

Марина Гонтар

<https://orcid.org/0000-0003-1768-2805>

МОВНИЙ КОНФЛІКТ ТА МОВНА ДИСКРИМІНАЦІЯ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ Й ПОСЛУГ

У статті досліджено мовні конфлікти та явище дискримінації на мовному ґрунті у закладах торгівлі в Україні. Матеріалом слугували результати масового опитування та опитування у фокус-групах, проведені 2017 року за сприяння Фонду Фольксваген, публікації електронних ЗМІ, дописи на форумах та в соціальних мережах, у яких описано факти дискримінації за мовною ознакою та мовні конфлікти, що виникали через вживання/невживання української й російської мов у закладах торгівлі й послуг.

Ключові слова: двомовність, мовний конфлікт, дискримінація на мовному ґрунті, мовна свідомість, мовні права й обов'язки.

Вступ

Мовній ситуації в Україні притаманний українсько-російський білінгвізм із виразними регіональними особливостями та відмінними тенденціями функціонування української та російської мов у різних сферах життя суспільства. Характер співіснування та співвідношення цих мов є важливим фактором буття українського суспільства, що зумовлює актуальність дослідження цього питання.

Теоретичне підґрунття

У радянській соціолінгвістиці центральною була теза про «гармонійну російсько-українську двомовність», про наукове вивчення мовного питання не могло й бути мови. Після закріплення статусу української мови як державної (Закон «Про мови в Українській РСР», 1989 р.) та проголошення державної незалежності (1991 р.) з'явилася можливість для об'єктивних соціолінгвістичних досліджень, і мовне питання стало предметом уваги науковців, зокрема Ю. Саплін осмислює поняття мовного конфлікту та виділяє рівні мовного конфліктування (Саплін, 2002), Г. Яворська з'ясовує роль мовного питання в житті українського соціуму

й доводить його високу конфліктогенність (Яворська, 2013), Г. Залізняк досліджує мовний конфлікт у столиці за результатами масового опитування її мешканців (Залізняк, 2002), Г. Черненко на підставі експертного опитування визначає конфліктні зони мовного простору (Черненко, 2009; Черненко, 2010), у праці Л. Масенко проаналізовано суспільно-політичні чинники загострення мовного конфлікту в Україні та запропоновано шляхи його розв'язання (Масенко, 2018), у колективній монографії «Мовна ситуація в Україні: між конфліктом і консенсусом» розкрито історичні передумови й чинники виникнення мовної проблеми, розглянуто механізми її вирішення (Масенко, 2008). Питання дискримінації на мовному ґрунті порушено у працях, що узагальнюють результати соціолінгвістичних опитувань (Залізняк & Масенко, 2001; Масенко 2008; Масенко, 2018; Соколова & Залізняк, 2018). За нашими спостереженнями, мовні конфлікти досить часто відбуваються у сфері торгівлі й послуг, останніми роками публікації ЗМІ та соціальні мережі рясніють описами ситуацій конфліктного характеру, що мали місце в магазинах або ресторанах. Причиною таких конфліктів стає мовна дискримінація українців. Проте в науковій літературі цій проблемі не було приділено уваги. Мета цієї розвідки – дослідити мовні конфлікти та явище дискримінації на мовному ґрунті у сфері торгівлі й послуг в Україні.

Методи та матеріал дослідження

Матеріалом слугували дані масового соціолінгвістичного опитування, здійсненого 2017 р. в межах міжнародного проекту № 62700395 Фонду Фольксваген¹, дані опитувань у фокус-групах², результати опитування 2006 р. INTAS³, публікації електронних ЗМІ, дописи на форумах

¹ Масове соціолінгвістичне опитування, здійснене 2017 р. в межах міжнародного проекту № 62700395 Фонду Фольксваген «Bi- and multilingualism between conflict intensification and conflict resolution. Ethno-linguistic conflicts, language politics and contact situations in post-Soviet Ukraine and Russia» («Bi- і мультилінгвізм: між інтенсифікацією і розв'язанням мовного конфлікту. Етнолінгвістичні конфлікти, мовна політика і контактні ситуації в Україні та Росії»), у якому взяла участь група соціолінгвістів Інституту української мови НАН України. Опитано 2007 респондентів віком від 18 років методом індивідуального інтерв'ю за місцем проживання на всій території України, за винятком територій, які не контролює українська влада (тобто без частини Донецької та Луганської областей, а також АР Крим).

² Фокус-групові опитування провели у Києві, Львові, Харкові й Одесі (по два в кожному з цих міст для мовців двох вікових категорій – 18–35 років та 36–65 років) у межах згаданого вище проекту «Bi- and multilingualism...».

³ Соціолінгвістичне дослідження, виконане в межах проекту «Мовна політика в Україні: антропологічні, лінгвістичні аспекти та подальші перспективи» за програмою INTAS (2006–2008 рр.). Результати опубліковано в: Бестерс-Дільгер, Юліане. (2008). *Мовна політика та мовна ситуація в Україні: Аналіз і рекомендації*. Додаток 2 (с. 344–363). Київ.

та в соціальних мережах, в яких описано факти дискримінації за мовною ознакою та мовні конфлікти, що виникали через вживання/невживання української й російської мов у закладах торгівлі й послуг. Для аналізу зібраного матеріалу використано загальнонаукові методи (аналіз, синтез, описовий метод).

Мовний конфлікт в Україні

Питання характеру співіснування української та російської мов, а також взаємин різномовних частин населення України є дискусійним. Щодо наявності конфлікту на мовному ґрунті в українському суспільстві сьогодні чи ймовірності виникнення його у майбутньому серед дослідників немає єдиної відповіді. На думку етнополітолога Л. Нагорної, «конкуренція мов в Україні не є конфліктною» (Нагорна, 2005, с. 293). Г. Черненко, проаналізувавши твердження дослідників, які займаються питанням прогнозування мовного конфлікту в країні, робить висновок, що «ті, хто заперечує реальність конфлікту, все одно визнають наявність суперечностей в українському мовному просторі, як би вони їх не називали: протистоянням, конкуренцією тощо» (Черненко, 2010, с. 11). Г. Хентшель та М. Брюггеманн вважають, що «українці виявляють регіональні відмінності у спілкуванні українською та російською мовами, а також у ставленні до цих мов і в бажанні змінити масштаби їх використання. Це, однак, зовсім не свідчить про наявність конфронтації на цьому ґрунті, а скоріше демонструє градуальні відмінності у використанні та ставленні до обох мов (залежно від регіону)» (Хентшель, 2016, с. 74).

На високий конфліктогенний потенціал мовної проблеми в Україні вказує Г. Яворська, адже мовна полеміка «регулярно містить непарламентські висловлювання і ледь приховані погрози у бік супротивників, які обстоюють протилежні позиції. Не можна ігнорувати й численних інтернет-форумів, на яких обговорюють мовне питання. Навряд чи будь-яка інша тема викликає стільки відверто ксенофобських висловів і закликів, спрямованих до насильства проти представників інших етнічних та мовних спільнот» (Яворська, 2013, с. 71). За спостереженнями дослідниці, однією з тез, що супроводжують мовну дискусію в Україні, є теза про «надуманість» мовного питання: мовної проблеми немає, а мовні конфлікти роздмухують політики, а отже «серйозних (“справжніх”) підстав для мовних конфліктів не існує...». Г. Яворська вважає

показовими результати експертного опитування 2006 р., в якому взяли участь 53 київські політичні журналісти. Одне із запитань, яке ставили журналістам: «Як Ви вважаєте, наскільки реальною є мовна проблема в Україні?». Щодо реальності цієї проблеми висловилися близько третини респондентів (16 осіб), трохи менше ніж половина журналістів вказали на її надуманість (24 особи) та одна четверта (13 осіб) вважають, що це суто політична проблема (для населення проблеми немає) (Спілка молодих політологів). «Показовим є ставлення до мовної проблеми як до фантому – варто перестати звертати на неї увагу, як вважають опитані, «припинити про неї говорити, і проблема сама зникне» (Яворська, 2013, с. 72).

Як засвідчують соціологічні дослідження, мовне питання не належить до питань, які найбільше турбують українців, і в ієрархії значущості посідає лише четверте місце (Вишняк, 2009, с. 105). Про те, що більшість українців оцінюють стан взаємин двох найпоширеніших в Україні мов як безконфліктний, засвідчили результати масових соціологічних опитувань 2006 р. INTAS та 2017 р. Фонду Фольксваген, зокрема розподіл відповідей на запитання, пов'язані з проблемою мовного конфлікту. Зокрема, відповідаючи на запитання «Як Ви вважаєте, чи існує загроза виникнення конфліктів в Україні на мовному ґрунті?» у 2006 р., більшість українців (62,5 %) заперечила загрозу виникнення конфліктів на мовному ґрунті (30,3 % відповіли, що загрози зовсім не існує, що швидше не існує – 32,2 % респондентів), про існування загрози зазначили 28,9 % опитаних, з них лише 5 % погодилися з твердженням про суттєву загрозу конфлікту. Під час опитування 2017 р. запитання формулювали таким чином: «Чи згодні Ви з твердженням, що в Україні існує конфлікт на мовному ґрунті?». Про те, що в Україні немає мовного конфлікту, заявила майже половина опитаних громадян (47,7 %), із них 23,7 % категорично не погодилися з твердженням про наявність мовного конфлікту, а 24,2 % респондентів обрали відповідь «здебільшого ні». 23,3 % респондентів відповіли на це запитання «і так, і ні». Підтвердили існування конфлікту на мовному ґрунті 20,7 % опитаних.

Про сприйняття стану співіснування мов як безконфліктного свідчить також розподіл відповідей на запитання: «На Вашу думку, в Україні російська та українська мови: мирно співіснують, частково конкурують чи протистоять одна одній?» у 2006 й 2017 рр. (рис. 1).

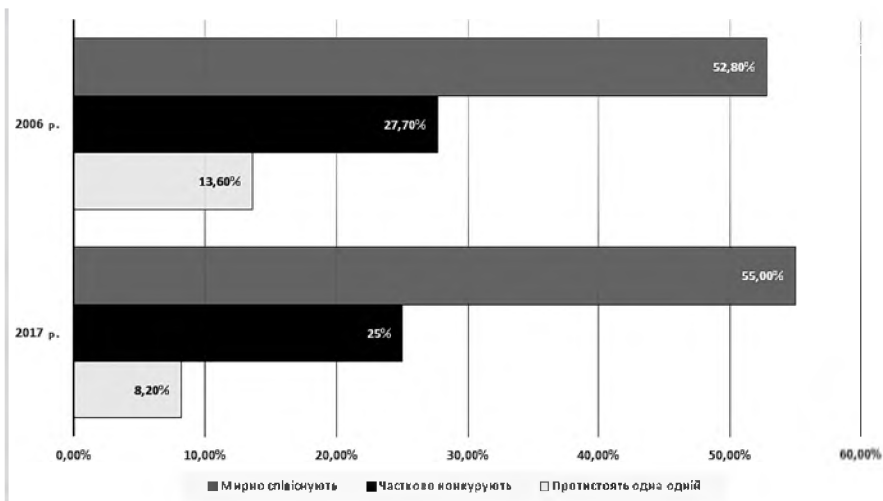


Рис. 1. Розподіл відповідей на запитання «На Вашу думку, в Україні російська та українська мови: мирно співіснують, частково конкурують чи протистоять одна одній?», 2006, 2017 рр., %

Так, під час опитування 2006 р. майже половина респондентів обрали відповідь «мирно співіснують» (52,8 %), 27,7 % опитаних вважають, що українська й російська мови частково конкурують, і найменша частина респондентів (13,6 %) вказала на протистояння мов одна одній. У 2017 р. із трьох варіантів відповідей більшість респондентів (55,0 %) обрали варіант «мирно співіснують», що на 2,2 % більше, ніж у 2006 р. Чверть респондентів (25,0 %) вважає, що вони «частково конкурують», і лише 8,2 % погодилися з тим, що російська й українська мови «протистоять одна одній», що на 5,4 % менше, ніж у 2006 р.

Як зазначає Л. Масенко, такі відповіді виразно позначені впливом радянської пропаганди про «гармонійність» російсько-української масової двомовності в Україні: «Більшість українського населення не усвідомлює загроз, які несе українській мові інерційний розвиток білінгвізму, успадкований з радянського періоду. Ідеалізація двомовного стану держави, сприйняття у масовій свідомості співіснування двох мов як безконфліктного спричинені постколоніальною ситуацією» (Масенко, 2018, с. 25). Подібні міркування висловлює соціолог О. Вишняк:

«Незважаючи на те, що самі громадяни України... не усвідомлюють значимості мовних проблем у країні і питання статусу та функціонування мов не відносять до пріоритетних, зовсім не означає, що ці проблеми не є актуальними для української держави та суспільства. Громадяни у більшості можуть не усвідомлювати важливості проблеми звуження українських мовних практик у всіх сферах функціонування мов за роки незалежності України, посилення мовної диференціації регіонів України, обмежень на вільне спілкування та розвиток окремих мовних груп в окремих регіонах країни... Але від цього проблема функціонування та статусу мов в Україні сама собою не зникає і залишається потенційно конфліктною у житті країни» (Вишняк, 2008, с. 85).

Мовна дискримінація у сфері торгівлі й послуг

Із проблемою мовного конфлікту тісно пов'язана проблема дискримінації на мовному ґрунті. «Юридична енциклопедія» визначає дискримінацію як «умисне обмеження або позбавлення прав певних юридичних та фізичних осіб... Стосовно фізичних осіб дискримінація здійснюється за різними ознаками – раси, кольору шкіри, статі, мови, релігії, політичних та інших переконань, національного та соціального походження...» (Стеценко, 1998). Загалом дискримінацію за мовою найчастіше розглядають як один із видів дискримінації за етнічною ознакою, якого зазвичай зазнають представники національних меншин та їхні мови. Проте складність цієї проблеми в Україні полягає в тому, що мовний поділ населення не збігається з етнічним, значна частина етнічних українців віддає перевагу російській мові в більшості комунікативних ситуацій, а дискримінації зазнають представники титульного етносу, носії мови, яка юридично має статус державної. «Унікальність ситуації в Україні визначає те, що крім властивих багатьом країнам проблем із реалізацією мовних прав національних меншин, для нас надзвичайно гострою є проблема забезпечення прав українськомовних громадян. Можливості українськомовної частини населення задовольнити свої права на одержання інформації, на спілкування й використання української мови на роботі й в багатьох громадських місцях набагато скромніші порівняно з аналогічними можливостями російськомовних громадян» (Руда, 2014, с. 244).

Додамо також, що на більшій частині України, особливо у містах, окрім Західної України, обмежується право українців на отримання послуг та інформації про товари державною мовою, більшість інтернет-магазинів не мають української версії, оператори звертаються російською мовою, в ресторанах здебільшого немає меню державною мовою, звичайною є практика надання інформації та обслуговування споживачів у крамницях та закладах харчування саме російською мовою, навіть якщо сам споживач звертається до продавця українською. Це підтверджують і наші спостереження, і результати масового опитування INTAS 2006 р. та 2017 р. в межах Фонду Фольксваген (Гонтар, 2018, с. 133–134), пишуть про це ЗМІ (У Києві), описуючи мовні конфлікти в закладах торгівлі, розповідають українці в соціальних мережах. На сайті language-policy.info у рубриці «Особисті історії» з різних джерел мережі інтернет зібрано розповіді українців, які зіткнулися з мовною дискримінацією і боролися за обслуговування українською мовою. Власним досвідом боротьби за дотримання своїх мовних прав ділиться мовний активіст із Дніпра Єгор Гуськов: «У магазині однієї великої торговельної мережі я прийшов на касу і попросив, щоб касир до мене зверталася українською. Вона відмовила. Я узяв свої покупки і пішов на наступну касу, але мені теж відмовили в обслуговуванні українською. По суті, чотири з чотирьох касирів, які там були, відмовили на моє прохання перейти на українську – врешті-решт мене обслуговував адміністратор, який підлаштувався під мене і замінив касира» («Принципово не спілкуюся»). Досить часто після відмови продавця обслуговувати споживача українською мовою виникає конфлікт. ЗМІ, описуючи конфліктні ситуації в закладах торгівлі чи ресторанах, вказують на те, що причиною конфлікту стає саме вимога надання інформації й послуг українською. Проте, як цілком слушно зауважує політолог Володимир Кулик, «причиною є вперте небажання працівників, а головне, менеджерів і власників торговельних закладів зважати на небажання дедалі більшої кількості громадян терпіти мовну дискримінацію» (Кулик, 2017).

Незадоволені споживачі звертаються до керівників закладів, пишуть скарги на цих працівників, проте часто їхні працедавці чи керівники захищають російську одномовність на робочому місці тезою про недопустимість дискримінації на мовному ґрунті. Хоча світова практика свідчить

про вимогу обов'язкового володіння державною мовою працівниками сфери послуг. Наприклад, «Посібник із захисту проти дискримінації у Німеччині» містить положення про те, що дискримінацією не вважається ситуація, за якої претендентів на певну посаду відмовляють у прийомі на роботу, яка передбачає спілкування зі споживачами, через брак вільного володіння німецькою мовою (Protection against). Натомість у сфері послуг міст Центральної, Східної й Південної України, у столиці України, а подекуди й на Заході та Півночі російськомовні працівники цілком обходяться без застосування української мови, натомість українськомовні українці отримують відмови про приймання на роботу до магазину чи іншого закладу: *Під час спроб влаштуватися на будь-яку роботу, що передбачала «спілкування з людьми», в Одесі у мене завжди виходило приблизно так: – Старайся не виділятися своїми взглядами, щоб нікого не пугать, і говори тільки по-руські. – А якщо виділятимуся і говоритиму українською?– Тогда ти нам не подходящий* (Особисті історії).

Експертне опитування, проведене у м. Києві у 2000 р., підтвердило наявність дискримінації: «Прояви нетолерантного ставлення до українськомовних громадян стають непоодиноким явищем. На запитання: “Чи доводилося Вам стикатися із проявами дискримінації у Києві (за мовною однакою)?” 39 із 42-х фахівців відповіли ствердно. Причому більше половини з них стикалися з проявами нетерпимості саме до української мови. 88 % відповідей фахівців засвідчили, що вони ніколи не стикалися з дискримінацією російськомовних громадян» (Залізник, 2002, с. 104).

Приклади дискримінації описують учасники опитування у фокус-групах, проведеного у 2017 р. в межах проекту Фонду Фольксваген. Такі випадки пов'язані з різними настановами щодо мов у різних регіонах і різною мовною ситуацією в них. Прикметно, що українськомовні українці із Заходу засвідчують випадки дискримінації в місцевостях, де більшість послуговується російською, наприклад на Півдні України: *Я колись була в Криму. Я там попросила дати мені кульочок на помідори. І вона мене тупо послала кудись далеко в море* (Тетяна, фокус-група, м. Львів), а також у столиці України: *На українській запитую питання, чи можна Американо. А він мені говорить «что-что? Я вас не понимаю»* (Ніна,

фокус-група, м. Львів). Мешканці Сходу й Півдня, навпаки, згадують переважно дискримінацію російськомовних українців на території Західної України: *Ну да. Я и знакомые поехали во Львов отдыхать в отеле. И они говорили на русском, с Одессы. Они номер просят, дают уже деньги. «Ми не розуміємо мови». Он включает дундука – «Ми не розуміємо». А когда другой начал говорить с ними на украинском, дали ключики ему – пожалуйте* (Андрій, фокус-група, м. Одеса). Про свій випадок дискримінації розповів Борис із Києва, його не хотіли обслуговувати, поки він не звернувся українською: *Там во Львове я купил билетик на троллейбус, а в Ивано-Франковске я купил кофе попить, да, купить кави попйти треба тільки на українській* (Борис, фокус-група, м. Київ).

Водночас російськомовні мешканці засвідчують факти дискримінації українськомовних покупців, Богдан з Одеси зазначає: *Мне кажется, наоборот. Иногда в Одессе украиноязычных могут (дискриминировать. – М. Г.). Сейчас, наверное, нет. Сейчас уже не так. А я, допустим, где-то за два года до всех этих событий, революций и т. д., когда продавец в магазине «Таврия В» просто не хотела нормально обслуживать людей. Они явно были с Западной Украины. Они на украинском говорят, причем таком, с западным акцентом. И она отказывалась их понимать* (Богдан, фокус-група, м. Одеса).

Отже, явище дискримінації на мовному ґрунті у сфері торгівлі й послуг в Україні має різні вияви: вдавання, що не розуміють мову співрозмовника, аби змусити його змінити мову звернення, демонстративна відмова обслуговувати відмінною від своєї мовою або й навіть образа покупця зі вживанням лайливої лексики. Такі приклади підтверджують існування цього явища та досить високий рівень конфліктності мовних проблем, адже навіть у сфері, де на першому місці мало би бути бажання продавця задовольнити запити покупця й отримати прибуток, виникають конфлікти на мовному ґрунті, продавці радше воліють втратити клієнта, ніж знайти з ним спільну мову.

Водночас масові опитування 2006 р. INTAS та 2017 р. Фонду Фольксваген, що проводилися на всій території України, показують протилежні результати, а саме – низький рівень дискримінації на мовному ґрунті (рис. 2).

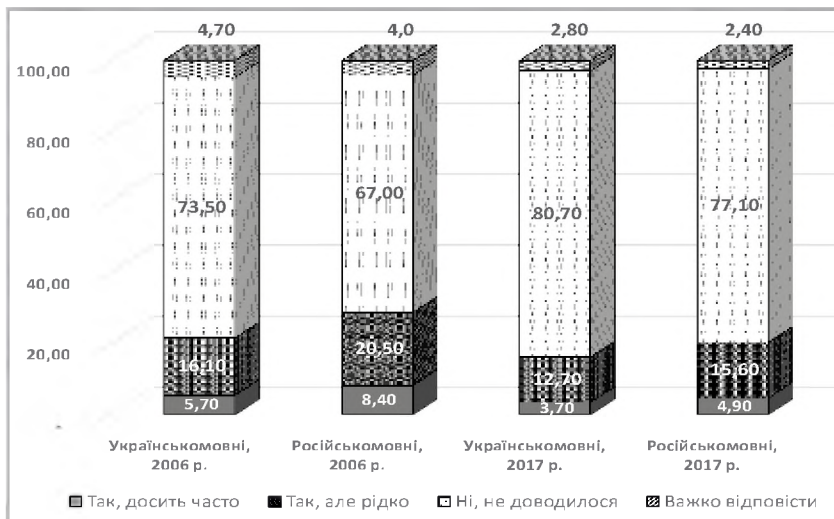


Рис. 2. Порівняння розподілу відповідей на запитання «Чи доводилось Вам стикатись в Україні із проявами дискримінації російськомовних громадян українськомовними (за мовною ознакою)?» та на запитання «Чи доводилось Вам стикатись в Україні із проявами дискримінації українськомовних громадян російськомовними (за мовною ознакою)?», 2006, 2017 рр., %

За результатами опитування INTAS 2006 р., «найбільшу частину серед опитаних становлять ті, кому ніколи не доводилося стикатися ані з проявами дискримінації українськомовних громадян з боку російськомовних (73,5 %), ані з проявами дискримінації російськомовних громадян з боку українськомовних (67,0 %). Натомість досить часто зустрічалися з таким явищем всього 5,7 % респондентів у першому випадку і 8,4 % – у другому, а рідко стикалися з дискримінацією за мовною ознакою відповідно 16,1 % і 20,5 %» (Масенко, 2008, с. 114). За результатами масового опитування 2017 р. Фонду Фольксваген із проявами дискримінації часто стикалися 16,4 % українськомовних громадян (з них досить часто – 3,7 % та рідко – 12,7 %), про дискримінацію російськомовних зазначили 20,5 % опитаних (із них досить часто – 4,9 %, рідко – 15,6 %). Не зазначали дискримінації за мовною ознакою 80,7 % українськомовних громадян та 77,1 % російськомовних.

Порівняння відповідей 2006 і 2017 рр. свідчать про те, що в 2017 році українці рідше вказували на прояви дискримінації. Результати опитувань свідчать, що в обох групах кількість тих, хто не стикався з проявами дискримінації, значно переважає кількість тих, хто зазнавав цього явища. Також російськомовні громадяни частіше за українськомовних вказують на дискримінацію за мовною ознакою.

У чому ж причина того, що експертне опитування 2000 р. у м. Києві засвідчило високий рівень дискримінації українськомовних громадян, а загальноукраїнські опитування 2006 та 2017 рр. вказують на низькі показники цього явища, водночас дискусії у фокус-групах 2017 р. містять непоодинокі приклади дискримінації представників різномовних груп у різних сферах, зокрема у сфері торгівлі й послуг, численні ситуації дискримінації описано в соціальних мережах?

Можемо припустити, що експертам притаманний високий рівень мовної свідомості (у значенні, запропонованому П. Селігеєм: «Мовна свідомість – форма свідомості, яка охоплює погляди, уявлення, почуття, оцінки й настанови щодо мови та мовної дійсності»), вони більше за пересічних громадян обізнані з поняттям мовних прав та дискримінації. Більшість українців ще не розвинула власну мовну свідомість, не усвідомлює своїх мовних прав та обов'язків, а тому одна група, яка є споживачами послуг чи покупцями товарів, не бачить порушення цих мовних прав, адже «саме мовна свідомість індивідуумів є рушієм до усвідомлення і боротьби за власні мовні права» (Михальчук, 2014, с. 217), а друга група – надавачі послуг чи продавці, не усвідомлюють своїх мовних обов'язків. Експерти розуміють, що ситуація, за якої обслуговування російською мовою українськомовної особи є дискримінаційною, натомість більшість пересічних українців, які звикли до постійного російськомовного оточення, вважає таку ситуацію звичайною справою і навіть не претендує на обслуговування українською, а інших українців, які свідомі своїх мовних прав та вимагають у персоналу магазинів чи ресторанів обслуговування державною мовою, зневажливо й образливо називають «нациками», їхнє прагнення отримувати інформацію українською мовою вважають примхою, бажанням «приставати к людям», адже «какая разница на каком языке» (з коментарів під дописами про вимогу обслуговувати українською мовою). Сказане підтверджує думку, що «мовна свідомість часто зумовлена підсвідомим сприйняттям дійсності: те, що бачу і те, що чую – нормально..., деформації

мовної дійсності негативно впливають і на мовну свідомість» (Михальчук, 2014, с. 217).

Такий стан речей є наслідком успадкованої від радянської доби деформованої мовної ситуації України, низького рівня національної, а також мовної свідомості українців, недостатнього мовного виховання більшості населення України, все це посилюється впливом маніпулятивних матеріалів проросійських ЗМІ, де кожен захід для зміцнення позицій української мови в українському суспільстві трактується як дискримінація носіїв російської мови. Таке сприйняття мовної дійсності спричинене недостатнім усвідомленням українськими громадянами «характеру міжмовних стосунків у нашій країні та передумов, необхідних для ефективного впровадження державної мови. Адже кожен крок з розширення сфер вживання української мови веде до звуження сфер вживання російської, а це не може не викликати опору проросійських груп населення. Тож мирне співіснування двох ідіомів на одній території, за яку змагаються їхні носії, вельми проблематичне» (Масенко, 2018, с. 26).

Висновки та перспективи дослідження

Отже, здійснене дослідження переконує, що мовні проблеми – реальні, проблема дискримінації громадян на мовному ґрунті існує і розв'язати її непросто. Потрібно підвищувати рівень національної та мовної свідомості українців, роз'яснювати зміни в мовному законодавстві, інформувати про їхні мовні права й обов'язки, пояснювати суспільству, що обов'язкове використання української мови в магазинах чи то у Львові, чи в Харкові є не фактом дискримінації, а є нормальною практикою цивілізованої європейської держави, яка прагне утвердити свою самобутність. І, звісно, вирішальну роль у позитивній зміні мовної ситуації відіграють ефективні засоби мовної політики. Перший крок у цьому напрямі зроблено ухваленням Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Порядок вживання мов у сфері торгівлі й послуг регулює стаття 30 цього Закону, яка містить такі положення: «1. Мовою обслуговування споживачів в Україні є державна мова. 2. Підприємства, установи та організації всіх форм власності, фізичні особи-підприємці здійснюють обслуговування та надають інформацію про товари (послуги), у тому числі через інтернет-магазини та інтернет-каталоги, державною мовою. Інформація державною мовою може дублюватися

іншими мовами. 3. На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін» [Закон]. Формулювання закону є компромісними: з одного боку, вони закріплюють першочерговість вживання української мови, що означає можливість для українців отримувати інформацію й послуги державною мовою, з іншого боку, якщо особа не має достатньої українськомовної компетентності – це змога отримати обслуговування іншою мовою, звісно, за умови, що продавець володіє нею. А отже, дотримання закону сприятиме зниженню рівня мовної дискримінації.

Серед перспектив для подальшого вивчення бачимо дослідження того, як упровадження положень мовного закону вплине на функціонування української мови у сфері торгівлі й послуг.

Список використаної літератури

- Вишняк, О. І. (2008). Динаміка мовної ситуації в Україні. В *Мовна ситуація в Україні: між конфліктом і консенсусом* (с. 75–86). Київ: ІІІЕНД ім. І. Ф. Кураса НАН України.
- Вишняк, О. І. (2009). *Мовна ситуація та статус мов в Україні: динаміка, проблеми, перспективи (соціологічний аналіз)*. Київ: Ін-т соціології НАН України.
- Гонтар, М. (2018). Мовна ситуація у сфері торгівлі й послуг в Україні. *Українська мова*, 2, 131–143.
- Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» від 25.09.2019 № 2704-VIII. Взято з: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19>.
- Залізник, Г. (2002). Мовний конфлікт у столиці в оцінках фахівців. В *Мовні конфлікти і гармонізація суспільства: Матеріали наукової конференції. 25–28 травня 2001 року* (с. 104–106). Київ: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет».
- Залізник, Г. М., Масенко, Л. Т. (2001). *Мовна ситуація Києва: день сьогоднішній та прийдешній*. Київ.
- Інтернет вибухнув від скандалу з «Кофе Хауз», працівники якого насміхаються з україномовних клієнтів. Взято з <https://uainf.org.livejournal.com/1471808.html>.
- Кулик, В. (2017). Про мовні конфлікти в супермаркетах. *Критика*, 30 січня. Взято з <https://m.krytyka.com/ua/community/blogs/pro-movni-konflikty-v-supermarketakh>.
- Масенко, Л. (2008). Мовна ситуація України: соціолінгвістичний аналіз. В Бестерс-Дільгер, Ю. (Ред.). *Мовна політика та мовна ситуація в Україні: Аналіз і рекомендації* (с. 96–131). Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія».
- Масенко, Л. (2018). Мовний конфлікт в Україні: шляхи розв'язання. *Українська мова*, 2, 20–35. Взято з http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ukrm_2018_2_4.
- Михальчук, О. (2014). Етномовна спільнота як об'єкт мовних прав. В *Мовні права в сучасному світі* (с. 210–221). Ужгород.
- Нагорна, Л. П. (2005). *Політична мова і мовна політика: діапазон можливостей політичної лінгвістики*. Київ.
- Особисті історії. Портал мовної політики. Взято з <http://language-policy.info/author/ctacua>.

- «Принципово не спілкуюся російською». Єгор Гуськов про досвід переходу на українську мову. Взято з <https://www.radiosvoboda.org/a/29093966.html>.
- Руда, О. (2014). Захист прав російськомовних: міфи і реалії. В *Мовні права в сучасному світі* (с. 232–245). Ужгород.
- Саплін, Ю. (2002). Мовний конфлікт як взаємодія особистостей, соціальних стратегій та комунікативних культур. В *Мовні конфлікти і гармонізація суспільства: Матеріали наукової конференції. 28–29 травня 2001 р.* (с. 107–112). Київ.
- Селігей, П. О. (2009). Структура й типологія мовної свідомості. *Мовознавство*, 5, 12–29.
- Соколова, С., Залізник, Г. (2018). Особливості сучасної мовної ситуації України у дзеркалі соціології та соціолінгвістики. *Українська мова*, 2, 3–20.
- Спілка молодих політологів України: Мовна проблема в Україні є надуманою, але несе реальну загрозу. Взято з <http://maidan.org.ua/static/mai/1155489527.html>.
- Стеценко, С. В. (1998). Дискримінація. В Шемшученко, Ю. С. (Ред.). *Юридична енциклопедія* (У 6 т., Т. 2: Д–Й). Київ.
- У Києві розгорівся скандал у кафе через відмову обслуговувати українською мовою. Взято з <https://narodna-pravda.ua/2019/08/13/u-kyievi-rozgorivsvya-skandal-u-kafe-cherez-vidmovu-obslugovuvaty-ukrayinskoju-movoyu>.
- Хентшель, Г., Брюггеманн, М. (2016). Чи існує в Україні українсько-російський мовний конфлікт? Про співіснування, протистояння та змішування української та російської мов. *Українська мова*, 1, 55–76. Взято з http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ukrm_2016_1_6.
- Черненко, Г. (2009). Мовна ситуація в Україні: шляхи гармонізації (за результатами експертного опитування). *Українська мова*, 2, 3–13.
- Черненко, Г. (2010). *У пошуках відповіді на мовне питання в Україні (за результатами експертного опитування)*. Київ: Київський нац. ун-т ім. Т. Шевченка.
- Яворська, Г. (2013). Мовні конфлікти: штучні чи реальні? В *Мова, культура, самоідентичність* (с. 67–78). Київ.
- Protection against Discrimination in Germany. A Guide for Refugees and New Immigrants. (2018). Retrieved from https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Refugees/Fluechtlingsbroschuere_englisch.pdf?__blob=publicationFile&v=13.

References

- Chernenko, H. (2009). Mовna sytuatsiia v Ukraini: shliakhy harmonizatsii (za rezultatamy ekspertnoho opytuvannia) [How to regulate a language situation in Ukraine (on the results of a Delphi method investigation)]. *Ukrainska mova [Ukrainian Language]*, 2, 3–13 [in Ukrainian].
- Chernenko, H. (2010). *U poshukakh vidpovidi na movne pytannia v Ukraini (za rezultatamy ekspertnoho opytuvannia) [Looking for an answer to a language question in Ukraine (on the results of a Delphi method investigation)]*. Kyiv: Kyivskiy nats. un-t im. T. Shevchenka [in Ukrainian].
- Hentshel, G., & Bruggemann, M. (2016). Chy isnuie v Ukraini ukrainsko-rosiiskiy movnyi konflikt? Pro spivisnuvannia, protystoiannia ta zmishuvannia ukrainskoi ta rosiiskoi mov [Does Ukraine have Ukrainian-Russian language conflict? About the coexistence, confrontation, and mixing of Ukrainian and Russian]. *Ukrainska mova [Ukrainian Language]*, 1, 55–76. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ukrm_2016_1_6 [in Ukrainian]
- Hontar, M. (2018). Mовna sytuatsiia u sferi torhivli ta posluh v Ukraini [The linguistic situation in the field of trade and services in Ukraine]. *Ukrainska mova [Ukrainian Language]*, 2, 131–143 [in Ukrainian].

- Internet vybukhnuv vid skandalu z “Kofe Khauz”, pratsivnyky yakoho nasmikhayut’sya z ukrayinomovnykh kliyentiv [The Internet has exploded because of the Coffee House scandal, whose employees make fun of Ukrainian-speaking clients]. Retrieved from <https://uainf.org.livejournal.com/1471808.html> [in Ukrainian].
- Kulyk, V. (2017). Pro movni konflikty v supermarketakh [About language conflicts in supermarkets]. *Krytyka [Criticism]*. Retrieved from <https://m.krytyka.com/ua/community/blogs/pro-movni-konflikty-v-supermarketakh> [in Ukrainian].
- Masenko, L. (2008). Movna sytuatsiia v Ukraini: sotsiolinhvystychnyi analiz [Language Situation in Ukraine: sociolinguistic analysis]. In Besters-Dilger, Yu. (Ed.). *Movna polityka ta movna sytuatsiia v Ukraini: Analiz i rekomendatsii [Language Policy and Language Situation in Ukraine: Analysis and Recommendations]* (pp. 96–131). Kyiv: Vydavnychiy dim “Kyievo-Mohylianska akademiia” [in Ukrainian].
- Masenko, L. (2018). Movnyi konflikt v Ukraini: shliakhy rozv’iazannia [Language conflict in Ukraine: the ways of settlement]. *Ukrainska mova [Ukrainian Language]*, 2, 20–35. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ukrm_2018_2_4 [in Ukrainian].
- Mykhalchuk, O. (2014). Etnomovna spilnota yak obiekt movnykh prav [Ethnolinguistic community as object of linguistic rights]. In *Movni prava v suchasnomu sviti [Linguistic rights in the contemporary world]* (pp. 210–221). Uzhgorod [in Ukrainian].
- Nahorna, L. P. (2005). *Politychna mova i movna polityka: diapazon mozhyvostei politychnoi linhvistyky [Political language and language policy: possibilities of political linguistics]*. Kyiv [in Ukrainian].
- Osobysti istoriyi. Portal movnoyi polityky [Personal stories. Language policy portal]. Retrieved from <http://language-policy.info> [in Ukrainian].
- Protection against Discrimination in Germany. A Guide for Refugees and New Immigrants. (2018). Retrieved from https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Refugees/Fluechtlingsbroschuere_englisch.pdf?__blob=publicationFile&v=13.
- “Pryntsyovo ne spilkuyusya rosiys’koyu”. Yehor Hus’kov pro dosvid perekhodu na ukraiyins’ku movu [“As a matter of principle, I don’t use Russian language”. Yehor Huskov tells about his experience of language shift to Ukrainian]. Retrieved from <https://www.radiosvoboda.org/a/29093966.html> [in Ukrainian].
- Ruda, O. (2014). Zakhyst prav rosiiskomovnykh: mify i realii [Protection of *Russophone* population’s rights: myths and reality]. In *Movni prava v suchasnomu sviti [Linguistic rights in the contemporary world]* (pp. 232–245). Uzhgorod [in Ukrainian].
- Saplin, Yu. (2002). Movnyi konflikt yak vziaemodiia osobystostei, sotsialnykh stratehii ta komunikativnykh kultur [Language conflict as an interaction of individuals, social strategies and communicative cultures]. In *Movni konflikty i harmonizatsiia suspilstva: Materialy naukovoi konferentsii 28–29 travnia 2001 r. [Language conflicts and harmonization of society. Proceedings of the Science Conference, May 28–29, 2001]* (pp. 107–112). Kyiv [in Ukrainian].
- Selihei, P. O. (2009). Struktura y tipolohiia movnoi svidomosti [The Structure and Typology of Linguistic Consciousness]. *Movoznavstvo*, 5, 12–29 [in Ukrainian].
- Sokolova, S., & Zalizniak, H. (2018). Osoblyvosti suchasnoi movnoi sytuatsii Ukrainy u dzerkali sotsiolohii ta sotsiolinhvistyky [Peculiarities of the contemporary linguistic situation of Ukraine in the reflection of sociology and sociolinguistics]. *Ukrainska mova [Ukrainian Language]*, 2, 3–20 [in Ukrainian].
- Spilka molodykh politolohiv Ukrayiny: Movna problema v Ukrayini ye nadumanoyu, ale nese real’nu zahrozu [Union of Young Political Scientists of Ukraine: The language issue in Ukraine is

- imaginary, but it poses a real threat]. 2006. Retrieved from <http://maidan.org.ua/static/mai/1155489527.html> [in Ukrainian].
- Stetsenko, S. V. (1998). Dyskryminatsiya [Discrimination]. In Shemshuchenko, Yu. S. (Ed.). *Yurydychna entsyklopediya [Legal Encyclopedia]*. (Vol. 2). Kyiv [in Ukrainian].
- U Kyievi rozhorivsyia skandal u kafe cherez vidmovu obsluhovuvaty ukrayins'koyu movoyu [The scandal broke out in Kyiv cafe because of refusing service in Ukrainian language]. Retrieved from <https://narodna-pravda.ua/2019/08/13/u-kyievi-rozgorivsyia-skandal-u-kafe-cherez-vidmovu-obslugovuvaty-ukrayinskoyu-movoyu> [in Ukrainian].
- Vyshniak, O. I. (2008). Dynamika movnoi sytuatsii v Ukraini [Dynamics of linguistic situation in Ukraine]. In *Movna sytuatsiia v Ukraini: mizh konfliktom i konsensusom [Language situation in Ukraine: between the conflict and consensus]* (pp. 75–86). Kyiv: IPIEND im. I. F. Kurasa NAN Ukrainy [in Ukrainian].
- Vyshniak, O. I. (2009). *Movna sytuatsiia ta status mov v Ukraini: dynamika, problemy, perspektyvy (sotsiologichnyi analiz) [Language situation and languages' status in Ukraine: dynamics, problems, perspectives (sociological analysis)]*. Kyiv: Instytut sotsiologii NAN Ukrainy [in Ukrainian].
- Yavorska, H. (2013). Movni konflikty: shtuchni chy realni? [Language conflicts: artificial or real?]. In *Mova, kultura, samoidentychnist [Language, culture, identity]* (pp. 67–78). Kyiv [in Ukrainian].
- Zakon Ukrainy “Pro zabezpechennia funktsionuvannia ukrainskoi movy yak derzhavnoi” vid 25.09.2019 No. 2704-VIII [Law of Ukraine 2704-VIII “On Ensuring the Functioning of Ukrainian Language as a State Language” 25.09.2019]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19> [in Ukrainian].
- Zalizniak, H. M. (2002). Movnyi konflikt u stolytsi v otsinkakh fakhivtsiv [Language conflict in Kyiv in the views of specialists]. In *Movni konflikty i harmonizatsiia suspilstva. Materialy naukovoi konferentsii 28–29 travnia 2001 r. [Language conflicts and harmonization of society. Proceedings of the Science Conference, May 28–29, 2001]* (pp. 104–106). Kyiv: Vydavnycho-polihrafichnyi tsentr “Kyivskiy universytet” [in Ukrainian].
- Zalizniak, H. M., & Masenko, L. T. (2001). *Movna sytuatsiia Kyieva: den nynishnii ta pryideshnii [Language situation in Kyiv (today and tomorrow)]*. Kyiv [in Ukrainian].

Abstract

Hontar Maryna

LANGUAGE CONFLICT AND LANGUAGE DISCRIMINATION IN THE FIELD OF RETAIL AND SERVICES IN UKRAINE

Background. The linguistic situation in Ukraine is characterized by Ukrainian-Russian bilingualism. The way of the coexistence of these languages is an important factor in Ukrainian society's life.

Purpose. To study language conflict and discrimination based on language in the field of retail and services.

Methods. The research is based on the analysis of mass survey data and focus groups discussions conducted in 2017, electronic media publications, forum and social networks posts, that describe language discrimination and language conflicts in retail and service institutions.

Results. The study found that issues of language conflict and language discrimination are debatable, with differing opinions from ordinary Ukrainians and language professionals. Analysis of the 2006 and 2017 surveys demonstrated that Ukrainians are not aware of the potential conflict of co-existence of the two languages in society. At the same time, experts point to the existence of social tension in the society related to the language issue. The results of an expert survey in 2000 showed a high level of discrimination against Ukrainian-speaking citizens in Kyiv, and the focus group discussions in 2017 contained examples of discrimination against representatives of Ukrainian-speaking and Russian-speaking population in the retail and services sector. Numerous discrimination situations were described on social networks. Such results testify to the contradictory nature of mass consciousness.

Discussion. From the results, it is clear that there is a sufficiently high level of conflict of language issues and that the problem of language discrimination is real and it is experienced most by Ukrainian-speaking Ukrainians. There are several preconditions for resolving these issues: an effective language policy and the formation of a high level of national and linguistic consciousness among citizens.

Keywords: bilingualism, language conflict, discrimination based on language, linguistic consciousness, linguistic rights and duties.

Матеріал надійшов 27.08.2019