

УДК 378.147:811.112.2:316.77

ЮДИНА О. В.

(Запорізький національний університет)

НАВЧАННЯ СТРАТЕГІЙ І ТАКТИК НІМЕЦЬКОМОВНОЇ ДІЛОВОЇ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ВИЩІЙ ШКОЛІ

У статті розглядається питання навчання стратегій і тактик німецькомовної ділової міжкультурної комунікації, необхідних для подолання культурних і мовних бар'єрів, підвищення ефективності міжкультурної взаємодії та досягнення взаєморозуміння з німецькомовними діловими партнерами.

Ключові слова: комунікативні стратегії, тактики, компоненти ділової міжкультурної комунікації, іншомовна культура, етикетні норми, правила поведінки і спілкування німецькою мовою, професійна діяльність.

Юдина О.В. Обучение стратегиям и тактикам немецкоязычной деловой межкультурной коммуникации в высшей школе. В статье рассматривается вопрос обучения стратегиям и тактикам немецкоязычной деловой межкультурной коммуникации, необходимых для преодоления культурных и языковых барьеров, увеличения эффективности межкультурного взаимодействия и достижения взаимопонимания с немецкоязычными деловыми партнёрами.

Ключевые слова: коммуникативные стратегии, тактики и компоненты деловой межкультурной коммуникации, иноязычная культура, этикетные нормы, правила поведения и общения на немецком языке, профессиональная деятельность.

Yudina O.V. Teaching the strategies and tactics of business intercultural communication in German at higher education institutions.

The article is concerned with the issue of teaching the strategies and tactics of business intercultural communication necessary for surmounting the cultural and language barriers, increasing the efficiency of intercultural interaction and reaching mutual understanding with business partners speaking the German language.

Key words: communication strategies, tactics and components of intercultural business communication, foreign language culture, etiquette norms, rules of conduct and communication in German, professional activities.

Створення Європейського простору вищої освіти, нові політичні, соціально-економічні та культурні реалії сучасного українського суспільства започаткували реформування національної системи вищої освіти України як гуманістично інноваційної та конкурентноспроможної у європейському та світовому освітніх просторах. Згідно із принципом особистісно-зорієнтованої освітньої парадигми суттєво змінились цілепокладання у вивченні іноземної мови (ІМ). Мова розглядається сьогодні як невід'ємна частина культури, як найважливіший засіб міжкультурного спілкування.

Актуальність цієї статті зумовлена зростаючим інтересом науковців до проблеми навчання іншомовної міжкультурної комунікації. Аналіз психолого-педагогічних та методичних досліджень, присвячених проблемі формування особистості як суб'єкта діалогу культур, показав, що їх автори переосмислюють всю систему підготовки спеціалістів відповідно до вимог Болонської конвенції та реалій економічного і політичного життя сучасного суспільства. За останні десятиріччя проблема навчання ІМ як засобу міжкультурного спілкування широко дискутується у сучасній науковій літературі. Складність і багатогранність феномену міжкультурної комунікації обумовили розмаїття суджень дослідників про її природу та особливості. У наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених досліджено різні аспекти проблеми міжкультурного навчання, сформульовано концепції формування особистості у діалозі культур, рідної та іноземної, у процесі вивчення ІМ (Ю.І. Пасов, Є.В. Мілосердова, П.В. Сисоєв, І.І. Халеева, Н. Brown, М. Вуган та ін.). Низка дослідників займалася питанням іншомовної міжкультурної комунікації в теорії та практиці навчання ІМ (Є.М. Верещагин, Н.Д. Гальскова, Л.К. Гейхман, Н.І. Гез, С.Г. Тер-Мінасова, В.П. Фурманова, Н. Göhring, В. Heller, Н.-J. Lüsebrink, В. D. Müller, Р. Wilden та ін.). Вивчалась проблема моделювання діалогу культур у навчальних умовах (Н.Ф. Бориско, Н.Б. Ішханян, В.В. Сафонова, М.О. Фаєнова, G. Neuner, W.M. Rivers, A. Thomas та ін.). Попри різні підходи до навчання мови та іншомовної культури, науковці підкреслюють провідну роль культури у вивченні ІМ й сходяться на тому, що проникнення в іншомовну

культуру, усвідомлення спільних і відмінних рис рідної та іншомовної культур є перспективою успішної участі особистості у діалозі культур. Проте традиційна система іншомовної професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ, де ІМ вивчається як необхідний складник майбутньої професійної діяльності, при всіх її незаперечних здобутках не повною мірою відповідає тим вимогам, що висувуються суспільством до сучасної української вищої школи.

Мета статті – розглянути питання навчання стратегій і тактик німецькомовної ділової міжкультурної комунікації, необхідних для подолання культурних і мовних бар'єрів. Поставлена мета вимагає вирішення наступних **завдань**: визначити компоненти німецькомовної ділової міжкультурної комунікації, які необхідно враховувати у процесі навчання; описати стратегії і тактики ділової міжкультурної взаємодії німецькою мовою, знання яких допоможе уникнути комунікативних пасток та міжкультурних непорозумінь, досягти взаєморозуміння з діловими партнерами – носіями іншої мови і культури.

Об'єктом дослідження виступає процес навчання студентів ділової міжкультурної комунікації німецькою мовою. **Предметом** є стратегії і тактики німецькомовної ділової міжкультурної комунікації.

Налагодження ділових контактів між вітчизняними та іноземними підприємствами, розвиток ділового співробітництва та кооперація між німецькомовними та україномовними партнерами, обмін інформацією, ведення справ з німецькомовними клієнтами або постачальниками, організація діловодства є необхідними вміннями фахівців галузей міжнародної економіки, міжнародних відносин, менеджменту на сучасному етапі розвитку українського суспільства. Це означає, що іншомовна підготовка майбутнього фахівця передбачає оволодіння мовленнєвими діями в професійній сфері спілкування та оволодіння загальною культурою мовленнєвого спілкування.

Іншомовна ділова міжкультурна комунікація – це завжди взаємодія, взаємовідносини двох сторін, це своєрідне мистецтво, культура, де є свої правила, особливості, стратегії, знання яких є необхідною умовою для успішних ділових відносин та оптимізації професійної діяльності. В процесі навчання ІМ за професійним спрямуванням першорядною є проблема формування вмінь здійснювати контакти ІМ з носіями цієї мови, досягати міжкультурного взаєморозуміння і реалізовувати комунікативні цілі ділової міжкультурної комунікації. Важливим чинником, який зумовлює мовленнєво-розумову міжкультурну взаємодію і порозуміння комунікантів, на наш погляд, виступає нерозривний взаємозв'язок продуктивної та рецептивної мовленнєвої діяльності суб'єктів міжкультурної комунікації.

В умовах бізнес-орієнтованого суспільства всі підприємства залежать одне від одного в сфері виробництва і розповсюдження своїх товарів і послуг. Успішний міжнародний бізнес спирається на вміння ефективної ділової міжкультурної комунікації фахівців у галузі менеджменту, маркетингу, туризму, міжнародних відносин та міжнародної економіки. Ділові партнери, носії різних культур і мов, мають поважати інші цінності, культуру, вміти перебудуватися задля справи, вибирати відповідні прийоми та засоби спілкування, що сприятиме вихованню толерантності, внутрішньої культури людини й свідчитиме про високий рівень культури спілкування.

Ділова міжкультурна комунікація є активною взаємодією ділових партнерів, в ході якої вони організують спільну діяльність за допомогою мовних засобів. Вміння спілкуватись ІМ, грамотно вести дискусію і переконувати опонента є дуже важливим для ведення переговорів. Вміння слухати співрозмовника є не менш важливим аспектом спілкування. Діловий етикет є невід'ємним складником ділової міжкультурної комунікації й бізнес-етики, зокрема, яка сьогодні перебуває в Україні на стадії активного формування. Діловий етикет є регламентом поведінки у конкретних заздалегідь відомих ситуаціях (привітання, знайомство, поведінка у трудовому колективі тощо). Етикет як сукупність певних правил і норм поведінки означає дотримання зовні пристойного способу поведінки, що засвідчує

зовнішню культуру моральних стосунків. Моральна й естетична грані культури поведінки існують у тісній єдності і взаємодії. Зовнішня поведінка людини є завжди помітною. З першого погляду можна оцінити рівень вихованості людини з огляду на те, як вона одягнута, як розмовляє, які манери, міміка, жести. Адже важлива не тільки внутрішня культурність, але і форма спілкування. Тому знання правил етикету, вміння ними користуватись є складниками змісту навчання ділової міжкультурної комунікації.

Мовленнєві партнери в умовах міжкультурної взаємодії можуть відрізнитися один від одного своїм ціннісно-орієнтаційним світобаченням, образом та стилем життя, моделями мовленнєвої і немовленнєвої поведінки. Процес активної міжкультурної взаємодії ділових партнерів передбачає взаємовплив, взаєморозуміння та взаємовигідну співпрацю як передумову для здійснення фахівцями згоди й інтеграції у європейський економічний простір. В цьому аспекті набуває великого значення здатність фахівців розглядати культурологічні питання сучасності з позицій вшанування традицій і звичаїв свого народу та культурного надбання людства, засвоювати та реалізовувати наукові та культурні досягнення світової цивілізації з уважним ставленням до різних культур.

Зважаючи на концепцію авторів, які вважають культуру підґрунтям комунікації, а мову частиною культури, яка повинна вивчатися як «мовна модель» світосприйняття народу та його культури (Є.М. Верещагин, В.Г. Костомаров, Ю.І. Пассов, С.М. Тер-Мінасова, Н.Д. Brown, М. Вурам, Н. Göhring, С. Kramsch, R. Lado та ін.), виділимо компоненти німецькомовної ділової міжкультурної комунікації, які необхідно враховувати у процесі навчання. Такими компонентами є: *соціальний* (іншомовне професійне ділове спілкування як діяльність, яку здійснюють комуніканти у ситуаціях міжкультурної комунікації); *предметно-змістовний* (культура німецькомовних країн і України та їх взаємодія); *лінгвістичний* (німецька мова як засіб міжкультурного спілкування) [Бориско 2000, с. 81].

Приймаючи до уваги висновки науковців, які визначають культури (у самому широкому розумінні цього слова) та їх взаємодію змістом міжкультурного спілкування (М.Б. Бергельсон, А.Л. Бердичевський, Н.Ф. Бориско, Ю.Ю. Дешерієва, В.В. Сафонова, М.О. Фаєнова, В.П. Фурманова та ін.), зауважимо, що навчання культури у широкому розумінні в межах курсу німецької мови професійного спрямування є недоцільним. Ми поділяємо точку зору О.Б. Тарнопольського та С.П. Кожушко, які вважають, що для комунікації є важливою не «культура з великої літери» (література, мистецтво, музика, політика та ін.), а «культура з маленької літери» [Тарнопольський 2004, с. 72]. Таку культуру ці автори, слідом за R. Lado, визначають як стандартизовану поведінку, яка відрізняє носіїв мови у різних комунікативних ситуаціях. У працях науковців зазначено, що для забезпечення адекватного міжкультурного спілкування, уникнення непорозумінь та конфліктів, запобігання виникнення культурного шоку студентам, як майбутнім фахівцям, необхідно оволодіти стандартами комунікативної поведінки [Тарнопольський 2004, с. 73] або соціокультурно обумовленими сценаріями спілкування [Ишханян 1996]. Тому категорію культури як компонент німецькомовної ділової міжкультурної комунікації ми обмежуємо *етикетними нормами, стратегіями та правилами поведінки* у ділових та повсякденних ситуаціях спілкування, знання яких необхідно майбутнім фахівцям у галузях міжнародної економіки, міжнародних відносин, менеджменту, туризму для адекватного міжкультурного спілкування.

Однак здатність та вміння студентів здійснювати міжкультурне спілкування не розвиваються у процесі вивченні ІМ автоматично, завдяки презентації чужої мови і культури, тобто шляхом інформування. Необхідно цілеспрямовано формувати вміння взаємодіяти на міжкультурному рівні (міжкультурна взаємодія), інакше в процесі міжкультурної комунікації може виникнути непорозуміння або конфлікт [Тер-Мінасова 2000; Thomas 2008; Vancea 2008]. Оскільки для реального або «вільного» міжкультурного спілкування, як свідчать дослідження, важливо володіти способами та стратегіями спілкування [Фурманова 1994; Bolten 1992; Göhring 2002; Knapp-Potthoft 1997; Lüsebrink

2004 та ін.], то оволодіння студентами правилами, нормами, етикетом, стратегіями і тактиками ділової міжкультурної комунікації ми розглядаємо як необхідну умову у навчанні міжкультурного спілкування.

Відомо, що національно-культурна специфіка стратегії спілкування обумовлена соціально-економічними чинниками, культурними традиціями, менталітетом. Ця специфіка виявляється у різних способах та формах, моделях і сценаріях спілкування, у його вербальних та невербальних засобах. Вивчення вимог чинних програм з ІМ для професійного спілкування [Програма 2005; Рамкова програма 2006], ОПП підготовки фахівців, спеціальних джерел дозволило нами визначити орієнтований обсяг культурно-специфічних етикетних норм, правил та стратегій міжкультурного спілкування, які можна рекомендувати для здійснення ефективної комунікації німецькою мовою. Їх практична реалізація знайшла втілення у вправах для навчання ділового міжкультурного спілкування німецькою мовою, у яких змодельовано ситуації ділової міжкультурної комунікації [Юдіна 2011]. У процесі навчання ділової міжкультурної комунікації ми пропонуємо студентами під час участі у рольових та ділових іграх дотримуватися стратегій, виконувати правила і використовувати відповідні тактики *ділового міжкультурного спілкування* для подолання культурних і мовних бар'єрів [Юдіна 2012, с. 88]:

1) **ВШАНОВУЙ** традиції та звичаї країн іншомовної культури, проявляй толерантність до іншого образу думок партнера по спілкуванню, пам'ятай про культурні відмінності та намагайся подолати стереотипи, використовуй ІМ як інструмент для вирішення комунікативних завдань спілкування та як інструмент пізнання іншої культури. Кваліфікований фахівець у галузях міжнародної економіки, міжнародних відносин, менеджменту має бути здатним адекватно спілкуватися ІМ у межах професії та в умовах повсякденного життя при взаємодії різних культур і представляти свою країну на належному рівні, що має велике значення для досягнення цілей іншомовного міжкультурного спілкування.

2) **ДОТРИМУЙСЯ** етикетних норм і правил поведінки у соціальних та ділових контактах: під час зустрічі, знайомства, звертання, поздоровлення, запрошення, подяки, ділового листування, у телефонній розмові, довідковому бюро тощо. Так, під час ділового листування необхідно своєчасно відповідати на листи партнерів або потенційних клієнтів, виявляти ввічливість, подавати інформацію прямо, уникати неясності і двозначності, чітко формулювати думки та пропозиції. Здійснюючи усне спілкування, рекомендується не вживати зайвих пауз, багатозначного мовчання, двозначних суджень, уважно слухати співрозмовника та правильно реагувати на його репліки.

3) **УНИКАЙ** «гострих» тем і прямих відповідей, ставь запитання, цікавлячись почуттями і думками співрозмовника. Відомо, що у кожній культурі існують «нейтральні (безпечні)» теми (small talk) і теми «табу», наприклад, у німецькомовних країнах, як і в більшості європейських країн, не прийнято питати та говорити про доходи, кар'єру, прикрасі життя, власний бізнес тощо. Типовими нейтральними темами small talk є погода, компліменти, актуальні події.

4) **ПІДТРИМУЙ** контакт і керуй спілкуванням, використовуючи мовленнєві кліше, висловлюй подяку і комплімент при завершенні бесіди. Мовленнєві кліше набувають особливого значення у породженні мовлення, у реалізації комунікативного наміру. Використання їх як засобів організації й керування спілкуванням дозволить подолати труднощі під час встановлення контакту, включення у комунікацію, ведення розмови та її завершення. Наприклад, є доцільним застосування мовленнєвих кліше для вираження таких комунікативних намірів:

• перевірити своє правильне розуміння слова, висловлювання, думки або наміру співрозмовника: *Ich glaube, ich habe das nicht ganz verstanden. Würden Sie das bitte noch mal wiederholen./ Ich bin nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe – würden Sie das bitte noch*

mal erläutern. / Habe ich Sie richtig verstanden? / Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie, dass ... - Ist das korrekt? / Was verstehen Sie genau unter ...? [Eismann 2004, с. 171]

- виправити своє некоректне твердження або репліку, пояснити власну думку або явища рідної культури: *Ich möchte etwas korrigieren. Ich habe vorhin gesagt, dass ... / Ich habe mich da missverständlich ausgedrückt. Ich meine Folgendes: .../ Ich habe mich da vielleicht nicht klar ausgedrückt. / Ich möchte das noch einmal anders formulieren: .../ Darf ich etwas richtig stellen: .../ Ich glaube, ich habe da einen Fehler gemacht. Was ich eigentlich sagen wollte, ist Folgendes: ...*

- прояснювати і розвивати тему, або міняти її: *Ich möchte einiges zum Thema ... sagen: .../ Ich will zu ... Punkten etwas sagen: .../ Ich beginne mit .../Ich komme dann zu .../ Ganz kurz behandeln will ich .../ Zum Schluss will ich dann noch ... Ich denke, wir sind etwas vom Thema abgekommen; die Frage war: .../ Ich würde jetzt gern zum nächsten Punkt kommen [Eismann 2004, с. 173].*

- контролювати порозуміння можна за допомогою мовленнєвих формул: *Ja, stimmt. Genau! Eben! Das glaube / finde ich auch. Ach was! Sind Sie noch da?;*

- перемінити тему або предмет спілкування: *Übrigens / Nebenbei...Da fällt mir ein. Noch was anders...;*

- закликати до говоріння або мовчання: *Und Sie, Herr... ? Sagen Sie doch auch etwas! Sie sagen gar nichts. Was würden Sie denn sagen? Ruhe bitte! Nicht so laut!*

- ввічливо припинити партнера по спілкування: *Entschuldigung, darf ich Sie kurz unterbrechen.../ Entschuldigen Sie bitte, wenn ich Sie unterbreche.../ Darf ich ...!/ Darf ich da ganz kurz einhaken: .../*

5) ЗАСТОСОВУЙ прийоми парафраза, уточнювальні запитання, запозичення, слова із рідної мови або англійської, техніку «перепитування», граматичне або лексично-граматичне спрощення власного висловлювання, словотворення, звертайся за допомогою до співрозмовника, використовуючи, наприклад, мовленнєві формули: *Eine Frage bitte: ...?/ Darf ich bitte kurz nachfragen: ...?/ Darf ich dazu eine Frage stellen: ...? Eine kurze Zwischenfrage bitte: ...?* Слід звернути увагу на те, що під час спілкування комуніканти не повинні мовчати. Необхідно реагувати на репліки співрозмовника, адже за допомогою зворотнього зв'язку мовець постійно орієнтується на слухача, контролює його реакцію і на цій основі регулює свою поведінку. Для цього у спілкуванні можна використовувати слова-заповнювачі пауз або «заповнювачі мовчання», наприклад: *Sehen Sie! / Sie wissen ja... / Lassen Sie mich überlegen. / Interessant! / Ja. / Und... / Aha. / Ach so! / Sehr gut! / Ach, schade! / Das ist gut. / Na so was! / Na, na und? / Also.../ Es kommt darauf an. / Es tut mir leid...тощо.* Вони допомагають підтримати розмову, заповнити паузи в ній, коли мовець підшукує відповідну репліку.

6) КОНТРОЛЮЙ міміку і жести, спостерігай за поведінкою співрозмовника. Для успішного здійснення ділового міжкультурного спілкування україномовним партнерам необхідно урахувати деякі нюанси немовленнєвої поведінки представників німецькомовних країн, наприклад: тримати певну дистанцію (персональна зона – 0,46-1,2 см; соціальна – 1,2-3,6 см) [Thomas 2008]; мало жестикулювати; пам'ятати, що поява у партнерів однакової міміки, поз, поглядів вічі у вічі підвищують взаєморозуміння і поглиблюють діалогічність спілкування. До невербальних аспектів етикету відносять елементи кінесики (зокрема національно-обумовлені жести), проксемики (відстань між комунікантами), фонації (акустичні характеристики мовлення, звуконаслідування) [Белянин 2003]. Паралінгвістичні засоби мови тіла (жести, вираз обличчя, поза, контакт тіла, проксемика) мають умовне значення [Загальноєвропейські Рекомендації 2003, с. 89], можуть доповнювати мовлення у смислому плані, повторювати або дублювати актуальну мовленнєву інформацію (*показувати пальцем, очима, кивати головою тощо*). Жести та кінетична поведінка в цілому може суперечити мовленнєвому висловлюванню або заміщати його, підкреслювати або

посилювати певні компоненти мовлення, бути сигналом зворотного зв'язку (*кивок*). У контексті нашого дослідження навчання студентів невербальним засобам міжкультурного спілкування, зокрема паралінгвістичних, передбачає перш за все їх рецептивне засвоєння, а найбільш вживані жести повсякденного життя (жести вітання, емоційних оцінок) можна запропонувати студентам для продуктивного засвоєння.

7) СПОСТЕРІГАЙ за поведінкою ділових партнерів під час міжкультурного спілкування, порівняй результати з власною поведінкою у комунікації. Правильне оцінювання ситуації і поведінки комуніканта, прагнення скоординувати власне мовлення та мовленнєву діяльність співрозмовника, прогнозування перспективи розвитку ділових стосунків у ході комунікації дозволить подолати смислові бар'єри та уникнути рольових і міжособистісних конфліктів у міжкультурному спілкуванні.

Описані вище характеристики ділової іншомовної міжкультурної комунікації, її широкі можливості дозволяють вважати, що навчання міжкультурного спілкування сприяє інтелектуальному розвитку особистості фахівця, здатного до виконання своїх професійних обов'язків ІМ, стимулює загальну навчальну діяльність і позитивно позначається на якості знань та умінь студентів.

Висновки. Дотримання описаних вище етикетних норм та правил спілкування, використання комунікативних стратегій і тактик бажане для реалізації комунікативних намірів ділової міжкультурної комунікації німецькою мовою та підвищення ефективності міжкультурної взаємодії. Засвоєння студентами інформації про норми та правила поведінки у ситуаціях професійного ділового життя є необхідною умовою для потенційно реальної міжкультурної комунікації. Ознайомлення із соціальним та культурним контекстом з метою засвоєння знакових вербальних та невербальних структур можливо шляхом моделювання ситуацій ділового міжкультурного спілкування у навчально-виховному процесі з ІМ. Декодування цього контексту, проникнення в особистісний смисл комуніканта є передумовою подолання смислових бар'єрів, рольових і міжособистісних конфліктів у міжкультурному спілкуванні.

Перспективу подальшого дослідження вбачаємо у вивченні проблеми навчання ділової іншомовної міжкультурної комунікації у вищій школі.

Література

- Белянин В. П. Психолінгвістика / В. П. Белянин. – М.: Флинта. Московский психолого-социальный институт, 2003. – 227 с. Бориско Н. Ф. Теоретические основы создания учебно-методических комплексов для языковой межкультурной подготовки учителей иностранных языков (на материале интенсивного обучения немецкому языку) : дис. ... доктора пед. наук : 13.00.02 / Наталия Фёдоровна Бориско. – К., 2000. – 508 с. *Загальноєвропейські Рекомендації* з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / [науковий редактор українського видання доктор пед. наук, проф. С. Ю. Ніколаєва]. – К. : Ленвіт, 2003. – 273 с. Ишханян Н. Б. Пути формирования лингвосоциокультурной компетенции в интенсивном курсе обучения иностранному языку (англ. яз. в неяз. пед. вузе) : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Наталья Борисовна Ишханян. – М., – 1996. – 242 с. Програма з англійської мови для професійного спілкування / [Колектив авторів: Г. Є.Бакаєва, О. А. Борисенко, І. І. Зуєнок та ін.]. – К.: Ленвіт, 2005. – 119 с. *Рамкова програма* з німецької мови для професійного спілкування для вищих навчальних закладів України / [Амеліна С. М., Аззоліні Л. С., Беньямінова Н. Є. та ін.]. – К.: Ленвіт, 2006. – 90 с. *Тарнопольський О. Б.* Методика обучения английскому языку для делового общения: Учебное пособие / О. Б. Тарнопольский, С. П. Кожушко. – К. : Ленвит, 2004. – 192 с. *Тер-Минасова С.Г.* Язык и межкультурная коммуникация: Уч. пособие / С. Г. Тер-Минасова. – М. : Слово, 2000. – 264 с. *Фурманова В. П.* Межкультурная коммуникация и культурно-языковая прагматика в теории и практике преподавания иностранных языков: автореф. дис. на соискание ученой степени доктора пед. наук : спец. 13.00.02 «Теория и методика обучения и воспитания (иностранный язык)» / В. П. Фурманова. – М., 1994. – 40 с. *Юдіна О. В.* Ділова німецька мова : [навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. рек. МОН України] / О. В. Юдіна. – Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2011. – 308. *Юдіна О. В.* Методика навчання майбутніх менеджерів міжкультурного спілкування німецькою мовою : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Ольга Володимирівна Юдіна. – Запоріжжя, 2012. – 410 с. *Bolten J.* Interkulturelles Verhandlungstraining / J. Bolten // *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache* 18. – Bonn. – 1992. – S. 269-287. *Göhrling H.* Interkulturelle Kommunikation. Anregungen für Sprach- und Kulturmittler / H. Göhrling. – Tübingen : Staufenburg Verlag, 2002. – 236 S. *Eismann V.* Wirtschaftskommunikation Deutsch / Volker Eismann. – Berlin : Band 1, Verlag Langenscheidt KG, 2004. – 184 S. *Knapp-Potthoft A.* Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel / A. Knapp-Potthoft // *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit* / [Hrsg. v. A. Knapp-Potthoft, M.Liedke.]. – München, 1997. – S. – 47-56. *Lüsebrink H-J.* Konzepte der interkulturellen Kommunikation / H-J. Lüsebrink. – St. Ingbert : Röhring Universität-Verlag, 2004. – 241 S. *Thomas A.* Psychologie des interkulturellen Dialogs / A Thomas. – Göttingen : Verlag : Vandenhoeck & Ruprecht, 2008. – 208 S. *Vancea G.* Toleranz und Konflikt / G Vancea. – Heidelberg : Verlag Winter, 2008. – 210 S