Ссылки:

1. Клиент часто ошибается: исследование влияния отказов и извинений клиентов на благополучие сотрудников службы поддержки. [Nichola Robertson](https://onlinelibrary.wiley.com/authored-by/Robertson/Nichola) et al. The customer is often wrong: Investigating the influence of customer failures and apologies on frontline service employee well-being

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/mar.21789#mar21789-bib-0044>

1. Об извинениях. Lazare A. On Apology. New York: Oxford University Press; 2005 <https://books.google.co.ls/books?id=pC7pgjl_uTwC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
2. Влияние программы коммуникации и разрешения споров на иски о врачебной халатности и расходы больниц. [Allen Kachalia](https://www.healthaffairs.org/author/Kachalia%2C+Allen), [Kenneth Sands](https://www.healthaffairs.org/author/Sands%2C+Kenneth) et al. [Effects of A Communication-And-Resolution Program On Hospitals’ Malpractice Claims And Costs](https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hlthaff.2018.0720) <https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hlthaff.2018.0720>
3. Требования об ответственности и расходы до и после реализации программы раскрытия медицинских ошибок. [Allen Kachali](https://www.acpjournals.org/doi/10.7326/0003-4819-153-4-201008170-00002#con1)a et al. Liability Claims and Costs Before and After Implementation of a Medical Error Disclosure Program

<https://www.acpjournals.org/doi/10.7326/0003-4819-153-4-201008170-00002>

1. Исследование структуры эффективных извинений. Roy Lewicki et al. An Exploration of the Structure of Effective Apologies. Negot Confl Manag Res 2016;9(2):177-196

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/ncmr.12073>

1. Извинения действительно ничего не стоят. Исследование Центра исследований принятия решений и экспериментальной экономики Ноттингемской школы экономики. Но Saying Sorry Really Does Cost Nothing <https://www.sciencedaily.com/releases/2009/09/090923105815.htm>
2. Избегание и защита: привязанность взрослых и качество извинений. [Karina Schumann](https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0265407517746517#con1), [Edward Orehek](https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0265407517746517#con2). Avoidant and defensive: Adult attachment and quality of apologies

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0265407517746517>

1. Лернер Х. Я все исправлю. Тонкое искусство примирения - Питер, 2018

<https://coollib.com/b/700184-harriet-lerner-ya-vse-ispravlyu-tonkoe-iskusstvo-primireniya/readp?p=1&cnt=9000>

1. Компании просят прощения (инструкция, примеры и антипримеры извинений). Морис Швейцер и др. <https://big-i.ru/biznes-i-obshchestvo/etika-i-reputatsiya/a16496/>