователей.

С другой стороны, существует обширный пласт произведений юмористических жанров, в которых в положительном ключе описываются коммуникативные и интеллектуальные способности операторов в общении с пользователями. Например:

1. *Стандартный разговор клиента с оператором тех поддержки:*

– *На столе два яблока, возьмите красное.*

– *Где?*

- *Перед вами стол. На нем тарелка. На тарелке яблоки. Возьмите красное.*
 - *Стол? Деревянный такой, под белой скатертью?*
 - *Да, в комнате один стол. Возьмите яблоко.*
 - *Какое? Тут тарелка, чайник, корзинка с булочками. Булочки с корицей, с маком и три пирожных...*
 - *Нам не нужны булочки. Возьмите с тарелки красное яблоко.*
 - *С белой тарелки в зеленой цветочек?*
 - *Тарелка у вас может быть любой, это не важно. Возьмите красное яблоко.*
 - *Зеленое или красное?*
 - *Красное.*
 - *Рукой [13]?*
2. *Сегодня гость нашей студии, знаменитый дрессировщик коров Иванов Петр Сергеевич.*
- *Петр Сергеевич, ваш номер поражает своей необычностью, ведь всем известно, что коровы необычайно глупые животные и дрессировке не поддаются. Как вам удалось добиться таких успехов?*
 - *Легко. Видите ли, до того как прийти в цирк, я работал в техподдержке [5]...*
3. – *Ты знаешь, что такое ёптег?*
- *Нет.*
 - *Это кнопка Enter для пользователей, которые по-английски читать не умеют [11].*

Как можно заметить, во всех примерах внимание читателя привлекается к способности операторов терпеливо и настойчиво объяснять пользователям, как устранить возникшие проблемы.

Так, в первом анекдоте посредством метафоры освещается типичное поведение представителей поддержки в общении с технически неграмотным пользователем: вежливое и терпеливое, несмотря на неумные вопросы пользователя.

Во втором анекдоте в юмористическом ключе проводится аналогия между объяснением что и как делать неумным животным (*коровы необычайно глупые животные и дрессировке не поддаются*) и пользователям (*до того как прийти в цирк, я работал в техподдержке*) – способность, которой виртуозно владеет оператор технической поддержки.

В третьей шутке раскрывается способность специалистов технической поддержки понимать пользователя и общаться с ним на его языке (*ёптег – это кнопка Enter для пользователей, которые по-английски читать не умеют*). На основе данных примеров можно сделать вывод о том, что в концепт «техническая поддержка» входит признак развитые коммуникативные способности.

Интересно отметить, что, несмотря на многочисленные анекдоты, в которых демонстрируется вежливое отношение представителей службы технической поддержки к пользователям, также присутствует множество шуток, в которых сквозит неприкрытое раздражение неосведомленностью пользователей в информационных технологиях. Например:

1. *Телефонный звонок в службу компьютерной техподдержки:*
 - *Я два антивируса установила...*
 - *Вы бы ещё Сталина с Гитлером в одной комнате заперли [16]!*
2. *Звонок:*
 - *Алло! Это техподдержка? Помогите, у меня ничего не работает!*
 - *Будем разбираться... Так, для начала попробуем включить ваш мозг [2].*

Как следует из примеров, незнание элементарных вещей пользователями (*два антивируса установила*), обращающимися за советом, вызывает возмущение у специалистов (*вы бы ещё Сталина с Гитлером в одной комнате заперли; для начала попробуем включить ваш мозг*). Следовательно, концепт «техническая поддержка» включает признак проявление раздражения из-за технической неграмотности.

Как отмечают психологи, занимающиеся проблемами мышления, любая картина мира стремится к системности и элиминированию противоречий в ее содержании. Несмотря на кажущееся наличие противоположных признаков у концепта «техническая поддержка» – развитые коммуникативные способности и одновременно проявление раздражения из-за технической неграмотности, – противоречия здесь нет, т.к. в реальности демонстрация сотрудниками великолепных коммуникативных навыков в общении с пользователями может сопровождаться негативными эмоциями. В связи с тем, что работодатели уделяют большое внимание проявлению такта при взаимодействии с клиентами, многие из реальных соображений и эмоций сотрудников не озвучиваются клиентам, сублимируясь при этом в анекдоты о том, как это могло быть.

Суммируя вышесказанное, следует сделать вывод о том, что наличие большого количества произведений о специалистах из технической поддержки позволяет считать концепт «техническая поддержка» одной из констант сетевой культуры. Было обнаружено, что основным мотивом произведений, в которых раскрываются признаки описываемого концепта, является общение с пользователями. Анализ сетевых произведений юмористических жанров позволил выявить у концепта «техническая поддержка» такие признаки, как невнимательное отношение операторов к проблемам пользователей, развитые коммуникативные способности и проявление раздражения из-за технической неграмотности.

Список источников

1. **Алефиренко Н. Ф.** Проблемы вербализации концепта: теоретическое исследование. Волгоград: Перемена, 2003. 96 с.
2. **Анекдот #8859** [Электронный ресурс]. URL: http://anekdotme.ru/anekdot/get_8859 (дата обращения: 10.09.2017).
3. **Анекдот №594229** [Электронный ресурс]. URL: <https://www.anekdot.ru/id/594229/> (дата обращения: 10.09.2017).

4. **Анекдоты про техподдержку** [Электронный ресурс]. URL: <http://anekdoty.ru/pro-tehpodderzhku/> (дата обращения: 10.09.2017).
5. **Анекдоты про техподдержку** [Электронный ресурс]. URL: http://localhost.at.ua/news/anekdoty_pro_tekhpodderzhku/2015-02-18-1 (дата обращения: 10.09.2017).
6. **Анекдоты про техподдержку на Высоковский.ру** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.vysokovskiy.ru/anekdot/tehpodderzhku/> (дата обращения: 10.09.2017).
7. **Бирюков Н. Г.** Современный английский анекдот как самый продуктивный коммуникативный жанр бытового дискурса // Национальная ассоциация ученых (НАУ). 2016. № 3 (19). С. 122-125.
8. **Гунина Н. А., Шиповская А. А.** Репрезентация категории «человек» в англоязычном и русскоязычном сетевом жаргоне // Вестник Тамбовского государственного технического университета. 2006. Т. 12. № 1. С. 275-278.
9. **Звонок в техподдержку. Анекдоты из категории: жизненное** [Электронный ресурс]. URL: http://ruanekdot.ru/news/zvonok_v_tekhpodderzhku/2015-09-23-2350 (дата обращения: 10.09.2017).
10. **Караулов Ю. Н.** Русский язык и языковая личность. М.: Наука, 1987. 262 с.
11. **Компьютерный юмор. Анекдоты от Марка Флобера** [Электронный ресурс]. URL: http://anekdot.flomarka.in.ua/kompyutenyiy_umor.html (дата обращения: 10.09.2017).
12. **Степанов Ю. С.** Константы: словарь русской культуры: опыт исследования. М.: Языки русской культуры, 1997. 824 с.
13. **Тех-поддержка. Юмор. Форум RF Online** [Электронный ресурс]. URL: <http://forum.rf-pvp.ru/index.php/topic/36067-tekh-podderzhka/> (дата обращения: 10.09.2017).
14. **Шиповская А. А.** Репрезентация концепта “sysadmin” в прецедентных текстах юмористических жанров англоязычной сетевой культуры // Альманах современной науки и образования. 2008. № 2 (9): в 3-х ч. Ч. 3. С. 247-249.
15. **Шиповская А. А.** Репрезентация концепта “user” («юзер») в прецедентных текстах юмористических жанров англоязычной и русскоязычной сетевой культуры // Альманах современной науки и образования. 2007. № 3 (3): в 3-х ч. Ч. 2. С. 238-240.
16. **Юмор № 6083 (Компьютеры)** [Электронный ресурс]. URL: http://www.gaga.su/e/main.cgi?pg=humor_show_1.htm&humor_n=6083 (дата обращения: 10.09.2017).

**REPRESENTATION OF THE CONCEPT “TECHNICAL SUPPORT”
IN HUMOROUS PRECEDENT TEXTS OF RUSSIAN NETWORK CULTURE**

Shipovskaya Anna Anatol'evna, Ph. D. in Philology
Tambov State Technical University
shelska@narod.ru

Tishkina Irina Aleksandrovna, Ph. D. in Pedagogy
Boltneva Nataliya Alekseevna, Ph. D. in Philology
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Branch) in Tambov
tishkinyii@mail.ru; tmbranhs_end@mail.ru

The article analyzes representation of the concept “technical support” in humorous precedent texts of network culture. The paper aims to identify the features of the mentioned concept; the authors show that network texts are basically focused on the interaction of technical support specialists and users and conclude that extensive representation of the concept “technical support” in the net precedent texts makes it one of the net culture constants.

Key words and phrases: linguistics; cognition; precedent text; concept; network culture; joke.

УДК 81'25,81'42

В настоящей статье предпринята попытка дать минималистическое определение юридическому переводу с целью дифференцировать его от иных разновидностей перевода и очертить его границы. Для решения этой задачи возникает необходимость определить такие категории, как «юридический текст» и «юридический дискурс». Также прояснены некоторые общие ключевые характеристики юридических текстов и юридическо-го перевода. Статья демонстрирует юрислингвистический и собственно переводческий подходы к проблеме.

Ключевые слова и фразы: юридический перевод; юридический текст; юридический дискурс; определение юридического перевода; межкультурная коммуникация; юрислингвистика.

Шлепнев Дмитрий Николаевич

Нижегородский государственный лингвистический университет им. Н. А. Добролюбова
shlepnev@gmail.com

**ЮРИДИЧЕСКИЙ ПЕРЕВОД, ЮРИДИЧЕСКИЙ ТЕКСТ, ЮРИДИЧЕСКИЙ ДИСКУРС:
К ВОПРОСУ ОБ ОПРЕДЕЛЕНИИ**

I. Определение юридического перевода и постановка проблемы

Понятие «юридический перевод» (далее – ЮП) используется весьма широко как в теории, так и на практике. Однако говорящие не всегда имеют в виду одно и то же. Цель настоящей статьи – предложить *определение ЮП*,