



8 (495) 698-63-64

8 (800) 234-55-22

seminar@finkont.ru

www.finkont.ru

Медицинский юрист

Программа направлена на изучение медицинского законодательства, основ оказания медицинской помощи в правовом русле, основных прав пациентов и медицинских работников и их реализации в современных условиях. Программа формирует компетентность медицинского юриста и адаптирует специалиста к работе в условиях медицинской организации. Курс позволяет получить теоретические и практические знания по специфике медицинского законодательства, содержит теоретическую и интерактивную части, которые способствуют повышению эффективности обучения.

Дата проведения: 23 - 27 ноября 2026 с 10:00 до 17:30

Артикул: СП13365

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Дневной

Срок обучения: 5 дней

Продолжительность обучения: 40 часов

Место проведения: г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, 266с1, Бизнес Центр Премьер Лига (3 очередь), 4 этаж, из лифта направо. Станции метро «Московские ворота», «Технологический институт», «Обводный канал».

Стоимость участия: 56 000 руб.

Для участников предусмотрено:

Методический материал, кофе-паузы.

Документ по окончании обучения: По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 40 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

Для кого предназначен

Юристов медицинских организаций, юристов любой специализации, управляющих медицинских центров (клиник), руководителей и заместителей руководителей частных медицинских организаций, главных врачей.

Цель обучения

Получить комплексные правовые знания, умения и навыки юридического сопровождения медицинской организации, развить компетенции юриста для работы в медицинской организации, систематизировать знания в области права и психологии, получить практический опыт по урегулированию конфликтов в медицинской организации.

Результат обучения

В результате обучения участники:

- Ознакомятся с изменениями законодательства в здравоохранении.
- Изучат правовые аспекты оказания медицинской помощи, а также особенности лицензирования медицинских организаций.
- Рассмотрят права пациента и законных представителей пациента с учетом актуальной судебной практики.
- Освоят психологические особенности в работе медицинского юриста.
- Изучат взгляд экспертов на повышение эффективности работы медицинского юриста.
- Получат знания по совершенствованию навыков коммуникативного общения с пациентами, законными представителями, врачами.
- Познакомятся с грамотным документооборотом медицинской организации.
- Научатся применять изученные методики на практике.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Мероприятие проходит в рамках курса повышения квалификации:

- [Медицинский юрист. Нормативно-правовое регулирование деятельности медицинской организации. Психологические стратегии в профессиональной деятельности](#)

Программа обучения

1 день

Федеральное и региональное законодательство в-сфере охраны здоровья.

Необходимость изучения правовых основ деятельности медицинскими работниками.

Презумпция знания медработником законодательных основ медицинской деятельности.

Что имеет право требовать администрация медицинской организации от-работника по-вопросам знания правового регулирования профессиональной медицинской деятельности.

Юридическая основа медицинской деятельности в-общем.

Основные правовые понятия в-сфере охраны здоровья.

Конституционные основы системы охраны здоровья.

Полномочия органов публичной власти в-сфере охраны здоровья.

Федеральные законы в-сфере здравоохранения.

Приказы Минздрава, Росздравнадзора и-Роспотребнадзора.

Правовой статус клинических рекомендаций.

Соотношение юридических и-медицинских понятий, используемых в-медицинской юриспруденции.

Основы законодательства об-охране здоровья граждан. Санитарное законодательство. ОМС.

Рамочный закон «Об-основах охраны здоровья граждан в-Российской Федерации» как база правоотношений в-системе «врач—пациент».

Правовые вопросы санитарно—гигиенического обеспечения медицинской деятельности.

Законодательное регулирование медицинского страхования.

Информационно—правовые вопросы в-деятельности медицинского работника. Отчетность и-документооборот в-деятельности медицинского персонала.

Организация здравоохранения.

Система здравоохранения в-РФ. Государственные программы в-сфере здравоохранения.

Лекарственное обеспечение.

Санитарно—эпидемиологический надзор.

Деятельность Росздравнадзора и-участие медперсонала в-контрольно—надзорных мероприятиях.

Система финансирования здравоохранения. Платные медицинские услуги.

Законодательство Российской Федерации о-правовом статусе гражданина в-сфере здравоохранения.

Обеспечение конституционных гарантий при оказании медицинской помощи.

Публично—правовой и-частно—правовой статус пациента. Оказание медицинской помощи без согласия.

Права пациента как потребителя медицинских услуг. Правила предоставления медицинских услуг на-возмездной основе.

Согласие и-отказ от-медицинского вмешательства, врачебная тайна. Содержание ИДС и-обязанности медицинского работника по-его заполнению. Право на-консилиум и-на-консультацию специалиста.

Правовые статусы отдельных групп населения и-иностранцев граждан.

Права лиц, страдающих психическими расстройствами.

Обязанности стационарного и-амбулаторного пациента, правила поведения в-медицинской организации.

Оказание медицинской помощи в-особых условиях. Оказание медицинской помощи на-вновь присоединённых территориях.

Законодательство Российской Федерации о-правовом статусе медицинской организации и-медицинского работника.

Лицензионное производство в-медицине. Аккредитация и-непрерывное образование.

Участие медицинского работника в-процессе соблюдения лицензионных требований.

Права и-обязанности медицинских организаций.

Система внутреннего контроля качества и-безопасности медицинской деятельности.

Юридико—медицинские регулятивы: положения, порядки, стандарты, клинические рекомендации, критерии качества.

Права и-обязанности медицинского работника. Престиж и-социальная защита медицинских работников. Образ медика в-СМИ и-защита деловой и-профессиональной репутации.

Средний медицинский персонал.

Сфера ответственности среднего медицинского персонала и-категория безопасности медицинской деятельности.

Соотношение санитарного законодательства и-медицинской юриспруденции в-деятельности медсестры.

Правовая квалификация осложнений после сестринских манипуляций, нутрициогении как неправомерное понятие, элемент волеизъявления; неотнесимость к-правовой квалификации деяния понятия «сестринская ошибка».

Оценка поведенческих актов среднего медицинского персонала на-предмет относимости к-общественно вредным и-общественно опасным деяниям: профессиональные правонарушения среднего медицинского персонала.

Значение должностной переписки медсестры с-администрацией медицинской организации

Правовые аспекты взаимодействия медсестры и-лечащего врача.

2 день

МЕДИЦИНСКОЕ ПРАВО: АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ, ОБЗОР ИЗМЕНЕНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА, АНАЛИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ.

Обзор медицинского законодательства, основные тенденции,-актуальные изменения. Обзор актуальной судебной практики по медицинским спорам.

Презумпция знания клинических рекомендаций. КР как юридико – медицинский регулятив. Действия при невозможности выполнения КР, консилиум, индивидуальные показания.

Основные документы медицинской организации (договор, медкарта). Построение договорных отношений медицинской организации. Экспертиза договоров. Локальные акты.

Требования к договору предоставления медицинских услуг на возмездной основе.

Особенности реализации врачебной тайны.

Информированное добровольное согласие, реализация, ограничение, эффективное использование. Юридическое значение добровольного информированного согласия. План лечения и его правовое значение.

Досудебное урегулирование споров. Конфликты с пациентами и их законными представителями.

Досудебная стадия урегулирование споров. Общение с пациентом на стадии урегулирования конфликта внесудебными средствами – юридические последствия.

Претензионная работа в медицинской организации, ее особенности в зависимости от формы собственности и участия в ОМС.
Подготовка ответа на досудебную претензию пациента (его родственников, близких лиц), ее правовое значение.

Применение законодательства о защите прав потребителя на досудебной стадии, судебная практика.

Понятие «недостатка медицинской услуги», «существенный недостаток медицинской услуги», закрепление положений ст. 15 ЗОЗПП в Постановлении Пленума ВС № 33.

Основные риски медицинской организации в случае направления в её адрес претензии со стороны пациента.

Алгоритм рассмотрения претензий пациента с учётом требований Приказа Минздрава России № 785н и системы внутреннего контроля качества и безопасности;

Жалобы в соответствии с ФЗ № 59-ФЗ, их рассмотрение.

Особенности досудебных претензий в адрес медицинских организаций частной формы собственности.

Рассмотрение жалоб и досудебных претензий пациентов и-врачебная комиссия на досудебной стадии как часть-системы внутреннего контроля качества и медицинской безопасности с учетом требований приказа Минздрава.

Формирование отзывов на досудебную претензию, учёт положений законодательства о платных медицинских услугах.

Обоснованные и необоснованные требования пациента: взгляд судебных и административных органов.

Достижение приемлемой позиции и закрепление её в документах, разновидности соглашений.

Типичные действия на досудебных стадиях. направленные на сглаживание физических и нравственных страданий.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15 ноября 2022 г. N 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда»:

- что необходимо изменить в досудебном порядке урегулирования претензий пациента;
- что необходимо учесть при составлении отзыва на исковое заявление пациента (его родственников, близких людей – в случае смерти пациента);
- что пересмотреть в документах для претензионно-исковой работы и в документах, регулирующих проведение врачебной комиссии.

3 день

Доказывание утраты или снижения деловой репутации медицинской организации (отдельно – медицинской организации частной формы собственности, отдельно – государственной и муниципальной форм собственности).

Особенности правовой защиты информации в медицинской организации (сайт, реклама). Персональные данные. Система обращения с персональными данными при реализации телемедицинских технологий. Взаимодействие с Роскомнадзором. Требования к сайту медицинской организации в разрезе норм федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

Особенности правовой защиты интеллектуальной собственности медицинской организации.

Неприменение правил о компенсации морального вреда к случаям защиты деловой репутации медицинской организации.

Особые правила компенсации вреда деловой репутации медицинской организации как юридического лица.

Доказывание сформированной репутации в конкретной сфере охраны здоровья.

Правовое регулирование отношений в сфере обязательного медицинского страхования. Споры и конфликты между участниками системы ОМС.

- Санкции и нецелевое использование средств в системе ОМС: обзор изменений и судебной практики 2023 -2024 гг.
- Ответственность учреждений здравоохранения в рамках ОМС.
- Споры между медицинскими организациями и ТФ ОМС, страховыми компаниями, Комиссией по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования по вопросам оплаты оказанной медицинской помощи.
- Споры по результатам проведения медико-экономического контроля.
- Споры по медико-экономической экспертизе.
- Споры по экспертизе качества медицинской помощи.

- Споры по вопросам установления и корректировки плановых объемов медицинской помощи.
- Судебная практика.

Гражданско-правовая ответственность медицинских организаций: особенности.

Особенности трудовых отношений с врачебным персоналом: материальная ответственность, дисциплинарная ответственность, трудовые споры. Регрессные требования к медицинскому работнику.

Что медицинскому юристу надо знать о нормативно-правовом регулировании консультаций пациента с применением телемедицинских технологий и технологий сбора и обработки сведений о состоянии здоровья, дистанционные способы заключения договора оказания платных медицинских услуг.

4 день

Общее учение о доказывании и доказательствах: логический и процессуальный аспекты.

- Истина и судебное доказывание. Истина в следствии по делам о профессиональных правонарушениях медицинских работников: документационное измерение.
- Предмет доказывания в гражданском, административном и уголовном судопроизводстве: особенности и ограничения, связанные со сферой здравоохранения.
- Доказывание на судебной стадии производства по делу об административных правонарушениях субъектов сферы охраны здоровья: требования к документам, содержащим доказательства.
- Фактический состав правоотношения и классификация фактов, составляющих предмет доказывания, закрепление данных фактов в медицинской документации.
- Структура судебного доказывания и изучение медицинской документации.
- Относимость и допустимость единиц медицинской документации в качестве доказательств: требования АПК РФ, ГПК РФ, УПК РФ, КАС РФ и КоАП РФ.
- Документ как предметное доказательство: процессуальные нормы об отдельных видах доказательств.
- Заключение эксперта, заключение специалиста, протокол врачебной комиссии, врачебного консилиума- как личное доказательство.
- Письменные, вещественные доказательства. Аудио- и видеозаписи как доказательства.
- Закрепление доказательств.
- Процессуальный порядок исследования доказательств.
- Медицинская учётная документация и группы учётной документации.
- Круг лиц, имеющих право знакомиться с информацией, содержащейся в медицинской документации.
- Иная документация, опосредующая взаимоотношения пациента и медицинской организации: её правовое значение.
- Понятие официального документа в праве РФ. ГОСТы и иные нормативы в данной области. Подлог, фальсификация документа. Служебные преступления в данной сфере. Уголовная и административная ответственность медицинских работников за правонарушения в сфере медицинского документооборота.-Административная ответственность медицинских организаций.
- Соблюдение правил ведения медицинских документов как предмет изучения в процессе страхового контроля в системе ОМС; судебного рассмотрения в гражданском и уголовном процессе.

-Оценка медицинского документа в качестве доказательства.

- Медицинские карты амбулаторного и стационарного больного: нормативные положения, типовые формы, отступления от типовой формы – судебная и административная практика.
- Исследование первичных медицинских документов в судебном разбирательстве: утаивание документов процессуальными сторонами. Ходатайство о фальсификации.
- Протоколы решения врачебной комиссии и документы системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности: нормативные требования и правоприменительная практика.
- Информационные технологии в системе здравоохранения – влияние на ведение документации в медицинской организации, приобщение единиц электронного документооборота и (или) электронных копий в качестве доказательств.
- Исследование правоохранительными и судебными органами соблюдения порядка ознакомления пациента (родственников пациента) с медицинской документацией.
- Процесс приобретения медицинской документацией- свойств предмета изучения следственных органов и суда: направление по запросу, изъятие, выемка, обращение с электронными носителями информации, содержащими записи электронных историй болезней.
- Реагирование на адвокатские запросы, запросы прокуратуры, запросы общественных и пациентских организаций о предоставлении медицинской документации.
- Запросы на предоставление медицинских документов при реализации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.
- Договор оказания медицинских услуг как документ и доказательство в суде и на стадиях уголовного судопроизводства.
- Новые правила предоставления медицинских услуг на платной основе и порождаемая в связи с этим документация как предмет исследований судебных и следственных органов.
- Документация медицинской организации, содержащая нормы трудового права. Соотношение профстандартов и должностных инструкций. Правила внутреннего трудового распорядка и иные единицы кадрового делопроизводства как доказательство в индивидуальных трудовых спорах.

- Юридино – медицинские регулятивы и их нарушения, выявляемые при судебном рассмотрении дел, вытекающих из ненадлежащего оказания медицинской помощи. Соотношение ст.ст. 37 и 79 федерального закона 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». Правовой статус клинической рекомендации. Документы, формируемы в медицинской организации на основе регулятивов.
- Соблюдение правил ведения и заполнения медицинской документации как предмет исследования во время контрольно –надзорных мероприятий и на судебной стадии административного судопроизводства.
- Электронная медицинская документация: сложившаяся практика исследования.
- Переписка с пациентом как документ: досудебная претензия, нормы законодательств по защите прав потребителя, Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».
- Добровольное информированное согласие и добровольный информированный отказ: документ, порождающий серьёзные последствия при ненадлежащем исполнении. Законодательная база по данному вопросу – её недостаточность и коллизии. Их преодоление в практике судебного правоприменения.
- Документы, относящиеся к обращению с персональными данными: новые и старые требования.-Ужесточение ответственности по гл. 13 КоАП РФ.
- Сайт медорганизации как юридический документ. Законодательные требования к сайту медицинской организации.-Документы, размещаемые посредством сайта в информационно – телекоммуникационной сети.
- Разновидности классификаций юридически значимых медицинских документов, в современном российском правоведении: взгляды М.Ю.Старчикова и Р.Э.Калинина. Попытка авторской классификации.

5 день

Практические аспекты предоставления медицинских услуг на возмездной основе.

Приказ об утверждении Положения о предоставлении медицинских услуг на возмездной основе с приложением утверждённых форм договоров.

Договор предоставления медицинских услуг на возмездной основе в амбулаторных условиях.

Перечень предоставляемых на возмездной основе медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором.

Предупреждение потребителя (заказчика) о необходимости предоставления на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором.-

Уведомление о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинского работника.

Уведомление об обязанности соблюдения режима лечения и правил поведения пациента в медицинской организации.

Смета на предоставление медицинских услуг на возмездной основе.

Уведомление потребителя о ситуациях перехода к оказанию медицинской помощи в экстренной форме.

Перечень льгот, предоставляемых при исполнении медицинских услуг на возмездной основе.

Уведомление о возможности получения соответствующих предмету договора предоставления медицинских услуг на возмездной основе видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Акт сдачи – приёмки услуг.

Согласие законных представителей на заключение договора предоставления медицинских услуг на возмездной основе с несовершеннолетним лицом с 15 лет.

Памятка потребителю, имеющему намерение получить медицинские услуги на возмездной основе о необходимых для заключения договора документах.

Соглашение о расторжении договора.

Дополнительное соглашение об изменении условий договора.

Образцы добровольных информированных согласий (индивидуализация).

Добровольный информированный отказ от медицинского вмешательства.

Согласие на обработку персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных, полученных в результате обезличивания.

Согласие на обработку персональных данных, обеспечивающую передачу третьим лицам.

Отзыв согласия на обработку персональных данных.

Согласие на получение рекламы.

Приказ о назначении ответственного лица за предоставление медицинских услуг возмездного характера.

ЛНА по возмездному оказанию услуг немедицинского характера.

Заявление о возврате денежных средств.-

Заявление о предоставлении скидки на медицинские услуги для работников.

Заявление о выдаче справки об оплате медицинских услуг.

Формы договоров - в зависимости от комплексов медицинских вмешательств.

Оказание платных медицинских услуг на условиях анонимности - особенности договора.

Комплекс документов по предоставлению медицинских услуг анонимно.

Заключение договора дистанционным способом.

Требования к электронному документообороту в соответствии с положениями п.п. 12-17 и 43 Постановления № 736.

Что должно быть в структуре сайта медицинской организации с учётом новых правил оказания платных услуг, правовые аспекты требований к сайту в свете новых правил оказания платных медицинских услуг.

Что такое возможность ознакомления с информацией об оказываемой медицинской услуге при дистанционном способе заключения договора.

Особенности информационной системы медицинской организации и их влияние на инфраструктуру заключения договора дистанционным способом; подсистема идентификации договора и предоставления подтверждения заключения.

Дистанционный способ заключения договора в законодательстве о защите прав потребителей.

Добровольное информированное согласие в цифровом виде: правовая природа и соотношение с клиническими рекомендациями.

Структура и особенности пользовательского соглашения при дистанционном взаимодействии.

Отличие между ситуациями использования телемедицинских технологий и дистанционным способом заключения договора платных услуг.

Что такое акцепт для целей п. 45 Постановления 736; что такое совершение пациентом действий по выполнению условий договора, что относится к таким действиям; что такое отказ от исполнения.

Порядок действий при подключении к ЕСИА для идентификации пациента.

Внутренняя документация медицинской организации при реализации дистанционного способа.

Документация по договору предоставления медицинских услуг на возмездной основе в условиях стационара – в строгом соответствии с требованиями Приказа Минздрава от 05 августа 2022г. № 530н.

Исследование на практическом материале.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые предоставляют продавцу (исполнителю) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (исполнителя) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Условия договора, ущемляющие права потребителей – Условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя).

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые уменьшают размер законной неустойки (п. 5. ст. 28 Закона о защите прав потребителей).

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, ограничивающие право выбора вида требований, которые могут быть предъявлены продавцу (исполнителю) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.

Условия договора, ущемляющие права потребителей – условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг).

Условия договора, ущемляющие права потребителей – иные условия, нарушающие правила в области защиты прав потребителей.-

Письмо Минздрава от 22.12.2023 № 31-2/И/2-24207.

Судебная практика по исполнению договорных обязательств.

Психологические стратегии в работе медицинского юриста: коммуникации, тактика и специфика.

Основы психологии в сфере медицинского права.

- Коммуникативная грамотность специалиста в сфере “человек-человек”.
- Психология восприятия правовых знаний (пациентами и медицинскими специалистами)
- Грамотная подача юридического материала. Как переводить с «юридического языка на медицинский».
- Развитие клинического мышления.
- Специфика коммуникаций с руководителем, коллегами, с пациентами.
- Приемы установления контакта.
- Законы снижения эмоционального напряжения.7 запретов при сложном общении.

Выстраивание конструктивного диалога с оппонентом.

- Как развести интересы и позиции в диалоге?
- Аргументация: “попадание в цель или в пустоту”.
- Техники убеждения. Как работать с прессингом и другими “жесткими” методами в общении.
- Особенности ведения переговоров.
- Специфика работы с “конфликтными” клиентами. Как избежать “психологического насилия”.
- Ресурсы развития компетентности медицинского юриста.

Практикум: Тренинг разрешения медицинских споров.

Преподаватели

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Юриисконсульт Ассоциации организаторов здравоохранения в онкологии; автор статей (с 2018 года) в отраслевом журнале «Правовые вопросы в здравоохранении», в журнале «Здравоохранение» Постоянный автор и участник мероприятий на отраслевом медико-правовом интернет–портале Право-мед.ру. Судебная практика по делам с медико-правовой составляющей с 2014 года.

Цитируемый автор на портале медицинской и медико-правовой направленности Медвестник.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

В программе принимают участие в качестве преподавателей – практикующие медицинские юристы, специалисты по лицензированию.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Сертифицированный тренер, психолог, преподаватель.

Образование:

Санкт-Петербургский государственный университет, факультет психологии.

Опыт работы:

- Опыт работы психологом – 25 лет.
- Опыт проведения тренингов для различных профессиональных групп, в том числе для руководителей медицинских организаций – 17 лет.
- Разработала и проводит программы «Психология переговоров», «Эффективные продажи», «Успешный руководитель», «Публичное выступление», «Создание команды», «Тайм-менеджмент», «Управление изменениями», «Психологические аспекты в работе с претензиями», «Искусство убеждения», др.