

Наталія Матвеева

<https://orcid.org/0000-0001-6290-9381>

МОВНА ПОВЕДІНКА СТОЛИЧНИХ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ

Статтю присвячено проблемі аналізу мовної поведінки столичних державних працівників. Матеріалом дослідження стали відеозаписи гарячих ліній за участю представників Київської міської ради. Під час аналізу визначено тенденції використання української й російської мов держслужбовцями у процесі виконання посадових обов'язків, а також виявлено причини, що найчастіше зумовлюють перемикання мовних кодів. На основі проведеного дослідження виокремлено три найпоширеніші типи мовної поведінки державних службовців.

Ключові слова: мовна поведінка, мовний код, перемикання мовних кодів, змішування мовних кодів, білінгвізм, диглосія, формальне спілкування.

Вступ

Поняття мовної поведінки як одне з найбільш уживаних у соціолінгвістиці розглядають в аспекті вибору конкретної мови або мовного варіанта в умовах комунікації. Мовна поведінка монолінгва передбачає вибір певного варіанта однієї мови (літературна мова, діалект, жаргон), що може варіюватися залежно від обставин спілкування. Фокусом цього дослідження є мовна поведінка білінгва, який легко може змінювати мовні коди задля оптимізації комунікації і кращого взаєморозуміння.

У нашій роботі зосереджуємо увагу на проблемі вибору мовного коду столичними державними працівниками, позаяк виявляється, що часто їхня мовна поведінка суперечить вимогам законодавства. Попри Закон України «Про державну службу», який зобов'язує держслужбовців використовувати українську мову в процесі виконання своїх посадових обов'язків, вони не завжди його дотримуються, користуючись також російською мовою. З огляду на це актуальним є завдання вивчення мовної поведінки державних працівників із метою аналізу причин, що зумовлюють перемикання кодів.

Теоретичне підґрунття

Вивченню мовної поведінки присвячені праці таких дослідників, як Р. Белл, В. Беліков, Л. Крисін, Н. Мечковська, Т. Бурда, О. Михальчук тощо. Важливим у цьому контексті є дисертаційне дослідження В. Шелудько, де на основі аналізу мовної особистості державних службовців науковиця діагностувала найпоширеніші вади їхнього мовлення і детально вивчила їх мовну поведінку (Шелудько, 2018).

Очевидно, що за ситуації білінгвізму індивіди володіють двома й більше мовами (кодами) і можуть навперемінно їх використовувати. Перемикавання мовного коду – це перехід мовця у процесі спілкування з однієї мови (діалекту, стилю) на іншу залежно від умов комунікації (Беліков & Крисін, 2001, с. 16). Перемикавання мовних кодів великою мірою залежить від інтенсивності мовних контактів, що супроводжують процеси мовної та культурної інтеграції комунікантів. Метою перемикавання кодів завжди є бажання мовця досягнути максимально ефективного спілкування.

Особливу увагу слід звернути на причини, що зумовлюють зміну мовного коду. Цей аспект часто є предметом зацікавлення багатьох учених. Наприклад, В. Брайт уважає, що до основних чинників, які впливають на вибір мови, належать соціальний статус мовця та його співрозмовника, а також ситуація спілкування (Брайт, 1975, с. 35–36). В. Беліков і Л. Крисін погоджуються з такими факторами, додаючи, що перемикавання кодів найбільше зумовлює зміна адресата (коли людина розуміє лише одну з мов), зміна ролі самого мовця (йдеться про ситуацію, за якої в кожній сфері доречніше користуватися конкретною мовою) і тема спілкування (розмова зазвичай ведеться тією мовою, де досконаліша термінологія) (Беліков & Крисін, 2001, с. 17).

Р. Белл, а за ним і багато інших науковців пояснюють процеси перемикавання мовних кодів тим, що кожен індивід упродовж свого життя одночасно є членом різних груп, усередині яких має певний більш чи менш престижний статус. Кожному статусу приписані конкретні ролі, а для кожної ролі діють свої норми поведінки, у тому числі мовні, яких слід дотримуватися з огляду на ситуацію (Белл, 1980, с. 137). Тому кожна людина одночасно є носієм ознак багатьох груп (гендерної, економічної, соціально-культурної, професійної), проте визначальною, на думку Дж. Едвардса, вважається належність до конкретної етнокультурної спільноти (Bhatia, 2013, р. 20). Інакше кажучи, індивід у суспільстві програє безліч ролей

у різних соціальних ситуаціях, дотримуючись відповідних норм поведінки. Мовець володіє певною сукупністю кодів, кожен із яких відповідає конкретним рольовим стосункам. Для здійснення комунікації йому необхідно вибрати той код, який найкраще допоможе досягнути поставлених цілей. Тобто зміна соціальної ролі часто передбачає зміну мовного коду (Белл, 1980, с. 141), а отже, зумовлює диглосну ситуацію, оскільки у свідомості мовця за кожною сферою спілкування чітко закріплена певна мова.

Важливо розрізнати поняття перемикання мовного коду (code-switching) і змішування кодів (code-mixing). На відміну від перемикання, під змішуванням мовних кодів розуміють міксацію в одному реченні різних мовних одиниць (морфем, слів, фраз) із двох граматичних систем. В. Беліков і Л. Крисін наголошують на потребі розмежування процесів перемикання мовного коду, а також запозичення іншомовних одиниць та їхні вкраплення в мовлення. Різниця між цими трьома явищами полягає в тому, що при запозиченні слово хоча б частково підкоряється фонетиці та граматиці чужої мови, у процесі вкраплення зберігається чужорідний вигляд елемента, оскільки він не пристосовується до словозмінних і синтаксичних моделей рідної мови, тоді як перемикання кодів супроводжується повним переходом на іншу мову на всіх рівнях (Беліков & Крисін, 2001, с. 18).

В українській соціолінгвістиці термін «мовна поведінка» часто вживають у зв'язку з поняттями мовної стійкості та лабільності, позаяк вона зумовлена вибором конкретного мовного коду, що передбачає або закономірне використання рідної мови, або ж, навпаки, пристосування до мови співрозмовника, що часто залежить від низки чинників. Тобто взаємозв'язок соціальних (обставини спілкування, комунікативне середовище, престиж мови, стереотипи) і психологічних (індивідуальні настанови, асоціації, звички, власна оцінка рівня мовної компетенції та психологічний комфорт) факторів формують мовну поведінку особистості в білінгвальних умовах.

Мовна поведінка реалізується в конкретних мовних практиках, а тому слід наголосити на її змінності, адже в обставинах двомовності в кожному випадку комунікант може використовувати різні мовні коди, відповідно демонструючи відмінні типи мовної поведінки. Так, під час спілкування українськомовної та російськомовної людини, як слушно зазначає Л. Масенко, може бути два варіанти вибору мовної поведінки: або один із партнерів переходить на мову співрозмовника, або кожен говорить своєю мовою. Перша ситуація подібна до компромісу, однак не передбачає

вирішення проблеми шляхом взаємних поступок обох сторін, а, навпаки, змушує когось відмовитися від своєї мови на користь іншого. Другий варіант із самого початку обтяжений елементом конфронтаційності та зменшує шанси співрозмовників порозумітися (Масенко, 1999, с. 19). У контексті цього киян можна умовно поділити на дві групи: ті, хто зберігають мовну стійкість, і ті, які перемикають мовні коди залежно від ситуації спілкування. Щоправда, може бути і третій варіант мовної поведінки – змішування обох мов.

Мета нашої статті – проаналізувати мовну поведінку державних службовців та виділити її найпоширеніші типи.

Методи та матеріал дослідження

Матеріалом дослідження стали відеозаписи гарячих ліній упродовж січня – квітня 2019 р. за участю представників Київської міської ради загальною тривалістю 12 годин. Під час прямих ефірів до контактного центру Києва телефонували мешканці міста щодо різних питань, що дало підстави на основі реальних діалогів зробити висновки, яка мова переважає у формальній комунікації як посадових осіб, так і пересічних киян.

Аналіз мовної поведінки столичних держслужбовців

Виявляється, що рівень мовної та комунікативної компетентностей держслужбовців в українській мові не зовсім відповідає вимогам законодавства. Хоча вони добре знають лексичний склад української мови, володіють фаховою термінологією, проте часто припускаються помилок. В. Шелудько виокремлює такі найпоширеніші помилки в мовленні державних працівників. На акцентуаційному та орфоепічному рівнях очевидним є неправильне наголошення деяких слів, непослідовне передавання чергування приголосних, ненормативне оглушення дзвінких приголосних у кінці слів. Граматичний рівень характеризується проблемами з творенням ступенів порівняння прикметників, кличного відмінка іменників чи узгодження числівників з іменниками. Через постійне перемикавання мовних кодів держслужбовці схильні до інтерференції, що подекуди межує з суржигом, і канцеляриту (Шелудько, 2018, с. 16).

У нашій роботі зосереджуємо увагу на проблемі вибору мовного коду столичними державними працівниками. Одразу впадає у вічі той факт, що, попри обов'язкову вимогу для держслужбовців володіти державною мовою та використовувати її в процесі виконання службових обов'язків, реальне спілкування дуже часто відбувається в умовах змішування

і перемикання мовних кодів. З огляду на це можна виділити такі типи мовної поведінки посадових осіб: 1) перемикання мовних кодів залежно від мови співрозмовника; 2) дотримання мовного режиму і користування державною мовою; 3) використання російського мовного коду всупереч вимогам законодавства. Проаналізуємо вибір комунікантами українського чи російського мовних кодів на основі конкретних діалогів, записаних під час відеотрансляцій на сайті контактного центру Києва.

15 січня 2019 р. прямиий ефір відбувався за участю В. Кузьменка, в. о. директора Департаменту з питань державного архітектурно-будівельного контролю. Найперше, що привертає увагу в цій розмові, – це абсолютно білінгвальний характер поведінки державного службовця. Попри те, що він починає розмову завжди державною мовою, використовуючи ввідні фрази, як-от: *Так, я слухаю; Алло, доброго дня; Вітаю Вас*, далі одразу підлаштовується під мову співрозмовника, послідовно дотримуючись обраного коду. Щоправда, помітними є українськомовні вкраплення в російське мовлення представника київської міської влади, які насамперед пов'язані з використанням назв певних установ чи термінів, що закріпилися у свідомості мовця українською мовою (*...Набираете «Департамент архітектурного контролю» и переходите по указанной ссылке...*). Що стосується вибору мови киянами, які телефонували на гарячу лінію, то четверо мовців від початку розмови обрали український мовний код і дотримувалися його, проте одна дівчина, почавши пояснювати свою ситуацію державною мовою, у процесі розмови запитала, чи можна їй перейти на російську, оскільки українською розмовляти надто складно. Це є підтвердженням наявності диглосії, позаяк для цього комуніканта українська мова, вочевидь, асоціюється з офіційним спілкуванням, тому вона й намагалася її використовувати, попри недостатнє володіння. Інша жінка, навпаки, після кількох реплік російською змінила мовний код і до кінця розмови продовжувала говорити українською. Троє киян продемонстрували повністю російськомовну поведінку. Отже, підсумки аналізу показують, що впродовж цієї прямої лінії однакова кількість мовців обрали для комунікації українську та російську мови, а державний працівник В. Кузьменко виявляв мовну лабільність, орієнтуючись на мову, якою до нього зверталися.

22 січня 2019 р. гостем прямого ефіру був Д. Рахматулін, заступник директора Департаменту транспортної інфраструктури КМДА, начальник управління з паркування. Одразу зауважимо, що державний службовець

є російськомовним спікером, що постійно демонстрував свій монолінгвізм. Спочатку він офіційно представився державною мовою з російською вимовою, проте перервав це фразою *плохо слышно*. Далі майже весь ефір відбувався російською мовою. Незважаючи на те, що своє прохання троє людей починали пояснювати українською, після відповіді Д. Рахматулліна російською говорили вже обидва учасники комунікації. Діалоги з іншими громадянами були повністю російськомовними. У процесі всієї розмови державний працівник українською мовою назвав хіба що свою посаду, комунальне підприємство «Київавтошляхміст» та фрази *Доброго дня*, *Будь ласка*, та й то з російською вимовою. Навіть коли він намагався говорити державною мовою, це мало такий вигляд: *Спасибо Вам за обращение. Было присмно з вами поспілкуватися*. Мовна поведінка держслужбовця засвідчує тенденцію до використання в російському спілкуванні українськомовної професійної лексики, термінологічних конструкцій і фраз увічливості. Отже, на прикладі цього ефіру можемо зафіксувати тотальне порушення закону Д. Рахматулліним, оскільки працівники державних органів при виконанні своїх посадових обов'язків повинні використовувати державну мову. Прикро зауважити, що жоден киянин, який починав говорити українською, під час діалогу не виявив мовної стійкості й не зберіг свій мовний код.

Наступна пряма лінія відбувалася 29 січня 2019 р. Представником державної влади виступив Д. Науменко, директор Департаменту житлово-комунальної інфраструктури КМДА. Варто наголосити на тому, що представився держслужбовець українською мовою, щоправда, з російською вимовою (*З радистю буду відповідати на ваші запитання*), а далі всі діалоги здебільшого були російськомовними, попри те, що розмова завжди починалася українськими фразами увічливості *Доброго дня* чи *Слухаю вас*. Упадає у вічі те, що до представника житлово-комунальної інфраструктури найбільше телефонували літні кияни, які послуговувалися російською мовою, вочевидь, через виховання у російськомовному радянському середовищі. З огляду на це державний працівник теж відповідав нею, українською мовою звучали лише або окремі увічливі слова, або певні поняття, закріплені у свідомості мовця державною мовою (*Есть такая услуга «Электронне звернення»: Можете обратиться в Центр підтримки споживачів; В судебном порядке будут принуждывати жильца...*). З дев'ятьох киян лише двоє обрали український мовний код та до кінця розмови його не перемикали, а Д. Науменко, спілкуючись

з ними, теж говорив українською, що свідчить про типовий білінгвальний характер мовця. Отож, можна зробити висновки, що в цьому прямому ефірі домінувала російська мова, оскільки сім розмов відбувалися російською і тільки дві – українською.

Прямий ефір 5 лютого 2019 р. виявився сприятливішим для української мови завдяки О. Фіданян, директорці Департаменту освіти і науки КМДА. Слід зауважити, що це перший держслужбовець на прямих ефірах у 2019 р., який говорив суто українською мовою, до того ж літературною. Як наслідок, більшість киян теж послуговувалися державною мовою. Навіть коли деякі люди зверталися російською, пані Фіданян не перемикала мовного коду. Таким чином, розмова відбувалася або двома мовами, або кияни переходили на українську. Решта розмов велися лише державною мовою. З цього можна зробити позитивні висновки, що пряма лінія 5 лютого 2019 р., на відміну від усіх інших, була майже повністю українськомовною, а держслужбовець при виконанні своїх обов'язків на 100 відсотків дотримувалася мовного режиму.

Українська мова домінувала і під час прямого зв'язку 12 лютого 2019 р. за участю Т. Панчія, в. о. директора Департаменту міського благоустрою КМДА. Одразу помітно, що держслужбовець є українськомовним, про що свідчить його літературна вимова та українська орфоепія, а це, відповідно, певним чином упливало на вибір мови киянами, які телефонували на гарячу лінію. Якщо деякі люди й починали розмову російськомовним звертанням *Тарас Михалчи?*, далі говорили українською. Четверо співрозмовників обрали російський мовний код, але Т. Панчій все одно послуговувався державною мовою, а отже, розмова відбувалася двома мовами. Один російськомовний співрозмовник наприкінці комунікації все-таки перемкнув свій мовний код і закінчив розмову українською фразою *Дякую, до побачення!*. Помітним є і те, що в мовленні російськомовних киян часто траплялися українські терміни, як-от: *утримання прибудинкової території, пільги, комунальні послуги* тощо. Загалом можемо підсумувати, що з семи розмов три відбувалися виключно українською, чотири – двома мовами. Оскільки Т. Панчій жодного разу не змінив свого мовного коду, то російська мова в цьому ефірі значно програвала українській.

19 лютого 2019 р. гостем прямого ефіру була директорка Департаменту охорони здоров'я КМДА В. Гінзбург. Впадає у вічі те, що більшість киян, які телефонували на гарячу лінію, були переважно старшого віку,

а отже, їхнє мовлення наповнене і діалектними, і суржиковими рисами: *Перестали випускати средства, Севастопольська площа, врач-ендокринолог, больница № 3, про питаніє взагалі нема мови та ін.*, тому під час цього прямого зв'язку фокусом уваги був вибір мовного коду держслужбовцем. Зауважимо, що В. Гінзбург виявляла мовну стійкість і розмовляла українською мовою навіть із трьома киянками, які використовували російську. Решта сім розмов відбувалися державною мовою. Отже, з десяти діалогів три були російсько-українськими, сім – лише українськими, щоправда, з великою кількістю суржикових і діалектних рис у мовленні киян. Держслужбовець повністю дотримувалася мовного режиму та використовувала лише державну мову, тільки наприкінці діалогу з однією киянкою вона перейшла на російську, скоріше за все через емоційне збудження.

26 лютого 2019 р. прямий ефір відбувся за участю В. Фіоктістова, директора Департаменту промисловості та розвитку підприємництва КМДА. Як і всі інші держслужбовці, назвався урядовець українською мовою, проте далі демонстрував білінгвальну поведінку, орієнтуючись на мову киян. Впадає у вічі те, що в процесі діалогів державний працівник не змішував мовних кодів, як це часто спостерігалось в мовленні інших посадових осіб, а послідовно дотримувався обраної мови. Так, у його російському мовленні зовсім немає українських вкраплень у вигляді якихось термінологічних чи професійних конструкцій. Наприклад, назви *карточка киевлянина, Киевхлеб, Горэлектротранс, Зеленстрой* у російському мовленні службовця звучали російською. Водночас в українському мовленні не виявлено російських вкраплень. З цього робимо висновки, що В. Фіоктістов є типовим білінгвом, який перемикає мовні коди з огляду на мову співрозмовника, але в процесі комунікації не змішує їх. Загальні результати гарячої лінії такі: українська мова конкурує з російською, адже з шести діалогів три відбувалися українською мовою, а три – російською.

5 березня 2019 р. кияни телефонували на гарячу лінію, аби поставити запитання М. Бученку, заступнику директора Департаменту соціальної політики КМДА, начальнику управління пільг, державної та регіональної допомоги. Одразу зазначимо, що спікер є повністю українськомовним, а це певним чином мало вплив і на вибір мови киянами, які в процесі розмови змішували та перемикали коди, орієнтуючись на мову держслужбовця. Наприклад, цікавою виявилася така ситуація: один із комуні-

кантів весь час розмовляв російською, проте наприкінці розмови, коли М. Бученко допоміг вирішити його питання, перемкнув свій мовний код і закінчив розмову словами вдячності вже українською мовою: *Я Вам дякую! Спасибі Вам! Дай Бог, щоб у Вас усе получилось!*. Мабуть, така зміна мовного коду відбулася через те, що людину задовольнила відповідь держслужбовця, тому він перейшов на мову співрозмовника, аби підкреслити свою вдячність посадовій особі. Наголосимо, що держслужбовець жодного разу не змінив свій мовний код і не перейшов на російську мову, таким чином не порушуючи мовного законодавства. У результаті з восьми розмов дві відбувалися виключно українською, двоє додзвонювачів змінили мовний код і перейшли з російської на українську, ще двоє киян у процесі комунікації постійно змішували мовні коди, а два все ж продовжували розмовляти російською. Отже, можемо спостерігати позитивну тенденцію, яка виявляється в тому, що мова державного службовця великою мірою впливає на вибір мови його співрозмовниками, унаслідок чого українськомовність посадової особи забезпечує вищий ступінь використання державної мови іншими комунікантами.

Гостем наступного прямого ефіру (12 березня 2019 р.) був О. Павловський, начальник відділу з утримання автомобільних шляхів та споруд на них КК «Київавтодор». Спікер намагався користуватися лише державною мовою, хоча і припускався певних помилок, як-от: *приймати участь, то єсть, задати питання, її адрес* та ін., проте не перемикав мовні коди навіть із російськомовними співрозмовниками. Натомість російськомовні кияни частіше або перемикали, або змішували мовні коди, спілкуючись з українськомовним державним працівником. Підсумки моніторингу показали такі результати: у процесі комунікації з держслужбовцем із дев'яти розмов п'ять відбувалися виключно українською мовою, в одному випадку кожен комунікант використовував свою мову (посадова особа говорила українською, його співрозмовник – російською), ще впродовж трьох розмов кияни перемикали та змішували мовні коди, а отже, діалог відбувався державною мовою з боку О. Павловського та двома мовами з боку киян, які телефонували на гарячу лінію (*Дуже дякую, в принципі у мене всё по вопросам: Доброго дня! У меня такой вопрос: Я буду очень ждать. Дякую Вам тоже!*). Таким чином, не було зафіксовано жодного факту порушення мовного законодавства О. Павловським, як наслідок, кияни теж більшою мірою користувалися державною мовою.

Прямий ефір 19 березня 2019 р. відбувся за участю В. Люліна, директора Розрахункового департаменту ПрАТ «АК “Київводоканал”». Держслужбовець, очевидно, є білінгвом, а тому вибирає мовний код, орієнтуючись на мову, якою до нього звертаються. Тому кияни використовували ту мову, якою звикли спілкуватися у повсякденному житті й не намагалися говорити державною мовою, як це було у випадках з українськомовними держслужбовцями. Слід звернути увагу на те, що посадова особа починала розмову то українською, то російською мовою, що залежало від мови попереднього діалогу, а далі послідовно дотримувалася мовного коду співрозмовника. Отже, з 11 розмов більшість, а саме сім діалогів, проходили російською мовою та лише чотири – українською, державний працівник у процесі комунікації виявляв мовну лабільність.

Гостем наступного прямого ефіру 26 березня 2019 р. став К. Лопатін, директор структурного підрозділу «Енергозбут» КП «Київтеплоенерго». Мовну поведінку посадової особи можна кваліфікувати як монологічну, позаяк держслужбовець користувався виключно державною мовою і не змінював код під час спілкування з російськомовними додзвонювачами. Натомість більшість киян, які телефонували на гарячу лінію, використовували російську мову, а тому діалоги з державним працівником відбувалися обома мовами за принципом «кожен своєю». Дивним видається те, що, попри стовідсоткове використання К. Лопатіним державної мови, більшість киян усе ж говорили російською. Попередні гарячі лінії засвідчили, що люди певною мірою підлаштовувалися під мову співрозмовника, а українськомовність держслужбовців забезпечувала ширше вживання державної мови й людьми, що брали участь в ефірі. У цьому випадку така тенденція не спрацювала. Варто зосередити увагу і на поширеній під час цього ефіру ситуації, коли комуніканти, які впродовж усієї розмови говорили російською, закінчували діалог фразою державною мовою, наприклад, *Добре, дякую, до побачення! Гарного дня Вам! чи Спасибо большое. Гарного Вам дня! До побачення!* Таку поведінку можна пояснити або психологічними моментами, коли людині складно спонтанно розмовляти українською, тому вона використовує її лише для фраз увічливості, або ж з поваги до державного працівника, який допоміг вирішити її питання, людина перемикає свій мовний код на користь коду співрозмовника. Загальні результати моніторингу такі: з восьми розмов лише дві були повністю українськомовними, один киянин постійно перемикав мовні коди, а п'ятеро людей говорили російською.

Проаналізуємо пряму лінію 2 квітня 2019 р. за участю С. Литвинова, в. о. директора з транспорту КП «Київпастрас». У цьому діалозі найбільше привертає увагу російськомовність посадової особи. Його представлення виглядало так: *Добрый день! Сегодня на ваши звонки отвечаю я. Литвинов Сергей Дмитриевич, выполняющий обов'язки директора з транспорта.* А далі одразу російською звертався до додзвонювачів, тому майже всі діалоги відбувалися російською мовою. Одна киянка почала розмову українською, але після російськомовної репліки урядовця сказала: *Вы по-русски разговариваете? И я с вами буду по-русски, мне так легче.* Троє молодих людей все-таки використовували український мовний код, незважаючи на те, що посадова особа спілкувалася російською. Загальні результати прямої лінії такі: з 12 розмов дев'ять були повністю російськомовними, три – російсько-українськими. Мусимо наголосити на беззаперечному факті порушення мовного режиму С. Литвиновим, оскільки він користувався суто російським мовним кодом під час виконання своїх посадових обов'язків.

Висновки

Отже, проаналізувавши мовлення 12 посадових осіб, можемо зробити такі висновки: четверо держслужбовців перемикали мовні коди залежно від мови співрозмовника; шестеро посадовців дотримувалися мовного режиму і користувалися державною мовою; двоє державних працівників використовували російський мовний код усупереч вимогам законодавства.

Тому підсумки нашого дослідження свідчать, що половина держслужбовців таки виявляють мовну стійкість та у процесі виконання своїх обов'язків діють згідно з законом, вживаючи державну мову. Проте багато працівників усе ж продовжують послуговуватися двома мовами. Найбільшою мірою на вибір мовного коду, як показало наше дослідження, впливає не мовний режим, а мова співрозмовника. Багато діалогів відбувалися переважно за інерцією, урядові особи демонстрували мовну лабільність, підлаштовуючись під мовний код співрозмовника. У такому контексті поширеною є тенденція в російському спілкуванні використовувати професійну лексику і термінологічні конструкції з української мови, що свідчить про змішування мовних кодів. Продовжують обіймати високі посади й люди, що використовують на роботі російську мову.

Поділяємо думку В. Шелудько про те, що ті державні службовці, які не володіють чи погано володіють державною мовою, не можуть перебувати на державній службі. Працівники, які стихійно переходять із російської мови на українську і не помічають у своєму мовленні помилок, пов'язаних із впливом російської мови, потребують курсів з української мови з комплексною програмою, спрямованою на формування мовної, мовленнєвої, комунікативної, предметної та прагматичної компетентностей (Шелудько, 2018, с. 16).

Тому з огляду на результати моніторингу гарячих ліній мусимо зробити висновки про те, що нагальною потребою для утвердження української мови є постійне використання її державними службовцями та контроль за мовним режимом у сферах офіційної комунікації.

Список використаної літератури

- Беликов, В. И., Крысин, Л. П. (2001). *Социоллингвистика*. Москва.
- Белл, Р. Т. (1980). *Социоллингвистика. Цели, методы, проблемы*. Москва: Международные отношения.
- Брайт, В. (1975). Введение: параметры социоллингвистики. В *Новое в лингвистике* (с. 34–41). Москва: Прогресс.
- Контактний центр міста Києва. Взято з <https://www.youtube.com/user/kmda1551>.
- Масенко, Л. Т. (1999). *Мова і політика*. Київ: Соняшник.
- Шелудько, В. Л. (2018). *Мовна особистість сучасного українського державного службовця в професійному дискурсі*. (Дис. канд. філол. наук). Інститут української мови НАН України. Київ.
- Bhatia, Tej K., & Ritchie, William C. (Eds.). (2013). *The Handbook of Bilingualism and multilingualism*. Blackwell Publishing.

References

- Belikov, V. I., & Krysin, L. P. (2001). *Sotsyolynhvystyka [The sociolinguistics]*. Moskva [in Russian].
- Bell, R. T. (1980). *Sotsyolynhvystyka. Tsely, metody, problemy [The sociolinguistics. The objectives, methods, problems]*. Moskva: Mezhdunarodnye otnosheniya [in Russian].
- Bhatia, Tej K., & Ritchie, William C. (Eds.). (2013). *The Handbook of Bilingualism and multilingualism*. Blackwell Publishing.
- Brait, V. (1975). Vvedeniye: parametry sotsyolynhvystyky [Introduction: the parameters of the sociolinguistics]. In *Novoe v lynchvystyke [The news in linguistics]* (pp. 34–41). Moskva: Prohress [in Russian].
- Kontaknyi tsentr mista Kyieva. Retrieved from <https://www.youtube.com/user/kmda1551> [in Ukrainian].
- Masenko, L. T. (1999). *Mova i polityka [Language and policy]*. Kyiv: Soniashnyk [in Ukrainian].
- Sheludko, V. L. (2018). *Movna osobystist suchasnoho ukrainskoho derzhavnoho sluzhbovtisia v profesinomu dyskursi [The language personality of a modern Ukrainian civil servant in a professional discourse]*. (PhD's thesis). The Institute of the Ukrainian language the National Academy of Sciences. Kyiv [in Ukrainian].

Abstract*Natalia Matveieva***A LANGUAGE BEHAVIOR
OF THE CIVIL SERVANTS OF KYIV**

Background. Much research has been devoted to the problem of language behavior. In this study we have focused on the capital and analyzed the language behavior of the civil servants of Kyiv. This article deals with the problem of functioning of the Ukrainian and Russian language in communication of the civil servants.

Purpose. The purpose of this paper is to analyze the language behavior of the civil servants during their work and distinguish the most widespread types of the language behavior.

Methods. The research was conducted by analyzing the videos of hotlines, where the Kyiv civil servants communicate with the citizens. The total duration of videos is 12 hours.

Results. The language behavior of each civil servant is different: from demonstrating of language stability to the constant switching of language codes. On this evidence we can describe the following types of language behavior of officials: 1) switching of language codes depending on the language of the interlocutor; 2) the use of the official language; 3) the use of the Russian language code contrary to the requirements of the legislation. The second and third types can be determined as demonstrating of language stability when the Ukrainian-speaking and Russian-speaking participants use only their usual language and don't switch the language codes. The previous sentence of the other communicant has no influence on the choice of the language.

Conclusions. Therefore, the results of our study show three possible patterns of language behavior, that can be observed during the videos: language stability (both Ukrainian and Russian), code-switching and their mixing. The main reason for code-switching is the language of the interlocutor.

Keywords: language behavior, language code, code-switching, code-mixing, bilingualism, diglossia, formal communication.

Матеріал надійшов 16.08.2019