

## ROLUL EMPATIEI FUNCȚIONARULUI PUBLIC CU STATUT SPECIAL ÎN CREAREA CONTACTULUI PSIHOLGIC CU SUBIECȚII RAPORTURILOR JURIDICE

Aliona BIVOL,

*doctor în psihologie, conferențiar universitar,  
șef al Catedrei „Științe manageriale, socio-umane și comunicare  
profesională” a Academiei „Ștefan cel Mare” a MAI*

### Rezumat

*Funcționarii publici cu statut special implementează empatia ca un remediu în stabilirea contactului psihologic cu subiecții raporturilor juridice. În funcție de participant la proces este utilizată empatia cognitivă, intuitivă, emoțională. Empatia aplicată corect și potrivit tipului subiectului raporturilor juridice asigură succesul deblocării comunicării. Imitarea dispozițiilor celeilalte persoane formează o sincronizare a emoțiilor și sentimentelor. În raport cu unii făptași, empatia se aplică prin canalul rațional, ceea ce determină un contact psihologic eficient în procesul de descoperire a adevărului.*

*Cuvinte-cheie: empatie, contact psihologic, funcționar public cu statut special, canal rațional, canal emoțional, aptitudine de empatizare.*

### Summary

*Civil servants with special status implement empathy as a remedy in establishing psychological contact with the subjects of legal relationships. Depending on the participant in the process, cognitive, intuitive, emotional empathy is used. Empathy applied correctly and appropriately to the type of subject of legal relations ensures the success of unblocking communication. Imitating the other person's dispositions forms a synchronization of emotions and feelings. In relation to some offenders, empathy is applied through the rational channel, which determines an effective psychological contact and the discovery of the truth.*

*Keywords: empathy, psychological contact, civil servant with special status, rational, emotional channel, empathy ability.*

Esența activității organului de drept este evidențiată de relaționarea permanentă cu diferite persoane. Din această perspectivă, în realizarea cu succes a obligațiilor de serviciu prin formarea contactului psihologic, se impune implementarea unei abilități psihologice, pe lângă altele, a empatiei, deoarece este un instrument cu ajutorul căruia oamenii, cunoscându-se pe sine, îi interpretează și citesc pe ceilalți.

Numeroși psihologi s-au consacrat prin cercetări științifice dedicate

fenomenului de empatie, dar debutul în analiza acestui fenomen a fost efectuat de către Th. Lipss, care l-a redat prin: „a te simți pe sine în celălalt”.

Marii psihologi J.P. Guilford (1959), K.B. Clark (1980), C. Rogers (1962) descriu empatia prin prisma unei capacități sau abilități de a distinge emoțiile, dispozițiile psihice ale unei alte persoane, totodată, percepția corectă a lăuntricului interlocutorului, precum și a trăsăturilor caracteristice proprii.

Cercetătorul S. Marcus (1997) afirmă că empatia este acel fenomen psihic de identificare parțială sau totală, conștientă sau inconștientă a unei persoane cu un model de comportament uman perceput sau evocat, favorizând un act de înțelegere și comunicare implicată, precum și o anumită contagiune afectivă (1997, p. 37). Autorul menționează că empatia are un rol enorm în comunicarea interpersonală, deoarece ajută la înțelegerea interlocutorului, gândurilor, trăirilor lui. În opinia acestuia, empatia, ca posibilitate de pătrundere în cadrul intern de referință al altuia, poate contracara manifestările agresive, permițând apariția unei toleranțe de ascultare și de luare în considerație a argumentelor. Acestea sunt o condiție de optimizare a relațiilor.

Wojciech Załuski (2017), M.P. Benjamin, S.J. Brown (2016) descriu câteva tipuri de empatie, care se manifestă în funcție de situațiile și nevoia de a empatiza cu anumite persoane. Astfel, empatia are aplicabilitate prin nivelele cognitiv, emoțional și intuitiv.

Magia antrenării unui anumit tip de empatie în relaționare constă în implementarea ei la momentul potrivit în funcție de interlocutor. Referindu-mă la funcționarul public cu statut special, acesta trebuie să aplice, în raport cu bănușii, empatia cognitivă, cu victimele – cea emoțională, cu cetățenii – intuitivă.

Definită empatia cognitivă ca înțelegere a emoției altei persoane, precum și ce ar putea aceasta să gândească, are un rol semnificativ în interpretarea emoțiilor care însoțesc gândurile și ideile persoanei. Empatia cognitivă face să fie mai eficientă comunicarea, deoarece ajută la transmiterea informației într-un mod care ajunge să fie percepută mai bine de către interlocutor.

Empatia emoțională (cunoscută și ca empatie afectivă) este capacitatea de a împărtăși sentimentele unei alte persoane. Unii au descris-o drept „durerea ta, din inima mea”. Acest tip de empatie ajută la construirea conexiunii emoționale cu ceilalți. Această abilitate de a răspunde cu o emoție adecvată la starea mintală manifestată de către o persoană, devine un pilon important în crearea contactului psihologic cu victimele infracțiunii, cu cetățenii etc.

Empatia plină de compasiune (cunoscută și sub denumirea de preocupare empatică) depășește simpla înțelegere a altora și împărtășirea sentimentelor lor: de fapt, determină luarea de măsuri, ajutorarea celorlalți.

Conform lui Joseph A. DeVito (1988), empatia are o valoare enormă

în înțelegerea motivațiilor, trăirilor și atitudinilor, precum și speranțele și așteptările ce țin de viitor. Prin empatie omul e capabil să pătrundă emoțional și intelectual în experiența altuia.

Autorii P.H. Maucorps, R. Bassoul (1960) reflectă esența empatiei prin procese cognitive și efort imaginativ, care, având o motivație accentuată, ajută la înțelegerea profundă și anticiparea acțiunilor persoanei.

Din analiza lucrărilor cercetătorilor se desprinde că fenomenul de empatie se manifestă ca abilitate și poate fi dezvoltată, aceasta antrenând procese cognitive, afective și componente prin intermediul cărora se realizează introiecția comportamentelor celorlalți.

În ceea ce privește legătura dintre empatie și comunicare, este abordată de către C. Rogers (2007), S. Marcus (1997), ca fiind un element indispensabil în modelarea relațiilor interpersonale. Sinteza abordărilor teoretice despre empatie inspiră spre convingerea că acest fenomen psihic are o valoare funcțională în formarea contactelor interpersonale, deoarece pune în evidență natura psihică a interlocutorului.

Din acest punct de vedere C. Rogers (2007), în mod deosebit specifică ideea că oricare relație comunicațională trebuie să debuteze cu un contact psihologic între interlocutori, care are la origine un fenomen psihologic precum empatia.

Analiza definițiilor și cercetărilor științifice despre formarea contactului psihologic între participanții la comunicare, conduce spre raționamentul că există o legătură profundă între proiectarea empatiei și elementele contactului psihologic (Анисимова, 2019; Долгова, Мельник и др., 2015; Feudtner, 2020; Vossen, Piotrowski et al., 201; Fagiano, 2018).

În opinia lui Л.Б. Филонов (1982), contactul psihologic se bazează pe complementaritatea reciprocă a participanților în scopul ajungerii la un acord și include secvențe de schimbări ale stărilor psihologice ale participanților la contact. Schimbările sunt determinate de rezistențele psihologice formate în procesul de comunicare. Aceste rezistențe generează fluctuații emoționale. Autorul menționează că este strict necesar de stabilit o legătură psihologică în procesul de comunicare, deoarece preîntâmpină frustrarea, anxietatea, stresul.

Referindu-mă la activitatea funcționarului public cu statut special din perspectiva empatiei și a contactului psihologic, legătura dintre acestea este evidentă din considerentul că reprezentantul legii trebuie să implice toate abilitățile profesionale pentru a obține informația necesară pe diferite cazuri în timp minim și cu maximă veridicitate. Prin implementarea abilității de empatizare, în funcție de personalitatea participantului la actul juridic, aceste cerințe profesionale pot fi realizate cu succes.

Pornind de la aceea că instituirea contactului psihologic la nivel profesional cu un interlocutor, conținând componente valoroase, atrage atitudini pozitive, respectarea drepturilor în relația comunicațională.

Debutul în contactul psihologic se efectuează prin intermediul temelor de discuție interesate partenerului de comunicare. O altă cerință este crearea condițiilor de mediu care facilitează stabilirea contactului, adică alegerea timpului, locului, situației care asigură implementarea strategiei de comportament comunicațional. Crearea contactului vizual și evaluarea stării psihologice prin comunicarea verbală și nonverbală (mimică, intonație, gesturi), elemente care demonstrează motivație în comunicarea relațională. Organul de drept este obligat să dea dovadă de capacitatea de a asculta eficient și activ. Aceste componente ale contactului psihologic, fiind însoțite de un anumit tip de empatie descoperă comportamentul persoanei, dar și facilitează procesul juridic.

În legătură cu cele expuse mai sus, elementele psihologice constitutive ale contactului interpersonal în relațiile juridice sunt:

1. identificarea, care semnifică asemuirea cu interlocutorul, presupunerea despre starea interioară a celuilalt și încercarea de a se poziționa în locul lui;

2. empatia, perceperea emoțională a problemelor celuilalt și interpretarea rațională;

3. contaminarea, supunerea conștientă și inconștientă cu anumite stări psihologice a celuilalt;

4. persuasiunea, sugestibilitatea, influența emoțională asupra interlocutorului;

5. convingerea, fundamentată de argumentarea logică a unor evenimente pentru ca cealaltă persoană să accepte părerea proprie. Influența intelectuală asupra conștiinței persoanei prin apelarea la gândirea critică a interlocutorului;

6. imitarea, copierea aspectelor comportamentale ale interlocutorului.

În toate componentele psihologice eminentemente se percepe influența și implicarea empatiei în stabilirea contactului psihologic cu interlocutorii. Componentele psihologice fundamentează empatia prin prisma diferitor procese psihice: emoționale, cognitive, motivaționale, intuitive, reprezentative. Oricare ar fi subiectul conversației, raportul este absolut necesar. Fără stabilirea unui contact pozitiv cu interlocutorul, devine imposibilă atingerea obiectivului urmărit. Cu atât mai mult, formarea contactului pozitiv cu interlocutorul favorizează o „conducere a lui” proprie din partea reprezentantului legii în obținerea informației necesare.

Despre implicarea empatiei în contactul psihologic este menționată de către cercetătoarea E.A. Воробьева (2003), care afirmă că elementul principal de formare treptată a contactelor psihologice este realizarea armoniei între cei care sunt în contact la toate cele trei niveluri structurale ale contactului psihologic. Dispoziția emoțională a unui potențial partener – nivelul perceptiv, prima etapă; acumularea acordului între contacte – nivelul comunicativ, etapa a doua; găsirea intereselor comune între contacte – nivelul in-

teractiv, a treia etapă. Receptorul și emițătorul aflându-se pe aceeași undă, cel de-al doilea se va simți înțeles și susținut în acțiunile sale.

Б.В. Чуфаровский (2001) acordă atenție deosebită empatiei în relaționarea comunicațională. Autorul scrie că formarea relațiilor stabile este determinată de factorii de încredere și bunăvoință. „Dezvoltarea contactului cu obiectul de interes al organului de drept se încheie cu stabilirea unor relații de încredere, înțelese ca mod specific de izolare socială și psihologică a oamenilor implicați într-un proces de comunitate, „Noi”. O relație de încredere în cele din urmă suprimă complet toți factorii negativi care se pot forma în psihicul obiectului de interes”. Cu toate acestea, trebuie remarcat faptul că în stabilirea și dezvoltarea contactelor psihologice între oameni, în anumite cazuri, apar bariere psihologice. În funcție de trăsăturile de personalitate (psihologice, raționale, de vârstă etc.), aceste bariere pot acționa sub formă de indiferență, neîncredere, ostilitate, incompatibilitate. Barierele pot fi înlăturate prin abilitatea de empatie.

Rolul empatiei în stabilirea contactului psihologic cu subiecții raporturilor juridice este argumentat de:

1. imitarea inconștientă sau conștientă a emoțiilor văzute la alții, ceea ce presupune înțelegerea, perceperea interlocutorului;
2. adoptarea aceleiași mimici, gesturile, tonul vocii și alte aspecte non-verbale, denotă asemuirea cu interlocutorul;
3. recunoașterea la nivelul propriu a dispozițiilor celeilalte persoane formează o sincronizare a emoțiilor și sentimentelor;
4. menținerea unui echilibru emoțional și psihologic între interlocutori;
5. deblocarea barierelor comunicării cu victimele, martorii și cu unii făptași;
6. anticiparea comportamentului subiectului judiciar și chiar acțiunea corespunzătoare asupra acestuia;
7. menținerea unei imagini profesionale la nivel înalt;
8. formarea unor relații de încredere reciprocă;
9. persuadarea interlocutorului prin impactul emoțional și convingerea prin apelarea la combinația dintre emoții și raționamente;
10. depășirea impedimentelor de comunicare, cum ar fi: intelectuale, emoționale, motivaționale.

**Scopul cercetării.** Evidențierea rolului empatiei în stabilirea contactului psihologic și investigarea nivelului de manifestare a canalelor empatiei, nivelului general de empatie al reprezentanților legii, care în activitatea profesională stabilesc contact psihologic cu diferiți subiecți din proces.

**Metodologia cercetării.** Studiul științific a fost efectuat cu ajutorul testului profesional a lui V. Boyko (18, p. 486) de determinare a nivelului general de empatie, precum și evidențierea a 6 scale sau canale ale empatiei.

Canalul „Rațional” al empatiei se focalizează pe concentrarea atenției, gândirii asupra unei alte persoane în analiza trăsăturilor specifice acesteia.

Referitor la canalul „Emoțional”, acesta se caracterizează prin scufundarea în câmpul energetic uman atunci când apare rezonanța emoțională. În timp ce componenta afectivă se referă la înțelegerea stării emoționale a altei persoane, componenta cognitivă se referă la înțelegerea emoțiilor altei persoane.

Cel „Intuitiv” reprezintă capacitatea de a anticipa intuitiv comportamentul unui interlocutor, de a acționa fără a avea suficiente informații despre el, bazându-se pe subconștient.

Canalul „Montajele”, care contribuie ori împiedică empatia, corespunzător facilitează ori îngreunează celelalte canale empatice. Eficiența empatiei scade, dacă omul încearcă să evite contactele personale, consideră greșit de a manifesta curiozitate față de altă persoană sau s-a convins pe sine că trebuie să aibă o atitudine rezervată față de trăirile și problemele celor din jur. Montajele empatice sunt în strânsă legătură cu convingerile omului. Și din contra, dacă nu ar fi piedici din partea montajelor personalității, canalele empatiei ar acționa mai activ și mai sigur.

Aptitudinea penetrantă a empatiei este apreciată ca fiind o aptitudine comunicativă importantă a omului, care permite să creeze o atmosferă deschisă, de încredere, sufletească, ceea ce contribuie la relaxarea interlocutorului și creșterea nivelului de empatie, dar atmosfera încordată, superficialitatea, suspiciunea împiedică manifestarea empatiei.

O altă componentă este „Identificarea empatică”, care reprezintă capacitatea de a înțelege pe altul pe baza coretrăirii, punerii pe sine în locul interlocutorului.

Eșantionul cercetat a fost format din angajați ai MAI – 44 de persoane, cu vârsta între 30-45 ani.

### **Rezultatele și analiza lor**

Procesul de chestionare a durat de la 20 de minute la 35 de minute. Chestionații au reflectat asupra itemilor testului lui Boyko. Rezultatele individuale au fost analizate și prelucrate statistic pentru a avea o imagine generală despre empatie. În tabelul nr. 1 sunt prezentate rezultatele generale de exprimare a empatiei.

**Tabelul 1. Nivel general de empatie la angajații chestionați**

Înalt	Mediu	Scăzut	Foarte scăzut
0	8 (18%)	25 (57%)	11 (25%)

Din tabel se desprinde că 36 (82%) de angajați au nivel general de empatie Scăzut și Foarte scăzut. Nivelul redus de empatie poate fi explicat prin o necunoaștere a efectelor de implementare a empatiei în raport cu subiecții sau o insuficiență de dezvoltare. Totodată se desprinde concluzia că însăși

activitatea funcționarului public cu statut special implică multe confruntări riscante cu diferiți făptași, ceea ce știrbește din cotele mari de empatie.

O altă opinie în favoarea rezultatelor cercetării reprezentanților legii este că ei nu întotdeauna trebuie să exprime capacitatea de a empatiza la cote mari, deoarece unii subiecți juridici pot fi agresivi, violenți, înrăiți, ostili. În asemenea cazuri, empatia accentuată exprimată de reprezentantul legii ar putea prejudicia sieși ca personalitate, însă capacitatea empatică scăzută ajută la o raționalizare mai profundă a acțiunilor și faptelor subiectului din proces. În cazul în care reprezentanții legii contactează cu pătimașii infracțiunilor e necesar ca ei să dezvolte abilitatea de a empatiza pentru a se putea interioriza în suferințele emoționale ale victimelor incidentelor, accidentelor, cetățenilor nevoiași de ajutor emoțional. Fiind o componentă stringentă în formarea contactului psihologic, deoarece ea ajută la perceperea trăirilor emoționale ale victimelor, angajații vădesc o imagine profesională înaltă.

Rezultă că deși nivelul general de empatie este redus, funcționarul public cu statut special implementează abilitatea de empatie, deoarece ea se manifestă continuu în cadrul procesului de interpretare a unei activități, de relaționare etc. Bineînțeles, deducem că în funcție de tipul subiectului raporturilor juridice, cu unii interlocutori (infractori), funcționarii publici aplică empatia în măsură limitată, iar cu alții (victime) – empatia este evidențiată semnificativ. Dozele mici de empatie sunt funcționale în stabilirea contactului psihologic cu subiecții din proces la păstrarea poziției de persoane cu autoritate care ocrotesc norma de drept.

Totodată, rezultatele testului au scos în evidență nivelele de manifestare a canalelor empatiei.

Rezultatele analizei valorilor numerice pentru fiecare canal al empatiei sunt prezentate în tabelul 2.

**Tabelul 2. Distribuția chestionaților în funcție de nivelul de manifestare a canalelor empatiei**

	Canalele empatiei	Nivel înalt (4, 5, 6)	Nivel redus (0, 1, 2, 3)
1.	Canalul rațional	14 (32%)	30 (68%)
2.	Canalul emoțional	14 (32%)	30 (68%)
3.	Canalul intuitiv	6 (14%)	38 (86%)
4.	Montajele empatiei	20 (45%)	24 (54%)
5.	Abilitatea penetrantă a empatiei	29 (66 %)	15 (34%)
6.	Identificarea	16 (36%)	28 (64%)

Din tabel se observă că cei mai mulți angajați au nivel de empatie redus la canalele rațional (68%), intuitiv (86%), emoțional (68% de persoane).

Aptitudinea penetrantă a empatiei exteriorizată în stabilirea contactu-

lui psihologic comunicațional, permite crearea unei atmosfere deschise, de încredere cu subiecții cercetați, se denotă la 66% de angajați, fiind la nivel înalt. Prin urmare, angajații au competențe de stabilire a relațiilor comunicaționale deschise, de pătrundere în esența contactului cu interlocutorii. Comparând rezultatele manifestării aptitudinii de empatizare și afirmația nr. 1 din test „Eu am deprinderea să studiez fețele și comportamentul oamenilor, să înțeleg caracterul, deprinderile și capacitățile lor” se denotă o corelare procentuală semnificativă, deoarece din toți chestionații, 41 (93%) au oferit răspuns afirmativ la acest item. Utilizând empatia ca un truc de stabilire a contactului psihologic cu audienții, reprezentatul legii dezvoltă încredere și evită barierele de comunicare. Totodată, ei au menționat că ușor pot câștiga încrederea oamenilor, ceea ce arată că aplică cu succes empatia, cu toate că sunt proiectate în doze mici, canalele intuitiv și cognitiv.

Un punct important în stabilirea contactului psihologic este depășirea impedimentelor de comunicare, așa cum ar fi: intelectuale, emoționale, motivaționale.

Împotrivirea de a colabora, atitudinea rezervată față de reprezentantul legii, teama de pedeapsă creează bariere de ordin motivațional în comunicare. Prin aplicarea empatiei cognitive și intuitive, funcționarul public cu statut special poate ghici următoarele acțiuni ale interlocutorului.

Bariera emoțională poate fi cauzată de sentimentele negative față de reprezentantul legii: frică, agresivitate, furie, precum și de stările emoționale trăite de făptași din acțiunea ilegală comisă (teamă, frustrare, supărare, insensibilitate emoțională etc.). Empatia emoțională intervine cu aportul de interpretare a emoțiilor lui în decodificarea comportamentului simulat.

În ceea ce privește „Identificarea empatică” cu subiecții actului juridic, se observă la 28 (64%) de funcționari publici o exteriorizare la nivele scăzute, fiind argumentate de evitarea de a se contamina cu emoții și stări psihologice ale unor răufăcători pentru păstrarea sănătății mintale.

Din toți respondenții, aproximativ 70% nu întâmpină piedici în a interpreta mimica și intonația interlocutorului, ceea ce denotă că funcționarii publici prin canalele empatiei, chiar dacă nu sunt manifestate la nivele înalte, anticipează și interpretează stările psihologice exprimate prin comportamentul expresiv. Nivele reduse de manifestare a canalelor empatiei nu creează impedimente în instituirea contactului psihologic prin comunicarea nonverbală și sunt funcționale în interpretarea nonverbalului.

Un succes semnificativ va fi în crearea contactului psihologic cu subiecții din proces prin persuadarea interlocutorului, apelând la sensibilizarea interlocutorului prin oglindirea emoțiilor de către funcționarii publici. Efectul de convingere persuasivă a receptorului în oferirea de depoziții se observă la combinarea empatiei raționale și emoționale.

Totodată, dezvoltarea și implementarea canalelor empatice cognitiv



și intuitiv condiționează anticiparea anumitor comportamente și manifestări agresive ale făptașilor.

Empatia emoțională este recomandată a fi aplicată în raport cu victimele infracțiunilor, îndeosebi, cu cele care au fost traficate sau expuse diferitor tipuri de violență, cu copii delincvenți și victime, cu cetățenii care au nevoie de ajutorul reprezentanților legii: rezolvarea de conflicte, în agresiune verbală, tentative de suicid, pierderi de bunuri etc.

Funcționarii publici cu statut special implementează empatia ca un remediu în stabilirea contactului psihologic cu subiecții raporturilor juridice și nesemnificativ este interiorizată. În funcție de participantul la proces, se utilizează empatia cognitivă, intuitivă, emoțională. De asemenea, trebuie instruită și dezvoltată ca să fie aplicată în corespundere cu tipul de subiect al raporturilor juridice.

### **Concluzii:**

1. Nivelul general de empatie a funcționarilor publici cu statut special este redus.

2. Funcționarii publici manifestă empatie ca aptitudine de pătrundere în stabilirea relațiilor interpersonale.

3. Stabilirea contactului psihologic are loc prin manifestarea canalelor empatiei în funcție de tipul de subiect al procesului juridic.

4. Empatia aplicată corect și potrivit interlocutorului determină succesul stabilirii contactului psihologic.

5. Empatia ajută la descoperirea emoțiilor subiecților din proces și fundamentează manevrarea psihologică cu ei în aflarea adevărului.

6. În contact psihologic cu unii făptași, empatia trebuie să se manifeste prin canalul rațional.

7. Empatia profesională consolidează procesul de persuasiune asupra persoanelor din raportul juridic.

8. Funcționarii publici cu statut special implementează empatia ca un remediu în stabilirea contactului psihologic cu subiecții raporturilor juridice și nesemnificativ este interiorizată.

9. În funcție de participantul la proces, se utilizează empatia cognitivă, intuitivă, emoțională.

### **Bibliografie:**

1. Marcus S. Empatie și personalitate. București, 1997.
2. Potîng A. Empatia între inteligență și înțelepciune. Chișinău: Pro-Didactica, nr. 2-3 (36-37), 2006. p. 19-21.
3. Коновалова В.Е. Допрос: Тактика и психология. Учебное пособие. Харьков, 1999.

4. Bivol A., Plăcintă N. Psihotehnici de comunicare în asigurarea ordinii de drept. Chișinău, 2020.
5. Guilford J.P. Personality. New York, Mc. Gra-Hill Book Company, INC, 1959.
6. Maucorps P.-H., Bassoul R., Empathie et connaissance d'autrui. Monographies françaises de Psychologie. Centre national de la Recherche scientifique, 13, Paris VII, 1960, 93 p.
7. Clark K.B. Empathy: a Neglected Topic in Psychological Research // American Psychologist. 1980, V. 35, P.187-190.
8. Rogers C. L'empathie. Psychothérapie et relations humaines. 1962, Vol. 1, p. 197.
9. Feudtner C. Empathy in Action, MD, PhD, Pediatrics, 2020, p.145.
10. Анисимова Е. В. Эмпатия и ее роль в межличностном взаимодействии в подростковом возрасте, Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches, 2019, Vol. 8, Is., 6A, p.244-255.
11. Эмпатия : монография / В.И. Долгова, Е.В. Мельник, Москва, Перо, 2014, 185 с.
12. Fagiano M. Pluralistic Conceptualizations of Empathy, The Journal of Speculative Philosophy, 30(1):27, 2016, p. 28-44.
13. Benjamin M.P. Cuff, Sarah J. Brown. Empathy, A Review of the Concept, 2016, Emotion Review, 8(2), p.144-153.
14. Wojciech Załuski. On Three Types of Empathy: the Perfect, the Truncated, and the Contaminated, Jagiellonian University in Krakow, Logos i Ethos, 2017, 2, (46), s. 51-66.
15. Филонов Л. Б. Психологические способы установления контактов между людьми: Методика контактного взаимодействия. М., 1982.
16. Воробьева Е.А. Профессионально-психологические особенности контактности следователей в условиях допроса. Автореф. дисс. канд. психол. Наук, 2003.
17. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной деятельности. Москва, 2001.
18. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие, Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001, с. 668.