

附件 2

**巴中市哲学社会科学规划项目
结项申请书**

立 项 编 号 BZ25YB035

项 目 类 别 一般课题

项 目 名 称 驻村视角下巴中市社情民意收集疏导
与心理机制优化研究

项 目 负 责 人 冯 柔

所 在 单 位 中共巴中市委党校

填 表 日 期 2025.10.15

巴中市社会科学界联合会 制
2025 年 3 月

声 明

本研究成果不存在知识产权争议；巴中市社会科学界联合会享有推广应用本成果的权利，但保留作者的署名权。特此声明。

成果是否涉及敏感问题或其他不宜公开出版的内容：是 否

成果是否涉密： 是 否

项目负责人（签字）

年 月 日

填 表 说 明

一、本表适用于巴中市社科年度规划项目、专项项目等结项申请。

二、认真如实填写表内栏目，凡选择性栏目请在选项上打“√”。课题申报信息无变更情况的可不填写《项目变更情况数据表》。

三、本《结项申请书》报送 2 份（A3 纸双面印制，中缝装订），并附最终成果打印稿（正文格式要求：主标题 2 号方正小标宋简体，其中一级标题 3 号方正黑体-GBK，二级标题 3 号方正楷体-GBK，三级标题 3 号方正仿宋-GBK 加粗，正文 3 号方正仿宋-GBK）。

四、所有结项材料须经所在单位审核并签署意见。县（区）申报者报送所在县（区）社科联审核后统一报送至市社科联，其他申报者可直接报送市社科联。

一、项目变更情况数据表

立项项目名称	驻村视角下巴中市农村社情民意收集与心理疏导机制优化研究							
结项成果名称	驻村视角下巴中市农村社情民意收集与心理疏导机制优化研究							
是否变更	A、是 <input checked="" type="checkbox"/> B、否		变更的内容					
原计划成果形式	研究报告		现成果形式		研究报告			
原计划完成时间	2025年10月20日		实际完成时间		2025年10月15日			
项目负责人及参与人员变更情况								
原负责人	姓 名	冯柔	性别	女	民族	汉	出生日期	1997年8月
	所在单位	巴中市委党校		行政职务		驻村队员	专业职务	管理学讲师
	通讯地址	恩阳区黄石路9号				联系电话	18382264506	
现负责人	姓 名		性别		民族		出生日期	
	所在单位			行政职务			专业职务	
	通讯地址					联系电话		
原参与	姓 名	单 位			职 称	联系 电话		
	向婷	巴中市委党校			驻村第一书记	18800962626		

人 员	张东珠	巴中市委党校	讲师	18382025526
	陈静宁	巴中市委党校	讲师	17828927929
	刘琪	巴中市委党校	助教	18882025526
现 参 与 人 员	姓 名	单 位	职 称	联系 电话

二、申请人所在单位审核意见

(审核事项:1. 成果有无政治导向问题或其他不宜公开出版的内容; 2. 最终结果的内容质量是否符合预期研究目标。)

签 章

年 月 日

三、县(区)社科联意见

(审核事项:1. 成果有无意识形态问题; 2. 是否同意结项。)

单位(公章):

负责人签字:

年 月 日

四、专家鉴定意见

(请在对应意见栏划“√”)

1.成果有无意识形态方面问题： 有 否

2.是否同意结项： 是 否

3.鉴定等级： 优秀 良好 合格

主审专家签字：

年 月 日

五、市社科联审核意见

单位（公章）：

年 月 日

最 终 成 果

驻村视角下巴中市农村社情民意收集 与心理疏导机制优化研究

摘要：社情民意收集和反馈机制是基层治理体系和治理能力现代化的重要支撑，对政府决策、社会治理和民生改善具有重要意义。本文基于驻村工作实践，聚焦巴中市农村社情民意收集与基层矛盾化解工作中的现实困难，从“民意-心理-治理”的逻辑出发，构建“民意收集—需求识别—矛盾化解”闭环理论模型，提出“事务办理+心理支持”双轨工作法。通过分析农村群体诉求表达特点与基层治理矛盾，从流程优化、心理干预、机制创新三方面探索解决方案，为破解农村民意“听得见、解得开、办得实”难题提供理论与实践指导，进一步提升基层治理效能，助力乡村振兴战略实施。

1 引言

构建社会主义和谐社会必须建立和完善不同社会群体的利益表达和实现机制。农民占我国人口的绝大多数，但农民利益的表达和实现却存在渠道少而不畅的制度性缺失^[1]。社情民意特指农村地区村民对政策执行、公共服务、社区发展等方面的意见、诉求及情绪表达，包括理性诉求与非理性情绪。四川省《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见》提出要“完善社情民意直通机制”，直接反映人民群众的利益诉求，进一步彰显人民当家作主的制度优势，使我国的政治制度更好地惠及广大人民群众^{[2][3]}。

近年来，已有多地开始实践探索和研究。国内外研究多聚焦于技术工具创新或制度设计优化，如“技术赋能”：数字化平台在民意收集中的应用；利用大数据分析完善党的群众工作机制^{[4][5]}；号召基层政协“人大代表+”反映身边事^[7]；上级领导挂联村开展“社情民意日”活动等^{[6][8]}。可以发现，现有的研究基本上将目光放在前期的民意收集环节，对于识别与破解农村难题，切实解决群众问题上还存在一些不足。一是对农村特殊群体（如留守老人、困境家庭、低文化人口）的心理需求关注不足，二是缺乏“民意收集—心理疏导—矛盾化解”的全链条整合方案。

心理疏导是指，通过沟通技巧、情感支持、认知干预等方式，缓解村民因政策误解、生活困境、人际关系引发的负面情绪，预防心理问题转化为行为冲突。受农村居民和干部的文化、年龄、经济、地域等多种因素影响，群众在表达自身诉求、干部在管理基层事务等过程中依然存在一些显著问题^[3]，如诉求表达渠道单一性与民意复杂性的矛盾、政策信息不对称与村民误解积累的矛盾、事务性问题解决与心理情绪疏导割裂的矛盾。这些问题不仅影响党委政府对村情民意的实际掌握、政策的落地实施，更是频频出现干群关系冲突现象，部分农村地区居民对村两委和相关政府机构产生了抵触和偏见态度^{[8][9]}。因此，在进一步完善基层治理体系和治理能力现代化的目标下，更需准确科学把握农村地区老百姓的认知和心理规律，运用心理疏导技术，实现靶向施策。

显而易见，伴随乡村振兴战略的持续推进，对基层治理也提出了“精细化”“人性化”的新要求。农村治理政策不仅需实现“物理可达”，即政策覆盖与执行落地，更需达成“心理可达”，即符合农民的认知习惯与情感需求，真正让老百姓有获得感、幸福感、安全感。如何解决“村民倾诉与真实诉求难区分”“意见反馈闭环缺失引发不满”“干群沟通冲突激化矛盾”等实际治理中存在的问题，是目前需要思考的地方。驻村工作队、包村干部等长期扎根基层，作为连接政府与村民的“桥梁”，在民意收集与矛盾化解中扮演关键角色。基于此，本文从驻村视角切入，探索社情民意收集与心理疏导机制的融合路径，提出“民意收集—心理疏导—矛盾化解”闭环理论模型、“事务—心理”双轨解决机制等，对完善基层治理体系、提升治理能力具有重要价值。

2 巴中市农村社情民意收集与反馈的现实困境

2.1 实证分析

2.1.1 研究思路

本文以巴中市恩阳区玉山镇双山村为调研样本，通过深度访谈、参与式观察（跟踪记录驻村工作日志）和案例分析法，构建“民意收集—需求识别—矛盾化解”闭环模型，重点解决三个问题：（1）如何精准识别村民“真实诉求”与“情绪宣泄”？（2）如何将心理疏导嵌入民意收集全流程？（3）如何建立“事务—心理”双轨解决机制的长效保障？

2.1.2 调研样本概况

本调研主要聚焦巴中市恩阳区玉山镇双山村，该村位于玉山镇东南方，距场镇 6 公里，系 2017 年贫困村，主要经济来源为传统农业、外出务工，辖区面积 3.8 平方公里、辖 4 个村民小组，截止 2024 年底，有 402 户 1202 人，其中脱贫户 82 户、225 人，留守老人偏多、政策理解能力弱，村党支部下辖 4 个党员小组，党员 34 人。

2.1.3 民意表达与心理状态的关联分析

通过实地调研、入户走访、群众座谈会等，发现村民心理状态与诉求表达方式存在显著相关性：如，（1）焦虑型情绪：多表现为“反复询问同一问题”，可能是担心政策变动；（2）抑郁型情绪：多表现为“沉默寡言，拒绝沟通”，可能是独居老人孤独感；（3）愤怒型情绪：多表现为“激烈言辞或集体上访”，可能是对干部不信任。比如，有养殖户因黄羊养殖补贴延迟发放到村部争吵，村委最初将其归类为“事务性诉求”，后通过深度交流发现，其真实焦虑源于“担心补贴取消导致贷款违约”，情绪背后隐藏着对政策稳定性不信任。

2.2 民意收集现实困境

2.2.1 现有收集机制面临的问题

当前社情民意直通机制普遍面临“三轻三重”的问题，即重数量轻质量、重记录轻分析、重上交轻反馈。具体表现为：一是民意收集渠道“形式化”。现有渠道存在“三多三少”现象：如被动接访多、主动走访少，部分村委会仅通过

“意见箱”收集民意；事务性问题多、心理需求少，主要聚焦“修路、补贴”等具体事务；线上渠道多、线下深度少，如微信公众号等平台活跃度不足。整体来看虽然数量上较多，但质量并不高，未能窥见水面的冰山。二是心理疏导机制“空白化”。基层干部普遍缺乏心理干预专业能力和基础沟通技巧，对村民的情绪宣泄常采取“压制”或“回避”态度。例如，因村民反复上访反映同一问题将其归类为“无理取闹”，后经交谈发现，该村民因子女意外去世长期处于抑郁状态，上访实为寻求情感关注。三是矛盾化解闭环“断裂化”。意见反馈机制缺失导致“问题上交后无下文”。调研显示，仅 23% 的村民表示“提出的意见得到明确回复”，68% 的村民因“反馈无果”而不愿再次表达诉求，形成“民意堰塞湖”。

2.2.2 民意表达的特点与矛盾

一是诉求表达的“隐蔽性”与“情绪化”。农村村民受传统“以和为贵”观念影响，对政策不满多采取“消极沉默”或“借事宣泄”的方式。例如，有村民因低保评定不公多次到村委会“哭闹”，经深入走访发现，其真实诉求是获取孙子上学交通费补贴，但因担心被拒而选择极端表达方式。

二是特殊群体的“表达能力不足”。根据 2023 年巴中市民政局数据显示，巴中市农村留守老人占比达 38.7%，该群体受教育程度低、信息获取能力弱，难以清晰表达诉求。如该村某独居老人因养老金到账延迟到村部反映，实际是误

将社保卡与银行卡绑定失败的技术性问题归因于“政府克扣”，因无法解释操作流程而陷入焦虑。

三是政策认知的“碎片化”与“误解积累”。政策宣传“最后一公里”不到位导致村民误解。例如，该村推广“高标准农田改造”时，部分村民因不理解土地流转补偿标准，将政策解读为“强制征地”，引发抵制。此类问题若仅从政策解释层面解决，忽视村民对土地情感依赖的心理因素，易导致矛盾反复。

3 三阶段理论模型构建与机制优化路径

3.1 构建“民意收集—需求识别—矛盾化解”闭环工作模型

为进一步完善社情民意收集机制，畅通村民诉求表达渠道，结合巴中市农村治理实际，本文构建“三阶段闭环模型”，见图 1，核心在于实现“民意收集”与“心理疏导”的深度融合：

第一阶段，民意收集：通过“线上+线下”多元渠道，结合心理量表工具精准捕捉村民真实意图；

第二阶段，需求识别：区分“显性诉求”，如补贴申请，与“隐性需求”，如情感陪伴，建立“诉求—心理”关联；

第三阶段，矛盾化解：同步推进“事务性问题解决”与“心理情绪疏导”，形成“问题解决—反馈—满意度评估”闭环。



图 1：三阶段闭环模型

3.2 “双轨工作法”优化路径

“双轨工作法”本质上是以问题解决为目标、以群众满意度为导向，结合农村地区发展特点与治理难点，进一步完善优化社情民意直通与解决机制，包括“事务办理轨”和“心理支持轨”。前者聚焦具体问题解决，如政策落实、资源协调，后者侧重情绪疏导与认知引导，二者同步推进、相互支撑，将心理疏导嵌入民意收集全流程。

3.2.1 民意收集：打造“多元融合”渠道体系

一是线下渠道：从“被动等待”到“主动嵌入”。（1）采用“院坝议事会+心理茶话会”结合，每月在村民聚居点召开“政策解读+情感交流”会议，用方言讲解政策，通过“拉家常”捕捉隐藏诉求；（2）试点“包村干部联户制”，每名干部包联 10-20 户，每月至少 2 天走访，重点关注“沉默群体”，如独居老人，避免“意见箱形同虚设”。二是线上渠道：从“单向推送”到“互动反馈”。（1）利用“村

级微信群+语音留言”，针对老年村民，开发语音留言功能，由村社、包村干部定期整理；（2）开发“巴中民情”小程序，设置“诉求提交—进度查询—结果评价”模块，实现民意收集全程可追溯。

3.2.2 需求识别：构建“民意—心理”双维度评估体系

一是开发“农村诉求分类量表”。基于巴中市农村特点，设计包含“诉求类型”（经济类/服务类/情感类）、“情绪强度”（1-5分）、“紧急程度”（高/中/低）的三维评估工具。例如，对“土地纠纷”类诉求，同步记录“是否伴随家族矛盾”“是否存在长期积怨”等心理因素。二是建立特殊群体“心理档案”。针对留守老人、困境儿童、信访重点对象等群体，通过定期家访，如每月至少1次，建立动态心理档案，记录其情绪变化、家庭关系、社会支持网络等信息，实现“一人一档、精准干预”。三是技术赋能：引入“情绪识别”辅助工具。在条件成熟的村试点“智能语音情绪分析系统”，通过对村民电话、会议发言的语音数据进行情绪识别，如语速、音调变化，辅助判断情绪类型，提高需求识别准确性。

3.3.3 矛盾化解：“事务办理+心理支持”双轨并行

一是事务办理轨：建立“分级响应+闭环反馈”机制。

（1）分级响应：将诉求分为“村级自办”，如证明开具；“乡镇协调”如补贴发放；“县级督办”，如土地纠纷三类，明确办理时限；（2）闭环反馈：通过“村民评价+第三方评估”确保办理结果公开透明，对“不满意”事项启动二次

调解。二是心理支持轨：构建“三级干预”网络。（1）一级预防：通过村级广播、宣传栏普及心理健康知识，每年开展“心理健康进农家”活动；（2）二级疏导：经专业培训后由包村干部、村社干部担任“心理疏导员”，对轻度情绪问题进行干预；（3）三级转介：对疑似心理疾病患者，联系市、县精神卫生中心进行专业诊疗，打通“基层—医院”转介绿色通道。

4 长效保障机制与政策建议

4.1 组织保障：强化“驻村工作队+村两委”协同能力

一是建立“驻村队员心理干预能力培训”制度。将心理沟通技巧纳入驻村工作业务培训，可联合相关机构每半年开展 1 次专题培训，内容包括“非暴力沟通”“情绪急救”“危机干预”等实用技能。二是推行“干群沟通负面清单”。明确禁止“不耐烦打断村民发言”“使用专业术语敷衍解释”“承诺无法兑现的事项”等行为，通过村民监督热线（如“12345”村级分线）强化约束。

4.2 资源保障：构建“政府+社会+市场”多元投入体系

一是财政支持，将心理疏导经费纳入村级财政预算，比如按每人每年 20 元标准设立专项基金；二是社会参与，与高校心理学院、医疗卫生机构、公益组织等合作，组建“心理服务志愿队”，定期下乡开展团体辅导活动；三是市场激

励，对提供心理服务的社会组织给予税收减免、项目补贴，引导社会力量参与。

4.3 制度保障：完善“考核+监督+评估”机制

一是考核机制，将“民意收集覆盖率”“诉求解决满意度”“心理疏导有效率”纳入村干部绩效考核；二是监督机制，由乡镇纪委牵头，每季度开展“民意办理回头看”，对虚假回复、拖延办理等问题严肃问责；三是评估机制，每年对村级民意机制运行效果进行评估，形成“问题清单—整改方案—效果反馈”闭环。

5 结论与展望

本文通过构建“民意收集—需求识别—矛盾化解”闭环模型，提出“事务办理+心理支持”双轨工作法，为巴中市农村社情民意治理提供了可行路径。研究发现：（1）农村民意表达具有“诉求与情绪交织”的特点，需从心理层面破解“表达失真”难题；（2）包村干部、村社干部可通过“主动嵌入式”收集、“情感化”沟通提升民意收集质量；（3）“双轨工作法”能有效解决“事务解决与心理疏导割裂”问题，提升村民满意度。

但本研究存在一定不足：一是深入调研主要局限在一个村，代表性有待扩大；二是心理疏导效果的长期追踪数据不足。未来可从三方面深化：一是探索“AI+心理疏导”在农村的适用性，如方言版情绪识别算法；二是开展跨区域比较研究，如经济发达村与落后村；三是构建“民意—心理—治

理”的大数据分析平台，为政策制定提供精准支撑。在下一步工作中，或可逐步开展心理疏导与基层治理的实践融合，包括对镇村干部、驻村工作队等人员进行心理干预技能培训；在每个乡镇设立“心理服务站（驿站）”，提供专兼职心理咨询师服务资源；并将“双轨工作法”纳入全市乡村治理创新试点，总结经验后逐步推广。

参考文献

- [1]武风华.“村情民意恳谈会”制度:农民利益表达和实现机制的有益探索[J].学习论坛, 2006(8):3.
- [2]王宛艺.收集反映社情民意，推动民生服务落地[N].文汇报,2024-03-01(002).
- [3]李高帅.新时代社情民意调查面临的机遇和挑战[J].中国质量,2023,(09).
- [4]魏佩周.农民利益表达和实现的有效途径——对完善“鹤壁市村情民意恳谈会”制度的调查与思考[J].理论界,2006,(S1):29-30.
- [5]蒯正明,秦芬.大数据时代完善党的群众工作机制路径探析[J].山东社会科学,2024,(05):104-111.
- [6]赵维.基层政协反映社情民意信息工作大有可为[N].人民政协报,2021-11-24(008).
- [7]郑苏蓓.“人大代表+”参与基层治理的探索与实践——以兰州市城关区 A 街道为基层样本[J].人大研究,2024,(05):76-77.
- [8]向东升.“社情民意联系日”构建“家门口”治理体系[N].巴中日报,2025-02-13(002).

[9] 冯娟.农村基层信访工作研究[D].郑州大学,2012.