

Мир науки. Социология, филология, культурология <https://sfk-mn.ru>
World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies

2023, Том 14, № 2 / 2023, Vol. 14, Iss. 2 <https://sfk-mn.ru/issue-2-2023.html>

URL статьи: <https://sfk-mn.ru/PDF/16FLSK223.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Киндеркнехт, А. С. Сопоставительный анализ дискурсивных маркеров в повседневной и профессиональной коммуникации (на примере «well» и его русских аналогов в речи медиатора) / А. С. Киндеркнехт, О. Н. Путина // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2023. — Т. 14. — № 2. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/16FLSK223.pdf>

For citation:

Kinderknecht A.S., Putina O.N. Comparative analysis of discourse markers in everyday and professional communication (on the example of «well» and its Russian analogues in the mediator's speech). *World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies*. 2023; 14(2): 16FLSK223. Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/16FLSK223.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.)

УДК 811.111+811.161.1'42

Киндеркнехт Анна Сергеевна

ФГБОУ ВО «Пермский государственный аграрно-технологический университет
имени академика Д.Н. Прянишникова», Пермь, Россия
Доцент

Кандидат филологических наук, доцент

E-mail: a_kinderknecht@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4597-9297>

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=341908

Путина Ольга Николаевна

ФГАОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет», Пермь, Россия
Доцент

Кандидат филологических наук

E-mail: onputina@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8050-8856>

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1001832

Сопоставительный анализ дискурсивных маркеров в повседневной и профессиональной коммуникации (на примере «well» и его русских аналогов в речи медиатора)

Аннотация. Анализ прагматических функций английского дискурсивного маркера well и его аналогов в русском языке является важным и актуальным для взаимодействия коммуникантов и формирования языка медиации. Дискурсивные маркеры представляют собой класс вспомогательных коммуникативных единиц с уникальными формальными и прагматическими возможностями, высокой частотностью употребления и транскатегориальным характером. Дискурсивные маркеры как прототипические конструкты обладают большим функциональным потенциалом, актуализирующимся в контексте. Единственный критерий выделения данных единиц — функционально-прагматический. Для дискурсивных маркеров характерна семантическая диффузность, поэтому именно от ситуации зависит, какой потенциал значения будет актуализирован в речи. В данной статье в сравнительном аспекте представлены особые прагматические функции дискурсивных маркеров, актуализирующихся в профессиональном дискурсе медиации и в повседневном дискурсе. Принимая во внимание принцип конфиденциальности в работе медиатора, в качестве методов исследования авторами используются лингвопрагматический и контекстуальный

анализы. Материалом служат учебники по медиации, фрагменты переговоров из открытых источников, статьи практикующих медиаторов и речевые фрагменты саморефлексии профессиональных медиаторов. В статье также используются материалы саморефлексии профессионального медиатора. Проверка дискурсивных маркеров нейтральности происходит в процессе медиации в саморефлексии медиатора и оценивается по успешности переговоров: авторы анализируют, насколько профессионально, беспристрастно и эффективно используются те или иные маркеры медиаторами. Для вариантов перевода *well* с английского языка на русский действуют ограничения, связанные с принципом нейтральности медиатора. Употребление нейтральных дискурсивных маркеров способствует успешности переговоров и демонстрирует профессионализм медиатора.

Ключевые слова: дискурсивные маркеры; *well*; повседневная коммуникация; профессиональная коммуникация; медиация; прагматическая функция; английский язык; русский язык

Введение

В процессе формирования коммуникативной компетенции в иностранном и родном языках важное значение имеют дискурсивные маркеры как «незнаменательные слова или словосочетания, регулирующие дискурсивный процесс между отправителем информации и ее получателем» [1, с. 53], прагматические маркеры, контекстообусловленные слова, не несущие значимой информации в высказываниях, но тем не менее служащие «для организационных целей, выражения оценочной позиции говорящего к предмету высказывания и упрощения прагматического взаимодействия» [2, с. 166]. Дискурсивные маркеры как единицы, позволяющие «аранжировать высказывание» для его наилучшего понимания, входят в активный и высокочастотный словарь носителей языка [3, с. 306], их игнорирование в межкультурной коммуникации нередко ведет к искажению прагматических интенций, «к непониманию намерений говорящего и к снижению ценности высказывания в целом» [4, с. 5].

Характер взаимодействия коммуникантов и сфера коммуникации во многом определяют использование того или иного дискурсивного маркера. Согласно контекстуальным сопоставительным исследованиям [4–10 и др.], большинство дискурсивных маркеров являются лингвоспецифичными и реализуют в каждом языке свой набор функций. В связи с этим актуальной исследовательской проблемой является анализ прагматической функции маркера «в исходном коммуникативном контексте» и поиск «функционально тождественных средств перевода» на другой язык [5, с. 23]. В адекватной интерпретации нуждается также репертуар дискурсивных маркеров разных типов дискурса.

Методы

Цель настоящего исследования — анализ функционирования дискурсивного маркера «*well*» и его аналогов в профессиональной медиации. Медиация — это альтернативное судебному разбирательству средство разрешения спора, «переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для обеих (всех) сторон».¹ Принятие закона о медиации в 2010 г.² дало толчок к широкому распространению и официальному

¹ Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб.: 2005. — С. 7.

² Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/12177508> (дата обращения: 03.03.2023).

признанию этого метода урегулирования конфликтов в разных сферах деятельности, однако все еще остаются проблемы развития медиации относительно внедрения медиативной практики и подготовки медиаторов в России. Е.Н. Иванова пишет, что проблемы различного понимания сути и методологии медиации «затрагивают не только конфликтологические, психологические, но также этические и философские аспекты человеческой деятельности [11, с. 147–148]. Добавим здесь также лингвистические проблемы, связанные с формированием русскоязычной терминологии медиации и «выкристаллизацией языка медиатора на русскоязычной почве» [12].

В практике медиации уделяется значительное внимание речевому поведению медиатора, использованию им отдельных фраз, слов, вплоть до единиц, аранжирующих высказывание, использование которых не должно противоречить основным принципам медиации: добровольность, равноправие сторон, нейтральность и беспристрастность медиатора, конфиденциальность.

Учитывая принцип конфиденциальности в работе медиатора, который выражается в запрете на стенографирование, аудио- и видеозапись медиативных переговоров, мы можем использовать в качестве материала исследования учебные пособия по медиации, фрагменты переговоров в открытом доступе, иллюстрирующие деятельность медиатора, статьи практикующих медиаторов, речевые фрагменты саморефлексии профессиональных медиаторов в сети Интернет.

Методы исследования: лингвопрагматический и контекстуальный анализ дискурсивных маркеров в повседневной и профессиональной коммуникации.

Результаты исследования и их обсуждение

1. Дискурсивный маркер *well* в повседневной и профессиональной коммуникации.

В английском языке *well* является одним из самых распространенных маркеров повседневного дискурса и имеет богатый спектр потенциальных значений, которые по-разному передают отношения между элементами структуры дискурса. В частности, контекстуальный анализ примеров употребления *well* на большой выборке контекстов показывает, что в диалогическом дискурсе повседневности реализуются 25 различных прагматических функций в зависимости от ситуативного контекста, от отношений адресанта и адресата к сообщаемому, от их намерения³.

Нас интересует группа *well*, используемая для выражения ожидания, предвкушения чьего-либо ответа или сообщения (значение «to express anticipation in waiting for an answer or remark»⁴, актуализируемая в профессиональной медиации в речевом поведении медиатора, в «репликах» поддержания диалога, когда медиатор в рамках техники вербального нерефлексивного слушания подает таким образом сигнал конфликтующей стороне, что ее слушают. Нередко *well* медиатора заполняет паузы, моделируя архитектуру диалога и мотивируя сторону диалога к дальнейшему высказыванию. *Well* здесь — это дискурсивный маркер, который сигнализирует собеседнику о необходимости продолжать (back channel, turn-continuer [13]).

³ Путина О.Н. Функционирование дискурсивных маркеров в диалогическом единстве вопрос-ответ: на материале русского и английского языков): дис. ... канд. филол. наук. Пермь, 2021. С. 145–147.

⁴ Путина О.Н. Функционирование дискурсивных маркеров в диалогическом единстве вопрос-ответ: на материале русского и английского языков): дис. ... канд. филол. наук. Пермь, 2021. С. 146.

По наблюдениям медиаторов, в англоязычной медиации дискурсивный маркер *well* часто используется изолированно для демонстрации слушания, в качестве ответной реплики поддержания диалога со стороной конфликта. С учетом принципов, которые должен неукоснительно соблюдать медиатор в ходе коммуникации, можно утверждать, что в данной ситуации из 25 прагматических функций повседневной коммуникации⁵ в профессиональной медиации преимущественно актуализируются только функции стимуляции (поощрения) и удивления. Таким образом, дискурсивный маркер представляет собой «поощряющее высказывание, не затрагивающее сути сказанного».⁶ Наряду с *mmm, er*, исследуемый дискурсивный маркер встречается в подобных ситуациях в образовательном дискурсе, например, для заполнения паузы [14, с. 33], а также в медицинском дискурсе, где используется в рамках так называемого терапевтического слушания.

2. Аналоги *well* в русском языке в повседневной и профессиональной коммуникации.

В повседневной коммуникации вариантами перевода дискурсивного маркера *well* являются *да, да-да, ага, угу, ну, и что, ну и что, и что дальше*. В перечисленных вариантах перевода в повседневном дискурсе реализуются общие с маркером *well* прагматические функции: запрос информации; обращение, ответ на зов/обращение/отклик; объяснение, пояснение; побуждение; приглашение (к совместному речевому действию); смягчение, некатегоричность, хеджирование; согласие, подтверждение; сомнение; стимуляция, поощрение; поиск подходящей номинации, мыслительное затруднение; удивление; уступка; утверждение, утвердительный ответ. Выделенные нами ранее прагматические функции, релевантные для ситуации вербального нерелексивного слушания в медиации, — стимуляция, поощрение; удивление — здесь актуализируются, однако неоднозначным остается вопрос, насколько обособленно эти функции проявляют себя в коммуникативном поведении медиатора.

Для дискурсивных маркеров характерна семантическая диффузность, и именно от ситуации зависит, какой потенциал значения будет актуализирован в речи. Например, можно уже с известной долей уверенности сказать, что в изолированном использовании в процессе слушания *да, да-да, ага* могут реализовывать функцию согласия, подтверждения, что может быть расценено сторонами медиации как присоединение к стороне и потеря медиатором нейтральности, так как «да» в русском языке в утвердительном предложении чаще всего выражает согласие при ответе. «Ага» также используется для согласия, подтверждения, к тому же имеет разговорно-сниженную коннотацию, недопустимую для профессиональной коммуникации.

Отметим, что необязательно в речи медиатора при произнесении *да, да-да, ага* будет выражаться согласие. В учебнике по медиации, в рассмотрении видов слушания вариант *да-да* рассматривается как допустимый⁷, а подтверждение сказанного стороной конфликта необходимо как «способ преодоления эмоций и выведения клиента на уровень рационального решения конфликта».⁸ Однако здесь речь идет о том, что в употреблении того или иного дискурсивного маркера в принципе может проявляться согласие как эмоциональная

⁵ Путина О.Н. Функционирование дискурсивных маркеров в диалогическом единстве вопрос-ответ: на материале русского и английского языков): дис. ... канд. филол. наук. Пермь, 2021. С. 147–153.

⁶ Медиация: Учебник / Под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. С. 242.

⁷ Медиация: Учебник / Под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. С. 240.

⁸ Дронзина Т. Медиация (учебно-методическое пособие). Астана: Республиканское государственное управление «Қоғамдық келісім», Исследовательский институт «Общественное мнение», 2015. С. 127.

вовлеченность медиатора в проблему, излагаемую одной из сторон конфликта. Как пишут О.В. Аллахвердова и А.Д. Карпенко, свои чувства и оценки по поводу правильности или справедливости поведения какой-либо из сторон, симпатии или предубеждения медиатор «обязан оставить за пределами процесса медиации» и «на медиацию идти “пустым”». ⁹ Ситуативное употребление *да-да* не должно выражать эмоциональность медиатора и вмешательство в содержание: «*да-да* не выражает согласия с репликой стороны, а говорит лишь о поддержании контакта в процедуре медиации, показывает, что медиатор слушает, а не просто молчит» [15, с. 89].

3. Русскоязычные аналоги *well* в профессиональной медиации.

Вопрос об употреблении дискурсивного маркера в профессиональной медиации связан с соблюдением принципа нейтральности, беспристрастности медиатора. Употребление *да, да-да* может быть допустимым в случае, если медиатор уверен, что подобной звуковой реакцией он не нарушит свою нейтральность в глазах сторон конфликта. В других профессиональных сферах в ситуации слушания в изолированном употреблении наблюдается использование *да*, не выражающее согласия, например, в исследованиях отмечается, что, *угу, ага, да, ну* оптимизируют общение в медицинском дискурсе [16, с. 36; 17, с. 9]. Так, обращается внимание на использование *угу* и *да* в разговоре с перевозбужденным пациентом, когда «следует ограничить информацию, ничего не пытаться объяснить, говорить коротко, не обострять дискуссию» [16, с. 36]. Медиатор также имеет дело с перевозбужденными клиентами, сторонами в ситуации конфликта, когда эмоции медиантов нередко зашкаливают.

В.Н. Федосеев и С.Н. Капустин пишут, что в деловой коммуникации «лучшим воздействием на эмоционально возбужденного партнера являются так называемые “угу-реакции” типа “да-да, угу, ну конечно и т. п.”» [18, с. 48]. Медиация — это специфическая деловая коммуникация. Дискурсивные маркеры здесь должны проходить проверку на нейтральность.

В саморефлексиях медиаторов выделяется поначалу используемая в медиации калька *well* — «хорошо», не выдержавшая испытаний на нейтральность, так как в русском языке «хорошо» — это не только частица и вводное слово, но и оценочное наречие. Если использование *да, да-да, ага* ограничено в обстоятельствах, связанных с потенциальными возможностями нейтрального восприятия того, что говорят стороны конфликта, то относительно дискурсивного маркера *хорошо* в русскоязычной медиации постепенно формируется категоричный запрет на использование, вызванный большей долей восприятия этого маркера в оценочном ключе.

Оптимальным дискурсивным маркером выступает *угу* со значением «слышу, готов дальше слушать» [19], нейтрально используются в качестве отдельных реплик союзы, функция которых в контексте медиации заключается в том, чтобы стороны продолжали высказываться: *и ...; то есть ...* [15, с. 89].

Весьма нейтрально употребление дискурсивных маркеров с вопросительной информацией, запрашивающих информацию: *и что? ну и что? и что дальше? да?* Используемые в вопросительной лаконичной реплике дискурсивные маркеры не выражают оценку сказанного, не дают повода думать, что медиатор присоединился к одной из сторон, поддерживают контакт, показывают, что медиатор внимательно слушает.

⁹ Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб.: 2005. — С. 23.

Заключение

Характер взаимодействия коммуникантов и сфера коммуникации во многом определяют использование того или иного дискурсивного маркера. На примере маркера *well* мы рассмотрели, насколько лингвоспецифичным является дискурсивный маркер в рамках английского и русского языков и каковы особенности соотнесения дискурсивного маркера *well* и вариантов его перевода в повседневной и профессиональной коммуникации, в частности, в дискурсе медиации.

В повседневном дискурсе русскоязычные аналоги исследуемого дискурсивного маркера реализуют лишь часть его прагматических функций. Наблюдается также специфика актуализации совпадающих прагматических функций сопоставляемых вариантов в профессиональной коммуникации. Свойственные для повседневной коммуникации варианты перевода *well* не всегда являются удачными вариантами для профессионального дискурса медиации, в котором действуют ограничения, связанные с принципом нейтральности медиатора. Проверка дискурсивных маркеров на нейтральность осуществляется в процессе медиации в ходе саморефлексии медиатора и оценивается по тому, насколько успешными являются переговоры, не помешало ли использование того или иного маркера беспристрастности медиатора в глазах медиантов. Функционирование дискурсивных маркеров, равно как и их влияние на успешность или неуспешность переговоров, демонстрирует уместность или неуместность их использования в профессиональном общении медиатора со сторонами конфликта.

Медиация как особая сфера коммуникации определяет использование дискурсивных маркеров в новом ключе, в связи с ограничениями отдельной профессиональной сферы. Анализ прагматической функции маркера *well* в английском языке и поиск адекватных средств для его перевода на русский язык представляется важным и актуальным в связи с выкристаллизацией русского языка медиации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Санжеева Л.Ц. Прагматический аспект использования английских дискурсивных маркеров в разговорной речи // Вестник Бурятского государственного университета. — 2017. — № 6. — С. 53–60. — DOI: 10.18101/1994-0866-2017-6-53-60.
2. Золотов П.Ю. Прагматические маркеры как структурный компонент формирования иноязычной прагматической компетенции обучающихся // Державинский форум. — 2020. — Т. 4. — № 14. — С. 166–170.
3. Понятина Т.П. Дискурсивные маркеры в обучении иноязычной устной речи // Инновационные технологии в образовательной деятельности: материалы всероссийской научно-методической конференции. 1 февраля 2018 г. — Нижний Новгород: Нижегородский гос. техн. ун-т имени Р.Е. Алексеева, 2018. — С. 305–308.
4. Дискурсивные маркеры: прагмалингвистический и прагмалингводидактический аспекты: монография / Шустова С.В., Журавлева Е.Р., Путина О.Н., Исаева Е.В.; научный редактор д-р филол. наук Е.В. Боднарук. — Пермь: Перм. гос. нац. исслед. ун-т, 2020. — 180 с. — https://elibrary.ru/download/elibrary_43125476_58967111.pdf.

5. Блюднева А.А. Функциональный перевод дискурсивного маркера like на русский язык при субтитровании и дубляже художественных фильмов // Перевод. Язык. Культура: материалы X международной научно-практической конференции. 24–25 мая 2019 г. / Отв. ред. И.Л. Гарбар. — СПб.: Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина, 2019. — С. 22–26.
6. Шмелев А.Д. Семантика и прагматика «мелких слов» в зеркале перевода» // Семантика и прагматика языковых единиц: материалы Международной научной конференции. 20–22 сентября 2019 г. — Калуга: Изд-во Калужского гос. ун-та имени К.Э. Циолковского, 2019. — С. 308–320.
7. Путина О.Н., Шустова С.В. Функциональный потенциал дискурсивных маркеров ну и well в русском и английском языках (корпусное исследование) // Теоретическая и прикладная лингвистика. — 2019. — Т. 5. — № 1. — С. 112–122. — DOI: 10.22250/24107190_2019_5_1_112_122.
8. Бунтман Н.В. Слово «тут»: сопоставительное исследование // Сьпоставително езикознание. — 2017. — Т. 42. — № 4. — С. 118–131.
9. Смирнова В.В. Дискурсивные маркеры как отражение лингвокультурных традиций русского и английского языков // Инновационная наука. — 2015. — № 12-2. — С. 181–184.
10. Каменский М.В. Контрастивные дискурсивные маркеры в когнитивном освещении // Вестник Омского университета. — 2014. — № 3-73. — С. 152–155.
11. Иванова Е.Н. Современная медиация: тенденции и проблемы // Конфликтология. — 2011. — № 1. — С. 146–167.
12. Киндеркнехт А.С. Русский язык в профессиональном общении медиатора // Филология и образование в поликультурном мире: материалы науч.-практ. конф. с междунар. участием. 24 декабря 2019 г. / Перм. гос. нац. исслед. ун-т, Фак. совр. иностр. яз. и литератур. — Пермь: [б. и.], 2019 а. — URL: <https://cloud.mail.ru/public/2Qkm/3mCae4kMX> (дата обращения: 03.03.2023).
13. Schiffrin D., Tannen D., Hamilton H.E. (Edited by) The handbook of discourse analysis. — Oxford: Blackwell Publishers Ltd.; Volume 1, Volume 2. 2001. — 983 p. — <https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/discourse-analysis-full.pdf>.
14. Кравчук Н.В. Междометия в современном англоязычном образовательном дискурсе: на материале учебного пособия Dellar H., Walkley A. «Outcomes», UK: Heinle, Cengage Learning EMEA, 2010 // Вестник Самарского государственного университета. — 2015. — № 4(126). — С. 30–37.
15. Киндеркнехт А.С., Яковлева Ю.А. Вербальные и невербальные средства выражения нейтральности в коммуникативном поведении медиатора // Научный диалог. — 2020. — № 3. — С. 82–95. — DOI: 10.24224/2227-1295-2020-3-82-95.
16. Яковлева С.И., Бугаева О.П., Дашина М.Г., Кочеткова Е.П., Акимов Е.И. Способы оптимизации общения медицинских сестер учреждения медико-социальной экспертизы и освидетельствуемых // Медико-социальная экспертиза и реабилитация. — 2014. — № 2. — С. 35–38.
17. Жура В.В. Когнитивные и лингвопрагматические особенности жанра «первичная консультация» устного медицинского дискурса // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. — 2008. — № 2(26). — С. 7–12.

18. Федосеев В.Н., Капустин С.Н. Психология эффективного вхождения в контакт с собеседником. Межличностные коммуникации в управлении // Российское предпринимательство. — 2002. — № 6. — С. 47–50.
19. Киндеркнехт А.С. «Угу» как нейтральное средство обратной связи в процедуре классической медиации [Электронный ресурс] // Культура русской речи (Готовские чтения): тезисы IV Международной научной конференции. 21–23 февраля 2019 г. — Москва, 2019 б. — URL: https://drive.google.com/file/d/1ZJrsBGLf1NUv2_SFWVYLy1Kun4EkeLvm/view (дата обращения: 03.03.2023).

Kinderknekht Anna Sergeevna

Perm State Agro-Technological University named after Academician D.N. Pryanishnikov, Perm, Russia

E-mail: a_kinderknecht@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4597-9297>

RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=341908

Putina Olga Nikolaevna

Perm State University, Perm, Russia

E-mail: onputina@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8050-8856>

RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1001832

Comparative analysis of discourse markers in everyday and professional communication (on the example of «well» and its Russian analogues in the mediator's speech)

Abstract. The analysis of the pragmatic functions of the English discourse marker well and its analogues in the Russian language is important and relevant for the interaction of communicants and the formation of the language of mediation. Discourse markers are a class of auxiliary communicative units with unique formal and pragmatic possibilities, high frequency of use and transcategorical character. Discourse markers as prototypical constructs have a great functional potential actualized in the context. The only criterion for distinguishing these units is functional and pragmatic. The discourse markers are characterized by semantic diffusion, so every potential meaning will be actualized in the context. This article presents in a comparative aspect the specific pragmatic functions of discourse markers, which are actualized in the professional discourse of mediation and in everyday discourse. Taking into account the principle of confidentiality in the mediator's work, the authors use linguopragmatic and contextual analysis as methods of research. Mediation textbooks, fragments of negotiations from open sources, articles written by practicing mediators and speech fragments of professional mediators' self-reflection serve as the material. The article also uses materials from the professional mediator's self-reflection. The verification of neutral discourse markers takes place in the mediator's self-reflection process and is assessed by the success of the negotiations: the authors analyze how professionally, impartially and effectively mediators use these or those markers. In translation of the marker well into the Russian language we obtain the versions, where there are restrictions related to the principle of mediator neutrality. The use of neutral discourse markers contributes to the success of negotiations and demonstrates the mediator's professionalism.

Keywords: discourse markers; well; everyday communication; professional communication; mediation; pragmatic function; the English language; the Russian language