

# 乡村振兴背景下对口帮扶干部共情共事能力研究

张元黎

(中共甘孜州委党校, 四川省康定市, 626000; 150312870@qq.com)

**摘要:** 本文着重对乡村振兴背景下对口帮扶干部的共情共事能力展开相关研究, 探究其所具备的治理价值、制约因素以及可施行的优化路径。研究表明, 如果能提升对口帮扶干部共情共事能力, 那么将有助于进一步增强帮扶所取得的实际成效, 有力推动乡村治理朝着现代化方向发展, 实现乡村振兴。此项研究也为进一步完善对口帮扶机制给予了实践方面的参考。

**关键词:** 对口帮扶; 共情共事; 基层治理

## 引言

乡村振兴战略是新时代“三农”工作的核心, 其主要目的在于激活乡村自身所蕴含的内在动力, 进而推动现代化进程。在这一重要战略当中, 对口帮扶机制有着极为关键的作用, 它是促使政策得以有效实施以及让资源顺利下沉的重要制度方面的安排。帮扶干部是不是真的能够融入乡村环境、是不是能够理解乡土所存在的逻辑以及是不是能够回应群众的各类需求, 这些都已经成为政策能否切实落地实施的关键所在。

## 1. 乡村振兴背景下对口帮扶干部共情共事能力价值阐释

### 1.1. 共情共事能力的核心维度

#### 1.1.1. 认知维度

认知维度是对口帮扶干部共情共事能力的核心维度, 它着重于深入地理解以及有效地适应乡村所特有的文化语境和行为规范。这种理解不仅仅停留在对乡村表面现象的浅层观察层面, 而是要求干部能够较为深入地去把握乡村社会实际运行的内在逻辑以及其价值体系 [1]。乡村文化是地理环境与历史不断积淀所形成的产物, 它承载着村民世代相传下来的集体记忆、伦理方面的观念以及生存的智慧, 具体表现为方言、节庆的习俗、人际交往的礼仪以及生产生活的禁忌等方面。干部缺少对这些文化符号进行解读的能力, 就容易在政策宣讲、矛盾调解或者项目推进的过程中出现误读的情况, 还可能会产生沟通失效甚至是信任危机。所以, 认知维度是干部能够跨越城乡文化所存在的鸿沟、达成有效互动的一个关键所在。

#### 1.1.2. 情感维度

在共情共事能力所涉及的情感层面当中, 对口帮扶干部的一项重要任务是和乡村留守群体构建起情感上的共鸣, 这一点与政策执行所能达到的程度以及能否持续推进有着直接的关联。比如留守儿童群体, 他们心理健康方面的问题显得格外突出, 长时间与父母分离的状况使得其出现抑郁以及焦虑的风险明显升高。中国科学院心理研究所在2021年所完成的国内首份《乡村儿童心理健康调查报告》显示, 乡村儿童的抑郁被检出的比率达到25.2%, 焦虑被检出的比率达到25.7%。留守儿童所占的比例相对更高一些, 在他们身上往往会表现出自卑的情绪、存在人际方面的障碍, 甚至还会出现一些行为上的偏差。帮扶干部有必要借助情感回应机制来给予这些儿童心理层面的关怀, 让儿童的自尊心得到提升, 甚至可以对校园霸凌等一些衍生出来的问题起到预防的作用, 进而为乡村振兴筑牢稳定的基础。

#### 1.1.3. 行为维度

在对口帮扶实际工作当中, 干部行为层面所展现出来的能力, 呈现出了从被动执行相关任务朝着主动开展治理创新方面极为关键的跃升态势。这种能力不仅仅局限于简单地传达政策内容或者反馈所出现的问题, 而是体现在干部可以十分敏锐地去洞察乡村社会在实际运行过程中所潜藏着的张力, 并且还能够主动去创设

相关的机制，以此来对其加以干预以及进行有效的疏导 [2]。组织调解便是在这一维度之下非常典型的做法。现实中帮扶干部已经不再仅仅满足于在村民产生纠纷之后才去介入处理了，而是通过积极建立诸如“院落议事会”“村民调解团”等社会组织，从而将化解矛盾的端口向前进行了推移。这样的调解机制，能够把个体之间所产生的冲突转化成为整个村通过协商来处理的公共性议题，进而实现了从原本单纯依靠“干部灭火”的模式朝着“村民防火”治理模式转变。

## 1.2. 共情共事能力的治理价值

### 1.2.1. 政策执行增效

对口帮扶干部所具备的共情共事能力，能够起到消解政策文本和乡村实际状况之间存在的认知方面鸿沟的作用，进而让政策落地之时的接受程度以及执行的力度都得到较为显著的提升。其最为核心的机制就在于干部可以充分运用自身的文化转译能力，把那些较为抽象的政策话语，转变成契合乡土语境的、更为具象化的表达形式。比如在对产业扶持政策加以解释的时候，帮扶干部能够把“全产业链融合发展”，转化成“把种地、加工、卖货连成一条龙”的说法，并且配合上一些成功的案例来进行说明的，就可以很直观地让村民理解到政策所带来的红利。这种在语言方面的转换，不但能够降低信息解码所需要的门槛，而且还可以通过建立起共同的语义场，使得政策更具亲和力，让村民们的态度从原本的“被动接受”转变为“主动参与”。

### 1.2.2. 信任关系构建

对口帮扶干部借助面对面的沟通交流来构建起干群之间的信任关系，有着无可取代的重要价值。这种直接的互动形式，可以突破信息传递过程中所存在的层级方面的壁垒阻碍，达成情感以及信息能够双向顺畅流通的效果 [3]。当干部亲身深入到田间地头，和农户一同坐在一条板凳上的时候，不但能够极为精准地捕捉到村民在诸如产业发展、公共服务等诸多方面存在的隐性的需求，还能够凭借肢体语言、眼神交流等非符号化的沟通方式来建立起情感层面的联结。比如在处理有关土地流转纠纷时，干部会在现场认真倾听各方所提出的诉求，并且运用当地的方言来开展调解工作，如此一来所取得的效果要远远好过只是简单传达行政指令的做法。这种建立在共情基础之上的沟通途径与方式，使得政策的执行从以往那种“自上而下进行任务分配”的模式转变成了“自下而上依照需求做出响应”的模式，从而显著地降低了政策在推行过程中所产生的摩擦成本。

### 1.2.3. 可持续性保障

对口帮扶干部凭借着建立起情感方面的纽带，能够切实有效地减少帮扶出现断链的现象，而其中最为关键之处就在于要去构建起一种长期陪伴的机制。该机制把情感联结当作核心要素，以此来切实保障帮扶工作可以一直保持连续性以及稳定性。比如定期走访制度，要求干部每个月至少要有有一次深入到帮扶对象的家庭当中去，通过面对面开展交流的方式，去详细了解帮扶对象的生活动态情况、需求方面所发生的变化以及潜在存在的一些困难，进而建立起一种较为稳定的情感依赖关系。相关的措施不但使得帮扶对象的心理韧性得到了提升，而且还推动了干群关系朝着深度融合的方向发展，从而为实现可持续帮扶打下了坚实的基础。

## 2. 乡村振兴背景下对口帮扶干部共情共事能力制约因素

### 2.1. 主体层面的制约因素

#### 2.1.1. 干部能力局限

对口帮扶干部选拔机制正面临着明显的结构性方面的挑战，挑战便是对跨文化沟通能力存在着一种整体性的忽视情况。在乡村振兴战略推进过程中，东西部地区所呈现出来的文化方面的异质性已然变成了极为重要的治理相关变量 [4]。现有的选拔标准往往放在政治素养以及专业管理能力上面，没有对地域文化适应力展开科学合理的评估，使得部分被派驻的干部出现了文化休克现象。尤其是城市那种以效率为导向的工作逻辑与乡村熟人社会之间产生了冲突，这更是进一步使工作方法出现了与当地实际情况不相适应的状况。

#### 2.1.2. 情感耗竭问题

长期在偏远地区驻守帮扶的干部，面临着独特的环境压力。其工作和生活的边界变得极为模糊，如此一来，职业倦怠的风险便明显提高了。地理位置偏远，使得公共服务资源匮乏，这就迫使干部要去承担超出原本范围的社会服务职能。文化环境存在异质性，语言沟通以及风俗适应方面的情况，会持续消耗干部的心理能量。交通闭塞，家庭分离成了常态，社会支持网络出现断裂，进一步加剧了干部情感上的孤立状态。这种

由多个维度压力源持续产生作用，会触发情感资源加速耗损，具体表现为慢性疲劳、工作疏离以及成就感降低等典型的倦怠症状，进而形成情感再生产能力不断下降的恶性循环。

## 2.2. 文化层面的制约因素

### 2.2.1. 地域文化隔阂

东西部之间存在的文化差异，在帮扶实践活动中形成了颇为突出的沟通方面的壁垒。东部地区参与帮扶工作的干部常常会碰到方言理解方面的阻碍，政策传达便容易出现失真的情况。发达地区的干部往往习惯用线性思维以及秉持效率导向，可是乡村则更加重视人情网络以及从整体角度去认知事物，双方在对时间观念、契约精神的理解上有着根本性的不同。文化隔阂在共情效果方面呈现出三重消解影响。从认知层面来讲，符号解码出现偏差的情况时有发生，这就致使情感信号易被误读，比如会把村民的沉默错误地理解成认同，而并非他们所保留的意见。从情感层面来讲，文化屏障会对情感共振形成阻碍，比如帮扶干部凭借城市生活经验去解读留守老人的需求时，往往很难体会到他们“落叶归根”的深层文化心理。从行为层面来讲，文化脚本一旦错位，便会引发信任危机。

### 2.2.2. 代际观念冲突

代际观念方面的冲突，重点表现在年轻帮扶干部和乡村留守群体二者之间。之所以会出现这样的冲突，根源在于双方有着全然不同的社会化背景以及认知框架。年轻干部大多是在快速推进的城市化进程当中成长起来的，他们接受了高等教育，也接纳了诸多现代化理念，其思维模式往往侧重于效率以及技术层面的理性考量。与之相反的是，乡村留守群体则深受传统农耕文明的深远影响，在他们的认知当中，家族观念、经验主义以及人情伦理是最为核心的部分。双方对于“发展”的认知同样存在着本质性的差异，干部往往更为关注那些显性的成果，而群众则更加看重隐性的福利。

## 2.3. 技术层面的制约因素

### 2.3.1. 数字化工具的双刃剑效应

在乡村振兴战略推进期间，数字化工具给对口帮扶工作赋予了从未有过的技术层面的助力。比如远程视频会议、即时通讯软件以及政务协同平台等相关技术被广泛加以运用，这些技术成功跨越了地理方面存在的界限，能让帮扶干部在开展工作时不受时空条件的约束，得以和帮扶地区维持既紧密又高效的信息交流状态以及工作协调状态。借助在微信群发布村务通知、于云端平台上共享产业方面的信息、通过远程医疗系统来提供健康方面的咨询等一系列实践活动，十分有效地缓解了因为帮扶干部出现轮换情况或者驻地较为分散而引发的信息断层的问题。但数字化工具也潜藏着致使情感联结被弱化的风险。数字沟通具备“媒介化”的特性，它把面对面互动里非语言信息当中极为重要的那部分给过滤掉了，帮扶干部就很可能对乡村真实的情境生出一种“隔膜感”，如此一来，便难以精准地去把握村民那些隐性的需求以及细微的情绪变化。

### 2.3.2. 技术依赖风险

技术依赖风险所带来的负面情况体现在干群之间信任程度出现弱化现象，并且帮扶工作的可持续性也可能受到影响。线上互动往往具有浅层性的特点，这种浅层性容易促使虚假社交关系形成，在此情形下，干部有可能会对群众的真实需求产生误判。比如干部仅仅通过点赞或者评论的方式去回应群众所提出的问题，却将面对面交流过程中能够给予的情感支持给忽视掉了。如此一来，就使得情感耗竭风险进一步加剧了，而且干部自身因为远程工作的缘故，实地走访的次数很可能会有所减少，进而其对乡村文化的适应能力也被削弱了。最终的结果就是，群众的情感需求被搁置一旁无人理会，干群之间的信任资本不断流失，政策在群众中的接受程度也随之降低了。比如在乡村儿童关爱或者心理疏导中，线上工具是无法替代实际陪伴所起到的作用的。从长远角度来讲，这种对技术的依赖情况会对情感治理的生态平衡造成破坏，所以有必要通过相关的制度设计来强制要求进行线下互动，以此来保障共情共事能力能够持续有效地发挥作用。

## 3. 乡村振兴背景下对口帮扶干部共情共事能力优化策略

### 3.1. 能力锻造

#### 3.1.1. 本土化共情培训

在致力于提升对口帮扶干部文化适应力的实际操作过程当中，设计方言速成课程是其中一项核心策略。方言速成课程会借助系统化的训练方式，让干部能够较为快速地去掌握地方方言，能在很大程度上增强干部

和乡村群众之间进行沟通时的效能 [5]。要积极鼓励干部在开展帮扶活动的过程中应用方言，然后由群众针对干部使用方言时的表达清晰度状况以及所能达到的情感共鸣效果来做出评价，通过这样的方式对文化适应力的提升程度予以量化。像这样的培训活动，一方面能够使干部融入乡村环境所需要的时间周期得以缩短，另一方面还可以让干部对地方文化的理解更加深入，进而为政策的有效传达以及干群关系的良好构建打下十分坚实的基础。

### 3.1.2. 实践浸润机制

实践浸润机制最为关键之处在于借助导师帮带制度来推动新任或者年轻干部共情共事能力得以动态生成并且实现内化。这一制度把资深帮扶干部当作导师，让其和新干部构建起结构化的帮扶关联，实实在在地在乡村治理场景当中开展“传帮带”活动。导师必须拥有丰富的在地工作经验以及情感沟通方面的专长，通过一同走访、进行矛盾调解、参加活动等诸多实践活动，去引导年轻干部细致入微地观察村民的生活状况以及情感方面的需求。在这个过程当中，导师除了传授显性知识之外，更为要紧的是要示范怎样去捕捉非语言的情感信号、深入理解留守群体所面临的心理困境，从而把共情共事理念成功转化成能够实际操作的行为模式。这种“做中学”的模式切实有效地缩减了理论和基层实践之间的距离，推动年轻干部在解决具体问题的时候实现从认知共情朝着行为共情的转变。导师帮带还要关注它所具备的双向反馈机制，这个机制能够促使共情共事能力如螺旋般逐步提升起来。当联合处理村务的时候，导师会去引导年轻干部撰写民情日志，把村民诉求背后蕴含的情感动因详细记录下来，并且还会对情感互动过程中的得与失展开复盘分析。这种即时性且情境化的指导方式，能让年轻干部在复杂的人际关系当中不断锤炼自身情感感知以及回应方面的技巧。

## 3.2. 文化融合

### 3.2.1. 符号共情载体建设

建设符号共情载体是增强情感共鸣以及文化认同的重要策略。实践中红色故事无疑是一种重要的情感符号，它承载着革命历史所蕴含的精神价值，能够很好地促进干部和群众之间的情感连接。工作中善于利用红色故事的情感链接，把这些元素融入日常的交流活动当中，能够强化干部和群众之间的共同情感基础，提升政策执行时的亲和力以及接受度。另外，民族节庆元素作为特殊文化符号，在构建文化认同方面起到了极为关键的作用，它能够十分有效地去弥合地域文化所存在的隔阂。通过举办各式各样、丰富多彩的节庆活动，对推动不同代际以及区域群体展开交流融合方面是很有帮助的，能够减少代际之间观念上的冲突情况。

### 3.2.2. 双向赋能机制

双向赋能机制是成为促使干部以及群众能够实现共同成长的有效路径。这一机制着重于去打破那种仅仅只是单向进行知识还有资源输送的固有模式，凭借着经过精心构建的结构化互动学习方式，进而搭建起一种处于动态变化之中的能力不断得以提升的循环体系 [6]。具体来讲的话，干部能够较为系统地去学习当地所特有的民俗知识，而这恰恰就是干部可以深度融入乡村社会里面，并且有效提升治理方面效能的一个颇为关键的起始点。需要干部更为深入且透彻地去理解当地所具有的那种带有鲜明地方特色的知识体系，比如传统节日所蕴含的丰富文化内涵、家族社会具体的运行逻辑以及地方习俗所具备的独特社会功能等方面。通过积极参与到村民议事会、节庆祭祀活动、婚丧嫁娶事宜等一系列日常的实践活动之中，干部便能够把那些原本显得较为抽象的政策指令，成功转化成为契合地方文化心理特点的非常具体的行动方案。同时，群众参与技能培训是激活乡村内生发展动力极为关键的杠杆。要充分考虑不同群体存在的差异化需求，去精心设计那种模块化、呈阶梯式的培训体系，比如留守妇女，能够为她们开展诸如手工编织、乡村旅游服务、电商运营等方面的技能课程，她们便可以在兼顾家庭的情况下，同时获取经济自主权。而对于返乡青年而言，则要着重对现代农业技术、合作社管理、数字营销等这些高阶能力加以培养，从而为乡村产业升级积攒和储备人才。这种双向的知识流动与能力共建的情况，不但能够有效缩短干群之间的心理距离，而且还能够形成一种可持续的内生发展机制，为乡村振兴源源不断地注入持久的动能。

## 3.3. 技术适配

### 3.3.1. 数字工具开发

对口帮扶工作中，乡村人口结构颇为复杂、民众需求呈现多元化的难题，当下迫切需要借助高效的工具来精准辨别出弱势群体。把民政、教育、医疗、社保等诸多来源的数据加以整合，从而构建起内容较为完备的民情数据库，以此给帮扶工作给予科学层面的有力支撑。实际工作中要注重去重的操作，还要将格式统一起来，并且对缺失值进行处理，如此才能保证信息的准确以及一致，进而为后续展开分析筑牢根基。运用算法来开展聚类分析，能够自动识别出留守儿童、空巢老人、低收入家庭等这类高风险群体；通过关联规则挖掘，则可揭示出各种需求之间内在存在的联系，比如教育方面有所缺失和贫困代际传递之间所具有的关联

性；预测模型依据历史数据来预先判断季节性的困难或者突发事件所产生的影响，进而为干部提供具有预警性质的信息；可视化工具借助热力图、仪表盘等形式，能够十分直观地展示出分析所得到的结果，这样可以降低技术方面的门槛，让基层工作者能够迅速掌握其运用。这种技术方面的应用能够对资源配置予以优化，防止出现资源浪费的情况，确保帮扶力量可以精准地投放到最为紧迫的领域当中，明显提升政策执行的效率以及群众的满意程度。

### 3.3.2. 线上线下平衡

对口帮扶工作中需要建立起一套科学合理的线上办公比例约束机制。对于常规的事务性工作来说，可以设定线上办公比例为70%；涉及民生诉求协调方面的事务，线上比例降到50%以下；对于矛盾调解、心理疏导这类需要深度互动的场景，要严格把线上比例限制在20%以内。通过这样的分级管控方式，既能将技术所带来的红利给保留下来，又可以有效规避情感联结出现“空心化”的问题。同时，要想让共情共事能力真正在基层场域得以落实，那就得建立起具有刚性的入户走访制度。这一制度的设计具备三重保障，从操作层面讲，要规定干部每个月在村里驻留的时间、走访次数等。从过程管理层面讲，要推行“民情日记加影像记录”双轨制，详细记录下村民的关键信息。从问责层面讲，要把走访的频次、问题的解决率以及群众给出的情感评价都纳入考核当中去。

## 参考文献

- [1] 雷鸿聚. 领导干部提升共情共事能力的四个着力点 [J]. 领导科学, 2021(15): 66-68.
- [2] 刘洋, 王伯承. 主体优势与能动性联结: 乡村振兴中驻村帮扶干部的行动逻辑 [J]. 北京科技大学学报(社会科学版), 2022, 38(1): 111-118.
- [3] 杨智. 乡村振兴背景下干部驻村帮扶的现状, 问题与对策—基于滇西云龙县的调研 [J]. 大理大学学报, 2022, 7(1): 20-26.
- [4] 申竹君. 乡村振兴背景下集成式帮扶的行动逻辑研究—以Q镇乡村振兴联席会议为例 [D]. 华中师范大学, 2024.
- [5] 韩莹莹, 李科生. 组团式帮扶推进乡村产业振兴的三重逻辑—以广东省H镇为考察对象 [J]. 吉首大学学报(社会科学版), 2024, 45(6): 72-84+154.
- [6] 李芷萱. 乡村振兴背景下驻村干部嵌入乡村治理的路径研究—以江西省X县为例 [D]. 江西财经大学, 2024.